

بررسی ارتباط مدیریت استرس با تعهد سازمانی پرستاران در شرایط بحران کووید-۱۹، با نقش واسطه‌ای آموزش مهارت‌های ارتباطی

عباس ثابت^۱ امید جباری^۲ سیما علی‌پور^{۳*} محمدرضا ثابت^۴

۱. گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی آپادانا، شیراز، ایران. ORCID: 0000-0001-5933-083X
۲. کارشناسی ارشد، مدیریت ساخت، موسسه آموزش عالی آپادانا، شیراز، ایران.
۳. کارشناسی ارشد، مدیریت کسب‌وکار، موسسه آموزش عالی آپادانا، شیراز، ایران.
۴. دانشجوی کارشناسی، مدیریت صنعتی، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران.

مجله اطلاع‌رسانی پزشکی نوین؛ دوره ششم؛ شماره دوم؛ تابستان ۱۳۹۹؛ صفحات ۱-۱۰.

چکیده

هدف: پرستاری از جمله مشاغل است که در شرایط بحران کووید-۱۹ لازم است مدیران سازمان‌های بهداشت و درمان برای افزایش تعهد کارکنان، استرس ایجاد شده را مدیریت کنند. در این مطالعه ارتباط مدیریت استرس با تعهد سازمانی پرستاران با نقش واسطه‌ای آموزش مهارت‌های ارتباطی، مورد بررسی قرار گرفت.

روش‌ها: جامعه آماری این پژوهش توصیفی-همبستگی شامل ۱۰۸ نفر از مدیران و پرستاران بیمارستان فارابی شهرستان بستک در استان هرمزگان طی سال ۱۳۹۹ می‌باشد که به روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه محقق‌ساخته است. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS در بخش استنباطی و از نرم‌افزار LISREL8.8 برای برازش ضریب مسیر استفاده شد.

نتایج: نتایج نشان داد که مدیریت استرس رابطه مثبت و معناداری با تعهد سازمانی پرستاران دارد، این رابطه با ضریب مسیر (۰/۱۹) و ضریب معناداری (۲/۹۲) مورد تأیید قرار گرفت. همچنین آموزش مهارت‌های ارتباطی به‌عنوان متغیر میانجی، بین مدیریت استرس و تعهد سازمانی پرستاران رابطه مثبت و معناداری ایجاد کرده است. به این صورت که رابطه مدیریت استرس با آموزش مهارت‌های ارتباطی با ضریب مسیر (۰/۵) و ضریب معناداری (۶/۴۶) مورد تأیید قرار گرفت و همچنین رابطه آموزش مهارت‌های ارتباطی با تعهد سازمانی پرستاران با ضریب مسیر (۰/۶۶) و ضریب معناداری (۱/۰۰۱) مورد تأیید قرار گرفت، این رابطه بیشترین ضریب مسیر و ضریب معناداری را دارا می‌باشد.

نتیجه‌گیری: یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد، با توجه به بحران کووید-۱۹ مدیریت استرس در بیمارستان‌ها و آموزش مهارت‌های ارتباطی می‌تواند به بهره‌وری و بهبود عملکرد کل پرسنل علی‌الخصوص پرستاران کمک کند و بر تعهد سازمانی آن‌ها تأثیرگذار باشد.

کلیدواژه‌ها: مدیریت استرس، آموزش مهارت‌های ارتباطی، تعهد سازمانی، کووید-۱۹.

نوع مقاله: پژوهشی

دریافت مقاله: ۱۳۹۹/۶/۱ اصلاح نهایی: ۹۹/۶/۱۷ پذیرش مقاله: ۹۹/۶/۲۰

ارجاع: ثابت عباس، جباری امید، علی‌پور سیما، ثابت محمدرضا. بررسی ارتباط مدیریت استرس با تعهد سازمانی پرستاران در شرایط بحران کووید-۱۹، با نقش واسطه‌ای آموزش مهارت‌های ارتباطی. مجله اطلاع‌رسانی پزشکی نوین. ۱۳۹۸؛ ۲(۲): ۶-۱۰.

مقدمه:

بنابراین فرصتی برای منابع انسانی ایجاد شده است که بتوانند در کنار هم قرار بگیرند و یک شبکه پشتیبانی عاطفی اجتماعی ایجاد کنند. شرایط بحران کرونا یادآور نقش حیاتی پرستاران در نظام مراقبت‌های بهداشتی است به‌طوری‌که سازمان‌های مراقبت سلامت بدون نیروی کارآمد پرستار نمی‌توانند به موفقیت دست یابند [۲]. پرستاران به‌عنوان

شیوع ویروس کووید-۱۹ برای مدیران مملو از چالش‌هاست. در واقع، شیوع این بیماری، یک رویداد غیرمنتظره یا دنباله‌ای از وقایع در مقیاس عظیم و سرعت زیاد است که منجر به درجه بالایی از عدم اطمینان می‌شود [۱].

نویسنده مسئول:

سیما علی‌پور

موسسه آموزش عالی آپادانا، شیراز، ایران.

0000-0001-5933-083X :ORCID

Simaalipour65@gmail.com: پست الکترونیکی

تلفن: ۹۸۹۳۹۰۳۶۲۱۱۲

بزرگ‌ترین منبع انسانی سازمان‌های مراقبت بهداشتی و درمانی اهمیت بسزایی در ارتقای سلامت جامعه دارند.

یکی از عوامل مؤثر در عملکرد نیروی انسانی در بیمارستان، داشتن تعهد سازمانی است [۳]. در مراکز بهداشتی درمانی مانند هر سازمان دیگری بخش مهمی از ارائه خدمات مطلوب به تعهد سازمانی افراد شاغل در مراکز بهداشتی و درمانی وابسته است [۴]. تعهد سازمانی عبارت است از پیوند افراد به سازمان که به‌وسیله سه عامل مشخص می‌شود. الف) اعتقاد قوی و پذیرش اهداف و ارزش‌های سازمان، ب) تمایل به تلاش زیاد برای سازمان، ج) میل قوی برای باقی ماندن در سازمان [۵]. به عبارتی فردی که به‌شدت متعهد است، هویت خود را از سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن درمی‌آمیزد و از عضویت در آن لذت می‌برد [۳]. تعهد سازمانی به باورها، ارزش‌ها و عقاید کارکنان نسبت به ماندن در سازمان اشاره دارد [۲]. تعهد سازمانی سبب می‌شود پرستاران تکالیف و وظایف خود را با اشتیاق، انگیزش و رغبت بالاتری به سامان برسانند و از سوی دیگر سبب بهبود تعامل و ارتباط آنان با ارباب‌رجوع می‌گردد [۶]. خصوصاً اکنون که با وجود بحران کرونا جامعه با استرس و عدم اطمینان بی‌سابقه‌ای مواجه است. بنابراین تعهد پرستاران نسبت به بیماران، محیط کار و همچنین مدیریت و سازمان‌دهی صحیح بیمارستان‌ها ضرورت بیشتری دارد؛ زیرا ماهیت مشاغل بهداشتی، به‌ویژه حرفه پرستاری، به‌گونه‌ای است که با درجه بالایی از استرس همراه است و در بحران کنونی محیط بیمارستان محیطی پرتنش می‌باشد که با مشکلات عدیده‌ای همراه است [۷-۹]. از این‌رو مسئولیت سنگینی بر دوش مدیران سازمان‌های بهداشت و درمان احساس می‌شود؛ که خود عواقبی از جمله ایجاد استرس در آنان را به همراه دارد. فشار عصبی که در اصطلاح استرس نامیده می‌شود، به وضعی گفته می‌شود که در آن بر عواطف، هیجان‌ها، فرایندهای اندیشیدن و حالت‌های بدنی انسان کشش و سنگینی وارد می‌آید [۳]. طبیعت چندبعدی استرس، نیازمند برخوردی همه‌جانبه در محیط کار جهت مدیریت استرس می‌باشد. زمانی که افراد تحت استرس هستند باید مهارت مقابله‌ای لازم را داشته باشند تا بتوانند اثر استرس را کاهش دهند [۶].

بخش‌های مختلف بیمارستان‌ها، محیط‌های پراضطراب برای کارکنان آن می‌باشند. این اضطراب‌ها می‌تواند روی خوب بودن از نظر روانی و همین‌طور عملکرد پرستاران اثر منفی بگذارد [۱۰]. خصوصاً در شرایط بحران کووید-۱۹ استرس یکی از آفات نیروی انسانی به‌خصوص پرستاران است و مدیران نیز یکی از آسیب‌پذیرترین قشرها در برابر

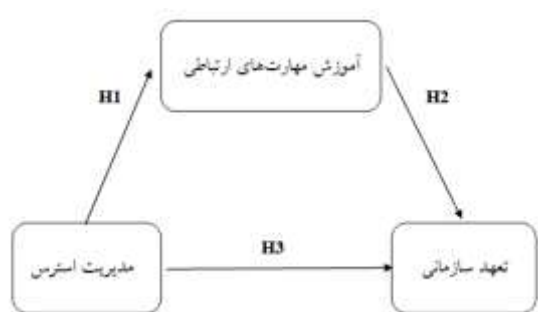
استرس می‌باشند؛ بنابراین لازم است مدیران بیمارستان استرس را مدیریت کنند تا از عواقب ناشی از آن، کمترین آسیب‌گریبان‌گیر جامعه شود؛ زیرا اگر استرس مدیریت شود و مهارت‌های مقابله‌ای مؤثر فراهم شود، فرد قادر خواهد بود تا با نیازها و چالش‌های زندگی خود به شیوه‌ی بهتری کنار آید.

در شرایط بحران کووید-۱۹، بیمارستان‌ها با آموزش به کارکنان درصدد انجام فعالیت‌هایی در راستای مسئولیت اجتماعی خود هستند. لازم است که پرستاران و کارکنان بیمارستان از وضعیت موجود جامعه آگاه باشند و درباره معضلی که گریبان جامعه را گرفته، آگاه شده و حساسیت لازم را آموزش دیده باشند؛ زیرا پرستاران با ارتقاء سطح دانش و آگاهی خویش در مورد مقابله با شرایط بحرانی به افزایش بازدهی سیستم ارتقاء سلامت جامعه کمک خواهند. آموزش مهارت‌های ارتباطی بین فردی به پرستاران، جزو اصلی‌ترین راه‌های ارتقاء کیفیت مراقبت‌ها شناخته می‌شود، زیرا باعث تغییر رفتار و نگرش آنان نسبت به مفید بودن این مهارت‌ها، ارتقاء رضایت شغلی آنان و همچنین شناسایی نیازها، ایجاد تغییر مثبت در وضعیت بالینی و کسب رضایت بیماران می‌شود [۱۱، ۱۲]. مهارت‌های ارتباطی به رفتارهایی اطلاق می‌شود که به فرد کمک می‌کند عواطف و نیازهای خود را به‌درستی بیان کند و به اهداف بین فردی دست یابد [۱۳]. بنابراین آموزش مهارت‌های ارتباطی، شیوه مؤثر برای بهبود کیفیت مراقبت می‌باشد و لازم است به‌منظور ارتقای کیفیت مراقبت از بیماران، مورد توجه مدیران و مسئولین قرار گیرد [۱۴].

بررسی تحقیقات انجام‌گرفته در داخل و خارج از کشور نشان می‌دهد، پژوهش‌های متعددی در باب تعهد سازمانی پرستاران، مدیریت استرس و آموزش کارکنان انجام گرفته است.

یعقوبی و همکاران در مطالعه خود استرس شغلی و عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی در میان مدیران پرستاری در بیمارستان‌های آموزشی شهر اصفهان را بررسی کردند و نشان دادند که بیشترین میزان تعهد مربوط به کسانی بوده که سابقه کار بالاتری داشتند. همچنین بین استرس شغلی و سابقه کار، نوع پست مدیریتی و نوع استخدام هیچ رابطه معناداری وجود ندارد. آن‌ها بیان کردند که لازم است سازمان‌ها با بررسی دوره‌ای وضعیت تعهد سازمانی و استرس شغلی در بین خود و کارکنانشان و با شناخت عوامل فردی، عوامل شغلی و عوامل سازمانی مؤثر بر آن‌ها در جهت بهبود تعهد سازمانی و کاهش استرس مدیران پرستاری اقدام نمایند [۴].

فتحی آشتیانی و همکاران در مطالعه خود تأثیر برنامه آموزش مدیریت استرس و مهارت‌های ارتباطی را بر بهبود سلامت روانی پرستاران



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

مواد و روش‌ها:

پژوهش حاضر از منظر هدف کاربردی و از بعد ماهیت روش توصیفی-تحلیلی است و از جهت اینکه به دنبال نوع و میزان همبستگی بین متغیرها است از نوع همبستگی به شمار می‌آید. این مطالعه در بیمارستان فاریبی شهرستان بستک در استان هرمزگان به اجرا درآمد؛ که از حیث زمانی از نوع تحقیقات مقطعی است. جامعه آماری مطالعه، ۱۵۰ نفر از مدیران و پرستاران شاغل در بیمارستان فاریبی شهرستان بستک در استان هرمزگان در سال ۱۳۹۹ است. حجم نمونه براساس فرمول کوکران [۱۹]، ۱۰۸ نفر تعیین گردید.

$$n = \frac{NZ^2p \cdot q}{(N-1)d^2 + z^2pq} = \frac{150 \times 3.84 \times 0.5 \times 0.5}{(150-1)0.0025 + 3.84 \times 0.5 \times 0.5} = 108$$

بعد از تعیین تعداد کل نمونه‌ها، نمونه‌گیری به صورت طبقه‌ای تصادفی انجام شد. از پرسشنامه محقق ساخته که به صورت تلفیقی و بومی‌سازی شده، براساس سه پرسشنامه استاندارد که در ادامه آورده شده است، به‌عنوان ابزار جمع‌آوری اطلاعات استفاده شد. طیف پنج‌گزینه‌ای مقیاس لیکرت جهت پاسخ‌گویی به سنجش‌های پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفت.

برای سنجش متغیر تعهد سازمانی پرستاران در شرایط بحران کووید-۱۹، از پرسشنامه استاندارد تعهد سازمانی Allen & Meyer با ۲۴ گویه استفاده شد [۲۰]. برای سنجش متغیر مدیریت استرس از پرسشنامه استاندارد Cobin و همکاران با ۳۴ گویه که پایایی آن با ضریب آلفای کرون‌باخ ۰/۸۳ تأیید شده است، استفاده شد [۲۱]. همچنین برای سنجش متغیر آموزش مهارت‌های ارتباطی از پرسشنامه استاندارد که پایایی آن در مطالعه واقعی و همکاران به روش آزمون-باز آزمون با ضریب همبستگی ۰/۸۸ تأیید شده است، استفاده شد [۲۲]. با استفاده از پرسشنامه‌های ذکر شده، طرح اولیه پرسشنامه محقق ساخته، با مطالعه

و کارکنان بیمارستان مورد بررسی قرار دادند، آن‌ها بیان کردند که مداخله‌های مدیریت استرس و آموزش مهارت‌های ارتباطی موجب بهبود سلامت روانی کارکنان بهداشتی می‌شود و عملکرد آن‌ها را ارتقاء می‌بخشد [۷].

کیانی و همکاران با بررسی تأثیر آموزش مدیریت استرس و تنظیم هیجانی بر رضایت شغلی پرستاران بیان کردند که استرس یک تجربه هیجانی منفی و ارزیابی غیرمنطقی از حوادث است که منجر به اختلال در سازگاری با محیط می‌گردد. پرستاری از جمله مشاغل سخت و پراسترس است. تضاد بین تلاش برای ارائه خدمات و مراقبت انسانی از بیماران در شرایط خاص و سیاست‌گذاری نامناسب مدیران در زمینه بازدهی و رضایت شغلی، می‌تواند منجر به بروز خستگی هیجانی، کاهش انگیزه و علاقه به محیط کاری، بی‌تفاوتی و نهایتاً سندرم فرسودگی روانی گردد [۱۵].

Kravits و همکاران در یک مطالعه مروری اثر مدیریت استرس در پرستاران را بررسی نمودند. نتیجه نشان داد که ترکیبی از برنامه‌های مراقبت از خود، نظیر آموزش آرام‌سازی، حمایت اجتماعی، تکنیک‌های شناختی، ورزش و موسیقی مؤثر هستند [۱۶].

Hanukawa و همکاران بیان کردند که تجربه طولانی مدت استرس در پرستاران و کارکنان بهداشتی می‌تواند منجر به پیامدهای نامطلوبی از قبیل کاهش سلامت جسمانی و روان‌شناختی، کاهش رضایت شغلی، افزایش میزان فرسودگی شغلی و کاهش کارایی و کیفیت مراقبت‌های بهداشتی شود [۱۷].

Kahn و همکاران نقش استرس را در وضعیت‌های مختلفی بررسی نموده‌اند، در این میان تأثیر استرس بر کارکنان بخش بهداشت و درمان به دلیل پیچیدگی کاری بسیار چشمگیرتر است [۱۸]. بنابراین مدیران بیمارستان می‌توانند از طریق آموزش مهارت‌های ارتباطی پرستاران استرس را در محیط بیمارستان مدیریت کنند و تعهد سازمانی پرستاران را برای مواجهه با بحران کووید-۱۹ تقویت کنند.

به دلیل اهمیت تعهد سازمانی پرستاران در شرایط بحران کووید-۱۹ و کافی نبودن مطالعاتی که در این زمینه در کشورمان انجام شده، این مقاله با هدف بررسی ارتباط مدیریت استرس با تعهد سازمانی پرستاران در شرایط بحران کووید-۱۹، با نقش واسطه‌ای آموزش مهارت‌های ارتباطی در میان مدیران و پرستاران شاغل در بیمارستان فاریبی شهرستان بستک در استان هرمزگان انجام شد. بنابراین در راستای انجام تحقیق مدل مفهومی پژوهش در شکل ۱ آورده شده است.

تحقیق را اندازه‌گیری می‌کنند، پس می‌توان با اطمینان خاطر نسبتاً بالایی روایی محتوایی ابزار اندازه‌گیری را مورد تأیید قرار داد. ضریب آلفای کرون‌باخ که نمایانگر پایایی پرسشنامه می‌باشد، پایایی ترکیبی و میانگین واریانس تبیین شده، برای متغیر مدیریت استرس به ترتیب مقادیر ۰/۸۳، ۰/۷۳۴، ۰/۵۶۴؛ برای متغیر آموزش مهارت‌های ارتباطی به ترتیب مقادیر ۰/۷۲، ۰/۷۲۴، ۰/۶۸۱ و در نهایت برای متغیر تعهد سازمانی به ترتیب مقادیر ۰/۷۹، ۰/۶۴۳، ۰/۶۹ به دست آمد.

جهت تحلیل داده‌های توصیفی و نرمال بودن توزیع داده‌های پژوهش از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۵ استفاده شد. همچنین برای آزمون فرضیه‌ها از تحلیل مسیر به وسیله نرم‌افزار LISREL نسخه ۸/۸ استفاده گردید.

یافته‌ها:

نتایج جمعیت شناختی گروه نمونه در جدول ۱ نمایش داده شده است.

جدول ۱- ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه آماری

سن	کمتر از ۳۰ سال ۱۵ درصد	۳۰-۴۰ سال ۳۸ درصد	۴۰-۵۰ سال ۲۳ درصد	بالای ۵۰ سال ۱۴ درصد
تحصیلات	فوق‌دیپلم ۱۱ درصد	لیسانس ۳۹ درصد	فوق‌لیسانس ۳۴ درصد	دکتری ۱۶ درصد
سابقه کار	کمتر از ۵ سال ۱۰ درصد	۵-۱۰ سال ۳۶ درصد	۱۰-۲۰ سال ۴۱ درصد	۲۰-۳۰ سال ۱۳ درصد

حاصل از پرسشنامه را در سطح اطمینان ۹۵ درصد پذیرفت [۲۵]. از آنجایی که پایه و اساس مطالعات تحلیل مسیر، همبستگی بین متغیرها می‌باشد، ابتدا ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش محاسبه گردید و در جدول ۳ ارائه شد.

جدول ۳- ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیر	۱	۲	۳
مدیریت استرس	۱	-	-
آموزش مهارت‌های ارتباطی	۰/۴۵۹**	۱	-
تعهد سازمانی	۰/۴۱۱**	۰/۵۶۱**	۱
P-Value	P-Value		
**<.01	*<.05		

براساس اطلاعات جدول ۴، میزان همبستگی متغیر پیش‌بین پژوهش یعنی متغیر مدیریت استرس (۰/۴۱۱)، با متغیر وابسته پژوهش از نظر آماری در سطح ۰/۰۱ معنادار می‌باشد. متغیر آموزش مهارت‌های ارتباطی (۰/۵۶۱) به‌عنوان متغیر واسطه‌ای با متغیر وابسته پژوهش از نظر

منبع مرتبط با توجه به بحران کووید-۱۹ و جامعه مورد نظر با همکاری و دقت نظر خبرگان به‌صورت تلفیقی تهیه، تنظیم و بومی‌سازی گردید و اعتبار محتوایی آن توسط اساتید دانشگاهی مورد تأیید قرار گرفت.

جهت انجام روایی و پایایی پرسشنامه به‌صورت زیر عمل شد. به منظور سنجش قابلیت اعتماد یا همان پایایی پرسشنامه، از ضریب آلفای کرون‌باخ استفاده شد. ضریب آلفای کرون‌باخ عددی بین صفر و یک است که اگر آلفا بزرگ‌تر یا مساوی ۰/۷ باشد پایایی سؤالات در حد مطلوب است و سؤالات همبستگی درونی دارند [۲۳]. همچنین برای آنکه اطمینان یابیم سؤالات پرسشنامه، مفهوم مورد نظر را به‌پاسخ‌دهنده القا می‌کند، پرسشنامه در اختیار اساتید و خبرگان قرار داده شد و به‌منظور دستیابی به اعتبار همگرا و میزان همبستگی، آزمون‌های پایایی مرکب و میانگین واریانس اکتباس شده ارزیابی شد. پایایی مرکب بالاتر از ۰/۷ همراه با میانگین واریانس حداقل ۰/۵ دو شرط لازم برای اعتبار همگرا و همبستگی یک‌سازه هستند [۲۴].

پایایی کل پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرون‌باخ ۰/۸۳۴ برآورد گردید. از آنجا که هر یک از پرسشنامه‌های مورد استفاده در این تحقیق توسط محققان مختلف به‌طور مکرر مورد استفاده قرار گرفته است و همچنین سؤالات تشکیل‌دهنده ابزار دقیقاً متغیرهای مورد نظر در

استفاده از آمار پارامتری در صورتی امکان‌پذیر است که توزیع جامعه نرمال باشد [۲۳]؛ بنابراین قبل از آزمون فرضیه‌ها و برازش مدل پژوهش آزمون نرمال بودن توزیع داده‌ها انجام می‌گیرد. آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، روش ساده‌ای جهت تعیین توزیع‌های آماری منتخب است؛ بنابراین این آزمون، روش دیگری برای همسانی یک توزیع فراوانی نظری برای اطلاعات تجربی است که نتایج آن در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲- آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

متغیر	آماره کولموگروف اسمیرنوف	سطح معناداری	نتیجه آزمون نرمال بودن توزیع
مدیریت استرس	۰/۸۳۵	۰/۱۵۷	تأیید
آموزش مهارت‌های ارتباطی	۰/۸۰۲	۰/۱۶۶	تأیید
تعهد سازمانی	۰/۸۶۷	۰/۱۴۱	تأیید

با توجه به نتایج جدول ۳ و در نظر گرفتن سطح معناداری به دست آمده برای هر یک از متغیرهای پژوهش، به علت آنکه مقادیر حاصل بزرگ‌تر از ۰/۰۵ به‌دست آمده‌اند می‌توان ادعای نرمال بودن داده‌های

آماري در سطح ۰/۰۱ معنادار مي‌باشد. از آنجايي که در اين پژوهش هدف اوليه بررسي ارتباط مدیریت استرس با تعهد سازمانی پرستاران می‌باشد، لازم است به بررسی نقش واسطه‌ای و پیشبینی‌کننده متغیرها یعنی برآورد رابطه مستقیم، رابطه غیرمستقیم و رابطه کل پرداخته شود. جدول ۴ رابطه مستقیم، غیرمستقیم، کل و مقدار t مربوط به متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد.

با توجه به جدول ۴ متغیر مدیریت استرس ($P\text{-Value} < 0/01$) و $T=2/92$ و $B=0/19$ ، رابطه مستقیم و معنادار با تعهد سازمانی دارد.

متغیر مدیریت استرس از طریق متغیر آموزش مهارت‌های ارتباطی با تعهد سازمانی رابطه غیرمستقیم ($0/11$) دارد. متغیر مدیریت استرس ($P\text{-Value} < 0/01$ و $T=6/46$ و $B=0/50$)، رابطه مستقیم و معنادار با آموزش مهارت‌های ارتباطی دارد. متغیر آموزش مهارت‌های ارتباطی با ($P\text{-Value} < 0/01$ و $T=1/01$ و $B=0/66$)، رابطه مستقیم و معنادار با تعهد سازمانی دارد.

جدول ۴- رابطه مستقیم، غیرمستقیم، کل و مقدار t

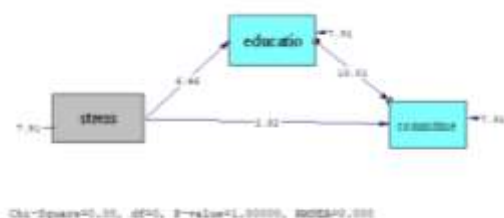
روابط	رابطه مستقیم	رابطه غیرمستقیم	رابطه کل	T Value
بر روی تعهد سازمانی	-	-	-	-
مدیریت استرس	۰/۱۹*	۰/۱۱**	۰/۳۰	۲/۹۲
آموزش مهارت‌های ارتباطی	۰/۶۶**	-	۰/۶۶	۱۰/۰۱
بر روی آموزش مهارت‌های ارتباطی	-	-	-	-
مدیریت استرس	۰/۵۰**	-	۰/۵۰	۶/۴۶

P-Value **<.01 P-Value *<.05

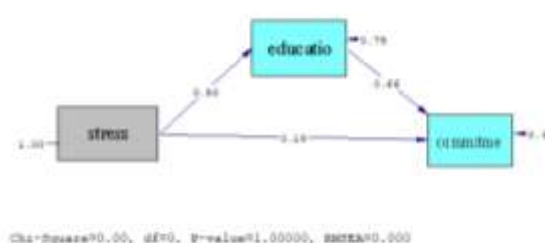
جدول ۵- شاخص‌های نیکویی برازش مدل

شاخص‌های برازش مطلق	ارزش	مقدار قابل قبول
GFI	۰/۹۵	حداقل ۰/۹
AGFI	۰/۹۸	حداقل ۰/۹
SRMR	۰/۰۱	کمتر از ۰/۰۵
X2/df	۰/۰۰۰	کمتر از ۳
شاخص‌های برازش تطبیقی	-	-
CFI	۰/۹۳	حداقل ۰/۹
NFI	۰/۹۶	حداقل ۰/۹
NNFI	۰/۹۷	حداقل ۰/۹
شاخص‌های برازش تعدیل یافته	-	-
RMSEA	۰/۰۰۰	کمتر از ۰/۰۹
PNFI	۰/۹۸	حداقل ۰/۶

شاخص‌های برازش مدل میزان همخوانی بین داده‌های تجربی با مدل مفهومی را نشان می‌دهد و در مطالعه حاضر، برای سنجش برازش مدل، از نه شاخص استفاده شد که عبارت‌اند از GFI، AGFI، SRMR، CFI، NNFI، NFI، RMSEA، PNFI، X2/df در جدول ۵ مقادیر شاخص‌های نیکویی برازش و حد قابل‌پذیرش هر یک از شاخص‌های برازش براساس شاخص‌های ارائه‌شده توسط کلاین گزارش شده‌اند [۲۶]. با توجه به جدول ۵ شاخص‌های نیکویی برازش در حد مطلوبی قرار دارند. این شاخص‌ها حاکی از برازش بسیار خوب مدل در جامعه آماری تحقیق هستند. در شکل‌های ۲ و ۳، مسیر مدل برازش شده همراه با پارامترهای برآورد شده (مقادیر استاندارد و معناداری) ارائه‌شده است.



شکل ۳- مدل معادلات ساختاری در حالت معناداری ضرایب (t-value)



شکل ۲- مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین استاندارد ضرایب مسیر

بحث و نتیجه‌گیری:

در این پژوهش به بررسی نقش واسطه‌گری آموزش مهارت‌های ارتباطی میان مدیریت استرس و تعهد سازمانی پرستاران در شرایط بحران کووید-۱۹، در بیمارستان فارابی شهرستان بستک در استان هرمزگان پرداخته شد. از آنجا که بیمارستان مکانی هست که با حیات انسان‌ها سروکار دارد، از این رو عملکرد پرسنل بیمارستان از جمله پرستاران از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

شیوع کووید-۱۹ به دلیل ترس از ابتلا به ویروس و همچنین عدم اطمینان در مورد چگونگی شیوع این بیماری و چگونگی تأثیرات آینده اجتماعی و اقتصادی آن، سبب افزایش استرس در میان افراد جامعه و پرسنل بیمارستان‌ها شده است؛ در این شرایط حس عدم اطمینان و احساس از دست دادن کنترل بر شرایط وجود دارد. بنابراین لازم است مدیران بیمارستان استرس را مدیریت کنند و با آموزش مهارت‌های ارتباطی، تعهد سازمانی پرستاران را افزایش دهند؛ زیرا اگر تعهد سازمانی در سیستم آموزشی درمانی رعایت شود در نهایت سبب جلب رضایت بیمار و کارکنان و ارتقاء سیستم خواهد شد [۲۷].

نتایج حاصل از این مطالعه نشان داد که مدیریت استرس در میان پرسنل بیمارستان، می‌تواند سبب افزایش تعهد سازمانی پرستاران شود؛ زیرا استرس، از جمله مشکلات کارکنان سازمان‌ها و ادارات در هر جامعه‌ای می‌باشد که می‌تواند بر عملکرد حرفه‌ای و زندگی شخصی افراد تأثیر بگذارد. به این ترتیب با مدیریت کردن استرس در شرایط بحران کووید-۱۹، می‌توان آموزش مهارت‌های ارتباطی را تقویت کرد، بنابراین مدیریت استرس با آموزش مهارت‌های ارتباطی رابطه معناداری دارد که این نتیجه با یافته‌های این پژوهش همخوانی دارد؛ بنابراین برنامه‌های آموزشی که هدفشان کاهش استرس و اضطراب است به‌عنوان یکی از روش‌های مؤثر افزایش سلامت روانی پرسنل بیمارستان به شمار می‌رود [۷]. این نتایج تقریباً با نتایج فتحی آشتیانی و همکاران، شکوهی و پرند، دهکردی و همکاران همسویی دارد [۷، ۲۸، ۲۹].

با کنترل استرس در بیمارستان، پرسنل تمایل بیشتری به یادگیری مهارت‌های ارتباطی دارند و فرآیند آموزش بهتر صورت می‌گیرد. زمانی که استرس مدیریت شود و پرسنل مهارت‌های ارتباطی لازم را آموزش ببینند، احساس رضایت بیشتری در میان کارکنان ایجاد خواهد شد و تعهد سازمانی آن‌ها افزایش می‌یابد. با توجه به اینکه تعهد سازمانی نگرش یا تمایلی در فرد است که براساس آن فرد برای ادامه کار و خدمت در یک سازمان احساس الزام می‌کند، از این رو تعهد سازمانی متغیری مهم در

درک کارکنان می‌باشد که با تأثیر بر عملکرد کارکنان باعث افزایش بهره‌وری، بهبود ارائه خدمات و افزایش کیفیت آن می‌گردد [۵]. تعهد سازمانی یکی از عناصر مهم در ارتقای کیفیت خدمات ارائه شده توسط افراد است و در حرفه‌ی پرستاری این امر از اهمیت بیشتری برخوردار است [۳۰]. بنابراین آموزش مهارت‌های ارتباطی می‌تواند سبب تقویت عوامل سازنده تعهد سازمانی از جمله مسئولیت‌پذیری، عشق و تمایل به کار، از خود مایه گذاشتن و مؤثر و پویا بودن؛ در میان پرستاران شود که این نتیجه با یافته‌های این پژوهش همخوانی دارد.

Jones در پژوهشی که در سال ۲۰۱۵ در بیمارستان‌های ایالت آلاباما آمریکا انجام داد، تأثیر گذراندن دوره‌های آموزشی و ارتقای مهارت‌های کاری بر سطوح تعهد سازمانی پرستاران بررسی شده و نتایج مطالعه نشان داده است که افزایش سطح مهارت‌های پرستاری باعث بالا رفتن میزان تعهد سازمانی پرستاران می‌گردد. یکی از مهم‌ترین مهارت‌های پرستاری، مهارت ارتباطی است که به افزایش تعهد سازمانی و کاهش خروج از سازمان کمک می‌نماید [۲]. بنابراین لازم است مدیران سازمان‌های سلامت‌محور به مفاهیمی چون تعهد سازمانی کارکنان و مدیران به‌عنوان یک نگرش و طرز تلقی کاری؛ توجه ویژه‌ای داشته باشند [۳].

ارتقا بهداشت روانی محیط کار به‌عنوان یکی از مهم‌ترین ابعاد توسعه و بهسازی منابع انسانی در سازمان‌ها مورد توجه محققان فراوانی بوده است؛ زیرا مدیریت استرس و توجه به بهداشت روانی در محیط کار، خصوصاً در محیط بیمارستان به افزایش تعهد سازمانی پرستاران کمک شایانی می‌کند [۴].

بنابراین می‌تواند در شرایط بحران کووید-۱۹ تعهد سازمانی پرستاران را تقویت کند که این نتیجه با یافته‌های این پژوهش مبنی بر رابطه معنادار میان مدیریت استرس و تعهد سازمانی پرستاران، همخوانی دارد؛ بنابراین در مراکز درمانی، توجه همه جانبه به جنبه‌های خاص روان‌شناختی شغل پرستاران و کادر درمانی می‌تواند علاوه بر افزایش تعهد سازمانی در آنان میزان عملکرد ایشان را نیز بهبود بخشد. این نتایج تقریباً با نتایج شریعت خواه و همکاران همسویی دارد [۱۰]. پس در شرایط بحران کووید-۱۹ علاوه بر رسیدگی به وضعیت و شرایط فیزیکی بیمارستان‌ها با به‌کارگیری روش‌های نوین اداره بیمارستان‌ها، آموزش جنبه‌های مختلف مهارت‌های ارتباطی و مدیریت استرس به کارکنان می‌توان شاهد ارتقاء رضایت شغلی و جلوگیری از فرسودگی روانی در آن‌ها بود.

سهام نویسندگان:

عباس ثابت (نویسنده اول) ویرایش و اصلاح مقاله نهایی (۲۱ درصد)؛ امید جباری (نویسنده دوم) گردآوری داده‌ها، ارسال و پیگیری مقاله (۲۷ درصد)؛ سیما علی‌پور (نویسنده سوم و مسئول) نگارش پیش‌نویس اولیه مقاله (۲۷ درصد)؛ محمدرضا ثابت (نویسنده چهارم) تحلیل داده‌ها (۲۵ درصد).

حمایت مالی:

این مقاله از طرف هیچ‌گونه نهاد یا موسسه‌ای حمایت مالی نشده و تمام منابع مالی آن از طرف نویسندگان تأمین شده است.

از محدودیت‌های این پژوهش استفاده از پرسشنامه و پر کردن آن توسط افراد است که می‌تواند احتمال سوگیری در هنگام پاسخ‌دهی را افزایش دهد. یکی دیگر از محدودیت‌های این پژوهش مربوط به جامعه‌ی آماری پرستاران می‌باشد که تعمیم نتایج حاصل از این پژوهش به سایر بیمارستان‌ها را کاهش می‌دهد.

تشکر و قدردانی:

نویسندگان بر خود لازم می‌دانند از مشارکت از مدیران و پرستاران بیمارستان فارابی شهرستان بستک در انجام این پژوهش، تشکر و قدردانی نمایند.

تأییدیه اخلاقی:

این مطالعه دارای تأییدیه اخلاقی به شماره IR.HUMS.REC.1399.347 از دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان است.

تعارض منافع:

نویسندگان مطالعه حاضر هیچ‌گونه تعارض منافی در جریان انجام پژوهش و گزارش نتایج آن نداشته‌اند.

Reference

1. Postel-Vinay S, Massard C, Soria JC. Coronavirus disease (COVID-19) outbreak and phase 1 trials: Should we consider a specific patient management? *Eur J Cancer*. 2020; 137:235-9. DOI: 10.1016/j.ejca.2020.07.009
2. Jones A. Organisational commitment in nurses: Is it dependent on age or education? *Nurs Manag*. 2015; 21(9):29-36. DOI: 10.7748/nm.21.9.29.e1298
3. Esmailzadeh Gatabi G, Jalili Z, Farmanbar R. Effect of stress management training based on PRECEDE model on prehospital emergency staff occupational tension in Mazandaran University of Medical Sciences in 2016. *HDQ*. 2017; 3(1):11-20. DOI: 10.29252/nrip.hdq.3.1.11
4. Yaqubi M, Karimi S, Javadi M, Hassanzadeh A. A Survey on relationship between job stress and three dimensions of organization commitment among nursing managers. *Avicenna J Nurs Midwifery care*. 2010; 18(1):5-15. [In Persian]
5. Allen NJ, Meyer JP. Organizational socialization tactics: A longitudinal analysis of links to newcomer's commitment and role orientation. *Acad Manage J*. 1990; 33(4):847-58. DOI: 10.5465/256294
6. Shirani S, Mohammadi Yousefnejad Y. The effectiveness of cognitive-behavioral stress management training on work-family conflict, organizational commitment and employees' perceived stress. *J Ind Organ Psychol Stud*. 2018; 5(1):21-36. [In Persian] DOI: 10.22055/JIOPS.2019.27199.1095
7. Fathi Ashtiani, A, Pirzadi H, Shokoohi Yekta M, Tavallai SA. The influence of teaching program of stress management and communication skills on improvement of mental health of nurses and hospital staff: An experimental study. *IJN*. 2014; 27(90 & 91):1-13. [In Persian] DOI: 10.29252/ijn.27.90.91.1

8. Garrosa E, Moreno-Jiménez B, Rodríguez-Muñoz A, Rodríguez-Carvajal R. Role stress and personal resources in nursing: A cross-sectional study of burnout and engagement. *Int J Nurs Stud.* 2011; 48(4):479-89. DOI: 10.1016/j.ijnurstu.2010.08.004
9. Stathopoulou H, Karanikola MNK, Panagiotopoulou F, Papathanassoglou EDE. Anxiety levels and related symptoms in emergency nursing personnel in Greece. *J Emerg Nurs.* 2011; 37(4):314-20. DOI: 10.1016/j.jen.2010.03.006
10. Shariatkhah J, Farajzadeh Z, Khazaei K. The effects of cognitive-behavioral stress management on nurses' job stress. *Iran J Nurs Midwifery Res.* 2017; 22(5):398-402. DOI: 10.4103/1735-9066.215683
11. McCaffrey R, Hayes RM, Cassell A, Miller Reyes S, Donaldson A, Ferrell C. The effect of an educational programme on attitudes of nurses and medical residents towards the benefits of positive communication and collaboration. *JAN.* 2012; 68(2):293-301. DOI: 10.1111/j.1365-2648.2011.05736.x
12. Sadeghi Sharpe M, Amiri H, Karimi Zarchi A, Bahari F, Binesh A. Effectiveness of solution-focused communication training [SFCT] on nurses communication skills. *J Mil Med.* 2013; 14(4):269-75. [In Persian]
13. Khoushabi K, Keyvani S. The assessment of communication and interaction skills in psychotic patients. *JREHAB.* 2002; 3(3):12-9. [In Persian]
14. Karimi Moonaghi H, Taheri Nk, Behnam Vashani H, Vaghee S, Yavari M. The effect of communication skills training on the quality of nursing care of patients. *Evidence Based Care.* 2013; 2(4):37-46. [In Persian] DOI: 10.22038/ebcj.2013.462
15. Didehvar M, Zareban I, Jalili Z, Bakhshani NM, Shahrakipoor M, Balouchi A. The effect of stress management training through PRECEDE-PROCEED model on occupational stress among nurses and midwives at Iran Hospital, Iranshahr. *J Clin Diagn Res.* 2016; 10(10):LC01-LC05. DOI: 10.7860/JCDR/2016/22569.8674
16. Kravits K, McAllister-Black R, Grant M, Kirk C. Self-care strategies for nurses: A psycho-educational intervention for stress reduction and the prevention of burnout. *Appl Nurs Res.* 2010; 23(3):130-8. DOI: 10.1016/j.apnr.2008.08.002
17. Hirokawa K, Taniguchi T, Tsuchiya M, Kawakami N. Effects of a stress management program for hospital staffs on their coping strategies and interpersonal behaviors. *Ind Health.* 2012; 50(6):487-98. DOI: 10.2486/indhealth.ms1358.
18. Kahn RL, Wolfe DM, Quinn RP, Snoek JD, Rosenthal RA. Organization stress: Studies in role conflict and ambiguity. *Soc Forces.* 1965; 43(4):591-2. DOI: 10.2307/2574480
19. Hafeznia, MR. Introduction to research method in human sciences. Tehran, Iran: Samt Publications; 2019. [In Persian]
20. Allen NJ, Meyer JP. Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *J Vocat Behav.* 1996; 49(3):252-76. DOI: 10.1006/jvbe.1996.0043
21. Akbari MS. Investigating the relationship between stressors and stress management strategies among high school principals in Mahshahr [Dissertation]. Shiraz, Iran: Shiraz University; 2013. [In Persian]
22. Vaghee S, Mirzaie O, Modarres Qaravi M, Ebrahim Zadeh S. The effect of communication skills training on nursing student' coping strategies in stressful situations of clinical courses. *Evidence Based Care.* 2011; 1(1):91-102. [In Persian] DOI: 10.22038/EBCJ.2011.3767
23. Danaeifard H, Alvani SM, Azar A. Quantitative research methodology in management: A comprehensive approach. Tehran, Iran: Saffar, Eshraghi; 2019. [In Persian]
24. Fornell, C, Larcker DF. Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics. *J Mark Res.* 1981; 18(3):382-8. DOI: 10.1177/002224378101800313
25. Zare, H, Seif MH, Talebi S. Advanced Inferior Statistics. Tehran, Iran: Payam Noor University; 2017. [In Persian]
26. Kline RB. Principles and practice of structural equation modeling. 4th ed. New York: Guilford Press; 2015.
27. Rezaei H, Bahmanbijari B, Beigzadeh A, Seyed Askari SM, Khadir E. Job satisfaction and organizational commitment of nurses in teaching hospitals of Kerman University of Medical Sciences. *Iranian Journal of Medical Education.* 2017; 17(26):245-50. [In Persian]

28. Shokouhi Yekta M, Parand A. Stress management strategies. Tehran, Iran: Sepidbarg; 2012. [In Persian]
29. Hasanpour Dehkordi A, Masoudi R, Salehi Tali S, Frouzandeh N, Naderipour A, Pourmirzakahori R, et al . The effect of progressive muscle relaxation on anxiety and stress in nursing students at the beginning of the internship program. J Shahrekord Univ Med Sci. 2009; 11(1):71-7. [In Persian]
30. Mohammadi Mehr M, Zargar Balaye Jame S, Sheikhi S, Rahmati D. The relationship between professional behavior and organizational commitment of nurses in Ilam province of Iran. Payavard. 2015; 11(1):35-43. [In Persian]

Investigating the relationship between stress management and organizational commitment among nurses during Covid-19 pandemic, with the mediating role of communication skills training

Abbas Sabet¹ Omid Jabari² Sima Alipour^{3*} Mohammad Reza Sabet⁴

1. Department of Management, Apadana Institute of Higher Education, Shiraz, Iran. ORCID: 0000-0001-5933-083X
2. MSc, Construction Management, Apadana Institute of Higher Education, Shiraz, Iran.
3. MSc, Business Administration, Apadana Institute of Higher Education, Shiraz, Iran.
4. BSc Student, Industrial Management, Islamic Azad University, Shiraz Branch, Shiraz, Iran.

(Received 28 Dec, 2019)

Accepted 26 May, 2020)

Original Article

Abstract

Aim: Nursing is one of the challenging and stressful jobs that the managers of healthcare organizations should manage the created stress the commitment of the nurses during Covid 19 crisis. In this study, we investigated the relationship between stress management and nurses' organizational commitment with the mediating role of communication skills training.

Methods: The statistical population of this descriptive-correlational study includes 108 managers and nurses of Farabi Hospital in Bastak city in Hormozgan province during 1399 who were selected by stratified random sampling method. The data collection tool is a researcher-made questionnaire. SPSS software was used to analyze the data in the inferential section and LISREL 8.8 software was used to fit the path coefficient.

Results: The results showed that stress management has a positive and significant relationship with nurses' organizational commitment. This relationship was confirmed by path coefficient (0.19) and significance coefficient (2.92). Also, communication skills training as a mediating variable has created a positive and significant relationship between stress management and nurses' organizational commitment. In this way, the relationship between stress management and communication skills training with path coefficient (0.5) and significance coefficient (6.46) was confirmed. Furthermore, the relationship between communication skills training and nurses' organizational commitment with path coefficient (0.66) and significance coefficient (10.01) was confirmed. This relationship has the highest path and significance coefficient.

Conclusion: Findings show that due to the Covid-19 crisis, stress management and communication skills training can help improve the productivity and performance of all staff, especially nurses, and affect their organizational commitment in the hospital.

Key Words: Stress Management, Communication Skills Training, Organizational Commitment, Covid -19.

Citation: Sabet A, Jabari O, Alipour S, Sabet MR. Investigating the relationship between stress management and organizational commitment among nurses during Covid-19 pandemic, with the mediating role of communication skills training. J Mod Med Info Sci. 2020; 6(2):1-10.

Correspondence:

Sima Alipour

Apadana Institute of Higher Education, Shiraz, Iran.

Tel: + 989395362112

Email: simaalipour65@gmail.com

ORCID :0000-0001-8369-8173