



**مجله اخلاق پزشکی**  
دوره پانزدهم، شماره چهل و ششم، ۱۴۰۰  
<https://doi.org/10.22037/mej.v15i46.34676>  
Journal Homepage: <http://journals.sbm.ac.ir/me>



دسترسی آزاد

مقاله پژوهشی

## تدوین مدلی جامع برای وفاداری پرستاران در دوران کرونا در بیمارستان گلستان اهواز

زهرا بالدی<sup>۱</sup>، حاجیه رجبی فرجاد<sup>۲\*</sup>، امیراشکان نصیری پور<sup>۳</sup>

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد گروه مدیریت دولتی، واحد الکترونیکی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.
۲. دانشیار گروه مدیریت منابع انسانی، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران.
۳. دانشیار گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، واحد الکترونیکی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

### چکیده

**زمینه و هدف:** وفاداری کارکنان، عاملی مهمی در جهت نیل به اهداف سازمانی و افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان است. با این رویکرد، پژوهش حاضر با هدف تدوین مدلی جامع برای وفاداری پرستاران در دوران کرونا در بیمارستان گلستان اهواز انجام شد.

**مواد و روش‌ها:** پژوهش حاضر از نظر هدف، توسعه‌ای - کاربردی و روش پژوهش، ترکیبی (کیفی - کمی) از نوع داده‌بنیاد) می‌باشد. در بخش کیفی از خبرگان مدیریت منابع انسانی و پرستاران خبره با حداقل ۱۵ سابقه کار دارای مدرک کارشناسی ارشد به روش غیر تصادفی هدفمند و روش مطالعه در بخش کمی از نوع توصیفی بوده و از میان پرستاران بیمارستان گلستان اهواز بر اساس فرمول کوکران تعداد ۲۱۵ نفر به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. نتایج مصاحبه با استفاده از روش داده‌بنیاد و با استفاده از نرم‌افزار Maxqda و در بخش کمی از مدل معادلات ساختاری تجزیه و تحلیل گردید.

**ملاحظات اخلاقی:** درباره اهداف پژوهش و محرمانگی اطلاعات به شرکت‌کنندگان توضیح داده شد و رضایت آگاهانه به صورت کتبی اخذ گردید.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد که عوامل علی مؤثر بر وفاداری پرستاران در دوران کرونایی را در عامل سازمانی باید جستجو کرد. مطابق با مراحل کدگذاری باز و محوری و انتخابی صورت‌گرفته از داده‌ها می‌توان وفاداری پرستاران را در این تحقیق شامل ابعاد رفتاری و نگرشی دانست. مطابق با نتایج حاصل از مرحله کدگذاری باز (۴۳ مفهوم) و محوری (۷ مقوله) و انتخابی تحقیق می‌توان این‌گونه عنوان نمود که شرایط علی (شامل عوامل سازمانی، شرایط زمینه‌ای شامل عوامل مرتبط با شغل)، و عوامل مداخله‌گر (انگیزش شغلی و فراسازمانی) شناخته شدند. همچنین استفاده از راهبردهای همانند پاداش و انگیزش شغلی می‌تواند در ایجاد وفاداری پرستاران در دوران شیوع کرونا مورد توجه قرار گیرد. همچنین نتایج بخش کمی نشان داد که مدل ارائه‌شده از برازش مناسبی برخوردار است.

**نتیجه‌گیری:** با توجه به نتایج حاصل از این پژوهش ضروری است مدیران به مجموعه‌ای از مهارت‌ها و فناوری‌ها مسلط شوند تا بتوانند شناخت مناسبی از وضعیت و خواسته‌های کارکنان خود کسب نمایند. همچنین به منظور کم‌شدن درک نادرست مدیران از کارکنان، دوره‌های آموزشی منابع انسانی با هدف بهبود روابط مدیران و کارکنان تشکیل شود و مدیران درکی بهتر و واقع‌بینانه‌تر از وضعیت کارکنان داشته باشند.

### اطلاعات مقاله

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۲/۰۷  
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۴/۰۲  
تاریخ انتشار: ۱۴۰۰/۰۹/۱۰

### واژگان کلیدی:

وفاداری  
انگیزش شغلی  
عوامل سازمانی  
کرونا  
پرستاران

\* نویسنده مسئول: حاجیه رجبی فرجاد  
آدرس پستی: ایران، تهران، دانشگاه علوم انتظامی امین، گروه مدیریت منابع انسانی.  
کد پستی: ۱۴۹۸۶۱۹۹۹۱  
پست الکترونیک: [hajieh\\_rajabi@yahoo.com](mailto:hajieh_rajabi@yahoo.com)

## ۱. مقدمه

وفاداری و رضایت کارکنان از عوامل کلیدی موفقیت و بقای سازمان‌های خدمت‌مدار هستند. از آنجا که انتظار می‌رود کارکنان وفادار و متعهد در جهت منافع سازمان خود عمل نمایند. از این رو وفاداری و تعهد مورد توجه بسیار قرار گرفته است و در سال‌های اخیر پژوهش‌های مربوط به وفاداری و به خصوص حوزه درمان و سلامت در متون و منابع مدیریت به کرات مشاهده می‌شود. بسیاری از این مطالعات نشان داده‌اند که کارکنان وفادار نشانه‌ای از ارزش سازمان هستند و تعهد بیشتری در رابطه با توسعه مستمر کیفیت خدمات سازمان دارند (۱).

در ماه دسامبر ۲۰۱۹ نوع جدیدی از ویروس کرونا در شهر ووهان چین شناسایی شد و به سرعت در تمام چین گسترش یافت. طبق گزارش کمیسیون بهداشت ملی چین، تا ۴ فوریه ۲۰۲۰ حدود ۲۵۰۰۰ نفر به این بیماری مبتلا شدند (۲). دامنه همه‌گیری این بیماری از شهر ووهان به ۳۱ استان چین و سپس به کشورهای دیگر نیز گسترش یافت، چنانکه در زمان کوتاهی مناطق مختلفی از جهان، من جمله ایران با شیوع این بیماری رو به رو شدند (۳). این بیماری مسری، بزرگ‌ترین شیوع از زمان شیوع شدید سندرم حاد تنفسی سارس در سال ۲۰۰۳ بوده است و با احتمال ایجاد بیماری تنفسی شدید، به سرعت بر دولت، سازمان‌ها و سیستم‌های بهداشتی تأثیر گذاشته است. میلیون‌ها زندگی به طور قابل توجهی تغییر کرده و فرآیندی جهانی در حال انجام است. ویروس کرونا، یک بحران پزشکی عمومی را ایجاد کرده که نیازمند پاسخ اضطراری مناسب است (۴).

شیوع همه‌گیری بیماری کووید ۱۹، همان رویدادی است که از آن به عنوان نقطه عطفی در تاریخ بشر یاد شده و انتظار می‌رود که زین پس به تبع آن در بسیاری از نوشته‌ها، مطالعات، سخنرانی‌ها و... جهان را به دو دوره جهان پیش از کرونا و جهان پساکرونا تقسیم نمایند (۵). شیوع سریع و غیر

قابل کنترل از ویژگی‌های بارز این پدیده است که آن را به یک بحران برای تمام جهان تبدیل نموده است و پس از تلاش و تجربه سیاست‌های مختلف برای مهار و کنترل آن، بسیاری از محققان و دانشمندان (به ویژه محققان حوزه سلامت) را به این باور رسانده است که جهان می‌بایست به تدریج، هم‌زیستی با این ویروس را بیاموزد و در تجربه زندگی روزمره خود، جایی را برای آن لحاظ نمایند (۵). این پدیده در نگاه اول، صرفاً در ارتباط با امور بهداشت و سلامت کارکنان، به منظور تأمین سلامت جامعه قابل تحلیل است، چراکه یکی از مهم‌ترین عواملی که در حال حاضر در موفقیت سازمان‌های خدماتی/بهداشتی تأثیر اساسی دارد، وفاداری پزشکان، پرستاران و کارکنان بیمارستان‌ها به مبارزان صف اول مبارزه با کرونا نسبت به اهداف، ارزش‌ها و مأموریت‌های سازمان است. بر این اساس، حفظ سلامت جسمی و روحی آنان مهم‌ترین مسأله‌ای است که می‌بایست در نظر گرفته شده و در راستای رفع مشکلات، نیازها و تقویت کادر درمانی همه ارکان دولت موظفند حمایت‌های لازم را به عمل آورند (۶). در شرایط حاکم بر فضای اقتصادی جهان و وجود بازارهای متغیر و متحول و رقابتی، حفظ و نگهداری کارکنان و ایجاد نگرش‌های مطلوب نسبت به سازمان محل خدمت آن‌ها، در حقیقت به عنوان عظیم‌ترین و ارزشمندترین سرمایه هر سازمان محسوب می‌شود و از اهمیت والایی برخوردار است، یکی از نگرش‌های مطلوب وفاداری کارکنان است. وفاداری علاوه بر اینکه به صورت کلی به عنوان یک ویژگی شخصیتی دارای ارزش دینی، اخلاقی و اجتماعی فراوانی است، در محیط‌های سازمانی نیز ویژگی تأثیرگذاری در میان کارکنان محسوب می‌شود. یکی از مهم‌ترین عواملی که در عصر حاضر در موفقیت سازمان‌ها تأثیر اساسی دارد وفاداری کارکنان نسبت به اهداف، ارزش‌ها و مأموریت سازمان است (۷).

وفاداری کارکنان نسبت به سازمان، شامل انجام فعالیت‌های غیر موظف جهت کمک به بهبود تصویر بیرونی سازمان،

کارکنان بی تفاوت نباشد و به صورت مادی و معنوی در مقابل وفاداری، آن‌ها را مورد حمایت قرار دهد، موجب سلامتی نگرشی کارکنان و رضایت شغلی آنان خواهد شد (۱۴). تناسب شغل با مهارت‌ها و علایق از دیگر، عوامل ایجادکننده وفاداری کارکنان در سازمان است (۱۵). اینکه افراد فعالیتی را انجام دهند که استعداد انجام آن را داشته باشند و نسبت به آن علاقمند باشند، موجب می‌شود که با تمرکز بیشتر و دقت بالاتر و کوشش بیشتری کارهای خود در سازمان را انجام دهند و در نتیجه به کار خود وفادار بمانند (۱۶). برعکس زمانی که وظایف شغلی کارکنان با مهارت‌ها و علایق آن‌ها در تناسب نباشد، افراد از روی اجبار وظایف خود را انجام می‌دهند و از سوی دیگر راه برای بروز خلاقیت کارکنان نیز دشوار می‌شود. موقعیت آرمانی در سازمان موقعیتی است که مدیران را قادر می‌سازد افراد را در سمت‌هایی بگمارند که مهارت‌های خود را به کار برند و کارآمد باشند. کارکنان احساس خواهند کرد که توانایی‌های بالقوه آن‌ها تشخیص داده شده است و سازمان سطوح بالایی از اثربخشی خواهد داشت. بدین ترتیب منافع شخصی و اقتصادی فرد، سازمان و جامعه به طور کلی به حداکثر خواهد رسید (۱۷). بررسی مقالات و مطالعات محققان نشان می‌دهد که تعهد سازمانی و وفاداری کارکنان، با یکدیگر پیوند تنگاتنگی دارند، به گونه‌ای که تمیزدادن آن‌ها از یکدیگر چندان امکان‌پذیر نیست محققان دیدگاه‌های مختلفی در خصوص مفهوم وفاداری کارکنان دارند. H.Beaker (۱۹۶۰ م) وفاداری را به شکل یک فرایند شرح داده است، این محقق معتقد است که اگر فردی با وجود آگاهی از شرایط بهتر یک شغل، حقوق بیشتر و شرایط مناسب‌تر، از پذیرش آن شغل به منظور حفظ شغل فعلی‌اش، امتناع کند، وفاداری فرد به سازمان پنداشته می‌شود. از دیدگاه Allen & Meyer (۱۹۹۷ م) وفاداری با سه فاکتور قابل شناسایی است: ۱- اعتقاد قوی به ارزش‌های سازمان؛ ۲- تلاش زیاد برای تحقق اهداف سازمان؛ ۳- تمایل زیاد برای

فداکاری در راه منافع سازمانی، حمایت از هویت سازمان در شرایط، زمان و مکان‌های مختلف و احساس وفاداری به رهبران مؤسسه است (۸). وفاداری سازمانی بهره‌وری را بالا می‌برد و تضمینی است بر کیفیت مطلوب خدمات و تولیدات و یکی از مهم‌ترین زمینه‌سازهای نوآوری در محیط‌های کار است. وفاداری تنها محدود به اطاعت در محیط کار نیست، بلکه تشویق دیگران در محیط کار را نیز شامل می‌شود (۷). وقتی احساس تعلق و وفاداری سازمانی وجود داشته باشد، محیطی صمیمی و آشنا در سازمان به وجود می‌آید. در چنین فضایی که کارکنان با همدیگر با گذشت زمان آشنا می‌شوند و احساس تعلق و وفاداری به زندگی در یک گروه را پیدا نموده‌اند، انجام کارها بسیار سهل‌تر است و فعالیت‌های گروهی به خوبی و با سرعت توسعه پیدا می‌کند (۹).

از دیدگاه Allen & Meyer (۱۹۹۷ م) وفاداری با سه عامل قابل شناسایی است: ۱- اعتقاد قوی به ارزش‌های سازمان (۱۰)؛ ۲- تلاش زیاد برای تحقق اهداف سازمان؛ ۳- تمایل زیاد به ماندن در سازمان (۱۱). وفاداری سازمانی شامل دو بعد وفاداری نگرشی و وفاداری رفتاری است: وفاداری نگرشی، نوعی احساس پیوند، تقابل و اعتماد است. Guest (۱۹۹۵ م) وفاداری نگرشی را درک و اعتقاد قوی به پذیرش اهداف ارزش‌های سازمانی دانسته و این‌گونه بیان می‌دارد که وفاداری نگرشی تمایل شدید به حفظ عضویت در سازمان محل استخدام، تلاش فراوان در قبال سازمان و یا فراتر از توان خود عمل کردن در جهت منافع سازمان تعریف می‌کند (۶). وفاداری رفتاری زمانی ایجاد می‌شود که فرد با نوع خاصی از رفتار هویت می‌یابد (۱۲) و نگرش خود را با آن رفتار متناسب می‌نماید. Gust (۱۹۸۷ م) معتقد است که اگرچه مدل رفتاری وفاداری نسبت به مدل وفاداری نگرشی تخصصی‌تر است، اما در شکل‌گیری سیاست‌های کلی مدیریت منابع انسانی کاربرد کمتری دارد (۱۳). مسأله دیگری که مطرح است، پاداش وفاداری است. مدیریت نسبت به وفاداری

محیط‌های کاری می‌باشد. بر این اساس، مطالعه حاضر ارائه الگوی وفاداری پرستاران در شرایطی که ویروس کرونا تمامی ابعاد مختلف سازمانی و برون سازمانی را تحت تأثیر قرار داده است، می‌باشد.

در تحقیقات قبلی به صورت جداگانه و در قالب رویکرد نظریه آزمایشی به بررسی روابط متغیرهای مختلف با وفاداری پرداخته شده است. در این تحقیق در قالب رویکرد نظریه‌پردازی به ارائه تئوری داده بنیاد وفاداری کارکنان گلستان اهواز با در نظر گرفتن تمامی اجزا آن در قالب یک مدل جامع اقدام خواهد شد. با ارائه این مدل در بعد نظری درک و فهم بهتر و جامع‌تری از وفاداری کارکنان صورت خواهد گرفت. همچنین با عنایت به موارد فوق، به نظر می‌رسد که با ایجاد بسترهای لازم برای فراهم‌نمودن محیطی لازم برای وفاداری کارکنان، می‌توان به مزایای زیر دست پیدا کرد:

- با افزایش وفاداری به سازمان، احساس تعهد، تعلق و رضایت شغلی کارکنان ارتقا می‌یابد.

- افزایش میزان صمیمیت و ارتباط مؤثر پرستاران با یکدیگر و با سازمان.

- انجام بهتر وظایف در مراکز درمانی در مواجهه با بیماران کرونایی و کاهش مدت زمان بستری بیماران.

ضمن اینکه عدم توجه کافی به مقوله وفاداری پرستاران، تبعات منفی برای فرد، سازمان و جامعه خواهد داشت:

- کاهش انگیزش شغلی، افزایش میزان ترک خدمت، کاهش تعهد سازمانی و ... .

شیوع بیماری کرونا بعد از حوزه سلامت، بیشترین تأثیر را در حوزه اقتصاد گذاشته و تمام کشورها، از جمله ایران به یقین رسیده‌اند که دوران پرتلاطمی در حوزه اقتصادی خواهند داشت.

## ۲. ملاحظات اخلاقی

شرکت‌کنندگان در این پیمایش، اطلاعات لازم در خصوص اهداف پژوهش و محرمانگی اطلاعات دریافت نمودند. مشارکت داوطلبانه بود و پاسخ‌دهندگان رضایت داوطلبانه خود را به

ماندن در سازمان. در این مدل وفاداری فرد به سازمان، به دلیل تعهدی است که فرد نسبت به سازمان و اهداف آن دارد (۱۸). در پژوهش امیران (۱۳۹۴ ش.) وفاداری، احساس تعلق روحی و عاطفی به سازمان و حساسیت لازم به آنچه که مظهر سازمان بوده و متعلق به آن در نظر گرفته شده است (۱۴). در پژوهش Rachel Pi و همکاران (۲۰۰۹ م.) وفاداری کارکنان به تداوم همکاری با سازمان نسبت داده شده است. در این پژوهش شاخص‌هایی برای وفاداری کارکنان در نظر گرفته شده است که عبارتند از: ۱- تمایل به تداوم همکاری با سازمان؛ ۲- انجام کار بیشتر؛ ۳- احساس تعلق به سازمان؛ ۴- پذیرش مسئولیت‌های بیشتر. نتایج این پژوهش نشان داده است که وفاداری کارکنان سبب بهبود کیفیت خدمات می‌گردد (۱۹).

شیوع ویروس کرونا در کشور و شرایطی که هم‌اکنون درگیر آن هستیم، سبب گردیده تا کادر درمانی بیمارستان‌ها خسته و کم‌رمق شوند. در واقع این نیروها هم‌زمان می‌بایست علاوه بر ارائه خدمات درمانی و مراقبتی از بیماران، مراقب خودشان هم باشند. از طرف دیگر، مشکلات معیشتی و هزینه‌های زندگی و عدم پرداخت به موقع مطالبات و... دست به دست هم داده تا مدافعان سلامت، دچار فرسودگی جسمی و روحی شوند. در این بین، وضعیت پرستاران به عنوان افراد تیم مرتبط با پزشکی سخت‌تر از کادر پزشکی است، زیرا نیروهای پرستاری در عین حال که وقت بیشتری را در کنار بیماران سپری می‌کنند، در مقابل از مزایای کمتری برخوردار هستند و همین مسأله، آن‌ها را کم‌انگیزه ساخته و سطح وفاداری را در آن‌ها کاهش خواهد داد. از سوی دیگر بررسی‌های به عمل آمده بیانگر انجام تحقیقات مختلف در حوزه مفاهیم گوناگون مرتبط با وفاداری بدون توجه به مرزهای مفاهیم مورد بررسی از یکسو و عدم اتخاذ رویکردی جامع به منظور نظریه‌پردازی از سوی دیگر، لزوم اتخاذ رویکردی جامع با در نظر گرفتن پیشایندها و پیامدها و شرایط خرد و کلان دخیل در بروز این پدیده در

تحلیل شماتیک و نظریه داده‌بنیاد از Strauss & Corbin (۱۹۹۸ م.) استفاده شد. داده‌های حاصل از مصاحبه طی سه مرحله کدگذاری تحلیل انجام شد. استفاده از کدگذاری باز مقوله‌ای مدل شناسایی شد و سپس در مرحله کدگذاری محوری پیوند بخش کیفی بر اساس استخراج کدها انجام شد. شایان ذکر است که در بخش کمی از مدل معادلات ساختاری و نرم‌افزار Smart PLS 2 برای برآزش آزمون استفاده شد.

#### ۴. یافته‌ها

نتایج اطلاعات جمعیت‌شناختی نشان می‌دهد بیشترین فراوانی مربوط به پاسخ‌دهندگان مرد با ۵۵ درصد و کمترین فراوانی مربوط به پاسخ‌دهندگان زن با ۴۵ درصد است. فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب سطح تحصیلات بیشترین فراوانی مربوط به پاسخ‌دهندگان دارای مدرک لیسانس با ۴۵ درصد و کمترین فراوانی مربوط به مدرک دکتری با ۳ درصد است. فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب سابقه کاری نشان می‌دهد بیشترین فراوانی نسبی مربوط به پاسخ‌دهندگان دارای ۱۱ تا ۱۵ سال با ۴۷ درصد و کمترین فراوانی مربوط به پاسخ‌دهندگان یک تا پنج سال با ۹ درصد است. فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب سن پاسخ‌دهندگان بیشترین فراوانی مربوط به پاسخ‌دهندگان دارای سنی بین ۳۶ تا ۴۰ سال با ۴۴ درصد و کمترین فراوانی مربوط به پاسخ‌دهندگان دارای سنی کمتر از ۲۵ سال با ۰ درصد است.

۴-۱. **کدگذاری باز:** در این روش پس از گردآوری داده‌ها و تنظیم آن به صورت نوشتاری بخش‌هایی از متن‌های نوشتاری مثل عبارت باید جمله انتخاب و به صورت اطلاعات کدگذاری شده، شماره‌گذاری شد. پژوهشگر در مرحله کدگذاری باز و با کدگذاری بر اساس واحد معنایی تعداد ۷۹ مفهوم اولیه را استخراج و پس از ویرایش تعداد ۶۴ مورد از آن‌ها را به عنوان مفاهیم نهایی استخراج نمود. این کدهای اولیه در جدول ۱ نشان داده شده است.

صورت مکتوب اعلام نمودند. از سوی دیگر، در پرسشنامه نیز گزینه‌ای در زمینه رضایت آگاهانه از مشارکت، تعبیه شده بود که به همراه پاسخ‌ها ثبت می‌شد.

#### ۳. مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر از نظر روش شناسی از نوع تحقیقات آمیخته (کیفی - کمی) است. پژوهش از لحاظ نتیجه جزء تحقیقات توسعه‌ای است که جامعه آماری این پژوهش کلیه خبرگان مدیریت منابع انسانی و پرستاران بیمارستان گلستان اهواز می‌باشد که جهت اجرای تحقیق بعد از طراحی سؤالات کلی و تدوین فرایند مصاحبه، مصاحبه‌های عمیق با خبرگان و کارشناسان انجام شد. مصاحبه‌ها به مدت ۶۰ الی ۱۰۰ دقیقه و به صورت باز و با هر کدام از صاحب‌نظران به طول انجامید. بعد از اتمام هر مصاحبه، مصاحبه‌ها به صورت کامل بر روی کاغذ پیاده‌سازی و اقدام به کدگذاری اولیه شد تا مفاهیم اولیه استخراج شود. در این مطالعه ۱۷ مصاحبه نیمه‌ساختاریافته رودررو با متخصصان انجام شد که پس از مصاحبه ۱۰ به بعد تکرار اطلاعات دریافتی مشاهده شد، اما برای اطمینان بیشتر تا مصاحبه ۱۴ ادامه یافت. مصاحبه‌های انجام‌شده بر اساس نظریه داده‌بنیاد تجزیه و تحلیل شد. در پژوهش حاضر جهت گردآوری اطلاعات در بخش کیفی از مصاحبه باز استفاده شده است و سپس با استفاده از اسناد و مدارک موجود در رابطه با موضوع پژوهش در این حیطه قرار می‌گیرند که مجموعه داده‌های گردآوری‌شده در این پژوهش با استفاده از تکنیک تحلیل مضمون با هم ترکیب می‌شود، سپس کدهای به دست‌آمده در قالب پرسشنامه محقق‌ساخته تدوین و به این صورت ابزار پژوهش در بخش کمی پرسشنامه می‌باشد، برای بررسی روایی یافته‌های پژوهش را برای مشارکت‌کنندگان ارائه و متن نظریه توسط آن‌ها مطالعه و نقطه نظرات آن‌ها در طی مراحل ابزارسازی اعمال شد. در پایان این پژوهش توسط اساتید مورد مطالعه و بازبینی قرار گرفت و مواردی جهت اصلاح یا تغییر نظریه نهایی بیان شد. در راستای تجزیه و تحلیل داده‌ها از

عادلانه، فراهم بودن فرصت پیشرفت، عدالت میان فردی، عدالت زبانی، عدالت اطلاعاتی، عدالت در پرداخت و عدالت مشاهده‌ای احساس می‌شود.

در مرحله مقوله‌محوری به مفهوم وفاداری وفاداری پرستار در بیمارستان گلستان اهواز دست یافته شد. یکی از موارد مهم در مرحله کدگذاری انتخابی انتخاب مقوله‌محوری می‌باشد که در این تحقیق می‌توان آن را در قالب وفاداری پرستاران دانست، چراکه مقوله هسته اصلی وفاداری پرستاران را نشان می‌دهد که تمام مقوله‌های دیگر دارای ارتباط مناسب با آن می‌باشد. همچنین وفاداری پرستاران مقوله‌ای است که در داده‌ها به فراوانی مورد اشاره قرار گرفته است. به این معنا که در اکثر مصاحبه‌ها عبارتهای معطوف به مقوله‌محوری قابل مشاهده می‌باشد. مطابق با مراحل کدگذاری باز و محوری و انتخابی صورت‌گرفته از داده‌ها می‌توان وفاداری پرستاران را در این تحقیق شامل دو بعد کلی رفتاری و نگرشی دانست.

مطابق با نتایج حاصل از مرحله کدگذاری باز و محوری و انتخابی تحقیق می‌توان این‌گونه عنوان نمود که شرایط زمینه‌ای مؤثر در جهت وفاداری پرستاران بیمارستان گلستان اهواز، متناسب بودن شغل، حقوق و مزایا، رضایت شغلی، امنیت شغلی، استقلال شغلی، جایگاه سازمانی، ثبات شغلی، پیشرفت شغلی، خودمختاری و محیط کار می‌باشند. همچنین نتایج حاصل از کدگذاری‌ها نشان داد که عوامل انگیزش درونی، انگیزش ذاتی، عوامل فردی، عوامل شغلی، عوامل سازمانی و سطح تحصیلات به عنوان عوامل مداخله‌گر در وفاداری پرستاران بیمارستان گلستان اهواز شناخته شدند.

نتایج مصاحبه‌های انجام‌شده نشان داد که استفاده از راهبردهای همانند توجه به انگیزش درونی، انگیزش ذاتی، عوامل فردی، عوامل شغلی، سطح تحصیلات، پاداش بیرونی غیر مالی، پاداش بیرونی مالی و پاداش درونی یا ذاتی می‌تواند در ایجاد وفاداری پرستاران در دوران شیوع کرونا مورد توجه قرار گیرد.

در مرحله اول تلاش برای این بود که نکات کلیدی و مورد تأکید مصاحبه‌شوندگان، استخراج شود که در نهایت محقق پس از حذف موارد مشابه به ۶۴ کد باز در جدول یک رسید. «پرستاران این بیمارستان» در این مرحله مقوله‌های عمده بر اساس ابعاد دسته‌بندی شد. در این مرحله مقوله‌های تولید شده به صورت منطقی و تحلیلی به دنبال هم فهرست‌وار آورده شده است. کدهای به دست‌آمده در مرحله اول در قالب ۷ مفهوم انتزاعی مقوله‌بندی شدند. نتایج این کدگذاری و نحوه تحلیل و ترکیب مفاهیم اولیه در قالب مفاهیم ثانویه، در جدول ۲ و ۳ نشان داده شده‌اند.

مفاهیمی که در مرحله کدگذاری اولیه استخراج شدند، شامل ۷ مفهوم بودند که در طراحی الگوی عوامل مؤثر بر وفاداری پرستاران در بیمارستان گلستان اهواز نقش دارند. در ادامه به بررسی و استخراج مقوله‌های می‌پردازیم.

با توجه به مقدار به دست‌آمده برای معیار GOF، می‌توان گفت، مدل وفاداری کارکنان دارای برازش مناسبی (قوی) است. جداول ۷ تا ۱۰ میزان ضریب مسیر و آماره تی هر یک از مؤلفه‌ها را نشان می‌دهد. اندازه ضریب مسیر نشان‌دهنده قدرت و قوت رابطه بین دو متغیر بوده و برای معنادار بودن ضریب مسیر لازم است مقدار آماره تی هر مسیر از عدد ۱/۹۶ بیشتر باشد.

نتایج نشان داد که عوامل علی مؤثر بر وفاداری پرستاران در دوران کرونایی در عامل سازمانی باید جستجو کرد. عوامل سازمانی منتج از مصاحبه با خبرگان نشان داد که وفاداری به ارزش‌های سازمانی، تعهد سازمانی، جو سازمانی، بهبود فضای سازمانی و حمایت سرپرستان و در نهایت عدالت سازمانی نمود پیدا می‌کند. به عنوان نمونه می‌توان به نظرات شرکت‌کنندگان در این پیمایش اشاره کرد. «رؤسای بخش‌ها و مدیران بیمارستان باید در جهت برقراری پاداش و کارانه با توجه به میزان تلاش پرستاران تلاش کنند.» از سوی دیگر عدالت سازمانی در ابعاد مختلفی همانند عدالت در پرداخت، عملکرد

مطابق نتایج مندرج، می‌توان بیان نمود، این معیارها (آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا) در مورد متغیرهای پنهان (چالش‌ها) مقدار مناسبی را اتخاذ نموده‌اند.

روایی واگرا: Fornell and Larker برای بررسی روایی واگرا، مقایسه جذر میانگین واریانس تبیین شده هر سازه با مقادیر ضرایب همبستگی بین سازه‌ها را پیشنهاد کرده‌اند.

همانطور که در جدول ۸ مشاهده می‌گردد، مقادیر قطر اصلی ماتریس (جذر ضرایب میانگین واریانس تبیین شده هر سازه) از مقادیر پایین (ضرایب همبستگی بین هر سازه با سازه‌های دیگر) بیشتر بوده و این مطلب نشان‌دهنده قابل قبول بودن روایی واگرای سازه‌هاست.

- برازش مدل ساختاری: برازش بخش ساختاری مدل از طریق بررسی مقادیر  $R^2$  (واریانس تبیین شده) و  $Q^2$  (قدرت پیش‌بینی مدل) صورت می‌پذیرد.  $R^2$  معیاری است که نشان از تأثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا دارد و سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی  $R^2$  در نظر گرفته می‌شود.  $Q^2$  معیاری است که قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌سازد و در صورتی که مقدار  $Q^2$  در مورد یک سازه درون‌زا سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را کسب نماید، به ترتیب نشان از قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی سازه یا سازه‌های برونزای مربوط به آن را دارد. مطابق نتایج زیر، معیارها ( $Q^2$  و  $R^2$ ) مقادیر مناسبی (قوی) را اتخاذ نموده‌اند.

- برازش مدل کلی: برای بررسی برازش مدل کلی از معیار Gof (نیکویی برازش) استفاده می‌شود. بدین ترتیب که توسط این معیار، محقق پس از بررسی برازش بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل پژوهش، برازش بخش کلی را نیز کنترل می‌نماید که سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای معیار Gof معرفی شده است. این معیار مطابق فرمول زیر محاسبه می‌گردد:

نتایج مصاحبه‌های انجام شده نشان داد که پیامدهای ایجاد وفاداری پرستاران در دوران کرونا را می‌توان در دو بعد فردی و سازمانی مورد بررسی قرار داد. در بعد فردی، رضایت شغلی بالاتر، سلامتی روانی، انگیزش شغلی بالاتر و کیفیت زندگی کاری پرستاران و در بعد سازمانی نیز می‌توان به مواردی همچون افزایش بهره‌وری، رضایتمندی مشتریان، کاهش آثار زیان‌بار اقتصادی و کاهش میزان مرگ و میر اشاره کرد.

برای اعتبارسنجی مدل وفاداری کارکنان، از روش مدلیابی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار Smart PLS استفاده شده است. روش Smart PLS برای برازش و ارزیابی روایی مدل‌های معادلات ساختاری، سه بخش را تحت پوشش قرار می‌دهد: ۱- بخش مدل‌های اندازه‌گیری؛ ۲- مدل ساختاری؛ ۳- بخش کلی مدل.

- **برازش مدل‌های اندازه‌گیری:** به منظور بررسی پایایی مدل اندازه‌گیری، به بررسی ضرایب بارهای عاملی، ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی و روایی همگرا و واگرا، می‌پردازیم.

سنجش بارهای عاملی: بار عاملی یک ضریب همبستگی بین متغیرهای پنهان (مؤلفه‌ها) و متغیرهای آشکار (شاخص‌ها) در یک مدل اندازه‌گیری است. این ضریب تعیین می‌کند که متغیر پنهان چقدر از واریانس متغیرهای آشکار را تبیین می‌کند و از آنجا که یک ضریب همبستگی است، باید از نظر آماری معنی‌دار باشد. معنی‌داری بار عاملی با آماره تی بررسی می‌شود. مقدار پذیرش برای بار عاملی ۰/۵ می‌باشد.

آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا: مطابق با الگوریتم تحلیل داده‌ها در PLS، بعد از سنجش بارهای عاملی و آماره تی، می‌بایست ضرایب آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا محاسبه شود. مقدار مناسب برای آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی ۰/۷ و برای میانگین واریانس تبیین شده، ۰/۵ است.

مجموعه نیز اطمینان از اجرای اقدامات مناسب پیشگیری و امنیتی برای کاهش خطرات محل کار خواهد بود. از این لحاظ، مهم است که بیمارستان‌ها از روش‌های مناسب کنترل عفونت و تجهیزات محافظت شخصی به مقدار کافی برای کارکنانی که کرونا مشکوک هستند یا بیماری آنان تأیید شده است، برخوردار باشند. ناظران پرستاری باید علاوه بر دستورالعمل‌ها و راهنمایی‌های مربوط به پیشگیری و کنترل عفونت، چگونگی استفاده صحیح تجهیزات محافظت شخصی، دورانداختن آن‌ها و در مورد امنیت محل کار نیز آگاهی داشته باشند. در این راستا، باید در مورد چگونگی انجام خودارزیابی منظم راهنمایی شوند و در مورد چگونگی پیگیری اقدامات قرنطینه یا انزوا، برای محافظت از خود، خانواده و جامعه دستورالعمل‌های لازم اجرا شود. در حال حاضر، پرستاران در یک عرصه مبارزه جهانی با بیماری کشنده کووید ۱۹ قرار گرفته‌اند.

#### ۶. نتیجه‌گیری

مدل به دست‌آمده بر اساس نظرات خبرگان بیمارستان گلستان بوده است که در طی یکسال اخیر درگیر ویروس کرونا بودند. تلاش گردید تا با این رویکرد، متغیرهای پیش‌بینی و پیامدی مورد توجه قرار گرفته است. در بحث پیش‌بینی و شرایط زمینه‌ای مؤثر در جهت وفاداری پرستاران بیمارستان گلستان اهواز، متناسب بودن شغل، حقوق و مزایا، رضایت شغلی، امنیت شغلی، استقلال شغلی، جایگاه سازمانی، ثبات شغلی، پیشرفت شغلی، خودمختاری و محیط کار حاصل شد. همچنین نتایج حاصل از کدگذاری‌ها نشان داد که عوامل انگیزش درونی، انگیزش ذاتی، عوامل فردی، عوامل شغلی، عوامل سازمانی و سطح تحصیلات به عنوان عوامل مداخله‌گر در وفاداری پرستاران بیمارستان گلستان اهواز شناخته شدند. نتایج به دست‌آمده در خصوص مقوله‌محوری با مطالعات Brown و همکاران (۲۰۱۱ م) همسویی دارد. وفاداری

$$GOF = \sqrt{\text{communalities} \times R^2}$$

(کیفیت مدل اندازه‌گیری از میانگین مقادیر اشتراکی متغیرهای پنهان پژوهش و  $R^2$  (واریانس تبیین‌شده) در مراحل قبل، محاسبه شده است.

#### ۵. بحث

پژوهش حاضر با هدف تدوین مدلی جامع برای وفاداری پرستاران در دوران کرونا در بیمارستان گلستان اهواز انجام شد. نتایج نشان داد که عوامل علی مؤثر بر وفاداری پرستاران در دوران کرونایی در عامل سازمانی باید جستجو کرد. مطابق با مراحل کدگذاری باز و محوری و انتخابی صورت‌گرفته از داده‌ها می‌توان وفاداری پرستاران را در این تحقیق شامل ابعاد رفتاری و نگرشی دانست. مطابق با نتایج حاصل از مرحله کدگذاری باز (۴۳ مفهوم) و محوری (۷ مقوله) و انتخابی تحقیق می‌توان این‌گونه عنوان نمود که شرایط علی شامل عوامل سازمانی، شرایط زمینه‌ای شامل عوامل مرتبط با شغل و عوامل انگیزش شغلی به همراه با فراسازمانی به عنوان عوامل مداخله‌گر شناخته شدند. همچنین استفاده از راهبردهای همانند پاداش و انگیزش شغلی می‌تواند در ایجاد وفاداری پرستاران در دوران شیوع کرونا مورد توجه قرار گیرد. در جمع‌بندی مطالب می‌توان اظهار داشت که برای مدیریت مؤثر همه‌گیری، متخصصان بهداشت باید موارد بیماری یا ظهور خوشه‌ها را فوراً شناسایی کنند، چون پرستاران در خط مقدم و موقعیت خاصی قرار دارند، وظیفه آنان در این مورد، شناسایی سریع بیماری‌های واگیردار و عوامل بیماری‌زای عفونی است. پرستاران اکنون به طور فعال در همه‌گیری کووید ۱۹ نقش دارند و کارکنان کلیدی در متوقف کردن همه‌گیری هستند. بنابراین باید محیط کار سالم برای آنان فراهم شود تا تلاش‌های خود را برای کنترل و مدیریت شیوع تقویت کنند. چنین محیط کاری باید فضایی مناسب برای کارکنان داشته باشد تا احساس راحتی کنند. وظیفه اصلی مدیران این



سوی دیگر مواردی هستند که در وفاداری کارکنان تأثیرگذار هستند و نگرش کارکنان را نسبت به سازمان شکل می‌دهند. اینکه کارکنان احساس کنند بر اساس شایستگی‌هایشان مزایا دریافت می‌کنند و فعالیت بهتر و بهره‌وری بالاتر مزایای مالی بیشتری برای آن‌ها در پی دارد، موجب تشویق آن‌ها به فعالیت بهتر در سازمان خواهد شد، هرچند در جامعه مورد مطالعات مصاحبه‌شوندگان از روند شایسته‌سالاری و عدالت سازمانی رضایت کامل نداشتند، لیکن تلاش نمودند با روشی درست به دنبال احقاق حقوق خویش باشند. از سوی دیگر زمانی که افراد حقوق مکفی دریافت نکنند و نتوانند نیازهای خود را تأمین کنند و یا ناعدالتی در توزیع حقوق و دستمزد را در سازمان ببینند، نسبت به اهداف و رسالت‌های سازمان بی‌تفاوت خواهند شد و وفاداریشان به سازمان کاهش می‌یابد. مسأله دیگری که مطرح است، پاداش وفاداری کارکنان است. اینکه مدیریت نسبت به وفاداری افراد سازمان بی‌تفاوت نباشد و به صورت مادی و معنوی در مقابل وفاداری کارکنان، آن‌ها را مورد حمایت قرار دهد، موجب سلامتی نگرشی کارکنان و رضایت شغلی آنان خواهد شد (۷). تناسب شغل با مهارت‌ها و علایق از دیگر، عوامل ایجادکننده وفاداری کارکنان در سازمان است (۱۵). اینکه افراد فعالیتی را انجام دهند که استعداد انجام آن را داشته باشند و نسبت به آن علاقمند باشند، موجب می‌شود که با تمرکز بیشتر و دقت بالاتر و کوشش بیشتری کارهای خود در سازمان را انجام دهند و در نتیجه به کار خود وفادار بمانند. برعکس زمانی که وظایف شغلی کارکنان با مهارت‌ها و علایق آن‌ها در تناسب نباشد، افراد از روی اجبار وظایف خود را انجام می‌دهند و از سوی دیگر راه برای بروز خلاقیت کارکنان نیز دشوار می‌شود. موقعیت آرمانی در سازمان موقعیتی است که مدیران را قادر می‌سازد افراد را در سمت‌هایی بگمارند که مهارت‌های خود را به کار برند و کارآمد باشند. کارکنان احساس خواهند کرد که توانایی‌های بالقوه آن‌ها تشخیص داده شده است و سازمان سطوح بالایی از

سازمانی شامل دو بعد وفاداری نگرشی و وفاداری رفتاری است: وفاداری نگرشی، نوعی احساس پیوند، تقابل و اعتماد است (۱۱). Gust (۱۹۹۵ م.) وفاداری نگرشی را درک و اعتقاد قوی به پذیرش اهداف و ارزش‌های سازمانی دانسته و این‌گونه بیان می‌دارد که وفاداری نگرشی تمایل شدید به حفظ عضویت در سازمان محل استخدام، تلاش فراوان در قبال سازمان و یا فراتر از توان خود عمل کردن در جهت منافع سازمان تعریف می‌کند. وفاداری رفتاری زمانی ایجاد می‌شود که فرد با نوع خاصی از رفتار هویت می‌یابد (۲۰) و نگرش خود را با آن رفتار متناسب می‌نماید. Gust (۱۹۸۷ م.) معتقد است که اگرچه مدل رفتاری وفاداری نسبت به مدل وفاداری نگرشی تخصصی‌تر است، اما در شکل‌گیری سیاست‌های کلی مدیریت منابع انسانی کاربرد کمتری دارد (۱۳). از سوی دیگر، یکی از عواملی که در این مطالعه مورد توجه صاحب‌نظران بوده است، مقوله دینداری بوده است که با مطالعات نادى و گل‌پرور (۱۳۹۰ ش.) همسویی دارد. مطالعات نادى و گل‌پرور (۱۳۹۰ ش.) نشان داد ابعادی از معنویت مانند ارزش‌های معنوی و مذهبی، مسؤولیت در رشد شخصی و ارزش‌های مثبت واحد کاری به ترتیب بیشترین تأثیر را بر وفاداری کارکنان می‌گذارند (۷)، هرچند در قالب متغیرهای فراسازمانی، شاخص‌های دیگری نیز وجود داشت که در تحقیقات دیگر، مشاهده نشد. به عنوان مثال، شاخص مسؤولیت‌های اجتماعی از نظرات صاحب‌نظران حاصل شد که در مطالعات دیگری یافت نشد که می‌توان از آن به عنوان یکی از نتایج جالب توجه در زمان شیوع ویروس کرونا یاد کرد که جای بسی تقدیر دارد که در حال حاضر هر کسی به دنبال جان و مال خویش است، هنوز در بین پرستاران بیمارستان گلستان اهواز وجود دارد. از شاخص‌های دیگر می‌توان به پرداخت حقوق و مزایا اشاره کرد که این شاخص‌ها در همه مطالعات وجود داشت. پرداخت حقوق مکفی و تأمین‌کننده نیازهای فرد از یکسو و وجود یک سیستم عدالت‌مند در پرداخت دستمزد و پاداش در سازمان، از

- با توجه به نتایج این پژوهش مبنی بر تأثیر عوامل انگیزشی بر وفاداری پرستاران پیشنهاد می‌گردد یک سیستم عدالت‌مند در پرداخت دستمزد تدوین و تصویب گردد و مبنای پرداخت‌های مزایا بر اساس شایستگی‌ها باشد و برای آموزش و تربیت پرستاران از روش مربی‌گری توأم با حمایت‌های نظارتی با مشارکت مدیران و پرستاران پیاده شود و برنامه طراحی مجدد شغل پرستار جز برنامه‌های مدیریت منابع انسانی قرار گرفته و موارد تنوع شغلی، اهمیت شغل، توقعات شغلی و ارتقای شغلی نیز مورد توجه قرار گیرد و در هنگام تأیید صلاحیت افراد برای احراز پست پرستار، به توانایی‌ها، دانش شغلی، نگرش‌ها، باورها و ارزش‌های افراد توجه شود و در این زمینه چارچوب مشخصی توسط مدیریت منابع انسانی تدوین و تصویب گردد. کسب مهارت‌های مناسب و مقتضی توسط پرستاران در اولویت برنامه‌های توانمندسازی نیروی انسانی بیمارستان قرار گیرد و سیستم برقراری ارتباطات سازمانی مستقیم با مدیران ارشد و اجرای عدالت سازمانی در بیمارستان برقرار گردد.

- با توجه به نتایج حاصل از این پژوهش ضروری است مدیران به مجموعه‌ای از مهارت‌ها و فناوری‌ها مسلط شوند که بتوانند شناخت مناسبی از وضعیت و خواسته‌های کارکنان خود کسب نمایند. به منظور کم‌شدن درک نادرست مدیران از کارکنان، دوره‌های آموزشی منابع انسانی با هدف بهبود روابط مدیران و کارکنان تشکیل شود و مدیران درکی بهتر و واقع‌بینانه‌تر از وضعیت کارکنان داشته باشند.

- توصیه می‌شود که اطلاعات و لازم در مورد سلیق، عادت، تحصیلات و خواسته‌های کارکنان جمع‌آوری شده و به اطلاع مدیران مربوطه برسد تا در جهت وفاداری آن‌ها به سازمان تلاش گردد.

- همچنین باید مدیران دامنه اختیار او (تفویض اختیار) بیشتری را برای کارکنان خود در نظر بگیرند و از این لحاظ

اتربخشی خواهد داشت. بدین ترتیب منافع شخصی و اقتصادی فرد، سازمان و جامعه به طور کلی به حداکثر خواهد رسید (۲۱). از دیگر پیشنهادها وفاداری پرستاران در دوران شیوع ویروس کرونا، سبک رهبری می‌باشد. به عنوان نمونه، قنبری و عبدالمللکی (۱۳۹۸ ش.) در مطالعه‌ای نشان دادند که سبک رهبری اخلاق‌مدار بر عملکرد کارکنان تأثیر دارد (۲۲). زینعلی و همکاران (۱۳۹۸ ش.) نیز مؤلفه‌های تعهد سازمانی، حمایت و جو سازمانی و شرایط شغلی - سازمانی را به عنوان عوامل مؤثر بر وفاداری کارکنان یاد می‌کند (۲۳). اسماعیلی و صیدزاده (۱۳۹۷ ش.) پژوهشی را با تأثیر رضایت شغلی بر وفاداری سازمانی را مورد بررسی قرار دادند (۵). قربانخانلو و همکاران (۱۳۹۳ ش.) تأثیر متغیرهای پژوهش، شامل عوامل شغلی، سازمانی و فراسازمانی بر وفاداری کارکنان را مورد بررسی قرار دادند (۱). کلاک (۲۰۲۱ م.) یکی از عوامل اصلی موفقیت سازمانی را در وفاداری کارکنان می‌داند. مطالعات ویجایا و مارتینی (۲۰۲۰ م.) نشان داد که انگیزه ذاتی بر رضایت شغلی، رهبری بر رضایت شغلی، نظارت بر رضایت شغلی پرستاران، انگیزه ذاتی بر وفاداری شغلی تأثیر مثبتی دارد. همچنین نظارت بر وفاداری شغلی و در نهایت رضایت شغلی تأثیر مثبتی بر وفاداری شغلی پرستاران بیمارستان دارد (۱۲). از مطالعات نتایج فوق مشخص می‌گردد که مطالعات انجام شده است، لیکن مطالعه‌ای جامع و کامل انجام نشده بود که تلاش گردید در این پژوهش موارد کمبود مورد بررسی قرار گیرد. نظر به علاقمندی مدیران و سرپرستاران بیمارستان گلستان اهواز مبنی بر کاهش مشکلات پرستاران و تلاش در جهت کاهش سطح شیوع ویروس کرونا، انجام این تحقیق با محدودیت خاصی مواجهه نبود، هرچند با توجه به کیفی بودن تحقیق، امکان تعمیم‌پذیری نتایج تحقیق وجود ندارد. تنها مشکل در انجام این تحقیق، تعیین زمان مصاحبه بود که تلاش گردید در انتخاب زمان مصاحبه، دقت کافی به عمل آمد.

- از آنجایی که با استفاده تئوری داده‌بنیاد در این تحقیق در جهت ارائه مدل تحقیق استفاده گردید، پیشنهاد می‌گردد تا با بهره‌گیری از روش‌های همچون مدل‌سازی معادلات ساختاری نسبت به آزمون مدل ارائه‌شده مبتنی بر پاداریم اثبات‌گرایی اقدام نمود.

- با توجه به نتایج حاصل از تحقیق یکی از مهم‌ترین موارد مرتبط با افزایش وفاداری پرستاران به کار را می‌توان در خصوص سبک مدیریت رهبری در بیمارستان قلمداد کرد. بر این اساس پیشنهاد می‌گردد که سبک‌های مختلف رهبری و تأثیر آن بر میزان وفاداری کارکنان صورت گیرد. به منظور بهبود وفاداری کارکنان پیشنهاد می‌گردد تا مطالعاتی در زمینه آسیب‌شناسی فرآیندهای سازمانی در بیمارستان گلستان انجام گیرد.

#### ۷. تشکر و قدردانی

از همکاری صمیمانه پرستاران و کادر بیمارستان گلستان اهواز تشکر و قدردانی می‌نمایم.

#### ۸. سهم نویسندگان

درصد مشارکت نویسندگان به ترتیب زهرا بالدی ۳۰ درصد، حاجیه رجیبی فرجاد ۵۰ درصد، امیراشکان نصیری‌پور ۲۰ درصد است.

#### ۹. تضاد منافع

بین نویسندگان هیچ تعارضی در منافع وجود ندارد.

استدلال بیشتری را برای کارکنان خود در تصمیم‌گیری‌ها و انجام وظایف قائل باشند.

- طراحی بسته‌های مؤثر پاداش که شامل عناصر پرداخت مبنای، مزایای شغلی، پاداش‌های فردی و تیمی باشد، از جمله اقدامات مؤثر برای بهبود رضایت از نظام جبران خدمات بیمارستان گلستان اهواز می‌باشد که این اقدام به نوبه خود موجب رضایت شغلی بیشتر و در نهایت منجر به وفاداری بالاتر کارکنان این سازمان خواهد شد.

- توجه بیشتر مدیران سازمان به برقراری ارتباطات فردی مؤثر با کارکنان و در واقع استفاده مدیران سازمان از رویکرد شوخ طبعی مدیریتی، به کارگیری سبک تصمیم‌گیری جمعی و غیر متمرکز و همچنین اهتمام بیشتر آن‌ها به کارگیری سبک مدیریت مشارکتی با توجه به درجه بلوغ فکری بالای کارکنان، به عنوان راهکارهایی برای بهبود رضایت از سیستم رهبری و در نتیجه بهبود وفاداری سازمانی پیشنهاد می‌شود.

- پیشنهاد می‌شود که میل به وفاداری سازمانی از طریق بهبود معنویت در سازمان، تناسب بیشتر شغل کارکنان با توانمندی‌ها، مهارت‌ها و علایق آن‌ها، ایجاد امنیت شغلی، توجه بیشتر به مقوله آموزش‌های رسمی و حین خدمت افراد، بهبود ارتباطات بین فردی و سازمانی، مشارکت دادن بیشتر کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، ایجاد نظام عادلانه پرداخت و جبران خدمات، توجه بیشتر به عدالت سازمانی، و ارتقای جایگاه سازمانی بهبود یابد.

- بهبود نظام پیشرفت و ارتقای شغلی از طریق محور قراردادن شایسته‌گزینی و شایسته‌سالاری، ایجاد فرصت‌های برابر و رقابتی برای ارتقای کارکنان با توجه توان، مهارت‌ها، علایق و تجارب آنان، توجه به برنامه‌ریزی و مدیریت مسیر پیشرفت شغلی در سازمان، بهره‌گیری از سیستم مناسب ارزشیابی عملکرد به عنوان بستری برای ارتقای شغلی، می‌تواند منجر به رضایت کارکنان و در نتیجه وفاداری پرستاران بهتر آن‌ها شود. به منظور غنابخشیدن به پژوهش حاضر، پیشنهادات پژوهشی زیر ارائه می‌گردد:

جدول ۱: کدگذاری محوری

مفاهیم	مقوله‌های فرعی
تفویض اختیار	عوامل سازمانی
سبک رهبری	
نظام ارتقا	
وفاداری به رزشهای سازمانی	
تعهد سازمانی	
جو سازمانی	
بهبود فضای سازمانی	
عدالت سازمانی	
حمایت سرپرستان	
متناسب بودن شغل	عوامل مرتبط با شغل
حقوق و مزایا	
رضایت شغلی	
امنیت شغلی	
استقلال شغلی	
جایگاه سازمانی	
ثبات شغلی	
پیشرفت شغلی	
خودمختاری	
محیط کار	انگیزش شغلی
انگیزش درونی	
انگیزش ذاتی	
عوامل فردی	
عوامل شغلی	
عوامل سازمانی	
سطح تحصیلات	نظام پاداش
پاداش بیرونی غیر مالی	
پاداش بیرونی مالی	
پاداش درونی یا ذاتی	عوامل فراسازمانی
عوامل خانوادگی	
مسئولیت‌های اجتماعی	
دینداری	
توسعه فردی	

مفاهیم	مقوله‌های فرعی
رضایت شغلی بالاتر	پیامدهای فردی
انگیزش شغلی بالاتر	
کیفیت زندگی کاری پرستاران	
سلامت روانی	
افزایش بهره‌وری	پیامدهای سازمانی
رضایتمندی مشتریان	
کاهش آثار زیان‌بار اقتصادی	
کاهش میزان مرگ و میر	

جدول ۲: عوامل علی مؤثر بر وفاداری پرستاران در دوران کرونا

مفاهیم	مقوله‌های فرعی
تفویض اختیار	عوامل سازمانی
سبک رهبری	
نظام ارتقا	
وفاداری به رزشهای سازمانی	
تعهد سازمانی	
جو سازمانی	
بهبود فضای سازمانی	
عدالت سازمانی	
حمایت سرپرستان	

جدول ۳: عوامل زمینه‌ای مؤثر بر وفاداری پرستاران در دوران کرونا

مفاهیم	مقوله‌های فرعی
متناسب بودن شغل	عوامل مرتبط با شغل
حقوق و مزایا	
رضایت شغلی	
امنیت شغلی	
استقلال شغلی	
جایگاه سازمانی	
ثبات شغلی	
پیشرفت شغلی	
خودمختاری	
محیط کار	

جدول ۴: عوامل مداخله‌گر مؤثر بر وفاداری پرستاران در دوران کرونا

مفاهیم	مقوله‌های فرعی
عوامل خانوادگی	عوامل فراسازمانی
مسئولیت‌های اجتماعی	
رضایت درونی	
دینداری	

جدول ۵: راهبردی مؤثر بر وفاداری پرستاران در دوران کرونا

مفاهیم	مقوله‌های فرعی
عوامل خانوادگی	عوامل فراسازمانی (عوامل مداخله‌ای)
مسئولیت‌های اجتماعی	
رضایت درونی	
توسعه فردی	

جدول ۶: پیامدهای حاصل از وفاداری پرستاران در دوران کرونا

مفاهیم	مقوله‌های فرعی
رضایت شغلی بالاتر	پیامدهای فردی
انگیزش شغلی بالاتر	
کیفیت زندگی کاری پرستاران	
سلامت روانی	
افزایش بهره‌وری	پیامدهای سازمانی
رضایتمندی مشتریان	
کاهش آثار زیان‌بار اقتصادی	
کاهش میزان مرگ و میر	

جدول ۷: آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی، روایی همگرا

چالش‌ها (موانع)	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	میانگین واریانس تبیین شده
عوامل سازمانی	۰/۷۵۸	۰/۹۳۳	۰/۶۱۳
عوامل مرتبط با شغل	۰/۹۵۸	۰/۹۱۰	۰/۷۱۹
انگیزش شغلی	۰/۸۵۲	۰/۹۱۴	۰/۶۴۴
نظام پاداش	۰/۷۹۸	۰/۹۱۴	۰/۶۸۰

۰/۶۸۹	۰/۹۲۹	۰/۷۴۷	عوامل فراسازمانی
۰/۶۵۸	۰/۹۵۹	۰/۸۴۵	پیامدهای فردی
۰/۵۷۸	۰/۸۵۴	۰/۸۵۸	پیامدهای سازمانی

جدول ۸: ماتریس مقایسه جذر AVE و ضرایب همبستگی مؤلفه‌های وفاداری کارکنان

مدل	عوامل سازمانی	عوامل مرتبط با شغل	انگیزش شغلی	نظام پاداش	عوامل فراسازمانی	پیامدهای فردی	پیامدهای سازمانی
عوامل سازمانی	۰/۷۸۳						
عوامل مرتبط با شغل	۰/۵۲۵	۰/۸۴۸					
انگیزش شغلی	۰/۶۵۲	۰/۶۳۹	۰/۸۰۳				
نظام پاداش	۰/۴۵۲	۰/۶۶۵	۰/۶۴۸	۰/۸۲۵			
عوامل فراسازمانی	۰/۶۶۲	۰/۸۲۰	۰/۷۴۱	۰/۶۵۹	۰/۸۳۰		
پیامدهای فردی	۰/۵۸۹	۰/۲۶۵	۰/۷۱۷	۰/۶۵۶	۰/۶۱۹	۰/۸۱۱	
پیامدهای سازمانی	۰/۶۵۸	۰/۵۴۵	۰/۷۲۵	۰/۴۵۴	۰/۷۱۸	۰/۷۸۴	۰/۷۸۰

جدول ۹: معیار  $R^2$  و  $Q^2$

مؤلفه‌ها	$R^2$	$Q^2=1-SSE/SSO$
مؤلفه‌های وفاداری	۱/۰۰۰	۰/۳۶۵

جدول ۱۰: برازش مدل کلی

Gof	Communalities	$R^2$	مؤلفه‌ها
۰/۷۶۲	۰/۶۱۳	۰۰۰۰	عوامل سازمانی
	۰/۷۱۹	۰۰۰۰	عوامل مرتبط با شغل
	۰/۶۴۴	۰/۵۷۴	انگیزش شغلی
	۰/۶۸۰	۰/۸۳۲	نظام پاداش
	۰/۶۸۹	۰۰۰۰	عوامل فراسازمانی
	۰/۶۵۸	۰/۷۴۸	پیامدهای فردی
	۰/۵۷۸	۰/۴۸۶	پیامدهای سازمانی
	۰/۶۱۳	۰۰۰۰	عوامل سازمانی





## References

1. Enjaye S, Daraei NMR. Investigating the Factors Affecting Employee Loyalty in International Companies. Edited by Qurbankhanlu Tehran: International Conference on Management and Industries; 2014. [Persian]
2. World Health Organization. Statement on the second meeting of the International Health Regulations (2005) Emergency Committee regarding the outbreak of novel coronavirus (2019-nCoV). China: World Health Organization Publication; 2020.
3. Alizadeh S, Saffarinia M. Predicting mental health based on coronary emergency and social correlation. *Social Psychology Research*. 2020; 36(5): 52-65 [Persian]
4. Farahati M. Psychological consequences of the prevalence of coronavirus in society. *Scientific-Specialized Quarterly of Social Impact Assessment*. 2020; 2: 207-227.
5. Ismaili MR, Seidzadeh H. The effect of job satisfaction on performance with the mediating role of organizational loyalty. *Improvement and Transformation Management Studies*. 2019; 43(2): 71-86. [Persian]
6. Hafezian M, Golpasand J. Structural Equation Model in relation to Organizational Culture, Flexibility of Working Hours and Staff Loyalty with Mediating Role of Organizational Commitment. *Journal of Cultural Management*. 2019; 12(42): 67-82. [Persian]
7. Golparvar M, Nadi MA. The mediating role of organizational loyalty in the relationship between work ethics with deviant behaviors in the workplace. *Journal of Ethics in Science and Technology*. 2019; 1: 42-53. [Persian]
8. Mehdad A, HesamGhasemi H, Ghafouri MR. The effect of organizational loyalty and organizational embeddedness on Adaptive performance: Moderating role of conscientiousness. *Organizational Behaviour Studies Quarterly*. 2019; 8(1): 25-48. [Persian]
9. Amiran H. Assessment and measurement of employee loyalty to the organization. Edited by Tehran: 6th International Conference of Quality Managers; 2005. [Persian]
10. Allen NJ, Meyer JP. Commitment in the workplace: Theory, research and application. New York: Sage publications; 1997.
11. Brown S, McHardy J, McNabb R, Taylor K. Workplace performance, worker commitment and loyalty. *Journal of Economics & Management Strategy*. 2011; 20(3): 925-955.
12. Dechawatanapaisal D. Internal branding and employees' brand outcomes: Do generational differences and organizational tenure matter? *Industrial and Commercial Training*. 2019; 51(4): 209-227.
13. Hariri T, Abazari Z, Ismaili G. Assessing the Relationship between Religious Orientation and Organizational Loyalty among Librarians. *Theological Belief Research*. 2013; 4(13): 53-71. [Persian]
14. Amiran H. Evaluation of measuring employee loyalty to the organization. Edited by Amiran H. Tehran: 6th International Conference of Quality Managers; 2016. [Persian]
15. Mitchell T. People in Organizations. 2nd ed. Tehran: Roshd Publications; 2011. [Persian]
16. Boroumand Z. Organizational Behavior Management. 15th ed. Tehran: Payame Noor Publications; 2016. [Persian]
17. Sajjadi P, Fallahzadeh J, Hosseini M. Evaluating the effect of work environment and organizational climate on job motivation. Edited by Tehran: 17th Marine Industries Conference; 2015. [Persian]
18. Dhir S, Dutta T, Ghosh P. Linking employee loyalty with job satisfaction using PLS-SEM modelling. *Personnel Review*. 2020; 5(12): 75-77.
19. Sani A, Ekowati VM. Spirituality at work and organizational commitment as moderating variables in relationship between Islamic spirituality and OCB IP and influence toward employee performance. *Journal of Islamic Marketing*. 2019; 5(6): 65-75.
20. Rishipal H. Employee loyalty and counter-productive work behaviour among employees in the Indian hospitality sector. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*. 2019; 11(4): 438-448.
21. Rastegar A, Ramezani G, Nadim Nejad N. Presenting a causal model of the relationship between organizational transparency and organizational loyalty with emphasis on the mediating role of organizational trust of employees of Zahedan University of Medical Sciences. *Quarterly Journal of Leadership Research and Educational Management*. 2017; 3(11): 29-30.
22. Ghanbari S, Abdolmaleki J. The Role of Ethical Leadership in Organizational Loyalty Mediated by Working Belonging. *Strategic Research on Social Issues in Iran*. 2018; 4(27): 17-36. [Persian]

23. Zeinali H, Mirzaei A, Pourkhalooi E. Determining the effective factors on employee loyalty to the organization from the perspective of employees and managers in Rafsanjan University of Medical Sciences. *Health-Oriented Research*. 2018; 5(2): 151-164. [Persian]



## Faşlnāmah-i akhlāq-i pizishkī i.e., Quarterly Journal of Medical Ethics

2021; 15(46): e18

<https://doi.org/10.22037/mej.v15i46.34676>

Journal Homepage: <http://journals.sbmu.ac.ir/me>



ORIGINAL ARTICLE

Open Access

### Formulation of a Comprehensive Model for Nurses' Loyalty during the Covid 19 Pandemic Period

Zahra Baledi<sup>1</sup> , Hajieh Rajabi Farjad<sup>2\*</sup> , Amirashkan Nasiripour<sup>3</sup>

1. Master of Public Administration Department, Electronic Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

2. Associate Professor, Department of Human Resources Management, Amin Police University, Tehran, Iran.

3. Associate Professor, Department of Health Services Management, Electronic Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

#### ARTICLE INFORMATION

##### Article history:

Received: 27 April 2021

Accepted: 23 June 2021

Published online: 01 December 2021

##### Keywords:

Loyalty

Job Motivation

Organizational Factors

Covid 19

Nurses

#### ABSTRACT

**Background and Aim:** Employee's loyalty is an important factor in achieving organizational goals and increasing the productivity of human resources in the organization. With this approach, the present study was conducted with the aim of developing a comprehensive model for nurses' loyalty during the Covid 19 pandemic period in Golestan Hospital, Ahvaz.

**Materials and Methods:** The present study is a developmental-applied one in terms of purpose and the research method is (quantitative-qualitative) of data-based type. In the qualitative part, experts of human resource management and skilled nurses with at least 15 years of experience and a master's degree by a non-random purposive method and in the quantitative part method of research was descriptive which were selected 215 people among the nurses of Golestan Hospital in Ahvaz based on Cochran's formula by simple random method. Results of the interview using data-based method (Eshtruss Korbin 1998) and MaxQuda software and in the quantitative part with the structural equation model were analyzed.

**Ethical Considerations:** About the objectives of the research and the confidentiality of information were explained to the participants and their satisfaction was obtained in written form.

**Findings:** The results showed that the causation factors which affect the loyalty of nurses during the covid 19 pandemic period should be sought in the organizational factor. According to the fulfilled steps of open and pivotal and selective coding of the data, nurses' loyalty in this study can be considered as behavioral and attitudinal dimensions. According to the results of the open (43 concepts) and pivotal (7 categories) and selective coding stage, it can be said that causal conditions including (organizational factors, contextual conditions including job-related factors) and interferential factors (job motivation and extra-organizational) were identified. Also, the use of strategies such as reward and job motivation can be considered in building nurses' loyalty during the covid 19 outbreak. Also results of quantitative part showed that the provided model has a suitable fitness.

**Conclusion:** According to the results of this study, it is necessary for managers to master a set of skills and technologies to be able to gain a proper understanding of the situation and needs of their employees. Also, in order to reduce managers' misunderstanding of employees, human resources training courses should be organized with the aim of improving the relationship between managers and employees and managers should have a better and more realistic understanding of the situation of employees.

\* Corresponding Author: Hajieh Rajabi Farjad

Address: Department of Human Resources Management, Amin Police University, Tehran, Iran.

Postal Box: 1498619991

Email: [hajieh\\_rajabi@yahoo.com](mailto:hajieh_rajabi@yahoo.com)

Cite this article as:

Baledi Z, Rajabi Farjad H, Nasiripour A Formulation of a Comprehensive Model for Nurses' Loyalty during the Covid 19 Pandemic Period. Faşlnāmah-i akhlāq-i pizishkī i.e., Quarterly Journal of Medical Ethics. 2021; 15(46): e18.