

بررسی رابطه بین جو سازمانی کارکنان پرستاری با میزان رضایت شغلیشان در بیمارستان های دانشگاه

علوم پزشکی و سازمان تامین اجتماعی شهر اصفهان

An investigation of the relationship between Organizational trust and job satisfaction in hospital nursing staffs of Medical Science University and social security organization of Isfahan

دریافت مقاله: ۸۸/۳/۲۰، دریافت نسخه نهایی: ۸۸/۶/۲۵؛ پذیرش مقاله: ۸۸/۷/۱۰

Ghorbanali Salimi, Ph.D.

دکتر قربانعلی سلیمی^۱

Effat Saffari Anaraki, M.A

عفت صفاری انارکی^۲

Abstract: This study examines relationship between organizational trust and job satisfaction among nurses working in hospitals affiliated with the Medical Sciences University and Social Security Organization in Isfahan. Data were collected using two separate questionnaires administered to a randomly selected sample of 111 nurses. Results showed a significant relation between organizational trust and job satisfaction. Also, the means of organizational trust and job satisfaction were found to be significantly different among participants in terms of gender, position, affiliation, work experience and qualifications. No difference was found between married and single participants.

چکیده: هدف از انجام این تحقیق، بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی کارکنان پرستاری با میزان رضایت شغلی ایشان در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی و تامین اجتماعی شهر اصفهان بود. روش تحقیق توصیفی-همبستگی و جامعه آماری شامل کلیه پرستاران بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی و تامین اجتماعی شهر اصفهان بوده و افراد نمونه شامل ۱۱۱ نفر از جامعه آماری بود که از طریق نمونه گیری تصادفی انتخاب شدند. ابزار اندازه گیری شامل دو پرسشنامه اعتماد سازمانی ساشکین (۱۹۹۶) و پرسشنامه رضایت شغلی لستر (۱۹۸۴) با ضریب پایایی برآورد شده ۰/۹۸ و ۰/۸۰ بوده است. تجزیه و تحلیل یافته ها از طریق روش های آماری در سطح توصیفی و استنباطی صورت گرفته و نتایج زیر حاصل گردیده است: میان میزان رضایت شغلی کارکنان پرستاری با اعتماد سازمانی رابطه وجود داشت. همچنین میانگین نمرات ابعاد امنیت شغلی و نظارت و حقوق و مزایا به ترتیب بیشترین میانگین را در میزان رضایت شغلی پرستاران در رابطه با ابعاد اعتماد داشته اند. بین میانگین نمرات ابعاد اعتماد و رضایت شغلی از نظر پرستاران با توجه به جنسیت آنان، سمت، وابستگی به دانشگاه علوم پزشکی یا سازمان تامین اجتماعی، سابقه خدمت و مدرک تحصیلی تفاوت وجود داشته است. درحالیکه بین میانگین نمرات ابعاد اعتماد و رضایت شغلی از نظر پرستاران با توجه به وضعیت تاهل آنان تفاوتی ملاحظه نشد.

کلید واژه ها: اعتماد سازمانی، رضایت شغلی، کارکنان پرستاری

Keywords: Organizational Trust, Job Satisfaction, Nurses

۱. دانشیار گروه علوم تربیتی دانشگاه اصفهان

۲. کارشناس ارشد مدیریت آموزشی

مقدمه

انسان ها سرمایه ملل هستند، بقای هر ملتی به قدرت، خواسته ها، مهارت ها و دانش تک تک آحاد آن بستگی دارد. مردمانی که در جهت تعالی کشورشان گام برمی دارند، باید منابع انسانی خویش را کمال بخشند و بکار بگیرند.

توجه به نیروی انسانی از نقطه نظر هاگمن^۱ (۱۳۸۰) بسیارحائز اهمیت است. او یکی از مهمترین فعالیت ها در زندگی اجتماعی بشر را در جهان امروز مقوله مدیریت می داند و استفاده از تمام امکانات مادی و معنوی یک سازمان را با مدیریت صحیح، جهت نیل به اهداف سازمان لازم می داند. از آنجا که یکی از مهمترین اهداف برای مدیریت سازمان ها، بهره‌وری سازمانی است، مهمترین عامل در افزایش بهره‌وری نیز نیروی انسانی به شمار می رود. نیروی انسانی خود انگیزخته برای انجام وظایف خود، اساسی ترین عامل بهره‌وری است و انگیزش کارکنان نیز، با افزایش سطح روحیه و رضایت شغلی کارکنان فراهم می آید. اما برای افزایش روحیه و رضایت شغلی کارکنان لازم است به ارضای نیازهای آنان در محیط کار توجه کنیم و فقط مدیرانی می-توانند موجبات ارضای نیازهای مراتب بالاتر کارکنان تحت نظارت خود را فراهم سازند که فضای روانی مناسب را در درون سازمان به وجود آورده باشند. جمع آوری کارشناسان ماهر، خبره، مدیر و کارآمد آنقدر دشوار نیست، بلکه نگهداری و ایجاد فضای مناسب برای تولید مطلوب آن ها بسی مشکل تر است، چرا که به کاربرستن اندیشه های تازه، راهکارهای جدید، رهیافت های نو و بهبود سیستم ها در سایه وجود امنیت و حرمت شغلی و توجه به شئونات و کرامت انسانی و جو توأم با اعتماد همراه با قراردادهای اجتماعی و نظام مند مقدور است.

اما یکی از عمده ترین و شاید جنجال برانگیزترین مفاهیمی که از نظر ناگی^۲ (۱۹۹۶)، از یکسو تلاش های نظری و بنیادی بسیاری را به خود معطوف ساخته و از دگرسو در تمامی سطوح مدیریت و منابع انسانی سازمان ها اهمیت زیادی پیدا کرده، رضایت شغلی است. این اهمیت به دلیل نقشی است که این امر در پیشرفت و بهبود سازمان و نیز بهداشت و سلامت نیروی کار داشته است. پژوهشگران و مدیران سازمان ها به درک ویژگی ها و پیچیدگی های روانی کارکنان در محیط کار و نیاز به سرمایه گذاری بلند مدت درباره نیروی انسانی علاقمند شده، لذا مفهوم رضایت شغلی و عوامل ایجاد کننده آن دارای بیشترین پیشینه پژوهش در رفتار سازمانی و روان-شناسی صنعتی و سازمانی می باشد.

1. Hagman
2. Nagy

بررسی رابطه بین جو سازمانی کارکنان پرستاری با میزان...

از نظر هومن (۱۳۸۱) یکی از عوامل سازنده رضایت شغلی، فرهنگ و جو سازمانی است. اکثر کارشناسان معتقدند فرهنگ سازمانی تاثیر نیرومندی بر رفتار و حالت های روانی کارکنان دارد و در حقیقت عامل کلیدی موفقیت های سازمان ها و بهبود منابع نیروی انسانی است. مکانیزم دیگری نیز که از طریق آن بسیاری از متغیرهای سازمانی می تواند رفتار و عملکرد کارکنان را تحت تاثیر قرار دهد جو سازمانی است. جو سازمانی، اشاره به فضایی در سازمان دارد که منعکس کننده شیوه ادراک و واکنش کارکنان به زمینه و بافت سازمان است. مهمترین پیامد جو سازمانی این است که بر ادراک و احساس عضویت کارکنان در سازمان تاثیر می گذارد و مشخص می کند که آیا آنان سازمان را از نظر روان شناختی پاداش دهنده و مطلوب تجربه می کنند یا نه، و این مطلب به نوبه خود اثر بسزایی در سطوح اخلاقی، انگیزشی، خشنودی و تمایل کارکنان به ماندن در سازمان می گذارد.

برخی دیگر از کارشناسان معتقدند متغیرهای مربوط به شغل (مانند طراحی، نگرش ها و ابعاد شغلی) به گونه مستقیم بر رضایت شغلی اثر ندارند، بلکه نفوذ آن ها بیشتر از راه بعد اعتماد جو سازمانی صورت می گیرد و این جنبه است که می تواند رضایت شغلی افراد را تحت تاثیر قرار دهد.

و "از آنجا که پرستاران طبق آمار ۸۰ درصد شاغلین سیستم بهداشتی و درمانی کشور را تشکیل می دهند و پرستاری نیز از جمله علمی است که به خاطر پیشرفت روزافزون تکنولوژی، رویه های تشخیصی، درمانی و مراقبتی تحت تاثیر قرار گرفته و به سمت تغییر الگو پیش می رود" (عزیزی، ۱۳۸۲، ص ۱۷) لذا "کیفیت مراقبت های بهداشتی - درمانی و در نتیجه سلامت انسان های جامعه به میزان زیادی به نحوه ارائه کار توسط پرستاران ارتباط دارد." (دوگاس، ۱۹۸۳).

بنابراین با توجه به نقش اعتماد سازمانی در رضایت شغلی کارکنان و به دنبال آن بهره وری سازمان و نقش مستقیم آن در سلامت آحاد جامعه، پژوهشگر بر آن شده است که به بررسی اعتماد سازمانی و رابطه اش با رضایت شغلی کارکنان پرستاری بپردازد، به امید آنکه بتواند رهنمودهایی را در جهت موثرتر کردن عملکرد کارکنان و کسب اهداف سازمانی ارائه دهد.

اهمیت مسئله

۱- اعتماد یک ساختار حیاتی در سازمان های بهداشتی - درمانی است. ما اعتماد را در چنین سازمان هایی بکار می بریم، چون برای بقاء جوامع بسیار ضروری هستند. به استناد یافته های میو^۱ و همکاران، سازمان یک نظام اجتماعی است که موفقیت آن به استفاده صحیح از اصول

علوم رفتاری و اجتماعی بستگی دارد و این کار در روحیه و رضایت کارکنان موثر است. (فرهمنده، ۱۳۸۲).

اما هاگمن^۲ (۱۳۸۰): برای افزایش بهره‌وری در سازمان، نیاز به نیروی انسانی انگیزه‌یافته شده را اساسی‌ترین عامل می‌داند. از نظر او انگیزش کارکنان نیز با افزایش روحیه و رضایت شغلی ایشان فراهم می‌آید و اما برای افزایش روحیه و رضایت شغلی کارکنان، لازم است به ارضای نیازهای آنان در محیط کار توجه کنیم و تنها مدیرانی می‌توانند موجبات ارضای مراتب بالای کارکنان تحت نظارت خود را فراهم سازند که فضای روانی مناسب را در درون سازمان بوجود آورده باشند.

گویر (۱۹۹۴) اشاره می‌کند: «ما انتقادپذیر هستیم، ما به روش‌ها و قضاوت دیگران گردن می‌دهیم، ما می‌دانیم خطر وجود دارد، ولی هنوز پیش می‌رویم، خلاصه اینکه ما اعتماد می‌کنیم» چارچوب سازماندهی‌کننده این مطالعه، تئوری اعتماد سازمانی ساشکین است. ساشکین (۱۹۹۰) اعتماد را اینگونه تعریف می‌کند: احساس اطمینانی که کارمندان نسبت به مدیریت دارند و به آنچه مدیریت به آن‌ها می‌گوید اعتقاد دارند. لوین (۱۹۹۹) توضیح می‌دهد که: «اطمینانی که توسط کارمندان احساس می‌شود نشانه‌ای از تأثیر عنصر اعتماد است و اعتقاد به آنچه که مدیریت می‌گوید، نشانه‌ای از اعتماد ذهنی است. کمک گرفتن از تئوری اعتماد ساشکین و لوین و پرسشنامه اعتماد سازمانی ایشان کمک می‌کند که وضعیت اعتماد را با آنالیز سطوح سازمانی دریابیم.

تئوری ساشکین، سه رویکرد به اعتماد را مطرح می‌کند. اولین رویکرد: حسی - محوری است که توضیح می‌دهد اعتماد سرچشمه از احساسات، نظرات و هیجانات می‌گیرد. دومین رویکرد: ذهنی محوری است که بیان می‌کند اعتماد براساس تجزیه رفتارها رخ می‌دهد و بالاخره ساشکین آنرا با رویکرد ترکیبی از ذهنی - حسی به عنصر اعتماد تکمیل می‌کند.

ساشکین و لوین (۲۰۰۰) ثبات و اعتبار را به ترتیب تحت عنوان فاکتورهای اولیه و ثانویه اعتماد سازمانی معرفی می‌کنند. ابزار آن‌ها بررسی جو رفتاری حاصل از مدیریت است که جو اعتماد سازمانی را از بعد رفتاری در ارتباط با این دو ساختار می‌سنجد، بعلاوه این مطالعه برای اولین بار رابطه بین اعتماد سازمانی و رضایت شغلی را با ابزار مورد نظر می‌سنجد.

۲- رهبری و اعتماد: این مطالعه رابطه بین رفتارمدیریتی مدیران اجرائی و ارشد و درجه اعتمادی که به کارکنان در سازمانشان حاکم است را نشان می‌دهد. فهم چنین ارتباطی ممکن است مدیران اجرائی و ارشد را قادر به اتخاذ رفتاری کند که به دنبالش افزایش رضایت شغلی کارکنان را بدنبال داشته باشد. بعلاوه این مطالعه یک پایه نظری برای مدیران اجرائی و ارشد

بررسی رابطه بین جو سازمانی کارکنان پرستاری با میزان...

فراهم می‌کند تا جو اعتماد را در سازمان توسعه دهند و بتوانند شاخص های ویژه ای از عملکردشان را بهبود بخشند.

پیشینه تحقیق:

تحقیقات انجام شده در مورد اعتماد سازمانی بسیار محدود بوده و بندرت در مراکز بهداشتی - درمانی چنین تحقیقی به چشم می خورد. ولی در مورد رضایت شغلی تحقیقات بسیاری و در اکثر مراکز دولتی و غیر دولتی انجام شده که در این بین بررسی رضایت شغلی پرستاران در مناطق و بخش های مختلف به صور گوناگون به چشم می خورد که به گوشه ای از آن ها اشاره می شود:

۱) در پژوهشی که توسط قربانی و همکاران (۱۳۸۰) با هدف تعیین میزان رضایت شغلی کادر پرستاری مراکز بهداشتی - درمانی و آموزشی سراسر کشور صورت گرفت، تعداد ۳۰۲۹ پرستار بصورت نمونه گیری تصادفی مورد مطالعه قرار گرفتند و نتایج بدست آمده حاکی از این بود که:

رضایت شغلی اکثر واحدهای مورد پژوهش از شرایط کار ۶۲/۹ درصد، ارتباط با همکاران ۶۹/۶ درصد، ماهیت کار ۷۴/۳ درصد و نظارت و سرپرستی ۵۷/۶ درصد، سیاستگذاری مدیریتی ۵۰ درصد ارتباط با زندگی شخصی ۸۰/۶ درصد در سطح متوسط و در خصوص امنیت شغلی ۶۳/۵ درصد و حقوق و مزایا ۷۷/۳ درصد در سطح پایین بوده است. بنابراین در مجموع ۷۸/۲ درصد از واحدها از رضایت شغلی متوسط، ۲۰/۶ درصد از رضایت شغلی پایین و تنها ۱/۲ درصد رضایت شغلی بالا داشته اند. همچنین نتایج حاصل از ارتباط مشخصات فردی کادر پرستاری و رضایت به شرح زیر بود: در رابطه با وضعیت تاهل، بیشترین رضایت شغلی در افراد متاهل دیده شد، اما در ارتباط میزان تحصیلات و سمت پرسنل با رضایت شغلی آن ها رابطه معنی داری یافت نشد.

۲) در تحقیقی که در سال ۱۳۷۲ توسط گلچین با هدف تعیین میزان رضایت شغلی و عوامل موثر بر آن در پرستاران شاغل در بیمارستان های آموزشی استان زنجان انجام شد، جامعه پژوهشی که شامل ۹۲ پرستار بود، تماما بعنوان نمونه پژوهشی انتخاب شد. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که:

بیشترین رضایتمندی از ارتباط با همکاران ۸۳/۷ درصد، موقعیت شغلی ۵۹/۸ درصد، شرایط کار ۵۷/۶ درصد، نظارت و سرپرستی ۵۴/۳ درصد و بیشترین نارضایتی به ترتیب از حقوق و مزایا ۸۸ درصد، شیوه ها و سیاست های مدیریتی ۵۸/۷ درصد، ارتباط با زندگی شخصی ۵۷/۶ درصد و امنیت شغلی ۵۸/۳ درصد بوده است. همچنین نتایج آزمون های آماری ارتباط معنی داری را بین

متغیرهای جنس، سن، وضعیت تاهل، سابقه کار و وضعیت استخدام افراد با رضایت شغلی آن‌ها نشان نداد.

۳) در پژوهشی که توسط انجمن پرستاران تگزاس^۱ در سال ۲۰۰۴ صورت گرفت، نشان داد که دوازده عامل در ایجاد رضایت شغلی پرستاران ضروری است و با توجه به اینکه اساس کار در درمان بر وجود پرستاران ماهر می باشد. پژوهش صورت گرفته نشان داد که این عوامل در افزایش کیفیت مراقبت از بیمار، تعهد پرستار، حرفه ای تر شدن و رضایت شغلی او موثر است.

۱- کنترل عملکرد پرستار

۲- ایمنی محیط کار

۳- وجود سیستم ارتباطی بین پرستار و بیمار در روند مراقبت از بیمار

۴- آگاهی و دانش پرستار

۵- سرپرستان و مدیران

۶- توسعه و غنای شغلی

۷- پرداخت مزایا بشکل رقابتی

۸- توانمند کردن پرستاران در تشخیص مشکلات

۹- تعادل در شیوه زندگی

۱۰- وجود سیاست های لازم برای جلوگیری از سوء استفاده از پرستاران

۱۱- پاسخگو بودن مسئولان

۱۲- ارتقاء کیفیت کارها

۴) چاوز و روت جین^۲ (۲۰۰۴) نقش برجسته و مهم اعتماد سازمانی را برای جلب همکاری بسیار ضروری می دانند و بر آن تاکید می ورزند.^۱

۵) میلیگان^۳ (۲۰۰۴) امروزه اعتماد را یک مفهوم پر اهمیت در ساختار مدرن رهبری می داند. از نظر وی محیط‌های کاری با اعتماد بالا منجر به افزایش کارهای تیمی، کاهش تعارض در سازمان و بهبود عملکرد و اثربخشی رهبری می شود.

در این مطالعه به بررسی اعتماد سازمانی در نیروی هوایی امریکا بر اساس تئوری اعتماد ساشکین پرداخته شده است، لذا نمونه ۲۸۵ نفری از مدیران نیروی هوایی مورد بررسی قرار گرفته اند. نتایج این تحقیق نشان داده است که:

- یک رابطه مشخص معنی دار بین اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی وجود دارد.

1. Texas Nurses Association

2. Chaves & Ruth jean

3. Milligan

بررسی رابطه بین جو سازمانی کارکنان پرستاری با میزان...

- یک رابطه مشخص منفی بین تعهد سازمانی و ترک خدمت وجود دارد.
 - یک رابطه مشخص منفی بین اعتماد سازمانی و ترک خدمت وجود دارد.
- ۶) کریستینا لافرتی^۱ (۲۰۰۳) در پژوهشی، رابطه اعتماد سازمانی کارکنان پرستاری را با سه شاخص از عملکرد کارکنان مورد بررسی قرار می دهد. او اعتماد سازمانی را براساس تئوری اعتماد ساشکین^۱ مورد آزمون قرار داده و رابطه آنرا با سه شاخص عملکرد اثربخشی سازمانی در سطح ده بیمارستان جورج واشینگتون مورد بررسی قرار داده است. او ضمن بیان رابطه مهم بین اعتماد سازمانی و برخی شاخص های عملکرد اثربخشی سازمانی، دریافت که اعتماد رابطه معکوس با میزان ترک خدمت کارکنان و رابطه مستقیمی با رضایتمندی بیماران دارد.
- ۷) موی و ملیندا^۲ (۲۰۰۳) در پژوهش خود، اعتماد کارکنان به مدیریت را امری ضروری برای روابط بین فردی و اثربخشی سازمانی ذکر می کنند.
- ۸) نورمن و سونیا^۳ (۲۰۰۳) در پژوهش خود به ارتباط مستقیم بهره وری سازمانی و اعتماد کارکنان به مدیران اشاره می کنند. در این مطالعه اعتماد به مدیران، رابطه مستقیمی با نگرش مثبت، خشنودی از کار و رضایت شغلی و خستگی و عصبانیت کمتر از کارکنان داشته است. در این مطالعه آن ها شرح می دهند که برخی فعالیت های مدیران می تواند باعث بهبود و جلب اعتماد کارکنان و احسلس رضایت بیشتر آن ها شود.
- ۹) یانگ و کای فنگ^۴ (۲۰۰۳) در پژوهشی بیان می کنند که مدیران زن بیشتر از مدیران مرد به کارمندان خود اعتماد می کنند و بطور خاصی به اصلاحات کارمند محوری اهمیت می دهند. در ضمن یادآور می شوند که سازمان های اجتماعی باید با درگیر کردن بیشتر کارکنان در فعالیت ها و فرآیندها در ایجاد جو اعتماد بکوشند.
- ۱۰) والد^۵ در سال ۲۰۰۲ در پژوهشی که تحت عنوان: ارزیابی تقویت روحیه خودرهبی، ایجاد همکاری بین پرستاران، حمایت مناسب از جانب سرپرستاران و تاثیر آن بر رضایت شغلی انجام داد، تعداد ۳۰۵ پرستار را از میان ۴ بیمارستان بصورت تصادفی انتخاب و مورد مطالعه قرار داد. نتایج نشان داد که: تقسیم قدرت و تفویض اختیار به پرستاران رده پایین و تقویت جنبه های حمایتی با افزایش رضایت شغلی پرستاران ارتباط مستقیم دارد. همچنین سرپرستاران بطور معنی داری رضایت شغلی بیشتری داشتند.

-
1. Lafferty
 2. Moy & Melinda
 3. Norman & Sonya
 4. Yang & Kaifeng
 5. Valda

۱۱) لاشینگر و همکاران^۱ (۲۰۰۱) در مطالعه ای تحت عنوان «بررسی ویژگی های بیمارستان-های جاذب بر احساسات پرستاران و کیفیت مراقبت و رضایت شغلی» به این نتیجه رسیدند که «محیط کاری پرستاران مثل استقلال کاری، کارآمدی، کنترل و همکاری با پزشکان، برخورد اعتماد آمیز یا مسئولیت دادن به کارکنان پرستاری در امور مدیریت، بر رضایت شغلی پرستاران و کیفیت مراقبت از بیمار تاثیر مثبت دارد.

۱۲) محققان پرستار کانادایی به نام های لاشینگر، فینینگان، شامیان و کاسیر^۲ (۲۰۰۰) با انتخاب یک نمونه تصادفی شامل ۴۱۲ نفر کارمند پرستاری به بررسی رابطه توانمندی و اعتماد سازمانی پرداختند و دریافتند که پرستاران توانمند، دارای اعتماد سازمانی بالاتری هستند. ضمناً محیط-های سازمانی که دارای جو اعتماد بالاتری هستند، تاثیرات مثبتی بر اعضاء سازمان و افزایش اثربخشی سازمان دارند.

۱۳) ایروین و ایوانز^۳ (۱۹۹۵) در تحقیقی پیرامون بررسی رضایت شغلی پرستاران: ارتباط بین اهداف رفتاری و حمایت قوی و مستقر سرپرستاران و روابط با همکاران را بعنوان هسته های رضایت شغلی معرفی نموده و روابط ضعیف بین رضایت شغلی را با افزایش بارکاری، روابط گروه کاری، سن و نوع شغل مطرح می کنند.

۱۴) استوارت و ارکلین^۴ (۱۹۹۴) نیز باهدف تعیین میزان رضایت شغلی پرستاران، عوامل فشارزا و منابع و میزان حمایت دریافتی ایشان، ضمن بررسی ۱۰۱ نفر از پرستاران گزارش نموده اند که حمایت اندک سرپرستاران و فشار کاری زیاد از عوامل تشدید فرسودگی شغلی و نیز کاهش رضایت شغلی پرستاران بوده است

۱۵) بارنی و هانسن^۵ (۱۹۹۴) اعتماد را بعنوان یک منبع ایجاد رقابت در کسب منافع سازمان معرفی می کنند.

اهداف تحقیق:

هدف کلی از انجام این تحقیق، تعیین رابطه بین اعتماد سازمانی کارکنان پرستاری و رضایت شغلی ایشان در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی و تامین اجتماعی شهر اصفهان می باشد. اهداف جزئی این تحقیق عبارتست از:

1. Laschinger
2. Laschinger, Finegan, Shamian, & Casier
3. Irvine, & Ivanse
4. Stewart, & Arkline
5. Barney, & Hansen

بررسی رابطه بین جو سازمانی کارکنان پرستاری با میزان...

- ۱- تعیین رابطه بین ثبات رفتار مدیر نسبت به افراد مختلف با ابعاد رضایت شغلی کارکنان پرستاری.
- ۲- تعیین رابطه بین ثبات گفتار مدیر نسبت به افراد مختلف با ابعاد رضایت شغلی کارکنان پرستاری.
- ۳- تعیین رابطه بین ثبات رفتار مدیر در موقعیت های مختلف با ابعاد رضایت شغلی کارکنان پرستاری.
- ۴- تعیین رابطه بین ثبات گفتار مدیر در موقعیت های مختلف با ابعاد رضایت شغلی کارکنان پرستاری.
- ۵- تعیین رابطه بین تناسب اطلاعات مطرح شده توسط مدیر با ابعاد رضایت شغلی کارکنان پرستاری.
- ۶- تعیین رابطه بین تطابق گفتار مدیر با رفتار گذشته وی با ابعاد رضایت شغلی کارکنان پرستاری.
- ۷- تعیین رابطه بین صحت گفتار مدیر برای پیش بینی رفتار آینده وی با ابعاد رضایت شغلی کارکنان پرستاری.
- ۸- تعیین رابطه بین تطابق قول و فعل مدیر با ابعاد رضایت شغلی کارکنان پرستاری.
- ۹- تعیین رابطه بین صحت گفتار مدیر برای پیش بینی نتایج آینده با ابعاد رضایت شغلی کارکنان پرستاری.
- ۱۰- تعیین رابطه بین قابلیت اعتماد تام به مدیر با ابعاد رضایت شغلی کارکنان پرستاری.
- ۱۱- تعیین ارتباط بین عوامل دموگرافیک و ابعاد اعتماد و رضایت شغلی کارکنان پرستاری.

پرسش های پژوهش:

پرسش های تحقیق عبارتند از:

- ۱- آیا بین ثبات رفتار مدیر نسبت به افراد مختلف با ابعاد رضایت شغلی پرستاران رابطه وجود دارد؟
- ۲- آیا بین ثبات گفتار مدیر نسبت به افراد مختلف با ابعاد رضایت شغلی پرستاران رابطه وجود دارد؟
- ۳- آیا بین ثبات رفتار مدیر در موقعیت های مختلف با ابعاد رضایت شغلی پرستاران رابطه وجود دارد؟
- ۴- آیا بین ثبات گفتار مدیر در موقعیت های مختلف با ابعاد رضایت شغلی پرستاران رابطه وجود دارد؟

- ۵- آیا بین تناسب اطلاعات مطرح شده توسط مدیر با ابعاد رضایت شغلی پرستاران رابطه وجود دارد؟
- ۶- آیا بین تطابق گفتار مدیر با رفتار گذشته وی با ابعاد رضایت شغلی پرستاران رابطه وجود دارد؟
- ۷- آیا بین صحت گفتار مدیر برای پیش بینی رفتار آینده وی با ابعاد رضایت شغلی پرستاران رابطه وجود دارد؟
- ۸- آیا بین تطابق قول و فعل مدیر با ابعاد رضایت شغلی پرستاران رابطه وجود دارد؟
- ۹- آیا بین صحت گفتار مدیر برای پیش بینی نتایج آینده با ابعاد رضایت شغلی پرستاران رابطه وجود دارد؟
- ۱۰- آیا بین قابلیت اعتماد تام به مدیر با ابعاد رضایت شغلی پرستاران رابطه وجود دارد؟
- ۱۱- آیا بین ابعاد اعتماد و رضایت شغلی بر اساس عوامل دموگرافیک رابطه وجود دارد؟

روش تحقیق:

مهمترین هدف از انجام این تحقیق، جمع آوری، توصیف و تجزیه اطلاعات به منظور شناخت رابطه بین اعتماد حاکم بر بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی و تامین اجتماعی با میزان رضایت شغلی کارکنان پرستاری می باشد. بنابراین مناسب ترین روش تحقیق، روش توصیفی - همبستگی است. جامعه در این تحقیق کلیه پرستاران بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی و سازمان تامین اجتماعی شهر اصفهان در سال ۸۵ - ۱۳۸۴ بوده است. تعداد کل پرستاران زن و مرد بیمارستان های سازمان تامین اجتماعی و علوم پزشکی شهر اصفهان ۱۴۸۴ نفر بوده است. با توجه به در دسترس نبودن واریانس صفت مورد مطالعه (اعتماد سازمانی) ابتدا با استفاده از ۳۰ پرسشنامه مقدماتی، واریانس صفت مورد مطالعه برآورد و سپس با استفاده از فرمول زیر حجم نمونه ۱۲۲ نفر محاسبه گردید.

$$n = \frac{N^2 ts^2}{Nd^2 + t^2 s^2}$$

برآورد حجم نمونه پرستاران:

در پژوهش حاضر از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده است. ابزار اندازه گیری در این پژوهش، دو نوع پرسشنامه که یکی پرسشنامه اعتماد سازمانی ساشکین^۱ (۱۹۹۶) و دیگری پرسشنامه رضایت شغلی لستر^۲ (۱۹۸۴) می باشد. پرسشنامه اعتماد سازمانی ساشکین شامل ۵۰

1. Sashkin
2. Lester

بررسی رابطه بین جو سازمانی کارکنان پرستاری با میزان...

سوال بوده و ده مقوله را مورد بررسی قرار می دهد، ابعاد اعتماد شامل: ثبات رفتار مدیر نسبت به افراد مختلف، ثبات گفتار مدیر نسبت به افراد مختلف، ثبات رفتار مدیر در موقعیت های مختلف، ثبات گفتار مدیر در موقعیت های مختلف، تناسب اطلاعات مطرح شده توسط مدیر، تطابق گفتار مدیر با رفتار گذشته وی، صحت گفتار مدیر برای پیش بینی رفتار آینده وی، تطابق قول و فعل مدیر، صحت گفتار مدیر برای پیش بینی نتایج آینده، قابلیت اعتماد تام به مدیر می باشد. پرسشنامه رضایت شغلی لستر (۱۹۸۴) نیز جهت بررسی رضایت شغلی که دارای ۶۲ سوال می باشد در پژوهش حاضر بکار رفته است، ابعاد رضایت شغلی شامل: نظارت، همکاران، شرایط کار، حقوق و مزایا، احساس مسئولیت، ماهیت کار، پیشرفت شغلی، امنیت شغلی و قدردانی از کار می باشد.

نتایج سؤال های تحقیق:

جدول ۱- ضریب همبستگی بین ابعاد مختلف اعتماد با ابعاد رضایت شغلی

قدردانی از کار آنان	امنیت شغلی	پیشرفت شغلی	ماهیت کار	احساس مسئولیت	حقوق و مزایا	شرایط کار	همکاران	نظارت		
۰/۴۳ ۰/۶۵۴ ۱۱۱	۰/۲۵۲ ۰/۰۰۸ ۱۱۱	۰/۰۸۳ ۰/۳۸۶ ۱۱۱	-۰/۰۵۸ ۰/۵۴۸ ۱۱۱	-۰/۱۵۹ ۰/۰۹۵ ۱۱۱	۰/۲۲۷ ۰/۰۱۷ ۱۱۱	۰/۰۴۸ ۰/۶۱۸ ۱۱۱	-۰/۱۰۹ ۰/۲۵۵ ۱۱۱	۰/۲۱۷ ۰/۰۲۲ ۱۱۱	r p n	ثبات رفتار مدیر نسبت به افراد مختلف
-۰/۰۳۴ ۰/۷۲۳ ۱۱۱	-۰/۳۸۹ ۰/۰۰۰ ۱۱۱	۰/۱۸۲ ۰/۰۵۰ ۱۱۱	-۰/۱۰۲ ۰/۲۸۵ ۱۱۱	-۰/۱۷۱ ۰/۰۷۲ ۱۱۱	۰/۳۱۷ ۰/۰۰۱ ۱۱۱	۰/۰۵۱ ۰/۵۹۳ ۱۱۱	-۰/۱۴۱ ۰/۱۴۰ ۱۱۱	۰/۲۷۴ ۰/۰۰۴ ۱۱۱	r p n	ثبات گفتار مدیر نسبت به افراد مختلف
۰/۰۳۳ ۰/۷۳۳ ۱۱۱	۰/۳۶۲ ۰/۰۰۰ ۱۱۱	۰/۲۲۸ ۰/۰۱۶ ۱۱۱	-۰/۰۳۴ ۰/۷۲۶ ۱۱۱	-۰/۰۴۹ ۰/۶۰۹ ۱۱۱	۰/۲۴۳ ۰/۰۱۰ ۱۱۱	-۰/۰۱۸ ۰/۸۵۴ ۱۱۱	-۰/۱۰۹ ۰/۲۵۳ ۱۱۱	۰/۲۰۹ ۰/۰۲۸ ۱۱۱	r p n	ثبات رفتار مدیر در موقعیت های مختلف
-۰/۱۰۹ ۰/۲۵۵ ۱۱۱	۰/۲۴۲ ۰/۰۱۱ ۱۱۱	۰/۰۶۰ ۰/۵۳۱ ۱۱۱	-۰/۰۴۷ ۰/۶۲۱ ۱۱۱	-۰/۱۶۹ ۰/۰۷۷ ۱۱۱	۰/۲۴۱ ۰/۰۱۱ ۱۱۱	۰/۰۸۵ ۰/۳۷۶ ۱۱۱	-۰/۰۹۵ ۰/۳۲۰ ۱۱۱	۰/۲۲۰ ۰/۰۲۰ ۱۱۱	r p n	ثبات گفتار مدیر در موقعیت های مختلف
-۰/۱۲۸ ۰/۱۸۱ ۱۱۱	۰/۱۹۹ ۰/۰۳۶ ۱۱۱	۰/۰۴۰ ۰/۶۷۳ ۱۱۱	-۰/۰۸۵ ۰/۳۷۴ ۱۱۱	-۰/۱۵۷ ۰/۱۰۰ ۱۱۱	۰/۳۷۹ ۰/۰۰۰ ۱۱۱	۰/۱۵۴ ۰/۱۰۶ ۱۱۱	-۰/۱۳۲ ۰/۱۶۷ ۱۱۱	۰/۲۷۹ ۰/۰۰۳ ۱۱۱	r p n	تناسب اطلاعات مطرح شده توسط مدیر
-۰/۱۸۰ ۰/۰۰۶ ۱۱۱	۰/۱۸۳ ۰/۰۵۰ ۱۱۱	۰/۰۲۵ ۰/۷۹۷ ۱۱۱	-۰/۱۹۴ ۰/۰۴۲ ۱۱۱	-۰/۰۳۹ ۰/۶۸۷ ۱۱۱	۰/۱۷۴ ۰/۰۶۷ ۱۱۱	۰/۰۶۵ ۰/۴۹۹ ۱۱۱	-۰/۰۸۴ ۰/۳۸۲ ۱۱۱	۰/۲۱۹ ۰/۰۲۱ ۱۱۱	r p n	تطابق گفتار مدیر با رفتار گذشته وی

صحت گفتار	r	۰/۲۵۹	-۰/۱۶۸	۰/۰۳۶	۰/۱۴۵	-۰/۱۰۶	-۰/۱۶۷	-۰/۰۴۴	۰/۲۵۷	-۰/۲۶۰
مدیر برای	p	۰/۰۰۶	۰/۰۷۸	۰/۷۱۱	۰/۱۳۰	۰/۲۷۰	۰/۰۷۹	۰/۶۴۹	۰/۰۰۶	۰/۰۰۶
پیش بینی	n	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱
رفتار آینده وی										
تطابق قول و	r	۰/۱۶۷	-۰/۲۰۶	۰/۰۴۲	۰/۱۸۷	-۰/۰۷۱	-۰/۱۲۴	۰/۰۵۸	۰/۱۹۰	-۰/۱۶۶
فعل مدیر	p	۰/۰۸۱	۰/۰۳۰	۰/۶۵۸	۰/۰۴۹	۰/۴۶۱	۰/۱۹۵	۰/۵۴۶	۰/۰۴۶	۰/۰۸۲
	n	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱
صحت گفتار	r	۰/۲۵۲	-۰/۱۷۴	۰/۰۱۳	۰/۰۸۹	-۰/۰۱۵	-۰/۲۹۵	-۰/۰۴۹	۰/۱۸۸	-۰/۱۰۳
مدیر برای	p	۰/۰۰۸	۰/۰۶۸	۰/۸۸۸	۰/۳۵۳	۰/۸۷۴	۰/۰۰۲	۰/۶۰۸	۰/۰۴۸	۰/۲۸۴
پیش بینی	n	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱
نتایج آینده										
قابلیت اعتماد	r	۰/۱۴۲	-۰/۱۲۷	-۰/۰۵۲	۰/۱۰۵	-۰/۲۱۵	-۰/۲۵۳	-۰/۰۷۵	۰/۱۸۱	-۰/۰۹۳
تام به مدیر	p	۰/۱۳۷	۰/۱۸۵	۰/۵۹۰	۰/۲۷۳	۰/۰۲۴	۰/۰۰۷	۰/۴۳۶	۰/۰۵۰	۰/۳۳۳
	n	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱

۱- تجزیه و تحلیل یافته های مربوط به سؤال یک پژوهش نشان داد که ضریب همبستگی بین « ثبات رفتار مدیر نسبت به افراد مختلف » با بعد نظارت، حقوق و مزایا و امنیت شغلی به ترتیب ۰/۰۲۲، ۰/۰۱۷ و ۰/۰۰۸ بوده که در سطح $P \leq ۰/۰۵$ معنی دار بوده است. بنابراین بین ثبات رفتار مدیر نسبت به افراد مختلف با ابعاد نظارت، حقوق و مزایا و امنیت شغلی رابطه معنی دار وجود دارد. بعبارت دیگر با افزایش ثبات رفتار مدیر نسبت به افراد مختلف، میزان رضایت پرستاران در بعد نظارت، حقوق و مزایا و امنیت شغلی افزایش می یابد.

۲- تجزیه و تحلیل یافته های مربوط به سؤال دو پژوهش نشان داد که ضریب همبستگی بین « ثبات گفتار مدیر نسبت به افراد مختلف » با بعد نظارت، حقوق و مزایا، پیشرفت شغلی و امنیت شغلی به ترتیب ۰/۰۰۴، ۰/۰۰۱، ۰/۰۵۰، ۰/۰۰۰ بوده که در سطح $P \leq ۰/۰۵$ معنی دار بوده است. بنابراین بین ثبات گفتار مدیر نسبت به افراد مختلف با ابعاد نظارت، حقوق و مزایا، پیشرفت شغلی و امنیت شغلی رابطه معنی دار وجود دارد. بعبارت دیگر با افزایش ثبات گفتار مدیر نسبت به افراد مختلف، میزان رضایت پرستاران در بعد نظارت، حقوق و مزایا، پیشرفت شغلی و امنیت شغلی افزایش می یابد.

۳- تجزیه و تحلیل یافته های مربوط به سؤال سه پژوهش نشان داد که ضریب همبستگی بین « ثبات رفتار مدیر در موقعیت های مختلف » با بعد نظارت، حقوق و مزایا، پیشرفت شغلی و امنیت شغلی به ترتیب ۰/۰۲۸، ۰/۰۱۰، ۰/۰۱۶ و ۰/۰۰۰ بوده که در سطح $P \leq ۰/۰۵$ معنی دار بوده است. بنابراین بین ثبات رفتار مدیر در موقعیت های مختلف با ابعاد نظارت، حقوق و مزایا، پیشرفت شغلی و امنیت شغلی رابطه معنی دار وجود دارد. بعبارت دیگر با افزایش ثبات

بررسی رابطه بین جو سازمانی کارکنان پرستاری با میزان...

رفتارمدیردر موقعیت های مختلف، میزان رضایت پرستاران در بعد نظارت، حقوق و مزایا، پیشرفت شغلی و امنیت شغلی افزایش می یابد

۴- تجزیه و تحلیل یافته های مربوط به سؤال چهارم پژوهش نشان داد که ضریب همبستگی بین « ثبات گفتار مدیر در موقعیت های مختلف » با بعد نظارت، حقوق و مزایا و امنیت شغلی به ترتیب ۰/۰۲۰، ۰/۰۱۱، ۰/۰۱۱ بوده که در سطح $P \leq ۰/۰۵$ معنی دار بوده، بنابراین بین ثبات گفتار مدیر در موقعیت های مختلف با ابعاد نظارت، حقوق و مزایا و امنیت شغلی رابطه معنی دار وجود دارد. بعبارت دیگر با افزایش ثبات گفتارمدیردر موقعیت های مختلف، میزان رضایت پرستاران در بعد نظارت، حقوق و مزایا و امنیت شغلی افزایش می یابد

۵- تجزیه و تحلیل یافته های مربوط به سؤال پنجم پژوهش نشان داد که ضریب همبستگی بین « تناسب اطلاعات مطرح شده توسط مدیر» با بعد نظارت، حقوق و مزایا و امنیت شغلی به ترتیب ۰/۰۰۳، ۰/۰۰۰ و ۰/۰۳۶ بوده که در سطح $P \leq ۰/۰۵$ معنی دار بوده است. بنابراین بین تناسب اطلاعات مطرح شده توسط مدیر با ابعاد نظارت، حقوق و مزایا و امنیت شغلی رابطه معنی دار وجود دارد. بعبارت دیگر با افزایش تناسب اطلاعات مطرح شده توسط مدیر، میزان رضایت پرستاران در بعد نظارت، حقوق و مزایا و امنیت شغلی افزایش می یابد.

۶- تجزیه و تحلیل یافته های مربوط به سؤال شش پژوهش نشان داد که ضریب همبستگی بین « تطابق گفتار مدیر با رفتار گذشته وی » با بعد نظارت، ماهیت کار و امنیت شغلی به ترتیب ۰/۰۲۱، ۰/۰۴۲ و ۰/۰۵۰ بوده که در سطح $P \leq ۰/۰۵$ معنی دار بوده، بنابراین بین تطابق گفتار مدیر با رفتار گذشته وی با ابعاد نظارت، ماهیت کار و امنیت شغلی رابطه معنی دار وجود دارد. بعبارت دیگر با افزایش تطابق گفتار مدیر با رفتار گذشته وی، میزان رضایت پرستاران در بعد نظارت و امنیت شغلی افزایش و در بعد ماهیت کار، کاهش می یابد.

۷- تجزیه و تحلیل یافته های مربوط به سؤال هفت پژوهش نشان داد که ضریب همبستگی بین «صحت گفتار مدیر برای پیش بینی رفتار آینده وی» با بعد نظارت، امنیت شغلی و قدردانی از کار آنان به ترتیب ۰/۰۰۶، ۰/۰۰۶، ۰/۰۰۶ بوده که در سطح $P \leq ۰/۰۵$ معنی دار بوده، بنابراین بین صحت گفتار مدیر برای پیش بینی رفتار آینده وی با ابعاد نظارت، امنیت شغلی و قدردانی از کار آنان رابطه معنی دار وجود دارد. بعبارت دیگر با افزایش صحت گفتار مدیر برای پیش بینی رفتار آینده وی، میزان رضایت پرستاران در بعد نظارت و امنیت شغلی افزایش و در بعد قدردانی از کار آنان، کاهش می یابد.

۸- تجزیه و تحلیل یافته های مربوط به سؤال هشت پژوهش نشان داد که ضریب همبستگی بین « تطابق قول و فعل مدیر» با بعد همکاران، حقوق و مزایا و امنیت شغلی به ترتیب ۰/۰۳۰، ۰/۰۴۹، ۰/۰۴۶ بوده که در سطح $P \leq ۰/۰۵$ معنی دار بوده، بنابراین بین تطابق قول و فعل مدیر

با ابعاد همکاران، حقوق و مزایا و امنیت شغلی رابطه معنی دار وجود دارد. بعبارت دیگر با افزایش تطابق قول و فعل مدیر، میزان رضایت پرستاران در بعد حقوق مزایا و امنیت شغلی افزایش و در بعد همکاران، کاهش می یابد.

۹- تجزیه و تحلیل یافته های مربوط به سؤال نه پژوهش نشان داد که ضریب همبستگی بین «صحت گفتار مدیر برای پیش بینی نتایج آینده» با بعد نظارت، ماهیت کار و امنیت شغلی به ترتیب $0/008$ ، $0/002$ ، $0/048$ بوده که در سطح $P \leq 0/05$ معنی دار بوده، بنابراین بین صحت گفتار مدیر برای پیش بینی نتایج آینده با ابعاد نظارت، ماهیت کار و امنیت شغلی رابطه معنی دار وجود دارد. بعبارت دیگر با افزایش صحت گفتار مدیر برای پیش بینی نتایج آینده، میزان رضایت پرستاران در بعد نظارت و امنیت شغلی افزایش و در بعد ماهیت کار کاهش می یابد.

۱۰- تجزیه و تحلیل یافته های مربوط به سؤال ده پژوهش نشان داد که ضریب همبستگی بین « قابلیت اعتماد تام به مدیر» با بعد احساس مسئولیت و ماهیت کار و امنیت شغلی به ترتیب $0/034$ ، $0/007$ ، $0/050$ بوده که در سطح $P \leq 0/05$ معنی دار بوده، بنابراین بین قابلیت اعتماد تام به مدیر با ابعاد احساس مسئولیت و ماهیت کار و امنیت شغلی رابطه معنی دار وجود دارد. بعبارت دیگر با افزایش قابلیت اعتماد تام به مدیر، میزان رضایت پرستاران در بعد امنیت شغلی افزایش و در بعد احساس مسئولیت و ماهیت کار کاهش می یابد. این تحقیق با تحقیقات میلیگان (۲۰۰۴)، انجمن پرستاران تگزاس (۲۰۰۴)، کریستینا لافرتی (۲۰۰۳)، نورمن و سونیا (۲۰۰۳)، والد (۲۰۰۲)، لاشینگر و همکاران (۲۰۰۱)، دیویس و همکاران (۲۰۰۰)، لاشینگر، فنینگان و همکاران (۲۰۰۰)، گیلبرت (۱۹۹۵)، ایروین و ایوانز (۱۹۹۵)، استوارت و ارکلین (۱۹۹۴)، استیزر (۱۹۸۸) همسو بوده و با آن ها همخوانی داشته است، زیرا آن ها نیز بیان کردند که بین اعتماد و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

۱۱- تجزیه و تحلیل یافته های مربوط به سؤال یازده نشان داد که بین میانگین نمرات ابعاد اعتماد و رضایت شغلی از نظر پرستاران با توجه به جنسیت آنان، سمت، وابستگی به دانشگاه علوم پزشکی یا سازمان تامین اجتماعی، سابقه خدمت و مدرک تحصیلی در سطح $P \leq 0/05$ تفاوت وجود دارد. بعبارت دیگر پرستاران زن در خصوص ابعاد ثبات رفتار مدیر در موقعیت های مختلف، تطابق گفتار مدیر با رفتار گذشته وی، تطابق قول و فعل مدیر، صحت گفتار مدیر برای پیش بینی نتایج آینده و قابلیت اعتماد تام به مدیر بیشتر از پرستاران مرد به مدیرشان اعتماد داشته اند، در حالیکه بین نظرات پرستاران زن و مرد در خصوص ابعاد رضایت شغلی تفاوتی مشاهده نشد. بین نظرات مدیران و کارکنان پرستاری در

بررسی رابطه بین جو سازمانی کارکنان پرستاری با میزان...

خصوص ابعاد اعتماد تفاوتی وجود ندارد، در حالیکه میزان رضایت پرستاران مدیردربعد همکاران و میزان رضایت کارکنان پرستاری در بعد احساس مسئولیت بیشتر از دیگری بوده است. بین نظرات پرستاران بیمارستان های سازمان تامین اجتماعی و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در خصوص ابعاد اعتماد تفاوتی وجود ندارد، در حالیکه میزان رضایت پرستاران دانشگاه علوم پزشکی در بعد شرایط کار و ماهیت کار بیشتر از پرستاران سازمان تامین اجتماعی بوده است. بین نظرات پرستاران با سابقه خدمت های متفاوت در خصوص ابعاد اعتماد و رضایت شغلی تفاوت وجود دارد. پرستاران با سابقه خدمت ۵ تا کمتر از ده سال ثبات رفتار و گفتار مدیر نسبت به افراد مختلف و صحت گفتار مدیر برای پیش بینی نتایج آینده و قابلیت اعتماد تام به مدیر را کمتر از سایر پرستاران ارزیابی کرده اند. پرستاران با سابقه خدمت کمتر از سه سال نمرات حقوق و مزایا و ماهیت کار را در رضایت شغلی کمتر از سایر پرستاران ارزیابی کرده اند. بین نظرات پرستاران با توجه به مدرک تحصیلی آنان در خصوص ابعاد اعتماد رضایت شغلی تفاوت وجود دارد. پرستاران فوق دیپلم ثبات رفتار و گفتار مدیر نسبت به افراد مختلف و تناسب اطلاعات مطرح شده توسط مدیر را کمتر از پرستاران لیسانس و فوق لیسانس ارزیابی کرده اند. پرستاران فوق لیسانس نمره «احساس مسئولیت» و «ماهیت کار» را در رضایت شغلی کمتر از سایر پرستاران و نمره «قدردانی از کارکنان» را در رضایت شغلی بیشتر از سایر پرستاران ارزیابی کرده اند. پرستاران فوق دیپلم نیز نمره «حقوق و مزایا» را در رضایت شغلی کمتر از سایر پرستاران ارزیابی کرده اند. ضمناً بین نظرات پرستاران مجرد و متأهل در خصوص ابعاد اعتماد و رضایت شغلی تفاوتی مشاهده نشد.

بحث و نتایج گیری:

یکی از مهمترین فعالیت ها در زندگی بشر، در جهان امروز مقوله مدیریت است و به یاری این فعالیت می توان به اهداف یک سازمان با استفاده از تمام امکانات مادی و معنوی دست یافت. تربیت و گزینش مدیران شایسته برای حرفه مختلف مثل پزشکی، پرستاری، مهندسی، معلمی، حقوق و سایر مشاغل منجر به افزایش کیفیت و بهره وری تمام حرفه موجود در جامعه می شود چرا که مدیران بعنوان هماهنگ کننده نیروهای اجتماعی افراد در یک سازمان، می توانند افراد را به سمت بروز فعالیت های مطلوب در قالب یک واحد سازمانی سوق دهند. مدیران با توجه به نیروی انسانی بعنوان اساسی ترین عامل بهره وری و انگیزش کارکنان می توانند فضای روانی مناسبی را در درون سازمان فراهم کنند تا موجب افزایش سطح روحیه و رضایت شغلی آنان و

نهایتاً بهره‌وری سازمان شوند. بنابراین با ایجاد جو سازمانی حمایت‌آمیز و آکنده از اعتماد توسط مدیران، تحقق اهداف سازمانی تسهیل و تسریع خواهد شد.

نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل داده‌ها در خصوص یازده سؤال اصلی پژوهش نشان داد که بین اعتماد سازمانی کارکنان پرستاری و رضایت شغلی ایشان رابطه وجود داشته است. به عبارت دیگر هر چه پرستاران به مدیران سازمان اعتماد بیشتری داشته باشند، رضایت شغلی آنان بیشتر است. همچنین میانگین نمرات ابعاد امنیت شغلی و نظارت و حقوق و مزایا به ترتیب بیشترین میانگین را در میزان رضایت شغلی پرستاران در رابطه با ابعاد اعتماد داشته‌اند. به عبارت دیگر مدیران اجرائی و ارشد بیمارستان‌ها با ایجاد امنیت شغلی، نظارت حمایتی و تامین حقوق و مزایای مکفی می‌توانند در افزایش رضایت شغلی و بهره‌وری سازمان نقش راهبردی داشته باشند.

خاطر نشان می‌شود که بین میانگین نمرات ابعاد اعتماد و رضایت شغلی از نظر پرستاران با توجه به جنسیت آنان، سمت، وابستگی به دانشگاه علوم پزشکی یا سازمان تامین اجتماعی، سابقه خدمت و مدرک تحصیلی تفاوت وجود داشته است. در حالیکه بین میانگین نمرات ابعاد اعتماد و رضایت شغلی از نظر پرستاران با توجه به وضعیت تاهل آنان تفاوتی وجود نداشته است. بعبارت دیگر پرستاران زن در خصوص برخی ابعاد اعتماد بیشتر از پرستاران مرد به مدیران اعتماد داشته‌اند، در حالیکه بین نظرات پرستاران زن و مرد در خصوص ابعاد رضایت شغلی تفاوتی مشاهده نشد. بین نظرات مدیران و کارکنان پرستاری در خصوص ابعاد اعتماد تفاوتی وجود ندارد، در حالیکه میزان رضایت پرستاران مدیردربعد همکاران و میزان رضایت کارکنان پرستاری در بعد احساس مسئولیت بیشتر از دیگری بوده است. بین نظرات پرستاران بیمارستان‌های سازمان تامین اجتماعی و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در خصوص ابعاد اعتماد تفاوتی وجود ندارد، در حالیکه میزان رضایت پرستاران دانشگاه علوم پزشکی در بعد شرایط کار و ماهیت کار بیشتر از پرستاران سازمان تامین اجتماعی بوده است.

بین نظرات پرستاران با سابقه خدمت‌های متفاوت در خصوص ابعاد اعتماد و رضایت شغلی تفاوت وجود دارد. پرستاران با سابقه خدمت ۵ تا کمتر از ده سال ثبات رفتار و گفتار مدیر نسبت به افراد مختلف و صحت گفتار مدیر برای پیش‌بینی نتایج آینده و قابلیت اعتماد تام به مدیر را کمتر از سایر پرستاران ارزیابی کرده‌اند. پرستاران با سابقه خدمت کمتر از سه سال نمرات حقوق و مزایا و ماهیت کار را در رضایت شغلی کمتر از سایر پرستاران ارزیابی کرده‌اند. بین نظرات پرستاران با توجه به مدرک تحصیلی آنان در خصوص ابعاد اعتماد رضایت شغلی تفاوت وجود دارد. پرستاران فوق‌دیپلم ثبات رفتار و گفتار مدیر نسبت به افراد مختلف و تناسب اطلاعات مطرح شده توسط مدیر را کمتر از پرستاران لیسانس و فوق‌لیسانس ارزیابی کرده‌اند. پرستاران

بررسی رابطه بین جو سازمانی کارکنان پرستاری با میزان...

فوق لیسانس نمره «احساس مسئولیت» و «ماهیت کار» را در رضایت شغلی کمتر از سایر پرستاران و نمره «قدردانی از کارکنان» را در رضایت شغلی بیشتر از سایر پرستاران ارزیابی کرده اند. پرستاران فوق دیپلم نیز نمره «حقوق و مزایا» را در رضایت شغلی کمتر از سایر پرستاران ارزیابی کرده اند.

نتیجه کلی که از این بحث می گیریم اینست که مدیران اجرائی و ارشد بیمارستان ها باید با ایجاد جوی حمایت آمیز، و قدردانی از کار کارکنان از طریق ثبات رفتار و گفتار خود نسبت به افراد مختلف و در موقعیت های گوناگون، تطابق قول و فعل خود و تناسب اطلاعات مطرح شده توسط ایشان، موجب جلب اعتماد ایشان شده و با ایجاد انگیزه در آن ها، موجبات تحقق اهداف سازمانی را فراهم نمایند. بر طبق این پژوهش مدیران اجرائی و ارشد، با ایجاد امنیت شغلی، نظارت حمایتی و تامین حقوق و مزایای مکفی جهت کارکنان، بیشتر می توانند اعتماد کارکنان را جلب و نتیجه موجبات رضایت شغلی ایشان را فراهم و نهایتاً بهره وری سازمان را موجب گردند.

پیشنهادات کاربردی:

با توجه به اهمیت نقش نیروی انسانی در بهره وری سازمان، مدیران می توانند با ایجاد جو اعتماد و حمایت در سازمان، موجب افزایش رضایت شغلی کارکنان شده و نهایتاً کسب اهداف سازمان را تسهیل نمایند. لذا با توجه به پژوهش حاضر و نتیجه گیری های بعمل آمده، پیشنهادهای زیر ارائه می گردد:

۱- با توجه به میزان همبستگی بالا میان ابعاد اعتماد با بعد امنیت شغلی از رضایت شغلی پیشنهاد می شود که مدیران با ایجاد امنیت شغلی و محیطی پایدار در سازمان، فضائی آکنده از اطمینان و اعتماد را در بیمارستان ایجاد کنند تا در سایه آن پرستاران با اطمینان خاطر به کار و فعالیت پرداخته و مدیران اجرائی و ارشد بیمارستان را در جهت انجام مسئولیت هایشان یاری رسانند.

۲- با توجه به میزان همبستگی بالا میان ابعاد اعتماد با بعد نظارت از رضایت شغلی بر اساس پیشنهاد می شود که مدیران از طریق نظارت حمایتی که با حمایت های بین فردی و فنی از کارکنان به عمل می آورند، جو اعتماد و اطمینان را در سازمان ایجاد کنند تا سطح خشنودی و رضایت کارکنان را افزایش داده و با مشخص کردن اهداف و راه رسیدن به آن ها، به ایشان آزادی عمل بدهند که به سمت تحقق اهداف سازمان حرکت نمایند.

۳- با توجه به میزان همبستگی بالا میان ابعاد اعتماد با بعد حقوق و مزایا از رضایت شغلی پیشنهاد می شود که مدیران با تامین حقوق و مزایای مکفی و ثابت برای کارکنان مشارکت ایشان

را در سازمان افزایش داده و تحقق اهداف سازمان را موجب شوند. این بدان معنا است که رابطه بین حقوق و رضایت شغلی بسیار پیچیده تر از این است. تفاوت های فردی نقش مهمی در معنا دادن به حقوق و دستمزد بازی می کند، ولیکن حقوق و دستمزد می تواند الگویی برای پیشرفت و منبع شناخت باشد، زیرا کارکنان حقوق خود را به عنوان توانایی انجام کار جهت مشارکت خود در سازمان تلقی می کنند.

۴- با توجه به تفاوت میزان رضایت شغلی پرستاران دانشگاه علوم پزشکی و تامین اجتماعی در بعد شرایط کار و ماهیت کار از ابعاد رضایت شغلی پیشنهاد می شود که مدیران بیمارستان های وابسته به سازمان تامین اجتماعی بکوشند تا با توجه بیشتر به کیفیت شرایط کاری چه از نظر ویژگی های نرم سازمان مثل باورها و نظام های مدیریتی و چه ویژگی های سخت سازمان در قالب تکنولوژی و شرایط فیزیکی کار موجبات رضایت بیشتر کارکنان خود را موجب شوند، همچنین در بعد ماهیت کار با ایجاد تنوع در محتوای شغلی پرستاران همراه با حفظ محدوده شغلی آزادی عمل، باز خورد و تعامل با دیگران، به نوبه خود علاوه بر افزایش رضایت شغلی، بهره وری را نیز افزایش دهند.

منابع

- دوگاس. (۱۹۸۳). اصول مراقبت از بیمار و نگرشی جامع بر پرستاری، تهران، معاونت پژوهشی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
- عزیزی، محمدرضا. (۱۳۸۲). مرهمی بر آلام پرستاران، مجله مدیریت، شماره ۹۳، صفحه ۱۷.
- فرهمند، ناصر. (۱۳۸۲). مدیریت پایای سازمان، تبریز، انتشارات فروزش.
- قربانی، دیگران. (۱۳۸۰). بررسی میزان رضایت شغلی کادر پرستاری مراکز بهداشتی، درمانی، آموزشی سراسر کشور، طرح تحقیقاتی معاونت تحقیقات و فناوری تهران، مرکز ملی تحقیقات علوم پزشکی کشور، دانشگاه ایران.
- گلچین، م. (۱۳۷۲). بررسی میزان رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن در پرستاران شاغل در بیمارستان- های آموزشی زنجان، پایان نامه کارشناسی ارشد پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی تهران.
- هاگمن، گیزلا. (۱۳۸۰). انگیزش و مدیریت تحول، ترجمه علی محمد گودرزی. تهران، خدمات فرهنگی رسا.
- هومن، حیدرعلی. (۱۳۸۱). تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی. تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.

- Barney, J. B., & Hansen, M. H. (1994). *Trustworthiness as a source of competitive advantage*. Strategic Management Journal, 15, 175 – 190.
- Chavez., & Ruth. Jean. (2004). *The effects of interdependence structure and trust on outcomes in work groups*. Doctoral Dissertation. UMI Proquest Abstracts.
- Govier, T. (1994). *It is a jungle out there? Trust, distrust and the construction of social reality Dialogue*, 33, 237-252.
- Irvine, D. M. O., & Ivanse, M. G. (1995). *Job satisfaction and turnover among Nurses: Inventory research finding across studies*, Nursing Research Journal, No. 44, p: 246-253.
- Lafferty, Christina. L. (2003). *Organizational trust in hospital nursing staffs and its relationship to there performance indicators of organizational effectiveness*. Doctoral Dissertation. UMI Proquest PDF Format.
- Laschinger. H. K. S., & Finegan. J., Shamian, J. (2001). *Voices from the trenches:Nurses experience of hospital restructuring in ontarion*. Canadian Journal of Nursing Leadership.
- Laschinger, H. K. S., & Finegan, J. Shamian, J., & Casier, S. (2000). *Organizational trust and Empowerment in restructured health care setting : Effects on nurse staff ommitment*.Journal of Nursing Adminstration, 30 (9), 413-425.
- Levin, S. L. (1999). *Development of an in strument to measure organizational trust*. (Doctoral Dissertation , The George Washington University,1999), Dissertation Abstracts International, 60-02A.481.
- Lester, P. E. (1984). *Development of an instrument to measure teacher job satisfaction*.
Doctoral Dissertation, New York University.
- Milligan, Pamela K. (2004). *The impact of trust in leadership on officer commitment and intention to leave military service in the United States Air Force*.
- Moye, Melinda J. (2003). *The relationship of employee empowerment and commitment tothe organization to interpersonal-and system-level trust*. Doctoral Dissertaion. UMI Proquest Abstracts.
- Nagy, M. S. (1996). *What to do when you are dissatisfied with job satisfaction scales: A better way to measure job satisfaction*. Technical Affaris Section. Radford university.
- Norman, Sonya, Benisovich. (2003). *The effects of training managers to gain employee trust on employee work-related attitudes and emotional well-being*. Doctoral Dissertation. UMI Proquest Abstracts.
- Sashkin, M., & Levin, S. L. (2000). *Development of an instrument to measure organizationa trust*. Unpublished manuscript, The George Washington University.

- Sashkin, M. (1996). *Management behavior climate assessment*. Unpublished manuscript. The George Washington University, Washington, DC.
- Sashkin, M. (1990). *The Managerial mirror: Trainer guide*. Seabrook, MD: Ducochon Press.
- Stewart, M. J, & M. Arkline. (1994). *Work satisfaction stressor and support experienced by community heart nurses*. *J. Public health*, Vol 85, NO. 3.
- Texas Nurses Association. (2004). *Nurse-Freandly-Hospital criteria*, *Journal of stress medicine*, 12, 253-259.
- Valda, V. (2002). *Assessing Differences in Job satisfaction of nurses in magnet and non magnet hospit al*. *Journal of Nursing Administration*. 11, 554-576.
- Yang & Kaifeng. (2003). *An empirical analysis of public administrator's trust in citizens: A missing Link in citizen-centered administrative reforms*. *Doctoral Dissertation*. UMI Proquest Abstracts.