

## 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<sup>1</sup>

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](mailto: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 از روش‌های تحقیق کیفی به انجام رسید. در این پژوهش به منظور جمع آوری اطلاعات ۲۰ نفر از متخصصان حوزه رفتار سازمانی در شرکت رجا در سال ۱۳۹۹ به روش نمونه گیری 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 محتوا 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. مصاحبه شوندگان در نقل قول‌های مختلف به مفاهیمی همچون «رفتار شهرهوندی»، «تعهد شغلی»، «رضایت شغلی»، «تعهد سازمانی»، «درگیری شغلی»، «توانمندی روان‌شناسختی» 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.

## مقدمه

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<sup>۱</sup>، ۲۰۲۱). نظر بر این است که ایجاد فضای توأم با محبت، شادی، رابطه با دوستان، تجرب موفق و محیط کار و فضای فیزیکی مناسب می‌تواند در رشد عواطف و بخصوص شادمانی مهم باشد (سالاس، الگر و فرناندز<sup>۲</sup>، ۲۰۱۷) 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<sup>۳</sup>، 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<sup>۴</sup>، ۲۰۱۹؛ هایل، عبداللا و عمر<sup>۵</sup>، ۲۰۲۱). در سازمان نیز، شادمانی سازمانی<sup>۶</sup> 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<sup>۷</sup>، ۲۰۱۰؛ گووس<sup>۸</sup>، ۲۰۱۲). در واقع شادی سازمانی به عنوان فعالیت‌های خوشایند و مفرحی که موجب تفریح، خنده و نشاط کارکنان می‌شود، تعریف شده است. این فعالیت‌ها می‌توانند رسمی و مدیریت شده باشد یا این که کارکنان به صورت خودجوش و غیررسمی در آن مشارکت نمایند (دی‌سوسا و پروتو<sup>۹</sup>، ۲۰۱۵). در تعریف دیگری شادمانی سازمانی به عنوان به کارگیری آگاهانه از منابع موجود برای غلبه بر چالش‌هایی که سازمان با آن روبرو 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 (مارزو<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۱).

شادمانی سازمانی عملکرد کارکنان در محیط کار را به میزان چشم گیری 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<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۵)؛ لذا بسیار حائز اهمیت و قابل توجه است. در واقع شادی در محل کار موضوع گستردگی 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<sup>۱۲</sup>، 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 اصلی ترین 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 گل محمدی، 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 ۴۱ درصد از تصفات 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<sup>۱</sup>، (۲۰۰۸). براساس نظریه‌ی حوادث تأثیرگذار<sup>۲</sup> (ویس و کروپانزانو<sup>۳</sup>، ۱۹۹۶) کارمندان نسبت به اتفاقات محیط کار واکنش هیجانی نشان داده و این واکنش بر عملکرد شغلی شان 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<sup>۴</sup>، ۲۰۱۵). براین اساس توجه به عوامل کاهمنده 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 آشتنگی روانشنایختی اشاره کرده‌اند (اسکافیرین، رزیندیز و کاترینا<sup>۵</sup>، ۲۰۰۸؛ اسکافیرین و نیلسون<sup>۶</sup>، ۲۰۱۰؛ بلوری، جوزی و جاشانلو<sup>۷</sup>، ۲۰۲۰؛ اورگان، آتا و اردوغان<sup>۸</sup>، ۲۰۲۰).

لذا با توجه به گسترده‌گی 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 (زمینه سازی 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 اذاعان داشتند که عوامل فردی شامل توانمندی فرد برای انجام آن شغل، رضایت شغلی، ویژگی‌های شغلی و تطبیق بین شغل و شاغل و تعهد سازمانی به عنوان عامل سازمانی شرایط علی برای شکل‌گیری نشاط در کارکنان محسوب می‌شوند. لذا با توجه با 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 سبد شادمانی سازمانی)، سؤالات مصاحبه‌ها تدوین شد. مصاحبه «نیمه ساخت یافته» بر مبنای نمونه‌گیری نظری با متخصصان سازمان صورت گرفت. در این پژوهش به منظور جمع آوری اطلاعات ۲۰ نفر از متخصصان حوزه رفتار سازمانی در شرکت رجاء 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 رجاء 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 & Erdogan

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

اجرایی در شرکت رجاء،<sup>۴</sup> 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. نمونه‌گیری از صاحبنظران در این پژوهش تا زمانی ادامه داشت که فرایند اکتشاف و تحلیل به نقطه اشباع نظری<sup>۱</sup> رسید. گرچه از مصاحبه ۱۸ به بعد داده‌ها به اشباع نظری رسید، اما به منظور اطمینان از کامل بودن داده‌ها، ۲۰ مصاحبه انجام شد. در تحقیق حاضر، مصاحبه‌ها بصورت حضوری با یادداشت برداری و نیز ضبط شده (با کسب اجازه از مصاحبه شوندگان) انجام شد. میانگین و انحراف زمان مصاحبه‌ها 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 صاحبنظران، مصاحبه‌ها پیاده‌سازی و سپس داده‌های جمع‌آوری شده تحلیل و ترکیب شد. با توجه به شیوه مصاحبه در گردآوری داده‌های پژوهش در هر مرحله، یافته‌ها به سایر متخصصان ارجاع داده شده و نظرات آن‌ها در خلال پژوهش اعمال شده‌اند. همچنین پس از شکل‌گیری مدل نظری، مدل به ترکیبی از افراد مشارکت کننده ارجاع داده شده است تا ایده‌های آن‌ها نسبت به تغییر، حذف و اصلاح اعمال شود.

علاوه این مطالعه با تأکید بر رویکرد نظریه داده بنیاد<sup>۲</sup> انجام شد. درواقع در تحلیل داده‌ها در بخش کیفی پژوهش از روش نظریه پردازی بنیاد استفاده شد. در نظریه داده بنیاد یک رابطه میان داده و پژوهشگر وجود دارد و پی‌بردن به نظریه از میان داده‌ها هنر محقق است، پژوهشگر در این نظریه از دانشی درباره‌ی داده‌ها، ظرفیت شناسایی آنها و مفاهیم آن برخوردار است. در واقع روش نظریه داده بنیاد از یک فرآیند ثابت و از پیش تعیین شده‌ای پیروی نمی‌کند و فرایند جمع‌آوری 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 طبقبندی از داده‌های 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 روش‌های تحلیل اطلاعات در پژوهش کیفی است (کوهن، منیون و موریسون، ۲۰۰۷). در این روش جهت تحلیل اطلاعات از سه شیوه کدگذاری استفاده می‌شود که عبارتند از: کدگذاری باز<sup>۳</sup>؛ کدگذاری محوری<sup>۴</sup>؛ کدگذاری انتخابی<sup>۵</sup> (محمدپور، ۱۳۹۲). در این پژوهش حاضر نیز ابتدا به کدگذاری باز، سپس محوری و در نهایت به کدگذاری انتخابی پرداخته شد.

از نظر کرسول<sup>۶</sup> (۲۰۰۷) پژوهشگران کیفی به منظور افزایش اعتبار پژوهش‌های خود باید در هر پژوهش حداقل از دو راهبرد استفاده کنند. جهت اطمینان از روایی پژوهش اقدامات ذیل انجام شد:

**الف) تطبیق اعضاء:** مشارکت کنندگان، نظر خویش را درباره گزارش پژوهش، فرایند تحلیل و مقوله‌ها عرضه کردند و مطابق نظرات آنها، نتایج، بازبینی و اصلاح شد. **ب)** بررسی همکار<sup>۷</sup>: نظرات، مدل و مقوله‌ها 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 داده‌ها کمک گرفته شد.

## یافته‌ها

در مطالعه حاضر تعداد ۲۰ متخصص با میانگین و انحراف معیار سنی  $44/21 \pm 4/21$  (حداقل سن ۴۴ و حداکثر ۵۹ سال) بود. همچنین میانگین و انحراف معیار سالگیر شغلی  $22/79 \pm 2/85$  (حداقل سالگیر شغلی ۱۹ و حداکثر سالگیر شغلی ۲۹) بود. علاوه 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                     | مفهوم                      | مقوله         |
|------|--------------|----------------------------|----------------------------|---------------|
| ۱    | ۳            | روابط غیر رسمی در سازمان   | روابط غیر رسمی در سازمان   | روابط اجتماعی |
| ۲    | ۱            | روابط غیر رسمی در سازمان   | روابط غیر رسمی در سازمان   |               |
| ۳    | ۱۴           | روابط غیر رسمی در سازمان   | روابط غیر رسمی در سازمان   |               |
| ۴    | ۱۸           | همکاری                     | همکاری                     | رفتار اخلاقی  |
| ۵    | ۳            | رقابت سازنده               | رقابت سازنده               |               |
| ۶    | ۲            | رقابت سازنده               | رقابت سازنده               |               |
| ۷    | ۱۲           | قوانين سازمانی             | قوانين سازمانی             | شرایط کاری    |
| ۸    | ۵            | حمایت سازمانی              | حمایت سازمانی              |               |
| ۹    | ۷            | امنیت شغلی                 | امنیت شغلی                 |               |
| ۱۰   | ۸            | سیستم انتقادات و پیشنهادات | سیستم انتقادات و پیشنهادات | فرهنگ سازمانی |
| ۱۱   | ۴            | اعتماد                     | اعتماد                     |               |
| ۱۲   | ۱۳           | آزادی بیان                 | آزادی بیان                 |               |
| ۱۳   | ۱۰           | شاپیته سالاری              | شاپیته سالاری              | سیستم تشويقي  |
| ۱۴   | ۹            | تقدیر و تشکر از مدیران     | تقدیر و تشکر از مدیران     |               |
| ۱۵   | ۲            | ارائه تسهیلات              | ارائه تسهیلات              |               |

براساس 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<sup>۱</sup> روش 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                  |
|-----|-----------------------|-----|-----------------------|
| ۱۱C | توان مالی کارکنان     | ۱۰C | روابط اجتماعی         |
| ۱۲C | رفاهی                 | ۲C  | فضای محیط کار         |
| ۱۳C | تحقیق، پژوهش و مطالعه | ۳C  | تجهیزات کاری          |
| ۱۴C | شرایط اقتصادی         | ۴C  | رفتار اخلاقی محیط کار |
| ۱۵C | نگرش شغلی             | ۵C  | شرایط خانوادگی        |
| ۱۶C | افزایش کارایی شرکت    | ۶C  | شرایط کاری            |

1. Delphi method

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

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

| مقیاس عدد فازی | متغیر زبانی               | معادل قطعی |
|----------------|---------------------------|------------|
| (۱,۱,۱)        | خیلی بی‌اهمیت             | ۱          |
| (۱,۰,۲,۳)      | 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 عدد فازی 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 راند 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        | .      | توافق |
| ۳C      | ۷/۹۲۳        | ۷/۹۸۶        | ۰/۰۶۲  | توافق |
| ۴C      | ۷/۸۰۷        | ۷/۸۰۷        | .      | توافق |
| ۵C      | ۷/۸۰۷        | ۷/۸۰۷        | .      | توافق |

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

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 ( $0.2\%$ ) کوچکتر باشد در این صورت فرایند نظرسنجی متوقف می‌شود. لذا همانطور که در جدول ۶ مشاهده می‌شود این نتایج کمتر از  $2\%$  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 شوندگان، 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 استراتوس 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، ۱۹۹۸). در ادامه هر یک از اجزای کدگذاری محوری در این پژوهش تشریح شد.

#### مفهوم 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 شوندگان در نقل قول‌های مختلف و در بیان روایت‌هایشان به مفاهیمی همچون «رفتار شهرنده‌ی»، «تعهد شغلی»، «رضایت شغلی»، «تعهد سازمانی»، «درگیری شغلی»، «توانمندی روانشناسی» 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 می‌اجامد، شرایط علی در داده‌ها اغلب با واژگانی نظری و قرنی، در حالی 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»، «معاملات با جامعه بین‌المللی»، «معاملات کارکنان با مدیران»، «تشکل‌های اجتماعی در شرکت»، «تعامل بین همکاران» و «همکاری با سایر سازمان‌ها» و «همدلی» تشکیل شده است. برای اینکه شادمانی 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 مناسب 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، دلسرب شده و روحیه انجام کار ندارد. مصاحبه‌های انجام شده از مصاحبه شوندگان نیز این موضع را در بردارد.

**۶-سیستم تشویقی:** «سیستم تشویقی» مقوله‌ای علی است که از مفاهیم «پیشرفت شغلی»، «شایسته سalarی»، «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، هم شان و منزلت شرکت نزول پیدا می‌کند و هم مدیران حس خوبی در شرکت ندارند. مصاحبه‌های انجام شده از مصاحبه شوندگان نیز این موضع را در بردارد. در ادامه به مصاحبه‌های مصاحبه شوندگان 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 چشم گیری بر خلقيات افراد در محیط کار داشته باشد. اين مقوله از مفاهیم «آرامش در محیط خانواده»، «روابط خانوادگی مناسب»، «نشاط خانوادگی» و «حمایت بین اعضاء 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 «قوایین 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 شوندگان 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 «تعذیه مناسب»، «ارائه امکانات رفاهی»، «فراموشی از شرایط سفر» و «درمان رایگان» تشکیل شده است. مصاحبه شوندگان 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 یادیگیری و پژوهش یکی از عواملی است که به عنوان شرایط بستر شادمانی کارکنان در شرکت شناسایی شد. این مقوله از مفاهیم «آموزش‌های کاربردی»، «فراموشی از 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»، «رواج فرهنگ مثبت اندیشه»، «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 تنها یعنی 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 روبرو می‌سازد. این مقوله از مفاهیم «امید به آینده»، «اعتماد به نفس»، «عزت نفس»، «اجتماعی بودن»، «خودبادی»، «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 شوندگان اظهارات 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.

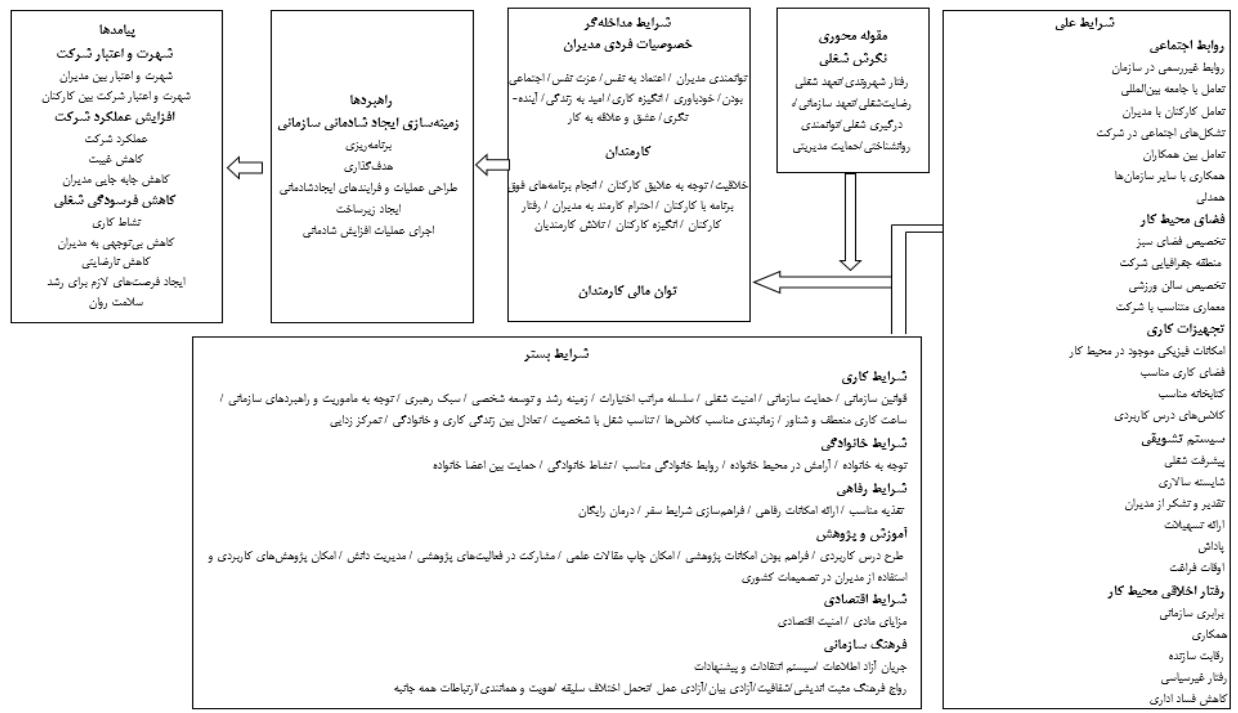
**۱۸- توان مالی کارمندان:** «توان مالی کارمندان» یکی دیگر از شرایط مداخله‌گر محسوب می‌شود که مصاحبه شوندگان اظهارات داشتند که می‌تواند موجب تسهیل و یا ایجاد مانع در شادمانی سازمانی می‌شود. این مقوله از مفاهیم «اشغال کارکنان و دانش آموختگان»، «تقویت توان مالی کارمندان» و «ارائه تسهیلات رفاهی به کارمندان»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

**۱۹- راهبرد:** راهبردها یا کنش‌ها، اقدامات هدفمندی هستند که راه حل‌هایی 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 بازنیستگی»، «ایجاد دفتر مشاوره روانی و حقوقی»، «برگزاری دوره‌های مثبت اندیشه» 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

مفهوم‌ها 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) هر کدام در تحقیقات جدأگانه‌ای 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. مصاحبه شوندگان در نقل قول‌های مختلف و در بیان روایت‌هایشان به مفاهیمی همچون «رفتار شهرپردازی»، «تعهد شغلی»، «رضایت شغلی»، «تعهد سازمانی»، «درگیری شغلی»، «توانمندی روان‌شناسی» و «حمایت مدیریتی» اشاره داشتند. در این خصوص شبیانی دلوی (۱۳۹۳) در مطالعه خود، نگرش افراد به شغلشان را یکی از عوامل موثر در شادی سازمانی بیان کرده است.

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 باثبتات 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-تائیر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸) می‌باشد. زمانی که کارکنان نگرش مشتبی در خصوص محیط شغلی خود داشته باشند، زمینه افزایش رفتارهای تعهدمندانه در سازمان، رفتار شهرهوندی 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 مشتبی به شغل دارم و به شدت دلیسته 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 شعف بیشتری ایجاد می‌کند".

افزون بر این نتایج مطالعاتی نیز به همبستگی بین نگرش شغلی با مفاهیم رفتار شهرهوندی (زندي، فتاحي، فقيرنژاد و نصيري، ۱۳۹۸)، توانمندی روان‌شناسی (جهانشاهي، سلطانی‌فر، دلاور و خجسته، ۱۳۹۷؛ رجبی فرجاد، ۱۳۹۷)، درگیری شغلی (مساح، عربی‌پی 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 مناسب 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 «فرآهم 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 (يوسفی سعید آبادی، و عباسی، ۱۳۹۷)، فضای محیط کار (ضايي کلانتری، كيا و عبادي خورشيدی، ۱۳۹۵)، روابط بين اعضاء (رستاگار 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 اعضاء روابط اجتماعی مناسبی برقرار باشد، فضای کاری زمینه روایت خوب و دوستانه را برای کارکنان فراهم می‌کند که این 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 بر اساس 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 سalarی»، «تقدیر و تشکر از کارکنان»، «ارائه تسهیلات»، «پاداش» و «امکان تحصیل رایگان» عوالی 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»، «زفاهي»، «شرایط تدریس و پژوهش» و «شرایط اقتصادی» و فرهنگ سازمانی زمینه ایجاد شادمانی در سازمان را فراهم می‌سازد و بر رفتارها و کنش‌ها تاثیر می‌گذارند. 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<sup>۱</sup> (۲۰۱۸) و گادانز<sup>۲</sup> (۲۰۱۹) و جرادو، آنجیا، آنماریا و اورس<sup>۳</sup> (۲۰۱۹) همخوانی داشت. نتایج مطالعه فتحی حاکی از نقش معنادار عوامل اقتصادی- اجتماعی بر شادمانی و بهره‌وری نیروی کار بود. علاوه‌یافته‌های مطالعه امیلیو (۲۰۱۸) حاکی از ارتباط بین شایسته سalarی و تقدير و تشرک 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 شایسته سalarی، تقدير و تشرک 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".

علاوه 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 اکنش‌ها 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 کارکنان شرکت رجا، زمینه ساز پیشرفت و افزایش بهره‌وری سازمانی برای این شرکت را به همراه داشته باشد. در این خصوص انجام 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 انتقالات 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 تعمیم پذیری 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 بین‌رشته‌ای/دانش راهبردی*، ۱۰، ۴۰، ۱۱۵-۱۳۸.
- جهانشahi، 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، ۴۵-۳۵.
- 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.
- رجی فرجاد، ح. (۱۳۹۷). بررسی تأثیر رهبری تحول آفرین بر نگرش‌های شغلی با میانجی گری توانمندسازی روان‌شناسی. *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، ۳۹، ۱۵۷-۱۸۰.

1. Emilio

2. Kun & Gadanecz

3. Jarrod, Anja Annamaria & Urs

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

- rstegar, ع., و کوشش تبار, م. (۱۳۹۶). بررسی تاثیر و اولویت‌بندی انواع فرهنگ سازمانی (مدل کامرون و کوین) بر شادکامی در سازمان با میانجی گیری معنویت در محیط کار (مطالعه موردنی: کارکنان سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران). *مجله مدیریت شهری و روستایی*, ۱۶, ۴۲۶-۴۱۱.
- 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. *محله پژوهش ملل*, ۱۴(۲), ۸۱-۹۲.
- زندی, خ., فتاحی, م., فقیرنژاد, ف., و نصیری, ف. (۱۳۹۸). ارتباط بین رهبری تحول‌آفرین و رفتارهای شهروندی سازمانی با میانجی گری فضای اخلاقی مشیت و نگرش شغلی. *محله اخلاق زیستی*, ۳۱, ۷۴-۸۳.
- شیبانی دولیی, ر. (۱۳۹۳). شادی سازمانی، راهکارها و عوامل موثر بر آن. دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت و اقتصاد و علوم انسانی. ابهرا، ایران.
- فتحی, ش., کرمی, ج., و محمدی‌راد, م. (۱۳۹۵). بررسی عوامل اقتصادی-اجتماعی مؤثر بر شادی و بهره‌وری نیروی کار (مطالعه موردنی کارگاه‌های صنعتی شهرستان کرمانشاه). *محله مدیریت بهره‌وری*, ۳۶, ۷-۳۶.
- گل‌محمدی, 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 اتوبوس‌های 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.
- مساج, ه., عربی‌پی, ح., و کلانتری, م. (۱۳۹۶). نقش اشتیاق کاری در رابطه کامیابی در کار با تعهد به تدریس، رضایت شغلی و احساس تعلق شغلی: راهنمای الگوی خودگردان مشاوره شغلی و سازمانی. *محله پژوهش ملل*, ۳۰(۲۵), ۴۸-۷۲.
- ملک‌زاده, غ., راهنمای, ن. (۱۳۹۵). بررسی عوامل تأثیرگذار بر نشاط کارکنان در محل کار. دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت و فناوری اطلاعات و ارتباطات، تهران، ایران.
- هون, ح. (۱۳۹۴). راهنمای عملی پژوهش کیفی. تهران، ناشر: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (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. *محله پژوهش‌های 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 atWork: 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 at work. *International Journal of 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
- Jarrod, 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. & Gadanecz, 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.
- Schiffrin, 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.
- Schiffrin, 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. & Erdogan, 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.

