



University of Tehran

Designing and Validating the Organizational Insensitivity Model in Human Resources (Case Study; National Gas Company Branch in Kermanshah Province)

Mohammad Amin Aeiny¹ | Sayed Najmedin Mousavi^{2*} | Reza Sepahvand³ | Amir Houshang Nazarpouri⁴

1. Department of Economics and Administrative Sciences, Lorestan University, Khorramabad, Iran. Email: aeeni.mo@fc.lu.ac.ir
2. Corresponding Author, Department of Economics and Administrative Sciences, Lorestan University, Khorramabad, Iran. Email: mousavi.na@lu.ac.ir
3. Department of Economics and Administrative Sciences, Lorestan University, Khorramabad, Iran. Email: mrezasep@yahoo.com
4. Department of Economics and Administrative Sciences, Lorestan University, Khorramabad, Iran. Email: nazarpouri.a@lu.ac.ir

ARTICLE INFO

Article type:
Research Article

Article History:
Received 2 November 2021
Revised 10 June 2022
Accepted 19 February 2022
Published online 15 March 2023

Keywords:
*Organizational insensitivity,
human capitals,
National Gas Company branch in
Kermanshah province,
model designing*

ABSTRACT

Objective: Organizational insensitivity is a kind of inclination toward reluctance and deliberate lack of understanding by the employees that appears in their thoughts and behavior when their expectations are not met. The purpose of this study was to design and validate the organizational insensitivity model in the human resources.

Research method: The study is applied in terms of purpose and exploratory based on grounded theory in terms of research method. The statistical population included the experts of National Gas Company in Kermanshah province. Based on purposive sampling, 13 interviews were made up to the saturation point. Data collection instruments included semi-structured interviews and a questionnaire. Data analysis was done using grounded theory and MAXQDA, and validation of the model was done using one-sample t-test.

Findings: the findings included 367 codes, 77 concepts, 24 secondary categories, and 6 main categories, which were presented as a model. The model was validated, too.

Conclusion: The results indicated the main causal factors (injustice, lack of meritocracy, economic issues, and manager's disregard of growth), intervening factors (following others, lack of attention to interests and opinions, factors reducing success, and extra-organizational issues), contextual factors (personal attributes, improper reward and punishment system, organizational culture, and contradictory goals), axial phenomenon (silent inactivity, indifference, numbness, and organizational disinterest), strategies (reduction of commitment and participation, negative spiritual and mental issues, objection, and reduction of job quantity and quality), and consequences of organizational insensitivity in the human resources of National Gas Company branch in Kermanshah province (increase of infringements, reduction of efficiency, loathing work and organization, and widespread dissatisfaction).

Cite this article: Aeiny, M. A., Mousavi, S. N., Sepahvand, R., & Nazarpouri, A. H. (2023). Designing and Validating the Organizational Insensitivity Model in Human Resources (Case Study; National Gas Company Branch in Kermanshah Province). *Organizational Culture Management*, 21 (1), 21-39. DOI: <http://doi.org/10.22059/jomc.2022.332579.1008364>



© The Author(s).

DOI: <http://doi.org/10.22059/jomc.2022.332579.1008364>

Publisher: University of Tehran Press.



دانشگاه تهران

مدیریت فرهنگ سازمانی

شاپا الکترونیکی: ۶۹۳۴-۲۴۲۳

سایت نشریه: <https://jomc.ut.ac.ir>

طراحی و اعتبارسنجی مدل عدم حساسیت سازمانی در سرمایه‌های انسانی (مطالعه موردی: شرکت ملی گاز استان کرمانشاه)

محمدامین آئینی^۱ | سیده نجم‌الدین موسوی^{۲*} | رضا سپهوند^۳ | امیر هوشنگ نظرپوری^۴

۱. گروه مدیریت، دانشکده علوم اقتصادی و اداری، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران، رایانامه: aeeni.mo@fc.lu.ac.ir
۲. نویسنده مسئول، گروه مدیریت، دانشکده علوم اقتصادی و اداری، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران، رایانامه: mousavi.na@lu.ac.ir
۳. گروه مدیریت، دانشکده علوم اقتصادی و اداری، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران، رایانامه: mrezasep@yahoo.com
۴. گروه مدیریت، دانشکده علوم اقتصادی و اداری، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران، رایانامه: nazarpouri.a@lu.ac.ir

اطلاعات مقاله

چکیده

نوع مقاله:

پژوهشی

تاریخ‌های مقاله:

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۸/۱۱

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۱/۱۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۱/۳۰

تاریخ انتشار: ۱۴۰۱/۱۲/۲۴

کلیدواژه:

بی‌حسی سازمانی، سرمایه‌های انسانی، شرکت ملی گاز استان کرمانشاه، طراحی مدل.

هدف: عدم حساسیت سازمانی (بی‌حسی سازمانی) نوعی میل به بی‌میلی و درک نکردن آگاهانه امور توسط کارکنان است که به دلیل انتظارات برآورده نشده در تفکر و رفتار آنان پدید می‌آید. هدف از پژوهش حاضر طراحی و اعتبارسنجی مدل بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی است.

روش پژوهش: این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش تحقیق اکتشافی مبتنی بر نظریه داده‌بنیاد است. جامعه آماری شامل خبرگان شرکت ملی گاز استان کرمانشاه بودند که به روش نمونه‌گیری هدفمند تعداد ۱۳ مصاحبه تا رسیدن به اشباع نظری داده‌ها انجام گرفت. ابزار جمع‌آوری داده‌ها شامل مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته و پرسشنامه بوده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از رویکرد داده‌بنیاد و نرم‌افزار مکس کیودی‌ای، همچنین، اعتبارسنجی مدل با استفاده از آزمون تی تک‌نمونه‌ای صورت گرفته است.

یافته‌ها: یافته‌ها شامل ۳۶۷ کد، ۷۷ مفهوم، ۲۴ مقوله فرعی، و ۶ مقوله اصلی بودند که در قالب مدل ارائه و اعتبار مدل تأیید شد.

نتیجه‌گیری: نتایج حاکی از شناسایی مهم‌ترین عوامل علی (بی‌عدالتی، عدم شایسته‌سالاری، مسائل اقتصادی، و اهمیت ندادن مدیر به رشد)، مداخله‌گر (الگوگیری، بی‌توجهی به علایق و نظرات، عوامل کاهنده موفقیت، و مسائل فراسازمانی)، زمینه‌ای (ویژگی‌های شخصی، نظام نامناسب تشویق و تنبیه، فرهنگ سازمانی، و اهداف متناقض)، پدیده‌محوری (کم‌کاری خاموش، بی‌اعتنایی، کرختی، و بی‌رغبتی سازمانی)، راهبردها (کاهش تعهد و مشارکت، مسائل روحی- روانی منفی، اعتراض، و کاهش کمیّت و کیفیت کار)، و پیامدهای بی‌حسی سازمانی (افزایش تخلف، کاهش بهره‌وری، بیزاری از کار و سازمان، و نارضایتی فراگیر) در سرمایه‌های انسانی شرکت ملی گاز استان کرمانشاه افزایش تخلف، کاهش بهره‌وری، بیزاری از کار و سازمان، و نارضایتی فراگیر بودند.

استناد: آئینی، محمدامین؛ موسوی، سیده نجم‌الدین؛ سپهوند، رضا؛ نظرپوری، امیر هوشنگ (۱۴۰۲). طراحی و اعتبارسنجی مدل عدم حساسیت سازمانی در سرمایه‌های انسانی (مطالعه موردی: شرکت ملی گاز استان کرمانشاه). مدیریت فرهنگ سازمانی، ۲۱ (۱) ۲۱-۳۹.

DOI: <http://doi.org/10.22059/jomc.2022.332579.1008364>

ناشر: مؤسسه انتشارات دانشگاه تهران.

© نویسندگان.

DOI: <http://doi.org/10.22059/jomc.2022.332579.1008364>



مقدمه

در عصر حاضر، سرمایه‌های انسانی به عاملی اصلی و فزاینده برای کسب‌وکارها تبدیل شده‌اند. برخلاف سرمایه‌های فیزیکی، سرمایه‌های انسانی ورودی پایدار در فرایند تولید و ارائه خدمات‌اند که کارایی و اثربخشی آن‌ها تا حد زیادی نسبت به سایر منابع سازمان پایدارتر است و بی‌توجهی و اهمیت ندادن به این سرمایه‌ها در بلندمدت هزینه‌های تعدیل بالایی برای سازمان به همراه دارد (Liu & Ni, 2019). سرمایه‌های انسانی کلید دستیابی و حفظ مزایای رقابتی پایدار (Elsharnouby & Elbanna, 2020)، کلید موفقیت در سیاست‌های اقتصادی و عمده‌ترین دارایی نامشهود هر سازمان و کشور قلمداد می‌شوند (Hendarmin & Kartika, 2019). با توجه به اهمیت و نقش سرمایه‌های انسانی در سازمان‌ها و افزایش روزافزون این نقش، سازمان‌ها همواره نیازمند توجه و اهمیت ویژه به فرایندهایی از حسگری سرمایه‌های انسانی خود هستند تا بتوانند در بلندمدت مسیر بقا و رشد و بهره‌وری سازمان را تضمین کنند (Gustafsson et al., 2016). اما عوامل گوناگونی مانع از بهره‌وری سرمایه‌های انسانی هستند و مهم‌ترین این عوامل بی‌حسی سازمانی است که در ادامه به آن می‌پردازیم.

حسگری به ساختار دانشی و تجربه سرمایه‌های انسانی سازمان اشاره دارد که به شناخت پویایی‌های محیطی منتج می‌شود و بدین ترتیب، الگویی جهت بهبود فرایندهای مورد نیاز و ارتقای سطح عملکرد و بهره‌وری سازمان فراهم می‌کند (Sigauw, 2006). اما بی‌حسی سازمانی آثار مخربی بر کارکنان و سازمان و جامعه می‌گذارد که علاوه بر کاهش عملکرد فردی و گروهی و سازمانی تأثیرات منفی زیادی بر موفقیت و اثربخشی سازمان‌ها دارد و چنانچه تصمیم‌گیرندگان در سازمان‌ها در این خصوص تدبیری نیندیشند، در بلندمدت، آثار مخرب و گاه جبران‌ناپذیری برای سازمان به همراه خواهد داشت (Weick et al., 2005). بی‌حسی سازمانی سرمایه‌های انسانی در اثر بی‌توجهی به حسگری سازمانی در سرمایه‌های انسانی ایجاد می‌شود و شکلی از حسگری ناکام (Helmling, 2008)، فرایندی به دلیل انتظارات برآورده‌نشده (Maitlis & Christianson, 2014)، میل به بی‌میلی و درک نکردن امور است (Weick, 2012: 2010).

به منظور درک بهتر موضوع، سازمانی را در نظر بگیرید که سرمایه‌های انسانی آن به دلایل مختلف به متن و ماهیت سازمان به‌ظاهر پایبندند، اما، حس مثبتی به سازمان ندارند و با کار و همکاران و سازمان ارتباط ضعیفی برقرار می‌کنند، از ابراز نظرات خود در سازمان خودداری می‌کنند، به حالتی از بی‌میلی رسیده‌اند که دستیابی به اهداف سازمان برای آنان اهمیتی ندارد (خمش‌آیا و همکاران، ۱۳۹۸). مسائل یادشده و مشکلات دیگری که احتمالاً در فرایند تحقیق به آن‌ها دست خواهیم یافت مشکلاتی هستند که کارکنان ممکن است در زندگی شغلی و سازمانی خود دچار آن شوند. بنابراین، با توجه به اهمیت سرمایه‌های انسانی در سازمان‌ها و به دلیل اینکه حسگری مجموعه عوامل تأثیرگذار بر سرمایه‌های انسانی است و در معنابخشی به رفتار آنان نقش قابل توجهی دارد (Aguinis & Glavas, 2017)، علاوه بر این، متأسفانه در کشور ایران نیز پدیده بی‌حسی سازمانی و در نتیجه بهره‌وری پایین در سازمان‌ها وجود دارد (خمش‌آیا و همکاران، ۱۳۹۸)؛ به‌خصوص در شرکت ملی گاز ایران که به‌رغم به‌کارگیری نخبگان دانشگاهی، فاکتورهای سطح بالا در استخدام، حقوق و مزایای رقابتی، و فراهم کردن خدمات رفاهی برای کارکنان همچنان بهره‌وری پایین است. زیرا این شرکت، با وجود داشتن افراد با استعداد و متخصص، کارایی و اثربخشی مورد انتظار مدیران ارشد را ندارد. یکی از دلایل اصلی عدم پیشرفت و توسعه مناسب شرکت ملی گاز ایران در خصوص کشف میادین گازی، استخراج، فرآوری، فناوری‌های وابسته، پخش، وابستگی به کشورهای دیگر می‌تواند وجود بی‌حسی سازمانی در این شرکت باشد. بدین ترتیب، با توجه به حضور افراد با استعداد و متخصص در این شرکت و از طرفی بهره‌وری پایین و نامتناسب با این سرمایه‌های انسانی بی‌بدیل، انتظار می‌رود مدیران این شرکت در زمینه میل به کار و همکاری - که پیش‌برنده اهداف سازمان است و اگر نباشد ممکن است سازمان را به چالش بکشاند - و توجه به این حقیقت که کارکنان به طور طبیعی در سازمان به سمت بی‌نظمی پیش می‌روند (Weick, 2012) بیش از پیش به کسب دانش درباره بی‌حسی سازمانی اقدام کنند و به شناسایی نشانه‌ها و عواقب این عارضه بسیار کاهنده بین کارکنان خود بپردازند و نهایتاً در مسیر برطرف کردن این عارضه فراگیر سازمانی گام بردارند. بر این اساس، هدف از پژوهش حاضر بررسی همه‌جانبه و طراحی و اعتبارسنجی مدل بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی شرکت ملی گاز استان کرمانشاه است. بدین ترتیب،

سؤالات اصلی پژوهش نیز به این صورت مطرح می‌شوند: مدل بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی شرکت ملی گاز استان کرمانشاه به چه شکل است؟ و آیا مدل ارائه‌شده را خبرگان تأیید می‌کنند؟

پیشینه پژوهش

بکر^۱ (۲۰۰۲: ۱) سرمایه انسانی را منابع انسانی دارای «... دانش، اطلاعات، ایده‌ها، مهارت‌ها، سلامتی» تعریف می‌کند (Wright, 2020). سرمایه‌گذاری در این زمینه مهم‌ترین عامل در کسب مزیت رقابتی است (هدایی و همکاران، ۱۳۹۹). بدین ترتیب، سرمایه انسانی عامل مبنایی تولید در سازمان‌هاست؛ به این معنی که بیشتر بودن سرمایه انسانی به معنای توانایی بیشتر منابع انسانی و امکان به‌کارگیری فناوری‌های جدید و به‌طور خلاصه بهره‌وری بالای منابع انسانی است (سپهوند و شریعت‌نژاد، ۱۳۹۸: ۷۶). از سوی دیگر، عوامل مختلفی می‌توانند بر کارایی و اثربخشی سرمایه‌های انسانی مؤثر باشند و باعث افزایش یا کاهش بهره‌وری این سرمایه‌های بارز سازمان شوند. یکی از دلایل مهم کاهش بهره‌وری در سازمان‌ها، که اخیراً مورد توجه و تأکید محققان علوم مدیریت و سازمان قرار گرفته است، کاهش حسگری و به عبارت بهتر بی‌حسی سازمانی است.

در حالی که حسگری سازمانی به مقدار توجه یا احساس کارکنان به موقعیت و شرایط سازمان و محیط اشاره دارد، مفهوم بی‌حسی سازمانی^۲ کاملاً متفاوت از حسگری است (هرچند تحت تأثیر حسگری سازمانی است). در واقع، بی‌حسی سازمانی صفتی منفی است که در کارکنان سازمان به وجود می‌آید و معمولاً این صفت یا عارضه منفی در اثر بی‌توجهی و اهمیت کافی ندادن سازمان به کارکنان یا برآورده نشدن انتظارات کارکنان از سازمان پدید می‌آید. بدین ترتیب، کارکنان به جای فعال بودن و ادراک شرایط خود و محیط رقابتی سازمان (به منظور کارایی و اثربخشی بیشتر) در ارتباط با محیط، سازمان، همکاران، و شغل خود به صورت منفعل و بی‌انگیزه عمل می‌کنند. بنابراین، بی‌حسی سازمانی زمانی اتفاق می‌افتد که در سازمان به فعالیت‌های مربوط به حسگری در کارکنان توجه نمی‌شود. به عبارت دیگر، بی‌حسی سازمانی همان ناامیدی، بی‌اعتنایی، بی‌خیالی، و کرختی کارکنان در ارتباط با سازمان و اهداف آن است؛ اما حسگری به‌کارگیری احساس در کنار عقل در سازمان است (خمش‌آیا و همکاران، ۱۳۹۸). از نظر بایرد^۳ (۲۰۰۸)، زمانی که سازمان دچار عارضه بی‌حسی می‌شود با تبعات منفی از قبیل رکود کار، فرسودگی شغلی کارکنان، عدم خلاقیت، بی‌حرمتی در محل کار، کمبود انگیزه، و عدم بهره‌وری دست‌وپنجه نرم می‌کند. تیلور^۴ و ون اوری (۲۰۱۰) برای مفهوم بی‌حسی سازمانی اصطلاح «بی‌میلی کارکنان برای مشارکت در اقدامات مشترک سازمانی» را به کار برده‌اند. محققان دیگر نیز تعاریف متعددی از بی‌حسی سازمانی ارائه کرده‌اند. ویک (۲۰۰۵) بر این باور است که بی‌حسی سازمانی رفتارهایی مبهم و حالتی از تظاهر در کارکنان سازمان است که امکان دارد به عدم ابراز احساسات و دورویی منجر شود. بی‌حسی حالتی از حس نکردن امور و نوعی کندذهنی خودخواسته یا در مواقعی ناخواسته است (Maitlis & Christianson, 2014). آجنیس و گلوا (۲۰۱۷) اظهار کرده‌اند که بی‌حسی گاهی می‌تواند بر مبنای تجربه‌های گذشته افراد شکل گیرد. دیگرگرف^۵ و همکارانش (۲۰۱۶) استنباط کرده‌اند که بی‌حسی تحت تأثیر نوع هنجارهای اخلاقی و شدت می‌تواند در هر سازمانی متفاوت باشد؛ همان‌گونه که در فرهنگ‌هایی که قومیت‌ستیزی یا سیاست‌زدگی وجود داشته باشد این پدیده تشدید می‌شود و نتایج تحقیق این موضوع را تأیید می‌کند. بی‌حسی نوعی کندذهنی است که باعث درک نکردن امور، نوعی میل به بی‌میلی است که موجب لختی و کرختی هنجارها، و نوعی خویشتن‌داری به شکل بی‌عاطفگی یا سردی است که گاه منجر به سرخوردگی و لغزش و سردرگمی می‌شود (Helmling, 2008) و فرایندی ناشی از انتظارات برآورده‌نشده است (Maitlis & Christianson, 2014). با توجه به اهمیت موضوع بی‌حسی سازمانی و آثار بسیار کاهنده آن در سرمایه‌های انسانی و کلی بودن پژوهش‌های انجام‌شده در این رابطه، در ادامه، به تحقیقاتی که ارتباط نزدیکی با این موضوع دارند اشاره می‌شود.

1. Becker
2. organizational insensibility
3. Byrd
4. Taylor
5. De graaff

معصومیان (۱۳۹۹) در تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه بین خطاهای ادراکی و نقش‌های نامتعارف مدیران با بی‌حسی سازمانی» نتیجه گرفت که بین نقش‌های نامتعارف مدیران و خطاهای ادراکی با بی‌حسی سازمانی همبستگی قوی و مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین، مقوله فرعی نقش‌های نامتعارف تصمیم‌گیری مدیران و پیش‌تندگی بیشترین بار اثرگذاری را بر متغیر وابسته بی‌حسی سازمانی دارد. شهروی (۱۳۹۸) به بررسی و شناسایی علل ایجادکننده پدیده بی‌حسی سازمانی و راه‌کارهای مقابله با آن پرداخت و در جامعه مورد پژوهش خود به پنج عامل دست یافت: ۱. فردی- شخصیتی؛ ۲. رفتاری- محتوایی؛ ۳. اجرایی- مدیریتی؛ ۴. ساختاری؛ ۵. زمینه‌ای- محیطی. و برای مقابله با این پدیده پنج راهکار ارائه کرد: ۱. راهکارهای مرتبط با ساختار؛ ۲. راهکارهای مرتبط با منابع انسانی؛ ۳. راهکارهای مرتبط با رفتار؛ ۴. راهکارهای مرتبط با عامل زمینه‌ای- محیطی؛ ۵. راهکارهای اجرایی- مدیریتی. خمش‌آیا و همکارانش (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان «خوانشی استعاری از پدیده بی‌حسی سازمانی، تدوین و اعتبارسنجی یک مدل مفهومی» دریافتند که بی‌حسی سازمانی در قالب الگویی سه‌لایه قابل ترسیم است که در مرکزی‌ترین لایه مدل مفهومی چهار عامل رخدادهای بی‌حسی، نقش‌های بی‌حسی، شناخت‌های حسی اجتماعی منفی، و رشد عمومی بی‌حسی شکل‌دهنده بی‌حسی سازمانی‌اند. در بیرونی‌ترین لایه نیز بی‌حسی سازمانی در قالب رفتارهایی از قبیل کرختی موضعی سازمانی، هویت سفید و ترس سفید، بی‌میلی سازمانی، و بحران خاموش نمود پیدا می‌کند. سچیل^۱ و همکارانش (۲۰۱۹) در تحقیق خود به بررسی اثر قدرت در فرایندهای ایجاد حسگری پرداختند. آن‌ها با تقسیم قدرت به اشکال سیستماتیک و اپیزودیک نتیجه گرفتند قدرت نه تنها محتوای ایجاد حسگری، بلکه شکل فرایندهای ایجاد حسگری را صورت می‌دهد. این محققان در نهایت اثر قدرت را در ایجاد حسگری در چهار شکل متمایز خودکار (ناخودآگاه و متعهد)، بداهه (پیش‌آگاهی و موقت)، الگوریتمی (آگاهانه و متعهد)، انعکاسی (آگاهانه و موقت) توضیح دادند. سندبرگر^۲ و تسوکاس (۲۰۲۰) در مطالعه‌ای با عنوان «بازنگری حسگری: درک جامع از طریق پدیدارشناسی» نتیجه گرفتند: ۱. ایجاد حسگری پدیده‌ای مفرد نیست، اما، چهار نوع عمده دارد: حس ساختگی، مشارکت آگاهانه، عمدی، بازنمایی؛ ۲. انواع حسگرسازی در دنیای عملی و واقعی صورت می‌گیرد؛ ۳. عوامل اصلی ایجادکننده حساسیت در یک دنیای واقعیت (دلایل حس- عمل، زمان، تجسم، زبان) در هر نوع فرایند حسگری نقشی متفاوت بازی می‌کنند.

چارچوب اولیه تحقیق

در پژوهش حاضر چارچوب تحقیق با توجه به هدف اصلی تحقیق، که طراحی و اعتبارسنجی مدل بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی شرکت ملی گاز استان کرمانشاه بود، ارائه شده است. بر این اساس، جهت رسیدن به هدف تحقیق از روش آمیخته، به منظور کشف عوامل و پیامدهای اصلی مدل بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی، بهره گرفته شد. زیرا با استفاده از این روش می‌توان اطلاعات و داده‌های کیفی و کمی را با روش‌های متناسب به کار گرفت و با تجزیه و تحلیل لازم به نتایج منطقی و کامل دست یافت. در بخش کیفی پژوهش سعی بر آن است که با استفاده از مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته و عمیق و چارچوب رویکرد نظام‌مند نظریه داده‌بنیاد (روش استرواس و کوربین) مدل بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی طراحی شود که با استفاده از رویکرد به‌کاررفته شامل متغیرهای شرایط علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر، پدیده‌محوری، راهبردها، و پیامدهای بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی است. در ادامه به منظور اعتبارسنجی مدل استخراجی از دل داده‌های کیفی، با بهره‌گیری از پرسشنامه‌ای محقق‌ساخته، مدل استخراجی اعتبارسنجی می‌شود.

روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از نظر فلسفه تحقیق تفسیرگرایانه، از نظر رویکرد استقرایی، از نظر استراتژی پژوهش کاربردی، از نظر نوع داده‌های پژوهش ترکیبی (آمیخته) است و مبتنی بر نظریه‌پردازی داده‌بنیاد^۳ و با استفاده از رویکرد استرواس و کوربین، انجام شد.

1. Schildt
2. Sandberg
3. grounded theory

همچنین، از نظر بازه زمانی پژوهشی تک‌مقطعی (سه ماه دوم سال ۱۴۰۰) است. ابزار گردآوری داده‌ها مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته (سوالات مطابق جدول ۱) و پرسشنامه (در قسمت یافته‌ها اشاره شد) بود. در نهایت، مفهوم‌پردازی موضوع مورد نظر با استفاده از فرایند کدگذاری (شناسایی و استخراج کدها، مفاهیم، مقولات فرعی، مقولات اصلی) و با استفاده از نرم‌افزار مکس کیودی‌ای^۱ نسخه ۲۰۲۰ صورت گرفت.

جدول ۱. سوالات مربوط به مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته

۱. با توجه به اینکه پدیده بی‌حسی سازمانی شامل حالتی از بی‌میلی و بی‌توجهی کارکنان به سازمان و شغل و همکاران است، که در قالب بی‌توجهی به مسائل سازمان در باورهای کارکنان شکل می‌گیرد یا در عمل آن‌ها ظهور پیدا می‌کند، به نظر شما چه عواملی باعث ایجاد این عارضه منفی در سرمایه‌های انسانی می‌شود؟ چرا کارکنان سازمان درگیر این عارضه یا رفتار می‌شوند؟
۲. به نظر شما شرایط پایداری که طی آن پدیده بی‌حسی سازمانی (به منزله یک صفت منفی) در سرمایه‌های انسانی سازمان شکل می‌گیرد از چه ویژگی‌هایی برخوردار است؟ افرادی که درگیر این عارضه می‌شوند چه ویژگی‌هایی دارند؟
۳. به نظر شما شرایط ساختاری گسترده و عامی که طی آن پدیده بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی سازمان شکل می‌گیرد از چه ویژگی‌هایی برخوردار است؟ چرا کسانی که این رفتارها را انجام می‌دهند به این رفتار خود ادامه می‌دهند؟ چه عوامل بازدارنده یا سوق‌دهنده‌ای وجود دارد؟
۴. به نظر شما بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی چیست و دارای چه ابعاد و ویژگی‌هایی است؟
۵. در مقابل شرایط علی یادشده، چه استراتژی‌ها/ رفتارها یا فعالیت‌هایی وجود دارد؟ چه اقدامات و مباحثی در سازمان در برخورد با شرایط علی مطرح می‌شود؟
۶. در صورت مشاهده بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی، چه نتایج و پیامدهایی را می‌توان انتظار داشت؟ این رفتار از سوی سرمایه‌های انسانی باعث چه پیامدهایی می‌شود؟ پیامدهای ناشی از شکل‌گیری بی‌حسی سازمانی در سازمان چیست و چه ابعاد و ویژگی‌هایی دارد؟

جامعه آماری خبرگان و مطلعان از موضوع پژوهش بودند؛ شامل کارشناسان و مدیران میانی و عالی شرکت گاز استان کرمانشاه. افراد جامعه آماری ابتدا بر اساس معیارهای حداقل پنج سال سابقه مدیریت/ سرپرستی یا تحصیلات عالی در رشته‌های مدیریت انتخاب شدند. نیز، ابتدا روش نمونه‌گیری هدفمند و در اواسط مصاحبه‌ها، با توجه به معرفی خبرگان دیگر از سوی مصاحبه‌شونده، شیوه گلوله برفی اتخاذ شد. در مصاحبه سیزدهم اشباع نظری حاصل شد و بعد از آن مفاهیم جدیدی یافت نشد. در جدول ۲ ویژگی هر یک از خبرگان آمده است.

جدول ۲. خبرگان بخش کیفی تحقیق (منبع: یافته‌های محقق)

ردیف	رشته تخصصی	تحصیلات	پست سازمانی	سابقه مدیریت/ سرپرستی
۱	مدیریت	کارشناسی ارشد	رئیس پژوهش و طرح‌ها	۱۰ سال
۲	مهندسی صنایع	کارشناسی ارشد	رئیس برنامه‌ریزی	۱۲ سال
۳	مدیریت	کارشناسی ارشد	رئیس آموزش	۱۴ سال
۴	مدیریت منابع انسانی	کارشناسی ارشد	رئیس خدمات کارکنان	۱۵ سال
۵	کامپیوتر	کارشناسی	رئیس واحد فناوری اطلاعات	۵ سال
۶	مهندسی	کارشناسی ارشد	رئیس واحد اندازه‌گیری و توزیع	۹ سال
۷	مهندسی	کارشناسی ارشد	رئیس بازرسی	۱۱ سال
۸	مدیریت	کارشناسی ارشد	رئیس امور رفاهی	۱۰ سال
۹	مدیریت	کارشناسی ارشد	رئیس بهره‌برداری	۱۰ سال
۱۰	مدیریت	کارشناسی	رئیس دفتر مدیرعامل	۹ سال
۱۱	مدیریت دولتی	کارشناسی ارشد	مسئول امور مشترکین	۵ سال
۱۲	مهندسی	کارشناسی ارشد	رئیس دیسپاچینگ	۸ سال
۱۳	مدیریت بازرگانی	کارشناسی	رئیس امور مشترکین	۱۰ سال

برای اطمینان از روایی تحقیق، از روش‌های تثلیث منابع داده‌ها (استفاده از منابع متعدد داده‌ها جهت تحلیل یک پدیده واحد)، بازبینی توسط همکاران (فرایند تحلیل داده‌ها و نتایج به دست آمده در اختیار متخصصانی که در طول فرایند پژوهش مشارکت داشتند

قرار گرفت و تأیید شد، و بررسی توسط اعضا (داده‌ها، پس از تحلیل، خلاصه شد و در اختیار تعدادی از مصاحبه‌شوندگان قرار گرفت تا یافته‌ها را مجدداً بررسی کنند) استفاده شد. بر همین اساس، گام‌به‌گام فرایند کدگذاری و تحلیل و استخراج مدل بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی با نظارت و بررسی و اصلاح استادان راهنما و مشاوران پژوهش صورت گرفت و با اعمال اصلاحات و تأیید آن‌ها مدل نهایی تحقیق به دست آمد. به منظور اطمینان از پایایی و فرایند پژوهش، پایایی با استفاده از چهار معیار ارائه شده توسط پارکر^۱ و رافی (۱۹۹۷) - شامل قابلیت فهم، قابلیت تطبیق، قابلیت تعمیم، کنترل فرایند - بدین شرح ارزیابی شد: برای سنجش معیار تطبیق، مفاهیم به دست آمده از داده‌های بررسی شده، مطابق روند انجام شده، حاصل شدند. جهت قابل فهم ساختن الگو، مفاهیم به شکلی ساختاریافته به هم مرتبط شدند و میان آن‌ها پیوندهای مفهومی برقرار شد تا مقوله‌های مربوط به کمک آن‌ها استخراج شوند. به منظور قابل تعمیم بودن الگو، سعی شد ساختار الگو بر مبنای مصاحبه‌های انجام شده شکل گیرد. در رابطه با کنترل فرایند الگو به چند علت می‌توان اطمینان حاصل کرد که داده‌های گردآوری شده به ارائه الگو منتج شده‌اند:

۱. اتصال یا تطبیق روشی بین مقوله‌ها و داده‌های خام وجود دارد؛
 ۲. دامنه جمع‌آوری داده‌ها (استفاده از مصاحبه‌ها و پژوهش‌های انجام شده) گسترش یافته است؛
 ۳. الگوی ارائه شده از الگوی مفهومی روش داده‌بنیاد پیروی کرده است؛
 ۴. الگوی ارائه شده پس از طی مراحل کدگذاری باز و محوری ظاهر شده است؛
 ۵. اشباع مقوله‌ها (کفایت نظری) حاصل شده است؛
- به منظور اعتبارسنجی مدل مفهومی تحقیق از جنبه‌های جامعیت مدل، منحصربه‌فرد بودن، یکنواختی و انسجام، ایجاز‌گرایی، تناسب مدل با شرکت ملی گاز، و تناسب با نیازهای فعلی پرسشنامه‌ای مبتنی بر طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای در رابطه با مدل مفهومی استخراج شده به پاسخ‌دهندگان - که شامل ۱۲ نفر از خبرگان شرکت ملی گاز استان کرمانشاه (کارکنانی که دارای حداقل پنج سال سابقه مدیریت/ سرپرستی یا دارای تحصیلات عالی مرتبط با رشته‌های مدیریت بودند) و استادان رشته مدیریت در دانشگاه لرستان بودند - ارائه و نظر آن‌ها خواسته شد. داده‌های حاصل از این پرسشنامه در محیط نرم‌افزار SPSS 27 با استفاده از روش تی تک‌نمونه‌ای تحلیل و نهایتاً اعتبار مدل تحقیق تأیید شد.

یافته‌های پژوهش

یافته‌ها در تحقیق حاضر در دو بخش توصیفی و استنباطی تشریح شده‌اند. یافته‌های توصیفی: در تحقیق حاضر با ۱۳ نفر از خبرگان و مدیران مطلع در شرکت ملی گاز استان کرمانشاه مصاحبه شد که آمار جمعیت‌شناختی آن‌ها در جدول ۳ ارائه شده است:

جدول ۳. آمار جمعیت‌شناختی افراد مصاحبه‌شونده

متغیر	فراوانی	درصد
جنسیت	زن	۲۳
	مرد	۷۷
تحصیلات	کارشناسی	۳۰
	کارشناسی ارشد	۷۰
سنوات	کمتر از ۱۰ سال	۱۶
	بین ۱۰ تا ۲۰ سال	۴۶
	بیشتر از ۲۰ سال	۳۸

یافته‌های استنباطی: بر اساس تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده در تحقیق و استفاده از رویکرد داده‌بنیاد، عوامل علی، مداخله‌گر، زمینه‌ای، پدیده‌محوری، راهبردها، و پیامدهای بی‌حسی سازمانی سرمایه‌های انسانی در شرکت ملی گاز استان

کرمانشاه شناسایی و استخراج شدند. در ادامه به کدها، مفاهیم، مقوله‌های فرعی، و مقوله‌های اصلی استخراج شده، که خروجی نرم‌افزار مکس کیودی‌ای نسخه ۲۰۲۰ است، می‌پردازیم. در جدول ۴ نتایج حاصل از کدگذاری مصاحبه‌ها و در شکل ۱ الگوی مفهومی ارائه شده است.

مهم‌ترین شرایط علی (به مثابه یکی از مقولات اصلی مدل)، با توجه به نتایج حاصل از فرایند کدگذاری مصاحبه‌های انجام شده، که موجب بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی می‌شود عبارت است از: مقوله فرعی بی‌عدالتی در سازمان (با ۳۴ کد) به معنی تفاوت فاحش در حقوق و مزایای قراردادهای استخدامی، مناسب نبودن سیستم ارزیابی و نظارت شرکت، مناسب نبودن سیستم جبران خدمات شرکت، تبعیض از نظر رفاهی، ساختمان، اضافه‌کاری، و ملزومات؛ مقوله فرعی عدم شایسته‌سالاری در سازمان (با ۲۶ کد) به معنی عدم شایستگی بالادستان، مدیران ناشایست در سلسله مراتب، رفتار نامتعارف مدیران، عدم اشراف مدیر بر مجموعه، عدم القای فرهنگ شایستگی از سوی مدیران شرکت؛ مقوله فرعی مسائل اقتصادی و شخصی (با ۲۷ کد) به معنی کاهش خدمات رفاهی به کارکنان از سوی شرکت، مسائل اقتصادی و تورم موجود در جامعه، و مشکلات شخصی و خانوادگی کارکنان؛ مقوله فرعی اهمیت ندادن مدیر به رشد کارکنان (با ۲۲ کد) به معنی مشارکت ندادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی، عدم توجه مدیر به انگیزه و رشد کارکنان، عدم پیشرفت شغلی و حقوقی مناسب کارکنان، یکنواختی کار و شغل، و عدم حمایت سازمانی از سوی مدیران شرکت.

مهم‌ترین شرایط مداخله‌گر (به مثابه یکی از مقولات اصلی مدل) عبارت است از: مقوله فرعی اهمیت و توجه به الگوگیری (با ۱۳ کد) به معنی جامعه‌پذیری غلط کارکنان، الگو نگرفتن از شرکت‌ها و کشورهای موفق، و پارتی‌بازی و عدم قانون‌گرایی؛ مقوله فرعی عوامل کاهنده موفقیت شغلی (با ۷ کد) به معنی فکرمشغولی کارکنان، نبود آموزش و توانایی کافی جهت انجام دادن وظیفه شغلی، افزایش بی‌رویه کارکنان، و سمت‌های اضافی در سازمان؛ مقوله فرعی عدم توجه به علاقه و نظرات کارکنان (با ۱۷ کد) به معنی عدم توجه به عقیده و علاقه و تخصص و پیشنهاد کارکنان، نبود نشست بین مدیران و کارکنان، و بی‌احترامی به کارکنان؛ مقوله فرعی مسائل فراسازمانی (با ۱۲ کد) به معنی عدم شادابی و ثبات در جامعه، بیماری کرونا، و تصویب قوانینی که به ضرر کارکنان است.

مهم‌ترین شرایط زمینه‌ای (به مثابه یکی از مقولات اصلی مدل) عبارت است از: مقوله فرعی نظام نامناسب تشویق و تنبیه (با ۱۳ کد) به معنی روش‌های نامناسب تشویق و تنبیه شرکت، نگاه تک‌بعدی مدیران، و انتظارات و مقایسه کارکنان با یک‌دیگر؛ مقوله فرعی ویژگی‌های شخصی (با ۲۲ کد) به معنی روحیه افراد، برون‌گرا یا درون‌گرا بودن شخص، اعتماد به نفس، عادات بد، توانایی، و هوش بالای کارکنان؛ مقوله فرعی فرهنگ سازمانی و اجتماعی (با ۱۲ کد) به معنی تأثیر تعدیلگری دوستی و فرهنگ سازمانی، تأثیر تربیت خانوادگی و اجتماعی، حس خوب کارکنان، و تأثیر بدنامی محیط کار بر کارکنان؛ مقوله فرعی اهداف متناقض (با ۳ کد) به معنی نبود چشم‌انداز روشن از سوی شرکت و هم‌سو نبودن اهداف شخص و سازمان.

پدیده محوری بی‌حسی سازمانی (به مثابه یکی از مقولات اصلی مدل) در سرمایه‌های انسانی عبارت است از: مقوله فرعی بی‌اعتنایی سازمانی (با ۷ کد) به معنی بی‌اعتنایی کارکنان به شغل و سازمان و همکاران و اهداف شرکت؛ مقوله فرعی کم‌کاری خاموش (با ۹ کد) به معنی منفعل شدن کارکنان و نوعی کم‌کاری که از دید دیگران مخفی است؛ مقوله فرعی کرختی سازمانی (با ۲ کد) به معنی سرخوردگی و کسلی کارکنان که به بی‌حسی آنان در سازمان منتج می‌شود؛ مقوله فرعی بی‌رغبتی سازمانی (با ۸ کد) به معنی بی‌انگیزگی کارکنان در سازمان.

مهم‌ترین راهبردهایی که (به مثابه یکی از مقولات اصلی مدل) سرمایه‌های انسانی در برابر شرایط و عوامل ایجادکننده بی‌حسی سازمانی در شرکت ملی گاز استان کرمانشاه از خود بروز می‌دهند عبارت است از: مقوله فرعی کاهش دادن تعهد و مشارکت (با ۶ کد) به معنی کاهش تعهد و تعلق به سازمان و عدم مشارکت در کارها و تصمیم‌گیری‌های اداره؛ مقوله فرعی مسائل روحی- روانی منفی (با ۱۸ کد) به معنی احساس ناکارآمدی در کارکنان، ناامیدی از سازمان، استرس و افسردگی، تنش، و دیگر حالات روانی منفی در آنان؛ مقوله فرعی ابراز نارضایتی و اعتراض (با ۶ کد) به معنی ابراز نارضایتی به مدیر ابتدا به صورت

منطقی و سپس اعتراض به حقوق و ساعت کاری و ناراحتی خود فرد؛ مقوله فرعی کاهش دادن کمیّت و کیفیت کار (با ۱۰ کد) به معنی بی‌رغبتی به کار، کاهش کیفیت کار و عملکرد فردی و سازمانی، و انجام ندادن کار به صورت کامل. مهم‌ترین پیامدهایی که (به مثابه یکی از مقولات اصلی مدل) از عارضه بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی منتج می‌شود عبارت است از: مقوله فرعی افزایش تخلف در سازمان (با ۲۰ کد) به معنی زیاد شدن انگیزه تخلف، سوءاستفاده و تخلف در سازمان، کم‌کاری، و آسیب عمده به سازمان؛ مقوله فرعی کاهش بهره‌وری فردی و سازمانی (با ۳۳ کد) به معنی پرهزینه شدن انجام دادن کارها، استخدام بی‌رویه، نرسیدن به اهداف سازمانی یا رسیدن به اهداف با کیفیت پایین‌تر، اختلال در کارها، و کاهش ارزش و اعتبار فرد و سازمان؛ مقوله فرعی نارضایتی فراگیر (با ۱۱ کد) به معنی نارضایتی زنجیروار از فرد تا خانواده و سازمان و اجتماع و نهایتاً عدم پویایی فرد و سازمان؛ مقوله فرعی بیزاری از کار و سازمان و بی‌اهمیتی به آن (با ۲۰ کد) به معنی حس بی‌اعتنایی و بی‌انگیزگی به کار و منافع شرکت، بیزاری از محیط کار، و عدم ابراز عقیده و پیشنهاد. البته هر یک از این مقوله‌های فرعی مفاهیم مربوط به خود را دارند.

جدول ۴. نتایج حاصل از کدگذاری مصاحبه‌ها (منبع: یافته‌های تحقیق)

مقوله‌های اصلی	مقوله‌های فرعی	مفاهیم	کدها
شایسته‌سالاری در سازمان (۲۶)	عدم شایسته‌سالاری در سازمان (۱۴)	عدم شایسته‌سالاری (۷) (ک ۱ س ۱)، (ک ۱۰ س ۱)، (ک ۱۲ س ۱)، (ک ۸ س ۲)، (ک ۳ س ۱) - (ک ۱۰ س ۲)، (ک ۸ س ۱) - مدیران ناشایست در سلسله‌مراتب (۳) (ک ۱ س ۱)، (ک ۴ س ۱)، (ک ۸ س ۱) - عدم معیار لیاقت در گرفتن سمت‌ها (۱) (ک ۳ س ۱) - واقعی نبودن تحصیلات مافوق (۱) (ک ۸ س ۱) - سوءمدیریت شدید (۱) (ک ۱ س ۱) - عدم شایسته‌گزینی (۱) (ک ۱۰ س ۳)	عدم شایسته‌سالاری (۷) (ک ۱ س ۱)، (ک ۱۰ س ۱)، (ک ۱۲ س ۱)، (ک ۸ س ۲)، (ک ۳ س ۱) - (ک ۱۰ س ۲)، (ک ۸ س ۱) - مدیران ناشایست در سلسله‌مراتب (۳) (ک ۱ س ۱)، (ک ۴ س ۱)، (ک ۸ س ۱) - عدم معیار لیاقت در گرفتن سمت‌ها (۱) (ک ۳ س ۱) - واقعی نبودن تحصیلات مافوق (۱) (ک ۸ س ۱) - سوءمدیریت شدید (۱) (ک ۱ س ۱) - عدم شایسته‌گزینی (۱) (ک ۱۰ س ۳)
		رفتار نامتعارف مدیران (۲)	رفتار نامتعارف مدیران (۲) (ک ۶ س ۲)، (ک ۵ س ۱)
شایسته‌سالاری در سازمان (۲۶)	عدم اشرف مدیر بر مجموعه (۵)	نبود تفاوت بین کارکنان (۱) (ک ۱۱ س ۱) - عدم شناخت و ارزیابی کافی مدیران از کارکنان خود (۳) (ک ۵ س ۱)، (ک ۷ س ۱)، (ک ۱ س ۲)، (ک ۲ س ۱) - دیده نشدن کارکنان و کار آن‌ها از سوی مدیر (۱) (ک ۱۰ س ۳)	نبود تفاوت بین کارکنان (۱) (ک ۱۱ س ۱) - عدم شناخت و ارزیابی کافی مدیران از کارکنان خود (۳) (ک ۵ س ۱)، (ک ۷ س ۱)، (ک ۱ س ۲)، (ک ۲ س ۱) - دیده نشدن کارکنان و کار آن‌ها از سوی مدیر (۱) (ک ۱۰ س ۳)
		عدم اتقای فرهنگ شایستگی (۵)	عدم سازوکار شایسته‌سالاری (۱) (ک ۱۰ س ۲) - معیار مطیع بودن (۱) (ک ۱ س ۱) - نبود فرهنگ شایستگی (۱) (ک ۱۰ س ۳) - به حاشیه راندن رقیب (۱) (ک ۲ س ۲) - رابطه بجای شایستگی (۱) (ک ۳ س ۱)
بی‌عدالتی در سازمان (۳۴)	تمایز و بی‌عدالتی در سازمانی (۱۱)	بی‌عدالتی (۳) (ک ۳ س ۱)، (ک ۱۰ س ۱)، (ک ۱ س ۱) - بی‌عدالتی سازمانی (۱) (ک ۱۲ س ۱) - عادلانه نبودن حقوق و مزایای (۱) (ک ۱۲ س ۱) - تمایز در دادن اضافه‌کاری (۱) (ک ۳ س ۱) - تبعیض از نظر رفاهی، ساختمان، اضافه‌کاری، مزرومات (۱) (ک ۱۱ س ۲) - عدم نگاه مساوی به کارکنان (۱) (ک ۲ س ۲) - تبعیض در نوع استخدام (۲) (ک ۵ س ۱)، (ک ۵ س ۲) - عدم عدالت استخدامی و تبدیل وضعیت (۱) (ک ۵ س ۲)	بی‌عدالتی (۳) (ک ۳ س ۱)، (ک ۱۰ س ۱)، (ک ۱ س ۱) - بی‌عدالتی سازمانی (۱) (ک ۱۲ س ۱) - عادلانه نبودن حقوق و مزایای (۱) (ک ۱۲ س ۱) - تمایز در دادن اضافه‌کاری (۱) (ک ۳ س ۱) - تبعیض از نظر رفاهی، ساختمان، اضافه‌کاری، مزرومات (۱) (ک ۱۱ س ۲) - عدم نگاه مساوی به کارکنان (۱) (ک ۲ س ۲) - تبعیض در نوع استخدام (۲) (ک ۵ س ۱)، (ک ۵ س ۲) - عدم عدالت استخدامی و تبدیل وضعیت (۱) (ک ۵ س ۲)
		تفاوت فاحش در حقوق و مزایای قراردادهای استخدامی (۶)	تفاوت در قراردادهای استخدامی (۳) (ک ۵ س ۱)، (ک ۴ س ۱)، (ک ۳ س ۱) - اختلاف همه‌جانبه و زیاد بین قراردادهای استخدامی (۳) (ک ۹ س ۱)، (ک ۹ س ۱)، (ک ۴ س ۱)
مناسب نبودن سیستم ارزیابی و نظارت شرکت (۹)	مناسب نبودن سیستم ارزیابی و نظارت شرکت (۹)	عدم ارزشیابی درست (۱) (ک ۱۲ س ۱) - سیستم ارزشیابی ناکارآمد (۳) (ک ۱۳ س ۱)، (ک ۳ س ۱)، (ک ۱۳ س ۱) - کم‌رنگ بودن فرایند ارزیابی (۱) (ک ۲ س ۳) - عدم نظارت بر پست مدیریتی (۱) (ک ۱۲ س ۱) - عدم توجه به کیفیت کار (۱) (ک ۵ س ۱) - عدم سرکشی و نظارت مدیران (۱) (ک ۱۱ س ۲) - عدم حس رقابت در کارکنان (۱) (ک ۲ س ۳)	عدم ارزشیابی درست (۱) (ک ۱۲ س ۱) - سیستم ارزشیابی ناکارآمد (۳) (ک ۱۳ س ۱)، (ک ۳ س ۱)، (ک ۱۳ س ۱) - کم‌رنگ بودن فرایند ارزیابی (۱) (ک ۲ س ۳) - عدم نظارت بر پست مدیریتی (۱) (ک ۱۲ س ۱) - عدم توجه به کیفیت کار (۱) (ک ۵ س ۱) - عدم سرکشی و نظارت مدیران (۱) (ک ۱۱ س ۲) - عدم حس رقابت در کارکنان (۱) (ک ۲ س ۳)
		مناسب نبودن سیستم جبران خدمات شرکت (۸)	عدم تناسب حقوق با نیازها (۲) (ک ۱۰ س ۱)، (ک ۱۱ س ۱) - عدم اتصال دریافتی یا حقوق با میزان کار انجام‌شده (۲) (ک ۸ س ۱)، (ک ۴ س ۲) - در نظر نگرفتن تخصص و سواد بین افراد (۱) (ک ۹ س ۱) - حضور فیزیکی منبای اضافه‌کار (۱) (ک ۵ س ۱) - کاهش ساعات اضافه‌کاری (۱) (ک ۶ س ۲) - نبود تفاوت بین نیروهای اجرایی و اداری (۱) (ک ۱۱ س ۲)
عدم توجه به انگیزه و رشد (۶)	عدم توجه به انگیزه و رشد (۶)	میزان اهمیت مدیر به رشد کارکنان (۱) (ک ۲ س ۱) - دغدغه مدیر جهت پیشرفت کارکنان (۱) (ک ۲ س ۱) - بی‌توجهی مدیران به کارکنان (۱) (ک ۵ س ۱) - عدم توجه و انگیزه دادن مدیر به کارکنان (۳) (ک ۲ س ۱)، (ک ۵ س ۱) - صحبت نکردن درباره پیشرفت کار (۱) (ک ۵ س ۱)	میزان اهمیت مدیر به رشد کارکنان (۱) (ک ۲ س ۱) - دغدغه مدیر جهت پیشرفت کارکنان (۱) (ک ۲ س ۱) - بی‌توجهی مدیران به کارکنان (۱) (ک ۵ س ۱) - عدم توجه و انگیزه دادن مدیر به کارکنان (۳) (ک ۲ س ۱)، (ک ۵ س ۱) - صحبت نکردن درباره پیشرفت کار (۱) (ک ۵ س ۱)
		مشارکت ندادن کارکنان در تصمیم‌گیری سازمانی (۲)	مشارکت ندادن کارکنان در تصمیم‌گیری سازمانی (۱) (ک ۱۱ س ۱) - تصمیمات بد (۱) (ک ۱ س ۱)
اهمیت ندادن مدیر به رشد کارکنان (۲۲)	عدم پیشرفت شغلی و حقوقی (۶)	عدم پیشرفت شغلی و حقوقی (۲) (ک ۵ س ۱)، (ک ۶ س ۱) - عدم تبدیل وضعیت (۱) (ک ۵ س ۲) - قفل شدن سازمان (عدم امکان پیشرفت) (۲) (ک ۶ س ۳)، (ک ۶ س ۳) - عدم انتصابات بر اساس جانشین‌پروری (۱) (ک ۶ س ۳)	عدم پیشرفت شغلی و حقوقی (۲) (ک ۵ س ۱)، (ک ۶ س ۱) - عدم تبدیل وضعیت (۱) (ک ۵ س ۲) - قفل شدن سازمان (عدم امکان پیشرفت) (۲) (ک ۶ س ۳)، (ک ۶ س ۳) - عدم انتصابات بر اساس جانشین‌پروری (۱) (ک ۶ س ۳)
		یکنواختی کار و شغل (۷)	کار ثابت روتین (۳) (ک ۵ س ۱)، (ک ۷ س ۱)، (ک ۴ س ۲) - عدم گردش شغلی در سازمان (۱) (ک ۴ س ۲) - عدم توسعه شغلی (۱) (ک ۴ س ۲) - رابطه منفی سابقه با جذابیت و انگیزه کار (۱) (ک ۳ س ۱) - فرسودگی شغلی (۱) (ک ۱۱ س ۴)
		عدم حمایت سازمانی از سوی مدیر (۱)	عدم حمایت سازمانی از سوی مدیر (۱) (ک ۱۰ س ۱)

ادامه جدول ۴. نتایج حاصل از کدگذاری مصاحبه‌ها (منبع: یافته‌های تحقیق)

مقوله‌های اصلی	مقوله‌های فرعی	مفاهیم	کدها
		کاهش خدمات رفاهی به کارکنان (۶)	فراهم نبودن خدمات رفاهی (۲) (ک ۶ س ۱)، (ک ۵ س ۱) - برداشتن مسابقات ورزشی (۱) (ک ۶ س ۱) - امکانات رفاهی ضعیف (۱) (ک ۱۱ س ۱) - عدم ملزومات، ابزار، و وسایل مورد نیاز جهت کار (۱) (ک ۱۱ س ۱) - کاهش تسهیلات رفاهی و اجتماعی (۱) (ک ۳ س ۳)
مسائل اقتصادی و شخصی (۳۷)		مسائل اقتصادی و تورم (۱۵)	مسائل اقتصادی و اجتماعی جامعه (۴) (ک ۲ س ۱)، (ک ۱۲ س ۱)، (ک ۴ س ۲)، (ک ۱ س ۲)، (ک ۷ س ۱) - تورم غیرعادی (۴) (ک ۳ س ۱)، (ک ۶ س ۱)، (ک ۲ س ۱)، (ک ۳ س ۲)، (ک ۸ س ۲)، (ک ۶ س ۳)، (ک ۱۱ س ۳) - درج‌زدن و جاماندگی اقتصادی (۴) (ک ۲ س ۱)، (ک ۴ س ۱)، (ک ۵ س ۳)، (ک ۵ س ۳) - همخوان نبودن حقوق و مزایا با تورم (۱) (ک ۹ س ۳)
		مشکلات شخصی و خانوادگی (۶)	مشکلات خانوادگی (۳) (ک ۹ س ۲)، (ک ۷ س ۱)، (ک ۱۳ س ۱) - عوامل خانوادگی (۱) (ک ۱۲ س ۲) - مشکلات شخصی و خانوادگی افراد (۲) (ک ۴ س ۲)، (ک ۸ س ۲)
ویژگی‌های شخصی (۲۲)	ویژگی‌های شخصی (۱۵)		روحیه افراد (۱) (ک ۴ س ۳) - درون‌گرا بودن (۱) (ک ۱ س ۲) - اعتمادبه‌نفس (۱) (ک ۱ س ۲) - خودخواهی (۱) (ک ۱ س ۲) - برون‌گرا یا درون‌گرا بودن شخص (۱) (ک ۱ س ۲) - گوشه‌گیر بودن (۱) (ک ۳ س ۴) - شجاعت فرد (۱) (ک ۳ س ۲) - روابط عمومی (۱) (ک ۳ س ۲) - ترس و واکنش (۱) (ک ۳ س ۳) - شخصیت افراد (۳) (ک ۷ س ۲)، (ک ۲ س ۳)، (ک ۴ س ۳) - نوع گروه خونی افراد (۱) (ک ۷ س ۲) - عوامل شخصی (۱) (ک ۱۲ س ۲) - دیدگاه شخص (۱) (ک ۷ س ۲)
		عادت‌های بد (۳)	عادات بد و فرهنگ غلط (۲) (ک ۳ س ۳)، (ک ۱۲ س ۴) - عادت به بی‌اعتنایی (۱) (ک ۸ س ۱)
		توانایی و هوش بالا (۴)	افراد نخبه (عدم تناسب فرد با سازمان) (۱) (ک ۸ س ۲) - توانایی و هوش بالا (۱) (ک ۸ س ۲) - دانستن و درک و آگاهی (۱) (ک ۳ س ۲) - تبدیل شدن افراد نخبه به ابزار (۱) (ک ۸ س ۲)
		مکانیسم‌های نامناسب تشویق و تنبیه (۶)	عدم استفاده مدیر از تشویق و تنبیه (۴) (ک ۲ س ۲)، (ک ۱۰ س ۲)، (ک ۵ س ۲)، (ک ۵ س ۱) - مکانیسم‌های نامناسب تشویق و تنبیه (۱) (ک ۱۰ س ۳) - استفاده نکردن از روش‌های مختلف تشویق از سوی مدیران (۱) (ک ۳ س ۱)
نظام نامناسب تشویق و تنبیه (۱۳)		نگاه تک‌بعدی مدیر (۳)	نگاه تک‌بعدی مدیر (۱) (ک ۲ س ۲) - عدم توجه به همه فعالیت‌های کارکنان (۱) (ک ۲ س ۲) - نگاه مدیر (۱) (ک ۱۰ س ۳)
		انتظارات و مقایسه با دیگر کارکنان (۴)	مقایسه کردن (۱) (ک ۳ س ۲) - توقعات و انتظارات (۱) (ک ۳ س ۲) - مقایسه با همکاران رسمی (۱) (ک ۹ س ۳) - مقایسه با کارکنان قسمت‌های دیگر صنعت نفت (۱) (ک ۹ س ۳)
		چشم‌انداز روشن نداشتن (۲)	عدم چشم‌انداز روشن (۱) (ک ۴ س ۲) - بی‌هدفی (۱) (ک ۴ س ۲)
اهداف متناقض (۳)		هم‌سو نبودن اهداف شخص و سازمان (۱)	هم‌سو نبودن اهداف شخصی و سازمان (۱) (ک ۱ س ۲)
		تعدیلگری دوستی و فرهنگ سازمانی (۵)	جو و فرهنگ سازمانی (۳) (ک ۱ س ۳)، (ک ۳ س ۳)، (ک ۲ س ۳) - تعدیلگری بودن دوستی و رفاقت بین کارکنان و مدیریت (۱) (ک ۳ س ۳) - تعدیلگری بودن جو سازمانی و فرهنگ سازمانی (۱) (ک ۳ س ۳)
فرهنگ سازمانی اجتماعی (۱۲)		تربیت خانوادگی و اجتماعی (۲)	تربیت‌های خانوادگی و اجتماعی (۱) (ک ۱۰ س ۳) - خانواده (۱) (ک ۷ س ۳)
		حس خوب کارکنان (۳)	حس خوب دادن کارکنان (۱) (ک ۲ س ۳) - ورزش‌های دسته‌جمعی یا همگانی (۱) (ک ۲ س ۳)
		بدنامی محیط کار (۳)	بدنامی محیط خدمت یا کار (۲) (ک ۱۱ س ۲)، (ک ۱۱ س ۳) - محیط کار (۱) (ک ۷ س ۲)
		سواد تخصص، و بنیة علمی کارکنان (۳)	تخصص خاص (۲) (ک ۳ س ۲)، (ک ۱ س ۲) - سواد و بنیة علمی کارکنان (۱) (ک ۱ س ۲)
		بی‌احترامی به کارکنان (۳)	بی‌احترامی به کارکنان و عدم احترام و توجه کافی به کارکنان (۳) (ک ۱۱ س ۱)، (ک ۱۱ س ۲) - قتلان اخلاق سازمانی (۱) (ک ۱۲ س ۳)
		نبود نشست بین مدیران و کارکنان (۲)	نبود جلسه عمومی و تبادل نظر (۱) (ک ۵ س ۲) - نبود نشست بین مدیران و کارکنان (۱) (ک ۱۱ س ۲)
عدم توجه به علاقه و نظرات کارکنان (۱۷)		عدم توجه به علاقه و تناسب شخص با شغل (۶)	علاقه (۱) (ک ۷ س ۲) - عدم تمایل به شغل (۲) (ک ۱۳ س ۲)، (ک ۳ س ۵) - عدم تناسب بین علاقه و ویژگی‌های فردی با شغل (۱) (ک ۹ س ۲) - عدم تناسب شغل و سمت فرد با ویژگی‌های شخصیتی او (۱) (ک ۴ س ۲) - عدم تناسب کار با رشته تحصیلی (۱) (ک ۸ س ۱)
		عدم توجه به عقیده و پیشنهادها کارکنان (۳)	عدم برگزاری جلسات ابراز عقیده و پیشنهاد (۲) (ک ۲ س ۱)، (ک ۵ س ۱) - عدم توجه به ایده‌ها و پیشنهادها ارائه‌شده (۱) (ک ۱۳ س ۳)
		الگوگیری منفی کارکنان (۶)	جامعه‌پذیری غلط (۱) (ک ۱ س ۳) - الگوگیری منفی از کارکنان سازمان (۱) (ک ۱ س ۳) - کم‌کاری همکاران (۱) (ک ۷ س ۱) - لایبی‌های درون‌واحدی (بیان عوامل دلسردکننده توسط خود کارکنان) (۱) (ک ۲ س ۳) - الگوگیری منفی از جامعه (۲) (ک ۱۰ س ۲)، (ک ۱۰ س ۲)
اهمیت و توجه به الگوگیری (۱۳)		الگو نگرفتن از شرکت‌ها و کشورهای موفق (۲)	الگو نگرفتن از شرکت‌های موفق (۱) (ک ۱۰ س ۳) - الگو نگرفتن از کشورهای موفق (۱) (ک ۱۰ س ۳)
		پارتنری بازی و عدم قانون‌گرایی (۵)	پارتنری بازی (۲) (ک ۱۰ س ۲)، (ک ۱۰ س ۳) - پارتنری بازی مدیران (۱) (ک ۳ س ۱) - سیاسی‌کاری مدیران (۱) (ک ۱۰ س ۲) - عدم قانون‌گرایی (۱) (ک ۳ س ۲)

توسعه منابع انسانی (۳۰)

توسعه منابع انسانی (۳۰)

ادامه جدول ۴. نتایج حاصل از کدگذاری مصاحبه‌ها (منبع: یافته‌های تحقیق)

مقوله‌های اصلی	مقوله‌های فرعی	مفاهیم	کدها
مسائل فراسازمانی (۱۲)		مشکلات فراسازمانی (۷)	عدم شادابی در جامعه (۱) (ک ۸ س ۲) - شرایط جامعه (۲) (ک ۴ س ۳) - مسائل فراسازمانی (۱) (ک ۲ س ۱) - عدم ثبات شرایط کشور (۱) (ک ۸ س ۳) - ساختار نامناسب دولتی (۱) (ک ۱۲ س ۱) - مشکلات فراوان (۱) (ک ۸ س ۲)
		بیماری کرونا (۲)	بیماری کرونا (۲) (ک ۴ س ۳) - (ک ۲ س ۱)
عوامل کاهنده موفقیت شغلی (۷)		تصویب قوانینی که به ضرر کارکنان است (۳)	تصویب قوانینی که به ضرر کارکنان است (۱) (ک ۶ س ۱) - قوانین بالادستی (محدودیت‌ها) (۱) (ک ۶ س ۱) - تصویب قانون سقف حقوق (۱) (ک ۳ س ۳)
		فکر مشغولی کارکنان (۳)	درگیری فکری (۳) (ک ۱۳ س ۱) - (ک ۵ س ۳) - (ک ۱۱ س ۶)
افزایش کارکنان و سمت‌های اضافی (۲)		افزایش کارکنان و سمت‌های اضافی (۲)	افزایش کارکنان (۱) (ک ۱۰ س ۳) - سمت‌ها یا شغل‌های اضافی (۱) (ک ۱۰ س ۳)
		کم‌کاری خاموش (۳)	کم‌کاری خاموش (۱) (ک ۶ س ۴) - کم‌کاری (۲) (ک ۷ س ۴) - (ک ۱۰ س ۴)
کم‌کاری خاموش (۹)		منفعل شدن کارکنان (۶)	قبول نکردن پست و سمت (۱) (ک ۱ س ۴) - دنبال رشد سازمانی نبودن (۱) (ک ۱ س ۴) - گوشه‌گیری (۳) (ک ۳ س ۴) - (ک ۸ س ۶) - (ک ۹ س ۲) - عکس‌العملی نداشتن (۱) (ک ۲ س ۵)
		بی‌اهمیتی (۱) (ک ۹ س ۴) - بی‌اعتنایی (۴) (ک ۲ س ۴) - (ک ۹ س ۴) - (ک ۱۳ س ۴) - (ک ۱۱ س ۵) - بی‌اعتنایی سازمانی (۲) (ک ۲ س ۴) - (ک ۱۲ س ۵)	بی‌اهمیتی (۱) (ک ۹ س ۴) - بی‌اعتنایی (۴) (ک ۲ س ۴) - (ک ۹ س ۴) - (ک ۱۳ س ۴) - (ک ۱۱ س ۵) - بی‌اعتنایی سازمانی (۲) (ک ۲ س ۴) - (ک ۱۲ س ۵)
بی‌رغبتی سازمانی (۸)		بی‌انگیزگی (۶)	بی‌انگیزگی (۶) (ک ۴ س ۱۱) - (ک ۱۱ س ۴) - (ک ۱۲ س ۱) - (ک ۱۳ س ۴) - (ک ۱۲ س ۴) - (ک ۵ س ۴)
		سکوت در سازمان (۲)	سکوت در سازمان (۲) (ک ۱ س ۴) - (ک ۲ س ۲) - (ک ۲ س ۴)
کرختی سازمانی (۲)		کرختی و کسلی (۲)	سرخوردگی و کسلی کارکنان (۲) (ک ۳ س ۴) - (ک ۲ س ۶)
		احساس ناکارآمدی (۳)	عدم احساس مهم بودن (۱) (ک ۸ س ۶) - احساس ناکارآمدی (۱) (ک ۷ س ۶) - احساس مفید نبودن (۱) (ک ۶ س ۶) - ناامیدی از سازمان (۱) (ک ۱۳ س ۴) - ناامیدی از رسیدن به خواسته‌ها (۲) (ک ۱۱ س ۴) - (ک ۹ س ۵)
مسائل روحی- روانی منفی در فرد (۱۸)		ناامیدی از سازمان (۳)	استرس و افسردگی (۳) (ک ۱ س ۶) - (ک ۶ س ۵) - (ک ۷ س ۶) - کسالت (۱) (ک ۸ س ۶) - پرخاشگری کارکنان (۱) (ک ۱۲ س ۵) - تنش (۱) (ک ۱۱ س ۶) - اثر منفی روانی بر خود فرد (۲) (ک ۴ س ۶) - (ک ۶ س ۶) - سرخوردگی (۳) (ک ۱ س ۶) - (ک ۴ س ۶) - (ک ۵ س ۶) - تنیدگی کارکنان (۱) (ک ۱ س ۶)
		کاهش تعهد و تعلق به سازمان (۴)	کاهش تعهد سازمانی (۲) (ک ۱۱ س ۶) - (ک ۱۲ س ۵) - کاهش شدید تعلق سازمانی (۲) (ک ۶ س ۱) - (ک ۱۱ س ۶)
کاهش دادن تعهد و مشارکت (۶)		عدم مشارکت در کارها و تصمیم‌گیری‌های اداره (۲)	عدم مشارکت در کارها (۱) (ک ۸ س ۶) - عدم مشارکت در تصمیم‌گیری‌های اداره (۱) (ک ۸ س ۵)
		بی‌رغبتی به انجام دادن کار (۲)	رغبت نداشتن جهت انجام دادن کار (۱) (ک ۸ س ۵) - بی‌رغبتی (۱) (ک ۲ س ۶)
کاهش دادن کمیّت و کیفیت کار (۱۰)		کاهش کیفیت کار و عملکرد فردی و سازمانی (۴)	کاهش کیفیت کار و خدمات کارکنان (۱) (ک ۱۱ س ۵) - کاهش تلاش در کار (۱) (ک ۱۳ س ۵) - کاهش عملکرد فرد (۱) (ک ۱۲ س ۵) - کاهش عملکرد سازمان (۱) (ک ۱۲ س ۵)
		انجام ندادن کار ب صورت کامل (۴)	انجام ندادن وظایف به نحو شایسته (۱) (ک ۴ س ۵) - انجام ندادن کار به صورت کامل (۱) (ک ۵ س ۵) - عدم استفاده کارآمد از تجهیزات (۱) (ک ۱ س ۵) - کاهش کار مفید (۱) (ک ۳ س ۵)
اعتراض به حقوق و ساعت کاری (۲)		اعتراض به ساعات کاری (۱) (ک ۹ س ۵)	اعتراض به ساعات کاری (۱) (ک ۹ س ۵) - اعتراض از نحوه پرداخت حقوق (۱) (ک ۹ س ۵)
		نارضایتی کارکنان (۱)	نارضایتی کارکنان (۱) (ک ۱۱ س ۵)
ابراز نارضایتی و اعتراض (۶)		ابراز منطقی با مدیر (۱)	ابراز منطقی به مدیر در مرحله اول (۱) (ک ۷ س ۵)
		ناراحتی خود فرد (۲)	ناراحتی خود فرد (۱) (ک ۵ س ۵) - درگیری فکری و عذاب‌وجدان (۱) (ک ۵ س ۵)
کاهش بهره‌وری فردی و سازمانی (۱۵)		کاهش بهره‌وری فرد و سازمان (۶)	کاهش بهره‌وری فرد و سازمان (۶) (ک ۱ س ۶) - (ک ۳ س ۵) - (ک ۳ س ۴) - (ک ۱۱ س ۶) - (ک ۷ س ۵) - (ک ۶ س ۶) - کاهش کارایی فرد و سازمان (۶) (ک ۱ س ۶) - (ک ۱۰ س ۶) - (ک ۳ س ۶) - (ک ۱۲ س ۶) - (ک ۱۳ س ۶) - (ک ۵ س ۶) - درست انجام ندادن وظیفه (۱) (ک ۱۰ س ۶) - طلعه زدن به عملکرد فرد (۱) (ک ۹ س ۶) - افت شدید خدمات‌رسانی به مردم (۱) (ک ۱۰ س ۶)
		استخدام بی‌رویه (۲)	بزرگ شدن سازمان (۱) (ک ۱۰ س ۶) - استخدام بی‌رویه (۱) (ک ۱۰ س ۶)
کاهش بهره‌وری فردی و سازمانی (۳۳)		نرسیدن به اهداف سازمانی یا رسیدن به اهداف با کیفیت پایین (۶)	عدم تحقق اهداف سازمانی (۴) (ک ۴ س ۵) - (ک ۷ س ۶) - (ک ۴ س ۶) - (ک ۱ س ۶) - عدم اعتقاد به اهداف سازمانی (۱) (ک ۴ س ۵) - با کیفیت پایین‌تری به اهداف سازمان رسیدن (۱) (ک ۷ س ۹)
		قتل شدن کارها (اختلال در کارها) (۴)	برهم‌کنش تأثیرات در سازمان (۱) (ک ۱۰ س ۳) - روزبه‌روز بدتر شدن روال (۱) (ک ۲ س ۶) - تأثیر منفی زنجیروار (۱) (ک ۱۰ س ۵) - قتل شدن کارها (اختلال در کارها) (۱) (ک ۱۰ س ۶)

مفهوم محور (۲)

راهبردها/کنش متقابل (۳)

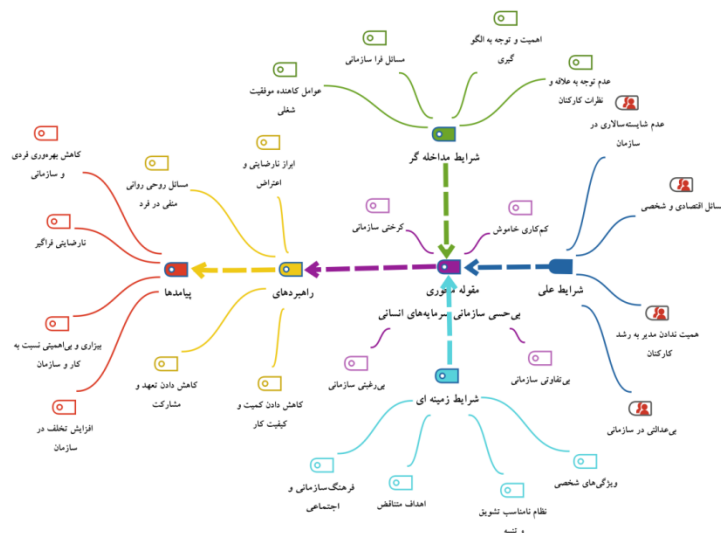
پایه‌ها (۱۰)

ادامه جدول ۴. نتایج حاصل از کدگذاری مصاحبه‌ها (منبع: یافته‌های تحقیق)

مقوله‌های اصلی	مقوله‌های فرعی	مفاهیم	کدها
		کاهش ارزش و اعتبار فرد و سازمان (۶)	کاهش ارزش و اعتبار فرد (۳) (ک ۱۲، س ۶، ک ۱۲، س ۶) - کاهش ارزش و اعتبار سازمان (۳) (ک ۱۲، س ۶، ک ۷، س ۶) - میزان افتخار به سازمان (۱) (ک ۳، س ۳)
		سوءاستفاده و تخلفات در سازمان (۴)	سوءاستفاده بعضی از کارکنان (۱) (ک ۱۰، س ۶) - تخلفات مالی و اداری، فساد مالی (۱) (ک ۶، س ۶) - تخلفات مادی و انسانی (۱) (ک ۱۱، س ۶)
افزایش تخلف در سازمان (۲۰)		زیاد شدن انگیزه تخلف (۴)	زیاد شدن انگیزه تخلف (۱) (ک ۱۰، س ۵) - گرایش به خلاف (۱) (ک ۱۰، س ۵) - انجام دادن کارهای شخصی و نامربوط (۱) (ک ۳، س ۵) - کار نکردن (۱) (ک ۲، س ۵)
		کم‌کاری (۴)	کم‌کاری (۳) (ک ۶، س ۵، ک ۱۰، س ۵، ک ۱۲، س ۵) - کم‌کاری در بلندمدت (۱) (ک ۷، س ۵)
		آسیب عمدی به سازمان (۸)	ضربه به بیت‌المال (۱) (ک ۱، س ۵) - امانت‌داری (۱) (ک ۱، س ۵) - ضربه به سازمان به صورت عمدی (۳) (ک ۱، س ۵، ک ۷، س ۵، ک ۱۱، س ۵) - تخلف سازمانی مانند رشوه و فساد (۱) (ک ۱۲، س ۵) - عقده‌گشایی به علت تحقیر (۱) (ک ۱، س ۶) - ضرر به خود فرد و سازمان در بلندمدت (۱) (ک ۷، س ۶)
		بی‌اهمیتی و بی‌اعتنایی به کار و سازمان (۶)	کارها را به پایان وقت انداختن (۱) (ک ۳، س ۵) - بی‌اهمیتی به کار (۱) (ک ۹، س ۵) - بی‌اعتنا شدن (۳) (ک ۹، س ۵، ک ۱۱، س ۵، ک ۲، س ۵) - بی‌اعتنایی به سازمان (۱) (ک ۱۲، س ۵)
بیزاری از کار و سازمان و بی‌اهمیتی به آن (۲۰)		حس بی‌اعتنایی و بی‌انگیزگی (۴)	حس بی‌اعتنایی در سازمان (۱) (ک ۲، س ۶) - بی‌اهمیت شدن به کار (۱) (ک ۹، س ۶) - بی‌اهمیت شدن به منافع شرکت (۱) (ک ۹، س ۶) - حس بی‌انگیزگی (۱) (ک ۵، س ۶)
		بیزاری از محیط کار (۴)	نامتعارف شدن ورود و خروج (۲) (ک ۱۲، س ۵، ک ۸، س ۵) - عدم تمایل به حضور در محیط کار (۱) (ک ۸، س ۵) - جیم شدن (۱) (ک ۸، س ۵)
		عدم ابراز عقیده و پیشنهاد (۶)	تمایل نداشتن به ارائه ایده و پیشنهاد (۱) (ک ۱۳، س ۴) - سکوت و افسوس (۱) (ک ۱، س ۵) - عدم ابراز عقیده و پیشنهاد (۲) (ک ۸، س ۵، ک ۱۱، س ۴) - اظهار نظر نکردن (۱) (ک ۱، س ۶) - محتاط بودن (۱) (ک ۱، س ۶)
		نارضایتی زنجیروار از فرد تا اجتماع (۱۳)	نارضایتی مشترکین (۲) (ک ۶، س ۶، ک ۱۱، س ۶) - نارضایتی تأمین‌کنندگان (۱) (ک ۶، س ۶) - نارضایتی پیمانکاران (۱) (ک ۶، س ۶) - نارضایتی کارکنان (۶) (ک ۶، س ۶، ک ۸، س ۶، ک ۱۱، س ۶، ک ۱۱، س ۵) - نارضایتی از فرد تا اجتماع (۱) (ک ۱۳، س ۶) - نارضایتی زنجیروار از فرد تا اجتماع (۱) (ک ۱۳، س ۶) - کاهش رضایت ارباب‌رجوع (۲) (ک ۷، س ۶، ک ۱۱، س ۵) - عدم احساس رضایت از خود (۱) (ک ۸، س ۶)
نارضایتی فراگیر (۳۰)		عدم پویایی فرد و سازمان (۶)	عدم پویایی سازمان (۱) (ک ۲، س ۶) - فقدان بهبود مستمر یا پیشرفت (۱) (ک ۲، س ۶) - ابتلای سازمان و افراد به روزمرگی (۱) (ک ۲، س ۶) - درجا زدن (۱) (ک ۲، س ۶) - دور باطل (۱) (ک ۱، س ۶) - کاهش پویایی سازمان (۱) (ک ۸، س ۶)
		آثار منفی بر فرد، خانواده، سازمان، جامعه (۱۱)	تأثیر منفی بر زندگی خانوادگی (۳) (ک ۱، س ۶، ک ۶، س ۶، ک ۵، س ۶) - دادن انرژی منفی به خود و خانواده و دیگران (۱) (ک ۲، س ۶) - اثر بی‌انگیزگی فرد بر خانواده (۱) (ک ۳، س ۶) - تأثیر منفی در جامعه (۲) (ک ۲، س ۶، ک ۶، س ۶) - پیامدهای منفی فرهنگی (۱) (ک ۱۲، س ۶) - درگیری‌های خانوادگی (۱) (ک ۶، س ۶) - تعارضات سازمانی (۱) (ک ۶، س ۶) - بی‌اعتمادی به شرکت (۱) (ک ۱۱، س ۵)

توضیح: (ک ۲ یعنی کارشناس دوم، س ۲ یعنی سؤال دوم پاسخ‌داده‌شده، (۱) یعنی فراوانی کدها)

یافته‌های حاصل از خروجی نرم‌افزار مکس کیودی‌ای (جدول ۴) نشان‌دهنده ۳۶۷ کد، ۷۶ مفهوم، و ۲۴ مقوله فرعی در قالب ۶ مقوله اصلی (شرایط علی، مداخله‌گر، زمینه‌ای، پدیده محوری، راهبردها، پیامدها) است. در شکل ۱ مقولات اصلی و فرعی به صورت نقشه مدل مفهومی ارائه شده است.



شکل ۱. مدل بی‌حسی سازمانی سرمایه‌های انسانی مبتنی بر نظریه داده‌بنیاد

اعتبارسنجی مدل ارائه‌شده

در ادامه به بررسی اعتبارسنجی مدل بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی پرداخته می‌شود. سؤالات این بخش طوری طراحی شدند که پاسخ‌دهندگان - شامل ۱۲ نفر از خبرگان شرکت ملی گاز استان کرمانشاه و استادان رشته مدیریت در دانشگاه لرستان - بتوانند با استفاده از طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای در رابطه با ساختار و ابعاد و مقوله‌های فرعی تشکیل‌دهنده مدل بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی اظهار نظر کنند. گفتنی است، همراه پرسشنامه مربوطه، مدل طراحی شده به صورت ساده و به صورت کامل (با مفاهیم و مقولات فرعی و مقوله اصلی) و همچنین توضیحات ضروری در خصوص تحقیق حاضر به خبرگان ارائه شد. سؤالات و میزان هر یک از پاسخ‌ها در ادامه می‌آید. اولین سؤال: به نظر شما الگوی طراحی شده در زمینه بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی تا چه میزان جامع است (با توجه به مقولات فرعی)? دومین سؤال: به نظر شما الگوی ارائه شده تا چه میزان منحصر به فرد است (تخصیص هر مقوله فرعی به مقوله اصلی)? سومین سؤال: الگوی طراحی شده تا چه حد انسجام داخلی دارد (همگن بودن مقولات فرعی هر مقوله اصلی)? چهارمین سؤال: الگوی طراحی شده تا چه حد از ویژگی ایجاز‌گرایی در نام‌گذاری (نام مقولات فرعی منظور و مفهوم را منتقل می‌کنند) برخوردار است? پنجمین سؤال: تا چه حد الگوی ارائه شده متناسب با شرکت ملی گاز استان کرمانشاه است? ششمین سؤال: تا چه میزان الگوی ارائه شده متناسب با نیازهای فعلی و چشم‌انداز شرکت ملی گاز استان کرمانشاه است? به منظور بررسی مقولات مدل مفهومی از نظر خبرگان، آزمون تی تک‌نمونه‌ای^۱ انجام شد که به طور خلاصه نتایج در جدول ۵ مشخص شده است.

جدول ۵. نتایج آزمون تی تک‌نمونه‌ای جهت اعتبارسنجی مدل ارائه شده

فاصله اطمینان ۹۵٪		تفاوت میانگین	سطح معناداری	df	T	ابعاد مورد سنجش
بالا	پایین					
۱/۶۴۶	۱/۰۲۰	۱/۳۳۳	۰/۰۰۰	۱۱	۹/۳۸۱	جامعیت مدل
۱/۴۱۰	۰/۷۵۶	۱/۰۸۳	۰/۰۰۰	۱۱	۷/۲۸۸	منحصر به فرد بودن
۱/۱۰۰	۰/۷۳۳	۰/۹۱۶	۰/۰۰۰	۱۱	۱۱/۰۰۰	یکنواختی و انسجام
۱/۱۴۴	۰/۳۵۵	۰/۷۵۰	۰/۰۰۲	۱۱	۴/۱۸۰	ایجاز‌گرایی
۰/۹۷۹	۰/۳۵۳	۰/۶۶۶	۰/۰۰۱	۱۱	۴/۶۹۰	تناسب با شرکت
۰/۹۷۹	۰/۳۵۳	۰/۶۶۶	۰/۰۰۱	۱۱	۴/۶۹۰	تناسب با نیازهای فعلی و چشم‌انداز

در سطح خطای ۰/۰۵ برای همه ابعاد، همان‌طور که در جدول ۵ مشخص است، نتایج بعد جامعیت مدل حاکی از میزان T به‌دست‌آمده مساوی با ۹/۳۸۱ و سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۰ است. بر همین اساس، مدل بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی شرکت ملی گاز استان کرمانشاه از نظر خبرگان جامعیت لازم را دارد و از نظر آن‌ها مورد تأیید است. نتایج بعد منحصر به فرد بودن مدل حاکی از میزان T به‌دست‌آمده مساوی با ۷/۲۸۸ و سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۰ است. بر همین اساس، مدل بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی به لحاظ ویژگی منحصر به فرد بودن از نظر خبرگان تأیید می‌شود. نتایج بعد یکنواختی و انسجام مدل بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی حاکی از میزان T به‌دست‌آمده مساوی با ۱۱ و سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۰ است. بر همین اساس، از نظر خبرگان مدل بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی از ویژگی یکنواختی و انسجام برخوردار و مورد تأیید است. نتایج در مورد خصیصه ایجاز‌گرایی مدل بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی نشان می‌دهد میزان T به‌دست‌آمده مساوی با ۴/۱۸۰ و سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۲ است. بر همین اساس، مدل بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی از ویژگی ایجاز‌گرایی برخوردار و مورد تأیید است. نتایج نظر خبرگان در بررسی تناسب مدل بی‌حسی سازمانی با شرکت ملی گاز استان کرمانشاه نشان می‌دهد میزان T به‌دست‌آمده مساوی با ۴/۶۹۰ و سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۱ است. بر همین اساس، مدل بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی به لحاظ ویژگی تناسب با شرکت ملی گاز استان کرمانشاه از نظر خبرگان مورد تأیید است. در نهایت، در رابطه با ویژگی تناسب مدل بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی با نیازهای فعلی و چشم‌انداز

شرکت ملی گاز استان کرمانشاه، نتایج حاکی از میزان T به دست آمده مساوی با ۴/۶۹ و سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۱ است. بر همین اساس، مدل بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی از ویژگی تناسب با وضعیت فعلی و چشم‌انداز این شرکت برخوردار و از نظر خبرگان مورد تأیید است. بنابراین، مدل طراحی شده جهت بی‌حسی سازمانی سرمایه‌های انسانی در شرکت ملی گاز استان کرمانشاه اعتبار لازم و این قابلیت را دارد که به منزله الگوی مفهومی بی‌حسی سازمانی سرمایه‌های انسانی در شرکت ملی گاز استان کرمانشاه به کار گرفته شود.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از پژوهش حاضر طراحی و اعتبارسنجی مدل مفهومی بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی در شرکت ملی گاز استان کرمانشاه بود. به منظور رسیدن به هدف تحقیق، با بهره‌گیری از مصاحبه‌های انجام شده و استفاده از رویکرد داده‌بنیاد، به شناسایی همه‌جانبه بی‌حسی سازمانی سرمایه‌های انسانی در شرکت ملی گاز استان کرمانشاه اقدام شد. در پژوهش حاضر، به صورت نظام‌مند مفاهیم، مقوله‌های فرعی، و محورهای اصلی شناسایی و در قالب مدلی مفهومی ارائه شدند. نتایج حاصل از خروجی نرم‌افزار مکس کیودی‌ای حاکی از ۳۶۷ کد، ۷۶ مفهوم، ۲۴ مقوله فرعی، و ۶ مقوله اصلی در قالب شرایط علی، مداخله‌گر، زمینه‌ای، پدیده محوری، راهبردها، و پیامدها ارائه شدند. علاوه بر این، مدل استخراج شده را خبرگان موضوع مورد مطالعه در دانشگاه لرستان و شرکت ملی گاز استان کرمانشاه اعتبارسنجی کردند. در نهایت مدل ارائه شده از جنبه‌های جامعیت، منحصربه‌فرد بودن، یکنواختی و انسجام، ایجاز‌گرایی، تناسب مدل با شرکت ملی گاز، تناسب با نیازهای فعلی و چشم‌انداز این شرکت مورد تأیید قرار گرفت. با عنایت به یافته‌های تحقیق، مهم‌ترین شرایط علی که باعث بی‌حسی سازمانی سرمایه‌های انسانی در شرکت ملی گاز استان کرمانشاه می‌شوند مقولات فرعی بی‌عدالتی در سازمان، عدم شایسته‌سالاری در سازمان، مسائل اقتصادی، مسائل شخصی، اهمیت ندادن مدیر به رشد کارکنان بودند. این مقولات فرعی با نتایج تحقیقات محققانی چون احمدی و فتاح (۲۰۱۶)، برتود و میلرشینتز (۲۰۱۸)، معصومیان (۱۳۹۹)، عبدالهی گدالو (۱۳۹۶) هم‌سوست. اما مقولات فرعی شرایط علی در پژوهش حاضر با یافته‌های پژوهش خمشی‌آیا و همکارانش (۱۳۹۸) که عوامل خطاهای ادراکی و نقش‌های نامتعارف مدیران دولتی و رویدادهای حسی را به عنوان عوامل علی بی‌حسی سازمانی معرفی کرده‌اند متفاوت است؛ جز نقش‌های نامتعارف مدیران که تا حدودی با یافته‌های این تحقیق هم‌سوست.

مهم‌ترین مقولات فرعی شرایط مداخله‌گر که موجب بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی می‌شود عبارت بودند از: میزان اهمیت و توجه به الگوگیری، عدم توجه به علاقه و نظرات کارکنان، عوامل کاهنده موفقیت شغلی، مسائل فراسازمانی. این مقولات فرعی با نتایج تحقیقات محققانی چون حکاک و موسوی‌نژاد (۱۳۹۴)، شهروی (۱۳۹۸)، و دیگرگرف و همکارانش (۲۰۱۶) تا حدود زیادی سازگار است. اما کمتر به مقوله فرعی اهمیت و توجه به الگوگیری در پژوهش‌های دیگر اشاره شده و این مقوله فرعی از این جهت با دیگر پژوهش‌های انجام شده متفاوت است. علاوه بر این، مهم‌ترین مقولات فرعی شرایط زمینه‌ای شامل نظام نامناسب تشویق و تنبیه، ویژگی‌های شخصی، فرهنگ سازمانی و اجتماعی، و اهداف متناقض بودند. این مقولات فرعی با نتایج تحقیقات محققانی چون اکسو^۱ و لی (۲۰۱۹)، بریکا و بایسا (۲۰۲۰)، شهروی (۱۳۹۸)، احمدی و فتاح (۲۰۱۶) هم‌سو هستند. اما به دلیل اینکه مقولات فرعی اهداف متناقض و نظام نامناسب تشویق و تنبیه مورد تأکید محققان دیگر قرار نگرفته است با آن‌ها متفاوت‌اند. پدیده محوری بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی شامل مقولات فرعی بی‌اعتنایی سازمانی، کم‌کاری خاموش، کرختی سازمانی، و بی‌رغبتی سازمانی بودند. این مقولات فرعی با نتایج تحقیقات محققانی چون صادقی و رضوی (۲۰۲۰) در زمینه سکوت و عدم تعهد سازمانی، بریکا و بایسا (۲۰۲۰) در زمینه بی‌انگیزگی کارکنان، امیرحسینی و همکارانش (۱۳۹۹) در زمینه اهمال‌کاری، خانی شکراب (۱۳۹۹) در زمینه بی‌اعتنایی و طفره‌روی سازمانی هم‌سو هستند. علاوه بر این، خمشی‌آیا و همکارانش (۱۳۹۸) در تحقیق خود از مقولات فرعی بی‌میلی سازمانی، کرختی سازمانی، خاموشی سازمانی، و ترس سفید به منزله مقولات فرعی بی‌حسی سازمانی یاد کرده‌اند. مقولات فرعی بی‌میلی سازمانی و کرختی سازمانی با تحقیق

حاضر مطابقت می‌کنند؛ اما مقولات فرعی بی‌اعتنایی سازمانی و کم‌کاری خاموش با تحقیق یادشده تطبیق ندارند. طبق یافته‌های تحقیق، مهم‌ترین رفتارها یا راهبردهایی که سرمایه‌های انسانی در مقابل عوامل ایجادکننده بی‌حسی سازمانی در شرکت ملی گاز استان کرمانشاه از خود بروز می‌دهند عبارت‌اند از کاهش دادن تعهد و مشارکت، مسائل روحی و روانی منفی در فرد، ابراز نارضایتی و اعتراض، و کاهش دادن کمیّت و کیفیت کار. این مقولات فرعی نتایج تحقیقات محققانی چون امیرحسینی و همکارانش (۱۳۹۹)، عبدالهی گدلو (۱۳۹۶)، صادقی و رضوی (۲۰۲۰) هم‌سوست. اما محققان کمتر به مقولات فرعی ابراز نارضایتی و اعتراض و کاهش دادن کمیّت و کیفیت کار اشاره کرده‌اند. البته واضح است کارکنانی که در معرض عوامل ایجادکننده بی‌حسی سازمانی قرار می‌گیرند، ابتدا، به صورت دوستانه و منطقی مشکل را با مافوق خود مطرح می‌کنند و چنانچه مشکل حل نشود در مراحل بعدی کمیّت و کیفیت کار را کاهش می‌دهند و نارضایتی و اعتراض خود را ابراز می‌کنند. مهم‌ترین پیامدهای شناسایی شده از عارضه بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی مقولات فرعی افزایش تخلف در سازمان، کاهش بهره‌وری فردی و سازمانی، نارضایتی فراگیر، و بیزاری از کار و سازمان بودند. در واقع مهم‌ترین نتایج و دستاوردهای حاصل از تحقیق حاضر شناسایی پیامدهای بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی شرکت ملی گاز بود که محققان دیگر در تحقیقات خود بدان توجه نکرده و آن را بررسی نکرده‌اند. می‌توان گفت شناسایی همه‌جانبه از این عارضه بسیار منفی و کاهنده از نوآوری‌های تحقیق حاضر بوده است. در ادامه، بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر، پیشنهادهای کاربردی ارائه می‌شود:

- همچنان که این تحقیق نشان داد، عارضه بی‌حسی سازمانی اثر به‌شدت منفی بر کارکنان (به‌خصوص بر سرمایه‌های انسانی) و سازمان و ذی‌نفعان سازمان می‌گذارد. یافته‌ها در این زمینه نیز حاکی از کاهش بهره‌وری فردی و سازمانی، افزایش تخلف در سازمان، بیزاری از کار و سازمان، و نارضایتی فراگیر است. بر این اساس به مدیران و مسئولان شرکت ملی گاز استان کرمانشاه پیشنهاد می‌شود: اولاً سواد و آگاهی خود را در زمینه پدیده بی‌حسی سازمانی افزایش دهند؛ به‌ویژه درباره عوامل علی و مداخله‌گر و زمینه‌ای که نقش اصلی در ایجاد این عارضه منفی دارند و در تحقیق حاضر با بررسی‌های میدانی شناسایی و تعریف شده‌اند. زیرا شناخت همه‌جانبه این عارضه و آثار عمیق آن باعث افزایش دغدغه جهت اقدام عملی مؤثر و جلوگیری از وقوع آن خواهد شد. ثانیاً کمیته‌ای از افراد متخصص در زمینه منابع انسانی به صورت دوره‌ای وضعیت شرکت را از نظر عوامل علی و مداخله‌گر و زمینه‌ای ارزیابی کنند و از عدم ابتلای کارکنان به این عارضه منفی مطمئن شوند. گفتنی است در هر شرکتی معمولاً بخشی به عنوان قسمت کنترل کیفیت محصولات و خدمات وجود دارد. اما برای سرمایه‌های انسانی، که عامل اصلی تولید و رقابت و همچنین منبع بی‌بدیل هستند، به صورت دوره‌ای، عارضه‌یابی وجود ندارد. بنابراین به شرکت مورد مطالعه پیشنهاد می‌شود اقدام به برنامه‌ریزی برای تشکیل چنین کمیته‌ای کند.
- عوامل علی ایجادکننده عارضه بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی شامل مقولات فرعی بی‌عدالتی در سازمان، عدم شایسته‌سالاری در سازمان، مسائل اقتصادی و شخصی، و اهمیت ندادن مدیر به رشد کارکنان بودند. در حقیقت، این عوامل جزء اصلی‌ترین و مهم‌ترین عوامل ایجادکننده این پدیده منفی در شرکت ملی گاز استان کرمانشاه هستند. مثلاً مشخص شد عدم شایستگی بالادست بر کارکنان بسیار مؤثر است. زیرا اکثر کارکنان این شرکت دارای شایستگی‌های بالایی هستند و توان تحمل مدیران با شایستگی و توانایی کمتر از خودشان را ندارند و این برای آن‌ها بسیار آزاردهنده و تحمل‌ناپذیر است. علاوه بر این، وجود بی‌عدالتی سازمانی، از جمله تفاوت فاحش در قراردادهای استخدامی، که باعث تفاوت همه‌جانبه میان کارکنان از لحاظ حقوق و مزایا و امکانات رفاهی می‌شود، بسیار کاهنده و موجب عارضه منفی بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی می‌شود. بر این اساس، به مدیران ارشد شرکت ملی گاز استان کرمانشاه پیشنهاد می‌شود با هدف اجرای عدالت و شایسته‌سالاری در شرکت گاز، قبل از هر چیز، به عدالت در قراردادهای استخدامی توجه و اصلاحات لازم را اعمال کنند. حتی اگر مشکل وجود قوانین ناکارآمد است، در سطح وزارت مربوطه، با ارائه طرح‌هایی به مجلس یا دستورالعمل‌های عدالت‌محور در خصوص استخدام منابع انسانی، نهایت تلاش خود را به کار گیرند. زیرا الفبای بی‌حسی در سازمان تفاوت‌های قراردادی در استخدام است و از هر زاویه‌ای که به این موضوع نگریسته شود قابل

توجیه نیست. با اصلاح این وضعیت، خودبه‌خود زمینه پذیرش تفاوت‌های منطقی و شایسته‌سالاری در شرکت فراهم می‌شود. در حقیقت، عوامل یادشده که منشأ اصلی بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی هستند باید با برنامه‌ریزی و پیگیری‌های مکرر برطرف شوند. زیرا پیشگیری بهتر و کم‌هزینه‌تر از درمان است.

- مهم‌ترین عوامل مداخله‌گر شامل مقولات فرعی میزان اهمیت و توجه به الگوگیری، عدم توجه به علاقه و نظرات کارکنان، عوامل کاهنده موفقیت شغلی، و مسائل فراسازمانی بودند و این عوامل به طور گسترده‌تری شرایط این عارضه منفی را در سازمان فراهم می‌کنند. بر این اساس به مدیران ارشد این شرکت پیشنهاد می‌شود به شناسایی الگوهای کاربردی از شرکت‌های داخلی و حتی شرکت‌های خارجی در حوزه‌های مشابه فعالیت شرکت گاز، چه از نظر الگوهای مثبت در زمینه انسانی چه از نظر الگوهای ساختاری و فرایندهای کاری، بپردازند و متناسب با فرهنگ و زمینه شرکت گاز آن الگوها را بومی‌سازی کنند و مورد استفاده قرار دهند. مثلاً استفاده از الگوهای تطبیقی چین و روسیه در این زمینه می‌تواند بسیار مفید باشد. علاوه بر این، استفاده از الگوهای موفق می‌تواند با اصلاح عوامل کاهنده موفقیت شغلی زمینه‌ای گسترده جهت بهره‌وری منابع انسانی و سازمانی فراهم سازد. همچنین، رواج شایسته‌سالاری، به‌ویژه اینکه مدیران ارشد شرکت خود بدان پایبند باشند (مثلاً معرفی فاکتورهای کمی و کیفی قابل اندازه‌گیری جهت ارتقا و قانون‌گرایی و عدم پارتی‌بازی)، می‌تواند در این زمینه بسیار مفید باشد. جهت توجه و ادراک کارکنان از اهمیت دادن به آن‌ها پیشنهاد می‌شود به صورت برنامه‌ریزی‌شده نشست‌های دوستانه و دریافت نظرات کارکنان در سطح شرکت برگزار شود. افزایش آموزش‌های کاربردی و توانمندسازی کارکنان هم، که برگرفته از مفهوم‌های شرایط مداخله‌گر هستند، جهت جلوگیری از فراهم شدن زمینه گسترده برای عارضه بی‌حسی سازمانی بسیار اثربخش است.

- با عنایت به عوامل زمینه‌ای شناسایی‌شده که به طور ویژه زمینه ایجاد عارضه بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی را فراهم می‌کنند و شامل مقولات فرعی نظام نامناسب تشویق و تنبیه، ویژگی‌های شخصی، فرهنگ سازمانی و اجتماعی، و اهداف متناقض‌اند به مدیران ارشد شرکت ملی گاز کرمانشاه پیشنهاد می‌شود در خصوص استخدام و به‌کارگیری کارکنان با ویژگی‌های متناسب جهت موفقیت در شغل مربوطه و همچنین هم‌سویی اهداف افراد با اهداف شرکت اهتمام لازم را به عمل آورند. در خصوص نظام نامناسب تشویق و تنبیه نیز، که از دیگر شرایط زمینه‌ای پدیده بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی است، پیشنهاد می‌شود مدیران شرکت گاز در کنار استفاده از روش‌های مختلف تشویق از تشویقات شفاهی در حضور دیگران بیشتر استفاده کنند. چون این روش اثربخشی بالایی دارد. همچنین در این خصوص به مدیران مربوطه تذکرات لازم و آموزش مورد نیاز داده شود. علاوه بر این، به منظور ارتقای فرهنگ سازمانی، در خصوص اجتناب از بی‌حسی در سازمان، رفتار مدیران سازمان از هر نظر بسیار مهم است که در این زمینه هم باید آگاه‌سازی و توجه کافی از سوی مدیران این شرکت صورت گیرد.

- طبق یافته‌های تحقیق، مقولات فرعی بی‌اعتنایی سازمانی، کم‌کاری، کرختی سازمانی، و بی‌رغبتی سازمانی گویای عارضه منفی بی‌حسی سازمانی و از ابعاد این پدیده بودند. می‌توان نتیجه گرفت که این عارضه منفی در واقع مجموعه‌ای از عارضه‌های بی‌اعتنایی، کم‌کاری، کرختی، و بی‌رغبتی سازمانی است که با نگاه سیستمی و کل‌گرا پدیده منفی بی‌حسی سازمانی نام‌گذاری شده است. بر همین اساس، استنباط می‌شود که نگاه تک‌بعدی به هر یک از عارضه‌های منفی سازمانی دارای نوعی نقص است. اما نگاه سیستمی به این عارضه‌ها مدیران و محققان سازمان را جهت شناسایی بهتر و جامع‌تر این عارضه‌ها و ریشه‌یابی دقیق‌تر جهت ارائه راهکارهای مؤثرتر هدایت می‌کند. بنابراین، به مدیران شرکت ملی گاز استان کرمانشاه پیشنهاد می‌شود با شناخت این عوامل در سازمان، که در واقع ابعاد و نشانه‌های بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی هستند، به شناسایی و کنترل عوامل ایجادکننده آن‌ها بپردازند تا هر چه سریع‌تر از به وجود آمدن این پدیده منفی و استقرار آن در شرکت جلوگیری کنند.

- راهبردها یا رفتارهایی که در پاسخ به عوامل ایجادکننده بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی اتفاق می‌افتد شامل مقولات فرعی کاهش دادن تعهد و مشارکت، مسائل روحی و روانی منفی در فرد، کاهش دادن کمیّت و کیفیت کار، و

ابراز نارضایتی و اعتراض بودند. این رفتارها به شدت کاهش‌دهنده بهره‌وری فردی و سازمانی هستند و در بلندمدت سازمان را با چالش‌های جدی مواجه خواهند کرد. بدین ترتیب، به مدیران این شرکت پیشنهاد می‌شود زمانی که این رفتارها در سازمان ظهور و بروز کرد بدانند که این رفتارها یک‌باره در سازمان اتفاق نیفتاده‌اند و ریشه در عوامل ایجادکننده آن دارند. بنابراین اگر مدیران ارشد این شرکت تمایل دارند این رفتارها در کارکنان رخ ندهد باید سعی خود را در مدیریت و کنترل عوامل ایجادکننده این رفتارها، که همان شرایط علی و زمینه‌ای و مداخله‌گر هستند، صرف کنند.

- همان‌طور که عواقب و پیامدهای این عارضه مشخص شد که شامل مقولات فرعی افزایش تخلف در سازمان، کاهش بهره‌وری فردی و سازمانی، نارضایتی فراگیر، و بیزاری از کار و سازمان بودند به مدیران شرکت ملی گاز استان کرمانشاه پیشنهاد می‌شود جهت کنترل یا جلوگیری از پیامدهای این عارضه منفی در سازمان و کارکنان و حتی جامعه به این موضوع توجه کنند و آن را دغدغه خود قرار دهند و با هدف جلوگیری از آثار وخامت‌بار آن در سطح سازمان و حتی در سلسله مراتب بالاتر تدابیر لازم را اتخاذ و جهت هماهنگی بیشتر اقدامات لازم را اجرایی کنند. زیرا اگر مدیران ارشد شرکت ملی گاز به آثار وخامت‌بار این عارضه اهمیت ندهند نه تنها خود کارکنان سازمان دچار مشکل می‌شوند، بلکه خانواده آن‌ها و سازمان و ذی‌نفعان و تأمین‌کنندگان و حتی جامعه نیز از آثار آن متأثر می‌شوند.
- با توجه به مشخص شدن عوامل و پیامدهای بی‌حسی سازمانی سرمایه‌های انسانی در شرکت ملی گاز استان کرمانشاه و از آنجا که شباهتی انکارناپذیر میان همه شرکت‌های تابعه وزارت نفت - از جمله صنعت گاز، نفت، پالایش، پخش - و شرکت‌های اقماری صنعت نفت وجود دارد، به مدیران آن‌ها نیز پیشنهاد می‌شود از نتایج حاصل از تحقیق حاضر استفاده کنند.

پیشنهاد برای پژوهش‌های آتی

در پژوهش حاضر به طراحی و اعتبارسنجی مدل مفهومی شرکت ملی گاز استان کرمانشاه پرداخته شد. با توجه به اشراف موضوعی در زمینه بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی، به پژوهشگران آینده که علاقه‌مند به تحقیق در این حوزه هستند پیشنهاد می‌شود: ۱. اقدام به طراحی و اعتبارسنجی الگوی بی‌حسی سازمانی در دیگر شرکت‌های زیرمجموعه شرکت ملی نفت ایران یا دیگر سازمان‌های صنعتی و تولیدی و خدماتی کنند. تحقیق حاضر در یک مقطع زمانی خاص انجام شد. در صورت امکان، پژوهشگران دیگر می‌توانند این تحقیق را در دوره‌های متمادی انجام دهند و نتایج حاصل را با این تحقیق مقایسه کنند؛ ۲. در تحقیق حاضر از رویکرد داده‌بنیاد بهره گرفته شد. پیشنهاد می‌شود با استفاده از روش‌های دیگر، از جمله ISM یا روش‌های دیگر، اقدام به شناسایی و اولویت‌بندی عوامل ایجادکننده بی‌حسی سازمانی در سازمان‌های دیگر شود؛ ۳. می‌توان مدل حسگری سازمان را طراحی و اعتبارسنجی کرد؛ ۴. در پژوهش حاضر با بهره‌گیری از روش تی تک‌نمونه‌ای اقدام به اعتبارسنجی مدل پژوهش شد. پیشنهاد می‌شود محققان با استفاده از روش‌هایی مانند مدل‌سازی معادلات ساختاری (پی‌ال‌اس، لیزرل، اموس) اعتبارسنجی مدل خود را تحلیل و بررسی کنند.

منابع

- امیرحسینی، زهرا؛ شیرافکن، علی و رجب‌پور، محبتی (۱۳۹۹). پیش‌بینی اهمال‌کاری تحصیلی بر اساس توان متغیرهای مدیریت زمان، باور هوشی، عزت‌نفس در دانشجویان دختر دانشگاه پیام نور شهرستان دامغان. دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، سال بیست و یکم، شماره ۱، پیاپی ۷۹، ۱۱۷-۱۲۸.
- حسن‌پور رودبارکی، مریم و لبادی، زهرا (۱۳۹۵) اهمیت سرمایه انسانی در هزاره سوم، مطالعات روان‌شناسی و علوم تربیتی، ۲ (۷)، ۴۵-۶۶.
- حکاک، محمد و موسوی‌نژاد، سید هادی (۱۳۹۴). تبیین نقش سکوت سازمانی و شادی در کار در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان. فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، سال چهارم، شماره ۱ (شماره پیاپی ۱۲)، ۹۷-۱۲۱.
- خانی شکراب، محمود (۱۳۹۹). تأثیر بی‌تفاوتی و طفره‌روی سازمانی بر کنترل و به‌روزی سازمانی دبیران آموزش و پرورش شهرستان گرمی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. اسماعیل ابراهیمی.. گرمی: دانشگاه آزاد اسلامی.
- خمش‌آیا، احمد (۱۳۹۷). فهم فرایند بی‌حسی سازمانی، الگویی برخاسته از نظریه داده‌بنیاد (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی استان بوشهر). پایان‌نامه کارشناسی ارشد. اردشیر شیری. . ایلام: دانشگاه ایلام.
- خمش‌آیا، احمد؛ شیری، اردشیر؛ یاسینی، علی (۱۳۹۸). خوانشی استعاری از پدیده بی‌حسی سازمانی: تدوین و اعتبارسنجی یک مدل مفهومی. چشم‌انداز مدیریت دولتی، (۲) ۱۰، ۱۸۷-۲۱۵.
- سپهوند؛ رضا و شریعت‌نژاد؛ علی (۱۳۹۸) تحلیل مسائل برنامه‌ریزی منابع انسانی. تهران: ترمه.
- شهرویی، نسیم (۱۳۹۸). بررسی و شناسایی علل و عوامل ایجادکننده پدیده بی‌حسی سازمانی و راه‌کارهای مقابله با آن (مورد مطالعه: آموزش و پرورش استان خوزستان). پایان‌نامه کارشناسی ارشد. حمیدرضا عامل اردستانی. . اصفهان: دانشگاه پیام نور. مرکز پیام نور نطنز.
- عبداللهی گدلولو، رضا (۱۳۹۶). رابطه سکوت سازمانی و بی‌تفاوتی سازمانی با اهمال‌کاری سازمانی معلمان تربیت بدنی شهرستان شاهین‌دژ و بوکان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. سیدمحمد کاشف.. ارومیه: دانشگاه ارومیه.
- معصومیان، هادی؛ شفیعی‌پور، داود و حدادزاده، مهدی (۱۳۹۹). بررسی رابطه بین خطاهای ادراکی و نقش‌های نامتعارف مدیران با بی‌حسی سازمانی (مطالعه موردی: آموزش و پرورش شهرستان ابرکوه). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، یزد: دانشگاه پیام نور. مرکز پیام نور تفت.
- هدائی، مهدی؛ الوانی، سید مهدی؛ یزدانی، حمیدرضا و زارعی‌متین، حسن (۱۳۹۹). مزیت هم‌رقابتی (همکاری و رقابت) در سازمان‌های دولتی: هم‌افزایی انسان و فرایند. چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۱۱ (۲)، ۱۵-۳۳. doi: 10.29252/jpap.2020.96733

References

- Abdollahi Gadlu, R. (2016). The relationship between organizational silence and organizational indifference with organizational procrastination of physical education teachers in Shahindaj and Buchan. Master Thesis. Seyyed Mohammad Kashif .. Urmia: Urmia University. (in Persian)
- Aguinis, H., & Glavas, A. (2017). On corporate social responsibility, sensemaking, and the search for meaningfulness through work. *Journal of Management*. 20 (10), 1-30.
- Ahmadi, S. A. A., & Fattahi, M. (2016). Investigating Factors of Organization Indifference and Proper Strategies in Iran Infrastructural Communications Company. *International Business Management*. 10 (6), 968-973. DOI: 10.3923/ibm.2016.968.973.
- Amir-Hosseini, Z., Shirafkan, A., & Rajabpour, M. (2020). Predicting academic procrastination based on the ability of time management variables, IQ belief, self-esteem, students, girls, Payame Noor University, Damghan. *Knowledge and research in applied psychology*. Twenty-first year, No. 1, consecutive 79, 117-128. (in Persian)
- Bereka Negussie, B., & Bayisa Olikisa, G. (2020). Factors influence nurses' job motivation at governmental health institutions of Jimma Town, South-west Ethiopia. *International Journal of Africa Nursing Sciences* journal homepage: www.elsevier.com/locate/ijans. https://doi.org/10.1016/j.ijans.2020.100253.
- Byrd, D., & Meyer, P.J. (2008). *The Tripping Point in Leadership: Overcoming Organizational Apathy*. Pilot Communications Group, Incorporated.
- De graaff, M. C., Giebels, E., Meijer, D. J., & Verweij, D. E. (2016). Sensemaking in Military Critical Incidents: The Impact of Moral Intensity. *Business & society*. DOI: 0007650316680996.
- Elsharnouby, T. H., & Elbanna, S. (2020). Change or perish: Examining the role of human capital and dynamic marketing capabilities in the hospitality sector. *Journal Homepage*.
- Gustafsson, R., Jääskeläinen, M., Maula, M., & Uotila, J. (2016). Emergence of industries: A review and future directions. *International Journal of Management Reviews*. 18, 28-50.
- Hakak, M., & Mousavinejad, S. H. (2014). Explain the role of organizational silence and happiness in work in reducing employee burnout. *Quarterly Journal of Organizational Behavior Studies*. Fourth Year, Vol. 1 (12), 97-121. (in Persian)

- Hassanpour Rudbaraki, M., & Labadi, Z. (2016). The importance of human capital in the third millennium. *Psychological Studies and Educational Sciences*. 2 (7), 45-66. (in Persian)
- Helmling, S. (2008). Sensual and insentience perception: Adorno, Hegel, and false consciousness (critique). Translate by: Shahryar Vaqfipur. *Zibashenakht*. 9 (10), 179-185.
- Hendarmin, H., & Kartika, M. (2019). The Relationship Between Human Capital and the Regional Economy Productivity. *JEJAK: Jurnal Ekonomi dan Kebijakan*. 12 (1), 138-152. doi:<https://doi.org/10.15294/jejak.v12i1.18396>.
- Hodaei, M., Alvani, S.M., Yazdani, H.R., & Zarei Matin, H. (2020). Coopetitive (Cooperation and Competition) Advantage in Public Organizations: Synergy of People and Process. *Journal of Public Administration Perspective*. 11 (2), 15-33. (in Persian)
- Khamshaya, A., Shiri, A., & Yasini, A. (2018). Understanding the process of organizational anesthesia is a model arising from the data theory of the foundation (Case study: government organizations in Bushehr province). Master Thesis . Ardeshir Shiri. Ilam: Ilam University. (in Persian)
- Khamshaya, A., Shiri, A., & Yasini, A. (2019). A Metaphorical Interpretation of Organizational Insentience Phenomenon: Developing and Validation of a Conceptual Model. *Journal of Public Administration Perspective*. 10 (2), 187-215. (in Persian)
- Khani Shokrab, M. (2020). The effect of organizational indifference and evasion on the control and organizational well-being of education teachers in Garmsi city. Master Thesis. Ismail Ebrahimi. . Garmsi: Islamic Azad University. (in Persian)
- Liu, X., & Ni, X. (2019). Human Capital Outflow and Stock Price Crashes: Evidence from the Rejection of the Inevitable Disclosure Doctrine. Electronic copy available at: <https://ssrn.com/abstract=3492463>
- Maitlis, S., & Christianson, M. (2014). Sensemaking in organizations: taking stock and moving forward. *The Academy of Management Annals*. 8 (1), 57–125.
- Masoumian, H., Shafiee Poor, D., & Haddadzadeh, M. (2020). Investigating the Relationship between Perceptual Errors and Unusual Plans of Managers with Organizational Anesthesia (Case Study: Abarkooh County Education). Master Thesis. Yazd: Payame Noor University. Payame Noor Taft Center. (in Persian)
- Parker, Lee D. & Roffey, Bet H. (1997), *Methodological Themes: Back to the Drawing Board: Revisiting Grounded Theory and the Everyday Accountant's and Manager's Reality*, *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 10(2).
- Sadeghi, M., & Razavi, M.R. (2020). Organizational silence, organizational commitment and creativity: The case of directors of Islamic Azad University of Khorasan Razavi. Available online at ScienceDirect www.sciencedirect.com. <https://doi.org/10.1016/j.erap.2020.100557> 1162-9088/© 2020 Elsevier Masson SAS. All rights reserved.
- Sandberg, J., & Tsoukas, H. (2020). Sensemaking Reconsidered: Towards a broader understanding through phenomenology. *Organization Theory*. Vol. 1, 1–34 © The Author(s) 2020 Article reuse guidelines: sagepub.com/journals-permissions DOI: 10.1177/2631787719879937 journals.sagepub.com/home/ott.
- Schildt, H., Mantere, S., & Cornelissen, J. (2019). Power in Sensemaking Processes. Article reuse guidelines: sagepub.com/journals-permissions DOI: 10.1177/0170840619847718. www.egosnet.org/os.
- Sepahvand, R., & Shariatnejad, A. (2018) *Analysis of human resource planning issues*. Tehran: Termeh Publications. (in Persian)
- Shahroui, N. (2019). Investigating the causes and factors causing the phenomenon of organizational anesthesia and strategies to deal with it (Case study: education in Khuzestan province). Master Thesis.. Hamidreza Amel Ardestani. Isfahan: Payame Noor University. Payame Noor Center, Natanz. (in Persian)
- Siguaw, J.A., Simpson, P.M., & Enz, C.A. (2006). Innovation orientation outcomes: The good and the bad. *Journal of Business Research*. 59 (10/11), 1133–1141.
- Taylor, J. R., & Van Every, E. J. (2010). *The situated organization: Case studies in the pragmatics of communication research*. Routledge.
- Weick, K. E. (2010). Reflections on enacted sensemaking in the Bhopal disaster. *Journal of Management Studies*. 47 (3), 537-550
- (2012). Organized sensemaking a commentary on processes of interpretive work. *Human Relations*. 65 (1), 141-153.
- Weick, K. E., Sutcliffe, K. M., & Obstfeld, D. (2005). Organizing and the process of sensemaking. *Organization science*. 16 (4), 409-421.
- Wright, P. M. (2020). *Human Resource Management Review*. *Human Resource Management Review journal homepage: www.elsevier.com/locate/hrmr*. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2020.100781>.
- Xu, Y., & Li, A. (2019). The relationship between innovative human capital and interprovincial economic growth based on panel data model and spatial econometrics. *Journal of Computational and Applied Mathematics* 365 (2020) 112381. <https://doi.org/10.1016/j.cam.2019.112381>.