

طراحی مدل روابط کارکنان با همکاران مبتنی بر رویکرد هرمنوتیک

سجاد مرادیان^{۱*}، مجید جهانگیر فرد^۲، علی مهدی زاده اشرفی^۳

اطلاعات مقاله	چکیده
<p>نوع مقاله: مقاله پژوهشی</p> <p>شاپا الکترونیکی: ۴۵۶۵-۲۷۸۳</p> <p>شاپا چاپی: ۹۷۷۵-۲۰۰۸</p> <p>تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۸/۳۰</p> <p>تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۲/۲۰</p> <p>واژه‌های کلیدی: روابط کارکنان، ارتباطات، همکاران، رویکرد هرمنوتیک، نظریه داده بنیاد.</p>	<p>این پژوهش نظر به اهمیت روابط بین کارکنان با هدف طراحی مدل روابط کارکنان با همکاران مبتنی بر رویکرد هرمنوتیک و به منظور درک بهتر ارتباطات و روابط بین کارکنان انجام گرفت. برای پاسخ به سؤالات پژوهش از مصاحبه نیمه ساختار یافته و از مدل استراوس و کوربین برای تحلیل داده‌ها استفاده شد. مبانی فلسفی روش حاضر پارادایم نمادین - تفسیری، رویکرد آن استقرایی و صبغه پژوهش، کیفی است. جامعه آماری پژوهش ۱۵ نفر از اساتید دانشگاه و متخصصین شاغل در ستاد دانشگاه علوم پزشکی یاسوج است که بر اساس قاعده اشباع و با استفاده از روش نمونه گیری هدفمند انجام شد. داده‌های به دست آمده از مصاحبه‌ها طی فرایند کدگذاری باز، محوری و انتخابی، به ایجاد نظریه در حوزه روابط کارکنان و طراحی مدل روابط همکاران منجر شد. نتایج پژوهش شامل: یادگیری، بهبود رفتار، تشریک مساعی، همدلی، کاهش تعارض و خشونت، رضایت، تشکیل تیم و گروه، افزایش قدرت و افزایش رفتارهای انحرافی است. انتظار می‌رود با توجه به وجود تعاملات اجتماعی و انسانی در سطح همکاران شاخص‌های تعقل جوهری نظیر مسئولیت اجتماعی، تعهد، توجه و مراقبت از همکاران و رعایت اصول اخلاقی و انسانی بر کارکنان غالب باشد.</p>

لطفاً به این مقاله استناد کنید: مرادیان، سجاد، جهانگیر فرد، مجید، مهدی زاده اشرفی، علی. (۱۴۰۱). طراحی مدل روابط کارکنان با همکاران مبتنی بر رویکرد هرمنوتیک. مطالعات رفتاری در مدیریت ۱۳(۲۹): ۱۵۷-۱۴۱.

	Creative Commons: CC BY 4.0		ناشر: دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال * نویسنده مسؤول: سجاد مرادیان ایمیل: sajjad.moradian@yahoo.com
---	--	---	---

۱. دانشجوی دکتری مدیریت رفتار سازمانی، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد فیروزکوه، تهران، ایران، (نویسنده مسئول). رایانامه: sajjad.moradian@yahoo.com

۲. استادیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد فیروزکوه، تهران، ایران. رایانامه: Dr.jahangirfard@gmail.com

۳. استادیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد فیروزکوه، تهران، ایران. رایانامه: mehdizadeh297@yahoo.com

مقدمه

توانایی برقراری ارتباط درست، یکی از مهارت‌های اساسی زندگی اجتماعی است و اهمیت آن در زندگی انسان به حدی است که برخی از صاحب نظران مبنای رشد انسانی، آسیب‌های فردی و پیشرفت‌های بشری را در فرایند ارتباط دانسته‌اند (چانت، جانکینسون، راندل و رسل، ۲۰۰۲). ارتباطات سازمانی مسئله مهمی در سازمان‌ها است و مهمترین وظیفه هر مدیر، توسعه سیستم ارتباطات سازمانی اثربخش است (منفرد و لگزیان، ۱۳۹۴). ارتباطات یکی از مهمترین عوامل توسعه و تعالی نیروی انسانی و عاملی حیاتی برای موفقیت هر سازمان به شمار می‌آید. اغلب از مدیریت به عنوان قلب سازمان و از جریان ارتباطات به عنوان جریان خون در سازمان یاد می‌کنند (فرج وند و مصری، ۱۴۰۰). ارتباطات یکی از مهمترین ابزارهای، جامعه متمدن و عامل توسعه و تعالی انسان است؛ به عبارت دیگر، ارتباطات برای موفقیت یک انسان امری حیاتی است (دامغانیان، شیخ زاده و یزدانی زیارت، ۱۳۹۶). شناخت مهارت‌های ارتباطی افراد و اعمال نفوذ بر آنان به منظور تحقق اهداف سازمانی موضوعی اساسی در مطالعه رفتار انسانی است. انسان در پرتو تبادل اطلاعات و برقراری ارتباطات گسترده، می‌تواند با تفکر و اندیشه نو بر واقعیت‌های تازه دست یابد و بدین ترتیب در توسعه سازمانی و بالندگی جامعه نقش داشته باشد. ایجاد ارتباط، احساس اجتماعی بودن را در انسان برمی‌انگیزد و در برقراری این ارتباط فرد به مهارت‌های تازه و طرز فکرهای جدید دست می‌یابد، تا جایی که هرچه سازمان‌ها گسترده‌تر می‌شوند، ارتباطات انسانی شکل پیچیده‌تری به خود می‌گیرند (پچوارد داوسکی، باروت و هنشن، ۲۰۰۲). ارتباطات سازمانی نوعی تبادل اطلاعات است که پایه و اساس ادراک و احساس میان دو نفر و بیشتر، یا یک گروه را در شرکت یا سازمان فراهم می‌کند و باعث می‌شود شبکه‌های سازمانی به منظور انجام دادن وظایف سازمانی شکل گیرند. (جوی، کیک و کیم، ۲۰۱۸) به عقیده ویلسون^۴ (۲۰۰۵) ارتباطات در سازمان‌های مختلف اشاره به راه‌ها، استراتژی‌ها و ابزارهای مختلفی دارد که کارکنان از آن در فعالیت‌های ارتباطی رسمی، بین فردی، و گروهی استفاده می‌کنند (سینگ، ۲۰۱۴). ارتباطات فرآیندی است که به وسیله آن افراد در صدر برمی‌آیند تا در سایه پیام‌های نمادین به مفاهیم مشترک دست یابند (فاطمی نسب و محمودزاده، ۱۳۹۶). اگر سازمان‌ها بخواهند جایگاه خود را حفظ کرده و به نحوی عمل کنند که باعث بقا، توسعه و موفقیتشان شود، ضروری است که در عملکرد خود تجدیدنظر کنند (حسین پور و آذر، ۱۳۹۰)، در این زمینه، سازمان‌ها ناگزیرند در جستجوی روش‌های جدیدی برای افزایش عملکرد خود باشند، یکی از مناسب‌ترین راهبردها، تمرکز بر روابط مدیر با کارکنان است (نوروزی و رضازاده، ۲۰۱۳). سطح مطلوب از ارتباطات سازمانی میان افراد می‌تواند بستر تعامل سالم و سازنده را برای تعالی انسان و سازمان فراهم نماید (یاماگوچی، ۲۰۱۷). در ارتباطات سازمانی مدیران و کارکنان در دو سطح و لایه ارتباطی به تعامل با دیگران می‌پردازند. بخشی از این ارتباطات بین فردی در سطح افقی انجام می‌گیرد که در این نوع ارتباطات افراد با کارکنان یا مدیران همسطح خود ارتباط برقرار می‌کنند. در سطح دیگر که به نظر می‌رسد بیشترین حجم از ارتباطات را به خود اختصاص داده، ارتباطات عمودی است که در این بخش مدیران یا کارکنان مجبورند با افراد زیردست و بالادست خود ارتباط برقرار کنند (نظری، گنجویی و قاسمی، ۲۰۱۲). به اعتقاد دوهرین^۷ کسی که می‌خواهد موفقیت شغلی بدست آورد لازم است ارتباط کاری خوبی با مافوق‌ها، همکاران و کارکنان (رده پایین) داشته باشد (دوهرین، ۱۳۹۶).

از سوی دیگر در پارادایم تأویلی از دیدگاه هستی‌شناسی فقط یک واقعیت وجود ندارد. واقعیات چندگانه هستند که می‌تواند به وسیله محقق تغییر کند و واقعیت به سادگی شناخته نمی‌شود (دنزین و لینکلن، ۲۰۰۰) نظریه پردازان اجتماعی همواره با پیش فرض‌هایی درباره ماهیت جهان و شیوه تحقیق در آن‌ها وارد گفت و گو می‌شوند. کنکاش درباره ماهیت جهان اجتماعی، نگاهی هستی‌شناختی دارد و ناظر به بررسی چیستی و ماهیت پدیده مورد مطالعه است. هستی‌شناسی اشاره به پیش فرض‌های ما در مورد واقعیت دارد. آیا یک واقعیت عینی خارج از ذهن وجود دارد یا واقعیت ذهنی است و صرفاً^۸ در اذهان ما وجود دارد. بعد عینی هستی‌شناسی بر واقع‌گرایی تأکید دارد و بعد ذهنی آن بر شناخت پدیده‌های اجتماعی بر اساس نام‌هایی که به آن اطلاق می‌شود

(ابراهیم پور، ۱۳۸۵: ص ۱۰۲). ذهنی گرایان بر اساس باورهایشان معتقدند پدیده‌ها زمانی وجود دارند که شما آنها را تجربه می‌کنید و به آنها معنا می‌دهید. در دیگر سر طیف، عینی گرایان معتقدند که واقعیت مستقل از افرادی که در آن زندگی می‌کنند وجود دارد. هستی‌شناسی به مساله عاملیت نیز اشاره داد، به طوری که می‌گوید آیا انسان‌ها اراده آزاد دارند و مسئول کلی کنش‌های خود هستند یا این که زندگی آنها خواه به وسیله وضعیت، خواه به وسیله خدا از قبل تعیین تعیین شده است (جوهرچ،^۹ ۱۳۹۴: ص ۴۵ و ۴۶). ویک معنا را مقوله‌ای اجتماعی، بین‌الذاتانی و ساخته شده از واقعیت‌های چندگانه می‌داند. او تئوری خود را به گونه‌ای جهت‌دهی نموده است که بر اساس آن معنای سازمانی را بر گرفته از فرایندی مستمر از مذاکرات متعدد و اصلاح فهم تلقی می‌کند (ویک،^{۱۰} ۱۹۷۹ ص ۱۲۳). هچ با الهام از نظریه ویک مدل مبتنی بر فرایند را با استفاده از خرد هرمنوتیکی در مطالعات فرهنگ سازمانی به کار می‌گیرد. او تفسیر و نماد را به عنوان فرایندهای به کار می‌گیرد که در بردارنده معانی است که آن معانی خود بیانگر فرهنگ سازمان می‌باشد. (هچ و یانو،^{۱۱} ۱۹۹۳ ص ۶۹).. رویکردهای معناگرا با وجود برخی تفاوت‌های مهم با یکدیگر در یک نکته اساسی اشتراک دارند و آن مرزبندی مشخصی است که با علوم طبیعی برقرار می‌کنند و به طور اصولی میان علوم طبیعی و علوم انسانی تفاوت جوهری قائل‌اند (گائینی و حسین زاده، ۱۳۹۱).

پژوهش حاضر روابط بین همکاران در سازمان را بررسی می‌نماید تنوع شرایط و ارتباطات بین کارکنان مسئله‌ای است که می‌تواند جو و عملکرد سازمان را به چالش بکشد و سبب اختلاف و تعارض گردد. دانش و مهارت کارکنان و مدیران در ارتباط با کارکنان از سطوح مختلف می‌تواند مشکلات و معایب ناشی از ارتباطات میان کارکنان را کاهش داده و موفقیت شغلی و اجتماعی کارکنان را تضمین نماید و ضمن بهبود روحیه کارکنان دستیابی به اهداف و مأموریت‌های سازمان حاصل گردد. بنابراین محقق بدنبال انتظارات و ایده‌آلهایی است که در خصوص روابط بین کارکنان وجود دارد، بوده و به نظر می‌رسد پژوهش جامعی در زمینه عوامل اثرگذار در خصوص روابط کارکنان با همکاران مبتنی بر رویکرد هرمنوتیک انجام نگرفته است، همچنین به نظر می‌رسد ویژگی‌ها و پیامدهای ناشی از روابط کارکنان با همکاران با تاکید بر جنبه جوهری^{۱۲} بخوبی تبیین نشده است، اغلب پژوهش‌ها از جنبه سازمانی و ساختاری به مقوله ارتباط مدیران با کارکنان و بلعکس پرداخته‌اند و به موضوع روابط کارکنان کم توجهی شده است، این پژوهش کاستی‌های موجود در این زمینه را برطرف و مسیر را جهت تحقیقات آینده تسهیل می‌نماید. هدف از پژوهش حاضر طراحی مدل روابط کارکنان با همکاران مبتنی بر رویکرد هرمنوتیک بوده و بدنبال پاسخ به مسله اصلی تحقیق یعنی، مدل روابط کارکنان با همکاران مبتنی بر رویکرد هرمنوتیک چگونه است؟ خواهد بود. محقق بدنبال طراحی مدلی برای پاسخگویی به سؤالات زیر می‌باشد:

۱. عوامل علی تأثیر گذار بر برقراری ارتباط با همکاران چیست؟
۲. عوامل زمینه‌ای تأثیر گذار بر برقراری ارتباط با همکاران چیست؟
۳. پدیده محوری تأثیر گذار بر برقراری ارتباط با همکاران چیست؟
۴. شرایط مداخله گر تأثیر گذار بر برقراری ارتباط با همکاران چیست؟
۵. عوامل راهبردی تأثیر گذار بر برقراری ارتباط با همکاران چیست؟
۶. پیامدها تأثیر گذار بر برقراری ارتباط با همکاران چیست؟

پیشینه پژوهش

نتایج تحقیقات ندادیان (۱۳۹۶) نشان می‌دهد که بین ارائه انواع اطلاعات از جمله دسترسی به اطلاعات بهنگام، صحیح، مناسب، کامل و همچنین کانال‌های ارتباطی و مدیریت بحران تأثیر معنی داری وجود دارد. قربانی، امین بیدختی و جعفری نقش (۱۳۹۸) در پژوهشی نتیجه گرفتند، بین رابطه مدیر با کارکنان اعتماد درون سازمانی، همکاری درون سازمانی با عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. دعایی و ملک زاده (۱۳۹۱)، نشان داند که مدیرانی که رفتارهای حمایتی در ارتباطات سازمانی را در پیش گرفته‌اند، اثربخشی شغلی بیشتری داشته، رضایت مندی کارکنانشان بالاتر است. ایجاد جو تعاملی دوسویه می‌تواند به مشارکت کارکنان در ارائه نظرات خود برای بهبود سازمانی کمک کرده و اثربخشی مدیریت و رضایت مندی کارکنان از کار خود را افزایش دهد. کریر و برکو^{۱۳} (۲۰۰۹) معتقداند که رابطه معنادار و مثبتی بین عملکرد ارتباطات داخلی، رضایت از ارتباطات، و تعهد سازمانی مؤثر وجود دارد. یافته‌های تحقیق حسن، مقصود و نوید ریاض^{۱۴} (۲۰۱۱) حاکی است که وجود جو ارتباطی حمایت گرانه در ارتباطات موجب کاهش تعارضات بین فردی می‌شود. گانی، دیگر، گانی، آیرانسی و سلماز^{۱۵} (۲۰۱۲) چنین نتیجه می‌گیرند که ارتباطات باز تأثیر مثبتی بر تعهد شغلی دارد. از سوی دیگر برخلاف انتظارات، ارتباطات بسته نیز بر تعهد شغلی نمونه مورد بررسی تأثیر مثبت داشته است. این نتیجه را چنین می‌توان توجیه نمود که به نظر می‌رسد ارتباطات بسته، با درون مایه دیوان سالارانه (بروکراتیک) خود، مناسب چنین نهادهایی است که محیط اجتماعی آنها بیشتر جنبه دیوان سالارانه دارد. کارناجز، جوهنستون، بیستون و لینگز^{۱۶} (۲۰۱۵) در مقاله خود اذعان داشتند ارتباطات داخلی سازمان و ارتباطات با سرپرست روابط در محیط کاری را با معنا و با ارزش می‌کند و سهم زیادی در توسعه و حفظ تعهد شغلی بهینه کارکنان دارد. نتایج پژوهش کیونگو^{۱۷} (۲۰۱۶) حاکی از آن است که طریقی که مدیران در محیط کار با دیگران تعامل دارند با سطح شایستگی ارتباطی آنها مشخص می‌شود. چرا که شایستگی ارتباطی بین فردی، آن‌ها را قادر می‌سازد به بهره‌وری خود را در ایجاد و حفظ روابط کاری سالم با سازمان‌ها و ذینفعان داخلی و خارجی افزایش دهند. سدیا، کادیر و اسنیف^{۱۸} (۲۰۱۶) در مطالعه خود، در حوزه ارتباطات داخلی سازمان تأکید نمودند جریان ارتباطات مؤثر در سازمان، پیوندهای محکم میان مدیران و کارکنان را توسعه می‌دهد، پس از آن کارکنان اعتماد به نفس پیدا می‌کنند که آنها را مولدتر می‌کند. اهمیت ارتباطات سازمانی تا به آنجاست که بر متغیرهای پر اهمیت سازمانی نیز اثرگذار است. گابریلا هنر^{۱۹} (۲۰۱۸)، رابطه ارتباطات سازمانی را با تعارضات سازمانی در سازمان‌های محلی بررسی کرده است و چنین استنباط می‌نماید، فرآیندهای ارتباطات سازمانی بر شکل‌گیری یا جلوگیری تعارضات سازمانی نقش مهمی را ایفا می‌کنند. پایال و کاترین^{۲۰} (۲۰۱۹) چنین نتیجه می‌گیرند که ارتباطات سازمانی با رضایت شغلی رابطه مثبت دارد. همچنین مدیران عمومی کمترین رضایت شغلی را برای کارکنان به ارمغان می‌آورند و توجه به ارتباطات مؤثر می‌تواند رضایت شغلی را افزایش می‌دهد.

بنابراین چنین به نظر می‌رسد که مدلی که ابعاد، ویژگی‌ها و پیامدهای روابط بین همکاران در سازمان مبتنی بر رویکرد هرمنوتیک نشان دهد بخوبی بررسی و تبیین نشده است بنابراین در این زمینه خلاءهایی وجود دارد که پژوهشگر را مصمم به انجام پژوهش حاضر نمود.

روش شناسی پژوهش

با توجه به ماهیت اکتشافی پژوهش، رویکرد تحقیق کیفی، به عنوان رویکرد مناسب این پژوهش انتخاب شد. پارادایم غالب بر پژوهش، پارادایم نمادین - تفسیری، رویکرد آن استقرایی و از نظریه داده بنیاد جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شده است. نظریه پردازی داده بنیاد روشی است که هدف آن شناخت و درک تجارب افراد از رویدادها و وقایع در بستری خاص است (استراوس و کوربین^{۲۱}، ۲۰۰۸) راهبرد پژوهشی داده بنیاد، روشی نظام مند و کیفی برای خلق نظریه‌ای است که در

سطحی گسترده، به تبیین فرآیند کنش یا کنش متقابل موضوعی با هویت مشخص می‌پردازد (کرسول^{۲۲}، ۲۰۱۲). رویکرد نظریه پردازی داده بنیاد از جمله روش‌های پژوهش استقرایی و اکتشافی محسوب می‌شود و ریشه در واقعیت داشته و برای حوادث به همان شکلی که رخ می‌دهند، توضیحاتی ارائه می‌کند. این روش به محقق این امکان را می‌دهد به جای اتکا به تئوری‌های موجود و از پیش تدوین شده، خود برای تدوین تئوری و گزاره اقدام کند. این تئوری‌ها و گزاره‌ها به شکلی نظام مند و بر اساس داده‌های واقعی تدوین می‌شوند (بازرگان، علی، ۱۳۹۱). جامعه آماری پژوهش دانشگاه علوم پزشکی یاسوج، شامل ۱۵ نفر از خبرگان و صاحب نظران متخصص مدیریت و ارتباطات کارکنان با استفاده از نظریه پردازی داده بنیاد، استراوس و کوربین مطابق شکل ۱ است که از طریق نمونه گیری نظری و با تکنیک هدفمند انتخاب شده‌اند. نمونه گیری هدفمند مشخص می‌کند که برای گردآوری دیگر داده‌ها کجا برویم، براساس کدها، دنبال چه باشیم و براساس تحلیل یادداشت‌ها چرا باید دنبال این راه باشیم (گیزر^{۲۳}، ۱۹۹۸). جدول ۱ مشخصات نمونه گیری را نشان می‌دهد. برای نمونه گیری پنج معیار برای انتخاب نمونه‌ها در تحقیق استفاده شد، که عبارت‌اند از: (فلیک^{۲۴}، ۱۹۹۸).

- ۱- کلیدی بودن: آیا افراد شناسایی شده برای مشارکت در تحقیق، دانش و تخصص بالایی در حوزه مدیریت دارند؟
- ۲- شناسایی شده توسط سایرین: آیا افراد که برای مصاحبه انتخاب شده‌اند در زمینه مدیریت مطرح هستند؟
- ۳- فهم نظری موضوع: آیا این افراد فهم مطلوبی از برخی ابعاد نظریه‌ی در حال تکوین دارند؟
- ۴- تنوع: آیا افراد منتخب، در مضاء غل و سطوح سازمانی متنوعی فعالیت نموده‌اند؟
- ۵- موافقت با مشارکت: آیا افراد برگزیده، رغبت و تمایل برای مشارکت در تحقیق داشتند؟

جدول ۱. مشخصات نمونه گیری پژوهش

جمع	تعداد	آقا	خانم	سابقه	خبرگان
۱۵ نفر	۴ نفر	۲	۲	۱۰ سال و بیشتر	فوق لیسانس
	۴ نفر	۳	۱	۵ سال و بیشتر	دکتر
	۷ نفر	۵	۲	۵ سال و بیشتر	استاد

تجزیه و تحلیل و کدگذاری داده‌های پژوهش

از مصاحبه نیمه ساختار یافته و عمیق جهت جمع آوری اطلاعات، استفاده شد. مصاحبه حضوری حدود ۲۰ دقیقه برای هر نفر طول کشید با سؤالات پژوهش آغاز و سپس سؤالات اکتشافی برای دستیابی به اطلاعات عمیق‌تر پرسیده شد. به منظور رعایت ملاحظات اخلاقی، قبل از شروع، مصاحبه شوندگان از اهداف، اهمیت و مبانی موضوع تحقیق آگاه شدند. از شرکت کنندگان برای ضبط مصاحبه بوسیله گوشی همزمان با نگارش مصاحبه‌ها، اجازه گرفته شد و به آنها اطمینان داده شد که اطلاعات به دست آمده تنها در جهت اهداف پژوهش استفاده می‌شود. فرآیند گزینش نمونه‌ها تا هنگامی که در جریان کسب اطلاعات، داده جدیدی یافت نشد ادامه پیدا کرد و به عبارتی داده‌ها در سطح ۱۲ نفر به اشباع رسیدند، بنابراین برای اطمینان از یافته‌ها تا ۱۵ نفر ادامه یافت. بعد از اتمام، پس از گوش دادن مصاحبه، متن مصاحبه‌ها تحلیل شدند. ابتدا اطلاعات مکتوب مربوط به مصاحبه‌ها مطالعه شدند تا محتوای کلی آن درک شود. این کار همراه با گوش دادن به اطلاعات ضبط شده انجام شد، تحلیل داده‌ها با استفاده از رویکرد

کدگذاری سه مرحله‌ای اشتراوس و کوربین (۲۰۰۸) صورت گرفته است. ضروری است توضیح مختصری در خصوص مراحل کدگذاری پژوهش به شرح زیر ارائه گردد:

مراحل کدگذاری در گرانند تئوری:

کدگذاری باز:

کدگذاری باز، بلافاصله بعد از اولین مصاحبه انجام می‌شود. محقق پس از هر مصاحبه شروع به پیدا کردن مفاهیم و انتخاب برچسب‌های مناسب برای آن‌ها و ترکیب مفاهیم مرتبط می‌کند. محقق ابتدا پاراگراف از متن را انتخاب می‌کند و کلمه به کلمه و خط به خط تحلیل نموده و به اجزایی تقسیم می‌کنیم سپس به هر کدام از حوادث، ایده‌ها یا رخدادها نامی می‌دهیم. کدگذاری باز بخشی از تجزیه و تحلیل است که محقق به صورت مشخص به نام گذاری و مقوله بندی پدیده‌ها از راه بررسی دقیق آن‌ها می‌پردازد. این نکات کلیدی را می‌توان از بطن مصاحبه‌ها احصاء کرد یا خود پژوهش گر چنین عناوینی را با خلاقیت خود و متناسب با ویژگی‌ها انتخاب می‌کند.

کدگذاری محوری:

مرحله دوم کدگذاری که به آن کدگذاری محوری گفته می‌شود، برای این منظور پژوهش گر یکی از طبقه‌ها را به عنوان طبقه محوری انتخاب کرده، آن را تحت عنوان پدیده محوری در مرکز فرآیند، مورد مذاقه قرار داده و ارتباط سایر طبقه‌ها را با آن مشخص می‌کند. ارتباط سایر طبقه‌ها با طبقه محوری در پنج عنوان می‌تواند تحقق داشته باشد (استراوس و کوربین، ۱۹۹۸):

۱. شرایط علی: این شرایط باعث ایجاد و شکل‌گیری پدیده یا طبقه محوری می‌شوند. این شرایط را مجموعه‌ای از طبقه‌ها به همراه ویژگی‌هایشان تشکیل می‌دهد که مقوله اصلی را تحت تأثیر قرار می‌دهند.

۲. راهبردها: (کنش‌ها و تعاملات). بیانگر رفتارها، واقعیت‌ها و تعاملات هدف‌داری هستند که تحت تأثیر شرایط مداخله‌گر و بستر حاکم، حاصل می‌شوند.

۳. بستر حاکم: به شرایط خاصی که بر راهبردها تأثیر می‌گذارند بستر گفته می‌شود. تمیز آن‌ها از شرایط علی مشکل است. این شرایط را مجموعه‌ای از مفاهیم، طبقه‌ها یا متغیرهای زمینه‌ای تشکیل می‌دهند در مقابل شرایط علی که مجموعه‌ای از متغیرهای فعال است. گاهی اوقات متغیرهای بسیار مرتبط را ذیل شرایط علی و متغیرهایی با ارتباط کمتر را ذیل بستر حاکم طبقه‌بندی می‌کنند.

۴. شرایط مداخله‌گر: شرایطی هستند که راهبردها از آن‌ها متأثر می‌شوند. این شرایط را مجموعه‌ای از متغیرهای میانجی و واسط تشکیل می‌دهند. شرایط مداخله‌گر، شرایط ساختاری هستند که مداخله سایر عوامل را تسهیل یا محدود می‌کنند و صبغه علی و عمومی دارند.

۵- نتایج و پیامدها: برخی از طبقه‌ها بیانگر نتایج و پیامدهایی هستند که در اثر اتخاذ راهبردها به وجود می‌آیند. این روش کدگذاری که اصطلاحاً به آن «مدل پارادایم» کدگذاری محوری گفته می‌شود توسط اشتراوس و کوربین ارائه شده است و به این دلیل محوری گفته می‌شود که کدگذاری حول محور یک طبقه انجام می‌شود.

کدگذاری انتخابی (گزینشی):

کدگذاری انتخابی مرحله اصلی نظریه پردازی است که مقوله محوری را به شکلی نظام مند به دیگر مقوله‌ها ربط داده، روابط را در چارچوب یک روایت و داستان، روشن کرده و مقوله‌هایی را که به بهبود، تکمیل و توسعه بیشتری نیاز دارند، اصلاح می‌کند. این مرحله حاصل از کنار هم قرار گرفتن کدهای باز، مفاهیم می‌باشد.

در این پژوهش ۱۹ مقوله اصلی حاصل کد گذاری طراحی الگوی روابط کارکنان با همکاران است. جدول ۲ برای توضیحات بیشتر تشکیل و روند استقرار نمایش داده شده است.

اعتبار سنجی

مری‌ام^{۲۵} (۱۹۸۸) برای تقویت اعتبار درونی تحقیق کیفی، مواردی را پیشنهاد داده است:

۱. کثرت گرابی: محقق از نظرات تخصصی دو نفر از اساتید مدیریت (اساتید راهنما و مشاور) و دو نفر از متخصصان مدیریت، استفاده کرده است.
۲. بررسی‌های اعضاء: کد گذاری‌ها و مدل نهایی هر سطح به دو نفر از مشارکت کنندگان ارائه و نظرات آنها اخذ شد.
۳. مشاهده بلندمدت: بدین منظور داده‌ها، بیش از پنج ماه از فروردین ماه ۱۴۰۰ تا اوایل شهریورماه ۱۴۰۰ جمع آوری شد.
۴. کنار گذاشتن تعصبات: محقق در ابتدای تحقیق مفروضات، تمایلات نظری و تعصبات را شناسایی و به صورت آگاهانه تلاش نمود آنها را در فرایند تحقیق، کنترل نماید.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های این پژوهش شامل طراحی مدل روابط کارکنان با همکاران در سازمان‌ها است، که روابط بین کارکنان، ویژگی‌ها و علل ایجاد ارتباط، شرایط علی، شرایط مداخله گر، شرایط زمینه‌ای، راهبردها و پیامدهای ناشی از روابط کارکنان یک سازمان را در سطح افقی سازمان نشان می‌دهد حاصل کد گذاری‌ها، ۱۹ مقوله اصلی و ۳۵ مقوله فرعی از اجزای اصلی طراحی مدل روابط کارکنان با همکاران است. بدین منظور شکل ۱ به عنوان مدل مفهومی پژوهش طراحی و اهمیت هر یک از مقوله‌ها به ترتیب به تصویر کشیده شده است. پدیده محوری این پژوهش روابط با همکاران می‌باشد

جدول ۲. نتایج کد گذاری باز، محوری و انتخابی

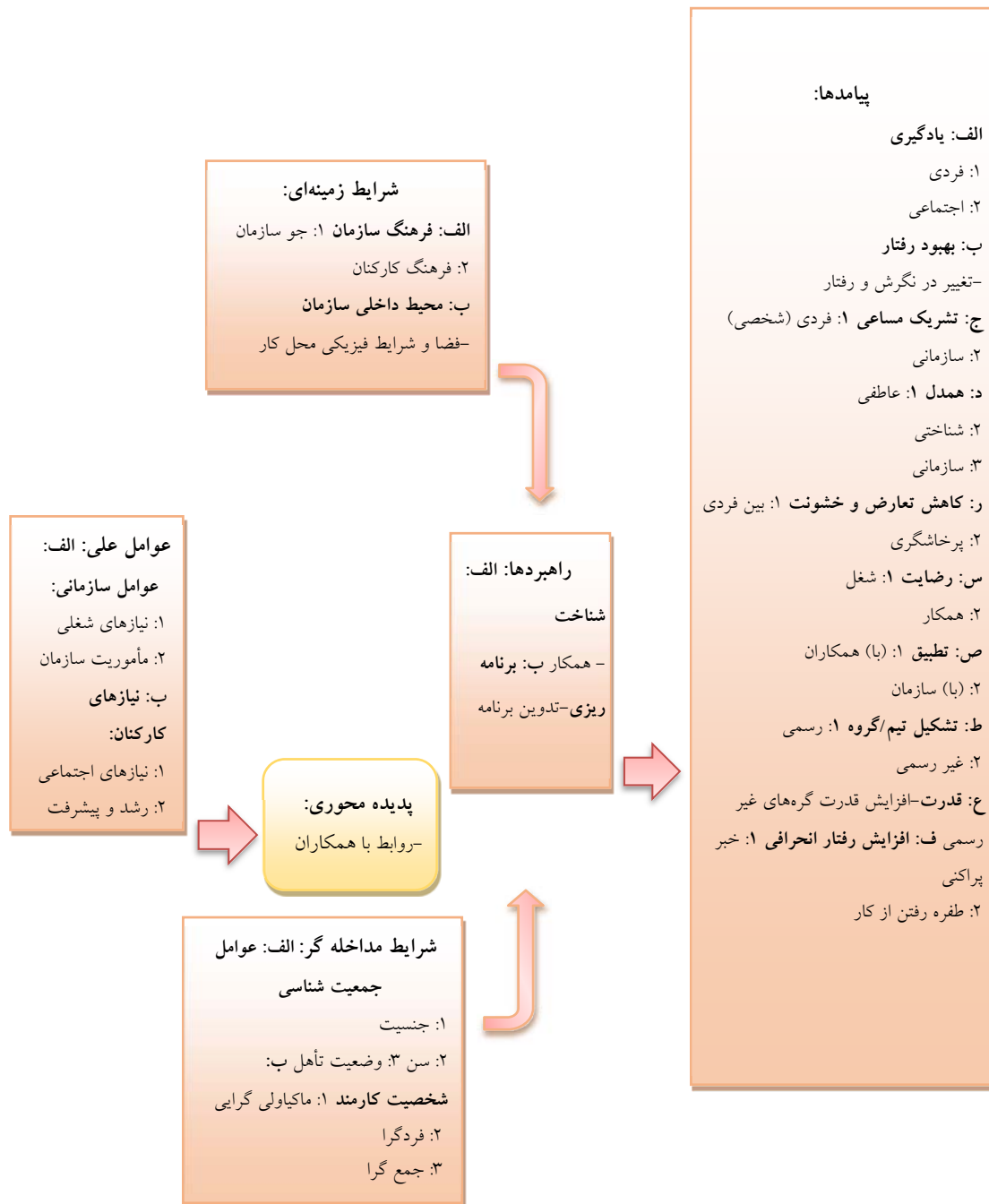
ردیف	مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفاهیم
۱	عوامل سازمانی	نیازهای شغلی	نوع وظایف و شغل موجب ارتباط من با همکارانم شده است
			همسان بودن شغل من با همکارانم موجب ارتباط با آنها می‌شود
		عوامل علی	مأموریت سازمان
	کسب اهداف سازمانی در ارتباط مؤثر است		
	نیازهای کارکنان		اجتماعی
		جهت معاشرت و دوست یابی باید با همکاران ارتباط برقرار می‌کنم	

بعلت عضویت در گروه‌ها با همکارانم ارتباط دارم				
ارتباط با همکاران موجب پیشرفت و ترقی می‌شود	رشد و پیشرفت	فرهنگ	عوامل زمینه‌ای	۲
ارتباط سبب کسب جایگاه اجتماعی می‌شود				
ارتباط سبب کسب جایگاه و مقام اداری خواهد شد				
روحیه حمایت از کارکنان وجود داشته باشد				
تمایل به برقراری ارتباط با هم وجود داشته باشد	جو سازمان	فرهنگ	عوامل زمینه‌ای	۲
صداقت و صمیمیت بین کارکنان لازم است				
جو سازمان و میزان اعتماد و اشتیاق اثر دارد	کارکنان	فرهنگ	عوامل زمینه‌ای	۲
در برقراری ارتباط با همکارانم به ارزش‌ها و هنجارها توجه می‌کنم				
آداب و رسوم همکارانم در برقراری ارتباط تأثیر دارد	محل کار	محیط درونی	عوامل زمینه‌ای	۲
محل کار افراد از نظر نزدیک یا دور بودن در ارتباط بین کارکنان				
با همکاران هم اتاقي ارتباط خوبی دارم				
شناخت از ویژگی‌ها و خصوصیات فرد در ارتباط مهم است	همکار	شناخت	عوامل راهبردی	۳
شناخت احساسات و عواطف کارکنان در ارتباط مؤثر باشد				
برنامه‌های تفریحی، ورزشی و... در ارتباط بین کارکنان تأثیر دارد	تدوین برنامه	برنامه ریزی	عوامل راهبردی	۳
برنامه‌های غیر اداری سازمان موجب ارتباط خوبی بین همکاران شده				
وابستگی قومی و... در ارتباطات تأثیر دارد	قومیت گرایی	تعلقات قومی و حزبی	عوامل جمعیت شناختی	۳
وابستگی حزبی و نزدیکی فکری در ارتباطات مؤثر است				
با افراد همجنس خودم راحت‌تر ارتباط برقرار می‌کنم	جنسیت	عوامل جمعیت شناختی	عوامل جمعیت شناختی	۳
جنسیت در برقراری ارتباط نقش دارد				
سن و فاصله سنی در برقراری ارتباط مؤثر باشد	سن	عوامل جمعیت شناختی	عوامل جمعیت شناختی	۳
برقراری ارتباط با همکاران هم سنم راحت‌تر است				
شرایط تأهل در ارتباط بین کارکنان مؤثر است	وضعیت تأهل	عوامل جمعیت شناختی	عوامل جمعیت شناختی	۳
من با همکاران متأهل ارتباط بهتری دارم				
پست و جایگاه سازمانی در برقراری روابط اثر گذار است	پست سازمانی	عوامل جمعیت شناختی	عوامل جمعیت شناختی	۳

<p>نوع پست سبب شده که با همکارانی که وظایف شبیه من دارند ارتباط بیشتر و بهتری داشته باشم</p>			شرایط مداخله گر	۴
<p>اگر همکار به هر وسیله‌ای به هدفش برسد در ارتباط خلل ایجاد می‌کند</p>				
<p>اگر همکار توجه به اصول اخلاقی نداشته باشد در ارتباط خلل ایجاد می‌کند</p>	ماکیاولی گرایی		شخصیت کارمند	
<p>در ارتباط با همکاران نیت افراد مهم است ممکن است منفی باشد</p>				
<p>افراد فردگرا از ارتباطات با همکاران گریزان باشند</p>	فردگرا			
<p>افراد فردگرا از دوستی و معاشرت با دیگران دوری کنند</p>				
<p>افراد جمع‌گرا افکار و عقاید خود را در جمع بیان می‌کنند</p>	جمع‌گرا			
<p>افراد جمع‌گرا علاقه مند به ارتباط با دیگران هستند</p>				
<p>ارتباط با همکاران سبب رضایت از هم می‌گردد</p>	شغل			
<p>از همکارانی که با آنها ارتباط دارم رضایت دارم</p>				
<p>ارتباط با همکاران سبب رضایت از هم می‌گردد</p>	همکاران		رضایت	
<p>از همکارانی که با آنها ارتباط دارم رضایت دارم</p>				
<p>ارتباط با همکاران سبب تشکیل تیم سازمانی می‌شود</p>				
<p>به کمک همکارانی که با آنها ارتباط دارم تیم کاری تشکیل می‌دهیم</p>	رسمی		تشکیل تیم / گروه	
<p>ارتباط با همکاران باعث تشکیل گروه‌های غیر رسمی سازمانی می‌شود</p>	غیر رسمی		پیامدها	۵
<p>روابط با همکاران باعث تشکیل گروه‌های دوستی گردد</p>				
<p>ارتباط با همکاران باعث افزایش قدرت گروه‌های غیر رسمی در سازمان شده</p>	افزایش قدرت گروه‌های غیر رسمی		قدرت	
<p>گروه‌های غیر رسمی آزادی بیشتری دارند</p>				
<p>از تجربیات همکارانم یاد می‌گیرم</p>	فردی			
<p>با ارتباط با همکارانم و گفتگو با آنها بر دانشم افزوده می‌شود</p>			یادگیری	
<p>با مشاهده رفتار همکاران یادگیری بیشتر می‌شود</p>	اجتماعی			
<p>رفتارهای همکاران را می‌بینم و تکرار / تقلید می‌کنم</p>				

روابط موجب تغییر نگرش‌ها و دیدگاه نامناسب می‌گردد	تغییر در نگرش	بهبود رفتار	پیامدها
ارتباط با همکاران رفتارها و اعمال نامناسب من را روشن می‌کند			
موجب اصلاح رفتارها و اعمال نامناسب کارکنان می‌شود			
روابط موجب کاهش تعارضات بین کارکنان شده	بین فردی	کاهش تعارض و خشونت	
ارتباط بین همکاران اختلافات را کاهش می‌دهد			
باعث شده با همکاران بهتر آشنا شده و خود را با هم وفق دهیم	همکاران	تطبیق	
خو گرفتن و کنار آمدن با همکاران			
سبب شناخت جنبه‌های مختلف سازمان و پذیرش آن می‌شود	سازمان		
ارتباط مؤثر باعث کاهش ترک شغل می‌شود			
سبب درز اخبار و اطلاعات سازمان بین همکاران می‌شود	خبر پراکنی و شایعات	افزایش رفتار انحرافی	
شایعات بیشتر می‌شود			
ارتباطات قوی بین کارکنان سبب پنهان کاری در کار می‌شود	طرفه رفتن از کار		
ارتباطات با همکاران سبب افزایش کم کاری و باندبازی می‌شود			
سبب افزایش غیبت، تأخیر و تعجیل می‌شود			
با ارتباطات، همکاری در مسائل شخصی و غیر سازمانی افزایش پیدا می‌کند	فردی	تشریک مساعی در کارها	
پیگیری مشکلات همکارانم هستم و باید در قبال همکار احساس مسئولیت داشته باشیم			
کمک و همکاری در مسائل سازمانی را بیشتر می‌کند	سازمان		
به همکاری که کارشان مشکل است کمک می‌کنم			
ناراحتی همکارانم روی من تأثیر دارد	عاطفی		
احساسات همکارانم بر من تأثیر می‌گذارد و به او توجه دارم			
احساسات همکاران قبل از اینکه چیزی بگویند را درک می‌کنیم	شناختی	همدلی	
شادی و غم همکارانم را درک کنم			
ارتباط سبب درک احساسات و عواطف کارکنان و			

مدیران از هم می‌شود	سازمانی			
همکاران همدیگر را درک می‌کنند				



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

بحث و نتیجه گیری

از آنجایی که پژوهش حاضر مبتنی بر رویکرد هرمنوتیک در جستجوی روابط ایده آل، مورد انتظار و تبیین این نظریه که روابط کارکنان با همکاران چگونه باید باشد در سطح ارتباطی افقی با تمرکز بر رویکرد هرمنوتیک انجام پذیرفت. برای رسیدن به این مهم ابتدا چارچوب نظری مطابق ادبیات و پژوهش و روش کتابخانه‌ای و با استفاده از نظر خبرگان بررسی گردید. نتایج حاکی از آن است پیامدهای سطح همکاران شامل؛ یادگیری، بهبود رفتار، تشریک مساعی، همدلی، کاهش تعارض و خشونت، رضایت از شغل و همکار، تطبیق، تشکیل تیم یا گروه، افزایش قدرت و افزایش رفتارهای انحرافی است. در این سطح جنبه‌هایی از تعقل جوهری. کارکنان می‌بایست به نیازهای اجتماعی و فردی همکارانشان توجه نمایند. همچنین با بررسی بعمل آمده و تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش عوامل سازمانی مانند نیازهای شغلی و مأموریت سازمان و نیازهای کارکنان مانند نیازهای اجتماعی، تعلق و رشد به ترتیب به عنوان عوامل علی روابط همکاران شناسایی گردید. همان‌طور که مدل برآمده از پژوهش نشان می‌دهد. شرایط مداخله گر در ارتباط همکاران تعلقات قومی و قبیله‌ای و حزبی است. همچنین عوامل جمعیت شناختی مانند جنسیت، سن، وضعیت تأهل و پست سازمانی نام برده شده است، از دید مصاحبه شونده‌گان جنسیت از اهمیت بیشتری برخوردار است شخصیت افراد به عنوان دیگر عامل مداخله گر شناسایی گردید. شرایط زمینه‌ای مؤثر نیز فرهنگ، شامل فرهنگ کارکنان و جو سازمان و محیط داخلی سازمان از نظر فضای محل قرارگیری کارکنان می‌باشد. شناخت همکار از نظر شناخت ویژگی، خصوصیات و احساسات و برنامه‌های غیر اداری به عنوان عوامل راهبردی مؤثر در برقراری روابط بین همکاران عنوان شده است. دامنه پیامدهای روابط همکاران وسیع و گسترده می‌باشد که پیامدها مثبت و منفی برای کارکنان و سازمان به همراه خواهد داشت. نتایج حاکی از آن است که پیامدهای این حوزه شامل؛ یادگیری، به عنوان مهمترین پیامد ارتباط بین همکاران شناسایی گردید که با تحقیقات (فاطمی نسب و محمودی زاده، ۱۳۹۶)، (کاظمی، ۲۰۱۲)، (وان دیک، ۲۰۰۰) و (صائمان، ۱۳۷۷) همسویی دارد. یادگیری مانند تسهیم دانش، یادگیری فردی از تجربیات و دانش همکاران و یادگیری اجتماعی، تقلید و مشاهده رفتار همکاران در پی خواهد داشت. بهبود رفتار عامل دیگر می‌باشد که به تغییر نگرش و اصلاح رفتارهای نامطلوب کارکنان منجر خواهد شد. همدلی پیامد بعدی است که با عنایت به مطالعات انجام شده در زمینه همدلی با تحقیقات (بحرینی، ۱۳۹۵)، (ناصریان، ۱۳۹۵)، (کرزناریک، ۲۰۱۵) و (کاپلان، ۲۰۱۱) همسو است بنابراین همدلی باید بین همکاران باشد این عامل درک احساسات، عواطف و مسئولیت در قبال همکار و مراقبت از همکاران را در پی خواهد داشت و افراد غم، اندوه و شادی همکاران خود را درک می‌نمایند. براساس یافته‌های تحقیق ارتباط مناسب موجب کاهش خشونت و تعارض بین همکاران در سطوح مختلف سازمانی نیز می‌شود، که با مطالعات (گابریلا هنر، ۲۰۱۸)، (نوردین و همکاران، ۲۰۱۴)، (حسن، مقصود و نوید ریاض، ۲۰۱۱) همخوانی دارد، ارتباط با همکاران خشونت، اختلافات و تعارضات را به حداقل می‌رساند. پیامد دیگر این سطح از روابط رضایت از شغل و همکاران است، بدین معنی که با تحقیقات (پایال و کاترین، ۲۰۱۹)، (انصاری، قادری و محمودی، ۲۰۱۷)، (کشتکاران، حیدری، و باستانی، ۱۳۹۰)، (زارعی متین و یوسف زاده، ۱۳۸۹) و (هندرسون، ۲۰۰۴) مطابقت دارد. ارتباط مؤثر با همکاران باید به تطبیق نیز منجر شود، این موضوع با پژوهش (یاری زنگنه و همکاران، ۱۳۹۵) و (مالیک، ۲۰۱۷) همسو است. کارکنان باید بتوانند خود را با همکاران و سازمان وفق داده و روابط را مستحکمی با هم داشته باشند به اصطلاح جامعه پذیر شوند. تشریک مساعی در کارها پیامدی است که منجر به کمک و همکاری در فعالیت‌ها شخصی و سازمانی می‌گردد. که با پژوهش (برجیسون، ۲۰۰۷) هم راستا است تشکیل تیم‌های رسمی و غیر رسمی و کسب قدرت بخصوص با تشکیل گروه‌های غیر رسمی سازمانی انجام می‌گیرد. افزایش رفتار انحرافی بین کارکنان به عنوان آخرین پیامدی است که در این پژوهش شناسایی گردید که بیان می‌کند روابط بین همکاران منجر به افزایش رفتارهای انحرافی مانند شایعه پراکنی، پنهان کاری، غیبت، پارتی بازی و.. می‌شود. از دیدگاه مشارکت کنندگان پدیده محوری این مدل روابط بین همکاران بوده که دیگر عوامل اشاره شده حول این مقوله شکل می‌گیرند.

انسان‌ها از طریق ارتباط احساسات، عقاید، توانمندی‌ها و تمایلات خود را با دیگران به اشتراک می‌گذارند و ویژگی‌های خود را افشاء و آشکار می‌کند. روابط بین کارکنان، فرآیند تبادل احساسات، عقاید و توانایی با دیگران به منظور تعامل و حصول اهداف شخصی و سازمانی است.

نتایج کلی تحقیق و مدل بدست آمده در این پژوهش حاکی از آن است جنبه‌هایی از تعقل جوهری، عوامل انسانی و اجتماعی و شاخص‌های فرهنگی بروز و ظهور کرده است که نشان می‌دهد در این سطح از روابط در سازمان تعقل جوهری به تعقل ابزاری غالب می‌باشد. در این سطح از کانال ارتباطی ضمن توجه به عوامل و شاخص‌های سازمانی جنبه‌های اجتماعی، انسانی و فرهنگی نیز هویدا و آشکار گردید. که نشان می‌دهد کارکنان می‌بایست به نیازهای اجتماعی و فردی همکارانشان نظیر مراقبت، تعهد، همکاری، تعاملات و مسولیت اجتماعی، رعایت اصول اخلاقی در روابط، همدلی و ... توجه شود. بنابراین روابط مؤثر لازمه و جزء جدایی ناپذیر زندگی کاری بوده که اغلب منجر به بالا رفتن شاخص‌های سازمانی و نیازهای اجتماعی و فردی خواهد شد. کارکنان سازمان‌ها لازم است به اصول اخلاقی و مسئولی اجتماعی خود در سازمان توجه نمایند و جهت کسب نیازهای شخصی، رشد و پیشرفت، در مرکز توجه بودن و پرورش تعاملات اجتماعی و انسانی و موفقیت اجتماعی و شغلی و افزایش بینش و دانش خود روابط مؤثر، مفید توأم با اطمینان، احترام و صداقت با همکاران و کارکنان سازمان متبوع داشته باشند. روابطی که نتایج مثبت آن بیش از مضرات آن برای سازمان و کارکنان خواهد بود.

پیشنهادها

پیشنهاد می‌شود مدیران جهت افزایش روحیه، تعهد و مسئولیت پذیری کارکنان نسبت به همکاران و سازمان و بالا رفتن شاخص‌های سازمانی مانند اثربخشی، هماهنگی و هم افزایی و تطبیق و جامعه پذیری کارکنان زمینه روابط سازنده و تأثیر گذار را فراهم و خود نیز در ایجاد روابط با همکاران در سطوح مختلف تلاش مشارکت نمایند.

مسئولین سازمان باید به تقویت روحیه گروهی در سازمان پردازند و با فراهم آوردن فضایی برای توسعه فعالیت‌های گروهی با کارکنان اجازه دهند تا ضمن برخورداری از اعمال کنترل بر محیط کار روابط مبتنی بر مراقبت و همدلی با هم داشته باشند. مدیران و کارکنان با برنامه ریزی و آموزش شرایط را برای تحقق بهبود همدلی فردی و سازمانی و مسولیت اجتماعی نسبت به همکاران و سازمان فراهم نمایند.

مدیران برنامه‌ها و اردوهای تفریحی، گردشگری و ورزشی برای ایجاد و بهبود روابط بین کارکنان گسترش دهند.

مدیران بسترهای لازم را بر مبنای ارزش‌ها و اصول اخلاقی برای برقراری روابط بین کارکنان مهیا نمایند.

مدیران سازمان‌ها در انتصاب افراد در مناصب مسئولیتی به مهارت ارتباطی و ویژگی‌های شخصیتی افراد توجه نمایند.

کارکنان سازمان‌ها باید به این موضوع که برقراری روابط مثبت با همکاران می‌تواند زمینه ساز رشد، پیشرفت و حل مشکلات سازمانی و شخصی شود توجه نموده و در ایجاد روابط مناسب با همکاران غفلت نکنند.

در پایان از مهمترین محدودیت‌های این تحقیق به عدم تمایل سازمان‌ها و کارکنان و برخی از خبرگان مدیریت در مشارکت و همکاری در پژوهش و کمبود منابع داخلی و خارجی در دسترس، مانند مجلات، فضای مجازی و... می‌توان اشاره کرد.

منابع

- ابراهیم پور، حبیب. (۱۳۸۵). " مبانی فلسفی تئوریهای سازمان و مدیریت با رویکرد کارکردگرایی و ساختارگرایی"، فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره سیزدهم. اسلامی قزوین، تهران، ویرایش اول.
- بازرگان، علی (۱۳۹۱). مقدمه‌ای بر روش‌های تحقیق کیفی و آمیخته. چاپ سوم، تهران: نشر دیدار.
- حسین پور داوود و آذر، مهدی (۱۳۹۰) بررسی رابطه سرمایه فکری و اجتماعی با عملکرد سازمانی از نظر مدیران و کارکنان. فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، ۳(۷)، ۲۳-۱۹.
- دامغانیان حسین، شیخ زاده محمد و یزدانی زیارت، محمد (۱۳۹۶) مدل ساختاری تفسیری شایستگی‌های عاطفی اجتماعی در ارتباطات سازمانی، مدیریت سازمانهای دولتی، (۵) ۴۹-۶۶.
- دعائی، حبیب اله و ملک زاده، غلامرضا (۱۳۹۱). بررسی ارتباطات سازمانی بر اثربخشی عملکرد مدیران و رضایتمندی کارکنان در آموزش عالی: مطالعه موردی مراکز آموزش عالی شهر مشهد، فصلنامه مدیریت در دانشگاه اسلامی، شماره ۱، ص ۶۶
- دوبرین، آندرو جی (۱۳۹۶). روانشناسی کاربردی، ترجمه غلامرضا معمارزاده، حجت طاهری گودرزی، البرز قیتانی، چاپ سوم، نشر اندیشه‌های گوهر بار.
- زراعی متین، حسن و یوسف زاده، سعید (۱۳۸۹) تبیین شاخص‌های مهارت ارتباطی مدیران و نقش آن در رضایت شغلی کارکنان، فصل نامه روان شناسی تربیتی، شماره ۲، صص ۴۸ - ۲۹
- صائمیان، صدیقه (۱۳۷۷) ارتباطات انسانی، تدبیر، سال نهم، شماره ۸۷، ص ۷۶.
- فرج وند اسفندیار و مصری مهران (۱۴۰۰)، طراحی مدل سکنه سازمانی در سازمانهای دولتی، فصلنامه علمی مدیریت سازمان‌های دولتی، دوره ۹، شماره ۱۱، ۲۸-۳۱
- فلیک، اووه (۱۹۹۸)، درآمدی بر تحقیق کیفی، ترجمه هادی جلیلی، چاپ پنجم، تهران، نشر نی.
- قربانی زهرا، امین بیدختی علی اکبر، جعفری نقش سکینه (۱۳۹۸) رابطه مدیر و کارکنان با عملکرد سازمانی با میانجیگری اعتماد و همکاری درون سازمانی، فصلنامه پژوهشهای رهبری و مدیریت آموزشی، دانشگاه علامه طباطبائی، سال چهارم، شماره ۱۴، زمستان ۹۶، ص ۱ تا ۲۳
- کشتکاران، علی، حیدری، علیرضا، باستانی، پیوند (۱۳۹۰). مطالعه مهارت‌های ارتباطی مدیران از دیدگاه کارکنان در حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز، مجله پی‌اورد سلامت، سال پنجم، شماره ۴، ص ۴۱.
- گائینی ابوالفضل، حسین زاده، امیر (۱۳۹۱) پارادایم‌های سه گانه اثباتگرایی، تفسیری و هرمنوتیک در مطالعات مدیریت و سازمان، راهبرد فرهنگ، شماره نوزدهم ص ۱۱۲.
- منفرد محمود و لگزیان محمد (۱۳۹۴) تأثیر ارتباطات سازمانی اثربخش بر پیاده سازی معماری مدیریت منابع انسانی، پژوهشی در استاندارای خراسان رضوی، پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی، ۵(۴)، ۲۵۲-۲۲۵.
- ناصریان جواد (۱۳۹۵) شناسایی عوامل اثرگذار در بهبود فرآیندهای ارتباطی کارکنان و رابطه آن با همدلی سازمانی در بانک تجارت (مورد مطالعه: ستاد مرکزی بانک تجارت). پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور، تهران.
- ندافیان، مهدی (۱۳۹۶) تأثیر ارتباطات درون سازمان بر مدیریت بحران در جمعیت هلال احمر قم، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی نراق.

هچ، ماری جو، کانلیف، ان آل (۱۳۹۴)، **نظریه سازمان: مدرن، نمادین-تفسیری و پست مدرن**، ترجمه دانایی فرد، حسن. چاپ پنجم، نشر مهربان.

- Ansari, G. R., Ghaderi, B., & Mahmoudi, O. (2017). **The Impact of Organizational Structure on the Effectiveness Communication from the Perspective of Employees in the Department of Education**. *International Journal of Management, Accounting and Economics*, 4(10), 989-1001
- Bergeson, terry. (2007). **Commuxication overview**. www. k12. wa. us.
- Carrier, Jules & Bourque, Christopher (2009). The effect of organizational communicationa on job satisfaction and organizational commitment in land ambulance service and the mediating role of communication satisfaction, *Career Development International*, Vol. 14 Iss: 1, pp.29 – 49
- Chant, S., Jenkinson, T., Randle, J., & Russell, G. (2002). Communication skills: some problems in nursing education and practice. *Journal of clinical nursing*, 11(1), 12-21
- Choi, E. H., Kim, E. K., & Kim, P. B. (2018). **“Effects of the Educational Leadership of Nursing Unit Managers on Team Effectiveness: Mediating Effects of Organizational Communication”**. *Asian nursing research*. 12 (2), 99-105.
- Corbin, J., & Strauss, A. (2008). **Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory**. Thousand Oaks: California, CA, USA.
- Creswell, J. W. (2012). **Quantitative and Qualitative Research**. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S., (2000). **Handbook of qualitative research**. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Fateminasab, S., & Mahmoudzadeh, E. (2018) **study The impact of organizational communication on knowledge sharing in the Islamic Republic of Iran Railway**. *Strategic Management Studies National Defense*,
- Gabriela, H. (2018). **“Communication and confilct Management in local public organizations.”** *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 6(30), 132-141.
- Glaser, B. G. (1998). **Doing grounded theory: Isses amd discussions**. Mill Valley, CA: Sociology Press.
- GÜney, Semra, Oğuz Diker, Salih GÜney, Evren Ayranci and Hüseyin Solmaz (2012). **Effects of Organizational Communication on Work Commitment: A Case Study Public Agency in Ankara**, *Business Management Dynamics*, Vol.2, No.4, Oct 2012, pp.18-29.1(1), 72-109.
- Hatch, Jo Mary & Dvora Yanow. (2005). **Organization Theory as an Interpretive Science**.
- Hassan, B., Maqsood, A., & Naveed Riaz, M. (2011). **Relationship between Organizational Communication Climate and Interpersonal Conflict Management**. *Pakistan Journal of Psychology*, 42(2), 1-20.
- Kakirman, Yildiz. (2012). **Effectiv Communication Skills to Manage The Librar Relations Between Managers and Librarians. Qualitative and Quantitative Methods in Libraries**. 9(2),141-153. Retrieved from www. qqml. net/papers/. /4QQML_Journal_2012_Kakirman-Yildiz_2_141-153. Pdf.
- Karanges, E., Johnston, K., Beatson, A., & Lings, I. (2015). **The influence of internal communication on employee engagement: A pilot study**. *Public Relations Review*, 41(1), 129-131.
- Kaplan, V. (2011). **Structural Inequality: Black Architects in the United States**. NewYork, NY: Rowman & Littlefield.
- Keyton, J., Caputo, J. M., Ford, E. A., Fu, R., Leibowitz, S. A., Liu, T., & Wu, C. (2013). **Investigating verbal workplace communication behaviors**. *Journal of BusinessCommunication*, 50(1), 152–169.
- Krznicaric, R. (2015). **Empathy: Why It Matters, and How to Get It**. New York, NY:Perigee.
- Kyongo, J. K. (2016). **Effect of Interpersonal Competence on Organizational Performance**. *The International Journal of Humanities & Social Studies*, 4(12), 215-218.
- Malik, M. A. (2017). **Shadow education Evolution, flaws and further development of the term**. *Social Sciences and Education Research Review*, 4(1), 6-29.
- Nazari, R., Ehsani, M., Ganjouei, A., Ghasemei, H. (2012). **"Structural equation modeling of relationship and interpersonal communication on organizationa effectiveness between sport managers"**. *African Journal of Business Management*, 6(27), pp: 8136-8145.
- Nordin, S. M. D., Sivapalan, S., Bhattacharyya., E., Hashim, H., Fatimah, W., Ahmad, W. & Abdullah. A. (2014) **Organization Communication Climate and Conflict Management: Communications Management in an Oil and Gas Company”**. *Social and Behavioral Sciences*, (109), 1046-1058.
- Noruzi, A., & Rezazadeh, A. (2013). **Relations between transformational leadership, organizational learning, knowledge management, organizational innovation, and organizational performance: an empirical investigation of manufacturing firms**. *The International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 1-13 **Communications Management in an Oil and Gas Company”**. *Social and Behavioral Sciences*, (109), 1046-1058.

- Odden, C.M. and Sias, P.M. (1997) **'Peer Communication Relationship and Psychological Climate;** Communication Quarterly 45(3): 153-66.
- Payal, M. & Catherine, N. (2019). **Organizational communication and job satisfaction: what role do generational differences play?** International Journal of Organizational Analysis, 27(3), 524-547.
- Poczwardowski, A., Barott, J., Henschen, K. (2002). **"The athlete and coach: The relationship and its meaning: Results of an interpretative study"**. International Journal of Sport Psychology, 33, pp:116-140. communication Quarterly 45(3):153-66.
- Sadia, A., Salleh, B. M., Kadir, Z. A., & Sanif, S. (2016). **The Relationship between Organizational Communication and Employees Productivity with New Dimensions of Effective Communication Flow.** Journal of Business and Social Review in Emerging Economies, 2(2), 93-100.
- Singh, Amit Kumar. (2014). **Role of Interpersonal Communication in Organizational Effectiveness.** International Journal of Research in Management & Business Studies, 1 (4), 36-93.
- Strauss A, Corbin J. 1998. **"Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques"**, 2nd ed. Thousand Oaks, CA: Sage The.
- van Dyck, C. (2000). **Putting errors to good use: Error management culture in organizations.** KLI.
- Wieck, Karl E. (1979). **The Social Psychology of Organizing.** Menlo Park. Calif: Addison-Wesley.
- Yamaguchi, I. (2017). **"Instruments for organizational communication assessment for Japanese care facilities"**. Corporate Communications: An International Journal, 22(4), 471-485.

یادداشت:

1. hant, Jenkinson, Randle, & Rusell
2. Poczwardowski, Barott & Henschen
3. Choi & Kim
4. Wilson
5. Singh
6. Yamaguchi
7. Dubrin
8. Denzin & Lincoln
9. Jo Hatch
10. Weick
11. Hatch & Yanow
12. Substantive
13. Carrier & Bourque
14. Hassan, Maqsood, & Naveed Riaz,
15. GÜney, Diker, Salih GÜney, Ayranci and Solmaz
16. Karanges, Johnston, Beatson, & Lings
17. Kyongo
18. Sadia, Salleh, Kadir, & Sanif
19. Gabriela
20. Payal, & Catherine
21. Corbin, J, & Strauss
22. Creswell
23. Glaser
24. Flick
25. Merriam
26. Kakirman
27. van Dyck
28. Krznaric
29. Kaplan
30. Nordin &
31. Handerson
32. Malik
33. Bergeson

Design a model of employee relations with colleagues based on a hermeneutic approach

Sajjad moradian^{1*}. Majid Jahangifard². Ali Mehdizadeh Ashrafi³

Article Info	ABSTRACT
<p>Article type: Research Article</p> <p>eISSN: 2008-9775 pISSN: 2783-4565</p> <p>Keywords: Employee Relationships, Communication, Colleagues, Hermeneutic Approach, Grand Theory</p>	<p>This study was conducted with the aim of designing a model of employee relations with colleagues based on a hermeneutic approach and in order to better understand the relationships and relationships between employees. Semi-structured interviews were used to answer the research questions and Strauss and Corbin model was used to analyze the data. Philosophical foundations of the present method are symbolic-interpretive paradigm, its approach is inductive and the quality of research is qualitative. The statistical population of the study is 15 university professors and specialists working in the headquarters of Yasouj University of Medical Sciences, which was according to the saturation rule and using purposive sampling method. The data obtained from the interviews during the open axial and selective coding process led to the development of theory and the design of a staff relationship model. The results of the study include: learning, improving behavior, joint efforts, empathy, reducing conflict and violence, satisfaction, team and group formation, increasing power and increasing deviant behaviors. It is expected that due to the existence of social and human interactions, indicators of substantive reason such as social responsibility, commitment, attention and care of colleagues and observance of ethical and human principles prevail over employees.</p>

Please cite this article as: Moradian, S., Jahangifard, M., Mehdizadeh Ashrafi, A. (2022). Design a model of employee relations with colleagues based on a hermeneutic approach. *Behavioral Studies in Management*, 13(29), 141-157.



Creative Commons: [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



Publisher: Islamic Azad University North Tehran Branch

*** Corresponding Author:** Sajjad Moradian

Email: sajjad.moradian@yahoo.com

1. PhD student, Department of Management, Faculty of Management, firoozkooh Tehran Branch, Azad University, Tehran, Iran. E-mail: sajjad.moradian@yahoo.com*

2. Assistance Prof, Department of Management, Faculty of Management firoozkooh Tehran Branch, Azad University, Tehran, Iran. E-mail: Dr.jahangifard@gmail.com

3. Assistance Prof, Department of Management, Faculty of Management, firoozkooh Tehran Branch, Azad University, Tehran, Iran. E-mail: mehdizadeh297@yahoo.com