

## تأثیرپذیری نیازهای روانشناختی محیط کار از آموزش ضمن خدمت؛ آزمون نقش میانجی جامعه‌پذیری کارکنان

سیروس قنبری<sup>۱</sup>  
رقیه بهشتی‌راد<sup>۲\*</sup>  
وحید سلطانزاده<sup>۳</sup>

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۰۴/۰۶؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۰۶/۲۸)

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیرپذیری نیازهای روانشناختی محیط کار از آموزش ضمن خدمت؛ آزمون نقش میانجی جامعه‌پذیری کارکنان انجام شده است. روش تحقیق، توصیفی و طرح پژوهشی همبستگی از نوع مدل‌یابی معادلات ساختاری است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان دانشگاه ارومیه می‌باشد که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم هر طبقه ۲۶۰ نفر به عنوان نمونه آماری جهت مطالعه انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌های پژوهش از سه پرسشنامه آموزش ضمن خدمت، جامعه‌پذیری سازمانی و نیازهای روانشناختی محیط کار استفاده شد. نتایج الگویابی معادلات ساختاری نشان داد که رابطه بین آموزش ضمن خدمت با نیازهای روانشناختی محیط کار و جامعه‌پذیری سازمانی مثبت و معنی‌دار است. رابطه بین جامعه‌پذیری سازمانی و نیازهای روانشناختی محیط کار مثبت و معنی‌دار است. همچنین رابطه آموزش ضمن خدمت و نیازهای روانشناختی محیط کار با نقش میانجی جامعه‌پذیری سازمانی مثبت و معنی‌دار می‌باشد.

**واژه‌های کلیدی:** آموزش ضمن خدمت، نیازهای روانشناختی محیط کار، جامعه‌پذیری سازمانی، کارکنان، دانشگاه ارومیه.

<sup>۱</sup>- دانشیار علوم تربیتی، گرایش مدیریت آموزشی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران  
<sup>۲</sup>- دانشجوی دکتری علوم تربیتی، گرایش مدیریت آموزشی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران. مسئول مکاتبات:  
R.beheshtirad@gmail.com  
<sup>۳</sup>- دانشجوی دکتری علوم تربیتی، گرایش مدیریت آموزشی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران.

## ۱- مقدمه

سازمان‌های اجتماعی امروزه به سبب توسعه و گسترش فعالیت‌های اقتصادی و خدماتی ناگزیر از تدارک حفظ و اداره نیروی انسانی پرتوان در مقیاس بزرگ و متنوع هستند. امروزه منابع انسانی نقش مهمی در رشد و توسعه اهداف سازمانی دارند (قلاوندی، ۱۳۸۹). با نگرش به گذشته در می‌یابیم که منابع انسانی به عنوان ضرورت در کار سازمان‌ها مطرح است در حال حاضر نیز علیرغم پیشرفت‌های تکنولوژیک و ورود فناوری‌های متنوع در سازمانها، هنوز منابع انسانی مهمترین بازوی رشد و ترقی سازمان محسوب می‌شوند. در عصر حاضر بررسی و شناخت عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی کارکنان یکی از برنامه‌های مهم مدیریت در این بخش محسوب می‌شود. سازمانهایی که با دید مثبت به آموزش می‌نگرند به این نکته توجه دارند که در دنیایی از کمبود مهارت‌ها قرار دارند (ساروخانی و طالبیان، ۱۳۸۱). نیروی انسانی هر جامعه، سرمایه جاودان و فعال تولید، آفرینش، رفاه مادی و نیل به اهداف معنوی و تعالی انسانی است و دیگر عوامل سرمایه و تکنولوژی، مؤلفه‌های تبعی محسوب می‌شوند (Belcourt et al., 2008). در عصر جدید که عصر رقابت بر سر منابع و سرمایه‌هاست، کشورهای بزرگ صنعتی که فاتحان این عرصه اند بهره‌وری از منابع و سرمایه‌ها را سرلوحه خود قرار داده‌اند و در پرتو وجود افراد تحصیل کرده و متخصص، چرخ‌های رشد و توسعه را به حرکت درآورده‌اند (هویدا و همکاران، ۱۳۹۰). نگهداشت این منابع انسانی با ارزش در عصر حاضر یکی از مهم‌ترین دغدغه‌های سازمان‌های دارای تکنولوژی پیشرفته می‌باشد (فتحی و همکاران، ۱۳۹۲). یکی از عوامل مهم توسعه اقتصادی\_اجتماعی و فرهنگی، گسترش همه ابعاد آموزش و تربیت نیروی انسانی متخصص و دانا به کار است. آموزش جوهره زندگی و زندگی نیازمند آموزش است. این مهم نیست که انسان چگونه و کجا می‌آموزد. همه‌جا برای آموختن مناسب است و هیچ‌گاه دیر نیست و لحظه‌ای نباید از آموختن غفلت ورزید (نظام‌آبادی و باستین، ۱۳۸۹). از طرفی آموزش مکانیزم کلیدی برای توسعه مهارت‌های افراد و پیشرفت منابع انسانی به عنوان بزرگ‌ترین دارایی‌های یک کشور است (حقانی و معصومی، ۱۳۸۹). تحولات فزاینده در زمینه دانش تکنولوژی، نیازهای آموزشی جدیدی را برای مشاغل مختلف به وجود می‌آورد که تحصیلات رسمی و دانشگاهی به تنهایی پاسخگو نبوده و در نتیجه به انواع دیگر آموزش از جمله آموزش‌های ضمن خدمت<sup>۱</sup> نیاز است. آموزش کارکنان به عنوان کلید طلایی توسعه هر سازمان یکی از عوامل اصلی و ارکان مهمی است که سازمان را به پویایی و نهایت کارایی و اثربخشی می‌رساند. از دهه ۱۹۶۰ میلادی به بعد تربیت نیروی انسانی جایگاه ویژه‌ای یافته است و اگر جامعه‌ای بخواهد نظام اقتصادی، صنعتی و

---

<sup>۱</sup>-Service Training

نیازمندی‌های جدید همساز نماید ناچار است سیاست جامعی را در توسعه نیروی انسانی کارآمد داشته باشد و این امر جز از طریق نظام تعلیم و تربیت میسر نخواهد بود (چرکزی و همکاران، ۱۳۸۸). از سوی دیگر، اگر چه افراد در سازمان‌ها نقش‌ها و موقعیت‌های متفاوتی را احراز می‌کنند ولی این بدان معنا نیست که فاقد نیاز باشند. در حقیقت، نیازها و انگیزه‌های انسانی، عناصر کلیدی در تشخیص چگونگی رفتار افراد در سازمان‌ها می‌باشند. کار کردن افراد در سازمان‌ها همیشه به عنوان وسیله‌ای جهت برآورده کردن نیازهای خود از طریق انجام شغل‌هایشان مورد ملاحظه قرار می‌گیرد. باید بیان کرد که محل کار عرصه‌ای است که به وضوح می‌تواند نیازهای کارکنان را در زمینه استقلال، شایستگی و احساس ارتباط به دیگران را برطرف کند (Ilhan & Ozbay, 2012). با توجه به اهمیت مطالب گفته شده و اینکه مطالعات کمی در مورد پدیده نیازهای روانشناختی محیط کار<sup>۱</sup> صورت گرفته و تاکنون مطالعه‌ای به بررسی تأثیر آموزش ضمن خدمت بر نیازهای روانشناختی محیط کار با آزمون نقش میانجی جامعه‌پذیری کارکنان نپرداخته است، هدف از پژوهش حاضر پاسخ به این سؤال می‌باشد که آیا آموزش ضمن خدمت بر نیازهای روانشناختی محیط کار با آزمون نقش میانجی جامعه‌پذیری کارکنان می‌تواند اثرگذار باشد؟ بر این اساس پژوهشگران امیدوارند با شناسایی ویژگی آموزش ضمن خدمت و آزمون ارتباط این متغیر با نیازهای روانشناختی محیط کار و جامعه‌پذیری کارکنان به صورت کلی بتوانند سازمان‌ها را به سوی فرهنگ‌هایی سوق دهند که مشوق و پذیرای عقاید، نظرات جدید و پذیرش فرهنگ آموزش و ارتقای مستمر آن در سازمان‌ها باشد. زیرا سازمان‌ها در محیط متلاطم امروزی نیازمند چنین کارکنانی می‌باشند. حال با توجه به اهمیت مطالب گفته شده و با بررسی ادبیات پژوهش در روند مطالعه متغیرهای پژوهش در منابع موجود، مشخص شد که تاکنون نقش آموزش ضمن خدمت و نیازهای روانشناختی محیط کار مورد بررسی قرار نگرفته است و پژوهشی که این مؤلفه‌ها را با هم مدنظر داشته باشد مشاهده نشد. بنابراین این پژوهش از مطالعات قبلی متفاوت‌تر است در ضمن، این مطالعه در زمره مطالعاتی است که به امر شفاف‌سازی تعیین‌کننده‌های آموزش ضمن خدمت و نیازهای روانشناختی محیط کار از طریق ارزیابی نقش میانجی جامعه‌پذیری کارکنان می‌پردازد. لذا در این راستا به قصد پر کردن این خلأ و با عنایت به اهمیت و نقش تأثیرگذار آموزش ضمن خدمت بر نیازهای روانشناختی محیط کار، محققین در مطالعه پیش‌رو، جامعه‌پذیری کارکنان را به عنوان یک متغیر میانجی بین آموزش ضمن خدمت و نیازهای روانشناختی محیط کار در نظر گرفتند.

---

<sup>1</sup>-Needs of the Workplace Psychological

### جامعه‌پذیری سازمانی<sup>۱</sup>

مفهوم جامعه‌پذیری و اجتماعی شدن در قاموس علوم اجتماعی قدمت زیادی ندارد سابقه این اصطلاح به سال ۱۸۲۸ میلادی برمی‌گردد. گتورگ زیمل در سال ۱۸۹۵ میلادی این واژه را در ایالت متحده آمریکا در تحقیقی به کار برد. در اواخر دهه ۱۹۳۰ میلادی این مفهوم مورد توجه بسیاری از مطالعات بین رشته‌ای قرار گرفت و با انتشار کتاب هربرت هایمن در سال ۱۹۵۹ اصطلاح جامعه‌پذیری رسمیت علمی پیدا نمود (Kim et al., 2005; Gao, 2011). جامعه‌پذیری یکی از مهمترین فرایندهای سازمانی است که در صورت اجرای صحیح آن به‌ویژه در سازمان‌هایی که دارای مأموریت‌ها و وظایف متنوع و در عین حال حساس و خطرناک می‌باشد؛ می‌تواند شوک و تنش‌های حاصل از تفاوت بین انتظارات کارکنان و واقعیت‌های شغلی را به حداقل رسانده و در هزینه‌های مربوط به جذب و استخدام، تلفات جانی و خسارت‌های مالی و میزان تقاضا برای رهایی را کاهش دهد (کریمی، ۱۳۸۸). جامعه‌پذیری افراد در سازمان‌ها فرایندی است که از آن طریق کارکنان با ارزش‌های سازمانی همانندسازی می‌کنند و انتظارات سازمان در مورد رفتارهای وابسته به شغل خود و دانش اجتماعی ضروری برای انجام نقش‌های خود به عنوان عضوی کارآمد را فرا می‌گیرند (نادی و همکاران، ۱۳۸۸). جامعه‌پذیری سازمانی فرایندی است که در آن نگرش‌ها، رفتارها و هنجارهای سازمانی توسط تازه واردان پذیرش و توسعه می‌یابد تا به عنوان عضو تکامل یافته سازمان مورد پذیرش قرار بگیرند (Kowtha, 2008; Cousins et al., 2006) و اطلاعات لازم و کافی را در مورد سازمانی که به آن وارد شده‌اند را کسب می‌کنند و با قبول هنجارها و الگوهای رفتاری سازمان با آن همسو می‌شوند (کریمی، ۱۳۸۸). در فرایند جامعه‌پذیری، فرد دانش و اطلاعات و مهارت‌های لازم برای ایفای نقش سازمانی را به دست می‌آورد و خود را از مجموعه بیرونی به مجموعه یکدست و یکنواخت داخلی سازمان تغییر و وفق می‌دهد (اعتباریان و خلیلی، ۱۳۸۷). پژوهشگران اعتقاد دارند که کارکردهای جامعه‌پذیری در راستای اهداف سازمان می‌تواند قابلیت‌های ابتکاری و پاسخ‌های متوالی افراد تازه وارد در سازمان را افزایش یا کاهش دهد و با ارائه یا مضایقه اطلاعات به سازمان‌ها و اعضای سازمان می‌تواند بر رفتار افراد تازه وارد تأثیر بگذارد و در نهایت بر سلامت و رفاه افراد تازه وارد اثر گذارد (Cooper-Thomas & Anderson, 2006; Manzoor & Naeem, 2011). جامعه‌پذیری سازمانی را می‌توان بر حسب چندین بعد که همگی دارای رابطه مثبت و معناداری با رضایت شغلی هستند تعریف نمود (نادی و همکاران، ۱۳۸۸). همه این ابعاد در چهار

---

<sup>۱</sup>-Organizational Socialization

سازه تعمیم‌یافته جای می‌گیرند که شامل؛ دریافت آموزش<sup>۱</sup>، آموزش‌هایی که در سازمان‌ها برای ترویج و ارتقای سازگاری کارکنان در سازمان‌ها طراحی و به اجرا در می‌آیند را شامل می‌شود. این آموزش‌ها بسیار سودمند هستند چرا که باعث می‌شود تا کارکنان از سطح مهارت‌های فنی و کارکردی مناسبی برخوردار شوند و بدین ترتیب در سازمان‌ها کارآمدتر شده و رضایت بیشتری را تجربه کنند، از طرف دیگر ارائه آموزش‌های لازم برای سازگاری با فضای کاری و اجتماعی سازمان باعث می‌شود تا کارکنان نیز به نحو شایسته‌ای نسبت به اهداف و ارزش‌های سازمان احساس تعهد کنند. تفاهم<sup>۲</sup> که فهم نقش‌های خود و سازمان را شامل می‌شود، این امر بسیار مهم جلوه می‌کند به این دلیل که خطاها و اشتباهات کارکنان را در درون سازمان کاهش می‌دهد که در نهایت رضایت و احساس خودکارآمدی بالاتر کارکنان را باعث می‌شود. در واقع تفاهم یا فهم متقابل میان کارکنان و سازمان - به‌ویژه سرپرستان و مدیران - به سادگی منجر به سطح بالاتری از موفقیت و اثربخشی سازمان و به دنبال آن تعهد هر چه بیشتر کارکنان به سازمان می‌شود. حمایت کارکنان<sup>۳</sup> که تعامل‌های مثبت و حمایت‌گرانه همکاران در درون سازمان را شامل می‌شود. برای این که کارکنان بتوانند بطور مؤثر و کارآمدی در سازمان عمل کنند، چنین تعامل‌هایی بسیار ضروری است. این تعامل‌ها به طور جدی با رفتارهای مدنی \_ سازمانی (رفتارهایی که جزو وظایف و نقش‌های سازمانی کارکنان نیست اما انجام آنها به عملکرد مؤثر فردی و سازمانی منجر می‌شود) دارای رابطه مثبت است. چشم‌انداز از آینده سازمان<sup>۴</sup> که ادراکات کارکنان از چشم‌اندازهای شغل خود و پذیرش آن در سازمانی است که کار می‌کنند را شامل می‌شود. این حوزه شامل مواردی نظیر اینکه آیا فرد در آینده هم در سازمان محل کارش خواهد ماند، تکالیف و مسئولیت‌های آینده وی در سازمان چه خواهد شد و چه پاداش‌هایی از کار در سازمان عاید وی می‌شود را در بر می‌گیرد (نادی و همکاران، ۱۳۸۹؛ Gao, 2011).

### نیازهای روانشناختی محیط کار

امروزه اهمیت عامل انسانی و نقش منحصر به فرد آن به منزله یک منبع استراتژیک و طراح و مجری نظام‌ها و فراگردهای سازمانی جایگاهی به مراتب والاتر از گذشته یافته است تا جایی که در تفکر سازمانی پیشرفته، از انسان به مثابه مهم‌ترین منبع و دارایی برای سازمان یاد می‌شود (انصاری و همکاران، ۱۳۸۹). اگر در گذشته کار، سرمایه و زمین عوامل اصلی تولید به حساب می‌آمدند، امروزه نیروی انسانی افزایش بهره‌وری به عنوان عوامل رشد و توسعه تلقی می‌شود

<sup>۱</sup>-Training

<sup>۲</sup>-Understanding

<sup>۳</sup>- Staff Support

<sup>۴</sup>-Future Prospects

(Mayer, 2008). در واقع می‌توان عنوان کرد که نیروی کار سالم و حیاتی، دارایی استراتژیک هر سازمان است. پژوهشگران بیان می‌کنند به دلیل جایگاه ویژه‌ای که کار در زندگی انسان‌ها دارد، حق دارند که محیط کار سالم و ایمنی داشته باشند. محیط کار سالم محیطی است که در آن شرایط لازم برای تأمین سلامت روان‌شناختی کارکنان ایجاد شود (مهداد و همکاران، ۱۳۹۱). افراد نیازها و خواسته‌های گوناگونی دارند که در جستجوی راهی برای ارضای آنها هستند. به زبان دیگر، فعالیت انسان‌ها به علت وجود نیازهای ارضا نشده شکل می‌گیرد. روانشناسان معتقدند که فرد خواسته‌های مشخصی دارد که بر اساس آنها فعالیتش آغاز می‌شود و هرگز به تمام خواسته‌هایش به طور کامل دسترسی پیدا نخواهد کرد. در نتیجه، ارتقای سلامت کارکنان و بهداشت محیط کار، به طور فزاینده‌ای به میزان توجه سازمان به نیازهای کارکنان بستگی دارد (Moore, 2007). با وجود این حقیقت که نیازها در تحلیل و گفتارهایمان بسیار ساده و پیش پا افتاده هستند، تعریف رسمی از مفهوم نیاز، به همان آسانی که ممکن است در وهله نخست به نظر آید وجود ندارد (Sheldon & Bettencourt, 2002). نیاز اشاره دارد به حالت‌های درونی عدم تعادل که موجب می‌شوند افراد مسیریایی از فعالیت را به منظور به دست آوردن تعادل درونی پیگیری کنند (Freeman, 2011). بررسی نظریه‌های مختلف از نظریه انسان‌مدار نشان می‌دهد که نیاز مورد تأکید قرار می‌گیرد هر چند که ممکن است با اصطلاحات متفاوتی بیان گردد. از جمله، مک‌کلند اشاره می‌کند که نیازهای انسان شامل نیاز به قدرت، نیاز به موفقیت و نیاز به تعلق می‌باشد. آلدرفر نویسنده دیگری است که سه نیاز اساسی انسان را در نیاز به بقاء، نیاز به رشد و نیاز به ارتباط با دیگران معرفی می‌کند. مازلو نیازهای انسان را در سلسله مراتب پنجگانه فیزیولوژیک، ایمنی، اجتماعی، عزت نفس و خودشکوفایی طبقه‌بندی کرده است (ایران‌نژاد پاریزی و ساسان‌گهر، ۱۳۸۶؛ سلطانزاده و همکاران، ۱۳۹۳). در حالی که نظریه نئوکلاسیک تأثیر روابط اجتماعی را در جهت رضایتمندی کارکنان مطرح کرده است، دیدگاه چندبعدی نظریه نوین یا پیشرفته، نیازهای انسان را بسیار پیچیده و بغرنج تصور می‌کند. در نظریه نوین اعتقاد بر این است که نه تنها انسان به وسیله پاداش‌های مادی، امنیت و تعلق برانگیخته می‌شود، بلکه تحت تأثیر میل به منزلت و عزت نفس خود و دیگران و همچنین خویشتن‌یابی و تعالی نیز قرار می‌گیرد. بر اساس نظریه نوین، تمام سطوح این نیازها به حالت پیچیده‌ای با همدیگر ارتباط می‌یابند. مجموعه این نیازها می‌توانند در تشکیل سازمان و یا پیوستن افراد به سازمان‌ها بسیار مهم باشند. بدین ترتیب ممکن است افراد نیازهای متعددی داشته باشند که سعی دارند از طریق سازمان‌ها، آنها را برآورده سازند. بنابراین سازمان‌ها می‌توانند پاسخگوی نیازهای انسانی باشند (Deci & Ryan, 2008). در نظریه خودمختاری مطرح می‌شود که انسان‌های با انگیزه دارای سه نیاز ذاتی \_ روانی، نیاز به استقلال، شایستگی و ارتباط هستند که این نیازها نقش اساسی در

هدایت رفتار انسان و حفاظت یا افزایش سلامت روان در آنان دارد (Sapmaz et al., 2012). رضای نیازهای ذاتی \_ روانی زمینه‌ای را فراهم می‌آورد که کارکنان رفتارها و عملکرد خود را با توجه به مسئولیت خود در جهت رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده سازمان فعال کنند (Deci & Ryan, 2008). باید بیان کرد که محل کار عرصه‌ای است که به وضوح می‌تواند نیازهای کارکنان در زمینه استقلال، شایستگی و احساس ارتباط به دیگران را برطرف کند (Hetland et al., 2011). در مقابل نیز می‌تواند تهدیدی برای برآورده شدن نیازهای مذکور باشد در نتیجه کارکنان با یک مکانیزم مانع شونده در برابر تحقق نیازهای ذاتی \_ روانی مواجه می‌شوند (Judge & Piccolo, 2004).

### آموزش ضمن خدمت

امروزه تحول و نوآوری در همه زمینه‌های دانش بشری یک امر مسلم و بدیهی است که با سرعتی شگرف در حال رخ دادن است، به عبارت دیگر، به مانند گذشته هیچ یک از دانش‌ها و زمینه‌های علمی بشری نمی‌توانند برای مدت طولانی بدون تحول و نوآوری کارایی لازم را داشته باشند (سالاروندیان، ۱۳۹۰). در سایه این تحولات سریع و شگرف، افراد باید به کسب دانش، مهارت‌ها و گسترش آن در طول زندگی خود بپردازند تا از این طریق در جامعه و سازمان‌های مربوطه حضور جدی و مؤثری داشته باشند و علاوه بر رفع نیازها و امیال خود، به صورت منطقی به اجرای نقش اجتماعی و سازمانی خویش نیز اقدام نمایند، زیرا حیات مؤثر سازمان‌ها از طریق کارایی مدیران و کارکنان آگاه، ماهر، خلاق و توانا میسر می‌گردد (فتحی‌واجارگاه و کامکاری، ۱۳۸۱). به عبارتی دیگر، بیش از هر زمان دیگر بقاء و دوام سازمان‌ها در گرو تعامل بین روش‌های اجرای کار در سازمان با تغییر و تحولات و نوآوری‌های فراسازمانی است. کلید اصلی این تعامل در استفاده از مکانیزم مؤثر آموزش ضمن خدمت کارکنان است. اصولاً آموزش‌های ضمن خدمت را جزئی از آموزش‌های مداومی می‌توان تصور کرد که انسان‌ها برای ایفای نقش مؤثر در روابط شغلی و به طور کلی روابط اجتماعی به آنها نیازمندند (کاظم‌پور و غفاری، ۱۳۹۰)، دوره‌های ضمن خدمت، کارکنان را در حل مشکلات کاری و اخذ تصمیمات تواناتر می‌سازد. هم‌چنین، سبب افزایش علاقه در انجام کار افراد می‌گردد (ابطحی، ۱۳۷۵). با توجه به گسترش روزافزون علوم و فنون و پیچیده‌تر شدن شرایط اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی جامعه، این نیاز بیش از پیش احساس می‌شود که کارکنان سازمان‌ها برای مواجهه مؤثر با مسایل و مشکلات آموزشی و تلاش برای حل آنها، باید با استفاده از روش‌های جدید و بدیع و بهره‌برداری از حداکثر توانایی‌های علمی، شیوه‌های خویش را تکامل و توسعه بخشند (بردبار و همکاران، ۱۳۹۱). آموزش ضمن خدمت، در حقیقت دانش جدیدی را در سبب آموزش‌های قبلی فرد قرار می‌دهد و آنها را به همراه پیشرفت

علوم و فنون پیش می‌برد. آموزش ضمن خدمت چیزی نیست جز تلاش‌هایی که در جهت ارتقای دانش و آگاهی و مهارت‌های فنی، حرفه‌ای و شغلی و نیز استقرار رفتار مطلوب در کارکنان یک مؤسسه یا سازمان صورت می‌گیرد و آنان را برای انجام بهینه وظایف و مسئولیت‌های شغلی آماده می‌کند (چاپچی، ۱۳۸۱). آموزش ضمن خدمت فرآیندی است که در طول خدمت جهت بهتر کردن راندمان کاری یک کارمند و برای افزایش بهره‌وری یک شرکت یا سازمان صورت می‌گیرد، که به نوبه خود می‌تواند، تأثیرات مطلوبی روی توانایی و مهارت شغلی کارکنان و قبول مسئولیت بیشتر و مستمر در آینده و کسب شرایط بهتر برای افراد در محل کارشان بگذارد. آموزش ضمن خدمت با هدف آماده‌سازی افراد برای اجرای بهینه وظایف و مسئولیت‌های شغلی کارکنان، بهبود عملکرد کارکنان و سازمان از طریق رفع کاستی‌ها و نواقص موجود در عملکرد آنان با در برداشتن پیشرفت استراتژیک زمینه‌های برخورد مناسب‌تر کارکنان با مراجعان را نیز فراهم می‌آورد (بردبار و همکاران، ۱۳۹۱). آموزش کارکنان می‌تواند در کسب تجربه و بهبود عملکرد افراد مؤثر باشد و همچنین می‌تواند با در برداشتن پیشرفت استراتژیک، تضمین‌کننده بقا و کمال در سازمان باشد (عباسی و همکاران، ۱۳۸۷). این نوع آموزش‌ها عمدتاً در سه محور اساسی توسعه دانش، بهبود مهارت‌ها و ایجاد یا تغییر نگرش‌ها ارائه می‌شود (فتحی‌واجارگاه، ۱۳۸۶) که هم برای کارکنان جدید و هم برای کارکنان فعلی مورد استفاده قرار می‌گیرد (Bernardin, 2003). از فواید مهم آموزش‌های ضمن خدمت، می‌توان تأثیر مهم در ارتقای آگاهی و مهارت‌های کارکنان را نام برد که همین امر باعث گردش شغلی نیز می‌شود. همین گردش شغلی باعث تغییرات روحیه تعامل و همکاری بین کارکنان، تقویت با ایجاد رفتارهای مطلوب در کارکنان، تربیت نیرو برای گرفتن مشاغل و پست‌های جدید، افزایش مهارت‌ها در زمینه‌های جدید می‌شود. نظارت بر اجرای برنامه آموزشی نیز در اثربخشی آن تأثیر دارد. ارزیابی نحوه اجرای آموزش یعنی اینکه شرایط و امکانات برای اجرا درست پیش‌بینی شده باشد. برای اجرای موفقیت‌آمیز یک برنامه باید کلیه هزینه‌های لازم در طول اجرای برنامه‌ها پیش‌بینی و تأمین شود و بر اساس برنامه‌های زمان‌بندی شده توزیع گردد (مشایخ، ۱۳۸۰).

### پیشینه پژوهش

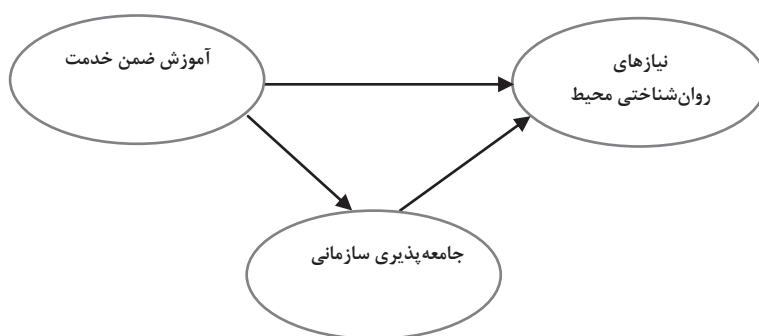
رئوفی و همکاران در پژوهشی نشان دادند که مدیران آموزش دیده، در برقراری روابط انسانی و ایجاد محیطی صمیمی، اهمیت دادن به آموزش کارکنان، استقبال از تغییرات و نوآوری‌ها در سازمان، اعتماد به نفس در انجام امور، رعایت شرح وظایف شغلی، نسبت به مدیران آموزش ندیده دارای عملکرد بهتری هستند (افضل‌خانی و نجابت، ۱۳۹۲). شهرانی و همکاران (۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان دیدگاه‌های کارکنان جمعیت هلال احمر استان چهارمحال بختیاری در



خصوص دوره‌های آموزشی ضمن خدمت بیان داشتند که توسعه روش‌های آموزش کارمندان گامی در افزایش آگاهی آنها و بهره‌دهی به سازمان‌هاست. نکوئی‌مقدم و همکاران (۱۳۸۴) در پژوهشی نشان دادند که دوره‌های ضمن خدمت، کارکنان را در حل مشکلات کاری و اخذ تصمیمات توانا تر ساخته است و توانسته کارکنان را از عهده تحلیل وظایف شغلی بهتر برخوردار سازد. همچنین دوره‌های آموزشی ضمن خدمت موجب شد کارکنان نیاز به کنترل کمتر داشته باشند و سبب افزایش علاقه در انجام کار شده است. دوره‌های آموزش ضمن خدمت در نحوه برنامه‌ریزی و کیفیت کار آنها تأثیر داشته است. سلطانی (۱۳۸۳) گزارش کرد که کارکنان آموزش دیده نسبت به کارکنان آموزش ندیده از اطلاعات و دانش بیشتری برخوردارند، از تغییر و نوآوری استقبال می‌کنند و از رضایت شغلی و اعتماد به نفس بیشتری برخوردارند. جیمز (۱۹۹۳) در بررسی دانشگاه هاروارد معتقد است که کارکنان تنها از ۲۰ تا ۳۰٪ توانایی‌های خود استفاده می‌کنند اما اگر آموزش ببینند و به طور شایسته برانگیخته شوند ۸۰ تا ۹۰ درصد توانایی‌های خود را بروز می‌دهند. این مطالعه نشان‌دهنده توانایی‌های کاری و دانش کارکنان در استفاده از آموزش ضمن خدمت است که منجر به افزایش قابلیت‌های کاری آنان می‌شود. هویدا و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان "رابطه جامعه‌پذیری سازمانی و تعهد سازمانی گزارش کردند که بین ابعاد جامعه‌پذیری سازمانی در کل با تعهد عاطفی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. رئیسی و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان "رابطه جامعه‌پذیری سازمانی و تعهد سازمانی در پرستاران بیمارستان شریعتی اصفهان" نشان دادند که بین جامعه‌پذیری و مؤلفه‌های آن (تأییدی، جمعی رسمی، ثابت، پیوسته و متوالی) با تعهد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. اردلان و بهشتی‌راد (۱۳۹۴) در پژوهشی تحت عنوان "رابطه فرهنگ سازمانی و وجدان کاری کارکنان با نقش میانجی‌گری جامعه‌پذیری سازمانی کارکنان" گزارش کردند که رابطه بین فرهنگ سازمانی با وجدان کاری و جامعه‌پذیری سازمانی مثبت و معنی‌دار است. گائو (۲۰۱۱) در تحقیقی با عنوان "مدل جامعه‌پذیری سازمانی و قصد ترک شغل" به تبیین رابطه بین جامعه‌پذیری سازمانی و حفظ کارکنان پرداخت. نتایج حاکی از آن است که رابطه مثبت و معناداری بین چهار بعد جامعه‌پذیری سازمانی (آموزش، تفاهم، چشم‌انداز و حمایت همکاران) و حفظ شغل کارکنان وجود دارد.

### مدل مفهومی پژوهش

هدف کلی این پژوهش، بررسی تأثیر آموزش ضمن خدمت بر نیازهای روان‌شناختی محیط کار با نقش میانجی جامعه‌پذیری سازمانی می‌باشد. در این راستا مدل مفهومی در شکل ۱ ارائه می‌گردد.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

### فرضیه‌های پژوهش

- ۱) آموزش ضمن خدمت بر نیازهای روان‌شناختی محیط کار اثر مستقیم دارد.
- ۲) آموزش ضمن خدمت بر جامعه‌پذیری کارکنان اثر مستقیم دارد.
- ۳) جامعه‌پذیری کارکنان بر نیازهای روان‌شناختی محیط کار اثر مستقیم دارد.
- ۴) آموزش ضمن خدمت با نقش میانجی‌گری جامعه‌پذیری سازمانی بر نیازهای روان‌شناختی محیط کار اثر غیرمستقیم دارد.

## ۲- روش تحقیق

پژوهش حاضر از نوع پژوهش همبستگی با استفاده از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری<sup>۱</sup> می‌باشد. متغیرهای تحقیق عبارتند از: آموزش ضمن خدمت به مثابه متغیر مستقل، جامعه‌پذیری کارکنان و نیازهای روانشناختی محیط کار به مثابه متغیر وابسته و جامعه‌پذیری کارکنان به مثابه متغیر مستقل ثانوی (میانجی و واسطه‌ای) برای نیازهای روانشناختی محیط کار. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کارکنان دانشگاه ارومیه به تعداد ۱۰۵۰ نفر بود. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم هر یک از دانشکده‌ها ۲۶۰ نفر به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. برای تعیین حجم نمونه مورد نظر با توجه به حجم جامعه آماری از فرمول کوکران استفاده شده است. ابزار اصلی گردآوری داده‌ها پرسشنامه بود. برای سنجش آموزش ضمن خدمت از پرسشنامه ربیعی و همکاران (۱۳۹۰) استفاده شد. پایایی این پرسشنامه بر اساس ضریب آلفای کرونباخ  $\alpha=0/921$  به دست آمد. برای بررسی روایی کل مؤلفه‌های این پرسشنامه از روش تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد که شاخص‌های برازش  $GFI=0.93$ ,  $AGFI=0.89$ ,  $CFI=0.94$ ,  $RMSEA=0.05$  آموزش ضمن خدمت است. برای اندازه‌گیری جامعه‌پذیری کارکنان از پرسشنامه تائورمینا (۱۹۹۷) استفاده شد. این پرسشنامه به گونه‌ای تفکیکی و با استفاده از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت جامعه‌پذیری کارکنان را مورد سنجش قرار می‌دهد. پایایی این پرسشنامه بر اساس ضریب آلفای کرونباخ  $\alpha=0/881$  به دست آمد. برای بررسی روایی این پرسشنامه از روش تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد که شاخص‌های برازش  $GFI=0.94$ ,  $AGFI=0.92$ ,  $CFI=0.97$ ,  $RMSEA=0.03$  نشانگر برازش مناسب این مقیاس است. برای سنجش نیازهای روانشناختی محیط کار از پرسشنامه سلطانزاده و همکاران (۱۳۹۳) استفاده شد. این پرسشنامه به گونه‌ای تفکیکی و با استفاده از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت نیازهای روان‌شناختی محیط کار را مورد سنجش قرار می‌دهد. پایایی این پرسشنامه بر اساس ضریب آلفای کرونباخ  $\alpha=0/901$  به دست آمد. برای بررسی روایی کل مؤلفه‌های این پرسشنامه از روش تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد که شاخص‌های برازش  $GFI=0.91$ ,  $AGFI=0.88$ ,  $CFI=0.93$ ,  $RMSEA=0.08$  نشانگر روایی مناسب این پرسشنامه است.

<sup>۱</sup>-Structural Equation Modeling

### ۳- یافته‌های پژوهش

در جدول ۱ شاخص‌های توصیفی متغیرها شامل میانگین، انحراف استاندارد، چولگی و کشیدگی ارائه شده‌اند. کلاین (۲۰۱۱) پیشنهاد می‌کند که در مدل‌یابی علی، توزیع متغیرها باید نرمال باشد. او پیشنهاد می‌کند که قدر مطلق چولگی و کشیدگی متغیرها به ترتیب نباید از ۳ و ۱۰ بیشتر باشد. با توجه به جدول شماره ۱ قدر مطلق چولگی و کشیدگی تمامی متغیرها کمتر از مقادیر مطرح شده توسط کلاین (۲۰۱۱) می‌باشد. بنابراین پیش‌فرض مدل‌یابی علی یعنی نرمال بودن تک‌متغیری برقرار است. در جدول شماره ۲ ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش ارائه شده‌اند.

جدول ۱: شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	چولگی	کشیدگی
آموزش ضمن خدمت	۳/۷۷	۰/۳۵	۰/۰۳	-۰/۴۵
جامعه‌پذیری سازمانی	۴/۳۰	۰/۴۴	-۰/۴۱	-۰/۲۴
نیازهای روان‌شناختی محیط کار	۳/۲۵	۰/۵۶	-۰/۸۴	۱/۹۴

منبع: (محاسبات نگارندگان)

جدول ۲: ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

شماره	متغیر	۱	۲	۳
۱	آموزش ضمن خدمت	۱		
۲	جامعه‌پذیری سازمانی	۰/۲۳**	۱	
۴	نیازهای روان‌شناختی محیط کار	۰/۴۸**	۰/۱۹**	۱

\* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$

منبع: (محاسبات نگارندگان)

با توجه به جدول شماره ۲، رابطه تمامی متغیرها در سطح ۰/۰۱ مثبت و معنی‌دار می‌باشد. از روش معادلات ساختاری برای آزمون الگوی نظری پژوهش و برازش آن با داده‌های گردآوری شده استفاده شد. استفاده از این روش نیازمند نرمال بودن چندمتغیره متغیرها می‌باشد. در پژوهش برای بررسی نرمال بودن چندمتغیره از ضریب کشیدگی استاندارد شده مردیا<sup>۱</sup> استفاده شد. این عدد در پژوهش حاضر ۸۲/۴۷ به دست آمد که کمتر از عدد ۳۲۳ می‌باشد که از طریق

<sup>۱</sup>-Mardia's Normalized Multivariate Kurtosis Value

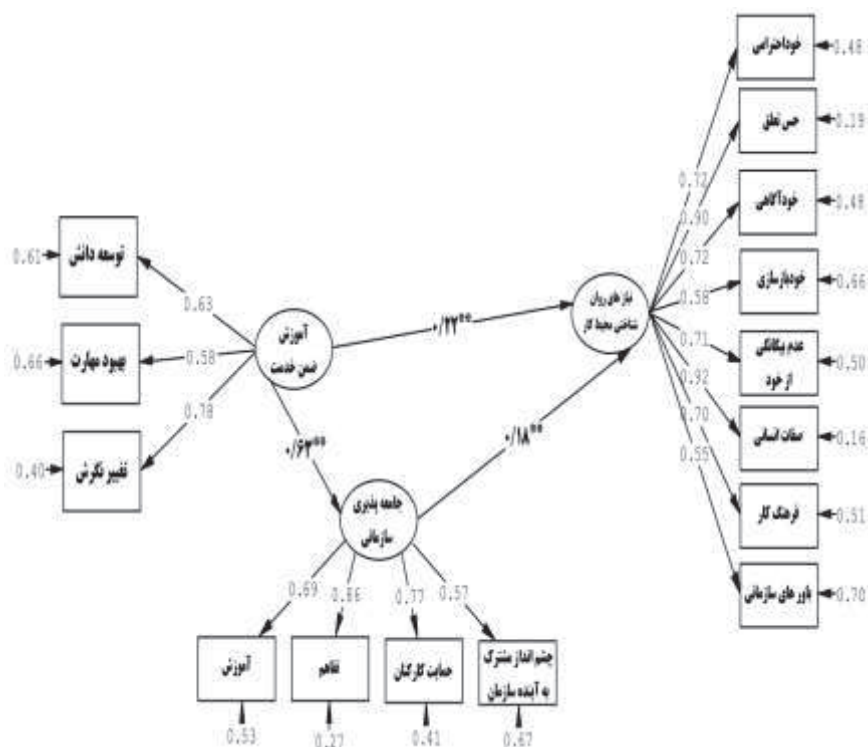
فرمول  $p(p+2)$  محاسبه شده است (Teo & Noyes, 2012). لازم به ذکر است که از نرم‌افزار لیزرل برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد. در جدول شماره ۳، شاخص‌های برازش مطلق، تطبیقی و مقتصد به تفکیک گزارش شده‌اند. در این پژوهش شاخص نیکویی برازش (GFI)، شاخص نیکویی برازش تعدیل‌یافته (AGFI) و ریشه میانگین مربعات باقیمانده استاندارد شده (SRMR) به عنوان شاخص‌های برازش مطلق، شاخص برازش تطبیقی (CFI)، شاخص برازش هنجار شده (NFI) و شاخص برازش هنجار نشده (NNFI) به عنوان شاخص‌های برازش تطبیقی و مجذور خی بر درجه آزادی ( $X^2/df$ )، شاخص برازش ایجاز (PNFI) و مجذور میانگین مربعات خطای تقریب (RMSEA) به عنوان شاخص‌های برازش مقتصد در نظر گرفته شدند.

جدول ۳: شاخص‌های نیکویی برازش الگوی آزمون شده پژوهش

شاخص‌های برازش مطلق			
شاخص	GFI	AGFI	SRMR
مقدار بدست آمده	۰/۹۲	۰/۸۸	۰/۰۴
حد قابل پذیرش	بیشتر از ۰/۹۰	بیشتر از ۰/۸۰	کمتر از ۰/۰۵
شاخص‌های برازش تطبیقی			
شاخص	CFI	NFI	NNFI
مقدار بدست آمده	۰/۹۳	۰/۹۴	۰/۹۴
حد قابل پذیرش	بیشتر از ۰/۹۰	بیشتر از ۰/۹۰	بیشتر از ۰/۹۰
شاخص‌های برازش تعدیل‌یافته			
شاخص	X <sup>2</sup> /df	PNFI	RMSEA
مقدار بدست آمده	۲/۸۷	۰/۶۹	۰/۰۷
حد قابل پذیرش	کمتر از ۳	بیشتر از ۰/۶۰	کمتر از ۰/۰۸

منبع: (محاسبات نگارندگان)

در جدول ۳، مقادیر به دست آمده در پژوهش حاضر و حد قابل پذیرش هر یک از شاخص‌های برازش گزارش شده‌اند. با توجه به اطلاعات جدول تمامی شاخص‌های برازش در حد مطلوبی قرار دارند و می‌توان نتیجه گرفت که مدل آزمون شده برازش مناسبی با داده‌های گردآوری شده دارد.



شکل ۲: الگوی آزمون شده پژوهش در حالت استاندارد

منبع: (محاسبات نگارندگان)

با توجه به شکل ۲، اثر مستقیم آموزش ضمن خدمت بر جامعه‌پذیری سازمانی (۰/۶۳) با آماره ۹/۸۸ در سطح معنی‌داری ۰/۰۰۱ مثبت و معنادار است. اثر مستقیم آموزش ضمن خدمت بر نیازهای روان‌شناختی محیط کار (۰/۲۲) با آماره ۳/۰۴ در سطح معنی‌داری ۰/۰۵ مثبت و معنادار است. اثر مستقیم جامعه‌پذیری سازمانی بر نیازهای روان‌شناختی محیط کار (۰/۱۸) با آماره ۲/۶۵ در سطح معنی‌داری ۰/۰۵ مثبت و معنادار است. اثر غیرمستقیم جامعه‌پذیری

سازمانی بر نیازهای روان‌شناختی با نقش میانجی جامعه‌پذیری سازمانی (۰/۱۳) با آماره ۱/۸۷ معنادار نمی‌باشد.

#### ۴- بحث و نتیجه‌گیری

تأکید بر داشتن کارکنان ماهر رمز موفقیت بسیاری از سازمان‌هاست. بدین منظور بسیاری از سازمان‌ها برنامه‌های آموزش ضمن خدمت را طراحی و اجرا کرده‌اند (Bernardin, 2003). آموزش در سازمان‌های امروزی، به مثابه امری بنیادی نگریسته می‌شود، زیرا نبود آموزش، آثار زیانبار شدیدی را بر پیکر سازمان وارد می‌سازد. پیشگیری از این آثار زیانبار، منوط به پی‌افکندن بنیان‌های آموزش در قالب برنامه‌های استراتژیک می‌باشد، به طوری که خطاهایی که کارکنان در سازمان از خود بروز می‌دهند و سازمان را با تهدید روبرو می‌سازند، ناشی از ناآموختگی است. تافلر معتقد است، منابع کلیدی در سازمان‌ها، کارکنان دانا خواهند بود. مدیران در نقش پدر خانواده هستند که قدرت اصلی را دارند. با حفظ وفاداری، سریع تصمیم می‌گیرند و به سرعت وضعیت خود را با اهداف و نیازهای سازمان تطبیق می‌دهند (بردبار و همکاران، ۱۳۹۱). همان‌گونه که جوامع بشری از سنتی به صنعتی و از صنعتی به فراصنعتی شدن گام برمی‌دارند، علوم و فنون تکنولوژی هم در حال پیشرفت می‌باشد به موازات این تغییرات است که اهمیت و لزوم آموزش کارکنان بیش از پیش ملموس و محسوس می‌گردد؛ بدین معنا که بدون آموزش کارکنان، پایه‌های مدیریت متزلزل و فرو می‌ریزد. آنچه در این پژوهش به دنبال آن بودیم؛ تبیین تأثیرپذیری نیازهای روانشناختی محیط کار از آموزش ضمن خدمت با آزمون نقش میانجی جامعه‌پذیری کارکنان بوده است، با توجه به یافته‌های پژوهش اثر آموزش ضمن خدمت بر نیازهای روانشناختی محیط کار با نقش میانجی جامعه‌پذیری سازمانی مثبت و معنادار می‌باشد. یافته‌های حاصل با نتایج پژوهش‌های جیمز (۱۹۹۳)، شاهکرمی‌پور و تیرگر (۱۳۹۱)، شهرانی و همکاران (۱۳۸۷)، نکوئی‌مقدم و همکاران (۱۳۸۴) همسو می‌باشد. آموزش ضمن خدمت در سازمان‌های مختلف اعم از خصوصی و دولتی یکی از وظایف اصلی و انکارناپذیر مدیران به شمار می‌رود. سازمان‌های موفق و رقابتی زمانی در مسیر توسعه و پیشرفت گام بر می‌دارند که دارای نیروهای کارآمد و ماهر و مدیران لایق و آینده‌نگر باشند. بها دادن به نیروی کار در سازمان‌ها، ارتقای سطح مهارت و بهبود رفتار آنها را به دنبال خواهد داشت. از این رو هر سازمانی بایستی زمینه رشد و توسعه دانش کارکنان خویش را فراهم کرده و بسترهای مناسبی را در این زمینه ایجاد کند. این کار ابتدا با برگزاری کلاس‌ها و جلسات توجیهی آشنایی با فرایندهای کاری سازمان برای کارکنان تازه استخدام آغاز می‌شود و در طول خدمت نیز با برگزاری منظم دوره‌های بازآموزی و کلاس‌های آموزشی دانش و اطلاعات کارکنان روزآمد می‌شود تا آنها بتوانند با کسب اطلاعات و تجربیات

کاری دانش و توانمندی‌های خود را ارتقاء دهند. در راستای اثرگذاری آموزش‌های ضمن خدمت بر نیازهای روان‌شناختی محیط کار می‌توان شاهد بود که صفات مثبت انسانی همچون توجه، مهربانی و نوآوری مورد توجه قرار گیرد و باورهای سازمانی همچون طبیعت انسان، طبیعت روابط انسان، سبک مدیریت، رابطه سازمان با اعضاء و جامعه، خانواده، سبک زندگی، معنویت، آسیب‌پذیری و ... در محیط کار توسعه یابد، می‌توان گفت ارزش‌های سازمانی باورهای فراگیر، نسبتاً پایدار و مسلط در باب اقدامات، رفتارها، ارتباطات، تعاملات یا هر وضعیت پایانی دیگری است که بسان منبع ارجاع و هدایت برای اعضای سازمان در تمامی سطوح عمل می‌کند و زمینه را برای بقاء، بهزیستی و پیشروی یک سازمان به سمت اهداف سازمانی و فردی فراهم می‌آورد. در مقابل نیز فرهنگ سازمانی که با ماهیت انسانی و هویت ملی کارکنان هماهنگ باشد توسعه می‌باشد این در حالی است که کارکنان می‌توانند از استعدادها و توانایی بالقوه‌ای برخوردار گردند که بتوانند قابلیت‌های خود را کشف کنند و به واسطه شناسایی قابلیت‌های خود به کشف دیگران می‌پردازند، توان کشف ویژگی‌های فیزیکی، هوشی، رفتاری، اجتماعی، روحی و معنوی خود، قابلیت بازسازی فرد را بالا برده و می‌توانند از نظر روحی و روانی فرد را تقویت کنند. در کنار این مسئله می‌توان شاهد رشد حس تعلق در میان کارکنان بود که احساس کنند عضوی از گروه کاری و سازمان هستند در نتیجه مشکلات سازمان را مشکلات خود دانسته و تمایل به باقی ماندن در سازمان داشته باشند. همچنین خوداحترامی در میان کارکنان مورد توجه قرار گیرد این حس زمانی در فرد ظهور می‌کند که محیط نسبت به فرد بی‌توجه و تهدیدکننده باشد. خود احترامی احساسی است که فرد واجب می‌بیند باید وجود داشته باشد تا به دیگران احترام بگذارد، این احساس باعث می‌شود به صورت عمیق خود را تعریف کرده، برای خود، افکار و ارزش‌هایش احترام قائل باشد. در کنار این مهم از بیگانگی از کار کاهش می‌یابد، کار می‌تواند یک شخص را با طبیعت، ماهیت و قابلیت‌های خود بیگانه سازد و برخی محیط‌های کاری حضور انسانیت را کم‌رنگ‌تر می‌کند. اغلب، ماهیت کار، انسان را از ماهیت خود دور می‌سازد، مفاهیمی چون فرایند، روش، مدل، پروژه که در محیط‌های کاری جاری می‌باشد تعیین‌کننده این است که فرد روابط خود را چگونه با سازمان و سایر اعضای سازمان تعریف کند و این می‌تواند در صورت عدم دقت به طور منفی اثرگذار باشد. محیط کاری نیاز دارد با توانایی‌ها و قابلیت‌های افراد همخوانی داشته باشد که فرد را قادر سازد معنی و هدف زندگی سازمانی را بفهمد. در نهایت خودآگاهی که از احساس توانایی تغییر محیط اطراف نشأت می‌گیرد افزایش می‌یابد، آگاهی فرد از توانایی‌ها و قابلیت‌های خود، آگاهی از محیط را فراهم می‌سازد. در راستای اثرگذاری آموزش‌های ضمن خدمت بر جامعه‌پذیری می‌توان بیان کرد که می‌تواند منجر به تسهیل فرایند دریافت آموزش، افزایش تفاهم و حمایت از همدیگر و چشم‌انداز بهتر از آینده سازمان در میان کارکنان شود.



نتیجه توجه به آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان، آموزش‌های شغلی کارکنان مؤثر واقع شده که بهبود مهارت‌های شغلی کارکنان را در بر دارد، در نتیجه کارها از سوی کارکنان به نحو احسن صورت می‌گیرد. اهداف، وظایف و نحوه عملکرد در سازمان برای کارکنان قابل فهم و روشن می‌شود، همچنین روحیه همکاری و تعاون در میان کارکنان بالا رفته، که در نتیجه این روحیه، کارکنان به طرق مختلف یکدیگر را یاری داده و همیشه آماده ارائه مشورت و کمک به همدیگر و برای سازش همکاران با ویژگی‌های سازمان همیشه در تلاش هستند و در نهایت کارکنان از پاداش‌هایی که از سوی سازمان دریافت می‌کنند خرسند و راضی بوده و از سپری کردن عمر کاری خود در سازمان لذت می‌برند. در راستای نقش واسطه‌ای جامعه‌پذیری سازمانی می‌توان بیان کرد که جامعه‌پذیری سازمانی زمینه را فراهم می‌آورد تا آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان در راستای نیازهای روان‌شناختی محیط کاری مؤثر قرار گیرد. بنابر آنچه مطرح شد در دنیای امروز هیچ سازمانی را نمی‌توان بی‌نیاز از آموزش ضمن خدمت کارکنان خود دانست. در این رابطه با توجه به مفاد آبی نامه اجرایی ماده ۱۵۰ قانون برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران، مبنی بر تخصیص یک درصد از اعتبارات جاری و عمرانی هر یک از دستگاه‌های دولتی برای اجرای دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان، بیانگر اهمیت این موضوع در جامعه ایران است. از آنجا که آموزش نقش بسزایی در بهبود کالا و خدمات ایفا می‌کنند باید به منظور ارتقای دانش و توانایی کارکنان به برگزاری سمینارها، کارگاه‌های آموزشی و سخنرانی‌های علمی پرداخت، لذا از طریق آموزش ضمن خدمت می‌توان اعضای نظام آموزش کارکنان را در انجام وظایفشان تواناتر و مسئولیت‌پذیرتر کرد. به منظور ارتقای سطح دانش سازمانی و برگزاری دوره‌های آموزشی مطابق نیازها و پیشرفت‌های روز صنعت، پیشنهاد می‌شود که:

- سازمان‌ها با بهره‌گیری از دوره‌های آموزشی خارج از کشور رویکرد تربیت کارکنان را در دستور کار قرار دهند.
- شناسایی و برگزاری دوره‌های آموزشی ضمن خدمت کارکنان بر اساس نیازهای روز هر کسب و کار باید به صورت تخصصی و با مشارکت واحدهای ذیربط صورت گیرد.
- استفاده از کارشناسان ارشد رشته‌های مدیریت آموزشی، برنامه‌ریزی آموزشی و تحقیقات آموزشی در قسمت‌های مختلف مدیریت منابع انسانی و اداره آموزش به ویژه در امور ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی.
- تدارک سیستم‌های گزارش‌دهی منظم، برگزاری کلاس‌ها و کارگاه‌های آموزشی در محیطی جالب و برانگیزاننده مبتنی بر روش‌های فعال و مشارکتی، انتخاب زمان مناسب برای برگزاری دوره‌ها، استفاده از شیوه‌های گوناگون آموزش و مدل‌های آن در طراحی دوره‌ها.

- عدم برگزاری دوره به صورت فشرده و در طول یکی دو روز و در نهایت نظرسنجی از کارکنان و کاربست آنها.

## ۵- منابع

- ابطحی، حسین. (۱۳۷۵). *آموزش و بهسازی منابع انسانی*. تهران: انتشارات مؤسسه مطالعات و برنامه‌ریزی آموزشی. اردلان، محمدرضا و بهشتی‌راد، رقیه. (۱۳۹۴). رابطه فرهنگ سازمانی و وجدان کاری کارکنان با نقش میانجی‌گری جامعه‌پذیری سازمانی کارکنان دانشگاه ارومیه. *مجله جامعه‌شناسی کاربردی*، در دست چاپ.
- اعتباریان، اکبر و خلیلی، مسعود. (۱۳۸۷). رابطه کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن با جامعه‌پذیری سازمانی (کارکنان سازمان تأمین اجتماعی). *مجله دانش و پژوهش در روانشناسی*، شماره ۳۵ و ۳۶، صص ۱۰۶-۸۱.
- افضل‌خانی، مریم و نجابت، سمیه. (۱۳۹۲). بررسی راهکارهای کیفیت‌بخشی به دوره‌های آموزشی ضمن خدمت معلمان و کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان سمنان. *مجله رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، سال چهارم، شماره ۳.
- انصاری، محمداسماعیل؛ باقری‌کلجایی، علی و صالحی، مسلم. (۱۳۸۹). تعهد سازمانی از دیدگاه نظریه‌پردازان و نقش راهبردهای مدیریت منابع انسانی در بهبود آن. *مجله توسعه سازمانی پلیس*، شماره ۳۱، دوره ۷.
- ایران‌نژاد پاریزی، مهدی و ساسان‌گهر، پرویز. (۱۳۸۶). *سازمان و مدیریت از تئوری تا عمل*، انتشارات بانکداری ایران. بردبار، غلامرضا؛ موسوی، سیدمحمد و مرادی، بهرنگ. (۱۳۹۱). تحلیلی بر نیازهای آموزشی کارکنان با استفاده از TOPSIS فازی، دیماتل فازی. *فصلنامه مطالعات برنامه‌ریزی آموزشی*، سال اول، شماره ۱.
- چایچی، پرچهره. (۱۳۸۱). *شیوه‌های آموزش ضمن خدمت*. تهران: مرکز برنامه‌ریزی و آموزش نیروی انسانی.
- چرکزی، عبدالرحمان؛ رستمی، مازیار؛ کشتکار، عباسعلی و کوچکی، قربان‌محمد. (۱۳۸۸). دیدگاه پیراپزشکان شاغل در استان گلستان نسبت به برنامه‌های بازآموزی. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، دوره ۹، شماره ۲۲.
- حقانی، فریبا و معصومی، رسول. (۱۳۸۹). مروری بر نظریه‌های یادگیری و کاربرد آن‌ها در آموزش پزشکی. *فصلنامه آموزش در علوم پزشکی*، دوره ۱۰، شماره ۵.
- رئیزی، زهره؛ سلیمیان، فرهاد؛ نجاری، رضا و امیرخانی، امیرحسین. (۱۳۹۰). رابطه جامعه‌پذیری سازمانی و تعهد سازمانی در پرستاران بیمارستان شریعتی اصفهان. *مدیریت اطلاعات سلامت (ویژه‌نامه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی)*، دوره ۸، صص ۱۰۴-۱۱۱.
- ربیعی، فاطمه؛ مؤیدی، سیدنورالدین و نادری، زهرا. (۱۳۹۰). تأثیر دوره‌های آموزشی ضمن خدمت بر کارایی نیروی انسانی از دیدگاه کارشناسان ستادی دانشگاه. *فصلنامه راهبردهای آموزش*، دوره ۴، شماره ۲.
- ساروخانی، باقر و طالبیان، سیدامیر. (۱۳۸۱). وجدان کاری و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن. *جامعه‌شناسی ایران*، دوه چهارم، شماره ۴، صص ۱۶۲-۱۸۸.
- سالاروندیان، شهرام. (۱۳۹۰). نیازسنجی آموزشی کارکنان شرکت سهامی بیمه ایران در بخش معاونت فنی. *پایان‌نامه کارشناسی ارشد*.
- سلطانزاده، وحید؛ امراهی، اکبر و اسم‌حسینی، غلامرضا. (۱۳۹۳). شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای روان‌شناختی محیط کار اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه. *سلامت محیط کار*، دوره ۱۱، شماره ۱، صص ۱۰۲-۱۱۴.

سلطانی، ایرج. (۱۳۸۳). مدیریت عملکرد و ساز و کارهای اجرایی آن در تولید کیفیت. *فصلنامه مطالعات مدیریت*، شماره ۴۱.

شاهکریمی‌پور، زهرا و تیرگر، هدایت. (۱۳۹۱). *فصلنامه راهبردهای آموزش*، دوره ۵، شماره ۴. شهرانی، فرزاد؛ مرتضوی، سیداحمد؛ اسدیان، غلامرضا؛ جعفرنژاد، فرزاد و آب‌جام، زهرا. (۱۳۸۷). دیدگاه‌های کارکنان جمعیت هلال احمر استان چهارمحال و بختیاری در خصوص دوره‌های آموزشی ضمن خدمت. *مجله امداد و نجات*، دوره ۱، شماره ۲.

عباسی، انیس؛ یزدانی، نگار و بهادری، محمدکریم. (۱۳۸۷). نتایج طرح تکریم ارباب رجوع در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی. *مجله اخلاق و تاریخ پزشکی*، دوره ۱، شماره ۴.

فتحی‌واجارگاه، کوروش و کامکاری، کامبیز. (۱۳۸۱). *نیازسنجی آموزشی (الگوها و فنون)*. تهران: انتشارات آبیژ.

فتحی‌واجارگاه، کوروش. (۱۳۸۶). *برنامه‌ریزی آموزش ضمن خدمت کارکنان*. تهران: سمت.

فتحی، فریبرز؛ محرمزاده، مهرداد و سیدعامری، میرحسن. (۱۳۹۲). تبیین رابطه بین جامعه‌پذیری سازمانی با وجدان کاری کارکنان ادارات کل ورزش و جوانان شمال غرب ایران. *فصلنامه مطالعات مدیریت ورزشی*، شماره ۲۱، صص ۲۳۲-۲۱۹.

قلوندی، حسن. (۱۳۸۹). تحلیل روابط بین کیفیت زندگی کاری و لنگرهای مسیر شغلی بر عملکرد سازمانی اعضای هیئت علمی شمال غرب کشور. *پایان‌نامه دکترای مدیریت آموزشی*، دانشگاه اصفهان.

کاظم‌پور، اسماعیل و غفاری، خلیل. (۱۳۹۰). امکان‌سنجی استقرار نظام آموزش ضمن خدمت مجازی در دانشگاه آزاد اسلامی. *فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، دوره ۲، شماره ۵.

کریمی، فیروزه. (۱۳۸۸). *جامعه‌پذیری و نگهداشت نیروی انسانی در سازمان*. ماهنامه *اجتماعی، اقتصادی، علمی، فرهنگی کار*، شماره ۱۰۷-۱۰۶، صص ۷۷-۷۴.

گروه مشاوران یونسکو. (۱۳۸۱). *فرایند آموزش ضمن خدمت*. ترجمه: فریده مشایخ. تهران: انتشارات مدرسه.

مهداد، علی؛ دهقان، الهام؛ گل‌پرور، محسن و شجاع، علی. (۱۳۹۱). رابطه مؤلفه‌های سلامت روان‌شناختی محیط کار با تعهد سازمانی و اعتماد سازمانی کارکنان شرکت پالایش گاز سوخون و قشم. *مجله دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی*، شماره ۴۸.

میرزابیگی، غضنفر؛ سالمی، صدیقه؛ سنجری، مهناز؛ شیرازی، فاطمه؛ حیدری، شیوا و ملکی، صدیقه. (۱۳۸۸). رضایت شغلی پرستاران ایران. *فصلنامه حیات*، دوره ۱۵، شماره ۱.

نادی، محمدعلی؛ گل‌پرور، محسن و سیادت، سیدعلی. (۱۳۸۸). *جامعه‌پذیری سازمانی و آرزوهای شغلی کارکنان در محیط‌های کاری*. *جامعه‌شناسی کاربردی*، سال ۲۱، شماره ۳۷، صص ۱۷۶-۱۵۹.

نظام‌آبادی، محبوبه و باستن، حامد. (۱۳۸۹). نقشه‌های مفهومی در آموزش پزشکی: بازبینی تحلیلی منابع. *فصلنامه راهبردهای آموزش*، دوره ۳، شماره ۳.

نکوئی‌مقدم، محمود و میررضایی، ناهید. (۱۳۸۴). تأثیر آموزش‌های ضمن خدمت در بهره‌وری کارکنان دانشگاه علوم پزشکی کرمان. *مجله مدیریت اطلاعات سلامت*، شماره ۳.

هویدا، رضا؛ جمشیدیان، عبدالرسول و مختاری‌فر، حجت‌اله. (۱۳۹۰). رابطه جامعه‌پذیری سازمانی و تعهد سازمانی در بین دبیران مدارس متوسطه شهر همدان. *فصلنامه جامعه‌شناسی کاربردی*، سال ۲۲، شماره ۴۳.

- Belcourt, M., Bohlander, G., & Snell, S. (2008). *Managing Human Resources*. 5th Canadian Edition. Thomson-Nelson.
- Bernardin, H. J. (2003). *Human resource Management*. United State: McGraw Hill.
- Cooper- Thomas, H. D & Anderson, N. (2006). Organizational Socialization a New Theoretical Model and Recommendations for Future Research and HRM Practices in Organizations. *Journal of Managerial Psychology*, 21(5), 492-516.
- Cousins, P.D., Handfield, R.B., Lawson, B. & Petersen, K.J. (2006). Creating Supply Chain Relational Capital: The Impact of Formal and Informal Socialization Processes. *Journal of Operations Management*, 24 . 851–863.
- Deci E. L., & Ryan R. M., (2008). Self-determination Theory: A macro Theory of Human Motivation, Development, and Health. *Canadian Psychology*, 49 (3), 182-185.
- Freeman K.B., (2011). Human Needs and Utility Maximization. *International Journal of Social Economics*, 38(3), 224-236.
- Gao, J. (2011). A Model of Organizational Socialization and Turnover Intention. *International Journal of E-Business Development*, 1(1), 22-25
- Hetland H. Hetland J., Andreassen C.S., Pallesen S., & Notelaers G. (2011). Leadership and Fulfillment of Thethree Basic Psychological Needs a Work. *Career Development International*, 16(5), 507-523.
- Ilhan T., & Ozbay, Y. (2012). The Predictive Role of Life Goals and Psychological Need Satisfaction on Subjective Well-Being. *Turkish Psychological Counseling and Guidance Journal*, 4(34), 109-118.
- James, w. w. (1993). *Human Resource Strategy*. MG HILL.
- Judge T.A., & Piccolo R.F. (2004). Transformational and Transactional Leadership: a Meta-analytic Test of Their Relative Validity. *Journal of Applied Psychology*, 89 (5), 755-68.
- Kim, T.-Y., Cable, D.M. & Kim, S. P. (2005). Socialization Tactics, Employee Proactivity, and Person-organization Fit. *Journal of Applied Psychology*, 90(2), 232-41.
- Kline, R.B. (2011). *Principles & Practice of Structural Equation Modeling*. Second Edition, New York: The Guilford Press.
- Kowtha, N. R. (2008). Engineering the Engineers: Socialization Tactics and New Engineer Adjustment in Organizations. *Academic Journal*, 55(1), 67- 81.
- Manzoor, M. & Naeem, H. (2011). Relationship of Organization Socialization with Organizational Commitment and Turnover Intention: Moderating role of Perceived Organizational Support. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. 3(8); 529-515
- Mayer A. (2008). Review Confirms Work Place Counseling Reduces Stress. *British Medical Journal*, 322: 637.
- Moore F. (2007). Work-life Balance: Contrasting Managers and Workers in an MNC. *Employee Relations*, 29(4); 385-399.
- Sapmaz F., Doğana T., Sapmaz S., Temizel S., & Dilek Tel F. (2012). Examining Predictive Role of Psychological Need Satisfaction on Happiness in terms of Self-Determination Theory. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 55; 861 – 868.

- Sheldon K.M., & Bettencourt B. A. (2002). Psychological Need-satisfaction and Subjective Well-being within Social Groups. *British Journal of Social Psychology, 41(1)*, 25-38
- Taormina, R.J. (2004). Convergent Validation of Two Measures of Organizational Socialization. *International Journal of Human Resource Management, 15(1)*, 76-94.
- Teo, T., & Noyes, J. (2012). Explaining the Intention to Use Technology among Pre-service Teachers: a Multi-group Analysis of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Interactive Learning Environments, 22(1)*, 51-66.

