

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

سید یعقوب حسینی^{1*}، شیمای میرزایی²، ارسلان نیک پسند³

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 پیامدهای شناسایی شدند. علل در دو حوزه مرتبط با مدیریت به‌ترتیب 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 سازمانی¹ 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 مدرن²، پیش‌مدرن³ و پسامدرن⁴ 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 درس 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 وبر 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



شکل گیری چالش های شکاکانه نشان می دهد که چرا این چالش ها را باید مهم شمرد و نادیده گرفتن اهمیت این چالش ها هرگز از واقعیت آنها نمی کاهد. بنابراین اهمیت بررسی چپستی، چرایی و پیامدهای شک سازمانی به عنوان یک چالش برای سازمان های امروزی بیش از پیش مطرح می شود. در هر سازمانی اگر پای صحبت هر یک از کارکنان سازمان بنشینید، می توانید 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 می شود که گاهی کارکنان برای سازمان دلسوزی نکنند و سازمان را موجودی بدانند که حق کارکنان را می خورد؟، چرا بین مدیران و کارکنان سازمان فاصله به وجود می آید به گونه ای که کارکنان، مدیران سازمان را از جنس خودشان نمی دانند؟ چرا این دیدگاه در بین کارکنان سازمان شکل می گیرد که نه تنها برای سازمان مهم نیستند بلکه از آنها استفاده ابزاری می شود؟ وجود این دیدگاه ها 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 دیدگاه های 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 می تواند روی مسائل فردی و اجتماعی فرد و سازمان داشته باشد، اهمیت کشف علل و پیامدهای این پدیده ضروری به نظر می رسد.

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 می شوند، به پرسش می گیرد 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 آهنی¹ 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»² توسط ویلیام اچ وایت جونیور³ 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 وبر⁴ و امیل دورکیم⁵ 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 شک⁶ به نام شک سازمانی⁷ 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 مدرن¹، پیش مدرن² و پست مدرن³ تقسیم می شود [17، ص 303]؛ در تمامی این دوره ها شک نسبت به کارایی نداشتن و سلامت سازمان مطرح می شود. دوره آغازین، یعنی دوره مدرن زمانی ظهور می کند که اعتقاد حاکم بر جامعه این است که سازمان می تواند تمامی چالش ها و نیازهای جامعه مدرن را برطرف کند. شکاکان در این دوره این ادعا را رد می کردند و معتقد بودند مدرنیته باعث شده ارزش های فرهنگی سنتی جامعه نادیده گرفته شود و از طرفی توسعه ای که مدرنیته مد نظر داشته تنها با وجود سازمان ها امکان پذیر نخواهد بود. در دوره پیش مدرن، تمرکز بیشتر بر نادیده گرفتن مسائل سیاسی در توسعه سازمان ها بود. اعتقاد شکاکان این دوره بر این بود که مدیریت در سازمان ها ادامه همان حکمرانی های قدیم است و منافع افراد بلندپایه مهم تر از هر چیز دیگری است و دلیل به وجود آمدن سازمان، همان اهداف حکمرانان سیاسی است با این تفاوت که آنها رهبرانی کاریزماتیک بوده اند و رهبران سازمانی امروز اغلب از قدرت های مشروع خود استفاده می کنند و در نهایت شکاکان دوره پست مدرن، بیشتر از سازمان اصول مدرنیته را زیر سؤال می برند.

با جست و جو و بررسی در مقاله ها و پایان نامه های 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 سازمان ها انجام نشده است. این موضوع که شک سازمانی چیست و چه علایمی دارد، چه عواملی در سازمان منجر به شک سازمانی می شود و چه پیامدهایی با بروز این پدیده در سازمان ظهور می کند، کمتر مورد توجه بوده است. اما شک در سال های اخیر در حوزه های مختلفی چون بازاریابی و تبلیغات، مالی و حسابداری و محیط زیست و گردشگری وارد شده است. در جدول 1 فهرستی از پژوهش های انجام شده در این حوزه ها 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]
	شک درباره تبلیغات: یک مقایسه از مصرف‌کنندگان آلمان غربی و شرقی [2]
حوزه مالی و حسابداری	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]
	جست‌وجویی از شک، تجربه‌های مشتریان خاص و قضاوت‌های حسابرسان [11]
حوزه محیط زیست	یک شک سالم در خصوص آب در جنوب استرالیا [18]
	تغییر آب و هوا و گردشگری: زمانی برای شک محیطی [13]
	انکار شک ساختگی 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 اشباع¹ 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 لینکلن² در دهه 1980 پیشنهاد شد، استفاده شده است. این دو پژوهشگر مفهوم قابلیت اعتماد³ 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 باز¹، کدگذاری محوری² و کدگذاری انتخابی³. 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 «ایده» 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
تجربه کسب	تجربه کسب	مشارکت ندادن کارکنان در امور
		توجه نداشتن مدیران به شایسته سالاری در سازمان
		فاصله از کارکنان برای حفظ امتیازهای خود
	تجربه کسب	تأکید مدیر بر وجود سلسله مراتب برای ایجاد فاصله با کارکنان
		بی تفاوتی مدیر نسبت به کارکنان
		توجه به افراد چرب‌زبان و نادیده گرفتن عملکرد کاری
	تجربه کسب	ایجاد سلسله مراتب زیاد در سازمان
		مستبد و خودرأی بودن
		دروغ راجع به مسائل مالی (عمل نکردن به وعده‌ها)
	تجربه کسب	متخصص نبودن مدیر
		به فکر منافع شخصی خود بودن
		نداشتن تعهد کاری
	تجربه کسب	قدرت طلب بودن
		وجود اندک مدیران لایق و دلسوز برای پیگیری
		سطح پایین سواد کاری مدیران
تجربه کسب	تجربه کسب	اطلاع نداشتن کارمند از کارراهه شغلی خود در سازمان
		بی علاقه‌گی در انجام کار
		فشار کاری بالا و توقع بیش از توان کارمند
	تجربه کسب	جبار به انجام کار در خارج از شرح شغل تعریف شده
		تعریف نامناسب شرح وظایف و شغل
		توانایی نداشتن کارکنان در انجام کارهای تعریف شده
	تجربه کسب	تعریف نامناسب شرح وظایف و شغل
		هم‌راستا نبودن اهداف سازمانی و اهداف فردی
		حمایت نکردن سازمان در راستای رفاه شغلی کارکنان
	تجربه کسب	قرار گرفتن کارکنان در جای نامناسب
		تلاش نکردن مدیر برای ایجاد رفاه نسبی کارکنان
		گزینش نادرست سازمان در استخدام (ناکارآمدی فرایند کارمندیابی و استخدام)
	تجربه کسب	توجه اندک به جامعه‌پذیری کارکنان در سازمان
		نحوه پرداخت براساس حضور فیزیکی است و نه کیفیت و عملکرد
		توجه نکردن به ارزیابی عملکرد در سازمان
تجربه کسب	تجربه کسب	انجام کار با یکی است و اعتبار شبه نام دیگری
		نبود سیستم جبران خدمات متناسب در سازمان
		کارکنان همانند بردهای در سازمان هستند.
	تجربه کسب	کارآمدتر بودن ظاهر سازی و تظاهر در سازمان
		دستیابی به منافع مالی و شخصی مدیر مهم است.
		کارکنان در مشکلات شریک‌اند، اما در سوددهی شریک نیستند.
	تجربه کسب	مدیران اولویت اول کسب سود هستند
		تبعیض در استخدام کارکنان
		وجود تبعیض و نابرابری در پرداخت‌ها میان کارکنان
	تجربه کسب	قراردادها کاملاً یک‌طرفه هستند و به نفع سازمان
		تفاوت چشمگیر سطح کارکنان و مدیران از لحاظ مالی
		سازمان به کارکنان تنها زمانی بها می‌دهد که به آنها به طور شدیدی محتاج است.
	تجربه کسب	پرداخت نشدن حق و حقوق کارمند در اضافه کاری و ماموریت‌ها
		منصفانه نبودن دریافتی در قیاس با کار انجام شده
		رفتارهای تبعیضانه میان کارکنان هم رده
تجربه کسب	تجربه کسب	چند لایه‌ای بودن مدیریت و انواع کاغذبازی‌ها
		فرهنگ رشوه‌گیری
		تفاوت‌های زیاد فکری و دیدگاهی میان مدیران سطوح مختلف
	تجربه کسب	جو دلسرد کننده سازمان
		دلزدگی کارکنان (مدیران به فکر منافع خود هستند).
		خصوصیت شخصی با مدیر و یا افراد بالاتر از آن
	تجربه کسب	تحقیر زیردستان و تملق بالادستی‌ها
		حرمت شکنی به وسیله کارکنان و مدیران
		توجه به فرهنگ فردگرایی تا کارهای جمعی حتی در صورت لزوم
	تجربه کسب	وجود روابط دوستانه و فامیلی و نه قانونی
		تعهد نداشتن کاری در میان کارکنان
		بی‌ارزشی وی نزد سازمان می‌شود
	تجربه کسب	اوضاع بازار کار خراب است و جایگزین‌های فراوان برای یک کارمند باعث دلسوزی نکن، نتیجه ندارد.
		بی‌ارزشی وی نزد سازمان می‌شود
		بی‌ارزشی وی نزد سازمان می‌شود



شک سازمانی به عنوان 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)

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



جدول 4 پیامدهای شک سازمانی (تأثیرات بلندمدت فردی)

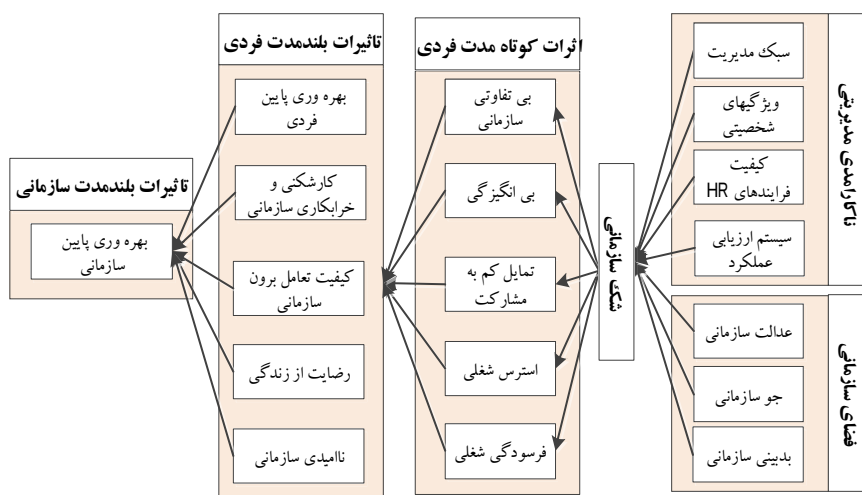
مقوله و زیرمقوله		کدهای باز
تأثیرات بلندمدت سازمانی	عدم پایداری عملکرد	استفاده بهینه نکردن از استعدادها و توانایی‌های بالقوه
		فرصت نکردن برای داوری درباره مسئولیت‌های فردی
		انرژی کافی نداشتن برای انجام کارها
		سستی در انجام کارها
	تخریب سرمایه اجتماعی	تسری دادن نوعی تفکر بدبینانه به سایر افراد
		بد نشان دادن وجهه سازمان از منظر بیرونی آن
		وابسته کردن سازمان به خود
		از بین بردن و آسیب به لوازم سازمان به قصد انتقام
		ایجاد تشنج در محیط کار
		ایجاد هزینه‌های مازاد برای سازمان
		فرمان‌برداری نکردن از مقام بالاتر
		بدگویی از مدیران و سرپرستان
	نگرانی کارکنان	دستیابی نداشتن به اهداف فردی تعیین شده
		شاد نبودن و احساس رضایت نداشتن
		تأمین نشدن به لحاظ مالی و احساسی
		توجه نکردن به دستاوردهای شخصی
تأثیرات بلندمدت فردی	تخریب سرمایه اجتماعی	حس تنفر و ناامیدی
		افزایش بدگویی
		بد و بیراه گفتن به زمین و زمان
		منزوی شدن
		بی تفاوتی نسبت به یادگیری و پیشرفت فردی
		انتقام‌جویی
		تأثیر مخرب فرد بر افراد دیگر
		افشای و نابودی اطلاعات سازمان
		فرد از موانع پیشرفت سازمان خواهد شد.
		توانایی نداشتن در تصمیم‌گیری بلندمدت و مهم زندگی
	عدم پایداری	انتقال اضطراب و تنش محیط کار سایر افراد
		محقق دانستن خود در پایمال کردن حقوق دیگران
تأثیرات بلندمدت فردی	عدم پایداری	مسئولیت‌پذیری نداشتن لازم در زندگی شخصی
		نداشتن برنامه‌ریزی بلندمدت



جدول 5 پیامدهای شک سازمانی (تأثیرات بلندمدت سازمانی)

مقوله و زیرمقوله		کدهای باز
تأثیرات بلندمدت سازمانی	پیامدهای بلندمدت سازمانی	ایجاد بیکاری پنهان
		تأثیر منفی بر کارایی و اثربخشی فرایندهای سازمانی
		ایجاد هزینه‌های مازاد در سازمان
تأثیرات بلندمدت سازمانی	پیامدهای بلندمدت سازمانی	اعمال زور و سلطه برای افزایش کارایی
		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، درواقع 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 دیگران¹ (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. لازاروس² 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 لیبلر³ فرسودگی شغلی⁴ یک فرایند روان‌شناختی است که بر اثر استرس کاری شدید حاصل می‌شود و فرد را دچار تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت⁵ 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 اسپکتور¹ 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.

درنهایت 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، 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؟» با نتایج به دست 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 scepticism among members of a professional union: the case of the union of librarian 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 گراندد 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 استارت‌ژیهای 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] گلیور، 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)، 59-81.
- [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).