

عجین شدن با شغل در پرستاران و تأثیر آن بر رفتار شهروندی سازمانی: نقش میانجی‌گری رضایتمندی شغلی

اکبر بهمنی^۳

رضا زارع^۲

*علیرضا فتحی زاده^۱

چکیده

زمینه و هدف: رفتار شهروندی سازمانی نقش مهمی در ارائه‌ی اثربخش کالاها و خدمات به ارباب رجوعان و مشتریان داخل و خارج سازمان دارد و از طریق بهبود در استفاده‌ی بهینه از منابع موجب بهبود عملکرد و افزایش بهره‌وری در سازمان می‌شود. هدف از این پژوهش بررسی تأثیر عجین شدن با شغل بر رفتار شهروندی سازمانی با تبیین نقش میانجی‌گری رضایتمندی شغلی است.

روش بررسی: این پژوهش یک مطالعه توصیفی-همبستگی از نوع مقطعی است و از روش تحلیل مدلیابی معادلات ساختاری با کمک نرم افزار smart-pls7 بهره می‌برد. در این پژوهش از سه پرسشنامه‌ی استاندارد با مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت به منظور جمع آوری داده‌ها استفاده شد. نمونه‌ی آماری این تحقیق را ۱۹۵ نفر از پرستاران شاغل در بیمارستان‌های شهرستان سیرجان در سال ۱۳۹۵ تشکیل می‌دادند که این تعداد نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه بندی شده و به کارگیری فرمول کوکران بدست آمد.

یافته‌ها: نتایج این پژوهش نشان داد که رابطه مستقیم و معنی‌داری به مقدار ۰/۴۴ در سطح خطای ۰/۰۱ میان عجین شدن با شغل و رفتار شهروندی سازمانی در میان پرستاران این پژوهش وجود دارد. همچنین نتایج از وجود اثر میانجی‌گری رضایتمندی شغلی در رابطه میان عجین شدن با شغل و رفتار شهروندی سازمانی حکایت دارد و رابطه میان رضایتمندی شغلی و رفتار شهروندی به مقدار ۰/۱۹ در سطح خطای ۰/۰۵ در جامعه آماری این پژوهش یافت شد.

نتیجه‌گیری کلی: عجین شدن پرستاران با شغل‌شان منجر به افزایش رضایتمندی شغلی از یک طرف و افزایش خود باوری آنها شده و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی را در شغل‌شان موجب می‌شود. دغدغه دستیابی به اهداف و ارزش‌های سازمانی برای پرستاران و عجین شدن با شغل موجب می‌شود که آنها از شغل خود لذت ببرند و گذشت و ایثار بیشتری از خود بروز دهند.

کلید واژه‌ها: پرستاری، عجین شدن با شغل، رفتار شهروندی سازمانی، رضایتمندی شغلی

تاریخ دریافت: ۹۶/۸/۲۰

تاریخ پذیرش: ۹۶/۱۱/۲۱

۱. استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده علوم اجتماعی و اقتصاد، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. (*نویسنده مسئول)

۰۹۱۳۱۴۵۷۶۴۹ .Email: A_fathii@yahoo.com

۲. استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده علوم اجتماعی و اقتصاد، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

۳. استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده علوم اجتماعی و اقتصاد، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

مقدمه

گردانندگان اصلی سازمان‌ها در دنیای امروز انسان‌ها هستند که با جان بخشیدن به کالبد سازمان‌ها تحقق هدف‌های سازمانی را میسر می‌سازند. بدون انسان، سازمان بی‌معنی است و مدیریت امری موهوم است^(۱). نیروی حیاتی سازمان‌های خدماتی کارکنان آن، بویژه کارکنان عملیاتی هستند که بطور مستقیم با مشتریان و ارباب رجوعان در ارتباط‌اند^(۲). یکی از مهارت‌هایی که می‌تواند به کارکنان در راه ارائه اثربخش خدمات کمک کند رفتار شهروندی سازمانی (Organizational Citizenship Behavior) است. این مقوله به رفتارهای فردی اشاره دارد که برخاسته از بصیرت افراد می‌باشد و به طور صریح و مستقیم از طریق سیستم رسمی پاداش، تشویق نمی‌شوند اما کارایی و اثربخشی سازمان را ارتقا می‌دهند^(۳). رفتار شهروندی سازمانی از طریق اثرگذاری بر عوامل درونی سازمان از قبیل جو سازمانی، بهبود روحیه، افزایش تعهد سازمانی، کاهش نیت ترک شغل، کاهش غیبت و رفتارهای مخرب شغلی و نیز با تأثیرگذاری بر بهبود عوامل برون سازمانی مانند رضایت مشتری، کیفیت خدمات و وفاداری مشتریان موجب کیفیت عالی در عملکرد کارکنان می‌شود^(۴).

یکی از متغیرهایی که پیش‌بینی می‌شود با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه دارد عجزین شدگی با شغل (Job Involvement) است^(۵). عجزین شدن با شغل عبارت است از یک حالت ذهنی مثبت و رضایت بخش مرتبط با شغل که همراه با ویژگی‌هایی چون سرزندگی و شور در کار، از خودگذشتگی و شیفتگی نسبت به کار معرفی و شناسایی می‌شود. افرادی که با شغل خود عجزین می‌شوند در شغل پر انرژی و فعال بوده، به طور مثبت با شغل خود ارتباط برقرار نموده و احساس نوعی کارآموزی در شغل خود دارند^(۶) به اعتقاد Schaufeli و همکاران، برای عجزین شدگی در شغل سه بعد نیرومندی (سطح انرژی، تلاش، پشتکار و میل به تلاش در انجام وظایف شغلی)، وقف خود (احساس علاقه‌مندی و افتخار شاغل درباره

شغل خود) و جذب (توجه فرد به وظایف شغلی خود در حین کار که منجر به فراموشی مشکلات شخصی فرد می‌شود) در نظر گرفته می‌شوند^(۷). عجزین شدن با شغل هم بر فرد و هم بر سازمان اثر می‌گذارد. از دید سازمانی عجزین شدن با شغل به عنوان کلیدی برای گشودن انگیزش کارمند و افزایش تولید و از دید فردی کلیدی برای بهبود عملکرد، رشد فردی و رضایت در محل کار محسوب می‌شود^(۸). عجزین شدن با کار، اعتقاد هنجاری درباره ارزش کار در زندگی شخصی و ارزش قائل شدن ذاتی برای کار است. عجزین شدن با شغل میزان علاقه و اشتغال فرد به کار به لحاظ ذهنی، شناختی و روانشناختی و اهمیت خاص شغل برای وی است؛ وقتی فرد با کار خود عجزین می‌شود از کار خود لذت می‌برد و خسته نمی‌شود^(۹).

رضایتمندی شغلی (Job Satisfaction) مجموعه‌ای از احساسات و باورهاست که افراد در مورد شغل خود دارند. رضایت شغلی عاملی مهم در موفقیت شغلی است که موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌شود^(۱۰). رضایت شغلی، احساس خرسندی و خشنودی است که فرد از کار خود دارد و لذتی که از آن می‌برد و در پی آن، به شغل خود دل‌گرمی و وابستگی پیدا می‌کند. رضایت شغلی حالتی مطبوع، عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی است^(۱۱). از نظر Fisher و Haana، رضایت شغلی عاملی درونی است و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می‌دانند؛ یعنی اگر شغل، لذت مطلوب را برای فرد تأمین کند او از شغلش راضی است. در مقابل، چنانچه شغل رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد، او درصدد تغییر آن بر می‌آید^(۱۲).

پرستاران هنگام کار با افراد عادی مواجه نیستند. دریافت کنندگان خدمات پرستاری بیمارانی هستند که درد و مشکل دارند، پس پرستار با مشکلات جسمی، روحی و روانی زیادی درگیر است و گاه با بیمارانی مواجه می‌شود که همراهانش هم برانگیخته شده و ممکن است خشونت

این رفتار را تسهیل کنند؟ و عوامل درون و برون سازمانی محرک رفتار شهروندی سازمانی چیستند؟ همچنین این پژوهش با هدف تعیین روابط ساختاری میان عجین شدن با شغل، رضایتمندی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در میان پرستاران انجام شده است.

نتایج پژوهش Zopiatis و همکاران، نشان داده است که ارتباط مستقیم و معنی‌داری بین عجین شدگی با شغل، تعهد عاطفی و هنجاری و رضایت شغلی وجود دارد^(۱۳). Taştan و Türker، نیز اثبات کردند که بین فرهنگ سازمانی و عجین شدگی شغلی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد^(۱۴). Yeh در پژوهشی نشان داد که بین مشارکت، رضایت شغلی و عجین شدگی شغلی رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد^(۱۵). بررسی عوامل مؤثر بر عجین شدگی شغلی در یک پژوهش نشان داد که عوامل منفی نگری نسبت به شغل، سن، تجربه زندگی و تجربه شغلی باعث کاهش عجین شدگی با شغل می‌شوند. همچنین متغیرهای صلاحیت حرفه‌ای و آموزش کارکنان به طور مستقیم بر عجین شدگی با شغل تأثیر مثبت می‌گذارند^(۱۶). Kim و Miao پژوهشی با هدف بررسی رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی انجام دادند. نتایج پژوهش نشان داد که بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد و این رابطه در مردان نسبت به زنان قوی‌تر است^(۱۷).

Kukbirak به نقل از حسن‌زاده و سفیدکار، در مطالعه‌ی خود به این نتیجه رسید که رضایت شغلی، رابطه‌ای را بین رهبری تحول‌گرا و رفتار شهروندی سازمانی ایجاد نمی‌کند^(۱۸). Laschinger و همکاران در پژوهشی با هدف بررسی رابطه بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و تمایل نداشتن به ترک سازمان با عجین شدگی شغلی پرستاران کانادایی به این نتیجه دست یافتند که بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و تمایل نداشتن به ترک سازمان با عجین شدگی شغلی رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد. همچنین نتایج تحقیق آنها نشان داد که عجین

کلامی و فیزیکی از خود نشان دهند. پرستاران با عوامل بیماری‌زای خطرناک و واگیردار مواجه‌اند و احتمال هر گونه خطری برای این افراد وجود دارد. این موارد را باید به سختی شیفت‌های طولانی و بار زیاد کاری اضافه کرد. با توجه به اینکه پرستاران در بیمارستان‌ها و مراکز درمانی در صف اول ارائه خدمات بهداشتی و سلامت به جامعه هستند، عجین شدن با شغل عامل مهمی در نحوه‌ی عملکرد و ارائه خدمات بهتر به بیمار و بروز رفتار شهروندی سازمانی از جانب پرستار است و رفتار شهروندی سازمانی عامل مهم تضمین کیفیت در این بخش است که رضایتمندی پرستاران از شغل‌شان می‌تواند تأمین‌کننده آن باشد. اگر پرستار با شغل خود عجین باشد و از اجرای وظایف خود برانگیخته شود می‌تواند به بهترین نحو ممکن به بیماران خدمات رسانی کند و این امر به بیمار درک دریافت بالاترین خدمات رفاه و بهزیستی جسمی، معنوی، اجتماعی، عاطفی و روانی را می‌دهد که این همان رفتار شهروندی سازمانی است. با توجه به گستردگی گروه پرستاری در مراکز بهداشتی، درمانی و آموزشی کشور، توجه به خواسته‌ها و بهبود شرایط شغلی آنان در واقع توجه به بهداشت و سلامت جامعه است. از طرفی نیز سختی کار و خستگی ناشی از آن، تأثیر عمیقی در فرسایش جسم و روح پرستاران دارد. همچنین نفس کار کردن در بیمارستان و ارتباط مداوم با بیمار، به خصوص در برخی بخش‌ها، به شدت روحیه پرستاران را تضعیف کرده و آنها را افسرده و غمگین می‌کند. همچنین نتایج مطالعات پژوهشگران نشان داده است که این قشر اغلب رضایت زیادی از شغل خود به خصوص حقوق، مزایا و مدت زمان کاری ندارند.

با توجه به اینکه وظیفه مهم مراکز درمانی و به تبع آن پرستاران به عنوان مهم‌ترین کارکنان این مراکز ارائه اثربخش خدمات به بیماران است این پژوهش به دنبال پاسخگویی به این سوال‌هاست که: چه عواملی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی در پرستاران مؤثر هستند؟ عجین شدن با شغل و رضایتمندی شغلی چگونه می‌تواند بروز

ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش سه پرسشنامه است که عبارتند از: پرسشنامه عجین شدن با شغل Schaufeli و Bakker^(۲۵)، پرسشنامه رفتار شهروندی Padsakoff^(۲۶) و پرسشنامه رضایت شغلی Minnesota^(۲۷). انتخاب پرسشنامه‌های استاندارد برای اجرای پژوهش تأکیدی بر روایی صوری و محتوایی ابزار تحقیق است. پرسشنامه‌ها میان تمامی پرستاران سه بیمارستان پخش و در نهایت پس از جمع‌آوری و تعدیل، تعداد ۱۸۶ پرسشنامه آماده تحلیل شد. این پرسشنامه‌ها جمعاً دارای ۴۰ سوال با مقیاس درجه بندی پنج گزینه‌ای لیکرت که دارای گزینه‌های «کاملاً موافقم با امتیاز پنج، موافقم با امتیاز چهار، ممتنع با امتیاز سه، مخالفم با امتیاز دو و کاملاً مخالفم با امتیاز یک» بودند. همچنین روایی ابزار سنجش بر اساس معیار AVE بیان شده است که در قسمت یافته‌های تحقیق ارائه خواهد شد. برای محاسبه پایایی پرسشنامه‌ها، از محاسبه ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که مقدار این ضریب برای پرسشنامه عجین شدن با شغل ۰/۸۲، برای رفتار شهروندی سازمانی ۰/۸۴ و برای رضایتمندی شغلی ۰/۷۸ محاسبه شده است و چون مقدار این ضرائب از ۰/۷۰ بزرگتر هستند نشان از پایایی مناسب پرسشنامه‌های این پژوهش دارد. در این مطالعه از روش‌های آمار توصیفی نظیر جداول توزیع فراوانی مطلق و میانگین جهت بررسی و مقایسه اطلاعات جمع‌آوری شده با کمک نرم افزار SPSS نسخه ۲۲ و در بخش آمار استنباطی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون همبستگی و همچنین الگوسازی معادلات ساختاری از نرم افزار Smart-PLS7 استفاده شد.

یافته‌ها

در این تحقیق، ۱۴۹ نفر از شرکت کنندگان دارای تحصیلات کارشناسی (۸۰ درصد) و ۳۷ نفر دارای تحصیلات کارشناسی ارشد (۲۰ درصد)؛ ۳۸ نفر دارای سابقه خدمت کمتر از پنج سال (۲۰/۴۳ درصد)، ۶۴ نفر دارای سابقه خدمت شش تا ۱۰ سال (۳۴/۴ درصد)، ۸۰

شدگی شغلی پرستاران، قویترین علت تمایل نداشتن به ترک سازمان توسط آنها بوده است^(۱۹). در پژوهش Mehboob و Bhutto رضایتمندی شغلی، پیش بینی کننده‌ای ضعیفی برای رفتار شهروندی سازمانی بود و تنها بر ابعاد نوع دوستی و تواضع تأثیری به نسبت پایین داشت^(۲۰).

Lamborn با هدف بررسی تأثیر انگیزش در رضایت شغلی مدیران دانشکده‌های پرستاری دریافتند که در مدیرانی که سابقه طولانی در مدیریت اجرایی داشته و با دانشگاه‌ها و مدارس پرستاری همکاری زیادی داشتند، رابطه مستقیمی بین انگیزش و رضایت شغلی آنها مشاهده شد. همچنین انگیزش، پیشگویی کننده مهمی از رضایت شغلی بود^(۲۱). Foote و Li-pingtang^(۲۲)، و زین‌آبادی^(۲۳) و اسماعیلی مقدم و همکاران^(۲۴)، در تحقیق خود بیان نمود که رضایت شغلی می‌تواند به طور مستقیم و غیرمستقیم از طریق نقش میانجی‌گری تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر داشته باشد.

روش بررسی

این مطالعه با کد ۲۰۳۲۱۲۸۰۹۴۱۰۱۲، پژوهشی توصیفی از نوع پیمایشی- مقطعی است که در سال ۱۳۹۵ انجام شد. جامعه آماری آن را تمام پرستاران (زن و مرد) شاغل در بیمارستان‌های شهرستان سیرجان که به تفکیک عبارتند از بیمارستان آیت الله کاشانی ۶۰ نفر، دکتر غرضی ۱۸۰ نفر و امام رضا (ع) ۱۵۵ نفر، تشکیل می‌دهند. روش نمونه‌گیری در این پژوهش تصادفی طبقه بندی شده است، به این طریق که هر کدام از بیمارستان‌ها به عنوان یک طبقه در نظر گرفته شد و پس از مشخص شدن حجم نمونه در هر بیمارستان از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به شیوه‌ی قرعه کشی استفاده گردید. به همین لحاظ به هر کدام از افراد هر طبقه ((بیمارستان)) یک کد داده شد و به صورت قرعه کشی افراد نمونه برای پاسخ به سؤالات انتخاب شدند. حجم نمونه آماری تحقیق با به کارگیری فرمول کوکران ۱۹۵ نفر به دست آمد.

مجرد و نیز ۱۳۱ نفر (۷۰/۴۴ درصد) زن و ۵۵ نفر (۲۹/۵۶ درصد) مرد بودند. همچنین جدول شماره ۱، آماره‌های توصیفی مربوط به پرسشنامه‌های پژوهش را بیان می‌کند.

نفر دارای سابقه خدمت ۱۰ تا ۱۴ سال (۴۳/۰۲ درصد) و چهار نفر دارای سابقه خدمت بیشتر از ۱۴ سال (۲/۱۵ درصد) بودند و همچنین از شرکت کنندگان این پژوهش ۱۴۰ نفر (۷۵/۲۶ درصد) متأهل و ۳۷ نفر (۲۴/۷۴ درصد)

جدول شماره ۱: آمار توصیفی شاخص‌های پرسشنامه‌های پژوهش

رفتار سازمانی شهروندی	رضایت شغلی	عجین شدن با شغل	
۳/۶۷	۳/۶۵	۳/۶۳	میانگین
۰/۵۰	۰/۵۴	۰/۴۹	انحراف معیار
۰/۲۵	۰/۲۹	۰/۲۴	واریانس
۲/۲۷	۲	۱	مینیمم
۴/۸	۴/۷۹	۵	ماکزیمم

برازش مدل تحلیلی پژوهش

برای بررسی برازش بخش مدل‌های اندازه‌گیری الگوی تحلیلی در این پژوهش از سه معیار پایایی، روایی همگرا و روایی واگرا استفاده شد. در پژوهش حاضر همانطور که در جدول شماره ۳ بیان شده است، نتایج ضریب آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا و واگرا آورده شده است که با توجه به حدود گفته شده برای هر سه معیار موجود در جدول شماره ۳، نتیجه می‌گیریم که مقدار ضرایب AVE، آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی واگرا برای تمامی سازه‌های پژوهش مورد قبول است. مقدار جذر AVE متغیرهای مکنون در پژوهش حاضر از مقدار همبستگی میان متغیرهای مکنون بیشتر است از این رو می‌توان گفت که در مدل فوق، سازه‌ها (متغیرهای مکنون) در مدل، تعامل بیشتری با سوالات خود دارند تا با سازه‌های دیگر. به بیان دیگر روایی واگرایی مدل در حد مناسبی است (در جدول شماره ۳ برای خلاصه کردن نتیجه فقط اعداد قطر اصلی ماتریس آورده شده است).

در این پژوهش تعداد نمونه‌ها با توجه به حجم جامعه آماری بسیار پایین‌تر از پیش فرض‌های پیشنهاد شده برای اجرای روش مدل‌یابی معادلات ساختاری کوواریانس محور است، همچنین با توجه به تخطی توزیع داده‌ها از نرمال بودن با توجه به نتایج جدول شماره ۲ و معنی‌دار شدن آزمون Kolmogorov-Smirnov، زمینه استفاده از نرم افزار Smart-PLS7 و نسل دوم مدل سازی معادلات ساختاری واریانس محور را در تحلیل داده‌های این پژوهش فراهم کرده است.

جدول شماره ۲: توزیع نرمال متغیرها

متغیرها	مقدار آماره K-S	سطح معنی‌داری
رضایت شغلی	۰/۰۸۸	۰/۰۰۱
عجین شدن با شغل	۰/۰۷۱	۰/۰۲۳
رفتار شهروندان سازمانی	۰/۱۰۱	۰/۰۰

در پژوهش حاضر مقدار بار عاملی سوال ۱ سازه انرژی گرفتن (x1)، سوال ۱۴ سازه جذب شدن (x3) و سوال ۵ سازه وجدان کاری (z2) کمتر از ۰.۴ بود که موجب حذف این سوالات از ادامه تحلیل‌ها شد.

جدول شماره ۳: نتایج برازش مدل تحلیل پژوهش

عنوان در مدل	AVE > 0.5	ضریب آلفای کرونباخ (Alpha > 0.7)	ضریب پایایی ترکیبی (Alpha > 0.7)	روایی واگرا
انرژی گرفتن (x1)	۰/۶۶۱	۰/۸۵	۰/۹	۰/۸۱۳
وقف شدن (x2)	۰/۷۰۴	۰/۸۸	۰/۹۲	۰/۸۳۹
جذب شدن (x3)	۰/۶۰۹	۰/۸۳	۰/۸۸	۰/۷۸
پرداخت (y1)	۰/۷۹	۰/۸۶	۰/۹۱	۰/۸۹
نوع شغل (y2)	۰/۷۷	۰/۹	۰/۹۳	۰/۸۸
پیشرفت شغلی (y3)	۰/۷۵۹	۰/۸۴	۰/۹	۰/۸۷
جو سازمانی (y4)	۰/۸۲۳	۰/۷۸	۰/۹	۰/۹
سبک رهبری (y5)	۰/۵۸۷	۰/۷۳۳	۰/۸۴	۰/۷۶
شرایط فیزیکی (y6)	۰/۶۵	۰/۷۳	۰/۸۴	۰/۸
نوع دوستی (z1)	۰/۶۸	۰/۷۵	۰/۸۶	۰/۸۲
وجدان کاری (z2)	۰/۹۴	۰/۹۳	۰/۹۶	۰/۹۶
جوانمردی (z3)	۰/۷۵	۰/۸۳	۰/۹	۰/۸۶
رفتار مدنی (z4)	۰/۵۴	۰/۶	۰/۷۸	۰/۷۳
ادب و ملاحظه (z5)	۰/۶۲	۰/۶۷	۰/۸۲	۰/۷۸

در بررسی برازش مدل ساختاری الگوی تحلیل تحقیق، ضرایب معنی داری Z (مقادیر t-value) بررسی می شود. جدول شماره ۴ نشان می دهد که برازش مدل ساختاری با توجه به این که مقدار t متغیرهای مدل از ۱/۹۵ بیشتر است در سطح خطای ۰/۰۱ مورد تایید قرار می گیرد.

جدول شماره ۴: برازش مدل ساختاری الگوی تحلیلی پژوهش

سازه های مستقل	سازه های وابسته	ضریب مسیر (β)	مقدار t
رضایت شغلی	رفتار شهروندان	۰/۱۹۶	۲/۰۰۶
عجین شدن با شغل	سازمانی	۰/۴۴۸	۴/۸۰۱
عجین شدن با شغل	رضایت شغلی	۰/۶۳۳	۵/۳۰۵

یکی دیگر از آزمون های ارزیابی مدل اندازه گیری و ساختاری، آزمون بررسی کیفیت آنها است. کیفیت مدل اندازه گیری توسط شاخص اشتراک یا روایی متقاطع (Cv Com) و کیفیت مدل ساختاری توسط شاخص اعتبار

حشو یا افزونگی (Cv Red) محاسبه می شود. چنانچه این شاخص ها مقدار بالاتر از ۰/۳۵ را نشان دهند مدل اندازه گیری و ساختاری از کیفیت لازم برخوردار هستند. نتایج حاصل از این آزمون ها برای شاخص روایی متقاطع مقدار ۰/۶۲ و برای اعتبار افزونگی مقدار ۰/۳۲۷ بود که نشان از کیفیت مطلوب مدل های اندازه گیری و مدل ساختاری این پژوهش دارد.

مدل تحلیلی تحقیق شامل هر دو بخش مدل اندازه گیری و مدل ساختاری می شود و با تأیید برازش آن، بررسی برازش در یک مدل کامل می شود. برای بررسی برازش مدل کلی تنها یک معیار به نام (Goodness of Fit) GOF وجود دارد. مقدار معیار GOF در مدل نهایی پژوهش معادل ۰/۵۳ بدست آمد که نشان دهنده برازش قوی مدل تحلیلی تحقیق است.

جدول شماره ۵: نتایج آزمون فرضیه‌ها*

نتیجه	P**	مقدار t	ضریب رگرسیونی	فرضیه‌ها
تأیید	۰/۰۰۰	۴/۸۰۱	۰/۴۴۸	عجین شدن با شغل رابطه معنی داری با رفتار شهروندی سازمانی دارد.
تأیید	۰/۰۰۰	۵/۳۰۵	۰/۶۳۳	عجین شدن با شغل رابطه معنی داری با رضایت شغلی دارد.
تأیید	۰/۰۰۰	۲/۰۰۶	۰/۱۹۶	رضایت‌مندی شغلی رابطه معنی داری با رفتار شهروندی سازمانی دارد.

* آزمون فرضیه‌ها

** سطح معنی داری $p < ۰/۰۵$

با توجه به جدول شماره ۵ و آزمون فرضیات پژوهش، مشاهده می‌شود که فرضیات پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد مورد بررسی قرار گرفته شده است. در توضیح آزمون فرضیات باید گفت که با توجه به مقدار بحرانی (t) که برای تمامی فرضیات دارای مقدار بیش از ۱/۹۶ است و مقدار (p) که کمتر از سطح خطای ۰/۰۵ است، در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیات پژوهش مورد بررسی قرار گرفته‌اند. لذا با توجه به جدول شماره ۵، می‌توان گفت که در سطح اطمینان ۹۵ درصد عجین شدن با شغل با ضریب رگرسیونی ۰/۴۴ و مقدار t ۴/۸۰۱ رابطه مثبت و معنی‌داری با رفتار شهروندی سازمانی دارد. عجین شدن با شغل با ضریب رگرسیونی ۰/۶۳ و مقدار t ۵/۳۰۵ رابطه مثبت و معنی‌داری با رضایت‌مندی شغلی پرستاران دارد. رضایت‌مندی شغلی پرستاران با ضریب رگرسیونی ۰/۱۹ و مقدار t ۲/۰۰۶ رابطه مثبت و معنی‌داری با رفتار شهروندی سازمانی پرستاران دارد.

با توجه به این که رابطه میان عجین شدن با شغل و رضایت‌مندی شغلی در سطح اطمینان ۹۹ درصد و رابطه میان رضایت‌مندی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در سطح اطمینان ۹۵ درصد مورد تأیید قرار گرفت می‌توان این گونه نتیجه‌گیری کرد که میان عجین شدن با شغل و رفتار شهروندی سازمانی از طریق رضایت‌مندی شغلی رابطه معنی‌داری در سطح خطای ۰/۰۵ وجود دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین عجین شدن شغل با رفتار شهروندی سازمانی و نقش میانجی‌گری

رضایت‌مندی شغلی صورت گرفت. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که رابطه معنی‌داری بین متغیرهای تحقیق وجود دارد. در راستای تبیین این یافته‌ها در ارتباط با فرضیه اصلی تحقیق می‌توان بیان داشت، پرستارانی که وجدان کاری بیشتری دارند و ذهن آن‌ها مدام درگیر حل مشکلات بیماران است و همیشه دغدغه دستیابی به اهداف و ارزش‌های سازمان خود را دارند با شغل خود عجین شده‌اند که باعث می‌شود از شغل خود لذت بیشتری ببرند و تمایل آن‌ها به گذشت و ایثار و جوانمردی در شغل‌شان بیشتر می‌شود. مشارکت دادن و درگیر ساختن پرستاران منجر به افزایش رضایت شغلی از یک طرف و افزایش خود باوری آن‌ها شده و در نتیجه باعث بروز رفتارهای شهروندی از آن‌ها در حوزه مرتبط با وظایف‌شان می‌شود و رفتارهای داوطلبانه را از خود بیشتر بروز می‌دهند. همچنین در ارتباط با رابطه بین عجین شدن با شغل و رفتار شهروندی سازمانی می‌توان این گونه بیان کرد که در شغل پرستاری افراد عجین شده با شغل خود پر انرژی و فعال هستند و تمام توان خود را برای کمک به هم‌نوعان خود صرف می‌کنند و از این جهت به طور مثبت با شغل خود ارتباط برقرار می‌نمایند. این افراد در شغل خود پیگیر بوده و نوعی حالت شناختی احساسی شفاف نسبت به شغل دارند. در نتیجه بدون این که حتی خودشان متوجه باشند رفتارهایی فراتر از نقش و وظیفه خود در جهت کمک به مراجعه‌کنندگان ایفا می‌کنند. این یافته‌ها با یافته‌های لنگری و همکاران^(۲۸)، پوربهبلول و همکاران^(۲۹)، سیدجوادین و همکاران^(۳۰)، Koyuncu و همکاران^(۶) همخوانی دارد.

پژوهشی که در یک واحد تولیدی انجام دادند دریافتند که رابطه معنی‌داری میان رضایت شغلی با عجزین شدن با شغل وجود داشت. نیکخواه و همکاران در پژوهشی که در یکی از شرکت‌های قطعه ساز خودرو انجام دادند، بیان نمودند که میان رضایت شغلی و عجزین شدن شغلی کارکنان نیز رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. رستگار و همکاران، در پژوهشی که در شعب بانک ملت شهرستان بابل انجام دادند دریافتند که عجزین شدن و رضایت شغلی، رابطه‌ای منفی و معنی‌دار با تمایل به ترک خدمت دارند. همچنین، عجزین شدن با شغل، رابطه مثبت و معنی‌داری با رضایت شغلی کارکنان دارد. بنابراین با توجه به یافته‌ها می‌توان اینگونه استنباط نمود که هر چند عجزین شدن با شغل یک ویژگی فردی است ولی از عوامل سازمانی هم تأثیر می‌پذیرد. نیازهای فردی، تصویر سازمانی مناسب و شخصیت بیرونی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بر عجزین شدن با شغل تأثیر می‌گذارند. عجزین شدن پرستاران با شغل‌شان به آنها کمک می‌کند که با مشکلات فردی و سازمانی به نحو مؤثری برخورد نمایند. از طرفی هر چقدر که پرستاران نسبت به شغلشان عجزین شوند انگیزه بیشتری را نسبت به انجام وظایف شغلی از خود نشان خواهند داد و مسئولیت‌های خود را به نحو مثمرتری انجام می‌دهند که در نهایت منجر به افزایش رضایت کاری و کاهش ترک خدمت آنها می‌شود. از طرفی؛ زمانی که پرستاران نسبت به شغل خود تعهد داشته باشند سعی در انجام بهتر وظایف دارند و با حضور به موقع در محل کار و خوش‌بینی و اعتماد به آینده علاوه بر ارتقاء موقعیت شغلی خود سبب افزایش بهره‌وری بیمارستان و کسب رضایت مراجعه‌کنندگان به بیمارستان می‌شوند. در نتیجه می‌توان بیان نمود که عجزین شدن با شغل با رفتار شهروندی سازمانی پرستاران رابطه معنی‌داری دارد و وجود رضایت شغلی سبب تقویت و تسهیل این رابطه در بین پرستاران می‌شود.

لنگری و همکاران، در پژوهشی که در میان کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بجنورد انجام دادند دریافتند که عجزین شدن شغلی رابطه معنی‌داری با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دارد. بر این اساس مدیران با طراحی مناسب ابعاد ساختاری و محتوایی سازمان باید زمینه عجزین شدن بیشتر کارکنان با شغل خود را فراهم آورند تا رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتر بروز نماید. پوربهبول و همکاران در پژوهشی که در بانک‌های دولتی شهر تهران انجام دادند دریافتند که رابطه بین عجزین شدن با شغل و رفتار شهروندی سازمانی با وجود سبک مهارگری خودفرمان قوی‌تر می‌شود. سیدجوادین و همکاران در پژوهشی بیان نمودند که بین عجزین شدن با کار پرستاران و تعهد سازمانی آنان از یک طرف و عجزین شدن با کار و بروز رفتارهای شهروندی از طرف دیگر رابطه معنی‌داری وجود دارد. Koyuncu و همکاران بیان نمودند که رابطه بین عجزین شدن با شغل و رضایت شغلی بیانگر این مطلب است که احساس خوشایند ایجاد شده در پرستاران در نهایت باعث می‌شود که آنها توانایی برآورده ساختن تقاضای شغلی خود را داشته باشند. که این امر عجزین شدن با شغل یعنی حضور روانی پرستاران در زمان انجام وظیفه و به تبع آن رضایت شغلی را بوجود می‌آورد. همچنین نتایج پژوهش بیان می‌کند که عجزین شدن با شغل با رضایت‌مندی شغلی پرستاران رابطه معنی‌داری دارد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش‌های کراهی و همکاران^(۳۱)، نیکخواه و همکاران^(۳۲)، Wood و همکاران^(۳۳)، Deepak^(۳۴) همخوانی دارد. صاعدی، در پژوهشی که در شرکت دخانیات ایران انجام داد دریافت که رهبری تغییر به خودی خود نمی‌تواند تأثیر مثبت و معنی‌داری بر تعهد کارکنان به تغییر داشته باشد. آمادگی فرد برای تغییر، رضایت شغلی و عجزین شدن کارکنان با شغل، به عنوان میانجی در رابطه بین رهبری تغییر و تعهد به تغییر عمل می‌کنند. همچنین لازم به ذکر است که بین رضایت شغلی و عجزین شدن با شغل با آمادگی فرد برای تغییر همبستگی مثبتی وجود ندارد. کراهی و همکاران، در

تفویض اختیار و دادن استقلال به پرستاران در برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری در شغل‌شان به منظور کشف علایق و گرایش‌های آنها، پرستاران بیمارستان را برای گزینش جهت ایجاد و بهره‌گیری از دقایق و لحظات زندگی شغلی‌شان توانمند می‌سازد. به وجود آوردن تیم‌های کاری خودگردان می‌تواند موجب توانمندسازی، همچنین خودکنترلی و خود ارزیابی پرستاران و ارائه بهتر خدمات به بیماران شود. درگیری فکری و ذهنی کارکنان پرستاری بیمارستان‌ها سبب تمرکز نکردن آنان جهت انجام وظایف محوله می‌گردد. بنابراین اگر انتظار داریم پرستاران فراتر از وظایف محوله گام بردارند بایستی به لحاظ ذهنی و روحی آماده باشند. از این جهت برطرف کردن دغدغه‌های مختلف پرستاران باید مورد توجه مدیران قرار گیرد.

تعارض منافع: هیچگونه تعارض منافی از سوی نویسندگان گزارش نشده است.

تقدیر و تشکر

نویسندگان بر خود لازم می‌دانند بدین وسیله از مسئولین و پرستاران بیمارستان‌های شهر سیرجان که در انجام این مطالعه آنها را یاری نموده‌اند، تشکر و قدردانی نمایند.

یافته‌های پژوهش حاضر بعضی از مهمترین پیش بینی‌کننده‌های رفتار شهروندی سازمانی پرستاران را مشخص نمود. آگاهی پرستاران از تأثیری که بر سلامتی عمومی و ایجاد نشاط و تندرستی در جامعه دارند به طور چشمگیری باعث شکل‌گیری رفتارهای فراتر از داوطلبانه در پرستاران می‌شود. پس مشخص نمودن نیازهای فردی و سازمانی، اولین گام برای عجین شدن با شغل است. انطباق هر فعالیت با یک نیاز، در حقیقت، زمینه ساز رضایت درونی پرستاران جهت کمک به هموعان در بیمارستان می‌شود. توجه و تأمین نیازهای مادی و بهبود وضعیت معیشت یک اصل مهم ولی فراموش شده در زندگی پرستاران است که جهت ارائه بیش از پیش رفتارهای شهروندی سازمانی پرستاران می‌تواند تأثیرگذار باشد چرا که دغدغه‌های مالی موجب کاهش رضایتمندی شغلی شده و با توجه به مدل پژوهش کاهش رضایتمندی کاهش بروز رفتار شهروندی سازمانی را در پی دارد. با توجه به استرس‌زا بودن محیط کار پرستاران پیشنهاد می‌شود محیط کار را با توجه به شرایط بیمارستان‌ها برای پرستاران شاداب‌تر و جذاب‌تر نمود. برای مثال ارائه‌ی خدماتی مانند وجود مهدهای نگهداری از فرزندان و شیفت‌های کاری متنوع می‌تواند بر بهبود عملکرد پرستاران تأثیرگذار باشد. حفظ خط ارتباط پرستاران بیمارستان با مدیران رده بالا برای انتقال انتقادات و پیشنهادات جهت جذاب نمودن شغل لازم است.

فهرست منابع

1. Alvani S M, Memarzadeh G R. Organizational Behavior: Managing People and Organization, Griffin R W, Moorhead G. 25rd ed. Tehran: Morvarid; 2016: 25-32.
2. Bienstock CC, DeMoranville CW, Smith RK. Organizational citizenship behavior and service quality. *journal of services marketing*. 2003;17(4):357-78.
3. Burns T, Carpenter J. Organizational citizenship and student achievement. *Journal of cross-disciplinary perspectives in education*. 2008;1(1):51-8.
4. Khaef EAA, Nargesian A, Babashahi J. [Investigating the relationship between workaholism and organizational citizenship behavior (Case of: nurses in Tehran City)]. *Transformation Management Journal*. 2012; 4(7): 21-37. Persian
5. Rastegar A, Mosavi Davodi S M, Fartash K. [Investigating the Effects of Job Involvement on Job Satisfaction and Turnover Intentions]. *Iran Public Organization Management* 2013; 1(4): 93-114. Persian

6. Koyuncu M, Burke RJ, Fiksenbaum L. Work engagement among women managers and professionals in a Turkish bank: Potential antecedents and consequences. *Equal Opportunities International*. 2006;25(4):299-310.
7. Schaufeli WB, Martinez IM, Pinto AM, Salanova M, Bakker AB. Burnout and engagement in university students: A cross-national study. *J Cross Cult Psychol*. 2002;33(5):464-81.
8. Brown SP. Job involvement. Rogelberg SG Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology Thousand Oaks: Sage Publications. 2007:397-9.
9. Mudrack PE. Job involvement, obsessive-compulsive personality traits, and workaholic behavioral tendencies. *Journal of Organizational Change Management*. 2004;17(5):490-508.
10. Christen M, Iyer G, Soberman D. Job satisfaction, job performance, and effort: A reexamination using agency theory. *Journal of Marketing*. 2006;70(1):137-50.
11. Murphy G, Athanasou J, King N. Job satisfaction and organizational citizenship behaviour: A study of Australian human-service professionals. *Journal of Managerial Psychology*. 2002;17(4):287-97.
12. Golkari T, Ghamarani A, Salehi H, Arab H. [A Survey to Connection of Occupational Flow and Job Satisfaction in the Personnel of Military Industrial Company]. *Journal Mil Med*. 2013;15(2):143-8. Persian
13. Zopiatis A, Constanti P, Theocharous AL. Job involvement, commitment, satisfaction and turnover: Evidence from hotel employees in Cyprus. *Tourism Management*. 2014;41:129-40.
14. Taştan SB, Türker MV. A Study of the Relationship between Organizational Culture and Job Involvement: The Moderating Role of Psychological Conditions of Meaningfulness and Safety. *Procedia Soc Behav Sci*. 2014;149:943-7.
15. Yeh CM. Tourism involvement, work engagement and job satisfaction among frontline hotel employees. *Annals of Tourism Research*. 2013;42:214-39.
16. Lin Y-C. The effects of job involvement on emergency medical technicians in Taiwan's fire organization. *Safety science*. 2013;59: 227-36.
17. Miao R-T, Kim H-G. Gender as a moderator of the relationship between organizational citizenship behaviors and team effectiveness in China. *Asian Social Science*. 2009;5(10):98.
18. Hassanzadeh Samarin T, Sefidkar S. [The Relationship between Organizational excellence and Organizational Citizenship Behavior. *Management Studies Journal (Improvement and progress)*] 2015; 23(76): 141-55. Persian
19. Laschinger HKS, Almost J, Tuer-Hodes D. Workplace empowerment and magnet hospital characteristics: making the link. *J Nurs Adm*. 2003;33(7/8):410-22.
20. Mehboob F, Bhutto NA. Job satisfaction as a predictor of organizational citizenship behavior a study of faculty members at business institutes. *Interdisciplinary journal of contemporary research in business*. 2012;3(9):1447-55.
21. Lamborn ML. Motivation and job satisfaction of deans of schools of nursing. *J Prof Nurs*. 1991;7(1):33-40.
22. Foote DA, Li-Ping Tang T. Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB) does team commitment make a difference in self-directed teams? *Management Decision*. 2008;46(6):933-47.
23. Zeinabadi H. Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of organizational citizenship behavior (OCB) of teachers. *Procedia Soc Behav Sci*. 2010;5:998-1003.
24. Esmaeili moghadam F, Dousti M, Goudarzi M. [The Relationship between Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior in Employees of Sport and Youth Organization of Mazandaran Province]. *New Trends in Sport Management*. 2013; 1(2): 43-51. Persian
25. Schaufeli W B, Bakker A B. Test manual for the Utrecht Work Engagement Scale, Utrecht University, the Netherlands. 2003. Available from: <http://www.schaufeli.com>
26. West A D. The Impact of Commitment to Supervisor on Justice, Citizenship, and Intention to Leave. Phd Theses. Alliant International University. 2006.

27. Minnesota Satisfaction Questionnaire. Available from: <http://www.uni.edu/butlera/courses/org/msq.htm>
28. Langari M. Soleimanpoor M. Esmaeali Shad B. [Investigating the relationship between job engagement and organizational citizenship behavior of employees of Bojnourd University of Medical Sciences]. *Journal of Health Management* . 2016; 7(2): 91-103. Persian
29. Pourbohlool S. Besharat M A. Sarami Gh R. [Engagement with the job, skills of style and organizational citizenship behavior]. *Contemporary Psychology*. 2013; 7(1): 710-4. Persian
30. Sayed Javadeen S R. Nargesian A. Babashahi J. [Investigating the relationship between engagement with work on behavioral characteristics]. *Prospects for public administration*. 2010; 1(3):47-63. Persian.
31. Korahi S. Gafari K. Asadi Nasab H. Karaeizade A V. The Effect of Job Satisfaction on Organizational Commitment and Job Growth. Third International Accounting and Management Conference. 2015.
32. Nikkhah Farkhani Z. Azmoon Z. Yoosefi Moghadam A R. The Impact of Job Engagement on Relationship Between Service Leadership Style and Employee Job Satisfaction. International Management Conference. 2014.
33. Wood S, Van Veldhoven M, Croon M, de Menezes LM. Enriched job design, high involvement management and organizational performance: The mediating roles of job satisfaction and well-being. *Human relations*. 2012;65(4):419-45.
34. Deepak. Antecedent Value of Professional Commitment and Job Involvement in Determining Job Satisfaction. *Management and Labour Studies*. 2016;41(2):154-64.

Getting involved with The Job among nurses and its effect on Organizational Citizenship Behavior: the Mediating Role of Job Satisfaction

*Fathiizadeh A. PhD¹

Zare R. PhD²

Bahmani A. PhD³

Abstract

Background & Aim: Organizational citizenship behavior has an important role in providing effective products and services for internal and external customers of the organization and by improving effective use of resources it may lead to the improvement of functions and the increase in productivity. The objective of this research is to study the impact of job involvement on the organizational citizenship behavior by exploring the mediating role of job satisfaction.

Materials & Methods: The study is a cross-sectional and descriptive-correlational study, and uses a structural equation model by Smart-PLS-7 software. To collect the data, three standardized questionnaires with a five-point Likert scale were used. The Statistical sample included 195 nurses employed in Sirjan hospitals in 2016, selected by the stratified random sampling approach using Cochran's sampling formula.

Result: The results showed that there was a positive and significant relationship between job involvement and organizational citizenship behavior among the nurses at the error level of 0.01 and $r=0.44$. Furthermore, the results indicated a mediating effect of job satisfaction on the relationship between job involvement and organizational citizenship behavior. Moreover, a relationship between job satisfaction and citizenship behavior was found at the error level of 0.05 and $r=0.19$ in the study population.

Conclusion: Nurses' job involvement leads to their job satisfaction and the increase in their self-esteem and the emergence of organizational citizenship behaviors. The nurses' concerns about achieving their goals and organizational values and their involvement in job lead them to enjoy their job and show more empathy.

Keywords: Nurses, Job Syndrome, Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction

Received: 11 Nov 2017

Accepted: 10 Feb 2018

¹. Assistant Professor, Department of Public Management, Payame Noor University, Tehran, Iran. (*Corresponding Author) Tel: 09131457649 Email: a_fathii@yahoo.com..

². Assistant Professor, Department of Public Management, Payame Noor University, Tehran, Iran.

³. Assistant Professor, Department of Public Management, Payame Noor University, Tehran, Iran.