

# رابطه بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی با عملکرد شغلی در پرستاران و ماماها شاغل در بیمارستان تامین اجتماعی البرز

## خدیجه نعیمایی عالی ۱، شکوفه ترکاشوند ۲، نسیم خادمی ۳

۱ کارشناس ارشد مامایی، گروه مامایی، بیمارستان امام علی (ع)، دانشگاه علوم پزشکی البرز، کرج، ایران

۲ کارشناس ارشد مامایی، گروه مامایی، بیمارستان تامین اجتماعی البرز، کرج، ایران

۳ گروه مامایی، واحد نجف آباد دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران

### چکیده

**زمینه و هدف:** مهم ترین هدف هر سازمانی، دستیابی به بهره وری بهینه است. یکی از عوامل کارآمدی در بهره وری، نیروی انسانی است. عملکرد شغلی پرستاران و ماماها به عنوان یکی از مهم ترین منابع انسانی بیمارستان ها، متأثر از عوامل متعددی از جمله تعهد سازمانی و رضایت شغلی است که موجب تعهد بیشتر و افزایش کیفیت خدمات یا بهره وری می شود. این مطالعه با هدف بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی با عملکرد شغلی در پرستاران و ماماها شاغل در بیمارستان تامین اجتماعی البرز شهر کرج بود.

**روش تحقیق:** روش اجرای این پژوهش از نوع توصیفی-تحلیلی بود که به صورت مقطعی انجام گرفت. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش ماماها و پرستاران شاغل در بیمارستان تامین اجتماعی البرز کرج بودند. در این پژوهش با توجه به حجم جامعه آماری مورد نظر، تعداد ۲۰۰ نفر از ماماها و پرستاران به شیوه نمونه گیری تصادفی ساده، جهت اجرای پژوهش انتخاب شدند. ابزار جمع آوری داده ها، پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و میر (۱۹۹۰)، پرسشنامه رضایت شغلی اسمیت، کندال و هالین (۱۹۶۹) و پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۷۰) بود.

**یافته ها:** بر اساس نتایج رگرسیون، زیر مؤلفه های تعهد سازمانی {تعهد عاطفی ( $p=0/003$ ) و تعهد مستمر ( $p=0/026$ )} بصورت مثبت و معنی داری عملکرد شغلی را پیش بینی می کند و اثر افزایشی دارند در حالی که زیرمؤلفه تعهد سازمانی، {تعهد هنجاری ( $p=0/123$ )} ارتباط معنی داری با عملکرد شغلی نداشت. و همچنین زیر مؤلفه های رضایت شغلی {ماهیت کار ( $p=0/000$ )، سرپرست ( $p=0/043$ )، همکاران ( $p=0/031$ ) و پرداخت ( $p=0/026$ )} بصورت مثبت و معنی داری عملکرد شغلی را پیش بینی می کند و اثر افزایشی دارند در حالی که زیرمؤلفه رضایت شغلی، {ارتقاء ( $p=0/139$ )} ارتباط معنی داری با عملکرد شغلی نداشت.

**نتیجه گیری:** نتایج نهایی نشان داد که بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی با عملکرد شغلی پرستاران و ماماها ارتباط وجود دارد. براساس یافته های این مطالعه توصیه می شود که مدیران و مسؤولان با فراهم نمودن بسترهای مختلف در ارتباط با تعهد سازمانی و رضایت شغلی پرستاران و ماماها، تعهد و رضایت شغلی آنان را افزایش داده و زمینه را برای بهبود عملکرد و ارائه خدمات حرفه ای توسط پرستاران و ماماها فراهم نمایند.

**کلید واژه ها:** تعهد سازمانی، رضایت شغلی، عملکرد شغلی

## مقدمه

در سال های اخیر به نیروی انسانی سازمان ها توجه بسیار شده و بدین منظور گام های مؤثری نیز در جهت نهادینه کردن این حرکتها آغاز گردیده است که باید از زوایای مختلف به آن نگاه کرد و ارتباط آنها را با هم کشف نمود، چرا که عواملی مانند عدم ارتباط مؤثر مدیر با کارکنان، عدم ارزشیابی صحیح، کاهش حقوق، عدم رشد، ارتقا و غنای شغلی می تواند این محیط را از حالت تعاون و تعادل خارج سازد. به عبارت دیگر تا زمانی که نیروی انسانی از رضایت، انگیزش و تعهد شغلی قابل قبول برخوردار نباشد، سایر فعالیتهای سازمان نتیجه و ثمره لازم را نخواهد داشت(۱). کارایی و توسعه هر سازمان تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد. هر قدر که شرکت ها و سازمانها بزرگتر می شوند طبیعتاً " به مشکلات این نیروی عظیم نیز افزوده می شود (۲).

پرستاران نیز به عنوان بزرگ ترین و مهم ترین منبع انسانی سازمان های مراقبت بهداشتی و درمانی، اهمیت بسزایی در ارتقای سلامت جامعه دارند؛ به طوری که سازمان های مراقبت بهداشتی و درمانی بدون نیروی کارآمد پرستاری نمی توانند به موفقیتی دست یابند(۳). با توجه به اهمیت نیروی انسانی آگاهی از نگرش های کارکنان در زمینه کار و سازمان برای مدیران ضروری به نظر می رسد. بر اساس پژوهش ها، سه نگرش عمده، دلبستگی شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی بیشترین توجه را به خود جلب کرده است و از این میان، در طول دو دهه گذشته، تعهد سازمانی نگرش شغلی غالبی است که محور توجه پژوهشگران بوده است(۴).

دلیل عمده و اصلی چنین علاقه و توجه، این است که تعهد سازمانی بعنوان یک نگرش قادر است ترک خدمت کارکنان را بهتر از سایر نگرشهای کاری مانند رضایت شغلی پیش بینی نماید. بعلاوه استدلال شده است، سازمانهای که دارای اعضای با سطح بالای تعهد سازمانی هستند. عملکرد بهتر و بهره‌وری بیشتر و غیبت و تاخیر کمتری دارند. (۵) تعهد سازمانی نوعی نگرش شغلی و عبارت از حالتی است که عضو سازمان، هدفهای سازمان را معرف خود می داند و آروز می کند که در عضویت آن سازمان بماند. لذا در جهت تحقق اهداف سازمان تمام تلاش و سعی خود را می نماید (۶).

پورتر و همکارانش (۱۹۷۴) تعهدسازمانی را پذیرش ارزشهای سازمان و درگیرشدن در سازمان تعریف می کنند و معیارهای اندازه گیری آن را شامل انگیزه، تمایل برای ادامه کار و پذیرش ارزشهای سازمان می دانند(۷). سلاجقه(۲۰۰۱) مهم ترین عوامل موثر بر ایجاد و حفظ تعهد سازمانی مدیران سطوح مختلف را در قالب ۳ متغیر رضایت شغلی، عوامل بهداشتی و وجود عوامل محیطی دسته بندی و سپس ارتباط آنها را با تعهد سازمانی مورد آزمون قرارداد. یافته های تحقیق وی نشان داد که بین میزان رضایت شغلی، عوامل نگهدارنده بهداشتی و وجود عوامل محیطی از یک طرف و میزان تعهد سازمان مدیران از طرف دیگر رابطه خطی مثبت وجود دارد. بین میزان رضایت شغلی و میزان تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد(۸).

آلن و میر(۱۹۹۷) معتقد بودند که تعهد، فرد را با سازمان پیوند می دهد و این پیوند احتمال ترک شغل را در او کاهش می دهد (۹). آنان سه جزء را برای تعهد سازمانی ارایه داده اند این سه نوع به ترتیب تعهد سازمانی عاطفی، مستمر و تکلیفی یا هنجاری نامیده می شوند.

تعهد عاطفی در بردارنده پیوند عاطفی کارکنان به سازمان می باشد. به طوری که افراد خود را با سازمان خود معرفی می کنند. بر اساس تعهد مستمر فرد هزینه ترک سازمان را محاسبه می کند. در واقع فرد از خود می پرسد که در صورت ترک سازمان چه هزینه هایی را متحمل خواهد شد. در واقع افرادی که به شکل مستمر به سازمان متعهد هستند افرادی هستند که علت ماندن آنها در سازمان نیاز آنها به ماندن است. در تعهد هنجاری کارمند احساس می کند که باید در سازمان بماند و ماندن او در سازمان عمل درستی است (۱۰).

از سوی دیگر رضایت شغلی باعث می شود بهره‌وری فرد افزایش یابد، فرد نسبت به سازمان متعهد شود، سلامت فیزیکی و ذهنی فرد تضمین شود، روحیه فرد افزایش یابد، از زندگی راضی باشد و مهارتهای جدید شغلی را به سرعت آموزش ببیند (۱۱). مقصود از رضایت شغلی نگرش کلی فرد درباره کارش است. کسی که رضایت شغلی او در سطح بالاست نسبت به شغل یا کار خود نگرشی مثبت دارد. کسی که از کار خود راضی نیست، نگرش منفی نسبت به شغل و کار دارد (۱۲). فیشر و هانا رضایت

شغلی را عاملی درونی می دانند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می انگارند یعنی اگر شغل مورد نظر لذت مطلوب را برای فرد تأمین کند او از شغلش راضی است. در مقابل، اگر شغل مورد نظر رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد او از کار خود مذمت می کند و درصدد تغییر آن بر می آید (۱۳). وروم رضایت شغلی را به عنوان تمایلات عاطفی فرد نسبت به نقش های شغلی خود در نظر می گیرد و معتقد است که رضایت فرد از شغل، زمانی حاصل می شود که تجارب فرد به ارزشها و نیازهای فرد، مربوط باشد (۱۴). رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است؛ عاملی که موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فرد می گردد (۱۵). اسپکتور (۲۰۰۰)، رضایت شغلی را نگرشی می داند که چگونگی احساس مردم را نسبت به مشاغلشان به طور کلی یا نسبت به حیطه های مختلف آن نشان می دهد (۱۶).

اهمیت ارضای شغلی از آنجا ناشی می شود که بیشتر افراد تقریباً نیمی از ساعات بیداری خود را در محیط کاری میگذرانند. از این رهاورد رضایت شغلی، احساسات مثبت یا لذت بخشی است که هر فرد از راه ارزیابی شغل خود یا تجربیات شغل خود بدان دست مییابد (۱۱). هاپاک رضایت شغلی را مفهومی چند بعدی و پیچیده می داند و بر این باور است که با عاملهای روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد؛ لذا هر فرد با تأکیدی که بر عاملهای گوناگون نظیر میزان درآمد، ارزش اجتماعی شغل، وضعیت محیط کار و تشویقهای لازم می شود از راه های گوناگون از شغلش احساس رضایت می کند (۱۷). شناخت روشهای مناسب جهت افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی و نهایتاً بهبود عملکرد کارکنان و بهره وری سازمان امری حیاتی است (۱۸).

عملکرد شغلی در سازمان ها فراوان مورد بررسی قرار می گیرد اما این مساله زمانی اهمیت و ضرورت می یابد که درک کنیم، موفقیت و شکست یک سازمان به عملکرد کارکنان آن بستگی دارد. (۱۹). عملکرد شغلی در سازمان ها فراوان مورد مطالعه قرار می گیرد اما این مساله زمانی اهمیت و ضرورت می یابد که درک کنیم، موفقیت و شکست یک سازمان به عملکرد کارکنان آن بستگی دارد. عملکرد شغلی درجه ای از انجام وظایف محوله به فرد در شغل وی تعریف می گردد (۲۰). همچنین روجلبیرگ (۲۰۰۷)، عملکرد را فعالیت هایی تعریف کرده می باشد که به گونه معمول بخشی از شغل و فعالیت های فرد می باشد و بایستی آن را انجام دهد. زندگی در جوامع مبتنی بر دانش، چالش های جدیدی را برای نیروی کار و همچنین سازمان ها به ارمغان می آورد. به مقصود بقا و رقابت، توسعه مداوم و یادگیری ضروری می باشد. در این بین مدیران و سرپرستان به عنوان ارکان مهم سازمان، نیاز زیادی به آموزش مهارت های مدیریتی دارند. مدیران برای اثربخشی بایستی دیدگاه روشنی نسبت به مهارت های مورد نیاز مدیریت داشته باشند. به علاوه بایستی از مهارت ها و توانایی های لازم برای مدیران سطوح مشابه خود و سایر سطوح سازمان مطلع باشند. اگر این آگاهی وجود نداشته باشد، آنان نخواهند توانست به گونه مؤثر کار کرده و بازخورد دریافت نمایند و یا سایر فعالیت های مربوط به تغییرات کاری و آموزش و رشد فعالیت های شغلی خود را مهیا نمایند (۲۱).

تحقیقات نشان داده است که کارکنان علاقه مند و وفادار به سازمان عملکرد شغلی بالاتری دارند به تمایل به ماندگاری آنها در سازمان بیشتر است، کمتر غیبت می کنند، از انگیزه کاری بالاتری برخوردار هستند و موافقت و همراهی آنان با تغییرات سازمان بیشتر است. بدین ترتیب سازمان ها می توانند با شناخت میزان تعهد سازمانی کارکنان خود و تغییر در عوامل مؤثر بر آن اهداف مورد نظر سازمان را تحقق بخشند (۲۲).

توماس (۲۰۰۴) در بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی ۳۶۳۰ کارمند بدست آورد که با کنترل سن و دیگر متغیرهای جانبی رابطه قوی بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی وجود دارد (۲۳). بررسی اشنايدر (۱۹۸۰) نشان داد که رضایت شغلی، ارائه خدمات با کیفیت در سازمان را تحت تاثیر قرار می دهد (۲۴). یون بیٹی و سو (۲۰۰۱) نیز در بررسی خود به ارتباطی قابل توجه میان رضایت کارمندان و عملکرد خدمات دریافتی مشتریان پی بردند. انتظار می رود که کارمندان راضی در ارائه خدمات بهتر و راه کارهای مؤثر برای موفقیت بیشتر تلاش کنند (۲۵).

بنابراین با توجه به اینکه در بیمارستان تامین اجتماعی البرز چنین تحقیقی انجام نگرفته، این تحقیق برای بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی با عملکرد شغلی در پرستاران و ماماها، می تواند مجموعه مدیریتی بیمارستان را برای شناسایی مسائل و مشکلات و نیز برنامه ریزی دقیق منابع انسانی یاری رساند و برای افزایش بهره وری از نیروی کار و سایر منابع، می تواند مؤثر و ثمر بخش باشد.

## روش تحقیق

روش اجرای این پژوهش از نوع توصیفی-تحلیلی بود که به صورت مقطعی انجام گرفت. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش ماماها و پرستاران شاغل در بیمارستان تامین اجتماعی البرز کرج بودند. در این پژوهش با توجه به حجم جامعه آماری مورد نظر، تعداد ۲۰۰ نفر از ماماها و پرستاران به شیوه نمونه گیری تصادفی ساده، جهت اجرای پژوهش انتخاب شدند. ابزار جمع آوری داده ها، پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و میر(۱۹۹۰)، پرسشنامه رضایت شغلی اسمیت، کندال و هالین (۱۹۶۹) و پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون(۱۹۷۰) بود.

پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و میر(۱۹۹۰): این پرسشنامه ۲۴ سوال دارد که سه بعد تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری را می سنجد. در این پرسشنامه سوالات ۱ تا ۸ مربوط به تعهد عاطفی، سوالات ۹ تا ۱۶ مربوط به تعهد مستمر و سوالات ۱۷ تا ۲۴ نیز مربوط به تعهد هنجاری می باشد. شیوه نمره گذاری آن براساس طیف لیکرات می باشد. به طوری که گزینه کاملاً موافقم نمره ۵ و گزینه کاملاً مخالفم نمره ۱ را به خود اختصاص داد. برای تعیین روایی محتوایی پرسشنامه، با توجه به این که پرسشنامه استاندارد است و در بسیاری از تحقیقات بکار گرفته شده است از نظرات اساتید رشته مدیریت استفاده شد و روایی آن مورد تایید قرار گرفت. در این تحقیق به منظور تعیین پایایی از روش آلفای کرونباخ توسط نرم افزار آمار ۲۱ SPSS استفاده گردیده است. ضریب آلفای کرونباخ آزمون پرسشنامه تعهد سازمانی در این تحقیق ۰/۸۹ بدست آمد که نشان دهنده پایایی بالا و قابل قبول این پرسشنامه می باشد(۲۶).

پرسشنامه رضایت شغلی اسمیت، کندال و هالین (۱۹۶۹): این ابزار ابتدا به صورت ۷۲ سؤالی بوده که به علت زیادی پرسش ها از کارایی لازم برخوردار نبود و در سال (۱۹۸۷) آن را به ۳۰ سؤال کاهش دادند. که در این پژوهش، پرسشنامه ۳۰ سؤالی استفاده شده است. این ابزار ۵ بعد رضایت شغلی را شامل می شود که عبارتند از: ماهیت کار (سوال ۱ تا ۶)، سرپرست (سوالهای ۷ تا ۱۲)، همکاران (سوالهای ۱۳ تا ۱۸)، ارتقاء (سوالهای ۱۹ تا ۲۴) و پرداخت (سوالهای ۲۵ تا ۳۰). این مقیاس به شیوه لیکرت نمره گذاری می شود. ثامنی در سال ۱۳۸۴، پایایی پرسشنامه رضایت شغلی (جی دی آ) را ۰/۷۳، و رنجبر در سال ۱۳۸۴ با استفاده از روش آلفای کرونباخ میزان پایایی این ابزار را ۰/۶۹، گزارش کرده اند. همچنین بمبئی رو(۱۳۸۵) نیز از روش باز آزمایی استفاده کرده و پایایی این ابزار را ۰/۷۲، به دست آورده است و برای تعیین پایایی درونی این پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است که مقدار آن معادل ۰/۸۳، به دست آمده است. در پژوهش فتحی زاده(۱۳۹۰) اعتبار و پایایی این پرسشنامه پس از تحلیل داده ها با روش آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفت و رضایت شغلی کل ۰/۸۰ صدم به دست آمد. در این پژوهش پایایی این پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۲ بدست آمد. و برای تعیین روایی نیز از نظرات اساتید صاحب نظر برای بدست آوردن روایی صوری استفاده شد(۲۶).

پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون(۱۹۷۰): شیوه نمره گذاری این پرسشنامه ۱۵ سؤالی، به صورت چهار گزینه ای است و گزینه های آن شامل: «خیلی ضعیف (به ندرت)»، «ضعیف (گاهی)»، «خوب (اغلب)»، و «عالی (همیشه)» می باشد. در ازای هر یک از گزینه ها به ترتیب امتیازات، ۰، ۱، ۲ و ۳ داده می شود. بنابراین، دامنه نمرات و امتیازات هر آزمودنی بین ۰ تا ۴۵ می باشد. به منظور سنجش پایایی این پرسشنامه، صالحی(۱۳۸۱) از دو روش آلفای کرونباخ و دو نیمه کردن آزمون استفاده کرد که با توجه به جدول ارائه شده، مشخص گردید که ضریب اعتبار محاسبه شده با روش آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۶ و با روش دو نیمه کردن آزمون، برابر ۰/۸۷ می باشد. ضریب اعتبار به دست آمده در سطح معنی داری ۰/۰۱ معنادار است و معرف ضریب اعتبار مطلوبی می باشد(۲۶). اطلاعات جمع آوری شده توسط نرم افزار SPSS و آزمون های آماری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

## یافته ها

در این مطالعه از ۲۰۰ نفر از پرستارهای و ماماهاى انتخاب شده شاغل در بیمارستان تامین اجتماعی البرز شهر کرج، تعداد ۱۷۸ نفر متاهل، ۹۵ نفر در گروه سنی ۳۱ تا ۴۵ سال، ۱۰۳ نفر دارای سابقه کار کمتر از ۱۰ سال و ۹۷ نفر دارای مدرک کارشناسی بودند. سایر مشخصات دموگرافیک و ارتباط آن با تعهد سازمانی و رضایت شغلی با عملکردشغلی در (جدول شماره یک) آورده شده است.

نتایج به دست آمده تحلیل واریانس (جدول شماره دو) نشان دهنده این است که مدل رگرسیونی معنی دار است ( $P < 0/05$ ). عبارت دیگر، بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی با عملکردشغلی در پرستاران و ماماهاى ارتباط وجود دارد.

بر اساس نتایج رگرسیون (جدول شماره سه)، زیر مؤلفه های تعهد سازمانی {تعهد عاطفی} ( $p=0/003$ ) و تعهد مستمر ( $p=0/026$ ) بصورت مثبت و معنی داری عملکردشغلی را پیش بینی می کند و اثر افزایشی دارند در حالی که زیرمؤلفه تعهد سازمانی، {تعهد هنجاری} ( $p=0/123$ ) ارتباط معنی داری با عملکردشغلی نداشت. و همچنین زیر مؤلفه های رضایت شغلی {ماهیت کار} ( $p=0/000$ )، سرپرست ( $p=0/043$ )، همکاران ( $p=0/031$ ) و پرداخت ( $p=0/026$ ) بصورت مثبت و معنی داری عملکردشغلی را پیش بینی می کند و اثر افزایشی دارند در حالی که زیرمؤلفه رضایت شغلی، {ارتقاء} ( $p=0/139$ ) ارتباط معنی داری با عملکردشغلی نداشت.

طبق (جدول شماره چهار) با توجه به مقدار  $R^2$  تطبیق یافته، مدل رگرسیون تأیید شده ۲۷ درصد از تغییرات عملکردشغلی توسط زیرمؤلفه های تعهد سازمانی و رضایت شغلی توضیح داده می شود.

جدول ۱: برخی ویژگی های دموگرافیک کل نمونه های مورد مطالعه

مشخصات	مؤلفه	تعداد	درصد
وضعیت تأهل	مجرد	۲۲	۱۱
	متاهل	۱۷۸	۸۹
سن	<۳۰	۶۵	۳۲/۵
	۳۱-۴۵	۹۵	۴۷/۵
	>۴۵	۴۰	۲۰
سابقه کار	۰-۱۰	۱۰۳	۵۱/۵
	۱۱-۲۰	۶۷	۳۳/۵
	۲۰-۳۰	۳۰	۱۵
تحصیلات	دیپلم و فوق دیپلم	۶۰	۳۰
	کارشناسی کارشناسی ارشد و دکتری	۹۷ ۴۳	۴۸/۵ ۲۱/۵

جدول ۲: جدول آنالیز واریانس برای تشخیص مناسب مدل رگرسیونی متغیر عملکردشغلی

منبع خطا	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	P- value
رگرسیون	۳۹۷/۶۷۸	۸	۳۸۴/۴۷۹	۱۲/۴۵	0/014
باقیمانده ها	۱۱۹۳۴۱/۱۴۰	۱۹۲	۵۳/۸۷۷		
کل	۱۱۹۷۳۸/۸۱۸	۲۰۰			

\* (در سطح  $P < 0.05$  معنی دار)

جدول ۳: نتایج رگرسیون برای تعیین عملکردشغلی براساس زیرمؤلفه های تعهد سازمانی و رضایت شغلی

P-value	t	ضرایب استاندارد شده	ضرایب غیراستاندارد	متغیرهای مدل	
		Beta	$\alpha$ و $\beta$		
0/014	5/654		2/356		ضریب ثابت $\alpha$
0/003	3/962	0/276	0/696		تعهد عاطفی
0/026	2/378	0/573	0/157		تعهد مستمر
0/123	1/861	0/119	0/035		تعهد هنجاری
0/000	<b>2/198</b>	<b>0/649</b>	<b>0/199</b>		ماهیت کار
0/043	4/543	0/324	0/345		سرپرست
0/031	0/463	0/724	0/135		همکاران
0/139	0/321	0/234	0/173		ارتقاء
0/026	<b>0/421</b>	<b>0/435</b>	<b>0/047</b>		پرداخت

\* متغیر پیش بین: مولفه های تعهد سازمانی و رضایت شغلی

\* متغیر ملاک: عملکردشغلی \* (در سطح  $P < 0.05$  معنی دار)

جدول ۴: جدول توان دوم ضریب همبستگی مدل رگرسیونی

شماره مدل R (ضریب همبستگی)  $R^2$  (توان دوم ضریب همبستگی)  $R^2$  تطبیق یافته

1	0/527	0/269	0/271
---	-------	-------	-------

## بحث

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه چندگانه مولفه های تعهد سازمانی و رضایت شغلی با عملکرد شغلی در پرستاران و ماماها انجام شد. نتایج به دست آمده تحلیل واریانس (جدول شماره دو) نشان دهنده این است که بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی با عملکردشغلی در پرستاران و ماماها ارتباط وجود دارد.

نتایج حاصل از پژوهش حاضر نشان داد که بین تعهد سازمانی با عملکردشغلی در پرستاران و ماماها شغل در بیمارستان تامین اجتماعی البرز رابطه ی معناداری وجود دارد که این نتایج با یافته های مطالعه مافی (۲۰۰۴) و همچنین با مطالعه ، مایر و همکاران (۲۰۰۲) هم خوانی دارد (۲۷ و ۲۸). نیروی انسانی که از تعهد سازمانی بالایی برخوردار باشد، عملکرد شغلی بهتری خواهد داشت. همچنین کارکنان در صورتی خدمات اثربخش ارائه می دهند که خوشنود و به سازمان متعهد باشند. تعهد سازمانی علاوه بر این که منجر به افزایش رفتارهای فراتر از نقش در افراد می شود، به عملکرد بهتر در آینده نیز منجر خواهد شد.

نتایج حاصل از پژوهش حاضر نشان داد تعهد عاطفی بصورت و مثبت و معنی داری عملکردشغلی را پیش بینی می کند. نتایج مطالعه حاضر با نتایج مطالعه الازیری (۲۰۱۲) مبنی بر این که تعهد عاطفی در یک سازمان باعث اثربخشی و پیامد مثبت بیشتری خواهد شد همخوانی دارد (۲۹). مرور متون نشان می دهد که تعهد عاطفی یکی از مهم ترین عوامل پیشگویی کننده عملکرد شغلی در پرستاران است، زیرا فردی که دارای تعهد عاطفی است، به دلیل وابستگی عاطفی نسبت به یک سازمان، اهداف آن را اهداف خود دانسته و در نهایت سازمان را در راه رسیدن به اهدافش یاری می کند.

به علاوه نتایج حاصل از پژوهش حاضر نشان داد تعهد مستمر بصورت و مثبت و معنی داری عملکردشغلی را پیش بینی می کند. نتایج مطالعه حاضر با نتایج مطالعه مایر و همکاران (۲۰۰۲) مبنی بر این که تعهد مستمر در یک سازمان باعث اثربخشی و پیامد مثبت بیشتری خواهد شد همخوانی دارد (۲۸). تعهد مستمر مربوط به تمایل به باقی ماندن در سازمان به خاطر هزینه های ترک سازمان یا پاداش های

ناشی از ماندن در سازمان می شود. از این دیدگاه افراد به سازمان متعهد می شوند که در صورت ترک سازمان مزایای خاص سازمانی، مقام اجتماعی و شبکه اجتماعی خود را از دست می دهند

همچنین یافته های مطالعه پیرامون تعیین میزان رابطه رضایت شغلی با عملکرد شغلی، نشان داد که بین رضایت شغلی و عملکرد شغلی پرستاران رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد بدین معنا که افراد با رضایت شغلی بالا عملکرد شغلی خوب داشتند. ریچارد (۱۹۹۹) معتقد است که کارکنان که رضایت شغلی بالاتری دارند بیشترین بازدهی و تولید و کارکنان ناراضی ضعیفترین عملکرد دارند (۳۰) همچنین طالبان (۱۹۷۷) در مطالعات خود به این نتیجه رسید که بین رضایت شغلی و عملکرد شغلی رابطه مثبت معنی داری وجود دارد (۳۱)

از سویی دیگر یکی از عوامل اثر گذار بر رضایت شغلی کارکنان، رضایت از سرپرستان است. رجب بیگی و همکاران (۱۳۸۵)، در پژوهشی با هدف سنجش رضایت شغلی منابع انسانی در بخش دولتی، نشان داد که دو عامل نارضایتی از سرپرستان و نامناسب بودن سیستم ارتقای شغلی پیش بینی کننده نارضایتی کارکنان است. به عبارت دیگر در پژوهش ذکر شده، عوامل تعیین کننده رضایت شغلی، رضایت از سرپرست و رضایت از نظام ارتقای شغلی به دست آمد (۳۲). همچنین هانا (۲۰۰۴) اشاره می کند که عملکرد سرپرستان در محیط کار شایستگی های فردی و عملکرد کارکنان را افزایش داده و باعث رضایت شغلی آنان خواهد شد (۳۳).

ژورک (۲۰۰۶) رضایت شغلی را عامل ماندن در شغل پرستاری می داند وی در تحقیق خود به این نتیجه رسید که پرستاران راضی تر تمایل بیشتری به ماندن در حرفه خود داشته و به آموزش و ارتقاء حرفه ای بیشتری اهمیت را می دهند (۳۴). بعلاوه ابویاروب (۲۰۰۴) عامل ارتباط با همکاران را بعنوان یکی از مهمترین عوامل مرتبط با بهبود عملکرد و کاهش استرس شغلی پرستاران مطرح نموده است (۳۵). با توجه به اینکه رضایت شغلی با وضعیت حقوقی رابطه ای مستقیم داشته می توان گفت دریافت بیشتر و حقوق بالاتر رضایت بیشتری را به همراه دارد تحقیقات شرمهرون (۲۰۰۲) نشان داد که نظام پرداخت صحیح و عادلانه از راههای افزایش رضایت شغلی و در نتیجه عملکرد و بازدهی بهتر می باشد (۳۶).

### نتیجه گیری نهایی

بر اساس یافته های این مطالعه توصیه می شود که مدیران و مسؤلان با فراهم نمودن بسترهای مختلف در ارتباط با تعهد سازمانی و رضایت شغلی پرستاران و ماماها، تعهد و رضایت شغلی آنان را افزایش داده و زمینه را برای بهبود عملکرد و ارائه خدمات حرفه ای توسط پرستاران و ماماها فراهم نمایند.

نتایج این مطالعه راهنمای ارزشمندی برای محققین و مدیران فراهم می کند که در تلاش برای افزایش تعهد سازمانی کارکنان پرستاری که در نهایت منجر به افزایش دلبستگی و وابستگی پرسنل شده و در نتیجه باعث افزایش کیفیت خدمات ارائه شده به بیماران می گردد. بنابراین مدیران بایستی درصدد باشند تا عواملی را که سبب تقویت تعهد سازمانی می شود را بشناسند. بنابراین لازم است که عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی همچون نوآوری، انعطاف پذیری، ارتباطات بین فردی، بینش وسیع، ایجاد حس استقلال در کارکنان و آموزش و رفاه کارکنان، مورد توجه مدیران قرار بگیرد تا باعث افزایش تعهد سازمانی پرستاران و ماماها گردند.

همچنین با توجه به اهمیت رضایت شغلی و تأثیر آن در سلامتی پرستاران و ماماها نتایج مترتب بر آن از نظر فردی و سازمانی و با توجه به اینکه بایستی هر سازمان در پی افزایش رضایت شغلی و عملکرد شغلی کارکنان خود باشد توصیه می شود که در سازمانها هر چند سال یک بار میزان رضایت شغلی سنجیده و گامهایی در جهت افزایش آن برداشته شود. با توجه به اینکه بیشترین نارضایتی در این قشر از حقوق و مزایا می باشد. لزوم اصلاح و ترمیم وضعیت حقوقی پرستاران و ماماها توجه بیشتر به آن احساس می شود.

### تشکر و قدرانی

از تمامی مسؤلان، پرستاران و ماماها شاعل در بیمارستان تامین اجتماعی البرز که ما را در انجام این پژوهش یاری نمودند، تشکر و قدرانی می نمایم.

reference

- 1-Amozadeh, Mohammad,(2007), Survey of Satisfaction, Motivation and Organizational Commitment of National Petrochemical Company, Directorate General for Research and Development of Human Resources. [Persian]
- 2- Ismaili, Kurosh, (2001), Organizational Commitment, Educational Journal of Tadbir, Year 12, June 80, No. 112, p. 41-36. [Persian]
- 3-Sangari AR. (1996) Educational administrator's job commitment. Journal of Educational Administration ;14: 38-40. [Persian]
- 4-Cohen, A. (2007). Commitment Before and After: Anevaluation and Reconceptualization of Organizational Commitment, Human Resource Management Review 3, pp375-356
- 5-Ashrafi, B.(1995); Studying Factors Effecting Organizational Commitment of the Mangers of Eastern Alborz Coal Company, MA Thesis, Tehran: Tarbiat Modares University
6. Robbins, Stefan P, (1996) , Organizational Behavior, Translation: Parsayian, Ali and Arabi, Mohammad, 1999, Tehran: Office of Cultural Research
- 7- Porter , L,W &Steers, R, M . & Mowday , R . , (1974) , Organizational Commitment . Journal of Applied Psychology . V . 59 , N . 5 , Pp : 603-609 .
- 8- Salyagheh, Peyman (2001): The Effect of Factors Affecting Organizational Commitment of Different Level Managers in Kerman Industries. [Persian]
- 9-Mayer,J & Hrrscovitch, L (2002): Commitment in the workplace toward a general model. Human Resource management review. 2(9).
- 10-Luthans, F (2008): Organizational behavior. Boston: McGraw Hill.
- 11-Moghimi, Seyed Mohammad (2011). Organization and management of research approach. Tehran: Terme Publishing, Q8. [Persian]
- 12- Robbins, Stefan (2009) Basics of Organizational Behavior. Translated by Ali Parsayian and Mohammad Arabi, Twenty-second edition, Tehran, Office of Cultural Studies.
- 13-- Mirardikvandi, (2000) Raheem, Job, Job Satisfaction and Methods for its Evaluation, Quarterly of Knowledge, ninth year, No. 33, 38-6.
- 14- Imani, Javad, (2010), Investigating the relationship between organizational justice and organizational commitment with job satisfaction among exceptional school teachers in Bandar Abbas, Master's Degree Thesis, Islamic Azad University, Marvdasht Branch.
- 15- Shafi Abadi, Abdolah, (1997), Professional guidance and counseling, Tehran, Grouch Publishing.
- 16- Shokranan, Hossein and Naiami, Abdul Zahra, (2003), Investigating the Relation Between Simple and Multiple Organizational Justice with Job Satisfaction, The Work and Society Monthly, Azar and Di 82, No. 51, p. 34- 27.
- 17- Safi, Ahmed (2000). Management and Innovation in Schools. Tehran: Parents & Coaches Association. -.
- 18-Deahun Nabiollah ,Salehi Sedghiani Jamshid and Moradi Shaban (2011) Explain the relationship between the dimensions of job enrichment and job satisfaction of employees. Quarterly journal of quantitative studies. No. 8
- 19-Rajo, R. (2007) The Field of Industrial and Organizational Psychology. Translator: Davood Hosseinzadeh, Zahra Labadi and Parviz Salehi. Tehran: Maziar Publications
- 20-Tahir Suliman, A. M. (2006). Links between justice, satisfaction and performance in the workplace. Journal of Management Development, 25, 294311



- 21-Rogelberg, G. S. (2007). *Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology*, 1st ed. London: New Delhi.
- 22-Saatchi Mahmoud (2003), *Productivity Psychology*, Tehran Publishing House, Second Edition.
- 23-Thomas KW, Velthouse BA.(1990). Cognitive elements of empowerment an interpretive model of intrinsic task motivation. *Academy of management journal*. Vo.15, No4, 666-681.
- 24-Schneider, B. (1980).The service Organization: Climate Is Cru-cial. *Journal of Organizational Dynamics* 9.52-65.
- 25-Yoon, M. H., Sharon E. B., & Jaebeom S. (2001). The Effect of Work Climate on Critical Employee and Customer Outcomes. *In-ternational Journal of Service Industry Management*.12 (5). 500-521.
- 26-Saatchi; mahmood Kamikazi; Kambiz. Askari; Mahnaz.( 2010) *Psychological tests*. Publish ed.
- 27-Mafi P.(2004) [Relationship between Organizational Commitment and intention to remain at Job of occupational personnel of Organization for Investment, Economic & Technical Assistance of Iran]. Unpublished MA Thesis, Institute for Management and Planning Studies. Persian
- 28-Meyer JP, Stanly D J,Herscovich L, Topolnytsky L.(2002) Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A meta analysis of antecedents, correlates and consequences. *J Vocat Behav*61:20-52.
- 29-AI-Aseeri MA. (2012) Perception Of Organizational Commitment Among Nurses In Different Governmental Health Sectors At Riyadh City.; 4(5): 1.
- 30-Richard L.Hughes.R C.Ginnet.G J.Curfy. (1999) *Leadership enhancing the lesson of experience*. 3th edition .Irwin MC Graw Hill .
- 31- Taliban, Mohammad Reza (1998). A Study of the Relationship between Job Satisfaction and Educational Performance of Primary Teachers in Tehran. Together with Tadbir. No. 77 p. 33
- 32- Rajab Beigi, M, .amini, M.,. Radiant, B., Ganbarzadeh Alamdari, N. (2006), Measurement of Job Satisfaction of Human Resources in the Public Sector and its Effective Factors. *Moderator Magazine Humanities, Special Issue Management*, 10, 41-48.25
- 33- Hannah, C. J. (2004). Improving intermediate skills through workplace coaching: A case study within the UK rail industry. *International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring*, 2, 22-38.
- 34-Bjork IT ,Samdal GB,Hansen BS.Torstad S,Hamilton GA.(2006) Job satisfaction in a Norwegian population of nurses. A questionnaire survey . *Int J Nurs stud*;(Epub ahead of print )
- ۳۵-Abu AiRub RF. (2004) Job performance,and social support among hospital nurses.*J Nurs Scholarsh*.2004.36(1).pp:73-78
- 36-Sharmahorn, John R. (2002) *Organizational Behavior Management*. Mehdi Irannejad Parizi., ISBN Publication.