

سبک‌های رهبری مدیران و ارتباط آن با رضایت شغلی کارکنان پرستاری شاغل در مراکز آموزشی درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تبریز

ابراهیم اختری شجاعی^۱، دکتر علی‌اکبر نظری^۲، دکتر رضاقلی وحیدی^۳

Title: Leadership styles of managers and job satisfaction among nurses in Tabriz hospitals.

Authors: Akhtaryshojaei E, (Msc); Nazari A, (PhD); Vahidi R, (PhD).

Introduction: Job satisfaction is one of the indices reflecting the effectiveness of management and leadership in each organization. With the application of participative leadership to increase feeling of job satisfaction among the nursing staff, managers can eventually enhance staff efficacy, productivity and commitment to organization, which in turn, will lead to the promotion of better services to patients. The aim of this study was to identify the leadership styles used by managers, to determine the extent of job satisfaction among employees and to suggest effective leadership styles to managers.

Method: The study was based on a descriptive-correlational design. Data was collected using questionnaire. The sample comprised 400 managers and nurses employed at different treatment facilities affiliated to the Tabriz University of Medical Sciences.

Results: Findings revealed that 54% of managers utilized authoritarian leadership and 72% of the staff reported job dissatisfaction. Furthermore, there was a significant relationship between mean leadership and job satisfaction score ($r=0.65$, $P<0.001$).

Conclusions: In the organizations where managers involve personnel in making decision regarding affairs relevant to them or created a consultative environment for them, job satisfaction among staff is high. Therefore, managers of nurses are advised to involve their staff in goal setting and decision making and create a consultative environment so that the staff may experience greater job satisfaction and organizational commitment and ultimately, provide better quality services leading to greater patient satisfaction.

Keywords: Leadership styles, nursing management, job satisfaction.

۱- بخش ریه، بیمارستان امام خمینی (ره)، دانشگاه علوم پزشکی تبریز
 ۲- گروه بهداشت جامعه، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تهران
 ۳- گروه بهداشت، دانشکده بهداشت و تغذیه، دانشگاه علوم پزشکی تبریز

چکیده:

مقدمه: رضایت شغلی کارکنان، یکی از شاخص‌های اثربخشی مدیریت و رهبری در سازمان است. لازم است مدیران با اتخاذ سبک رهبری مشارکتی، رضایت شغلی کارکنان پرستاری را افزایش داده و در نهایت باعث افزایش کارایی، بهره‌وری و تعهد سازمانی کارکنان شوند تا آنها نیز کیفیت خدمات درمانی ارائه شده به بیمار را افزایش دهند. هدف از این پژوهش، یافتن سبک‌های رهبری مورد استفاده مدیران و میزان رضایت شغلی کارکنان و پیشنهاد سبک رهبری اثربخش به مدیران می‌باشد. روش کار: این پژوهش یک مطالعه همبستگی توصیفی بوده و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه بود. حجم نمونه حدود ۴۰۰ نفر بود و جامعه پژوهش، کلیه کارکنان پرستاری و مدیران شاغل در کلیه مراکز آموزشی درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تبریز در نظر گرفته شد.

یافته‌ها: در رابطه با نوع سبک رهبری مدیران، یافته‌ها نشان داد که ۵۴ درصد مدیران از مدیریت و رهبری استبدادی خیرخواهانه استفاده می‌کردند و ۷۲ درصد کارکنان رضایت شغلی نداشتند. همچنین بین میانگین نمره رهبری و میزان رضایت شغلی کارکنان پرستاری با ضریب همبستگی ($r=0/75$) ارتباط معنی‌داری وجود داشت ($P<0/001$).

نتیجه‌گیری: در سازمان‌هایی که مدیران آنها کارکنان خود را در تصمیمات مربوط به امورات خود مشارکت می‌دهند و یا اینکه محیط مشاوره‌ای ایجاد می‌کنند، میزان رضایت شغلی بالا است. بنابراین به مدیران پرستاری پیشنهاد می‌شود که کارکنان خود را در تصمیم‌گیری و هدف‌گذاری‌ها، مشارکت داده و محیطی آرام همراه با شور و مشاوره ایجاد کنند تا کارکنان پرستاری رضایت شغلی و تعهد سازمانی بیشتری داشته باشند که در نهایت باعث افزایش کیفیت ارائه خدمات شده و رضایت بیماران بیشتر جلب خواهد شد.

کل واژگان: سبک‌های رهبری، مدیران خدمات پرستاری، رضایت شغلی.**مقدمه:**

رضایت شغلی بالا نیز می‌تواند به نوبه خود باعث افزایش تعهد سازمانی، خلاقیت، کارایی و در نهایت باعث افزایش سطح کیفیت ارائه خدمات درمانی توسط کارکنان پرستاری بشود. بنابراین مدیران پرستاری باید با اتخاذ سبک رهبری مناسب و مشارکت جویانه‌تر که یکی از عوامل انگیزشی است میزان رضایت شغلی کارکنان پرستاری را افزایش بدهند (۸۷).

هدف از این مطالعه یافتن انواع سبک‌های رهبری مورد استفاده مدیران و میزان رضایت شغلی کارکنان پرستاری و آرایه سبک رهبری اثربخش جهت ایجاد انگیزش در کارکنان پرستاری و افزایش بهره‌وری آنها در مراکز آموزشی درمانی می‌باشد.

روش کار:

این پژوهش یک مطالعه همبستگی - توصیفی می‌باشد. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه بود که برای دستیابی به اهداف پژوهش در سه بخش تنظیم شد. بخش اول شامل ۱۱ سؤال در خصوص اطلاعات فردی، بخش دوم شامل ۳۰ سؤال در ارتباط با سبک رهبری مدیران در ۶ زمینه: هدایت و رهبری، هدف‌گذاری،

از آنجایی که قشر عظیمی از اعضای تیم درمان را کارکنان پرستاری تشکیل می‌دهد و قسمت مهم فرآیند درمان و مراقبت از بیماران را کارکنان پرستاری انجام می‌دهند، لازم است مدیران پرستاری توجه خاصی به این قشر مخصوصاً از نظر رضایت شغلی داشته باشند و با اتخاذ سبک رهبری مناسب و اثربخش، رضایت شغلی کارکنان تحت سرپرستی خود را افزایش دهند (۲۱). سالانه حدود ۷۰-۶۰ درصد کارکنان پرستاری ترک شغل می‌کنند که آن نیز به نوبه خود باعث هزینه کلان جهت استخدام و تربیت نیروی انسانی جدید می‌شود (۳).

یافته‌های پژوهشگران در گذشته حاکی از آن است که سبک رهبری مدیران ارتباط نزدیکی با میزان رضایت شغلی کارکنان دارد (۴). میزان رضایت شغلی کارکنان، یکی از شاخص‌های اثربخشی مدیریت و رهبری است و رضایت شغلی بالا نشانگر سازمانی است که خوب رهبری می‌شود (۵). بنابراین مدیران پرستاری باید با اتخاذ و بکارگیری سبک رهبری مناسب و اثربخش، میزان رضایت شغلی کارکنان خود را افزایش دهند (۶).

در رابطه با انواع سبک‌های رهبری مدیران، همانگونه که جدول شماره ۱ نشان می‌دهد بیشتر مدیران پرستاری (۵۴ درصد) از مدیریت و رهبری نوع استبدادی خیرخواهانه استفاده می‌کردند و در ارتباط با میزان رضایت شغلی کارکنان پرستاری، ۷۲ درصد کارکنان پرستاری رضایت شغلی نداشتند و فقط ۲۸ درصد کارکنان رضایت شغلی داشتند. نکته مهم اینکه بین میانگین نمره رهبری مدیران و میزان رضایت شغلی کارکنان پرستاری با ضریب همبستگی ($r=0.65$) ارتباط معنی‌داری وجود داشت ($P < 0.001$) (نمودار ۱).

تصمیم‌گیری، انگیزش، ارتباطات، کنترل و نظارت، مطرح شده است. بخش سوم پرسشنامه جهت تعیین میزان رضایت شغلی کارکنان پرستاری شامل ۲۲ سؤال در زمینه‌های مختلف رضایت شغلی است. معیار سنجش پرسشنامه، مقیاس لیکرت و با درجه‌بندی (نمره بندی) است. هر دو پرسشنامه استاندارد بودند و بعد از تغییر مختصر نسبت به جامعه پژوهش و اعمال نظرات اساتید دانشگاه‌های علوم پزشکی تبریز، تهران، دانشگاه تبریز و مرکز آموزش مدیریت دولتی تبریز پایایی آن با روش آزمون مجدد مورد بررسی قرار گرفت که در مورد هر دو هدف ضریب همبستگی بیشتر از ۰/۹ بود. جامعه پژوهش متشکل از: کلیه کارکنان پرستاری و مدیران بلافصل آنها (که شامل سرپرستاران، سوپروایزران، مترون‌ها و مدیران بیمارستان‌ها) بودند. حجم نمونه حدود ۴۰۰ نفر در نظر گرفته شد که ۳۷۵ نفر پرسشنامه را عودت دادند. محیط پژوهش را کلیه مراکز آموزشی درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تبریز تشکیل می‌دادند. اطلاعات بدست آمده با استفاده از نرم افزار SPSS 10.5 و با آزمون‌های ضریب همبستگی پیرسون و t-test مستقل مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها:

یافته‌ها نشان داد که اکثریت کارکنان (۷۵ درصد) مؤنث و میانگین سنی کارکنان $34/9 \pm 6/7$ سال بود. حدود ۸۷/۷ درصد واحدهای مورد پژوهش دارای مدرک تحصیلی لیسانس و ۶/۴ درصد فوق دیپلم و ۵/۶ درصد فوق لیسانس و فقط ۰/۳ درصد دکتری (مدیر بیمارستان) بودند. میانگین سابقه کاری کارکنان پرستاری $11/3 \pm 7/4$ سال بود و بیشتر افراد شرکت کننده در پژوهش (۷۳/۶ درصد) متأهل بودند. نسبت ۵۹/۷ درصد افراد در سمت پرستاری مشغول انجام وظیفه بودند.

جدول ۱- انواع سبک‌های رهبری مورد استفاده مدیران پرستاری شاغل در مراکز آموزشی درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تبریز در سال ۱۳۸۱

نوع رهبری	فراوانی	درصد
استبدادی- آمرانه	۹۰	۲۴
استبدادی خیرخواهانه	۲۰۴	۵۴
مشاوره‌ای	۷۱	۱۹
مشارکتی - گروهی	۱۰	۳
جمع کل	۳۷۵	۱۰۰

نمودار ۱- نمودار پراکنندگی و خط رگرسیون نمرات رهبری و رضایت شغلی کارکنان در مراکز آموزشی درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تبریز در سال ۱۳۸۱

همچنین دیگر نتایج پژوهش حاکی از آن است که بین میزان رضایت شغلی کارکنان پرستاری مؤنث و مذکر ارتباط معنی‌داری وجود ندارد ($P > 0.05$) و بین میانگین نمره رهبری مدیران با کارکنان پرستاری تفاوت معنی‌داری وجود دارد ($P < 0.05$).

بحث و نتیجه‌گیری:

یافته‌های این پژوهش نشان داد در مکان‌هایی که مدیران پرستاری کارکنان خود را در تصمیمات مربوط به امورات خود مشارکت می‌دادند و یا اینکه محیط مشاوره‌ای ایجاد کرده بودند، میزان رضایت شغلی بالا بود. بنابراین به مدیران پرستاری پیشنهاد می‌شود که کارکنان خود را در تصمیم‌گیری مشارکت

می‌دانند اما نظر کارکنان این چنین نیست و سبک رهبری آنها را استبدادی تلقی می‌کنند. در این خصوص سعادت (۱۳۷۹) می‌نویسد: «دموکراسی و مشارکت مرئوس در تصمیم‌گیری باید واقعی باشد نه ظاهری و کاذب، همچنین کارکنان نباید احساس کنند که با تظاهر به مشارکت او را فریب داده‌اند» (۱۳).

رضایت شغلی کارکنان می‌تواند از برداشت کارکنان در مورد سبک مشارکتی مدیر شکل بگیرد. بنابراین، مشارکت واقعی زمانی پدید می‌آید که کارکنان از نظر ذهنی و عاطفی درگیر و شریک شوند و به اندیشه و عواطف آنان توجه بسیارمبذول گردد. هرگاه مشارکت در معنی فراخوانی ذهنی و عاطفی کارکنان به کار پدید آید، آنان برانگیخته می‌شوند تا همه توان خود را برای رسیدن به اهداف سازمانی بسیج کنند و از پذیرش مسؤلیت نهراسند (۱۴ و ۱۵).

تشکر و قدردانی:

بدینوسیله از زحمات کلیه کارکنان پرستاری شاغل در مراکز آموزشی درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تبریز و همچنین اساتید دانشکده پرستاری تبریز و معاونت پژوهشی دانشگاه تقدیر و تشکر می‌شود.

داده و محیطی آرام همراه با شور و مشاوره ایجاد کنند تا کارکنان با احساس تعلق‌پذیری و تعهد سازمانی، رضایت شغلی بیشتری داشته باشند. این در نهایت باعث افزایش کیفیت ارائه خدمات شده و رضایت بیماران بیشتر جلب خواهد شد. این یافته‌ها با نظریه هرزبرگ مطابقت دارد و این بدین معنی است که طبق نظریه هرزبرگ اگر مدیران می‌خواهند کارایی و بازده کارکنان خود را افزایش دهند، باید بر عوامل انگیزشی اثر بگذارند (مثل نوع سرپرستی و سبک رهبری، ترفیع و ارتقاء...) و عوامل بهداشتی (حقوق و مزایا و...) را در درجه بعدی قرار دهند. عوامل بهداشتی باعث می‌شوند که کارکنان در شغل خود باقی بمانند اما عوامل انگیزشی باعث افزایش کارایی و بازده می‌شوند. نتایج پژوهشگران در گذشته مثل Dounham (2000)، Decker (1997) و رحیمی (۱۳۷۶) نیز این یافته‌ها را تأیید می‌کنند. نتایج تحقیقات آنها حاکیست که رهبران رابطه مدار اثربخشی بیشتری در کار داشته و مدیرانی که از رهبری مشارکتی و مشاوره‌ای استفاده می‌کردند کارکنانشان رضایت شغلی بیشتری داشته و از روحیه بهتر و سلامت روانی بیشتری برخوردار بودند (۴ و ۱۲-۹).

از طرف دیگر نتایج این پژوهش نشان داد که سبک رهبری از نظر کارکنان با مدیران متفاوت است. به این معنی که علیرغم اینکه مدیران سبک رهبری و مدیریت خود را مشارکتی و مشاوره‌ای

منابع:

- ۱- داگلاس، ل. مدیر و رهبر اثربخش در پرستاری، ترجمه فاطمه نیک شکرنا، انتشارات بشری، ۱۳۷۵.
- ۲- موحد، ع. بررسی رضایت شغلی و عوامل موثر بر آن در پرستاران شاغل مراکز آموزشی درمانی وابسته دانشگاه علوم پزشکی ارومیه، پایان‌نامه کارشناسی ارشد پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، دانشکده پرستاری و مامایی، ۱۳۷۶.
- ۳- هروآبادی، ش. مرباغی، الف. مدیریت پرستاری و مامایی، انتشارات دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ۱۳۷۵.
- ۴- رحیمی، ق. مطالعه رابطه رضایت شغلی دبیران با سبک رهبری مدیران دبیرستان‌های آذربایجان غربی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مرکز مدیریت دولتی تبریز، ۱۳۷۷.
- ۵- دیویس، ک. نیواستورم، ج. رفتار سازمانی در کار، ترجمه محمدعلی طوسی، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی تهران، ۱۳۷۵.
- ۶- ابرزی، م. سرایداریان، ح. مدیریت رفتار سازمانی، سازمان، مدیریت و فشارهای روانی، انتشارات ارکان، چاپ اول، اصفهان، ۱۳۷۶.
- ۷- عبادی‌فردآذر، ف. انصاری، ح. اصول مدیریت و برنامه‌ریزی بیمارستان، انتشارات سماط، چاپ اول، تهران، ۱۳۷۸.
- ۸- Atsals G, greenwood J. The lived experience of clinical development unit (nursing) Leadership in westren sydney. J Advanc Nurs 2001; 34(3): 408-16.
- ۹- گنجی، ح. روان‌شناسی کار، انتشارات سماط، چاپ اول، تهران ۱۳۷۸.
- 10- Cavanagh S. Job satisfaction on the nursing staff working in hospital. J Advanc Nurs 1992; 17: 704-11.
- 11- Dounham T. Nurse excutive transformational leadership found in participative organization. J Nurs Admin 2000; 30 (5): 241-50.
- 12- Decker H. Occupational and nonoccupational factors in job satisfaction and psychological distress among nurses. Res Nurs Health 1997; 20(5): 453-640.
- ۱۳- سعادت، الف. مدیریت منابع انسانی، انتشارات سمت، چاپ پنجم، تابستان ۱۳۸۰.
- 14- Stordeur S. Leadership, organizational stress and emotional exhaustion among hospital nursing staff. J Advanc Nurs 2001; 35(4): 533-42.
- 15- Ketefian S. The relationship between nurses job satisfaction and inpatient satisfaction: An exploratory study in a Taiwan teaching hospital. J Nurs Care Qual 2002; 16(2): 39-40.

