جامعه شناسی آموزش و پرورش دوره ۸، شماره ۱، بهار و تابستان ۱۴۰۱، صفحات ۱۵۰- ۱۶۵

طراحی الگوی تاثیر حالات روان‌شناختی بر وفاداری کارکنان سازمان آموزش‌وپرورش

محسن نورانی[۱]، رضا شعبان نژاد[۲*]، بیت الله اکبری مقدم[۳]

نوع مقاله: پژوهشی تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۳/۱۸ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۹/۱۶

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر حالات روان‌شناختی بر وفاداری کارکنان در آموزش‌وپرورش انجام شد.

روش‌شناسی: پژوهش از نظر هدف کاربردی و به لحاظ روش آمیخته (کیفی وکمی) بود. جامعه پژوهش در بخش‌کیفی خبرگان تعلیم وتربیت و اساتید روانشناختی بودندکه براساس اصل اشباع نظری به تعداد۲۰نفر انتخاب و باروش نمونه‌گیری هدفمند و گلوله برفی مصاحبه شدند. تمام مصاحبه‌ها به شیوه تحلیل مضمون کدگذاری و با نرم‌افزار Maxqude تحلیل شد. در بخش کمی جامعه آماری شامل کارکنان ستادی، دبیران و مدیران منتخب آموزش‌وپرورش استان‌قزوین در پائیز ۱۳۹۹به‌تعداد ۱۲۰۰نفر و براساس فرمول‌کوکران ۲۹۲ نفر به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شد. روایی پرسش‌نامه بااستفاده از روایی صوری و محتوایی تایید شد. پایایی پرسش‌نامه با آزمون کرونباخ مقدار ۰/۹۲حاصل شد. تجزیه‌وتحلیل داده‌ها با تحلیل عاملی استنباطی و با نرم‌افزار MICMAC انجام شد. درنهایت برای اعتبارسنجی معادلات ساختاری و برازش مدل از روش حداقل مربعات‌جزئی و نرم‌افزار PLS استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج بخش کیفی نشان داد ۶۴ شاخص و ۲۶مولفه در قالب ۷بُعد وجودداشت که شامل : بُعدشخصی با مولفه‌های(خودکارآمدی، تاب-آوری، عزت‌نفس، رفتارفرانقشی)، بُعد شرایط‌شغلی با مولفه‌های(حمایت‌سرپرستان، استقلال‌وآزادی‌عمل، توسعه‌حرفه‌ای، تناسب‌شغل- فرد)، بُعدشرایط‌سازمانی بامولفه‌های(اعتمادسازمانی، فرصت‌رشدویادگیری، پاداش‌وقدردانی، هویت‌واستراتژی‌های‌سازمانی)، متغیر تعدیل‌گر حالات‌روان-شناختی با مولفه‌های (امنیت‌شغلی، تعامل‌سازمانی، وجوه‌شخصیتی، هنجارهای اجتماعی)، بُعدنتایج فردی با مولفه‌های(شورواشتیاق، جذب‌درکار، سطح مهارت)، بُعدنتایج‌شغلی شامل مولفه‌های(رضایت‌شغلی، تعهدبه‌کار، توانمندسازی) و بُعد نتایج سازمانی شامل مولفه‌های(بهره‌وری‌مطلوب، بهبودکیفیت، شایسته‌سالاری‌درسازمان، تکریم‌ورضایت ارباب‌رجوع) استخراج شده دارای اثر مثبت بر وفاداری کارکنان آموزش‌و پرورش بودند. نتایج بخش‌کمی نشان داد مدل برازش(GOF =۰/۳۹) مناسبی داشت و مجموعه متغیرهای الگو توانستند به میزان ۰/۷۶واریانس وفاداری را پش‌بینی کنند.

بحث و نتیجه‌گیری: براساس یافته‌های پژوهش در الگوی ارائه شده می‌توان نتیجه گرفت حالات روان‌شناختی یکی از مهمترین و حیاتی ترین عوامل در پرورش وفاداری کارکنان آموزش‌وپرورش بود. این نتایج می‌تواند زمینه بازنگری و ایجاد تغییرات اساسی در قوانین سازمانی را فراهم آورد.

واژگان کلیدی: وفاداری‌کارکنان، حالات روان‌شناختی، روش فراترکیبی

[۱] دانشجوی دکتری مدیریت دولتی گرایش رفتار سازمانی ، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین، قزوین، ایران.

[۲] استادیار و عضوهیات علمی گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد تاکستان، تاکستان، ایران. (نویسنده مسئول)

[۳] دانشیار و عضو هیات علمی گروه اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین، قزوین، ایران.

مقدمه

در مدیریت سرمایه‌انسانی، اصطلاح وفاداری کارکنان به عنوان کلیدی برای ایجاد انگیزه و حفظ کارکنان با بهره‌وری بالاتر استفاده شده و تأثیر به‌سزایی در رفاه، دلبستگی ورضایت شغلی، اثربخشی کارکنان و عملکرد سازمانی دارد. کارکنان مشتاق به طورکامل با سازمان یکی می‌شوند و سازمان را هویت خود می‌پندارند، شکست و موفقیت سازمان را شکست وموفقیت خود دانسته ویکدیگر را در زمان‌های سخت و بحرانی تقویت می‌کنند، نقاط ضعف سازمان را پوشش می‌دهند و در مسیر انجام کارهای غیرممکن گام برمی‌دارند (Hsiu-Tsu 2017).

وفاداری کارکنان حالات ذهنی مثبت، رضایت‌بخش و مرتبط با کار تعریف می‌گردد که به وسیله سه شاخص شوروشوق (سرزندگی) وقف‌شدن(جذب) و مجذوب‌شدن متمایز می‌شود. شور وشوق با سطح بالایی از انرژی و تاب‌آوری ذهنی هنگام کار متمایز می‌شود. وقف‌شدن به درگیرشدن شدید شخص با کار وتجربه حس معناداری اشاره دارد. مجذوب‌شدن با تمرکز درکار متمایز می‌شودکه به موجب آن زمان به سرعت سپری شده و جدا شدن فرد از کار مشکل است (Rangriz 2019). رویکرد دیگری وفاداری‌کارکنان را مشتمل برسه جنبه شناختی، عاطفی و رفتاری می‌داند. جنبه شناختی وفاداری مربوط به باورهای کارکنان درباره سازمان می‌باشد. جنبه عاطفی وفاداری مربوط به نحوه نگرش آنها نسبت به سازمان و شرایط کار است و جنبه رفتاری وفاداری کارکنان دربرگیرنده تلاش‌های آگاهانه و داوطلبانه کارکنان برای افزایش سطح وفاداری شغلی خود می باشد. هرچه سطح وفاداری کارکنان یک سازمان بالاتر باشد اثربخشی نیز افزایش خواهد یافت. به منظور افزایش سطح وفاداری کارکنان باید در مورد مولفه‌های آن نگاهی واقع‌گرایانه و همه‌جانبه داشته باشیم و این مفهوم تابعی از شخصیت، شغل و سازمان است(Khamehchi 2021).

داشتن وفاداری درکارکنان منوط به حالت‌های روان‌شناختی مثبت آن‌ها است، عدم توجه به معیارهای رفتاری و روان‌شناختی در بخش دولتی پژوهش‌گران را بر آن داشته تا در جستجوی مبانی نظری وفاداری کارکنان باشند تا بتوانند مسیر مناسب اجرایی آن را فراهم سازند. چنانکه سرپرستان در زمان مقتضی از کارکنان خود حمایت لازم به عمل آورند و در آنها اعتماد به خود ایجاد کنند. در این صورت ازطریق همانندسازی، کارکنان نیز احساس مورد حمایت بودن از طرف سازمان و مدیران را تجربه می‌کنند(aldevani 2016). شرایط عمومی سازمان‌ها از بی انگیزگی، پایین بودن بهره وری منابع انسانی و کاهش تعهدسازمانی حکایت دارند. شاهد این مدعا را می‌توان در افزایش نرخ ترک‌کار کارکنان متخصص، سطح پائین رضایت‌شغلی، افزایش تعارض‌های درون‌سازمانی و نارضایتی مراجعه‌کنندگان و مانند این‌ها یافت که به شکل منفی برعملکرد سازمان‌ها تاثیر گذاشته است(Mehdad 2019).

به اعتقاد کارشناسان حالات روان‌شناختی ترکیبی از روان‌شناسی مثبت، سرمایه‌اجتماعی و سرمایه‌انسانی است. کاربرد حالات روان-شناختی در عرصه سازمان و مدیریت منجر به ایجاد و توسعه دو رویکرد در این زمینه شده است: ۱. توسعه سازمانی مثبت(POB)که بیشتر برجنبه‌های خُرد رفتارسازمانی و آن دسته از حالات شخصیت انسانی که قابل توسعه و پرورش هستند تاکید دارد. ۲. پرورش نیروهای سازمانی (POS) که بیشتر برجنبه های کلان رفتار سازمانی تاکید می‌کند(Donaldson 2019). سرمایه روان‌شناختی یک حالت روان‌شناختی مثبت و شامل وجوه شخصیتی، هنجارهای اجتماعی، امنیت‌شغلی و تعامل‌سازمانی است. این مولفه‌ها در یک فرایند تعاملی و ارزش‌یابانه به زندگی شغلی معنا بخشیده و تلاش فرد را برای تغییر و ایجاد تحول تداوم می‌بخشد، کارمند را به صحنه آورده و مقاومت و سرسختی وی در تحقق اهداف را تضمین می‌کند (Lauritzen 2016). وجوه شخصیتی به عنوان کمک-کننده فرایند تحول‌سازمانی است و افراد با وجوه شخصیتی برون‌گرایی با وظیفه شناسی و سازگاری می توانند شبکه اجتماعی قوی را به وجود آورند. هنجارهای اجتماعی یکی دیگر از حالات روان‌شناختی و یک حالت انگیزشی مثبت با در نظر گرفتن اهداف روشن برای جامعه و سازمان است. این هنجارها از یک سو انگیزه خواستن یا اراده برای حرکت به سوی اهداف و از طرف دیگر همراهی و همکاری مناسب برای حصول اهداف نهفته است(feizy 2019).

امنیت شغلی یکی دیگر از حالات روان‌شناختی است یعنی اعتقاد به اینکه در آینده رویدادهای خوب بیشتر از رویدادهای بد اتفاق خواهد افتاد. تعامل سازمانی یک منبع فردی و مهم در تحول، سازگاری و رشد سازمانی است و به معنای هماهنگی فرد با اهداف

سازمانی برای سازماندهی و مدیریت موفق می‌باشد این چهار مولفه اصلی صفات روان‌شناختی[1] نیستند بلکه حالات روان‌شناختی[2] هستند. صفات روان‌شناختی خصیصه هایی هستندکه فرد ممکن است در اختیار داشته باشد ویا نداشته باشد. بنابراین تاحد زیادی ارثی هستند، درصورتی‌که حالات روان‌شناختی شامل افکار، رفتارها و اعمالی است که قابلیت رشد و توسعه دارند (Deininger 2020).

دربسیاری از تحقیقات مشاهده شده که سرمایه‌روان‌شناختی تا حدودی بر روی عملکردکارکنان تاثیرگذار است و به‌عبارتی حالات روان‌شناختی دارای ارزش افزوده بیشتری برای رسیدن به نتایج مطلوب نسبت به ویژگی‌های دموکراتیک، ویژگی‌های خود ارزیابی و ابعاد نهفته فردی است(Lu-Ming 2017).

طبق مطالعات Fallah (2018) حالات‌روان‌شناختی و مولفه‌های آن با مسئولیت‌پذیری کارکنان رابطه مستقیم و معناداری دارد یعنی با افزایش این مولفه‌ها میزان مسئولیت‌پذیری افزایش می‌یابد و درنتیجه کارمندان با سرمایه روان‌شناختی بالاتر، تعاملات‌اجتماعی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی بیشتری دارند و از زندگی کاری بهتری بهره‌مند هستند. همچنین نتیجه تحقیقات Mehdad et al (2019) و Rashidikoochi et al (2017) درتحقیق خود به این نتیجه رسیدند که توجه به مولفه‌های حالات روان‌شناختی و با تقویت بنییه روحی روانی کارکنان می‌توان از معضل سکوت سازمانی کم نمود و بدین ترتیب افراد را در برابر مشکلات و معضل‌های شغلی و سازمانی واکسینه نمود. مولفه‌های حالات روان‌شناختی با انگیزه و کارآمدی کارکنان رابطه مستقیم و معناداری دارد. بدین صورت با بهبود و ارتقای این مولفه‌ها اثر بخشی سازمانی افزایش می‌یابد و بالعکس. Abbas(2016) به بررسی تاثیر حالات روان-شناختی بر عملکرد کارکنان و استرس شغلی پرداخته است و در این پژوهش نتیجه گرفت که توجه به خلاقیت، خودکارآمدی، توانمندسازی شغلی و برقراری ارتباط صحیح شغلی باعث بالارفتن اثربخشی و کارآمدی سازمان‌ها می‌گردد.

Dehghani(2020) به‌واکاوی نقش فرهنگ دربهبود یادگیری سازمانی با میانجی‌گری مولفه‌های حالات‌روان‌شناختی(هنجارهای-اجتماعی‌وامنیت‌شغلی) پرداخت. درک‌متقابل، درک‌مشترک یا پارادیم واحد از اهداف جمعی از طریق تعاملات‌اجتماعی، تبادل‌اطلاعات و ارتباطات میسر می‌شود. هرچه کارکنان سازمان ارزش‌ها واهداف مشترک بیشتری داشته باشند، به‌تعامل وهمکاری رغبت بیشتری پیداکرده و به‌احتمال زیاد دانش ومهارت، تعهد و وفاداری ارتقا می‌یابد. نقش مدیران ارشد در انباشت سرمایه روان‌شناختی با ارائه سازوکار اطلاعاتی، حمایت‌های مالی و برقراری مناسب روابط بین‌شبکه‌های داخل وخارج سازمان بسیارحیاتی است. Aghajani (2013) درپژوهش خود برروی کارکنان آموزش وپرورش به ارتباط بین رفتار شهروندسازمانی و توانمندسازی روان‌شناختی نشان داد: سازمان‌هایی که اهمیت توانمندسازی روانشناختی کارکنان را نادیده می‌گیرند، با افزایش ریسک، پیامدهای منفی تصمیمات، عدم-پذیرش قوانین و از این دست‌نمونه‌ها، موجب کاهش رضایت شغلی کارکنان می‌شوند. بنابراین ترویج حس توانمندسازی روان-شناختی درکارکنان، کلیدی برای افزایش رضایت‌شغلی، وفاداری و تعهدسازمانی و درنهایت بروز رفتار شهروند سازمانی مطلوب می-گردد. دراین سازمان مدیران با غنی‌سازی و جابه‌جایی شغل، پاسخ‌گوی نیازهای کارکنان بوده واین عمل به کارکنان احساس ارزشمندی در کار، هدفمندی و معناداری القا می‌کند.

مرور ادبیات پژوهش نشان داد که الگوهای ارائه شده غالبا از نظر شکل، محتوا و اجرا با هم تفاوت‌هایی دارند. برخی از الگوها صرفا براساس مهارت‌های انسانی یک شغل یا گروه‌شغلی است و ازسویی دیگر الگوی خاصی به منظور شناسایی و پرورش وفاداری کارکنان وجود نداشته است و درسازمان‌ها به صلاحیت‌های فردی، شغلی و سازمانی افراد و جایگاه حرفه‌ای آن توجه لازم صورت نگرفته است. نظر به اهمیت موضوع می‌توان چنین بیان کرد اگر در هریک از شرایط شغلی، شخصی و یا سازمانی مشکلی وجود داشته باشد نتایج شغلی، فردی، سازمانی و به تناسب آن عملکرد سازمان با مشکل مواجه می‌شود. این امر در تعهد و التزام یک سازمان دولتی برای پاسخ‌گویی به جامعه خدشه ایجاد نموده و وفاداری کارکنان را تحت تاثیر قرار خواهد داد بنابراین هدف پژوهش حاضر ارائه الگوی پرورش وفاداری کارکنان درسازمان آموزش وپرورش بود.

[1] Psychological traits
[2] Psychological states

روش شناسی

این پژوهش از نظر هدف کاربردی وبه شیوه آمیخته اکتشافی(کیفی وکمی) بود. در بخش کیفی خبرگان تعلیم وتربیت و اساتید دانشگاهی بودند که باتوجه به اصل اشباع نظری به تعداد ۲۰ نفر از آنها با روش‌های نمونه‌گیری هدفمند وگلوله برفی انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری بخش‌کیفی به‌این‌صورت بود که پژوهش‌گران ازمیان اعضاء هیات‌علمی، مدیران ارشدستادی و تعدادی از دبیران منتخب با ویژگی‌های مرتبط‌بودن رشته‌تحصیلی باموضوع پژوهش، داشتن جایگاه سازمانی فراگیر وعلاقمند به مشارکت در موضوع انتخاب(نمونه‌گیری هدفمند) وبراساس نظر و معرفی خبرگان تعدادی دیگر پژوهش‌گر(نمونه گیری گلوله برفی) انتخاب شد. جامعه آماری دربخش کمی شامل کارکنان ستادی، مدیران و دبیران شاغل‌به‌کار در آموزش‌وپرورش استان قزوین در پائیز ۱۳۹۹(۱۲۰۰نفر) بودند که براساس فرمول کوکران تعداد ۲۹۲ نفر به‌عنوان حجم نمونه با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و براساس معیارهای(مدرک تحصیلی کارشناسی و بالاتر، سابقه خدمت بالاتر از ۱۲سال و در رده سنی ۳۰ تا ۵۵ سال) انتخاب شد.

جدول ۱. سؤالات اصلی تحقیق

ردیف	سوال
۱	چگونه الگویی برای سازمان آموزش‌وپرورش ایران می‌توان ارائه‌کرد؟
۲	ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌های وفاداری‌کارکنان در سازمان‌آموزش‌وپرورش ایران کدام است؟
۳	عوامل بازدارنده وفاداری‌کارکنان در سازمان‌آموزش‌وپرورش چه می‌باشد؟
۴	تاثیر حالات‌روان‌شناختی بر وفاداری‌کارکنان سازمان‌آموزش‌وپرورش چگونه است؟

برای انجام این پژوهش دربخش کیفی به‌شیوه فراترکیب عملیاتی شد. درابتدا با جستجوی علمی در پایگاه مجلات تخصصی نور، پایگاه پژوهش‌گاه علوم‌انسانی و مطالعات فرهنگی (درگاه جامع علوم انسانیScience Dire، Springer (Elsevier) ودر محدوده زمانی بین سالهای ۲۰۰۳ تا ۲۰۲۰ برای مقالات انگلیسی و بین سال‌های ۱۳۸۵ تا ۱۳۹۹ برای مقالات فارسی به شیوه تحلیل اسنادی انجام گرفت. با بررسی منابع اشاره شده و درنظر گرفتن معیارها درمجموع تعداد ۱۴۹منبع(۷۸منبع انگلیسی و۷۱منبع فارسی) یافت شدکه پس از بازبینی و غربال‌گری ۶۵ مقاله(۳۳منبع انگلیسی و ۳۲منبع فارسی) انتخاب شد. مقاله‌های منتخب براساس سؤالات تحقیق(جدول شماره۱) مورد بررسی قرارگرفت و داده‌های جمع‌آوری شده از مقالات کدگذاری و به‌صورت هدفمند در سه دسته ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌ها طبقه‌بندی شد، درنهایت براساس سه دسته استخراج شده پرسش‌نامه موردسنجش شکل گرفت. برای سنجش روایی کدگذاری با هدف ارزیابی درجه‌سازگاری بین دو رأی‌دهنده از ضریب‌کاپا استفاده شد و در آن دورأی‌دهنده به طورجداگانه پژوهش‌ها را رتبه‌بندی‌کردند. برای دستیابی به این هدف، متن‌های کدگذاری شده توسط پژوهش‌گر اصلی به محقق دیگر تحویل داده شد تا توسط وی و بدون اطلاع از محقق‌اصلی کدگذاری شود. نزدیک‌بودن کدهای تولید شده توسط دو پژوهش‌گر سازگاری آنها را نشان داده و بیان‌گر روایی کدگذاری بود. وضعیت کدگذاری محقق اول و دوم و نتایج تجزیه و تحلیل به‌دست‌آمده از مجموع کدگذاری تعداد ۶۵ مورد بین دو کدگذار مشابهت و در هفت مورد اختلاف نظر مشاهده شد. با محاسبه صورت‌گرفته عدد معناداری برای شاخص کاپا کوچکتر از ۰/۰۵به‌دست‌آمد. بنابراین فرض استقلال کدهای استخراجی رد و وابستگی کدهای استخراجی به یکدیگر تأیید شد، پس ابزار مورد استفاده برای استخراج کدها از روایی کافی برخوردار بود. همچنین پایایی مصاحبه از طریق توافق بین دوکدگذار ٪۷۹ و درصد توافق درونی بین پژوهشگر وکدگذار همکار ٪۸۱ بدست آمد که به‌دلیل بالاتر بودن از ۰/۷۰ حاکی از پایایی مطلوب بود.

ابزار مورد استفاده دربخش‌کمی، گرداوری داده‌ها به‌روش میدانی(تکمیل پرسش‌نامه محقق‌ساخته) براساس نتایج بخش کیفی بود. در جمع‌آوری اطلاعات شاخص‌هایی چون جنسیت، تحصیلات، سن و سنوات‌خدمت لحاظ گردید. پرسش‌نامه محقق ساخته دارای ۲۶مولفه و ۷ بُعد بود که بر اساس مقیاس لیکرت(خیلی زیاد نمره۵، خیلی کم نمره ۱) سنجیده شد. میزان پایایی پرسش‌نامه محقق ساخته توسط آلفای کرونباخ موردآزمون قرارگرفت که مقدار۹۲٪ بدست آمدکه نشان دهنده قابلیت اطمینان پرسشنامه بود.

تمام داده‌های بخش کیفی به روش تحلیل مضمون کدگذاری و با نرم افزار Maxqude تحلیل شد و برای تحلیل داده‌های بخش کمی با آزمون تی‌تک نمونه‌ای درنرم‌افزارSPSS تحلیل شد و از معادلات ساختاری- تفسیری برای تحلیل الگو با نرم‌افزار MICMAC استفاده گردید. در نهایت برای تدوین و ارائه مدل مبتنی بر ابعاد و عوامل شناسایی شده از فرایند تحقیق و برازش مدل معادلات‌ساختاری از روش‌حداقل مربعات جزئی به‌وسیله نرم افزارPLS استفاده شد.

یافته ها

دربخش کیفی۲۰نفر مورد مصاحبه هدفمند قرارگرفت ودربخش کمی ۲۹۲ نفر به پرسش‌نامه محقق ساخته پاسخ دادند نتایج فراوانی و درصد اطلاعات جمعیت شناختی در دو بخش کیفی وکمی درجدول۲ ارائه شد.

جدول ۲. نتایج فراوانی و درصد اطلاعات جمعیت شناختی دردوبخش کیفی وکمی

متغیرها	ابعاد	بخش کیفی		بخش کمی	
		فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
جنسیت	زن	۴	۲۰	۱۱۲	۳۸
	مرد	۱۶	۸۰	۱۸۰	۶۲
سن	کمتر از ۳۵سال	۱	۵	۴۷	۱۶
	بین۳۵ تا ۴۵سال	۸	۴۰	۱۶۹	۵۸
	بیشتر از ۴۵سال	۱۱	۵۵	۷۶	۲۶
تحصیلات	کارشناسی	---	---	۱۷۴	۵۹
	کارشناسی ارشد	۳	۱۵	۸۶	۲۹
	دکتری	۱۷	۸۵	۳۲	۱۲
سابقه خدمت	کمتر از ۱۰سال	---	---	۸۹	۳۰
	بین۱۰ تا ۲۰سال	۴	۲۰	۱۱۰	۳۸
	بیشتر از ۲۰سال	۱۶	۸۰	۹۳	۳۲

طبق نتایج جدول شماره ۲ دربخش کیفی بیشتر نمونه‌ها مرد(۸۰درصد) و دارای تحصیلات دکتری (۸۵درصد) با سابقه خدمت بیشتر از ۲۰سال (۸۰درصد) و درحدود سنی بیشتراز ۴۵سال(۵۵درصد) و دربخش‌کمی بیشتر نمونه‌ها مرد(۶۲ درصد) و دارای تحصیلات کارشناسی(۵۹درصد)، با سابقه خدمت بین۱۰ تا ۲۰ سال(۳۸درصد)، درحدود سنی بین ۳۵ تا ۴۵سال(۵۸درصد) بودند. نتایج ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌ها جهت شناسایی عوامل موثر بر وفاداری کارکنان سازمان‌آموزش وپرورش در جدول۳ ارائه شد.

جدول۳.نتایج ابعاد،مولفه‌هاوشاخص‌هاجهت‌شناسایی‌عوامل‌موثربروفاداری‌کارکنان‌سازمان‌آموزش‌وپرورش

ابعاد	مولفه‌ها	شاخص‌ها
شرایط شخصی	خودکارآمدی	۱. قضاوت فرد درباره توانایی‌های‌خوددرسازمان ۲.خودکارآمدی
	تاب آوری	۱.مقاومت‌دربرابرآسیب‌های‌روانشناختی۲.برخوردصحیح‌ومناسب‌درشرایط‌بحرانی
	عزت نفس	۱.خودارزشمندی ۲.احترام وپذیرش‌ازسوی‌دیگران
	رفتارفرانقش	۱.پایبندی‌به‌ارزش‌های‌اخلاقی ۲.منشاپنهان‌درتصمیم گیری کارکنان
شرایط شغلی	حمایت سرپرستان	۱.حس‌تعلق‌داشتن‌به‌سرپرست ۲.کمک‌به‌زیردستان ۳.توجه‌به‌شخصیت انسانی‌کارمند
	استقلال وآزادی عمل	۱. آزادی واختیارعمل ۲.استقلال شغلی درچارچوب قانون وشرح شغل
	توسعه حرفه ای	۱.مشخص بودن نحوه رشد وپیشرفت درسازمان ۲.دستیابی به فرصتهای یادگیری ۳.دانش،مهارت ونگرش حرفه ای کارکنان ۴.فرصت ارتقاءشغلی در محیط کار
	تناسب شغل- فرد	۱.توانایی،دانش ومهارت فرد درشغل ۲.خصوصیات فرد و وظایف شغلی
شرایط سازمانی	اعتمادسازمانی	۱.ایجاد فرصت ابتکارونوآوری‌برای‌کارمند ۲.مشارکت‌کارکنان‌درتصمیم‌گیری‌وتصمیم‌سازی
	فرصت رشد ویادگیری	۱.فراهم‌شدن‌فرصت‌پیشرفت‌ورشدکارکنان ۲.ایجاد بسترآموزشی‌مناسب

	ارائه خدمات سازمانی	۱.مزایاوحقوق‌مناسب‌و مطلوب ۲. پاداش‌متنوع‌وبه‌موقع‌ازکارکنان ۳. ارائه‌خدمت‌درقالب‌تعاونی‌های‌مختلف
	هویت واستراتژی های سازمانی	۱.نگاه آینده محور درسازمان ۲. پایبندی به قوانین وپاسخگویی به مسئولان ۳. احساس‌تعلق‌به‌سازمان ۴.تلاش‌هدفمنددرمحیط‌کار
حالات روانشناختی	وجوه شخصیتی	۱.سطح‌تحصیلات ۲. سلامت‌روانی‌وشخصیتی فرد ۳.خودارزشیابی‌محوری ۴. نوع‌شخصیت
	هنجارهای اجتماعی	۱.میزان‌ریسک‌پذیری‌فرد ۲. سازگاری‌باموقعیت
	امنیت شغلی	۱.ایجاداشتیاق‌ودلبستگی ۲. ایجادچشم‌اندازمشترک‌بین‌کارکنان
	تعامل سازمانی	۱.نگرش‌رایج‌بین‌کارکنان ۲. خلق‌وخوی مثبت مشترک
نتایج فردی	شور واشتیاق	۱.پرانرژی‌بودن درمحیط‌کار ۲. تعلق‌ودرگیرشدن باکار
	جذب درکار	۱.عجین‌و وابستگی به شغل ۲.تمرکزبر انجام وظایف شغلی ۳. انجام وظایف شغلی درزمان طولانی
	سطح مهارت	۱.توانایی‌انجام‌وظایف‌شغلی ۲. تعامل‌وهمکاری‌درسازمان
نتایج شغلی	رضایت شغلی	۱.احساس‌هویت‌کارمندازمحیط‌کار ۲. علاقه‌ولذت‌ازشغل ۳.دلبستگی‌کارمندبه‌فعالیت‌کاری
	تعهد به کار	۱.تمایل‌به‌همکاری‌درسازمان ۲. دقت درانجام‌وظیفه‌سازمانی
	توانمند سازی	۱.شایستگی‌های‌فردی ۲. موثردرنتایج‌کار
نتایج سازمانی	بهره وری مطلوب	۱.اندازه گیری‌کاروزمان‌سنجی‌صحیح ۲. خدمت‌رسانی(تولید)درست‌وبی‌نقص
	شایسته سالاری درسازمان	۱.ایجادبسترشایسته‌سالاری‌درسازمان ۲. موثربودن‌برنتایج کار
	بهبود کیفیت	۱.ایجادوبهبودسیستم‌خدمت‌رسانی‌درسازمان ۲.اثرگذاری‌برفعالیتهای‌کاری‌درسازمان
	اعتماد و رضایت ارباب رجوع	۱.نحوه‌ارتباط‌وپاسخ‌گویی‌به‌ارباب‌رجوع ۲.ایجادامنیت‌روانی‌درمحیط‌کار ۳.افزایش‌حس‌مشترک‌درسازمان ۴.میزان‌اعتمادارباب‌رجوع‌به‌سازمان

بابررسی دقیق ادبیات و پیشینه پژوهش و مصاحبه باخبرگان عوامل موثر بروفاداری کارکنان سازمان آموزش وپرورش در ۷ بُعد با ۲۶مولفه و۶۴ شاخص در جدول ۳ آورده شد. پس از تحلیل مفاهیم شرایط شخصی، شغلی و سازمانی به عنوان ورودی سیستم در نظر گرفته شد. بُعد شرایط شخصی متشکل از مولفه‌های(خودکارآمدی، تاب‌آوری، عزت‌نفس، رفتارفرانقشی «رفتارشهروندسازمانی») دربرگیرنده ۸ شاخص، بُعدشرایط‌شغلی متشکل از مولفه‌های(حمایت‌سرپرستان، استقلال‌وآزادی‌عمل، توسعه‌حرفه‌ای،تناسب‌شغل–فرد) دربرگیرنده۱۱شاخص، بُعد شرایط‌سازمانی متشکل از مولفه‌های(اعتمادسازمانی، فرصت‌رشدویادگیری، ارائه خدمات‌سازمانی ، هویت-واستراتژی‌های‌سازمانی) دارای ۱۱شاخص بود. متغیر تعدیل‌گر حالات‌روان‌شناختی متشکل از مولفه‌های (امنیت‌شغلی، تعامل‌سازمانی، وجوه‌شخصیتی، هنجارهای‌اجتماعی) در مجموع۱۰ شاخص را دربرگرفته است. نتایج شخصی، شغلی و سازمانی به عنوان خروجی سیستم مورد تحلیل قرارگرفت. براین اساس بُعدنتایج شخصی مولفه‌های(شورواشتیاق، جذب‌درکار، سطح‌مهارت) دارای ۷ شاخص، بُعد نتایج شغلی با مولفه‌های(رضایت‌شغلی، تعهدبه‌کار، توانمندسازی) دربرگیرنده ۷شاخص و بُعد نتایج‌سازمانی با مولفه‌های(بهره‌وری-مطلوب، بهبودکیفیت، شایسته‌سالاری‌درسازمان، تکریم ورضایت‌ارباب‌رجوع) در ۱۰ شاخص تحلیل و بررسی شد. آزمون تی‌تک جهت تعیین وضعیت عوامل‌موثر بروفاداری کارکنان در جدول ۴ آمده است.

جدول۴. تحلیل عاملی الگوی پرورش وفاداری کارکنان

بُعد	مولفه‌های وفاداری کارکنان	تحلیل عاملی				
		آماره T	درجه آزادی	معناداری	میانگین	بار عاملی
شرایط شخصی	خودکارآمدی	۹/۳۸۹	۲۹۰	۰/۰۰۴	۵/۴	۰/۶۹
	تاب آوری	۹/۹۷۹	۲۹۰	۰/۰۰۱	۴/۴	۰/۶۲
	عزت نفس	۵/۱۷۸	۲۹۰	۰/۰۰۲	۶/۸	۰/۵۶

	رفتارفرانقش	۱۲/۲۱۵	۲۹۰	۰/۰۰۱	۶/۵	۰/۸۵
شرایط شغلی	حمایت سرپرستان	۲/۰۱۷	۲۹۰	۰/۰۰۲	۵/۲	۰/۴۵
	استقلال وآزادی عمل	۳/۲۸۳	۲۹۰	۰/۰۰۳	۴/۶	۰/۹۵
	توسعه حرفه ای	۹/۵۶۹	۲۹۰	۰/۰۰۲	۵/۸	۰/۵۶
	تناسب شغل- فرد	۵/۲۹۲	۲۹۰	۰/۰۰۱	۶/۳	۰/۹۸
شرایط سازمانی	اعتمادسازمانی	۲/۱۱۲	۲۹۰	۰/۰۰۲	۴/۴	۰/۹
	فرصت رشد ویادگیری	۳/۲۱۵	۲۹۰	۰/۰۰۱	۶/۹	۰/۶۸
	ارائه خدمات سازمانی	۲/۰۹۲	۲۹۰	۰/۰۰۲	۵/۴	۰/۷۴
	هویت‌واستراتژی‌های سازمانی	۱۲/۹۲۶	۲۹۰	۰/۰۰۲	۷/۵	۰/۸۳
حالات روانشناختی	وجوه شخصیتی	۵/۳۸۷	۲۹۰	۰/۰۰۳	۴/۸	۰/۶۶
	هنجارهای اجتماعی	۳/۴۶۲	۲۹۰	۰/۰۰۱	۶/۹	۰/۷۵
	امنیت شغلی	۴/۷۳۴	۲۹۰	۰/۰۰۲	۶/۸	۰/۹۸
	تعامل سازمانی	۶/۵۶۴	۲۹۰	۰/۰۰۱	۴/۹	۰/۵۷
نتایج فردی	شور واشتیاق	۳/۲۸۳	۲۹۰	۰/۰۰۴	۶/۳	۰/۵۴
	جذب درکار	۲/۴۳۸	۲۹۰	۰/۰۰۱	۵/۴	۰/۵۳
	سطح مهارت	۱۲/۶۴۲	۲۹۰	۰/۰۰۲	۴/۸	۰/۸۲
نتایج شغلی	رضایت شغلی	۱۲/۰۴۳	۲۹۰	۰/۰۰۱	۶/۸	۰/۸۴
	تعهد به کار	۱۴/۶۲۸	۲۹۰	۰/۰۰۳	۵/۳	۰/۸۶
	توانمند سازی	۱۱/۵۶۵	۲۹۰	۰/۰۰۲	۴/۸	۰/۵۲
نتایج سازمانی	بهره وری مطلوب	۵/۶۵۷	۲۹۰	۰/۰۰۲	۶/۸	۰/۶۸
	شایسته سالاری درسازمان	۶/۸۲۸	۲۹۰	۰/۰۰۳	۶/۵	۰/۴۶
	بهبود کیفیت	۱۳/۳۸۶	۲۹۰	۰/۰۰۲	۵/۳	۰/۸۶
	تکریم و رضایت ارباب رجوع	۱۲/۲۸۳	۲۹۰	۰/۰۰۲	۴/۹	۰/۸۶

نتایج جدول ۴ نشان‌داد مقدار بارعاملی در تمامی موارد از ۰/۳ بزرگتر است بنابراین گویه‌ها نقش مهمی در تبیین هریک از عوامل دارند. آماره t در تمامی موارد از ۱/۹۶ بیشتر بدست آمد پس مولفه‌ها از نظر عاملی معنادار هستند. با توجه نتایج بدست امده در این جدول سطح معناداری کلیه مولفه‌ها کمتر از پنج‌صدم است پس این مولفه‌ها به عنوان عوامل وفاداری کارکنان در جامعه مورد پذیرش است. طبق نتایج عاملی بین میانگین همه عوامل با میانگین جامعه تفاوت معناداری وجودداشت($P<./.5$) بطوریکه میانگین مولفه-های خودکارآمدی، عزت‌نفس، رفتارفرانقشی، حمایت‌سرپرستان، تناسب‌شغل-فرد، توسعه‌حرفه‌ای، فرصت‌رشدویادگیری، هویت‌و استراتژی‌های‌سازمانی، ارائه‌خدمات‌سازمانی، هنجارهای‌اجتماعی، امنیت‌شغلی، شورواشتیاق، جذب‌درکار، رضایت‌شغلی، بهره‌وری-مطلوب، بهبودکیفیت، شایسته‌سالاری‌درسازمان بالاتر ازمیانگین جامعه و میانگین مولفه‌های تاب‌آوری، استقلال‌وآزادی‌عمل، اعتمادسازمانی، وجوه‌شخصیتی، تعامل‌سازمانی، هنجارهای‌اجتماعی، سطح مهارت، ، تعهدبه‌کار، توانمندسازی، تکریم ورضایت‌ارباب-رجوع پائین‌تر میانگین جامعه بود.

بحث و نتیجه‌گیری

باتوجه به اهمیت وتاثیر حالات‌روان‌شناختی بروفاداری‌کارکنان برسایر ویژگی‌ها و رفتارها، هدف این پژوهش بررسی الگو تاثیر حالات روان‌شناختی بروفاداری کارکنان سازمان‌آموزش‌وپرورش‌بود. یافته‌های پژوهش حاضرنشان داد که عوامل موثر بر وفاداری کارکنان دارای ۷ بُعد با ۲۶مولفه و ۶۴ شاخص بود. بُعد شرایط شخصی متشکل از مولفه‌های(خودکارآمدی، تاب‌آوری، عزت‌نفس، رفتار-فرانقشی «رفتارشهروندسازمانی») دربرگیرنده ۸ شاخص، بُعدشرایط‌شغلی متشکل ازمولفه‌های(حمایت‌سرپرستان، استقلال‌وآزادی‌عمل،

توسعه‌حرفه‌ای،تناسب‌شغل–فرد)دربرگیرنده۱۱شاخص، بُعد شرایط‌سازمانی متشکل از مولفه‌های(اعتمادسازمانی، فرصت‌رشدویادگیری، پاداش‌وقدردانی، هویت‌واستراتژی‌های‌سازمانی) دارای ۱۱شاخص بود. متغیر تعدیل‌گر حالات‌روان‌شناختی متشکل از مولفه‌های (امنیت‌شغلی، تعامل‌سازمانی، وجوه‌شخصیتی، هنجارهای‌اجتماعی) در مجموع۱۰ شاخص را دربرگرفته است. بُعدنتایج شخصی شامل مولفه‌های(شور واشتیاق، جذب‌درکار، سطح مهارت) دارای ۷ شاخص، بُعد نتایج شغلی شامل مولفه‌های(رضایت‌شغلی، تعهدبه‌کار، توانمندسازی) دربرگیرنده ۷شاخص و بُعد نتایج‌سازمانی شامل مولفه‌های(بهره‌وری‌مطلوب، بهبودکیفیت، شایسته‌سالاری‌درسازمان، تکریم ورضایت‌ارباب‌رجوع) دارای ۱۰ شاخص بودند. دیگریافته ها نشان داد بارعاملی در تمامی موارد از ۰/۳ بزرگتر است بنابراین گویه‌ها نقش مهمی در تبیین هریک از عوامل دارند. آماره t در تمامی موارد از ۱/۹۶ بیشتر بدست آمد. پس مولفه‌ها از نظر عاملی معنادار هستند. با توجه نتایج بدست‌آمده در این جدول سطح معناداری کلیه مولفه‌ها کمتر از پنج‌صدم است پس این مولفه‌ها به‌عنوان عوامل وفاداری کارکنان در جامعه مورد پذیرش است. طبق نتایج عاملی بین میانگین همه عوامل با میانگین جامعه تفاوت معناداری وجودداشت($P<./.5$) بطوریکه میانگین مولفه‌های خودکارآمدی، عزت‌نفس، رفتارفرانقشی«رفتارشهروندسازمانی»، حمایت‌سرپرستان، تناسب‌شغل–فرد، توسعه‌حرفه‌ای، فرصت‌رشدویادگیری، هویتو استراتژی‌های‌سازمانی، ارائه‌خدمات‌سازمانی، هنجارهای‌اجتماعی، امنیت‌شغلی، شورواشتیاق، جذب‌درکار، رضایت‌شغلی، بهره‌وری‌مطلوب، بهبودکیفیت، شایسته‌سالاری‌درسازمان بالاتر از میانگین جامعه ومیانگین مولفه‌های تاب‌آوری، استقلال‌وآزادی‌عمل، اعتمادسازمانی، تعامل‌سازمانی، وجوه‌شخصیتی، سطح مهارت، تعهدبه‌کار، توانمندسازی، اعتمادورضایت‌ارباب‌رجوع پائین‌تر از میانگین جامعه بود. این یافته‌ها ازجهاتی با یافته‌های پژوهش‌های Souza, et al(2020)، Haffman, et al (2018)، Feizy (2019)، Fallah (2018)، kahrizi (2019)، Bouazzaoui (2020)، yazdan shenas (2018)، Singh(2018)، Tanusree (2019) همسو بود.

یکی از ابعاد موثر بر وفاداری کارکنان شرایط شخصی با مولفه‌های خودکارآمدی، تاب‌آوری، عزت‌نفس، رفتارفرانقشی «رفتارشهروندسازمانی» بود به‌طوریکه میانگین مولفه‌های عزت‌نفس، رفتارفرانقش، و خودکارآمدی بالاتر از میانگین جامعه و میانگین تاب آوری پائین‌تر از میانگین جامعه قرار داشتند. در تشریح این نتایج می‌توان به نقش و اهمیت عزت‌نفس کارمند در محیط کار اشاره نمود. عزت‌نفس یکی از عوامل مهم در رشد فردی واجتماعی کارمند محسوب می‌شود. این مولفه از یک‌سو به رفتارهای شکل گرفته در نظام‌خانواده مرتبط است و ازسویی دیگر با باورها وهیجان‌های مرتبط باشغل در ارتباط است. کارمندی که ازعزت‌نفس بالایی برخوردار است خودش را به‌گونه ای مثبت ارزیابی کرده و برخورد مناسبی با وظایف شغلی و همکاران در جهت اهداف سازمانی دارد. برای مولفه رفتارفرانقشی«رفتارشهروندسازمانی» در پرورش وفاداری کارکنان می‌توان به تاثیر این نوع نگرش در محیط کار اشاره نمود. رفتارشهروندی سازمانی مجموعـه‌ای از رفتارهـای داوطلبانه و اختیاری بوده که جزو وظایف رسمی فرد نیست اما با این وجـود توسط وی انجام شده و بهبود مؤثر نقشها و عملکرد سازمان را موجب می‌شود. تقویت این نوع نگرش در سازمان بالارفتن کارایی و عملکرد سازمانی را به‌همراه دارد. درباره نقش خودکارآمدی می‌توان به تاثیر آن در توانمندسازی کارمندان اشاره نمود. این مولفه از طریق افزایش سطح مهارت‌های‌شناختی، اجتماعی، عاطفی و رفتاری کارمند به تحقق اهداف مختلف سازمانی کمک می‌کند. خودکارآمدی از انگیزش و رفتار تأثیر می‌گیـرد و بـه‌طـور متقابل بر آنها تأثیر می‌گذارد و باعـث افـزایش مشارکت فرد در تکالیف و رفتارهای‌شغلی مـی‌شـود. بالندگی‌شغلی، رضایت و تعهدشغلی و اثربخشی شغلی به‌همراه داشته و عملکـرد شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. درباره نقش تاب‌آوری کارکنان می‌توان استنباط کرد گفتارها ودستورات مدیران وهمکاران زمانی اثربخش خواهدبود که فرد توانایی وظرفیت خود را برای مواجهه و مقابله با بحران‌ها وچالش‌ها آماده کرده باشد و درصورت بروز مشکل توانایی بازگشت به شرایط عادی و تداوم کار را داشته باشد. انعطاف‌پذیری وسازگاری محیطی دو ویژگی مهم در تاب‌آوری محسوب می‌شود.

یکی دیگر از ابعاد موثر بر پرورش وفاداری کارکنان شرایط‌شغلی با مولفه‌های حمایت‌سرپرستان، استقلال‌وآزادی‌عمل، تناسب‌شغل–فرد، توسعه‌حرفه‌ای بود، به‌طوریکه میانگین مولفه‌های تناسب‌شغل–فرد، توسعه‌حرفه‌ای، حمایت‌سرپرستان بالاتر از میانگین جامعه و میانگین استقلال‌وآزادی‌عمل پائین‌تر از میانگین جامعه قرار داشت. در تشریح این نتایج می‌توان گفت عوامل و موقعیت‌های مختلفی در روند پرورش وفاداری کارکنان حائز اهمیت است که عوامل شغلی یکی از آنهاست. مولفه تناسب شغل– فرد به رابطه میان ویژگی-

های شغلی و ویژگی‌های کارکنان دلالت دارد. این مولفه زمانی به میزان حداکثر خود می‌رسد که منابع شغلی، دقیقا نیازهای فرد را ارضا نماید. هنگامی‌که این منابع از نیازهای شخصی کمتر باشد و نتواند آنها را کامروا سازد و یااینکه این منابع بیشتر از نیازهای فردباشد، پیامدهای منفی حاصل می‌شود. به‌عبارتی تناسب فرد- شغل سازگاری بین فرهنگ‌سازمانی و ارزش‌های فردی کارکنان را ارزیابی می‌کند. این تناسب به کارکنان کمک می‌کند تا پیشنهادهای خودرا مبتنی برتغییرات فرایندی راحت‌تر بیان نموده، به سازمان اعتماد کرده و در خلق نواوری فعال باشند. درتفسیر توسعه حرفه‌ای کارکنان آموزش‌وپرورش می‌توان به فرایندآموختن مهارتها، دانش حرفه‌ای وشایستگی‌های فردی اشاره نمود که در آن کارمند قادر می‌شود خود را به صورت مستمر و بنا به مقتضیات زمان و پست سازمانی بهبود بخشد. این اتفاق با آموزش مستمر، نیازسنجی سازمانی و مشارکت کارمند عملیاتی شود.توسعه حرفه‌ای کارکنان آموزش وپروش می‌تواند در پیش‌برد اهداف آموزشی و پژوهشی کمک شایانی نماید. درباره نقش‌حمایت سرپرستان می‌توان به عملکرد شغلی اشاره نمود. تداوم تعهد فرد به اهداف سازمانی ریشه در رضایت از خود، سازمان و جامعه ای دارد که فرد در آن زندگی می کند. حمایت سازمانی بازتاب باور عمومی کارکنان درموردارزش قائل شدن سازمان محل کار برای آنها است. این حمایت استرس شغلی را حذف می کند و دراین صورت کارمند سعی می کند تادرراستای منافع عمومی سازمان قدم براشته، حمایت سازمان را جبران نماید و از رفتارهای بازدارنده خودداری نمید.براین اساس بهرهوری، عملکرد، کمک به همکاران وتعهد سازمانی بهبود می‌یابد. درباره نقش استقلال‌وآزادی عمل می‌توان چنین استنباط‌کرد درسازمان‌های سلسله مراتبی مانند آموزش پرورش این مولفه درصورت اجرای ناصحیح می‌تواند موجب تصمیم‌گیری‌های اشتباه شده و بر شکل‌گیری و پرورش وفاداری کارکنان تاثیر سوء گذارد. آزادی عمل با ساختار سازمان مغایرتی ندارد اما باید طوری عمل کرد که مقررات سازمان مانع آن نشود و آن را محدود نکند، بنابراین ساختار باید حالت راهنمایی باشد که افراد را بهتر به مقصد برساند.

یکی دیگر از ابعاد موثر بر وفاداری کارکنان شرایط‌سازمانی با مولفه‌های اعتمادسازمانی، فرصت‌رشدویادگیری، ارائه خدمات سازمانی، هویت و استراتژی‌های سازمانی بود، به‌طوریکه میانگین مولفه‌های هویت‌واستراتژی‌های‌سازمانی، فرصت‌رشدویادگیری، پاداش‌و قدردانی، بالاتر از میانگین جامعه و میانگین اعتمادسازمانی پائین‌تر از میانگین جامعه قرارداشت. درتشریح نتایج می‌توان گفت وجود شرایط‌مطلوب درسازمان باعث افزایش‌روحیه‌کارکنان، ایجاد حس‌اعتماد و تعهد نیروی انسانی و افزایش بهره‌وری سازمانی می‌گردد. تملق و چاپلوسی را در سازمان ازبین برده، ریسک‌پذیری و جسارت را در سازمان افزایش داده و به مدیران در بهتر اداره شدن سازمان کمک خواهد کرد. درتفسیر هویت‌واستراتژی‌های‌سازمانی آموزش‌وپرورش می‌توان به‌نقش آینده‌پژوهی در تبیین استراتژی‌های مناسب سازمانی و برآیندهای حاصل از آن اشاره نمود. آموزش وپرورش با تغییر جمعیت، آشفتگی فرهنگی، وجود قوانین متضاد و عدم پوشش مناسب مالی رفاهی کارکنان مواجه است. برای حل این مسائل نهادهای قانون‌گذاری باید عوامل سیاسی، اقتصادی و فرهنگی را در برنامه‌ریزی و خط‌مشی‌گذاری لحاظ کنند. دربرنامه‌ریزی استراتژیک به‌صورت ساختاریافته ماهیت و دلیل انجام فعالیت توسط سازمان برای پیاده‌سازی تصمیم ها لحاظ می‌شود. دراین حالت نقاط قوت و ضعف، فرصت‌ها وتهدیدها جهت تدوین استراتژهای سازمانی بررسی می‌گردد. مولفه فرصت‌رشدویادگیری بیانگر مکانیسمی است که در آن سازمان با فراهم نمودن امکانات مناسب و با برگزاری دوره‌های کوتاه مدت و یا میان‌مدت به خواست کارکنان خود مبنی بر بازآموزی فعالیت‌ها و یا نحوه استفاده از تکنولوژی و امکانات را به همکاران آموزش می‌دهد. دارا بودن تعداد زیاد نیروی انسانی وتنوع حرفه‌ها درسازمان اموزش وپرورش به عنوان مزیت‌نسبی می‌تواند بستری برای یادیگری سازمانی فراهم آورد. استفاده بهینه از این مولفه می‌تواند در بالارفتن کیفیت آموزش، افزایش بهره‌وری سازمانی و ارتقاء بینش شهروندان را به‌همراه داشته‌باشد. درتفسیر مولفه ارائه خدمات سازمانی در آموزش-وپرورش می‌توان به نقش این مولفه در بالارفتن کارایی کارکنان اشاره نمود. منظور از این مولفه ارائه خدمت در غالب: پاداش‌های کارکردی براساس عملکرد، ارائه خدمات‌رفاهی درغالب صندوق‌ها و تعاونی‌های مختلف ازقبیل: مسکن، مصرف، گردشگری و یا صندوق‌های رفاهی وام است. این رویکرد نوعی قدردانی از رفتارها و عملکردها مؤثر کارکنان در تحقق اهداف سازمان آموزش‌و پرورش است. درتفسیر مولفه اعتمادسازمانی در آموزش‌وپرورش می‌توان به نیازسازمان در برقراری اعتماد میان کارکنان و مـدیران اشاره کرد. وجود سطوح بالای اعتماد در سازمان باعث ایجاد هزینه‌های پایین ارزیابی و دیگر مکانیزم های کنترل خواهد شد و انگیزه

های درونی کارکنان بروز خواهد نمود. درسازمان‌های دولتی، شکاف قابل توجهی بین کارکنان و مدیریت و خواسته‌های این دو وجود دارد. درنتیجه این شکاف، تصمیمات معمولاً با مشکلات اجرایی روبرو می‌شوند زیرا کارکنان در اجرای تصمیمات سرسختی نشان می‌دهند، کارکنان به مدیران اعتماد نمی‌کنند و آنها را در جریان تصمیم‌گیری مشارکت نمی‌دهند و این باعث ایجاد فضای بی‌اعتمادی در سازمان می‌شود. نتیجه بی‌اعتمادی، پدیدآمدن رفتارهایی مانند شایعه پراکنی، تضاد، سیاسی‌کاری و کم‌کاری در سازمان خواهد بود که انرژی بالایی از سازمان‌ها گرفته و هزینه ها را افزایش می‌دهد. درچنین سازمانی صحبت از مباحثی مانند خودمدیریتی و خودکنترلی، همکاری، بروزخلاقیت، مدیریت جامع کیفیت بی‌فایده است و اکثر تلاش‌ها برای افزایش بهره‌وری به نتیجه مطلوب نخواهد رسید زیرا تحقق اهداف سازمان مستلزم همکاری اعضا با یکدیگر است. مهمترین راه تسهیل همکاری، اعتماد متقابل کارکنان به یکدیگر و نیز اعتماد میان کارکنان و مدیران سازمان‌ها است.

یکی دیگر از ابعاد موثر بر وفاداری کارکنان، حالات روان‌شناختی با چهار مولفه هنجارهای‌اجتماعی، امنیت‌شغلی، تعامل‌سازمانی، وجوه شخصیتی بود به‌طوریکه میانگین هنجارهای‌اجتماعی، امنیت‌شغلی، بالاتر از میانگین جامعه و میانگین تعامل‌سازمانی، وجوه‌شخصیتی، پائین‌تر از میانگین جامعه قرار داشت. در تشریح این نتایج می‌توان گفت توجه به حالات روان‌شناختی در تمام عرصه‌های زندگی از جمله زندگی فردی، اجتماعی و شغلی حائز اهمیت است. حالات روان‌شناختی به‌عنوان رویکردی نوین انگیزشی با آزادکردن نیروهای درونی کارکنان و فراهم‌کردن بسترها، در پی به‌وجودآوردن فرصت‌ها برای شکوفایی استعدادها، توانایی‌ها و شایستگی‌های افراد است. این رویکرد با تغییر در باورها، افکار و طرز تلقی کارکنان شروع می‌شود. بدین معنی که آنها به این باور برسند که توانایی و شایستگی لازم برای انجام موفقیت‌آمیز وظایف خود را داشته و احساس‌کند با آنهاصادقانه و منصفانه رفتار می‌شود. شناخت صحیح از مولفه هنجارهای اجتماعی به سازگاری با موقعیت شغلی وکاهش میزان ریسک‌پذیری کارکنان در یک سازمان نقش مهمی ایفا می‌کند. در تفسیر مولفه هنجارهای‌اجتماعی کارکنان آموزش‌وپرورش می‌توان به نوع رفتاری که تا حدود زیادی از جانب گروهی از کارکنان رعایت‌شده و یا به‌وسیله سازمان ابلاغ شده اشاره نمود.

هنجارها به‌وسیله ارزش‌ها حمایت شده و ازطریق آنها نقش مهمی در روابطاجتماعی بازی می‌کنند. در واقع، هنجارها ابزارهای مشروعیت اهداف ارزشی‌اند . به‌بیان‌دیگر، ارزش‌ها اهداف را تعیین کرده و هنجارها راههای مناسب برای تعقیب اهداف را دنبال می‌کند. هنجارها محدودیت‌ها و الزاماتی بر رفتار اجتماعی کارکنان داشته و چگونگی رفتارکارکنان در موقعیت‌های مختلف را تعیین می‌کند. در تفسیر اهمیت مولفه امنیت شغلی و رابطه آن با عملکرد کارکنان آموزش‌وپروش می‌توان به ایجاد اشتیاق و دلبستگی در کار و ایجاد چشم اندازمشترک بین کارکنان اشاره نمود. مشاغل دولتی دارای امنیت‌شغلی بیشتری نسبت به بسیاری از مشاغل دیگرهستند و در آن فاکتورهایی چون: قرارداد ثابت و طولانی مدت، مشخص‌بودن حیطه‌ی‌وظایف، داشتن آینده‌ی‌شغلی مطمئن، پرداخت حقوق به‌صورت دائم، ارتقاء شغلی مدون لحاظ گردیده‌است. تأثیرات مثبت داشتن امنیت‌شغلی در کاهش اضطراب و استرس درمحیط‌کاری، تمرکز مناسب روی وظایف‌شغلی، ارائه ایده‌های خلاقانه درکار، بالارفتن بهره‌وری‌درسازمان، افزایش حس-تعلق و وفاداری نسبت به محیط‌سازمانی را درپی دارد. درباره اهمیت مولفه وجوه شخصیت ورابطه آن با عملکرد کارکنان آموزش وپرورش می‌توان به نوع شخصیت، خودارزش‌یابی محوری برپایه رفتارکارمند، سلامت‌روانی‌وشخصیتی‌کارمند، سطح‌تحصیلات اشاره نمود. تفاوت‌های فردی درسازمان موضوعی است که توجه پژوهش‌گران علوم‌رفتاری را به‌خود معطوف ساخته‌است. کارکنان و مدیران سازمان‌ها اگرچه شباهت‌هایی باهم دارند، ولی از نقطه نظرات مختلفی برخوردارابوده و این تفاوت‌ها، مدیریت را مشکل‌تر می‌کند.

هرچه آگاهی مدیران نسبت به تنوع و گوناگونی تفاوت‌های فردی بیشتر باشد، احتمال اینکه بتوانند افراد تحت نظارت خود را جهت دستیابی به هدف‌های سازمان و افزایش بهره‌وری فردی و شغلی هماهنگ سازند، بیشتر خواهدشد. شناخت تفاوت‌های فردی و ویژگی‌های شخصیتی افراد در بسیاری از موقعیت‌های زندگیِ‌کاری ضرورت پیدا می‌کند. شخصیت کارکنان براساس دو عامل با وجدان بودن و توافق پذیری با محیط کار مورد سنجش همکاران قرار می‌گیرد. کارآیی و اثربخشی افراد در شغل با ویژگی‌ها و خصایص شخصی رابطه دارد و لذا در یک موقعیت معین واکنش‌های متفاوتی وجود خواهد داشت. نگرش رایج بین کارمندان و خلق وخوی مشترک بین کارکنان از عوامل موثر بر شکل‌گیری تعامل سازمانی هستند. نگرش رایج بین کارکنان به بُعد بیرونی سازمان

اشاره داشته و در آن به تفکرسیستمی سازمان همچون خدمت رسانی، تکریم ارباب رجوع و همکاری با مراجعان می‌پردازد. خلق وخوی مشترک به بُعد درونی سازمان و ایجاد صفات مشترک بین همکاران دراثر همنشینی‌های مداوم همچون وجود صمیمیت در محیط‌کار و یا حسادت و دورویی پرداخته می‌شود. درباره تاثیر تعامل‌سازمانی بر وفاداری کارکنان می‌توان به نقش هنجارهای رسمی و غیررسمی، نگرش فرد و فشارهای روانی، استرس‌های موجود در محیط کار اشاره نمود. تعامل مناسب کارکنان تاثیر زیادی برعملکرد سازمانی داشته و به‌طورکلی میزان بهره‌وری، نفوذ حوزه اخلاق، کم‌شدن ترک‌کار، بهبود عملکردمالی‌سازمان به‌همراه وفاداری کارکنان را بهبود می‌بخشد.

یکی از ابعاد که در نتیجه هم‌پوشانی سه بُعد (شرایط‌شخصی، شرایط‌شغلی و شرایط‌سازمانی) با بُعد حالات روان‌شناختی مورد بررسی و تحلیل قرارگرفت بُعد نتایج‌فردی با سه مولفه شورواشتیاق، جذب‌درکار، سطح‌مهارت بود. به‌طوریکه میانگین شورواشتیاق‌کاری، جذب-درکار بالاتر از میانگین جامعه و میانگین سطح‌مهارت پائین‌تر از میانگین جامعه قرار داشت. نتایج بعد فردی بیان‌کننده سازگاری فرد با عوامل تاثیرگذار اجتماعی است و به‌تعبیری فرایند انطباق‌پذیری فرد با فرایندهای درون‌سازمانی است. پرانرژی‌بودن درمحیط‌کار، تعلق‌خاطر و درگیرشدن باکار از ویژگی‌های شورواشتیاق است. این مولفه بیانگرتمایل فرد به انجام کار مطلوب درسازمان است و در آن سطح بالای انرژی و انعطاف‌پذیری روانی درحین کار و مقاومت‌کردن در مواجهه با سختی‌ها را به‌همراه دارد. کارمندی که می‌داند چه‌می‌خواهد سایر کارکنان را به هیجان آورده و باعث شادابی درمحیط‌کار می‌شود. این اثر به‌شدت مسری بوده و درنتیجه کارگروهی درسازمان ترویج وعملکرد بهتری مشاهده خواهد داشت. در تفسیر نقش جذب‌درکارشدن بر پرورش وفاداری کارکنان به عجین و وابستگی شغلی، تمرکزودقت در انجام وظایف شغلی، انجام وظایف شغلی در زمان طولانی اشاره نمود. این مولفه دربرگیرنده احساسات ونگرش‌های مثبت نسبت‌به‌کار است این جاذبه به‌نوعی بیان‌کننده غلبه‌کار و مسئولیت‌های شغلی بر احساسات و مقاومت-های درونی فرد است. به‌طوریکه درهرشرایطی به انجام مسئولیت‌های شغلی می‌پردازد. دراین حالت باید علاوه برنگهداشت و کمک به شرایط‌کاری با مشوق‌هایی در کارمند ایجاد انگیزه نمود و سایر کارکنان را به انجام چنین فعالیت‌هایی هدایت نمود. توانایی‌انجام - وظایف‌شغلی تعامل‌وهمکاری‌درسازمان، آموزگار و یادگیرنده بودن بیان‌کننده سطح‌مهارت کارمندان است. نکته مهم در مهارت داشتن اقدام‌وعمل موثر در شرایط متغییر است. این توانایی دربکاربردن موثر دانش و تجربه شخص در انجام وظایف شغلی منعکس می شود. درباره نقش سطح مهارت در شکل گیری وفاداری کارکنان می‌توان به همه جانبه بودن سازمان آموزش وپرورش و برخورد با طیف وسیعی از مخاطبان اشاره نمود که در آن هر کارمند باید از سه مهارت فنی، انسانی وادراکی برخوردار باشد.

یکی دیگر از ابعاد که در نتیجه هم‌پوشانی سه بُعد(شرایط‌شخصی، شرایط‌شغلی و شرایط‌سازمانی) با بُعد حالات روان‌شناختی مورد بررسی و تحلیل قرارگرفت بُعد نتایج‌شغلی با سه مولفه رضایت‌شغلی، تعهدبه‌کار، توانمندسازی بود. به‌طوریکه رضایت‌شغلی، تعهدبه-کار، بالاتر از میانگین جامعه و میانگین توانمندسازی پائین‌تر از میانگین جامعه قرارداشت. نتایج بعد شغلی بیان‌کننده سازگاری شغل با عوامل تاثیرگذار اجتماعی است و به‌تعبیری فرایند تطبیق شغل با خصوصیات جامعه مورد پذیرش است. به‌نحوی که ممکن است کارمند آموزش وپرورش به واسطه اعتماد واعتبار بین مردم علاوه بر انجام وظایف مشخص شغلی به کارهای دیگر اجتماعی همچون مشاوره، قضاوت بنا بر نیازهای جامعه مورد پذیرش بپردازد. احساس‌هویت‌کارمندازمحیط‌کار، علاقه و لذت‌ازشغل، دلبستگی‌کارمند به فعالیت‌های شغلی از ویژگی‌های رضایت‌شغلی است. در تفسیر مولفه رضایت‌شغلی کارکنان‌آموزش‌وپرورش می‌توان به‌تاثیر آن بر سلامت‌روانی کارکنان، جلوگیری از سکوت‌سازمانی، ایجاد شادابی‌کارمند در روابط خارج از سازمان، افرایش‌کارایی و اثربخشی اشاره نمود. باتوجه به اینکه کارکنان آموزش و پرورش با قشر عظیمی از اجتماع درارتباط هستند تمرکز براین مولفه می‌تواند در شکل‌گیری نشاط اجتماعی موثر باشد. تمایل‌به‌همکاری‌درسازمان، دقت در انجام وظیفه سازمانی از ویژگی‌های تعهد شغلی محسوب می‌شود. در تفسیر مولفه تعهدشغلی کارکنان‌آموزش و پرورش می‌توان به تاثیر آن بر رفتارهایی چون کاهش غیبت‌کاری، ترک‌خدمت، افزایش-رضایت و درگیری شغلی اشاره نمود. شایستگی‌های‌فردی، داشتن تفکر خلاق، نگاه تحول آفرین از ویژگی های توانمندسازی است. در تفسیر مولفه توانمندسازی کارکنان آموزش‌وپرورش می‌توان به رویکرد ساختاری به منزله تقسیم قدرت میان کلیه کارکنان و مشارکت همه‌جانبه در تصمیم‌گیری و رویکرد روان‌شناختی به‌منظور بررسی حالات شغل و کارمند اشاره نمود. تمرکز برمولفه توانمند

سازی باعث می‌شود تا به‌صورت همه‌جانبه کارمند با کارعجین شده و شاهد مشارکت همه جانبه در تصمیم گیری های سازمان باشیم در این صورت گروه های خودگردان در سازمان شکل گرفته و بهره‌وری سازمان به‌صورت بهینه افزایش می‌یابد.

یکی دیگر از ابعاد که درنتیجه هم‌پوشانی سه بُعد(شرایط‌شخصی، شرایط‌شغلی و شرایط‌سازمانی) با بُعد حالات روان‌شناختی مورد بررسی و تحلیل قرارگرفت بُعد نتایج‌سازمانی با چهار مولفه بهره‌وری‌مطلوب، بهبودکیفیت، شایسته‌سالاری‌درسازمان، تکریم ورضایت ارباب‌رجوع بود. به‌طوریکه بهره‌وری‌مطلوب، بهبودکیفیت، شایسته‌سالاری‌درسازمان بالاتر از میانگین جامعه و میانگین تکریم ورضایت ارباب‌رجوع پائین‌تر از میانگین جامعه بود. سیاستهای سازمانی یکی از عوامل تعیین‌کننده حیات سازمان‌هاست و در آن منافع سازمانی به جای منافع و گرایش های فردی مدنظر قرار گرفته است. اتخاذ سیاست‌های مناسب سازمانی موجب می‌شود تا در بین کارکنان احساس ناعدالتی و نابرابری ازبین‌رفته و تفکر شبکه‌ای در تصمیم‌گیری‌های سازمان حاکم گردد. شناخت صحیح از مولفه بهره‌وری مطلوب سازمان با اندازه‌گیری‌کار و زمان‌سنجی‌صحیح، خدمت‌رسانی درست و بی‌نقص موردسنجش قرار می‌گیرد. در تفسیر مولفه بهره‌وری‌مطلوب سازمان‌آموزش و پرورش می‌توان به عوامل مؤثر بر بهره وری سازمان از دو طریق:عوامل‌خارجی (دولت وزیرساخت-ها، منابع طبیعی، تغیرات‌ساختاری و عوامل‌داخلی(عوامل‌انسانی‌وعوامل‌تکنولوژیکی) اشاره‌نمود. استفاده بهینه از این دوظرفیت وتطبیق فعالیت‌های داخلی سازمان با بخشنامه‌ها و قوانین بالادستی ازطریق بهبودسیستم‌خدمت‌رسانی‌درسازمان واثرگذاری بر فعالیت‌های کاری می‌تواند در بهبودکیفیت خدمات و بالارفتن بهره‌وری سازمانی نقش داشته باشد. مولفه بهبود کیفیت سازمان آموزش و پرورش از لحاظ محتوایی وساختاری قابل بررسی است. محتوایی از طریق گسترش دولت الکرونیک، فراهم نمودن بستر ارائه خدمات نوین آموزشی از طریق فضای مجازی و کیفیت دهی خدمات سازمانی به جامعه هدف مورد نظراست. به لحاظ ساختاری، سازمان آموزش وپرورش با تعداد زیادی نیرو مواجه است که در آن تنوع خدمات مشاهده می‌شود و لذا هرچندسال بنا به اقتضائات زمان و الزامات محیطی باید چیدمان نوینی طراحی نمود. این کار با میل بـه پیشـرفت، کسب مهارت‌های جدید پرسنل از طریق آموزش، نهادینه نمودن انجام کارگروهـی به‌کمک راهکارهایی چون تشویق و اعطای پاداش، ایجاد فضای مناسب و دوستانه، فراهم نمودن بستر جهت تنوع بخشی به آموزش و بهبود کیفیت سازمان کمک خواهد کرد. در تفسیر مولفه شایسته‌سالاری درسازمان آموزش و پرورش می‌توان به ایجادبسترمناسب درسازمان اشاره نمود. دراین‌حالت موقعیت‌های شغلی براساس شایستگی به افراد داده می‌شود و در آن کارمندان ازطریق نظام خُبرگانی براساس تلاش واستعدادهای خود شکوفا گردیده و دربستر زمان براساس موقعیت‌ها ارتقای‌شغلی می‌یابند. تدوین قوانین شفاف در سازمان و اصرار بر اجرایی نمودن آن می‌تواند شایسته‌سالاری را در سازمان اموزش و پرورش حاکم کند. شناخت صحیح از مولفه تکریم و رضایت ارباب رجوع با نحوه‌ارتباط و پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع، ایجاد امنیت‌روانی در محیط‌کار، افزایش‌حس‌مشترک‌درسازمان، میزان‌اعتماد ارباب‌رجوع‌به‌سازمان قابل‌سنجش است. در تفسیر مولفه تکریم و رضایت ارباب رجوع درسازمان آموزش و پرورش می‌توان به تبیین مسوولیت قانونی کارمندان در برابر ارباب رجوع جهت جلوگیری از تضییع حقوق مردم و تاثیر آن بر رضایتمندی از طریق ارائه راه حل های مناسب به مراجعان سازمانی اشاره نمود.

هر پژوهشی در هنگام اجرا با محدودیت‌هایی مواجه است و مهمترین محدودیت این پژوهش شامل طولانی شدن مدت پژوهش به دلیل داشتن دوبخش کیفی‌وکمی بود که بخش کیفی به‌دلیل مصاحبه‌های انفرادی و تخصصی نیاز به زمان و صرف‌هزینه داشت. محدودیت دیگر پراکندگی جامعه پژوهش در بخش کمی و همکاری پائین برخی نمونه‌های بخش‌کیفی وکمی بود. دلیل همکاری پائین غالبا عدم تاثیر برروی وضعیت جامعه ذکر شد که در این پژوهش تلاش شد با بیان اهداف، اهمیت و ضرورت پژوهش و ارائه نتایج به سازمان آموزش‌وپرورش جهت استفاده در کمیته‌های تخصصی نمونه‌های پژوهشی را متقاعد کرد. محدودیت دیگر عدم امکان مقایسه این پژوهش با مطالعات مشابه است زیرا در داخل کشور پژوهش‌هایی که با مورد فعلی بسیار نزدیک باشد انجام نگرفته است و لذا امکان مقایسه نتایج را دشوار می‌کند. مهمترین پیشنهادهای پژوهش شامل انجام پژوهش‌های بیشتر درباره پرورش وفاداری کارکنان و طراحی برنامه‌ها و ارائه آموزش‌هایی در قالب برنامه‌های مهارت افزایی، ارتقای‌کیفیت خدمات براساس نتایج پژوهش حاضر است. همچنین برای ارتقای دانش، مهارت و توانایی‌های فردی وسازمانی دوره‌های مهارت‌افزایی فراهم گردد. ازسویی سازمان به کارکنان فرصت و آزادی عمل دهد تا درخصوص شیوه انجام کارها اظهارنظر داشته که این امر افزایش روحیه، همکاری و

همدلی کارکنان را دربرخواهد داشت. با توجه به تفاوت‌ها در مباحث حالات روان‌شناختی به لحاظ تنوع سازمانی و یا قومیتی پیشنهاد می‌شود این پژوهش درسازمان‌های دیگر و در استان‌های دیگر انجام ونتایج آن با نتایج پژوهش حاضر مقایسه شود. با توجه به نتایج پژوهش حاضر برنامه‌ریزی برای بهبود مستمر کارمندان ضروری است. همچنین نتایج این پژوهش می‌تواند برای نظریه‌پردازان دانشگاهی و سیاست‌گذاران حوزه سازمان‌های دولتی مفید فایده باشد. مدیران آموزش وپروش با توجه فرصت‌ها وتهدیدهای موجود، نقاط قوت و ضعف شغلی وسازمانی به زمینه‌های توسعه‌ای پرورش وفاداری کارکنان بپردازد که این امر می‌تواند به بالارفتن توانمندی، مسئولیت پذیری و بالا رفتن کارایی سازمان منجر گردد.

تشکر وقدردانی

این مقاله براساس رساله دکتری تصویب شده در دانشگاه آزاد قزوین تدوین گردیده و نویسندگان برخود لازم می‌دانند مراتب تشکر صمیمانه خود را از کارکنان، دبیران و مدیران آموزش‌وپرورش استان قزوین، اساتید منتخب که ما را در تدوین و ارتقای کیفی این پژوهش یاری کردند اعلام نماید.

References

Abbas M & et al. (201۶). Impact of psychological capital on innovative performance and job Canadian, Journal of Administrative Sciences;32(2):128-138.

Aldevani H. (2016). Recognition of effective factors on Supportive Organization emphasis on human resources in Red Crescent society of Islamic Republic of Iran, Organizational Behaviour Studies Quarterly;15(4):173- 200.

Amirkhani A, Agha Babaei Gh. (2017). The Impact of Organizational Silenc on Organizational Citizenship Behavior, Management Studies in Development and Evolution; 26(85):109-124.

Aghajani H, Samadi Miarkolaei H, Samadi Miarkolaei H. (2013). Organizational Citizenship Behavior's Relationship and Staffs' Psychological Empowerment, Journal of Public Administration; 5(2):1-18.

Bouazzaoui M, Wu H, Roehrich JK, et all. (2020). Justice in inter-organizational relationships: A literature review and future research agenda, Industrial Marketing Management; 87:128-137.

Deininger K, Nagarajan H, Singh SK. (2020). Women's political leadership and economy empowerment: Evidence from public works in India, Journal of Comparative Economics; 48(2):277-291.

Dehghani Soltani M, Mesbahi M, Jamali Z. (2020). Investigating the Role of Motivatio Cultural Intelligence in Improving Organizational Learning with Emphasis on Mediation of Social Capital, Organizational Behaviour Studies Quarterly;9(2):159-188

Donaldson S, andKo I. (201۹). Positive organizational psychology, behavior, and scholarship: A review of the emerging literature and evidence base, The Journal of Positive Psychology; 5(3):177-191.

Esmaeili M, Seidzadeh H. (2017). The Survey of Job Satisfaction Eeffect on Performance with Mediating Role of Organizational Loyalty, Management Studies in Development and Evolution; 25(83), 51-68.

Feizy T. kheirandish M, latifi S. (2019). Individual Organizational and Managerial Antecedents and Consequences of Managers Narcissism: Using Document Analysis and Shannon Entropy, Organizational Behaviour Studies Quarterly; 8(2): 171-188.

Fallah MR. (2018). Identifying and explaining antecedents of human resources empowerment through knowledge, Journal of Research in Human Resources Management; 10(1):133-160.

Rangriz A, Sajjadi S, Latifi jaliseh. (2019). Factors affecting on work engagement with meta – analysis approach, Journal of Career and Organization Consultin; 10(37):117-146.

Haffman M. (2018). Moral internalization: Current theory and research, Advances in Experimental Social Psychology; 10: 85-133.

Hsiu-Tsu Cho, Jen-Shou Yang. (2017). How perceptions of organizational politics influence self-determined motivation: The mediating role of work mood, Journal of Asia Pacific Management; 18(21): 121- 138.

Kahrizi K, Tadayon Sangani P, Ahmadabadi A. (2019). Investigating the effect of dimensions of principals 'ethical leadership on teachers' organizational citizenship behavior, Journal of Teacher Professional Development; 4(1):59-43.

Khamehchi H, Rangriz H. (2021). A Meta- Analysis of the Antecedents and Consequences of Psychological Empowerment of Employees, Organizational Culture Management; 19(1):73-95.

Lauritzen M. (2016). Building peace through education in post-conflict environment: A case study exploring perceptions of best practices International, Journal of educational Development; 14(12):51-77.

Lu-Ming Tseng, Jui-Yun Wu. (2017). How can financial organizations improve employ loyalty? The effects of ethical leadership psychological contract fulfillment and organizational identification, Leadership & Organization Development Journal Vol; 5(38):679-698.

Mehdad A, Ghasemi H, Ghafouri M. (2019). The effect of organizational loyalty and Organizational embeddedness on Adaptive performance: Moderating role of conscientiousness, Organizational Behavior Studies Quarterly; 8(1): 25-48.

Singh.B. (2018). Antecedents of organizational and community embed dedanses: The roles of support, psychological safety, and need to belong, J Organ Behave; 13(23):339–354.

Souza AD, Kotian SR, Pandey AK, Rao P, Kalthur SG. (2020). Cadaver as a first teacher: A module to Learn the ethics and values of cadaveric dissection; Journal of Taibah University Medical Sciences; 15(2): 94-101.

Su X, Lin Y, Chen C, Lowe A. (2019). Are educational managers credible or overconfident? Evidence from share repurchases in Taiwan, Pacific-Basin Finance Journal; 14(56): 93-112.

Tanusree D, Piyali G. (2019). Linking employee loyalty with job satisfaction using PLS–SEM modeling, OB/HR Indian Institute of Management Ranchi Ranchi Indi; 9(33):35-62.

yazdan shenas M, Rashtiany M. (2018). Moderating Effects of Role Conflict Work-Fami Conflict, Trust and Perceived Organizational Justice in the Effect of Job Burnout on Organizational Behavior Studies Quarterly; 7(1):57-80.

Designing a Pattern on the Effect of Psychological States on the Loyalty in the Educational Organization Employees

Mohsen Norani[1]
Reza Shaban nejad[2*]
Beitollah Akbari Moghaddam[3]

Abstract

Purpose: In human capital management, the term employee loyalty is used as a key to motivate and maintain employees with higher productivity and has a significant effect on well-being, attachment and job satisfaction, employee effectiveness and organizational performance. Enthusiastic employees completely integrate with the organization and consider the organization as their identity, consider the organization's failure and success as their own failure and success, and strengthen each other in difficult and critical times, cover the organization's weak points, and in They take the path of doing impossible things**.**This study aimed to investigate the effect of psychological states on loyalty in the educational organization employees**.**

Methodology: The research was applied in terms of purpose and mixed in terms of method (qualitative and quantitative). The research population in the qualitative section were education experts and psychology professors who based on the principle of theoretical saturation, 20 people were selected and interviewed by purposeful sampling and snowball. All interviews were coded by content analysis method and were analyzed by Maxqude software. In a small part of the statistical population, including staff, teachers and selected managers of education in Qazvin province in the fall of 2020 with a number of 1200 people and based on Cochran's formula 292 people were selected as a statistical sample. The validity of the questionnaire was confirmed using face and content validity. The reliability of the questionnaire was 0.92 with Cronbach's test. Data analysis was performed by inferential factor analysis with MICMAC software. Finally, Minimum Partial- Squares method and PLS software were used to validate the structural equations and model fit.

Findings: he results of the qualitative section showed that there were 64 indicators and 26 components in the form of 7 dimensions, which include: personal dimension with components (self-efficacy, resilience, self-esteem, role-playing behavior), working conditions dimension with components (supervisor support, Independence and freedom of action, professional development, job-person fit), organizational-organizational dimension with components (organizational trust, learning opportunities, reward and appreciation, identity, organizational strategies), moderating variables with Psychological components (job security, organizational interaction, personality traits, social norms), individual outcomes with components (passion, job attraction, skill level), job components (outcomes including, Job satisfaction, commitment to work, empowerment) and the dimension of organizational results including: (productivity, desirability, quality improvement, meritocracy in the organization, respect and client satisfaction) extracted have a positive effect on the loyalty of education staff. The results of a small part showed that the model had a good fit (GOF = 0.39) and the set of pattern variables could predict the loyalty variance of 0.76**.**

Conclusion: According to the research findings in the proposed pattern, it could be concluded that psychological states are one of the most important and vital factors in developing loyalty among educational organization employees. These results can provide a basis for reviewing and making fundamental changes in organizational rules.

Keywords: Employee Loyalty ،Psychological States ،Meta-Synthetic Method

[1] PhD student in Public Administration from Islamic Azad University, Qazvin Branch, Qazvin, Iran. mohsennorani06@gmail.com
[2] Assistant professor and member of the academic staff of the management department of Islamic Azad University, Takestan branch, Takestan, Iran. (Corresponding Author). phd_shabannejad@yahoo.com
[3] Associate Professor and member of the academic staff of the Department of Economics, Islamic Azad University, Qazvin branch, Qazvin, Iran. akbari.beitollah@gmail.com