

# دلبستگی شغلی و عوامل موثر بر آن در پرستاران بیمارستان‌های آموزشی عمومی دانشگاه علوم پزشکی شیراز

دکتر علی کشتکاران<sup>۱</sup>، دکتر زهرا کاوسی<sup>۲</sup>، دکتر آریین قلی پور<sup>۳</sup>  
ساناز سهرابی زاده<sup>۴</sup>، زهرا شرفی<sup>۵</sup>

## چکیده

**زمینه و هدف:** دلبستگی شغلی حالت ذهنی مثبت و مرتبط با شغل است که با انرژی، فداکاری و جذابیت شغل، مشخص می‌شود. از آنجا که ماهیت و کیفیت خدمت رسانی به بیماران با عملکرد پرستاران، وابستگی زیادی دارد، این مطالعه به بررسی دلبستگی شغلی پرستاران و عوامل تاثیرگذار بر آن پرداخته است.

**روش بررسی:** این مطالعه توصیفی تحلیلی بصورت مقطعی بین ۲۷۳ نفر از پرستاران شاغل در بخش‌های بستری بیمارستان‌های نمازی و فقیهی شیراز، با نمونه گیری دو مرحله ای در سال ۱۳۸۹، انجام گردید. ابزار جمع آوری اطلاعات، پرسشنامه محقق ساخته بود که روایی محتوا و پایایی آن بترتیب از طریق نظرات کارشناسان متخصص و محاسبه ضریب آلفای کرونباخ (۰/۸۶) تایید شد. تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS از طریق آمار توصیفی و آزمون همبستگی انجام گردید.

**یافته‌ها:** میانگین دلبستگی شغلی برابر با  $51/0 \pm 5/95$  بوده و ارتباط آماری مثبت و معنی دار بین دلبستگی شغلی پرستاران با رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، تمایل به ترک سازمان، تعهد سازمانی، شناخت و پاداش، عدالت سازمانی، حمایت سازمان - سرپرست و ویژگی‌های شغلی مشاهده گردید ( $p < 0/001$ ). قویترین ارتباط بین دلبستگی شغلی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی ( $r = 0/512$ ) بود.

**نتیجه‌گیری:** یافته‌های پژوهش بیانگر اهمیت دلبستگی شغلی و فاکتورهای مرتبط با آن می‌باشد. پرستاران بخش بزرگی از سیستم سلامت را به خود اختصاص می‌دهند و عدم دلبستگی شغلی آنان، آسیب‌های بسیاری به بیمارستان‌ها و نهایتاً اجتماع وارد می‌نماید. بنابراین دلبستگی شغلی را می‌بایست در سیاست‌گذاری‌های مرتبط با پرستاران مورد توجه قرار داد.

**واژه‌های کلیدی:** دلبستگی شغلی، بیمارستان آموزشی، پرستاران

\* نویسنده مسئول :

ساناز سهرابی زاده؛  
دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی  
دانشگاه علوم پزشکی تهران

Email :  
S\_sohrabizadeh@razi.tums.ac.ir

- دریافت مقاله : دی ۱۳۹۰ - پذیرش مقاله : خرداد ۱۳۹۱

## مقدمه

در سازمان های امروزی، از کارکنان انتظار می‌رود تا علاوه بر ابتکار و نوآوری، علاقه مند و ملزم به انجام

وظایفشان باشند و در مقابل، سازمان‌ها نیز باید شرایط کاری مناسب و انگیزاننده‌های کافی را برای کارکنان، فراهم نمایند(۱). از سوی دیگر، با کاربرد فزاینده تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات، گسترش سریع مشاغل در بخش‌های ارائه دهنده خدمت، استفاده از منابع برون سازمانی و کاربرد منعطف‌تر منابع انسانی، تغییرات در سازمان‌ها، تشدید و تحریک می‌شود(۲).

<sup>۱</sup> دانشیار گروه مدیریت و اقتصاد بهداشت، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران  
<sup>۲</sup> استادیار گروه مدیریت و اقتصاد بهداشت، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران  
<sup>۳</sup> دانشیار گروه مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران  
<sup>۴</sup> دانشجوی دکتری تخصصی سلامت در بلايا و فوریت ها، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران  
<sup>۵</sup> کارشناس ارشد آمار زیستی، گروه آمار زیستی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران

دریافتند که عدالت با دلبستگی شغلی پرستاران، ارتباط دارد(۹)؛ آنها در سال ۲۰۰۹ نیز با مطالعه تعدادی از پرستاران کانادایی، متوجه ارتباط بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عدم تمایل به ترک سازمان با دلبستگی شغلی شدند؛ و دریافتند که دلبستگی شغلی پرستاران، قویترین علت عدم تمایل به ترک سازمان توسط آنها بوده است(۱۰).

دلبستگی شغلی برای اولین بار در ایران و از طریق پژوهش حاضر، مورد بررسی قرار گرفته است. بطوریکه، معادلسازی لغت آن به فارسی، توسط پژوهشگر انجام گرفت؛ لذا با در نظر گرفتن اهمیت دلبستگی کارکنان و به ویژه پرستاران به شغل خود، هدف از انجام این پژوهش تبیین دلبستگی شغلی و عوامل مرتبط با آن از جمله رضایت شغلی، تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، تمایل به ترک سازمان، عدالت سازمانی، پاداش و شناخت، حمایت سازمان - سرپرست و ویژگی‌های شغلی در بین پرستاران بیمارستان‌های آموزشی عمومی دانشگاه علوم پزشکی شیراز می‌باشد.

### روش بررسی

این مطالعه، از نوع مطالعات توصیفی تحلیلی است که به صورت مقطعی در سال ۱۳۸۹ انجام گردیده و جامعه آماری آن شامل ۹۵۴ نفر از پرستاران بخش‌های بستری بیمارستان‌های نمازی و فقیهی، بوده است. تعداد نمونه مورد نظر، طبق فرمول نمونه‌گیری جامعه محدود با اطمینان ۹۵٪ و خطای ۵٪، ۲۷۳ نفر از پرستاران را شامل شد، که ۱۷۶ پرستار در بیمارستان نمازی و ۹۷ نفر در بیمارستان فقیهی را در بر گرفت. با توجه به اهداف تحقیق، بهترین ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسش‌نامه دو بخشی شامل سوالات عمومی (اطلاعات کلی و جمعیت شناختی) و تخصصی بود. برای تنظیم بخش سوالات تخصصی از

رویکرد جدید رفتار سازمانی مثبت، در پاسخ به این تغییرات ایجاد گردید، زیرا بر نظریه پردازی و کاربرد خصوصیات، اظهارات و رفتارهای مثبت کارکنان در سازمان‌ها، تاکید می‌کند. یکی از زیرساختارهای مهم این رویکرد، دلبستگی شغلی کارکنان است که طی سال‌های اخیر در متون علمی، بازرگانی و روانشناسی سازمان، ظهور نمود(۳). Schaufeli و همکاران، دلبستگی شغلی را به عنوان حالت ذهنی مثبت و مرتبط با شغل که با انرژی، فداکاری و جذابیت شغلی، مشخص می‌شود، تعریف نموده‌اند. کارکنان دلبسته به شغل، انرژی بسیار زیادی داشته و برای انجام وظایف شغلی خود، شور و اشتیاق کافی دارند. آنها طوری بر کار خود تمرکز داشته و غوطه‌ورند که متوجه گذشت زمان نمی‌شوند(۴). بسیاری از صاحب‌نظران، دلبستگی شغلی را پیش‌بینی‌کننده ستانده‌ها و موفقیت‌های سازمان‌ها دانسته‌اند(۵). دلبستگی پرستاران به شغل خود، یکی از موضوعات پژوهشی بسیار مهم در حوزه نظام‌های سلامت می‌باشد، زیرا در بسیاری از کشورها، پرستاران یکی از بزرگترین گروه‌های متخصصان سلامت را شکل می‌دهند؛ بنابراین ماهیت و کیفیت خدمات ارائه شده به بیماران با عملکرد آنها، وابستگی زیادی دارد(۶). از طرفی، حرفه پرستاری با استرس بالایی همراه است، زیرا پرستاران، با درد و رنج و مرگ بیمار و مشکلات روزانه بسیاری روبه‌رو می‌شوند؛ بطوریکه، نزدیک به ۱۰-۷٪ پرستاران اروپایی، تجربه فرسودگی بالینی طاقت‌فرسا را داشته و تقریباً ۲۵٪ آنها با درجه‌ای از فرسودگی روانی، مواجه بوده‌اند(۷). پژوهش‌های مختلف، اثبات نمودند که عوامل مختلفی بر دلبستگی شغلی پرستاران، تاثیر گذارند. مطالعه Cho و همکاران(۲۰۰۶)، بیانگر ارتباط بین دلبستگی شغلی پرستاران تازه فارغ‌التحصیل کانادایی با تعهد سازمانی آنها بوده است(۸). Laschinger و همکاران(۲۰۰۶)،

به منظور کاهش تعداد سوالات، ۳۰ پرسشنامه به صورت نمونه، بین پرستاران بیمارستان فقیهی، توزیع گردید تا ضمن سنجش اعتبار پایایی پرسشنامه از طریق ضریب آلفای کرونباخ و آگاهی از نرخ پاسخگویی که ۱۰۰٪ بود، با نرم افزار SPSS، تعدادی از سوالات بدون کاهش اعتبار پایایی پرسشنامه حذف شود که از این طریق، تعداد سوالات از ۱۳۸ به ۱۲۳ کاهش یافت (جدول ۱) (۱۴-۱۱).

پرسشنامه‌های استاندارد، استفاده شد. پس از آن، ابتدا ترجمه Forward به فارسی و سپس ترجمه Backward به انگلیسی و در نهایت تطبیق فرهنگی پرسشنامه با لغات فارسی، توسط متخصصان مربوطه صورت گرفت؛ سپس با ادغام ۱۱ مقیاس، پرسشنامه ای ۱۳۸ سوالی تهیه گردید. از آنجا که پژوهشگر، خود به محدودیت پاسخگویی سوالات توسط پرستاران، به دلیل تعداد زیاد آنها آگاه بود،

**جدول ۱: فصولیات پرسشنامه مورد استفاده در پژوهش حاضر**

متغیر مورد سنجش	نام پرسشنامه / مقیاس	شماره سوالات (پس از حذف)	$\alpha$ (پس از حذف سوالات)	تعداد سوالات حذف شده (شماره سوال مربوط به پرسشنامه قبل از حذف)	Scale Range
دلبستگی شغلی	Scale (UWES-9)	۱۷-۱	۰/۸۸	سوالی حذف نشد	مقیاس ۵ رتبه ای لیکرت: "بسیارمخالف" تا "بسیارموافق"
تعهد سازمانی	Meyer & Allens' Scale	۱۸-۳۳	۰/۹۱	۲ سوال (۲۲، ۲۸)	مقیاس ۵ رتبه ای لیکرت: "بسیارمخالف" تا "بسیارموافق"
حمایت سازمانی - سرپرست حمایت	Maurer Scale	۳۴-۵۱	۰/۸۲-۰/۸۴	۳ سوال (۵۱، ۵۴، ۵۵)	مقیاس ۵ رتبه ای لیکرت: "بسیارمخالف" تا "بسیارموافق"
رضایت شغلی	Index of Work Satisfaction (IWS)	۵۲-۸۸	۰/۸۴	۷ سوال (۶۰، ۶۸، ۸۲، ۸۳، ۹۱، ۹۲، ۹۶)	مقیاس ۵ رتبه ای لیکرت: "بسیارمخالف" تا "بسیارموافق"
رفتار شهروندی سازمانی	Smith & Organ Scale	۸۹-۱۰۵	۰/۸۳-۰/۸۴	۳ سوال (۱۰۴، ۱۱۲، ۱۱۵)	مقیاس ۵ رتبه ای لیکرت: "بسیارمخالف" تا "بسیارموافق"
عدالت سازمانی (توزیعی و رویه ای)	Alan M. Sake	۱۰۶-۱۱۵	۰/۸	سوالی حذف نشد	مقیاس ۵ رتبه ای لیکرت: "بسیارمخالف" تا "بسیارموافق"
ویژگی های شغلی	Alan M. Sake	۱۱۶-۱۲۱	۰/۸۴	سوالی حذف نشد	مقیاس ۵ رتبه ای لیکرت: "به میزان زیاد" تا "به میزان کم"
پاداش و شناخت	Alan M. Sake	۱۲۲	۰/۹	سوالی حذف نشد	مقیاس ۶ رتبه ای لیکرت: "به میزان زیاد" تا "دریافت نمیکنم"
تمایل به ترک سازمان	Price and Mueller Scale	۱۲۳	-	-	۵ گزینه برای انتخاب: "عدم ترکی" تا "ترکی"

میانگین، از روش آمار توصیفی و از آمار پارامتریک در سطح معنی داری ۰/۰۵، برای تعیین همبستگی بین متغیرها، استفاده گردید. لازم به ذکر است که جهت سنجش وضعیت میانگین متغیرهای پژوهش، نمره حداقل هر یک از ابعاد از حداکثر آن کم و بر عدد ۳ تقسیم شد، نمره محاسبه شده با نمره حداقل متغیر جمع و از نمره حداکثر آن کم گردید و بدین طریق برای هر متغیر، دامنه‌ای به دست آمد؛ در صورتیکه میانگین هر متغیر درون دامنه مذکور قرار بگیرد، وضعیت آن متوسط، اگر بیشتر باشد، وضعیت متغیر خوب و اگر میانگین متغیر، کمتر باشد، وضعیت آن ضعیف بوده است. این موضوع برای متغیر تمایل به ترک سازمان با توجه منفی بودن آن، معکوس بود (جدول ۲).

این اعداد نشان دهنده آن است که پرسشنامه مورد استفاده، از قابلیت اعتماد و پایایی لازم برخوردار بوده است. روایی محتوای پرسشنامه نیز با نظر متخصصان و صاحب نظران پرستاری و رفتار سازمانی مورد تأیید قرار گرفت. در تدوین پرسشنامه نیز از مقیاس ۵ رتبه‌ای لیکرت استفاده گردید. نمونه‌گیری در دو مرحله انجام گرفت. در مرحله اول، نمونه‌گیری طبقه‌ای با تخصیص متناسب و در مرحله دوم، درون هر بیمارستان، نمونه‌گیری تصادفی ساده از طریق قرعه کشی، به منظور انتخاب پرستاران، انجام و برای اطمینان از دقت و کیفیت داده‌ها، پاسخگویان حضوراً توجیه شدند. پاسخ‌ها نیز پس از کدگذاری، وارد نرم افزار SPSS شد. به منظور سازمان دادن، خلاصه نمودن و طبقه بندی نمرات خام و همچنین محاسبه فراوانی‌ها و

جدول ۲: میانگین و انحراف معیار متغیرهای مورد سنجش

ابعاد	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر	دامنه مقایسه
دلبستگی شغلی	۵۸/۹۵	۱۰/۵۱	۲۱	۸۲	۶۲-۴۱
تعهد سازمانی	۴۶	۱۱/۷	۱۶	۷۶	۵۶-۳۶
رضایت شغلی	۱۰۷/۴۷	۱۳/۳۳	۷۲	۱۳۸	۱۰۶/۶-۱۰۳/۴
رفتار شهروندی سازمانی	۵۶/۵	۸/۲۱	۲۱	۸۱	۶۱-۴۱
تمایل به ترک سازمان	۲/۹۲	۱/۲۲	۱	۵	۳/۷-۲/۳
شناخت و پاداش	۲۶/۶۲	۸/۸۳	۱۰	۵۸	۵۲/۷-۱۵/۳
عدالت سازمانی	۲۴/۱۳	۵/۶۸	۱۰	۳۷	۲۸-۱۹
ویژگی‌های شغلی	۱۹/۴۶	۴/۰۷	۶	۳۰	۲۲-۱۴
حمایت سازمان - سرپرست	۵۹/۳۵	۱۱/۲۴	۲۳	۸۸	۶۶/۳-۴۴/۷

## یافته‌ها

بین آنها ۴۹/۵٪ متاهل و ۴۹/۸٪ مجرد و ۰/۷٪ دارای سایر وضعیت‌ها بودند. ۹۷/۱٪ از پرستاران، مدرک

یافته‌های پژوهش نشان داد که ۹۳/۵٪ از پرستاران شرکت کننده در پژوهش، زن و بقیه مرد بوده که از

کارشناسی و مابقی، مدرک کارشناسی ارشد، داشتند. ۳۵/۱٪ افراد مورد مطالعه به صورت رسمی، ۱۷/۹٪ به صورت پیمانی، ۲۲/۹٪ از طریق قرارداد و ۲۳/۷٪ به صورت طرحی در بیمارستان‌ها، مشغول به کار بودند.

پرستاران در ۴ بخش اصلی بیمارستان عمومی که عبارتند از داخلی، اطفال، جراحی، زنان و زایمان، در حال فعالیت بوده‌اند که بیشترین تعداد آنها یعنی ۴۰/۹٪ در بخش‌های داخلی و کمترین تعداد پرستاران، ۴/۷٪، در بخش زنان و زایمان، فعالیت داشتند؛ ۳۸/۴٪ پرستاران نیز در بخش‌های جراحی و ۱۶/۱٪ در بخش اطفال مشغول بودند. از نظر پست سازمانی، ۸۶٪ پرستار بالینی و سایر آنها سرپرستاران بخش‌های مختلف بستری بوده‌اند. بیشترین فراوانی ۲۵/۱٪ مربوط به گروه سنی ۲۴ تا ۲۸ سال و کمترین فراوانی ۹/۷٪ در گروه سنی ۳۶ تا ۴۰ سال، وجود داشت و میانگین سنی شرکت‌کنندگان در پژوهش نیز، ۳۲±۷/۱۹ سال بود. بیشترین تعداد پرستاران (۸۰/۳٪)، دارای سابقه کار بالاتر از ۱۵ سال به عنوان یک پرستار بودند و متقابلاً کمترین تعداد آنها (۰/۴٪)، سابقه کاری بین ۱۲ تا ۱۵ سال داشتند و میانگین سابقه خدمت آنها به عنوان یک پرستار،

۱۱۱±۸۶/۵۴ ماه و همچنین میانگین سابقه خدمت آنها در بیمارستان‌های مذکور، ۹۶±۸۰/۴۱ ماه بوده است.

نمراتی که افراد شرکت‌کننده در پژوهش، به دلبستگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، تمایل به ترک سازمان، تعهد سازمانی، شناخت و پاداش، عدالت سازمانی و حمایت سازمان - سرپرست دادند، به صورت میانگین و انحراف استاندارد، محاسبه گردید. به استثنای میانگین رضایت شغلی که وضعیت خوبی داشت، میانگین تمامی متغیرهای پژوهش، متوسط بوده است (جدول ۲).

ضریب همبستگی، بیانگر ارتباط مثبت و معنی‌دار بین دلبستگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، شناخت و پاداش، عدالت سازمانی و حمایت سازمان - سرپرست ( $p < 0/001$ )، بود؛ رابطه بین دلبستگی شغلی و تمایل به ترک سازمان نیز معکوس و معنی‌دار بوده است ( $p < 0/05$ ).

قویترین ارتباط نیز بین دلبستگی شغلی با ابعاد رضایت شغلی و تعهد سازمانی، وجود داشت (جدول ۳).

### جدول ۳: همبستگی میان دلبستگی شغلی با سایر متغیرهای مورد سنجش

#### در پرستاران بیمارستان‌های فقیهی و نمازی شیراز، ۱۳۸۹

سطح معنی‌داری (sig)	ضریب همبستگی	دلبستگی شغلی
		متغیرهای مرتبط
۰/۰۰۱	۰/۲۱۷	ویژگی‌های شغلی
۰/۰۰۱	۰/۳۷۰	حمایت سازمانی
۰/۰۰۱	۰/۲۹۱	شناخت و پاداش
۰/۰۰۱	۰/۲۲۶	عدالت سازمانی
۰/۰۰۱	۰/۵۱۳	رضایت شغلی
۰/۰۰۱	۰/۵۳۱	تعهد سازمانی
۰/۰۰۱	-۰/۲۶۶	تمایل به ترک سازمان
۰/۰۰۱	۰/۲۰۶	رفتار شهروندی سازمانی

## بحث

نتیجه مشابهی دست یافت (۱۱). اینگونه به نظر می‌رسد که دلبستگی شغلی منتهی به نگرش‌های مثبت و اشتیاق نسبت به سازمان گردیده، زیرا کارکنان دلبسته به شغل اغلب، احساساتی مانند شادی، لذت و رضایتمندی را تجربه می‌کنند و این تجربیات، آنها را به سمت متعهد بودن نسبت به سازمانی که در آن مشغول به کار هستند، سوق داده است. پرستاران دلبسته به شغل، خود را با سازمانی که در آن مشغول به کار هستند تعیین هویت نموده‌اند. در این پژوهش، وجود ارتباط آماری مثبت و معنی دار بین رضایت شغلی و دلبستگی شغلی، تایید گردید. مشابه با یافته‌های پژوهش، Laschinger و همکاران، Louison، Bakker و همکاران نیز دریافتند که ارتباط همبستگی معنادار و مثبت بین دلبستگی با رضایت شغلی وجود داشته است (۱۹ و ۱۱ و ۱۰). می‌توان گفت افراد دلبسته به شغل، نگرشی مثبت در مورد شغلشان دارند، زیرا انرژی زیادی را صرف انجام وظایف نموده و زمان قابل توجهی را به فعالیت‌های شغلی خود اختصاص می‌دهند و از آنجا که رضایت شغلی بیانگر نگرش کلی فرد در مورد کارش است، پس پرستاران دلبسته به شغل، به علت نگرش بسیار مثبت به کار خود، دارای سطح بالایی از رضایت شغلی‌اند. یافته‌های پژوهش، بیانگر ارتباط آماری معنی دار اما معکوس، بین دلبستگی شغلی و تمایل به ترک سازمان بود. پژوهش Laschinger و همکاران (۲۰۰۹) نشان داد که بین دلبستگی شغلی پرستاران با تمایل به ترک سازمان، ارتباط آماری معنادار و معکوس، وجود داشته است (۱۰). Roodt و Louison، در پژوهش‌های خود به نتیجه مشابهی دست یافتند (۲۰ و ۱۱). شاید نتایج ناشی از دلبستگی شغلی که شامل ارتباطات صادقانه‌تر و توأم با اعتماد و تعهد متقابل بوده است، پرستاران را تشویق به حضور در سازمان نموده است؛

پژوهش‌های جدید، به جای تمرکز بر فرسودگی روانی و نقاط ضعف کارکنان، به یافتن راههایی برای افزایش اختصاص وقت و انرژی بیشتر کارکنان در محیط کار و توجه به نقاط قوت آنان، گرایش دارند که خود منتهی به افزایش نتایج مثبت خواهد شد (۱۵). یافته‌های پژوهش حاضر، نشان داد که برای ایجاد دلبستگی شغلی عواملی مانند پاداش و شناخت، ویژگی‌های شغلی و حمایت سازمان - سرپرست، نقش مهمی را ایفا نموده و در صورت پدید آمدن دلبستگی شغلی در بین کارکنان یک سازمان، پیامدهای آن که شامل رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی و عدم تمایل به ترک سازمان بوده، منفعت سازمان را به دنبال داشته است. یافته‌های این پژوهش، بیانگر ارتباط همبستگی مستقیم و معنادار بین عدالت سازمانی و دلبستگی شغلی بوده است؛ Laschinger، Freney و Leiter نیز، به نتیجه‌ای مشابه دست یافتند (۱۷ و ۱۶ و ۹). به نظر می‌رسد رفتار عادلانه سازمان با پرستاران، احساس امنیت شغلی را در آنها افزایش داده و افزایش انرژی آنان، موفقیت بیمارستان را در زمینه خدمت رسانی به بیماران در پی خواهد داشت.

یافته‌های پژوهش نشان داد که بین دو متغیر دلبستگی شغلی و تعهد سازمانی ارتباط همبستگی مستقیم و معنی دار وجود داشته است. در مطالعه Cho و همکاران و نیز Laschinger و همکاران نتایجی مشابه مبنی بر ارتباط معنی دار و مستقیم تعهد سازمانی پرستاران با دلبستگی مشاهده گردید (۱۰ و ۸). Hakanen و همکاران (۲۰۰۵) پس از مطالعه تعدادی از معلمان فنلاندی، دریافتند که بین اجزای دلبستگی شغلی (انرژی و فداکاری) با تعهد سازمانی ارتباط آماری معنادار و مستقیم وجود دارد (۱۸). Louison نیز با مطالعه کارکنان دپارتمان‌های مختلف، به چنین

یافته‌های پژوهش، وجود ارتباط آماری معنادار و مستقیم را بین حمایت سازمان - سرپرست با دلبستگی شغلی پرستاران، تایید نمودند. Leiter و همکاران (۲۰۱۰) نیز با مطالعه پرستاران اسپانیایی، به نتیجه مشابهی، دست یافتند (۱۷). مطالعات Bakker و همکاران، Hakanen و همکاران و Louison نیز، یافته‌های مشابه با پژوهش حاضر را به همراه داشت (۱۹ و ۱۸). به نظر می‌رسد که ارتباطات بین فردی حمایتی و توأم با اعتماد متقابل، به همراه پشتیبانی مدیریت و فعالیت اعضای سازمان در محیط کاری سرشار از حمایت و آزادی، نهایتاً ایجاد دلبستگی شغلی در آنها را به دنبال دارد. پژوهش حاضر بیانگر ارتباط آماری معنادار و مثبت بین الگوی ویژگی‌های شغلی و دلبستگی پرستاران، بوده است. الگوی ویژگی‌های شغلی Hackman شامل پنج بعد تنوع مهارت، هویت کار، اهمیت کار، خودمختاری و بازخورد می‌باشد. مطالعات مشابه فقط ارتباط برخی از ابعاد را با دلبستگی شغلی تایید نموده‌اند که عبارتند از مطالعه Bakker و همکاران (۲۰۰۶) که ارتباط آماری معنادار و مستقیم بین خودمختاری و دلبستگی شغلی افسران پلیس هلندی را اثبات نمود (۱۹). مطالعه دیگر مربوط به Hakanen و همکاران است (۲۰۰۵) که بیانگر ارتباط آماری معنادار و مستقیم بین دلبستگی شغلی (انرژی و فداکاری) معلمان فنلاندی با بازخورد به آنها بود (۱۸). بنابراین پژوهش حاضر، اولین پژوهشی است که به بررسی ارتباط بین ویژگی‌های شغلی متشکل از ابعاد مختلف آن با دلبستگی شغلی پرستاران، پرداخته است. مطابق با دیدگاه نظریه تبادل اجتماعی، می‌توان گفت، کارکنانی که دارای مشاغل غنی شده و چالش برانگیز هستند، در نتیجه ایجاد مقادیر بالایی از دلبستگی شغلی، پاسخگوی انتظارات سازمان به بهترین شکل بوده‌اند چرا که دلبستگی شغلی، آنها را متعهد و ملزم به انجام

وظایف خود نموده است. با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر، پاداش و شناخت، ارتباط آماری معنی دار و مستقیم با دلبستگی شغلی داشتند؛ نتایج پژوهش Laschinger و همکاران (۲۰۰۶) ارتباطی را بین پاداش با دلبستگی شغلی پرستاران نشان داد (۱۰)؛ مطالعه Bakker و همکاران (۲۰۰۶) نیز ارتباط بین اعطای پاداش به افسران پلیس هلندی و دلبستگی شغلی آنها را، تایید نمود (۱۹). به نظر پژوهشگر، شرایط توسعه یافتگی کشورها منجر به نتیجه متفاوت، شده است. مطالعات مشابه، در کشورهای پیشرفته که پرستاران آنها پاداش‌های کافی را دریافت می‌نمایند، انجام گرفته است؛ لذا مطابق با تئوری هرزبرگ، این پاداش‌ها منتهی به ابقای آنها در سیستم گردیده اما منجر به دلبستگی و در نتیجه افزایش انگیزه آنها نخواهد شد. اما در کشورهای کمتر توسعه یافته همانند کشور ایران، پرستاران، برای تامین نیازهای فیزیولوژیکی و ایمنی خود با مشکلات بسیاری مواجهند و به همین علت پاداش‌هایی که دریافت می‌دارند، انگیزه ادامه فعالیت و به دنبال آن، دلبستگی آنها به شغل خود و نهایتاً رضایت شغلی را در پی داشته است. در مطالعه حاضر، ارتباط آماری معنی دار و مستقیم بین رفتار شهروندی سازمانی با دلبستگی شغلی، مشاهده گردید؛ تنها مطالعه مشابه در این زمینه، مطالعه Saks (۲۰۰۶) بوده است که ارتباط معنی دار بین رفتار شهروندی سازمانی و دلبستگی شغلی کارکنان در سازمان‌های مختلف را به اثبات رسانید (۱۴). می‌توان گفت، کارکنان دلبسته به شغل، به طور آگاهانه و با انتخاب شخصی خود، وقت و انرژی بیشتری را صرف انجام فعالیت‌های شغلیشان می‌کنند، حتی اگر شرح شغل یا قرارداد استخدامی، آنها را ملزم به اجرای این فعالیت‌ها ننموده باشد و یا اقدامات آنان با سیستم پاداش رسمی سازمان، شناخته نشود.

این پژوهش، همانند سایر مطالعاتی که برای بررسی جامعه پرستاران، انجام شده است با محدودیت هایی روبه رو بوده است که از مهمترین آن می توان به مشکلات موجود در جمع آوری اطلاعات اشاره نمود. پرستاران خصوصاً در بیمارستان های آموزشی عمومی، بسیار پرمشغله بوده و بار کاری سنگینی را به دوش می کشند؛ از طرفی تکمیل نمودن پرسشنامه ها به دلیل تعداد زیاد سوالات آن، وقت گیر بوده و خستگی و فشار بیش از حد در محیط، ممکن است بر پاسخهای آنها تاثیر گذاشته باشد.

### تشکر و قدردانی

نویسندگان مقاله مراتب تشکر و قدردانی خود را از پرستاران شاغل در بخش های بستری بیمارستان های نمازی و فقیهی شیراز که در جمع آوری داده های این طرح با ما همکاری صمیمانه داشتند، اعلام می دارند. لازم به ذکر است که مقاله فوق حاصل پایان نامه با عنوان بررسی علل و پیامدهای دلبستگی شغلی بین پرستاران بخش های بستری بیمارستان های آموزشی عمومی دانشگاه علوم پزشکی شیراز جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد بوده است.

با توجه به یافته های پژوهش پیشنهاد می شود، مسئولین دانشگاه و مدیران بیمارستان های مورد مطالعه، سیاست گذاری و برنامه ریزی های مربوط به پرستاران را در جهت ارتقاء دلبستگی شغلی تدوین نموده و با سرمایه گذاری و حمایت از عوامل موثر بر دلبستگی شغلی و همکاری با پژوهشگران و صاحب نظران در راستای مطالعه و بررسی های بیشتر، بستر لازم برای ایجاد آن را در بین پرستاران مهیا نمایند.

### نتیجه گیری

در یک نتیجه گیری کلی می توان گفت، دلبستگی شغلی در پرستاران که بخش بزرگی از سیستم سلامت را به خود اختصاص داده اند، اهمیت زیادی دارد؛ زیرا عدم دلبستگی شغلی آنها نه تنها آسیب های فراوان مالی و غیرمالی را متوجه سازمان های سلامت می نماید، بلکه ایفای نامناسب وظایف شغلی در مورد بیماران مراجعه کننده به بیمارستان ها، در ایجاد خسارت های جبران ناپذیر بر پیکره اجتماع، تاثیر مهمی خواهد داشت. علاوه بر آن، پیامدهای دلبستگی شغلی از طریق کاهش فرسودگی و افزایش کیفیت زندگی کاری، پرسنل پرستاری را بهره مند خواهد ساخت.

### منابع

1. Cartwright S & Holmes N. The meaning of work: The challenge of regaining employee engagement and reducing cynicism. *Human Resource Management Review* 2006 Jun; 16(2): 199-208.
2. Hakanen JJ, Perhoniemi R & Toppinen Tanner S. Positive gain spirals at work: From job resources to work engagement, personal initiative and work-unit innovativeness. *Journal of Vocational Behavior* 2008 Aug; 73(1): 78-91.
3. Kahn WA. Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal* 1990 Dec; 33(4): 692-724.
4. Schaufeli W, Salanova M, Gonzalez Roma V & Bakker A. The measurement of engagement and burnout: a confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies* 2002; 3(1): 71-92.

5. Richman A. Everyone wants an engaged workforce how can you create it? *Workspan* 2006; 49(1): 36-9.
6. Kane RL, Shamliyan TA, Mueller C, Duval S & Wilt TJ. The association of registered nurse staffing levels and patient outcomes: systematic review and meta-analysis. *Medical Care* 2007 Dec; 45(12): 1195-204.
7. Estabrooks CA, Midodzi WK, Cummings GG, Ricker KL & Giovannetti P. The impact of hospital nursing characteristics on 30-day mortality. *Nursing Research* 2005; 54(2): 74-84.
8. Cho J, Laschinger HK & Wong C. Workplace empowerment, work engagement and organizational commitment of new graduate nurses. *Nursing Leadership* 2006 Sep; 19(3): 43-60.
9. Laschinger HK, Wong CA & Greco P. The Impact of Staff Nurse Empowerment on Person-Job Fit and Work Engagement/Burnout. *Nurs Admin Q* 2006; 30(4): 358-67.
10. Spence Laschinger HK, Leiter M, Day A & Gilin D. Workplace empowerment, incivility, and burnout: impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. *Journal of Nursing Management* 2009 Apr; 17(3): 302-11.
11. Louison CP. Convergent And Discriminant Validity of Employee Engagement[Thesis]. San Diego: Alliant International University Marshall Goldsmith, School of Management; 2007.
12. Qiumei Xu. A predictive model of Employee Self Development: The effects of individual and contextual variables[Thesis]. Irvine: University of California; 2007.
13. Keller Unger JL. Exploring a Model of Skillful Engagement in Nursing Practice[Thesis]. The University of Texas, School of Nursing at Houston; 2008.
14. Saks AM. Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology* 2006; 21(7): 600-19.
15. Simpson MR. Engagement at work: A review of the literature. *International Journal of Nursing Studies* 2009 Jul; 46(7): 1012-24.
16. Freney YM & Tiernan J. Exploration of the facilitators of and barriers to work engagement in nursing. *International Journal of Nursing Studies* 2009 Dec; 46(12): 1557-65.
17. Leiter MP, Gascon S & Martinez Jarreta B. Making Sense of Work Life: A Structural Model of Burnout. *Journal of Applied Social Psychology* 2010; 40(1): 57-75.
18. Hakanen J, Bakker AB & Schaufeli WB. Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology* 2006 Jan; 43(6): 495-513.
19. Bakker AB, Emmerikvan HV & Euwema MC. Crossover of Burnout and Engagement in Work Teams. *Work and Occupations* 2006; 33(4): 464-89.
20. Du Plooy J & Roodt G. Work engagement, burnout and related constructs as predictors of turnover intentions. *SAJIP* 2010; 36(1): 910-13.

# Work Engagement & Effective Factors Among Nurses In General Teaching Hospital Of Shiraz University Of Medical Sciences

Keshtkaran Ali<sup>1</sup>(Ph.D) - Kavosi Zahra<sup>2</sup>(Ph.D) - Gholipour Ariyan<sup>3</sup>(Ph.D) - Sohrabi Zadeh Sanaz<sup>4</sup>(MSc.) - Sharafi Zahra<sup>5</sup>(MSc.)

1 Associate Professor, Health Management and Economics Department, School of Management & Medical Information Sciences, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran

2 Assistant Professor, Health Management and Economics Department, School of Management & Medical Information Sciences, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran

3 Associate Professor, Human Resource Management Department, School of Management, Tehran University, Tehran, Iran

4 Ph.D Student in Health Disasters and Emergencies, School of Management & Medical Information Sciences, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

5 Master of Sciences in Biostatistics, Biostatistics Department, School of Medicine, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran

## Abstract

Received : Des 2011

Accepted : Jun 2012

**Background and Aim:** Work engagement is defined as a positive, fulfilling, work-related state of mind that is characterized by vigor, dedication, and absorption. Since the quality of care delivery to patients depends on nurse's practices, the objective of this study was to determine work engagement & its effective factors among nurses of general hospitals of Shiraz University of Medical Sciences.

**Materials and Methods:** This cross sectional study was performed among 273 in-patient nurses of Namazi and Faghihi hospitals using 2 stages of sampling. Our questionnaire was validated by experts opinions and Cronbach's alpha index (86%). Descriptive statistics and correlation tests were used for the analysis of data by SPSS.

**Results:** According to the results obtained, mean work engagement was  $58.95 \pm 10.51$  and there was a significant correlation between work engagement and organizational – supervisor support, organizational justice, job characteristics, reward & recognition, organizational citizenship behavior, organizational commitment, job satisfaction, turnover(  $p < 0.05$ ). The relationship between work engagement and reward was the strongest( $r=0.512$ ).

**Conclusion:** The results imply the importance of work engagement and its related factors. Nurses are one of the biggest health system groups, and their burnout disadvantages hospitals and community. Thus, work engagement should be noticed in all policy-making related to nurses.

**Key words:** Work Engagement, General Hospitals, Nurses

\* Corresponding Author:

Sohrabi Zadeh Sanaz ;

E -mail:

S\_sohrabizadeh@razi.tums.ac.ir