

طراحی و اعتبارسنجی الگوی شادمانی سازمانی کارکنان شرکت رجا با رویکرد نظریه داده بنیاد
Design and validate the organizational happiness model of Raja's employees with a
Grounded theory approach

Rahim Parvizi Aghdam

Ph.D student in General Psychology, Urmia Branch, Islamic Azad University, Urmia, Iran.

Dr. Mahin Etemadi Nia*

Assistant Professor, Department of Psychology, Urmia Branch, Islamic Azad University, Urmia, Iran.
Etemadi.mahin@gmail.com

Dr. Farnaz Farshbaf Mani Sefat

Assistant Professor, Department of Psychology, Urmia Branch, Islamic Azad University, Urmia, Iran.

رحیم پرویزی اقدم

دانشجوی دکتری روان‌شناسی عمومی، واحد ارومیه، دانشگاه آزاد اسلامی، ارومیه، ایران.

دکتر مهین اعتمادی نیا (نویسنده مسئول)

استادیار گروه روان‌شناسی، واحد ارومیه، دانشگاه آزاد اسلامی، ارومیه، ایران.

دکتر فرناز فرش‌باف مانی صفت

استادیار گروه روان‌شناسی، واحد ارومیه، دانشگاه آزاد اسلامی، ارومیه، ایران.

Abstract

The main purpose of this research was to design and validate the organizational happiness model of Raja's employees with the foundation data theory approach. The purpose of the research was Fundamental research that was done using qualitative research methods. In this study, in order to collect information, 20 experts in the field of organizational behavior in Raja Company in 2020 were selected by purposive sampling method. Data collection tools included semi-structured interviews. In the present study, MAX QDA software was used to analyze the data using the Grand Theory (Grounded theory) method with category coding and the Delphi technique. Content analysis of specialized interviews was performed and 19 indicators were identified. Triangular fuzzy numbers were used to fuzzy the views of experts. In fuzzy Delphi screening, the score was not less than 0.7 and as a result, no pivot code was removed. In this research, the category of "job attitude" has been selected as the central category. In other words, other categories are grouped around job attitudes. Respondents referred to concepts such as "citizenship behavior", "job commitment", "job satisfaction", "organizational commitment", "job conflict", "psychological empowerment" and "managerial support" in various quotations. Based on the results of this study, the identified categories should be considered as variables related to the organizational happiness of Raja's employees.

چکیده

هدف اصلی این پژوهش، طراحی الگوی شادمانی سازمانی کارکنان شرکت رجا با رویکرد نظریه داده بنیاد بود. پژوهش از لحاظ هدف، از نوع تحقیقات بنیادی بود که با استفاده روش‌های تحقیق کیفی به انجام رسید. در این پژوهش به منظور جمع‌آوری اطلاعات ۲۰ نفر از متخصصان حوزه رفتار سازمانی در شرکت رجا در سال ۱۳۹۹ به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها شامل مصاحبه نیمه ساختار یافته بود. در پژوهش حاضر برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار MAX QDA به روش گرند تئوری (داده بنیاد) با کدگذاری مقوله‌ها و تکنیک دلفی استفاده شد. تحلیل محتوایی مصاحبه‌های تخصصی انجام گردید و ۱۹ شاخص شناسایی شد برای فازی‌سازی دیدگاه متخصصان از اعداد فازی مثلثی استفاده گردید. در غربالگری تکنیک دلفی فازی امتیازی کمتر از ۰/۷ کسب نگردید و در نتیجه هیچ کد محوری حذف نشد. در این پژوهش مقوله "نگرش شغلی" به عنوان مقوله محوری انتخاب شده است. به بیان بهتر سایر مقوله‌ها حول نگرش شغلی جمع شده‌اند. مصاحبه‌شوندگان در نقل قول‌های مختلف به مفاهیمی همچون «رفتار شهروندی»، «تعهد شغلی»، «رضایت شغلی»، «تعهد سازمانی»، «درگیری شغلی»، «توانمندی روان‌شناختی» و «حمایت مدیریتی» اشاره داشتند. براساس نتایج این مطالعه مقوله‌های شناسایی شده به عنوان متغیرهای مرتبط با شادمانی سازمانی کارکنان شرکت رجا مورد توجه قرار گیرند.

Keywords: Organizational Happiness, Validation, Raja Company, Grounded theory

واژه‌های کلیدی: شادمانی سازمانی، اعتبارسنجی، شرکت رجا، نظریه داده بنیاد.

امروزه یکی از معضلاتی که سازمان‌ها به آن دچار هستند مشکل نیروی انسانی و ناتوانی سازمان‌ها در استفاده بهینه از پتانسیل کارکنان به ویژه در سطوح کارشناسی و تخصصی است. این امر سبب کاهش بهره‌وری سازمان و ناتوانی در رقابت در عرصه‌های ملی و بین‌المللی گردیده است (کان^۱، ۲۰۲۱). نظر بر این است که ایجاد فضای توأم با محبت، شادی، رابطه با دوستان، تجارب موفق و محیط کار و فضای فیزیکی مناسب می‌تواند در رشد عواطف و بخصوص شادمانی مهم باشد (سالاس، آلگر و فرناندز، ۲۰۱۷^۲) و سازمان را از معضل عدم استفاده بهینه از پتانسیل کارکنان به ویژه در سطوح کارشناسی و تخصصی نجات می‌دهد و امکان رقابت در عرصه‌های ملی و بین‌المللی را برای سازمان و افراد فراهم می‌کند (دنیل^۳، ۲۰۱۹).

تحقیقات نشان می‌دهد که شادمانی، صرف نظر از چگونگی به دست آوردن آن، می‌تواند منجر به سلامتی جسمانی بیشتر، احساس امنیت بیشتر و تصمیم‌گیری آسان‌تر گردد، بعلاوه افراد شادمان دارای روحیه مشارکتی بیشتری هستند و نسبت به کسانی که با آنان زندگی می‌کنند، بیشتر احساس رضایت می‌کنند (آوادا^۴، ۲۰۱۹؛ هایل، عبدولا و عمر^۵، ۲۰۲۱). در سازمان نیز، شادمانی سازمانی^۶ نه تنها باعث افزایش بهره‌وری و راندمان در سازمان‌ها می‌شود بلکه قادر خواهد بود اثرات خود را بر روی خانواده کارکنان در نهایت جامعه نیز تسری بخشد. از سوی دیگر رابطه دو سویه‌ایی بین مفاهیم مربوط به رضایت از زندگی فردی و رضایت شغلی در تحقیقات مندرج است (فیشر^۷، ۲۰۱۰؛ گووس^۸، ۲۰۱۲). در واقع شادی سازمانی به عنوان فعالیت‌های خوشایند و مفروضی که موجب تفریح، خنده و نشاط کارکنان می‌شود، تعریف شده است. این فعالیت‌ها می‌تواند رسمی و مدیریت شده باشد یا این که کارکنان به صورت خودجوش و غیررسمی در آن مشارکت نمایند (دی‌سوسا و پورتو^۹، ۲۰۱۵). در تعریف دیگری شادمانی سازمانی به عنوان به کارگیری آگاهانه از منابع موجود برای غلبه بر چالش‌هایی که سازمان با آن روبه‌رو است، تعریف شده است، به گونه‌ای که لذت بردن فعالانه و مدیری نقاط ضعف، زمینه را برای بهبود عملکرد فردی و سازمانی مهیا می‌سازد و همچنین آگاهی فرد را نسبت به توانایی‌های بالقوه‌اش افزایش می‌دهد که در وهله اول اثرات فردی و در وهله دوم اثرات بین فردی نمود پیدا می‌کند (ماررو^{۱۰}، ۲۰۱۱).

شادمانی سازمانی عملکرد کارکنان در محیط کار را به میزان چشم‌گیری افزایش می‌دهد؛ افرادی که امیدواری بیشتری دارند، در مقابل سختی‌ها و مشکلات از سلاح شادی استفاده می‌کنند. شادی سازمانی نه تنها باعث افزایش بهره‌وری و بازده کاری در سازمان‌ها می‌شود بلکه اثرات خود را بر روی خانواده کارکنان و در نهایت جامعه نیز به جای می‌گذارد (باکر^{۱۱}، ۲۰۰۵)؛ لذا بسیار حائز اهمیت و قابل توجه است. در واقع شادی در محل کار موضوع گسترده‌ای برای تحقیق است. نه فقط اصطلاحی ترکیبی از دو مؤلفه چندبعدی شادی و محل کار است، بلکه به دلیل دربرگرفتن هر دو جنبه سازمانی و فردی می‌تواند همانند یک چتر تمام مفاهیم گوناگون را پوشش دهد (وار^{۱۲}، ۲۰۰۹).

توجه به شادمانی سازمانی در همه سازمان از اهمیت زیادی برخوردار است، در این راستا یکی از سازمان‌های مورد توجه شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران (رجا) است. این شرکت یکی از اصلی‌ترین شرکت‌های مسافربری ریلی می‌باشد و به طور مستقیم با جان هزاران مسافر در ارتباط است. لذا توجه به شرایط روانشناختی مانند شادمانی کارکنان این شرکت بسیار مهم است. چنانچه گل‌محمدی، دامیار و محمدفام (۱۳۹۳) در طی مطالعه‌ای بیان کردند که قریب به ۷۶ درصد از رانندگان حمل و نقلی مورد مطالعه دارای استرس بالا بودند. وجود استرس و فشارهای روانی به طور کلی عامل ۴۱ درصد از تصافات رانندگی (شامل کلیه وسایل نقلیه) برآورد شده است (پیدین،

1. Khan
2. Salas, Alegre & Fernandez
3. Daniel
4. Awada
5. Hayel, Abdulla & Omar
6. organizational happiness
7. Fisher
8. Goos
9. De Sousa & Porto
10. Morrow
11. Bakker
12. Warr

اسکارفید، سلیت، موهان و جاروان^۱، ۲۰۰۸). براساس نظریه‌ی حوادث تأثیرگذار^۲ (ویس و کروپانزانو^۳، ۱۹۹۶) کارمندان نسبت به اتفاقات محیط کار واکنش هیجانی نشان داده و این واکنش بر عملکرد شغلی‌شان تأثیر مستقیم می‌گذارد. این نظریه تصدیق می‌کند که هیجانات، واکنش به یک رویداد در محیط کار هستند. واکنش هیجانی فرد به یک رویداد ممکن است بر اساس خلق او تغییر کند و رفتار او را تحت تأثیر قرار دهد (ویسی، روس و نویس^۴، ۲۰۱۵). براین اساس توجه به عوامل کاهنده استرس و فشار روانی مانند شادکامی در محیط کار یا سازمان بسیار با اهمیت است. به طوری که نتایج مطالعات چندی نیز به ارتباط منفی بین شادمانی و شادمانی در محیط کار با آشفته‌گی روانشناختی اشاره کرده‌اند (اسکافیرین، رزیندیز و کاترینا^۵، ۲۰۰۸؛ اسکافیرین و نیلسون^۶، ۲۰۱۰؛ بلووری، جوزی و جاشانلو^۷، ۲۰۲۰؛ اورگان، آترا و اردوغان^۸، ۲۰۲۰).

لذا با توجه به گستردگی مفهوم شادمانی سازمانی طراحی و ارائه مدل‌های پژوهشی می‌تواند گامی موثر در افزایش دانش پژوهشگران و سازمان‌ها در راستای افزایش شادمانی کارکنانشان باشد. در این راستا مطالعه‌ای توسط آدابی، حاجی‌ها و خورشیدی (۱۳۹۹) با هدف طراحی الگوی شادمانی سازمانی اعضای هیئت علمی صورت گرفت، براساس یافته‌های این مطالعه داده‌ها حاصل شامل ۱۷ مقوله کلی بود که در قالب مدل پارادایمی شامل راهبردهای استقرار الگوی شادی سازمانی (زمینه‌سازی ایجاد شادی سازمانی)، شرایط محیطی مداخله‌گر (خصوصیات فردی)، ویژگی‌های زمینه‌ای (شرایط خانوادگی، کاری، رفاهی، فرهنگ سازمانی و اقتصادی)، شرایط علی (روابط اجتماعی، فضای محیط کار، تجهیزات کاری، سیستم تشویقی و رفتار اخلاقی محیط کار)، پدیده اصلی (شادی سازمانی) و پیامدها (شهرت و اعتبار دانشگاه، افزایش کارایی و کاهش فرسودگی شغلی) جای گرفتند. بعلاوه ملک‌زاد و راهنما (۱۳۹۵) در پژوهشی به بررسی عوامل تأثیرگذار بر نشاط کارکنان در محل کار پرداختند. در این پژوهش عوامل شناسایی شده مؤثر بر شادی عبارت از: وضعیت اشتغال، درآمد، دوستی، فعالیت‌های کاری، سلامت جسمی، امنیت فیزیکی، ثروت، هویت اجتماعی، عدالت، استقلال، هیجانات مثبت، احساس هدفمندی و تعادل کار و زندگی بودند. همچنین حق‌گویان، زارعی‌متین، جندقی و رحمتی (۱۳۹۴) طی پژوهشی با عنوان فهم فرآیند شکل‌گیری نشاط در بین کارکنان بانک‌های استان قم با استفاده از نظریه داده بنیاد اذعان داشتند که عوامل فردی شامل توانمندی فرد برای انجام آن شغل، رضایت شغلی، ویژگی‌های شغلی و تطابق بین شغل و شاغل و تعهد سازمانی به‌عنوان عامل سازمانی شرایط علی برای شکل‌گیری نشاط در کارکنان محسوب می‌شوند. لذا با توجه به آنچه بیان شد و نظر به اهمیت توجه به شادمانی سازمانی در کارکنان به خصوص کارکنان شرکت‌ها و نهادهای که به طور مستقیم با جان افراد در ارتباط هستند و نیز با توجه به اینکه در سطح ملی هیچ پژوهشی درباره الگوی شادمانی سازمانی برای کارکنان شرکت رجا صورت نگرفته است، پژوهشگر را با نظر به وجود چنین خلایی، بر آن داشت به طراحی و اعتبارسنجی الگوی شادمانی سازمانی کارکنان شرکت رجا با رویکرد نظریه داده بنیاد بپردازد.

روش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، از نوع تحقیقات بنیادی و از نظر نوع روش، کیفی محسوب می‌گردد. برای شناسایی مؤلفه‌ها (تحقیق کیفی) به منظور نیل به دانشی جامع و چندبعدی از موضوع (شناسایی سبب شادمانی سازمانی)، سؤالات مصاحبه‌ها تدوین شد. مصاحبه «نیمه ساخت یافته» بر مبنای نمونه‌گیری نظری با متخصصان سازمان صورت گرفت. در این پژوهش به منظور جمع‌آوری اطلاعات ۲۰ نفر از متخصصان حوزه رفتار سازمانی در شرکت رجا در سال ۱۳۹۹ به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. در این مطالعه متخصص فردی بود که: ۱) مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد و بالاتر داشت. ۲) حداقل ده سال سابقه کاری در زمینه منابع انسانی و رفتار سازمانی داشته باشند. ملاک‌های ورود به مطالعه شامل ۱) پرسنل شرکت رجا بودن، ۲) داشتن مدرک حداقل کارشناسی ارشد، ۳) داشتن سمت

1. Peden, Scurfield, Sleet, Mohan & Jarawan
2. Affective Events Theory
3. Weiss & Cropanzano
4. Viseu, Rus & Neves
5. Rezendes & Katherine
6. Nelson
7. Bloore, Jose & Joshanloo
8. Urgan, Atar & Erdoğan

Design and validate the organizational happiness model of Raja's employees with a Grounded theory approach

اجرای در شرکت رجا، ۴ امضاء رضایت نامه کتبی شرکت در این مطالعه (با توجه به زمان بر بودن و مصاحبه مدار بودن گردآوری اطلاعات)؛ و ملاک خروج نیز شامل انصراف از ادامه همکاری، مصاحبه های ضبط شده نامفهوم بود.

در تحقیق حاضر رویکرد هدفمند در انتخاب نمونه تحقیق استفاده شد. نمونه گیری از صاحب نظران در این پژوهش تا زمانی ادامه داشت که فرایند اکتشاف و تحلیل به نقطه اشباع نظری^۱ رسد. گرچه از مصاحبه ۱۸ به بعد داده ها به اشباع نظری رسید، اما به منظور اطمینان از کامل بودن داده ها، ۲۰ مصاحبه انجام شد. در تحقیق حاضر، مصاحبه ها بصورت حضوری با یادداشت برداری و نیز ضبط شده (با کسب اجازه از مصاحبه شوندگان) انجام شد. میانگین و انحراف زمان مصاحبه ها برابر $51/05 \pm 6/19$ بود. حداقل زمان مصاحبه ۴۱ دقیقه و حداکثر زمان مصاحبه ۶۰ دقیقه بود. پس از انجام مصاحبه با متخصصان و صاحب نظران، مصاحبه ها پیاده سازی و سپس داده های جمع آوری شده تحلیل و ترکیب شد. با توجه به شیوه مصاحبه در گردآوری داده های پژوهش در هر مرحله، یافته ها به سایر متخصصان ارجاع داده شده و نظرات آن ها در خلال پژوهش اعمال شده اند. همچنین پس از شکل گیری مدل نظری، مدل به ترکیبی از افراد مشارکت کننده ارجاع داده شده است تا ایده های آن ها نسبت به تغییر، حذف و اصلاح اعمال شود.

بعلاوه این مطالعه با تاکید بر رویکرد نظریه داده بنیاد^۲ انجام شد. در واقع در تحلیل داده ها در بخش کیفی پژوهش از روش نظریه پردازی بنیاد استفاده شد. در نظریه داده بنیاد یک رابطه میان داده و پژوهشگر وجود دارد و پی بردن به نظریه از میان داده ها هنر محقق است، پژوهشگر در این نظریه از دانشی درباره داده ها، ظرفیت شناسایی آنها و مفاهیم آن برخوردار است. در واقع روش نظریه داده بنیاد از یک فرایند ثابت و از پیش تعیین شده ای پیروی نمی کند و فرایند جمع آوری اطلاعات و تحلیل آنها با هم همپوشانی کامل دارند (هومن، ۱۳۹۴). فرایند اصلی در تکنیک نظریه داده بنیاد، به عنوان روش تحلیل اطلاعات، فرایند کدگذاری و طبقه بندی از داده های خام و استخراج مفاهیم و مقولات اصلی و روابط بین آنها در چارچوب یک نظریه محقق ساخته است که با توجه به شرایط و موقعیت پژوهش، نسبت به ارائه آن اقدام خواهد کرد. این فرایند مبنای اصلی تمایز این شیوه از سایر روش های تحلیل اطلاعات در پژوهش کیفی است (کوهن، منیون و موریسون^۳، ۲۰۰۷). در این روش جهت تحلیل اطلاعات از سه شیوه کدگذاری استفاده می شود که عبارتند از: کدگذاری باز^۴؛ کدگذاری محوری^۵؛ کدگذاری انتخابی^۶ (محمدپور، ۱۳۹۲). در این پژوهش حاضر نیز ابتدا به کدگذاری باز، سپس محوری و در نهایت به کدگذاری انتخابی پرداخته شد.

از نظر کرسول^۷ (۲۰۰۷) پژوهشگران کیفی به منظور افزایش اعتبار پژوهش های خود باید در هر پژوهش حداقل از دو راهبرد استفاده کنند. جهت اطمینان از روایی پژوهش اقدامات ذیل انجام شد:

الف) تطبیق اعضا؛ مشارکت کنندگان، نظر خویش را درباره گزارش پژوهش، فرایند تحلیل و مقوله ها عرضه کردند و مطابق نظرات آنها، نتایج، بازبینی و اصلاح شد. ب) بررسی همکار؛ نظرات، مدل و مقوله ها با سه نفر از استادان روانشناسان (دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارومیه) و سه نفر از دانشجویان دکترای رشته روانشناسی به اشتراک گذاشته شد و از نظرات آنها جهت تقویت نتایج پژوهش استفاده شد. ج) مشارکتی بودن پژوهش: جهت افزایش روایی پژوهش از مشارکت کنندگان (به خصوص ۶ نفر از کسانی که تحصیلات مرتبط و عالی و تجربه کافی داشتند) در کدگذاری، تحلیل و تفسیر داده ها کمک گرفته شد.

یافته ها

در مطالعه حاضر تعداد ۲۰ متخصص با میانگین و انحراف معیار سنی $49/81 \pm 4/21$ (حداقل سن ۴۴ و حداکثر ۵۹ سال) بود. همچنین میانگین و انحراف معیار سابقه شغلی $22/79 \pm 2/85$ (حداقل سابقه شغلی ۱۹ و حداکثر سابقه شغلی ۲۹) بود. بعلاوه از بین

1. Theoretical Saturation
2. Grounded Theory
3. Cohen, Manion & Morrison
4. Open Coding
5. Axial Coding
6. Selective Coding
7. Creswell
8. Member checking
9. Peer Examination

متخصصان مورد مطالعه ۲۰ درصد افراد مورد مطالعه (۴ نفر) دارای مدرک دکتری و بقیه افراد دارای مدرک کارشناسی ارشد بودند. در ادامه به منظور کدگذاری باز، ابتدا داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها به دقت مورد مطالعه، بررسی و تحلیل قرار گرفت، سپس عمل مفهوم سازی صورت گردید و به داده‌هایی که از نظر مفهوم شبیه به یکدیگر هستند، با نام‌های متناسب، برچسب زده شد.

جدول ۱. نمونه‌ای از مفاهیم و مقوله‌های بیان شده در مصاحبه‌های صورت گرفته

ردیف	شماره مصاحبه	مفاهیم	مقوله
۱	۳	روابط غیر رسمی در سازمان	روابط اجتماعی
۲	۱	روابط غیر رسمی در سازمان	
۳	۱۴	روابط غیر رسمی در سازمان	
۴	۱۸	همکاری	رفتار اخلاقی
۵	۳	رقابت سازنده	
۶	۲	رقابت سازنده	
۷	۱۲	قوانین سازمانی	شرایط کاری
۸	۵	حمایت سازمانی	
۹	۷	امنیت شغلی	
۱۰	۸	سیستم انتقادات و پیشنهادات	فرهنگ سازمانی
۱۱	۴	اعتماد	
۱۲	۱۳	آزادی بیان	
۱۳	۱۰	شایسته‌سالاری	سیستم تشویقی
۱۴	۹	تقدیر و تشکر از مدیران	
۱۵	۲	ارائه تسهیلات	

بر اساس تحلیل محتوایی مصاحبه‌های تخصصی انجام گردید در نهایت ۱۹ شاخص شناسایی شد. برای غربالگری و حصول اطمینان از اهمیت شاخص‌های شناسایی شده و انتخاب شاخص‌های نهایی از روش دلفی فازی استفاده گردید. روش دلفی^۱ روشی پیمایشی مبتنی بر نظرهای متخصصان است و سه خصوصیت اصلی دارد که عبارت اند از: پاسخ بی نام، تکرار و بازخورد کنترل شده و در نهایت پاسخ گروهی آماری. این تکنیک، روشی نظام مند به منظور جمع آوری و هماهنگی قضاوت‌های آگاهانه گروهی از متخصصان درباره سؤال یا موضوعی خاصی است (هومن، ۱۳۹۴). در این مطالعه نیز برای فازی‌سازی دیدگاه خبرگان از اعداد فازی مثلثی استفاده شد. دیدگاه متخصصان پیرامون اهمیت هر یک از شاخص‌ها با طیف فازی ۷ درجه گردآوری شده است که در جدول زیر ارائه شده است.

جدول ۲. کدهای محوری شناسایی شده

کد	عامل	کد	عامل
۱C	روابط اجتماعی	۱۱C	توان مالی کارکنان
۲C	فضای محیط کار	۱۲C	رفاهی
۳C	تجهیزات کاری	۱۳C	تحقیق، پژوهش و مطالعه
۴C	رفتار اخلاقی محیط کار	۱۴C	شرایط اقتصادی
۵C	شرایط خانوادگی	۱۵C	نگرش شغلی
۶C	شرایط کاری	۱۶C	افزایش کارایی شرکت

Design and validate the organizational happiness model of Raja's employees with a Grounded theory approach

۷C	فرهنگ سازمانی	۱۷C	شهرت و اعتبار شرکت
۸C	سیستم تشویقی	۱۸C	کاهش فرسودگی شغلی
۹C	خصوصیت فردی مدیران	۱۹C	زمینه سازی و برنامه ریزی شادمانی
۱۰C	کارکنان		

براساس نتایج جدول ۲ بعد از انجام مصاحبه‌ها تعداد ۱۹ عامل شناسایی شد که برخی از آن‌ها شامل روابط اجتماعی، فضای محیط کار، تجهیزات کاری، رفتار اخلاقی محیط کار، شرایط خانوادگی، شرایط کاری، فرهنگ سازمانی و غیره می‌باشد.

جدول ۳. طیف هفت درجه فازی برای ارزش‌گذاری شاخص‌ها

معیار عدد فازی	متغیر زبانی	معادل قطعی
(۱،۱،۱)	خیلی بی‌اهمیت	۱
(۱،۲،۳)	خیلی بی‌اهمیت تا بی‌اهمیت	۲
(۲،۳،۴)	بی‌اهمیت	۳
(۳،۴،۵)	بی‌اهمیت تا اهمیت متوسط	۴
(۴،۵،۶)	متوسط	۵
(۵،۶،۷)	متوسط تا با اهمیت	۶
(۶،۷،۸)	با اهمیت	۷
(۷،۸،۹)	با اهمیت تا خیلی با اهمیت	۸
(۸،۹،۹)	خیلی با اهمیت	۹

در جدول ۳ طیف هفت درجه فازی برای ارزش‌گذاری شاخص‌ها ارائه شده است و همانطوری که در این جدول مشاهده می‌شود مقیاس متغیر زبانی و عددفازی شاخص‌های مطرح شده ارائه شده است.

جدول ۴. نتایج حاصل از غربال‌گری شاخص‌ها (راند نخست)

شاخص‌ها	کران پایین	مقدار محتمل	کران بالا	مقدار قطعی	نتیجه راند ۱
۱C	۷/۸۶۵	۷/۸۶۹	۸/۶۸۸	۷/۸۰۷	پذیرش
۲C	۷/۰۷۹	۸/۰۸۲	۸/۸۹۵	۸/۰۱۹	پذیرش
۳C	۷/۰۳۴	۷/۹۵۷	۸/۷۷۷	۷/۹۲۳	پذیرش
۴C	۶/۸۶۵	۷/۸۶۹	۸/۶۸۸	۷/۸۰۷	پذیرش
۵C	۶/۸۶۵	۷/۸۶۹	۸/۶۸۸	۷/۸۰۷	پذیرش
۶C	۷/۲۸۶	۸/۲۸۸	۹/۰۰۰	۸/۱۹۱	پذیرش
۷C	۶/۸۶۵	۷/۸۶۹	۸/۶۸۸	۷/۸۰۷	پذیرش
۸C	۷/۰۷۹	۸/۰۸۲	۸/۸۹۵	۸/۰۱۹	پذیرش
۹C	۷/۲۸۶	۸/۲۸۸	۹/۰۰۰	۸/۱۹۱	پذیرش
۱۰C	۶/۶۳۷	۷/۶۴۶	۸/۴۷۲	۷/۵۸۵	پذیرش
۱۱C	۶/۹۷۱	۷/۹۷۵	۸/۷۹۰	۷/۹۱۲	پذیرش
۱۲C	۷/۵۶۰	۸/۳۸۶	۹/۰۰۰	۸/۳۱۵	پذیرش
۱۳C	۶/۷۲۷	۷/۷۳۶	۸/۴۷۲	۷/۶۴۵	پذیرش
۱۴C	۷/۲۸۶	۸/۱۷۸	۸/۸۹۵	۸/۱۲۰	پذیرش
۱۵C	۷/۱۸۹	۸/۱۹۱	۹/۰۰۰	۸/۱۲۷	پذیرش

پذیرش	۷/۸۰۷	۸/۶۸۸	۷/۸۶۹	۶/۸۶۵	۱۶C
پذیرش	۷/۷۳۸	۸/۵۸۶	۷/۷۶۵	۶/۸۶۵	۱۷C
پذیرش	۸/۱۹۱	۹/۰۰۰	۸/۲۸۸	۷/۲۸۶	۱۸C
پذیرش	۷/۸۰۷	۸/۶۸۸	۷/۸۶۹	۶/۸۶۵	۱۹C

در جدول ۴ نتایج حاصل از غربال‌گری شاخص‌ها (راند نخست) ارائه شده است و همانطوری که در این جدول مشاهده می‌شود با توجه به مقدار قطعی به دست آمده برای هریک از مقوله‌ها در راند نخست همه مقوله‌ها تایید شده و هیچ کد محوری حذف نشده است.

جدول ۵. نتایج حاصل از غربال‌گری شاخص‌ها (راند دوم)

شاخص‌ها	کران پایین	مقدار محتمل	کران بالا	مقدار قطعی	نتیجه راند ۲
C1	۶/۹۵۷	۷/۹۶۲	۸/۶۸۸	۷/۸۶۹	پذیرش
C2	۷/۰۷۹	۸/۰۸۲	۸/۸۹۵	۸/۰۱۹	پذیرش
C3	۷/۱۲۸	۸/۰۵۳	۸/۷۷۷	۷/۹۸۶	پذیرش
C4	۶/۸۶۵	۷/۸۶۹	۸/۶۸۸	۷/۸۰۷	پذیرش
C5	۶/۸۶۵	۷/۸۶۹	۸/۶۸۸	۷/۸۰۷	پذیرش
C6	۷/۲۸۶	۸/۲۸۸	۹/۰۰۰	۸/۱۹۱	پذیرش
C7	۶/۹۵۷	۷/۹۶۲	۸/۶۸۸	۷/۸۶۹	پذیرش
C8	۷/۰۷۹	۸/۰۸۲	۸/۸۹۵	۸/۰۱۹	پذیرش
C9	۷/۲۸۶	۷/۲۸۸	۹/۰۰۰	۸/۱۹۱	پذیرش
C10	۶/۹۵۷	۷/۹۶۲	۸/۶۸۸	۷/۸۶۹	پذیرش
C11	۶/۹۷۱	۷/۹۷۵	۸/۷۹۰	۷/۹۱۲	پذیرش
C12	۷/۵۶۰	۸/۳۸۶	۹/۰۰۰	۸/۳۱۵	پذیرش
C13	۶/۷۲۷	۷/۷۳۶	۸/۴۷۲	۷/۶۴۵	پذیرش
C14	۷/۲۸۶	۸/۱۷۸	۸/۸۹۵	۸/۱۲۰	پذیرش
C15	۷/۱۸۹	۸/۱۹۱	۹/۰۰۰	۸/۱۲۷	پذیرش
C16	۷/۰۶۵	۸/۰۶۹	۸/۷۹۰	۷/۹۷۵	پذیرش
C17	۶/۸۶۵	۷/۷۶۵	۸/۵۸۶	۷/۷۳۸	پذیرش
C18	۷/۲۸۶	۸/۲۸۸	۹/۰۰۰	۸/۱۹۱	پذیرش
C19	۶/۸۶۵	۷/۸۶۹	۸/۶۸۸	۷/۸۰۷	پذیرش

در جدول ۵ نتایج حاصل از غربال‌گری شاخص‌ها (راند دوم) ارائه شده است و همانطوری که در این جدول مشاهده می‌شود با توجه به مقدار قطعی به دست آمده از رانده اول، تحلیل دلفی فازی برای شاخص‌های باقی مانده در راند دوم ادامه پیدا کرد و نتایج شاخص‌ها در هریک از مقوله‌ها در راند دوم نیز تایید شده است و هیچ کد محوری حذف نشده است.

جدول ۶. فاصله مقدار قطعی راند نخست و راند دو

شاخص‌ها	نتیجه راند ۱	نتیجه راند ۲	اختلاف	نتیجه
۱C	۷/۸۰۷	۷/۸۶۹	۰/۰۶۲	توافق
۲C	۸/۰۱۹	۸/۰۱۹	۰	توافق
۳C	۷/۹۲۳	۷/۹۸۶	۰/۰۶۲	توافق
۴C	۷/۸۰۷	۷/۸۰۷	۰	توافق
۵C	۷/۸۰۷	۷/۸۰۷	۰	توافق

توافق	۰	۸/۱۹۱	۸/۱۹۱	۶C
توافق	۰/۰۶۲	۷/۸۶۹	۷/۸۰۷	۷C
توافق	۰	۸/۰۱۹	۸/۰۱۹	۸C
توافق	۰	۸/۱۹۱	۸/۱۹۱	۹C
توافق	۰/۲۸۴	۷/۸۶۹	۷/۵۸۵	۱۰C
توافق	۰	۷/۹۱۲	۷/۹۱۲	۱۱C
توافق	۰	۸/۳۱۵	۸/۳۱۵	۱۲C
توافق	۰	۷/۶۴۵	۷/۶۴۵	۱۳C
توافق	۰	۸/۱۲۰	۸/۱۲۰	۱۴C
توافق	۰	۸/۱۲۷	۸/۱۲۷	۱۵C
توافق	۰/۱۸۴	۷/۹۷۵	۷/۸۰۷	۱۶C
توافق	۰	۷/۷۳۸	۷/۷۳۸	۱۷C
توافق	۰	۸/۱۹۱	۸/۱۹۱	۱۸C
توافق	۰	۷/۸۰۷	۷/۸۰۷	۱۹C

بعد از نتایج راند اول و دوم برای دستیابی به یک رویکرد برای پایان دلفی باید میانگین امتیازات سوالات راند اول و راند دوم باهم مقایسه شوند در صورتی که اختلاف بین دو مرحله از حد آستانه خیلی کم (۰/۲) کوچکتر باشد در این صورت فرایند نظرسنجی متوقف می‌شود. لذا همانطور که در جدول ۶ مشاهده می‌شود این نتایج کمتر از ۰/۲ بوده بنابراین فرایند نظرسنجی متوقف شد و نتایج به دست آمده حاکی از تایید اختلاف بین دو راند بود.

کدگذاری محوری

هدف این مرحله برقراری رابطه بین مقوله‌های تولید شده در مرحله کدگذاری باز است. این کدگذاری، به این دلیل محوری نامیده شده که کدگذاری حول محور یک مقوله تحقیق یعنی "نگرش شغلی" است. این مقوله به عنوان مقوله محوری انتخاب شده و در مرکز مدل قرار گرفته است؛ زیرا می‌توان ردپا و اثر آن را در اغلب داده‌ها و نقل و قول‌های مصاحبه شونده‌ها، به وضوح مشاهده کرد. بنابراین می‌توان این مقوله را در مرکز مدل قرار داد و سایر مقوله‌ها را با آن مرتبط ساخت. برای کدگذاری محوری در این پژوهش از الگوی پارادایمی استراوس و کوربین استفاده شده است. این الگو به نظریه پرداز کمک می‌کند تا درکی کلی از فرایند تئوریک داشته باشد. اجزای الگوی پارادایمی برای کدگذاری محوری عبارتند از مقوله محوری، شرایط علی، زمینه یا بستر حاکم، شرایط مداخله‌گر، استراتژی‌ها و کنش‌های متقابل و پیامدها (استرورس و کوربین^۱، ۱۹۹۸). در ادامه هر یک از اجزای کدگذاری محوری در این پژوهش تشریح شد.

مقوله محوری:

۱- **نگرش شغلی:** در این پژوهش مقوله "نگرش شغلی" به عنوان مقوله محوری انتخاب شده است. همانطور که گفته شد، رد پای این مقوله در سراسر داده‌ها قابل مشاهده است و در تمامی مصاحبه‌ها تقریباً به آن‌ها اشاره شده است و نقش محوری ایفا می‌کند. به بیان بهتر سایر مقوله‌ها حول نگرش شغلی جمع شده‌اند. مصاحبه شونده‌ها در نقل قول‌های مختلف و در بیان روایت‌هایشان به مفاهیمی همچون «رفتار شهروندی»، «تعهد شغلی»، «رضایت شغلی»، «تعهد سازمانی»، «درگیری شغلی»، «توانمندی روانشناختی» و «حمایت مدیریتی» اشاره داشتند.

۲- **شرایط علی:** همانطور که در فصل سه گفته شد، شرایط علی حوادث، وقایع و اتفاقاتی هستند که به وقوع یا گسترش پدیده مورد نظر می‌انجامد، شرایط علی در داده‌ها اغلب با واژگانی نظیر وقتی، درحالی که، از آن‌جا که، به سبب و به علت بیان می‌شود. حتی زمانی که چنین شناسه‌هایی وجود ندارد محقق می‌تواند با توجه به خود پدیده و با نگاه منظم به داده‌ها و بازبینی رویدادها و وقایعی که

از نظر زمانی مقدم بر پدیده مورد نظر هستند، شرایط علی را بیابد. در این پژوهش، پنج مقوله "روابط اجتماعی"، "فضای محیط کار"، "تجهیزات کاری"، "سیستم تشویقی" و "رفتار اخلاقی محیط کار" به عنوان شرایط علی در نظر گرفته شده است.

۳- روابط اجتماعی: «روابط اجتماعی» مقوله‌ای علی است که از مفاهیم «روابط غیر رسمی در سازمان»، «تعاملات با جامعه بین‌المللی»، «تعاملات کارکنان با مدیران»، «تشکل‌های اجتماعی در شرکت»، «تعامل بین همکاران» و «همکاری با سایر سازمان‌ها» و «همدلی» تشکیل شده است. برای اینکه شادمانی سازمانی ایجاد و افزایش یابد، باید به نتایج ایجاد روابط اجتماعی و قابلیت‌های آنها توجه ویژه شود و با مشخص ساختن اهمیت آن در سازمان زمینه بهبود اجرای آن را فراهم ساخت.

۴- فضای محیط کار: «فضای محیط کار» مقوله‌ای علی است که از مفاهیم «تخصیص فضای سبز»، «منطقه جغرافیایی شرکت»، «تخصیص سالن ورزشی» و «معماری متناسب با شرکت» تشکیل شده است. برای اینکه شادی بین کارکنان در محیط کار افزایش یابد باید به فضای محیط کار توجه ویژه شود. به عبارت بهتر فضای محیط کار مناسب می‌تواند بر روحیه کارکنان و کارکنان در شرکت اثر بگذارد.

۵- تجهیزات کاری: «تجهیزات کاری» مقوله‌ای علی است که از مفاهیم «امکانات فیزیکی موجود در محیط کار»، «فضای کاری مناسب»، «کتابخانه مناسب» و «کلاس‌های درس کاربردی» تشکیل شد است. برای اینکه شادی بین کارکنان در محیط کار افزایش یابد باید به تجهیزات کاری توجه ویژه شود زیرا اگر کارکنان احساس کنند تجهیزات به روز و مناسب در دسترسی آنها برای انجام کارها وجود ندارد، دلسرد شده و روحیه انجام کار ندارد. مصاحبه‌های انجام شده از مصاحبه‌شوندگان نیز این موضع را در بردارد.

۶- سیستم تشویقی: «سیستم تشویقی» مقوله‌ای علی است که از مفاهیم «پیشرفت شغلی»، «شایسته‌سالاری»، «تقدیر و تشکر از مدیران»، «ارائه تسهیلات»، «پاداش»، «اوقات فراغت» و «فرصت تحصیل رایگان» تشکیل شد است. برای اینکه شادی بین کارکنان در محیط کار افزایش یابد باید به سیستم تشویقی توجه ویژه شود، چرا که سیستم تشویقی می‌تواند انگیزه کارکنان و مدیران را افزایش دهد.

۷- رفتار اخلاقی محیط کار: «رفتار اخلاقی محیط کار» مقوله‌ای علی است که از مفاهیم «برابری سازمانی»، «همکاری»، «رقابت سازنده»، «رفتار غیرسیاسی» و «کاهش فساد اداری» تشکیل شد است. برای اینکه شادی بین کارکنان در محیط کار افزایش یابد باید به رفتار اخلاقی محیط کار توجه ویژه شود زیرا اگر مدیران احساس کنند رفتارهای غیر اخلاقی در شرکت رواج پیدا کرده است، هم‌شان و منزلت شرکت نزول پیدا می‌کند و هم مدیران حس خوبی در شرکت ندارند. مصاحبه‌های انجام شده از مصاحبه‌شوندگان نیز این موضع را در بردارد. در ادامه به مصاحبه‌های مصاحبه‌شوندگان اشاره شده است: برابری سازمانی در شرکت و بین کارکنان منجر به از بین رفتن ناراحتی‌ها بین مدیران می‌شود زیرا مدیران احساس می‌کنند با توجه به مهارت و شایستگی‌های آنها جایگاهی برای آنها در نظر گرفته شده است که منجر می‌شود که کارکنان و مدیران شرکت محل کار خود را بیشتر دوست بدارند و احساس رضایت بیشتری از کار دارند.

۸- شرایط بستر: شرایط بستر مجموعه شرایطی هستند که زمینه پدیده موردنظر را فراهم می‌سازد و بر رفتارها و کنش‌ها تاثیر می‌گذارند. شرایط بستر، مقوله محوری و نتایج منتج از آن را تحت تاثیر قرار می‌دهد. به عبارت دیگر سلسله شرایط خاص که در آن استراتژی‌ها و کنش‌های متقابل برای اداره کردن، کنترل و پاسخ به پدیده صورت می‌گیرد. تمیز شرایط بستر از شرایط علی مشکل است زیرا یک سری از عوامل می‌توانند در دو نقش باشند. در این پژوهش مقوله «شرایط خانوادگی»، «شرایط کاری»، «شرایط رفاهی»، «یادگیری و پژوهش»، «شرایط اقتصادی» و «فرهنگ سازمانی» به منزله شرایط بستر در نظر گرفته شده‌اند.

۹- شرایط خانوادگی: شرایط خانوادگی مقوله‌ای است که در شادمانی کارکنان در محیط کار تاثیر قابل توجهی دارد حرف اول را می‌زند به این صورت که محیط خانواده می‌تواند تاثیر چشم‌گیری بر خلقیات افراد در محیط کار داشته باشد. این مقوله از مفاهیم «توجه به خانواده»، «آرامش در محیط خانواده»، «روابط خانوادگی مناسب»، «نشاط خانوادگی» و «حمایت بین اعضا خانواده» تشکیل شده است.

۱۰- شرایط کاری: شرایط کاری یکی از مقوله‌های مهمی است که بر شادمانی و خرسندسازی کارکنان اثرگذار است. این مقوله از مفاهیم «قوانین سازمانی»، «حمایت سازمانی»، «امنیت شغلی»، «سلسله مراتب اختیارات»، «زمینه رشد و توسعه شخصی»، «سبک رهبری»، «توجه به ماموریت و راهبردهای سازمانی»، «ساعت کاری منعطف و شناور»، «زمانبندی مناسب کار»، «تناسب شغل با

شخصیت»، «تعادل بین زندگی کاری و خانوادگی» و «تمرکز زدایی» تشکیل شده است. مصاحبه شونده‌گان در اظهاراتشان بیان داشتند که قوانین سازمانی یکی از زمینه‌های ایجاد شادمانی در شرکت است.

۱۱- شرایط رفاهی: شرایط رفاهی کارکنان در شرکت زمینه بهبود روحیه و شادمانی کارکنان را فراهم می‌آورد. این مقوله از مفاهیم «تغذیه مناسب»، «ارائه امکانات رفاهی»، «فراهم‌سازی شرایط سفر» و «درمان رایگان» تشکیل شده است. مصاحبه شونده‌گان در اظهاراتشان بیان داشتند ایجاد شرایط رفاهی مناسب در کنار کار باعث می‌شود کارکنان احساس کنند که سازمان به آنها اهمیت می‌دهد

۱۲- شرایط تدریس و پژوهش: شرایط یادگیری و پژوهش یکی از عواملی است که به عنوان شرایط بستر شادمانی کارکنان در شرکت شناسایی شد. این مقوله از مفاهیم «آموزش‌های کاربردی»، «فراهم بودن امکانات پژوهشی»، «امکان چاپ مقالات علمی»، «مشارکت در فعالیت‌های پژوهشی»، «مدیریت دانش»، «امکان پژوهش‌های کاربردی» و «استفاده از مدیران در تصمیمات کشوری» تشکیل شده است.

۱۳- شرایط اقتصادی: شرایط اقتصادی در محیط کار مقوله‌ای است که به عنوان بستر محسوب می‌شود و ولی می‌تواند یکی از مهم‌ترین عوامل تاثیرگذار بر شادمانی سازمانی باشد. این مقوله از مفهوم «مزایای مادی» و «امنیت اقتصادی» تشکیل شده است.

۱۴- فرهنگ سازمانی: فرهنگ سازمانی مقوله‌ای است که به عنوان بستر محسوب می‌شود و ولی می‌تواند یکی از مهم‌ترین عوامل تاثیرگذار بر شادمانی سازمانی باشد. این مقوله از مفهوم «جریان آزاد اطلاعات»، «سیستم پذیرش انتقادات و پیشنهادات»، «روح فرهنگ مثبت اندیشی»، «شفافیت»، «آزادی بیان»، «آزادی عمل»، «تحمل اختلاف سلیقه»، «هویت و همانندی» و «ارتباطات همه جانبه» تشکیل شده است.

۱۵- شرایط مداخله‌گر: شرایط مداخله‌گر عواملی هستند که شرایط علی را تسهیل می‌کنند یا بر اثر این شرایط تداخل ایجاد کرده و مانع آن می‌شود. شرایط مداخله‌گر خود به تنهایی منجر به رفتار نمی‌شود اما می‌تواند بر اثر شرایط علی بر رفتار اثرگذار باشند. در این پژوهش «خصوصیات فردی مدیران»، «کارمندان» و «توان مالی کارمندان» به عنوان شرایط مداخله‌گر محسوب می‌شوند.

۱۶- خصوصیات فردی کارکنان: «خصوصیات فردی مدیران» مقوله‌ای است که اثر شرایط علی و بستر بر مقوله محوری را تسهیل و یا با مانع روبه‌رو می‌سازد. این مقوله از مفاهیم «امید به آینده»، «اعتماد به نفس»، «عزت نفس»، «اجتماعی بودن»، «خودباوری»، «انگیزه کاری»، «امید به زندگی»، «آینده‌نگری»، «خودکارآمدی»، «خودگشودگی»، «هوش هیجانی»، «هوش معنوی»، «دینداری»، «خودشکوفایی»، «قدرت بیان»، «ابتکار و خلاقیت»، «خودکنترلی» و «عشق و علاقه به کار» تشکیل شده است.

۱۷- کارمندان: «کارمندان» یکی دیگر از شرایط مداخله‌گر محسوب می‌شود که مصاحبه شونده‌گان اظهار داشتند که می‌تواند موجب تسهیل و یا ایجاد مانع در شادمانی سازمانی می‌شود. این مقوله از مفاهیم «خلاقیت»، «توجه به علایق کارمندان»، «انجام برنامه‌های فوق برنامه با کارمندان»، «احترام کارمند به مدیران»، «رفتار کارمندان»، «انگیزه کارمندان»، «بازخور کارکنان» و «تلاش کارمندان» تشکیل شده است.

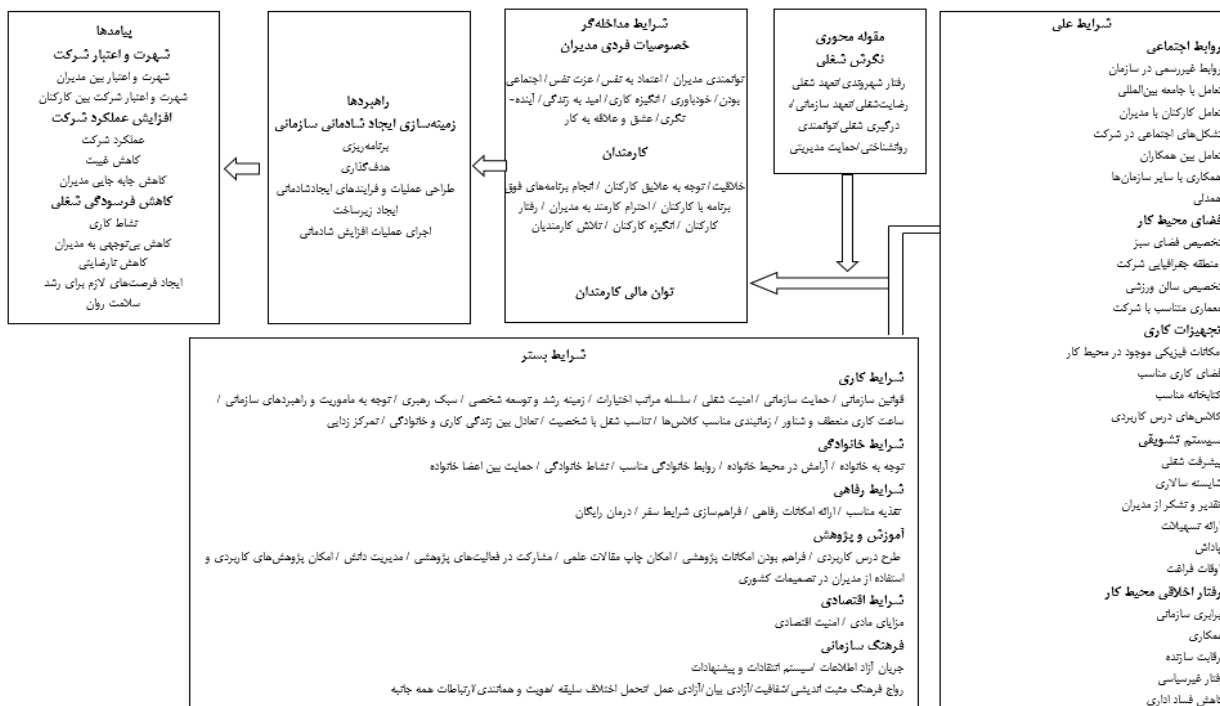
۱۸- توان مالی کارمندان: «توان مالی کارمندان» یکی دیگر از شرایط مداخله‌گر محسوب می‌شود که مصاحبه شونده‌گان اظهار داشتند که می‌تواند موجب تسهیل و یا ایجاد مانع در شادمانی سازمانی می‌شود. این مقوله از مفاهیم «اشتغال کارکنان و دانش آموختگان»، «تقویت توان مالی کارمندان» و «ارائه تسهیلات رفاهی به کارمندان» تشکیل شده است.

۱۹- راهبرد: راهبردها یا کنش‌ها، اقدامات هدفمندی هستند که راه‌حلی برای پدیده مورد نظر فراهم می‌سازند. راهبردها مجموعه اقداماتی است که افراد، تیم‌ها و سازمان، در پاسخ به شرایط علی و بستر و با توجه به عوامل مداخله‌گر به منظور تحقق مقوله محوری «نگرش شغلی» انجام می‌دهند. در این پژوهش، «زمینه سازی ایجاد شادمانی سازمانی» به عنوان راهبرد تحقق «شادمانی در سازمان» شناخته شده است. این مقوله شامل «مدیریت استعداد»، «متنوع ساختن جو شرکت»، «خدمات بازنشستگی»، «ایجاد دفتر مشاوره روانی و حقوقی»، «برگزاری دوره های مثبت اندیشی» و «مهندسی مجدد ساختارها و فرآیندهای شرکت» است.

کدگذاری انتخابی و خلق نظریه

کدگذاری انتخابی مرحله اصلی نظریه‌پردازی است که مقوله محوری را به شکلی نظام‌مند به دیگر مقوله ربط داده، آن روابط را در چارچوب یک روایت و داستان، روشن کرده و مقوله‌هایی را که به بهبود و توسعه بیشتری نیاز دارند، اصلاح می‌کند. به عبارت دیگر، کدگذاری انتخابی فرایند یکپارچه‌سازی و بهبود و پالایش مقوله‌ها است به این ترتیب که محقق با ایجاد یک آهنگ و چیدمان خاص بین

مقوله‌ها آن‌ها را برای ارائه و شکل‌دهی یک نظریه تنظیم می‌کند که این امر از طریق کشف مقوله مرکزی امکان‌پذیر است. مقوله مرکزی نتایج حاصل از تجربه تحلیل را در قالب یک عبارت کوتاه متشکل از چند کلمه بیان می‌کند (محمدپور، ۱۳۹۲). در ادامه براساس مفاهیم و مقوله‌های استخراجی از مراحل قبل تشریح شده است (شکل ۲).



شکل ۱. الگوی شادمانی سازمانی

در این پژوهش مقوله مرکزی تحت عنوان «نگرش شغلی» نامیده شده است. زیرا بخش زیادی از نقل قول‌های مصاحبه‌شوندگان در مورد مولفه‌های مدنظر آن‌ها برای افزایش جذابیت و چگونگی توسعه آن‌ها بود. در شکل (۱) نیز نتایج حاصل از شناسایی مقوله‌های کد گذاری ارائه شده است. در واقع الگوی شادمانی سازمانی کارکنان شرکت رجا با رویکرد نظریه داده بنیاد براساس الگوی پارادایمی اشتراک و کوربین طراحی شده، در شکل ۱ نشان داده شده است.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف این مطالعه طراحی و اعتبارسنجی الگوی شادمانی سازمانی کارکنان شرکت رجا با رویکرد نظریه داده بنیاد بود. نتایج به دست آمده حاکی از اعتبار مدل شادمانی سازمانی کارکنان شرکت رجا با رویکرد نظریه داده بنیاد بود. مرور مطالعات انجام گرفته در داخل کشور گویای این واقعیت است که شادمانی سازمانی محور بسیاری از مطالعات قرار گرفته است. در این راستا عسگری و همکاران (۱۳۹۲)، ملک‌زاد و راهنما (۱۳۹۵)، حق‌گویان و همکاران (۱۳۹۴) و آدابی و همکاران (۱۳۹۹) هر کدام در تحقیقات جداگانه‌ای موضوع شادمانی سازمانی را مورد مطالعه قرار داده و متغیرهای متعددی را در این زمینه شناسایی و معرفی کردند.

در پژوهش حاضر مقوله «نگرش شغلی» به عنوان مقوله محوری انتخاب شده است. به این علت که رد پای این مقوله در سراسر داده‌ها قابل مشاهده است و در تمامی مصاحبه‌ها تقریباً به آن‌ها اشاره شده است و نقش محوری ایفا می‌کند. به بیان بهتر سایر مقوله‌ها حول نگرش شغلی جمع شده‌اند. مصاحبه‌شوندگان در نقل قول‌های مختلف و در بیان روایت‌هایشان به مفاهیمی همچون «رفتار شهروندی»، «تعهد شغلی»، «رضایت شغلی»، «تعهد سازمانی»، «درگیری شغلی»، «توانمندی روان‌شناختی» و «حمایت مدیریتی» اشاره داشتند. در این خصوص شبیانی دلویی (۱۳۹۳) در مطالعه خود، نگرش افراد به شغلشان را یکی از عوامل موثر در شادی سازمانی بیان کرده است.

Design and validate the organizational happiness model of Raja's employees with a Grounded theory approach

در تبیین این یافته قابل بیان است که نگرش‌های کارکنان با رفتارهایی که برای سازمان حساسیت دارد، ارتباط دارد. به‌طور کلی، کارکنان، مجموعه‌ای از نگرش‌های باثبات و شناختنی نسبت به محیط کار خود دارند که بعضی از آنها عبارتند از: پرداخت‌ها، شرایط محیط کار، شرح وظایف شغل (هاکان، پرهونیومی و توپینی-تانیر، ۲۰۰۸) می‌باشد. زمانی که کارکنان نگرش مثبتی در خصوص محیط شغلی خود داشته باشند، زمینه افزایش رفتارهای تعهدمندانه در سازمان، رفتار شهروندی مناسب، رضایت شغلی، درگیری شغلی مناسب را به دنبال خواهد داشت. چنانچه در مطالعه حاضر نیز اکثر متخصصان مورد مصاحبه به نقش پذیری این متغیرها از نگرش شغلی اشاره کردند. چنانچه یکی از متخصصان مورد مصاحبه (شماره ۷) در این خصوص گفتند که "شما در نظر بگیرید فردی که نگرش منفی به شغل خود دارد و از کار خود راضی نباشد همیشه می‌خواهد جایی پیدا کند که بتونه از کار فرار کنه یا بتواند سازمان خودش را تغییر بده ولی زمانی که افراد از کار و محیط کاری خود رضایت دارند، مسلماً تعهدشان نسبت به کار و محیط کاریشون بیشتر می‌شود" متخصص دیگری (شماره ۱۵) بیان کردند که "من نگرشی مثبتی به شغلم دارم و به شدت دلبسته کارم هستم و از هرگونه تلاشی برای بهتر شدن کارم فروگذار نمی‌کنم. زمانی که مشغول کار هستم احساس می‌کنم در دنیای دیگری غرق هستم و در من احساس شادمانی و شغف بیشتری ایجاد می‌کند".

افزون براین نتایج مطالعاتی نیز به همبستگی بین نگرش شغلی با مفاهیم رفتار شهروندی (زندى، فتاحی، فقیرنژاد و نصیری، ۱۳۹۸)، توانمندی روان‌شناختی (جهانشاهی، سلطانی‌فر، دلاور و خجسته، ۱۳۹۷؛ رجی فرجاد، ۱۳۹۷)، درگیری شغلی (مساح، عریضی و کلانتری، ۱۳۹۶) و سایر مفاهیم بیان شده در این پژوهش اشاره کرده‌اند.

بعلاوه در مدل پیشنهادی این پژوهش پنج مقوله "روابط اجتماعی"، "فضای محیط کار"، "تجهیزات کاری"، "سیستم تشویقی" و "رفتار اخلاقی محیط کار" به عنوان شرایط علی در نظر گرفته شده است. روابط اجتماعی با ترویج روابط غیررسمی در شرکت تعامل با جامعه بین‌المللی، تعامل با کارکنان، تشکل‌های اجتماعی در شرکت، تعامل بین همکاران، همکاری با سایر سازمان‌ها و در نهایت با همدلی معرفی شد. در واقع «فضای محیط کار» از مفاهیم «تخصیص فضای سبز مناسب شرکت»، «منطقه جغرافیایی شرکت»، «تخصیص سالن ورزشی در شرکت‌ها» و «معماری متناسب با شرکت» تشکیل شده است. برای اینکه شادمانی بین کارکنان در محیط کار افزایش یابد باید به فضای محیط کار توجه ویژه شود. بعلاوه «تجهیزات کاری» با «امکانات فیزیکی موجود در محیط کار»، «فضای کاری مناسب»، «کتابخانه مناسب»، «کلاس‌های درس کاربردی» و «فراهم بودن امکانات آموزشی» تقویت می‌شود. نتایج مطالعات صورت گرفته نیز به ارتباط این متغیرها با شادمانی سازمانی اشاره کرده‌اند. در این خصوص به ارتباط بین متغیرهای اخلاق کاری (یوسفی سعید آبادی، و عباسی، ۱۳۹۷)، فضای محیط کار (ضایی کلانتری، کیا و عبادی خورشیدی، ۱۳۹۵)، روابط بین اعضاء (رستگار و کوشش تبار، ۱۳۹۶) با شادکامی اشاره شده است.

قابل بیان است که روابط اجتماعی، فضای محیط کار و تجهیزات کاری به عنوان کلیدهای اساسی در پیشبرد کارکردهای سازمان می‌باشند (حق‌گویان و همکاران، ۱۳۹۴). زمانی که بین اعضا روابط اجتماعی مناسبی برقرار باشد، فضای کاری زمینه روابط خوب و دوستانه را برای کارکنان فراهم می‌کند که انی عامل موجب افزایش رضایت و شادمانی بین کارکنان می‌شود. چنانچه در این خصوص یکی از متخصصان مورد مصاحبه (شماره ۴) بیان کرد "زمانی که با همکاران رابطه دوستانه و همکارانه دارم، رضایت و شادمانی بیشتری از کار خود دارم".

بعلاوه براساس نتایج سیستم تشویقی در واقع همه آن چیزی است که به منظور قدردانی از عملکرد کارکنان به عنوان پاداش کار آنها در اختیارشان قرار می‌گیرد. «پیشرفت شغلی»، «شایسته سالاری»، «تقدیر و تشکر از کارکنان»، «ارائه تسهیلات»، «پاداش» و «امکان تحصیل رایگان» عواملی هستند که این مفهوم را می‌سازند و در نهایت «رفتار اخلاقی محیط کار» با «برابری سازمانی»، «همکاری»، «رقابت سازنده»، «رفتارهای غیرسیاسی» و «کاهش فساد اداری» معرفی و تحلیل می‌شود. اگر سلسله شرایط خاصی را که در آن استراتژی‌ها و کنش‌های متقابل برای اداره کردن، کنترل و پاسخ به پدیده صورت می‌گیرد به عنوان شرایط بستر در نظر بگیریم به عقیده پژوهشگران «شرایط خانوادگی»، «شرایط کاری»، «رفاهی»، «شرایط تدریس و پژوهش» و «شرایط اقتصادی» و فرهنگ سازمانی زمینه ایجاد شادمانی در سازمان را فراهم می‌سازد و بر رفتارها و کنش‌ها تاثیر می‌گذارد. شرایط مداخله‌گر عواملی هستند که شرایط علی را تسهیل می‌کنند

یا بر اثر این شرایط تداخل ایجاد کرده و مانع آن می‌شود. به عبارت دیگر شرایط مداخله‌گر خود به تنهایی منجر به رفتار نمی‌شود، اما می‌تواند بر اثر شرایط علی بر رفتار اثرگذار باشند.

این نتایج در مطالعه فتحی، کرمی و محمدی‌راد (۱۳۹۵)، امیلیو^۱ (۲۰۱۸)، کاون و گادانز^۲ (۲۰۱۹) و جرادو، آنجیا، آناماریا و اورس^۳ (۲۰۱۹) همخوانی داشت. نتایج مطالعه فتحی حاکی از نقش معنادار عوامل اقتصادی-اجتماعی بر شادمانی و بهره‌وری نیروی کار بود. بعلاوه یافته‌های مطالعه امیلیو (۲۰۱۸) حاکی از ارتباط بین شایسته‌سالاری و تقدیر و تشکر از کارکنان با رضایت و شادمانی و نتایج مطالعه جرادو و همکاران (۲۰۱۹) حاکی از رابطه بین شادمانی سازمانی با شرایط کاری و همکاری بین کارکنان بود. براساس نظر پژوهشگران قابل بیان است که زمانی که در سازمان مقوله‌های مانند شایسته‌سالاری، تقدیر و تشکر از کارکنان، پاداش، کاهش فساد اداری، برابری سازمانی و غیره مورد توجه بود و اجرایی گردد، زمینه بروز اشتیاق به کار و به تبع آن شادی کارکنان فراهم خواهد شد. چنانچه در این خصوص یکی از متخصصان مورد مصاحبه بیان نمودند که "زمانی که برابری و سیستم تشویقی مناسب از کارکنان وجود داشته باشد، انگیزه کاری من افزایش یافته و موجب شادی من می‌شود".

بعلاوه در این پژوهش "خصوصیات فردی" و "کارکنان" به عنوان شرایط مداخله‌گر محسوب می‌شوند و در نهایت پیامدها، نتایج و حاصل راهبردها و یا کنش‌ها و واکنش‌ها هستند. به عبارت دیگر، هر جا انجام یا عدم انجام کنش/واکنش معینی در پاسخ به امر یا مسئله‌ای یا به منظور اداره یا حفظ موقعیتی از سوی فرد یا افرادی انتخاب شود، پیامدهایی پدید می‌آید. به طور کلی در این پژوهش مقوله "نگرش شغلی" به عنوان مقوله محوری انتخاب شده است. به این علت که رد پای این مقوله در سراسر داده‌ها قابل مشاهده است و نقش محوری ایفا می‌کند. به بیان بهتر سایر مقوله‌ها حول نگرش شغلی جمع شده‌اند. با توجه نتایج به دست آمده افزایش شادی سازمانی براساس مقوله‌های شناسایی شده در این پژوهش قابل تحقق است. کاربست هر یک از مقوله‌های شناسایی شده از طریق برنامه ریزی‌های مسئولان مربوطه می‌تواند علاوه بر افزایش شادمانی سازمانی کارکنان شرکت رجا، زمینه ساز پیشرفت و افزایش بهره‌وری سازمانی برای این شرکت را به همراه داشته باشد. در این خصوص اقداماتی مانند تجهیز کتابخانه شرکت به کتاب‌ها و وسائل آموزشی به روز در راستای رفتار اخلاقی محیط کار، توجه به اصل برابری و رعایت عدالت در بین کارکنان، تقویت روحیه همکاری بین کارکنان، بکارگیری مناسب سیستم انتقادات و پیشنهادات در شرکت، ارائه تسهیلات و پاداش به کارکنان و در نظر گرفتن اوقات فراغت برای کارکنان در راستای خصوصیات فردی کارکنان و بها دادن به ارزش‌هایی نظیر رفتار شهروندی سازمانی، تعهد شغلی و تعهد سازمانی از سوی مسئولان این شرکت توصیه می‌شود.

پیشنهاد می‌شود به منظور بررسی تعمیم‌پذیری یافته‌های پژوهش حاضر، در مطالعات آتی با استفاده از روش‌شناسی کمی، تعمیم یافته‌ها مورد بررسی بیشتر قرار گیرد.

منابع

- آدابی، م.، حاجی‌ها، ع.، و خورشیدی، ع. (۱۳۹۹). طراحی الگوی شادمانی سازمانی اعضای هیئت علمی؛ الگویی برآمده از نظریه داده بنیاد. *مجله مطالعات بین رشته‌ای دانش راهبردی*، ۱۰(۴۰)، ۱۱۵-۱۳۸.
- جهانشاهی، ا.، سلطانی‌فر، م.، دلاور، ع.، و خجسته، ح. (۱۳۹۷). بررسی رابطه نگرش شغلی و توانمندسازی و ارائه مدل برای توانمندسازی روزنامه نگاران روزنامه‌های سراسری چاپ تهران. *مطالعات رسانه‌ای*، ۴۲، ۳۵-۴۵.
- حق‌گویان، ز.، زارعی‌متین، ح.، جندقی، غ. و رحمتی، م.ح. (۱۳۹۴). فهم فرایند شکل‌گیری نشاط با استفاده از نظریه داده بنیاد. *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*، ۴(۱۳)، ۳۲-۴۰.
- دلاور، ع.، و کوشکی، ش. (۱۳۹۶). روش تحقیق آمیخته. چاپ چهارم، تهران: نشر ویرایش.
- رجبی فرجاد، ح. (۱۳۹۷). بررسی تأثیر رهبری تحول‌آفرین بر نگرش‌های شغلی با میانجی‌گری توانمندسازی روان‌شناختی. *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، ۳۹، ۱۵۷-۱۸۰.

1. Emilio
 2. Kun & Gadanez
 3. Jarrod, Anja Annamaria & Urs

Design and validate the organizational happiness model of Raja's employees with a Grounded theory approach

- رستگار، ع.، و کوشش تبار، م. (۱۳۹۶). بررسی تاثیر و اولویت بندی انواع فرهنگ سازمانی (مدل کامرون و کویین) بر شادکامی در سازمان با میانجی گیری معنویت در محیط کار (مطالعه موردی: کارکنان سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران). *مجله مدیریت شهری و روستایی*، (۱۶)، ۴۱۱-۴۲۶.
- رضایی کلانتری، م.، کیا، ر.، و عبادی خورشیدی، ح. (۱۳۹۵). رابطه سلامت روانی و شادکامی با تعهد سازمانی پرسنل اداره آموزش و پرورش شهرستان بهشهر. *مجله پژوهش ملل*، ۱۴(۲)، ۸۱-۹۲.
- زندگی، خ.، فتاحی، م.، فقیرنژاد، ف.، و نصیری، ف. (۱۳۹۸). ارتباط بین رهبری تحول آفرین و رفتارهای شهروندی سازمانی با میانجی گری فضای اخلاقی مثبت و نگرش شغلی. *مجله اخلاق زیستی*، ۳۱، ۷۴-۸۳.
- شیبانی دلویی، ر. (۱۳۹۳). شادی سازمانی، راهکارها و عوامل موثر بر آن. دومین کنفرانس بین المللی مدیریت اقتصاد و علوم انسانی. ابهر، ایران.
- فتاحی، ش.، کرمی، ج.، و محمدی راد، م. (۱۳۹۵). بررسی عوامل اقتصادی-اجتماعی مؤثر بر شادی و بهره وری نیروی کار (مطالعه موردی کارگاه های صنعتی شهرستان کرمانشاه). *مجله مدیریت بهره وری*، ۳۶، ۷-۳۶.
- گل محمدی، ر.، دامیار، ن.، محمدفام، ا.، و فردمال، ج. (۱۳۹۳). بررسی ارتباط بین میزان مواجهه صوتی و استرس شغلی با اعمال نایمن و حوادث رانندگی در رانندگان اتوبوس های شهری همدان. *نشریه سلامت کار ایران*، (۱۱)، ۲۴-۳۱.
- محمدپور، ا. (۱۳۹۲). روش تحقیق کیفی ضد روش. (منطق و طرح در روش شناسی کیفی). جلد اول، تهران، نشر جامعه شناسان.
- مساح، ه.، عربی، ح.ر.، و کلانتری، م. (۱۳۹۶). نقش اشتیاق کاری در رابطه کامیابی در کار با تعهد به تدریس، رضایت شغلی و احساس تعلق شغلی: ارائه الگوی خودگردان. مشاوره شغلی و سازمانی، ۳۰(۲۵)، ۴۸-۷۲.
- ملک زاده، غ.ر.، و راهنما، ن. (۱۳۹۵). *بررسی عوامل تأثیرگذار بر نشاط کارکنان در محل کار*. دومین کنفرانس بین المللی مدیریت و فناوری اطلاعات و ارتباطات، تهران، ایران.
- هومن، ح.ع. (۱۳۹۴). *راهنمای عملی پژوهش کیفی*. تهران، ناشر: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه ها (سمت).
- یوسفی سعیدآبادی، ر.، و عباسی، م. (۱۳۹۷). رابطه بین هوش معنوی با اخلاق کاری و سلامت سازمانی با توجه به نقش میانجی شادکامی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی. *مجله پژوهش های جدید در مدیریت و حسابداری*، ۱۲(۱)، ۱۵۷-۱۸۴.
- Awada, N. (2019). The effect of employee happiness on performance of employees in public organization in United Arab Emirates. *Happiness in the Workplace*, 4(1), 12-19.
- Bakker, A.B. (2005). Flow among music teachers and their students: The crossover of peak experiences. *Journal of vocational behavior*, 66(1), 26-44.
- Bloore, R., Jose, P. & Joshanloo, M. (2020) Does Hope Mediate and Moderate the Relationship between Happiness Aversion and Depressive Symptoms?. *Open Journal of Depression*, 9, 1-16.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research Methods in Education*. New York, Routledge.
- Creswell, J.W. (2007). *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches*, London: sage publications.
- Daniel, C.O. (2019). The Effects of Human Capital Development on Organizational Performance. *International Journal of Scientific Research and Management*, 7(01), 125-138.
- De Sousa, J.M. & Porto, J.B. (2015). Happiness at Work: Organizational Values and Person-Organization Fit Impact. *Journal of Paid*, 25, 211-220.
- Emilio J.C. (2018). Gender, Race, and Meritocracy in Organizational Careers. *American Journal of Sociology*, 113(6), 1479-1526.
- Fisher, C.D. (2010). Happiness ay work. *International Journal if Management Resistant*, 12(4), 66-77.
- Goos, J. M. (2012). *Risk for work holism: A cross-cultural study of cultural value orientation, social support and life satisfaction*. Unpublished doctoral dissertation. Roosevelt Universiti, Unite States.
- Hakanen, J. J., Perhoniemi, R., & Toppinen-Tanner, S. (2008). Positive gain spirals at work: From job resources to work engagement, personal initiative and work-unit innovativeness. *Journal of Vocational Behavior*, 73, 78-91.
- Hayel, A., Abdulla, A. & Omar, A. (2021). The mediating effect of employee happiness on the relationship between quality of work-life and employee intention to quit: A study on fast-food restaurants in Jordan. *Management Science Letters*, 11 (1) 933-938
- Jarrold, H., Anja, S., Annamaria, D.D. & Urs, D. (2019). The Role of Relationships at Work and Happiness: A Moderated Moderated Mediation Study of New Zealand Managers. *Journal of Sustainability*, 11(12), 1-16.
- Khan, S. (2021). Impact of human resource accounting on organizations' financial performance in the context of SMEs. *Accounting*, 1, 328-335.
- Kun, A. & Gadanez, P. (2019). Workplace happiness, well-being and their relationship with psychological capital: A study of Hungarian Teachers. *Current Psychology*, 1, 254-267.
- Morrow, I.J. (2011). Review of The Joy of Work? Jobs, Happiness. *Journal of Personality Psychology*, 64(3), 808-811.
- Peden, M., Scurfield, R., Sleet, D., Mohan, D., Hyder, A.A., & Jarawan, E. (2008). *World report on road traffic injury prevention*. United Nations: World Health Organization.

- Salas-Vallina, A., Alegre, J. and Fernandez, R. (2017). Happiness at work and organizational citizenship behaviour: is organisational learning a missing link?. *International Journal of Manpower*, 38(3), 470-488.
- Schiffirin, H.H. Rezendes, D. & Katherine, S. (2008). Stressed and Happy? Investigating the Relationship between Happiness and Perceived Stress. *Journal of Happiness Studies*, 10(4), 503-503.
- Schiffirin, H.H., & Nelson, S.K. (2010). Stressed and happy? Investigating the relationship between happiness and perceived stress. *Journal of Happiness Studies*, 11, 33-39.
- Strauss, A. & Corbin, J (2010), *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*, 2nd ed. Sage Publication, Thousand Oaks, CA, USA.
- Urgan, S., Atar, A. & Erdoğan, P. (2020). The Relationship between Working Anxiety Stress and Depression with Positive Psychological Capital at 2020 Covid-19 World Pandemic. *Supplement*, 32, 441-472.
- Viseu, J., Rus, C., & Neves, S. (2015). How do organizational justice and health influence teachers' work engagement? The mediating role of positive psychological capital and job satisfaction, organizational justice. *Health & Work Engagement*, 17 (4),165-73.
- Warr, P. (2009). *The Joy of Work? Jobs, Happiness and You*. 1st ed: Routledge
- Weiss, H.M., & Cropanzano, R. (1996). Affective Events Theory: A Theoretical Discussion of the Structure, Causes and Consequences of Affective Experiences at Work. *Research in Organisational Behaviour*, 18, 1-74.

