

بررسی نقش میانجی رضایت شغلی و تعهد سازمانی در ارتباط بین خون گرمی و شایستگی همکاران و قصد جابه‌جایی شغلی پرستاران دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان، سال ۱۳۹۶

ایمان حکیمی^{۱*}، سید محمود حسینی‌امیری^۲، فرزانه سادات حسینی^۳، خلیل صفری^۴

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۱۲/۱۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۶/۱۶

خلاصه

مقدمه: شخصیت همکاران تأثیر مهمی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی سایر همکاران در محیط کاری دارد. بخش عمده‌ای از تصویرسازی افراد از شخصیت، تحت تأثیر دو سازه خون گرمی و شایستگی قرار دارد. لذا پژوهش حاضر به منظور بررسی نقش خون گرمی و شایستگی همکاران در قصد جابه‌جایی شغلی پرستاران شهر رفسنجان با توجه به نقش متغیرهای واسط رضایت شغلی و تعهد سازمانی انجام شده است.

مواد و روش‌ها: پژوهش حاضر توصیفی از نوع مدل‌سازی معادلات ساختاری بود. جامعه آماری پژوهش، کلیه پرستاران شهر رفسنجان در سه ماه ابتدایی سال ۱۳۹۶ با بیش از پنج سال سابقه خدمت بودند. نمونه تحقیق ۲۶۳ پرستار بودند که با روش نمونه‌گیری تصادفی منظم انتخاب شدند و به پرسشنامه‌های خون گرمی و شایستگی همکاران؛ رضایت شغلی و تعهد سازمانی و قصد جابه‌جایی شغلی پاسخ دادند. تحلیل داده‌ها با استفاده از روش‌های آمار توصیفی، ضریب همبستگی پیرسون، آزمون سوبل و تحلیل عاملی تأییدی صورت گرفت.

یافته‌ها: مدل مفهومی پژوهش از برازش مناسبی برخوردار بود. در مدل ساختاری مورد بررسی، تأثیر شایستگی همکاران بر رضایت شغلی، $0/723$ ($p < 0/001$) و بر تعهد سازمانی، $0/425$ ($p = 0/009$) معنادار بود. خون گرمی همکاران نیز به میزان اندک $0/071$ بر تعهد سازمانی معنی‌دار بود ($p = 0/033$). همچنین شواهد حاکی از تأثیر منفی رضایت شغلی به میزان $-0/883$ بر تمایل پرستاران به جابه‌جایی شغلی می‌باشد ($p = 0/016$).

نتیجه‌گیری: از بین خصائص شخصیتی، شایستگی همکاران در مقایسه با خون گرمی، می‌تواند نقش مهم‌تری در افزایش تعهد سازمانی و رضایت شغلی پرستاران و عدم تمایل آن‌ها به جابه‌جایی شغلی ایفا نماید.

واژه‌های کلیدی: خون گرمی، شایستگی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، جابه‌جایی شغلی، پرستار

۱- استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. (نویسنده مسئول)

پست الکترونیکی: hakimi_iman@pnu.ac.ir. تلفن: ۰۹۱۳۳۹۳۲۹۸۹

۲- استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

۳- دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

۴- استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

مقدمه

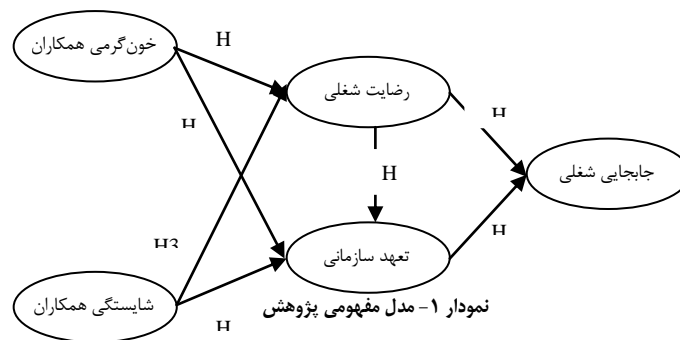
پرستاران بزرگ‌ترین گروه کارکنان بیمارستان را تشکیل می‌دهند [۱]. لذا تمایل آن‌ها به جابه‌جایی شغلی اثرات نامطلوبی بر سازمان‌های درمانی دارد [۲]. برای جایگزینی پرستاران، سازمان‌های درمانی و بهداشتی متحمل هزینه‌های مالی فراوانی در ارتباط با تبلیغات، استخدام، هدایت و آموزش کارمندان جدید هستند [۳]. به علاوه جابه‌جایی شغلی پرستاری هزینه‌های انسانی را نیز به همراه دارد و با کیفیت پایین‌تر مراقبت از بیمار، عدم نظارت مستمر بر درمان [۴]، خطاهای دارویی، کاهش رضایت‌مندی بیمار، افزایش عوارض و فرسودگی پرستاران در ارتباط است [۵]. لذا شناسایی راه‌های کاهش جابه‌جایی شغلی پرستاران حائز اهمیت است.

مطالعات اندکی نقش خصیصه‌های شخصیتی همکاران را در افزایش ماندگاری پرستاران متذکر شده‌اند [۶]. دانش مرتبط با مکانیزم‌هایی که از طریق آن‌ها نگرش و رفتارهای کاری همکاران بر تمایل پرستاران برای ترک موقعیت فعلی‌شان تأثیر می‌گذارد بسیار اندک است [۷]. زمانی که مردم به توصیف اشخاص یا گروه‌های دیگر اقدام می‌کنند، سازه‌های خونگرمی و شایستگی، به‌طور گسترده‌ای مورد استفاده قرار می‌گیرند، تقریباً ۸۰ درصد از تصویرسازی افراد از شخصیت تحت تأثیر این دو سازه قرار دارد [۸]. بعد خونگرمی نشانگر صفات و ویژگی‌های فردی، از جمله سخاوت، صمیمیت، صداقت، اعتماد، تفکر، اخلاق و صداقت است، و با ادراک نیت درونی افراد مرتبط است [۹]. در حالی که ابعاد شایستگی که دربرگیرنده صفاتی، از جمله مهارت، قابلیت اعتماد، هوشمندی، کارآمدی و احتمال کمتر قصور مستمر در ارائه خدمات است؛ با توانایی درک شده از افراد در ارتباط است [۹]. بنابراین، می‌توان گفت افراد خونگرم بیشتر اجتماعی و مردم‌گرا هستند، در حالی که افراد یا گروه‌های شایسته، بیشتر فردگرا، منضبط و هدفمندند [۸]. از نقطه نظر انگیزش، خونگرمی بر مبانی نوع‌دوستی و منشور اخلاقی است، در حالی که شایستگی بر مبنای انگیزه خودکفائی مبتنی بر توانایی فردی در ایجاد وقایع مورد نظر بنیان نهاده شده است [۹-۱۰]. یافته‌های برخی مطالعات در این زمینه حاکی از آن است

که همکاران شایسته (به عنوان مثال همکارانی که نقش عمده‌ای در کار گروهی دارند و نسبت به راه‌حل‌های جایگزین بسیار انعطاف‌پذیر هستند)، نقش عمده‌ای در رضایت شغلی کارکنان دارند [۱۱]. تحقیقات پیشین نشان داده است که خونگرمی همراه با شایستگی درک شده یک کارمند، می‌تواند رضایت بیمار را از خدمات درمانی افزایش دهد [۱۲]. در حالی که ادراک صلاحیت یک کارمند تنها در درک بیمار از کیفیت خدمات درمانی نقش دارد [۱۰]. در این راستا، پایش و نظارت مستمر بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران نیز از اهمیت حیاتی برخوردار است [۱۳].

رضایت شغلی از طریق دو مؤلفه، یعنی رضایت شغلی عاطفی و شناختی سنجیده می‌شود. رضایت شغلی عاطفی به احساسات عاطفی فرد نسبت به کار خود اشاره می‌کند [۱۴]. رضایت شغلی شناختی به سطح رضایت‌مندی فرد از برخی جنبه‌های شغلی، از قبیل دستمزد، ساعات کار، همکاران، مزایا و غیره اشاره دارد [۱۵]. تعهد سازمانی نیز نوعی پیوند روان‌شناختی بین کارمند و سازمان است که احتمال ترک داوطلبانه سازمان را کاهش می‌دهد و متشکل از سه بعد تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری است. تعهد عاطفی به ارتباط مثبت عاطفی بین یک کارمند و سازمان اشاره دارد. تعهد مستمر، برعکس تعهد عاطفی برآمده از حس تعلق کارمند به سازمان نیست، بلکه ناشی از این واقعیت است که ادامه حضور نسبت به ترک سازمان، منفعت بیشتری برای آن‌ها دارد [۱۳]. در تعهد هنجاری، فرد احساس نوعی تعهد اخلاقی برای ماندگاری در سازمان دارد [۱۶]. هنگامی که کارکنان از مشاغل خود راضی یا به سازمان خود متعهد نیستند، تمایل به جابه‌جایی و چرخش شغلی به آرامی رشد می‌کند و کارکنان را به اتخاذ رفتارهای غیرقانونی (به عنوان مثال تمایل به بیماری، تأخیر یا غیبت)؛ جستجوی فرصت‌های شغلی دیگر؛ و در نهایت تصمیم به ترک سازمان سوق می‌دهد. جابه‌جایی شغلی زمانی رخ می‌دهد که " کارکنان سازمان فعلی خود را ترک و نقش‌ها و موقعیت‌های جدیدی را در سازمان‌های دیگر یا سازمان خود اتخاذ کنند [۱۷]. جابجایی شغلی پرستاران موجب می‌شود سایر کارکنان، مناسب بودن محل کار خود را زیر سؤال ببرند [۱۸] و این امر احتمالاً به

تمایل به ماندگاری یا جابه‌جایی شغلی پرستاران با توجه به رضایت شغلی و تعهد سازمانی آن‌ها می‌باشد. در ادامه، با توجه به مباحث فوق مدل مفهومی پژوهش ارائه شده است.



(صداقت، خیرخواهی، صمیمیت و شکیبایی) با آلفای کرونباخ ۰/۸۲ گزارش شد. سنجش سازه‌های رضایت شغلی (گویه‌های ۱۰-۱۳) و تعهد سازمانی (گویه‌های ۱۴-۱۸) نیز از مطالعه Alexandrov و همکاران (۲۰۰۷) [۲۱] به ترتیب با آلفای کرونباخ ۰/۷۸ و ۰/۸۴ و روایی همگرایی بالای ۰/۵ اتخاذ شده است. رضایت شغلی شامل چهار گویه رضایت از همکار، رضایت از سرپرست، کار تیمی و رضایت از حقوق و مزایا است؛ در حالی که تعهد سازمانی از پنج گویه به‌عنوان مثال عباراتی همچون "ارزش‌های من دقیقاً همسو با ارزش‌های سازمان است"، "آینده سازمان واقعاً برای من اهمیت دارد" و "کار من در این سازمان، حسی از موفقیت را در من القاء می‌کند" تشکیل گردیده است. در انتها از سه گویه مطرح شده (گویه‌های ۱۹-۲۱) توسط Singh و همکاران (۱۹۹۶) [۲۲] برای سنجش تمایل به ترک و جابه‌جایی شغل متشکل از اظهاراتی همانند "به جد در جستجوی شغلی جدید در سال آتی برای خود خواهم بود" و "من اغلب به خروج از سازمان می‌اندیشم" با آلفای کرونباخ ۰/۷۹ استفاده شد. تحلیل داده‌های گردآوری شده نیز با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS نسخه ۱۸ و AMOS نسخه ۲۰ صورت گرفت. با این وجود قبل از توزیع نهایی، روایی صوری پرسشنامه‌ها توسط متخصصان مورد بازنگری و تأیید قرار گرفت و برای تعیین قابلیت اعتماد پرسشنامه، ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد. همچنین برای هر سازه دو شاخص میانگین واریانس استخراج‌شده (Average Variance Extracted) و پایایی ترکیبی (Composite Reliability) به ترتیب برای

جابه‌جایی شغلی بیش‌تر در سطح واحد و سازمان می‌انجامد [۱۹]. بنابراین، هدف تحقیق حاضر، مقایسه تأثیر خصیصه‌های شخصیتی خونگرمی و شایستگی همکاران در

مواد و روش‌ها

در این پژوهش توصیفی - مقطعی، جامعه آماری شامل همه پرستاران بالای ۵ سال سابقه کاری شاغل در مراکز بهداشتی شهر رفسنجان در سه ماهه ابتدای سال ۱۳۹۶ بود. با روش نمونه‌گیری در دسترس، ۳۰۰ نفر از افراد این جامعه به‌عنوان نمونه انتخاب و پرسشنامه بین آن‌ها توزیع شد. به عبارتی، تنها معیار ورود به پژوهش، سابقه کار بالای ۵ سال بود. در مرحله اجرای پژوهش، پژوهشگر ابتدا خود را به پرستاران معرفی و پس از توضیحات کامل در مورد پژوهش و پرسشنامه‌ها، درخواست نمود که هر سؤال را به دقت بخوانند و پاسخی را که مناسب‌تر به نظر می‌رسد، انتخاب کنند. همچنین، تأکید شد پرسشنامه‌ها بی‌نام بوده و اطلاعات آن‌ها محرمانه باقی خواهد ماند؛ و نتایج پژوهش بدون نام و نشان منتشر می‌گردد و هر زمان که مایل باشند، می‌توانند از مطالعه خارج شوند. در نهایت ۲۶۳ پرسشنامه گردآوری شد (نرخ بازگشت ۸۸٪).

برای سنجش متغیرهای پژوهش از پرسشنامه‌های استاندارد از نوع طیف پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده شد. ارزیابی خونگرمی (گویه‌های ۱-۴) و شایستگی ادراک شده همکاران (گویه‌های ۵-۹) از پرسشنامه بازنگری‌شده Fiske و همکاران (۲۰۰۲) [۲۰] انجام شد. در مطالعه آن‌ها، سازه شایستگی مشتمل بر پنج خصیصه شخصیتی (صلاحیت، هوشمندی، استقلال، قابلیت اعتماد و روحیه رقابتی) با آلفای کرونباخ ۰/۹، و سازه خونگرمی متشکل از چهار خصیصه شخصیتی

محدوده سنی بین ۲۹ تا ۵۷ سال با میانگین $۳۳/۳۶ \pm ۶/۴۳$ سال بود. ۵۲ نفر (۲۰٪) آن‌ها دارای تحصیلات پایین‌تر از کارشناسی، ۱۶۸ نفر (۶۴٪) کارشناسی و مابقی از تحصیلات بالاتری برخوردار بودند. نتایج آزمون‌های روانی و پایایی متغیرهای پرسشنامه، همراه با نتایج آزمون بارتلت به منظور تبیین کفایت داده‌های مربوط به هر سازه در جدول شماره ۱ ارائه شده است.

اندازه‌گیری روانی و پایایی سازه‌ها محاسبه گردید. سازه‌هایی که پایایی ترکیبی آن‌ها بالاتر از مقدار ۰/۷ باشد از پایایی قابل قبولی برخوردارند و هر چه این مقدار به ۱ نزدیک‌تر باشد پایایی آن سازه بیشتر است.

یافته‌ها

توصیف داده‌های گردآوری شده نشان داد از بین ۲۶۳ نفر از پاسخگویان، ۱۷۶ نفر (۶۷٪) زن و ۸۸ نفر (۳۳٪) مرد بودند.

جدول ۱- شاخص‌های روانی و پایایی متغیرهای پژوهش

متغیر	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	آزمون بارتلت	سطح معنی‌داری
خونگرمی	۰/۸۱۷	۰/۸۱۹	۱۱۹/۴۵۱°	۰/۰۰۳
شایستگی	۰/۸۴۵	۰/۸۲۷	۱۳۳/۰۹۹°	۰/۰۰۱
رضایت شغلی	۰/۸۴۶	۰/۸۶۱	۱۰۵/۹۹۷°	۰/۰۰۶
تعهد سازمانی	۰/۸۶۳	۰/۸۵۸	۳۸۱/۱۱۱°	۰/۰۰۱
جابه‌جایی شغلی	۰/۸۶۹	۰/۸۵۷	۴۴۹/۰۰۸°	۰/۰۰۴

نوع آزمون: CR & KMO معناداری داده‌ها در سطح اطمینان ۹۹ درصد

۳/۴۴۲، از میانگین نمره بالاتر و سازه خونگرمی همکاران با مقدار ۳/۳۱۸ از میانگین نمره کمتری در بین سایر سازه‌ها برخوردار بودند.

مقادیر میانگین (بر اساس طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای) و انحراف معیار بین متغیرهای پژوهش در جدول ۲ نشان داده شده است. بر این اساس، سازه‌های شایستگی همکاران و تمایل به جابه‌جایی شغلی به ترتیب با مقادیر ۳/۶۴۳ و

جدول ۲- میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش از نظر پرستاران منتخب در مراکز بهداشتی شهر رفسنجان در سه ماهه ابتدای سال ۱۳۹۶

متغیرهای پژوهش	انحراف معیار \pm میانگین	حداقل	حداکثر
خونگرمی همکاران	۱۲/۸۱۸ \pm ۳/۲۵۰	۴	۲۰
شایستگی همکاران	۱۸/۲۱۵ \pm ۳/۵۷۰	۵	۲۵
رضایت شغلی	۱۴/۹۹۶ \pm ۳/۶۴۰	۴	۲۰
تعهد سازمانی	۱۷/۲۱۰ \pm ۳/۳۷۰	۵	۲۵
جابه‌جایی شغلی	۱۰/۶۰۸ \pm ۱/۶۳۸	۳	۱۵

خونگرمی با رضایت شغلی و شایستگی با تعهد سازمانی و کمترین میزان همبستگی بین متغیرهای شایستگی همکاران و رضایت شغلی وجود دارد.

همچنین نتایج تحلیل همبستگی بین متغیرهای پژوهش در جدول ۳، نشان داده شده است. نتایج جدول مذکور حاکی از آن است که بیشترین میزان همبستگی بین متغیرهای

جدول ۳- آزمون ضریب همبستگی بین متغیرهای پژوهش از نظر پرستاران منتخب در مراکز بهداشتی شهر رفسنجان در سه ماهه ابتدای سال ۱۳۹۶

	جابه‌جایی شغلی	تعهد سازمانی	رضایت شغلی	شایستگی همکاران	خونگرمی همکاران
خونگرمی همکاران	۰/۷۰۷°	۰/۷۷۵°	۰/۸۳۹°	۰/۴۱۴°	۱
شایستگی همکاران	۰/۸۱۷°	۰/۸۳۹°	۰/۴۴۳°	۱	--
رضایت شغلی	۰/۷۵۶°	۰/۵۹۲°	۱	--	--
تعهد سازمانی	۰/۷۱۹°	۱	--	--	--
جابه‌جایی شغلی	۱	--	--	--	--

° ضریب همبستگی در سطح ۰/۰۱ (دو طرفه) معنادار است.

توسط Lomax و Schumacker [۲۳] در جدول ۴، مدل ساختاری پژوهش، از برازش مناسبی برخوردار است.

معیارهای برازش برای پاسخ به این سؤال است که آیا مدل بازنمایی شده به وسیله داده‌ها، مدل مفهومی پژوهش را تأیید می‌کند یا خیر؟ بر اساس شاخص‌های برازندگی ارائه شده

جدول ۴- شاخص‌های برازندگی مدل ساختاری پژوهش در الگوی مدل‌سازی معادلات ساختاری

شاخص	χ^2/Df	NFI	NNFI	CFI	GFI	AGFI	RMSEA
معیار پیشنهادی	≤ 3	۰/۹۰ \leq	۰/۹۰ \leq	۰/۹۰ \leq	۰/۹۰ \leq	۰/۹۰ \leq	$\leq 0/10$
مقدار گزارش شده	۱/۰۰۸	۰/۹۱	۰/۹۱۴	۰/۹۰	۰/۹۱۱	۰/۹۰	۰/۰۵۰

طبق نتایج جدول ۵، علیرغم تأیید ارتباط مستقیم بین برخی متغیرهای پژوهش، به منظور بررسی نقش میانجی یک متغیر بین دو متغیر دیگر از آزمون Sobel استفاده می‌گردد [۲۴]. در این راستا، نتایج حاکی از آن است که تنها نقش میانجی رضایت شغلی بین شایستگی همکاران و تعهد سازمانی و تمایل به جابه‌جایی شغلی؛ بالاتر از مقدار مناسب برای این آزمون (یعنی مقدار ۱/۹۶) می‌باشد. بنابراین، تأثیر غیرمستقیم شایستگی و خونگرمی همکاران بر جابه‌جایی شغلی از طریق متغیر میانجی تعهد سازمانی معنادار نمی‌باشد.

با توجه به آزمون معناداری ضرایب مسیر در مدل ساختاری پژوهش، یافته‌ها نشان می‌دهند که در سطح ۹۵ درصد، ارتباط بین تمامی متغیرهای پژوهش به جز ارتباط بین خونگرمی همکاران و رضایت شغلی ($p=0/436$) و تعهد سازمانی با جابه‌جایی شغلی ($p=0/4$) معنادار بوده و تأیید می‌شود. در ادامه با توجه به این‌که الگوی ساختاری پژوهش تأیید شده است، به بررسی فرضیه‌های پژوهش با توجه به مقادیر بحرانی و سطح معناداری ضرایب تأیید پرداخته می‌شود. نتیجه کلی آزمون فرضیه‌های پژوهش در جدول ۵ نمایش داده شده است.

جدول ۵- نتیجه کلی آزمون فرضیه‌های پژوهش طبق داده‌های حاصل از نظرسنجی پرستاران منتخب شهر رفسنجان در سه ماهه ابتدای سال ۱۳۹۶

شماره فرضیه	ادعای فرضیه‌های پژوهش	ضریب مسیر	p	نتیجه
۱	رضایت شغلی \rightarrow خونگرمی همکاران	۰/۰۲۳	۰/۴۳۶	عدم تأیید
۲	تعهد سازمانی \rightarrow خونگرمی همکاران	۰/۰۷۱	۰/۰۳۳	تأیید
۳	رضایت شغلی \rightarrow شایستگی همکاران	۰/۷۲۳	۰/۰۰۰	تأیید
۴	تعهد سازمانی \rightarrow شایستگی همکاران	۰/۴۲۵	۰/۰۰۹	تأیید
۵	تعهد سازمانی \rightarrow رضایت شغلی	۰/۴۱۴	۰/۰۴۹	تأیید
۶	جابه‌جایی شغلی \rightarrow رضایت شغلی	۰/۸۸۲	۰/۰۱۶	تأیید
۷	جابه‌جایی شغلی \rightarrow تعهد سازمانی	۱/۹۸۵	۰/۴۰۰	عدم تأیید

بحث

هدف از این پژوهش بررسی نقش خونگرمی و شایستگی همکاران در قصد جابه‌جایی شغلی پرستاران با تأکید بر نقش میانجی رضایت شغلی و تعهد سازمانی بود. عدم تأیید فرضیه اول پژوهش نشان می‌دهد که بین ادراک از خونگرمی همکاران و رضایت شغلی پرستاران ارتباط مستقیم معناداری وجود ندارد. این گونه می‌توان تصور نمود که طبق نظریه انگیزش-بهداشت Herzberg، پرستاران وجود همکارانی خونگرم در محیط کاری خود را جزء عوامل بهداشتی و لازم تلقی کرده‌اند که بایستی در محیط کار وجود داشته باشد [۲۵]. به عبارتی عدم وجود چنین همکارانی موجب نارضایتی آن‌ها می‌گردد اما حضور این مؤلفه در محیط کاری؛ رضایت کارکنان را محقق نمی‌سازد. این یافته با نتایج پژوهش Mohammadi و همکاران [۲۶]، Chenarani و Khumri [۲۷] همخوانی ندارد. اما لازم به ذکر است که Meybodi و Dehghani Firoozabadi [۲۸] عدم وجود چنین رابطه‌ای را گزارش کرده‌اند. تأیید فرضیه دوم نشان می‌دهد که بین خونگرمی همکاران و تعهد سازمانی پرستاران ارتباط مستقیم معناداری وجود دارد. به عبارتی، خونگرمی همکاران می‌تواند دل‌بستگی و تعهد بیشتر سایر پرستاران را نسبت به سازمان متبوع خود فراهم نماید. این یافته با نتایج اکثر پژوهش‌های گذشته از جمله Derakhshideh و Kazemi [۲۹] و Dhurup [۳۰] همخوانی دارد.

آزمون فرضیه سوم نیز نشان می‌دهد بین ادراک از شایستگی همکاران و رضایت شغلی پرستاران ارتباط مستقیم معناداری وجود دارد. در این پژوهش اثبات شد که قابلیت‌های همکار (و نه خود فرد) می‌تواند عاملی پشتیبان برای فرد در محیط شغلی‌اش باشد که این عامل؛ خود زمینه‌ساز رضایت شغلی است. این یافته با نتایج پژوهش Sepahvand و Shariat Nejad [۳۱] همخوانی دارد. نتایج فرضیه چهارم مبین آن است که بین ادراک از شایستگی همکاران و تعهد سازمانی پرستاران ارتباط مستقیم معناداری وجود دارد که همسو با نتایج پژوهش Sepahvand و Shariat Nejad [۳۱] است. طبیعی است که توانمندی همکار به عنوان عاملی پشتیبان می‌تواند سطح عملکردی فرد را تحریک نماید و به

نوبه خود به‌عنوان یک عامل انگیزشی برای فرد محسوب گردد.

این امر، زمینه‌ساز تعهد وی نسبت به سازمان است.

نتیجه آزمون فرضیه پنجم نشان می‌دهد بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران ارتباط مستقیم معناداری وجود دارد. این یافته کاملاً قابل‌انتظار است زیرا اکثر پژوهش‌های رفتاری در گذشته مانند پژوهش Derakhshideh و Kazemi [۲۹] و Miarkolaei [۳۲] مبین این مطلب بوده‌اند. هرچه رضایت کارکنان نسبت به شغل و محیط شغلی خود بیش‌تر باشد، تعلق و دل‌بستگی فرد به محیط کار افزایش می‌یابد. Dhurup و همکاران [۳۰] در تحقیق خود به نتایج مشابهی دست یافتند. آزمون فرضیه ششم پژوهش حاکی از آن است که بین رضایت شغلی و عدم تمایل به جابه‌جایی شغلی پرستاران ارتباط مستقیم معناداری وجود دارد. طبیعی است که رضایت شغلی پرستاران و دل‌بستگی آن‌ها به بخش سازمانی خود تمایل آن‌ها را به چرخش شغلی و حضور در بخش دیگری از بیمارستان کاهش می‌دهد. این یافته با نتایج پژوهش Samad، Yusuf [۳۳] و zopiatis [۳۴] همخوانی دارد.

آزمون فرضیه آخر پژوهش نیز نشان می‌دهد که بین تعهد سازمانی و عدم تمایل به جابه‌جایی شغلی پرستاران ارتباط مستقیم معناداری وجود ندارد. تعهد سازمانی و تعلق بیش‌تر فرد نسبت به بخش کاری خود، امکان جابجایی کارمند در بخش‌های مختلف سازمانی را تقلیل می‌بخشد. لذا این یافته نتایج پژوهشی Samad، Yusuf [۳۳] که اثبات کرد تعهد سازمانی با تمایل به ترک جایگاه شغلی خود یا جابجایی، رابطه منفی دارد، همخوانی ندارد، اما همسو با نتایج Rastegar و Farsi zadeh [۳۵] است. به عبارتی، شواهد پژوهش حاکی از آن است که هر چند پرستاران تعهد نسبتاً بالایی به سازمان خود دارند، اما این امر را نمی‌توان دلیلی بر عدم تمایل آن‌ها به جابه‌جایی شغلی‌شان دانست. توجیه این امر را می‌توان این‌گونه استدلال نمود که تعهد پرستاران مورد مطالعه به سازمان خود، تعهدی ابزاری و نه عاطفی است و آن‌ها تنها به‌واسطه دریافت حقوق و مزایا و حفظ شخصیت اجتماعی به سازمان خود متعهدند؛ لذا تعهد و تعلق ابزاری به سازمان، تمایل آن‌ها به جابه‌جایی شغلی را نفی نمی‌کند.

خطای تساهلی) در حین تکمیل پرسشنامه‌ها اشاره کرد. همچنین اندک بودن پژوهش‌های انجام شده مرتبط با موضوع مورد مطالعه، لزوم انجام تحقیقات بیشتر در این زمینه را طلب می‌کند.

نتیجه‌گیری: مطالعه نشان داد خصائص شخصیتی و بالاخص شایستگی‌های کاری نقش قابل توجهی در افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران مراکز درمانی شهر رفسنجان دارند. همچنین، خصائص شخصیتی از طریق رضایت شغلی نقش عمده‌ای در عدم تمایل پرستاران به جابه‌جایی ایفا می‌کنند.

تعارض منافع

پژوهش حاضر هیچ حمایت مالی از سازمان یا مؤسسه‌ای دریافت ننموده است، بنابراین تعارض منافی وجود ندارد.

سهم نویسندگان

موضوع پژوهش و تجزیه و تحلیل داده‌ها از سید محمود حسینی امیری، نگارش از ایمان حکیمی و انجام اصلاحات نهایی بر عهده فرزانه سادات حسینی و خلیل صفری بود.

تشکر و قدردانی

نویسندگان بر خود لازم می‌دانند از حمایت معاونین محترم دانشگاه علوم پزشکی و ریاست مراکز درمانی شهر رفسنجان به خاطر ایجاد بستر مناسب برای انجام پرسشگری، و از کلیه پرستاران محترم که ما را در انجام این پژوهش صمیمانه یاری نمودند، تقدیر و تشکر به عمل آورند.

با توجه به مباحث فوق، به مسئولین مرتبط با جذب و گزینش نیروی انسانی دانشگاه علوم پزشکی شهر رفسنجان پیشنهاد می‌شود که هنگام گزینش و جذب نیروی انسانی، نهایت دغدغه خود را در انتخاب افرادی گشاده‌رو، خونگرم و با برون‌گرایی بالا و روان رنجوری پایین به کار گیرند. توجه هر چه بیشتر به ویژگی‌های شخصیتی افراد و فراهم نمودن محیطی که کارکنان احساس اعتماد و دلگرمی بیشتر به همکاران خود داشته باشند، تعهد و پایبندی بیشتر آن‌ها به سازمان و ارتقاء عملکرد و در نتیجه بهره‌وری بالاتر را در سازمان فراهم می‌نماید. همچنین، تقدیر از پرستاران توانمند و پرتلاش و تشویق (مالی و معنوی) آن‌ها، موجب تقویت روحیه و ایجاد تعهد سازمانی بیشتر همراه با مشارکت و روحیه کار تیمی بین پرستاران می‌گردد. وجود پرستاران توانمند و یا افزایش تخصص پرستاران از طریق برگزاری کلاس‌های آموزشی، تعهد و رضایت سایر پرستاران را به سازمان افزایش می‌دهد. وجود سیستم ارزشیابی صحیح و تشویق بجا، روحیه و کارایی کارکنان را افزایش و شرایط و مؤلفه‌های لازم را برای ایجاد رضایت شغلی سایرین فراهم می‌نماید.

مدیران مراکز درمانی شهر رفسنجان، بایستی زمینه‌ای را ایجاد کنند که شخصیت کارکنان در محیط کار حفظ و با احترام و بزرگی با آنان رفتار شود، زیرا هیچ چیز در رابطه با اخلاق کاری کارکنان مضرتر از این باور نیست که سازمان اهمیت قابل توجهی برای کارکنان خود قائل نیست. سرانجام به منظور کاهش تمایل پرستاران به جابه‌جایی شغلی، توصیه می‌شود که ضمن رعایت موارد فوق، حداقل شرایط فیزیکی بیمارستان از نظر آلودگی محیطی، ساعات کاری و ... استاندارد بوده و محیطی مطلوب برای پرستاران فراهم گردد. از محدودیت‌های این تحقیق می‌توان به خطاهای ادراکی پرستاران (نظیر خطای هاله‌ای، خطای گرایش مرکزی و

References

1. Townsend K, Wilkinson A, Bartram T. Guest editors' note: Lifting the standards of practice and research-Hospitals and HRM. APJHR 2011;49(2):131-7.
2. Rondeau KV, Williams ES, Wagar TH. Turnover and vacancy rates for registered nurses: Do local labor market factors matter? HCMR 2008;33(1):69-78.
3. Jones C, Gates M. The costs and benefits of nurse turnover: A business case for nurse retention. OJIN 2007;12(3), 75-87.
4. Duffield C, Roche M, O'Brien-Pallas L, Catling C. The implications of staff churn for nurse managers, staff, and patients. Nursing Economic 2009; 27(2),103-10.

5. Minore B, Boone M, Katt M, Kinch P, Birch S, Mushquash C. The effects of nursing turnover on continuity of care in isolated First Nation communities. *CJNR* 2005;37(1):86-101.
6. Laschinger HKS. Job and career satisfaction and turnover intentions of newly graduated nurses. *Journal of nursing management* 2012;20(4):472-84.
7. Meeusen VC, Van Dam K, Brown-Mahoney C, Van Zundert AA, Knape HT. Understanding nurse anesthetists' intention to leave their job: how burnout and job satisfaction mediate the impact of personality and workplace characteristics. *HCMR* 2011;36(2):155-63.
8. Cuddy AJ, Glick P, Beninger A. The dynamics of warmth and competence judgments, and their outcomes in organizations. *ROB* 2011;31:73-98.
9. Cuddy AJ, Fiske ST, Glick P. Warmth and competence as universal dimensions of social perception: The stereotype content model and the BIAS map. *AESP* 2008;40:61-149.
10. Aaker J, Vohs KD, Mogilner C. Nonprofits are seen as warm and for-profits as competent: Firm stereotypes matter. *JCR* 2010;37(2):224-37.
11. Gjerald O, Øgaard T. Exploring the measurement of basic assumptions about guests and co-workers in the hospitality industry. *IJCHM* 2010;22(6):887-909.
12. Grandey AA, Fisk GM, Mattila AS, Jansen KJ, Sideman LA. Is "service with a smile" enough? Authenticity of positive displays during service encounters. *OBHDP* 2005;96(1):38-55.
13. Veličković VM, Višnjić A, Jović S, Radulović O, Šargić Č, Mihajlović J, et al. Organizational commitment and job satisfaction among nurses in Serbia: A factor analysis. *Nursing outlook* 2014;62(6):415-27.
14. Thompson ER, Phua FT. A brief index of affective job satisfaction. *GOM* 2012;37(3):275-307.
15. Wu L. The antecedents of customer satisfaction and its link to complaint intentions in online shopping: An integration of justice, technology, and trust. *IJIM* 2013;33(1):166-76.
16. Solinger ON, Van Olffen W, Roe RA. Beyond the three-component model of organizational commitment. *JAP* 2008;93(1):70.
17. Mbah SE, Ikemefuna C. Job satisfaction and employees' turnover intentions in total Nigeria plc. in Lagos State. *IJHSS* 2012;2(14):275-87.
18. Gilmartin MJ. Thirty years of nursing turnover research: looking back to move forward. *MCRR* 2013;70(1):3-28.
19. Gardner JK, Thomas-Hawkins C, Fogg L, Latham CE. The relationships between nurses' perceptions of the hemodialysis unit work environment and nurse turnover, patient satisfaction, and hospitalizations. *NNJ* 2007;34(3):271.
20. Fiske ST, Cuddy AJ, Glick P. Universal dimensions of social cognition: Warmth and competence. *TCS* 2007;11(2):77-83.
21. Alexandrov A, Babakus E, Yavas U. The effects of perceived management concern for frontline employees and customers on turnover intentions: moderating role of employment status. *JSR* 2007;9(4):356-71.
22. Singh J, Verbeke W, Rhoads GK. Do organizational practices matter in role stress processes? A study of direct and moderating effects for marketing-oriented boundary spanners. *The Journal of Marketing* 1996:69-86.
23. Schumacker RE, Lomax RG. A beginner's guide to structural equation modeling. Psychology Press; 2004; 24: 305.
24. MacKinnon DP, Lockwood CM, Hoffman JM, West SG, Sheets V. A comparison of methods to test mediation and other intervening variable effects. *Psychological methods* 2002;7(1):83.
25. Manisera M, Dusseldorp E, Van Der Kooij AJ. Component structure of job satisfaction based on Herzberg's theory. *Rapporti di Ricerca del Dipartimento di Metodi Quantitativi, Brescia University, Working paper*. 2005; 253.
26. Mohammadi J, Azizi A, Dehghan MSM. Relationship between ethical sensitivity and quality of work life in nurses of hospitals in Tabriz. *Health Journal* 2013; 9(4): 17-9. [Persian]
27. Chenarani H, Khumri M. The Effect of Group Life Skills Training on General Health and Quality of Life of Nurses. *JPH* 2014; 10 (3): 27-19. [Persian]
28. Rajabipour MA, Dehghani FM. The Relationship of Islamic Work Ethics with Organizational Commitment and Job Satisfaction in Nurses. *BESJ* 2016; 2 (6): 92-49. [Persian]
29. Derakhshideh H, Kazemi A. The Effect of Job Engagement and Organizational Commitment on Job Satisfaction and Job Performance in Hotel Industry in Mashhad Using Structural Equation Model. *Applied Sociology* 2015; 25 (3): 101-89. [Persian]
30. Dhurup M, Surujlal J, Kabongo DM. Finding synergic relationships in teamwork, organizational commitment and job satisfaction: a case study of a construction organization in a developing country. *Procedia Economics and Finance* 2016;35:485-92.
31. Sepahvand R, Shariat Nejad A. The Effect of Managerial Competency on Job Satisfaction and Organizational Commitment among Faculty Members and Employees of Khorramabad University. *MOC*; 12 (3): 28-505. [Persian]

32. Miarkolaei H. An investigation on relationship between employees' job satisfaction and organizational commitment. MSL 2014;4(4):669-78.
33. Samad S, Yusuf SYM. The role of organizational commitment in mediating the relationship between job satisfaction and turnover intention. EJSS 2012;30(1):125-35.
34. Zopiatis A, Constanti P, Theocharous AL. Job involvement, commitment, satisfaction and turnover: Evidence from hotel employees in Cyprus. Tourism Management 2014;41:129-40.
35. Rastegar A, Farsizadeh H. Investigating the effect of organizational commitment on the tendency to leave and shifting a job with the moderating role of person-organization fit. JRMR 2014; 4(1): 117-99. [Persian]

Survey on the Mediating role of Job Satisfaction and Organizational Commitment based on the Co-Workers' Perceived Warmth and Competence and Turnover Intentions of Nurses working at Rafsanjan University of Medical Sciences, 2017

Hakimi I¹, Hosseini Amiri S M², Hosseini F S³, Safari KH⁴

1 - Assistant prof, Dept of Management, Payame Noor University, Tehran, Iran. (Corresponding Author)

Email: hakimi_iman@yahoo.com, Tel: 09133932989.

2 - Assistant prof, Dept of Management, Payame Noor University, Tehran, Iran.

3 - Ph.D. Student, Dept of Management, Payame Noor University, Tehran, Iran.,

4 - Assistant prof, Dept of Management, Payame Noor University, Tehran, Iran.

Received: 7 September 2017 Accepted: 1 March 2018

Introduction: Co-Workers' personality has an important influence on job satisfaction and organizational commitment of individuals in their workplaces. Large part of the personality imaging of the individuals is affected by two constructs of warmth and competence. Therefore, the present study was conducted to investigate the role of Co-Workers' perceived warmth and competence in the job turnover intention of nurses in Rafsanjan, considering the role of job satisfaction and organizational commitment variables.

Materials and Methods: The present study was a descriptive of structural equation modeling. Using convenience random sampling method, 263 nurses were selected among was all nurses with more than five years of work experince at affiliated hospitals of Rafsanjan University of Medical Sciences in 2017. Among the .They responded to the questionnaires of warmth and competency of colleagues, job satisfaction, organizational commitment and the intention of job turnover. Data analysis was performed by using SPSS and AMOS softwares and by descriptive statistics methods, Pearson correlation coefficient, Sobel test and confirmatory factor analysis.

Results: The results of the research showed that the conceptual model of the research had a suitable fitness. In the examined structural model, at a meaningful level of $\alpha < 0.05$, the effect of co-workers' perceived competence on job satisfaction and organizational commitment was 0.723 & 0.425, respectively. However, co-workers' perceived warmth had only a little significant effect on organizational commitment (0.071). Finally, our data showed that wsa job satisfaction had a negative effect (-0.883) on nurses' turnover intentions.

Conclusion: Based on the results of the present study, among the personality traits, compared to the co-workers' perceived warmth, the competence may have a more positive effect on p organizational commitment and job satisfaction of nurses and their reluctance to turnover intentions.

Keywords: Warmth, Competency, Job satisfaction, Organizational commitment, Job turnover, Nurse

Please cite this article as follows:

Hakimi I, Hosseini Amiri S M, Hosseini F S, Safari KH. Survey on the Mediating role of Job Satisfaction and Organizational Commitment based on the Co-Workers' Perceived Warmth and Competence and Turnover Intentions of Nurses working at Rafsanjan University of Medical Sciences, 2017. *Community Health journal* 2017; 11(2): 38-47.

Funding: The present study was not funded by any organization or institution.

Conflict of interest: None declared.

Ethical approval: For ethical approval, all participants in the study were satisfied with draw.