

ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران شاغل در بیمارستان‌ها

بتول نحریر^۱ MSc، عباس عبادی*^۲ PhD، شهرام توفیقی^۲ PhD، علی اکبر کریمی زارچی^۲ PhD، حسن هنرور^۳ MSc

*دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی بقیه... (عج)، تهران، ایران
^۱دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی بقیه... (عج)، تهران، ایران
^۲دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی بقیه... (عج)، تهران، ایران
^۳دانشکده مدیریت، دانشگاه علوم پزشکی بقیه... (عج)، تهران، ایران

چکیده

اهداف: تعهد سازمانی و رضایت شغلی دو عامل مهم در پیشگویی و درک رفتار سازمانی هستند که بررسی آن به سرپرستان در شناسایی مشکلات بالقوه کمک می‌کند. کارکنان سازمان، شاخص سنجش میزان برتری آن سازمان هستند. این مطالعه با هدف بررسی ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی در پرستاران شاغل در بیمارستان‌ها انجام شد.

روش‌ها: در مطالعه‌ای توصیفی-همبستگی، ۱۳۲ پرستار با مدرک فوق‌دیپلم به بالا، دارای عضویت رسمی و حداقل سه سال سابقه کار شرکت مورد مطالعه قرار گرفتند. گردآوری داده‌ها با پرسش‌نامه‌های رضایت شغلی *Luthanz* و تعهد سازمانی *Allen* و می‌یر انجام شد. داده‌ها با استفاده از آزمون مجذور کای و با نرم‌افزار SPSS 11 تجزیه و تحلیل شدند.

یافته‌ها: ۴۳/۱۷٪ پرستاران از شغل خود راضی بودند و ۴۰/۱۷٪ دارای تعهد سازمانی بودند. بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی ارتباط معنی‌داری وجود داشت ($p < 0.001$). همچنین، تعهد سازمانی با متغیرهای مسکن و وضعیت تاهل ارتباط معنی‌داری داشت؛ اما با متغیرهای جنسیت، سطح تحصیلات و پست سازمانی ارتباط معنی‌داری نداشت. رضایت شغلی نیز با سطح تحصیلات، وضعیت تاهل و جنسیت ارتباط معنی‌داری داشت؛ ولی با سایر متغیرهای دموگرافیک ارتباط معنی‌داری نداشت.

نتیجه‌گیری: وجود عواملی که باعث انگیزش کارکنان می‌شود و رفتارهای تشویقی مدیر و سبک رهبری وی می‌تواند بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی موثر باشد.

کلیدواژه‌ها: رضایت شغلی، تعهد سازمانی، پرستار

Relationship of job satisfaction and organizational commitment in hospital nurses

Nehrir B.¹ MSc, Ebadi A.*² PhD, Tofighi Sh.² PhD, Karimi Zarchi A. A.² PhD, Honarvar H.³ MSc

*Faculty of Nursing, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran

¹Faculty of Nursing, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran

²Faculty of Health, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran

³Faculty of Management, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran

Abstract

Aims: Organizational commitment and job satisfaction are two important factors in predicting and understanding organizational behavior that their analysis can help supervisors to identify the potential problems. Organization's staffs are the index of that organization's superiority. This study was conducted to investigate the relationships between job satisfaction and organizational commitment in Iranian hospital nurses.

Methods: In a descriptive-correlation study, 132 nurses with the certificate higher than Associate Degree (AD), with formal membership and at least 3 years of experience in the company were participated. Data were collected by job satisfaction *Luthanz* and organizational commitment of *Allen & Meyer* questionnaire. Data were analyzed using chi square test and SPSS 11 software.

Results: 43.17% of nurses were satisfied with their job and 40.17% of nurses had organizational commitment. There was a significant correlation between job satisfaction and organizational commitment ($p < 0.001$), also there was a significant correlation between organizational commitment and housing and marriage status, but it was not correlated with sex, education and organizational post. Likewise, job satisfaction had significant correlation with education, marriage status and sex, but hadn't significant correlation with other demographic variables.

Conclusion: The presence of some factors which cause staff motivation and encouraging behavior of manager and the leadership style can be effective for organizational commitment and job satisfaction.

Keywords: Job Satisfaction, Organizational Commitment, Nurse

مقدمه

از شاخص‌های سنجش میزان برتری سازمان‌ها نسبت به هم، کارکنان شاغل در آن سازمان‌ها هستند که میزان وفاداری و تعهدشان باعث می‌شود وظایف محوله را با کیفیت بالاتری به انجام برسانند. این امر موجب افزایش عملکرد، بهره‌وری و اثربخشی سازمان می‌شود. برعکس، افراد بی‌تفاوت یا بی‌مسئولیت در برابر اعمال محوله سازمان، این رفتار را به دیگران منتقل می‌کنند و باعث کاهش عملکرد افراد و تنزل سازمان از نظر کمی و کیفی می‌شوند [۱]. نیروی انسانی، پایه و اساس نظام‌های بهداشتی-درمانی را تشکیل می‌دهند [۲].

براساس تحقیقات ویلیام و همکاران، رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر ساخته‌های مرتبط اما متمایز استوار است. اما به‌منظور فراهم‌آوردن مبنایی برای تصمیمات مدیران نیروی انسانی در زمینه‌های برنامه‌ریزی، جذب و نگهداری نیروی انسانی و کاهش هزینه‌های ناشی از ترک خدمت کارکنان از سازمان، به‌صورت مشترک مورد سنجش قرار می‌گیرند که از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است [۳]. تحقیقات نشان داده که کارکنان با رضایت شغلی بالاتر، از نظر فیزیکی بدنی و توان ذهنی در وضعیت بهتری قرار دارند و از نظر سازمانی، سطح بالای رضایت شغلی منعکس‌کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و ماندگاری کارکنان می‌شود [۴]. از دلایلی که اهمیت بررسی و مطالعه تعهد سازمانی را نمایان می‌سازد، این است که سازمان‌هایی با اعضای در سطوح بالای تعهد سازمانی، معمولاً از عملکرد بالاتر، غیبت و تاخیر کمتری از سوی کارکنان خود برخوردارند و در موارد بسیار، سازمان‌ها به افرادی نیاز دارد که به نفع سازمان، فراتر از وظایف مقرر تلاش کنند و این به‌ویژه در مشاغل حساس از جمله مشاغل نظامی، امنیتی و درمانی حایز اهمیت است [۳].

فردلوتانز، رضایت شغلی را حالت عاطفی مثبت و خوشایندی می‌داند که حاصل ارزیابی فرد از شغل یا تجارب شغلی او است. وی اضافه می‌کند رضایت شغلی، نتیجه ادراک کارکنان از آنچه به‌نظرشان مهم است و شغل آنها را به‌خوبی فراهم کرده است [۱]. رضایت شغلی، زاینده عواملی نظیر شرایط محیط کار، نظام سازمانی شغل، روابط حاکم بر محیط کار، عوامل اجتماعی و تاثیر عوامل فرهنگی است [۵]. تعهد سازمانی، پیوند افراد با سازمان است که توسط سه عامل "اعتقاد قوی و پذیرش اهداف و ارزش‌های سازمان، تعهد عاطفی"، تمایل به تلاش زیاد برای سازمان، عهد مستمر" و "میل قوی برای باقی‌ماندن در سازمان، تعهد تکلیفی" مشخص می‌شود [۶]. اکثر پژوهشگران تعهد را دو جزء مجزا اما مرتبط (نگرشی و رفتاری) می‌دانند. تعهد نگرشی، بیانگر درجه وفاداری افراد به سازمان است که بر تطبیق و مشارکت افراد در سازمان تاکید دارد. تعهد رفتاری، بیانگر فرآیند پیوند افراد با سازمان است. اما می‌یر و آلن تعهد عاطفی، مستمر و تکلیفی را از اجزا تعهد نگرشی می‌دانند [۷]. عوامل فردی، شغلی، سازمانی و فراسازمانی روی تعهد سازمانی موثر هستند؛ از جمله، رضایت شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان تاثیر زیادی دارد [۸].

پژوهش‌های زیادی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان را مورد بررسی قرار داده‌اند. نورمن و وو، رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی را یک رابطه دو طرفه و مثبت می‌دانند [۹]. تحقیقی توسط اکبرشاهی، تحت عنوان بررسی رابطه تعهد سازمانی و ویژگی‌های شخصیتی در پرستاران، روی ۱۰۰ پرستار توسط پرسش‌نامه تعهد سازمانی آلن و می‌یر و ویژگی‌های شخصیتی کتل انجام شده که یافته‌ها حاکی از آن است که اکثریت پرستاران از تعهد سازمانی متوسط و ۲۰٪ تعهد سازمانی پایین برخوردار هستند. وی در تحلیل نتایج خود بیان می‌کند که تعهد سازمانی کارکنان تحت شرایط و عوامل محیطی مختلف تغییر می‌کند و عوامل درونی و بیرونی محیط کار می‌توانند بر تعهد سازمانی افراد تاثیر قابل توجه داشته باشند [۱۰]. کوکانز، اشاره می‌کند که توانمندسازی سبب افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران می‌شود. هدف اصلی توانمندسازی پرستاران، افزایش انگیزه آنان برای کار کردن و بهبود نتایج فعالیت‌های آنان است که مهم‌ترین آنها رضایت بیماران و ارتقا سطح سلامت جامعه است [۱۱]. در مطالعه‌ای که توسط مک نیز روی ۳۰ پرستار از چندین بخش یک بیمارستان به‌وسیله مصاحبه نیمه رسمی با هدف شناسایی عوامل موثر بر تعهد سازمانی و ارتقا تعهد سازمانی در پرستاران انجام شد؛ عوامل شخصی، فرصت‌های یادگیری، رضایت شغلی، برنامه‌های بازنشستگی و ارایه مراقبت‌های پرستاری مطلوب و با کیفیت بالا بر تعهد سازمانی تاثیر مثبت و فقدان امنیت شغلی، ارتباطات درون گروهی ضعیف، عدم پرداخت امتیازات یا بی‌عدالتی در پرداخت امتیازات، تاثیر منفی بر تعهد سازمانی دارند [۱۱]. به‌نظر می‌رسد در اثر گذشت زمان و تغییرات ساختاری همچون رتبه‌بندی، درجه‌بندی و غیره، در این دو پارامتر مهم (رضایت و تعهد) تغییراتی ایجاد شده است. از طرفی به‌علت اهمیت ویژه خدمات کارکنان گروه پزشکی و تلفیق علم و تخصص و تعهد که طبیعتاً رضایت بیمار و رضایت کارکنان را فراهم می‌آورد؛ این پژوهش با هدف بررسی میزان تعهد سازمانی و رضایت شغلی در هر دو گروه و همچنین تاثیر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی در این دو گروه انجام شد.

روش‌ها

در این پژوهش توصیفی-همبستگی که در بازه زمانی فروردین تا خرداد ۱۳۸۱ انجام شد، ۱۳۲ پرستار از ۲ بیمارستان شهر تهران انتخاب شدند. از بیمارستان الف ۷۶ نفر به شیوه تصادفی و از بیمارستان ب ۵۶ نفر به روش سرشماری انتخاب شدند. همه نمونه‌ها دارای مدرک تحصیلی فوق‌دیپلم به بالا، قرارداد رسمی و حداقل ۳ سال سابقه کار بودند.

ابزار گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه ۳ قسمتی شامل مشخصات دموگرافیک (۱۱ سؤال)، رضایت شغلی لوتانز (۶۵ سؤال) و تعهد سازمانی آلن و می‌یر (۱۷ سؤال) بود. روایی ابزار با روش روایی محتوی تایید شد. به‌منظور تعیین پایایی از روش آزمون/بازآزمون

نمره‌دهی پرسش‌نامه رضایت شغلی با پاسخ‌های ۵ گزینه‌ای از رضایت "بسیار خوب" (۵ نمره) تا "عدم وجود رضایت" (۱ نمره) انجام شد. در مورد تعهد سازمانی، طیف ۷ گزینه‌ای از "کاملاً مخالفم" (۷ نمره) تا "کاملاً موافقم" (۱ نمره) و ۳ طیف کلی‌تر، "باتعهد" (نمرات ۱، ۲ و ۳)، بی‌تعهد (نمرات ۵، ۶ و ۷) و نمره ۴ به‌عنوان "بی‌تفاوت" در نظر گرفته شد. داده‌ها توسط نرم‌افزار SPSS 11 با آزمون آماری مجذور کای تجزیه و تحلیل شد.

نتایج

سن واحدهای پژوهش دارای دامنه ۲۸ تا ۴۲ سال با میانگین $34/83 \pm 5/67$ بود. ۷۵٪ واحدهای پژوهش زن و ۶۹/۷٪ متاهل بودند. ۸۵/۶٪ نمونه‌ها دارای مدرک کارشناسی بودند. ۳۸/۶٪ نمونه‌ها در مسکن ملکی، ۳۲/۶٪ استیجاری، ۳٪ سازمانی و ۲۳/۵٪ در خانه پدری سکنی داشتند و ۳ مورد نیز به این سؤال پاسخ ندادند. در مجموع، رضایت شغلی در پرستاران شاغل در بیمارستان الف بالاتر از بیمارستان ب بود ($p < 0/001$). اما، تعهد سازمانی پرستاران شاغل در بیمارستان ب بالاتر از بیمارستان الف بود ($p < 0/001$; جدول ۱).

جدول ۱) مقایسه متغیرهای مورد بررسی در ۲ بیمارستان

	بیمارستان ←		معنی‌داری
	الف (درصد)	ب (درصد)	
رضایت شغلی	راضی	۲۲/۸	۲۸/۸
	ناراضی	۵/۳	۳۵/۶
	بی‌تفاوت	۹/۱	۲۸
تعهد سازمانی	بی‌پاسخ	۱۲/۸	۷/۶
	باتعهد	۲۴/۵	۷۵/۵
	بی‌تعهد	۵۳/۶	۱۷/۸
سازمانی	بی‌تفاوت	۱۶/۶	۶
	بی‌پاسخ	۵/۳	۰/۸

بحث

کادر پزشکی هنگام انجام عملیات حرفه‌ای و کارهای عملی، عواطف را جایگزین وظایف می‌کنند. حتی اگر از نظر شغلی، رضایت و رفاه زیادی نداشته باشند؛ ولی به مجرد اینکه زندگی بیماری دچار مخاطره شود، تمام افکار قبلی خود را کنار می‌گذارند و تنها مسأله مهم، برگرداندن سلامت و زندگی بیمار می‌شود. با توجه به شرایط حاکم بر روحیه کارکنان نظامی، در اوایل تشکیل این ارگان و فراغت این گروه از توجه به مسایل مادی و دنیوی و بی‌اهمیت شمردن مقوله‌هایی چون حقوق و مزایا، امکانات محیطی و رفاهی و سازمانی، علیرغم تمام مشکلات فوق، رضایت و تعهد این گروه بسیار بالا بود و جلوه‌های آن در ۸ سال دفاع مقدس به‌راحتی ملموس و مشهود بود. نتایج حاصل از این پژوهش در مجموع نشان داد که ۴۵/۳٪ پرستاران شاغل، رضایت

شغلی و تعهد سازمانی داشتند، ۶۱/۵٪ رضایت شغلی و تعهد سازمانی نداشتند؛ ۵۴/۷٪ با وجود عدم رضایت شغلی، تعهد سازمانی داشته و ۳۸/۵٪ با وجود رضایت شغلی، تعهد سازمانی نداشتند. بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی ($p < 0/001$) ارتباط وجود دارد. براساس فرضیه پژوهشگر، تصور می‌شد که رضایت شغلی کارکنان باعث تعهد سازمانی آنها می‌شود یعنی رضایت شغلی پیش شرط تعهد سازمانی است. تحقیقات زهرا، تامولتی، بلگن، اسمیت و تزنک از این فرضیه حمایت می‌کنند. در تحقیقات سرولن و اسمیت که روی پرستاران انجام شد، ارتباط بین تعهد سازمانی با رضایت شغلی و عوامل شخصی گزارش شده است [۱۰]. به‌نظر می‌رسد که هر چه سازمان‌ها وسیع‌تر و بزرگ‌تر می‌شوند و توجه‌شان به کسب هزینه بیشتر می‌شود، تعهد سازمانی پرستاران و دیگر حرفه‌های مراقبت بهداشتی، کاهش می‌یابد. تامین حقوق و دستمزد و دیگر مزایای کارکنان که جزء عوامل ابقا در سازمان هستند، از عدم رضایت جلوگیری می‌کند اما ایجاد انگیزش نمی‌نمایند. در دو مطالعه انجام شده توسط اسمیت و سرولن گزارش شد که قوی‌ترین نشانه رهاکردن کار از سوی پرستاران، نداشتن تعهد سازمانی است. در این مطالعه، ۳۰ پرستار اظهار کردند که تعهد سازمانی آنها در ارتباط با عوامل شخصی مثل نیازهای خانواده، رضایت شغلی، فرصت‌های آموزشی، منافع مالی و علاقه به بازنشستگی از سازمان است [۱۰]. در صورتی که جابجایی کارمندان در داخل سازمان با برنامه‌ریزی انجام شود علاوه بر رفع نیازهای سازمانی باعث افزایش تعهد سازمانی و رضایت شغلی آنها می‌شود و در نتیجه تمایل به ترک خدمت در آنها کاهش می‌یابد [۱۱]. سازمان‌ها به‌منظور جلوگیری از مشکلات رفتاری پیش روی نیروی انسانی، لازم است به تعهد سازمانی به‌خصوص ابعاد هنجاری و مستمر که ناشی از عوامل بیرونی محیط کار است عنایت ویژه‌ای مبذول نمایند. در این راستا، به‌منظور ارتقا کیفیت کلی خدمات به‌ویژه قابلیت اطمینان و تضمین کیفیت، باید اقدام به افزایش تعهد هنجاری از طریق تاکید بر ارزش‌ها و مأموریت‌های سازمان و گزینش و استخدام افراد بر این اساس نمایند. افزایش تعهد مستمر از طریق ایجاد امتیازات و امکانات متمایز با سایر سازمان‌ها، ایجاد دوره‌های آموزشی همراه با ارتقا مسیر شغلی، کاهش سنوات گروه شغلی و ارزشیابی عادلانه کار همراه با بازخورد و ایجاد سیستم تشویقی در راستای نتایج حاصل از عملکرد کارکنان و ایجاد امنیت شغلی از طریق نوع استخدام، نقش چشمگیری در بهبود کیفیت خدمات بستری در بیمارستان‌ها ایفا خواهد نمود.

نتیجه‌گیری

به‌دنبال تغییرات روزافزون در جوامع، در نظام‌های بهداشتی - درمانی نیز تغییرات زیادی به‌وجود می‌آید. کارکنانی که اعتقاد بیشتر به اهداف و ارزش‌های سازمانی دارند، در مقابل تغییرات انعطاف بیشتری نشان می‌دهند. عدم توجه به پیامدهای هر تصمیم‌گیری و عملکرد کارکنان، عواقب جبران‌ناپذیری برای بیماران و سلامت جامعه در بر خواهد

centers. Tehran: Setad Moshtarak Sepah Publication; 1998. [Persian]

4- Robins E. Organizational behavior management. Parsaeiyan A, Arabi M, translators. Tehran: Department of Commerce Publication; 1995. [Persian]

5- Jenkens M, Thomlinson R. Organizational commitment and job satisfaction as predictor of employee turnover intention. *Manag Res.* 2000;15(10):18-22.

6- Leach LS. Nurse executive transformational leadership and organizational commitment. *J Nurs Adm.* 2005;32(2):228-37.

7- Powell DM, Meyer JP. Side bet theory and the three component model of organizational commitment. *J Vocat Behav.* 2005;65(1):157-77.

8- Tezeng Hm. Satisfying nurses on job factors they care about. *J Nurs Adm.* 2002;32(6):306-9.

9- Norman IJ, Wu L. An investigation of job satisfaction, organizational commitment and role ambiguity in sample of Chines undergraduate nursing students. *Nurse Educ Today.* 2006;26(4):304-14.

10- Smith MC. A nursing shortage: Building organizational commitment among nurses. *Care Manag J.* 2001;46(3):173-86.

11- Majidi A. Displacement effect on organizational commitment and job satisfaction [dissertation]. Tehran: Tarbiyat Modarres University; 1997. [Persian]

داشت. لذا، مدیران منابع انسانی باید از طریق انتخاب کارکنان شایسته، جایگزینی، توسعه، اعطای پاداش‌های به‌موقع و مناسب، حفظ کارکنان شایسته در سازمان و فعالیت‌های آموزشی، موجب شوند تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان تقویت و ارتقا یابد.

تشکر و قدردانی: بدین وسیله از کلیه کارکنان پرستاری و مسئولان محترم بیمارستان‌های شرکت‌کننده و همکارانی که در انجام این تحقیق یاری نمودند، قدردانی می‌شود.

منابع

1- Abbaszadegan M. Management organizations calm. Tehran: Kavir Publication; 2000. [Persian]

2- Harvabadi S, Marbaghi A. Management of nursing and midwifery. Tehran: Iran University of Medical Science; 1996. [Persian]

3- Bozorgzade M, Sadat-Tosi A. Review job satisfaction and organizational commitment managers and Sepah training