

## فهم شکل‌گیری صمیمیت سازمانی با استفاده از روش داده‌بنیاد

عذرا جابری منش<sup>۱</sup>، \*اردشیر شیری<sup>۲</sup>، محمد تابان<sup>۳</sup>

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد گروه مدیریت دولتی، دانشگاه ایلام، ایلام، ایران.

۲. دانشیار گروه مدیریت، دانشگاه ایلام، ایلام، ایران.

۳. استادیار گروه مدیریت، دانشگاه ایلام، ایلام، ایران.

تاریخ پذیرش: (۱۳۹۷/۱۱/۲۱)

تاریخ دریافت: (۱۳۹۷/۶/۱۵)

## Understanding How to form Organizational Intimacy Using Grounded Theory

Ozra Jaberi Manesh<sup>1</sup>, \*Ardeshir Shiri<sup>2</sup>, Mohammad Taban<sup>3</sup>

1. MSc. Student, Department of public Administration, University of Ilam, Ilam, Iran.

2. Associate professor, Department of Management, University of Ilam, Ilam, Iran.

3. Assistant professor, Department of Management, University of Ilam Ilam, Iran.

Received: ((6/Sep/2018)

Accepted: (10/Feb/2018)

## Abstract

Intimacy at workplace can be regarded as a relation, interaction, and making communication through sharing work needs with other employees so that they can reach to a deep understanding and sensitivity towards work problems. This study was done with the aim of understanding the process of forming organizational intimacy. Research method was a qualitative method based on grounded theory. In order to gathering data, semi-structured interviews were applied. Strauss and Corbin method and also paradigm model were used to analyzing data. Population of present study consisted from organizational and management experts. Sampling of study was done through meaningful snowball sampling way based on which 17 interviews with organizational and management experts were implemented. Results of these interviews was a body of basic themes gathered through open coding process, out of which some categories were extracted. At axial coding stage, the link between categories was established and subsequently selective coding stage was implemented. During this study, causal conditions of organizational intimacy were categorized into organizational justice factors, employees' welfare, work independency, optimism, mutual recognition, promotion, and individual characteristics. Empathy and sympathy were mentioned at core category or phenomenon. Identified codes for interfering factors included participation and performance evaluation system. Positive outcome was employees' satisfaction and negative one was lack of taking responsibilities.

## Keywords

Employees' Intimacy, Organizational Intimacy, Intimacy Effectiveness, Grounded Theory.

## چکیده

صمیمیت در محل کار می‌تواند، به‌عنوان یک رابطه یا تعامل و برقراری ارتباط از طریق اشتراک‌گذاری خواسته‌های کاری با دیگر کارکنان است. به این صورت که کارکنان به درک عمیق و حساسیت به درک مشکلات کاری دست پیدا می‌کنند. این پژوهش با هدف فهم فرایند شکل‌گیری صمیمیت سازمانی اجرا شده است. روش تحقیق به صورت کیفی و مبتنی بر نظریه‌پردازی داده‌بنیاد است. برای گردآوری اطلاعات از مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته استفاده شد و تحلیل اطلاعات از روش اشتراوس و کوربین و مدل پارادایمی انجام گرفت. جامعه آماری پژوهش حاضر صاحب‌نظران سازمانی و مدیریت. نمونه‌گیری، به روش هدفمند به صورت گلوله برفی انجام شده که بر مبنای آن ۱۷ مصاحبه با صاحب‌نظران سازمانی و مدیریت صورت گرفته. حاصل این مصاحبه‌ها، مجموعه‌های از مضامین اولیه بود که طی فرایند کدگذاری باز، گردآوری و از درون آنها مقوله‌هایی استخراج شد. سپس در مرحله کدگذاری محوری، پیوند میان مقوله‌ها برقرار و در ادامه مرحله کدگذاری انتخابی نیز صورت گرفت. در این پژوهش شرایط علی صمیمیت سازمانی به عوامل عدالت سازمانی، رفاه کارکنان، استقلال کاری، مثبت‌اندیشی، شناخت متقابل، ارتقا، ویژگی‌های فردی دسته‌بندی می‌شود. در پدیده محوری به همدلی و همدردی مشترک اشاره شده است. کدهای شناسایی شده عوامل مداخله‌گر عبارت‌اند از: تقویت مشارکت‌پذیری، سیستم ارزیابی عملکرد، پیامد مثبت رضایتمندی کارکنان و پیامد منفی عدم مسئولیت‌پذیری در انجام امور.

## واژگان کلیدی

صمیمیت کارکنان، صمیمیت سازمانی، اثربخشی صمیمیت، نظریه داده‌بنیاد.

\*Corresponding Author: Ardeshir Shiri

E-Mail: shiri\_ardeshir@yahoo.com

\*نویسنده مسئول: اردشیر شیری

**مقدمه**

امروزه در محیط سازمانی وجود صمیمیت بین کارکنان امر ضروری و راهگشاست. وجود صمیمیت می‌تواند مشکلات زیادی را رفع یا از بروز آنها جلوگیری کند. به همین دلیل هم هست که سازمان‌ها به روش‌های مختلف می‌کوشند تا این صمیمیت را خلق یا از نشانه‌های آن حمایت کنند. گاهی در این راه، اشتباهاتی با کپی‌برداری از فرهنگ‌های دیگر، انجام می‌شود که اثرات مطلوبی نخواهد داشت.

صمیمیت عبارت از به اشتراک گذاشتن خواسته‌های درونی با دیگران است و یا شامل همدردی و درک عمیق با دیگران است، ساخت روابط صمیمی شامل شاخص‌های رفتاری مثبت که نه تنها ذهنی بلکه دارای ظاهر بیرونی است، این بدان معنی است راه رابطه همانی است که در آن، هر دو طرف در حال تجربه احساسات مشترک هستند (ریس و جیبیل<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳). درخصوص صمیمیت سازمانی باید اشاره داشت که صمیمیت کار و ارتباط کاری در معادله مدیر کارمند، تقریباً به‌عنوان ابزار بهترکردن کار شناخته شده است درحالی‌که روابط صمیمی به‌عنوان روش ارتباطی در محل کار تعریف می‌شود (مارشال<sup>۲</sup>، ۲۰۰۱). صمیمیت در محل کار می‌تواند، به‌عنوان یک رابطه یا تعامل و برقراری ارتباط از طریق اشتراک‌گذاری خواسته‌های کاری با دیگر کارکنان باشد. به این صورت که کارکنان به درک عمیق و حساسیت به درک مشکلات کاری دست پیدا می‌کنند. به این سبب، صمیمیت در سازمان یک فرایند انعطاف‌پذیر است که در طی زمان اتفاق می‌افتد (بشیر<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳).

مطابق با آثار بیتلس و هریس<sup>۴</sup> (۲۰۱۱) و ییم و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۰۸) با استفاده از تئوری صمیمیت می‌توانیم ماهیت مبادلات ارتباطی زمینه خدمات حرفه‌ای را درک کنیم.

اولین روایتی که از صمیمیت به‌عنوان حمایت و حفاظت تجزیه و تحلیل می‌کند گزارش محافظتی از منابع صمیمیت و مفاهیم همپوشانی مثل «بهترین روابط دوستانه» و «انجام همه‌چیز با هم» در صمیمیت مطرح می‌کنند. صمیمیت نه‌تنها برای ارتباطات مرتبط با کار،

بلکه همچنین برای ارتباط شخصی نیز وجود دارد. به اشتراک‌گذاری اطلاعات، باعث ایجاد اعتماد و صمیمیت و ایجاد روابط اجتماعی مؤثر می‌شود.

در حوزه مشتری‌مداری صمیمیت یعنی تمایل مشتری برای به اشتراک گذاشتن اطلاعات شخصی و احساسات و همچنین انتظارات برای معاملات آینده براساس یک رابطه بلندمدت با یک ارائه‌دهنده خدمات مناسب است (جون و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۱۳).

محقق با مدنظر قراردادن ضعف‌ها و قوت در جامعه هدف و شکل‌گیری چرایی تحقیق، اقدام به طراحی عنوان فهم فرایند شکل‌گیری صمیمیت سازمانی کرده و بین صاحب‌نظران سازمانی و مدیریت شهر ایلام انجام شده است که براساس یافته‌های پژوهش درصدد مدت پاسخ‌های کاربردی به‌دست آمده و تا بتواند گامی در جهت پیشنهادهای کاربردی و توسعه‌ای ارائه کند. صمیمیت یک حالت احساسی است که در آن مردم مراقب یکدیگر باشند و اعتماد کنند. میزان صمیمیت سازمانی موجود بین کارکنان که در تعامل با یکدیگر آن را درک کنند.

این تحقیق از دو جهت ضرورت و اهمیت دارد این دو جنبه عبارت است، خلأ علمی که در این زمینه وجود دارد و همچنین کاربردی بودن این تحقیق و بررسی ادبیات موجود نشان می‌دهد محققان توجه چندانی به موضوع صمیمیت سازمانی نداشته و می‌توان گفت که در حوزه مسائل مدیریت و سازمان پیرامون صمیمیت سازمانی خلأ علمی وجود دارد. این تحقیق با لحاظ کردن تحقیقاتی که بخشی از آنها تا حدودی مرتبط هستند سعی دارند خلأ علمی موجود را در حوزه کاری پوشش دهد.

در راستای پژوهش حاضر، پرسش‌های زیر مطرح شده:

۱. مدل توصیف‌کننده صمیمیت سازمانی در سازمان‌های دولتی چگونه است؟
۲. تبیین مؤلفه‌ها و مقوله‌های صمیمیت سازمانی در سازمان‌های دولتی کدامند؟

**چارچوب نظری پژوهش****صمیمیت سازمانی<sup>۷</sup>**

صمیمیت تکامل یافته نزدیکی افراد در روابطشان است. بنابراین، صمیمیت در محیط کار بسیار متفاوت‌تر از روابط

1. Reis & Gable
2. Marshall
3. Bashir
4. Beetles, Harris & Yim
5. Yim

6. Jeon  
7. Organizational Intimacy

روابط کار از عوامل مؤثر بر سرمایه اجتماعی است. ویوین<sup>۳</sup> (۲۰۰۹) در تحقیقی با عنوان صمیمیت در سازمان‌های اقتصادی به این نتیجه رسید که صمیمیت در روابط کاری و در سازمان نقش موثری در عملکرد سازمانی و بهینه کردن میزان مالی شرکت‌ها دارند.

قاسمی رام، امینی سابق و قربان حسینی (۱۳۹۵) پژوهشی با عنوان «تأثیر صمیمیت سازمانی بر ارتقای پاسخگویی در بانک رفاه امور شعب منطقه یک تهران» تعیین تأثیر صمیمیت سازمانی بر ارتقای قابلیت اطمینان خدمات در بانک رفاه امور شعب منطقه یک تهران است. صمیمیت سازمانی بر کیفیت خدمات و مؤلفه‌های آن (قابلیت اطمینان، ضمانت و تضمین، پاسخگویی، همدلی و بعد ملموس) در بانک رفاه امور شعب منطقه یک تهران تأثیر دارد.

زلیزر<sup>۴</sup> (۲۰۱۵) پژوهشی با عنوان «تنوع در سازمان‌های اقتصادی» تحلیل تأثیر روابط صمیمی بر اثربخشی سازمانی از ادعای اختلال به ادعاهای رضایت مشتری. چنین روابط اغلب با اثربخشی سازمانی همبستگی دارد و گاهی اوقات به آن کمک می‌کند.

لی و یو<sup>۵</sup> (۲۰۱۰) تحقیقی با عنوان بررسی سبک‌های روابط بر عملکرد نوآورانه انجام داده است. هدف این تحقیق تحلیل تأثیر سبک‌های روابط کارکنان بر عملکرد نوآورانه در صنعت هایتک است. این مطالعه برای درک چگونگی تأثیر مثبت صمیمیت بین کارکنان در هر سبک رابطه‌ای بر عملکرد نوآورانه است. از این رو، سازمان‌ها با به‌کارگیری و حفظ روابط بین افراد، تشویق به وجود صمیمیت بین آنها و افزایش اثربخشی کار برای بهبود عملکرد نوآورانه سازمان نیاز دارند. نتایج تحقیق نشان داد که برای به دست آوردن نتایج مفید در سازمان، مدیران صنایع هایتک نیاز دارند به صمیمیت سازمانی در صنایع خود توجه کنند.

خاک‌وطن و دانشور (۱۳۹۵) پژوهشی با عنوان «بررسی نقش صمیمیت سازمانی در تعهد سازمانی معلمان ابتدایی ناحیه ۳ تبریز در سال تحصیلی ۹۴-۹۵» کلیه مؤلفه‌های صمیمیت سازمانی (نزدیکی عاطفی، از خودگذشتگی و رضایت) در تعهد سازمانی معلمان ابتدایی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارند که از میان مؤلفه‌های

نزدیک در محیط کار است (شاربانی، ۱۹۹۴). همچنین کارک<sup>۱</sup> (۲۰۱۴)، مفهوم صمیمیت در سازمان را با مفاهیمی مانند روابط و ارتباطات با کیفیت بالا می‌داند و بیان می‌کند که اخیراً تأکید بر روابط مثبت بین افراد مورد توجه قرار گرفته است.

صمیمیت به روابط گرم و دوستانه، اجتماعی و خوشایند میان کادر آموزشی اطلاق می‌شود رفتارهایی که ارتباط آگاهانه و دوستانه کارکنان را با یکدیگر و همچنین اجتماع و به پیوستن کادر آموزشی را نشان می‌دهد. این بعد نیازهای اجتماعی را بیان می‌کند. اهمیت وعده و عادت در روابط صمیمی، برای نشان دادن هر دو آینده که ذاتی بودن صمیمیت است، از نشانه‌های داشتن توانایی صمیمیت، تمایل برای شرکت در تعامل‌های نزدیک، گرم، ارتباطی و متعهد است که نقش اساسی در زندگی موفق و پربار فرد بزرگسال دارد (دانشپور، غنایی، شکری و زین‌آبادی، ۱۳۸۶).

### پیشینه پژوهش

تچورس و فیلرتو<sup>۲</sup> (۲۰۱۱) نشان دادند که صمیمیت در تنظیمات روابط درون‌سازمانی باید وجود داشته باشد تا سازمان گسترش یافته و استقرار یابد همچنین چنین ارتباطی می‌تواند افراد را در نیل به اهداف سازمانی یاری دهد.

ولیزاده زنوز و مقتدرزاده ملکی مقدم (۱۳۹۵) پژوهشی با عنوان «تعیین تأثیر صمیمیت سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان بانک مسکن استان آذربایجان شرقی» در این تحقیق میزان تأثیر یکی از ابعاد جوسازمانی تحت عنوان صمیمیت سازمانی که شامل مؤلفه‌های صمیمیت عاطفی، صمیمیت اجتماعی، صمیمیت مذهبی، صمیمیت عقلانی و صمیمیت ارتباطی است بر میزان رضایت شغلی مورد بررسی قرار گرفته و فرضیه‌های این تحقیق میزان تأثیر هریک از پنج بعد صمیمیت سازمانی بر رضایت شغلی است. همچنین سلاجقه و بیگدلی مجرد (۲۰۱۵) به این نتیجه رسیدند که جوسازمانی، پشتیبانی سازمانی ادراک شده و نزدیکی رابطه به‌عنوان ابعاد صمیمیت در روابط کاربر عملکرد سازمانی تأثیر مستقیم و مثبت دارد. حسین‌پور و همکاران (۲۰۱۵) نشان دادند که صمیمیت در

3. Viviana

4. Zelizer

5. Hung-Wen Lee & Ching-Fang Yu

1. Kark

2. Theocharous and Philaretou

سازمان، منشأ ظهور وجدان کاری و تعلق خاطر به سازمان و اهداف آن است و می‌تواند به زندگی کاری افراد، معنی ببخشد مشروط بر اینکه بروز عینی آن ارزش‌ها را در وجود مدیران عالی مشاهده شود.

صمیمیت سازمانی، مؤلفه‌های نزدیکی عاطفی و رضایت به‌طور معنی‌داری قدرت پیش‌بینی تعهد سازمانی معلمان ابتدایی ناحیه ۳ تبریز را دارند.

### ماهیت صمیمیت<sup>۱</sup>

یک رابطه صمیمی بین دو نفر دارای ویژگی‌های از جمله: مهربانی، تجربه مشترک، آگاهی مشترک از هم ارتباطات باز و اعتماد به هم است. این پنج ویژگی همه شرایط لازم صمیمیت است. رابطه صمیمی باید همه این ویژگی‌های فوق را داشته باشد و در صورت نبودن هریک از ویژگی‌های فوق رابطه صمیمی تلقی نمی‌شود. صمیمیت برای سلامتی انسان ضروری است، زیرا پایه‌ای برای مراقبت دوسویه بین دو نفر است. بدون این پنج ویژگی، مراقبت دوسویه امکان‌پذیر نیست. بدون داشتن دانش متقابل، دو نفر نمی‌توانند به‌طور مؤثر به یکدیگر کمک کنند؛ بدون محبت، آنها انگیزه‌ای برای کمک به یکدیگر را ندارند؛ بدون ارتباط، آنها نمی‌توانند ارتباط مؤثر و مفید با هم داشته باشند (مری و هول<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹).

### ابعاد صمیمیت در سازمان

بازتاب صمیمیت در محیط کار و سازمان، در سه سطح فردی، گروهی و سازمانی قابل بررسی است: (شریعتی و همکاران، ۱۳۹۶)

#### صمیمیت در بُعد فردی

مولد معنی‌یابی و زدودن غیر از غایت اصلی برای فرد و کارکنان است و نوعی هدف و انگیزه بالا به فرد می‌بخشد تا با اراده و انگیزه بالاتری به کار و تلاش بپردازد.

#### صمیمیت در بُعد گروهی

مولد روح یکپارچگی و احساس همبستگی در میان کارکنان است و در نتیجه، باعث ارتقای ارتباطات مبتنی بر اعتماد و تعامل مشارکت‌جویانه می‌شود.

#### صمیمیت در بُعد سازمانی

ارزش‌های تبلور یافته در مأموریت‌ها و اهداف اصلی

### اثر بخشی صمیمیت<sup>۳</sup>

اکثر کارهای مربوط به تدوین فعالیت‌های تیم (ببیر، ۱۹۷۶؛ دایر، ۱۹۷۷؛ فرانسوی و همکاران، ۱۹۷۸) تا بر ایجاد اعتماد، روابط شدید و ارتباطات باز و صادقانه تمایل دارد. مداخلات رفتار و روابط مربوط به صمیمیت است، هرچند تحقیقات هرگز ثابت نکرده است که صمیمیت مربوط به بهره‌وری گروه است. صمیمیت اثراتی متفاوت بر زندگی سازمانی دارد، اثرات صمیمیت به حضور و شدت آن وابسته نیست و به جایگاه روابط صمیمی در میان شبکه‌های سازمانی و فردی بستگی دارد. تأثیر صمیمیت بر عملکرد سازمانی: اخیراً، تعدادی از مطالعات شایع و حتی گزارش شده ارتقای مدیریت با استخدام شغلی کارمندان فعلی دوستان و خویشاوندان، استخدام متقابل اغلب در سازمان استخدام با استفاده از افزایش بهره‌وری کارکنان انجام می‌شود.

صمیمیت، دوستی و خویشاوندی گاهی اوقات سازمان‌ها را مختل می‌کند. اما آنها اغلب با اثربخشی سازمانی همپوشانی دارند یا حتی به آن کمک کن. حضور صمیمیت در سازمان‌های اقتصادی بر عملکرد سازمانی تأثیر می‌گذارد.

وقتی ظرفیت و توانمندی فرد برای ابراز صمیمیت تحلیل رود ترس از صمیمیت شکل می‌گیرد. ترس از صمیمیت این‌گونه تعریف شده است: عدم توانایی انتقال افکار و احساسات معنی‌دار شخصی ناشی از اضطراب به دیگرانی که در زندگی شخص مهم ارزیابی می‌شوند، همچنین ترس از صمیمیت با سبک دل‌بستگی نایمن (نیاز و ترس همزمان از صمیمیت با دیگران) ارتباط دارد (صبحی قراملکی، ۱۳۹۳). در واقع، ترس از صمیمیت، ترس از نزدیک شدن به فرد دیگر است، چه از لحاظ فیزیکی و چه از لحاظ هیجانی، افراد با این ترس مضطرب هستند و با رفتارهای سرد و کناره‌گیری از روابط صمیمانه اجتناب می‌کنند. این افراد خواهان ارتباط بین شخصی هستند ولی از طرد می‌ترسند و در نتیجه با ارتباط کلامی و غیر کلامی

1. The Essence of Intimacy  
2. Merry & howell

## هدف پژوهش

هدف اصلی: طراحی الگوی صمیمیت سازمانی

### اهداف فرعی

۱. شناسایی مؤلفه‌های اصلی تشکیل‌دهنده صمیمیت سازمانی
۲. شناسایی عوامل علی ایجاد صمیمیت در سازمان‌ها
۳. شناسایی راهبردهای بر خواسته از صمیمیت سازمانی
۴. شناسایی عوامل مداخله‌گر صمیمیت سازمانی مؤثر بر راهبردها
۵. شناسایی عوامل ایجاد بستر صمیمیت سازمانی
۶. شناسایی پیامدهای صمیمیت سازمانی

## روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر به روش کیفی صورت گرفته است. در پژوهش‌های کیفی، پژوهشگر از طریق روش‌ها و رویه‌های تفسیر، به درک پدیده‌ها از دیدگاه مشارکت-کنندگان و در بستر نهادی و اجتماعی خاص آنها دست می‌یابد. پژوهش کیفی، به‌جای اندازه‌گیری و ارزیابی پدیده‌ها با معنای آنها سروکار دارد. در پژوهش‌های کیفی، داده‌ها نه به صورت عدد و رقم، بلکه به شکل واژه و جمله هستند. نظریه‌پردازی داده‌بنیاد، نوعی روش کیفی است که هدف آن، شناخت و درک تجارب افراد از رویدادها و وقایع، در بستری خاص است (کوربین و استراوس، ۲۰۰۸).

هدف انجام این پژوهش ارائه مدلی چندوجهی، جامع و کاربردی برای فهم فرایند صمیمیت سازمانی با استفاده از نظر صاحب‌نظران سازمانی و مدیریت انجام شده است.

در این پژوهش، از استراتژی یا روش نظریه‌پردازی داده‌بنیاد استفاده شده است. علت استفاده محقق از یک روش‌شناسی خاص، به عوامل مختلفی برمی‌گردد که مهم‌ترین آنها سؤال تحقیق است. هرگاه پژوهشگر در نظر داشته باشد تجارب و دیدگاه‌های افراد را به‌منظور صورت‌بندی یک نظریه مورد کاوش قرار دهد، نظریه داده‌بنیاد شیوه مناسبی خواهد بود. پژوهشگری که می‌کوشد معنی یا ماهیت تجربه افراد درگیر با مسائلی خاص را دریابد، با ورود به صحنه زندگی واقعی و تأمل بر آنچه مردم می‌گویند، بهتر موفق می‌شود. از سویی، روش‌های کیفی را می‌توان برای کشف عرصه‌هایی از زندگی که از آنها چیزی نمی‌دانیم یا بسیار می‌دانیم اما می‌خواهیم فهم تازه‌ای از آنها به دست بیاوریم به کار برد

با دیگران اضطراب را تجربه می‌کنند (صفانیا و اکبری امرغان، ۱۳۹۵).

ناتوانی در تشکیل یا حفظ روابط صمیمانه اغلب به دلیل ترس از صمیمیت رخ می‌دهد، یعنی ناتوانی در به اشتراک گذاشتن افکار و احساسات شخصی که ارزش زیادی دارد. بنابراین، ترس از صمیمیت با به زیستی فرد در تضاد کامل است (فیلیپس، ویلمت، وال، پیترسون، باکلی و فیلیپس، ۲۰۱۳). دلایل اساسی ترس از صمیمیت را، ترس از خود افشایی، ترس از رهاشدن، ترس از برخورد‌های خشن، ترس از دست دادن کنترل و ترس از دست دادن فردیت ذکر کرده است (ال‌لوید، ۲۰۱۱).

## مدل فرایند بین فردی صمیمیت

استدلال ریس و شاور<sup>۱</sup> (۱۹۸۸) صمیمیت را یک فرایند درونی با دو مفهوم اساسی، خودافشائی و پاسخگویی می‌داند. این فرایند به‌طور خاص به «بازخوانی متوالی افکار، پیش‌بینی احساسات و رفتارهای مربوطه» اشاره دارد که هرکدام تحت تأثیر شرایط و پیامدهای پیش‌بینی شده قرار دارند (ریس و پتریک، ۱۹۹۶: ۵۴۲). زمانی که یک فرد ارتباطات شخصی و اطلاعاتی، افکار و احساسات را به شخص دیگری مرتبط می‌کند، شروع صمیمیت است. معمولاً عبارات ممکن است در لغت به معنای غیرکلامی باشند، در ارتباطات ایستادگی در حق خود و یا تقویت افکار و رفتار کلامی است (مشک و آرون، ۲۰۰۴). صمیمیت نتیجه یک فرایندی است که در طول زمان ظهور می‌یابد. نکته مهم در صمیمیت جنبه مثبت آن است و این موضوع با اعتماد رابطه دارد بدون اعتماد صمیمیت نمی‌تواند ظهور و توسعه یابد.

صمیمیت از چهار احساسات متداول تشکیل شده: کنجکاوی، آسیب‌پذیری، همدلی و شناخت غیرقابل انعطاف بودن آن، به رسمیت شناختن که فرد دیگری نمی‌تواند به‌طور کامل از دیگران آگاه باشد که هرگز نمی‌تواند به‌طور کامل تبدیل به یکی شود (وولف، ۱۹۹۲: ۶۹).

1. Phillips, Wilmoth, Wall, Peterson, Buckley & Phillips
2. Lloyd
3. Reis & Shaver
4. Reis & Patrick
5. Mashek & Aron
6. Woolf

(استراوس و کوربین<sup>۱</sup>، ۱۳۹۰: ۳۳).

صاحب‌نظران مدیریت سازمان‌های دولتی مسلط و آشنا به موضوع ترتیب داده شد. از آنجا که بستر تحقیق این اجازه را به محقق داد تا با شرکت‌کنندگان در شرایطی واقعی پرسش‌های تحقیق را به بحث بگذارد، این بستر برای انجام چنین مصاحبه‌هایی مفید ارزیابی شد. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها، از روش کیفی - استقرایی نظریه‌برخاسته از داده‌ها (کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی) استفاده شد. در ادامه چگونگی استفاده از راهبرد نظریه‌برخاسته از داده‌ها به بحث گذاشته می‌شود.

### بررسی صحت و موثق بودن نتایج پژوهش

به‌منظور سنجش کفایت فرایند تحقیق و کسب اطمینان از کیفیت داده‌ها و تفسیرهای صورت گرفته، ترکیبی از معیارهای ارزیابی تحقیقات تفسیری، شامل اعتمادپذیری<sup>۴</sup>، انتقال‌پذیری<sup>۵</sup>، اتکاپذیری<sup>۶</sup>، تصدیق‌پذیری<sup>۷</sup>، راستی<sup>۸</sup> و تحقیقات مبتنی بر روش‌شناسی نظریه‌برخاسته از داده‌ها، شامل تطابق<sup>۹</sup>، قابل‌فهم بودن<sup>۱۰</sup>، عمومیت<sup>۱۱</sup> و کنترل‌پذیری<sup>۱۲</sup> مورد استفاده قرار گرفت. جدول ۱، نحوه استفاده از این معیارها را نشان می‌دهد.

پژوهش کیفی از دیدگاه کرسول، یک فرایند بررسی فهم و درک مبتنی بر سنت‌های روش‌شناختی مشخصی است که یک مسئله اجتماعی یا انسانی را کشف می‌کند (هومن، ۱۳۸۹) آن‌هایی که به مطالعات کیفی می‌پردازند با انبوهی از رویکردها مواجه هستند (کرسول<sup>۲</sup>، ۱۳۹۱).

براساس نظر استراوس و کوربین نظریه‌مبنایی عبارت است از آنچه به‌طور استقرایی از مطالعه پدیده‌ای به دست آید و نمایانگر آن پدیده است. رویه نظریه‌مبنایی یک سلسله رویه‌های سامانمند را به کار می‌گیرد تا نظریه‌ای مبتنی بر استقرای درباره پدیده‌ای ایجاد شود (استراوس و کوربین، ۱۳۹۰). نقطه اشباع نظری، بیان‌کننده پایایی روش تحقیق نظریه‌پردازی داده‌بنیاد است؛ زیرا نقطه اشباع نظری به تکرار داده‌های تحقیق می‌پردازد و این تکرار داده‌ها و نتایج آن در روش‌شناسی، پایایی روش تحقیق را نشان می‌دهد.

استراوس و گلنزر (۱۹۶۷) اشاره می‌کنند معیار قضاوت در مورد زمان متوقف کردن نمونه‌گیری نظری، کفایت نظری مقوله‌ها یا نظریه است و به عبارتی در این وضعیت «هیچ داده تازه‌ای یافت نمی‌شود که پژوهشگر به‌وسیله آن بتواند ویژگی‌های مقوله را توسعه دهد. به‌گونه‌ای که پژوهشگر داده‌های مشابه را چندین بار مشاهده می‌کند، از لحاظ تجربی اطمینان حاصل می‌کند که یک مقوله به کفایت رسیده است» (دانایی‌فرد و امامی، ۱۳۸۶). جامعه آماری پژوهش، شامل صاحب‌نظران حوزه مدیریت و روانشناسی سازمان شهر ایلام است. نمونه‌برداری به صورت نظری و به تعداد ۱۷ نفر بوده که کفایت نظری حاصل شد که حاصل مصاحبه ۸ نفر روانشناس و ۶ نفر از آنها از صاحب‌نظران مدیریت بوده است؛ بدین ترتیب که با استفاده از روش‌های قضاوتی و گلوله برفی<sup>۳</sup> انجام شد. از مصاحبه‌شوندگان خواسته شد افرادی مطلع در زمینه موضوع تحقیق را برای انجام مصاحبه‌های بعدی معرفی کنند.

با توجه به توانایی بالای ابزار مصاحبه در آگاه کردن محقق از دیدگاه و نظرات واقعی شرکت‌کنندگان در تحقیق، از ابزار مصاحبه عمیق برای جمع‌آوری داده‌های موردنیاز تحقیق استفاده شد. در این خصوص، مصاحبه با

4. Credibility  
5. Transferability  
6. Dependability  
7. Conformability  
8. Integrity  
9. Fit  
10. Understanding  
11. Generality  
12. Control

1. Strauss & Corbin  
2. Corsoul  
3. Snow ball

## جدول ۱. ارزیابی یافته‌های حاصل از پژوهش

معیار	تعریف	شرح و نتیجه‌گیری
اعتمادپذیری	میزانی که نشان می‌دهد نتایج حاصل از تحقیق تا چه حد نماینده داده‌هاست	۲ ماه هدایت مصاحبه‌ها - ارائه گزارش به اساتید راهنما و مشاور و همچنین ایجاد هماهنگی در تفسیر متون مصاحبه.
انتقال‌پذیری	میزانی که امکان به‌کارگیری یافته‌های تحقیق را در موقعیت‌های مشابه دیگر نشان می‌دهد	انجام نمونه‌گیری گلوله برفی و همچنین کفایت اطلاعات جمع‌آوری شده و اعلام نظر ناظرین حاکی از آن است که خواننده می‌تواند امکان انتقال‌پذیری یافته‌ها به موقعیت‌های مشابه دیگر را مورد ارزیابی قرار دهد و نهایتاً مفاهیم استخراج شده است.
اتکاپذیری	میزانی که انحصار یافته‌ها به زمان و مکان را نشان می‌دهد؛ ثبات در تبیین‌های موردنظر صورت گرفته است.	مصاحبه‌شوندگان نظرات و دیدگاه‌های دقیق خود را بیان کرده و محقق توانسته تجربیات لازم را کسب کند.
راستی	میزانی که نشان می‌دهد تفسیرها تحت تأثیر اطلاعات نادرست یا طفره رفتن مصاحبه‌شوندگان قرار نگرفته است.	مصاحبه‌ها در فضای اداری و دوستانه انجام شده و آنها اطلاعات خود را ارائه کرده‌اند.
تصدیق‌پذیری	میزانی که نشان می‌دهد تا چه حد تفسیرهای صورت گرفته برآمده از نظر مصاحبه‌شوندگان است و تحت تأثیر سوگیری محقق نبوده است.	پژوهشگر تمامی مصاحبه‌های پیاده شده را مطالعه و بررسی کرده و علاوه بر آن مقوله‌های استخراج شده توسط ۸ نفر از صاحب‌نظران تأیید شده است.
تطابق	میزانی که نشان می‌دهد یافته‌ها با ساختار ذهنی افراد نسبت به پدیده‌ی مورد بررسی تطبیق دارد.	تحقق معیارهای اصلی پژوهش حاصل شد و مقوله‌ها کنترل و پالایش شده است.
قابل‌فهم بودن	میزانی که نشان می‌دهد نتایج تحقیق تا چه حد نمایان گر جهان واقعی مصاحبه‌شوندگان است	یافته‌های تحقیق در اختیار سه تن از مصاحبه‌شوندگان قرار گرفت دیدگاه و نظرات یکسانی ارائه دادند.
عمومیت	میزانی که نشان می‌دهد یافته‌ها ابعاد مختلف پدیده‌ی مورد بررسی را در خود جای داده‌اند	باز بودن مصاحبه‌ها، زمان کافی و آزاد بودن.
کنترل‌پذیری	میزانی که نشان می‌دهد تا چه حد بر ابعاد قابل‌کنترل پدیده‌ی مورد بررسی تمرکز شده است	انجام ۱۷ مصاحبه با افراد صاحب‌نظر، شرکت فعال آنها در فرایند مصاحبه، مفید بودن مصاحبه‌ها و دستیابی به نتایج مطلوب

## روایت نظری پژوهش

داده شد. کدگذاری نظری، چگونگی ارتباط با مقوله‌ها با یکدیگر را تبیین می‌کند. معمولاً در زمان مرتب‌سازی و یکپارچه کردن کدها، گراف اولیه کدگذاری نظری شکل می‌گیرد. کدگذاری باز و محوری به دسته‌بندی و طبقه‌بندی و درواقع تکه‌تکه داده‌ها می‌پردازد، اما در این مرحله و از طریق کدگذاری نظری، مقوله‌ها را با یکدیگر ارتباط می‌دهیم و خط سیر داستان و تبیین‌های نظری بیان می‌شود تا مدل نهایی صمیمیت سازمانی تبیین شود.

## یافته‌های پژوهش

در این تحقیق بنا به ماهیت تحقیق و روش مورد استفاده تحلیل اطلاعات مبتنی بر سه مرحله کدگذاری باز (خلق مفاهیم و مقوله‌های)، کدگذاری محوری: شناسایی مقوله محوری، **شرایط علی** (حوادث، وقایع و اتفاقی‌هایی که به وقوع یا گسترش پدیده‌ای می‌انجامد. این واژه (شرایط علی) به حوادث

در اولین گام از این مطالعه تمام مصاحبه‌های مورد مطالعه قرار گرفت. به‌منظور افزایش روایی پژوهش (مدل پژوهش) به شیوه سرشماری تمام مصاحبه‌ها مورد مطالعه قرار گرفت و به نمونه‌گیری از مصاحبه‌های انجام شده اکتفا شد؛ زیرا بسیاری از مصاحبه‌ها در ارتباط با صمیمیت سازمانی با استفاده از صاحب‌نظران حوزه مدیریت و روانشناسی سازمان انجام شده است. در هنگام انجام فرایند پژوهش مشاهده شد که حتی بسیاری از شایستگی‌های کلیدی که صاحب‌نظران بر اهمیت آن تأکید داشتند از فراوانی زیادی برخوردار نیستند؛ بنابراین یکی از برتری‌های این روش پژوهشی شناسایی چنین مفاهیم کلیدی با فراوانی کم است.

طبق مراحل استراتژی نظریه داده‌بنیاد، ابتدا مصاحبه‌ها کدگذاری شد یعنی در مرحله اول کدگذاری باز انجام گرفت که براساس آن پس از احصا هر نکته کلیدی در رابطه با صمیمیت سازمانی به آن نکته کلیدی کد اولیه‌ای اختصاص

(خلق نظریه) است که در ادامه نحوه شکل‌گیری مقوله‌های حاصل از مفاهیم شرح داده می‌شود. ابتدا کدگذاری باز و نحوه کدگذاری مصاحبه‌ها تشریح و پس از آن به نحوه شکل‌گیری مفاهیم و مقوله‌ها پرداخته شد. ابتدا تمام نکات کلیدی مصاحبه‌ها استخراج و کدگذاری شدند و بعد از بررسی و تحلیل آنها کدهای مشابه به مفاهیم خاصی اختصاص داده شد. کدگذاری انتخابی، بیانی از فرایند پژوهش و سیر داستان پژوهش ارائه شد.

### کدگذاری باز

کدگذاری باز، فرایندی تحلیلی است که از طریق آن، مفاهیم، شناسایی شده، ویژگی‌ها و در ضمن کدگذاری باز و ابعاد آنها در داده‌ها کشف می‌شوند (دانایی فرد و امامی، ۱۳۸۶: ۸۰). روند خرد کردن، مقایسه کردن، مفهوم‌پردازی کردن، مقوله‌بندی کردن داده‌ها. کدگذاری باز بخشی از تجزیه و تحلیل است که به صورت مشخص به نام‌گذاری و مقوله‌بندی پدیده‌ها از راه بررسی دقیق داده‌ها می‌پردازد. کدگذاری باز در روش مبنایی، روندی است که در آن مفاهیم شناسایی می‌شوند و برحسب خصوصیات و ابعادشان گسترش می‌یابند. روش‌های تحلیلی که بدان وسیله این کار انجام می‌شود، عبارت‌اند از: پرسیدن درباره داده‌ها، مقایسه موارد، حوادث و دیگر پدیده‌ها، برای کسب مشابهنها و تفاوت‌ها (استراوس، کوربین، ۱۳۸۷: ۶۵ و ۷۴).

یا وقایعی دلالت می‌کند که به وقوع یا رشد پدیده‌ای منتهی می‌شود. شرایط علی یا آنچه بعضی اوقات شرایط مقدم خوانده می‌شود در داده‌ها اغلب با واژگانی چون «وقتی»، «درحالی‌که»، «از آنجا که»، «چون»، «به سبب»، «به علت» بیان می‌شوند. **راهبردها** (نظریه مبنایی، روش نظریه‌پردازی است با سوگیری کنش / کنش متقابل. چه موضوع مطالعه فرد، گروه یا جمعی باشد، کنش / کنش متقابل در آن جریان دارد که هدف آن اداره کردن، برخورد و به انجام رساندن، حساسیت نشان دادن به پدیده است در زمینه یا شرایط خاص به گونه‌ای که درک می‌شوند. عنصر کنش متقابل هم معطوف به خود است و هم معطوف به رفتار متقابل سایرین). **شرایط مداخله‌گر** (این شرایط را به‌منزله زمینه ساختاری وسیع‌تر به پدیده در نظر بگیرید. این شرایط در راستای تسهیل یا محدودیت راهبردهای کنش / کنش متقابل در زمینه خاصی عمل می‌کنند. این شرایط عبارت‌اند از: زمان، فضا (مکان) فرهنگ، پایگاه اقتصادی، سطح تکنولوژی، شغل، تاریخچه و وقایع زندگی فرد)، **بسترها** (سلسله خصوصیات ویژه‌ای که به پدیده‌ای دلالت می‌کند؛ یعنی محل حوادث و وقایع متعلق به پدیده‌ای در طول طیف بعدی. زمینه نشانگر یک سلسله شرایط خاصی است که در آن راهبردهای (استراتژی‌های) کنش / کنش متقابل صورت می‌گیرد)، **پیامدها** (اعمال (کنش‌ها) و عکس‌العمل‌ها (واکنش‌ها) که در مقابله با یا جهت اداره و کنترل کردن پدیده‌ای صورت می‌گیرد پیامدهایی دارد.) و کدگذاری انتخابی

### جدول ۲. اهم گزاره‌های کلامی یا کدهای شناسایی شده

کدهای شناسایی شده	پاسخ مصاحبه‌شونده
اشتراک‌گذاری خواسته‌ها، تجربیات مشترک، درک مشکلات، موانع - اداری، ابعاد عاطفی، ابعادشناختی، ابعاد رفتاری	خواسته‌های سازمانی رو به اشتراک بگذاریم و تجربیات مشترک بین کارکنان آن سازمان بیان بکنیم بیان مشکلات با موانع اداری باعث صمیمیت بین کارکنان است وقتی یک مشکل به بیان دربیاید صمیمیت بین آنها بیشتر می‌شود یک سری ابعاد (عاطفی، شناختی، رفتاری) به اشتراک‌گذاری ابعاد خصوصی و شخصی زندگی) مختلفی دارد تجربه شخصی با همکارمون در میان بگذاریم یا مشورت کنیم این نوع تجربه‌ها مربوط می‌شوند به حوزه رفتاری یا عاطفی ناعداً با هم متفاوت هستند.
جوسازمانی، سطح تحصیلات، ویژگی‌های شخصیتی، طبقه اجتماعی و فرهنگی، شناخت متقابل، آفت صمیمیت، انتظارات، انگیزه سازمانی، جایگاه اجتماعی و اقتصادی، سطح فرهنگشان	شخصیت و ویژگی‌های شخصیتی مدیران - فضای سازمانی یا جوسازمانی که وجود دارد - مجموعه کارکنان سازمان مشخصات و ویژگی‌های خاصی که دارند مثل سطح تحصیلات، ویژگی‌های شخصیتی، طبقه اجتماعی و فرهنگی‌شان می‌تواند مؤثر باشد داشتن رابطه صمیمانه نیاز به شناخت کافی طرف مقابل دارد که یک موقع این رابطه در نقش سازمانی فرد کمرنگ شود روابط صمیمانه جای نقش سازمانی را بگیرد و فرد نتواند اعمال مدیریت کند صمیمیت بیش از حد یک آفت است باعث می‌شود اعمال مدیریتی صحیحی نداشته باشیم مثلاً ما با مانع مواجه می‌شویم به خاطر رابطه دوستانه قانون را خوب اجرا نکنیم انتظارات را خوب تعریف نکنیم و خیلی از انگیزه‌های سازمانی خیلی خوب پرورش پیدا نکند اگر زیاد شود باعث آفات است اما این مجموعه را باید خوب بشناسیم مثل ویژگی‌های شخصیتی کارکنان پایگاه اجتماعی و اقتصادی و سطح فرهنگشان را ویژگی‌های شخصیتی خود مدیران همه می‌تواند در ایجاد رابطه صمیمانه تأثیر داشته باشد.



**جدول ۳. دسته‌بندی کدهای شناسایی شده مقولات اصلی صمیمیت سازمانی**

شرایط علی	
مقوله اصلی	کدهای شناسایی شده
پیشرفت در سازمان	رشد و شکوفایی، رشد و توسعه، سرمایه انسانی، جوسازمانی
عدالت سازمانی	عدالت در قضاوت، صداقت در گفتار و عمل، عدالت در همه ابعاد، عدالت در عمل، وجدان اخلاقی و حرفه‌ای
رفاه کارکنان	برگزاری اردوها، برنامه آموزشی، دوره‌های خانواده‌ها، امور مالی و رفاهی
پدیده محوری	
مقوله اصلی	کدهای شناسایی شده
هم‌سنجی ارزش‌ها	زبان، فرهنگ، تخصص، مهارت
همدلی و همدردی مشترک	صمیمیت و همدلی، همدلی، همدردی، همدردی
	افزایش کارایی، بهره‌وری، عملکرد بهتر، انجام بهینه وظایف، بالا رفتن راندمان کار، توانمند
شرایط زمینه‌ای	
درک همدلانه	همدلی و همدردی، درک نیاز ارباب‌رجوع، توجه به افراد، درک همدلانه، حس (همدلی، همکاری، مشارکت)، نیازهای متقابل همکاران، فهم طرف مقابل، اعتمادسازی
مسئولیت‌پذیری اجتماعی	اقتضای شرایط، بلوغ کارکنان، حمایت سازمانی، پیشرفت روزافزون، بلوغ فکری، تسریع در انجام فعالیت‌ها، تمرکز بر هدف
فساد اداری	عدم توجه به شایسته‌سالاری، راند و باند حزب‌سازی، عدم توجه به شأن و شخصیت، فساد اداری، عدم پیگیری امورات
بی‌مبالاتی	عدم انگیزش، عدم توجه به حقوق کارکنان، کم‌کاری، بی‌نظمی
سلطه‌جویی	قدرت‌طلبی مدیران، فاصله طبقاتی، پیش‌داوری ناآگاهانه،
کژ کارکرد مقررات اداری	ایجاد جو امنیتی به بهانه شکل‌گیری نظم و قانون، قوانین خشک و رسمی، ساختارهای رسمی، قوانین و هنجارهای سفت‌وسخت، سیستم‌های قدیمی و مستبدانه، ساختار سازمانی نامناسب
راهبردها	
اعتمادسازی	اعتمادسازی، درک همدلانه، همدلی و درک متقابل، روابط صمیمانه، همراه و همدل بودن، تعاملات بین فردی
ارزیابی عملکرد عادلانه	ارزیابی عملکرد سالانه، تشویق و تنبیه، شناسایی اشکالات کارکنان
خودگشودگی	افشاگری در سازمان، آگاهی بخشی به مسائل سازمان، تکامل و خود بالندگی در سازمان
عوامل مداخله‌گر	
توانمندسازی	رشد شخصیتی، بلوغ در همه‌ی ابعاد، احترام به شخصیت کارکنان
سیستم ارزیابی عملکرد	انتخاب و انتصاب، قوم‌گرایی، کارشکنی قبیله‌ای، عدالت در ارزیابی
رفع مسائل و مشکلات کارکنان	حل مشکلات، رفع نیازمندی‌ها، قدرت نقدپذیری، بازرسی هفتگی، مشاهده فعالیت، توجه به مشکلات زیردستان
پیامدها	
تسهیل در اجرای امور	دسترسی آسان و بهینه، انجام سریع امور، کار بدون وقفه
هم‌افزایی و تقویت کار تیمی	راندمان بالای کار، رواج کار تیمی، افزایش هم‌گرایی، وظایف مشترک، هم‌افزایی، علاقه به کار
بهره‌وری و عملکرد بالا	افزایش عملکرد سازمان، موفقیت سازمانی، جلب توجه مشتریان، الگوسازمانی، جو مناسب سازمان، تقویت سازمان

با مقایسه مفاهیم مختلف زمینه‌های مشترک بیشتری میان آنها کشف کرد که امکان طبقه‌بندی مفاهیم مشابه در قالب طبقه‌بندی-های یکسان را، فراهم خواهد ساخت. پدیدآورندگان این نظریه، نام این فرایند مقایسه مستمر مفاهیم با یکدیگر را «روش مقایسه پایدار» یا «روش تطبیق مداوم» نامیده‌اند. (سلدن، ۲۰۰۵: ۱۱۹).

عبارت است از سلسله رویه‌هایی که با آنها پس از کدگذاری باز با برقراری پیوند بین مقولات، به شیوه‌های جدیدی اطلاعات با

**کدگذاری محوری**

وظیفه محقق در این مرحله دسته‌بندی و مقایسه عناوین استخراج شده از داده‌هاست. این کار مستلزم وقت و حوصله بسیار است، چرا که در ابتدا ارتباط بین آنها چندان آشکار نیست. درواقع، محقق خود را با انبوهی از داده‌ها خام روبه‌رو می‌بیند که چندان به هم ربطی ندارند اما به‌زودی پیوندهای نامرئی هویدا خواهد شد و زیبایی مرحله داده‌بنیاد در این مرحله نهفته است (منصوریان، ۲۰۰۵: ۳۹۰)

(استراتژی‌های) کنش / کنش متقابل که بدان وسیله مقوله اداره و کنترل می‌شود و به انجام می‌رسد؛ و پیامدهای آن راهبردها. با استفاده از تکنیک مقایسه پایدار، زمینه ظهور ابعاد مشترک مفاهیم که همان کدگذاری محوری است، امکان‌پذیر شد.

یکدیگر ربط می‌یابند. در کدگذاری محوری تکیه روی مشخص کردن یک مقوله (پدیده) با در نظر گرفتن شرایطی که به ایجاد آن می‌انجامد، قرار دارد؛ و آن شرایط عبارت است از زمینه‌ای (خصوصیات ویژه) که مقوله در آن واقع شده است، راهبردهای



شکل ۱. مدل پارادیمی پژوهش

محوری)، مصاحبه‌شوندگان به توصیف چستی و چرایی پدیده اصلی پرداخته فلسفه و اصلی که پاسخ‌دهندگان در این توصیف‌ها و بیان دیدگاه‌ها و نظرات و تجربیات خود به آن اشاره کرده‌اند، عمدتاً بر مؤلفه‌ها و مقوله‌های اساسی اثرگذار بر صمیمیت سازمانی و به‌عنوان یک از مهم‌ترین پدیده‌های است که می‌تواند به هرچه بهترکردن صمیمیت سازمانی و چالش‌های پیش روی صمیمیت سازمانی پاسخ مناسب دهند. در این پژوهش روابط مطلوب بین فردی، درک متقابل، اعتماد بین فردی، عملکرد بهینه سازمان، انسجام، درک مشکلات محیط کار، همسو بودن، همدلی و همدردی مشترک شناسایی شده است. در مطالعات پیشین بحث پدیده محوری مانند: روابط مطلوب بین فردی (زهره دانشپور و همکاران، ۱۳۸۶) در این پژوهش به مقوله همدلی (محسن علینی، ۱۳۸۲)، انسجام (جواد منزوی بزرگی و حبیبیان، ۱۳۹۵)، روابط مطلوب بین فردی (آراس رسولی، ۱۳۹۵) اشاره شده بود.

همین‌طور شرایط انگیزاننده که تحت عنوان عوامل علی محسوب می‌شوند، مجموعه شرایط و وقایعی‌اند که با وقوع خود موجب تحقق و شکل‌گیری صمیمیت می‌شوند. درحقیقت، شرایط و عوامل انگیزاننده به چرایی و علل و عوامل شکل‌گیری صمیمیت سازمانی پاسخ می‌دهند. شرایط علی مؤثر در صمیمیت سازمانی که پژوهشگر مقوله‌های استخراج کرده که عبارت‌اند از: پیشرفت در سازمان، عدالت سازمانی، استقلال کاری، مثبت اندیشی، رفاه کارکنان، شناخت متقابل، ارتقا، عدالت محوری مدیران، ویژگی‌های فردی، صداقت اشاره شده است که این عوامل در سازمان اثرگذار است. طبق مطالعات پیشین شرایط علی مانند: ارتقا (علی معقول و همکاران، ۱۳۹۵) اشاره شده است.

به‌طورکلی شرایط زمینه‌ای نشان‌دهنده سلسله خصوصیات ویژه‌ای است که این سلسله خصوصیات یا شرایط خاص معمولاً راهبردهای کلی را تحت‌تأثیر قرار می‌دهند و یا به عبارتی محل حوادث یا وقایع مرتبط با پدیده اصلی است. در این پژوهش، شرایط زمینه‌ای به‌عنوان عناصر ساختاری شامل عوامل مثبت و منفی شناسایی شده است. عناصر ساختاری مثبت در این پژوهش عبارت‌اند از: درک همدلانه، زمینه‌های پاداش، برنامه‌های سیاحتی و ورزشی، عدالت و برابری، رضایت شغلی، شناخت سازمان، سازمان حامی، محیط اجتماعی مثبت، کار گروهی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی، تقویت سازمان که این عوامل در سازمان اثر پابرجا و مثبت بر جای می‌گذارند انجام بهینه کار هم باعث افزایش صمیمیت در سازمان می‌شوند. عناصر ساختاری منفی عبارت‌اند از: عدم شناخت مسائل اداری،

## کدگذاری انتخابی

در آخرین مرحله از کدگذاری که به کدگذاری انتخابی معروف است، پژوهشگر با توجه به مراحل قبلی، به استحکام بیشتر مفاهیم و مؤلفه‌ها می‌پردازند. در این مرحله در یک دسته‌بندی کلی‌تر، داده‌های سازمان‌دهی شده در قالب مؤلفه‌های گوناگون و در ابعاد محدودتری دسته‌بندی می‌شوند (آلن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳: ۱۴).

در مرحله کدگذاری انتخابی، وجوه مشترک مؤلفه‌ها سر آمده از مراحل قبلی، شناسایی شدند و با توجه به اشتراکات آن‌ها در دسته‌بندی کلی‌تر و محدودتری سازمان‌دهی شدند.

در رمزگذاری گزینشی، به پالایش یافته‌های قبلی پرداخته می‌شود و با طی این فرایند، درنهایت، چارچوب نظری پدیدار می‌شود (چارمرز و برایان<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸: ۳۷۴).

روند انتخاب مقوله اصلی به‌طور منظم و ارتباط دادن آن با سایر مقوله‌ها، اعتبار بخشیدن به روابط و پرکردن جاهای خالی با مقولاتی که نیاز به اصلاح و گسترش بیشتر دارند. مفهوم‌پردازی از داده‌ها اولین قدم در تجزیه و تحلیل به شمار می‌رود.

## بحث و نتیجه‌گیری

صمیمیت سازمانی یکی از ابعاد و مؤلفه‌های فضای سازمانی است و توسط کسانی که در سازمان کار می‌کنند درک شده است و روی انگیزش و رفتارشان تأثیر می‌گذارد. بنابراین، در موفقیت یک سازمان تأثیر بسزایی خواهد داشت. داده‌های پژوهشی در خصوص گستره مفهومی، بررسی ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر بر صمیمیت سازمانی، راهبردهای مربوط به پدیده و پیامدهای صمیمیت سازمانی در این بخش بررسی و تحلیل شده است. همچنین، نتایج به‌دست آمده برای صمیمیت سازمانی صاحب‌نظران روانشناسی و مدیریت با نتایج مطالعات انجام شده در این زمینه نیز مقایسه شده است. نتایج کدگذاری مصاحبه‌های انجام شده و تحلیل یافته‌های بخش کیفی گویای آن است.

هدف این پژوهش فهم شکل‌گیری صمیمیت سازمانی با استفاده از روش داده‌بنیاد است. از روش گلوله برفی استفاده شده است. تحلیل مصاحبه‌ها منجر به شناسایی شش مقوله اصلی شد. مقوله‌ها عبارت است از: شرایط علی، پدیده محوری، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها. با توجه و تمرکز بر فرایند شکل‌گیری صمیمیت سازمانی (پدیده

قانونمندی، خودرأی بودن، مشکلات اخلاقی، فساد اداری، بی‌مبالائی، سلطه‌جویی، کژکارکرد مقررات اداری، خودشیفتگی، انزوای این عوامل تأثیر منفی و مخربی بر ساختار سازمان و کاهش انگیزه کارکنان و عدم انجام کار بهینه در محیط کار باعث پسرفت سازمان می‌شود. در مطالعات پیشین پژوهش عوامل زمینه‌ای مانند: کار گروهی (مصطفی جعفری و همکاران، ۱۳۹۰)، کارگروهی (لیلا سادات قاسمی رام، ۱۳۹۵)، رضایت شغلی (احمدعلی مقتدرزاده ملکی مقدم و سیما ولیزاده نوز، ۱۳۹۵) اشاره شده است.

عناصر اقتضایی با عنوان عناصر مداخله‌گر، شرایط کلی و وسیع‌تری‌اند؛ مانند زمان، مکان، فرهنگ، اقتصاد که بر راهبردهای اصلی اثرگذارند. ماهیت این عناصر به‌گونه‌ای است که نحوه پاسخگویی و واکنش به آنها بسته به موقعیت و وضعیت صورت می‌پذیرد. این عوامل بیشترین تأثیر را بر راهبردهای کلان داشته و ماهیت آنها به‌گونه‌ای است که در طول زمان دچار تغییر می‌شوند. در این پژوهش، عناصر استخراج شده عبارت‌اند از: توانمندسازی، سیستم ارزیابی عملکرد، رفع مسائل و مشکلات کارکنان، قدردانی از بانیان صمیمیت سازمانی، برگزاری مراسمات مشترک خانوادگی برای کارکنان سازمان، تقویت مشارکت‌پذیری، مرادوه فرهنگی، محیط رسمی، سبک رهبری این عوامل در صمیمیت سازمانی دخالت می‌کنند. عوامل راهبردی با عنوان عوامل راهبردی و سیستمی، برای کنترل، اداره و چگونگی برخورد با پدیده محوری تحت مجموعه شرایط خاص است. عوامل راهبردی، عنصری بسیار مهم و اساسی در بحث توسعه منابع انسانی، به خصوص بحث راهبردی صمیمیت سازمانی است. این نوع رویکرد بر تمامی عملکردها و اقدامات فرد و سازمان اثرگذار بوده، با به‌کارگیری تمامی مهارت‌ها و همسو کردن شرایط محیطی، به‌دنبال کارایی و اثربخشی است. از طرفی، تفکر سیستمی روشی مناسب برای برخورد اصولی‌تر با پیچیدگی‌های دنیای کنونی و درک شرایط است. هم‌راستایی این دو رویکرد در بحث صمیمیت سازمانی امکان کنش و واکنش متقابل با شرایط نامطمئن برای دستیابی به شرایط پایدار را فراهم می‌آورد. عوامل راهبردی شامل راهبردهای بهبود صمیمیت سازمانی عبارت‌اند از: اعتمادسازی، آگاهی بخشی در مورد خود و دیگران، خدمات رفاهی درون‌سازمانی، ارتباطات نظاممند، جوسازمانی مطلوب، انتصاب بر مبنای شایستگی، تقویت فضای دوستانه، ارزیابی عملکرد عادلانه، حمایت سازمانی، خودگشودگی، بازخورد همکاران است. در مطالعات پیشین به راهبردهای مانند: خودگشودگی (مریم خاک وطن، زرین دانشور، ۱۳۹۴)، جوسازمانی مطلوب (مژده وزیری و شیرزادی اصفهانی،

۱۳۸۹) اشاره شده است.

از دیگر نتایج پیامدهای پدیده اصلی است، این پیامدها در واقع کنش و واکنش‌هایی‌اند که برای مقابله یا اداره و کنترل کردن پدیده اصلی به وقوع می‌پیوندند. در این پژوهش پیامدهای احصا شده عبارت‌اند از: تسهیل در اجرای امور، هم-افزایی و تقویت کار تیمی، رضایتمندی ارباب‌رجوع، ارتقا سلامت اداری، رضایتمندی کارکنان، شایسته‌گزینی، بهره‌وری و عملکرد بالا، کیفیت زندگی کاری مطلوب، تأخیر فرسودگی شغلی کارکنان، عدم مسئولیت‌پذیری در انجام امور اگر این پیامدها در سازمان‌ها وجود داشته باشد باعث افزایش مطلوبیت و رضایتمندی کارکنان می‌شود. بهره‌وری و عملکرد بالا، کیفیت زندگی کاری مطلوب (سیمین عکاشه و بهناز شکیب، ۱۳۹۶) اشاره شده است.

### پیشنهاد‌های پژوهش

همان‌طور که اشاره شد صمیمیت سازمانی در بین سازمان‌های دولتی یکی از مفاهیم نسبتاً جدیدی است که در این پژوهش چارچوب طراحی و تبیین الگوی صمیمیت سازمانی در سازمان‌های دولتی بررسی شده است. از طرفی با توجه به جدید بودن، می‌توان ادعا کرد که این پژوهش با این عنوان تا حدودی اولین تلاش پژوهشی محسوب می‌شود؛ به همین دلیل نیز از کاستی و نقایصی برخوردار است. با انجام پژوهش‌های بعدی می‌توان گام‌های دیگری را برای تکمیل آن برداشت. لازم به یادآوری است، با توجه به اکتشافی بودن پژوهش، سؤال محور بوده و پس از دستیابی به مؤلفه‌های مدل اولیه، در مرحله آزمون مدل متغیرهای تحقیق مبتنی بر الگوی اشتروس و کوربین شکل گرفت.

مدیران ارشد سازمان‌های دولتی از مقوله‌ها و مؤلفه‌های پژوهش حاضر جهت بهبود صمیمیت در سازمان‌ها استفاده کنند.

- تسهیل و کمک به اجرای مطلوب مدیران و ایجاد سیستم ارزیابی عملکرد کارکنان؛
- برگزاری مراسمات مشترک خانوادگی و برنامه‌های سیاحتی و ورزشی متنوع برای کارکنان سازمان؛
- تقویت مشارکت‌پذیری و همدلی و همدردی بین کارکنان در سازمان‌های دولتی؛
- درک مشکلات کاری کارکنان در بخش اداری توسط مدیران؛
- اعتمادسازی و آگاهی بخشی در مورد خود و همکاران در سازمان‌ها؛

• رضایتمندی کارکنان و ارباب رجوع از سیستم اداری.

• کیفیت زندگی کاری مطلوب با بهره‌وری و عملکرد بالا در بین کارکنان؛

• حمایت سازمانی از کارکنان و ارزیابی بر مبنای عملکرد عادلانه؛

## منابع

- اسدی فرد، رؤیا؛ خائف الهی، احمدعلی و رضاییان، علی (۱۳۹۰). «مدل شایستگی مدیران دولتی ایران (براساس صحنه امام (ره)) رویکرد استراتژی تئوری داده‌بنیاد». *فصلنامه مدیریت دولتی دانشگاه تهران*، ۳(۸)، ۷۵-۹۲.
- اشتراوس، آنسلم و کوربین، جولیت (۱۳۹۰). اصول روش تحقیق کیفی (نظریه مبنایی، رویه‌ها و شیوه‌ها)، ترجمه بیوک محمدی. تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- پورعابدی، محمدرضا (۱۳۹۵). «طراحی مدل چیره‌دستی در سازمان‌های علمی و فناورانه بر مبنای نظریه‌پردازی داده‌بنیاد (مطالعه موردی: جهاد دانشگاهی)». *فصلنامه مدیریت دولتی دانشگاه تهران*، ۸(۱)، ۵۴-۳۳.
- جلیلی، محمد؛ شیری، اردشیر و تابان، محمد (۱۳۹۵). «الگوی تملک شغلی مدیران». *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*، ۵(۳)، ۱۶۲-۱۳۷.
- خرمائی، فرهاد؛ آزادی‌دهبیدی، فاطمه و بیروتی، سارا (۲۰۱۷). *سبک‌های دل‌بستگی مبنایی برای پیش‌بینی ترس از صمیمیت در دانشجویان*. مجله کنفرانسی.
- خاک وطن، مریم و دانشور، زرین (۱۳۹۴). بررسی نقش صمیمیت سازمانی در تعهد سازمانی معلمان ابتدایی ناحیه ۳ تبریز. گروه مدیریت آموزشی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران.
- دانشپور، زهره؛ تاجیک اسماعیلی، عزیزا...؛ شهرآرای، مهران؛ فرزاد، ولی... و شکری، امید. (۱۳۸۶). «تفاوت‌های جنسی در صمیمیت اجتماعی: نقش سبک‌های هویت». *مجله روان‌پژشکی و روانشناسی بالینی ایران*، ۱۳(۴)، ۴۰۴-۳۹۳.
- دانایی فرد، حسن و امامی، سیدمجتبی (۱۳۸۶). استراتژی‌های پژوهش کیفی: تأملی بر نظریه‌پردازی داده بنیاد. *مجله اندیشه مدیریت*، ۱، ۶۹-۹۸.
- رستم‌زاده، ناهید و نریمانی، محمد (۱۳۹۶). «بررسی نقش صمیمیت اجتماعی و شادکامی در پیش‌بینی فرسودگی تحصیلی دانشجویان». *فصلنامه مطالعات روانشناسی و علوم تربیتی*، ۱۶، ۲۵-۱.
- شریعتی، مسعود؛ محمدی مقدم، یوسف و باقریان، محمدرضا (۱۳۹۶). «تأثیر سبک رهبری تحول‌آفرین بر صمیمیت سازمانی (مورد مطالعه: سازمان عقیدتی سیاسی ناجا)». *فصلنامه بصیرت و تربیت اسلامی*، ۱۴(۴۱)، ۸۷-۶۹.
- صبحی قراملکی، ناصر؛ پرزور، پرویز؛ آقاجانی، سیف‌الله و محسن‌پور، زینب (۱۳۹۳). تعیین ارتباط ترس از صمیمیت و مشکلات زناشویی والدین با کمرویی فرزندان. *کنفرانسی مجله روانشناسی و علوم رفتاری*. ایران. تهران.
- صفانیا، معصومه و اکبری امرغان، حسین (۱۳۹۵). اثربخشی زوج‌درمانی هیجان‌مدار به شیوه گروهی بر ترس از صمیمیت. *مجله مشاوره و سلامت روان*. دانشگاه آزاد اسلامی، قوچان، ایران.
- طهماسبی، رضا؛ قلی‌پور، آرین؛ ضیائی، محمدصادق و قالیباف اصل، حسن (۱۳۹۴). «مدیریت استعدادها: یک نظریه داده‌بنیاد». *فصلنامه مدیریت دولتی دانشگاه تهران*، ۷(۱)، ۱۳۳-۱۵۱.
- فرهادی‌نژاد، محسن؛ لگزین، محمد؛ کفاشپور، آذر و منصوریان، یزدان (۱۳۹۳). «مدیریت دولتی اثربخش در سازمان‌های ایرانی؛ نظریه‌پردازی داده بنیاد». *فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی*، ۳(۹)، ۵۵-۷۰.
- مقتدرزاده ملکی مقدم، احمدعلی و ولیزاده زنون، سیما (۱۳۹۵). تعیین تأثیر صمیمیت سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان بانک مسکن استان آذربایجان شرقی. *همایش بین‌المللی انسجام مدیریت و اقتصاد در توسعه شهری*، تهران.
- مهرابی، امیرحمزه؛ خنیفر، حسین؛ امیری، علی‌نقی، زارعی‌متین، حسن و جندقی، غلامرضا (۱۳۹۰). «معرفی روش-شناسی نظریه داده‌بنیاد برای تحقیقات اسلامی (ارائه یک نمونه)». *فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی*، ۹(۲۳)، ۳۰-۵.
- ملاعباسی، حافظ؛ وحدتی، حجت؛ سپهوند، رضا و اسماعیلی، محمودرضا (۱۳۹۶). «تبیین علل پارانویای سازمانی براساس نظریه داده بنیاد». *فصلنامه علمی و پژوهشی مدیریت سازمان‌های دولتی*، ۵(۴)، ۳۱-۳۸.
- تابان، محمد؛ ویسه، صید مهدی؛ سید جوادین، سید رضا؛ پور اشرف، یاسان اله و یاسینی، علی (۱۳۹۵). «شناسایی

۲۰(۲)، ۱۶۳-۱۸۲.

- Allan, G. (2003). "A critique of using grounded theory as a research method". *Electronic Journal of Business Research Methods*, 2(1), 1-10.
- Bashir, S. N. (2013). "breach of psychological contract, organizational cynicism and unin commitment: a study of hospitality industry in pakstan". *International Journal of Hospitality Management*, 34,51-69.
- Beer, M. (1976). The technology of organization development. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 937-994). Chicago, IL: Rand McNally.
- Dyer, W. G. (1977). *Team building: Issues and alternatives*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- French, W. L., Bell, C. H. & Zawacki, R. A. (1978). *Organization development: Theory, practice, and research*. Dallas, TX: Business Publications.
- Hung-Wen, L. & Ching-Fang, Y. (2010). "Effect of relationship style on performance innovation". *African Journal of Business Management*, 1(9), 4911-4912.
- Jeon, S., Kim, G., Lee, S., Park, J., Jeong, M. & Kim, S. (2013). "A study on influence of intimacy on service evaluation". *Serv. Mark J.* 6 (2), 5-16.
- Jürgen, K., Brock J. & Yu, Z. (2012). "Customer intimacy". *Journal of Business & Industrial Marketing*, 27(5) 370 - 383.
- Kark, R. (2014). Workplace Intimacy in Leader-Follower Relationships, Oup Uncorrected Proof - Revises-proof.
- Lloyd, M. E. (2011). *Fear of Intimacy in Romantic Relationships During Emerging Adulthood: The Influence of Past Parenting and Separation-Individuation*. A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of, Doctor of Psychology, School of Social Sciences and Psychology, Faculty of Arts, Education and Human Development, Victoria University.
- Maclaren, k. (2014). *Intimacy and embodiment: An introduction*. Emotion, Space and Society. 13, 55-64.
- Mashek, D. J. & Aron, A. (2004). *Handbook of Closeness and Intimacy*. Intimacy (Psychology). publishers Mahwah, New Jersey.London.PP,465.
- Merry, M. S. & Howell, Ch. (2009). "Can intimacy justify home education". *Theory and Research in Education*. 7(3), 363-381.
- Patrick, R, P-L. Gao, Q. & Ding, Y. (2008). Relationship between the level of intimacy and lurking in online social network services. *Computers in Human Behavior*, 24, 2757-2770.
- Phillips, T., Wilmoth, J., Wall, S. & Peterson, D., Buckley, R. & Phillips, L. (2013). *Recollected Parental Care and Fear of Intimacy in Emerging Adults*. Retrieved from: <http://www.sagepublications.com>.
- Ponder, N., Holloway.B. & Hansen, J. D. (2016). "The mediating effects of customers' intimacy perceptions on the trust-commitment relationship". *Journal of Services Marketing*, 30(1).
- Rhodes, T., Rance a, J. Fraser c, S. & Treloar, C. (2017). "The intimate relationship as a site of social protection: Partnerships between people who inject drugs". *Social Science & Medicine*. 180, 125-134.
- Rosh, L., Offermann, L. R. & Van D. R. (2012). "Too close for comfort? Distinguishing between team intimacy and team cohesion". *Human Resource Management Review*.22, 116-127.
- Reis, H.T. & Gable, S. L. (2003). Toward a positive psychology of relationships. In C.L.M. Keyes (Ed.), *Flourishing: Positive psychology and the life well-lived* (pp. 129 - 159). Washington, D.C: *American Psychological Association*.

- Reis, H. T. & Patrick, B. C. (1996). Attachment and Intimacy: Component Processes. In E. T. Higgins & A. W. Kruglanski (Eds.), *Social psychology: Handbook of basic principles* (pp. 523-563). New York: Guilford.
- Reis, H. T. & Shaver, P. (1988). Intimacy as an interpersonal process. In S. Duck (Ed.), *Handbook of personal relationships*, pp. 367-389. Chichester, England: Wiley.
- Sharabany, R. (1994). "Intimate friendship scale: Conceptual underpinnings, psychometric properties and construct valid-ity". *Journal of Social and Personal Relationships*, 44, 119-119.
- Strauss, A. & Corbin, J. (2008). *Basics of qualitative research*. Translated by Mohammadi, Biok, Tehran: Human Science & Cultural.
- Selden, L. (2005). "On grounded theory - with some malice". *Journal of Documentation*, 61(1), 114-129.
- Theocharous, A. & Philaretou, A. (2011). Leisured Intimacy in Organizational Settings: An Exploratory Investigation, *International Journal of Interdisciplinary Social Sciences*, 6(1), 207-218.
- Viviana A. Z. (2009). "Intimacy in economic organizations, in Nina Bandelj". *Economic Sociology of Work (Research in the Sociology of Work*, 18, 23 - 55.