

## ارتباط رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی پرستاران شاغل در بخش‌های ویژه و اورژانس بیمارستان‌های آموزشی شهر کرمان در سال ۱۳۹۱

معصومه فولادوندی<sup>۱</sup>، محمدرضا امیراسماعیلی<sup>۲</sup>، مریم توفیقی<sup>۳</sup>، غلامرضا فولادوندی<sup>۴</sup>، مرضیه رضایی<sup>۵</sup>

### چکیده

**مقدمه:** در سازمان‌های بهداشتی و درمانی، توجه به رفتار شهروندی-سازمانی و رضایت شغلی در بهبود عملکرد کارکنان و میزان و کیفیت خدمات سلامتی مؤثر می‌باشد. با توجه به وجود فشار کاری و مشاهده نارضایتی بیشتر در پرستاران، به نظر می‌رسد بررسی ارتباط رفتار شهروندی-سازمانی با رضایت شغلی پرستاران حائز اهمیت است.

**روش‌ها:** این مطالعه مقطعی بر روی همه ۱۵۰ نفر از پرستاران بخش‌های مراقبت ویژه و اورژانس بیمارستان‌های آموزشی شهر کرمان انجام شد. ابزار گردآوری داده‌ها شامل چک لیست اطلاعات دموگرافیک و پرسشنامه دو بخشی مربوط به سؤالات رضایت شغلی پرستاران و رفتار شهروندی-سازمانی بود. داده‌ها با ضریب همبستگی پیرسون و آنالیز واریانس یک طرفه تجزیه و تحلیل شدند.

**نتایج:** میانگین نمره کلی رفتار شهروندی-سازمانی  $10/54 \pm 88/21$  و میانگین نمره کلی رضایت شغلی  $17/69 \pm 83/72$  بود. بین نمره کلی رضایت (رضایت درونی و رضایت بیرونی) و نمره کلی رفتار شهروندی-سازمانی ارتباط معنی‌داری با ضریب همبستگی  $0/204$  مشاهده شد ( $P=0/012$ ). همچنین نتایج آزمون تحلیل واریانس (ANOVA) و  $t$  مستقل نشان داد، بین متغیرهای دموگرافیک (سن، تحصیلات، تجربه، واحد سازمانی و جنسیت) با رضایت شغلی و ابعادش و رفتار شهروندی-سازمانی و زیر گروه هایش ارتباطی وجود ندارد.

**بحث و نتیجه‌گیری:** به نظر می‌رسد که بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، ارتباط معنی‌داری وجود دارد. لذا مدیران بیمارستان‌ها برای دستیابی به اهداف سیستم بهداشت و درمان باید به این موضوع توجه کنند.

**واژگان کلیدی:** رفتار شهروندی-سازمانی، رضایت شغلی، پرستاران، بخش مراقبت ویژه، اورژانس

### مقدمه

اندیشمندان بر اهمیت و نقش نیروی انسانی به عنوان عامل توسعه کشور تأکید می‌کنند (۳). از این رو سازمان‌ها و مدیران با به کارگیری شیوه‌های مختلف سعی در جذب نیروی کارآمد انسانی دارند (۴). نیروی انسانی، پایه و اساس نظام‌های بهداشتی درمانی را تشکیل می‌دهند (۵) و پرستاران به عنوان یکی از

نیروی انسانی در مدیریت، یکی از سرمایه‌های ارزشمند قلمداد می‌شود. بی‌گمان نیروی انسانی ماهر و کارآمد یکی از مهم‌ترین ابزارها برای رسیدن به هدف‌های سازمان است که تأثیر شگرفی بر اثربخشی سازمان دارد (۱، ۲). امروزه صاحب‌نظران و

۱- مربی، گروه پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی حضرت زینب، دانشگاه علوم پزشکی بم، کرمان، ایران

۲- استادیار، گروه مدیریت بهداشت و درمان، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، کرمان، ایران

۳- کارشناس ارشد، گروه پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی رازی، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، کرمان، ایران

۴- کارشناس ارشد، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران

۵- دانشجوی کارشناسی، گروه پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی رازی، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، کرمان، ایران

Email: tofighi\_m@yahoo.com

نویسنده‌ی مسئول: مریم توفیقی

آدرس: کرمان، هفت باغ علوی، پردیوه دانشگاه علوم پزشکی کرمان، دانشکده پرستاری رازی  
تلفن: ۰۳۴-۴۴۲۱۶۶۰۲ نامبر: ۰۳۴-۴۴۲۱۶۶۰۲

منابع انسانی این سازمان، نقش بسزایی در ارتقای سلامت جامعه دارند. در صورت عدم وجود نیروی کارآمد و زبده پرستاری، سازمان‌های مراقبت بهداشتی و درمانی نمی‌توانند به موفقیت دست یابند (۳). از مهم‌ترین عوامل در جهت ارائه هر چه بهتر کیفیت خدمات پرستاران به بیماران، رفتار شهروندی - سازمانی است (۶). پرکاربردترین طبقه‌بندی متعلق به Organ (۱۹۸۸) است که رفتار شهروندی - سازمانی را به ۵ بُعد شامل نوع دوستی، وجدان‌کاری، جوانمردی، فضیلت مدنی و ادب و نزاکت تقسیم می‌کند (۷). رفتار شهروندی - سازمانی، اختیاری و داوطلبانه بوده و جزء وظایف رسمی کارکنان نیست (۸). در حقیقت رفتارهایی فراتر از نقش هستند که معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی‌شوند، بلکه فراتر از وظایف معمول شغلی آنها می‌باشند که در نهایت اثر بخشی سازمان را به دنبال خواهند داشت (۹). عوامل متعددی کارایی افراد را در سازمان تحت تأثیر قرار می‌دهد که رضایت شغلی از جمله آنها می‌باشد. رضایت شغلی یک مفهوم واحد و بهم پیوسته نیست (۱۰)، رضایت شغلی حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت است که افراد نسبت به شغل خود دارند (۱۱، ۱۲). رضایت شغلی یک حالت عاطفی مثبت و خوشایندی است که حاصل ارزیابی فرد از شغل یا تجارب شغلی او می‌باشد (۱۳). قلی پور و همکاران (۱۳۸۸) معتقد است که رضایت شغلی نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط شغلی می‌باشد (۱۴). تحقیقات نشان می‌دهند که افزایش رضایت در پرستاران می‌تواند سبب ارتقای ارائه بهتر خدمات بهداشتی و درمانی به بیماران، کاهش تعداد غیبت پرستاران و کاهش ترک حرفه پرستاری شود (۱۵). بررسی‌ها نشان می‌دهد که پرستاری از جمله مشاغل پرفراز و نشیب است که

عواملی از جمله نوبت کاری، شرح وظایف و سطح تحصیلات می‌تواند بر رضایت شغلی کارکنان مؤثر باشد (۱۶، ۱۵). مطالعات Hellrigel و همکاران (۱۹۹۹) ترک خدمت پرستاران را به علت نارضایتی شغلی بین ۶۰٪ تا ۷۰٪ تخمین زده‌اند (۱۷). در مطالعه Schnake و همکاران (۱۹۹۵) در بررسی تأثیر رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی، رابطه مستقیمی بین دو متغیر ذکر شده وجود داشت (۱۸). مطالعه‌ای توسط Chiu و Chen (۲۰۰۵) تحت عنوان بررسی رابطه بین ویژگی‌های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، نشان داد که رضایت شغلی نقش بسزایی در رفتار شهروندی سازمانی دارد (۱۹). در مطالعه رفتار شهروندی - سازمانی، خشونتی شغلی و تعهد به مدرسه که توسط زین‌آبادی در سال ۱۳۸۸ انجام شد، نتایج ارتباط معناداری را میان متغیرهای مذکور نشان داد و همچنین تفاوت معناداری در این متغیرها بین زنان و مردان وجود داشت (۸).

از آن جایی که متغیر رضایت شغلی از مهم‌ترین و پر سابقه‌ترین مباحث در تحقیقات رفتار سازمانی محسوب می‌شود؛ تا حدود بسیار زیادی عوامل مشخص‌کننده رضایت شغلی و یا عدم رضایت شغلی تاکنون شناخته شده است، بنابراین چنانچه رابطه مثبت و معناداری بین ابعاد این متغیر (درونی/بیرونی) با برخی و یا همه مؤلفه‌های رفتار شهروندی، شناخته شود می‌تواند متغیر پیش‌بینی‌کننده مناسبی جهت افزایش مشارکت کارکنان در سازمان، بهبود عملکرد کارکنان و ارائه خدمات مناسب‌تر به بیماران به حساب آید. همچنین با مشاهده نارضایتی بیشتر پرسنل پرستاری به خصوص پرسنل بخش‌های ویژه و اورژانس، با توجه به شرایط خاص و حساس و وجود فشار کاری بیش از حد این بخش‌ها نسبت به بخش‌های دیگر، بررسی این موضوع در کارکنان

این بخش‌ها حائز اهمیت به نظر می‌رسد. لذا این مطالعه با هدف بررسی ارتباط رضایت شغلی و رفتار شهروندی-سازمانی پرستاران بخش‌های اورژانس و مراقبت ویژه تمام بیمارستان‌های آموزشی وابسته به علوم پزشکی شهر کرمان، صورت گرفت.

### مواد و روش‌ها

این مطالعه از نوع مطالعات مقطعی و توصیفی-تحلیلی است. واحدهای مورد مطالعه، کلیه پرستاران (۱۷۰ نفر) شاغل در بخش‌های مراقبت ویژه و اورژانس بیمارستان‌های آموزشی شهر کرمان (افضلی پور، شفا، باهنر، شهید بهشتی) بودند که به روش سرشماری وارد مطالعه شدند. بخشی از این گروه به دلیل عدم تمایل به شرکت در پژوهش و پرسشنامه-های مخدوش از مطالعه حذف شدند، در نهایت تعداد واحدهای مورد پژوهش به ۱۵۰ نفر رسید. شرکت کنندگان در مطالعه، پرستاران رسمی، پیمانی، طرحی و قراردادی، دارای مدرک تحصیلی فوق دیپلم به بالا و حداقل یک سال سابقه کار بودند. پرسشنامه-ها در وقت استراحت به صورت فردی به آن‌ها ارائه شد.

از شرکت کنندگان رضایت‌نامه آگاهانه شفاهی و کتبی برای شرکت در این تحقیق گرفته شد و به آنان اطمینان داده شد که اطلاعات آنان محرمانه خواهد بود. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ای شامل سه بخش ویژگی‌های دموگرافیک، رضایت شغلی پرستاران (۲۱ سؤال) برگرفته از پرسشنامه رضایت **Mohrman-Cooke-Mohrman Job Satisfaction Scales** و رفتار شهروندی-سازمانی **Fetter- Moorman- Mackenzie-Podskoff** (۲۴ سؤالی) بود (۷، ۲۰). پرسشنامه رضایت شغلی مشتمل بر ۲۱ سؤال در زمینه میزان رضایت شغلی

پرستاران است که شامل دو بخش رضایت شغلی درونی (۷ سؤال) و رضایت شغلی بیرونی (۱۴ سؤال) می‌باشد. رضایت شغلی درونی در برگرفته مواردی همچون عزت نفس، ارتقای فردی، لذت از شغل، موفقیت، انطباق با وضعیت موجود، لذت از پیشرفت و سازگاری با کار است. رضایت شغلی بیرونی نیز شامل مواردی همچون استرس و فشار کاری، روابط بین فردی، محیط کاری، میزان نظارت، احترام، آگاهی از فعالیت‌ها (بازخورد)، مشارکت در تعیین رویه‌ها، حقوق، ایمنی شغلی، رضایت از کار با بیمار، امکانات و تجهیزات و نوبت کاری می‌باشد. پاسخگویی پرسشنامه رضایت شغلی براساس مقیاس لیکرت (۱-۶) می‌باشد که عدد ۱ نشان دهنده کمترین میزان رضایت و عدد ۶ نشان دهنده بالاترین میزان رضایت است. حداقل نمره ۲۱ و حداکثر نمره ۱۲۶ می‌باشد. رضایت شغلی به سه گروه پایین (۵۵-۲۱)، متوسط (۹۰-۵۶) و بالا (۱۲۶-۹۱) گروه‌بندی می‌شود. مانوکیان و همکاران آلفای کرونباخ را ۰/۸ برای این پرسشنامه گزارش کرده‌اند (۲۰).

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی **Podskoff** شامل ۲۴ آیت می‌باشد. این پرسشنامه اولین بار پس از آماده شدن از سوی نعیمی و شکرکن مورد استفاده قرار گرفته است و روایی و پایایی این پرسشنامه در تحقیق نعیمی و شکرکن از طریق فرمول ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب برای رفتار مدنی-سازمانی کلی ۰/۴۷ و ۰/۸۸ محاسبه شده است (۷). همچنین در سال ۱۳۸۷ توسط هویدا و نادری ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۹ محاسبه شده است. در مورد رفتار شهروندی سازمانی طیف ۵ گزینه‌ای از «مخالقم» (۱ نمره) تا «موافقم» (۵ نمره) در نظر گرفته شد (۲۱). حداقل نمره آن ۲۴ و حداکثر نمره

۱۲۴ می‌باشد. این پرسشنامه شامل پنج بخش: ۱- نوع دوستی، ۲- وظیفه شناسی، ۳- ادب و احترام، ۴- جوانمردی، ۵- فضیلت مدنی می‌باشد. رفتار شهروندی سازمانی به سه گروه پایین (۵۵-۲۴)، متوسط (۸۷-۵۶) و بالا (۱۲۰-۸۸) گروه‌بندی می‌شود (۲۲).

برای تعیین اعتبار محتوایی، پرسشنامه مذکور در اختیار تعدادی از اساتید دانشگاه قرار داده شد و اعتبار محتوایی ۹۵ درصد گزارش شد. برای تعیین پایایی، در یک مطالعه مقدماتی پرسشنامه‌ها طی فاصله دو هفته به ۳۰ نفر داده شد. سپس با استفاده از آزمون- باز آزمون، پایایی ابزار رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی با ضریب آلفا کرونباخ به ترتیب ۰/۸۴ و ۰/۹۴ گزارش شد. برای تجزیه و تحلیل پرسشنامه‌ها از نرم افزار تخصصی آماری SPSS نسخه ۲۰ استفاده شد. در سطح آمار توصیفی، با استفاده از مشخصه‌های آماری نظیر فراوانی، درصد،

میانگین و انحراف معیار به تجزیه و تحلیل داده‌ها پرداخته شد و در سطح آمار تحلیلی برای تعیین ارتباط بین متغیرهای رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی از آزمون همبستگی استفاده گردید. برای تعیین ارتباط بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی-سازمانی با ویژگی‌های دموگرافیک از آنالیز واریانس یک طرفه و آزمون تی مستقل استفاده گردید. سطح معنی‌داری آزمون‌ها  $\alpha = 0/05$  با ضریب اطمینان ۹۵ درصد بود.

### نتایج

در این مطالعه ۱۵۰ نفر (۸۸ درصد) از ۱۷۰ پرستار بخش‌های مراقبت ویژه بیمارستان‌های آموزشی شهر کرمان مشارکت کردند. میانگین سنی شرکت‌کنندگان  $35 \pm 3/23$  سال بود. جدول (۱) سایر ویژگی‌های دموگرافیک واحدهای پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۱: توزیع فراوانی اطلاعات دموگرافیک پرستاران مورد پژوهش

متغیرها	دسته‌ها	تعداد	درصد
جنسیت	مرد	۹	۶/۰۰
	زن	۱۴۱	۹۴/۰۰
گروه‌های سنی	۲۰-۲۵	۲۵	۱۶/۷۰
	۲۶-۳۰	۴۵	۳۰/۱۰
	۳۱-۴۵	۴۳	۲۸/۷۳
	۳۶-۴۰	۱۹	۱۲/۱۷
	۴۱-۴۵	۱۳	۸/۷۰
	۴۶-۵۰	۵	۳/۳۰
سطح تحصیلات	دیپلم	۱۳	۸/۷۰
	فوق دیپلم	۲	۱/۳۰
	کارشناسی	۱۳۲	۸۸/۰۰
	کارشناسی ارشد	۳	۲/۰۰
تجربه کاری (سال)	۲-۹	۸۳	۵۵/۳۰
	۱۰-۱۷	۳۸	۲۵/۳۷
	۱۸-۲۵	۲۶	۱۷/۳۸
	۲۶-۳۲	۳	۲/۲۵
واحد سازمانی	اورژانس	۴۳	۲۸/۷۰
	ICU	۵۹	۳۹/۳۰
	CCU	۳۵	۲۳/۳۰
	دیالیز	۱۳	۸/۷۰

رفتار شهروندی- سازمانی ۵۲ درصد از شرکت کنندگان در سطح متوسط و سطح رفتار شهروندی - سازمانی در ۴۸ درصد آنان بالا بود، همچنین برای هیچکدام از اعضای نمونه، رفتار شهروندی ضعیف گزارش نشد.

۲۴ درصد از شرکت کنندگان در گروه رضایت شغلی بالا و ۶۶ درصد در گروه رضایت شغلی متوسط و ۱۰ درصد در گروه رضایت شغلی پایین قرار داشتند.

نتایج نشان داد میانگین نمره کلی رفتار شهروندی سازمانی  $10/54 \pm 88/21$  و میانگین نمره کلی رضایت شغلی  $17/69 \pm 83/72$  می باشد. جدول شماره ۲ میانگین و انحراف معیار ابعاد پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی شرکت کنندگان را نشان می دهد (جدول ۲).

جدول ۲: میانگین و انحراف معیار ابعاد پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی واحدهای مورد پژوهش

رفتار شهروندی سازمانی					رضایت شغلی		متغیرها
نوع دوستی	فضیلت مدنی	ادب و احترام	جوانمردی	وظیفه شناسی	رضایت درونی	رضایت بیرونی	حیطه ها
$20/97 \pm 5/22$	$18/46 \pm 3/6$	$14/55 \pm 4/87$	$15/33 \pm 1/7$	$18/86 \pm 2/82$	$29/17 \pm 7/43$	$54/54 \pm 12/21$	میانگین و انحراف معیار کل هر حیطه
۵-۲۵	۴-۲۰	۵-۲۵	۵-۲۵	۵-۲۵	۷-۴۲	۱۴-۸۴	دامنه نمره پرسشنامه میانگین کل
		$88/21 \pm 10/54$				$83/72 \pm 17/69$	دامنه نمره کل پرسشنامه
		۲۴-۱۲۰				۲۱-۱۲۶	

نتایج آزمون تحلیل واریانس (ANOVA) و t مستقل نشان داد، بین متغیرهای دموگرافیک (سن، تحصیلات، تجربه، واحد سازمانی و جنسیت) با

رضایت شغلی و ابعادش و رفتار شهروندی - سازمانی و زیر گروه‌هایش به جزء در یک مورد (فضیلت مدنی و تحصیلات) ارتباطی وجود ندارد (جدول ۳).

جدول ۳: ارتباط ابعاد دو پرسشنامه با فاکتورهای دموگرافیک

جنسیت	واحد سازمانی	تجربه	تحصیلات	سن	
P=۰/۶۶	P=۰/۳۹	P=۰/۶۳	P=۰/۴۱	P=۰/۵۲	رفتار شهروندی سازمانی
P=۰/۹۵	P=۰/۰۶	P=۰/۱۸	P=۰/۸۴	P=۰/۱۰	وظیفه شناسی
P=۰/۷۷	P=۰/۸۴	P=۰/۹۵	P=۰/۵۱	P=۰/۲۳	جوانمردی
P=۰/۹۰	P=۰/۱۶	P=۰/۷۱	P=۰/۷۷	P=۰/۶۹	ادب و احترام
P=۰/۳۰	P=۰/۷۶	P=۰/۲۳	P=۰/۰۰۳	P=۰/۱۹	فضیلت مدنی
P=۰/۵۹	P=۰/۸۱	P=۰/۶۳	P=۰/۵۰	P=۰/۶۶	نوع دوستی
P=۰/۲۰	P=۰/۱۸	P=۰/۰۵	P=۰/۸۶	P=۰/۸۹	رضایت شغلی
P=۰/۲۳	P=۰/۴۱	P=۰/۱۳	P=۰/۹۴	P=۰/۴۲	رضایت درونی
P=۰/۴۷	P=۰/۱۶	P=۰/۰۷	P=۰/۵۹	P=۰/۹۶	رضایت بیرونی

در ارتباط بین ابعاد رضایت شغلی و رفتار شهروندی -سازمانی با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، ارتباط معنی‌داری بین نمره کلی رضایت شغلی و ابعاد آن (رضایت درونی و رضایت بیرونی) با نمره کلی رفتار شهروندی-سازمانی مشاهده شد. همچنین ارتباط مثبت معنی‌داری بین ابعاد رفتار شهروندی -

سازمانی شامل: وظیفه‌شناسی، ادب و احترام و نوع دوستی با نمره رضایت درونی و ارتباط معنی‌دار منفی بین جوانمردی با نمره رضایت شغلی درونی وجود داشت. همچنین ارتباط معنی‌دار مثبتی بین میانگین، بُعد وظیفه‌شناسی و نوع دوستی با نمره رضایت شغلی بیرونی وجود داشت (جدول ۴).

جدول ۴: نتایج آزمون همبستگی برای بررسی ارتباط متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی در واحدهای مورد پژوهش

رضایت شغلی	رفتار شهروندی سازمان	وظیفه‌شناسی	جوانمردی	ادب و احترام	فضیلت مدنی	نوع دوستی	رفتار شهروندی سازمانی (کلی)
رضایت درونی	$r = 0/297$	$r = 0/181$	$r = 0/208$	$r = 0/186$	$r = 0/174$	$r = 0/193$	$r = 0/193$
	$P < 0/001$	$P = 0/027$	$P = 0/011$	$P = 0/23$	$P = 0/033$	$P = 0/018$	$P = 0/018$
رضایت بیرونی	$r = 0/216$	$r = 0/086$	$r = 0/139$	$r = 0/102$	$r = 0/187$	$r = 0/179$	$r = 0/179$
	$P = 0/008$	$P = 0/296$	$P = 0/090$	$P = 0/213$	$P = 0/022$	$P = 0/029$	$P = 0/029$
رضایت شغلی (کلی)	$r = 0/273$	$r = 0/135$	$r = 0/183$	$r = 0/149$	$r = 0/202$	$r = 0/204$	$r = 0/204$
	$P < 0/001$	$P = 0/099$	$P = 0/025$	$P = 0/070$	$P = 0/013$	$P = 0/012$	$P = 0/012$

## بحث

این مطالعه نشان داد که رفتار شهروندی-سازمانی پرستاران بخش‌های مراقبت ویژه و اورژانس بیمارستان‌های آموزشی شهر کرمان، متوسط به بالا و رضایت شغلی آنان متوسط می‌باشد و ارتباط معنی‌دار مثبتی بین این دو متغیر وجود دارد. مرزوقی و همکاران، در مطالعه خود بیان کردند که بین مؤلفه‌های رضایت شغلی و ابعاد رفتار شهروندی -سازمانی، ارتباط معنی‌دار وجود دارد (۲۲). نتایج مطالعات احمدی و همکاران (۲۳)، مرتضوی و کارگذار (۲۴)، یوسفی (۲۵) و Kim و همکاران (۲۶)، Miao و Kim (۲۷)، Li و Foote و PingTang (۲۸) نیز بیان می‌کنند که رفتار شهروندی-سازمانی واحدهای مورد پژوهش، بالا و نمره رضایت شغلی آنان متوسط است و همچنین رابطه معناداری بین این دو متغیر وجود دارد.

شاید بتوان گفت که احساس رضایت کارکنان از کار، سبب ایفای نقش بهتر افراد در سازمان و ایجاد میل پیوستگی به سازمان می‌شود که این امر به نوبه خود، انگیزه بروز رفتار شهروندی-سازمانی را ارتقاء خواهد داد.

یکی دیگر از یافته‌های این مطالعه برقراری رابطه معنی‌دار بین رضایت شغلی بیرونی و رضایت درونی با رفتار شهروندی-سازمانی است. نتایج تحقیق مرزوقی و همکاران (۱۳۸۹)، حاکی از آن بود که میان بُعد حقوق و مزایا از ابعاد رضایت شغلی بیرونی با مؤلفه‌های رفتار شهروندی-سازمانی ارتباط معنی-داری برقرار است و همچنین بیان می‌کنند که بین ادب و احترام از ابعاد رفتار شهروندی-سازمانی با رضایت درونی ارتباط معنادار مثبتی وجود دارد (۲۲). های Bettencourt و Brown در مطالعات خود در سال ۱۹۹۷، ۲۰۰۳ و ۲۰۰۵ پی بردند که رضایت

شغلی داخلی و خارجی هر دو با برخی از ابعاد رفتار شهروندی - سازمانی ارتباط معنی‌داری دارند. این پژوهش‌ها نتایج حاصل از این مطالعه را تأیید می‌کنند (۲۹-۳۱). می‌توان گفت رضایت شغلی، منعکس کننده حالت روانی کارکنان سازمان است. پس کارکنانی که رضایت بیشتری را دارند، باید بیشتر متمایل به بروز رفتارهای یاری‌گر باشند. یکی از یافته‌های مطالعه ما نشان داد که بین نوع دوستی از ابعاد رفتار شهروندی - سازمانی با رضایت شغلی درونی و رضایت شغلی بیرونی رابطه معنادار مثبتی برقرار است. محمدمتبار و همکاران، در پژوهش خود که بر روی کارکنان شرکت هفت الماس انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که بُعد نوع دوستی رفتار شهروندی - سازمانی بر رضایت شغلی تأثیر دارد (۳۲). می‌توان گفت، نوع دوستی، رفتاری مفید و سود بخش است و باعث می‌شود بین افراد صمیمیت، همدلی و دلسوزی ایجاد شود. فردی با چنین خصوصیتی در گروه، نه تنها وظایف خود را انجام می‌دهد، بلکه نسبت به همکاران خود هم احساس مسئولیت می‌کند و با این کار رضایت شغلی بیشتری را نشان می‌دهد.

یکی از یافته‌های مطالعه ما ایجاد رابطه معنی‌دار مثبت بین وظیفه‌شناسی با رضایت شغلی بیرونی و درونی است که این یافته توسط برخی مطالعات از جمله، پژوهش محمدی حسین‌پور (۳۵)، اخوان شریف (۳۶)، Chiang (۳۴) و Carmeli (۳۳) مورد حمایت قرار می‌گیرد. می‌توان اشاره کرد که وظیفه‌شناسی حاکی از رفتاری است که فرد در اجرای یک شغل، به بیش از الزامات وظیفه‌ای عمل می‌کند. این گونه رفتارها رضایت را در میان کارکنان افزایش می‌دهد

(۳۸). پس وظیفه‌شناسی رفتارهای کارکنان را در حدی بالاتر از سطوح مورد انتظار هدایت می‌کند، طوری که افراد با وظیفه‌شناسی بالا، رضایت بیشتری از کار خود نشان می‌دهند و تمایل بیشتری به انجام کارها دارند. در مطالعه ما بین ادب و احترام از ابعاد رفتار شهروندی - سازمانی با رضایت درونی ارتباط معنی‌داری یافت شد که یافته مطالعه مرزوقی و همکاران (۱۳۸۹) نیز با مطالعه ما همخوانی دارد (۲۲). می‌توان این نتیجه را چنین توضیح داد که رفتارهای مؤدبانه مانع از ایجاد مشکل و مسأله در محیط کار می‌شود، پس افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می‌کنند، دارای رضایت شغلی درونی هستند. در این پژوهش بین جوانمردی، رفتار شهروندی - سازمانی با رضایت درونی رابطه منفی یافت شد. در توجیه این مورد می‌توان گفت که بُعد جوانمردی به شکیبایی کارکنان در برابر موقعیت‌های مطلوب و مساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه مندی اشاره دارد. پس برقراری رابطه معکوس بین جوانمردی و رضایت شغلی دور از انتظار نیست.

از محدودیت‌های پژوهش حاضر می‌توان به عدم تعمیم پژوهش به علت حجم نمونه کم و وضعیت روحی و جسمی پرستاران هنگام پاسخگویی به سؤالات اشاره نمود که می‌تواند در نتایج کلی تأثیر گذار باشد.

### نتیجه‌گیری

هدف این مطالعه تعیین ارتباط رضایت شغلی و رفتار شهروندی - سازمانی پرستاران بخش‌های مراقبت ویژه و اورژانس بود. همان‌طور که ملاحظه گردید، بین

شهروندی- سازمانی جلب نمود و بدین وسیله دستیابی به اهداف سیستم بهداشت و درمان را شدنی- تر و ملموس تر دانست.

### تشکر و قدردانی

در انتها جا دارد از کلیه مسئولان و مدیران کمیته تحقیقات شهر کرمان و بیمارستان‌های آموزشی شهر کرمان که کمال همکاری را با ما داشتند، تقدیر و تشکر به عمل آوریم.

رضایت شغلی و متغیر رفتار شهروندی- سازمانی ارتباط معنی‌داری وجود دارد. بنابراین رضایت شغلی ممکن است نقش مهمی در ارتقای رفتار شهروندی- سازمانی داشته باشد، به این معنا که اگر پرستاران دارای رضایت شغلی باشند، برای انجام رفتارهای شهروندی- سازمانی، مشارکت‌های خود را در سازمان افزایش می‌دهند. همچنین با توجه به نمره رفتار شهروندی- سازمانی متوسط پرستاران و ارتباط آن با رضایت شغلی، لازم است که توجه مدیران بیمارستان‌ها را به اهمیت عوامل مؤثر در ایجاد رفتار

### References

- Ostovar S, Amyrzhadkhatoonie M. Investigation into the relationship among emotional intelligence, job satisfaction and organizational commitment of a private company personnel. Quarterly Journal of New Approaches in Educational Administration. 2008;1(2):23-38. Persian.
- Robbins SP. Principles of organizational behavior. 3th ed. Tehran: Samt; 2005.
- Heroabadi Sh, Marbaghi A. Management of Nursing & Midwifery. 1th ed. Tehran. Tehran University of Medical Sciences; 1996.
- Belcourt M, Bohlander G, Snell S. Managing human resources. 5th ed. Canadian: Thomson-Nelson; 2008.
- Sangari AR. Educational administrators job commitment. Journal of Management Education. 1996;14:38-40. Persian.
- Tabarsa G, Esmaeili Givi MR, Esmaeili Givi HR. Effective factors on organizational citizenship behavior in a military hospital. Journal of Military Medicine. 2010;12(2):93-9. Persian.
- Senobary M, Rezai AM. The relation of job characteristics and organization citizenship behavior: job satisfaction intermediate role. Police Human Development. 2010;7(32):85-104.
- ZainAbadi HR. Organizational citizenship behavior, job satisfaction and commitment to the school. Whether there are significant differences between male and female teachers?. Journal Women's Research. 2009;3(1):4-27.
- Robbins SP, Judge TA. Organizational behavior .Upper Saddle River. NJ: 15th ed. PrenticeHall; 2012.
- Kreitner R, Kinicki A, Murc B. Organizational behaviour. 2 th ed. London: Mc Graw-Hill; 1999.
- Cortese CG. Job satisfaction of Italian nurses: an exploratory study. J Nurs Manag. 2007 Apr;15(3):303-12.
- Taejo L, Gary N , Yang B. Relationships among organizational commitment, job satisfaction, and learning organization culture in one Korean private organization. Asia Pacific Education Review. 2010 Sep;11(3):311-20.
- Abbaszadegan SM. Management of restlessly organizations. Tehran: Kavir; 2000. Persian.
- Gholipour A, Pourezzat AA, Hazrati M. The investigation of Servant Leadership on Organizational Trust and Empowerment in Public Organizations. Journal of Public Administration. 2009;2(1):103-18. Persian.
- Lu H, While AE, Barriball KL. Job satisfaction among nurses: a literature review. Int J Nurs Stud. 2005 Feb;42(2):211-27.
- Eghtedari A. Organization and management. Tehran: Molavi; 2001. Persian.
- Hellrigel D, Solcum JW, Woodman RW. Organizational behavior. 6th ed. St. Paul: MN West Publishing Company; 1999.
- Schnake M, Cochran D, Dumler M. Encouraging organizational citizenship: the effects



- of job satisfaction, perceived equity and leadership. *Journal of Managerial Issues*. 1995;7(2):209-21.
19. Chiu SF, Chen HL. Relationship between job characteristics and organizational citizenship behavior: The mediational role of job satisfaction. *Social Behavior and Personality*. 2005;33(6):523-40.
20. Manokyan A, Pedram Razi SH, Monjamed Z, Faghihzadeh S. Compared with nurses' job satisfaction and delivery of cancer. *Hayat*. 2008;13(3):49-55.
21. Hoveyda R, Naderi N. Review of organizational citizenship behavior. *Journal of Executive Management*. 2008;9(33):103-18. Persian.
22. Marzoughi RA, Esmi A, Choopani H, Hayat AA. Evaluation of relationship between Job satisfaction with organizational citizenship behavior of Tehran University personnels. *Journal of Teaching and Learning*. 2012;2(2):133-56. Persian.
23. Ahmadi AA, Mobaraki H, Yousefi M. Structural relations between job satisfaction and organization citizenship behavior among nurses of Qazvin and Isfahan hospitals. *The Journal of Qazvin University of Medical Sciences*. 2012;16(2):71-6. Persian.
24. Mortazavi S, Kargozar N. Study of the relationship between organizational justice, job satisfaction, and affective commitment on customer oriented behavior of nurses of Imam Reza hospital, Mashhad, Iran. *J Zanjan Univ Med Sci*. 2012;20(80):84-97.
25. Uosofi S. Fields of organizational citizenship behavior in terms of providing a conceptual framework. The first National Conference of Organization Citizenship behavior. Tehran: Management School of Tehran University; 2009 Jan 25. Persian.
26. Kim BP, Murrmann SK, Lee G. Moderating effects of gender and organizational level between role stress and job satisfaction among hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*. 2009 Dec; 28(4):612-9.
27. Miao RT, Kim HG. Gender as a moderator of the relationship between organizational citizenship behaviors and team effectiveness in China. *Asian Social Science* 2009;5(10):100-8.
28. Foote DA, Li-PingTang T. Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB): does team commitment make a difference in self-directed teams? *Management Decision*. 2008;46(6):933-9.
29. Bettencourt LA, Brown SV. Contact employees: relationships among workplace fairness, job satisfaction and prosocial service behaviors. *Journal of Retailing*. 1997;73(1):39-61.
30. Bettencourt LA, Brown SV. Role stressors and customer-oriented boundary-spanning behaviors in service organizations. *Journal of the Academy Marketing Science*. 2003;31(4):394-408.
31. Bettencourt LA, Brown SV, MacKenzie SB. Customer-oriented boundary-spanning behaviors: test of a social exchange model of antecedents. *Journal of Retailing*. 2005; 81(2):141-57.
32. Mohamadtabar S, Eskandari H, Abbaspour A. Studying the impact of organized behavior of citizens and emotional intelligence on job satisfaction of the employees in Haft Almas Co. *Journal of Counseling and Psychotherapy*. 2011; 2(7):49-66. Persian.
33. Carmeli A. The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: an examination among senior managers. *Journal of Managerial Psychology*. 2003;18(8): 788-813.
34. Chiang YC. The research of the relationship of personality traits upon emotional intelligence and job satisfaction of the university administrative staff for universities of central Taiwan. MA diss. Department EMBA. Taiwan; 2006.
35. Mohammadi Hossein Pour F. The relationship between organizational citizenship behavior and social laziness of Al Mahdi employees. [dissertation]. Tehran: Allameh Tabataba'i University; 2010. Persian.
36. AkhavanSharif R. The relationship between personality characteristics, job satisfaction and organizational citizenship behavior in Mina company executives. [dissertation]. Tehran: Allameh Tabataba'i University; 2007. Persian.
37. Zareh H. The role of organizational citizenship behavior on organizational development. *Organizational Culture Management*. 2004;2(6):151-69. Persian.

## The Relationship between Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior: a study on nurses working in intensive care units and emergency departments of hospitals affiliated to Kerman University of Medical Sciences in 2012

Masoumeh Fuladvandi<sup>1</sup>, Mohammad Reza Amiresmaili<sup>2</sup>, Mariam Tofighi<sup>3</sup>,  
Gholam Reza Fuladvandi<sup>4</sup>, Marzieh Ramezani<sup>5</sup>

### Abstract

**Background:** Attention to organizational citizenship behavior and job satisfaction is effective in improving employees' performance and quality of services in health care organizations. Due to higher job pressure and dissatisfaction among nurses, it seems like evaluating the relationship between organizational citizenship behavior and job satisfaction among nurses is important.

**Methods:** In this cross-sectional study, all 150 nurses working in intensive care units and emergency departments of hospitals affiliated to Kerman University of Medical Sciences were evaluated. Data collection instrument was a checklist on demographic features and a two-part questionnaire consisting of questions about job satisfaction and organizational citizenship behavior. Data analysis was done using Pearson correlation coefficient and one-way ANOVA.

**Results:** Mean scores of organizational citizenship behavior and satisfaction were respectively  $88.21 \pm 10.54$  and  $83.72 \pm 17.69$ . There was a significant correlation between the total scores of job satisfaction (intrinsic satisfaction and extrinsic satisfaction) and organizational citizenship by correlation coefficient of 0.204 ( $P=0.012$ ). The results of ANOVA and t-test showed no relationship between demographic variables (age, education, experience, organizational unit, gender) and job satisfaction or organizational citizenship behavior and their dimensions.

**Conclusion:** There seems to be a relation between job satisfaction and organizational citizenship behaviour. Therefore, in order to achieve the goals of health care system, hospital administrators should pay more attention to this fact.

**Keywords:** Organizational citizenship behavior, Job satisfaction, Nurses, Intensive Care Unit, Emergency

1- MSc, Department of Nursing, Hazrat Zaynab School of Nursing and Midwifery, Bam University of Medical Sciences, Kerman, Iran

2- Assistant Professor, Department of Health Management, School of Management and Medical Information, Kerman University of Medical Sciences, Kerman, Iran.

3- MSc, Department of Nursing, Razi School of Nursing and Midwifery, Kerman Medical University, Kerman, Iran

4- MSc, Department of Management, School of Management, Tehran University, Tehran, Iran

5- BSc Student, Department of Nursing, Razi School of Nursing and Midwifery, Kerman University of Medical Sciences, Kerman, Iran

**Corresponding Author:** Mariam Tofighi **Email:** tofighi\_m@yahoo.com

**Address:** Department of Midwifery, School of Nursing and Midwifery, Kerman University of Medical Sciences, Kerman, Iran

**Tel:** 034-44216602

**Fax:** 034-44216602