

## عنوان مقاله: آینده‌نگاری کرامت منابع انسانی در سازمان‌های

دولتی: مطالعه موردی

بابک جوکار<sup>۱</sup> - زهرا علی‌پور درویش<sup>۲</sup> - حمیدرضا یزدانی<sup>۳</sup>  
- ناصر میرسپاسی<sup>۴</sup>

دریافت: ۱۳۹۸/۰۳/۰۴

پذیرش: ۱۳۹۸/۱۱/۰۶

مقاله پژوهشی

### چکیده:

کرامت از جمله مفاهیم جدید و اثرگذاری است که در حوزه منابع انسانی (به‌ویژه آینده منابع انسانی) مطرح است. در پژوهش‌های حوزه منابع انسانی به‌ندرت به موضوع آینده‌نگاری در خصوص کرامت انسانی و احترام به کارکنان پرداخته می‌شود. این پژوهش، به یافتن عواملی می‌پردازد که می‌توانند آینده کرامت منابع انسانی را در سازمان تغییر دهند. روش پژوهش اکتشافی-تبیینی است. نمونه‌گیری به صورت هدفمند و گلوله‌برفی است. جامعه آماری شامل ۱۴ نفر از صاحب‌نظران و خبرگان سازمان هستند. به این ترتیب، از ژرفای داده‌های خام با کدگذاری‌های باز، انتخابی، و نظری نتایج به‌دست می‌آید. با کدگذاری باز، ۱۴۸ مورد یافت شد. در مرحله کدگذاری نظری، عوامل گسترش اینترنت و شبکه‌های اجتماعی، کاربرد ترانه‌های هوشمند در مدیریت منابع انسانی، امنیت سایبری، ایجاد سازمان‌های مجازی و کار گروهی، تغییر ساختار ارزش‌ها در گذر زمان، و تفاوت در تعریف از احترام بین نسل‌های مختلف، اخلاق در مدیریت، حفظ حریم خصوصی، زمینه‌های فردی، بسترهای سازمانی و اجتماعی استخراج می‌شوند. و از جمع‌بندی آن‌ها در مرحله کدگذاری انتخابی سه پیشران فناوری و فناوری اطلاعات، اخلاق، و بسترهای لازم برای حفظ کرامت به‌دست می‌آیند. با استفاده از این پیشران‌ها می‌توان سناریوهای مختلفی برای آینده کرامت منابع انسانی سازمان متصور شد. مدیران و کارکنان با استفاده از این سناریوها می‌توانند آینده کرامت منابع انسانی سازمان را به‌گونه‌ای اجرا کنند که به نفع سازمان و کارکنان باشد، تا هم سازمان به نتایج مورد نظر برسد و هم کارکنان دارای احترام، عزت، و کرامت باشند.

### کلیدواژه‌ها: آینده‌نگاری، کرامت، منابع انسانی، سناریو، مطالعه موردی

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال.

b\_jokar@iau-tnb.ac.ir

۲. دانشیار دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، (نویسنده مسئول).

Z\_alipour@iau.tnb.ac.ir

hryazdani@ut.ac.ir

۳. استادیار دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه تهران، پردیس فارابی، قم.

n.mirsepassi@srbiau.ac.ir

۴. استاد دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.

در طول سه دهه گذشته، مدیریت منابع انسانی تغییرهای قابل توجهی را تجربه کرده است و از یک سطح عملیاتی (خدماتی)، به یک بُعد راهبردی تبدیل شده است (Marler & Fisher, 2013). این تغییر سطح می‌تواند باعث تغییرهای اساسی آینده سازمان (در زمینه توسعه، نوآوری، و حفظ جایگاه در میان رقبا) شود (Schalk *et al.*, 2013). منابع انسانی مهم‌ترین سرمایه سازمان است که قادر به ایجاد ارزش‌های جدید و نوآوری است. توسعه روابط انسانی، توانمندسازی، توسعه مهارت‌ها، و ایجاد محیطی امن از نظر فیزیکی و روانی با بهره‌وری بالا، جدا از غیبت و کارشکنی در سایه محیطی با احترام متقابل امکان‌پذیر می‌شود (Blagaa & Jozsef, 2014). تغییرهای محیطی خارجی باعث ایجاد محیطی نامطمئن می‌شود که سازمان‌ها باید با بررسی فرصت‌ها و تهدیدها بر اساس ضعف‌ها و قوت‌های سازمان، برای رخدادهای آینده آماده شوند. چالش‌های سازمانی، ظهور سازمان‌های جدید، و تغییر در حوزه فناوری اطلاعات و فناوری، سازمان‌های کنونی را ناکارآمد خواهد کرد. بنابراین، سرمایه‌گذاری برای آینده، همگام بودن با دانش روز، نوآوری، و تغییر ماموریت سازمان‌ها در آینده، نیاز به یک راهبرد جدید در پیش‌بینی و آماده شدن برای آینده دارد و در کل، آینده‌نگاری و بازنگری برنامه‌ها را برای آینده در حوزه منابع انسانی اجتناب‌ناپذیر می‌کند (Lin *et al.*, 2015; Ulrich & Dulebohn, 2015). تغییرهای محیطی خارجی و تنوع داخلی سازمان (جنس، نژاد، ملیت، و فرهنگ)، رشد فناوری، مهاجرت‌های بین‌المللی، و برداشته شدن مرزهای جغرافیایی نیز این مهم را گوشزد می‌کنند (Al Ariss & Sidany, 2016).

آینده‌نگاری فرایندی نظام‌مند، مشارکتی، و گردآورنده ادراک‌هایی درباره آینده است که چشم‌اندازی میان‌مدت تا بلندمدت را با هدف اتخاذ تصمیم‌های روزآمد و بسیج اقدام‌های مشترک بنا می‌کند. آینده‌نگاری بسط و تکامل چشم‌اندازهای راهبردی است و ترسیم صرف یک مدینه فاضله نیست، بلکه مطلوبیت چنین چشم‌اندازی با امکان‌سنجی دستیابی به آن طراحی می‌شود (سیاح مفضلی و همکاران، ۱۳۹۴). یکی از روش‌های شناخت آینده‌های باورپذیر، بهره‌گیری از ابزار برنامه‌ریزی بر پایه سناریو یا سناریونویسی است. این روش می‌کوشد پیش‌ران‌ها و نیروهای شکل‌دهنده آینده (نیروهایی که اهمیت و عدم قطعیت بیش‌تری دارند) را شناسایی کند و از راه این شناخت، فضاهایی باورپذیر بسازد. در هر یک از این فضاها، عواملی که به این آینده شکل می‌دهند،

تصویر می‌شوند، به نحوی که این عوامل در هر فضای سناریو جنبه ویژه دارند. (مینو و همکاران، ۱۳۹۶). سناریونویسی از روش‌هایی است که در زمینه آینده‌نگاری استفاده می‌شود. سناریو به عنوان ابزار آینده‌پژوهی با استفاده از عدم قطعیت‌های موجود تدوین می‌شود. سناریونویسی از سال ۱۹۴۰ توسط موسسه رند، برای پژوهش در فناوری‌های دفاعی بکار گرفته شد، سپس در سال ۱۹۷۰ توسط شرکت نفت شل به عنوان روشی کارآمد مطرح شد (شکوری و بنیادی نایینی، ۱۳۹۴). تدوین سناریوهایی برای ایجاد و برقراری کرامت در سازمان‌ها افزایش بهره‌وری، کارایی، اثربخشی، و منفعت سازمان را به دنبال خواهد داشت و در نهایت، مزیت رقابتی تقلیدناپذیری را منجر می‌شود. مدیران ارشد، باید منابع انسانی را به عنوان ارزشمندترین دارایی (نه هزینه) قلمداد کنند. اگر مدیران باعث ادراک عدالت و احترام در کارکنان شوند، سازمانی متعهد و توانمند ایجاد می‌شود که به بهبود عملکرد و انگیزه سازمانی و پیروی از قانون منجر می‌شود (Koys, 1988).

در تعریف کرامت و احترام توافق چندانی وجود ندارد (Barclay, 2016). کرامت احساس فرد از داشتن شأن، احترام، و شیوه‌های حفظ شرافت (تداوم فردی، حفظ نقش اجتماعی، غرور، و امیدواری)، و جنبه‌های مختلف مانند پذیرفته شدن در جامعه و حمایت اجتماعی است. داشتن مسئولیت‌ها و نقش‌های اجتماعی، و تداوم نقش فردی در اجتماع باعث شکل‌گیری کرامت می‌شوند (Grassi et al., 2017). کرامت مفهومی انتزاعی است که بر اساس عدالت تعریف می‌شود و باعث ایجاد رفاه بر پایه ارزش‌های انسانی، اخلاقی، و عقلانیت می‌شود که برای رسیدن به آن باید شیوه‌های جدیدی از زندگی را جستجو و کشف شود (Perles & Martin, 2017). سازمان‌هایی که به امور مربوط به کرامت مانند سلامت، بهزیستی، و رفاه کارکنان متعهد هستند، در درازمدت در اثر رضایتمندی و تلاش کارکنان، بهره‌ورتر و موفق‌تر خواهند شد. سازمان‌هایی که از تنوع به قراردادهای استخدامی به دنبال شانه خالی کردن از هزینه‌های بهزیستی، رفاه، و سلامت کارکنان هستند، در درازمدت پایدار و پویا نخواهند بود (Cleaveland et al., 2015).

در صورت رعایت نکردن احترام، غیبت و ترک کار، کارشکنی، فساد اداری، رفتارهای ضدبهره‌ورانه، آسیب‌رسانی به سازمان و امکانات آن، آزار در محیط کار، نارضایتی شغلی، درخواست‌های مکرر انتقال، ائتلاف منابع، برهم ریختن نظم و فضای محیط کار و بد رفتاری کارکنان، و انجام کارهای شخصی در ساعت‌های اداری افزایش می‌یابد، که این قبیل رفتارها باعث انحراف سازمان از مسیر هدف، ناکامی سازمانی، برهم خوردن فضای کار، و تخریب فرهنگ

1. Rand
2. Autonomy

سازمانی می‌شوند (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۳). وجود فضای کاری مبتنی بر اصول اخلاقی می‌تواند مانع شکل‌گیری رفتارهای مخرب در حوزه‌های مختلف کاری سازمان شود و فضای کاری مطلوب و مبتنی بر احترام می‌تواند ادراک مثبتی در کارکنان درباره منصفانه بودن نظام سازمان به‌وجود آورد (یزدان‌شناس و آقایی، ۱۳۹۸). رفتارهای اخلاقی در بقای یک سازمان و ارتقای شاخص‌های عملکردی کارکنان موثرند. رفتارهای اخلاقی اثر مثبتی بر فعالیت‌های سازمانی دارند، به‌طوری که بهره‌وری، پویایی، و ارتباطات سازمانی را بهبود می‌بخشند. اگر در سازمانی رفتارها اخلاقی باشند، منابع انسانی آن به ارزش‌های سازمانی وفادار خواهند بود و همچنین خلاقیت، نوآوری، بهبود کیفیت، و جلوگیری از فساد و سوء استفاده از قدرت از آثار آن خواهد بود. این رفتارها ضمن حفظ سودآوری و کارآمدی سازمان، اعتماد و رضایت مشتریان را جلب می‌کنند (فتیحی لیواری و همکاران، ۱۳۹۷).

پژوهش‌هایی که تاکنون در حوزه منابع انسانی صورت گرفته‌اند، بیش‌تر به مسائلی مانند افزایش بهره‌وری، پیگیری کارایی، سودآوری سازمان، و پارادایم‌های مدیریتی کارایی‌محور و دیوان‌سالارانه محدود شده‌اند، این در حالی است که رعایت کرامت و احترام انسان، و برقراری یک ارتباط مسالمت‌آمیز، منظم، و توأم با احترام می‌تواند این پارادایم را متحول و غنی کند (Cleveland *et al.*, 2015). ادبیات نشان می‌دهد که پژوهش‌هایی درباره احترام به انسان‌ها در بیمارستان‌ها و مراکز درمانی اروپایی انجام شده است (Hall & Mitchel, 2016). پژوهش کنونی درصدد است که به این‌گونه مسائل در یک سازمان دولتی ایرانی بپردازد.

با توجه به موارد بالا، موج تغییرها در طول زمان باعث شکستن ساختارهای گذشته و ایجاد مفاهیم جدیدی می‌شوند که حوزه منابع انسانی، کرامت انسان، ادراک عدالت، و احترام نیز از آن مستثنا نیستند. به همین ترتیب، آینده هم دارای تغییرهای اساسی نسبت به اکنون خواهد بود. سازمان‌ها و کارکنان باید نقش‌های جدیدی در جامعه بپذیرند که ممکن است این نقش‌ها در آینده باعث برتری و ارتقای سازمان یا انحطاط و از بین رفتن آن گردد. بنابراین، نیاز است که سازمان‌ها ترسیمی از آینده برای خود داشته باشند تا بتوانند با این موج، تغییرهای حرکت و بقاء، برتری، و رسیدن به اهداف مورد نظر را تضمین کنند. سلامت و بهداشت روانی کار، بهره‌وری بیشینه‌ای و محیط کار امن در گرو رعایت کرامت انسان است. آینده‌نگاری در حوزه کرامت منابع انسانی یکی از مفاهیمی است که نیاز به بررسی و تعمق دارد.

سازمان ثبت احوال به عنوان یک سازمان دولتی، که امور هویتی ایرانیان را بر عهده دارد، از

این امر مستثنا نیست. این اداره به نحوی ارائه‌دهنده خدمات عمومی<sup>۱</sup> است، رعایت احترام و کرامت منابع انسانی کارکنان و به تبع آن گیرندگان خدمت باعث بروز مقبولیت اجتماعی، رضایتمندی مردم از نظام، و بهره‌وری سازمانی می‌شود. بروز مسائل جدید در حوزه هویتی مانند فرزندان حاصل از لقاح مصنوعی و مادران اجاره‌ای، تغییر جنسیت، فرزندان حاصل از ازدواج مادران ایرانی و پدران خارجی، و مسائلی که به تبع آن در حوزه‌های حقوقی و اجتماعی ایجاد می‌شوند، لزوم آینده‌نگاری را در این زمینه افزایش می‌دهد. این مباحث جدید نیاز به کارکنانی توانمند، با مهارت، با اخلاق و محترم برای حل‌وفصل مسائل به‌وجودآمده دارد که در گذر زمان مطرح می‌شوند. به این ترتیب، پرسش‌هایی ایجاد می‌شوند که آینده کرامت منابع انسانی در این سازمان چگونه خواهد بود؟ عوامل و مولفه‌های کرامت منابع انسانی در این سازمان کدام‌اند؟ پیشران‌های آینده کرامت منابع انسانی در اداره ثبت احوال استان تهران کدام‌اند؟ چه سناریوهایی با استفاده از این پیشران‌ها می‌توان طراحی کرد که مبنای اقدام‌های آتی سازمان برای نیل به هدف خود در این رابطه قرار گیرند؟ پژوهش کنونی به بررسی آینده کرامت در این سازمان می‌پردازد. این پژوهش با اکتشاف عوامل موثر بر کرامت انسان در سازمان، سناریوهایی برای برقراری کرامت در سازمان پیشنهاد می‌کند.

نکته دیگر این‌که، پس از بررسی پژوهش‌های مختلف مشخص می‌شود که بیش‌تر آنان در حوزه‌هایی به‌غیر از سازمان‌های دولتی صورت گرفته‌اند و به‌ندرت از روش نظریه زمینه‌ای<sup>۲</sup> در آن‌ها استفاده شده است. روش این پژوهش (سناریونویسی با استفاده از سه محور پیشران و عدم قطعیت)، در نوع خود جدید است. به این ترتیب، این پژوهش هم از لحاظ روش (تلفیق روش نظریه زمینه‌ای و سناریونویسی)، و موضوع می‌تواند بر محتوای این مطالب بیفزاید.

## مبانی نظری پژوهش

کرامت انسانی یکی از ارزش‌های اساسی در حقوق بشر است. بر اساس اعلامیه کنفرانس جهانی حقوق بشر سال ۱۹۴۸ تمامی انسان‌ها آزاد و دارای حقوق شایسته خود هستند. به‌طور صریح، برای اولین بار در سال ۱۹۴۹ در قانون اساسی آلمان اشاره می‌شود که احترام و حفاظت از شأن و منزلت انسان‌ها وظیفه کلیه مقام‌های دولتی است که باید رعایت کنند (Song, 2015). در سال ۱۹۹۹ سازمان ملل بر بیانیه سال ۱۹۴۸ خود تاکید می‌کند که عزت و احترام حق اصلی بشر است و باید همیشه حفظ شود (علی‌پور درویش، ۱۳۹۰). کرامت باید بدون در نظر گرفتن

1. Public Services
2. Grounded Theory

آنچه اکتساب می‌گردد، ذاتی باشد. انسان جدا از هرگونه عارضی از قبیل رنگ، نژاد، دین، و عقیده، دارای حیثیت و شرافت است (Matiti & Trorey, 2004). کرامت به معنای شرافت و ارزش ذاتی یک چیز است که موجب احترام آن می‌شود و بدون تعریف انسان اثبات‌پذیر نیست. کرامت اکتسابی و ذاتی وی نیز مستند بر همین ویژگی است و هرآنچه مانع به فعلیت رسیدن یا نادیده گرفتن این عوامل شود، مانع کرامت محسوب می‌شود؛ تکبر، جهل، و بی‌عدالتی از این دست هستند. امروزه کرامت انسان مبنای حقوق بشر و توسعه پایدار مستلزم رعایت آن است. به همین دلیل، در سیاست‌های کلی نظام اداری، توجه به ارزش‌ها و کرامت‌های انسانی در کنار قوانین و مقررات الزامی به نظر می‌رسد (معمارزاده طهران و همکاران، ۱۳۹۴). ون جنیپ و همکاران (۲۰۱۳)، شاخص‌های کرامت را در بیماران تحت درمان بررسی می‌کنند. از شاخص‌های اشاره‌شده می‌توان به آگاهی و هشیاری در برخورد با بیماران، رعایت استقلال شخصی، ظرفیت در تعامل با ایشان، به رسمیت شناختن نقش‌های اجتماعی و گروهی، حفظ حریم خصوصی، و احترام به ادراک‌های اجتماعی بیماران اشاره کرد.

در تعریف کرامت، همان‌طور که گفته شد، توافق چندانی وجود ندارد. کرامت پدیده‌ای از ادراک‌های انسان است که باعث ایجاد ارزشمندی و ویژگی‌های خاص دیگری مانند تمایل به احترام و عزت، رعایت شأن و منزلت می‌شود. هرچند مفهوم واحدی برای آن نمی‌توان در نظر گرفت، ولی جنبه‌های متفاوتی (مذهبی و فلسفی) دارد (Dan-Cohen, 2011). هال و میچل<sup>۲</sup> (۲۰۱۶: ۹)، کرامت را چنین تعریف می‌کنند: «تفکر و احساس ارزشمندی در خود و رابطه با دیگران، احترام به دیگران به عنوان یک فرد ارزشمند، همچنین احترام به شأن افراد و رعایت احترام در رفتارهای شخصی، و حفظ حرمت فرد به‌خودی‌خود و مستقل». در دنیای مدرن و مملو از فناوری، حریم خصوصی بخش انفکاک‌ناپذیر کرامت انسانی است. فناوری‌های جدید نیاز به چارچوب‌های اخلاقی تازه دارند و استفاده از آن‌ها باید به‌گونه‌ای باشد که کرامت انسان را تحت‌الشعاع قرار دهد (Buttarelli, 2015). دانیلز و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۷)، به تاثیر ادراک از عدالت در احساس احترام و کرامت کارکنان سازمان می‌پردازند و رعایت عدالت را زمینه‌ساز آینده کرامت می‌دانند. تجزیه و تحلیل کرامت تا حد زیادی به مفهوم عدالت، ادراک از آن، نظریه‌های مربوط به آن، و عدالت سازمانی وابسته است. این ادراک می‌تواند در افراد مختلف با ویژگی‌های متفاوتی مانند جنسیت، ملیت، و رنگ باشد (میرسندسی، ۱۳۹۲). در پژوهش‌هایی با گرایش نژادها بیان می‌کنند

1. Van Gennip *et al.*
2. Hall & Mitchel
3. Daniels *et al.*

که زنان سیاه‌پوست در ادراک از عدالت رویه‌ای تعامل بیش‌تری دارند (Ryan & Wessel, 2015). به‌طور معمول، ادراک از هر چیز باعث بروز رفتار می‌شود. این ادراک از عدالت است که عامل بسیاری از جرایم توسط مجرمان است. آن‌ها بر اساس بینش و ادراک خود دست به چنین اعمالی می‌زنند (Crossley, 2009). میرسپاسی و همکاران (۱۳۹۲)، به ابعاد کرامت در سازمان‌های دولتی (ارزش‌های محوری تعالی سازمانی)، و آنچه که باعث احترام و ارزش در سازمان می‌گردد، می‌پردازند. این ابعاد شامل احترام به ارباب‌رجوع (ارباب‌رجوع محوری)، عدالت‌محوری و رعایت عدالت در سازمان‌های دولتی، قانون‌مداری و رعایت قانون، و پاسخگویی اجتماعی می‌شود. کلیولند و همکاران (۲۰۱۵)، آینده منابع انسانی سازمان را در گرو رعایت کرامت و احترام کارکنان می‌دانند و بیان می‌کنند که مدیران منابع انسانی باید مواردی را رعایت کنند که هم سازمان به اهدافش برسد، هم کرامت و احترام کارکنان رعایت گردد؛ با اتخاذ این‌گونه سیاست‌ها، نتایج اجتماعی آن مانند کاهش میزان جرم، طلاق، موفقیت‌های تحصیلی و خانوادگی اتفاق می‌افتد.

اولریش و دولبون (۲۰۱۵)، با تاکید بر نقش فناوری، ذی‌نفعان، و مدیریت مالی، با ارتقای اهمیت مدیریت منابع انسانی در گذر زمان، به بُعد راهبردی آن اشاره می‌کنند و نقش آینده‌نگاری و پیش‌بینی آینده را در این حوزه بررسی می‌کنند. لیبل و شوارز (۲۰۱۰)، طراحی سناریوهایی را برای مواجهه با آینده عنوان می‌کنند و اهمیت این امر را در محیط‌های متغیر و پیش‌بینی‌ناپذیر بررسی می‌کنند. افخمی روحانی و همکاران (۱۳۹۳)، مفهوم کرامت انسانی را در سازمان با رویکرد اسلامی بررسی می‌کنند و شاخص‌هایی را که در مدیریت اسلامی بر کرامت موثر هستند، نام می‌برند. ریچل و برول<sup>۲</sup> (۲۰۱۷)، تفاوت‌های فرهنگی، جغرافیایی، و تنوع‌ها را در پژوهش‌های آینده‌نگارانه موثر می‌دانند و لزوم در نظر گرفتن آن‌ها را در این سری پژوهش‌ها گوشزد می‌کنند. یاراحمدزهی و سیدزاده (۱۳۹۲)، چهار عامل را بر آینده منابع انسانی در سازمان‌های دولتی موثر می‌دانند: جایگزینی فناوری به‌جای انسان، رشد تجارت الکترونیک، افزایش شهرنشینی و رشد کلان‌شهرها، و سلطه فناوری در حوزه اجتماعی و اقتصادی. ریشارت و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۷)، فرایند تصمیم‌گیری را در آینده وابسته به بسیاری از عوامل داخلی و خارجی سازمان معرفی می‌کنند و برای این تغییرها (فناورانه، فرهنگی، و اجتماعی)، طراحی سناریوهای آینده‌نگر را لازم می‌دانند. در جدول (۱)، به تعدادی از این پژوهش‌ها اشاره می‌کنیم:

1. Liebl & Schwarz
2. Richter & Brühl
3. Rhisiart *et al.*

جدول ۱: پیشینه پژوهش کرامت منابع انسانی در سازمان

نظریه پرداز(ان)	رویکرد
کلارک و ماهادی <sup>۱</sup> (۲۰۱۷)	بررسی فرهنگ احترام متقابل در سازمان‌ها. در این نوع سازمان‌ها، افرادی متعهد با رضایتمندی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رشد می‌کنند و با زیردستان و بالادستان با تعهدی عاطفی برخورد می‌کنند.
کلیولند و همکاران (۲۰۱۵)	آینده منابع انسانی در سازمان، احترام به انسان است که باعث اثربخشی و کارایی در سازمان می‌شود و انتفاع دوجانبه سازمان و کارکنان را فراهم می‌کند.
هال و میچل (۲۰۱۵)	ترویج فرهنگ کرامت، ارتقای عزت انسان، و رعایت عدالت (در نظام پرستاری انگلستان)، از عوامل موفقیت سازمان‌هاست که موجب تسهیل در آموزش و یادگیری سازمانی می‌شود.
ماتئوس <sup>۲</sup> (۲۰۱۶)	نبود احترام در محیط کار باعث دلزدگی و افسردگی می‌شود و می‌تواند شرایط روحی و روانی سازمان را به مخاطره اندازد.
سانگ (۲۰۱۵)	وجوه مختلف کرامت انسانی و حقوق اولیه افراد را برای داشتن کرامت بررسی می‌کند.
چادویک <sup>۳</sup> (۲۰۱۲)	حفظ حریم خصوصی و رعایت محرمانگی را به عنوان احترام و اصول کرامت انسان معرفی می‌کند.
راجرز و آشفورس <sup>۴</sup> (۲۰۱۷)	مولفه‌های احترام مانند وجود نقش سازمانی، ایمنی روانی، اعتماد متقابل، توجه به ادراک‌ها، و هویت فردی و اجتماعی را بررسی می‌کنند.
گراسی و دیگران (۲۰۱۶)	احساس فرد از داشتن احترام و کرامت را از جنبه‌های فردی و اجتماعی بررسی می‌کنند.

با بررسی تمامی منابع، می‌توان عوامل موثر بر آینده کرامت را به دو دسته داخلی و خارجی تجزیه و تحلیل کرد:

### عوامل داخلی

ادراک از عدالت، دانش، اخلاق، نقش فرد در سازمان و اجتماع، اعتماد به نفس، ایمنی روانی، شرایط روحی، کارایی و اثربخشی، رضایتمندی شغلی، رفاه، ارزشمندی و ویژگی‌های فرد، استقلال در تصمیم‌گیری، و تعامل و رفتار با دیگران.

1. Clarke & Mahadi
2. Matthews
3. Chadwick
4. Rogers & Ashforth



## عوامل خارجی

فناوری و فناوری اطلاعات، فرهنگ اجتماعی و سازمانی، رعایت حریم خصوصی، مدیریت، آموزش، تعهد سازمان، تنوع نژادی-قومی و جغرافیایی، دین و مذهب، ذی‌نفعان، شرایط اقتصادی و سیاسی و قانونی، و تعالی سازمان.

## روش‌شناسی پژوهش

در این پژوهش، از روش نظریه زمینه‌ای و سناریونویسی استفاده می‌شود. نوع پژوهش اکتشافی - تبیینی است. اکتشافی به سبب یافتن مولفه‌های کرامت منابع انسانی و تبیینی از نظر این که سناریوهایی را برای آینده سازمان تدوین می‌کند. جامعه آماری شامل ۱۴ نفر از خبرگان و کارکنان ثبت احوال استان تهران می‌شود. بروز مسائل جدید و لزوم برخورد آینده‌نگارانه با این مسائل، گذر این سازمان از سازمانی سنتی به مدرن در گذر زمان و همچنین، در دسترس بودن خبرگان و کارشناسان، این سازمان را برای این پژوهش مستعد و مساعدتر می‌نماید. انتخاب مشارکت‌کنندگان در پژوهش به صورت هدفمند و گلوله‌برفی انجام می‌شود. هدفمند از لحاظ این که شرکت‌کنندگان با حوزه منابع انسانی و کرامت آشنایی داشته باشند، دارای تحصیلات، تخصص، و تجربه کافی باشند، در سطوح مختلف سازمانی قرار داشته باشند و از نظر نگارنده، در پژوهش کنونی بتوانند آگاه بر مسئله و اثرگذار باشند. ابزار گردآوری در ابتدا مطالعه‌های کتابخانه‌ای است و سپس با مصاحبه‌های عمیق (مانند طوفان فکری)، پرسش‌های تشریحی و باز از مشارکت‌کنندگان پرسیده می‌شود. در تفسیر و کدگذاری داده‌ها از نرم‌افزار ATLAS.ti7 استفاده می‌شود. برای اعتباریابی در این پژوهش، یک نفر از متخصصان موجود، در زمینه نوع پژوهش آموزش داده می‌شود و اطلاعات استخراج‌شده در اختیار وی قرار می‌گیرد. وی با کدگذاری جدید، توافق یا مخالفت خود را با گزینه‌های موجود اعلام می‌کند. سپس از ضریب توافق کاپا برای اعتباریابی استفاده می‌شود. برای این که گزینه‌ها اعتبار کافی داشته باشند لازم است درصد بالای ۶۰ را کسب کنند. گزینه‌هایی که به درصد مورد نظر دست نیابند، از روند پژوهش حذف می‌شوند.

## تجزیه و تحلیل داده‌ها

بر اساس نظریه داده‌بنیاد، داده‌های کیفی گردآوری‌شده در سه مرحله کدگذاری باز، محوری، و انتخابی تحلیل می‌شوند تا از ژرفای داده‌های خام، مولفه‌های موثر بر آینده کرامت منابع انسانی نمایان شوند. پس از استخراج نتایج، پیشران‌ها در سه محور رشد فناوری و فناوری اطلاعات، بسترهای لازم برای برقراری کرامت، و اخلاق گردآوری می‌شوند. این کدگذاری در جداول شماره (۳)، (۴)، و ۵ آمده است:

جدول ۳: مفاهیم مرتبط با مقوله رشد فناوری و فناوری اطلاعات موثر بر آینده کرامت منابع انسانی

درصد توافق	مفهوم	کد	منبع کد
۸۳	گسترش اینترنت	ایجاد اینترنت در اداره‌ها، پهنای باند بالاتر، گسترش اطلاعات فردی و سازمانی با استفاده از اینترنت	۹، ۸، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱ ۱۴، ۱۳، ۱۲، ۱۰
۸۷	گسترش شبکه‌های اجتماعی	تلگرام، واتس‌آپ، ایمو	۷، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱ ۱۴، ۱۲، ۱۱، ۱۰، ۸
۷۱	کاربرد تراشه‌های هوشمند در مدیریت منابع انسانی	کاربرد تراشه‌ها در زیرپوست، شناسایی بر اساس ساختار قرنیه چشم، برقراری ارتباط بین تراشه‌ها در محل کار	۹، ۸، ۷، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱ ۱۲، ۱۱، ۱۰
۶۹	امنیت سایبری	تهدید برای از دست رفتن اطلاعات توسط نرم‌افزارهای مخرب، هکرها، و کشورهای متخاصم	۱۰، ۸، ۷، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱ ۱۴، ۱۱
۷۷	حریم خصوصی در فضای مجازی	سرکشی افراد برای دستیابی به اطلاعات شخصی، سازمانی، و اداری، و اطلاعات محرمانه	۱۰، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱ ۱۴، ۱۳، ۱۲، ۱۱
۷۵	شبکه‌سازی و کار تیمی <sup>۱</sup>	ایجاد تیم‌های کاری متفاوت، از بین بردن فاصله فیزیکی، بروز سازمان‌های تخت	۹، ۷، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱ ۱۳، ۱۲
۷۰	ایجاد سازمان‌های مجازی	ایجاد سازمان‌ها بر اساس شبکه، بالابردن بهره‌وری با طراحی سازمان‌های متفاوت از لحاظ ساختار، کاهش هزینه‌ها	۱۰، ۹، ۷، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱ ۱۳، ۱۲

جدول ۴: مفاهیم مرتبط با مقوله اخلاق موثر بر آینده کرامت منابع انسانی

درصد توافق	مفهوم	کد	منبع کد
۸۸	تغییر در ساختار ارزش‌ها	هدف کدام است؟ پول، پست و مقام، احترام، و محبوب بودن	۸، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱ ۱۴، ۱۳، ۱۲، ۱۰، ۹
۷۹	تغییر در تعریف و سبک احترام	تندخوبی و پرخاشگری، شوخی‌های عامیانه و مبتذل، کم‌رنج شدن ارزش‌های معنوی، اخلاق و تفاوت بین نسل‌ها	۷، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱ ۱۴، ۱۲، ۱۰
۷۲	اخلاق و مدیریت	رفتارهای مدیریتی، تعارض بین مدیریت و کارکنان و رفع آن، ضوابط یا روابط، هنجارها و ناهنجاری‌های مدیریتی	۱۰، ۸، ۷، ۳، ۲، ۱ ۱۳، ۱۲، ۱۱
۸۹	حریم خصوصی	احترام به فضای شخصی افراد، جنسیت، اطلاعات شخصی و خانوادگی	۷، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱ ۱۳، ۱۱، ۹، ۸

1. Team Work

جدول ۵: مفاهیم مرتبط با مقوله بسترهای لازم برای اجرایی شدن کرامت منابع انسانی در آینده

درصد توافق	مفهوم	کد	منبع کد
۷۲	زمینه‌های فردی	ادراک از عدالت، تربیت و شخصیت، توجه به موارد مالی و اقتصادی، چالش‌های روحی (دلزدگی و افسردگی، نشاط و روحیه همکاری)، مهارت، توانمندی، خلاقیت	۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷، ۸، ۹
۷۷	بسترهای سازمانی	اصول مدیریت، سیاسی کاری در سازمان، محیط فیزیکی سازمان، تغییر در ساختار و اصول اداری سازمان (گزینش، نگهداری، آموزش، برنامه ارزیابی عملکرد، و تعدیل)، انگیزش	۱، ۴، ۵، ۶، ۷، ۸، ۹، ۱۰، ۱۲، ۱۳، ۱۴
۶۸	بسترهای اجتماعی	عوامل فرهنگی، عوامل حقوقی، تفکیک‌های جنسیتی و قومی و نژادی، کیفیت زندگی اجتماعی، ذی‌نفعان (حکومت‌ها و دولت‌ها)	۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷، ۸، ۱۱، ۱۲، ۱۳

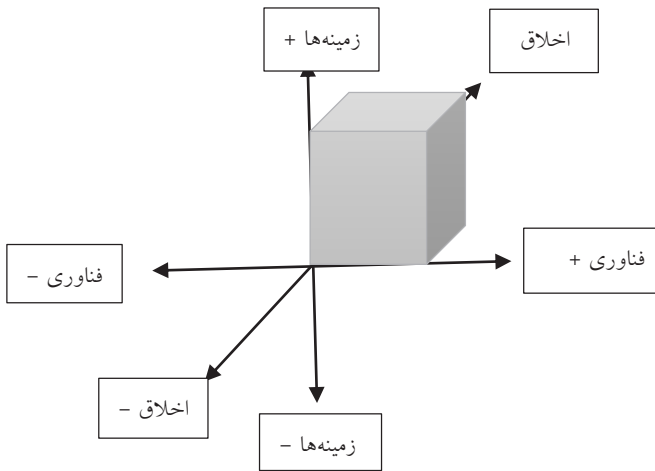
با نمایان شدن پیشران‌ها، هر کدام از پیشران‌ها می‌توانند محوری از عدم قطعیت را ایجاد کنند تا بر اساس آن سناریوها نگاشته شوند. پیشران‌ها مانند شمشیر دولبه عمل می‌کنند و در دو جهت مثبت (اثر مثبت بر حوزه کرامت منابع انسانی) یا منفی (اثر منفی بر حوزه کرامت منابع انسانی) محورهای مختصات حرکت می‌کنند. برای مثال، در حوزه فناوری اطلاعات، رشد فناوری می‌تواند اثرهای متفاوتی بر حوزه کرامت منابع انسانی داشته باشد. برای نمونه، از بین رفتن حریم خصوصی می‌تواند اثر منفی بر این حوزه، و ایجاد سازمان‌های مجازی اثر مثبت داشته باشد. در مواردی حتی یک مفهوم به‌تنهایی می‌تواند دارای اثر مثبت یا منفی باشد. برای مثال در حوزه ذی‌نفعان، هر گروه به‌خودی‌خود می‌تواند بر بسترهای اجتماعی هم اثر مثبت و هم اثر منفی بگذارد. بر اساس تغییرهای مثبت و منفی پیشران‌ها و ایجاد عدم قطعیت‌ها، سناریوها شکل می‌گیرند.

### سناریوها

یکی از روش‌های سناریونگاری روش منضبط و منظمی است که از آن برای کشف عدم قطعیت‌ها و نیروهای پیشران کلیدی در بافت تغییرهای شتابان، پیچیدگی‌های فوق‌العاده، و عدم قطعیت‌های متعدد استفاده می‌شود. با این روش، رهبران و مدیران با نگاه به رویدادهای غیرمنتظره در آینده و درک عمیق پیامدهای احتمالی آن، چندین داستان متمایز درباره آینده‌های محتمل کشف و روایت می‌کنند. این سناریوها ابزاری برای نظم بخشیدن به بینش و استنباط رهبران و مدیران هستند (Van der Heijden, 2011). با در نظر گرفتن سه عدم قطعیت شناسایی شده به عنوان محورهای سناریو، هشت سناریو ایجاد می‌شود:

### سناریوی یکم: فناوری مثبت باعث رشد کرامت، اخلاق متعالی، زمینه مساعد برای بروز کرامت

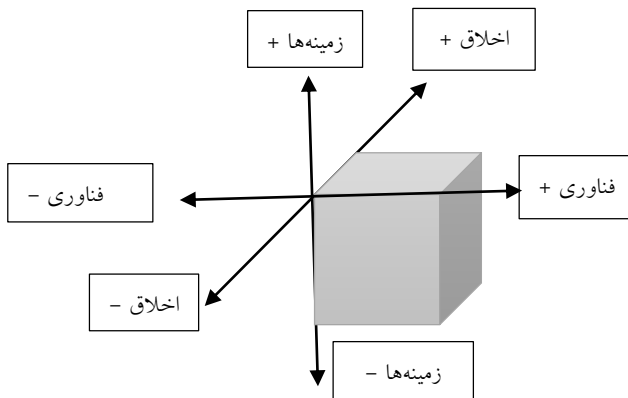
در این حالت، فناوری در جهت برقراری کرامت منابع انسانی سازمان رشد می‌کند، اخلاق رعایت می‌شود، و زمینه برقراری کرامت در سازمان به‌وجود می‌آید. سازمان در بالاترین رتبه کرامت منابع انسانی قرار می‌گیرد. کرامت منابع انسانی برقرار می‌شود و سازمان در اوج کرامت قرار می‌گیرد. بروز چنین سازمان ایده‌آلی تقریباً ناممکن به نظر می‌رسد و گویی تنها در فضای نظری بررسی‌پذیر است. فضای سناریو در نمودار (۱)، دیده می‌شود.



نمودار ۱: فضای شکل‌گیری سناریوی یکم

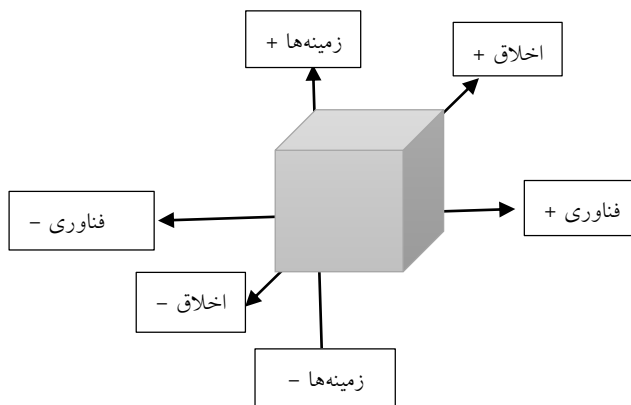
### سناریوی دوم: فناوری باعث رشد کرامت، اخلاق متعالی، زمینه نامساعد برای بروز کرامت

در این سناریو، فناوری در جهت برقراری کرامت رشد می‌کند، کارکنان و مدیران اخلاق را رعایت می‌کنند، اما زمینه‌های لازم برای ایجاد کرامت وجود ندارد یا از بین رفته است. ممکن است زمینه‌های اقتصادی، و فرهنگی هر کدام باعث تخریب حوزه کرامت شوند. به نظر می‌رسد در این حال، سازمان به سوی از دست دادن کرامت حرکت می‌کند، زیرا با از بین رفتن بسترها، فناوری کمکی نمی‌تواند بکند، و اخلاق هم به‌مرور زمان تحت تاثیر قرار می‌گیرد و تنزل می‌کند. فضای شکل‌گیری سناریو در نمودار (۲) دیده می‌شود.



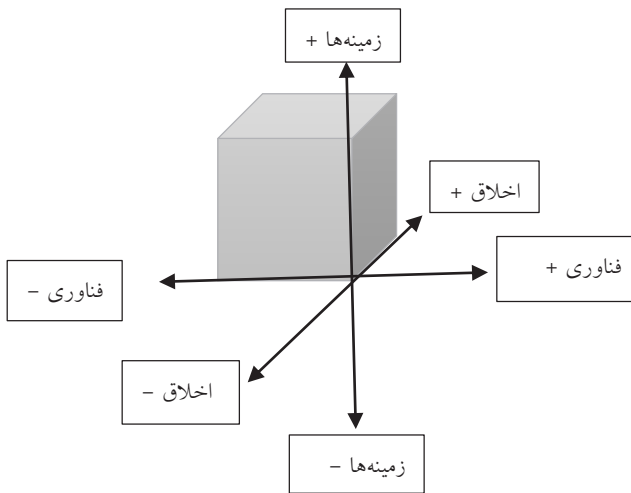
نمودار ۲: فضای شکل‌گیری سناریوی دوم

سناریوی سوم: فناوری باعث رشد کرامت، اخلاق در انحطاط، زمینه مساعد بروز کرامت زمانی که در سازمان، کارکنان و مدیران اخلاق را رعایت نکنند، رشد فناوری و زمینه‌های مساعد کمکی به برقراری کرامت نخواهند کرد و سازمان مکانی محترم برای کارکنان محسوب نمی‌شود. با کمک از فناوری و بسترهای لازم باید زمینه اخلاقی شدن سازمان فراهم شود تا سازمانی محترم ایجاد شود. آموزش و تبلیغ اخلاق شاید از راهکارهای مهم باشند. فضای شکل‌گیری سناریو در نمودار (۳) نشان داده می‌شود.



نمودار ۳: فضای شکل‌گیری سناریوی سوم

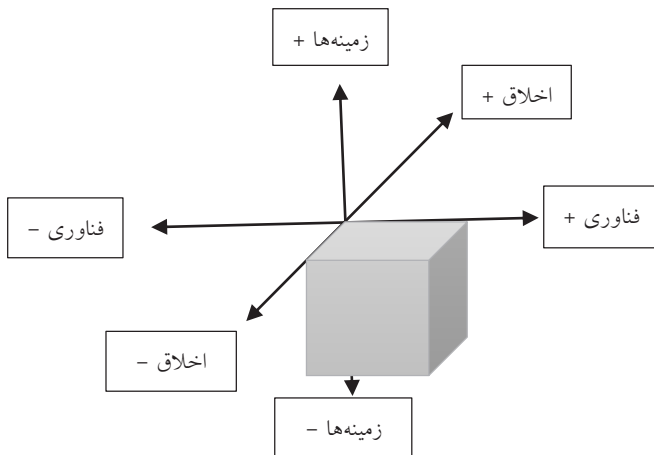
سناریوی چهارم: فناوری باعث سقوط کرامت، اخلاق متعالی، زمینه مساعد بروز کرامت رشد فناوری در جهت معکوس عمل می‌کند و دسترسی به اطلاعات و فناوری پیشرفته باعث از بین رفتن حریم خصوصی و مطالبات خارج از معمول کارکنان می‌شود، ولی سازمان اخلاقی است و زمینه‌ها وجود دارند. در این سناریو، اگر سازمان استفاده درست از فناوری را رهنمون باشد، سازمانی اخلاقی و محترم ایجاد می‌شود. نمودار (۴)، نشانگر فضای این سناریوست.



نمودار ۴: فضای شکل‌گیری سناریوی چهارم

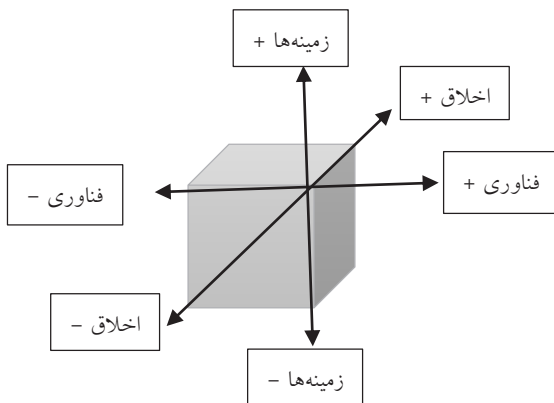
سناریوی پنجم: فناوری باعث رشد کرامت، اخلاق در انحطاط، زمینه نامساعد بروز کرامت

زمانی که در سازمان اخلاق رعایت نمی‌شود و زمینه مساعدی هم برای بروز احترام وجود ندارد، رشد فناوری نمی‌تواند کاستی‌ها را پوشش دهد و سازمانی با کرامت ایجاد کند. لازم است ساختارهای لازم اخلاقی آموزش داده شوند و با ایجاد و تبلیغ آموزش‌های مهم، کمبودهای زمینه‌ای کارکنان بهبود و افزایش یابد تا سازمان از حوزه ضعف خارج شود و به سمت کرامت حرکت کند. فضای سناریو در نمودار (۵) دیده می‌شود.



نمودار ۵: فضای شکل‌گیری سناریوی پنجم

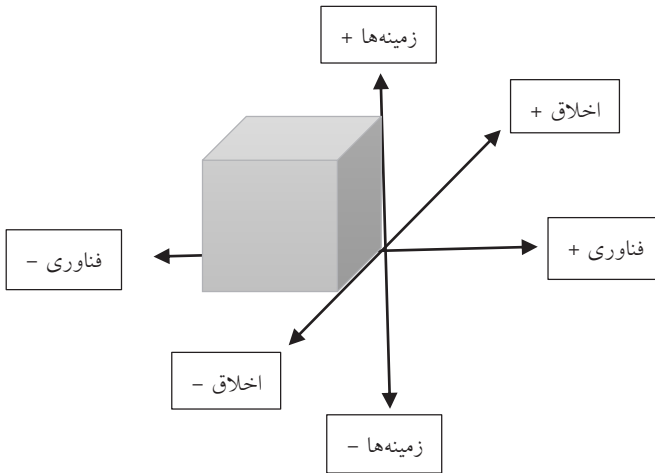
سناریوی ششم: فناوری باعث سقوط کرامت، اخلاق متعالی، زمینه نامساعد بروز کرامت بسترهای لازم برای ظهور پدیده‌ها، همواره نقش مهمی بازی می‌کنند و در صورت نبود، رسیدن به هدف را غیرممکن می‌سازند. کارکنان و سازمان‌ها برای رسیدن به کرامت نیازمند یکسری عوامل اقتصادی، فرهنگی، و اجتماعی هستند که باید مهیا شوند. بهره‌برداری درست از فناوری و فناوری اطلاعات از چالش‌های مهم نسل آینده است. در این خصوص، نه تنها سازمان‌ها بلکه جامعه و جهان نیز باید خود را آماده بروز فرصت‌ها و تهدیدهای بسیاری کنند. این سناریو در نمودار (۶) دیده می‌شود.



نمودار ۶: فضای شکل‌گیری سناریوی ششم

### سناریوی هفتم: فناوری باعث سقوط کرامت، اخلاق در انحطاط، زمینه مساعد بروز کرامت

در این سناریو، باید استفاده از فناوری و بروز ساختارهای اخلاقی با استفاده از برنامه‌ریزی و آموزش ایجاد شود. زمینه‌های مساعد بدون دو عامل دیگر فقط وقت و هزینه سازمان را از بین می‌برد. ایجاد سازمانی کریم با این ویژگی‌ها بسیار سخت است.

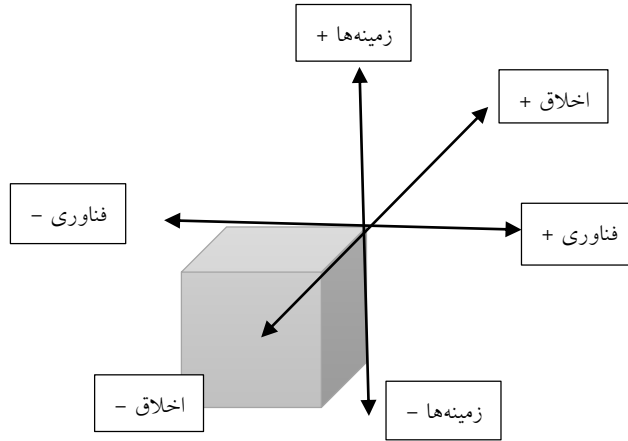


نمودار ۷: فضای شکل‌گیری سناریوی هفتم

### سناریوی هشتم: فناوری باعث سقوط کرامت، اخلاق در انحطاط، زمینه نامساعد بروز کرامت

سازمان در نازل‌ترین حالت از لحاظ کرامت قرار دارد. نه تنها کرامتی وجود ندارد بلکه امیدی هم به ایجاد آن نیست. چنین سازمانی از لحاظ احترام در انتهای کار قرار دارد. احترام کارکنان رعایت نمی‌شود، اخلاقی وجود ندارد، و سازمان از لحاظ کرامت به سوی انحطاط می‌رود. نمودار (۸)، بیانگر فضای این سناریوست.





نمودار ۸: فضای شکل‌گیری سناریوی هشتم

### بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به ظهور مسائل جدید در حوزه هویت ایرانیان و به تبع آن بروز مسائل اجتماعی و حقوقی، گذر سازمان ثبت احوال از سازمانی سنتی به سازمان مدرن، و نیاز به کارمندانی با مهارت، دانش، خلاق، و با مشارکت بالا اجتناب‌ناپذیر خواهد بود. این کارکنان در سازمان‌هایی متعهد و پاسخگو، که کرامت آن‌ها را رعایت کنند، رشد می‌کنند و باقی می‌مانند. هدف از انجام این پژوهش، اکتشاف یکسری عوامل است که کرامت و احترام کارکنان را در سازمان تحت تاثیر قرار می‌دهد. این عوامل باهم سه محور پیشران را ایجاد می‌کنند که بر اساس آن‌ها می‌توان سناریوهایی را تدوین کرد. این سناریوها می‌توانند مبنای اقدام‌های آتی سازمان در حوزه منابع انسانی قرار گیرند. عوامل یافت‌شده در سه محور فناوری و فناوری اطلاعات (گسترش اینترنت و شبکه‌های اجتماعی، کاربرد هوش مصنوعی و تراشه‌ها در حوزه منابع انسانی، ایجاد سازمان‌های مجازی، کارگروهی، و امنیت سایبری)، اخلاق (تغییر در ساختار ارزش‌ها و مفهوم کرامت و احترام در گذر زمان، اخلاق در مدیریت، و رعایت حریم خصوصی)، و بسترها و زمینه‌های لازم برای ایجاد کرامت (زمینه‌های فردی، و بسترهای سازمانی، و اجتماعی) دسته‌بندی می‌شوند. این سه محور، پیشران‌های تدوین سناریو را ایجاد می‌کنند. رشد سریع و روزافزون فناوری و فناوری اطلاعات، تغییر زمینه‌های اخلاقی، و تفاوت درک از احترام بین نسل‌های مختلف و همچنین، وجود منابع

برای ایجاد و حفظ کرامت در حوزه منابع انسانی، محیطی متغیر، ناپایدار، و نامطمئن را برای سازمان‌ها ایجاد می‌کند. سازمان‌ها با رعایت احترام و کرامت منابع انسانی می‌توانند از غیبت، کارشکنی، و رفتارهای ضدبهره‌ورانه جلوگیری کنند. بقای سازمان‌ها مستلزم برتری یافتن بر شرایط ناپایدار بر اثر تغییر در گذر زمان است.

این پژوهش در چند محور می‌تواند جدید و نوآورانه باشد. ابتدا به لحاظ موضوعی، بیش‌تر پژوهش‌های پیشینی که در خصوص کرامت انسانی انجام شده‌اند، در سازمان‌هایی غیردولتی بوده‌اند. دوم از نظر روش انجام پژوهش که تلفیقی از دو روش و استفاده از نظریه زمینه‌ای و سناریونویسی به صورت هم‌زمان است و با بررسی محورهای به‌دست‌آمده و اجرای سناریوهای نگاشته‌شده، سازمان (ثبت احوال استان تهران)، می‌تواند راه خود را انتخاب کند. در این خصوص لازم است جایگاه کنونی خود را بشناسد، ضعف‌ها و قوت‌ها، و فرصت‌ها و تهدیدها را شناسایی کند، شرایط را پایش کند، و سپس گام بردارد. هر سازمانی باید بداند ایجاد احترام می‌تواند در ایجاد بهره‌وری بالا، تضمین منافع شخص، سازمان و جامعه یاری‌دهنده باشد. فناوری به‌مرور زمان رشد می‌کند، چنانچه از گذشته تاکنون رشد فزاینده‌ای داشته باشد. صاحبان سازمان باید سوار بر اسب شتابان فناوری شوند و آن را در جهت برقراری کرامت بکار گیرند. ایجاد زمینه‌های اخلاقی، سرمایه‌گذاری، برنامه‌ریزی، و آموزش در این خصوص از دیگر محورهای رشد کرامت در سازمان است که می‌تواند منافع تمامی ذی‌نفعان درگیر را در سازمان فراهم کند. آخرین محور، بروز، ظهور و ایجاد بسترهای مورد نیاز برای برقراری کرامت در سازمان است. اگر زمینه‌های لازم از لحاظ فرهنگی، اجتماعی، شخصیتی، شایسته‌سالاری، ایجاد ارزش‌ها، و کلیه پارامترهای مورد نیاز در سازمان فراهم شود، برقراری کرامت در سازمان بسیار آسان‌تر خواهد بود. حریم خصوصی از دیگر موارد آینده است، که هر روز این حریم تنگ‌تر و کوچک‌تر می‌گردد. برخورد با این مسئله از دیگر چالش‌های کرامت در آینده است. گسترش شبکه‌های اجتماعی، فضای مجازی، و تغییر نگرش انسان‌ها از لحاظ اخلاقی و ارزشی، و پایبند بودن به ارزش‌ها و فرهنگ و قوانین سازمانی از موارد مستتر در حوزه حریم خصوصی است. تصور کنید، اگر ورود و خروج و کارکرد کارکنان با تراشه‌های بسیار کوچک الکترونیکی که در زیر پوست افراد کار گذاشته می‌شود، کنترل شود، تکلیف حریم خصوصی چه خواهد شد؟ کارکنان انتظارها و توقع بیش‌تری خواهند داشت، ترقی‌خواه و افزون‌طلب هستند، باهوش و باسوادترند، سازمان را جایی برای امرار معاش می‌دانند، خود را مدیون سازمان نمی‌دانند، طرفدار مشارکت هستند، انضباط را نمی‌پذیرند و انتظار رشد شغلی دارند؛ پاسخ به این موارد در آینده از چالش‌های سازمان و مدیران آن است. ثبت احوال استان تهران در خصوص رشد فناوری شرایط مناسبی دارد، در خصوص زمینه‌های ایجاد کرامت و رشد اخلاق

نیز باید هرچه بیش‌تر مراتب تعالی را طی کند. سناریوهایی که رشد اخلاق و ایجاد زمینه‌های لازم را برای بروز کرامت دنبال می‌کنند، در این سازمان می‌توانند تغییرهای قابل‌ملاحظه‌ای ایجاد کنند. هرچند رشد یا نزول هر کدام از پیشران‌ها در آینده سازمان و با توجه به شرایط آن روز می‌تواند مانند شمشیری دولبه عمل کند و کرامت سازمان و کارکنان را به چالش بکشد.

با توجه به نقش مهمی که ثبت احوال در ارائه خدمات عمومی و هویتی ایرانیان دارد و همچنین، مسائل جدیدی که با گذر زمان، در زمان حال ایجاد می‌شوند و در آینده گسترش می‌یابند، پیشنهاد می‌شود این سازمان از هم‌اکنون به جذب، تربیت، آموزش و پرورش مدیران و نیروهای اخلاق، با مهارت و با دانش و مجهز به علم روز بپردازد تا بتواند در حل و فصل مسائلی این‌چنینی توفیق یابد. برنامه‌ریزی در جهت حفظ و نگهداری این کارمندان می‌تواند آینده سازمان را تضمین کند. حفظ و نگهداری کارکنان در سایه رفاه و بهزیستی کارکنان، و رعایت احترام و کرامت امکان‌پذیر خواهد بود. پیشنهاد می‌شود، سازمان به ایجاد و تدوین رویه‌ها، فرایندها، و قوانینی بپردازد که علاوه بر سود و منفعت سازمانی، کرامت کارکنان را در پی داشته باشد. بدین ترتیب، لازم است در نظام‌های جذب، گزینش، حفظ و نگهداری، تشویق و تنبیه و ارزیابی کارکنان بازنگری شود.

این پژوهش می‌کوشد در چند جهت بر پژوهش‌های پیشین بیفزاید. ابتدا به لحاظ کاربردی و عملی که نتایج آن می‌تواند در اداره ثبت احوال استان تهران بکار گرفته شود، دوم این‌که پارادایم‌های نظریه سازمانی را از نظریه‌های کارایی‌محور به سمت اهمیت انسان و نیازهای آن در سازمان سوق دهد، سوم این‌که باعث توسعه نظری شود، یعنی با رویکردی کیفی باعث افزایش محتوا در این حوزه شود. پژوهشگران جدید می‌توانند این پژوهش را با سنجش‌پذیر کردن عوامل، به صورت کمی انجام دهند، یا با رویکردی جدید از خبرگان حوزه جامعه‌شناسی، روان‌شناسی اجتماعی، و رفتارشناسی استفاده کنند. در سال‌های اخیر، تدوین منشور اخلاقی در سازمان‌ها رو به گسترش است، انجام پژوهش‌هایی با رویکردی اخلاقی و یافتن کدهای آن می‌تواند پژوهش جدیدی را به دنبال داشته باشد.

از جمله محدودیت‌های این پژوهش، رویکرد آینده‌نگارانه است، ولی با علم و ادراک‌های کنونی مشارکت‌کنندگان صورت گرفته است. ممکن است در سال‌های آینده تغییر و تحول‌های سازمانی چنان سریع و چشمگیر باشد که یافته‌های این پژوهش را دچار چالش کند. از سوی دیگر، مفاهیم حوزه‌های فناوری اطلاعات و اخلاق به سرعت در حال تغییر هستند، به این ترتیب، پیشران‌ها و عدم قطعیت‌های به‌دست‌آمده می‌توانند در آینده تغییر کنند. ویژگی نظریه زمینه‌ای، که به صورت کیفی انجام می‌پذیرد، این است که این روش، فقط می‌تواند در انتقال اطلاعات سازمانی در سازمان مورد مطالعه کاربرد داشته باشد و قابلیت تعمیم ندارد.

الف) فارسی

- افخمی روحانی، حسین؛ شیرازی، علی؛ مرتضوی، سعید؛ واسطی، عبدالحمید؛ لطیفی، میثم، و مسعودی، جهانگیر (۱۳۹۳). تدوین شاخص‌های کرامت انسانی در سازمان (با تأکید بر نگرش اسلامی). *دوفصلنامه مدیریت در دانشگاه اسلامی*، ۱۳(۱ پیاپی ۷)، ۳-۲۰.
- سیاح مفضلی، اردشیر؛ جهانگیری، کتابون، و عیوضی، محمدرحیم (۱۳۹۴). تحلیل روند تکاملی الگوهای اجرایی آینده‌نگاری جهان: یک مطالعه تطبیقی. *فصلنامه آینده‌پژوهی مدیریت*، ۲۶(۱۰۴)، ۹-۲۴.
- شکوری، شهرام، و بنیادی نایینی، علی (۱۳۹۴). سناریوپردازی آینده صنعت نرم‌افزارهای کاربردی در ایران با رویکرد آینده‌پژوهی. *فصلنامه مدیریت توسعه فناوری*، ۳(۳)، ۱۱۱-۱۳۸.
- علی‌پور درویش، زهرا (۱۳۹۰). *تدوین منشور احترام به کارکنان*. بانک کشاورزی.
- فتحی لیواری، رقیه؛ حمیدی‌زاده، علی؛ صنوبر، ناصر، و زارعی متین، حسن (۱۳۹۷). طراحی و اعتبارسنجی مدل رهبری اخلاقی در سازمان. *نشریه علمی فرایند مدیریت و توسعه*، ۳۱(۴ پیاپی ۱۰۶)، ۳۷-۶۲.
- گل‌پور، محسن؛ جوادیان، زهرا؛ واقعی، زهرا؛ مصاحبی، محمدرضا، و اسماعیلیان اردستانی، زهره (۱۳۹۳). نقش تعاملی ابعاد عدالت سازمانی ادراک‌شده بر رفتارهای تلافی‌جویانه. *شناخت اجتماعی*، ۳(۱ پیاپی ۵)، ۷۳-۸۶.
- معمارزاده طهران، غلامرضا؛ موسی‌خانی، محمد؛ الوانی، سیدمهدی، و فلسفی، علی (۱۳۹۴). ارائه الگوی کرامت منابع انسانی کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران (مورد مطالعه: یکی از یگان‌های نیروی زمینی مستقر در شهرستان ویژه مراغه). *فصلنامه مدیریت نظامی*، ۱۵(۶۰)، ۳۴-۷۶.
- میرسپاسی، ناصر؛ معمارزاده طهران، غلامرضا؛ نجف‌بیگی، مهدی، و علی‌زاده، مهدی (۱۳۹۲). معرفی الگوی ارزشی سازمان‌های دولتی ایران. *فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی*، ۱(۲)، ۵۳-۷۰.
- میرسندسی، سیدمحمد (۱۳۹۲). ادراک کارکنان نظامی از عدالت سازمانی. *دوفصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)*، ۵(۲)، ۱۹۹-۲۲۰.
- مینو، فرزین؛ شاوردی، تهمینه، و چاوشی، سیدکاظم (۱۳۹۶). ارائه چارچوب فرایندی شناسایی عدم قطعیت‌ها و پیشران‌ها (مورد مطالعه: نفت و انرژی). *فصلنامه آینده‌پژوهی مدیریت*، ۲۸(۱۱۰)، ۵۵-۶۹.
- یاراحمدزهی، محمدحسین، و سیدزاده، سیده‌ثریا (۱۳۹۲). *شناسایی عوامل کلیدی موثر بر آینده منابع انسانی در سازمان‌های دولتی*. دومین همایش ملی آینده‌پژوهی.
- یزدان‌شناس، مهدی، و آقایی، مصطفی (۱۳۹۸). الگوی اثرگذاری جو اخلاقی ادراک‌شده، اعتماد سازمانی، و عملکرد پیشگامانه خدمت به مشتری؛ نقش سیاسی کاری ادراک‌شده در نظام پاداش سازمان. *نشریه علمی فرایند مدیریت و توسعه*، ۳۲(۱ پیاپی ۱۰۷)، ۱۳۵-۱۵۷.

- Al Ariss, A., & Sidani, Y. (2016). Comparative International Human Resource Management: Future Research Directions. *Human Resource Management Review*, 26(4), 352-358.
- Barclay, L. (2016). In Sickness and in Dignity: A Philosophical Account of the Meaning of Dignity in Health Care. *International Journal of Nursing Studies*, 61(1), 136-141.
- Blaga, P., & Jozsef, B. (2014). Human Resources, Quality Circles and Innovation. *Procedia Economics and Finance*, 15(1), 1458-1462.
- Buttarelli, G. (2015). Towards a New Digital Ethics. Data, Dignity and Technology. *The Institute of International and European Affairs*, IEA.
- Chadwick, A. (2012). A Dignified Approach to Improving the Patient Experience: Promoting Privacy, Dignity and Respect through Collaborative Training. *Nurse Education in Practice*, 12(4), 187-191.
- Clarke, N., & Mahadi, N. (2017). The Significance of Mutual Recognition Respect in Mediating the Relationships between Traits Emotional Intelligence, Affective Commitment and Job Satisfaction. *Personality and Individual Differences*, 105(1), 129-134.
- Cleveland, J. N., Byrne, Z. S., & Cavanagh, T. (2015). The Future of HR is RH: Respect for Humanity at Work. *Human Resource Management Review*, 25(2), 146-161.
- Crossley, C. D. (2009). Emotional and Behavioral Reactions to Social Undermining: A Closer Look at Perceived Offender Motives. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 108(1), 14-24.
- Dan-Cohen, M. (2011). A Concept of Dignity. *Israel Law Review*, 44(1-2), 9-23.
- Daniels, S. R., Wang, G., Lawong, D., & Ferris, G. R. (2017). Collective Assessment of the Human Resources Management Field: Meta-Analytic Needs and Theory Development Prospects for the Future. *Human Resource Management Review*, 27(1), 8-25.
- Grassi, L., Costantini, A., Caruso, R., Brunetti, S., Marchetti, P., Sabato, S., & Nanni, M. G. (2017). Dignity and Psychosocial-Related Variables in Advanced and Non-Advanced Cancer Patients by Using the Patient Dignity Inventory-Italian Version. *Journal of Pain and Symptom Management*, 53(2), 279-287.
- Hall, J., & Mitchell, M. (2016). Dignity and Respect in Midwifery Education in the UK: A Survey of Lead Midwives of Education. *Nurse Education in Practice*, 21(1), 9-15.
- Koys, D. J. (1988). Human Resource Management and a Culture of Respect: Effects on Employees' Organizational Commitment. *Employee Responsibilities*

- and Rights Journal*, 1(1), 57-68.
- Liebl, F., & Schwarz, J. O. (2010). Normality of the Future: Trend Diagnosis for Strategic Foresight. *Futures*, 42(4), 313-327.
- Lin, H.-F., Su, J.-Q., & Higgins, A. (2016). How Dynamic Capabilities Affect Adoption of Management Innovations. *Journal of Business Research*, 69(2), 862-876.
- Marler, J. H., & Fisher, S. L. (2013). An Evidence-Based Review of E-HRM and Strategic Human Resource Management. *Human Resource Management Review*, 23(1), 18-36.
- Matiti, M. R., & Trorey, G. (2004). Perceptual Adjustment Levels: Patients' Perception of Their Dignity in the Hospital Setting. *International Journal of Nursing Studies*, 41(7), 735-744.
- Matthews, E. (2016). Respect for Personhood in Medical and Psychiatric Ethics. *Ethics, Medicine and Public Health*, 2(4), 490-498.
- Perles, G. M., & Martín, A. E. (2017). Towards A Substantive Knowledge that Promotes the Dignity of the Human Being. *Journal of Innovation & Knowledge*, 2(2), 67-73.
- Rhisiart, M., Störmer, E., & Daheim, C. (2017). From Foresight to Impact? The 2030 Future of Work Scenarios. *Technological Forecasting and Social Change*, 124(1), 203-213.
- Richter, P. C., & Brühl, R. (2017). Shared Service Center Research: A Review of the Past, Present, and Future. *European Management Journal*, 35(1), 26-38.
- Rogers, K. M., & Ashforth, B. E. (2017). Respect in Organizations: Feeling Valued as "We" and "Me". *Journal of Management*, 43(5), 1578-1608.
- Ryan, A. M., & Wessel, J. L. (2015). Implications of a Changing Workforce and Workplace for Justice Perceptions and Expectations. *Human Resource Management Review*, 25(2), 162-175.
- Schalk, R., Timmerman, V., & Van den Heuvel, S. (2013). How Strategic Considerations Influence Decision Making on E-HRM Applications. *Human Resource Management Review*, 23(1), 84-92.
- Song, A. M. (2015). Human Dignity: A Fundamental Guiding Value for a Human Rights Approach to Fisheries? *Marine Policy*, 61(1), 164-170.
- Ulrich, D., & Dulebohn, J. H. (2015). Are We There Yet? What's Next for HR? *Human Resource Management Review*, 25(2), 188-204.
- Van der Heijden, K. (2011). *Scenarios: The Art of Strategic Conversation*: John Wiley & Sons.
- Van Gennip, I. E., Pasman, H. R. W., Oosterveld-Vlug, M. G., Willems, D. L., & Onwuteaka-Philipsen, B. D. (2013). The Development of a Model of Dignity in Illness Based on Qualitative Interviews with Seriously Ill Patients. *International Journal of Nursing Studies*, 50(8), 1080-1089.

## Human Resources Dignity Foresighting in Government Organizations: A Case Study

**Babak Jokar**<sup>1</sup> Ph.D. Student of Public Administration, Faculty of Management, Islamic Azad University of Tehran North Branch, Tehran, Iran.

**Zahra Alipour-Darvish**<sup>2</sup> Associate Professor, Faculty of Management, Islamic Azad University of Tehran North Branch, Tehran, Iran (Corresponding Author).

**HamidReza Yazdani**<sup>3</sup> Assistant Professor, Faculty of Management & Accounting, Farabi Campus University of Tehran, Qom, Iran.

**Naser Mirsepassi**<sup>4</sup> Professor, Faculty of Management, Islamic Azad University of Tehran Science and Research Branch, Tehran, Iran.

### Abstract

Dignity is one of the new and influential concepts that have recently emerged in the field of human resources and will especially play a role in the future of human resources. Human resources research literature has rarely addressed the issue of human dignity and employee recognition. This research intends to investigate the factors that can bring about changes regarding the dignity of human resources in future organizations. The research method was exploratory-explanatory. Targeted and snowball techniques were used as sampling method, based on which 14 individuals were selected from the expert population of the organization. To analyze the raw data, open, selective, and theoretical types of coding were applied. Open coding revealed 148 items. At the theoretical coding stage the following factors were extracted: internet and social networks deployment, use of smart chips in human resource management, cyber security, creation of virtual organizations and teamwork, transformation of values and differences in the definition of respect among different generations, management ethics, privacy, individual differences, organizational and social contexts. After putting all these together at the selective coding stage, three force drivers were introduced: information technology, ethics, and the platforms necessary to maintain dignity. These force drivers can lead to different scenarios for the future of human resources dignity. By implementing these scenarios, managers, employees and the organization can reach their future goals in the light of human dignity.

**Keywords:** Foresight, Dignity, Human Resources, Scenario, Case Study

1. b\_jokar@iau-tnb.ac.ir

2. Z\_alipour@iau.tnb.ac.ir

3. hryazdani@ut.ac.ir

4. n.mirsepassi@srbiau.ac.ir