

Identify and explain the most important factors shaping organizational anesthesia in human capital based on data foundation approach

Mohammad Amin Aeiny*¹  | Amir Hamzeh Alinejad² 

1. PhD student in Public Administration, Lecturer in the Faculty of Management, Imam Ali University, Tehran, Iran.

2. PhD in Technology Management, Lecturer, School of Management, Imam Ali University, Tehran, Iran.

Article Info	ABSTRACT
Article type: Research Article	Objective: The aim of this study was to identify and explain the most important factors shaping organizational anesthesia in human capital.
Article history: Received: 18 March 2021 Revised: 10 June 2021 Accepted: 16 June 2021	Methodology: The method of the present research in terms of applied orientation, in terms of the purpose of exploratory-explanatory research, in terms of data collection method is mixed (qualitative and quantitative) and in terms of research strategy is based on the foundation approach and structural equation modeling. The statistical population in the qualitative part included 13 experts of the organization and management in the National Gas Company of Kermanshah province and in the quantitative part included 54 employees of the company. Data collection tools included semi-structured interviews and a researcher-made questionnaire.
Keywords: Human capital, organizational anesthesia, Grounded theory.	Conclusion: The findings show 224 open source code, 38 core code and 16 selected code using Max Q2020 software. In addition, the effect of identified factors on the phenomenon of organizational anesthesia was confirmed by modeling structural equations and Amos software. The results are in the form of a four-variable model including; Causal, contextual, intervening and central phenomena of organizational anesthesia of human capital are presented in the National Gas Company of Kermanshah Province.
	Originality: The initiative of the present study is to identify and explain the most important factors shaping organizational anesthesia in human capital in the form of a model. In addition, it is theoretically innovative in human capital variables and organizational anesthesia.

Cite this article: Aeiny, Mohammad Amin. Alinejad, Amir Hamzeh. (2021). Identify and explain the most important factors shaping organizational anesthesia in human capital based on data foundation approach. *Academic Librarianship and Information Research*, 54 (4), 1-20. DOI: 00000000000000000000

© The Author(s). Corresponding Author Mohammad Amin Aeiny Email: aeini.mo@fc.lu.ac.ir

DOI: 0000-0002-9403-2593

Second Writer: Amir Hamzeh Alinejad Email: Amir.alinejad.mng@iauctb.ac.ir

, Vol. , No. , 2020, pp. .

شناسایی و تبیین مهمترین عوامل شکل دهنده بی حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی مبتنی بر رویکرد داده بنیاد^۱

محمد امین آئینی*^۲ | امیر حمزه عالی نژاد^۳

چکیده

هدف: هدف از پژوهش حاضر شناسایی و تبیین مهمترین عوامل شکل دهنده بی حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی است.

ضرورت: در عصر حاضر بطور واضح مشخص شده که با ارزش ترین سرمایه هر سازمان و جامعه، سرمایه‌های انسانی هستند و در سطح جهان به عنوان مهم ترین عامل تولید ارزش و ثروت کشورها شناخته شده‌اند؛ اما عوامل مختلفی می‌توانند بر کاهش بهره‌وری این سرمایه‌های بی بدیل اثرگذار باشند. از مهم ترین عوامل کاهنده بهره‌وری در سازمان‌ها که به تازگی مورد توجه محققان علوم سازمان و مدیریت قرار گرفته است، مسئله بی حسی سازمانی است.

روش شناسی: روش پژوهش حاضر از لحاظ جهت گیری کاربردی، از نظر هدف پژوهش اکتشافی- تبیینی، از نظر شیوه جمع آوری داده‌ها آمیخته (کیفی و کمی) و از لحاظ استراتژی پژوهش مبتنی بر رویکرد بنیاد و مدل سازی معادلات ساختاری است. جامعه آماری در بخش کیفی شامل ۱۳ نفر از خبرگان سازمان و مدیریت در شرکت ملی گاز استان کرمانشاه و در بخش کمی نیز شامل ۵۴ نفر از کارکنان شرکت مذکور بودند. ابزار گردآوری داده‌ها شامل مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته و پرسشنامه محقق ساخته بود.

یافته‌ها: یافته‌ها حاکی از ۲۲۴ کد باز، ۳۸ کد محوری و ۱۶ کد انتخابی به کمک نرم افزار مکس کیو دی ای ۲۰۲۰، است. علاوه بر این، اثر عوامل شناسایی شده بر پدیده بی حسی سازمانی با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری و نرم افزار اموس مورد تایید قرار گرفت.

نتیجه گیری: نتایج در قالب الگویی چهار متغیره شامل؛ عوامل علی، زمینه‌ای، مداخله گر و پدیده محوری بی حسی سازمانی سرمایه‌های انسانی در شرکت ملی گاز استان کرمانشاه ارائه شده است.

کلیدواژه‌ها:

سرمایه انسانی، بی حسی سازمانی، نظریه داده بنیاد.

پذیرش مقاله:

دریافت مقاله:

مقدمه

سرمایه‌های انسانی عامل مبنایی تولید در سازمان‌ها هستند به این معنی که بیشتر بودن سرمایه انسانی به معنای توانایی بیشتر منابع انسانی و امکان به کارگیری فناوری‌های جدید و به طور خلاصه بهره‌وری بالای منابع انسانی است [۴ و ۳۴]. شواهد تجربی هم نشان می‌دهند که سرمایه گذاری و توجه به سرمایه‌های انسانی باعث کسب مزایای رقابتی و ارتقاء عملکرد و بهره‌وری سازمان‌ها می‌گردد [۲۷]. دانایی فرد و باباشاهی سرمایه انسانی را به عنوان یک بعد سخت (به عنوان مثال، قابلیت، دانش، مهارت و استعداد) و یک بعد نرم (به عنوان مثال، انگیزه) مورد تأکید قرار می‌دهند [۱۲]. سرمایه‌های انسانی قابلیت به کارگیری فناوری‌های جدید را برای سازمان فراهم [۴ و ۳۴] و محرک مهمی در رشد بهره‌وری سازمان‌ها هستند [۱۴]. اما عوامل مختلفی

۱ مقاله حاضر برگرفته از رساله دکتری رشته مدیریت مدولتی گرایش مدیریت منابع انسانی است.

۲ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، مدرس دانشکده مدیریت، دانشگاه امام علی (ع)، تهران، ایران. aeeni.mo@fc.lu.ac.ir

۳ دکترای مدیریت تکنولوژی، مدرس دانشکده مدیریت، دانشگاه امام علی (ع)، تهران، ایران. Amir.alinejad.mng@iauctb.ac.ir

می‌توانند بر بهره‌وری سرمایه‌های انسانی در سازمان تاثیر بگذارند و باعث کاهش بهره‌وری این سرمایه‌های بی‌بدیل در سازمان شوند. از مهم‌ترین عوامل کاهش بهره‌وری در سرمایه‌های انسانی سازمان‌ها که به‌تازگی مورد تأکید و توجه محققان علوم مدیریت و سازمان قرار گرفته است، مسئله بی‌حسی سازمانی است [۲۳].

مسئله پژوهش حاضر با این سوال شکل گرفت که چرا بسیاری از سازمان‌ها با وجود سرمایه‌های انسانی با ویژگی‌های؛ ماهر، دانشی، توانا، با استعداد و ... از بهره‌وری قابل قبول و متناسبی برخوردار نیستند؟ به‌منظور درک بهتر مسئله، سازمانی را در نظر بگیرید که سرمایه‌های انسانی آن به علل مختلف به ماهیت و متن سازمان به‌طور ظاهری پایبند هستند (کارکنان وظایف کاری خود را انجام می‌دهند اما به روح سازمان پایبند نیستند)، احساس مثبتی نسبت به سازمان نداشته و ارتباط ضعیفی با کار، همکاران و سازمان برقرار کنند، از ابراز نظرات خود در سازمان خودداری می‌کنند، میل به تنبلی از خود نشان می‌دهند، به حالتی از کرختی و بی‌تفاوتی رسیده‌اند که دستیابی به اهداف سازمان برای آن‌ها اهمیتی ندارد [۲۲]؛ در واقع، بی‌حسی سازمانی نوعی میل به بی‌میلی کارکنان است که به سستی هنجارها و نوعی خویش‌داری به شکل سردی یا بی‌عاطفگی است که به سردرگمی، سرخوردگی و لغزش منجر و فرایندی است که به علت برآورده نشدن انتظارات رخ می‌دهد [۲۵]. لذا با توجه به این که حس از این قابلیت برخوردار است که رفتار کارکنان را جهت دهد و موقعیت‌ها، سازمان و محیط را شکل داده و باعث ظهور سازمان‌دهی اثربخش‌تر در سازمان شود [۳۸] و از آنجا که اشتیاق و میل به کار، همکاران و سازمان همان چیزی است که پیش برنده اهداف سازمان است و چنانچه نباشد سازمان را به چالش بکشاند و همچنین به این دلیل که به‌طور طبیعی کارکنان در سازمان به سمت بی‌نظمی پیش می‌روند [۳۹]، بسیار ضروری است که مدیران با کسب مهارت لازم و دانش در مواجهه با پدیده بی‌حسی سازمان، این بی‌نظمی‌های خاموش سازمان را شناسایی و سازمان‌دهی کنند. خصوصاً در سرمایه‌های انسانی که بهره‌وری، کسب مزایای رقابتی، ایجاد ارزش برای سازمان و همچنین کسب اهداف سازمان مستقیماً به آنان ارتباط دارد را ایجاد و یا تقویت کنند [۷]. متأسفانه، مهم‌تر اینکه در کشور ما پدیده بی‌حسی سازمانی و در نتیجه بهره‌وری پایین در سازمان‌ها وجود دارد [۲۲]؛ خصوصاً در شرکت ملی گاز ایران با توجه به استعداد سرمایه‌های انسانی آن این پدیده می‌تواند از دلایل اصلی عدم توسعه و پیشرفت قابل قبول در کشف میادین گازی، استخراج، فرآوری، ارزش افزوده، فناوری‌های وابسته، پخش، وابستگی به کشورهای دیگر و غیره باشد. بنابراین، انتظار این است، مدیران شرکت ملی گاز ایران بیش‌ازپیش به کسب سواد و دانش در خصوص پدیده منفی بی‌حسی سازمانی تلاش و با عارضه‌یابی این پدیده سازمانی از تبعات منفی آن در سازمان و کارکنان اجتناب نمایند. براین اساس، هدف اصلی پژوهش حاضر، شناسایی و تبیین مهم‌ترین عوامل شکل دهنده پدیده بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی شرکت ملی گاز استان کرمانشاه می‌باشد. به منظور نائل شدن به هدف پژوهش سوالات اصلی نیز به این شکل مطرح می‌شوند؛ ۱. مهم‌ترین عوامل علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر و پدیده محوری بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی شامل چه مؤلفه‌هایی هستند؟ و اینکه آیا تاثیر عوامل شناسایی شده بر پدیده محوری بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی تایید می‌شوند؟

۱. مروریادبیات

۱.۱. مفهوم سرمایه انسانی

در دهه‌های اخیر، به‌طور واضح مشخص شده که اصلی‌ترین و با ارزش‌ترین سرمایه هر سازمان، جامعه و کشور، سرمایه‌های انسانی است و در سطح جهان این سرمایه‌ها به‌عنوان مهم‌ترین عامل تولید ارزش و ثروت ملت‌ها شناخته شده است [۳۷]. البته اصطلاح سرمایه انسانی^۱ مفهوم جدیدی نیست بلکه این مفهوم برای نخستین بار در دهه ۱۹۶۰ به‌وسیله شولتز^۲ مطرح شده و بکر^۳ به‌عنوان مهم‌ترین نویسنده، تئوری سرمایه انسانی را بسط و توسعه داد [۱۶] و [۸]. نیروی انسانی که نقش اصلی و تعیین‌کننده‌ای در توسعه اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی و ... جوامع دارد از جمله مفاهیمی است که مورد توجه محققان

1 Human Capital

2 Schultz

3 Becker

و صاحب‌نظران علوم مدیریت قرار گرفته و از جنبه‌های مختلف به تشریح و تبیین آن پرداخته‌اند. آدمی و اوگونسولا^۱ (۲۰۱۶) سرمایه انسانی را به‌عنوان عامل مهم تبدیل همه منابع به سود بشر توصیف کرده‌اند [۲]. حسن‌پور رودبارکی و لبادی (۱۳۹۵) بیان می‌کنند که سرمایه انسانی به آموزش، تحصیل و حرفه‌های اولیه جهت ارتقاء سطح دانش، مهارت‌ها، ارزش‌ها، توانایی‌ها و دارایی‌های اجتماعی افراد سازمان مربوط می‌شود که رضایت شغلی و عملکرد کارکنان را به همراه دارد [۱۷]. در تعریفی دیگر، سرمایه انسانی یک قابلیت سازمانی مهم تعریف‌شده است که به‌طور مستقیم با تمایل به بهبود و نوآوری ارزش شرکت مطابقت می‌کند [۲۹]. سرمایه‌گذاری در این سرمایه مهمترین عامل در کسب مزیت رقابتی است [۲۰]. یوسف بروجردی و همکاران (۲۰۱۴) تأکید می‌کنند، سرمایه انسانی، دانش، مهارت و توانایی افزوده‌شده‌ای است که می‌تواند به‌طور بالقوه به افزایش عملکرد و بهره‌وری شخص در محیط کار کمک کند. مطابق این تعریف، سرمایه انسانی می‌تواند یک عامل حیاتی برای دستیابی به اهداف فردی و سازمانی به‌طور هم‌زمان باشد [۴۱]. به‌این‌ترتیب، سرمایه انسانی عامل مبنایی تولید در سازمان‌ها بوده 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 [۴ و ۳۴]. سرمایه‌های انسانی کلید موفقیت در سیاست‌های اقتصادی و به‌عنوان مهم‌ترین قابلیت کسب مزیت رقابتی و همچنین عمده‌ترین دارایی نامشهود هر سازمان و کشور قلمداد می‌شوند که باید این سرمایه‌ها را پایه و اساس بهبود کیفیت و بهره‌وری کلیه فرایندهای اقتصادی در نظر گرفت [۱۹].

۲.۱. بی‌حسی سازمانی^۲

درحالی‌که حسگری سازمانی به مقدار توجه سازمان به موقعیت و شرایط حسی کارکنان اشاره دارد؛ مفهوم بی‌حسی سازمانی^۳ کاملاً متفاوت از حسگری است (هرچند تحت تأثیر حسگری سازمانی است) که در آن به حالات و وضعیت احساسی کارکنان توجه نمی‌شود؛ به‌این‌ترتیب، بی‌حسی سازمانی زمانی اتفاق می‌افتد که در سازمان به فعالیت‌های مربوط به حسگری توجه نمی‌شود. منظور از بی‌حسی سازمانی همان ناامیدی، بی‌تفاوتی، بی‌خیالی و کرختی در سازمان است؛ اما حسگری به‌کارگیری احساس در کنار عقل در سازمان است [۲۳].

ازنظر بایرد^۴ (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. در اغلب تحقیقات از ویژگی‌هایی که به آن‌ها اشاره شد، به‌عنوان پیامدها و نتایج بی‌حسی سازمانی یاد شده است؛ درحالی‌که بایرد (۲۰۰۸)، تمامی موارد یادشده را «خروج از امنیت شغلی» نامیده است [۱۱]. تیلور و ون اوری^۵ (۲۰۱۰)، برای مفهوم بی‌حسی سازمانی، اصطلاح «بی‌میلی کارکنان برای مشارکت در اقدامات مشترک سازمانی» را مورد استفاده قرار داده است [۳۶].

محققان دیگر نیز تعاریف متعددی از بی‌حسی سازمانی ارائه نموده‌اند. ویک (۲۰۰۵)، براین 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. وی تأکید می‌کند که بی‌حسی از ادراکات و ذهن فرد نشأت می‌گیرد و حالتی از فهم است که به گفتار تبدیل نمی‌شود [۳۸]. بی‌حسی، حالتی از حس نکردن امور و نوعی آگاهی معذب [۱۸]؛ کندذهنی خودخواسته یا در مواقعی ناخواسته، نوعی خویش‌داری و بی‌میلی مرتبط با لختی و کرختی هنجارها است که به شکلی از بی‌عاطفگی و سردی منجر می‌شود و معلول سرخوردگی، ترس و لغزش در افراد است [۲۵]. آجینیس و گلو (۲۰۱۷)، اظهار داشته‌اند که بی‌حسی گاهی می‌تواند بر مبنای تجربه‌های گذشته افراد شکل گیرد [۵]. دی‌گرف و همکاران (۲۰۱۶)، استنباط کرده‌اند که بی‌حسی تحت تأثیر نوع هنجارهای اخلاقی و شدت می‌تواند در هر سازمانی متفاوت باشد. همان‌گونه که در فرهنگ‌هایی که قومیت ستمی یا سیاست زدگی وجود داشته باشد این پدیده تشدید می‌شود و نتایج تحقیق این موضوع را تأیید می‌کنند [۱۳]. تحقیق برتود و میلرشتیز (۲۰۱۸) نیز نقش رهبری در بی‌حسی را مورد تأیید قرار داده‌اند. علاوه‌براین، بی‌حسی تحت تأثیر مستقیم نحوه سازماندهی و سبک‌های رهبری از کم تا زیاد متغیر است [۱۰].

1 Adeyemi & Ogunsola
2 Organizational insensibility
3 Organizational insensibility
4 Byrd
5 Taylor & Van Every

خمش آیا و همکاران (۱۳۹۸) معتقدند بی‌حسی سازمانی حالتی از بی‌توجهی، بی‌میلی و ترس پنهان است که در قالب بی‌توجهی به مسائل سازمان در باورها و عقیده کارکنان شکل می‌گیرد یا در عمل آن‌ها ظهور می‌یابد. طبق مطالعات انجام‌شده توسط این محققان ابعاد اصلی بی‌حسی سازمانی در سازمان‌های دولتی ایران، شامل چهار بعد کرختی سازمانی، خاموشی سازمانی، ترس سفید و بی‌میلی سازمانی می‌باشند که به‌عنوان ابعاد اصلی بی‌حسی سازمانی شناسایی شده‌اند. این ابعاد به شرح ذیل می‌باشند [۲۲]:

➤ کرختی سازمانی: کرختی سازمانی از ابعاد بی‌حسی سازمانی است. کرختی سازمانی شامل تبلی فکری، تکیه بر عملکردهای کوتاه‌مدت و سیاست‌گرایی است. وجود همکاران بدون دغدغه و بی‌مسئله، قرار گرفتن کارکنان در جبهه‌های سیاسی و نه تخصصی، عدم مواجهه فکری فعال با مقولات فرهنگی، استفاده افراطی از تاکتیک‌ها و روش‌های عملیاتی سیاسی، کم‌کاری نهادینه‌شده و غرق شدن در فعالیت‌های روزانه، از به-وجود آورنده و بستر ساز کرختی سازمانی می‌باشند.

➤ خاموشی سازمانی: بی‌توجهی مؤدبانه، کهنولت سازمانی و پناه بردن کارکنان به منطقه سفید از عوامل زمینه‌ساز خاموشی سازمانی می‌باشند. سازمانی که در آن تمارض جهت فرار از خدمت وجود دارد یا ارتباطات منفعت طلبانه و کاملاً گزینشی هستند یا در آن ساختار قالب‌بندی شده و تعقل‌گرایی بیش‌ازحد وجود دارد، می‌تواند سازمانی خاموش باشد.

➤ ترس سفید: خودسانسوری‌های متعدد، بهار خواب‌های نهادینه‌شده و خستگی‌های عاطفی از عوامل به‌وجود آورنده هویت سفید و تعارض‌های غیر کارکردی و ادراک سرکوبگر کارکنان از فضای سیاسی حاکم بر سازمان از عوامل شکل‌دهنده تهدید خاموش می‌باشند. علاوه‌براین، هویت سفید و تهدید خاموش خود زمینه‌ساز به‌وجود آمدن ترس سفید هستند.

➤ بی‌میلی سازمانی: ساختارهای شکل‌دهنده بی‌میلی سازمانی شامل موارد زیر می‌باشند: الف. انحصار سازی، ب. طفره‌روی سازمانی، ج. عدم مشارکت فعال و د. احساس بی‌عدالتی. با توجه به این ابعاد، بی‌میلی سازمانی زمانی اتفاق می‌افتد که تعاملات بین فردی کاهش یابد، اطلاعات تخصصی در سازمان گردش نداشته باشند، گروه‌های کاری ناعادلانه باشند، نقش افراد در انجام وظایف مبهم باشد و در ازای کوشش و تلاش، پاداشی دریافت نکنند.

۲. پیشینه پژوهش

در ادامه به تحقیقاتی که ارتباط نزدیکی با تحقیق حاضر دارند اشاره می‌شود؛ امینی خیابانی (۱۳۹۷) در پژوهشی تحت عنوان "تبیین نقش قابلیت‌های راهبردی حسگری محیط و کارآفرینی محوری بر عملکرد سازمانی" نتیجه می‌گیرد، بهبود عملکرد سازمان‌ها بر دو مقوله متکی است؛ یکی خلاقیت ناشی از ایجاد هوشمندی و انتشار آن که توسط حسگری محیط ایجاد می‌شود و دیگری مقوله شایستگی که از مسئولیت‌پذیری حاصل از کارآفرینی محوری خلق می‌شود [۷]. خیامی (۱۳۹۸) در پژوهشی با موضوع "بررسی پیشایندها و پسایندهای بی-تفاوتی سازمانی (مورد مطالعه: معلمان شهر کاشان)" نتیجه گرفت که میانگین کیفیت زندگی کاری و حمایت سازمانی در جامعه موردبررسی پایین‌تر از حد متوسط و میانگین استرس شغلی بالاتر از حد متوسط بود. همچنین، میانگین همه مؤلفه‌های بی‌تفاوتی سازمانی در جامعه مورد مطالعه، پایین‌تر از حد متوسط و میانگین پسایندهای بی‌تفاوتی سازمانی، بالاتر از حد متوسط بود. نهایتاً، بین پیشایندها و بی-تفاوتی سازمانی ۰/۰۵ رابطه منفی و غیر معنادار و بین بی‌تفاوتی سازمانی و پسایندها ۰/۳۱ رابطه منفی و معنادار وجود دارد [۲۴]. شهریوی (۱۳۹۸) در پژوهش خود تحت عنوان "بررسی و شناسایی علل و عوامل ایجادکننده پدیده بی‌حسی سازمانی و راه کارهای مقابله با آن (مورد مطالعه: آموزش و پرورش استان خوزستان)" که با استفاده از روش تحلیل محتوای جهت‌دار جهت استخراج علل و عوامل مؤثر بر پدیده بی‌حسی سازمانی در کارکنان سازمان‌ها انجام شد، نتیجه می‌گیرد که علل و عوامل ایجادکننده بی‌حسی سازمانی در جامعه آماری مورد پژوهش در قالب پنج عامل کلی تحت عناوین؛ (۱) علل فردی- شخصیتی (۲) علل رفتاری- محتوایی (۳) علل اجرایی- مدیریتی (۴)

علل ساختاری (۵) علل زمینه‌ای - محیطی شناسایی شده و پیشنهادات مقابله با این پدیده نیز در قالب پنج راهکار کلی (۱) راهکارهای مرتبط با ساختار (۲) راهکارهای مرتبط با منابع انسانی (۳) راهکارهای مرتبط با رفتارها (۴) راهکارهای مرتبط با عامل زمینه‌ای - محیطی (۵) راهکارهای اجرایی - مدیریتی نیز شناسایی شدند [۳۵]. خانی شکراب (۱۳۹۹) در تحقیقی با عنوان "تأثیر بی‌تفاوتی و طفره‌روی سازمانی بر کنترل و بهروزی سازمانی دیران آموزش و پرورش شهرستان گرمی" دریافت که متغیر بی‌تفاوتی سازمانی تأثیر منفی دار و منفی بر کنترل سازمانی و بهروزی سازمانی دارد. همچنین نتیجه گرفت که متغیر طفره‌روی سازمانی در جامعه مورد مطالعه، تأثیر منفی و معنی‌داری بر کنترل سازمانی و بهروزی سازمانی دارد [۲۱].

دی‌گرف و همکاران (۲۰۱۶) در تحقیقی با موضوع "ایجاد حسگری در حوادث بحرانی نظامی: تأثیر شدت عملکرد" به بررسی رابطه بین شدت عملکرد و استفاده از راهبردهای مختلف حس‌سازی در حوادث حساس نظامی می‌پردازند. این محققان نتیجه می‌گیرند که استفاده از تاکتیک‌های ایجاد حساسیت به شدت با میزان شدت عملکرد در اوضاع پیوند خورده است. در موقعیت‌های حساس، سربازان از تجربیات قبلی، پیش‌بینی عواقب و کمک به دیگران برای شناختن و تفسیر اوضاع استفاده می‌کنند و توجه کمتری به تفکر انتقادی سطح بالاتر (آگاهی اخلاقی، ادغام اطلاعات موجود و تجزیه و تحلیل تعصبات شخصی در فرایند تصمیم‌گیری) می‌کنند؛ بنابراین، به نظر می‌رسد که در این حوادث حساس، سربازان بدون اینکه جایی برای بررسی و تفکر کامل داشته باشند، واکنش نشان می‌دهند [۱۳]. برتود و میلر (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان "ایجاد حس در موقعیت ابهام: اکتشافی از جامعه‌شناسی حسگری در بحران‌ها" نقش رهبری را در حسگری مورد بررسی می‌دهند و اظهار می‌کنند که حس‌سازی فرایندی است که طی آن افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها محیط خود را برای ارائه تجارب جدید، مبهم و معانی مشترک آماده می‌کنند، علاوه بر این، با توجه به منافع در دوره‌های جدید و مبهم، رویکرد حس‌سازی به سازمان‌دهی به مطالعه‌ای غنی از نقش‌های عوامل سازمانی، شرایط ساختگی و شرایط محیطی تبدیل شده و بر عملکرد افراد در موقعیت‌های بحرانی تأثیر گذاشته و نقش فراوانی دارد [۱۰]. صادقی و رضوی^۱ (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان "سکوت سازمانی، تعهد سازمانی و خلاقیت سازمانی (مورد مطالعه: مدیران دانشگاه آزاد اسلامی خراسان رضوی)" نتیجه گرفتند که در سازمان مورد مطالعه، رابطه معنی‌دار و معکوسی بین سکوت سازمانی و تعهد و خلاقیت سازمانی وجود دارد؛ بنابراین، هرچه سکوت سازمانی بیشتر باشد، تعهد سازمانی و خلاقیت سازمانی هم کم‌تر می‌شود [۳۱]. سچیل^۲ و همکاران (۲۰۱۹) در تحقیقی به بررسی اثرات قدرت در فرآیندهای ایجاد حسگری می‌پردازند. آن‌ها با تقسیم قدرت به اشکال سیستماتیک و ایزودیکی، نتیجه می‌گیرند که قدرت نه تنها محتوای ایجاد حسگری، بلکه شکل فرآیندهای ایجاد حسگری را نیز شکل می‌دهد. این محققان در نهایت اثرات قدرت را در ایجاد حسگری در چهار شکل متمایز: خودکار (ناخودآگاه و متعهد)، بداهه (پیش‌آگاهی و موقت)، الگوریتمی (آگاهانه و متعهد) و انعکاسی (آگاهانه و موقت) توضیح می‌دهند [۳۳]. سندبرگر و تسوکاس^۳ (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان "بازنگری حسگری: درک جامع از طریق پدیدارشناسی" با استفاده از پدیدارشناسی حسگری، نتایج زیر را مطرح می‌کنند: (۱) ایجاد حسگری پدیده‌ای مفرد نیست، اما شامل چهار نوع عمده است: حس ساختگی، مشارکت آگاهانه، عمدی و 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 و زبان) در هر نوع فرایند حسگری نقشی متفاوت بازی می‌کنند [۳۲].

^۱ Sadeghi & Razavi

^۲ Schildt

^۳ Tsoukas & Sandberg

۳. روش شناسی

روش تحقیق حاضر از نظر جهت گیری پژوهش کاربردی، از نظر رویکرد پژوهش استقرائی، از نظر هدف پژوهش اکتشافی - تبیینی، از نظر شیوه جمع - آوری داده ها آمیخته (کیفی و کمی) و از لحاظ استراتژی پژوهش مبتنی بر رویکرد بنیاد^۱ و مدل سازی معادلات ساختاری است. پژوهش حاضر را می - توان در دوبخش کیفی و کمی مورد بررسی قرار داد. **بخش کیفی پژوهش؛** جامعه آماری در این بخش شامل خبرگان حوزه سازمان و مدیریت در شرکت ملی گاز استان کرمانشاه بودند که با استفاده از روش نمونه گیری نظری انتخاب شدند. در ابتدا روش نمونه گیری هدفمند و بر اساس دو معیار؛ ۱- حداقل ۵ سال سابقه مدیریت یا سرپرستی. ۲- تحصیلات عالی در رشته های مرتبط با مدیریت بود که در اواسط مصاحبه ها با توجه به معرفی خبرگان دیگر توسط مصاحبه شونده، با استفاده از شیوه گلوله برفی ادامه یافت و در مصاحبه سیزدهم، اشباع نظری حاصل شد و بعد از آن مفاهیم جدیدی یافت نشد. ابزار جمع آوری داده ها در بخش کیفی مصاحبه های نیمه ساختاریافته بود که در نهایت مفهوم پردازی موضوع مورد نظر با استفاده از کدگذاری های باز، محوری و انتخابی و با استفاده از نرم افزار مکس کیو - دی - ای^۲ نسخه ۲۰۲۰ صورت گرفته است. برای اطمینان از روایی تحقیق، محقق از روش بازبینی توسط همکاران استفاده کرده است. بر همین اساس، گام به گام فرایند کدگذاری، تحلیل و نهایتاً استخراج مدل مفهومی بی - حسی سازمانی در سرمایه های انسانی با نظارت، بررسی و اصلاح اساتید راهنما و مشاوران پژوهش صورت گرفته که با انجام اصلاحات و تایید آن ها مدل نهایی تحقیق ارائه شده است. به منظور اطمینان از پایایی و فرآیند پژوهش، پایایی با استفاده از چهار معیار معرف پارکر و رافی (۱۹۹۷) از جمله؛ قابلیت فهم، قابلیت تطبیق، قابلیت تعمیم و کنترل فرآیند به شرح زیر مورد ارزیابی قرار گرفته است: برای سنجش معیار تطبیق، مفاهیم به دست آمده از داده های بررسی شده، مطابق روند انجام شده، حاصل شده اند. جهت قابلیت فهم نمودن الگو، مفاهیم به شکلی ساختاریافته به هم مرتبط شده اند و میان آن ها پیوندهای مفهومی برقرار شده است تا مقوله های مربوط به وسیله آن ها استخراج شوند. به منظور قابلیت تعمیم بودن الگو، سعی شده تا ساختار الگو بر مبنای مصاحبه های انجام شده شکل گیرد. در رابطه با کنترل فرایند الگو به علل زیر می توان اطمینان حاصل نمود که داده های گردآوری شده به ارائه الگو منتج شده است:

۱. اتصال یا تطبیق روشنی بین مقوله ها و داده های خام وجود دارد؛
۲. گسترش دامنه جمع آوری داده ها (استفاده از مصاحبه ها و پژوهش های انجام شده)؛
۳. الگوی ارائه شده از الگوی مفهومی روش داده بنیاد پیروی نموده است؛
۴. الگوی ارائه شده پس از طی مراحل کدگذاری باز و محوری ظاهر شده است؛
۵. دستیابی به اشباع مقوله ها (کفایت نظری)؛

بخش کمی پژوهش؛ جامعه آماری در این بخش شامل کارکنان شرکت ملی گاز استان کرمانشاه به تعداد ۲۴۳ نفر بودند که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی و بهره گیری از فرمول ککران تعداد ۱۴۹ نفر محاسبه گردید.

رابطه (۱)

$$n = \frac{\frac{Z^2 P(1-P)}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{Z^2 P(1-P)}{d^2} - 1 \right)} = \frac{\frac{1.96^2 (0.5)(0.5)}{0.12^2}}{1 + \frac{1}{243} \left(\frac{1.96^2 (0.5)(0.5)}{0.05^2} - 1 \right)} = 149.060$$

در این فرمول N حجم جامعه، آماره p درصد توزیع صفت در جامعه. آماره q نیز درصد افرادی است که فاقد صفت مورد مطالعه هستند. مقدار آماره z در سطح خطا ۵٪ برابر ۱/۹۶ است. مقدار d نیز تفاضل نسبت واقعی صفت در جامعه با میزان تخمین پژوهشگر برای وجود آن صفت در جامعه است. n نیز تعداد حجم نمونه در سطح خطای ۵ درصد و سطح اطمینان ۹۵ درصد است. قابل ذکر است، پس از توزیع پرسشنامه در بین جامعه آماری تحقیق، با

1 Grounded Theory

2 MaxQda

توجه به شرایط خاص بیماری کرونا، نهایتاً تعداد ۵۴ پرسشنامه کامل جمع‌آوری گردید که با مشورت با اساتید محترم راهنما و مشاور و از آنجا که داده‌های بدست آمده از پرسشنامه نیز نرمال بودند، همان تعداد پرسشنامه جمع‌آوری شده مبنای تحلیل و بررسی قرار گرفتند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها در این بخش شامل پرسشنامه محقق ساخته مبتنی بر دستاوردهای بخش کیفی بود که مولفه‌ها و زیر مولفه‌های هر متغیر و یا ترکیبی از آنها با استفاده از نظرات اساتید محترم راهنما و مشاور ارشد شرکت ملی گاز استان کرمانشاه به عنوان سوالات پرسشنامه به تعداد ۲۳ گویه انتخاب و در جامعه آماری توزیع و جمع‌آوری شد. در بخش کمی پژوهش، ابتدا آمار توصیفی متغیرهای جمعیت شناختی (در جدول ۱) ارائه و در ادامه به منظور بررسی پایایی و روایی پرسشنامه مربوطه و همچنین به منظور بررسی اثر عوامل به دست آمده از بخش کیفی تحقیق بر روی پدیده بی‌حسی سازمانی سرمایه‌های انسانی، از نرم‌افزارهای اسپس‌اس و مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار اموس استفاده شده است که در قسمت یافته‌های پژوهش ارائه شده‌اند.

۴. یافته‌های پژوهش

با توجه به سؤالات اصلی پژوهش که به این صورت مطرح شدند؛ مهم‌ترین عوامل علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر و پدیده محوری بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی شامل چه مؤلفه‌هایی هستند؟ و اینکه آیا تأثیر عوامل شناسایی شده بر پدیده محوری بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی تأیید می‌شوند؟ به منظور پاسخ به سؤالات مطرح شده یافته‌ها در دو بخش توصیفی و استنباطی ارائه شده‌اند. در بخش توصیفی پژوهش به ویژگی‌های جمعیت شناختی مشارکت‌کنندگان در پژوهش اشاره شده و در بخش استنباطی نیز به آزمون‌های روایی و پایایی، نرمال بودن داده‌ها و آزمون ارتباط متغیرها پرداخته شده است. **یافته‌های توصیفی:** در پژوهش حاضر تعداد ۵۴ پرسشنامه تکمیل شده توسط کارکنان شرکت گاز استان کرمانشاه جمع‌آوری و بطور کامل وارد نرم‌افزار spss 27 شد که آمار جمعیت شناختی آنها به صورت جدول ۱، ارائه می‌گردد:

جدول (۱) آمار جمعیت شناختی افراد مصاحبه‌شونده			
متغیر	فراوانی	درصد	
جنسیت	زن	۲۳	۵۷/۴
	مرد	۳۱	۴۲/۶
تحصیلات	فوق دیپلم و پایین‌تر	۲	۳/۷
	کارشناسی	۳۷	۶۸/۵
	کارشناسی ارشد	۱۴	۲۵/۹
	دکتری	۱	۱/۹
سنوات	کمتر از ۸ سال	۲	۳/۷
	۹-۱۶ سال	۳۳	۶۱/۱
	۱۷-۲۴ سال	۱۶	۲۹/۶
فراوانی	۵۴	۱۰۰	

یافته‌های استنباطی: در این بخش ابتدا به بررسی و تحلیل مصاحبه‌های انجام‌شده با خبرگان و کدگذاری آنها پرداخته شده است. همانطور که در فوق اشاره شد جهت رسیدن به اشباع نظری تعداد ۱۳ مصاحبه با خبرگان مطلع به موضوع تحقیق در شرکت ملی گاز استان کرمانشاه انجام گرفت که در جدول ۲، یک نمونه مصاحبه انجام‌شده، سؤالات مصاحبه و همچنین نحوه کدگذاری مصاحبه ارائه شده است.

جدول (۲)، نمونه مصاحبه و کدگذاری انجام‌شده (منبع: یافته‌های محقق)

کد مصاحبه: ۸	متن مصاحبه اول	برچسب‌های مفهومی (کدگذاری باز)
۱. با توجه به اینکه مفهوم بی‌حسی سازمانی شامل؛ "عدم تناسب کار با رشته تحصیلی مثلاً من خودم تازه شرایطم خوب بوده ۱۵ سال عدم تناسب کار با رشته تحصیلی (ک ۸) *"		

حالتی از بی‌میلی و بی‌توجهی نسبت به سازمان، شغل و کارکنان است که در قالب بی‌توجهی به مسائل سازمان در عقیده و 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؟	رئیس قسمت آی تی بوم که شغلم به تحصیل به اصطلاح هم‌راستا بود اما الآن رئیس دیسپاچینگ هستم که خیلی مرتبط هم نیست. موضوع دیگری که وجود دارد فرایند عادت است. شما اگر دقت کرده باشید جایی مثل گوگل همیشه در تب‌وتاب و پویا هستند ما عادت کرده‌ایم مثلاً می‌دانیم که اگر در کار خودتم بکشی مثلاً ۵ میلیون می‌گیری اگر بی‌تفاوت هم باشیم مثلاً ۴ میلیون و ۹۰۰ می‌گیری یعنی عدم اتصال دریافتی و یا حقوق به میزان کار انجام‌شده. یکی دیگر از دلایلی که من واکاوی کرده‌ام و در این زمینه بررسی کرده‌ام اینکه آدم خنگی روی سرته بعضی وقت‌ها ممکنه طرف باسواد هم باشه اما شایستگی لازم را ندارد و یا واقعی نبودن مدرک تحصیلی مثلاً طرف می‌بینی فوق‌لیسانس یا دکترا دارد اما از دانشگاه سر کچه‌شان مدرک گرفته. واقعی نبودن تحصیلات".	عادت به بی‌تفاوتی (ک ۸) عدم اتصال دریافتی و یا حقوق به میزان کار انجام‌شده (ک ۸) وقتی آدم خنگی روی سرت است (ک ۸) عدم شایستگی بالادست (ک ۸) واقعی نبودن تحصیلات مافوق (ک ۸)
۲. به نظر شما شرایط پایداری که طی آن پدیده بی‌حسی سازمانی در بین سرمایه‌های انسانی سازمان شکل می‌گیرد، از چه ویژگی‌هایی برخوردار است؟ افرادی که درگیر این عارضه می‌شوند، چه ویژگی‌هایی دارند؟	"مهم‌ترین دلیل عدم شادابی در جامعه است درواقع شما به هرکجا رو می‌کنی درده، مشکل زیاده‌خوب معلومه تو میری تو بی‌حسی. می‌دانی چه علتی داره چون اکثر کارکنان شرکت ملی گاز افراد نخیه هستند مثلاً من خودم رتبه ۱۵۰ بودم دوستان دیگر من هم به همین شکل شاید باورناتان نشه مثلاً من به جایزه نوبل فکر می‌کردم. یا توانایی زیادی میری تو یه مجموعه اما میشی یه ابزار در عوض ما کسانی داشتیم که فکر نمی‌کردند اصلاً به‌جایی برسند اما الآن از مدیران شادابند یارو باید کارگر می‌بود ولی الآن می‌بینید رئیس یک قسمتی به نظر شما بده راننده‌ای داره و ماشین میاد می‌بردش. خیلی مهمه اینکه شما چه بودی سطحت چه بوده و الآن چه هستی".	عدم شادابی در جامعه (ک ۸) مشکلات فراوان (ک ۸) افراد نخیه (عدم تناسب فرد با سازمان) (ک ۸) توانایی و هوش بالا (ک ۸) تبدیل شدن افراد نخیه به ابزار (ک ۸) عدم شایسته‌سالاری (ک ۸)
۳. به نظر شما شرایط ساختاری گسترده و عامی که طی آن پدیده بی‌حسی سازمانی در بین 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؟	"شرایط کشور، تورم، عدم ثبات شرایط کشور یعنی فرد ممکنه یه اتفاقی بیفته هیچی معلوم نیست. منظور شرایط اقتصادی نیست من هیچ مشکل اقتصادی ندارم همکارها هم مشکل اقتصادی ندارن خانه داریم ماشین داریم من خودم دو تا ماشین دارم همکارها هم همین‌طور دریافتی‌ها خوبه ولی این نیست یعنی عدم ثبات باعث نگرانی".	تورم (ک ۸) عدم ثبات شرایط کشور (ک ۸)
۴. از نظر شما بی‌حسی سازمانی چیست و دارای چه ابعاد و ویژگی‌هایی است؟	"عدم ابراز عقیده، عدم مشارکت".	عدم ابراز عقیده (ک ۸) عدم مشارکت (ک ۸)

(ک ۸) = مشارکت‌کننده هشتم

در ادامه پژوهش و با بهره‌گیری از رویکرد داده‌بنیاد برچسب‌های مفهومی (کدگذاری باز) تمام مصاحبه‌ها دسته‌بندی و آن‌هایی که از نظر معنایی یکسان و یا نزدیک به هم بودند با یک برچسب مفهومی در سطح بالاتر کدگذاری شدند (کدگذاری محوری). کدهای محوری نیز در سطحی بالاتر کدگذاری و در قالب مؤلفه‌ها کدگذاری شده‌اند (کدگذاری انتخاب). بر اساس تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری‌شده نهایتاً، عوامل علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر و پدیده محوری بی‌حسی سازمانی سرمایه‌های انسانی در شرکت ملی گاز استان کرمانشاه شناسایی شدند. در ادامه به مقوله‌ها و مؤلفه‌های شناسایی‌شده که از خروجی نرم‌افزار مکس کیو دی‌ای نسخه ۲۰۲۰ گزارش شده‌اند می‌پردازیم. در جدول ۳، نتایج حاصل از کدگذاری مصاحبه‌ها (کدهای باز، محوری و انتخابی) مربوط به بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی و در شکل ۱، به‌صورت مدل مفهومی گزارش شده است؛

شرایط علی شناسایی‌شده: با عنایت به نتایج حاصل از فرایند کدگذاری مصاحبه‌های انجام‌شده مبتنی بر رویکرد داده‌بنیاد، مهم‌ترین شرایط علی که در شرکت ملی گاز استان کرمانشاه باعث عارضه منفی بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی می‌شوند شامل مؤلفه‌های؛ عدم شایسته‌سالاری در سازمان با ۲۶ کد باز، بی‌عدالتی در سازمانی با ۳۴ کد باز، اهمیت ندادن مدیر به رشد کارکنان با ۲۲ کد باز و مسائل اقتصادی و شخصی با ۲۷ کد باز می‌باشند که هر کدام از این مؤلفه‌ها نیز به‌نوبه خود دارای زیر مؤلفه‌های مربوط به خود هستند.

شرایط زمینه‌ای شناسایی شده: مهم‌ترین شرایط زمینه‌ای که در شرکت ملی گاز استان کرمانشاه باعث بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی می‌شوند شامل مؤلفه‌های؛ ویژگی‌های شخصی با ۲۲ کد باز، نظام نامناسب تشویق و تنبیه با ۱۳ کد باز، اهداف متناقض با ۳ کد باز و عدم توجه به علاقه و نظرات کارکنان با ۱۷ کد باز می‌باشند که هر کدام از این مؤلفه‌ها نیز به‌نوبه خود دارای زیر مؤلفه‌های مربوط به خود هستند.

شرایط مداخله گر شناسایی شده: مهم ترین شرایط مداخله گر که در شرکت ملی گاز استان کرمانشاه باعث عارضه منفی بی حسی سازمانی در سرمایه های انسانی می شوند شامل مؤلفه های؛ فرهنگ سازمانی و اجتماعی با ۱۲ کد باز، اهمیت و توجه به الگو گیری با ۱۳ کد باز، مسائل فرا سازمانی با ۱۲ کد باز و عوامل کاهنده موفقیت شغلی با ۷ کد باز می باشند که هر کدام از این مؤلفه ها نیز به نوبه خود دارای زیر مؤلفه های مربوط به خود هستند.

پدیده محوری بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی شناسایی شده: با توجه به نتایج حاصل از فرایند کدگذاری مصاحبه‌های انجام شده، پدیده محوری بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی شامل مؤلفه‌های؛ کم‌کاری خاموش با ۹ کد باز، بی‌تفاوتی سازمانی با ۷ کد باز، بی‌رغبتی سازمانی با ۸ کد باز و کرختی سازمانی با ۲ کد باز می‌باشند که هر کدام از این مؤلفه‌ها نیز به‌نوبه خود دارای زیر مؤلفه‌های مربوط به خود هستند.

جدول (۳)، نتایج خروجی نرم افزار مکس کیو دی ای (کدگذاری مصاحبه‌های انجام‌شده) (منبع: یافته‌های محقق)

مقوله‌ها	مؤلفه‌ها	زیرمؤلفه‌ها	مفاهیم
عدم شایسته‌سالاری در سازمان (۱۶)	عدم شایسته‌سالاری در سازمان (۱۴)	عدم شایسته‌سالاری (ک ۱، س ۱)، (ک ۱۰، س ۱)، (ک ۱۲، س ۱)، (ک ۸، س ۲)، (ک ۳، س ۱) - مدیران ناشایست در سلسله‌مراتب (ک ۱، س ۱) - عدم شایستگی بالادست (ک ۸، س ۱)، (ک ۴، س ۱) - وقتی آدم خنگی روی سرت است (ک ۸، س ۱) - عدم معیار لیاقت در گرفتن سمت‌ها (ک ۳، س ۱) - واقعی نبودن تحصیلات مافوق (ک ۸، س ۱) - سوء مدیریت شدید (ک ۱، س ۱) - عدم ارتقا بر مبنای صلاحیت (ک ۱۰، س ۲) - عدم شایسته‌گزینی (ک ۱۰، س ۳).	مدیران ناشایست (ک ۱، س ۱)، (ک ۱۰، س ۱)، (ک ۱۲، س ۱)، (ک ۸، س ۲)، (ک ۳، س ۱) - مدیران ناشایست در سلسله‌مراتب (ک ۱، س ۱) - عدم شایستگی بالادست (ک ۸، س ۱)، (ک ۴، س ۱) - وقتی آدم خنگی روی سرت است (ک ۸، س ۱) - عدم معیار لیاقت در گرفتن سمت‌ها (ک ۳، س ۱) - واقعی نبودن تحصیلات مافوق (ک ۸، س ۱) - سوء مدیریت شدید (ک ۱، س ۱) - عدم ارتقا بر مبنای صلاحیت (ک ۱۰، س ۲) - عدم شایسته‌گزینی (ک ۱۰، س ۳).
	رفتار نامتعارف مدیران (۲)	رفتار مدیران (ک ۶، س ۲)، (ک ۵، س ۱)	رفتار مدیران (ک ۶، س ۲)، (ک ۵، س ۱)
	عدم اشراف مدیر بر مجموعه (۵)	نبود تفاوت بین کسی که کار می‌کند و کسی که کار نمی‌کند (ک ۱۱، س ۱) - عدم شناخت و ارزیابی کافی مدیران از کارکنان خود (ک ۵، س ۱)، (ک ۷، س ۱) - عدم اشراف مدیر بر مجموعه (ک ۲، س ۱) - ندیده شدن کارکنان و کار آن‌ها توسط مدیر (ک ۱۰، س ۳).	نبود تفاوت بین کسی که کار می‌کند و کسی که کار نمی‌کند (ک ۱۱، س ۱) - عدم شناخت و ارزیابی کافی مدیران از کارکنان خود (ک ۵، س ۱)، (ک ۷، س ۱) - عدم اشراف مدیر بر مجموعه (ک ۲، س ۱) - ندیده شدن کارکنان و کار آن‌ها توسط مدیر (ک ۱۰، س ۳).
	عدم القای فرهنگ شایستگی توسط مدیر (۵)	عدم سازوکار شایسته‌سالاری (ک ۱۰، س ۲) - معیار مطیع بودن جهت انتخاب مدیران (ک ۱، س ۱) - عدم القای فرهنگ شایستگی توسط مدیر (ک ۱۰، س ۲) - به حاشیه راندن کسانی که در خط مدیر نیستند (ک ۲، س ۲) - رابطه بجای شایستگی (ک ۳، س ۱).	عدم سازوکار شایسته‌سالاری (ک ۱۰، س ۲) - معیار مطیع بودن جهت انتخاب مدیران (ک ۱، س ۱) - عدم القای فرهنگ شایستگی توسط مدیر (ک ۱۰، س ۲) - به حاشیه راندن کسانی که در خط مدیر نیستند (ک ۲، س ۲) - رابطه بجای شایستگی (ک ۳، س ۱).
بی‌عدالتی در سازمانی (۳۴)	تمایز و بی‌عدالتی در سازمانی (۱۱)	بی‌عدالتی (ک ۳، س ۱)، (ک ۱۰، س ۱)، (ک ۱، س ۱) - عدم عدالت در قراردادهای استخدامی (ک ۵، س ۱) - بی‌عدالتی سازمانی (ک ۱۲، س ۱) - عدم پرداخت حقوق و مزایای عادلانه در سازمان (ک ۱۲، س ۱) - تمایز در دادن اضافه‌کاری (ک ۳، س ۱) - تبعیض از نظر رفاهیات، ساختمان، اضافه‌کاری، ملزومات (ک ۱۱، س ۲) - عدم نگاه تساوی به کارکنان (ک ۲، س ۲) - تبعیض در نوع استخدام (ک ۵، س ۲) - عدم عدالت استخدامی و تبدیل وضعیت (ک ۵، س ۲).	بی‌عدالتی (ک ۳، س ۱)، (ک ۱۰، س ۱)، (ک ۱، س ۱) - عدم عدالت در قراردادهای استخدامی (ک ۵، س ۱) - بی‌عدالتی سازمانی (ک ۱۲، س ۱) - عدم پرداخت حقوق و مزایای عادلانه در سازمان (ک ۱۲، س ۱) - تمایز در دادن اضافه‌کاری (ک ۳، س ۱) - تبعیض از نظر رفاهیات، ساختمان، اضافه‌کاری، ملزومات (ک ۱۱، س ۲) - عدم نگاه تساوی به کارکنان (ک ۲، س ۲) - تبعیض در نوع استخدام (ک ۵، س ۲) - عدم عدالت استخدامی و تبدیل وضعیت (ک ۵، س ۲).
	تفاوت فاحش در حقوق و مزایای قراردادهای استخدامی (۶)	تفاوت فاحش در حقوق و مزایای قراردادهای استخدامی (ک ۵، س ۱)، (ک ۴، س ۱)، (ک ۳، س ۱) - اختلاف همه‌جانبه و زیاد بین قراردادهای	تفاوت فاحش در حقوق و مزایای قراردادهای استخدامی (ک ۵، س ۱)، (ک ۴، س ۱)، (ک ۳، س ۱) - اختلاف همه‌جانبه و زیاد بین قراردادهای

استخدامی (ک ۹، س ۱)، (ک ۹، س ۱)، (ک ۹، س ۱)، (ک ۴، س ۱).	
مناسب نبودن سیستم ارزیابی و نظارت شرکت (۹)	عدم ارزشیابی درست کارکنان و مدیران به صورت ۳۶۰ درجه (ک ۱۲، س ۱) - سیستم ارزشیابی ناکارآمد (ک ۱۳، س ۱) - ارزشیابی نامناسب و غیردقیق (ک ۳، س ۱)، (ک ۱۳، س ۱) - کم رنگ بودن فرایند ارزیابی (ک ۲، س ۳) - عدم نظارت بر پست مدیریتی (ک ۱۲، س ۱) - عدم توجه به کیفیت کار (ک ۵، س ۱) - عدم سرکشی و نظارت مدیران (ک ۱۱، س ۲) - عدم حس رقابت در کارکنان (ک ۲، س ۳).
مناسب نبودن سیستم جبران خدمات شرکت (۸)	عدم تناسب حقوق با نیازها (ک ۱۰، س ۱) - عدم اتصال دریافتی و یا حقوق با میزان کار انجام شده (ک ۸، س ۱) - در نظر نگرفتن تخصص و سواد بین افراد (ک ۹، س ۱) - حضور فیزیکی مبتای اضافه کار (ک ۵، س ۱) - عدم دریافت حقوق و دستمزد متناسب (ک ۴، س ۲) - کاهش ساعات اضافه کاری (ک ۶، س ۲) - نبود تفاوت بین نیروهای اجرایی و اداری (ک ۱۱، س ۲) - تأمین نشدن کارکنان از لحاظ مالی (ک ۱۱، س ۱).
میزان اهمیت و توجه مدیر به انگیزه و رشد کارکنان (۶)	میزان اهمیت مدیر به رشد کارکنان (ک ۲، س ۱) - دغدغه مدیر جهت پیشرفت کارکنان (ک ۲، س ۱) - بی توجهی مدیران به کارکنان (ک ۵، س ۱) - عدم توجه و انگیزه دادن مدیر به کارکنان (ک ۲، س ۱)، (ک ۵، س ۱) - صحبت نکردن درباره پیشرفت کار (ک ۵، س ۱).
مشارکت ندادن کارکنان در تصمیم گیری سازمانی (۲)	مشارکت ندادن کارکنان در تصمیم گیری سازمانی (ک ۱۱، س ۱) - تصمیمات بد (ک ۱، س ۱).
عدم پیشرفت شغلی و حقوقی (۶)	عدم پیشرفت شغلی و حقوقی (ک ۵، س ۱)، (ک ۶، س ۱) - عدم تبدیل وضعیت (ک ۵، س ۲) - قفل شدن سازمان (امکان پیشرفت وجود ندارد) (ک ۶، س ۳)، (ک ۶، س ۳) - عدم انتصابات بر اساس جانشین پروری (ک ۶، س ۳).
یکنواختی کار و شغل (۷)	کار ثابت روتین (ک ۵، س ۱)، (ک ۷، س ۱)، (ک ۴، س ۲) - عدم گردش شغلی در سازمان (ک ۴، س ۲) - عدم توسعه شغلی (ک ۴، س ۲) - رابطه منفی سابقه با جذابیت و انگیزه کار (ک ۳، س ۱) - فرسودگی شغلی (ک ۱۱، س ۴).
عدم حمایت سازمانی توسط مدیر (۱)	عدم حمایت سازمانی (ک ۱۰، س ۱).
کاهش خدمات رفاهی به کارکنان (۶)	فراهم نبودن خدمات رفاهی (ک ۶، س ۱)، (ک ۵، س ۱) - برداشتن مسابقات ورزشی (ک ۶، س ۱) - امکانات رفاهی ضعیف (ک ۱۱، س ۱) - عدم ملزومات، ابزار و وسایل مورد نیاز جهت کار (ک ۱۱، س ۱) - کاهش تسهیلات رفاهی و اجتماعی (ک ۳، س ۳).
مسائل اقتصادی و تورم (۱۵)	مسائل اقتصادی و اجتماعی جامعه (ک ۲، س ۱)، (ک ۱۲، س ۴)، (ک ۲، س ۱)، (ک ۷، س ۱) - تورم غیرعادی (ک ۳، س ۱)، (ک ۶، س ۱)، (ک ۲، س ۳)، (ک ۸، س ۲)، (ک ۶، س ۳)، (ک ۱۱، س ۳) - درج زدن و جاماندگی اقتصادی (ک ۲، س ۱) - وضعیت نامناسب اقتصادی (ک ۴، س ۳)، (ک ۵، س ۳)، (ک ۵، س ۳) - همخوانی نداشتن حقوق و مزایا با تورم (ک ۹، س ۳).
مشکلات شخصی و خانوادگی (۶)	مشکلات خانوادگی (ک ۹، س ۲)، (ک ۷، س ۱)، (ک ۱۳، س ۱) - عوامل خانوادگی (ک ۱۲، س ۲) - مشکلات شخصی و خانوادگی افراد (ک ۴، س ۳)، (ک ۸، س ۲).
ویژگی های شخصیتی (۱۵)	روحیه افراد (ک ۴، س ۳) - درون گرا بودن (ک ۱، س ۲) - اعتماد به نفس (ک ۱، س ۲) - خودخواهی (ک ۱، س ۲) - برونگرا یا درون گرا بودن شخص (ک ۳، س ۲) - گوشه گیر بودن (ک ۳، س ۴) - شجاعت فرد (ک ۳، س ۲) - روابط عمومی (ک ۳، س ۲) - ترس و واهمه (ک ۳، س ۴) -

اهمیت ندادن مدیر به رشد کارکنان (۱۶)

مسائل اقتصادی و شخصی (۱۷)

ویژگی های شخصی (۱۸)

تأثیر ابعاد زیست بوم (۱۹)

شناسایی و تبیین مهمترین عوامل شکل دهنده بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی ۴۵

اهداف	تفاوتی	نظام نامناسب تشویق و تنبیه (۱۳)	عادت‌های بد (۳)	عادت‌های بد و فرهنگ غلط (ک ۳، س ۳) (ک ۴، س ۲) - نوع گروه خونی افراد (ک ۷، س ۲) - عوامل شخصی (ک ۱۲، س ۲) - دیدگاه شخص (ک ۷، س ۲).
			عادت‌های بد و فرهنگ غلط (ک ۳، س ۳) (ک ۴، س ۲) - عادت به بی‌تفاوتی (ک ۸، س ۱).	
			توانایی و هوش بالا (۴)	افراد نخبه (عدم تناسب فرد با سازمان) (ک ۸، س ۲) - توانایی و هوش بالا (ک ۸، س ۲) - دانستن، درک و آگاهی (ک ۳، س ۲) - تبدیل شدن افراد نخبه به ابزار (ک ۸، س ۲).
			مکانیزم‌های نامناسب تشویق و تنبیه (۶)	عدم استفاده مدیر از تشویق و تنبیه (ک ۲، س ۲) (ک ۱۰، س ۲) - عدم تشویق توسط مدیران (ک ۵، س ۲) (ک ۵، س ۱) - مکانیزم‌های نامناسب تشویق و تنبیه (ک ۱۰، س ۳) - استفاده نکرد از روش‌های مختلف تشویق توسط مدیران (ک ۳، س ۱).
اهداف	تفاوتی	نظام نامناسب تشویق و تنبیه (۱۳)	نگاه تک‌بعدی مدیر (۳)	نگاه تک‌بعدی مدیر (ک ۲، س ۲) - عدم توجه به همه فعالیت‌های کارکنان (ک ۲، س ۲) - نگاه مدیر (ک ۱۰، س ۳).
			انتظارات و مقایسه با دیگر کارکنان (۴)	مقایسه کردن (ک ۳، س ۲) - توقعات و انتظارات (ک ۳، س ۲) - مقایسه با همکاران رسمی (ک ۹، س ۳) - مقایسه با کارکنان قسمت‌های دیگر صنعت نفت (ک ۹، س ۳).
			چشم‌انداز روشن نداشتن (۲)	عدم چشم‌انداز روشن (ک ۴، س ۲) - بی‌هدفی (ک ۴، س ۲).
			هم‌راستا نبودن اهداف شخص و سازمان (۱)	هم‌راستا نبودن اهداف شخصی و سازمان (ک ۱، س ۲).
عدم توجه به علاقه و نظرات کارکنان (۱۷)	تفاوتی	نظام نامناسب تشویق و تنبیه (۱۳)	سواد، تخصص و بنیه علمی کارکنان (۳)	تخصص خاص (ک ۳، س ۲) (ک ۱، س ۲) - سواد و بنیه علمی کارکنان (ک ۱، س ۲).
			بی‌احترامی به کارکنان (۳)	بی‌احترامی به کارکنان عدم احترام و توجه کافی به کارکنان (ک ۱۱، س ۱) (ک ۱۱، س ۲) - عدم اخلاق سازمانی (ک ۱۲، س ۳).
			نبود نشست بین مدیران و کارکنان (۲)	نبود جلسه عمومی و تبادل نظر (ک ۵، س ۲) - نبود نشست بین مدیران و کارکنان (ک ۱۱، س ۲).
			عدم توجه به علاقه و تناسب شخص با شغل (۶)	علاقه (ک ۷، س ۲) - عدم تمایل به شغل (ک ۱۳، س ۲) - عدم تناسب بین علاقه و ویژگی‌های فردی با شغل (ک ۹، س ۲) - عدم تناسب شغل و سمت فرد با ویژگی‌های شخصیتی او (ک ۴، س ۲) - عدم تناسب کار با رشته تحصیلی (ک ۸، س ۱) - توجه نکردن به تمایل کارکنان در انتصاب آنها (ک ۳، س ۵).
فرهنگ سازمانی و اجتماعی (۱۲)	تفاوتی	نظام نامناسب تشویق و تنبیه (۱۳)	عدم توجه به عقیده و پیشنهادات کارکنان (۳)	عدم برگزاری جلسات ابراز عقیده و پیشنهاد (ک ۲، س ۳) (ک ۵، س ۱) - عدم توجه به ایده‌ها و پیشنهادات ارائه‌شده (ک ۱۳، س ۳).
			تعدیل‌گری دوستی و فرهنگ سازمانی (۵)	جو و فرهنگ سازمانی (ک ۱، س ۳) (ک ۳، س ۳) (ک ۲، س ۳) - تعدیل‌گر بودن دوستی و رفاقت بین کارکنان و مدیریت (ک ۳، س ۳) - تعدیل‌گر بودن جو سازمانی و فرهنگ سازمانی (ک ۳، س ۳).
			تربیت خانوادگی و اجتماعی (۲)	تربیت‌های خانوادگی و اجتماعی (ک ۱۰، س ۳) - خانواده (ک ۷، س ۳).
			حس خوب کارکنان (۲)	حس خوب دادن کارکنان (ک ۲، س ۳) - ورزش‌های دسته‌جمعی یا همگانی (ک ۲، س ۳).
اهمیت و توجه به الگو گیری (۱۳)	تفاوتی	نظام نامناسب تشویق و تنبیه (۱۳)	بدنامی محیط کار (۳)	بدنامی محیط خدمت یا کار (ک ۱۱، س ۲) - محیط کار (ک ۷، س ۲) - نخجالت از جایی که در آن کار می‌کنند (ک ۱۱، س ۳).
			الگو گیری منفی کارکنان (۶)	جامعه‌پذیری غلط (ک ۱، س ۳) - الگو گیری منفی از کارکنان سازمان (ک ۱، س ۳) - کم‌کاری همکاران (ک ۷، س ۱) - لایبی‌های درون واحدی (بیان عوامل دلسردکننده توسط خود کارکنان) (ک ۲، س ۳) - الگو گیری منفی از جامعه (ک ۱۰، س ۲) - الگو گیری منفی از کارکنان ادارات دیگر (ک ۱۰، س ۲).

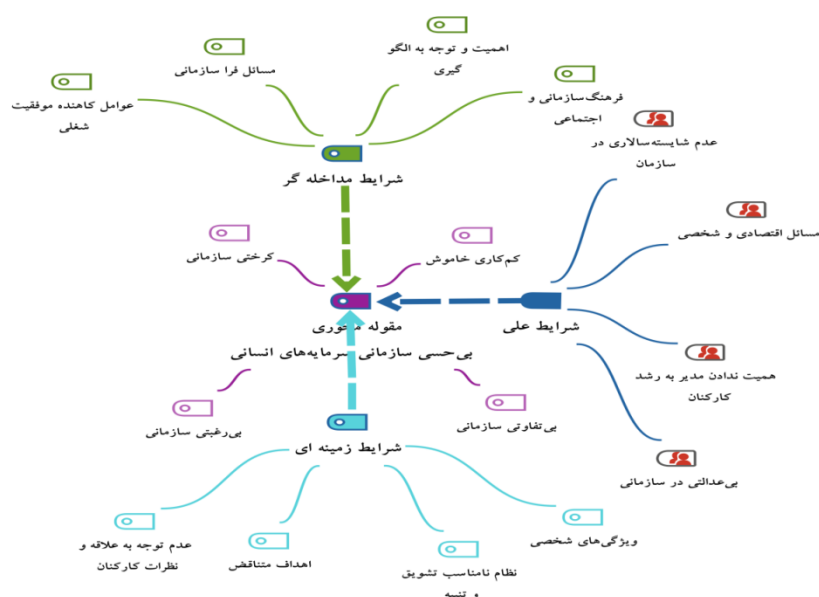
مسائل فرا سازمانی (۱)	بیماری کرونا (۲)	الگو نگرش از شرکت‌ها و کشورهای موفق (۲)	الگو نگرش از شرکت‌های موفق (ک ۱۰، س ۳) - الگو نگرش از کشورهای موفق (ک ۱۰، س ۳).
	تصویب قوانینی که بر ضرر کارکنان است (۳)	پارتنری بازی و عدم قانون‌گرایی (۵)	پارتنری بازی دیگران (ک ۱۰، س ۲)، (ک ۱۰، س ۳) - پارتنری بازی مدیران (ک ۳، س ۱) - سیاسی‌کاری مدیران (ک ۱۰، س ۲) - عدم قانون‌گرایی (ک ۳، س ۳).
عوامل کاهنده موفقیت (۲)	فکر مشغولی کارکنان (۳)	عدم شادابی در جامعه (ک ۸، س ۲) - شرایط جامعه (ک ۴، س ۳)، (ک ۷، س ۳) - مسائل فرا سازمانی (ک ۲، س ۱) - عدم ثبات شرایط کشور (ک ۸، س ۳) - ساختار نامناسب دولتی (ک ۱۲، س ۱) - مشکلات فراوان (ک ۸، س ۲).	بیماری کرونا (ک ۴، س ۳)، (ک ۲، س ۱).
	نبرد آموزش و توانایی کافی جهت انجام شغل (۲)	تصویب قوانینی که بر ضرر کارکنان است (ک ۶، س ۱) - قوانین بالادستی (محدودیت‌ها) (ک ۶، س ۱) - تصویب قانون سقف حقوق (ک ۳، س ۳).	درگیری فکری (ک ۱۳، س ۱)، (ک ۵، س ۳)، (ک ۱۱، س ۶).
کم‌کاری خاموش (۹)	کم‌کاری خاموش (۳)	افزایش کارکنان و سمت‌های اضافی (۲)	عدم توانایی شغلی لازم (ک ۱۳، س ۲) - عدم آموزش کافی در شغل (ک ۱۳، س ۲).
	منفعل شدن کارکنان (۶)	افزایش کارکنان (ک ۱۰، س ۳) - سمت‌ها یا شغل‌های اضافی (ک ۱۰، س ۳).	کم‌کاری خاموش (ک ۶، س ۴) - کم‌کاری (ک ۷، س ۴)، (ک ۱۰، س ۴).
بی‌تفاوتی سازمانی (۷)	بی‌تفاوتی سازمانی (۷)	بی‌اهمیتی (ک ۹، س ۴) - بی‌تفاوتی (ک ۲، س ۴)، (ک ۹، س ۴)، (ک ۱۳، س ۴)، (ک ۱۱، س ۵) - بی‌تفاوتی سازمانی (ک ۴، س ۴)، (ک ۱۲، س ۵).	قبول نکردن پست و سمت (ک ۱، س ۴) - دنبال رشد سازمانی نبودن (ک ۱، س ۴) - گوشه‌گیری (ک ۳، س ۴)، (ک ۸، س ۶)، (ک ۹، س ۲) - عکس‌العملی نداشتن (ک ۲، س ۵).
	بی‌انگیزگی (۶)	بی‌انگیزگی (ک ۴، س ۴)، (ک ۱۱، س ۴)، (ک ۱۲، س ۱)، (ک ۱۳، س ۴).	بی‌اهمیتی (ک ۹، س ۴) - بی‌تفاوتی (ک ۲، س ۴)، (ک ۹، س ۴)، (ک ۱۳، س ۴)، (ک ۱۱، س ۵) - بی‌تفاوتی سازمانی (ک ۴، س ۴)، (ک ۱۲، س ۵).
کرختی سازمانی (۳)	سکوت در سازمان (۲)	سکوت در سازمان (ک ۱، س ۴)، (ک ۲، س ۴).	بی‌انگیزگی (ک ۴، س ۴)، (ک ۱۱، س ۴)، (ک ۱۲، س ۱)، (ک ۱۳، س ۴).
	کرختی و کسلی (۲)	سرخوردگی و کسلی کارکنان (ک ۳، س ۴)، (ک ۲، س ۶).	سکوت در سازمان (ک ۱، س ۴)، (ک ۲، س ۴).

مؤلفه محوری بی‌حسی سازمانی سرمایه‌های انسانی (۲۶)

منبع؛ (یافته‌های تحقیق). توضیح ۱: (ک ۱ یعنی کارشناس یا صاحب‌شونده نفر اول، س ۱ یعنی سؤال اول پاسخ داده‌شده). توضیح ۲: پدیده محوری (۱۰۳): یعنی پدیده محور دارای ۱۰۳

کد باز است. تعداد کل کدهای باز: ۲۲۴ تعداد کل مقوله‌های محوری: ۳۸ تعداد کل مقوله‌های اصلی: ۱۶

همان‌طور که در جدول ۳، نتایج حاصل از کدگذاری مصاحبه‌ها (کدهای باز، محوری و انتخابی) مربوط به بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی مشخص شده است، در کل یافته‌های حاصل از خروجی نرم‌افزار مکس کیو دی‌ای ۲۰۲۰، حاکی از تعداد ۲۲۴ کد باز، ۳۸ زیر مؤلفه و تعداد ۱۶ مؤلفه در قالب شرایط علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر و پدیده محوری ارائه شده‌اند. در شکل ۱ نیز متغیرها و مؤلفه‌های شناسایی شده به صورت نقشه فضایی گزارش شده‌اند؛



شکل (۱). مدل مفهومی مهمترین عوامل بی‌حسی سازمانی سرمایه‌های انسانی مبتنی بر نظریه داده‌بنیاد منبع؛ (یافته‌های تحقیق)

روایی بخش کمی پژوهش؛ به منظور بررسی روایی تحقیق به شکل کمی، از ضریب روایی محتوا (CVR) بهره برده‌ایم. جهت برآورد این نوع از روایی، پرسشنامه برگرفته از بخش کیفی تحقیق بین خبرگان شرکت گاز استان کرمانشاه تقسیم و از آن‌ها تقاضا شد بر مبنای طیف لیکرت سه‌تایی "ضروری است"، "مفید است ولی ضرورتی ندارد" و "ضرورتی ندارد" به هر پرسش امتیاز دهند. به همین منظور پرسشنامه‌ای با ۲۳ گویه بین تعداد ۱۰ نفر از خبرگان به موضوع مورد پژوهش در شرکت گاز استان کرمانشاه تقسیم شد. از آنجا که پاسخ دهندگان ۱۰ نفر بودند، حداقل مقدار عدد بحرانی قابل قبول نسبت روایی محتوایی ۰/۶۲ است. در این رابطه n_E تعداد خبرگانی است که به گزینه‌ی "ضروری" پاسخ داده‌اند و N تعداد کل خبرگان (۱۰) است. با توجه به رابطه ۲ ضریب روایی محتوا (CVR) برای تک‌تک سوالات محاسبه و در جدول ۴ ارائه شده است.

$$CVR = \frac{n_E - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}} \quad \text{رابطه (۲)}$$

پایایی پرسشنامه؛ به‌منظور اطمینان از پایایی پرسشنامه تحقیق حاضر و همسانی درونی پرسش‌ها، پرسشنامه به‌صورت تصادفی بر روی نمونه مقدماتی از کارکنان و مدیران شرکت گاز استان کرمانشاه اجرا گردید. بعد از اجرا و بررسی ضرایب آلفای کرونباخ برآورد شده با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS، مقادیر آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش بالای ۰/۷۰ بودند (جدول ۴). به‌این ترتیب، می‌توان گفت که پرسشنامه از اعتبار قابل قبولی برخوردار است و نشان‌دهنده‌ی قابلیت اعتماد بالای متغیرهای موردبررسی می‌باشد.

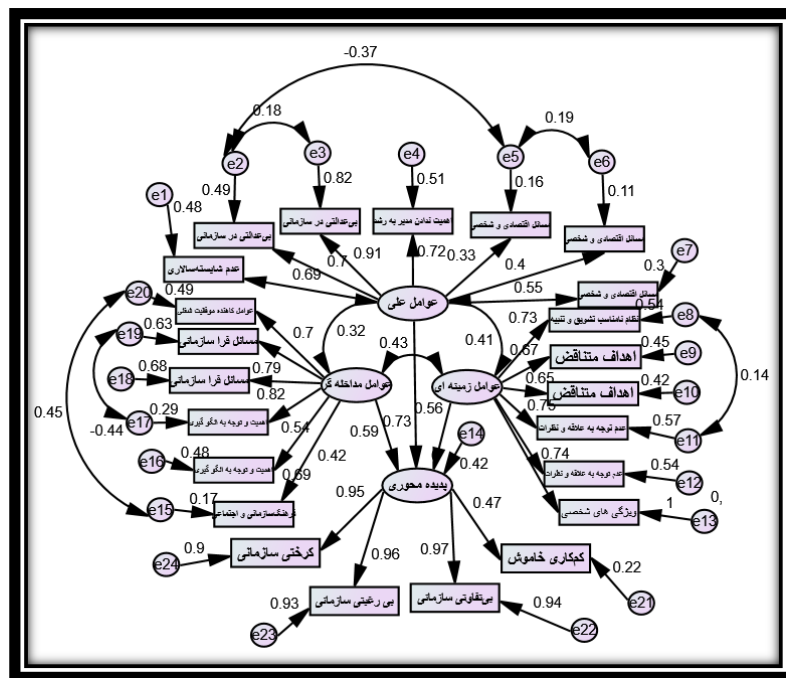
آزمون نرمال بودن توزیع داده‌ها: در تحقیق حاضر جهت بررسی نرمال بودن توزیع داده‌های جمع‌آوری شده از آزمون چولگی و کشیدگی استفاده شد. این آزمون بهترین روش برای داده‌های طیف لیکرت و پرسشنامه جهت بررسی داده‌ها است. در حالت کلی چنانچه چولگی و کشیدگی در بازه (۲، -۲) نباشند داده‌ها از توزیع نرمال برخوردار نیستند. با توجه به نتایج ارائه شده از آزمون مربوطه، تمام سوالات موردبررسی از توزیع نرمال پیروی می‌کنند زیرا چولگی و کشیدگی همه داده‌ها در بازه (۲، -۲) قرار دارند؛ بنابراین، مطابق جدول ۴ توزیع نرمال بودن داده‌ها مورد تایید قرار می‌گیرد.

آزمون کفایت نمونه‌گیری: به‌منظور تعیین کفایت نمونه، از شاخص کفایت نمونه‌گیری (KMO) استفاده شد. با توجه به نتایج به‌دست آمده با استفاده از نرم‌افزار SPSS 27، برای تمام سوالات این شاخص بیشتر از ۰/۵ و سطح معناداری نیز کمتر از ۰/۵ است (مطابق جدول ۴). بر این اساس، می‌توان نتیجه گرفت که کفایت نمونه‌گیری تحقیق حاضر از وضعیت مناسبی برخوردار است.

جدول (۴). ضریب روایی محتوا و ضریب آلفای کرونباخ (منبع: یافته‌های محقق)

متغیرها	مولفه‌ها	سوال	روایی محتوا (CVR)	ضریب آلفای کرونباخ	کفایت نمونه‌گیری (KMO)	چولگی	کشیدگی
عوامل علی	عدم شایسته‌سالاری در سازمان	۱	۰/۱۰۰	۰/۸۰	۰/۷۰ Sig=۰/۰۰	-۰/۴۹	-۰/۰۲
	بی‌عدالتی در سازمان	۲	۰/۶۵			-۰/۲۴	-۰/۵۶
		۳	۰/۱۰۰			-۰/۰۶	-۰/۴۳
		۴	۰/۸۰			-۰/۰۴	-۰/۱۶
	مسائل اقتصادی و شخصی	۵	۰/۶۵			-۱/۰۱	۰/۴۷
		۶	۰/۷۵			-۱/۴۱	۱/۴۱
		۷	۰/۱۰۰			۰/۵۲	-۰/۶۲
عوامل زمینه‌ای	ویژگی‌های شخصی	۸	۰/۸۰	۰/۷۸	۰/۸۱ Sig=۰/۰۰	-۰/۷۴	۰/۴۸
	نظام نامناسب تشویق و تنبیه	۹	۰/۸۰			-۰/۷۴	-۰/۱۵
	اهداف متناقض	۱۰	۰/۷۵			۰/۰۶	-۱/۲۰
		۱۱	۰/۷۵			۰/۳۶	-۰/۶۸
	عدم توجه به علاقه و نظرات کارکنان	۱۲	۰/۱۰۰			-۰/۴۰	-۰/۴۱
		۱۳	۰/۷۵			-۰/۵۰	-۰/۳۹
عوامل مداخله‌گر	فرهنگ‌سازمانی و اجتماعی	۱۴	۰/۱۰۰	۰/۸۲	۰/۷۷ Sig=۰/۰۰	-۰/۸۷	۰/۷۷
	اهمیت و توجه به الگوگیری	۱۵	۰/۸۰			۰/۲۵	-۱/۰۳
		۱۶	۰/۸۰			-۱/۳۴	۱/۶۹
	مسائل فرا سازمانی	۱۷	۰/۷۵			-۱/۰۴	۱/۷۱
		۱۸	۰/۸۰			-۱/۰۱	۰/۷۲
	عوامل کاهنده موفقیت شغلی	۱۹	۰/۱۰۰			-۰/۵۱	-۰/۱۴
پدیده محوری	کم‌کاری خاموش	۲۰	۰/۱۰۰	۰/۹۰	۰/۸۱ Sig=۰/۰۰	-۰/۶۹	۰/۹۴
	بی‌تفاوتی سازمانی	۲۱	۰/۱۰۰			۰/۱۱	-۱/۱۱
	بی‌رغبتی سازمانی	۲۲	۰/۱۰۰			-۰/۰۴	-۰/۹۸
	کرختی سازمانی	۲۳	۰/۱۰۰			-۰/۰۶	-۰/۳۱

آزمون الگوی کلی پژوهش: در ادامه الگوی کلی پژوهش با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری مورد بررسی قرار گرفته است. در این بخش ابتدا باید شاخص‌های برازش مدل مناسب بوده و مقادیر ناحیه بحرانی (CR) آن‌ها نیز بیشتر از $+1/96$ و یا کمتر از $-1/96$ و سطح معناداری هم کمتر از $0/05$ باشد. مدل کلی پژوهش در حالت استاندارد در شکل ۲ و در جدول ۵ نیز نتایج حاصل از بررسی روابط بین متغیرها در مدل ارائه شده‌اند.



شکل (۲). مدل کلی پژوهش در حالت استاندارد (یافته‌های محقق)

جدول (۵). بررسی روابط بین عوامل علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر و پدیده محوری بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی (یافته‌های محقق)

ردیف	مسیر	ضریب مسیر	مقدار بحرانی	P	نتیجه
۱	شرایط علی ---> پدیده محوری	۰/۷۳	۴/۶۵۱	***	تأیید
۲	شرایط زمینه‌ای ---> پدیده محوری	۰/۵۴	۳/۳۵۹	***	تأیید
۳	شرایط مداخله‌گر ---> پدیده محوری	۰/۵۹	۴/۵۲۴	۰/۰۰۵	تأیید

در تمام جداول *** به معنای کمتر از ۰/۰۰۱ می‌باشد

در جدول ۶ نیز شاخص‌های برازش مدل پژوهش بر اساس سه دسته شاخص‌های مطلق، تطبیقی و مقتصد نشان داده شده است.

جدول (۶). شاخص‌های برازش مدل معادلات ساختاری مدل پژوهش (یافته‌های محقق)

نوع شاخص	نام شاخص	مقدار استاندارد شاخص	مقدار شاخص در الگوی مورد نظر	نتیجه‌گیری
مطلق	GFI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۱۰	برازش الگو مناسب است
	AGFI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۲۴	برازش الگو مناسب است
	TLI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۱۷	برازش الگو مناسب است
	CFI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۲۱	برازش الگو مناسب است
تطبیقی	RMSEA	کمتر از ۰/۰۸	۰/۰۵۳	برازش الگو مناسب است
	PNFI	بزرگ‌تر از ۰/۵	۰/۵۲۴	برازش الگو مناسب است
	PCFI	بزرگ‌تر از ۰/۵	۰/۵۳۱	برازش الگو مناسب است
	CMIN/DF	کمتر از ۵	۱/۶۳۰	برازش الگو مناسب است

با توجه به جدول ۶، تمام شاخص‌های برازش مدل در وضعیت مطلوب قرار دارند. بر این اساس، روابط بین متغیرها طبق شکل ۲ و مطابق با جدول ۵ روابط بین کلیه اجزا مدل مورد تأیید قرار می‌گیرند.

بررسی فرضیات بخش کمی: با توجه به مدل استخراج شده و به منظور پاسخ به سؤال پژوهش که به این صورت مطرح شده بود؛ آیا روابط به دست آمده از الگوی بی‌حسی سازمانی سرمایه‌های انسانی در شرکت ملی گاز ایران مورد تأیید است؟ در این مرحله ۳ فرضیه کمی مورد بررسی قرار می‌گیرد. نتایج بررسی فرضیه‌های تحقیق در جدول ۷ ارائه شده‌اند.

جدول (۷). نتایج بررسی فرضیه‌ها (منبع: یافته‌های محقق)

فرضیه‌های تحقیق	میانگین	Sig	ضریب مسیر	ضریب معناداری	نتیجه
عوامل علی بر پدیده محوری بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی تأثیر معناداری دارد.	۳/۷۹	۰/۰۰۲	۰/۷۳	۴/۵۶	تأیید
عوامل زمینه‌ای بر پدیده محوری بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی تأثیر معناداری دارد.	۳/۶۲	۰/۰۰۱	۰/۵۴	۳/۳۵	تأیید
عوامل مداخله‌گر بر پدیده محوری بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی تأثیر معناداری دارد.	۳/۷۳	۰/۰۱۲	۰/۵۹	۴/۵۲	تأیید

بررسی فرضیه اول؛ با توجه به اینکه میانگین متغیر عوامل علی بزرگ‌تر از ۳ شده است و از طرفی نیز سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۲ و کمتر از ۰/۰۵ و ضریب معناداری برابر با ۴/۵۶ بیشتر از ۱/۹۶ شده است. لذا می‌توان نتیجه گرفت که عوامل علی بر پدیده محوری بی‌حسی سازمانی سرمایه‌های انسانی در شرکت ملی گاز استان کرمانشاه تأثیر معناداری دارند. **بررسی فرضیه دوم؛** با توجه به اینکه میانگین متغیر عوامل زمینه‌ای بزرگ‌تر از ۳ شده است و از طرفی نیز سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۱ و کمتر از ۰/۰۵ و ضریب معناداری برابر با ۳/۳۵ بیشتر از ۱/۹۶ شده است. لذا می‌توان نتیجه گرفت که عوامل زمینه‌ای بر پدیده محوری بی‌حسی سازمانی سرمایه‌های انسانی در شرکت ملی گاز استان کرمانشاه تأثیر معناداری دارند. **بررسی فرضیه سوم؛** با توجه به اینکه میانگین متغیر عوامل مداخله‌گر بزرگ‌تر از ۳ شده است و از طرفی نیز سطح معناداری برابر با ۰/۰۱۲ و کمتر از ۰/۰۵ و ضریب معناداری برابر با ۴/۵۲ بیشتر از ۱/۹۶ شده است. لذا می‌توان نتیجه گرفت که عوامل مداخله‌گر بر پدیده محوری بی‌حسی سازمانی سرمایه‌های انسانی در شرکت ملی گاز استان کرمانشاه تأثیر معناداری دارند.

نتیجه گیری

در عصر حاضر، سرمایه‌های انسانی عامل اصلی و فزاینده کسب و کارها به شمار می‌روند. برخلاف سرمایه‌های فیزیکی، سرمایه انسانی یک ورودی پایدار در فرآیند تولید و ارائه خدمات است که کارایی و اثربخشی آن تا میزان زیادی نسبت به سایر منابع سازمان پایدارتر است و عدم اهمیت و توجه به این سرمایه‌ها در بلندمدت هزینه‌های تعدیل بالایی را برای هر کسب و کار و سازمان به همراه دارد. بر همین اساس، هدف از پژوهش حاضر، شناسایی و تبیین مهمترین عوامل شکل دهنده بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی شرکت ملی گاز استان کرمانشاه بود. جهت رسیدن به هدف تحقیق، با استفاده از مصاحبه‌های انجام شده تا حد اشباع نظری و با بهره‌گیری از رویکرد داده بنیاد اقدام به شناسایی و تبیین مهمترین عوامل شکل دهنده بی‌حسی سازمانی سرمایه‌های انسانی در شرکت ملی گاز استان کرمانشاه نمودیم. در ادامه به تشریح یافته‌ها و نتایج حاصل از پژوهش و ارائه پیشنهادات کاربردی جهت اجتناب و یا به حداقل رساندن عوارض ناشی این عارضه منفی می‌پردازیم.

مصاحبه‌های اولیه انجام شده در شرکت ملی گاز استان کرمانشاه حاکی از وجود عارضه بی‌حسی سازمانی در این شرکت بود که با انجام مصاحبه‌های عمیق‌تر با افراد خبره و مدیران این شرکت، اطلاعات عمیق‌تری از پدیده مورد مطالعه به دست آمد. محقق ابتدا سعی نمود مصاحبه‌ها را به صورت هدفمند انجام دهد؛ در ادامه به صورت روش گلوله برفی اقدام به شناسایی افراد مطلع و خبره به موضوع مورد مطالعه گردید. سپس با استفاده از روش داده بنیاد و بهره‌گیری از نرم‌افزار مکس کیو دی‌ای به صورت نظام‌مند (کدهای باز، محوری و انتخابی) مفاهیم، زیر مؤلفه‌ها، مؤلفه‌ها و محورهای اصلی مورد

شناسایی و در قالب مدلی مفهومی ارائه شد. در کل یافته‌های حاصل از خروجی نرم‌افزار مکس کیو دی‌ای نسخه ۲۰۲۰، حاکی از تعداد ۲۲۴ کد باز، ۳۸ زیر مؤلفه و تعداد ۱۶ مؤلفه در قالب شرایط علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر و پدیده محوری ارائه شده‌اند. در فوق (شکل ۱) متغیرها و مؤلفه‌های شناسایی شده به‌صورت نقشه فضایی گزارش شده‌اند. با توجه به نتایج حاصل از تحقیق، مشخص شد که مهم‌ترین شرایط علی در شرکت ملی گاز استان کرمانشاه که موجب بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی می‌شوند شامل مؤلفه‌های؛ بی‌عدالتی در سازمانی، عدم شایسته‌سالاری در سازمان، اهمیت ندادن مدیر به رشد کارکنان و مسائل اقتصادی و شخصی می‌باشند. قابل ذکر است که این مؤلفه‌ها با مؤلفه‌های حاصل از تحقیقات محققانی از جمله نتسیفول و همکاران [۳۰] که بر سرخوردگی‌های محل کار، احمدی و فتاحی [۳] بر نبود شایسته‌سالاری، برتود و میلرشیتر [۱۰] بر نقش و سبک‌های رهبری، عبدالحی گدلولو [۱] بر بی‌توجهی مدیریت، محمدیاری و همکاران [۳۲] بر عوامل مدیریتی و اقتصادی، معصومیان [۲۶] بر نقش‌های نامتعارف مدیران تأکید کرده‌اند هم‌راستا می‌باشند. اما مؤلفه‌های شرایط علی در پژوهش حاضر با یافته‌های پژوهش خمشی‌آیا و همکاران [۲۳] که عوامل؛ رویدادهای حسی، خطاهای ادراکی و نقش‌های نامتعارف مدیران دولتی را به‌عنوان شرایط علی بی‌حسی سازمانی نام می‌برند، به‌جز نقش‌های نامتعارف مدیران که تا حدودی با یافته‌های این پژوهش هم‌راستا است، دیگر عوامل متفاوت می‌باشند.

طبق یافته‌های پژوهش، مهم‌ترین مؤلفه‌های شرایط زمینه‌ای در شرکت ملی گاز استان کرمانشاه که باعث بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی می‌شوند شامل مؤلفه‌های؛ نظام نامناسب تشویق و تنبیه، ویژگی‌های شخصی، اهداف متناقض و عدم توجه به علاقه و نظرات کارکنان می‌باشند که هرکدام از این مؤلفه‌ها نیز به‌نوبه خود دارای زیر مؤلفه‌های مربوط به خود هستند. این مؤلفه‌ها با عواملی که محققانی از جمله اکسو و لی [۴۰] که بر ویژگی‌های فردی سرمایه‌های انسانی، شهریوی [۳۵] بر علل فردی-شخصیتی، علل زمینه‌ای-محیطی، بریکا و بایسا [۹] بر بی‌انگیزگی کارکنان، احمدی و فتاحی [۳] بر عدم شناخت نیازهای کارکنان، بی‌توجهی به مسائل رفاهی کارکنان، عدم آگاهی کارکنان از نتایج عملکرد خود، تأکید می‌کنند هم‌راستا می‌باشد و از آنجا که مؤلفه‌های اهداف متناقض، نظام نامناسب تشویق و تنبیه، مورد تأکید محققان دیگر قرار نگرفته است با آن‌ها متفاوت می‌باشد. علاوه بر این، مهم‌ترین مؤلفه‌های شرایط مداخله‌گر که باعث بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی می‌شوند شامل؛ اهمیت و توجه به الگوگیری، فرهنگ سازمانی و اجتماعی، مسائل فرا سازمانی و عوامل کاهنده موفقیت شغلی می‌باشند که هرکدام از این مؤلفه‌ها نیز به‌نوبه خود دارای زیر مؤلفه‌های مربوط به خود هستند. قابل بررسی است که این مؤلفه‌ها با عواملی که محققانی از جمله محمدیاری و همکاران [۲۸] بر عوامل فرهنگی، سازمانی، شغلی، اقتصادی و اجتماعی، شهریوی [۳۵] بر علل ساختاری، علل زمینه‌ای-محیطی، حکاک و موسوی‌نژاد [۱۶] بر عوامل سازمانی، دی‌گرف و همکاران [۱۳] بر فرهنگ‌هایی که قومیت ستیز یا سیاست زدگی شدید دارند تا حدود زیادی سازگار است؛ اما کمتر به مؤلفه اهمیت و توجه به الگوگیری در تحقیقات دیگر اشاره شده و این مؤلفه از این جهت با دیگر تحقیقات انجام شده متفاوت می‌باشد. با توجه به نتایج حاصل از تحقیق، پدیده محوری بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی شامل مؤلفه‌های؛ بی‌تفاوتی سازمانی، کم‌کاری خاموش (کم‌کاری که از دید دیگران مخفی است)، بی‌رغبتی سازمانی و کرختی سازمانی می‌باشند. این مؤلفه‌ها با عواملی که محققانی از جمله؛ صادقی و رضوی [۳۱] بر سکوت و عدم تعهد سازمانی، بریکا و بایسا [۹] بر بی‌انگیزگی کارکنان، خانی شکراب [۲۱] بر بی‌تفاوتی و طفره‌روی سازمانی، امیرحسینی و همکاران [۶] بر اهمال‌کاری تأکید داشتند هم‌راستا است. علاوه بر این، خمشی‌آیا و همکاران [۲۲] در پژوهش خود از مؤلفه‌های بی‌میلی سازمانی، کرختی سازمانی، ترس سفید و خاموشی سازمانی به‌عنوان مؤلفه‌های بی‌حسی سازمانی یاد می‌کنند؛ مؤلفه‌های کرختی سازمانی و بی‌میلی سازمانی با پژوهش حاضر مطابقت می‌کنند؛ اما مؤلفه‌های بی‌تفاوتی سازمانی و کم‌کاری خاموش با پژوهش یادشده متفاوت می‌باشند.

پیشنهادهای کاربردی

در ادامه بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر پیشنهاد کاربردی به شرح زیر ارائه می‌گردند؛

➤ عوامل علی ایجادکننده پدیده بی‌حسی سازمانی شامل مؤلفه‌های؛ بی‌عدالتی در سازمانی، عدم شایسته‌سالاری در سازمان، اهمیت ندادن مدیر به رشد کارکنان و مسائل اقتصادی و شخصی بودند. این عوامل از اصلی‌ترین و مهم‌ترین عوامل ایجادکننده این پدیده در شرکت ملی گاز استان کرمانشاه می‌باشند؛ برای مثال مشخص شد که عدم شایستگی بالادست در کارکنان بسیار اثرات منفی به همراه دارد. چراکه اکثر کارکنان این شرکت دارای شایستگی‌های بالایی هستند و توان تحمل مدیران با توانایی و شایستگی کمتر از خودشان را ندارند و این مورد برای آن‌ها بسیار ناراحت‌کننده و

غیرقابل تحمل است. به این ترتیب، به مدیران شرکت ملی گاز پیشنهاد می‌شود؛ جهت استخدام و به کارگیری منابع انسانی نهایت دقت را مصروف دارند. در حقیقت مدیران شرکت باید با توجه به شغل عملی و نیازمندی شرکت، استعدادهای انسانی متناسب را بکار گیرند. برای مثال جهت به کارگیری شخصی برای کارهای اداری ساده یا اپراتور در امور مشترکین نیاز به شخصی با مدرک فوق لیسانس و یا افراد نخبه دانشگاهی نمی‌باشد، آن‌هم به صورت استخدام پیمانی و قرارداد موقت. مضافاً اینکه به دلیل محدودیت‌های اقتصادی و یا محدودیت در پست‌های سازمانی این افراد نخبه را برای مشاغل نامتناسب و همچنین با حقوق و مزایای بسیار پایین بکار گیرند. علاوه بر این، وجود بی‌عدالتی سازمانی از جمله تفاوت فاحش در قراردادهای استخدامی که موجب تفاوت همه‌جانبه در کارکنان از لحاظ شغلی، حقوق و مزایا و مسائل رفاهی می‌شود بسیار کاهنده و موجب بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی می‌شود. لذا، به مدیران ارشد شرکت ملی گاز استان کرمانشاه پیشنهاد می‌شود؛ این تفاوت فاحش در قراردادهای استخدامی که متأسفانه سال‌های سال است که وجود دارد به‌طور کاملاً جدی و با رویکرد مدیریت جهادی پیگیر حل آن باشند. چراکه یک ساعت عدالت بهتر از هفتاد سال عبادت است.

➤ با توجه به عوامل شناسایی شده زمینه‌ای که به‌طور ویژه زمینه ایجاد بی‌حسی سازمانی را فراهم می‌کنند و شامل مؤلفه‌های؛ نظام نامناسب تشویق و تنبیه، ویژگی‌های شخصی، اهداف متناقض و عدم توجه به علاقه و نظرات کارکنان بودند، بر این اساس به مدیران ارشد شرکت ملی گاز کرمانشاه پیشنهاد می‌گردد؛ در خصوص استخدام و به کارگیری کارکنان با ویژگی‌های متناسب جهت موفقیت در مشاغل مربوطه همچنین در مورد همراستایی و همگرایی اهداف افراد با اهداف شرکت اهتمام لازم صورت پذیرد. درواقع، مدیران باید در ابتدا آگاهی لازم را از اهداف و چشم‌انداز سازمان داشته و در مرحله بعد آن را به‌طور روشن برای کارکنان تبیین و همچنین در خصوص استخدام افراد هم مورد تأکید و به‌صورت واضح آگاه‌سازی لازم را انجام دهند که تناقض در اهداف و منافع رخ ندهد و یا به حداقل ممکن برسد. نظام نامناسب تشویق و تنبیه و عدم توجه به علاقه و نظرات کارکنان نیز از دیگر شرایط زمینه‌ای پدیده بی‌حسی سازمانی است که باید در این خصوص توسط مدیران ارشد سازمان نظام تشویق و تنبیه موجود مورد واکاوی و ارزیابی اثربخشی صورت گیرد و نواقص موجود را شناسایی و برطرف نمایند. علاوه بر این، به مدیران مربوطه آموزش لازم در خصوص استفاده مؤثر از ابزار تشویق و تنبیه داده شود. همچنین، جهت توجه و ادراک کارکنان از اهمیت دادن به آن‌ها پیشنهاد می‌گردد به‌صورت برنامه‌ریزی شده جلسات عمومی، پرسش و پاسخ، نشست‌های دوستانه، ابراز عقیده و گرفتن نظرات کارکنان، صحبت در مورد پیشرفت کار و سهم کارکنان در پیشرفت و نائل شدن به اهداف سازمان، استفاده از روش‌های مختلف تشویق، استفاده از تشویقات شفاهی در حضور دیگران و غیره از سوی مدیران شرکت گاز انجام شود.

➤ عوامل مداخله‌گر که شامل مؤلفه‌های؛ فرهنگ سازمانی و اجتماعی، اهمیت و توجه به الگوگیری، مسائل فرا سازمانی و عوامل کاهنده موفقیت شغلی بودند و این عوامل به‌طور گسترده‌تری شرایط این عارضه را در سازمان فراهم می‌کنند؛ به مدیران ارشد این شرکت پیشنهاد می‌شود عوامل؛ حس خوب در کارکنان، فرهنگ سازمانی مثبت، احترام به کارکنان، رواج فرهنگ شایسته‌سالاری، دوستی و صمیمیت، قانون‌گرایی و عدم پارتی‌بازی، افزایش آموزش کاربردی و توانمندسازی کارکنان، الگوگیری از شرکت‌های موفق که برگرفته از زیر مؤلفه‌های شرایط مداخله‌گر هستند را جهت اجتناب از فراهم نمودن زمینه گسترده برای پدیده بی‌حسی سازمانی مورد توجه و استفاده قرار دهند. هرچند مواردی مانند مسائل فرا سازمانی نیز وجود دارند که موجب پدیده مذکور می‌شوند، اما از آنجاکه مسائل فرا سازمانی معمولاً در حیطه کنترل شرکت گاز نیست بر روی عواملی که توان کنترل آن را دارد تمرکز نماید و از ایجاد زمینه برای این پدیده منفی اجتناب نماید.

➤ مؤلفه‌های؛ بی‌تفاوتی سازمانی، کم‌کاری خاموش (کم‌کاری که از دید دیگران مخفی است)، بی‌رغبتی سازمانی و کرختی سازمانی گویای عارضه بی‌حسی سازمانی و از ابعاد این پدیده منفی بودند. می‌توان نتیجه گرفت که این عارضه منفی درواقع مجموعه‌ای از عارضه‌های کم‌کاری، بی‌تفاوتی، بی‌رغبتی و کرختی سازمانی است که با نگاه کل‌گرا و سیستمی به‌عنوان پدیده منفی بی‌حسی سازمانی نام‌گذاری شده است؛ بنابراین، می‌توان استنباط کرد که نگاه تک‌بعدی به هریک از عارضه‌های منفی سازمانی دارای نوعی نقص می‌باشد اما نگاه سیستمی به این عارضه‌ها، محققان و مدیران ارشد سازمان را جهت شناسایی جامع‌تر و بهتر این عارضه‌ها و ریشه‌یابی دقیق‌تر جهت ارائه راهکارهای مؤثرتری هدایت می‌کند. بر همین اساس، به مدیران شرکت ملی گاز استان کرمانشاه پیشنهاد می‌شود با شناخت این عوامل در سازمان که درواقع ابعاد و نشانه‌های بی‌حسی سازمانی در

سرمایه‌های انسانی هستند حساس‌تر باشند. چراکه هر کدام از این عوامل و یا چند مورد از آن‌ها نشانه‌های هشدار دهنده‌ای از وجود عارضه منفی بی‌حسی سازمانی هستند و قبل از هرگونه تبعات منفی باید مورد توجه و دغدغه قرار گیرند تا هرچه سریع‌تر از به وجود آمدن این پدیده منفی و استقرار آن در شرکت جلوگیری و برنامه‌ریزی نمایند.

➤ با توجه به مشخص شدن مهمترین عوامل این عارضه منفی در شرکت ملی گاز استان کرمانشاه و از آنجاکه شباهت غیرقابل‌انکاری بین تمامی شرکت‌های ملی گاز کشور وجود دارد؛ به آن‌ها نیز پیشنهاد می‌گردد از نتایج حاصل از این پژوهش نهایت استفاده را ببرند. همچنین به دلیل شباهت این شرکت با شرکت‌های تابعه وزارت نفت از جمله صنعت نفت، پالایش و پخش و شرکت‌های اقماری نیز به مدیران آن‌ها پیشنهاد می‌شود نتایج حاصل از پژوهش حاضر را مورد استفاده قرار دهند. علاوه بر این با توجه به اینکه این عارضه مخصوص شرکت و یا کسب‌وکار خاصی نیست و تمام سازمان‌ها دولتی و یا حتی کسب‌وکارهای خصوصی نیز از این عارضه مصون نیستند به آن‌ها نیز پیشنهاد می‌شود از نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش حاضر در خصوص کنترل و یا اجتناب از بی‌حسی سازمانی در کارکنانشان نهایت بهره را ببرند.

در پایان باید متذکر شد، بسیار ضروری است که مدیران با کسب دانش و مهارت لازم در مواجهه با عارضه منفی بی‌حسی سازمانی در سرمایه‌های انسانی، این بی‌نظمی‌های خاموش سازمان را شناسایی و سازمان‌دهی کنند و میل به کار، همکاران و سازمان را در کارکنان، خصوصاً سرمایه‌های انسانی که بهره‌وری، ایجاد ارزش برای سازمان، کسب مزایای رقابتی و همچنین کسب اهداف سازمان مستقیماً به آنان ارتباط دارد را ایجاد و یا تقویت کنند.

تقدیر و تشکر

در پایان بر خود واجب میدانم از زحمات اساتید محترم راهنما و مشاور، همکاران پژوهش، کارکنان و مشاورین محترم شرکت ملی گاز استان کرمانشاه خصوصاً ریاست محترم پژوهش و فناوری این شرکت که نهایت همکاری را جهت دریافت مجوزها، هماهنگی‌های لازم، پیشنهادات بجا در جهت هرچه بهتر نمودن پژوهش حاضر انجام دادند، کمال تشکر و قدردانی خود را اعلام نمایم.

References

1. 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, Faculty of Physical Education and Sports Sciences, Urmia University. (In Persian)
2. Adeyemi, P. A., & Ogunsola, A. J. (2016). The impact of human capital development on economic growth in Nigeria: ARDL approach, IOSR Journal of Humanities and Social Science (IOSR- JHSS), 21(3) 01- 07.
3. 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.
4. Aghaei, M., Rezaghilizadeh, M., Bagheri, F. (2013) Study of human impact on economic growth in the provinces of Iran, research and planning in higher education, No. 67, pp. 44-21. (In Persian)
5. Aguinis, H., & Glavas, A. (2017). On corporate social responsibility, sensemaking, and the search for meaningfulness through work. Journal of Management, 20(10), 1-30.
6. 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, number 1, consecutive 79. pp. 117-128. (In Persian)
7. Amini Khiabani, Gholamreza; (2018) Explaining the role of strategic capabilities of environmental sensing and central entrepreneurship On Organizational Performance, No. 64, Police Organizational Development, pp. 1-28. (In Persian)
8. Becker, G. S. (2002). The age of human capital. Education in the Twenty- First Century. Retrieved from the World Wide Web <http://economics.dlut.edu.cn/uploadfiles/20081106200614853.pdf> accessed 11 August 2010 .
9. Bereka Negussie, B., & Bayisa Oliksa, 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>.
10. Berthod, O., & Müller-Seitz, G. (2017). Making Sense in Pitch Darkness: An Exploration of the Sociomateriality of Sensemaking in Crises. Journal of Management Inquiry, DOI: 1056492616686425.
11. Byrd, D., & Meyer, P.J. (2008). The Tripping Point in Leadership: Overcoming Organizational Apathy. Pilot Communications Group, Incorporated.

12. Danaeefard, h., & babashahi, j. (2021). How does human capital of public sector affect national wellbeing?. Iranian journal of management studies, 14(3), 469-486. <https://www.sid.ir/en/journal/viewpaper.aspx?id=822699>
13. 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.
14. Fukuyama, H., Hashimoto, A., Tone, K., Weber, W. L. (2017) Does human capital or physical capital constrain output in Japanese prefectures? Empir Econ (2018) 54:379–393. <https://doi.org/10.1007/s00181-016-1202-5>.
15. Joseph, A & Aibieyi, S (2014). Human Capital: Definitions, Approaches and Management Dynamics, Journal of Business Administration and Education, Vol 5(1), pp 55- 78.
16. 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), pp. 97-121. (In Persian)
17. Hassanpour Rudbaraki, M., Labadi, Z. (2016) The importance of human capital in the third millennium, Psychological Studies and Educational Sciences, 2 (7) pp. 45-66. (In Persian)
18. Helm Ling, S., Waqfipour, Sh. (2008). Adorno Hegel and tormented consciousness (critique). Translation: Shahriar Waqfipour. Art and Architecture, No. (19), 179-186. (In Persian)
19. 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>.
20. Hodayi, Mehdi, Alvani, Seyed Mehdi, Yazdani, Hamid Reza, Zarei Matin, Hassan (2019). Competitive Advantage (Cooperation and Competition) in Government Organizations: Human and Process Enhancement, Public Management Perspective. 11 (2), 15-33 doi: 10.29252 / jpap.2020.96733 (In Persian)
21. Khani Shokrab, M. (2019) The effect of organizational indifference and evasion on the control and organizational well-being of education teachers in Garmsi city. Master Thesis. Department of Field Management, Public Management - Decision Making and Public Policy, Islamic Azad University, Garmsi Branch. (In Persian)
22. Khamsh aya, A., Shiri, A., and Yassini, A. (2019). Metaphorical reading of the phenomenon of organizational Insentience : Development and validation of a conceptual model. Public Management Perspectives, (2) 10, 185-118. (In Persian)
23. Khamsh aya, A. (2018). Understanding the process of organizational Insentience is a model arising from the data theory of the foundation (Case study: government organizations in Bushehr province). Master Thesis in Public Administration, Transformation Orientation, Ilam University. (In Persian)
24. Khayami, F. (2018). Investigating the Prerequisites and Consequences of Organizational Indifference (Case Study: Kashan Teachers). Master Thesis, Field: Educational Sciences - Management and Educational Planning. Kashan University, Faculty of Humanities. (In Persian)
25. Maitlis S, & Christianson M. (2014). Sensemaking in organizations: taking stock and moving forward. The Academy of Management Annals, 8(1), 57–125.
26. Masoumian, H. Shafiee Poor, D., Haddadzadeh, M. (2020). Investigating the Relationship between Perceptual Errors and Unusual Plans of Managers with Organizational Insentience (Case Study: Abarkuh County Education). Master Thesis, Payame Noor University, Yazd Province, Payame Noor Taft Center. (In Persian)
27. Morris, S. S., Alvarez, S. A., Barney, J. B., & Molloy, J. C. (2017). Firm- specific human capital investments as a signal of general value: Revisiting assumptions about human capital and how it is managed. Strategic Management Journal, 38(4), 912–919.
28. Mohammadyari, Z., Sepahvand, R., Vahdaty, H., Mousavi, S. N. (1397). Presenting a model for measuring organizational laziness in government organizations (Case study: government organizations in Ilam province). Ph.D. Thesis. Department of Public Management, Human Resources, Lorestan University. (In Persian)
29. Nawaz, Tasawar. (2017). Exploring the Nexus Between Human Capital, Corporate Governance and Performance: Evidence from Islamic Banks. J Bus Ethics (2019) 157:567–587. DOI 10.1007/s10551-017-3694-0.
30. Ntsiful, Alex. Ahiakpor, Laurenda .Damoah. John Ofori. Sundagar Moses Wee, George .(2018). Frustration at Work, Developmental Experience, Perceived Team Support and Employee Performance: Evidence from Emerging Economies. The Pan-African Journal of Business Management, Volume 2, Issue 2, 2018.
31. Sadeghi, Morteza & Razavi, Majid Reza. (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.

32. Sandberg, J., Tsoukas, H. (2020). Sensemaking Reconsidered: Towards a broader understanding through phenomenology. *Organization Theory* Volume 1: 1–34 © The Author(s) 2020 Article reuse guidelines: sagepub.com/journals-permissions DOI: 10.1177/2631787719879937 journals.sagepub.com/home/ott.
33. 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.
34. Sepahvand, R., Shariatnejad, A. (2018) Analysis of human resource planning issues. Tehran Termeh Publications. First Edition. (In Persian)
35. Shahroui, N. (2019). Investigating the causes and factors causing the phenomenon of organizational Insentience and strategies to deal with it (Case study: education in Khuzestan province). Master Thesis. Department of Islamic Human Resource Management, Payame Noor University of Isfahan, Payame Noor Center, Natanz. (In Persian)
36. Taylor, J. R., & Van Every, E. J. (2010). The situated organization: Case studies in the pragmatics of communication research. Routledge.
37. Usman, F. K. Adeyinka, O. B.(2019). Effect of Human Capital Development on Economic Growth of Ecowas Member States. *Advances in Sciences and Humanities*. Vol. 5, No. 1, 2019, pp. 27- 42. doi: 10.11648/j.ash.20190501.14.
38. Weick, K. E., Sutcliffe, K. M., & Obstfeld, D. (2005). Organizing and the process of sensemaking. *Organization science*, 16(4), 409- 421.
39. Weick, K. E. (2012). Organized sensemaking a commentary on processes of interpretive work. *Human Relations*, 65(1), 141- 153.
40. 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>.
41. Yosof Boroujerdi, R., Siadat, A, Khani, S (2014). The study of the nature of human capital management and its strategic role in achieving of competitive advantage for the organization, *International Journal of Scientific and Research Publications*, Vol(4)5,pp, 1- 4.