



Original Article (Quantified)

Presenting the model of antecedents affecting moral-emotional acting in education

Arefeh Kazemi Malekmahmoudi¹ , Negin Jabbari² , Kiomars Niaz Azari³ 

1- PhD student, Department of educational management, Islamic Azad University, Gorgan Branch, Gorgan, Iran.

2- Associate Professor, Department of Management, Gorgan Branch, Islamic Azad University, Gorgan, Iran.

3- Professor of Management Department, Gorgan Branch, Islamic Azad University, Gorgan, Iran.

Receive:

06 May 2024

Revise:

19 July 2024

Accept:

02 October 2024

Abstract

The aim of the current research is to identify and rank the antecedents affecting moral-emotional acting in education. This research was applicable in terms of its purpose, and was carried out with a quantitative approach with an exploratory design. The research method was descriptive-survey. The statistical population in the quantitative section included education managers of Golestan province; by stratified random sampling method, as many as 270 people. The research data collection tool included a researcher-made questionnaire, and data analysis was done through exploratory and confirmatory factor analysis in SPSS21 and PLS software. The results showed that the antecedents affecting moral-emotional acting have 2 dimensions: "individual antecedents and organizational antecedents". Individual antecedents have 3 components: "knowledge and information, personality traits, and motivation", and organizational antecedents have 4 components: "organizational culture, ethical atmosphere of the organization, organizational structure, and leadership and management". Considering the factors affecting moral-emotional acting, we can observe the growth of positive organizational behaviors and the institutionalization of ethics in the organization. According to the obtained model, there is a relationship between the exogenous variables of antecedents affecting emotional acting and the endogenous variable of emotional acting, based on the factorial path coefficients of 0.680; also according to the t-value, the effect of antecedents affecting emotional acting has become significant; therefore, there is a positive and significant relationship between the antecedent variables affecting emotional acting and emotional acting. Thus, it can be concluded that; the effect of effective antecedents on emotional acting is positive and meaningful.

Keywords:

Antecedents,
Moral-emotional
Acting,
Education,
Knowledge and
Information,
Organizational
culture.

Please cite this article as (APA): kazemi Malekmahmoudi, A., jabbari, N., & Niaz Azari, K. (2024). Presenting the model of antecedents affecting moral-emotional acting in education. *Management and Educational Perspective*, 6(3), 39-57.

Publisher: research centre of resources management studies and knowledge-based business

Corresponding Author: Negin Jabbari

<https://doi.org/10.22034/jmep.2024.461406.1372>



Email: neginjabbari@gmail.com

Creative Commons: CC BY 4.0



Extended abstract

Introduction

The present age is the age of organizations, and the custodians of these organizations are human beings; on the other hand, emotional acting is inevitable in work environments and people in jobs whose careers depend on high social interactions are forced to hide their real feelings in some cases, and reveal the expected feelings in the profession (Lu & Guy, 2018). Research has also shown that all kinds of emotional acting strategies can increase the psychological stress of employees and this stress can lead to negative results such as job dissatisfaction and burnout. Many researchers have confirmed the role of emotional acting strategies in the occurrence of job burnout. On the other hand, emotional acting is related to job satisfaction. Noting that educational centers are one of the most important custodians of learning in the country's educational system, it is necessary for these centers to have the category of antecedents affecting emotional acting, which refers to the management and expression of feelings and emotions in the workplace. Considering the essential importance and necessity of emotional acting, goals and strategies; the targeting and development of this in educational affairs can have an impact on the ever-increasing and all-round development, and should be operationalized in the form of an efficient and practical model (Nixon et al, 2020). Now, based on the research done and considering the importance of the effect of emotional acting on many variables in the work environment, it becomes necessary to examine the factors affecting emotional acting; and on the other hand, considering the lack of previous research related to the subject and such research necessity in educational organizations increases the importance of doing this research. Since one of the most important, most effective and most extensive social organizations responsible for selecting and transferring cultural elements to the new generation of society is the education organization of each country (Ensafdaran et al, 2017); this organization is a device that is also considered as the general model of the official institutions and organizations of the society, and has played a constructive and essential role in the survival and continuity of human culture and civilization since a long time ago. The education organization is very important from the social, cultural, and economic point of view as well as providing the basis for human development and growth. From a social point of view, sociologists define education as a means of managing and controlling society, and consider it the factor of survival and durability of civilizations, and believe that human skills have increased to an unimaginable extent of the collection of knowledge, and human communication has become more complicated (Kang & Jang, 2022). Therefore, taking into account that emotional acting is the behavior derived from the goals of the organization in order to express the appropriate emotions of employees during work; as a result, it is necessary to address the category of emotional acting in education and finally, this research can be a model for similar researches in other organizations and industries. Also, each research, while being based on previous studies, can in turn contain new findings and data and be a prelude to conducting subsequent studies.

Considering the above, this research has tried to find out the main components of emotional acting by examining the characteristics of emotional acting through semi-structured interviews. Therefore, achieving this goal requires developed human resources in the future. Thus, in order to realize this ideal goal, education requires the training of human resources according to the needs of the society; human resources that can express appropriate emotions while working according to the goals of the organization. Therefore, in this research, we tried to answer this question: What is the appropriate model of antecedents affecting emotional acting in education in Golestan province?



Theoretical literature

-Antecedents affecting emotional acting: includes factors affecting management and planning to control and develop skills to express emotions according to the rules of the organization (Ensafdaran et al, 2017).

-Education: It is an educational organization responsible for the education of children and teenagers as well as the training of teachers (Hyati et al, 2023).

Kang & Jang (2022) conducted a research titled emotional labor of frontline employees towards their colleagues: the mediating role of team members' exchanges. In this research, the relationship between emotional labor of employees towards their colleagues and turnover intention was investigated by mediating the exchanges and supervisory listening, and the results showed that the relationship between employees' emotional labor towards their colleagues and the intention to leave the job is moderated by team member exchange, but the moderating effect of supervisory listening was found between surface action towards colleagues and team member exchange.

Nixon et al, (2020) in a research aimed at investigating the effect of collective values (culture) at the national and individual level on emotional acting strategies and employee pressure, emotional stress, turnover goals, job satisfaction and organizational commitment showed that collective values (culture) directly and reciprocally affect the emotional acting process model. Collective values (culture) were associated with higher emotional actor engagement and lower employee pressures.

Research methodology

The method of the present research is applicable in terms of its purpose, and quantitative in terms of the method of data collection. In the first stage, through a qualitative study, the indicators of moral-emotional acting were identified.

The statistical population of the research in the quantitative stage includes all education managers of Golestan province, including the heads of the general administration and their deputies, the heads of departments and their deputies, and the school principals and deputies, whose number was 902; using the method A stratified random sample, 266 people was selected for investigation.

The research data collection tool was a researcher-made questionnaire included 51 closed-ended items based on a five-point Likert scale. It measures 2 dimensions: "individual antecedents and organizational antecedents", and 7 components: knowledge and information, personality traits, motivation, organizational culture, organizational ethical climate, organizational structure, and leadership and evaluates management. Data analysis was done in the quantitative section using exploratory and confirmatory factor analysis in SPSS22 and PLS statistical software.

Research findings

In the quantitative part, exploratory factor analysis was used to identify antecedents. Kaiser-Meyer-Elkin and Bartlett proportionality tests were used to determine the adequacy and necessary conditions of the data to perform factor analysis. The findings showed that at the confidence level of 95% and the measurement error of $\alpha = 5\%$, the value of the KMO statistic was calculated to be more than 0.7.

According to the special values, 3 factors are extracted; because they have special values greater than one. The percentage of explained variance in the last column shows that if 3 factors are extracted, 83.838% of the changes in the questions can be explained by the extracted factors.

Based on the results, it was determined that; the dimension of personal antecedents has 3 components: "knowledge and information, personality trait, and motivation", which the highest

factor loading (0.928) related to question 19, and the lowest factor loading (0.699) related to question 3.

According to the special values, 4 factors are extracted; because they have special values greater than one. The percentage of explained variance in the last column shows that if 4 factors are extracted, 77.537% of the changes in the questions can be explained by the extracted factors.

Based on the results, it was determined that; the dimension of organizational antecedents has 4 dimensions "organizational culture, organizational moral atmosphere, organizational structure, and leadership and management"; which the highest factor load of 0.893 related to question 28, and the lowest factor load of 0.728 related to question 7.

Discussion and conclusion

The general results of the research showed that the antecedents affecting moral-emotional acting have 2 dimensions "individual antecedents and organizational antecedents". Individual antecedents have 3 components "knowledge and information, personality traits and motivation", and organizational antecedents have 4 components "organizational culture, ethical atmosphere of the organization, organizational structure and leadership and management". It can be said that the education system needs managers who are effective actors in the direction of excellence in the management of the education system, and the tendency of the education system should be to employ such people. Ethical-emotional acting has significant effects on various organizational processes. It should be mentioned that when organizations are designed, sometimes people are ignored and most of the focus and attention is placed on its structure and design; while organizations need to design a proper structure as much as they need to achieve the set goals, they also need the moral-emotional acting of their employees. Considering that the education organization is the largest social organization in the heart of the society, which uses huge human and financial resources for the education of students every year, it should use efficient human resources to show appropriate behavior and feelings, and respect the ethics of behavior with others who can provide the highest quality services according to the dignity of people.

علمی پژوهشی (کمی)

ارائه مدل پیشایندهای موثر بر بازیگری اخلاقی - احساسی در آموزش و پرورش

عارفه کاظمی ملک محمودی^۱، نگین جباری^۲، کیومرث نیاز آذری^۳

۱- دانشجوی دکتری گروه مدیریت آموزشی، واحد گرگان، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران.

۲- دانشیار گروه مدیریت، واحد گرگان، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران.

۳- استاد گروه مدیریت، واحد گرگان، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران.

چکیده

هدف پژوهش حاضر شناسایی و رتبه بندی پیشایندهای مؤثر بر بازیگری اخلاقی- احساسی در آموزش و پرورش است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی بوده و با رویکرد کمی با طرح اکتشافی انجام شد. روش پژوهش توصیفی-پیمایشی بود. جامعه آماری در بخش کمی شامل مدیران آموزش و پرورش استان گلستان و روش نمونه گیری تصادفی طبقه‌ای به تعداد ۲۷۰ نفر بود. ابزار گردآوری داده‌های پژوهش شامل پرسشنامه محقق ساخته بوده و تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق تحلیل عاملی اکتشافی و تاییدی در نرم افزارهای SPSS21 و PLS انجام شد. نتایج نشان داد پیشایندهای مؤثر بر بازیگری اخلاقی- احساسی دارای ۲ بعد «پیشایندهای فردی و پیشایندهای سازمانی» است. پیشایندهای فردی دارای ۳ مؤلفه «دانش و معلومات، ویژگی شخصیتی و انگیزه» و پیشایندهای سازمانی دارای ۴ مؤلفه «فرهنگ سازمان، جو اخلاقی سازمان، ساختار سازمان و رهبری و مدیریت» می‌باشد. با توجه به عوامل مؤثر بر بازیگری اخلاقی- احساسی می‌توان شاهد رشد رفتارهای مثبت سازمانی و نهادینه سازی اخلاق مداری در سازمان بود. طبق مدل آمده بین متغیرهای مکنون برون‌زا پیشایندهای مؤثر بر بازیگری احساسی با متغیر مکنون درون‌زا بازیگری احساسی، براساس ضرایب مسیر بارعاملی ۰/۶۸۰ برقرار است، همچنین با توجه به مقدار t-value تأثیر پیشایندهای مؤثر بر بازیگری احساسی بر بازیگری احساسی معنی‌دار شده است، لذا بین متغیرهای پیشایندهای مؤثر بر بازیگری احساسی و بازیگری احساسی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که؛ تأثیر پیشایندهای مؤثر بر بازیگری احساسی بر بازیگری احساسی مثبت و معنادار می‌باشد.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۲/۱۷

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۰۴/۲۹

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۷/۱۱

کلید واژه‌ها:

پیشایندها،
بازیگری اخلاقی- احساسی،
آموزش و پرورش،
دانش و اطلاعات،
فرهنگ سازمان.

لطفاً به این مقاله استناد کنید (APA): کاظمی ملک محمودی، عارفه، جباری، نگین، نیاز آذری، کیومرث. (۱۴۰۳). ارائه مدل پیشایندهای مؤثر بر بازیگری اخلاقی- احساسی در آموزش و پرورش. فصلنامه مدیریت و چشم انداز آموزش. ۳۹-۵۷. (۳)۶.

ناشر: مرکز پژوهشی مطالعات مدیریت منابع و کسب و کار دانش محور

<https://doi.org/10.22034/jmep.2024.461406.1372>

نویسنده مسئول: نگین جباری



Creative Commons: CC BY 4.0

ایمیل: neginjabbary@gmail.com

مقدمه

عصر حاضر عصر سازمان‌هاست و متولیان این سازمان‌ها انسان‌ها هستند، از طرفی بازیگری احساسی در محیط‌های شغلی اجتناب‌ناپذیر است و افراد در مشاغلی که حرفه آنها وابسته به تعاملات اجتماعی بالا است، مجبور هستند تا در پاره‌ای از موارد احساسات واقعی خود را پنهان کنند و احساسات مورد انتظار در حرفه را آشکار کنند (Lu & Guy, 2018). همچنین تحقیقات نشان داده است که انواع استراتژی‌های بازیگری احساسی می‌تواند استرس روانی کارکنان را افزایش دهد و این استرس می‌تواند نتایج منفی مانند نارضایتی شغلی و فرسودگی را به دنبال داشته باشد. بسیاری از پژوهشگران نقش استراتژی‌های بازیگری احساسی در بروز فرسودگی شغلی را تأیید کرده‌اند. از سویی دیگر، بازیگری احساسی با خشنودی شغلی رابطه دارد. توجه به اینکه مراکز آموزشی، یکی از مهم‌ترین متولیان یادگیری در نظام آموزشی کشور می‌باشند، لذا برخورداری این مراکز از مقوله پیشایندهای مؤثر بر بازیگری احساسی که به مدیریت و نحوه بیان احساسات و هیجان‌ها در محیط کار اشاره دارد ضروری است. با توجه به اهمیت و ضرورت اساسی بازیگری احساسی، اهداف و استراتژی‌ها؛ هدفمندی و توسعه این امر در امور آموزشی، می‌توان بر توسعه روزافزون و همه‌جانبه اثرگذار باشد و بایستی در قالب مدلی کارآمد و کاربردی، عملیاتی گردد (Nixon et al, 2020). حال با استناد به تحقیقات انجام شده و با توجه به اهمیت تأثیر بازیگری احساسی بر متغیرهای متعدد در محیط کاری، لزوم بررسی عوامل اثرگذار بر بازیگری احساسی ضرورت می‌یابد و از طرفی با عنایت به عدم وجود تحقیقات پیشین در ارتباط با موضوع و چنین ضرورت پژوهشی در سازمان‌های آموزشی، اهمیت انجام این پژوهش را افزایش می‌دهد. از آنجایی که یکی از مهمترین موثرترین و گسترده‌ترین سازمان‌های مختلف اجتماعی که مسئولیت انتخاب و انتقال عناصر فرهنگی را به نسل نوظخته جامعه بر عهده دارد، سازمان آموزش و پرورش هر کشور است (Ensaftaran et al, 2017). این سازمان دستگاهی است که الگوی کلی نهادها و سازمان‌های رسمی جامعه نیز به شمار می‌رود و از دیرباز نقش سازنده و اساسی در بقا و تداوم فرهنگ و تمدن بشری ایفا کرده است. سازمان آموزش و پرورش از نظر اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و فراهم کردن زمینه تکامل و رشد آدمی، اهمیت بسیار دارد. از نظر اجتماعی، جامعه‌شناسان، آموزش و پرورش را وسیله اداره و کنترل جامعه تعریف می‌کنند و آن را عامل بقا و دوام تمدن‌ها می‌دانند و معتقدند که از مجموعه دانش مهارت‌های بشری به میزان تصور نشدنی افزایش یافته و ارتباط انسان‌ها پیچیده‌تر شده است (Kang & Jang, 2022). بنابراین با توجه به اینکه بازیگری احساسی رفتارهای برگرفته از اهداف سازمان در جهت ابراز احساسات مناسب کارکنان در حین کار می‌باشد، در نتیجه پرداختن به مقوله بازیگری احساسی در آموزش و پرورش ضرورت دارد و در نهایت این پژوهش می‌تواند مدلی برای پژوهش‌های مشابه در سازمان‌ها و صنایع دیگر باشد. همچنین، هر پژوهش ضمن اینکه مبتنی بر مطالعات قبلی است به نوبه خود می‌تواند یافته‌ها و داده‌های جدیدی را در بر داشته باشد و مقدمه‌ای برای انجام مطالعات بعدی باشد (Zhang & Luong, 2019)

با توجه به موارد فوق، این پژوهش سعی نموده است با بررسی ویژگی‌های بازیگری احساسی از طریق مصاحبه نیمه ساختاریافته به مؤلفه‌های اصلی بازیگری احساسی دست یابد. لذا دستیابی به این مهم نیازمند منابع انسانی توسعه یافته در آینده است. بنابراین، برای تحقق این هدف آرمانی، آموزش و پرورش، نیازمند تربیت نیروی انسانی متناسب با نیازهای جامعه است. نیروی انسانی که بتوانند با توجه به اهداف سازمان، احساسات مناسب در حین کار را ابراز نمایند. لذا در این

پژوهش سعی شد تا به این سؤال پاسخ داده شود: مدل مناسب پیشایندهای مؤثر بر بازیگری احساسی در آموزش و پرورش استان گلستان چیست؟

ادبیات نظری

احساسات به عنوان انرژی در رفتار و تجربه آگاهانه و احساس قوی از پدیده‌ها و رویدادها، براساس توجه بسیاری از محققان و صاحب‌نظران، بخش جدانشدنی زندگی سازمانی محسوب می‌شود و هماهنگی یا ناهماهنگی احساسات ابراز شده با قوانین و استانداردهای نمایش سازمان، موضوع مورد توجه دوران حاضر است (Hokka et al, 2023).

سازمان‌ها ذاتاً اجتماعی و وابسته به انسان هستند؛ رفتار و تصمیم‌گیری انسان نیز تحت تأثیر دو پدیده شناخت و عاطفه است. واضح است کارکنانی که واجد ویژگی‌های تنظیم مناسب احساسات در محیط کار باشند، سرمایه‌های بی‌بدیل سازمانی محسوب می‌شوند، چراکه مدیریت احساسات در محل کار به‌طور فزاینده‌ای مهم و بااهمیت تلقی شده و تعاملات بین فردی، همچون بیان احساسات کارکنان به دیگران می‌تواند بر روی عملکرد هر سازمانی تأثیرگذار باشد. مدیران می‌کوشند که احساسات مثبت از طرف کارکنان در سازمان جاری شده، البته این احساسات ابراز شده الزماً همیشه احساسات واقعی کارکنان نیستند و از این جهت بازیگری احساسات نمایان شده چراکه احساساتی باید ابراز شوند که ممکن است در عالم درونی خود فرد احساسات خوبی نباشند. در حقیقت احساسات در محیط سازمانی را یک پدیده پیچیده است که می‌تواند به عنوان یک مزیت رقابتی تلقی شود (Peng et al, 2022).

بنابراین در سازمان‌های امروزی، بازیگری احساسی در محیط‌های شغلی اجتناب‌ناپذیر است و افراد در مشاغلی که حرفه آن‌ها وابسته به تعاملات اجتماعی بالاست، مجبور هستند تا در پاره‌ای از موارد احساسات واقعی خود را پنهان کنند و احساسات مورد انتظار در حرفه را آشکار کنند، بر همین اساس هاچهدل^۱ معتقد است کار احساسی نوعی تنظیم احساسات شخص است تا فرد برخی از احساسات خاص را که از شغل او انتظار می‌رود، بروز دهد (Xie et al, 2022).

- **پیشایندهای مؤثر بر بازیگری احساسی:** شامل عوامل تأثیرگذار بر مدیریت و برنامه ریزی جهت کنترل و توسعه مهارت‌ها برای ابراز احساسات متناسب با قوانین سازمان است (Ensafdar et al, 2017).

- **بازیگری احساسی:** هاچهدل بازیگری احساسی را نوعی تنظیم احساسات به منظور حفظ ظاهر و ایجاد جایگاهی مناسب از خود در نظر دیگران بیان می‌کند. همچنین بازیگری احساسی رفتارهای برگرفته از اهداف سازمان است که در جهت ابراز احساسات مناسب در حین کار نشان داده می‌شود (Lu & Guy, 2018).

- **آموزش و پرورش:** سازمان آموزشی است که مسئولیت آموزش کودکان و نوجوانان و نیز تربیت آموزگار را بر عهده دارد (Hyati et al, 2023).

احساسات را می‌توان به عنوان نهادهای اجتماعی رمزگذاری شده فرهنگی، با اشاره به مقوله‌ها و مفاهیمی که به طور اجتماعی تولید شده‌اند، درک کرد. از این رو احساسات به عنوان فرآیندهای فعالی در نظر گرفته می‌شوند که اعمال روزمره، تعاملات و پیامدهای آنها را شکل می‌دهند (Hokka et al, 2023).

پیشینه پژوهش

(Kang & Jang, 2022) پژوهشی با عنوان کار احساسی کارکنان خط مقدم نسبت به همکارانشان: نقش میانجی تبادلات اعضای تیم انجام دادند، در این پژوهش رابطه بین کار احساسی کارکنان نسبت به همکارانشان و قصد جابجایی را با میانجی گری تبادلات اعضای تیمو گوش دادن نظارتی بررسی شد و نتایج نشان داد که رابطه بین کار احساسی کارکنان نسبت به همکارانشان و قصد ترک شغل با تبادل اعضای تیم تعدیل می‌شود اما اثر تعدیل کننده گوش دادن نظارتی بین اقدام سطحی نسبت به همکاران و تبادل اعضای تیم یافت شد.

(Nixon et al, 2020) در پژوهشی با هدف بررسی تأثیر ارزشهای جمعی (فرهنگ) در سطح ملی و فردی بر استراتژیهای بازیگری احساسی و فشار کارکنان فشار عاطفی، اهداف گردش مالی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی نشان دادند که ارزشهای جمعی (فرهنگ) بر اثر بطور مستقیم و متقابل بر مدل فرآیند بازیگری احساسی تأثیر می‌گذارد. ارزشهای جمعی (فرهنگ) همراه با درگیری نیروی بازیگری احساسی بالاتر و فشارهای پایین کارمندان همراه بود.

(Wen et al, 2019) پژوهشی تحت عنوان «هوش هیجانی، بازیگری احساسی، حمایت سازمانی درک شده و رضایت‌شغلی: یک مدل تعدیل کننده» انجام دادند، این پژوهش نقش هوش هیجانی و بازیگری احساسی را بر رضایت شغلی با نقش تعدیل کننده می‌سنجد، بطوریکه استراتژیهای بازیگری عمیق و سطحی به عنوان میانجی در رابطه بین هوش هیجانی، رضایت شغلی و حمایت سازمانی درک شده می‌باشند، مطالعه بر روی ۲۷۹ نفر از کارکنان هتل‌های چین انجام گردید و نتایج نشان داد بازیگری عمیق تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی و حمایت سازمانی درک شده را تعدیل می‌نماید.

(Zhang & Luong, 2019) پیشینه‌ها و پیامدهای استراتژیهای بازیگری احساسی یعنی بازیگری سطح و عمل عمیق در بین کارمندان خدمات در چین انجام دادند. این مطالعه، نزدیکی درک شده از کارکنان با وضعیت اقتصادی مشتریان و مشتری به ترتیب عملکرد عمیق و عملکرد سطحی را پیش بینی می‌کند. در ادامه نقش میانجیگری کار عاطفی بین ویژگیهای مشتری درک شده و بهزیستی کارکنان (فرسودگی و رضایت شغلی) تأیید شد.

روش شناسی پژوهش

روش پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها کمی است. جامعه آماری پژوهش در مرحله کمی شامل کلیه مدیران آموزش و پرورش استان گلستان شامل روسای اداره کل و معاونین آنها، روسای ادارای و معاونین آنها و مدیران مدارس و معاونین که تعداد آنها ۹۰۲ نفر بود، با استفاده از روش نمونه تصادفی طبقه‌ای ۲۶۶ نفر جهت بررسی انتخاب شدند. برای تعیین حجم نمونه مورد نظر با توجه به حجم جامعه آماری از فرمول کوکران استفاده شد، در این راستا با توجه به احتمال عدم برگشت چند پرسشنامه تعداد ۳۰۰ پرسشنامه توزیع شد که در نهایت ۲۷۰ پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفت.

در مرحله اول از طریق یک مطالعه کیفی شاخصهای بازیگری اخلاقی-احساسی شناسایی شد. در مرحله دوم پژوهش نیز از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. پرسشنامه مذکور شامل ۵۱ گویه بسته پاسخ بر اساس طیف پنج درجه لیکرت

بود، پرسشنامه ۲ بعد «پیشایندهای فردی و پیشایندهای سازمانی» و ۷ مؤلفه «دانش و معلومات ۶، ویژگی شخصیتی ۷، انگیزه ۸، فرهنگ سازمان ۹، جو اخلاقی سازمان ۱۰، ساختار سازمان ۱۱ و رهبری و مدیریت ۱۲» را مورد سنجش قرار می‌دهد، روایی صوری و محتوایی پرسشنامه مورد تأیید متخصصان و اساتید قرار گرفت، مقدار شاخص‌های نسبت روایی محتوایی یا CVR برابر با ۰/۸۷ و شاخص روایی محتوایی یا CVI ۰/۶۸ به دست آمد که نشان‌دهنده قابلیت اعتماد کافی و مناسب پرسشنامه است. پایایی پرسشنامه از طریق ضریب آلفای کرونباخ در یک مطالعه مقدماتی بر روی نمونه ۳۰ نفری ۰/۹۶ محاسبه شد.

داده‌های کیفی با استفاده از روش تحلیل‌مبتنی بر کدگذاری باز، به دقت بررسی شده و رونوشت مصاحبه‌ها برای یافتن مقوله‌های اصلی، مقوله‌ها، خرده مقوله‌ها به طور منظم استفاده شدند. تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش کمی با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی و تاییدی در نرم افزارهای SPSS²¹ و PLS انجام شد.

یافته‌های پژوهش

در بخش کمی این پژوهش به منظور شناسایی پیشایندها از تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شد. برای تشخیص کفایت و شرایط لازم داده‌ها برای اجرای تحلیل عاملی، از آزمون‌های تناسب کایزر-مایر-الکین و بارتلت استفاده شد. یافته‌ها نشان داد در سطح اطمینان ۹۵٪ و خطای اندازه‌گیری $\alpha=5\%$ ، چون مقدار آماره KMO بیش‌تر از ۰/۷ محاسبه شد، همچنین نتیجه آزمون Bartlett نشان داده که سطح معناداری کوچکتر از ۰/۰۵ محاسبه شده است ($\text{Sig} < 0/05$)، لذا شواهد کافی برای تأیید فرض صفر مشاهده نشده و فرض پژوهش تأیید می‌گردد و داده‌ها همبسته می‌باشند. لذا داده‌ها کفایت و همبستگی لازم جهت اجرای تحلیل عاملی اکتشافی را دارند. در ادامه به بررسی تحلیل عاملی اکتشافی و تعیین میزان بارعاملی هر یک از ابعاد و مولفه‌های آن‌ها پرداخته خواهد شد.

جدول ۱- نتایج تحلیل عاملی اکتشافی جهت تعیین تعداد عامل‌های تاثیرگذار در بعد پیشایندهای فردی

عامل	مقدار ویژه اولیه		مجموع مجذور بارهای استخراجی (قبل از چرخش)			مجموع مجذور بارهای چرخش یافته (بعد از چرخش)		
	درصد	تراکمی	درصد	تراکمی	مقدار کل	درصد	تراکمی	مقدار کل
۱	۵۹/۰۷۹	۵۹/۰۷۹	۵۹/۰۷۹	۵۹/۰۷۹	۱۱/۸۱۶	۴۰/۷۵۸	۴۰/۷۵۸	۸/۱۵۲
۲	۱۷/۸۵۲	۷۶/۹۳۰	۱۷/۸۵۲	۷۶/۹۳۰	۳/۵۷۰	۶۷/۷۲۵	۲۶/۹۶۷	۵/۳۹۳
۳	۶/۹۰۸	۸۳/۸۳۸	۶/۹۰۸	۸۳/۸۳۸	۱/۳۸۲	۸۳/۸۳۸	۱۶/۱۱۳	۳/۲۲۳

چنانچه در جدول (۱) ملاحظه می‌شود، با توجه به مقادیر ویژه ۳ عامل استخراج می‌شود؛ چون آن‌ها دارای مقادیر ویژه بزرگ‌تر از یک هستند. درصد واریانس تبیین شده در ستون آخر نشان می‌دهد که اگر ۳ عامل استخراج شود، ۸۳٪/۸۳۸ از تغییرات سؤالات توسط عوامل استخراج شده قابل تبیین هستند.

جدول ۲- نتایج آزمون تحلیل عاملی اکتشافی و تعیین میزان بارعاملی بعد پشایندهای فردی

شماره	کد سؤال	نسبت اشتراک	بارعاملی اول	بارعاملی دوم	بارعاملی سوم
۱	AA1	۰/۷۱۴	۰/۳۱۸	۰/۱۱۸	۰/۷۷۴
۲	AA2	۰/۸۰۴	۰/۳۳۹	۰/۱۰۷	۰/۸۲۳
۳	AA3	۰/۵۹۷	۰/۳۱۸	۰/۰۹۸	۰/۶۹۷
۴	AA4	۰/۷۸۸	۰/۳۷۷	۰/۱۴۶	۰/۷۹۰
۵	AB1	۰/۸۵۱	۰/۸۶۷	۰/۱۸۸	۰/۲۵۳
۶	AB2	۰/۸۶۱	۰/۸۶۸	۰/۱۹۴	۰/۲۶۴
۷	AB3	۰/۸۵۹	۰/۸۲۴	۰/۲۳۹	۰/۳۵۱
۸	AB4	۰/۸۴۶	۰/۸۴۳	۰/۲۰۵	۰/۳۰۵
۹	AB5	۰/۸۴۸	۰/۸۵۴	۰/۲۴۷	۰/۲۴۰
۱۰	AB6	۰/۸۹۹	۰/۸۸۹	۰/۱۹۸	۰/۲۶۴
۱۱	AB7	۰/۸۶۱	۰/۸۵۹	۰/۱۸۹	۰/۲۹۷
۱۲	AB8	۰/۹۰۷	۰/۸۹۶	۰/۱۸۵	۰/۲۶۵
۱۳	AB9	۰/۸۵۱	۰/۸۷۳	۰/۲۰۴	۰/۲۱۷
۱۴	AB10	۰/۸۵۳	۰/۸۴۹	۰/۲۳۳	۰/۲۷۹
۱۵	AB11	۰/۴۶۳	۰/۴۷۹	۰/۳۴۹	۰/۳۳۴
۱۶	AC1	۰/۸۹۷	۰/۱۹۰	۰/۹۲۲	۰/۱۱۰
۱۷	AC2	۰/۸۷۰	۰/۲۱۲	۰/۹۰۲	۰/۱۰۶
۱۸	AC3	۰/۸۷۷	۰/۲۳۰	۰/۹۰۱	۰/۱۱۵
۱۹	AC4	۰/۸۸۶	۰/۱۸۷	۰/۹۱۰	۰/۱۵۱
۲۰	AC5	۰/۹۰۴	۰/۱۸۳	۰/۹۲۸	۰/۰۹۷
۲۱	AC6	۰/۷۷۱	۰/۲۱۷	۰/۸۴۸	۰/۰۶۷

همان‌طور که در جدول (۲) ملاحظه می‌گردد، سؤال ۱۵ با توجه به پایین بودن بارعاملی از مجموعه سؤالات حذف می‌شود. جدول ۵ میزان بارعاملی اصلاح شده را نشان می‌دهد.

جدول ۳- نتایج آزمون تحلیل عاملی اکتشافی و تعیین میزان بارعاملی پشایندهای فردی

شماره	کد سؤال	نسبت اشتراک	بارعاملی اول	بارعاملی دوم	بارعاملی سوم
۱	AA1	۰/۷۱۵	۰/۳۱۹	۰/۱۲۰	۰/۷۷۴
۲	AA2	۰/۸۰۸	۰/۳۴۰	۰/۱۱۰	۰/۸۲۵
۳	AA3	۰/۶۰۰	۰/۳۱۹	۰/۱۰۱	۰/۶۹۹
۴	AA4	۰/۷۹۰	۰/۳۷۸	۰/۱۴۹	۱/۷۹۱
۵	AB1	۰/۸۵۱	۰/۸۶۷	۰/۱۸۹	۰/۲۵۱
۶	AB2	۰/۸۶۳	۰/۸۶۸	۰/۱۹۶	۰/۲۶۵
۷	AB3	۰/۸۵۹	۰/۸۲۴	۰/۲۴۰	۰/۳۵۰

۰/۳۰۵	۰/۲۰۷	۰/۸۴۳	۰/۸۴۷	AB4	۸
۰/۲۴۲	۰/۲۴۹	۰/۸۵۴	۰/۸۵۰	AB5	۹
۰/۲۶۵	۰/۲۰۰	۰/۸۹۰	۰/۹۰۲	AB6	۱۰
۰/۲۹۶	۰/۱۹۱	۰/۸۵۹	۰/۸۶۲	AB7	۱۱
۰/۲۶۶	۰/۱۸۷	۰/۸۹۶	۰/۹۱۰	AB8	۱۲
۰/۲۱۴	۰/۲۰۴	۰/۸۷۳	۰/۸۵۰	AB9	۱۳
۰/۲۷۶	۰/۲۳۳	۰/۸۴۹	۰/۸۵۱	AB10	۱۴
۰/۱۰۸	۰/۹۲۲	۰/۱۸۹	۰/۸۹۷	AC1	۱۵
۰/۱۰۴	۰/۹۰۳	۰/۲۱۲	۰/۸۷۰	AC2	۱۶
۰/۱۱۴	۰/۹۰۱	۰/۲۲۹	۰/۸۷۸	AC3	۱۷
۰/۱۴۹	۰/۹۱۰	۰/۱۸۷	۰/۸۸۶	AC4	۱۸
۰/۰۹۵	۰/۹۲۸	۰/۱۸۳	۰/۹۰۴	AC5	۱۹
۰/۰۷۰	۰/۸۵۰	۰/۲۱۷	۰/۷۷۵	AC6	۲۰

بر اساس نتایج حاصل از جدول (۳) مشخص شد که؛ بعد پیشایندهای فردی دارای ۳ مؤلفه «دانش و معلومات، ویژگی شخصیتی و انگیزه» است که بیشترین بارعاملی ۰/۹۲۸ مربوط به سؤال ۱۹ و کمترین بارعاملی ۰/۶۹۹ مربوط به سؤال ۳ می باشد. بارعاملی اول مربوط به مؤلفه (ویژگی شخصیتی) است که شامل سوالهای ۵ تا ۱۴ می باشد، در این مؤلفه بیشترین بارعاملی ۰/۸۹۶ به سؤال ۱۲ و کمترین بارعاملی ۰/۸۲۴ به سؤال ۷ مربوط می شود. بارعاملی دوم مربوط به مؤلفه (انگیزه) است که شامل سوالهای ۱۵ تا ۲۰ می باشد، در این مؤلفه بیشترین بارعاملی ۰/۹۲۸ به سؤال ۱۹ و کمترین بارعاملی ۰/۸۵۰ به سؤال ۲۰ مربوط می شود. بارعاملی سوم مربوط به مؤلفه (دانش و معلومات) است که شامل سوالهای ۱ تا ۴ می باشد، در این مؤلفه بیشترین بارعاملی ۰/۸۲۵ به سؤال ۲ و کمترین بارعاملی ۰/۶۹۹ به سؤال ۳ مربوط می شود.

جدول ۴- نتایج آزمون تحلیل عاملی اکتشافی و تعیین تعداد عامل های تاثیرگذار بعد پیشایندهای سازمانی

عامل	مقدار ویژه اولیه		مجموع مجددور بارهای استخراجی (قبل از چرخش)			مجموع مجددور بارهای یافته (بعد از چرخش)		
	درصد	تراکمی	درصد	تراکمی	مقدار کل	درصد	تراکمی	مقدار کل
۱	۴۶/۷۰۹	۴۶/۷۰۹	۴۶/۷۰۹	۴۶/۷۰۹	۱۳/۵۴۶	۲۸/۵۳۶	۲۸/۵۳۶	۸/۲۷۵
۲	۱۲/۴۶۵	۵۹/۱۷۴	۱۲/۴۶۵	۵۹/۱۷۴	۳/۶۱۵	۴۸/۰۱۰	۱۹/۴۷۵	۵/۶۴۸
۳	۱۱/۶۷۹	۷۰/۸۵۳	۱۱/۶۷۹	۷۰/۸۵۳	۳/۳۸۷	۶۶/۱۸۳	۱۸/۱۷۳	۵/۲۷۰
۴	۶/۶۸۴	۷۷/۵۳۷	۶/۶۸۴	۷۷/۵۳۷	۱/۹۳۸	۷۷/۵۳۷	۱۱/۲۵۴	۳/۲۹۳

چنانچه در جدول (۴) ملاحظه می شود، با توجه به مقادیر ویژه ۴ عامل استخراج می شود؛ چون آنها دارای مقادیر ویژه بزرگ تر از یک هستند. درصد واریانس تبیین شده در ستون آخر نشان می دهد که اگر ۴ عامل استخراج شود، ۷۷/۵۳۷٪ از تغییرات سؤالات توسط عوامل استخراج شده قابل تبیین هستند.

جدول ۵- نتایج آزمون تحلیل عاملی اکتشافی و تعیین میزان بار عاملی بعد پیشایندهای سازمانی

شماره	کد سؤال	نسبت اشتراک	بار عاملی اول	بار عاملی دوم	بار عاملی سوم	بار عاملی چهارم
۱	BA1	۰/۷۹۹	۰/۲۱۰	۰/۱۰۳	۰/۸۵۳	۰/۱۲۸
۲	BA2	۰/۶۹۷	۰/۲۱۳	۰/۱۲۷	۰/۷۸۹	۰/۱۱۷
۳	BA3	۰/۷۲۷	۰/۱۰۷	۰/۰۷۱	۰/۸۴۳	۰/۰۰۸
۴	BA4	۰/۷۵۷	۰/۲۲۶	۰/۱۴۸	۰/۸۲۷	۰/۰۰۸
۵	BA5	۰/۷۲۹	۰/۱۹۱	۰/۱۵۵	۰/۸۰۷	۰/۱۳۴
۶	BA6	۰/۷۷۳	۰/۲۰۱	۰/۱۱۵	۰/۸۴۵	۰/۰۷۰
۷	BA7	۰/۶۷۸	۰/۱۹۰	۰/۳۳۴	۰/۷۲۸	۰/۰۱۶
۸	BB1	۰/۷۸۸	۰/۲۸۱	۰/۷۸۶	۰/۱۷۱	۰/۲۴۸
۹	BB2	۰/۷۸۱	۰/۲۱۶	۰/۸۱۸	۰/۱۶۳	۰/۱۹۵
۱۰	BB3	۰/۷۷۹	۰/۲۳۷	۰/۸۳۳	۰/۰۸۰	۰/۱۵۱
۱۱	BB4	۰/۸۵۳	۰/۲۳۰	۰/۸۵۲	۰/۱۹۰	۰/۱۹۵
۱۲	BB5	۰/۸۱۷	۰/۲۲۷	۰/۸۳۳	۰/۱۵۰	۰/۲۲۲
۱۳	BB6	۰/۸۳۵	۰/۲۷۵	۰/۸۳۷	۰/۱۷۶	۰/۱۶۶
۱۴	BB7	۰/۷۶۶	۰/۲۸۶	۰/۷۷۹	۰/۲۱۴	۰/۱۷۷
۱۵	BC1	۰/۷۷۱	۰/۸۱۸	۰/۲۶۹	۰/۰۸۶	۰/۱۴۷
۱۶	BC2	۰/۷۷۱	۰/۸۱۵	۰/۳۰۲	۰/۰۹۹	۰/۰۷۸
۱۷	BC3	۰/۷۵۰	۰/۸۰۲	۰/۳۱۳	۰/۰۷۵	۰/۰۵۵
۱۸	BC4	۰/۸۵۰	۰/۸۸۲	۰/۱۹۳	۰/۱۸۰	۰/۰۳۱
۱۹	BC5	۰/۸۳۱	۰/۸۷۳	۰/۱۹۲	۰/۱۶۵	۰/۰۷۷
۲۰	BC6	۰/۸۲۷	۰/۸۶۶	۰/۱۶۵	۰/۱۹۳	۰/۱۱۲
۲۱	BC7	۰/۸۱۸	۰/۸۶۳	۰/۱۷۱	۰/۱۸۴	۰/۰۹۴
۲۲	BC8	۰/۷۱۷	۰/۷۹۸	۰/۱۴۵	۰/۲۰۷	۰/۱۲۵
۲۳	BC9	۰/۷۵۳	۰/۸۰۹	۰/۱۸۷	۰/۲۱۰	۰/۱۳۹
۲۴	BC10	۰/۷۸۳	۰/۸۱۱	۰/۱۷۵	۰/۳۰۳	۰/۰۵۴
۲۵	BC11	۰/۶۴۸	۰/۷۲۹	۰/۱۳۶	۰/۲۶۱	۰/۱۷۳
۲۶	BD1	۰/۶۶۴	۰/۱۲۸	۰/۱۶۳	۰/۱۳۰	۰/۷۷۷
۲۷	BD2	۰/۸۶۱	۰/۱۴۹	۰/۲۴۸	۰/۰۷۵	۰/۸۷۸
۲۸	BD3	۰/۸۸۰	۰/۱۱۳	۰/۲۵۶	۰/۰۷۱	۰/۸۹۳
۲۹	BD4	۰/۷۸۲	۰/۱۴۹	۰/۲۹۰	۰/۰۶۶	۰/۸۱۹

بر اساس نتایج حاصل از جدول (۵) مشخص شد که؛ بعد پیشایندهای سازمانی دارای ۴ بعد «فرهنگ سازمان، جو اخلاقی سازمان، ساختار سازمان و رهبری و مدیریت» است که بیشترین بار عاملی ۰/۸۹۳ مربوط به سؤال ۲۸ و کمترین بار عاملی ۰/۷۲۸ مربوط به سؤال ۷ می باشد. بار عاملی اول مربوط به مؤلفه (ساختار سازمان) است که شامل سوال‌های ۱۵ تا ۲۵ می باشد، در این مؤلفه بیشترین بار عاملی ۰/۸۸۲ به سؤال ۱۸ و کمترین بار عاملی ۰/۷۲۹ به سؤال ۲۵ مربوط می شود.

بارعاملی دوم مربوط به مؤلفه (جو اخلاقی سازمان) است که شامل سوال‌های ۸ تا ۱۴ می‌باشد، در این مؤلفه بیش‌ترین بارعاملی ۰/۸۵۲ به سؤال ۱۱ و کم‌ترین بارعاملی ۰/۷۷۹ به سؤال ۱۴ مربوط می‌شود. بارعاملی سوم مربوط به مؤلفه (فرهنگ سازمان) است که شامل سوال‌های ۱ تا ۷ می‌باشد، در این مؤلفه بیش‌ترین بارعاملی ۰/۸۵۳ به سؤال ۱ و کم‌ترین بارعاملی ۰/۷۲۸ به سؤال ۷ مربوط می‌شود. بارعاملی چهارم مربوط به مؤلفه (رهبری و مدیریت) است که شامل سوال‌های ۲۶ تا ۲۹ می‌باشد، در این مؤلفه بیش‌ترین بارعاملی ۰/۸۹۳ به سؤال ۲۸ و کم‌ترین بارعاملی ۰/۷۷۷ به سؤال ۲۶ مربوط می‌شود. در ادامه برای تأیید پیشایندهای مؤثر بر بازیگری اخلاقی - احساسی از تحلیل عاملی تاییدی استفاده شد که نتایج در جدول (۶) ارائه شده است:

جدول ۶- نتایج حاصل از یافته‌های تحلیل عاملی تاییدی

متغیر	بعد	t-value	ضریب استاندارد	R ²	مؤلفه	t-value	ضریب استاندارد	R ²	
پیشایندهای مؤثر بر بازیگری احساسی	پیشایندهای فردی	۹۸/۱۴۰	۰/۹۳۷	۰/۸۷۹	دانش و معلومات	۲۴/۰۱۸	۰/۷۵۲	۰/۵۶۶	
					ویژگی شخصیتی	۱۶۶/۹۶۴	۰/۹۴۵	۰/۸۹۴	
					انگیزه	۱۷/۲۹۲	۰/۶۸۵	۰/۴۷۰	
	پیشایندهای سازمانی					فرهنگ سازمان	۲۰/۲۶۸	۰/۶۸۵	۰/۴۷۰
						جو اخلاقی سازمان	۳۰/۴۲۴	۰/۸۰۹	۰/۶۵۵
						ساختار سازمان	۴۲/۲۰۰	۰/۸۶۹	۰/۷۵۶
						رهبری و مدیریت	۱۰/۲۳۵	۰/۵۵۴	۰/۳۰۷

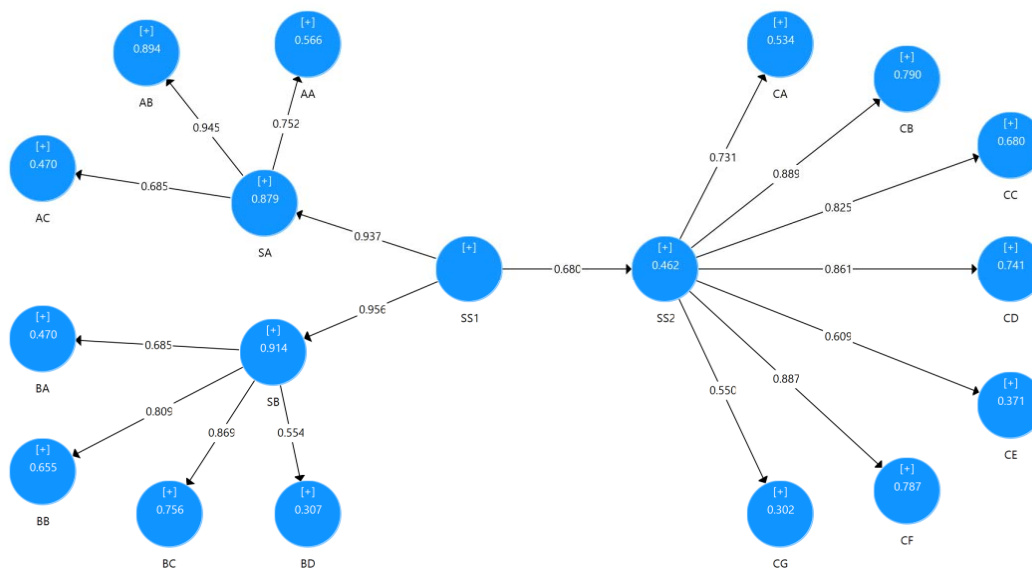
نتایج تحلیل عاملی تاییدی مندرج در جدول (۷) نشان می‌دهند که در سطح اطمینان ۹۹٪ مقادیر t-value برای تمام ابعاد و مولفه‌های پیشایندهای مؤثر بر بازیگری اخلاقی - احساسی در خارج بازه (۲/۵۸، -۲/۵۸) قرار دارند. پیشایندهای سازمانی با ضریب استاندارد ۰/۹۵۶ دارای تأثیر بیش‌تر و پیشایندهای فردی با ضریب استاندارد ۰/۹۳۷ دارای تأثیر کم‌تر می‌باشند. رتبه‌بندی پیشایندهای مؤثر بر بازیگری اخلاقی - احساسی بر حسب میزان بارعاملی هر یک از ابعاد به شرح جدول (۸) می‌باشد.

جدول ۸- رتبه‌بندی پیشایندهای مؤثر بر بازیگری اخلاقی - احساسی بر حسب میزان بارعاملی

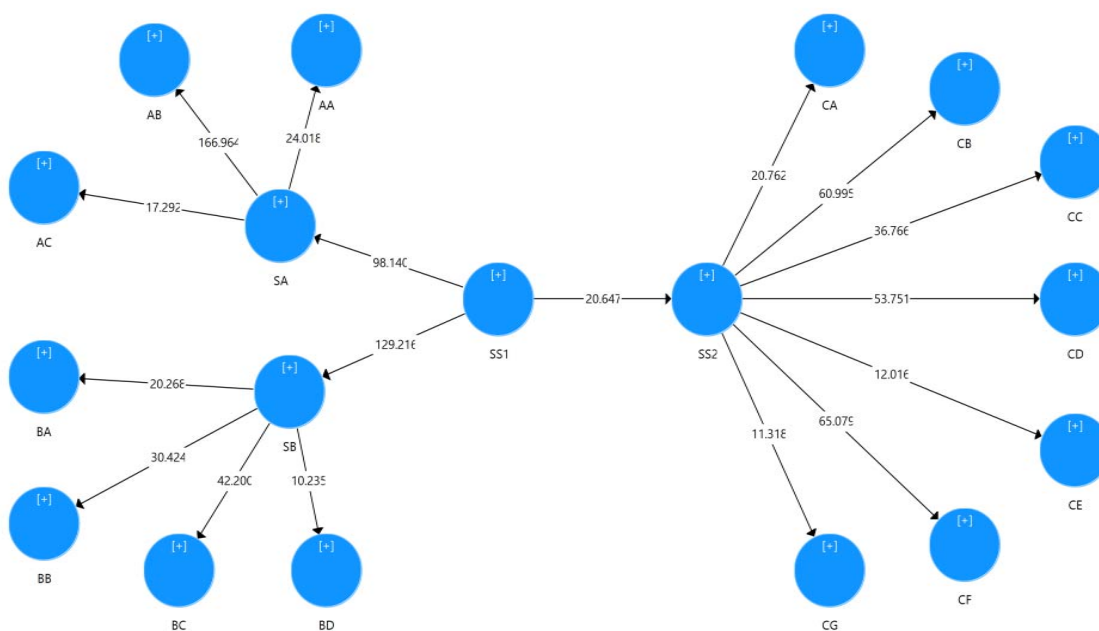
رتبه	بارعاملی	مؤلفه‌ها	رتبه	بارعاملی	ابعاد
۲	۰/۷۵۲	دانش و معلومات			پیشایندهای فردی
۱	۰/۹۴۵	ویژگی شخصیتی	۲	۰/۹۳۷	
۳	۰/۶۸۵	انگیزه			
۳	۰/۶۸۵	فرهنگ سازمان			پیشایندهای سازمانی
۲	۰/۸۰۹	جو اخلاقی سازمان	۱	۰/۹۵۶	
۱	۰/۸۶۹	ساختار سازمان			
۴	۰/۵۵۴	رهبری و مدیریت			

بر اساس نتایج حاصل از جدول (۸) مشخص شد که تأثیر همه ابعاد و مولفه‌ها بر پیشایندهای مؤثر بر بازیگری اخلاقی - احساسی تأیید می‌گردد. بعد پیشایندهای سازمانی با بارعاملی ۰/۹۵۶ دارای رتبه اول و بعد پیشایندهای فردی با بارعاملی ۰/۹۳۷ دارای رتبه آخر است.

به منظور ارائه مدل پیشایندهای مؤثر بر بازیگری احساسی در آموزش و پرورش استان گلستان از آزمون معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار pls استفاده شد که در نمودارهای زیر ارائه شده است.



نمودار ۱: مدل ساختاری در حالت تخمین استاندارد ضرایب مسیر



نمودار ۲: مدل ساختاری در حالت معنی داری ضرایب مسیر

جدول ۹: نتایج حاصل از یافته‌های تحلیل مسیر

متغیرها	t آماره	ضریب استاندارد
تأثیر پیشایندهای مؤثر بر بازیگری احساسی بر بازیگری احساسی	۲۰/۶۴۷	۰/۶۸۰

طبق این نتایج بین متغیرهای مکنون برونزا پیشایندهای مؤثر بر بازیگری احساسی با متغیر مکنون درونزا بازیگری احساسی، براساس ضرایب مسیر بارعاملی ۰/۶۸۰ برقرار است، همچنین با توجه به مقدار t-value که در خارج بازه (۲/۵۸ و -۲/۵۸) قرار دارد در سطح اطمینان ۹۹٪ تأثیر پیشایندهای مؤثر بر بازیگری احساسی بر بازیگری احساسی معنی دار شده است، لذا بین متغیرهای پیشایندهای مؤثر بر بازیگری احساسی و بازیگری احساسی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که؛ تأثیر پیشایندهای مؤثر بر بازیگری احساسی بر بازیگری احساسی مثبت و معنادار می‌باشد.

بر اساس آزمون کلی مدل PLS، علاوه بر این برای بررسی کیفیت کلی مدل از معیار GoF^1 استفاده شد. با توجه به اینکه مقدار AVE برابر است با: ۰/۸۵۸ و همچنین مقدار R^2 برابر است با: ۰/۶۲۲ در نتیجه مقدار معیار GOF برابر می‌شود با:

$$GOF = ۰/۷۳۱$$

با توجه به سه مقدار معرفی شده برای GOF و حاصل شدن مقدار ۰/۷۳۱ برای GOF که بسیار بیشتر از قوی است، نشان از برازش کلی قوی مدل دارد و این نشان می‌دهد که این پیش‌بینی تا ۰/۹۸ برای نمونه‌های بزرگتر محقق می‌شود و به صورت کلی برازش مناسب مدل کلی تأیید می‌شود یعنی مجموع مدل ساختاری و مدل اندازه‌گیری کیفیت مناسبی در تبیین رفتار متغیرهای تحقیق دارند.

در پایان مدل نهایی پژوهش که برگرفته و ترکیبی از خروجی تحلیل کیفی و مدل معادلات ساختاری است در نمودار (۳) ارائه شده است. در مدل مذکور ابتداء چشم انداز مدل، اهداف مدل، مبانی نظری و چارچوب ادراکی مدل ارائه شده و در نهایت ارزش‌یابی و بازخورد مدل مورد توجه قرار گرفته است.



نمودار ۳: مدل پارادایمی پیشایندهای مؤثر بر بازیگری احساسی در آموزش و پرورش استان گلستان

بحث و نتیجه گیری

تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش نشان داد که پیشاندهای فردی بازیگری اخلاقی - احساسی دارای ۳ بعد «دانش و معلومات، ویژگی شخصیتی و انگیزه» است. در مطالعه (Firozi et al, 2019) مشخص شد که نشانه‌های بدنی، اضطراب و بی‌خوابی، نارساکنش وری اجتماعی و افسردگی رابطه معنی داری با بازیگری احساسی ایفا می‌کنند، در پژوهشی (Lu & Guy, 2018) گزارش شد که جهت‌گیری هدف عملکرد و ویژگی‌های شخصیتی تأثیر مثبت و معنی داری بر بازیگری اخلاقی - احساسی دارند. در مطالعه (Park et al, 2019) نیز نشان داده شد که ویژگی‌های شخصیتی و انگیزه افراد در بازیگری احساسی نقش معنی داری دارند، این نتایج می‌تواند همسو با یافته‌های پژوهش حاضر باشد. در تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت برخورداری از مهارت‌های ارتباطی ۱۳ و شناخت کافی از منافع و مصالح سازمان عوامل موثری بر ایفای نقش‌های افراد در سازمان‌ها هست، زمانی که افراد تحصیلات و اطلاعات لازم در زمینه شغل مورد نظر خود را داشته باشند و با تجربه کاری آن را ادغام کنند، می‌توانند بازیگران موثری برای سازمان باشند، باید عنوان کرد داشتن روابط اجتماعی بالا و رعایت حقوق دیگران، پایبندی به قوانین و مقررات حرفه‌ای سازمان شاخصه‌های کلیدی مؤثر بر بازیگری اخلاقی - احساسی هستند که در کنار تعهد نسبت به سازمان، وقت‌شناس بودن و وفاداری به ارزش‌ها و اهداف سازمان می‌تواند رفتارهای احساسی و اخلاقی کارکنان را مدیریت کند، کارکنان با داشتن جذابیت رفتاری و مدیریت وظایف و کارها در سازمان می‌تواند تأمل ورزی و اندیشیدن در کار را توسعه بخشند که ارتباطی مؤثری با شغل خود برقرار کنند، همچنین آنها با داشتن اعتماد به نفس و خودباوری در فعالیتهای سازمانی درگیر می‌شوند و برای شغل خود دارای برنامه و هدف خواهند شد، همچنین وجود عزم و اراده کافی برای انجام وظایف شغلی به همراه خوش‌بین بودن انگیزه لازم در انجام وظایف شغلی را به آنها می‌دهد و زمینه خستگی ناپذیری و تلاش در انجام کارها را فراهم می‌آورد، تمام موارد بیان شده می‌تواند نقش موثری بر بازیگری اخلاقی - احساسی داشته باشند، لذا شناسایی متغیرهایی چون دانش و معلومات، ویژگی شخصیتی و انگیزه به عنوان عوامل فردی مؤثر بر بازیگری اخلاقی - احساسی منطقی به نظر می‌رسد. همچنین نتایج نشان داد که پیشاندهای سازمانی بازیگری اخلاقی - احساسی دارای ۴ بعد «فرهنگ سازمان، جو اخلاقی سازمان، ساختار سازمان و رهبری و مدیریت» است. در پژوهشی مشخص شد که حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر مثبت و معنی داری بر بازیگری اخلاقی - احساسی دارد (Nixon et al, 2011, Banisi, 2019)، این نتایج در مطالعه (Wen et al, 2019) نیز مورد تأیید قرار گرفت، در مطالعه (Zhang & Luong, 2019) گزارش شد که رضایت از شغل و بهزیستی ۱۴ کارکنان تأثیر مثبت و معنی داری بر بازیگری اخلاقی - احساسی دارند، در مطالعه (Lu, 2019) نقش عدالت سازمانی ۱۵ را به عنوان یک منبع مهم تأثیرگذار بر بازیگری اخلاقی - احساسی مورد تأیید قرار گرفت. در پژوهش (Nixon et al, 2020) نیز مشخص شد ارزش جمعی در فرهنگ حاکم بر سازمان نقش موثری بر بازیگری احساسی دارند، این نتایج می‌تواند همسو با یافته‌های پژوهش حاضر باشد. در تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت که ترویج فرهنگ شایسته‌سالاری و وجود فرهنگ انعطاف‌پذیری در سازمان به همراه وجود فرهنگ عدالت و برابری به دور از تبعیض در سازمان می‌تواند فضای مبتنی بر کارگروهی و مشارکتی در سازمان فراهم آورد، جو مشارکتی و صمیمانه در سازمان یکی شاخص‌های کلیدی توسعه بازیگری اخلاقی - احساسی است، در این راستا وجود فضای صداقت و اعتماد بین مدیران و کارکنان می‌تواند به یک راهبرد استراتژیک مورد نظر قرار گیرد، کارکنان برای توسعه رفتارهای اخلاقی و

احساسی نیازمند صمیمیت در محیط کار هستند، آن‌ها با افزایش فرصت‌های شغلی، تناسب ساختار سازمان با فرایند آموزشی و تمرکززدایی در سیاست‌گذاری آموزشی می‌تواند احساس خود را در محیط کار کنترل و مدیریت کنند و متناسب با فضای اخلاقی مورد نیاز در سازمان رفتار کنند، باید عنوان کرد در دسترس بودن منابع مالی برای توسعه حرفه-ای کارکنان و استفاده از سیستم باز در مدیریت سازمان به کاهش بوروکراسی و سلسله مراتب در سازمان ختم می‌شود، که با تشویق ایده‌ها و نظرات سازنده در سازمان به طور عملی و علمی، می‌توان همسویی سیاست‌ها، قوانین و مقررات و بخش‌های پشتیبانی با مدیریت سرمایه‌های فکری را به ارمغان آورد، مدیران تحول آفرین و آینده‌نگر، نیز نقش موثری بر بازیگری اخلاقی-احساسی دارند، آن‌ها می‌توانند با تزریق روحیه تحول آفرین کارکنان را به سوی رفتارهای اخلاقی و کنترل عواطف و احساسات خود سوق دهند، در نهایت وجود نمودار سازمانی مشخص در سازمان و روشن و شفاف بودن اهداف سازمان از جمله عوامل سازمانی هستند که بر بازیگری اخلاقی-احساسی موثرند. لذا شناسایی متغیرهایی چون فرهنگ سازمان، جو اخلاقی سازمان، ساختار سازمان و رهبری و مدیریت به عنوان عوامل سازمانی مؤثر بر بازیگری اخلاقی-احساسی-احساسی منطقی به نظر می‌رسد. پرداختن به بازیگری اخلاقی-احساسی و شناسایی پیشایندهای مؤثر بر آن می‌تواند راهگشای مباحث مرتبط با مدیریت در نظام آموزش و پرورش باشد.

پژوهش حاضر جزء اولین کوشش‌ها در ایران برای شناسایی پیشایندهای بازیگری اخلاقی-احساسی می‌باشد، که در بین مدیران آموزش پرورش انجام گرفت. تعمیم یافته‌های این تحقیق به سازمانهای و مدیران دیگر با محدودیت مواجه است. همچنین برای افزایش تعمیم پذیری یافته‌ها توصیه می‌شود این تحقیقات در سازمانهای دیگر و با نمونه‌های دیگر تکرار شود.

در راستا نتایج به دست آمده به مسئولان و مدیران آموزش و پرورش پیشنهاد می‌شود که عوامل مؤثر بر بازیگری اخلاقی-احساسی را در آموزش و پرورش شناسایی نمایند تا از این طریق بتوانند بازیگری اخلاقی-احساسی را ارتقاء داده و موجب بهبود عملکرد سازمان شوند. در راستای نتایج به دست آمده به مدیران و مسئولان آموزش و پرورش با تلاش هر چه بیشتر برای ایجاد ارتباطات بهتر و مثبت‌تر با کارکنان، موجبات انگیزش آن‌ها را فراهم نماید تا بدین طریق احساسات مثبت در محیط کار افزایش و احساسات منفی به حداقل ممکن برسد همچنین پیشنهاد می‌شود که کارگاه‌ها و دوره‌های آموزشی مرتبط با بازیگری اخلاقی-احساسی برای کارکنان برگزار نمایند. مدیران و مسئولان آموزش و پرورش، فرهنگ مشارکتی را در آموزش و پرورش نهادینه سازند و زمینه‌ای فراهم کنند که کارکنان از مهارت‌های ارتباطی کافی برخوردار باشند تا بتوانند با همکاران و ارباب رجوع ارتباط مناسب برقرار نمایند. همچنین جوی حاکی از اخلاق مداری، احترام و اعتماد متقابل بین مدیران و کارکنان برقرار شود و اهداف سازمان روشن و شفاف و در جهت بهبود عملکرد سازمان باشد.

References:

- Banisi P. (2019). Relationship between Work Ethics & Mental Health with Organizational Growth . *Int. J. Ethics Soc*; 1 (2):42-52. <http://ijethics.com/article-1-30-en.html>
- Ensafdaran, F., Naami, A., Karaei, A., & Dastan, N. (2017). The relationship between emotional acting with job burnout and life satisfaction according to the moderating role of supervisor support in nurses in Shiraz hospitals, *Organizational Culture Management Quarterly*, 16(3), 589-569. [in pershian].



- Firozi M, & Shakori H. (2018). Mask on emotions: The role of emotional acting on nurses' psychological health and resilience. *Journal of Psychiatric Nursing*; 6(6): 89-95. (In Persian). URL: <http://ijpn.ir/article-۱-۱۱۷۷-fa.html>. [in pershian].
- Hyati, S., Fazel, H., & Chepr, L. 2023. Evaluation of the needs assessment process of the training courses for the staff of the general sports and youth departments. *Quarterly journal of education management and perspective*. 6(2):315-332. <https://doi.org/10.22034/jmep.2024.422428.1257>. [in pershian].
- Hokka, P., Vahasantanen, K., & Paloniemi, S. (2023). An integrative Approach to Emotional Agency at Work. *Vocations and Learning*, 13(1), 1–25. <https://doi.org/10.1007/s12186-019-09226-z>
- Kang, J., & Jang J. 2022. Frontline employees' emotional labor toward their co-workers: The mediating role of team member exchange. *International Journal of Hospitality Management*. 102(1):103130. DOI:10.1016/j.ijhm.2021.103130
- Lu X. (2019). The Palgrave Handbook of Global Perspectives on Emotional Labor in Public Service; 41: 101- 117.
- Lumsden K, & Black A. (2017). Austerity policing, emotional labour and the boundaries of police work: an ethnography of a police force control room in England. *Br J Criminol*;58(3): 606-23. <https://doi.org/10.1093/bjc/azx045>
- Nixon, E., Ceylan, S, Nelson, E., & Alabak, M. 2020. Emotional labour, collectivism and strain: a comparison of Turkish and U.S. service employees. *An International Journal of Work, Health & Organisations Latest Articles*,34(2):1-21. DOI:10.1080/02678373.2019.1598515
- Nixon S A E, Ceylan C, Nelson CE, & Merve A. (2020). Emotional labour, collectivism and strain: a comparison of Turkish and U.S. service employees. *An International Journal of Work, Health & Organisations Latest Articles*; 34 (2): 168-188. <https://doi.org/10.1080/02678373.2019.1598515>
- Nixon, S A E., Liu-Qin, Y., Paul, E S., & Zhang, X. (2011). Emotional Labor in China: Do Perceived Organizational Support and Gender Moderate the Process?. *Stress Health*; 27 (4):289-305. DOI:10.1002/smi.1359
- Park Heyeon, H O. & Sunjoo, B. (2019). The Role of Occupational Stress in the Association between Emotional Labor and Mental Health: A Moderated Mediation Model. Department of Public Health Medical Services, *Seoul National University Bundang Hospital*, Seoul. <https://doi.org/10.3390/su11071886>
- Peng c, xue k, tian y, zhang x, jing x & luo h (2022) organizational emotional capability perspective: research on the impact of psychological capital on enterprise safety performance. *front. psychol*. 13:854620. doi: 10.3389/fpsyg.2022.854620
- Wen, J., Huang, S S., & Hou, P. (2019). Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model. *International Journal of Hospitality Management*; 81: 120-130. DOI:10.1016/j.ijhm.2019.01.009
- Xie, L., Wilson, J., & Sheron, T. (2022). Emotional in Team: a Scoping Literature reviw. *European Journal of trating and development*. <https://doi.org/10.1108/ejtd-01-2022-0002>
- Zhang Y, & Luong A. (2019). Emotional labor of customer service employees in ChinaNankai Business Review International. ISSN: 2040-8749. DOI:10.1108/NBRI-01-2018-0005