

## شک سازمانی: شناسایی مفهوم، علل و پیامدها با استفاده از تئوری داده‌بنیاد

سید یعقوب حسینی<sup>1\*</sup>، شیما میرزایی<sup>2</sup>، ارسلان نیک پسند<sup>3</sup>

1- استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه خلیج فارس، بوشهر، ایران

2- کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

3- دانشجوی کارشناسی ارشد MBA، دانشگاه غیرانتفاعی نورطوبی، تهران، ایران

پذیرش: 1394/11/20

دریافت: 1393/10/24

### چکیده

هدف از انجام پژوهش حاضر ارائه مدلی برای شناسایی علل و پیامدهای شک سازمانی می‌باشد. در این پژوهش از روش پژوهش کیفی داده‌بنیاد استفاده شده است. با توجه به این روش مصاحبه‌هایی ساختارمند با استفاده از نمونه‌گیری غیراحتمالی در دسترس با کارکنان شرکت‌های خصوصی انجام شد. تعداد نمونه تا زمانی ادامه پیدا کرد که پاسخ مصاحبه‌ها به مرحله اشباع رسید (24 مصاحبه). بعد از اجرای روش داده‌بنیاد که شامل کدگذاری باز، محوری و انتخابی می‌شد، علل و پیامدها شناسایی شدند. علل در دو حوزه مرتبط با مدیریت به ترتیب شامل مقوله‌های سبک مدیریت، ویژگی‌های شخصیتی مدیر و ناکارآمدی وی، فرایندهای مدیریت منابع انسانی و سیستم ارزیابی عملکرد و در حوزه مرتبط با سازمان شامل مقوله‌های بدبینی سازمانی، عدالت سازمانی، جو سازمانی نامناسب دسته‌بندی شدند. پیامدهای شک سازمانی نیز در دو حوزه فردی و سازمانی تقسیم‌بندی شد. آثار کوتاه‌مدت فردی با مقوله‌های بی‌تفاوتی سازمانی، بی‌انگیزگی، تمایل کم به مشارکت، استرس شغلی، فرسودگی شغلی و



حوزه آثار بلندمدت فردی با مقوله‌های بهره‌وری پایین فردی، کارشکنی و خرابکاری سازمانی، کیفیت تعامل برون‌سازمانی، رضایت از زندگی و ناامیدی سازمانی دسته‌بندی شدند. پیامدهای شک سازمانی در سازمان نیز منجر به تأثیرات بلندمدتی چون بهره‌وری پایین سازمانی خواهد شد.

**واژه‌های کلیدی:** شک سازمانی، تئوری داده‌بنیاد، کدگذاری باز، کدگذاری محوری، کدگذاری انتخابی.

## 1- مقدمه

سازمان نهادی متشکل از افراد و روابط مختلف و در ارتباط با جامعه و سازمان‌های دیگر است که در طول دوره حیات خود درگیر چالش می‌شود. با بروز این چالش‌ها پدیده‌های متفاوتی شکل می‌گیرد که علل، علایم و پیامدهای خاص خود را دارند. شک به عنوان اطمینان نداشتن و قطعیت نداشتن در نظرات، دیدگاه و انگیزه می‌تواند به عنوان چالشی در سازمان مطرح شود که منجر به ظهور پدیده شک سازمانی<sup>1</sup> شود. شک به سازمان از ویر آغاز شد. از نظر وی، توسعه سازمان‌ها در پاسخ به پست‌ترین نیازهای انسان رخ داده است و نه خواسته‌های نجیب و صادقانه. تعریف او از سازمان به عنوان زندان روح نیز حاصل همین نوع تفکر بود. شک سازمانی سابقه دیرینی دارد که می‌توان آن را به سه صورت دسته‌بندی کرد. به طور خلاصه تاریخچه شک سازمانی به سه دوره مدرن<sup>2</sup>، پیش‌مدرن<sup>3</sup> و پس‌مدرن<sup>4</sup> تقسیم می‌شود. در تمامی این دوره‌ها در نهایت شک نسبت به کارایی نداشتن و سلامت سازمان است، اما عامل شک در هر دوره با دوره دیگر متفاوت است. امروزه در ایران در دروس رشته مدیریت به مباحث ساختاری مدیریت سازمان از جهت‌های گوناگون نگاه می‌شود و انواع سازمان‌ها و ساختارهای گوناگون آنها مورد بحث قرار می‌گیرد، اما از حیث دیدگاه شکاکانه تنها نگاهی گذرا به تئوری زندان روح و بر می‌شود. البته در دوره کنونی این شک به نوعی در کارکنان سازمان‌ها وجود دارد و به دلایل متفاوتی می‌تواند تقویت و یا تضعیف شود. چگونگی

1. Organizational Skepticism

2. Modern

3. Pre modern

4. Post modern



شکل‌گیری چالش‌های شکاکانه نشان می‌دهد که چرا این چالش‌ها را باید مهم شمرد و نادیده گرفتن اهمیت این چالش‌ها هرگز از واقعیت آنها نمی‌کاهد. بنابراین اهمیت بررسی چستی، چرایی و پیامدهای شک سازمانی به عنوان یک چالش برای سازمان‌های امروزی بیش از پیش مطرح می‌شود. در هر سازمانی اگر پای صحبت هر یک از کارکنان سازمان بنشینید، می‌توانید مورد یا مواردی را بشنوید که آثار شک سازمانی در آن به روشنی آشکار است، هرچند شدت و نوع این شک سازمانی در این کارمند به عوامل متفاوتی وابسته است و شاید خود او نیز اطلاعی از آن نداشته باشد. این مسئله که چه عواملی باعث می‌شود که گاهی کارکنان برای سازمان دلسوزی نکنند و سازمان را موجودی بدانند که حق کارکنان را می‌خورد؟، چرا بین مدیران و کارکنان سازمان فاصله به وجود می‌آید به گونه‌ای که کارکنان، مدیران سازمان را از جنس خودشان نمی‌دانند؟ چرا این دیدگاه در بین کارکنان سازمان شکل می‌گیرد که نه تنها برای سازمان مهم نیستند بلکه از آنها استفاده ابزاری می‌شود؟ وجود این دیدگاه‌ها چه تأثیری بر زندگی فردی و اجتماعی فرد خواهد داشت و چه تأثیری بر خود سازمان خواهد داشت؟ این پژوهش بر آن است تا مفهوم شک سازمانی و دیدگاه‌های متفاوت نسبت به آن را در راستای ارائه یک مدل برای معرفی علل و پیامدهای این پدیده در سازمان ارائه کند. با توجه به تأثیرات منفی و مخربی که شک سازمانی می‌تواند روی مسائل فردی و اجتماعی فرد و سازمان داشته باشد، اهمیت کشف علل و پیامدهای این پدیده ضروری به نظر می‌رسد.

## 2- پیشینه کاوی پژوهش

شک یا تردید، وضعیتی بین اعتقاد و عدم اعتقاد است که در آن قطعیت نداشتن، سوء ظن یا اطمینان نداشتن به یک ادعا، عمل، تصمیم یا انگیزه وجود دارد. شک، برخی تصورات را که «واقعیت» پنداشته می‌شوند، به پرسش می‌گیرد و شاید به تأخیر یا رد عمل به علت نگرانی از اشتباه بودن آن بپردازد. واژه شک در فرهنگ لغت دهخدا به عنوان خلاف یقین تعریف شده است. معنای آن در زبان عربی و آنچه در دایرة المعارف اسلامی آمده گمانی



است که در برابر یقین است و در متون دینی نیز شک در لغت، در مقابل یقین، به حالت نفسانی ناشی از تردید بین دو یا چند چیز گفته می‌شود. اعم از آنکه دو طرف تردید همسان (پنجاه پنجاه) باشند یا یک طرف بر طرف دیگر رجحان داشته باشد. از دیدگاه شکسپیر شک‌ها به ما خیانت می‌کنند، زیرا با ایجاد ترس موجب عدم تلاش و از دست دادن آن موقعیتی می‌شوند که می‌توانستیم به دست آوریم [31، ص 351]. اما شک سازمانی به طور مشخص با ماکس وبر آغاز می‌شود. تفاوت اصلی میان وبر و شکاکان سنتی آن بود که وبر با تجربه جامعه‌شناسی، متدولوژی تاریخی را به روش‌های فلسفی سنتی ترجیح می‌داد. او در مورد سازمان‌ها شکاک بود چون دریافته بود توسعه آنها در پاسخ به پست‌ترین نیازهای انسان رخ داده بود نه خواسته‌های نجیب و صادقانه [16، ص 289]. به دلایل متفاوتی تأثیر افکار وبر بلافاصله در همان دوران اتفاق نیفتاد و نسخه انگلیسی کتاب او تا سال 1947 منتشر نشد. هم‌چنین نوشته‌هایی که برگرفته از کارهای وبر بودند و سناریوی قفس آهنی<sup>1</sup> او به راحتی توسط رسانه‌های جمعی مورد قبول قرار نمی‌گرفتند. پژوهش‌های وبر در دوران حیاتش همزمان با عصر طلایی زایش تئوری‌های سازمان بود؛ سال 1956 سالی برجسته در تئوری‌های سازمانی بود و در همین سال بود که کتاب «انسان سازمانی»<sup>2</sup> توسط ویلیام اچ وایت جونیور<sup>3</sup> منتشر شد. این کتاب، اولین کتاب بیان‌کننده بحران سازمان‌های مدرن و تکنولوژی نبود، اما اولین کتاب در این ژانر بود که برای عموم منتشر شد. ماکس وبر<sup>4</sup> و امیل دورکیم<sup>5</sup> با جدیت بیشتری مسیر این کتاب را ادامه دادند و تأثیرات مخرب و فاسد سازمان‌های مدرن را نقد کردند. نویسندگان دیگری نیز کتاب‌هایی با موضوع «زیر سؤال بردن استفاده از ساختارهای مدرن» منتشر کردند. با این حال کتاب‌های این اقتصاددانان محافظه‌کار، ظاهر ایدئولوژیکی کتاب انسان سازمانی وایت را نداشتند. کتاب وایت بسیار برجسته بود، زیرا عصر جدید شک<sup>6</sup> به نام شک سازمانی<sup>7</sup> را

1. Iron cage scenario
2. Organization man
3. William H. Whyte, Jr
4. Max Weber
5. Emile Durkheim
6. Skepticism
7. Organizational Skepticism



معرفی کرد. تاریخچه شک سازمانی به سه دوره مدرن<sup>1</sup>، پیش مدرن<sup>2</sup> و پست مدرن<sup>3</sup> تقسیم می‌شود [17، ص 303]؛ در تمامی این دوره‌ها شک نسبت به کارایی نداشتن و سلامت سازمان مطرح می‌شود. دوره آغازین، یعنی دوره مدرن زمانی ظهور می‌کند که اعتقاد حاکم بر جامعه این است که سازمان می‌تواند تمامی چالش‌ها و نیازهای جامعه مدرن را برطرف کند. شکاکان در این دوره این ادعا را رد می‌کردند و معتقد بودند مدرنیته باعث شده ارزش‌های فرهنگی سنتی جامعه نادیده گرفته شود و از طرفی توسعه‌ای که مدرنیته مد نظر داشته تنها با وجود سازمان‌ها امکانپذیر نخواهد بود. در دوره پیش مدرن، تمرکز بیشتر بر نادیده گرفتن مسائل سیاسی در توسعه سازمان‌ها بود. اعتقاد شکاکان این دوره بر این بود که مدیریت در سازمان‌ها ادامه همان حکمرانی‌های قدیم است و منافع افراد بلندپایه مهم‌تر از هر چیز دیگری است و دلیل به وجود آمدن سازمان، همان اهداف حکمرانان سیاسی است با این تفاوت که آنها رهبرانی کارزماتیک بوده‌اند و رهبران سازمانی امروز اغلب از قدرت‌های مشروع خود استفاده می‌کنند و در نهایت شکاکان دوره پست مدرن، بیشتر از سازمان اصول مدرنیته را زیر سؤال می‌برند.

با جست و جو و بررسی در مقاله‌ها و پایان‌نامه‌های پیشین در داخل و خارج از کشور مشخص شد که در مورد پدیده شک سازمانی تنها مطالبی تئوریک و بنیادی در چند مقاله محدود منتشر شده است و پژوهشی در خصوص کاربرد این پدیده در سازمان‌ها انجام نشده است. این موضوع که شک سازمانی چیست و چه علایمی دارد، چه عواملی در سازمان منجر به شک سازمانی می‌شود و چه پیامدهایی با بروز این پدیده در سازمان ظهور می‌کند، کمتر مورد توجه بوده است. اما شک در سال‌های اخیر در حوزه‌های مختلفی چون بازاریابی و تبلیغات، مالی و حسابداری و محیط‌زیست و گردشگری وارد شده است. در جدول 1 فهرستی از پژوهش‌های انجام شده در این حوزه‌ها به تفکیک آمده است.

1. Modern
2. Pre modern
3. Post modern



### جدول 1 پژوهش‌های مربوط به شک در سازمان

عنوان پژوهش	
حوزه تبلیغات و بازاریابی	تأثیر ملاحظات محیطی و شک بر رفتار خرید سبز [1]
	تبلیغات طرح‌های مسئولیت اجتماعی به منظور برقراری ارتباط با تصویر شرکت [10]
	وفاداری و شک در میان اعضای یک اتحادیه؛ مطالعه موردی در مورد اتحادیه کتاب‌داران دانمارک [12].
	موجودات اصلاح شده ژنتیکی، شک مصرف‌کننده و قانون تجارت: پیامدهایی برای سازمان زنجیره عرضه بین‌الملل [5].
	تعامل والدین، نوجوانان و تأثیر خانواده در شک نوجوان بر برنامه‌های تلویزیونی: تجزیه و تحلیل تجربی مصرف‌کنندگان ترک [7]
	بررسی نقش شک به مسئولیت اجتماعی شرکت با استفاده از تحلیل مقایسه‌ای کیفی فازی [14].
	زمانی که مصرف‌کنندگان شک دارند، مراقب باش! نقش شک به مسئولیت اجتماعی سازمان [15].
	بهبود و پیشرفت یک مقیاس برای اندازه‌گیری شک تبلیغات اجتماعی در میان نوجوانان [6]
حوزه مالی و حسابداری	شک درباره تبلیغات: یک مقایسه از مصرف‌کنندگان آلمان غربی و شرقی [2]
	ارزیابی احتمال تقلب و شک حرفه‌ای حسابرس‌ها [8]
	آیا مأموران حسابرس اسپانیایی در ارزشیابی‌ها دیدگاهی شکاکانه دارند [3]
	شک و تردید در حرفه و عملکرد شناختی حسابرس در یک کار فرضیه - تست [9]
حوزه محیط زیست	جست‌وجویی از شک، تجربه‌های مشتریان خاص و قضاوت‌های حسابرسان [11]
	یک شک سالم در خصوص آب در جنوب استرالیا [18]
	تغییر آب و هوا و گردشگری: زمانی برای شک محیطی [13]
	انکار شک ساختمانی در پژوهش تغییر آب و هوا و گردشگری [4]

### 3- روش‌شناسی پژوهش

در این پژوهش از روش‌شناسی کیفی بهره برده شده است. تئوری داده‌بنیاد از جمله روش‌هایی است که زمانی که قصد پژوهشگر تدوین یک تئوری باشد، مورد استفاده قرار می‌گیرد. به همین دلیل در این پژوهش از این روش استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش کارشناسان شرکت‌های خصوصی در زمینه نفت و گاز بوده‌اند. برای انتخاب نمونه از روش



نمونه‌گیری غیراحتمالی هدفمند استفاده شده است (24 مورد). مصاحبه با کارشناسان تا زمانی ادامه پیدا کرد که کدگذاری‌ها به مرحله اشباع<sup>1</sup> نزدیک شد. از دیدگاه کرسول (2005) تئوری داده‌بنیاد، روشی نظام‌مند و کیفی است. رهیافتی است برای بررسی نظام‌مند داده‌های کیفی (نظیر مصاحبه‌های پیاده شده و پروتکل‌های مشاهده‌ها) با هدف تولید نظریه [24، ص 76]. برای گردآوری داده‌ها از مصاحبه‌های نیمه‌ساختار یافته استفاده شده است. در طی انجام مصاحبه به مصاحبه‌شوندگان فرصت داده می‌شد تا تمامی آنچه را که در ذهن خود دارند، به جزئیات و به اندازه شناخت و تجربه و سابقه کار خود ارائه دهند. برای افزایش اعتماد و اعتبار علمی نتایج این پژوهش، از روش‌هایی که توسط گوبا و لینکلن<sup>2</sup> در دهه 1980 پیشنهاد شد، استفاده شده است. این دو پژوهشگر مفهوم قابلیت اعتماد<sup>3</sup> را به عنوان معیاری برای جایگزینی روایی و پایایی در بررسی دقت علمی در پژوهش‌های کیفی مورد استفاده قرار دادند [25، ص 146]. این مفهوم شامل چهار معیار مقبولیت، قابل پذیرش بودن و اعتبار، صحت و باورپذیری داده‌ها، تأییدپذیری، قابلیت اعتماد و قابلیت انتقال می‌باشد [22، ص 33]. در این پژوهش به منظور اطمینان از مقبولیت و صحت، درستی داده‌ها و تأییدپذیری از نظر مشارکت‌کنندگان، همکاران گروه پژوهش و دو نفر متخصص خارج از گروه پژوهش استفاده شد. برای تعیین قابلیت اعتماد، دو نفر از گروه پژوهش جداگانه مصاحبه‌ها را کدگذاری کردند که بین نظرات توافق زیادی وجود داشت. در زمینه انتقال‌پذیری اطلاعات کسب شده به وسیله دو نفر از اعضای هیأت علمی خارج از گروه پژوهش و صاحب‌نظر در زمینه پژوهش‌های کیفی، مورد بررسی و تأیید قرار گرفت.

#### 4- یافته‌های پژوهش

مشارکت‌کنندگان در این پژوهش 24 نفر از کارکنان شرکت‌های خصوصی در حوزه‌های آموزش، مهندسی و مشاوره مهندسی می‌باشند. از این تعداد 10 زن و 14 مرد از 27 تا 45 سال (با میانگین 30/7) و سابقه کار 2-15 سال با میزان تحصیلات کارشناسی (5 نفر) و کارشناسی ارشد (19 نفر)

1. Saturation  
2. Guba and Lincoln  
3. Trustworthiness



می‌باشند. مدت زمان مصاحبه برای هر نفر بین 45 تا 60 دقیقه برآورد شده است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از فن ارائه شده استراوس و کوربین استفاده شده است. آنها در سال 1998 در کتاب «کشف نظریه داده‌بنیاد» سه فن کدگذاری پیشنهاد دادند: کدگذاری باز<sup>1</sup>، کدگذاری محوری<sup>2</sup> و کدگذاری انتخابی<sup>3</sup>. یکی از فعالیت‌های مهم در طی کدگذاری، نوشتن یادداشت‌ها است. کاربین و استراوس (1990) اظهار می‌کنند که نوشتن یادداشت‌های نظری، بخش جداناپذیر شکل‌گیری تئوری داده‌بنیاد است چون پژوهشگر نمی‌تواند به آسانی مسیر همه مقوله‌ها، مفاهیم، فرضیه‌ها و پرسش‌های زاینده را که از فرایند پژوهش بیرون می‌آیند، در ذهن خود نگه دارد، باید نوعی سیستم برای انجام آن وجود داشته باشد. یادداشت‌ها فقط «یده» نیستند بلکه در تنظیم و بازنگری تئوری در طی فرایند پژوهش اثرگذار می‌باشند. حداقل سه نوع یادداشت وجود دارد:

1. یادداشت‌های کدگذاری شده

2. یادداشت نظری

3. یادداشت‌های عملیاتی

یادداشت‌های کدگذاری مربوط به کدگذاری باز است، بنابراین بر عنوان‌گذاری مفهومی متمرکزند. یادداشت‌های نظری به کدگذاری محوری و انتخابی مرتبط می‌شود و بر شاخص‌های فرایند متمرکزند. در نهایت یادداشت‌های عملیاتی حاوی جهت‌های مرتبط با طرح پژوهش در حال ظهور است [26] ص 149]. بعد از پیاده کردن مصاحبه‌ها روی کاغذ، کدگذاری باز آغاز می‌شود. منظور از کدگذاری باز تجزیه مجموعه گردآوری شده به کوچک‌ترین اجزای مفهومی ممکن است [35]. این نوع کدگذاری بر مفهوم داده‌ها به عنوان ابزار تعیین مقوله‌های مربوط و مناسب در کدگذاری محوری استوار است. پژوهشگر اطلاعات به دست آمده از مصاحبه‌ها را خوانده و آنها را به عنوان مفاهیم مشابه دسته‌بندی می‌کند. در این پژوهش حدود 382 کد شناسایی شد (182 کد مربوط به دلایل، 200 کد مربوط به پیامدها). بعد از کدگذاری باز به دنبال دسته‌بندی آنها به عنوان زیرمقوله هستیم. نحوه تصمیم برای تشکیل و ساخت زیر مقولات شناسایی شده و نامگذاری آنها تا حد زیادی به مسئله پژوهش، سطح دانش و پارادایم ذهنی پژوهشگر و سبک متن مصاحبه مرتبط است و از آنها تأثیر می‌پذیرد [34، ص 68]. در پژوهش حاضر کدهای باز، محوری و انتخابی در جدول‌های زیر آمده است.

1. Open coding
2. Axial coding
3. Selecting coding





### جدول 2 کدگذاری علل شک سازمانی

مقوله و زیر مقوله		کدهای باز
تبعیض	تبعیض جنسیتی	مشارکت ندادن کارکنان در امور
		توجه نداشتن مدیران به شایسته سالاری در سازمان
		فاصله از کارکنان برای حفظ امتیازهای خود
	تبعیض کوه‌گرایی	تأکید مدیر بر وجود سلسله مراتب برای ایجاد فاصله با کارکنان
		ایجاد سلسله مراتب زیاد در سازمان
		توجه به افراد چرب‌زبان و نادیده گرفتن عملکرد کاری
		مستبد و خودرأی بودن
		دروغ راجع به مسائل مالی (عمل نکردن به وعده‌ها)
		متخصص نبودن مدیر
		به فکر منافع شخصی خود بودن
نداشتن تعهد کاری		
تبعیض قومیت	قدرت‌طلب بودن	
	دیدگاه ابرازی داشتن نسبت به کارکنان	
	سطح پایین سواد کاری مدیران	
	بی‌علاقگی در انجام کار	
	اطلاع نداشتن کارمند از کارراهه شغلی خود در سازمان	
	فشار کاری بالا و توقع بیش از توان کارمند	
	تجزیه و تحلیل نامناسب شغل و سپردن کار چند نفر به یک نفر	
	جبار به انجام کار در خارج از شرح شغل تعریف شده	
	توانایی نداشتن کارکنان در انجام کارهای تعریف شده	
	تعریف نامناسب شرح وظایف و شغل	
هم‌راستا نبودن اهداف سازمانی و اهداف فردی		
تبعیض تحصیلی	قرار گرفتن کارکنان در جای نامناسب	
	توجه اندک به جامعه‌پذیری کارکنان در سازمان	
	گزینش نادرست سازمان در استخدام (ناکارآمدی فرایند کارمندیابی و استخدام)	
	نحوه پرداخت براساس حضور فیزیکی است و نه کیفیت و عملکرد	
	توجه نکردن به ارزیابی عملکرد در سازمان	
	انجام کار با یکی است و اعتبار شبه نام دیگری	
	تنبود سیستم جبران خدمات متناسب در سازمان	
	کارکنان همانند بردهای در سازمان هستند.	
	کارکنان در مشکلات شریک‌انده اما در سوددهی شریک نیستند.	
	مدیران اولویت اول کسب سود هستند	
تبعیض سنی	تبعیض در استخدام کارکنان	
	وجود تبعیض و نابرابری در پرداخت میان کارکنان	
	قراردادها کاملاً یک‌طرفه هستند و به نفع سازمان	
	تفاوت چشمگیر سطح کارکنان و مدیران از لحاظ مالی	
	پرداخت نشدن حق و حقوق کارمند در اضافه کاری و ماموریت‌ها	
	سازمان به کارکنان تنها زمانی بها می‌دهد که به آنها به طور شدیدی محتاج است.	
	مصرفانه بودن دریافتی در قیاس با کار انجام شده	
	رفتارهای تبعیضانه میان کارکنان هم رده	
	چند لایه‌ای بودن مدیریت و انواع کاغذبازی‌ها	
	فرهنگ رشوه‌گیری	
تبعیض فرهنگی	جو دلسرد کننده سازمان	
	تخفیر زیردستان و تملق بالادستی‌ها	
	حرم‌شکنی به‌وسیله کارکنان و مدیران	
	وجود روابط دوستانه و فامیلی و نه قانونی	
	دل‌سوزی نکن، نتیجه ندارد.	
	دل‌سوزی نکن، نتیجه ندارد.	
	تفاوت‌های زیاد فکری و دیدگاهی میان مدیران سطوح مختلف	
	خصوصیت شخصی با مدیر و یا افراد بالاتر از آن	
	دلزدگی کارکنان (مدیران به فکر منافع خود هستند).	
	بی‌تفاوتی نسبت به محیط کار	
توجه به فرهنگ فردگرایی تا کارهای جمعی حتی در صورت لزوم		
تعهد نداشتن کاری در میان کارکنان		
اوضاع بازار کار خراب است و جایگزین‌های فراوان برای یک کارمند باعث بی‌ارزشی وی نزد سازمان می‌شود.		



شک سازمانی به‌عنوان یک پدیده سازمانی پیامدهایی دارد که در سازمان‌هایی که به آن گرفتار هستند، مشاهده می‌شود. با مشاهده این پیامدها می‌توان دریافت که تردید در سازمان در بین کارکنان رواج یافته است و مدیریت باید برای درمان آن اقدام‌های لازم را انجام دهد. این پیامدها با تأثیرات کوتاه‌مدت و بلندمدت در رفتار فرد و تأثیرات بلندمدت در سازمان نمود پیدا می‌کند. در جدول 3 این مفاهیم آورده شده است.

جدول 3 پیامدهای شک سازمانی (آثار کوتاه‌مدت فردی)

کدهای باز		مقوله و زیرمقوله
وقت خود را به بطالت گذراندن	گوشه‌گیری و انزوا (اولویت نداشتن مسائل کاری)	تأثیرات کوتاه‌مدت فردی
تعهد نداشتن برای انجام کارها	انجام کارهای شخصی و اولویت دادن به آنها	
بی‌فایده دیدن انجام کارها	انتظار کشیدن برای اتمام ساعت کاری	
انجام ندادن کار با وجود داشتن توانایی	کارها را با عجله و سرسری انجام دادن	
مؤثر نبودن در سازمان	تمرکز نداشتن در محیط کار	
دلسوزی نکردن برای سازمان	دقت نداشتن در انجام کارها	
مهم نبودن آینده سازمان برای فرد	دنبال کار دیگر یا دومی بودن	
متفعل بودن	ترک محل کار در در بدترین زمان ممکن	
	کم کاری، دزدیدن از کار و از زیر کار در رفتن	
عدم بروز ابتکار و خلاقیت	بی‌اشتیافی در انجام کار به علت دیده نشدن	
ندیدن منفعت خود در گرو منفعت سازمان	کارایی پایین فردی	
	تأخیرهای مداوم و بیش از حد معمول	
همکاری نکردن با سایر کارکنان	سعی در متقاعد کردن تفکر خود به هر نحو	تأثیرات کوتاه‌مدت فردی
خودمحمور بودن	اظهار نظر نکردن درباره حل مسائل سازمانی	
تسهیم نکردن دانش و تجربه با سایر کارکنان	سکوت در جلسه‌ها	
تمسخر افراد مشتاق به جای همکاری با آنها	منفی‌اندیشی بودن و انتقال آن به سایر افراد	تأثیرات کوتاه‌مدت فردی
اضطراب و استرس	پرخواستگری	
ناراحتی اعصاب	کم‌حوصلگی	
کلافه بودن	از دست دادن سلامت روان	
افسردگی	کاهش اعتماد به نفس	تأثیرات کوتاه‌مدت فردی
	درگیری و مشغولیت ذهنی	
سرخوردگی	تمایل به کم‌کاری	
احساس شکست‌خوردگی	رضایت شغلی پایین	
بی‌انگیزگی	برخورد نادرست و غیرمحترمانه با ارباب‌رجوع	تأثیرات کوتاه‌مدت فردی
دلسردی	شاداب و سرحال نبودن فرد در محیط کار	
کار کردن فقط برای پول نه از روی عشق و علاقه	محطاطانه‌تر شدن رفتار کارکنان	
	احساس نداشتن امنیت شغلی	



جدول 4 پیامدهای شک سازمانی (تأثیرات بلندمدت فردی)

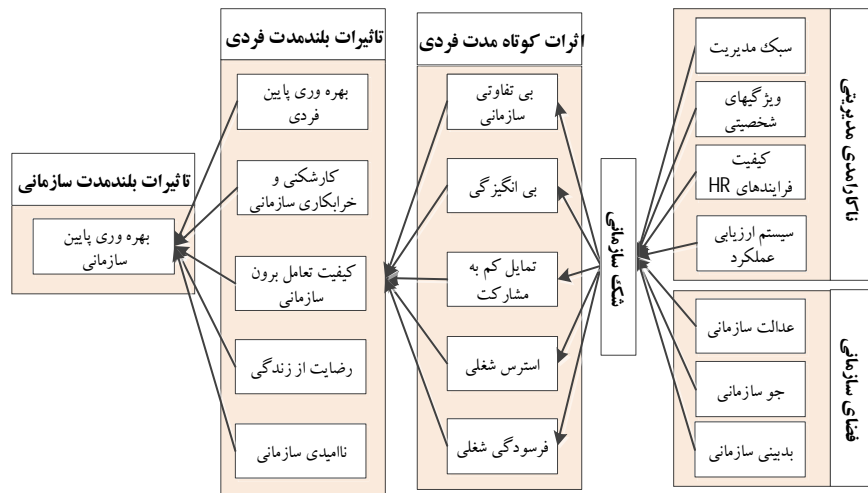
کدهای باز		مفوله و زیرمفوله
گذران روزها بدون فکر کردن به اینکه چگونه می گذرند.	استفاده بهینه نکردن از استعدادها و توانایی های بالقوه	عدم بهره گیری از توانایی ها
احساس خوشایند نداشتن در مورد کاری که در طی روز انجام شده است.	فرصت نکردن برای داوری درباره مسئولیت های فردی	
نداشتن افق دید وسیع برای انجام کارها	انرژی کافی نداشتن برای انجام کارها	
	سستی در انجام کارها	عدم بهره گیری از توانایی ها
ایجاد اخلال در انجام امور	تسری دادن نوعی تفکر بدبینانه به سایر افراد	
مانع پیشرفت اطرافیان خود شدن	بد نشان دادن وجهه سازمان از منظر بیرونی آن	
تأثیر مخرب بر اطرافیان	وابسته کردن سازمان به خود	
سعی در منصرف کردن همکاران در کار کردن	از بین بردن و آسیب به لوازم سازمان به قصد انتقام	
تشویق دیگر کارکنان بر ضد سازمان	ایجاد تشنج در محیط کار	
زیرآب زدن	ایجاد هزینه های مازاد برای سازمان	
دخالت در کار سایر افراد	فرمان برداری نکردن از مقام بالاتر	
ترویج غیبت و شایعه پراکنی	بدگویی از مدیران و سرپرستان	
احساس امنیت نکردن	دستیابی نداشتن به اهداف فردی تعیین شده	
تعریف نکردن اهداف معنادار برای خود	شاد نبودن و احساس رضایت نداشتن	
مقایسه مدام داشته های خود با دیگران و چشم و هم چینی	تأمین نشدن به لحاظ مالی و احساسی	
	توجه نکردن به دستاوردهای شخصی	عدم بهره گیری از توانایی ها
انتقام از راه کم کاری و ایجاد مشکل	حس تنفر و ناامیدی	
استقبال نکردن از انجام داوطلبانه کار در سازمان	افزایش بدگویی	
امکان خروج و ترک شغل کارکنان کارآمد	بد و بیراه گفتن به زمین و زمان	
محدود کردن به فعالیت های سازمانی خود	منزوی شدن	
کاهش تعهد کاری افراد به سازمان	بی تفاوتی نسبت به یادگیری و پیشرفت فردی	
شوراندن کارکنان بر ضد مدیر	انتقام جویی	
وجود دودستگی یا چنددستگی در سازمان	تأثیر مخرب فرد بر افراد دیگر	
ایجاد و تشکیل گروه های غیررسمی ضد اهداف سازمان	افشای و نابودی اطلاعات سازمان	
	فرد از موانع پیشرفت سازمان خواهد شد.	
توانایی نداشتن در تصمیم گیری بلندمدت و مهم زندگی	تأثیر سوء بر خانواده	عدم بهره گیری از توانایی ها
نگاه بی اعتمادی به اطرافیان و پیرامون خود	انتقال اضطراب و تنش محیط کار سایر افراد	
بدبینی نسبت به اطرافیان	محق دانستن خود در پایمال کردن حقوق دیگران	
نداشتن برنامه ریزی بلندمدت	مسئولیت پذیری نداشتن لازم در زندگی شخصی	



جدول 5 پیامدهای شک سازمانی (تأثیرات بلندمدت سازمانی)

مقوله و زیرمقوله		کدهای باز
شک سازمانی تأثیرات بلندمدت سازمانی	تأثیر منفی بر کارایی و اثربخشی فرایندهای سازمانی	ایجاد بیکاری پنهان
		تلاش نکردن کارمند برای بهبود وضعیت و پیشرفت سازمان
		اعمال زور و سلطه برای افزایش کارایی
		ایجاد هزینه‌های مازاد در سازمان
		سازمان مشارکت کارکنان را از دست می‌دهد.

کدگذاری انتخابی آخرین مرحله از مراحل سه‌گانه کدگذاری است. در این مرحله موضوع‌های اصلی شناسایی و مشخص شده و نحوه ارتباط آنها با دیگر مقوله‌ها نیز روشن می‌شود. نشان دادن ارتباطها در مدل بهتر نشان داده می‌شود. در این پژوهش مقوله‌هایی در هر کدام از سه بخش دلایل و پیامدها حاصل شد که با پیوند آنها به همدیگر مدل نهایی پژوهش به دست آمد (شکل 1).



شکل 1 مدل مفهومی پیشنهادی پژوهش



مقولات شناسایی شده در دلایل بروز شک سازمانی در دو دسته دلایل مدیریتی و سازمانی جای می‌گیرند. در دلایل مدیریتی می‌توان به مواردی مانند سبک مدیریتی، ویژگی‌های شخصیتی مدیر و ناکارآمدی وی و کیفیت فرایندهای مدیریت منابع انسانی در سازمان اشاره کرد. هر مدیری برای اداره سازمان از روش خاص خود استفاده می‌کند. این روش خاص در مدیریت به اصطلاح سبک مدیریت معرفی می‌شود [21، ص 64]. مدیر علاوه بر سبک مدیریتی، ویژگی‌های خاصی دارد. شخصیت هر فرد می‌تواند به‌طور طبیعی بر رفتار وی اثرگذار باشد. از سوی دیگر مدیریت منابع انسانی، در واقع جنبه انسانی مدیریت است و مهم‌ترین عامل در ارتقای کیفیت، کمیت تولیدات و ارائه خدمات در سازمان به شمار می‌رود. مدیران منابع انسانی، کسانی هستند که مسائل مربوط به نیروی انسانی یک سازمان را در تأمین یا تحقق هدف‌های سازمان و کارکنان آن پیگیری و اجرا می‌کنند [19، ص 5]. گستره وظایف مدیریت نیروی انسانی از فعالیت‌هایی که به‌طور صرف به کارمندیابی و استخدام افراد منجر می‌شوند، بیشتر است. در فرایند نیروی انسانی پس از پیش‌بینی، کارمندیابی، انتخاب و راهنمایی کارکنان برای حرکت آنان از طریق ارتقا، گردش شغلی و خروج از سازمان تدابیری اندیشیده می‌شود [32، ص 393-394] و در نهایت برقراری یک سیستم ارزیابی عملکرد که جزئی از فرایند مدیریت نیروی انسانی است، خود فرایندی می‌باشد که به‌وسیله آن سازمان، عملکرد کارکنان را در مسئولیت‌هایی که به عهده دارند، بررسی می‌کند و می‌سنجد و به این ترتیب می‌تواند محرکی برای برانگیختن انگیزه کارکنان در انجام وظایف سازمانی باشد. نحوه ارزشیابی عملکرد در سازمان بر تشدید و یا تضعیف شک سازمانی اثر دارد. با توجه به داده‌های گردآوری شده توجه نکردن به فرایند مدیریت نیروی انسانی در شکل‌گیری شک سازمانی، نقشی تعیین‌کننده دارد. علاوه بر آن متغیرهای سازمانی دیگری نیز در شکل‌گیری شک سازمانی اثرگذار هستند. بدینی سازمانی، عدالت سازمانی، جو سازمانی از جمله این متغیرها هستند. بدینی سازمانی اشاره به نگرش منفی کارمند به سازمان خود دارد. باور اصلی بدینی سازمانی این است که اصول صداقت، عدالت و درست‌کاری قربانی منافع شخصی رهبری و منجر به اقدام‌هایی بر پایه انگیزه‌های پنهانی و فریب‌کاری شده است. کول و دیگران (2006) بدینی سازمانی را به‌عنوان یک قضاوت تعریف کرده‌اند که از تجربیات فرد در سازمان ناشی شده است. عدالت سازمانی نخستین بار توسط گرینبرگ در سال 1987 مطرح شد. به



نظر گرینبرگ، عدالت سازمانی با ادراک کارکنان از انصاف کاری در سازمان مرتبط است. از نظر رضاییان (1384) عدالت در سازمان بیانگر ادراک کارکنان از برخورد‌های منصفانه در کار است که خود به شناسایی سه جزء متفاوت از عدالت در سازمان منجر شد: عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت مراوده‌ای [29، ص 156]. جو سازمانی به عنوان یکی دیگر از متغیرهای اثرگذار بر شک سازمانی مجموعه ویژگی‌هایی است که یک سازمان را توصیف می‌کند و آن را از دیگر سازمان‌ها متمایز می‌سازد؛ جو سازمانی مطلوب موجب وفاداری و تقویت همکاری بین آنها می‌شود و در کارکرد و خدمات‌رسانی آنها تأثیرگذار خواهد بود و از طرفی جو نامطلوب پیامدهایی مانند صرف زمان کاری به بحث و مشاجره افراد با یکدیگر، تنش زیاد، جست‌وجو برای یافتن شغل دیگر، کاهش ارتباط با سرپرستان و رضایت شغلی نداشتن را به دنبال دارد.

عوامل اثرگذار بر شک سازمانی منجر به شکل‌گیری این پدیده در ذهن کارکنان شده و پس از این مرحله پیامدهای این مسئله خود را به صورت تأثیرات کوتاه‌مدت و بلندمدت در رفتارهای فردی کارکنان نشان می‌دهد. در زمینه تأثیرات کوتاه‌مدت فردی می‌توان گفت فردی که دچار تردید در سلامت سازمان شده است، نسبت به سازمان دچار بی‌تفاوتی و بی‌انگیزگی می‌شود. در تعامل با دیگران نیز دچار مشکل شده و مشارکت لازم را ندارد و استرس همراه همیشگی وی در انجام کارها خواهد بود. همین استرس مداوم در طولانی‌مدت وی را دچار فرسودگی شغلی می‌کند. بی‌تفاوتی در سازمان رفتار فردی را توصیف می‌کند که به صورت ماشین وار و بدون به کار بردن نبوغ و خلاقیت خود دستاوردهای سازمانی را بی‌چون و چرا انجام می‌دهد. به طور طبیعی چنین پذیرش دستوری که به دور از هر گونه علاقه باشد، ممکن است در ظاهر باعث حفظ نظم سازمانی شود ولی کارمند را به تلاش، پذیرش مسئولیت‌ها یا نشان دادن ابتکار تشویق نمی‌کند [27، ص 81-82]. انگیزه کارکنان یکی دیگر از سنجه‌هایی است که وضعیت شک سازمانی را نشان می‌دهد. مفهوم انگیزش به معنای جهت‌دهنده و نیرودهنده رفتار است. در نظریه‌های اولیه از انگیزش، دو مفهوم انگیزش بیرونی و انگیزش درونی توصیف و تحلیل شده است [20، ص 31-32]. انگیزه افراد با هم فرق می‌کند. بسیاری از مردم به غلط انگیزش را یک ویژگی شخصی می‌پندارند، به این معنا که بعضی این ویژگی را دارد و بعضی بدون آن هستند [30، ص 312]. علاوه بر این فردی که دچار تردید سازمانی



شده است، تمایلی به مشارکت در فعالیتهای سازمان نشان نمی‌دهد. مشارکت کارکنان به روشی از کار اشاره دارد که به موجب آن اعضای سازمان با وظایف و سطوح مختلف سازمانی برای حل مسائل سازمان و به کارگیری راه‌حل آن با یکدیگر همکاری می‌کنند. از دیدگاه کابرا و دیگران<sup>1</sup> (2001) مشارکت کارکنان، فرایندی است که در برگزیده نظرات و ایده‌های کارکنان در دادن اطلاعات و تصمیم‌گیری‌های سازمانی است [37، ص 146]. در زندگی کاری همه افراد استرس وجود دارد و به گونه‌های مختلف بر آنها فشار روانی وارد می‌کند. لازاروس<sup>2</sup> استرس شغلی را کنش متقابل بین شرایط محیط کار و ویژگی‌های فردی می‌داند، به گونه‌ای که خواسته‌های محیط کار (و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن) بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آنها بر آید [36، ص 54]. فرسودگی شغلی یکی دیگر از پیامدهای شک سازمانی است. از دیدگاه شالیف و لیبلر<sup>3</sup> فرسودگی شغلی<sup>4</sup> یک فرایند روان‌شناختی است که بر اثر استرس کاری شدید حاصل می‌شود و فرد را دچار تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت<sup>5</sup> و کاهش انگیزه پیشرفت و ترقی می‌کند [36، ص 55].

از طرفی در بررسی تأثیرات بلندمدت فردی می‌توان به عوامل متعددی چون بهره‌وری پایین فردی، کارشکنی و خراب‌کاری سازمانی، کیفیت تعامل برون سازمانی، رضایت از زندگی و ناامیدی سازمانی اشاره کرد. بهره‌وری فردی هنگامی ایجاد می‌شود که فرد احساس کند از مجموع استعدادها و توانایی‌های بالقوه خود استفاده بهینه می‌کند. زمانی که فرد این احساس را نداشته باشد، در انجام کارهای خود سستی کند و انرژی لازم را نگذارد، بهره‌وری فردی نخواهد داشت. فرد در چنین دورانی روزها را سپری می‌کند بدون اینکه به نحوه گذران آنها فکر کند، در مورد کارهای انجام شده احساس خوشایندی ندارد؛ افق دید وسیعی در حل مسائل و فرصت فکر کردن درباره مسئولیت‌های خود را ندارد. گاهی نیز تبلور شک سازمانی خود را در اقدام‌هایی فاعلانه‌تر به مانند کارشکنی و خراب‌کاری در سازمان نشان می‌دهد. گاهی اوقات افراد در سازمان‌ها رفتارهایی از خود بروز می‌دهند که به طور علنی در پی نشان دادن اعتراض خود از سازمان هستند. این رفتارها که به نوعی نشانه و علامت هستند، می‌تواند به

1. Cabrera & et al
2. Lazarus
3. Shalif and Leibler
4. Job burnout
5. Depersonalization



صورت آشکار، نشانه قصدی انتقام‌جویانه باشد و یا به دنبال تقویت حس بدبینی در سایر اعضای سازمان نسبت به سازمان باشد. این کارشکنی‌ها می‌تواند از بدبینی و بدگویی که پنهان و تدریجی است آغاز شده است و تا خرابکاری و صدمه زدن به لوازم و تجهیزات سازمان به قصد انتقام ادامه پیدا کند. گاهی بدبینی ناشی از این نحوه نگرش به تعامل‌های برون سازمانی کارکنان نیز کشیده می‌شود. انسان از گروه‌هایی که در آنها عضویت دارد، تأثیر می‌پذیرد و همچنین به طور متقابل به عنوان عضوی از یک گروه می‌تواند بر افراد دیگر گروه تأثیر بگذارد. بدبینی‌های ناشی از شک سازمانی می‌تواند به جو بی‌اعتمادی و تعامل نامناسب فرد با حلقه دوستان و افراد خانواده نیز کشیده شود و این گروه را تحت تأثیر منفی قرار دهد. ناامیدی سازمانی پاسخ فرد در مقابل هدف تحریک شده فقط به اهداف مورد انتظار بر می‌گردد. ناامیدی به وسیله چشم‌داشت و هدف مورد انتظار به وجود می‌آید نه حصول هدف واقعی. اگر هدف تحقق پیدا نکند، ناامیدی تجربه می‌شود زیرا رضایت‌مندی حاصل نشده است. ناامیدی سازمانی از دیدگاه اسپکتور<sup>1</sup> با دخالت محرک‌های سازمان در رسیدن به هدف غایی ایجاد می‌شود. این محرک‌ها که می‌توانند منابع ناامیدی هم شناخته شود عبارتند از محیط فیزیکی، ساختار سازمان، قوانین و مقررات سازمانی و افراد درون و بیرون سازمان [33، ص 3]. همچنین دستیابی پیدا نکردن فرد به اهداف فردی تعیین شده منجر به رضایت نداشتن از زندگی خواهد شد. شاد نبودن، تأمین نشدن به لحاظ مالی و احساسی، احساس امنیت نکردن، اهداف معنادار برای خود تعریف نکردن، مقایسه داشته‌ها و دستاوردهای خود با دیگران و درگیر چشم و هم‌چشمی شدن و توجه نداشتن به دستاوردهای شخصی همگی نمایان‌گر رضایت نداشتن از زندگی فردی است.

در نهایت با توجه به داده‌های گردآوری شده از تأثیرات بلندمدت شک سازمانی در سازمان، بهره‌وری پایین سازمانی است. هدف از بهره‌وری، استفاده بهینه از منابع مادی، نیروی انسانی، تسهیلات و غیره به روش علمی، کاهش هزینه‌های تولید، گسترش بازارها، افزایش اشتغال و کوشش برای افزایش دستمزدهای واقعی و بهبود معیارهای زندگی آن‌گونه که به سود کارگر، مدیریت و عموم مصرف‌کنندگان است، می‌باشد [23، ص 194-195]. ایجاد بیکاری پنهان در

1. Spector





محیط سازمان، تلاش نکردن کارمند برای بهتر شدن وضعیت فعلی سازمان، ایجاد هزینه‌های مازاد و اعمال زور و سلطه برای افزایش کارایی، نشان‌دهنده بهره‌وری پایین سازمان است.

## 5- نتیجه‌گیری

هدف از انجام این پژوهش شناسایی پدیده‌ای به نام شک سازمانی، دلایل بروز و پیامدهای وقوع آن بوده است. پدیده‌ای که همواره به نحوی در سازمان و در میان کارکنان وجود داشته و دارد اما تا کنون در خصوص کاربرد آن در سازمان‌ها پژوهشی انجام نشده است. این پژوهش بر پایه چندین پرسش شکل گرفت که با استفاده از روش کیفی تئوری داده‌بنیاد به دنبال پیدا کردن پاسخ به این پرسش‌ها هستیم. برای پرسش‌های «چه عواملی باعث می‌شود که گاهی کارکنان برای سازمان دلسوزی نکنند و سازمان را موجودی بدانند که حق کارکنان را می‌خورد؟»، «چرا بین مدیران و کارکنان سازمان فاصله به وجود می‌آید، به‌گونه‌ای که کارکنان، مدیران سازمان را از جنس خودشان نمی‌دانند؟»، «چرا این دیدگاه در بین کارکنان سازمان شکل می‌گیرد که نه تنها برای سازمان مهم نیستند بلکه از آنها استفاده ابزاری می‌شود؟» با نتایج به‌دست آمده این عوامل در دو حوزه مدیریتی و سازمانی شناسایی شده است. این عوامل در حوزه مدیریتی عبارتند از سبک مدیریت، ویژگی‌های شخصیتی مدیر و ناکارآمدی وی و کیفیت پایین فرایندهای مدیریت منابع انسانی و نقص در سیستم ارزیابی عملکرد. دستوری عمل کردن مدیر و مشارکت ندادن کارکنان در برخی امور، اعتقاد به ایجاد سلسله مراتب بیشتر و فاصله گرفتن از کارکنان و توجه نکردن آنها به عملکرد کارکنان و عدم شایسته‌سالاری از عناصر سبک مدیریت مدیری است که می‌تواند منجر به شک سازمانی شود. از ویژگی‌های شخصیتی و کاری مدیر که به عنوان ناکارآمدی او در ایجاد پدیده مورد بررسی بی‌تأثیر نبوده است، خودرأی بودن، متخصص نبودن، نداشتن تعهد کاری، قدرت طلب بودن، کارکنان را به دید ابزار کار پنداشتن نه افراد شریک در کار و منفعت طلب بودن وی می‌باشد. در سازمان‌های کنونی از مدیریت نیروی انسانی به طور صرف به عنوان یک نام استفاده می‌شود. زمانی که فرایند مدیریت نیروی انسانی به درستی انجام نشود یا به عبارتی شرح وظایف در شغل‌ها به طور مناسبی تعریف نشده باشد، اهداف فردی و اهداف سازمانی در یک راستا نباشند،



قرارگیری کارکنان در جای نامناسب با توجه به توانایی و علاقه آنان در ساختار سازمانی، اجرا نشدن فرایند جامعه‌پذیری، حمایت و تلاش نکردن مدیر در راستای رفاه شغلی کارکنان با توجه به شرایط و موقعیت سازمانی آنان و توجه نکردن به سیستم ارزیابی عملکرد می‌تواند در دیدگاه کارکنان به سازمان اثرگذار باشد. از جمله دلایل دیگری که در حوزه سازمانی است عبارتند از بدبینی سازمانی، عدالت سازمانی و جو سازمانی نامناسب. برای پرسش «وجود دیدگاه شک سازمانی چه تأثیری بر زندگی فردی و اجتماعی فرد خواهد داشت و چه تأثیری بر خود سازمان خواهد داشت؟» پیامدهای وقوع این پدیده در سطح فردی و سازمانی بررسی شد. در سطح فردی آثار کوتاه‌مدت عبارتند از بی‌تفاوتی سازمانی، بی‌انگیزگی، تمایل کم به مشارکت، استرس شغلی و فرسودگی شغلی و آثار بلندمدت عبارتند از بهره‌وری پایین فردی، کارشکنی و خراب‌کاری سازمانی، کیفیت پایین تعامل برون سازمانی، رضایت نداشتن از زندگی و ناامیدی سازمانی. همچنین از آثار بلندمدت در سطح سازمان نیز بهره‌وری پایین سازمانی است.

## 6- منابع

- [1] Albayrak, T., Aksoy, S., & Caber, M. (2013). The effect of environmental concern and scepticism on green purchase behaviour. *Marketing Intelligence & planning*, 31(1), 27-39.
- [2] Feick, L., & Gierl, H. (1996). Skepticism about advertising: A comparison of East and West German consumers. *International Journal of Research in Marketing*, 13(3), 227-235.
- [3] Guiral, A., & Esteo, F. (2006). Are spanish auditors skeptical in going concern evaluations? *Managerial Auditing Journal*, 21(6), 598-620.
- [4] Hall, M., Amelung, B., Cohen, S., Eijgelaar, E., & Higham, J. (2014). Denying bogus skepticism in climate change and tourism research. *Tourism Management*, In press, Corrected Proof.



- [5] Kerr, W. A. (1999). Genetically modified organisms, consumer scepticism and trade law: implications for the organisation of international supply chains. *Supply chain management*, 4(2), 67-74.
- [6] Mrugank V Thakor و Karine Goneau-Lessard. (2009). Development of a scale to measure skepticism of social advertising among adolescents. *Journal of business research*. 1349-1342, (12)62
- [7] Ozdogan, F. B., & Altintas, H. M. (2010). Parent-adolescent interaction and the family's effect on adolescent TV skepticism: an empirical analysis with Turkish consumers. *Young Consumers*, 11(1), 24-35.
- [8] Payne, E. A., & Ramsay, R. J. (2005). Fraud risk assessments and auditors' professional skepticism. *Managerial Auditing Journal*, 20(3), 321-330.
- [9] Peytcheva, M. (2014). Professional skepticism and auditor cognitive performance in a hypothesis-testing task. *Managerial Auditing Journal*, 29(1), 27-49.
- [10] Pomeroy, A., & Johnson, L. W. (2009). Advertising corporate social responsibility initiatives to communicate corporate image. *Corporate communications: An International Journal*, 14(9), 420-439.
- [11] Popova, V. (2013). Exploration of skepticism, client-specific experiences, and audit judgments. *Managerial Auditing Journal*, 28(2), 140-160.
- [12] Pors, N. O. (2003). Loyalty and skepticism among members of a professional union: the case of the union of librarians in Denmark. *New library world*, 104(1184/1185), 20-28.
- [13] Shani, A., & Arad, B. (2014). Climate change and tourism: Time for environmental skepticism. *Tourism Management*, 44, 82-85.
- [14] Skarmeas, D., & Leonidou, C. N. (2013). When consumers doubt, Watch out! The role of CSR skepticism. *Journal of business research*, 66(10), 1831-1838.
- [15] Skarmeas, D., Leonidou, C. N., & Saridakis, C. (2014). Examining the role of CSR skepticism using fuzzy-set qualitative comparative analysis. *Journal of business research*, 76(9), 1796-1805.



- [16] Stever, J. A. (1998). Organizational Scepticism. *Journal of management History*, 4(4), 289-302.
- [17] Terry, L. D., & Levin, M. G. (1998). Organizational scepticism, the modern conception of leadership and the obsession with new. *Journal of Management History*, 4(4), 303-317.
- [18] Willis, E., Pearce, M., Mamerow, L., Jorgensen, B., & Martin, J. (2013). A healthy scepticism towards water in south Australia. *International Journal of Sociology and Social*, 33(5/6), 380-395.
- [19] ابطحی، س. ح. (1392). مدیریت منابع انسانی (از تئوری تا عمل). تهران: فوژان.
- [20] البرزی، م. (1393). تعیین رابطه‌ی انگیزش و خلاقیت با توجه به تفاوت‌های فرهنگی. فصلنامه تحقیقات فرهنگی ایران، 7 (1).
- [21] بخشایش، ع.، آذرنیاد، ع. (91). رابطه سبک‌های مدیریت مدیران با رضایت شغلی و سلامت روانی معلمان. فصلنامه علمی پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، 3 (1).
- [22] برهانی، ف.، عباس زاده، ع.، سبزواری، س. (1392). تلاش برای عدالت آموزشی: تبیین فرآیند ارزشیابی بالینی دانشجویان پرستاری یک مطالعه گراند تئوری. فصلنامه اخلاق زیستی، نهم (سوم)، 25-58.
- [23] جعفرنژاد، ا. (1388). مدیریت فناوری مدرن. تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- [24] دانایی فرد، ح.، امامی، س. م. (1386). استراتژی‌های پژوهش کیفی: تاملی بر نظریه داده بنیاد. اندیشه مدیریت، 1 (2)، 69-97.
- [25] دانایی فرد، ح.، مظفری، ز. (1387). ارتقاء روایی و پایایی در پژوهش‌های کیفی مدیریتی: تاملی بر استراتژی‌های ممیزی پژوهشی. پژوهش‌های مدیریت، اول (1)، 131-162.
- [26] دانایی فرد، ح.، الوانی، س. م.، آذر، ع. (1388). روش شناسی پژوهش کیفی در مدیریت: رویکردی جامع. تهران: صفار-اشراقی.
- [27] دانایی فرد، ح.، حسن زاده، ع.، سالاریه، ن. (1389). طراحی سنجه‌ی اندازه‌گیری بی‌تفاوتی سازمانی: پژوهش ترکیبی. اندیشه مدیریت راهبردی، 4 (2).
- [28] دهخدا، ع. ا. (1377). لغت‌نامه دهخدا. تهران: انتشارات دانشگاه تهران.



- [29] دهقانپان، ح.، صبور، ا.، حجتی، ع. ر. (1392). بررسی رابطه بین مولفه های عدالت سازمانی و تعهد سازمانی در یک شرکت بیمه. پژوهشنامه بیمه، 28(2).
- [30] رایبیز، ا. پ.، دی سنزو، د. ا. (1382). مبانی مدیریت. (س. م. اعرابی، م. ع. حمیدرفیعی، ب. اسراری ارشاد، مترجم) تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی.
- [31] رضاییان، ع. (1386). مدیریت رفتار سازمانی. تهران: انتشارات سمت.
- [32] رضاییان، ع. (1387). مبانی سازمان و مدیریت. تهران: سمت.
- [33] گلپور، س. (1389). ناامیدی سازمانی فرآیند شکل گیری و راههای مقابله با آن. همایش ملی چالشهای مدیریت و رهبری در سازمانهای ایرانی. اصفهان.
- [34] مکی زاده، ف.، فرج پهلوی، ع.، عصاره، ف.، شهنی ییلاق، م. (1391). شناسایی عوامل تاثیرگذار بر پذیرش پایگاه های اطلاعاتی مبتنی بر وب توسط کاربران دانشگاهی: یک مطالعه گراند تئوری. نشریه تحقیقات کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاهی، 59(46)، 81-59.
- [35] منصوریان، ی. (1386). گراند تئوری چیست و چه کاربردی دارد؟. همایش چالشهای علم اطلاعات. اصفهان.
- [36] مهربانی زاده هنرمند، م.، آتش افروز، ع.، شهنی ییلاق، م.، رضایی، ش. (1392). مقایسه سلامت عمومی، استرس شغلی و فرسودگی شغلی معلمان مدارس استثنایی و عادی. روان شناسی بالینی و شخصیت، 20(9).
- [37] نادری، م.، معینی، س. (1392). بررسی و ارائه راهکارهای افزایش مشارکت کارکنان در توسعه همه جانبه شرکت ذوب آهن اصفهان. مدیریت صنعتی دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج، 8(23).