

## Identifying and analyzing the causes and consequences of the phenomenon of emotional deprivation with the FMC method

### Abstract

**Purpose:** The lack of support, attention, kindness, guidance and understanding of human resources from each other in their activity environment causes a phenomenon called emotional deprivation. This phenomenon may cause a decrease in motivation, an increase in stress and depression, a decrease in job performance, and even an increase in the rate of leaving the job. Therefore, according to the importance of the issue for the organization, the current research was conducted with the aim of identifying and analyzing the causes and consequences of the phenomenon of emotional deprivation with the FCM method.

**Methodology:** The current research is classified as exploratory research in terms of mixed method, in terms of practical purpose and in terms of information gathering method. The statistical population of the research are experts and experts familiar with the subject under study, which include managers and employees of government organizations, who were selected as sample members using the purposeful sampling method and based on the principle of theoretical saturation. The tool for collecting data in the qualitative part is interview and in the quantitative part is questionnaire. In this research, the content analysis method and coding process using MAXQDA software and the fuzzy cognitive map method were used in the qualitative part for data analysis.

**Findings:** The research findings include identifying the causes and consequences of the phenomenon of emotional deprivation and prioritizing these factors using the FCM method.

**Conclusion:** The results of the research show that the most important reasons for the phenomenon of emotional deprivation are the lack of communication and social skills with centrality (25/88), situational communication avoidance of human resources (25/85) and having a neurological background and social avoidance disorders (65/25). Also, the most important consequences of emotional deprivation are avoiding social presence (25/68), personal and occupational stagnation (24/87) and emotional exhaustion of human resources (24/72).

**Keywords:** Emotional deprivation, social interaction, loneliness in the organization, communication avoidance.

# شناسایی و تحلیل دلایل و پیامدهای پدیده محرومیت احساسی با روش FCM

## چکیده

**هدف:** عدم حمایت، توجه، مهربانی، هدایت و درک منابع انسانی از یکدیگر در محیط فعالیتشان، سبب بروز پدیده‌ای به نام محرومیت احساسی می‌شود. این پدیده ممکن است سبب کاهش انگیزه، افزایش استرس و افسردگی، کاهش عملکرد شغلی و حتی افزایش نرخ ترک شغل شود. بنابراین با توجه به اهمیت موضوع برای سازمان، پژوهش حاضر با هدف شناسایی و تحلیل دلایل و پیامدهای پدیده محرومیت احساسی با روش FCM انجام پذیرفت.

طرح پژوهش/ روش شناسایی/ رویکرد: پژوهش حاضر از لحاظ روش آمیخته، از نظر هدف کاربردی و از منظر روش گردآوری اطلاعات در زمره پژوهش‌های اکتشافی قرار می‌گیرد. جامعه آماری پژوهش، خبرگان و صاحب نظران آشنا با موضوع مورد مطالعه هستند که مشتمل بر مدیران و کارکنان سازمان‌های دولتی می‌باشند که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند و براساس اصل اشباع نظری 30 نفر از آنان به عنوان اعضای نمونه انتخاب شده است. ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کیفی، مصاحبه و در بخش کمی پرسشنامه است. در این پژوهش برای تحلیل داده‌ها در بخش کیفی از روش تحلیل محتوا و فرآیند کدگذاری با استفاده از نرم‌افزار مکس کیودی‌ای و در بخش کمی از روش نقشه‌شناختی فازی بهره گرفته شده است.

**یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش، مشتمل بر شناسایی دلایل و پیامدهای پدیده محرومیت احساسی و اولویت‌بندی این عوامل با استفاده از روش FCM می‌باشد.

**نتیجه‌گیری:** نتایج پژوهش نشان می‌دهد که مهمترین دلایل پدیده محرومیت احساسی، عدم وجود مهارت ارتباطی و اجتماعی با درجه مرکزیت (25/88)، ارتباط‌گریزی موقعیتی منابع انسانی (25/85) و داشتن زمینه عصبی و اختلالات جمع‌گریزی (25/65) می‌باشند. همچنین مهمترین پیامدهای محرومیت احساسی، اجتناب از حضور در اجتماع (25/68)، سکون‌زدگی فردی و شغلی (24/87) و فرسودگی هیجانی منابع انسانی (24/72) می‌باشند.

**کلیدواژه:** محرومیت احساسی، مصاحبت اجتماعی، تنهایی در سازمان، ارتباط‌گریزی.

امروزه سازمان‌ها در راستای رشد و ترقی در صحنه‌های اجتماعی و رقابتی نیازمند شناخت و درک مکتفی از کارکنان و منابع انسانی خود می‌باشند (ساپوتری و همکاران<sup>۱</sup>، 2023). لذا در صورت نبود شناخت و درک کافی از کارکنان، سازمان‌ها قادر به پیاده‌سازی برنامه‌های حمایتی، آموزشی، اجتماعی و مراقبتی سازگار با نیازهای کارکنان نمی‌باشند. که در این صورت احتمال دارد کارکنان در فقدان و نبود چنین برنامه‌ها و طرح‌هایی از سمت سازمان احساس طردشدگی، بیگانگی، تنهایی، بی‌انگیزی، ناامنی و همچنین عدم وجود مهارت‌های ارتباطی اجتماعی از قبل را به همراه داشته باشند (یانگ و لو<sup>۲</sup>، 2023). شکل‌گیری چنین حالت‌هایی در کارکنان و به همراه داشتن برخی مشکلات روانشناختی باعث ناتوانی آن‌ها در سازمان می‌شود. بر این اساس کارکنان و منابع انسانی سازمان در صورت ناامنی شغلی و موقعیتی، نبود بستر مناسب برای برقراری ارتباطات و ناتوان بودن از ارتباط گرفتن با دیگر همکاران، احساس انزوا و تنهایی می‌کنند که ممکن است دچار استرس، اضطراب در محیط کار شوند (لیستون هیز و جولیت<sup>۳</sup>، 2019). پدیدار شدن چنین حالت‌هایی در کارکنان تحت عنوان محرومیت احساسی شناخته می‌شود. محرومیت احساسی باعث می‌شود که فرد نتواند مهارت‌های ارتباطی، اجتماعی و کاری خود را توسعه دهد. در چنین وضعی، فرد احساس می‌کند که هیچکس واقعا به فکرش نیست یا احساساتش را درک نمی‌کند. فرد درمی‌یابد که مجذوب افراد سرد و بی‌عاطفه می‌شود و این نوع رابطه در نهایت منجر به عدم رضایتمندی می‌شود (جمع‌آور و همکاران، 1394). محرومیت احساسی می‌تواند منجر به احساس ناامنی و عدم اعتماد به نفس شود و باعث شود که فرد، موقعیت‌هایی که با آن مواجه است را بیش از حد ارزیابی کند و در مواجهه با آن‌ها ناتوان شود (بانات و همکاران<sup>۴</sup>، 2019). محرومیت احساسی باعث اجتناب کارکنان از حضور در اجتماع، کاهش ارتباطات مثبت بین کارکنان و فرسودگی هیجانی منابع انسانی را در پی دارد. محرومیت احساسی یعنی اعتقاد به این که نیاز به عشق، محبت و توجه، هرگز به قدر کافی توسط دیگران برآورده نمی‌شود (اسکین<sup>۵</sup>، 2014). به عبارت دیگر، محرومیت احساسی از جمله ویژگی افرادی است که حمایت، توجه و مهربانی را در محیط کار، دریافت نکرده‌اند (اسکین، 2014). همچنین وجود دلایلی مانند داشتن زمینه‌های عصبی، کمال‌گرایی نامطلوب، شخصیت خجالتی، سیاست منبع انسانی ناکارآمد، ارتباط‌گریزی موقعیتی باعث شکل‌گیری محرومیت احساسی می‌شوند. محرومیت احساسی از جمله طرحواره‌های ناسازگار اولیه الگوهای احساسی و شناختی خود آسیب‌رسان می‌باشد که در ابتدای رشد و تحول، در ذهن شکل گرفته و در مسیر زندگی تکرار می‌شود (یانگ<sup>۶</sup>، 2005). از آنجا که انسان‌ها به شکل انکار ناپذیری ارزشمندترین دارایی سازمان‌ها و شرکت‌ها محسوب می‌شوند (موگا<sup>۷</sup>، 2023)، لذا می‌توان گفت که موفقیت و بدبختی کسب‌وکار، تا حد زیادی به انگیزه و کارایی این منبع نامتناهی بستگی دارد.

1. Saputri et al.

2. Yang & Lu

3. Liston-Heyes & Juillet

4. Banat et al

5. Skin

6. Young

7. Moge

(جیانگ و همکاران<sup>۱</sup>، 2022). بنابراین با توجه به اهمیت موضوع، سوال اصلی پژوهش حاضر آن است که دلایل و پیامدهای پدیده محرومیت احساسی کدامند؟

در دنیای معاصر روابط سازمانی طوری است که کم‌رنگ شدن بعضی جنبه‌های اخلاقی و انسانی در محیط کار باعث بیگانگی از کار می‌شود، که مانعی اساسی برای پویایی افراد، سازمان و کل جامعه است. در این حالت، فرد انعکاس وجود خودش را در فعالیت‌ها و کارهایش نمی‌بیند و نمی‌تواند استعدادهایش را شکوفا کند (مارتین و همکاران، 2023). چنین انسانی به جای احساس خوشبختی احساس شوربختی و ناکامی می‌کند و نمی‌تواند جسم و روح خود را آزادانه پرورش دهد. به عبارتی، کار برای او جنبه‌ای به شدت اجباری پیدا کرده که برای ارضای نیازهای روحی‌اش کاربردی ندارد، بلکه ممکن است تنها ابزاری برای تأمین نیازهای مالی خودش یا اطرافیانش باشد (لیا و همکاران، 2022). این حالت، سبب پیدایش حالتی روانی به نام محرومیت احساسی در فرد می‌شود. محرومیت احساسی، مجموعه‌ای پیچیده از احساسات است که نشان‌دهنده عدم ارضای نیازهای اجتماعی و احترام افراد می‌باشد (آناند و میشرآ، 2021). محرومیت احساسی، به عنوان "حالت روانی که یک شخص بدون داشتن صمیمیت کافی، عدم ارتباط با دیگران یا نبود ارتباطات درست در خود احساس می‌کند" تعریف می‌شود (اکسیت و بارتوسو<sup>۳</sup>، 2017). افرادی که دچار محرومیت احساسی می‌شوند ممکن است بسیاری از تجربیات مشترک را به عنوان فردی که از کمبود حمایت اجتماعی رنج می‌برد، به اشتراک بگذارند (تسوماریووا<sup>۴</sup>، 2015). هادی و همکاران (2017) نیز در پژوهش خود بیان کرده‌اند، افرادی که از محرومیت احساسی رنج می‌برند در روابط خود دچار تنش‌ها و چالش‌هایی می‌شوند، که به صورت جدی ممکن است افراد و سازمان‌ها را با مخاطرات و تهدیداتی مواجه سازد. لذا مسئله اصلی پژوهش حاضر این است که علی‌رغم اهمیت موضوع و مخاطراتی که در صورت بروز پدیده محرومیت احساسی متوجه سازمان می‌شود، اما افراد همچنان محبت، همدلی، حمایت و درک متقابل را از سوی دیگران دریافت نمی‌کنند و در عوض پریشانی روان‌شناختی را تجربه می‌کنند (نعمت‌اله و همکاران، 1395). لذا فهم موضوع محرومیت احساسی و چگونگی پدیدایی آن، به یک حوزه ضروری پژوهشی در داخل کشور تبدیل شده است. به علاوه بررسی پیشینه پژوهش نشانگر آن است که پژوهش‌های اندکی در این زمینه انجام شده و به طور مشخص، پژوهشی که به فهم موضوع محرومیت احساسی و شناسایی دلایل و پیامدهای آن پرداخته باشد، انجام نشده است. لذا براساس شکاف نظری و عملی که در خصوص موضوع پژوهش وجود دارد، این پژوهش بر آن است تا به شناسایی دلایل و پیامدهای پدیده محرومیت احساسی با روش نقش‌شناختی فازی<sup>۵</sup> FCM<sup>۵</sup> بپردازد.

## مبانی نظری پژوهش

### محرومیت احساسی

در سال‌های گذشته، در مطالعات رفتار سازمانی و منابع انسانی مفهوم تنظیم احساسات نادیده گرفته شده و به محیط کار به عنوان یک محیط عقلایی نگاه شده است (الوانی و همکاران، 1396). محرومیت احساسی به عنوان کیفیت روابط بین

1. Jiang et al.

2. Anand & Mishra

3. Akçit & Barutçu

4. Tsumaryova

5. Fuzzy cognitive map

فردی در محل کار توصیف می‌شود که شامل مفاهیمی همچون احساس انزوا یا احساس بیگانگی می‌شود که تا حدودی مشابه تنهایی عاطفی می‌باشد (آیازلار و گوزل،<sup>۱</sup> 2014؛ رایت<sup>۲</sup>، 2006). محرومیت احساسی می‌تواند ناشی از وضعیت-های نامطلوب عاطفی همچون ناامیدی، اضطراب و پرخاشگری باشد که می‌تواند اثرات منفی بر کارکنان بگذارد (تسوماریوا، 2015). محرومیت به فقدان یا کمبود احساس شده، واقعی یا ادراک شده در محیط اطلاق می‌شود که در نتیجه برداشتن یا سلب چیزی از شخصی که معمولاً باید در اختیار او قرار می‌گرفت، می‌باشد (میشرا، 2019). محرومیت احساسی به معنای وابستگی احساسی و عاطفی افراد به دیگران است (ویس<sup>۳</sup>، 1973؛ رایت و همکاران، 2006). محرومیت احساسی از نظر مازلو عبارت است از: عدم ارضای نیازهای اساسی روانی فرد از طریق جدایی و محرومیت از خانواده، از دست دادن امنیت، عشق و تعلق به گروهی که از او محافظت می‌کردند و همچنین باعث رشد او می‌شدند (مازلو، 1970). احمد و همکاران (2023)، در پژوهشی دریافتند که رابطه معناداری بین محرومیت احساسی و رفتار پرخاشگرانه وجود دارد هر چه محرومیت احساسی شدت بیشتری داشته باشد رفتارهای پرخاشگرانه گسترده تر می‌شوند. تاکنون سه نوع محرومیت احساسی تحت عنوان محرومیت از محبت (فقدان عاطفه یا توجه)، محرومیت از همدلی (درک نشدن از جانب دیگران) و محرومیت از حمایت (نداشتن منبع قدرت و راهنمایی نشدن از جانب دیگران) شناخته شده است. متأسفانه افرادی که این طرز حواره را دارند از دچار بودن به آن بی‌اطلاعند و اغلب به دلیل افسردگی، ناامیدی و احساس تنهایی به درمانگر مراجعه می‌کنند (بانگ و همکاران، 2018).

### بنیان‌های نظری و ریشه‌شناختی محرومیت احساسی

**طرد شدگی؛** فریس و همکاران (2008) ادراک طرد شدگی در محیط کار را به عنوان درجه‌ای که شخص احساس می‌کند توسط دیگران (سرپرست یا همکار) در محیط کار نادیده گرفته شده است، تعریف می‌کنند. مبنای دیگر ایجاد طرد شدگی استفاده از زبان یا اصطلاحاتی خاص رمزگونه از سوی افراد دیگر حاضر در محیط کار است، به نحوی که فرد قادر به فهمیدن آن نباشد (هیتلان و همکاران<sup>۴</sup>، 2006). هیفی و داتون (2008) بیان می‌کنند؛ طرد کردن افراد در محیط کار می‌تواند شامل اجتناب از تعامل چشمی و یا دوری از آنان باشد (مانند بی‌اعتنایی کردن، بی‌مחلی کردن و سرد برخورد کردن) هم معنا با مفهوم طرد کردن به کار رفته‌اند. طردشدگی در محیط کار فرصت تعامل اجتماعی را کاهش می‌دهد و اینکه به طور بالقوه سلامت روانی و جسمانی کارکنان را تحت تاثیر قرار می‌دهد (هیفی و داتون، 2008).

**خشنودی شغلی؛** د-کروز کاروالهو و همکاران<sup>۵</sup> (2020) خشنودی شغلی را مجموعه نگرش‌های می‌دانند که اعضای یک سازمان نسبت به شغل خود در حالت کلی نسبت به سازمان دارند. به طور کلی خشنودی شغلی به عنوان یک احساس

1. Alar and guzelyaz

2. Write

3. Weiss

4. Hitlan et al.

5. Da Cruz Carvalho et al.

کلی درباره شغل و یک مفهوم با ابعاد یا جنبه‌های مختلف تعریف و اندازه‌گیری شده است (خواجه پور و همکاران، 1396) پوروانتو و همکاران<sup>1</sup> (2021) معتقدند برخی از ویژگی‌ها با خشنودی شغلی رابطه دارند و برخی با ناخشنودی شغلی. عواملی مانند پیشرفت، شناخت، ماهیت کار، مسئولیت، ترقی و رشد با خشنودی ارتباط دارند. هنگامی که از افرادی که نسبت به کار خود احساس خوب داشتند پرسش به عمل آمد، آنان ابراز تمایل کردند که این ویژگی‌ها را به خود نسبت دهند. خشنودی شغلی کارکنان با عواملی مانند کاهش غیبت در کار، کاهش میزان فرسودگی شغلی، حمایت از مشارکت، خشنودی از زندگی، تعهد بیشتر به سازمان، حمایت از رفتار کارآفرینی، بهبود عملکرد در کار، خلاقیت و حمایت از تغییر سازمانی مرتبط است (دالکرانی و دیمیتیریادیس<sup>2</sup>، 2018).

**حمایت اجتماعی:** حمایت اجتماعی عبارت است از روابط و مبادلات نامتقارن گرم و شئونات مختلف زندگی اجتماعی و ابعاد مختلف روابط امداد رسانی دواطلبانه که شامل بعد معرفتی (راهنمایی، مشاوره و آموزش)، بعد مادی (کمک‌های اقتصادی)، بعد عاطفی (ابراز همدردی) و بعد منزلتی (اعاده کرامت انسانی) می‌شود (شرفی و همکاران، 1399). راسل و همکاران (1990) حمایت اجتماعی را دارای نقشی محافظت کننده در برابر اثرات استرس گزارش دادند. حمایت اجتماعی به عنوان عامل مهمی در زندگی افراد در سازمان‌ها شناخته شده و سبب کاهش فرسودگی شغلی افراد در سازمان‌ها و مؤسسات می‌شود. حمایت اجتماعی باعث می‌شود افراد فکر کنند که مورد ارزش و احترام دیگران هستند و به شبکه‌ای از تعاملات دوسویه تعلق دارند (رستگار و مردانی، 1393). زمانی که اعضای یک سازمان از حمایت همکاران و مدیران خود بهره‌مندند، احساس ارتباط و تعلق به سازمان و همچنین احساس ارزشمندی و اهمیت در محیط کاری را تجربه می‌کنند. این موارد می‌توانند به کاهش احساس محرومیت احساسی و تنهایی در محیط کاری کمک کنند.

### پیامدهای محرومیت احساسی

تنهایی در محل کار عموماً از طریق دو بعد مورد بررسی قرار می‌گیرد که عبارتند از: محرومیت احساسی و همراهی اجتماعی (ویس، 1973؛ رایت و همکاران، 2006). کارکنانی که از محرومیت احساسی رنج می‌برند از اشتراک گذاشتن احساسات و افکار خود با دیگران اجتناب می‌کنند و همچنین فکر می‌کنند که هیچکس آن‌ها را درک نمی‌کند (رایت، 2005). بعد همراهی اجتماعی به غیبت کارکنان در شبکه‌های اجتماعی محل کار و همچنین اجتناب از گردهمایی‌های اجتماعی سازمانی مانند مهمانی‌ها، شام‌ها، تشییع جنازه یا تولدها مربوط می‌شود (ویس، 1973). در مواردی که همراهی اجتماعی وجود ندارد این مسئله می‌تواند به عنوان تنهایی اجتماعی یا فقدان یک شبکه اجتماعی نیز بیان شود (ویس، 1973؛ رایت و همکاران، 2006). افراد ممکن است خود را متعلق به یک گروه یا محیط اجتماعی نبینند. چنین موردی را می‌توان به عنوان طرد و انزوای کارمندان از دیگران درک کرد. اسلو<sup>3</sup> (2021)، در تحقیقی بیان می‌کند، کارکنانی که در معرض طرد شدن از محل کار قرار دارند، در محیط کار احساس تنهایی می‌کنند و عملکرد ضعیف‌تری از خود نشان

1. Purwanto

2. Dalkrani & Dimitriadis

3. Oslo

می‌دهند و کارکنان طرد شده که محرومیت احساسی بیشتری را گزارش می‌دهند عملکرد ضعیف‌تری نسبت به بقیه دارند (اسلو، 2021). اردیل<sup>1</sup> (2012)، در پژوهشی بیان می‌کند که محرومیت احساسی بر تعهد به سازمان موثر نیست، اما بر تصمیم برای ماندن یا ترک سازمان تاثیر می‌گذارد. محرومیت احساسی منجر به افسردگی می‌شود و شدت خلق و خوی افسرده را نیز افزایش می‌دهد (احمدپناه و همکاران، 2017). مقالات دانشمندان داخلی و خارجی نشان می‌دهد کسانی که درگیر محرومیت احساسی هستند دارای عزت نفس پایین، سطوح بالای اضطراب و ناراحتی، عجز بودن، پرخاشگری، کاهش حالت عاطفی، تغییرات خلقی مکرر، پاسخ‌های هیجانی ناکافی به محرک‌هایی که باعث آن شده‌اند و ظرفیت پایین برای همدلی هستند و همچنین گرایش به روان رنجوری دارند (تسوماریوا، 2015). محرومیت احساسی یکی از بدترین انواع محرومیت‌ها به شمار می‌آید، زیرا باعث بر جای گذاشتن اثرات منفی بر روان فرد می‌شود و در سازگاری او با اطرافیان و محیط بیرونی اختلال ایجاد می‌کند. محرومیت احساسی شرایط دردآور و زیان باری است که فرد را از رضای نیازهای ذاتی خود باز می‌دارد و پیامدهای احساسی زیادی را به همراه دارد و همچنین حالتی از ناراحتی و اضطراب را به فرد منتقل می‌کند. بولبی تاکید می‌کند که غفلت کردن و محرومیت، به فرد کمک نمی‌کند تا در امنیت زندگی کند و روابط اجتماعی متفاوت و سالمی برقرار کند، این امر منجر به عدم تعامل و عدم احساس امنیت و اطمینان می‌شود که منجر به بروز مشکلاتی می‌شود که ابتدا بر شخص و سازگاری روانی او و همچنین اطرافیان و جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کند تاثیر منفی می‌گذارد (عسل، 2018).

### پیشینه پژوهش

قاسمی و همکاران (1401)، در تحقیقی با عنوان "نقش طرحواره‌های اولیه (محرومیت احساسی، رهاشدگی، بی‌ثباتی و بی‌اعتمادی و بدرفتاری) در تعهد زناشویی با واسطه‌گری نقش‌های جنسیتی" به این نتیجه دست یافتند که محرومیت احساسی با تعهد زناشویی همبستگی منفی و معنادار دارد. این پژوهش بر روی 300 نفر (168 مرد و 132 زن) از کارمندان متاهل شهر زنجان که به روش نمونه‌گیری دسترس انتخاب شدند، انجام شد. داده‌های پژوهش به روش تحلیل مسیر با استفاده از نرم افزار آماری لیزرل مورد تحلیل قرار گرفتند. فدوی‌نیا و همکاران (1400)، در پژوهشی با عنوان "اثر بخشی طرحواره درمانی بر محرومیت احساسی، اضطراب، افسردگی و استرس در زنان مبتلا به سوء هاضمه عملکردی" بیان کردند از آنجا که محرومیت احساسی جزء طرحواره‌های ناسازگار اولیه است، طرحواره درمانی، طبق نظریه و پژوهش‌های یانگ در سال (2003) می‌تواند در بهبود آن موثر باشد. روش پژوهش از نوع نیمه تجربی با پیش‌آزمون و پس‌آزمون بود، جامعه آماری شامل بیماران زن مبتلا به سوء هاضمه عملکردی بود که در سال 2020 به مرکز تحقیقات روان‌تنی دانشگاه علوم پزشکی شهر اصفهان مراجعه کرده بودند. از بین این بیماران به طور در دسترس 16 نفر انتخاب و به شکل تصادفی در دو گروه آزمایش و کنترل قرار گرفتند. ابراهیمی و همکاران (1397)، پژوهشی با عنوان "نقش محرومیت احساسی و مصاحبت اجتماعی و تنهایی در سازمان در ایجاد احساس خوشبختی در کار" به انجام رساندند. جامعه آماری پژوهش آن‌ها، 212 نفر از کارکنان سازمان‌های دولتی شهر سمنان بودند که به روش نمونه‌گیری

<sup>1</sup> Ardil

در دسترس انتخاب شدند. آن‌ها در پژوهش خود برای تحلیل داده‌ها، روش حداقل مربعات جزئی و نرم افزار smart-pls2 را مورد استفاده قرار دادند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که محرومیت احساسی بر تنهایی در سازمان تاثیر مثبت و معناداری دارد. برقان و همکاران (2023)، در پژوهشی با عنوان "محرومیت احساسی و ارتباط آن با سازگاری روانی" نشان دادند که بین محرومیت احساسی و سازگاری روانی رابطه معکوس وجود دارد. الفتاح و همکاران (2022)، در تحقیقی با هدف محرومیت احساسی در میان دانشجویان اورفانت که در ادارات داخلی و خارجی بیت المقدس زندگی می‌کنند<sup>1</sup>، به این نتیجه دست یافتند که محرومیت عاطفی نقش مهمی در افزایش یا کاهش سطح تعادل عاطفی، جاه‌طلبی و استقلال دارد، همانطور که کشف شده است دانشجویانی که از محرومیت احساسی رنج می‌برند به اختلالات روانی، ناامیدی، درونگرایی و احساس ناتوانی دچار هستند. جامعه آماری پژوهش شامل همه دانش آموزان یتیم ساکن در بخش‌های داخلی و خارجی بیت المقدس بود، که نمونه مورد بررسی، عبارت بود از: 100 دانش آموز (11 تا 16 ساله پسر و دختر) از موسسات اقامتی ابودیس که به طور تصادفی از جامعه پژوهش انتخاب شدند. اشواک صابر (2021)، پژوهشی با عنوان "محرومیت احساسی و رابطه آن با بیش‌فعالی" انجام دادند. جامعه آماری پژوهش 100 نفر از دانش آموزان پسر و دختر پایه ششم ابتدایی بودند که به صورت تصادفی انتخاب شدند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که بین محرومیت احساسی و بیش‌فعالی همبستگی معناداری وجود دارد. تسوماریوا (2015)، در پژوهش خود نشان داد که میان دو مولفه‌ی محرومیت احساسی و سطح ناامیدی یک رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در این پژوهش از تجزیه و تحلیل‌های تطبیقی در مورد برخورد و مواجهه با موقعیت‌های ناامیدکننده در سه گروه از کودکان انجام گرفته است، کودکان بی سرپرست و کودکان بدون مراقبت والدین که در پرورشگاه زندگی می‌کنند و کودکانی که در خانواده‌های بیولوژیکی زندگی می‌کنند. اسپینهاون و همکاران<sup>1</sup> (2011)، در پژوهشی با هدف "بررسی رابطه‌ی طرحواره‌های ناسازگار اولیه با اضطراب" نشان دادند که بین طرحواره‌های ناسازگار اولیه (محرومیت احساسی، شکست، استحقاق، ترک شدن، نقص / شرم و آسیب‌پذیری به ضرر یا بیماری، معیارهای ناعادلانه یا اضطراب) همبستگی مثبت وجود دارد. همچنین، نتایج تحقیقات رایت (2002) حاکی از این است که تنهایی در سازمان صرفاً به دلیل وجود ویژگی‌های فردی و محرومیت احساسی نیست، بلکه ویژگی‌های خارج از سازمان همچون ترس، روحیه جامعه و تناسب فرد یا سازمان در میزان احساس تنهایی کارکنان تأثیرگذار است.

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ روش، آمیخته و بر مبنای پژوهش‌های کیفی و کمی است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از منظر روش گردآوری اطلاعات در زمره پژوهش‌های پیمایشی قرار می‌گیرد. جامعه آماری این پژوهش خبرگان و صاحب نظران آشنا با موضوع مورد مطالعه هستند که مشتمل بر مدیران و کارکنان سازمان‌های دولتی می‌باشند، که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند و براساس اصل اشباع نظری 30 نفر از آنان به عنوان اعضای نمونه انتخاب شده است. به دلیل اینکه در مصاحبه‌های 28، 29 و 30 اطلاعات جدیدی یافت نشد که بتوان به اطلاعات قبلی افزود، لذا انجام مصاحبه پس

<sup>1</sup>. Spinhaven et al.



از 30 نفر به دلیل دستیابی به اشباع نظری داده‌ها، متوقف شد. دلیل انتخاب جامعه و نمونه آماری آن است که مفهوم محرومیت احساسی دارای مفهوم نظری با تبار علمی در حوزه مدیریت و منابع انسانی می‌باشد و در انتخاب نمونه باید به گونه‌ای عمل می‌شد که همه ابعاد نظری و عملی این مفهوم توسط نمونه آماری مورد بررسی قرار گیرد؛ لذا مجموعه‌ای مدیران و کارکنان سازمان‌های دولتی، به‌عنوان اعضای نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات در بخش کیفی مصاحبه و در بخش کمی پرسشنامه است. همچنین لازم به اشاره است که پرسشنامه‌ها در بخش کمی نیز، بین مدیران و کارکنان سازمان‌های دولتی پخش شدند که دارای تحصیلات مرتبط با موضوع بودند و با مسائل و عارضه‌هایی که منابع انسانی با آنها درگیر هستند، آشنایی داشتند. به این ترتیب که با انجام مصاحبه، ابتدا داده‌های کیفی با استفاده از نظرات 30 نفر از خبرگان جمع‌آوری شدند و سپس با روش تحلیل محتوا و کدگذاری و با استفاده از نرم‌افزار مکس کیودی‌ای تحلیل شدند. در مرحله‌ی بعد، کدهای انتخاب شده در قالب پرسشنامه‌ای در اختیار اعضای نمونه قرار گرفت. درخصوص پرسشنامه بخش کمی لازم به توضیح است که این پرسشنامه در قالب یک ماتریس [20×20] طراحی شد که سطر و ستون‌های آن را دلایل و پیامدهای محرومیت احساسی تشکیل دادند. این پرسشنامه به صورت حضوری و ایمیلی به در اختیار خبرگان قرار گرفت و از آن‌ها درخواست شد که براساس طیف 5 تایی لیکرت (جدول 3) به آن پاسخ دهند. در نهایت اطلاعات به دست آمده از پرسشنامه با استفاده از الگوریتم روش نقشه نگاشت فازی تحلیل شدند و مهمترین دلایل و پیامدهای پدیده‌ی محرومیت احساسی، شناسایی شدند. روایی و پایایی ابزار گردآوری اطلاعات در بخش مصاحبه با استفاده از نسبت روایی محتوایی و آزمون کاپای-کوهن با ضریب 0/76 تأیید شد. همچنین روایی و پایایی پرسشنامه با استفاده از روایی محتوایی و پایایی بازآزمون تأیید شد. به این صورت که روایی محتوایی توسط پنج نفر از مدیران آشنا با موضوع سنجیده شد و پایایی بازآزمون نیز با ضریب 0/81 نشان از تأیید پایایی پرسشنامه داشت. نقشه‌های شناختی گرافی جهت‌دار برای بازنمایی ارتباطات علی میان چند شیء یا مفهوم هستند. به عبارت دیگر، نقشه‌های شناختی فازی توصیف‌های سیستم از طریق مدل کردن علائمی از علیت که نشان دهنده رابطه مثبت و یا منفی برگرفته از ارزش‌های فازی و توالی و سلسله مراتب ارتباط علت و معلولی است، می‌تواند راهنمای تحلیل‌گران و تصمیم‌گیران در درک راحت، دقیق و جامع از سیستم‌های پیچیده باشد. این روش بر اساس مراحل زیر انجام می‌شود:

**مرحله اول: شناسایی و استخراج عوامل پیش‌بینی و پس‌بینی محرومیت احساسی منابع انسانی:** در مرحله اول، دلایل و پیامدهای محرومیت احساسی با استفاده از مصاحبه استخراج شدند.

جدول (1). پروتکل مصاحبه

ردیف	سوالات
1	زمینه‌های بروز پدیده محرومیت احساسی در سازمان چه مواردی می‌تواند باشد؟
2	چه دلایلی سبب بروز پدیده محرومیت احساسی در سازمان می‌شود؟
3	از نظر فردی، محرومیت احساسی چه پیامدهایی را می‌تواند برای منابع انسانی داشته باشد؟
4	از نظر سازمانی، محرومیت احساسی چه پیامدهایی را می‌تواند برای منابع انسانی داشته باشد؟

پس از اینکه مصاحبه با 30 نفر انجام شد، متن مصاحبه‌ها به نرم‌افزار مکس کیودی‌ای منتقل شد و فرایند تحلیل و کدگذاری داده‌های کیفی انجام شد. برخی از این موارد، در جدول (2) به‌عنوان نمونه کدگذاری مصاحبه‌ها ارائه شده است:

جدول (2). نمونه‌ای از کدگذاری مصاحبه‌ها

ردیف	متن مصاحبه	کدهای انتخاب شده
1	شاید بتوانیم بگویم که نداشتن روحیه کار تیمی و ارتباط گیری با دیگران، اولین عاملی که موجب بروز محرومیت احساسی میشه. یعنی چی؟ یعنی اینکه افراد به‌جای اینکه توی محیط کارشون با بقیه تعامل داشته باشن و بتونن یه جو صمیمی توی محیط کارشون برقرار کنن، ترجیح میدن به دور از اجتماع باشن و تنهایی وظایفشون رو انجام بدن. این روحیه‌ی ارتباط گیری توی طولانی مدت باعث میشه بقیه مدیران و کارکنان هم تمایلی به برقراری ارتباط با اونا نداشته باشن. مجموع این عوامل در نهایت باعث بروز محرومیت احساسی میشه.	ارتباط‌گریزی و جمع‌گریزی
2	یکی از عواملی که میتونه به محرومیت احساسی دامن بزنه، نادیده گرفته شدن در محل کار هستش. این نادیده گرفته شدن یعنی اینکه مدیران و کارکنان سازمان به اونا، نیازها، خواسته‌ها و حتی نظراتشون اهمیت نمیدن. این موارد باعث میشه که افراد دچار محرومیت احساسی بشن و حتی ممکنه این احساس اونقدر شدید بشه که باعث بشه سازمانو ترک کنن.	نادیده گرفته شدن
3	گاهی اوقات هست که فرد از لحاظ شخصیتی، ارتباط‌گریز نیست و اتفاقاً همیشه در تلاشه که با دیگران ارتباط برقرار کنه. اما بنا به دلایل مختلفی که به نظر من یکی از مهمترین دلایلش میتونه حسادت در محیط کار باشه، نظرات و ایده‌هاش نادیده گرفته میشه و هیچگونه حمایتی از اون صورت نمیگیره. تو این مواقع اون احساس میکنه که هرکاری میکنه نتیجه عکس میده و کلاً تلاش‌هاش دیده نمیشه. اینجاست که فرد دچار محرومیت احساسی میشه.	حسادت در محل کار، عدم وجود برنامه‌های حمایتی
4	همونطور که گفتم، اگه این محرومیت احساسی قوی باشه در نهایت باعث میشه افراد سازمان رو ترک کنن. حالا با ترک سازمان چه اتفاقی میوفته؟ اگه این فرد، فردی کارا و اثربخش توی سازمان بوده باشه، که قطعاً سازمان با ضرر مواجه میشه و بهره‌وری سازمان پایین میاد. اما اگه این ویژگی فرد باعث شده باشه که کارشو به درستی انجام نده و کارایی و اثربخشی مورد انتظار رو نداشته باشه که میتونیم بگویم به نفع سازمان بوده.	افزایش نرخ ترک شغل
5	حالا این محرومیت احساسی چه تأثیری روی خود فرد داره؟ قطعاً اولین اثری که برای فرد داره، احساس تنهایی هستش. این تنهایی به مرور احساس افسردگی و اضطراب رو توی فرد تقویت میکنه و باعث میشه فرد علاوه بر اینکه رضایت شغلی نداشته باشه، بلکه وظایفش رو هم درست انجام نده و در نهایت ترجیح بده سازمانو ترک کنه.	احساس تنهایی در سازمان، افسردگی فرد، عدم انجام درست کارها، فقدان رضایت شغلی

پس از اینکه تمامی مصاحبه‌ها همانند جدول 2 در نرم‌افزار مکس کیودی‌ای تحلیل شدند و غربالگری صورت گرفت، در نهایت 20 کد انتخاب شد که نشان‌دهنده دلایل و پیامدهای محرومیت احساسی بودند.

**مرحله دوم: تدوین و توزیع پرسشنامه:** در مرحله دوم پرسشنامه‌ای مبنی بر ماتریس مقایسات زوجی طراحی شد که سطر و ستون‌های آن را دلایل و پیامدهای محرومیت احساسی تشکیل دادند و از پاسخ‌دهندگان درخواست شد که براساس طیف 5 تایی لیکرت (خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم) به این مولفه‌ها مقیاس دهند.

**مرحله سوم: تبدیل عبارات کلامی استخراج شده به اعداد فازی و تشکیل ماتریس تصمیم فازی:** اطلاعات بدست آمده از پرسشنامه، عبارات کلامی بودند. عبارات کلامی، مفاهیمی نسبی و ناشفاف را ارائه می‌دهند که معمولاً به

صورت کیفی و غیرقطعی هستند. این ابهام و ناواضحی ممکن است باعث عدم دقت در تحلیل شود و نتایج قابل اعتمادی ارائه ندهد. بنابراین به منظور توصیف دقیق تر حقایق، عبارات کلامی استخراج شده از پرسشنامه، می‌بایست به اعداد فازی تبدیل شوند. بنابراین برای فهم ساده‌تر و استخراج نتیجه بهتر، عبارات کلامی با استفاده از اعداد فازی مثلثی متناظر با طیف 5 تایی لیکرت (جدول 2)، به اعداد فازی تبدیل شدند.

جدول (3). اعداد فازی مثلثی طیف 5 تایی لیکرت

متغیرهای کلامی	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
عدد فازی مثلثی	(0, 1, 1)	(0, 0.75, 1)	(0.25, 0.5, 0.75)	(0, 0.25, 0.5)	(0, 0, 0.25)

مرحله چهارم: انجام فازی‌زدایی با استفاده از روش میانگین فازی و تشکیل ماتریس تصمیم دیفازی: در مرحله چهارم برای اینکه اعداد فازی مثلثی به اعدادی قطعی برای تجزیه و تحلیل تبدیل شوند، با استفاده از روش میانگین فازی و روابط زیر، عملیات دیفازی صورت گرفت و ماتریس تصمیم دیفازی تشکیل شد.

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

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

مرحله پنجم: مشخص کردن توان تأثیرگذاری، ظرفیت تأثیرپذیری و شاخص محوری هر کدام از مولفه‌ها: پس از انجام دیفازی و به دست آمدن ماتریس فازی‌زدایی شده، توان تأثیرگذاری<sup>1</sup>، ظرفیت تأثیرپذیری<sup>2</sup>، و در نهایت شاخص محوری<sup>3</sup>، برای هر کدام از مولفه‌ها با استفاده از فرمول‌های (3)، (4) و (5) محاسبه شد.

$$Out_{(C_i)} = \sum_{k=1}^n W_{ik} \quad (3)$$

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

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

1. Outdegree

2. Indegree

3. Centrality

مرحله ششم: تحلیل داده‌ها و در نهایت طراحی مدل روابط علی: پس از مشخص شدن توان تأثیرگذاری و ظرفیت تأثیرپذیری و همچنین شاخص محوری هر کدام از عوامل، تحلیل شدند و در نهایت شاخص برتری مشخص شد. در نهایت با انتقال داده‌های بدست آمده به نرم‌افزار گفی<sup>۱</sup>، که یک نرم‌افزار تحلیل شبکه است، مدل روابط علی ترسیم شد.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های جمعیت شناختی

یافته‌های جمعیت شناختی پژوهش به صورت جدول زیر است:

مقاله  
پاییز  
مشت  
شده

---

<sup>۱</sup>. Gephi

جدول (4). ویژگی‌های جمعیت شناختی اعضای نمونه

جنسیت	فراوانی	تحصیلات	فراوانی	سابقه کار	فراوانی	سمت	فراوانی
مرد	24	کارشناسی ارشد	14	کمتر از 15 سال	10	مدیر	12
زن	6	دکتری	16	16 تا 30 سال	20	کارمند	18

### یافته‌های بخش کیفی

در این بخش از پژوهش، با استفاده از نرم‌افزار مکس کیودی‌ای و از طریق کدگذاری نهایی، دلایل و پیامدهای پدیده محرومیت احساسی شناسایی شدند. که به شرح زیر است:

جدول (5). دلایل و پیامدهای پدیده محرومیت احساسی

کد	دلایل	کد	پیامدها
W1	احساس انزوا و بیگانگی در سازمان	W11	سکون زندگی فردی و شغلی
W2	داشتن زمینه عصبی و اختلالات جمع‌گریزی	W12	کاهش رضایت شغلی
W3	وجود اضطراب اجتماعی	W13	اجتناب از حضور در اجتماع
W4	پرفکشنیسم و کمالگرایی نامطلوب	W14	افزایش سطح استرس و اضطراب در محیط کار
W5	سیاست‌های منابع انسانی ناکارآمد	W15	افزایش نرخ ترک شغل
W6	شخصیت خجالتی و اختلالات اعتماد به نفس	W16	احساس تنهایی در سازمان
W7	ارتباط‌گریزی موقعیتی منابع انسانی	W17	احساس ناامنی شغلی و موقعیتی
W8	عدم وجود مهارت ارتباطی و اجتماعی	W18	فرسودگی هیجانی منابع انسانی
W9	ناکافی بودن برنامه‌های حمایتی	W19	کاهش ارتباطات مثبت بین کارکنان
W10	فقدان مصاحبت اجتماعی	W20	کاهش کیفیت کار و افزایش خطاها در هنگام انجام وظایف

### یافته‌های بخش کمی

در بخش کمی پژوهش، پرسشنامه پژوهش براساس یافته‌های کیفی تنظیم شد. به این صورت که ماتریسی  $[20 \times 20]$  که سطر و ستون‌های آن را دلایل و پیامدهای محرومیت احساسی تشکیل می‌دادند، طراحی شد و در اختیار اعضای نمونه قرار گرفت. اعضای نمونه با استفاده از عبارات کلامی طیف 5 تایی لیکرت، میزان اثرگذاری هر مولفه به دیگری را سنجیدند، به مولفه‌ها مقیاس دادند. پس از اینکه پرسشنامه‌ها جمع‌آوری شد، به منظور اینکه عبارات کلامی قابل تحلیل باشند، با استفاده از اعداد مثلثی فازی متناظر با طیف 5 تایی لیکرت، به اعداد فازی تبدیل شدند و ماتریس تصمیم فازی تشکیل شد. سپس با توجه به اینکه اعداد فازی مبهم و غیرقابل تحلیل هستند، می‌بایست این اعداد به اعداد قطعی تبدیل شوند، بنابراین با استفاده از روش میانگین فازی (رابطه‌های 1 و 2) و با استفاده از نرم‌افزار اکسل، فازی‌زدایی انجام شد. در نتیجه‌ی فازی‌زدایی، یک ماتریس  $[20 \times 20]$  که همان ماتریس روابط فازی است، تشکیل شد (جدول 6). سطر و ستون‌های این ماتریس دربرگیرنده‌ی دلایل و پیامدهای مؤثر بر محرومیت احساسی می‌باشند.

جدول (6). ماتریس روابط فازی

پیامدها										دلایل										
W20	W19	W18	W17	W16	W15	W14	W13	W12	W11	W10	W9	W8	W7	W6	W5	W4	W3	W2	W1	
0/53	0/55	0/55	0/74	0/76	0/76	0/61	0/65	0/73	0/63	0/85	0/7	0/93	0/74	0/68	0/53	0/76	0/7	0/76	0	W1
0/7	0/71	0/56	0/76	0/68	0/73	0/81	0/71	0/73	0/66	0/68	0/68	0/65	0/63	0/56	0/76	0/81	0/68	0	0/48	W2
0/66	0/65	0/84	0/63	0/66	0/55	0/51	0/58	0/34	0/51	0/4	0/54	0/53	0/53	0/5	0/7	0/81	0	0/64	0/73	W3
0/64	0/71	0/64	0/71	0/45	0/57	0/67	0/35	0/62	0/52	0/57	0/56	0/49	0/47	0/7	0/56	0	0/61	0/62	0/66	W4
0/61	0/66	0/58	0/61	0/62	0/79	0/57	0/15	0/57	0/51	0/56	0/74	0/59	0/71	0/53	0	0/53	0/6	0/59	0/66	W5
0/64	0/18	0/6	0/65	0/76	0/37	0/68	0/73	0/55	0/6	0/52	0/44	0/7	0/54	0	0/65	0/56	0/4	0/53	0/64	W6
0/64	0/83	0/63	0/84	0/81	0/67	0/93	0/5	0/5	0/74	0/68	0/56	0/76	0	0/66	0/72	0/81	0/67	0/51	0/71	W7
0/71	0/62	0/64	0/47	0/6	0/49	0/64	0/66	0/86	0/86	0/76	0/6	0	0/81	0/8	0/55	0/68	0/69	0/75	0/63	W8
0/48	0/69	0/61	0/63	0/66	0/6	0/73	0/69	0/55	0/69	0/58	0	0/7	0/78	0/76	0/65	0/77	0/51	0/49	0/74	W9
0/69	0/7	0/76	0/84	0/69	0/7	0/71	0/77	0/46	0/68	0	0/8	0/72	0/71	0/84	0/87	0/66	0/69	0/45	0/4	W10
0/69	0/67	0/75	0/56	0/63	0/73	0/67	0/81	0/47	0	0/5	0/69	0/72	0/71	0/58	0/71	0/82	0/79	0/82	0/66	W11
0/81	0/65	0/52	0/76	0/62	0/66	0/48	0/7	0	0/53	0/58	0/68	0/6	0/62	0/77	0/59	0/44	0/61	0/71	0/77	W12
0/54	0/63	0/73	0/7	0/81	0/69	0/76	0	0/69	0/71	0/58	0/74	0/87	0/83	0/65	0/73	0/78	0/71	0/74	0/81	W13
0/55	0/82	0/73	0/66	0/66	0/85	0	0/62	0/52	0/71	0/68	0/53	0/72	0/77	0/49	0/5	0/45	0/64	0/68	0/56	W14
0/7	0/68	0/34	0/76	0/71	0	0/67	0/84	0/61	0/48	0/62	0/56	0/61	0/69	0/51	0/6	0/6	0/58	0/81	0/67	W15
0/57	0/53	0/42	0/39	0	0/46	0/67	0/59	0/6	0/47	0/72	0/75	0/86	0/66	0/48	0/66	0/39	0/68	0/85	0/75	W16
0/82	0/7	0/61	0	0/53	0/62	0/64	0/93	0/63	0/56	0/69	0/55	0/71	0/4	0/65	0/69	0/78	0/66	0/66	0/67	W17
0/73	0/68	0	0/6	0/66	0/62	0/43	0/62	0/6	0/77	0/72	0/73	0/8	0/67	0/59	0/74	0/68	0/87	0/66	0/74	W18
0/34	0	0/6	0/43	0/32	0/61	0/41	0/48	0/33	0/66	0/54	0/33	0/41	0/7	0/39	0/64	0/64	0/68	0/62	0/38	W19
0	0/68	0/7	0/35	0/46	0/24	0/36	0/6	0/61	0/6	0/52	0/29	0/69	0/71	0/67	0/72	0/65	0/78	0/78	0/35	W20

### محاسبه ظرفیت تأثیرپذیری، توان تأثیرگذاری و شاخص مرکزی

پس از اینکه ماتریس روابط ترسیم شد هر کدام از شاخص‌های ظرفیت تأثیرپذیری، توان تأثیرگذاری و شاخص مرکزی، برای هر کدام از مولفه‌ها محاسبه شد.

### ظرفیت تأثیرپذیری

نشان‌دهنده‌ی مجموع یال‌های ورودی به هر گره می‌باشد. (مجموع عناصر ستونی مربوط به هر گره در ماتریس روابط). که در اینجا از میان دلایل پدیده محرومیت احساسی، عدم وجود مهارت ارتباطی و اجتماعی با ظرفیت تأثیرپذیری 13/06 و از میان پیامدهای آن، کاهش ارتباطات مثبت بین کارکنان با ظرفیت تأثیرپذیری 12/34، دارای بیشترین ظرفیت تأثیرپذیری می‌باشد.

### توان تأثیرگذاری

میزان تأثیرگذاری توسط یک عامل را نشان می‌دهد. به عبارت دیگر نشان‌دهنده‌ی مجموع یال‌های خروجی از هر گره می‌باشد. (مجموع عناصر افقی مربوط به هر گره در ماتریس روابط). که در اینجا از میان دلایل پدیده محرومیت احساسی، ارتباط گریزی موقعیتی منابع انسانی با توان تأثیرگذاری 13/17 و از میان پیامدهای آن، اجتناب از حضور در اجتماع با توان تأثیرگذاری 13/7، دارای بیشترین توان تأثیرگذاری می‌باشند.

## شاخص مرکزی

مجموع دو عامل قبلی (یعنی In و Out) می‌باشد که به عنوان شاخص برتری شناسایی می‌شود. هر عاملی که درجه مرکزیت بالاتری داشته باشد، درواقع یا ظرفیت تأثیرپذیری بالاتری و یا توان تأثیرگذاری بالاتری داشته که در نتیجه عامل مهمی محسوب می‌شود و باید آن را مورد توجه ویژه قرار داد. همانطور که در جدول (7) نیز مشخص است، از عوامل پیشاینده، عدم وجود مهارت ارتباطی و اجتماعی به دلیل بالاتر بودن ظرفیت تأثیرپذیری (13/06) و درنهایت بالابودن شاخص محوری (25/88)، به‌عنوان مهمترین دلیل و اجتناب از حضور در اجتماع به دلیل بالاتر بودن توان تأثیرگذاری (13/7) و در نتیجه بالابودن مقدار شاخص محوری (25/68)، به‌عنوان مهمترین پیامد شناسایی شده است. در جدول زیر نمونه انجام محاسبات مربوط به شاخص‌های ظرفیت تأثیرپذیری، توان تأثیرگذاری و شاخص محوری، نشان داده شده است.

جدول (7). نمونه محاسبات ظرفیت تأثیرپذیری، توان تأثیرگذاری و شاخص مرکزی

ردیف	نمونه محاسبه
1	$Out_{(C_1)} = \frac{.76}{.76} + \frac{.7}{.7} + \frac{.76}{.76} + \frac{.53}{.53} + \frac{.68}{.68} + \frac{.74}{.74} + \frac{.93}{.93} + \frac{.7}{.7} + \frac{.85}{.85} + \frac{.63}{.63} + \frac{.73}{.73} + \frac{.65}{.65} + \frac{.61}{.61} + \frac{.76}{.76} + \frac{.76}{.76}$ $+ \frac{.76}{.76} + \frac{.55}{.55} + \frac{.55}{.55} + \frac{.53}{.53} = 13/16$
2	$In_{(C_1)} = \frac{.48}{.48} + \frac{.73}{.73} + \frac{.66}{.66} + \frac{.66}{.66} + \frac{.66}{.66} + \frac{.71}{.71} + \frac{.63}{.63} + \frac{.74}{.74}$ $+ \frac{.4}{.4} + \frac{.66}{.66} + \frac{.77}{.77} + \frac{.81}{.81} + \frac{.56}{.56} + \frac{.75}{.75} + \frac{.67}{.67} + \frac{.74}{.74} + \frac{.38}{.38} + \frac{.35}{.35} = 12/01$
3	$Cen_{(C_1)} = 13/16 + 12/01 = 25/17$

محاسبه ظرفیت تأثیرپذیری، توان تأثیرگذاری و شاخص مرکزی برای همه متغیرها به صورت فوق انجام شد که نتیجه آن به شرح جدول زیر است.

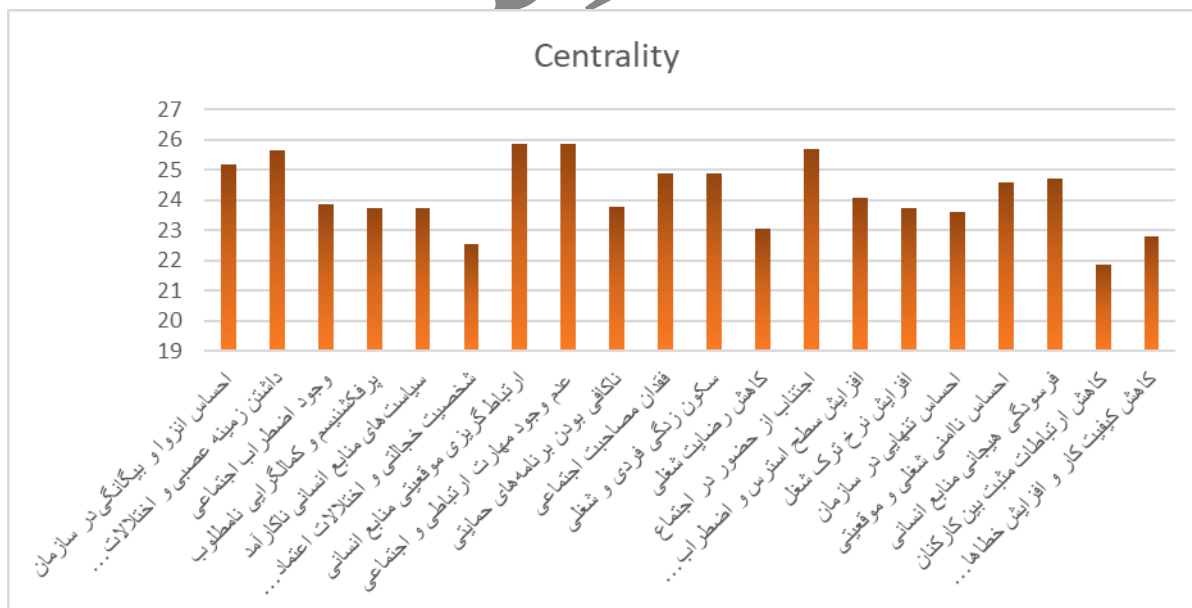
جدول (8). ظرفیت تأثیرپذیری، توان تأثیرگذاری و شاخص مرکزی

شاخص مرکزی	توان تأثیرگذاری	ظرفیت تأثیرپذیری	دلیل
25/17	13/16	12/01	احساس انزوا و بیگانگی در سازمان
25/65	12/98	12/67	داشتن زمینه عصبی و اختلالات جمع‌گریزی
23/86	11/31	12/55	وجود اضطراب اجتماعی
23/74	11/12	12/62	پرفکشنیسم و کمالگرایی نامطلوب
23/75	11/18	12/57	سیاست‌های منابع انسانی ناکارآمد
22/55	10/74	11/81	شخصیت خجالتی و اختلالات اعتماد به نفس
25/85	13/17	12/68	ارتباط‌گریزی موقعیتی منابع انسانی

25/88	12/82	13/06	عدم وجود مهارت ارتباطی و اجتماعی
23/78	12/31	11/47	ناکافی بودن برنامه‌های حمایتی
24/89	13/14	11/75	فقدان مصاحبت اجتماعی
24/87	12/98	11/89	سکون زدگی فردی و شغلی
23/07	12/1	10/97	کاهش رضایت شغلی
25/68	13/7	11/98	اجتناب از حضور در اجتماع
24/09	12/14	11/95	افزایش سطح استرس و اضطراب در محیط کار
23/75	12/04	11/71	افزایش نرخ ترک شغل
23/59	11/5	12/09	احساس تنهایی در سازمان
24/59	12/5	12/09	احساس ناامنی شغلی و موقعیتی
24/72	12/91	11/81	فرسودگی هیجانی منابع انسانی
21/85	9/51	12/34	کاهش ارتباطات مثبت بین کارکنان
22/81	10/76	12/05	کاهش کیفیت کار و افزایش خطاها در هنگام انجام وظایف

پیامدها

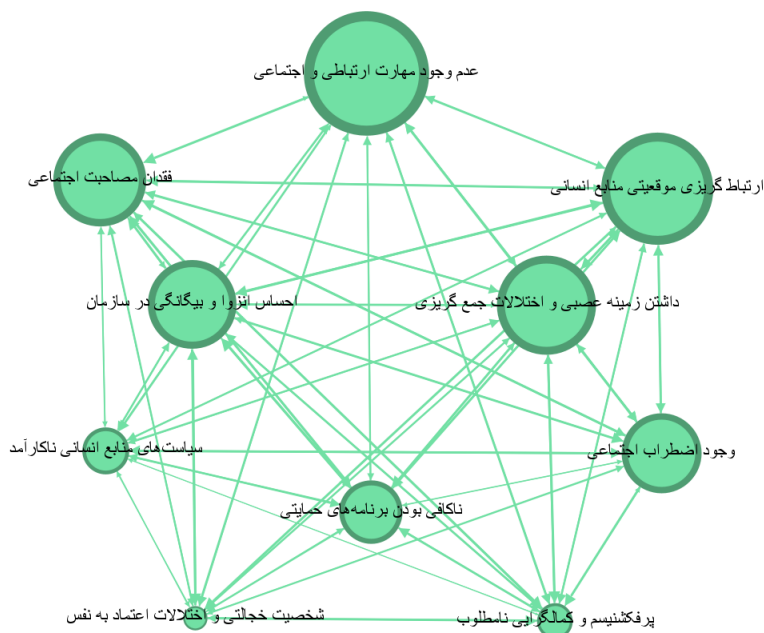
همانطور که در جدول فوق نشان داده شده است، عدم وجود مهارت ارتباطی و اجتماعی که دارای بیشترین ظرفیت تأثیرپذیری و در نهایت بیشترین درجه مرکزیت می‌باشد، به‌عنوان مهمترین شاخص محوری از میان دلایل پدیده محرومیت احساسی مشخص شده است. همچنین اجتناب از حضور در اجتماع که دارای بیشترین توان تأثیرگذاری می‌باشد، به‌عنوان مهمترین شاخص محوری از میان پیامدهای پدیده محرومیت احساسی مشخص شده است. در نهایت با محاسبه شاخص‌های مرکزیت برای همه عوامل با استفاده از نرم افزار اکسل، نمودار کلی عوامل، ترسیم شد.



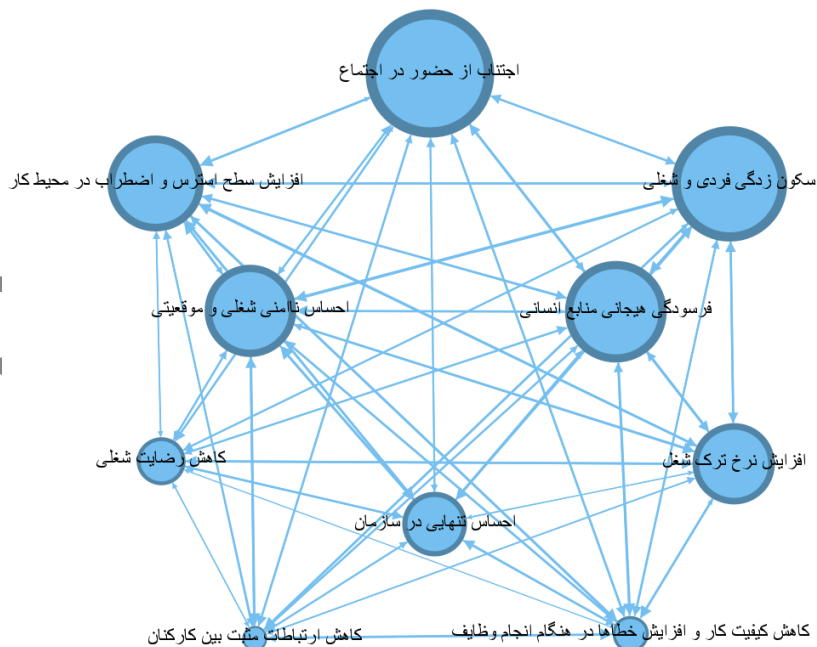
نمودار شماره (1). شاخص مرکزی عوامل



پس از وارد کردن داده‌ها به نرم‌افزار گفی، مدل روابط علی برای هریک از دلایل و پیامدها رسم شد.



شکل (1). نمودار روابط علی دلایل محرومیت احساسی



## شکل (2). نمودار روابط علی پیامدهای محرومیت احساسی

همانطور که مشخص است، رأس نمودار روابط علی مشتمل بر مهمترین دلایل و پیامدهای محرومیت احساسی می‌باشد. براساس شکل فوق، بزرگی دایره‌ها نشان‌دهنده اهمیت عوامل می‌باشد. لذا هرچه قدر از اهمیت عوامل کاسته می‌شود، دایره‌ها نیز کوچک‌تر می‌شوند. در واقع می‌توان نتیجه گرفت که عوامل براساس درجه اهمیت با استفاده از بزرگی دایره‌ها مشخص شده‌اند. به این صورت که عوامل مهم‌تر با دایره‌های بزرگ‌تر و عوامل بی‌اهمیت‌تر با دایره‌های کوچک‌تر نشان داده شده‌اند. همانطور که در نمودار فوق نشان داده شده است، از میان دلایل پدیده محرومیت احساسی، عدم وجود مهارت ارتباطی و اجتماعی و از میان پیامدهای پدیده محرومیت احساسی، اجتناب از حضور در اجتماع که با دایره‌های بزرگ‌تر نشان داده شده‌اند، به عنوان شاخص محوری انتخاب شده‌اند و به ترتیب بقیه مولفه‌ها به ترتیب اهمیت با استفاده از دایره‌های کوچک‌تر مشخص شده‌اند.

## بحث و نتیجه گیری

سازمان‌ها به‌عنوان نهادهای اجتماعی با تاکید بر نیازهای جمعی، وابستگی متقابل کارکنان و سازگاری همراه با تعهد، پیدایش و رشد کرده‌اند. داشتن سازمانی اثربخش و بهره‌ور مستلزم سلامت منابع انسانی است و همچنین سازمان کارآمد وابسته به رضایت منابع انسانی آن می‌باشد (موگا، 2023). داشتن سازمانی اثربخش، فاکتورهای متعددی دارد. در این میان مسئله‌ای که امروزه بیش از پیش در نقش‌آفرینی منابع انسانی موثر است و به چالشی جدی مبدل شده، وجود نوعی اختلال روانی و رفتاری تحت عنوان محرومیت احساسی است (اسکین، 2014). محرومیت احساسی مثل این است که در زندگی به دنبال گمشده‌ای می‌گردید، در این حالت نوعی احساس پوچی و معنا باختگی دامن‌گیر فرد می‌شود. افرادی که دچار محرومیت احساسی هستند ممکن است بسیاری از تجربیات مشترک را به عنوان فردی که از کمبود رنج می‌برد به اشتراک بگذارند (احمدپناه و همکاران، 2017). منابع انسانی که محرومیت احساسی را تجربه می‌کنند، دارای سطح بالایی از پرخاشگری می‌باشند و در ارتباطات خود با مشکلات عدیده‌ای روبرو هستند و بیشتر حالت ارتباط گریزی به خود می‌گیرند. نکته جالب این است که شناسایی منابع افرادی در سازمان که دچار محرومیت احساسی هستند نسبتاً آسان است؛ آن‌ها بیشتر به انزوا تمایل دارند، انگیزه کافی برای یادگیری مهارت‌های جدید در سازمان را ندارند و از اشتراک گذاشتن احساسات و افکار خود با دیگران خودداری می‌کنند (آناند و میشر، 2021). لذا با توجه به آنچه گفته شد پژوهش حاضر با هدف شناسایی و تحلیل دلایل و پیامدهای پدیده محرومیت احساسی با روش FCM انجام شد. نتایج پژوهش مشتمل بر یافته‌های کیفی و کمی است، به‌طوری که در بخش کیفی دلایل و پیامدهای محرومیت احساسی شناسایی شدند و در بخش کمی مورد ارزیابی قرار گرفتند و اولویت این عوامل، مشخص شد. براساس یافته‌های بخش کیفی، دلایل پدیده محرومیت احساسی، عبارتند از احساس انزوا و بیگانگی در سازمان، داشتن زمینه عصبی و اختلالات جمع‌گریزی، وجود اضطراب اجتماعی، پرفکشنیسم و کماگریزی نامطلوب، سیاست‌های منابع انسانی ناکارآمد، شخصیت خجالتی و اختلالات اعتماد به نفس، ارتباط‌گریزی موقعیتی منابع انسانی، عدم وجود مهارت ارتباطی و اجتماعی، ناکافی بودن برنامه‌های حمایتی و فقدان مصاحبت اجتماعی می‌باشند. همچنین پیامدهای پدیده محرومیت

احساسی شامل؛ سکون‌زدگی فردی و شغلی، کاهش رضایت شغلی، اجتناب از حضور در اجتماع، افزایش سطح استرس و اضطراب در محیط کار، افزایش نرخ ترک شغل، احساس تنهایی در سازمان، احساس ناامنی شغلی و موقعیتی، فرسودگی هیجانی منابع انسانی، کاهش ارتباطات مثبت بین کارکنان، کاهش کیفیت کار و افزایش خطاها در هنگام انجام وظایف می‌باشند. همچنین نتایج بخش کمی نشانگر این است که کدام عامل به دلیل داشتن بالاترین شاخص مرکزی، به عنوان مهمترین شاخص شناسایی شده و باید آن را مورد توجه ویژه قرار داد. در این میان عدم وجود مهارت ارتباطی با شاخص مرکزی (25/88) مهم‌ترین دلیل بروز محرومیت احساسی شناخته شده است. در این راستا باید گفت که مهارت ارتباطی به منزله‌ی آن دسته از مهارت‌هایی هستند که به واسطه آن‌ها افراد می‌توانند درگیر تعامل‌های بین فردی و فرایند ارتباط شوند؛ یعنی فرایندی که افرادی آن اطلاعات، افکار و احساس‌های خود را از طریق مبادله با یکدیگر در میان می‌گذارند. این مهارت‌ها از چنان اهمیتی برخوردارند که نارسایی و نبود آن‌ها می‌تواند با احساس تنهایی، اضطراب اجتماعی، افسردگی، عزت نفس پایین و عدم موفقیت‌های شغلی و تحصیلی همراه باشد. دیگر علت مهم بروز محرومیت احساسی ارتباط گریزی موقعیتی منابع انسانی با شاخص مرکزی (25/85) می‌باشد. این عامل مشابه ارتباط گریزی خصوصیتی می‌باشد. زیرا گرایش شخصیتی پایداری می‌تواند این دو نوع ارتباط گریزی است. سطح ارتباط گریزی موقعیتی در بعضی شرایط می‌تواند نسبت به شرایط دیگر بالاتر باشد، همچنین این نوع ارتباط گریزی بسیار خاص است و می‌تواند در افراد مختلف متفاوت باشد. سومین عامل مهم بروز محرومیت احساسی داشتن زمینه‌های عصبی و اختلالات جمع گریزی با شاخص مرکزی (25/65) شناخته شده است. بخش مهمی از این رفتار، ریشه در عوامل ژنتیکی دارد. همچنین شواهد بالینی و تحقیقی نشان می‌دهد که نارضایتی از وضعیت اجتماعی و ضعف در اعتماد به نفس دو دلیل عمده‌ای است که فرد را به جمع گریزی می‌کشاند. همچنین از میان پیامدهای پدیده محرومیت احساسی اجتناب از حضور در اجتماع با شاخص مرکزی (25/68) مهم‌ترین پیامد شناخته شد. در چنین وضعیتی افراد به دلیل نارضایتی از وضعیت خود و همچنین برخی استرس‌ها و اضطراب‌های بوجود آمده و نداشتن مهارت ارتباطی، از حضور در اجتماع خودداری می‌کنند. دیگر پیامد مهم پدیده محرومیت احساسی، سکون‌زدگی فردی و شغلی با شاخص مرکزی (24/87) می‌باشد این پیامد یک عامل مهم برای تصمیم‌گیری کارکنان به ترک از سازمان می‌باشد. اگر مدیریت مداخلات مناسبی را برای مدیریت سکون‌زدگی انجام ندهد، سازمان‌ها آسیب‌های بیشماری می‌بینند. فرسودگی هیجانی منابع انسانی با شاخص مرکزیت (24/72)، یکی دیگر از پیامدهای محرومیت احساسی شناخته شده است. در این وضعیت، شغل، باعث کاهش سطح احساس فرسودگی هیجانی در افراد می‌شود. این پدیده از میزان فشارهای تجربه شده (اعم از روانی و فیزیکی) افراد در حین کار تاثیر می‌پذیرد و ممکن است به تغییرات نگرشی، رفتاری، عاطفی و هیجانی در افراد منجر شود. در خصوص وجوه اشتراک و افتراق پژوهش با دیگر پژوهش‌های صورت گرفته باید ابراز داشت که یافته‌های این پژوهش با پژوهش ابراهیمی و همکاران (1397) همخوانی و مطابقت دارد. وجه اشتراک پژوهش در اشاره به فقدان مصاحبت اجتماعی و تنهایی در سازمان به عنوان دلایل پدیدآیی محرومیت احساسی می‌باشند. همچنین نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش برقان و همکاران (2023) دارای همخوانیست. آن‌ها در پژوهش خود بیان کردند که میان محرومیت احساسی و سازگاری

روانی رابطه معکوس وجود دارد. در این خصوص می‌توان بیان کرد که یافته‌ها در پژوهش حاضر، حاکی از آن داشت که محرومیت احساسی سبب بروز پیامدهایی از قبیل زمینه عصبی و اختلالات جمع‌گریزی، ارتباط‌گریزی، اضطراب اجتماعی، اختلالات اعتماد به نفس و شخصیت اجتماعی و وجود انزوا و بیگانگی در سازمان می‌شود که از این جهت نتایج این دو پژوهش با یکدیگر همخوانی دارد. همچنین نتایج پژوهش حاضر مبنی بر شناسایی احساس انزوا، اختلالات جمع-گریزی و ارتباط‌گریزی با نتایج پژوهش الفتاح و همکاران (2022)، هم‌جهت است.

در خصوص کاربردهای عملی پژوهش باید گفت که سازمان‌ها و شرکت‌های داخلی با مطالعه‌ی این پژوهش، ضمن آشنایی با مفهوم محرومیت احساسی، می‌توانند به علل و پیامدهای بروز محرومیت احساسی در منابع انسانی خود پی ببرند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که علت پدیدآیی محرومیت احساسی در منابع انسانی این است که منابع انسانی مهارت‌های کافی برای برقراری ارتباطات را ندارند و در ارتباط‌گیری با دیگر همکاران و مدیران مافوق دچار مشکل می‌شوند و نمی‌توانند احساسات و نیازهای خود را ابراز کنند. از دیگر عوامل پیدایش پدیده محرومیت احساسی که از عوامل مهم هست و در یافته‌های پژوهش به آن اشاره شده است ارتباط‌گریزی موقعیتی منابع انسانی می‌باشد، این است که منابع انسانی از موقعیت‌های پیش آمده که نیاز به ارتباط‌گیری با دیگران دارد امتناع می‌کنند. همچنین نبود برنامه‌های حمایتی برای گذر منابع انسانی از این دست چالش‌ها و پدیده‌ها باعث بغرنج‌تر شدن این حالت در منابع انسانی می‌شود. بر این اساس طبق یافته‌های پژوهش اگر حالت محرومیت احساسی در منابع انسانی پدیدار شود منابع انسانی نمی‌توانند برای سازمان مفید باشند و همچنین رضایت شغلی را نخواهند داشت و در برخی از اوقات باعث ترک سازمان می‌شوند. بنابراین شناسایی دلایل و پیامدهای بروز این پدیده، می‌تواند گامی موثر در جهت جلوگیری از ناکارآمدی منابع انسانی و درنهایت شکست سازمان، واقع شود.

### پیشنهادات

براساس یافته‌های پژوهش، اجتناب از حضور در اجتماع یکی از مهمترین پیامدهای بروز پدیده محرومیت احساسی می‌باشد. به‌منظور جلوگیری از این پدیده، پیشنهاد می‌شود که مدیران و سازمان‌ها به برگزاری جلسات اجتماعی و تیم‌سازی بپردازند. این جلسات و گردهمایی‌ها علاوه بر اینکه به‌عنوان یک ابزار قدرتمند در ارتقا عملکرد سازمانی شناخته می‌شوند، فرصتی برای ارتباطات بین اعضای تیم فراهم می‌کنند و همبستگی را افزایش می‌دهند. یکی دیگر از راه‌هایی که موجب تشویق منابع انسانی به حضور در اجتماع می‌شود، ایجاد بستری برای به اشتراک‌گذاری ایده‌ها و نظرات و ارزیابی منظم عملکرد و تقدیر از تلاش‌ها و دستاوردهای منابع انسانی است. ایجاد چنین بستری، نه تنها از استفاده از توانمندی‌ها و تجربیات افراد برای بهبود عملکرد سازمانی استفاده می‌کند، بلکه از فضای باز برای ارتباطات سازنده و تقویت فرهنگ کاری موثر نیز بهره می‌برد.

بر اساس یافته‌های پژوهش کاهش ارتباطات مثبت میان کارکنان یکی از پیامدهای محرومیت احساسی در منابع انسانی می‌باشد. از جمله راهکارهای موثر در جهت افزایش این ارتباطات مثبت، ایجاد فرهنگ سازمانی مثبت می‌باشد. ایجاد و

تقویت یک فرهنگ سازمانی که بر ارتباطات سازنده و احترام متقابل تأکید کند، می‌تواند از طریق مقررات و ارزش‌های سازمانی ممکن، ارتباطات را بهبود بخشد.

یکی از راهکارهایی که می‌تواند به‌طور موفقیت آمیز سبب جلوگیری از ناامنی شغلی، به‌عنوان یکی از پیامدهای محرومیت احساسی منابع انسانی شود، شفافیت در اطلاعات است. فراهم کردن اطلاعات شفاف درباره‌ی اهداف، توسعه‌ها، تغییرات و سازمان، می‌تواند احساس اطمینان از وضعیت فعلی و آینده را افزایش دهد که درنهایت موجب کاهش ناامنی شغلی منابع انسانی می‌شود.

فقدان مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی، یکی از عوامل بروز محرومیت احساسی در منابع انسانی شناسایی شده است. یکی از موثرترین راهکارهایی که می‌تواند به‌منظور جلوگیری از بروز این پدیده به‌کار گرفت، آموزش مهارت‌های ارتباطی و به‌دنبال آن، تمرین عملی این مهارت‌ها در محیط کار می‌باشد. برگزاری دوره‌های آموزشی مختلف مانند مهارت‌های گفتاری، گوش دادن فعال، مذاکره و مدیریت اختلافات، می‌تواند سبب تقویت مهارت‌های ارتباطی شود. همچنین فراهم کردن فرصت‌هایی برای تمرین و تطبیق اینگونه مهارت‌ها در محیط کاری، می‌تواند در بهبود این مهارت‌ها، تأثیرگذار باشد.

براساس یافته‌های پژوهش احساس انزوا و بیگانگی در سازمان از جمله پیامدهای محرومیت احساسی شناسایی شده است. در بسیاری از موارد، افراد به‌دلیل نادیده گرفته شدن احساساتشان، دچار انزوا و گوشه‌نشینی در کار می‌شوند. بنابراین، توجه به احساسات و انگیزه‌های فردی افراد و ارزش‌گذاری آن‌ها، می‌تواند از احساس انزوا و بیگانگی کاسته و به افراد احساس اهمیت و ارتباط دهد.

همچنین یکی دیگر از راه‌هایی که باعث کاهش احساس انزوا و بیگانگی می‌شود، ایجاد فضای کاری دوستانه است. تشویق به روابط انسانی مثبت و دوستانه در سازمان می‌تواند به کاهش احساس انزوا و بیگانگی کمک کند. برگزاری فعالیت‌های تیمی، گردهمایی‌ها و جلسات اجتماعی می‌تواند به ایجاد ارتباطات مثبت و حمایت اجتماعی در سازمان کمک کند.

بر اساس یافته‌های پژوهش فرسودگی هیجانی نیز به‌عنوان یکی دیگر از پیامدهای پدیده محرومیت احساسی شناسایی شده است. بر این اساس، یکی از راهکارهایی که می‌توان به‌منظور کاهش این فرسودگی به‌کار بست، مدیریت و توازن بار کاری می‌باشد. زیرا، اطمینان از توازن مناسب بین کار و زندگی شخصی کارکنان از استرس زیاد جلوگیری می‌کند که درنهایت مانع از فرسودگی هیجانی کارکنان می‌شود.

همانطور که یافته‌ها نشان داد، نبود برنامه‌های حمایتی، یکی دیگر از دلایل بروز محرومیت احساسی می‌باشد. ارتقاء احساس تعلق، یکی از راه‌هایی است که موجب کاهش بروز این پدیده می‌شود. در این خصوص، ایجاد فضاها و فرصت‌هایی برای افراد به‌منظور شرکت در فعالیت‌های گروهی و ارتباط با دیگران می‌تواند به ارتقاء احساس تعلق و کاهش احساس محرومیت احساسی کمک کند.

شخصیت خجالتی و اختلالات اعتماد به نفس یکی از دلایلی است که موجب ایجاد محرومیت احساسی می‌شود. در صورتی که مشکلات اعتماد به نفس و خجالت فرد به حدی جدی است که بر روی زندگی شخصی و حرفه‌ای او تأثیر منفی می‌گذارد، مشاوره روان‌شناختی می‌تواند به‌عنوان راه‌حلی موثر برای مدیریت این مشکلات محسوب شود.

به هیات مدیره و مدیران عالی پیشنهاد می‌شود که روند جذب و بکارگیری منابع انسانی را با دقت نظر بیشتری دنبال کنند و ضمن سنجش ویژگی‌های شخصیتی و احساسی منابع انسانی از استخدام اینگونه افراد در پست‌های کلیدی و استراتژیک ممانعت کنند.

در نهایت به منظور پیشنهاد به پژوهشگران آتی توصیه می‌شود با استفاده از روش‌های دیگری نظیر روش کیو، الگوهای ذهنی منابع انسانی را شناسایی کنند یا با استفاده از رویکرد نقشه نگاشت فازی به شناسایی عناصر پیش‌بینی و پس‌بینی آن بپردازند.

## منابع

- ابراهیمی، سید عباس و کشاورز، محمد. (1398). نقش محرومیت احساسی و مصاحبت اجتماعی و تنهایی در سازمان در ایجاد احساس خوشبختی در کار. *مطالعات مدیریت بهبود و تحول*، 28(92)، 89-114.
- راستگو، شهناز؛ سوادکوهی قودجانکی، مهسا و پورمولایی، شایان. (1400). رابطه طرحواره‌های ناسازگار اولیه و شادکامی با رضایت زناشویی در زنان متأهل. *مجله دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی مشهد*، 64(5)، 4229-4242.
- رستگار، عباس‌علی، و مردانی، ابراهیم. (1393). ارتباط عدالت سازمانی با حمایت اجتماعی در کارکنان بیمارستان. *اخلاق زیستی*، 13(4)، 137-158.
- شرفی، زهرا؛ اکبری، مریم؛ احمدیان، حمزه و حسنی رفیق. (1399). طراحی مدل علی دل‌بستگی شغلی بر اساس حمایت اجتماعی و استقلال شغلی با نقش واسطه‌های خودکارآمدی شغلی در کارکنان یک بیمارستان نظامی. *ابن سینا*، 22(1)، 66-73.
- علی اصغری لهداربنی، فائزه و فرهادی، هادی. (1402). اثربخشی آموزش مجازی مدیریت خشم به روش شناختی رفتاری بر نشواری خشم، سلامت روان، تعارض کار و خانواده و روابط بین فردی. *فصلنامه علمی تخصصی طب کار*، 15(1)، 78-91.
- فدوی‌نیا، پریسا و خیاطان، فلور. (1400). اثر بخشی طرحواره درمانی بر محرومیت هیجانی، اضطراب، افسردگی و استرس در زنان مبتلا به سوهاضمه عملکردی شهر اصفهان. *اندیشه و رفتار در روانشناسی بالینی*، 59(16)، 27-36.
- قاسمی، کبری؛ الهی، طاهره و یوسفی افراشته، مجید. (1401). نقش طرحواره‌های ناسازگار اولیه (محرومیت هیجانی، رهاشدگی/بی‌ثباتی و بی‌اعتمادی/بدرفتاری) در تعهد زناشویی با واسطه‌گری نقش‌های جنسیتی. *پژوهش‌های روان‌شناسی بالینی و مشاوره*، 12(1)، 5-21.
- نعمت‌اله، سپیده و آزادیکتا، مهرناز. (1395). بررسی رابطه طرحواره‌های ناسازگار اولیه با پریشانی روان‌شناختی و احساس تنهایی در میان دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات. *فصلنامه تعالی مشاوره و روان‌درمانی*، 5(20)، 81-98.
- خواجه پور، نسیم؛ بشلیده، کیومرث و بهارلو، مصطفی. (1396). رابطه طردشدگی در محیط کار با عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل؛ نقش میانجی‌گر خشنودی شغلی. *دست‌آوردهای روان‌شناختی*، 24(2)، 137-160.
- محمدی، حامد. (1397). عوامل مؤثر بر خشنودی شغلی: بررسی یک الگوی ساختاری. *مطالعات روانشناسی صنعتی و سازمانی*، 5(2)، 167-183.

- Akçit, V., & Barutçu, E. (2017). The relationship between performance and loneliness at workplace: a study on academicians. *European Scientific Journal, Special Issue*, 235-243.
- Aliasghari Lehdarmoni F, Farhadi H. (2023) The effectiveness of virtual anger management training using the cognitive behavioral method on anger rumination, mental health, work-family conflict, and interpersonal relationships. *Tkj*, 15 (1), 78-91. [In Persian]
- Anand, P., & Mishra, S. K. (2021). Linking core self-evaluation and emotional exhaustion with workplace loneliness: does high LMX make the consequence worse? *The International Journal of Human Resource Management*, 32(10), 2124-2149.
- Asfour, A. A., & Omar, R. Emotional Deprivation among the Orphanat Students Living in Jerusalem's Internal and External Departments.
- Dalkrani, M., & Dimitriadis, E. (2018). The effect of job satisfaction on employee commitment. *International Journal of Business and Economic Sciences Applied Research*, 11(3).
- Da Cruz Carvalho, A., Riana, I. G., & Soares, A. D. C. (2020). Motivation on job satisfaction and employee performance. *International research journal of management, IT and social sciences*, 7(5), 13-23.
- Dedeoğlu, B. B., Çalışkan, C., Chen, T. L., Borzyszkowski, J., & Okumus, F. (2022). Loneliness in the workplace: feelings and expressivity of hotel employees. *International Hospitality Review*, (ahead-of-print).
- Ebrahimi, S. A., & Keshavarz, M. (2019). Investigating the Role of Emotional Deprivation, Social Companionship and Loneliness in the Organization in Creating a Sense of Wellbeing in Work. *Management Studies in Development and Evolution*, 28(92), 89-114. [In Persian]
- Ertosun, Ö. G., & Erdil, O. (2012). The effects of loneliness on employees' commitment and intention to leave. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 41, 469-476.
- Fadavinia, P., & Khayatan, F. (2021). The effectiveness of schema therapy on emotional deprivation, anxiety, depression and stress in women with functional dyspepsia in Isfahan. *Thoughts and Behavior in Clinical Psychology*, 16(59), 27-36. [In Persian]
- Ghasemi, K., Elahi, T., & Yousefi Afrashteh, M. (2022). The Role of Early Maladaptive Schemas (Emotional Deprivation, Abandonment/Instability, and Mistrust/Abuse) in Marital Commitment: The Mediating Role of Gender Roles. *Research in Clinical Psychology and Counseling*, 12(1), 5-21. [In Persian]
- Hitlan, R. T., Clifton, R. J., & DeSoto, M. C. (2006). Perceived exclusion in the workplace: The moderating effects of gender on work-related attitudes and psychological health. *North American Journal of Psychology*, 8(2), 217-236.
- Jiang, J., Li, S., & Zhu, W. (2022). The trickle-down effect of managers' belief in the importance of human resource management practices on employee performance: evidence from China. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 60(4), 814-831.
- Khajepour, N., Bashalideh, K. & Baharlou, M. (2017). Relationship of Workplace Ostracism with Job Performance, Organizational Citizenship Behavior, Turnover Intention: Mediating Role of Job Satisfaction. *Psychological Achievements*, 24(2), 137-160. [In Persian]
- Liao, G., Zhou, J., & Yin, J. (2022). Effect of organizational socialization of new employees on team innovation performance: A cross-level model. *Psychology Research and Behavior Management*, 1017-1031.

- Liston-Heyes, C., & Juillet, L. (2019). Employee isolation and support for change in the public sector: a study of the internal audit profession. *Public Management Review*, 21(3), 423-445.
- Martin, N., Brann, M., & Goering, E. (2023). Socializing employees into a culture of health. *International Journal of Workplace Health Management*.
- Misra, K. S. (2019). Effect of Deprivation on Social Behaviours. *TechnoLearn: An International Journal of Educational Technology*, 9(2), 59-70.
- Mogea, T. (2023). The Importance of Human Resources Training to Improve Organizational Performance. *CENDEKIA: Jurnal Ilmu Sosial, Bahasa dan Pendidikan*, 3(2), 58-72.
- Mohammadi, H. (2019). The Factors Affecting Job Satisfaction: Considering an Structural Model. *Industrial and Organizational Psychology Studies*, 5(2), 167-183. [In Persian]
- Nasser, A. S. (2021). Emotional Deprivation And Its Relationship To Hyperactivity Among Primary School Pupils. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(13), 3931-3940.
- Nematollah, S., & Azadyekta, M. (2017). Investigating the Relationship between Early Maladaptive Schemes with Psychological Distress and Loneliness among Students at Islamic Azad University of Science and Research Branch. *Journal of Excellence in counseling and psychotherapy*, 5(20), 81-98. [In Persian]
- Purwanto, A., Purba, J. T., Bernarto, I., & Sijabat, R. (2021). Effect of transformational leadership, job satisfaction, and organizational commitments on organizational citizenship behavior. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 9, 61-69.
- Rastgar, A. A., & Mardani, I. (2013). The relationship between organizational justice and social support in hospital employees. *Bioethics*, 4(13), 137-158. [In Persian]
- Rastgoo, S., Savadkahi ghodjanaki, M., & Pourmolaie, S. (2021). The present study was conducted with the aim of investigating the relationship between primary maladaptive schemas and happiness with marital satisfaction in married women of Isfahan city in a correlational design. *medical journal of mashhad university of medical sciences*, 64(5), 4229-4242. [In Persian]
- Sabbah, S. S., Barqan, N., & Halabiyah, F. (2023). Emotional Deprivation and Its Relation to Psychological Compatibility among Jerusalemite Palestinian Ex-Detainees Who Were in Israeli Prisons. *European Journal of Humanities and Social Sciences*, 3(4), 31-37.
- Saputri, A. P., Pembangunan, H. R. P., Adiyatma, Y. H., Ilayana, N. K. F., & Prasetya, A. D. (2023). The Role of Human Resource Management in Organizations. *Journal of Economic, Religious, and Entrepreneurship (JoERE)*, 1(2), 84-92.
- Sharafi Z, Akbari M, Ahmadian H, Hassani R. (2020). Designing the causal model of job attachment based on social support and job independence with a mediating role of job self-efficacy among the staff of a military hospital. *EBNESINA*. 22(1),66-73.
- Stoehr, M. (2017). Loneliness and emotion recognition: A dynamical description. Florida: Florida Atlantic University.
- Tsumarieva, N. V. (2015). Influence of the emotional deprivation on the level of frustration in children of primary grades. *International Journal of Economics and Society*, 1(1), 220-226.
- Uslu, O. (2021). 'Being Alone Is More Painful than Getting Hurt': The Moderating Role of Workplace Loneliness in the Association between Workplace Ostracism and Job Performance. *Central European Business Review*, 10(1), 19-38.



- Yang, Y. J., & Lu, L. (2023). Influence mechanism and impacting boundary of workplace isolation on the employee's negative behaviors. *Frontiers in Public Health, 11*, 1077739.
- Zoubida, E., & Ahmed, B. (2023). A psychological relationship between emotional deprivation and aggression among children in care. *Journal for ReAttach therapy and developmental diversities, 6(6s)*, 523-529.
- Hawk, B. N., & McCall, R. B. (2014). Perceived relationship quality in adolescents following early social-emotional deprivation. *Clinical child psychology and psychiatry, 19(3)*, 439-459.

مقاله  
پنیرش  
شده

مقاله پذیرش شده