

همایش علمی-پژوهشی مطالعات علمی علوم انسانی در جهان اسلام

نهاد برگزار کننده همایش: موسسه قانون یار

((با همکاری و حمایت معنوی دانشگاه فرهنگیان، آموزش و پرورش، بنیاد شهید و امور ایثارگران، سازمان ارشاد اسلامی، سازمان شهرداری (استان کرمانشاه) مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی (استان تهران) و ...))

سردبیر علمی و مسئول برگزاری همایش: دکتر بهنام اسدی (نمایه مقالات در ۸ پایگاه ملی و بین المللی)

تاریخ برگزاری همایش: ۱۱ اسفند ۱۴۰۱ شماره مقاله: ۱۲/۹۱۵۶ رده بندی کنفرانس: ب ۲۴/۶۵۰

تجربیات زیسته افراد از بخش و بخشایشگری در سازمان

(مطالعه موردی کارکنان دانشگاه تبریز)

حبیب خشین درقی

دانشجوی دکتری تخصصی رشته علوم تربیتی گرایش برنامه ریزی درسی، گروه علوم تربیتی، دانشکده پردیس ارس،

دانشگاه تبریز، شهر تبریز، کشور ایران

دکتر علی ایمانزاده

دکتری تخصصی رشته علوم تربیتی گرایش فلسفه تعلیم و تربیت، دانشیار دانشگاه تبریز، گروه علوم تربیتی، دانشکده روانشناسی و

علوم تربیتی، دانشگاه تبریز، شهر تبریز، کشور ایران

چکیده

بخش و بخشایشگری یکی از بزرگترین فضایل اخلاقی است که در قرآن کریم و روایات مورد تأکید فراوان قرار گرفته و در سالهای اخیر نیز توجه زیادی را در روانشناسی به خود جلب کرده است. هدف پژوهش حاضر، بررسی تجربیات زیسته کارکنان دانشگاه تبریز از بخش و بخشایشگری نسبت به دیگران در محیط کار است. پژوهش از نوع رویکرد کیفی و به روش پدیدارشناسی تفسیری می‌باشد. شرکت‌کنندگان در پژوهش ۱۵ نفر از کارکنان دانشگاه تبریز هستند که به صورت نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. داده‌ها با توجه به مصاحبه‌های عمیق، فردی و نیمه ساختاریافته جمع‌آوری شد و تا زمان اشباع داده‌ها، مصاحبه‌ها تداوم پیدا کرد. پس از پیاده‌سازی مکتوب مصاحبه، بر اساس رویکرد هرمیونیک و بر اساس روش دی‌کلن^۱، تانر^۲ و آلن^۳، مصاحبه‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته‌ها شامل شش مضمون اصلی علل بخش و بخشایش، پیامدهای منفی بخشایشگری، پیامدهای مثبت بخشایشگری (فردی و سازمانی)، عوامل تأثیرگذار بر بخش و بخشایش، راه‌های کاهش خطا، سطح بخش و بخش به‌دست آمد، که هر کدام دارای چندین مضمون فرعی می‌باشند. یافته‌ها نشان می‌دهد که بخشایشگری می‌تواند در خود تسکینی، لطف و عنایات الهی، احساس اعتماد به نفس و رشد شخصیت، بهبود روابط و صمیمیت، احساس کرامت و عقلانیت، گشایش زندگی فردی و حرفه‌ای، موفقیت شغلی و سازمانی نقش اساسی ایفا کند.

واژگان کلیدی: بخشایشگری، سازمان، کارکنان دانشگاه تبریز، پدیدارشناسی

^۱ Diekelmann

^۲ Tanner

^۳ Allen

بخش اول: مقدمه

امروزه انسان به عنوان کلیدی‌ترین عنصر و منبع سازمان شناخته می‌شود که برخی از آن با نام دارایی منحصر به فرد سازمان یا سلاح استراتژیک ایجاد مزیت رقابتی یاد می‌کنند. این امر موجب شده است که سازمان‌ها به سلامت جسمی و روانی کارکنان خود اهمیت بدهند. برای سالیان متمادی روانشناسان بر ابعاد بیمارگونه عملکرد و رفتار بشر متمرکز بودند و کمتر ویژگی‌های مثبت را مد نظر قرار می‌دادند. سلینگمن^۱ (۲۰۰۲) گزارش داده که بیش از ۹۹ درصد پژوهش‌های روانشناختی در ۵۰ سال گذشته بر پدیده‌های منفی تمرکز داشته‌اند و تقریباً توجهی به حالات مثبت و شکوفایی نداشته‌اند. اما به تازگی جنبشی در این زمینه به‌وقوع پیوسته که با تمرکز بر جنبه‌های مثبت رفتار، در جستجوی رشد و توسعه فرد، سازمان و جامعه است (لوتانز و جنسن^۲ ۲۰۰۲؛ به نقل از عابدی کوشکی و همکاران، ۱۳۹۵). در سازمان‌ها، انسان‌هایی که با هم‌کار می‌کنند، فرصت‌های بی پایان برای آزار یا آسیب رساندن به دیگران، عمداً یا ناخواسته دارند. یک سازمان انبوهی از روابط انسانی است، کیفیت بهبود روابط از بین رفته عمیقاً بر عملکرد یک سازمان و همچنین ماهیت زندگی کاری در سازمان تأثیر می‌گذارد (آکینو، گروور، گلدمن و فولگر^۳، ۲۰۰۳). اگرچه موانع متعددی در راه سازمان‌ها به منظور دستیابی به حداکثر بهره‌وری وجود داشته و راه حل‌های گوناگونی نیز برای رفع این موانع وجود دارد، اما تجهیز مدیران و کارکنان به مهارت‌های رفتاری از جمله مهارت بخشیدن^۴، اولاً مستلزم سرمایه‌گذاری‌ها و صرف منابع کلان و ایجاد تغییرات اساسی در فعالیت‌های سازمان نیست و دوماً این مهارت به افراد در نقش‌های دیگرشان در خارج از سازمان نیز یاری می‌رساند و از این منظر به نوعی در تولید سرمایه انسانی با کیفیت در جامعه نیز مؤثر خواهد بود. موضوع مهم دیگری که در این خصوص در سازمان‌های ایرانی می‌توان به آن توجه داشت، رسوخ ارزش‌ها و آموزه‌های دینی در میان مردم است که به توسعه عمیق‌تر و سهل‌تر فرهنگ بخشش در سازمان کمک می‌نماید. بنابراین وجود چنین ظرفیتی در جوامع دینی می‌تواند فرصتی فراروی سازمان‌ها در مسیر استقرار فرهنگ سازمانی منعطف، منسجم و حمایت‌کننده تلقی گردد (فرهادی نژاد و یوسفی طبایی، ۱۳۹۴).

^۱ Seligman

^۲ Luthans & Jensen

^۳ Aquino, Grover, Goldman & Folger

^۴ forgiveness

برای بخشش و بخشایشگری تاکنون تعاریف چندی ارائه شده است. از جمله این تعاریف نورث (۱۹۸۷) و تعریف آن رایت و همکاران (۱۹۹۱) از اهمیت زیادی برخوردار است. عفو، فرایند گذشتن از خطا و محو عوارض آن است که در فرد با انگیزه آرامش درونی خویش، بهبود روابط با خاطی و یا به منظور انجام رفتاری ارزشی صورت می‌گیرد پیامدهای زیر را دارد: الف) رهایی از احساس منفی نسبت به خاطی؛ ب) غلبه بر رنجش حاصل از بدی؛ ج) پرهیز از عصبانیت، دوری، جدایی و تلافی نسبت به خاطی (به نقل از فرهادی نژاد و یوسفی طبایی، ۱۳۹۴). به عبارتی دیگر دیدگاه فرایندی انرایت^۱، بخشش را به عنوان ترکیبی از شناخت، عاطفه و رفتار تعریف می‌کند، که در آن، افکار منفی، احساسات و اعمال منفی جای خود را به افکار مثبت، احساسات و اعمال مثبت‌تر می‌دهند. بخشش از نظر تفکر در مورد خود، دیگری، و رابطه تعریف می‌شود به گونه‌ای است که به "آزاد کردن خود" از افکار، احساسات و رفتارهای منفی که پس از یک خطای بین فردی (توسط فرد مقابل) ایجاد می‌شود (بامری، ۱۳۹۴). در نتیجه این فرایند، هیجان‌های منفی فرد کاهش می‌یابد و انگیزه وی برای فعالیت‌های تلافی جویانه از بین می‌رود (ترزینو^۲، ۲۰۰۷). از منظر ورتینگتون و وید^۳ (۱۹۹۹)، بخشودگی فرایندی است که در پی خطاهای بین فردی ایجاد شده و در طی آن هیجان‌های منفی، شناخت‌ها و رفتارهای همراه با خشم، تنفر و خصومت نیز کاهش می‌یابد؛ درحالی‌که، همدلی، مهربانی و دلسوزی نسبت به فرد خطاکار، به‌طور همزمان افزایش پیدا می‌کند.

با توجه به پژوهش‌های انجام شده، بخشودگی به عنوان یک ویژگی مثبت می‌تواند تنظیم کننده هیجان‌های منفی بوده و در ارتقای سلامت جسمی و روانی افراد تأثیرگذار باشد (مظاهری، ۱۳۹۴). بخشش یک تحول انگیزشی است که افراد را به سمت مهار پاسخ‌های مخرب در روابط و رفتار سازنده با شخصی که رفتار مخربی نسبت به آنها دارد، متمایل می‌کند (مک کالو، ورتینگتون و راجال^۴، ۱۹۹۷). اظهار بخشش از طرف فرد بخشنده سبب می‌شود تا او بتواند از تعارض به وجود آمده به خوبی عبور نموده و در پاسخ به بی عدالتی، به سوی ترمیم رابطه حرکت کند (رحیم نیا، غلامی و نصرتی، ۱۳۹۷). سیمون و سیمون^۵ (۲۰۰۶)، نیز معتقدند بخشودن فرایند التیام و آزاد کردن نیروهایی است که زمانی فرد آن را برای رنجش و پرستاری از جراحات التیام نیافته مصرف می‌کرد و نشانه عزت نفس است به این معنا که فرد را

^۱ Enright^۲ Terzino^۳ Worthington & Wade^۴ McCullough, Worthington & Rachal^۵ Simon, S & Simon, S

برتر از جراحات‌ها و ناکامی‌هایش قرار می‌دهد تا بدینوسیله از رنجش‌هایش فاصله بگیرد و نیازی به آنها نداشته باشد (ابراهیمی، ازخوش، شعاعی، فروغان و دولت‌شاهی، ۱۳۹۶). از منظر مک‌کالو، فین‌چام و تسانگ (۲۰۰۳)، انتقام‌جویی و مشکلات ارتباطی محرک‌های آزارنده‌ای هستند که غالباً به دنبال تعارض‌های ارتباطی بروز پیدا می‌کنند. درحالی‌که بخشش، پاسخ مثبت شناختی، عاطفی و رفتاری فرد به تعارض‌های بین شخصی است که موجب بهبود روابط صمیمانه می‌شود، زیرا وقتی فرد، اشتباه‌های شخص خطاکار را می‌بخشد، عواطف و قضاوت‌های منفی وی را انکار کرده و با وی دوستانه و محبت‌آمیز رفتار خواهد کرد (پورمحسنی، ۱۳۹۲). سودمندی بخشایشگری برای بهزیستی فردی در گستره‌ای از حوزه‌ها، شامل سلامت فیزیکی، سلامتی روان، و رضایت از زندگی مستند شده است (فین‌چام و بیچ، ۲۰۰۷). از منظر مک‌کولا (۲۰۰۸)، بخشش معمولاً در پاسخ مثبت به اشتباهات و خدمت به بازایی روابط با ارزش و سلامت فردی مفید و کارآمد است (وید، هویت، کیدول و ورتینگتون، ۲۰۱۴).

در ادبیات فارسی چه منظوم و یا منثور در رابطه با عفو و گذشت بسیار غنی می‌باشد و این اهمیت موضوع را بیان می‌نماید. مشاهده می‌گردد خداوند مظهر عفو و گذشت و انبیا، به‌ویژه پیامبر اسلام و ائمه اطهار (ع) اسوه‌های این امر می‌باشند و عفو و گذشت جایگاه خاصی در نزد خداوند متعال دارد (اسرافیلی، ۱۳۹۴). در آیات قرآن کریم، برای بخشش خطای خطاکاران سه مرحله در نظر گرفته شده است. مرحله نخست عفو، بخشش خطا و گناه است. مرحله دوم، صفح یا همان چشم پوشی از گناه است. در این مرحله، علاوه بر بخشش خطا، از شماتت و سرزنش خطاکار نیز پرهیز می‌شود. در مرحله سوم که کامل‌ترین مرحله بخشش است، غُفران یا همان پوشاندگی انجام می‌شود. در این مرحله، علاوه بر آن که خطای خطاکاران پوشیده می‌شود، از فاش ساختن آن برای دیگران نیز خودداری می‌شود. در حقیقت، عفو و بخشش با این مرحله کامل می‌شود و به بالاترین حد خود می‌رسد. این معنا در قرآن کریم این گونه منعکس شده است: یا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنِّ مِنْ أَرْوَاحِكُمْ وَ أَوْلَادِكُمْ عَذُوًّا لَكُمْ فَاحْذَرُوهُمْ وَ إِن تَغْفُوا وَ تَصْفَحُوا وَ تَغْفِرُوا فَإِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَحِيمٌ (سوره تغابن، آیه ۱۴). طبرسی در تفسیر این آیه می‌نویسد: «یعنی از آنها بگذرید و آنچه از آنها در گذشته سر زده است بپوشانید، و اگر به خطای خود اعتراف کرده اند و در صدد اصلاح برآمدند، اظهار نکنید» (سبحانی نیا، ۱۳۹۳، ص ۲۶۱). امیرالمؤمنین (ع) عفو را بالاترین مرتبه کرامت‌های اخلاقی معرفی می‌نماید. در روایت دیگر، عفو و غفران، صفات الهی به ودیعه نهاده شده در بندگان معرفی شده‌اند. امام صادق (ع) در تفسیر (آیه ۱۳۳ سوره اعراف) می‌فرماید: «عفو پیشه کن و به نیکی امرنما و از اهل جهالت، دوری کن» (رحیم نیا، غلامی و نصرتی، ۱۳۹۷).

^۱ Wade, Hoyt, Kidwell & Worthington

در جامعه علمی ایران تحقیقاتی در رابطه با عفو و گذشت انجام گرفته است، خدایاری فرد و همکاران (۱۳۸۱) در تحقیق خود تحت عنوان "روش درمانی عفو با تاکید بر دیدگاه اسلامی: بررسی موردی" به این نتیجه رسیدند که کاربرد روش درمانی عفو و بخشش در اصلاح افکار، احساسات و رفتار افراد رنجیده مؤثر است و سبب بهبود روابط با دیگران می‌شود. این روش به نظر می‌رسد در مورد افرادی که گرایش‌های مذهبی قوی‌تری دارند کارایی بیشتری می‌تواند داشته باشد. غباری بناب و همکاران (۱۳۸۷) در پژوهش "بررسی رابطه بین عفو و گذشت و سلامت روانی در دانشجویان علوم پزشکی"، به این نتیجه رسیده‌اند که دانشجویان دارای عفو و گذشت بالا در بعد رفتاری از افسردگی، اضطراب و مشکلات روابط بین فردی پایین‌تری در مقایسه با گروه دیگر برخوردار بوده‌اند. دانشجویان دختري که از عفو و گذشت بالا در بعد عاطفی برخوردار بودند نیز خصومت کم‌تری را نسبت به گروه پایین عفو و گذشت از خود نشان داده‌اند. ایمان‌زاده (۱۳۹۵) در تحقیق خود تحت عنوان "تجربیات زیسته پرستاران از بخشایشگری نسبت به دیگران" به این نتیجه رسید که بخشایشگری به عنوان یک فضیلت مهم اخلاقی در حرفه پرستاری می‌تواند در دستیابی به آرامش روح و روان و دستیابی به احساس معنویت به عنوان فاکتورهای تاثیرگذار در مراقبت بهتر و زندگی حرفه‌ای تاثیرگذار بوده و در محیط کاری باعث تعامل مثبت با محیط و اطرافیان، احساس رضایت شغلی، کاهش تنش شغلی و احساس فرسودگی شغلی شود.

مروری بر تحقیقات خارجی، نشان می‌دهد که گرایش به بخشیدن دیگران با همدلی، سپاسگزاری جهت‌مندی مبتنی بر عمل^۱؛ عاطفه‌ی مثبت؛ کاهش خشم و خصومت؛ کاهش نشخوار در مورد تجاوز؛ افزایش حمایت اجتماعی؛ سلامت روان و رضایت زناشویی؛ رابطه‌ی مثبت و با عاطفه‌ی منفی اندیشناکی؛ حمایت اجتماعی پایین‌تر و توانایی مقابله‌ی کمتر؛ اضطراب و افسردگی رابطه‌ی منفی دارد (پور اسمعی، بیرامی و هاشمی، ۱۳۹۱). فین‌چام و بیچ (۲۰۰۷) در پژوهشی تحت عنوان "بخشش و کیفیت زناشویی: پیش درآمد یا پیامد آن در روابط خوب برقرار شده؟" نیز نشان داد که بخشش به عنوان یک روانشناسی مثبت، در کیفیت روابط زناشویی مؤثر می‌باشد. هوک، ورتینگتون، اوتسی، دیویس، جینگز، ون تونگرن، آل دوک^۲ (۲۰۱۲) در پژوهش خود تحت عنوان "آیا بخشش نیاز به تعاملات بین فردی دارد؟ تفاوت‌های فردی در ادراک بخشش" تصورات افراد از بخشش، به‌طور خاص میزان ارتباط بین فردی، را بررسی کردند، و به این نتیجه رسیدند که کامل بودن بخشش نیازمند تعامل بین فردی (فرد رنجیده و فرد خطاکار) است که تغییرات ظریف در باورها در مورد بخشش، اثرات قابل اندازه‌گیری در فرآیندهای اجتماعی فرد رنجیده نسبت به فرد خطاکار ایجاد می‌کند. شناسایی این تفاوت‌ها یک پیشرفت مهم نظری

^۱ Action orientation

^۲ Hook, Worthington, Utsey, Davis, Jennings, Van Tongeren, Al Dueck

و روش شناختی در تحقیقات بخشش است. کاستا و نوس^۱ (۲۰۱۷) در تحقیق خود تحت عنوان "بخشش برای سلامتی و عملکرد مناسب است: بخشش به افراد کمک می کند تا چگونه خود را با نقض قرارداد روان شناختی تطبیق دهند" به این نتیجه رسیدند که بخشودگی، منبعی است که سازمان ها با پرورش آن در کارکنان خود به منظور جلوگیری از خستگی عاطفی و تأثیرات منفی بعدی آن بر روی عملکرد فردی و رفتارهای شهروندی سازمانی، بهره گیرند. همانطور که پل بئس^۲ تأکید کرد: بخشش گذشته را تغییر نمی دهد، بلکه آینده را بهبود می بخشد. بنابراین با توجه به اینکه توجهات نظری و پژوهش های تجربی فراوانی که در خارج از کشور در رابطه با بخشش و بخشایشگری در سازمان انجام گرفته است. در داخل کشور فقدان پژوهش در این زمینه آن هم به صورت پدیدارشناسانه مشهود است. از این رو در پژوهش حاضر جهت شناخت عمیق پدیده بخشش، شناخت عمیق و توصیف دقیق تجربیات کارکنان دانشگاه تبریز از روش کیفی و مطالعه پدیدار شناسانه استفاده شده است. هدف از انجام پژوهش حاضر، مطالعه پدیدار شناختی تجربیات زیسته کارکنان دانشگاه تبریز از بخشایشگری و پیامدهای آن می باشد. تا با تبیین ابعاد تازه از زندگی حرفه ای افراد در سازمان، جایگاه آموزه های دینی و اسلامی را در سازمان به طور اعم و جایگاه بخشش و بخشایشگری را به طور اخص روشن کند. با توجه به موارد فوق این سؤال کلی بیان می شود که: "ادراک کارکنان دانشگاه تبریز از بخشش و بخشایشگری چگونه است؟"

بخش دوم: روش پژوهش

روش مورد استفاده در پژوهش از نوع رویکرد کیفی و از نوع پدیدار شناسی تفسیری بود که با هدف کشف پیامدهای بخشایشگری بر اساس تجربیات زیسته کارکنان سازمان صورت گرفت. در حالت کلی، بر پدیدارشناسی سه رویکرد اساسی پدیدار شناسی توصیفی، پدیدار شناسی هستی گرا و پدیدار شناسی تفسیری حاکم است. در پدیدار شناسی تفسیری به فهم و تفسیر بیشتر از توصیف یک پدیده یا تجربه تأکید می شود (ایمان زاده و سلحشوری، ۱۳۹۰). این روش، داده های غنی و بینش عمیقی در مورد تجربیات زیسته شرکت کنندگان می دهد و سطحی نیست (ایمان زاده، ۱۳۹۰). یکی از دلایل انجام پژوهش حاضر به روش کیفی، دستیابی دقیق به تجربیات زیسته کارکنان سازمان بود. انجام پژوهش به روش کیفی به مواردی اشاره دارد که با توجه به پیشینه پژوهشی امکان دستیابی به آن موارد به روش های دیگر وجود نداشت. جامعه آماری پژوهش را کارکنان دانشگاه تبریز تشکیل دادند. از ملاک های اصلی برای انتخاب نمونه پژوهش که ۱۵ نفر از کارکنان بودند، داشتن تجربه بخشایشگری، تمایل برای شرکت

^۱ Costa & Neves

^۲ Boese

در پژوهش و بیان تجربیات خود بود. نمونه‌گیری به صورت هدفمند انجام شد که تا رسیدن به مرحله اشباع و تا تعداد ۱۵ نفر ادامه پیدا کرد. نمونه مذکور از کارکنان دانشگاه تبریز انتخاب شد. این ۱۵ نفر با دامنه سنی بین ۳۱ تا ۵۶ سال بودند و تحصیلات کاردانی تا کارشناسی ارشد داشتند. در روش اجرای پژوهش، به تمام افراد شرکت کننده هدف پژوهش به اختصار توضیح داده شد و بی نام و نشان ماندن آنان در تمام منابع و مقالاتی که از این پژوهش استخراج می‌شود، تضمین گردید. رضایت شفاهی شرکت‌کنندگان برای مصاحبه اخذ شد و به شرکت‌کنندگان گفته شد که برای اطلاعات و داده‌های آنها در مصاحبه امانتداری رعایت خواهد شد. در ضمن، به هر کدام از شرکت‌کنندگان توضیح داده شد که شرکت در پژوهش پیامدهای جانبی برای آنان نخواهد داشت. افزون بر این، شرکت‌کنندگان آزاد بودند که هر موقع خواستند، می‌توانند از ادامه همکاری صرف‌نظر نمایند. جهت جمع‌آوری اطلاعات و به منظور دستیابی به تجارب زیسته کارکنان از پیامدهای بخشودگی از روش مصاحبه نیمه ساختار یافته استفاده شد. سؤالات اصلی پژوهش معطوف به این بود که "آیا شما تجربه بخشایشگری داشتید و برای شما به‌عنوان یک کارمند چرا بخشایشگری ضروری است؟"، "احساس شما بعد از بخشش چگونه بوده است؟" و "این بخشیدن چه پیامدهایی برای شما داشته است؟" با توجه به این که مصاحبه نیمه ساختار یافته بود، بعضی از سؤالات نیز از دل پاسخ‌های شرکت‌کنندگان بیرون کشیده و مطرح شد. مدت زمان مصاحبه‌ها نیز ۱۵ تا ۴۰ دقیقه متغیر بود و تمامی مصاحبه‌ها در محیط دانشگاه تبریز انجام گرفت. سعی گردید که مصاحبه‌ها در محیطی آرام و بدون عوامل مزاحم انجام گیرد. مصاحبه نیمه ساختاری با شرکت‌کنندگان به‌عمل آمد و نکات مبهم مصاحبه‌ها با واکاوی و سؤالات پیگیرانه مصاحبه‌گر روشن گردید تا جایی که صراحت منظور آنان مشخص گردید. مصاحبه‌ها تا جایی ادامه داده شد که اشباع گزاره‌ای در مصاحبه‌ها و نتایج آن حاصل گردد. بدین ترتیب که شرکت‌کنندگان جدید ایده تازه‌ای را مطرح نمی‌کردند و ایده‌های افراد قبلی را تکرار می‌نمودند و پس از مصاحبه با فرد ۱۵ مشخص شد که سه نفر آخر همان مطالب قبلی را تکرار کردند. از این رو، مصاحبه‌گر بعد از نفر ۱۵ مصاحبه را متوقف نمود. پس از پیاده‌سازی مکتوب مصاحبه‌ها از دستگاه صوتی گوشی همراه، مصاحبه‌ها بر اساس رویکرد هرمنیوتیک و بر اساس روش دیه‌کلمن، آلن، تان‌نر مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. به این ترتیب که ابتدا متن تمام مصاحبه‌ها، برای رسیدن به یک درک کلی از پدیده مورد مطالعه، چندین بار توسط محقق خوانده شد و پس از آن، مرحله دوم از فرایند تجزیه و تحلیل آغاز گردید. پس از مرور مجدد کل متن، خلاصه تفسیری مربوط به هر مصاحبه نوشته شد. طی این مرحله، هر یک از مصاحبه‌ها با استفاده از روش تفسیر متون مورد بررسی، معانی آشکار و نهفته در توصیف‌های ارائه شده از طرف شرکت‌کنندگان، استخراج گردید. سپس هر یک از مصاحبه‌ها با توجه به معانی استخراج شده و همچنین، در راستای تعیین تم‌های (مضمون‌های) اولیه کدبندی گردید. در مرحله سوم، متون کدگذاری شده توسط محقق،

مورد بحث، تجزیه و تحلیل قرار گرفت. هدف عمده محققان در این مرحله رسیدن به یک درک مشترک از توصیفات ارایه شده از طرف شرکت کنندگان بود. در مرحله چهارم تناقضات موجود در تفسیرهای ارایه شده از طرف محقق، تبیین و برطرف گردید و بدین منظور، دوباره به متن اصلی مصاحبه‌ها رجوع و یا در صورت ضرورت و برای توضیح و تبیین بیشتر موضوع، با مشارکت‌کننده مربوط تماس حاصل شد. طی مرحله پنجم و با استفاده از روش مقایسه و مقابله متون، نسبت به تبیین و توصیف مضمون‌ها اقدام گردید. حاصل این مرحله، ۶ مضمون اصلی و ۳۸ مضمون فرعی بود که بر اساس تجارب شرکت کنندگان و در راستای تبیین تجربیات زیسته کارکنان دانشگاه تبریز از بخشایشگری استخراج گردیده بود. در مرحله بعد، مضمون‌های استخراج شده که هر یک، توسط گزیده‌ای از متن مصاحبه‌ها همراهی شده بود، مورد بررسی قرار گرفته و یافته‌ها در قالب ۶ مضمون اصلی مشخص گردید (جدول ۱).

بخش سوم: یافته‌ها

طی این پژوهش ۶ مضمون اصلی و ۳۸ مضمون فرعی استخراج گردید که در ادامه به شرح آنها پرداخته می‌شود:

مضمون اصلی ۱: علل بخشش

مضمون فرعی ۱- آرامش روان

«مهمترین چیز برای بخشش آرامش خودمه اگر بخشش نکنم هی تو ذهنم می مونه که مثلاً یا باید بخشش کنی یا باید انتقام بگیری یا باید تو فکر همیشه درگیری باشه، می‌بخشم یا ول می‌کنم میره برای آرامش خودم بیشتر.» (مشارکت‌کننده ۲). «بعد از بخشش انسان آرامش بهتری دارد و مثل اینکه به کسی یه لطفی کردی یه حس بهتری داری ولی قبل بخشش نه. قبل بخشش هی با خودت درگیری که فلانی این کار را با من کرد ببخشمش یا حالش رو بگیرم چکار بکنم هی درگیری با خودت. بعد از بخشش احساسات آدم خیلی راحت تره» (مشارکت‌کننده ۱۲).

مضمون فرعی ۲- ماهیت انسان

«برای اینکه اولاً همه ی ما خطاکار هستیم، یعنی اینطوری نیست که مثلاً دیگران خطا کنند و من ببخشم. همه ی ما آدم‌ها از جمله خود من هم، حتما خطاهایی داشته‌ام و انتظارم این بوده است که دیگران خطای منو ببخشند. چون خطاهاییکه نا آگاهانه هستش یا به هرحال در اثر احساسات مثلاً

لحظه‌ای، مسائلی پیش آمده. به هر حال با بخشش کارها، گره‌ها باز میشه. کارها پیش میره، نه با انتقام‌جویی» (مشارکت‌کننده ۴). «انسان جایز الخطاست و در طول زندگیش خطاها و اشتباهاتی رو انجام میده ولی چیزی که در اینجا مهمه درس عبرت گرفتن از خطاهاست یعنی اگه فردی بطور عمد یا بطور غیر عمد کاری رو انجام بده و با پی بردن به اشتباهاتش پشیمون بشه ما با بخشیدن اون میتونیم باعث اصلاح در او بشیم» (مشارکت‌کننده ۵).

مضمون فرعی ۳- تفاوت های فردی و فرهنگی

«بخشیدن در کل یه کار خداپسندانه و در عین حال باعث آرامش خود انسان هم میشه، آدمی معمولاً تو اجتماع، خانواده و محل کارش همیشه به علت مسائلی مانند تفاوت‌های فردی، فرهنگ، شخصیتش، با اطرافیانش دچار مشکلاتی میشه که منم از این قاعده مستثنی نیستم ولی در چنین شرایطی معمولاً سعی می‌کنم که برای حداقل برای آرامش خودم هم که شده مشکل رو حل کنم اگه نیاز باشه با بخشیدن به این راه برسم» (مشارکت‌کننده ۷).

مضمون فرعی ۴- صبغه الهی

«یه شعر معروف هست میگه بنام خداوند جان آفرین حکیم سخن در زبان آفرین/ خداوند بخشنده‌ی دستگیر کریم خطا پوش پوزش‌پذیر. ببینید لذتیکه در عفو و بخشش است می‌دونیم که در انتقام نیست، وقتی خدا اینقدر بخشنده و کریم هست، ما هم باید برای خشنودی خدا و آرامش خودمون ببخشیم یعنی اگر ما ببخشیم روزی هم قطعاً بخشیده خواهیم شد» (مشارکت‌کننده ۵).

مضمون فرعی ۵- ترس از تقدیر الهی

«در واحدی که من کار می‌کنم مراجعه‌کننده زیاد است و اشتباهات و برخوردهایی از طرف آنها مشاهده می‌کنم و بیشتر چون اعتقاد بر این است که مچ‌گیری کار خوبی نیست و خودم پر از اشتباهات هستم و ترس از قضا و قدر الهی دارم سعی می‌کنم زود ببخشم تا زود نیز بخشیده شوم» (مشارکت‌کننده ۱۲).

مضمون فرعی ۶- انسجام سازمانی

«در سازمان مثل این هست که همه‌مون در یک خانواده ایم و در خانواده هم باید از خطای همدیگر چشم‌پوشی کنیم، نه اینکه تلافی‌جویانه برخورد کنیم، بالاخره انسان جائز الخطاست هر کسی شاید اشتباهی مرتکب بشه و ما خودمونم اتفاق افتاده که اشتباهاتی داشتیم و دوستانمون گذشت کردند، پس

اگه قرار باشه همه با هم دشمنی داشته باشیم، من به اون ضربه بزنم، اون به من ضربه بزنه، این از اصول خانواده نیست و باعث بروز مشکلات میشه» (مشارکت کننده ۱۴).

مضمون فرعی ۷- کرامت نفس انسان

«اگه انسان به خودش ارزش قایل بشه باید بخشش کنه. من وقتی می‌بخشم نخست خودم به آرامش میرسم» (مشارکت کننده ۱۰).

مضمون اصلی ۲: پیامدهای منفی بخشایشگری

مضمون فرعی ۱- تکرار خطا

«در سازمان ما که دانشگاه تبریز هست من خودم چون مدیر ارشد دانشگاه نیستم اینکار را انجام نداده ام. ولی دیدم که در بعضی از همکارا اینکار انجام شده، مثلاً در قشر کارپردازی که اختلاسات جزیی صورت گرفته بود در چند مورد و چند نفر در بعضی از آنها این بخشش و چشم پوشی موجب اصلاح آن فرد شده بود ولی در موارد استثنایی هم با بخشش این افراد نوعی تشویق به کارشون و ادامه کارشون، دزدی های ملایم میگن دزدی های ملایم تشویق شدن یعنی ادامه دادن، پس این با شخصیت افراد متفاوته شاید در بعضی از افراد تاثیرات مثبتی بذاره و در بعضی از افراد تاثیرات منفی و تشویق به ادامه کار بشه» (مشارکت کننده ۳). «تو همکارا، با یه همکاری هم اتاقی بودیم بعد این همیشه دیر می کرد. از وقت اداری دیر می کرد، من هم همیشه بهش می گفتم، هی می گفت ببخشید و دوباره تکرار می کرد و آخرش هم نبخشیدم. چون بخشش هم حدی داره دیگه. مثلاً وقتی من با یکی از همکارم توی اتاقی، کارهامون مشترکه همه چیزمون مشترکه، قرار نیست که یکی تمام کاراشو بندازه سر اون یکی و هی بگه ببخشید، ببخشید من دیر کردم ساعت ۱۰ بره ساعت ۳ بیاد، نمیشه این، شده ببخشید دیدم درست نمیشه. نه بعدشم که نبخشیدم» (مشارکت کننده ۲). «همکاری بوده که خطا کرده بود من ببخشیدم ولی دیدیم دوباره کارش را تکرار می کند. اینها همه برمی گردد به اعمال، ایمان، اعتقاداتش. بهتر است که سازمان نیز آموزش هایی را برای کارکنان بدهد تا اخلاق اسلامی و اخلاق اداری را یاد بگیرند» (مشارکت کننده ۱۵).

مضمون فرعی ۲- تناقضات اخلاقی

«من فکر می‌کنم زمانی آدم دچار تناقضات اخلاقی میشه که اون ویژگی‌های فرد خطاکار یا نوع خطاشو در نظر گرفته نباشه یعنی یه وقتی هست که فرد مشقش خطاست، خطاکاری هست، یعنی باورش این است که دیگران رو به هر حال به اصطلاح، احترامی به حقوق دیگران قائل نیست لگدمال می‌کند، خب اینجور مواقع اگر آدم بخشش کنه حتما بعدا دچار پشیمانی خواهد شد یا دچار تناقضات اخلاقی میشه اما اگه اون ویژگی‌ها رو توجه بکنه آدم با صبر و حوصله که آیا این خطایی که سر زده از سر نا آگاهی بوده، از سر احساسات آنی بوده یا اینکه فرد آن رو شیوه خودش قرار داده برای رسیدن به موقعیتی این فرد از این راه استفاده می‌کنه. اگر فرد اینها رو توجه بکنه به نظر من درون صورت دچار تناقض نخواهد بود یعنی مواردیکه بخشش لازم است بخشش بکنه» (مشارکت‌کننده ۴). «من همیشه دو دل هستم که ببخشم یا نه. بعد از بخشیدن هم پشیمان می‌شوم بعد از نبخشیدن هم پشیمان می‌شوم. گاهی شده که کسی رو نبخشیدم بعدا گفتم که ای کاش من این کار رو نمی‌کردم ولی گاهی شده که طرف رو بخشیدم و بعد دیدم که اصلا لیاقتش رو نداشته. هم دچار دردسر شدم و هم دیدم که انتظار طرف مقابل از من خیلی زیاد شد.» (مشارکت‌کننده ۹).

مضمون فرعی ۳- برچسب‌های منفی

«اتفاق افتاده در چند مورد بوده که من بعد از بخشیدن طرف مقابل بعدها شنیدم که گفته من آدم ساده لوحی هستم و اگه بازم خطا بکنه و به من آسیب برسونه مطمئنم که من باز هم اونو می‌بخشم» (مشارکت‌کننده ۵).

مضمون فرعی ۴- قانون شکنی سازمانی

«در سازمان قوانین و مقررات باید اجرا بشود وقتی که فردی قانون‌شکنی می‌کند یا کم‌کاری می‌کند یا از کارش غیبت می‌کند در مقابل این اشتباهات بخشش معنایی ندارد ولی خیر، غیر مقرراتی باشد و بعضی اخلاقیات باشد یا بعضی مثلا آن اشتباهاتی که به قانون‌شکنی مربوط نیست تنها بخشش نباشد باید ضمن اینکه به فرد خطاکار تذکر می‌دهیم بخشش نیز بعد از تذکر دادن به فرد صورت گیرد. اشتباه فرد را به او یادآوری کنیم و بعد بخشش کنیم. صددرصد بخشش برای سازمان خوب است، اما نه اینکه بخشش منجر به بی‌قانونی شود» (مشارکت‌کننده ۶).

مضمون اصلی ۳: پیامدهای مثبت بخشایشگری (فردی و سازمانی)

مضمون فرعی ۱- خود تسکینی

«با توجه به اینکه من ذاتا به آدم مثبت اندیشی هستم طبیعتا بعد از بخشیدن خیلی احساس آرامش و راحتی می‌کنم مخصوصا در محل کار که مدام به خاطر کارهای اداری با همدیگه روبرو میشیم نبخشیدن باعث آزار و اذیت خودم میشه به این خاطر معمولا سعی می‌کنم که با بخشیدن و عفو کردن آرامش خودمو بدست بیارم» (مشارکت‌کننده ۵).

مضمون فرعی ۲- لطف و عنایات الهی

«آثار معنوی و الهی همیشه تو زندگیه من بوده خدا رو شکر و خودمم بررسی نکردم که این آثار الهی و لطف‌های الهی در قبال چه کارهاییه من سعی می‌کنم همیشه آدم مثبتی باشم و همیشه کارهای خیر انجام بدم حالا به کسی ضربه‌ای نزنم، از کسی کینه‌ای نداشته باشم و هیچ‌وقت هم محاسبه نکردم این لطف الهی به خاطر اون بخشش بوده یا به خاطر اون صدقه بوده یا به خاطر اون کار خیر بوده. الطاف الهی تو زندگی همه انسانها وجود داره» (مشارکت‌کننده ۲). «چشم تیزبین اگر داشته باشیم حکمت‌های الهی را لایه‌لای امور ساده‌ی زندگی هم می‌تونیم ببینیم و کارهایی را که به روال تکراری تبدیل شده در میان اونها کارهایی هست که بدست خدا حل میشه و ما از اون بی‌خبریم، و این بخشش هم بدون پاداش و اجر معنوی به نظر من نمی‌مونه، حتما خداوند در یه جای دیگه عوضشو به انسان میده» (مشارکت‌کننده ۳).

مضمون فرعی ۳- لذت بخشش

«معمولا بخشش کردن لذتش بیشتر از تلافی کردن می‌باشد به نظر من اگر آدم تلاش کنه ببخشه بهتر از اینکه تلافی کنه.» (مشارکت‌کننده ۱). «بعد از بخشیدن انسان خودش از خودش راضی میشه که کار خوبی کرده، بخشش واسه خود کسی که بخشش میکنه لذت بخش است.» (مشارکت‌کننده ۱۳).

مضمون فرعی ۴- بهبود روابط

«به تازگی هم کشف شده که هر کس عفو میکنه خودش از لحاظ روحی و جسمی به آرامش میرسه و از لحاظ روانی تغییرات مثبتی توی خود فرد بخششگر میتونه داشته باشه، بار دیگه هم به مسأله نگاه

کنیم که قبلا ما فردی رو بخشیدیم یا نه و چه اتفاقاتی برای ما افتاده من بعد از اینکه با این فرد واحد را عوض کردم و به واحد بعدی اون هم به درخواست و دلخواه من نبود و از طریق مدیر اینکار انجام شد، الان روابط من با اون فردیکه باهاش مشکل داشتم کمی بهتر شده، یعنی مقوله بخشش را میتونیم در سازمانها با آموزش و با کمی با صبر و حوصله به سرانجام برسونیم» (مشارکت کننده ۳). «در روابط سازمانی فردی که می بخشد و فردی که بخشیده می شود، روابطشان صمیمی تر از قبل میشه، یعنی اگر نبخشید و توبیخ و مواخذه ی بیش از حد انجام بدی جاهایی نیاز هست توبیخ بشه ولی در کل و تکراری باشه اثر معکوس می گذاره به نظر من. و بخشیدن روابط رو بهتر و صمیمی تر میکنه و کارها را بهتر می تونیم حل کنیم با این بخشیدن» (مشارکت کننده ۱۵). «کسی منو بخشیده در سازمان، همون رئیس، و خیلی صمیمی شدیم و من درس های خیلی زیادی از او گرفتم و همین طور با دیگران هم پیش اومده بله که بعد از بخشش اتفاقا روابط ما صمیمانه تر هم شده» (مشارکت کننده ۴).

مضمون فرعی ۵- احساس اعتماد به نفس

«من خودم احساس اعتماد به نفس بیشتری پیدا کرده ام احساس کردم که بله مثلا من هم، میتونم به اصطلاح چیکار کنم در مقابل خشم خودم رو، مقابل به اصطلاح هیجانات، خودم رو کنترل کنم، مدیریت کنم اینها رو، همچنین احساسی پیدا کردم» (مشارکت کننده ۱۲).

مضمون فرعی ۶- احساس رشد شخصیت

«آره وقتی من بخشش به اصطلاح چنین تجربه ای رو یعنی چنین کاری پیش میاد که مثلا ببخشم کسی دیگه رو احساس رشد شخصیت در خودم کردم، احساس اعتماد به نفس نسبت به خودم کردم احساس خوبی داشتم» (مشارکت کننده ۸).

مضمون فرعی ۷- موفقیت شغلی

«همینکه آدم بالاخره آدم اعتماد به نفس داشته باشه در اون موقع در هر موقعیتی باشه وقتی آدم با اعتماد به نفس به اصطلاح دلگرم تر کار میکنه دیگه حتما موجب موفقیت شغلیش هم میشه» (مشارکت کننده ۶). «در مورد سازمان هم وقتی با بخشش و عفو در مورد دیگران به کار ببریم این باعث میشه که هیچ لطمه ای به کار ما وارد نشه چون اگر لطمه ای به کار ما وارد بشه ارباب رجوعیکه در واقع مراجعه می کنن صد درصد اونا رو هم تحت تاثیر قرار میده» (مشارکت کننده ۵).

مضمون فرعی ۸- صمیمیت

«معمولا بزرگترین عشق‌ها و دوستی‌ها همیشه با دعا و مرافه و آسیب رساندن به همدیگر شروع می‌شود منم الان دوست و همکار دارم که به خاطر بخشش و عفو و گذشتن از خطاهاشون الان خیلی باهاشون صمیمی هستم» (مشارکت‌کننده ۱۳).

مضمون فرعی ۹- احساس کرامت

«در واقع اولین منفعت و سودی که بخشش دارد برای فرد بخشنده است زیرا وقتی فردی را می‌بخشد در ذهنش کات می‌کند و هر قدر نبخشیده است دایم در ذهنش می‌چرخد که چطور مقابله به مثل کنم چطور انتقام بگیرم، چه کار کنم من او را تخریب کنم ولی این کارها ذهن فرد را پر می‌کند و مزاحم فکرش است ما با بخشش افکار مزاحم را در ذهن مان پاک می‌کنیم. پس در مقابل سؤال شما جوابش این می‌تواند باشد که قبل از بخشش احساس انزجار و تنفر داریم ولی بعد از بخشش احساس راحت شدن و بزرگواری خود به خود برای ما می‌آورد» (مشارکت‌کننده ۹).

مضمون فرعی ۱۰- احساس عقلانیت

«قبل از بخشش آدم تحت فشار قرار می‌گیرد، بعضی از خشم‌ها به دلیل غروری هست که انسان دارد و از درون بهش فشار می‌آید که جواب بده و... ولی اگر در مقابل خشم، غرور و عصبانیت، عقل اون رو سرکوب کنه و بگه که این کار رو نکنی بهتره، نتیجه خوبی خواهد گرفت، پس قبل از اینکه به طرف مقابل جواب بدهی اگه مکث کوتاهی کنی و خودت رو کنترل کنی، عقل فرصت پیدا می‌کنه که فعال بشه و در این صورت انسان بهتر میتونه جواب بده. با بخشش محبوبیت خودمون بین دیگران بیشتر میشه» (مشارکت‌کننده ۱۳).

مضمون فرعی ۱۱- گشایش زندگی فردی و حرفه ای

«من با یه نفر اختلاف داشتم، همین که اقدام به حل این مشکل کردم، کلی گشایش در زندگیم اتفاق افتاد، طبیعتا بخشش تو زندگی آدم خیلی اثر می‌ذاره» (مشارکت‌کننده ۱۱).

مضمون اصلی ۴: عوامل تأثیر گذار بر بخشش

مضمون فرعی ۱- نوع خطا

«یه خطاهایی است که طرف عمدا انجام میدهند و بعد تکرار هم میکنند، وقتی شما می‌بخشید سوءاستفاده می‌خواهد بکنه، نبخشیدم و به مرجع بالاتر گزارش کردم. ولی اگه کار شخص حالا اهمال بوده یا متوجه اشتباه شده، از بخشش من نمی‌خواهد سوء استفاده کنه احساس می‌کنم و متوجه میشم که نه حالا بخشیدم این اهل سوءاستفاده نیست، راحت می‌بخشمش.» (مشارکت کننده ۲). «سوالتون خیلی سخت شد، این که صدمه زده روحی یا جسمی، جسمی ممکنه کسی با آدم شوخی نکنه، البته تو سازمان نشده، بیرون اتفاق افتاده، حالا شوخی کرده افتادم یه جاییم زخمی شده، بعد اونکه آثارشم میره ولی روحی تا حالا من شاید ضربه‌ی روحی هم از کسی خوردم ولی تا این لحظه کسی که تو ذهنم نبخشیده بوده باشم نیست. یعنی همه رو من بخشیدم.» (مشارکت کننده ۷). «مثلا به حقوق دیگران تعدی کرد در اینگونه مواقع بخشش اصلا روا نیست. من یه شعری از سعدی (علیه‌الرحمه): شبانی با پدر گفت ای خردمند مرا تعلیم ده پیرانه یک پند/ بگفتا نیک‌مردی کن نه چندان که گردد چیره گرگ تیزدندان. بله مواردیکه افراد برای اینکه امکانات کسب کنند باورشان اینه یا مشقشون اینه که باید حقوق دیگران را نادیده بگیرند این جور مواقع گذشت به نظر من به جا نیست، بخشش اصلا درست نیست اما مواردیکه خب بالاخره ما ممکن است دچار احساسات بشیم یا ناخواسته به اصطلاح خطایی را مرتکب شویم یا دیگران همینطور، اینگونه موارد بخشش لازم است، بخشش بسیار خوبه» (مشارکت کننده ۴). «در مورد گذشت به نظر من حداقل این سه نکته را در نظر داشته باشیم که، الف) گذشت زمانی درست است که مربوط به حقوق فردی خودمان باشه، یعنی ما فقط می‌تونیم زمانی گذشت بکنیم که به حقوق فردی ما تعدی شده یا بالاخره آسیب رسیده و اینها، نه حقوق دیگران، یعنی ما مجاز نیستیم که، زمانی که حقوق مردم مورد تعدی واقع میشه، ما از جانب اونها بگذریم. یا وقتی حقوق سازمان زیر سؤال میره ما گذشت کنیم و اینها. این یک، پس فقط از حقوق فردی خودمان میتونیم بگذریم؛ ب) دوم اینکه، اگر بناست که گذشت نکنیم یعنی اگر، حالا به نظرمون میرسه که فردیکه به حقوق ما بی احترامی کرده، قابل گذشت نیست و باید تاوان بده، باید این تاوان متناسب با اون آسیبی باشه که به ما رسیده نه بیشتر از اون، حداکثر متناسب با اون چیزی باشه که به ما، آسیبی که به ما رسونده؛ ج) سومین مطلب این است که، زمانی که ما به اصطلاح می‌خواهیم، فرد به اصطلاح هزینه یا جریمه‌ی اون کاری که کرده باید بپردازه، این نه از روی انگیزه‌ی انتقام‌جویی، بلکه به خاطر متنبه کردن اون فرد باشه» (مشارکت کننده ۱۰).

مضمون فرعی ۲- پذیرش خطا

«احتمال اینکه آدم بخشش کنه یکی اینکه طرف مقابل گنااهش رو به گردن بگیره و قبول کنه اشتباهی کرده، احتمال بخشش هست. ولی شاید در شرایطی که طرف اصلا گنااهش رو گردن نمیگیره یا مثلا نمیخواد قبول کنه که کار اشتباهی کرده ولی توقع داره که بخشیده بشه، این شاید یه ذره غیر ممکن باشه» (مشارکت کننده ۱). «به هیچ عنوان فردی را که آگاه نیست نمی بخشم. مثلا چند سالی است که ما در اداره با هم کار می کنیم. اگر طرف بره و کاری بکنه و عذر نخواست، من آنقدر باهاش سر سنگین برخورد می کنم و حرف نمی زنم تا اینکه خودش متوجه بشه و بیاد بگه که چی شده چرا با من حرف نمی زنی، بعد برمی گردم بهش می گم اگه یادت باشه تو فلان کار را در مورد من کردی و نیومدی از من عذر بخوایی به خاطر همین ازت ناراحتم» (مشارکت کننده ۱۵).

مضمون فرعی ۳- ویژگی های فرد خطاکار

«این فرد مثلا چه جور آدمیه، کلا ذاتش چه جوریه شاید مثلا خودش نمی فهمه. بعضیا مثلا کلا نمی فهمن، شاید بعضیا از عمد این کار رو میکنن این حالا بستگی داره طرف مقابل چه جور رفتاری از خودش نشون بده» (مشارکت کننده ۱). «عرض کنم که حتما همین طور است، در یه قاعده کلی، آدم یک چارچوب فکری برای خودش داره و در این هر کسی که تو این چارچوب فکری خود فرد بگنجد راحت تر بخشیده میشه و هنجارهایی که برای خود ما تعریف شده و قبول داریم. در قالب این هنجارها رفتار کنن سریع بخشیده میشن یا راحت تر بخشیده میشن ولی ناهنجاری هایی که ما ازشون منتفریم ادامه دار باشه و تکراری بشه کمی بخشیدنش سخته و مشکل ولی در کل من خودم شخصیتم طوریه که مثل باران هستم و به جاهای پست و هموار و بلندی همینجور که باران یکسان می باره من هم تمام افراد رو زاده و مخلوق خدا می بینم و حس میکنم که باید ترحم و بخشش برای تمامی انسانها از هر قوم و نژادی و دین و طایفه باشند باید یکسان باشه» (مشارکت کننده ۳). «متأسفانه کسایی هستن که با آسیب رساندن به دیگران شاد میشن و آزار و اذیت دیگران براشون خوشایند و ازین کارشون لذت میبرن که در مورد این افراد معمولا سعی میکنم ازشون دوری کنم و ارتباطمو باهاشون کم کنم» (مشارکت کننده ۵). «کسیکه فرد خوبی باشه و دستش تو کارای خیر باشه و اشتباهی عمدی یا غیر عمدی مرتکب شده باشه من می بخشمش، ولی فردیکه ذاتا شرور باشد و زود زود ازش خطا دیده شود، زود نمی بخشمش. چون بی خیال و بی تفاوت نسبت به خطایش، نمی بخشمش. ولی اگه قبول کنه که خطاکاره و پشیمون باشه و بگه که تکرار نمیشه می بخشمش» (مشارکت کننده ۱۱).

مضمون فرعی ۴- مکان خطا

«بحث بخشش در سازمان ها بطوریکه بیان می‌شود با بیرون از سازمان خیلی متفاوت است، یعنی بیرون از سازمان یه کارهایی انجام میشه مانند کشتن یک فرد که نیاز به بخشش خانواده اش داشته باشه یا تصادفات یا از قبیل این. اما در سازمانها در نهایتش کارمند یک اشتباهه کاری داشته باشه یا در حیطه کاری خودش مثلا خدای نکرده بزهکاری سازمانی مخصوصا نهائتا دزدی از وسایل و اموال سازمان، که این نوع بخشش راه، با بیرون از سازمان متفاوت می‌کنه، که در این موارد چونکه سلسله مراتب سازمانی یه نهادهایی رو پیشبینی کرده که به آنها ارجاع میشه یعنی فرد با این اخلاک در سیستم مواجه نیست، بلکه خود سیستم مواجه است، یعنی بخشش به آن صورت که فرد در گیر باشه با این مسأله، اون رو نمی‌توانیم عنوان کنیم. مثلا ارجاع میدن به تخلفات اداری یا اداره‌ی امور حقوقی یا در نهایت در اختیار کارگزینی می‌گذارن. بخشش‌هاییکه در سازمان یا چشم‌پوشی‌هایی که از تخلفات دیده میشه به مراتب بیشتر از مؤاخذه افراد است. بنابراین ما می‌توانیم در سازمانها اینطور بگیم که بخشش فردی نیز سازمانی است. اما در روابط بین همکار، مثلا یه اخلاقی نشون میده یا کاری رو انجام میده یا از زیر کاری در میره و اون رو به دوش همکار دیگرش میندازه در این موارد شاید دلگیری‌هایی حاصل بشه که این مسأله نیاز به بخشش همکارانیکه مستقیم کار میکنن داره» (مشارکت‌کننده ۳).

مضمون فرعی ۵- بزرگی خطا

«این مسأله به بزرگی اون خطا بستگی داره اگر خطا کوچک و قابل اغماض باشد سریعاً می‌تونم ببخشم، ولی خطای فاحشی صورت بگیره حیثیت من رو زیر سؤال ببره شاید چند روزی طول بکشه که بتونم با خودم کلنجار برم و با خودم کنار بیام و ببخشمش» (مشارکت‌کننده ۱۱).

مضمون فرعی ۶- فشار سازمانی

«در روال سیستم های اداری متاسفانه یه جوری شده که باید با سیستم خودتو وفق بدی و در مواقعی که فردی موجب خطا میشه شاید بقیه اعضای سازمان یا همکاران به ما فشار بیان که طرف رو ببخشیم یا نبخشیم، برعکسش. و این امر بیش از نود درصد برای ما اثر داره و بعضی از افراد تو رو دروایی میمونه و میبخشه. یه مثال روانشناسی است در این مورد که میگن یک روانشناس نه نفر را در یک اتاق توی صندلی نشونده بوده و یک نفر که از موضوع اصلا خبر نداشت از بیرون وارد این اتاق میشه و بعد یه سؤال ساده و بدیهی ازشون می‌پرسه. می‌پرسن الان روزه یا شبه اینو که تازه وارد شده و از هیچ

چیز خبر نداره آخر صف می نشونه، از اولی سؤال می کنن و ایشون با استفاده از دانش فلسفه میاد اثبات میکنه که الان شب است در حالیکه روزه. نفر دوم میاد با استفاده از فرمول های ریاضی اثبات می کند که شب است. نفر سوم میاد و از علوم دیگه استفاده می کنه و همینطور میاد تا نفر نهم، همه شب میگوین یعنی برعکس واقعیت، از نفر دهم که مورد آزمایش است این سؤال را می پرسن میگوین الان شبهه یا روزه، طرف میمونه اگه بگه روزه واقعیت رو بگه باید به این نه نفر جواب بده و انها همشون هم دیگه عالم دهر بودند تو رشته های خودشون درسته که دروغ گفتن ولی می خواستن اینو اثبات کنند. بعد اگه راست بگه باید با اینا کلنجار بره بعد فکر میکنه ۹۹ درصد افراد تو این آزمایش همشون با قاطعیت گفتن شبهه، یعنی این دروغ رو پذیرفتن که توی مظان به حساب اتهام اینا قرار نگیرن و با اینا کلنجار نرن. سازمان های ما هم تقریبا شبیه اینه ما میاییم به سازمان اگه درستکار هم باشیم باید خودمونو با اون سازمان اگه اشتباهی هم داره وفق بدیم بعد تو بخشش هم همینطور سازمان تاثیرش خیلی بیشتر از افکار خود فرد، شاید بر اثر فشارات این تغییر عقیده داده بشه» (مشارکت کننده ۱۴).

مضمون فرعی ۷- جایگاه بخشنده و موقعیت سازمانی

« در سازمان با توجه به اینکه فرد باید در موقعیتی قرار بگیره که افرادی مثلا زیر دست او باشند یا تحت مسئولیت او باشند اونها را ببخشد اینگونه موارد البته خیلی چشمگیر نیست، اما یه تجربه ایکه به خاطر دارم فراموش نمی کنم اونم این است که اتفاقا من خودم اشتباه کردم و مسئول و سرپرست من منو بخشیدند، این تجربه برای من تجربه ی گرانبهائی بوده است. اون فردیکه سرپرست ما بود موردی پیش اومد که من خطایی کردم و اتفاقا نسبت به او تندی کردم، اما ایشون خیلی با خونسردی برخورد کردن، کس دیگری هم در آن محیط نبود من با او به تندی صحبت کردم و با توجه به اینکه تحصیلاتمون متفاوت بود و رشته او رو غیر مرتبط با مسئولیتش میدونستم با تندی با او صحبت کردم اما او خونسردیش را حفظ کرد و گفت بهتره که یه مقدار هم شما در این مورد با صبر و حوصله فکر کنید، اتفاقا بعد از این موضوع خیلی نگذشت که من متوجه شدم که من اشتباه کردم و او خیلی با وجود اینکه اشتباه من و تندی من هم، شاید غیر قابل گذشت بود و از این جهت که او در موقعیت بالایی بود می توانست مرا به راحتی جابه جا کند ولی گذشت کرد و عفو کرد و این گذشتش برا ی من درس بزرگی بود و عملا دیدم که میشه گذشت کرد و اون رو به عنوان الگو برای خودم هم قرار دادم. یعنی در تجارب شخصی خودم در زندگی شخصی خودم وقتی مواردی پیش اومد که من ناراحت میشدم، اتفاقا اون مورد یاد من میومد میدیم که میشه گذشت کرد» (مشارکت کننده ۴).

مضمون فرعی ۸- نیت خطا

«همینقدر که احساس کنم این فرد این کاری که کرده عمدی نبوده و یا قصد بدی نیت بدی نداشته همینکه برای من مشخص بشه که نیتش صدمه زدن لطمه زدن یا نیتش سوءاستفاده نبوده همین قدر اگه بدونم کافیه، گذشت می‌کنم» (مشارکت‌کننده ۸). «درکل، اعتقاد من این است که زمانیکه اون فرد قصد سوءاستفاده و سوءنیت نداره، باید گذشت کرد. حالا دیگران هم دلشون نخواه. الان نمیدونم که تجربه ش رو دارم یا نه، ولی اعتقاد من این است که تا اون زمانیکه فردی خطا می‌کنه بدون اینکه نیت خطا داشته باشه، بدون اینکه نیت آسیب داشته باشه، اون خطاها قابل گذشت هست» (مشارکت‌کننده ۴). «بله، حتما تاثیر میذاره تو بخشش. افرادی که در نیتشان خطاکاری است بخشش جایز نیست و نحوه بخشش در او تاثیر میذاره باید با برخورد مناسب او را قانع کنی تا از کارش دست بردارد» (مشارکت‌کننده ۷).

مضمون اصلی ۵: راه های کاهش خطا

مضمون فرعی ۱- منت گذاشتن

« برای اینکه متوجه بشه که من بخشیدم و سعی نکند که اون اشتباه رو دوباره تکرار کند، منت گذاشتم سرش، گاهی کسی اگر اشتباه کرد، گاهی یه ضربه ای به کسی زد وقتی بهش منت میذارم برای فرار از اون منت سعی میکنه که اشتباه نکنه. به کسی ضربه ای وارد نکنه تا بعدا طرف ببخشه و منت بذاره رو سرش.» (مشارکت‌کننده ۲).

مضمون فرعی ۲- افشای خطا بعد از بخشش

«بله شده بر اساس شرایط همان چیزی که گفتم انسانها متفاوتند بعضی آدم ها ممکنه به من بدی کرده و من بخشیدمش، اون موقع سوءاستفاده کرد و دوباره به من بدی کرد. من به همکاری دیگه برای اینکه ضربه ای از طرف اون فرد نبینند، براشون اونو فاش می‌کنم، تا همه بدونن که چه جور آدمیه. ولی یکی یه اشتباهی کرد کوچک بود یا عمدی نداشت، سهوی بود، اومده عذرخواهی کرده فاش نمی‌کنم.» (مشارکت‌کننده ۵). «تجارب سن من ایجاب کرده که موقعیت‌های مختلفی رو تجربه کردم، بدیش به گونه ای بوده که فرد سوءاستفاده‌گری بوده نه تنها به دیگران فاش کردم و اینها بلکه برای محکوم شدن اون از دیگران کمک هم خواسته‌ام شکایت کرده‌ام.» (مشارکت‌کننده ۹).

مضمون فرعی ۳- یادگیری هنر بخشیدن

« هنر بخشیدن رو یاد بگیریم که چطور ببخشیم که اثر معکوس نذاره رو افراد، و در جاهای مناسب ببخشیم یعنی این بخشیدن هم اگر سلسله‌وار ادامه پیدا کنه طرف را تشویق به ادامه کارهاش میکنه و بخشش هم متناسب با کار خطا باشه» (مشارکت‌کننده ۳).

مضمون فرعی ۴- ارجاع به مراجع ذی صلاح

«تعدادی از منافع سازمان به عنوان خط قرمز می‌باشد و کار شخصی نیست که بگوییم من چشم پوشی می‌کنم حتما مانند گفته‌ی قبلیم اگر منافع سازمانی ضرر و خسارت ببیند و زیر سؤال برود حتی اینکه در تخریب منافع سازمانی اقدام کند، حتما به مراجع ذیصلاح ارجاع داده شده و معرفی می‌شود» (مشارکت‌کننده ۶).

مضمون فرعی ۵- فرصت جبران

«سرپرستی داشتم که وقتی فرزندم به دنیا اومده بود به دلیل کارهای بیمارستان نیاز به مرخصی داشتم به ایشان زنگ زده و مرخصی خواستم ولی گفت که نمی‌تواند مرخصی بدهد و شرایط خیلی برایم سخت شد. و به ایشان نیز یادآور شدم که این موقعیت بچه دار شدن در طول عمر آدم یک بار اتفاق می‌افتد و من از ایشان انتظار مرخصی داشتم. با خود درگیر و سردرگم بودم که چه کار کنم در این حین دیدم که دوباره به من زنگ زد و از کارش پشیمان بود و حتی گفت که اگه پول لازم داشتی مدیون هستی اگر از من نخواستی. و گفت برو و هر وقت کار بیمارستان تمام شد برگرد، دیدم که پشیمان است و در زنگ اول با عجله و بدون فکر کردن به من جواب داده بود و بعدا به نتیجه رسیده بود که حق با من است. و من نیز از ایشان ناراحتی به دل نگرفتم چون بعدها نیز از ایشان خوبیهای زیادی دیدم.» (مشارکت‌کننده ۱۰).

مضمون اصلی ۶: سطح بخشش

مضمون فرعی ۱- اغماض

«در واحد قبلی که من کار می‌کردم با فردی روبرو بودم که اصلا خوی و خصلت اون و روش و منش و گرایش سیاسی و مذهبی‌ش با من متفاوت بود که سر کردن با این فرد که هفت سالی با هم همکار بودیم

خیلی سخت به نظر می‌ومد ولی من توانستم با صبر و حوصله و بخششی که در وجود من بود بعضی از رفتارهای اون رو چشم پوشی کنم و بتونم باهاش کنار بیام این چشم پوشی افراد توی سازمان اغماض و چشم پوشی بگیم نه بخشش چون بخشش در کارهای بزرگتر نیاز به بخشش است مثل قتل و تصادف و این چیزا، بعد این اغماض ها توی سازمان و چشم پوشی ها باید از طریق آموزش های روابط اجتماعی نهادینه بشه و به افراددر مواجهه با همکاران و ارباب رجوع که یکی با پرخاش میاد و یه کاری رو میخواد، اینها آموزش داده بشه، که مدیریت خشم داشته باشیم. که بتوانیم در مواقع مختلف اون واکنش خاص خودش رو که می‌طلبه نشون بدیم و در مقوله کلی بخشش هم چون از لحاظ دینی هم سفارش شده و حضرت امام علی (ع) هم فرمودند که: لذتیکه در عفو هست در انتقام نیست» (مشارکت کننده ۳).

مضمون فرعی ۲- بخشش همراه با حس منفی

« برخوردی بین من و یکی از مدیران اسبق که در واحد قبلی کار می‌کردم صورت گرفته بود من تقریباً آن رفتار نامناسب اون مدیر رو بخشیده بودم ولی باز هم فکر می‌کردم دیگه مشکلی بین ما نیست ولی هر وقت که با ایشون حضوری روبرو میشم از درونم دوباره یه حس منفی به ایشون دارم» (مشارکت کننده ۳).

مضمون فرعی ۳- بخشش به شرط عذرخواهی

«اینکه عذرخواهی نکند از کنار این مسأله می‌گذرم و ایشون رو هم می‌بخشم، باز به بزرگی و کوچکی مسأله بستگی داره مسأله اگر خیلی حاد نباشه و حیثیتی نباشه و شخصیت آدم رو زیر سؤال نبره مشکل خاصی توی بخشیدن نیست ولی اگه مسأله یکم بزرگ باشه و پای آبروی انسان در میان باشه انتظار عذرخواهی رو هم دارم» (مشارکت کننده ۳).

مضمون فرعی ۴- بخشش برای تنبه فرد

«فردیکه خطا می‌کنه بهتره که عذرخواهی بکنه اما من بیشتر به خاطر آرامش خودم می‌بخشم من برای بخشیدن هیچ شرط و شروط یا منتهی نمی‌ذارم و فقط سعی می‌کنم شخص رو متوجه اشتباهش بکنم تا متوجه بشه که کجا اشتباه کرده» (مشارکت کننده ۵).

جدول ۱: مضامین استخراج شده از مصاحبه ها

مضامین اصلی	مضامین فرعی
علل بخشش	- آرامش روان - ماهیت انسان - تفاوت های فرهنگی فردی - صبغه الهی - ترس از تقدیر الهی - انسیجام سازمانی - کرامت نفس انسان
پیامدهای منفی بخشایشگری	- تکرار خطا - تناقضات اخلاقی - برچسب های منفی - قانون شکنی سازمانی
پیامدهای مثبت بخشایشگری (فردی و سازمانی)	- خود تسکینی - لطف و عنایات الهی - لذت بخشش - بهبود روابط - احساس اعتماد به نفس - احساس رشد شخصیت - موفقیت شغلی - صمیمیت

۹. احساس کرامت ۱۰. احساس عقلانیت ۱۱. گشایش زندگی فردی و حرفه ای	
۱. نوع خطا ۲. پذیرش خطا ۳. ویژگی های فرد خطاکار ۴. مکان خطا ۵. بزرگی خطا ۶. فشار سازمانی ۷. جایگاه بخشنده و موقعیت سازمانی ۸. نیت خطا	عوامل تأثیرگذار بر بخشش
۱. منت گذاشتن ۲. افشای خطا بعد از بخشش ۳. یادگیری هنر بخشیدن ۴. ارجاع به مراجع ذی صلاح ۵. فرصت جبران	راه های کاهش خطا
۱. اغماض ۲. بخشش همراه با حس منفی ۳. بخشش به شرط عذرخواهی ۴. بخشش برای تنبه فرد	سطح بخشش

بحث و نتیجه گیری

آنچه در پژوهش حاضر مورد بررسی قرار گرفت تجربیات زیسته کارکنان دانشگاه تبریز از بخشش و بخشایشگری و پیامدهای آن در سازمان بود که با تحلیل این تجربیات ۶ مضمون اصلی و ۳۸ مضمون فرعی استخراج گردید. در این تحقیق که از نوع کیفی است و به روش پدیدار شناسی صورت گرفت. طبق اظهارات مصاحبه شوندگان، دلایل مختلفی برای بخشش و بخشایشگری وجود دارد که مهمترین علل عبارتند از: آرامش روان خود بخشنده، ماهیت انسان بعنوان فردی جایز الخطا، تفاوت های فرهنگی فردی، صبغه الهی، ترس از تقدیر الهی، انسجام سازمانی، کرامت نفس انسان. در تحقیقی ایمان زاده در سال ۱۳۹۵، نشان داد که بخشش به عنوان یک عمل مهم اخلاقی می تواند در اعطای آرامش روان، تقرب به خدا و تعامل مثبت در محیط کار نقش اساسی ایفا کند و بخشودگی یکی از عوامل اعطای عزت و حفظ کرامت فردی است. تحقیقات مولت^۱، باروس^۲، ورونیکا یوسای^۳، نتو^۴ و ریویر شفیقی^۵ (۲۰۰۳) نشان داد که ارتباط معنی دار و مثبت بین بخشایشگری و دین داری وجود دارد. همچنین در تحقیقات کراس^۶ و الیسون^۷ (۲۰۰۳) نشان داد که بین بخشایشگری و معنویت ارتباط معنی دار و مثبت وجود دارد (۲۳). یافته های این بخش از پژوهش با یافته های پژوهش بهارودینا، چه آماطب، جیلانیا و سوماریک^۸ سوماریک^۹ (۲۰۱۱)، در ارتباط با دین و فرهنگ، عوامل شخصی کاملاً همخوانی دارد.

دومین مضمون اصلی، پیامدهای منفی بخشایشگری می باشد. این مضمون اصلی از ۴ مضمون فرعی تکرار خطا، تناقضات اخلاقی، برچسب های منفی، قانون شکنی سازمانی تشکیل شده است. طبق نتایج تحقیق حاضر، مصاحبه شوندگان بخشش را در همه مواقع خوب نمی دانند و احتمال تکرار خطا و مواجه شدن فرد بخشنده با تناقضات اخلاقی و برچسب های منفی و همچنین خطا ممکن است به قانون شکنی در سازمان منجر شود. به زعم روسبیل، هانون، استاکر و فینکل^۹ (۲۰۰۵)، بخشش به این معنی نیست که باید به مجرم فرصت دهیم تا به گناه خود ادامه دهد و دیگران را آزار دهد. وقتی می بخشیم، خشم

^۱ Mullet

^۲ Barros

^۳ Veronica Usai

^۴ Neto

^۵ Rivière Shafighi

^۶ Krause, N

^۷ Ellison, C. G

^۸ Baharudina, Che Amatb, Jailania & Sumaric

^۹ Rusbult, Hannon, Stocker & Finkel

خود را کنار می‌گذاریم، اما باید اقدامات فعالی را نیز انجام دهیم تا خطاکار، آسیب دیگری به ما نزند. مطالعات ایمانی فر، فاطمی و امینی (۱۳۹۱) نشان داد که قرآن کریم برخلاف دیدگاه روانشناسان معاصر، معتقد است که بخشش مشروط به شرایطی است و بخشش افراطی را نشانه جهالت می‌داند و راه را برای انتقام گرفتن و بخشیدن با توجه به جنبه های اجتماعی، تربیتی و عدالتی، برای هر فردی در شرایط خاص باز گذاشته است.

سومین مضمون اصلی، پیامدهای مثبت بخشایشگری (فردی و سازمانی) می‌باشد. این مضمون اصلی از ۱۱ مضمون فرعی خود تسکینی، لطف و عنایات الهی، لذت بخشش، بهبود روابط، احساس اعتماد به نفس، احساس رشد شخصیت، موفقیت شغلی، صمیمیت، احساس کرامت، احساس عقلانیت، گشایش زندگی فردی و حرفه ای تشکیل شده است. دوری گزیدن از انتقام و عفو به هنگام قدرت جدا از فواید اخروی، سبب تسکین آلام جسمی و روحی انسان نیز می‌گردد (اسرافیلی، ۱۳۹۴). شواهد به شدت نشان می‌دهد که بخشش باعث سلامتی فکری و روانی می‌شود. علاوه بر این، در بسیاری از ادراکات دینی و اخلاقی، بخشش همچنین باعث افزایش سلامتی به معنای کلیت فرد می‌شود؛ در رشد شخصیت، در رفاه معنوی و در صورت لزوم موجب ترمیم روابط می‌شود. بخشش می‌تواند قربانی را از گذشته رها کند، قربانی را به شخص خاطی وابسته نمی‌کند و باعث ایجاد عشق، عطفوت، پذیرش و هماهنگی در روابط انسانی می‌شود (واندرویل، تایلر^۱، ۲۰۱۴). یافته‌های پژوهشی روتینگ لینو، بارکویچ و هارلی^۲ (۲۰۱۷) نشان می‌دهد که بخشش در محیط کار، می‌تواند نقش مهمی در تعامل کارکنان، رضایت، انگیزه، حفظ و وفاداری و درک، تحمل و پذیرش و آزادی در خلاقیت، ابتکار، تعالی و عملکرد بالا در سازمان‌ها در سراسر جهان داشته باشد. در نهایت کاربرد واقعی بخشش می‌تواند یک عامل مهم در موفقیت سازمانی باشد. همچنین یافته‌های پژوهشی داهیا^۳ (۲۰۲۱) نشان می‌دهد که بخشش بین فردی به‌طور قابل توجهی بر رضایت از زندگی کارمند تأثیر می‌گذارد و تا حدی واسطه این رابطه در کارکنان سازمان است. نتایج تحقیق حاضر با مطالعات رای، لویاکونو، فولک، اولسزوسکی، هیم و مادیا^۴ (۲۰۰۱) در ارتباط بخشش با دین‌داری، رفاه مذهبی، رفاه وجودی و مطلوبیت اجتماعی همخوانی دارد.

چهارمین مضمون اصلی، عوامل تأثیرگذار بر بخشش، می‌باشد. این مضمون اصلی از ۸ مضمون فرعی نوع خطا، پذیرش خطا، ویژگی های فرد خطاکار، مکان خطا، بزرگی خطا، فشار سازمانی، جایگاه بخشنده

^۱ VanderWeele, Tyler

^۲ Rutigliano, Barkevich & Hurley

^۳ Dahiya

^۴ Rye, Loiacono, Folck, Olszewski, Heim & Madia

و موقعیت سازمانی، نیت خطا تشکیل شده است. برخی از عوامل اجتماعی، موقعیتی و رابطه ای به ویژه ممکن است بر چگونگی واکنش افراد به رویدادهای بالقوه مضر، تأثیر بگذارد (ورتینگتون و وید، ۱۹۹۹). یافته‌های پژوهشی کامات^۱ (۲۰۰۵)، نشان داد که برداشت از میزان شدت جرم توسط بخشنده، شخصیت بخشنده قربانی و مجرم، عوامل موقعیتی مانند عذرخواهی یا تلاش برای جبران هزینه ها و سازش توسط خطاکار، و عوامل رابطه ای از جمله عضو خانواده بودن، گذشت زمان از وقوع جرم بدون هیچ گونه مداخله ای، به احتمال زیاد بر روی بخشش افراد تأثیر می‌گذارد. به زعم پیرس، استرلان، برنز^۲ (۲۰۱۸)، این مهم است که بتوانید دلایلی را که قربانیان برای بخشش نکردن ارائه می‌دهند، شناسایی کنید. آنها این نظریه را مطرح می‌کنند که مردم به هر دو دلیل واکنشی (جرم بسیار صدمه‌آور است و از نظر اخلاقی منجر کننده است) و دلایل فعال (که به طور خودکار از بخشش خودداری می‌کنند تا از خود در برابر قدرت و تهدیدهای هویتی محافظت کنند) نمی‌بخشند.

پنجمین مضمون اصلی، راه‌های کاهش خطا، می‌باشد. این مضمون اصلی از ۵ مضمون فرعی منت گذاشتن، افشای خطا بعد از بخشش، یادگیری هنر بخشیدن، ارجاع به مراجع ذی‌صلاح، فرصت جبران تشکیل شده است. یافته‌های پژوهشی ژنگ، ون دایک، نارایانان و دکرم^۳ (۲۰۱۸)، نشان می‌دهد که حفظ سیستمی که رفتارهای انحرافی را مجازات می‌کند و رفتارهای مشترک را پاداش می‌دهد، ممکن است مطابقت کارکنان را به همراه داشته و اثربخشی سازمانی را افزایش دهد. تحقیقات آنها نشان داد که بخشش همیشه برای قربانیان دارو نیست. به زعم کلن و الارد^۴ (۱۹۹۹)، اگر افراد بخشش را بدون تعیین محدودیت برقرار کنند، خطاکار ممکن است آن را مجوزی برای آسیب رساندن دوباره ببیند. استون^۵ (۲۰۰۲) در پژوهشی نشان داد که تمرین هنر بخشش منطقی بوده و وقتی کارکنان و مدیران درک عمیقی از ارزش بخشش دارند، در واقع فرصت‌هایی را برای استفاده از اشتباهات، شکست‌ها، نقص‌ها و خرابی‌های زندگی فراهم می‌کند و امکان خلاقیت و نوآوری بیشتر را فراهم می‌کند، در نتیجه منجر به افزایش سودآوری سازمان می‌شود. یافته‌های این بخش با یافته‌های اگزلین^۶، وورتینگتون، هیل و مک کولا (۲۰۰۳) در ارتباط با، ارجاع به مراجع ذی‌صلاح، هماهنگی دارد.

^۱ Kamat

^۲ Pearce, Strelan & Burns

^۳ Zheng, van Dijke, Narayanan & De Cremer

^۴ Kelln & Ellard

^۵ Stone

^۶ Exline

ششمین مضمون اصلی، سطح بخشش، می‌باشد. این مضمون اصلی از ۴ مضمون فرعی اغماض، بخشش همراه با حس منفی، بخشش به شرط عذرخواهی، بخشش برای تنبه فرد تشکیل شده است. به زعم ایمانی فر، فاطمی و امینی (۱۳۹۱)، اغماض به معنای نادیده گرفتن است. در نتیجه از دیدگاه زارع شحنه (۱۳۹۲)، مدارا و چشم‌پوشی از خطا و اشتباهات غیرعمدی و ناآگاهانه افراد، از ویژگی‌های نظام اسلامی است و همچنین توضیح می‌دهد که افرادی که مورد عفو قرار گرفته اند، نسبت به شخصی که آنها را بخشیده، احساس خوبی خواهند داشت و سعی می‌کنند محبت او را جبران نمایند. این مطالب با مضامین اغماض و بخشش برای تنبه فرد، همسو می‌باشد. یافته‌های این بخش با یافته‌های بونو، مک کالو و روت^۱ (۲۰۰۸) در ارتباط با بخشش به شرط عذرخواهی، هماهنگی دارد.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که بخشایشگری به عنوان یک فضیلت مهم اخلاقی در سازمان می‌تواند در دستیابی به خود تسکینی، لطف و عنایات الهی، لذت بردن از بخشش، احساس اعتماد به نفس، احساس رشد شخصیت، صمیمیت، احساس کرامت، احساس عقلانیت، به عنوان فاکتورهای تاثیرگذار در زندگی شخصی و حرفه ای تاثیرگذار بوده و نیز در محیط کاری موجب تعامل مثبت، بهبود روابط، گشایش زندگی فردی و حرفه ای، موفقیت شغلی و در نهایت باعث بهره وری و موفقیت سازمان خواهد شد.

تشکر و قدردانی

در این بخش از تمامی کارکنان محترم دانشگاه تبریز که ما را در این پژوهش یاری کردند کمال تشکر و قدردانی را داریم.

^۱ Bono, McCullough & Root

منابع و مأخذ

الف) منابع فارسی

۱. ابراهیمی، محمد و ازخوش، منوچهر و شعاعی، فاطمه و فروغان، مهشید و دولتشاهی، بهروز؛ (۱۳۹۶). ویژگیهای روانسنجی نسخه فارسی مقیاس بخشودگی هارتلند در سالمندان، نشریه پژوهش توانبخشی در پرستاری، تابستان ۱۳۹۶، دوره ۳، شماره ۴، صص ۲۰-۹.
۲. اسرافیلی، امیرحسین؛ (۱۳۹۴). عفو و گذشت در شعر و ادب فارسی، مجله مطالعات علوم اجتماعی ایران، دوره ۱۲، شماره ۳.
۳. ایمانزاده، علی و سلحشوری، احمد؛ (۱۳۹۰). نگاهی به رویکردهای تحلیلی و فراتحلیلی در فلسفه تعلیم و تربیت، همدان: انتشارات دانشگاه بوعلی.
۴. ایمانزاده، علی؛ (۱۳۹۵). تجربیات زیسته پرستاران از بخشایشگری نسبت به دیگران، مجله تحقیقات کیفی در علوم سلامت، زمستان ۱۳۹۵، سال ۵، شماره ۴، صص ۳۴۸-۳۳۷.
۵. ایمانی فر، حمیدرضا و فاطمی، جمیله و امینی، فاطمه؛ (۱۳۹۱). بخشش از دیدگاه روان شناسی و قرآن کریم، فصلنامه انسان پژوهی دینی، سال نهم، شماره ۲۷، بهار و تابستان ۱۳۹۱، صص ۱۴۹-۱۷۵.
۶. بامری، اسحق؛ (۱۳۹۴). بررسی تأثیر رسانه در افزایش عفو و بخشش مطالعه موردی: خانواده‌های شهرزابل، نشریه مطالعات علوم اجتماعی ایران، پاییز ۱۳۹۴، دوره ۱۲، شماره ۴۶.
۷. پور اسمعیل، اصغر و بیرامی، منصور و هاشمی، تورج؛ (۱۳۹۱). رابطه ی عامل های شخصیتی و زیر مولفه های بخشش در بین دانشجویان، نشریه اندیشه و رفتار، دوره ششم، شماره ۲۳، بهار ۱۳۹۱، صص ۹۳-۸۳.
۸. پورمحسنی کلوری، فرشته؛ (۱۳۹۲). رابطه فعالیت سیستم‌های مغزی-رفتاری با بخشش و رضایت زناشویی زوجین، فصلنامه روانشناسی معاصر، دوره دوم، شماره ۸، صص ۲۶-۱۷.

۹. خدایاری فرد، محمد و غباری بناب، باقر و فقیهی، علی نقی و وحدت تربتی، شادی؛ (۱۳۸۱). روش درمانی عفو با تاکید به دیدگاه اسلامی: بررسی موردی، مجله اندیشه و رفتار، تابستان ۱۳۸۱، سال هشتم، شماره ۱، صص ۳۹-۴۸.

۱۰. رحیم نیا، فربرز و غلامی، محمد و نصرتی، سعید (۱۳۹۷). بررسی تأثیر جو بخشش درک شده بر نگرش ها و رفتارهای کاری کارکنان هتل آپارتمانها و مهمانپذیران شهر مشهد، مجله برنامه ریزی و توسعه گردشگری، سال هفتم، شماره ۲۴، بهار ۱۳۹۷، صص ۷۴۴-۷۰۴.

۱۱. زارع شحنه، مجید؛ (۱۳۹۲). بررسی راهکارهای افزایش تعهد عاطفی از دیدگاه اسلام، فصلنامه اسلام و پژوهشهای مدیریتی، بهار و تابستان ۱۳۹۲، سال دوم، شماره ۲، صص ۱۳۴ - ۱۱۷.

۱۲. سبحانی نیا، محمدتقی؛ (۱۳۹۳). قرآن کتاب اخلاق (۱)، مؤسسه علمی فرهنگی دارالحدیث، سازمان چاپ و نشر. قم، چاپ اول.

۱۳. عابدی کوشکی، سارا و زین آبادی، حسن رضا و باقرنیا، حسن و جعفرنژاد، احد (۱۳۹۵). بررسی نقش فضیلت سازمانی در عملکرد کارکنان در یک سازمان نظامی، فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، شماره ۳۹، بهار ۱۳۹۵، صص ۶۸-۵۵.

۱۴. غباری بناب، باقر، کیوان زاده، محمد، و وحدت تربتی، شادی؛ (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین عفو و گذشت و سلامت روانی در دانشجویان علوم پزشکی. روانشناسی و علوم تربیتی، ۳۸ (۲)، ۱۶۷-۱۸۰.

۱۵. فرهادی نژاد، محسن و یوسفی طبایی، فخرالسادات؛ (۱۳۹۴). تبیین آثار بخشش در بهبود کیفیت زندگی سازمانی در پرتو آموزه های اسلامی، اولین کنفرانس بین المللی علوم انسانی با رویکرد بومی-اسلامی و تاکید بر پژوهش ها ی نوین، اسفند ۱۳۹۴، استان مازندران، ساری.

۱۶. مظاهری، مینا؛ (۱۳۹۴). پیش بینی شدت، پذیرش در دو سطح کیفیت زندگی در بیماران مبتلا به سندرم روده تحریک پذیر براساس ویژگی بخشودگی بین فردی، مجله دانشگاه علوم پزشکی قم، دوره نهم، شماره نهم، آذر ۱۳۹۴، صص ۴۹-۶۲.



۱۷. نیازی، محسن و محمدی، محمد صدیق و نصری، لادن؛ (۱۳۹۴). بررسی رابطه ابعاد سرمایه اجتماعی و گرایش به عفو و گذشت در شهر سنج، نشریه مطالعات علوم اجتماعی ایران، پاییز ۱۳۹۴، دوره ۱۲، شماره ۴۶.

ب) منابع لاتین

۱. Aquino, K., Grover, S. L., Goldman, B., & Folger, R. (۲۰۰۳). When push doesn't come to shove: Interpersonal forgiveness in workplace relationships. *Journal of Management Inquiry*. ۱۲(۳): ۲۰۹-۲۱۶.
۲. Baharudin, D. F., Amat, M. A. C., Jailani, M. R. M., & Sumari, M. (۲۰۱۱). The concept of forgiveness as a tool in counseling intervention for well-being enhancement.
۳. Bono, G., McCullough, M. E., & Root, L. M. (۲۰۰۸). Forgiveness, feeling connected to others, and well-being: Two longitudinal studies. *Personality and social psychology bulletin*. ۳۴(۲): ۱۸۲-۱۹۵.
۴. Costa SP, Neves P. (۲۰۱۱). Forgiving is good for health and performance: How forgiveness helps individuals cope with the psychological contract breach. *Journal of Vocational Behavior*. ۱۰۰: ۱۲۴-۱۳۶.
۵. Dahiya, R. (۲۰۲۱). Interpersonal forgiveness and employee life satisfaction: the role of affect at work. *International Journal of Organizational Analysis*.
۶. Exline, J. J., Worthington Jr, E. L., Hill, P., & McCullough, M. E. (۲۰۰۳). Forgiveness and justice: A research agenda for social and personality psychology. *Personality and social psychology Review*, ۷(۴): ۳۳۷-۳۴۸.



۷. Fincham F, Beach SRH. (۲۰۰۷). Forgiveness and marital quality: Precursor or consequence in well-established relationships?. The Journal of Positive Psychology. ۲(۴): ۲۶۰-۲۶۸.
۸. Hook JN, Worthington EL, Utsey SHO, Davis DE AL, Jennings DJ, Van Tongeren DR, Al Dueck. (۲۰۱۲). Does forgiveness require interpersonal interactions? Individual differences in conceptualization of forgiveness. Personality and Individual Differences. ۵۳(۵): ۶۸۷-۶۹۲.
۹. Kamat, V. I. (۲۰۰۵). Interpersonal forgiveness: Longitudinal analyses.
۱۰. Kelln, B. R., & Ellard, J. H. (۱۹۹۹). An equity theory analysis of the impact of forgiveness and retribution on transgressor compliance. Personality and Social Psychology Bulletin. ۲۵(۷): ۸۶۴-۸۷۲.
۱۱. Krause, N., & Ellison, C. G. (۲۰۰۳). Forgiveness by God, forgiveness of others, and psychological well-being in late life. Journal for the scientific study of religion, ۴۲(۱), ۷۷-۹۳.
۱۲. McCullough, M. E., Worthington Jr, E. L., & Rachal, K. C. (۱۹۹۷). Interpersonal forgiving in close relationships. Journal of personality and social psychology. ۷۳(۲): ۳۲۱-۳۳۶.
۱۳. Mullet, E., Barros, J., Veronica Usai, L. F., Neto, F., & Rivière Shafighi, S. (۲۰۰۳). Religious involvement and the forgiving personality. Journal of personality. ۷۱(۱), ۱-۱۹.
۱۴. Pearce, H., Strelan, P., & Burns, N. R. (۲۰۱۸). The barriers to forgiveness scale: A measure of active and reactive reasons for



withholding forgiveness. *Personality and Individual Differences*. ۱۳۴, ۳۳۷-۳۴۷.

۱۵. Rusbult CE, Hannon PA, Stocker SL, Finkel EJ. (۲۰۰۷). Forgiveness and relational repair. In Worthington, Jr. EL, editor, *Handbook of Forgiveness*. Taylor and Francis. p. ۱۸۵-۲۰۵.

۱۶. Rutigliano, N. K. H., Barkevich, S., & Hurley, B. (۲۰۱۷). Forgiveness in the Workplace: Fuel for Individual and Organizational Success. In *Encyclopedia of Strategic Leadership and Management*. IGI Global. pp. ۸۷۷-۸۸۹.

۱۷. Rye, M. S., Loiacono, D. M., Folck, C. D., Olszewski, B. T., Heim, T. A., & Madia, B. P. (۲۰۰۱). Evaluation of the psychometric properties of two forgiveness scales. *Current psychology*. ۲۰(۳), ۲۶۰-۲۷۷.

۱۸. Stone, M.(۲۰۱۱). Forgiveness in the workplace. *Industrial and Commercial Training*. ۳۴(۷): ۲۷۸-۲۸۶.

۱۹. Terzino, K. A. (۲۰۰۷). Culture and Forgiveness: A prototype perspective.

۲۰. VanderWeele, Tyler J. (۲۰۱۸). Is forgiveness a public health issue?. ۱۰۸(۲): ۱۸۹-۱۹۰.

۲۱. Wade, N. G., Hoyt, W. T., Kidwell, J. E. M., & Worthington, E. L. (۲۰۱۴). Efficacy of psychotherapeutic interventions to promote forgiveness: A meta-analysis. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. ۸۲(۱):۱۵۴-۱۷۰.



۲۲. Worthington Jr, E. L., & Wade, N. G. (۱۹۹۹). The psychology of unforgiveness and forgiveness and implications for clinical practice. *Journal of Social and clinical psychology*. ۱۸(۴):۳۸۵-۴۱۸.

۲۳. Zheng, M. X., van Dijke, M., Narayanan, J., & De Cremer, D. (۲۰۱۸). When expressing forgiveness backfires in the workplace: victim power moderates the effect of expressing forgiveness on transgressor compliance. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. ۲۷(۱):۷۰-۸۷.

موسسه علمی و حقوقی قانون یار
برگزار می کند





وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی کرمانشاه



جمهوری اسلامی ایران
وزارت آموزش و پرورش



پنجمین همایش علمی - پژوهشی

مطالعات علمی علوم انسانی در جهان اسلام

ارگان ها و سازمان های حامی معنوی برگزاری همایش (در استان کرمانشاه)

دانشگاه فرهنگیان - سازمان ارشاد اسلامی - آموزش و پرورش - بنیاد شهید، سازمان شهرداری و ...

www.Olomensani.ir **www.Ghanonyar.ir**

محورهای پذیرش مقالات

تمام گرایش های رشته فقه، حقوق و علوم قضایی ■ علوم تربیتی، تکنولوژی آموزشی و آموزش و پرورش ■
روانشناسی، علوم اجتماعی، علوم دینی و مذهبی ■ علوم اقتصادی، بانکی و تمام گرایش های مدیریت ■

مکان و زمان برگزاری همایش
کرمانشاه - ۱۴۰۱/۱۲/۱۱

مدیر اجرایی همایش
دکتر شهلا رضایی

دبیر علمی و مسئول همایش
دکتر بهنام اسدی

ایمیل رسمی همایش جهت دریافت مقالات پژوهشگران
OLOMENSANI@YAHOO.COM

ارسال مقاله از طریق واتس آپ، ایتا، سروش، تلگرام، روبیکا به شماره ۰۹۱۰۰۶۳۶۰۰۲

دبیرخانه مرکزی موسسه قانون یار: تهران، میدان انقلاب، خیابان اردیبهشت، موسسه قانون یار ۵۲۶ - ۰۹۱۶۹۷۹۵۱۹

(در صورت طرح سوال درخصوص ارسال مقاله یا جذب در هیات علمی همایش با خانم دکتر قبادی تماس بگیرید ۰۹۱۶۹۷۴۸۶۲۵)



CiteFactor
Academic Scientific Journals



MENDELEY
Academia.edu



PBIN.com
Sponsored And Indexed



جهاد
دانشگاه



DRJI
Directory of Research Journals Indexing



CONF PAPER



Academia.edu
California San Francisco



PBIN.com
Sponsored And Indexed



جهاد
دانشگاه



DRJI
Directory of Research Journals Indexing



CONF PAPER



CIVILICA
We Respect the Science