

نقش تعارض بین فردی در رابطه بین انگیزش و فرسودگی شغلی پرستاران در بیمارستان

علی ابن ابیطالب (ع) شهرستان رفسنجان در سال ۱۳۹۶

افسانه برزیده^۱، محمد ضیاءالدینی^{۲*}

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۱۲/۱۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۱۲/۱۲

خلاصه

مقدمه: فرسودگی شغلی به طور عمده به پیامدهای مهم نهادی و فردی مرتبط است. هدف از این مطالعه بررسی نقش تعارض بین فردی در رابطه بین انگیزش و فرسودگی شغلی در بین پرستاران می‌باشد.

مواد و روش‌ها: مطالعه حاضر توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل تمام پرستاران (۳۱۷ نفر) شاغل در بیمارستان علی ابن ابیطالب (ع) رفسنجان در سال ۱۳۹۶ بود. بر اساس فرمول کوکران، ۱۷۴ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها، سه پرسشنامه تعارض بین فردی، انگیزش و فرسودگی شغلی مورد استفاده قرار گرفت. داده‌ها با استفاده از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی شامل همبستگی و رگرسیون تجزیه و تحلیل شدند.

یافته‌ها: نتایج تحلیل همبستگی پیرسون نشان داد، رابطه انگیزش شغلی با فرسودگی شغلی (-۰/۵۳۴) و تعارض بین فردی (-۰/۳۴) معنی‌دار است. علاوه بر این، نتایج تحلیل مسیر نشان داد که تعارض بین فردی رابطه بین انگیزش شغلی و فرسودگی شغلی را میانجی‌گری می‌کند.

نتیجه‌گیری: انگیزش منجر به کاهش تعارض بین فردی و فرسودگی شغلی می‌شود. به نظر می‌رسد مسئولان بیمارستان با ترکیب عوامل انگیزشی و پیگیری جدی‌تر موارد ایجادکننده تعارض بین پرستاران بتوانند سبب کاهش فرسودگی شغلی آنان گردند.

واژه‌های کلیدی: انگیزش، تعارض بین فردی، فرسودگی شغلی، پرستاران، رفسنجان

۱- کارشناس ارشد، گروه مدیریت دولتی، واحد رفسنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، رفسنجان، ایران.

۲- استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد رفسنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، رفسنجان، ایران. (نویسنده مسئول)

پست الکترونیکی: Mziaaddini@yahoo.com، تلفن: ۰۹۱۳۳۹۱۳۵۵۰

مقدمه

با توجه به اهمیت روزافزون منابع انسانی و صرف هزینه‌های هنگفت توسط سازمان‌ها، محققان سازمانی بیش از پیش، مسائل و مشکلات کارکنان را مورد تحقیق و بررسی قرار داده‌اند و در این مورد پیشرفت‌های خوبی داشته‌اند. مهم‌ترین رکن هر نظام را نیروی انسانی تشکیل می‌دهد که می‌تواند کشور را به سوی اهداف توسعه هدایت کند. استفاده صحیح از نیروی انسانی به مثابه ارزشمندترین و بزرگ‌ترین ثروت هر جامعه به صورت مسئله‌ای حائز اهمیت همواره مورد توجه دولت‌ها بوده است. به عبارت دیگر، می‌توان گفت که انسان هم هدف توسعه و هم عامل آن محسوب می‌شود و تحقق اهداف توسعه تا حد قابل توجهی به نحوه اداره و مدیریت این ثروت و منبع حیاتی بستگی یافته است [۱]. در این میان بیمارستان‌ها و سایر مراکز بهداشتی-درمانی همانند یک واحد صنعتی، برای تولید محصولی به نام حفظ، بازگشت و ارتقاء سلامت انسان گام برمی‌دارند و پرستاران از جمله نیروهای انسانی این مراکز می‌باشند [۲]. پرستاران و بهیاران به عنوان بازوی توانمند سیستم خدمات بهداشتی-درمانی نقش بسزایی در تحول و پیشرفت امور مراقبتی، درمانی و بهبود و ارتقا سلامت جامعه ایفا می‌کنند. یکی از مشکلات فعلی ارائه مطلوب مراقبت‌های پرستاری در سراسر دنیا از جمله ایران، فرسودگی شغلی است. در تمام بخش‌های بیمارستان پرستارانی هستند که هنگام ورود به شغل پرستاری افراد منظم، دلسوز و علاقه‌مندی بوده‌اند اما پس از مدتی در مواجهه با محیط کار دچار مشکلات متعددی شامل غیبت، تمایل به جابه‌جایی، ترک حرفه و تعارضات بین فردی همکاران می‌گردند [۳، ۴]. فرسودگی شغلی برای اولین بار در دهه ۱۹۷۰ معرفی شد. فرسودگی شغلی یک سندرم روان‌شناختی سه مؤلفه‌ای و شامل تحلیل عاطفی (یعنی وجود احساساتی که فرد در آن توان عاطفی خود را از دست داده و قادر به برقراری ارتباط با مددجویان نیست)، مسخ شخصیت (رفتارهای خشن و عاری از احساس نسبت به همکاران و مددجویان همواره با نگرش منفی نسبت به آنان و درک افراد به صورت اشیای غیر انسانی) و فقدان موفقیت فردی (افرادی که از تلاش‌های شغلی خود برداشت منفی دارند و احساس

می‌کنند در شغل خود پیشرفتی نکرده‌اند) می‌باشد [۵]. اساس سازمان‌ها بر پایه تعاملات بین فردی است. اگرچه بسیاری از این تعاملات به صورت مثبت هستند ولی قدرت مخرب حتی میزان اندکی از تعارضات بین فردی بر بهزیستی افراد بسیار زیاد است [۶]. متأسفانه به دلیل عدم مدیریت صحیح، تعاملات بین فردی بیشتر به ستیزه‌جویی و دشمنی مبدل شده است. بنابراین اگر عده‌ای معتقدند که در حال حاضر تعارض موضوعی است که فکر انسان را بسیار به خود مشغول کرده است ادعایی پوچ و بیهوده نکرده‌اند. تعارض بین فردی بین دو یا چند فرد رخ می‌دهد که دارای ارزش‌ها، آرزوها، سبک‌های ارتباطی و دیدگاه‌های متفاوت هستند. از جمله نشانه‌های تعارضات بین افراد، صحبت نکردن همکاران با یکدیگر و اعتنا نکردن به یکدیگر، بدگویی از یکدیگر، رد کردن و آگاهانه به تضعیف یکدیگر پرداختن است. کارکنان مؤسسات بهداشتی و درمانی در معرض تعارض قرار دارند. مطالعه‌ای که توسط انجمن مدیریت آمریکا انجام گرفته گزارش کرده است که مدیران پرستاری ۲۰٪ از وقت کل خود را در برخورد با تعارض می‌گذرانند [۷]. Schmitz و همکاران در مطالعه خود رابطه مثبتی میان تعارضات بین فردی و فرسودگی شغلی یافتند [۸]. انگیزش یکی از ابزارهای مهم در القای کارکنان برای نیل به نتیجه مؤثر و کارآمد، خلق محیط کاری مثبت و اجرای موفقیت‌آمیز برنامه‌های پیش‌بینی‌شده است [۹]. انگیزش، یکی از ویژگی‌های روان‌شناختی است که به درجه یا میزان تعهد شخص مربوط می‌شود. انگیزش دربرگیرنده عواملی است که موجب رفتار انسان می‌شوند و مسیر رفتار را مشخص می‌کنند [۱۰]. بررسی انگیزش کارکنان و پی بردن به علل و پیامدهای آن حائز اهمیت بسیاری است این کار باعث می‌شود تا گام‌های مناسبی در جهت تغییرات و پیشگیری از شکست‌ها برداشته شود. Richer و همکاران در پژوهش خود نشان دادند که حیطه‌های درونی انگیزش به سطوح پایین فرسودگی شغلی می‌انجامد [۱۱]. Parker و همکاران در پژوهش خود گزارش کردند افراد دارای سطح انگیزش پایین، شکایات جسمی بیشتری دارند [۱۲]. که این موضوع توسط Rich تأیید گردید [۱۳]. Ferent و همکاران نشان دادند انگیزش میانجی‌گر رابطه بین

استفاده از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی شامل همبستگی و رگرسیون با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۸ تجزیه و تحلیل شدت.

معیارهای ورود به پژوهش شامل شاغل بودن و داشتن رضایت برای شرکت در پژوهش و معیار خروج کامل نبودن یا مخدوش بودن پرسش‌نامه‌ها بود. پس از توضیح اهداف پژوهش به شرکت‌کنندگان و کسب رضایت از آنان، پرسشنامه‌ها با راهنمایی پرسشگر تکمیل شدند. در اجرای این مطالعه ملاحظات اخلاقی از جمله اخذ رضایت آگاهانه و محرمانه ماندن پاسخ‌ها رعایت گردید.

برای اندازه‌گیری فرسودگی شغلی از پرسشنامه Jackson و Maslach استفاده شد. این پرسشنامه شامل ۲۲ سؤال و سه جنبه: خستگی عاطفی با ۹ سؤال، مسخ شخصیت با ۵ سؤال و کاهش کفایت شخصی با ۸ سؤال بود. گویه‌ها بر اساس مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت از کاملاً موافقم (نمره پنج) تا کاملاً مخالفم (نمره یک) تنظیم شده بودند. دامنه نمرات فرسودگی شغلی از ۲۲ تا ۱۱۰ می‌باشد و این به آن معنی است که هر مقدار نمره فرسودگی شغلی بالاتر باشد، فرسودگی کمتر است. در پژوهش Safi و همکاران [۱۶] پایایی پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۶ به دست آمد. در این پژوهش پایایی ابزار با روش پایایی ترکیبی ۰/۹۵۷ و روایی آن نیز به روش روایی همگرا ۰/۴۹۲ به دست آمد که در مجموع پذیرفتنی است.

پرسشنامه تعارض بین فردی توسط Spectore و Jex با ۴ سؤال تهیه شده است. گویه‌های این پرسشنامه در خصوص چگونگی تعاملات کارکنان در محیط کار سؤالاتی مطرح می‌کنند و به خصوص به پرسش‌هایی در مورد میزان جر و بحث‌ها و ارتباطات زشت و زنده آن‌ها می‌پردازد. دامنه نمرات از ۴ تا ۲۰ می‌باشد. و این به آن معنی است که هر مقدار نمره تعارض بین فردی بالاتر باشد، تعارض کمتر است در پژوهش Beshlideh و همکاران [۶] پایایی پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ ۰/۹۱ بدست آمد. در این پژوهش پایایی ابزار با روش پایایی ترکیبی ۰/۹۵۷ و روایی آن به روش روایی همگرا ۰/۴۹۲ به دست آمد که در مجموع پذیرفتنی است.

کیفیت ارتباط با همکاران و فرسودگی شغلی است [۱۴]. Golparvar و همکاران در تحقیق خود نشان دادند که افزایش انگیزش باعث پایین آمدن فرسودگی شغلی می‌شود [۱۵]. با توجه به اهمیت حفظ نیروی پرستاری و سالم نگه‌داشتن این قشر در درجه اول به عنوان یک انسان و در مرحله بعد به عنوان فردی که حافظ سلامت و تندرستی اعضا دیگر جامعه است، ضرورت دارد که میزان واکنش‌هایی مثل تعارض بین فردی و انگیزش شغلی در پرستاران سنجیده شود تا بر اساس نتایج به دست آمده گام‌هایی در جهت کاهش فرسودگی شغلی آنان برداشته شود. بر اساس مطالعات انجام شده، تاکنون پژوهشی که به صورت هم‌زمان به بررسی رابطه انگیزش شغلی و تعارض بین فردی با فرسودگی شغلی پرداخته باشد انجام نگرفته است. این نکته، ضرورت انجام بیش از پیش پژوهش حاضر را برجسته می‌سازد و قطعاً این موضوع می‌تواند پیامدهای مهم انگیزشی، بهداشتی و اقتصادی داشته باشد. از این رو، هدف اصلی این پژوهش بررسی نقش میانجی تعارض بین فردی در رابطه بین انگیزش شغلی و فرسودگی شغلی پرستاران در بیمارستان علی‌ابیطالب (ع) رفسنجان در سال ۱۳۹۶ می‌باشد.

مواد و روش‌ها

این پژوهش یک مطالعه توصیفی از نوع همبستگی مبتنی بر تحلیل مسیر است و نمونه‌گیری به روش جایگزینی تصادفی ساده انجام گرفت. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه پرستاران بیمارستان علی‌ابیطالب (ع) شهرستان رفسنجان در سال ۱۳۹۶ (۳۱۷ نفر) می‌باشد. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران با فروس زیر، ۱۷۴ انتخاب شدند.

$$Z=1/96 \text{ صدک نهد و هفتاد و پنج هزارم در توزیع نرمال}$$

استاندارد

$$p=0/5 \text{ و } q=1-p \text{ نسبت واحدهای با یک ویژگی مورد نظر}$$

$$\alpha=0/05 \text{ خطا یا احتمال ارتکاب به خطای نوع اول}$$

$$d=0/05 \text{ حداکثر خطای برآورد در نظر گرفته شده}$$

$$N=317$$

برای جمع‌آوری داده‌ها، از سه پرسشنامه (تعارض بین فردی، انگیزش و فرسودگی شغلی) استفاده گردید. داده‌ها با

برای سنجش انگیزش شغلی کارکنان از پرسشنامه انگیزش شغلی رابینسون استفاده شد [۱۷]. این پرسشنامه شامل ۱۱ سؤال و دامنه نمرات انگیزش شغلی از ۱۱ تا ۵۵ می‌باشد و این به آن معنی است که هر مقدار نمره انگیزش شغلی بیشتر باشد، انگیزش بیشتر است. در پژوهش Mikaeili و همکاران [۱۸] پایایی پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۷ بدست آمد. در این پژوهش پایایی ابزار با روش پایایی ترکیبی ۰/۹۱ و روایی آن نیز به روش روایی همگرا ۰/۵۲ به دست آمد که در مجموع پذیرفتنی است.

یافته‌ها

از بین آزمودنی‌های مورد بررسی، ۱۴۸ نفر (۸۵/۱٪) زن، ۱۳۷ نفر (۷۸/۷٪) متأهل، ۱۵ نفر (۸/۶٪) دیپلم، ۱۷ نفر (۹/۸٪) فوق دیپلم، ۱۳۴ نفر (۷۷٪) لیسانس و ۸ نفر (۴/۶٪)

فوق لیسانس و بالاتر بودند. به منظور آزمون فرضیه‌های پژوهش از مدل تحلیل مسیر استفاده شد. قبل از انجام تحلیل مسیر مدل‌ها، دو مفروضه مورد بررسی قرار می‌گیرد. این مفروضه‌ها عبارتند از: نرمال بودن توزیع متغیرهای پژوهش و خطی بودن رابطه متغیرها. این بررسی در مورد تمام متغیرهای داده شده در مدل انجام گرفت. نرمال بودن متغیرهای پژوهش با آزمون کلموگروف - اسمیرنوف بررسی شد. با توجه به اینکه مقدار p به دست آمده در این آزمون برای متغیرهای تحقیق از سطح معنی‌داری (۰/۰۵) بیشتر می‌باشد لذا فرض صفر رد نمی‌شود و می‌توان ادعا کرد که داده‌های این متغیرها از توزیع نرمال پیروی می‌کنند. جدول ۱ آزمون کلموگروف - اسمیرنوف برای بررسی فرض نرمال بودن متغیرهای انگیزش شغلی، فرسودگی شغلی و تعارض بین فردی را نشان می‌دهد.

جدول ۱- آزمون کلموگروف - اسمیرنوف برای بررسی فرض نرمال بودن متغیرهای تحقیق در پرستاران بیمارستان علی ابن ابیطالب رفسنجان در سال ۱۳۹۶

متغیر	انگیزش شغلی	فرسودگی شغلی	تعارض بین فردی
آزمون کلموگروف - اسمیرنوف	۱/۶۸۷	۱/۲۲۳	۰/۹۶۷
سطح معنی‌داری	۰/۰۷	۰/۱۰۰	۰/۳۰۷

* $p < 0.05$ اختلاف معنی‌دار

دومین مفروضه‌ای که بررسی شد، خطی بودن روابط متغیرهای پژوهش بود. برای اینکه رابطه متغیرهای پژوهش خطی باشد، لازم است احتمال مقدار F از ۰/۰۵ بیشتر نباشد. در پژوهش حاضر احتمال مقدار F برای هیچ‌کدام از روابط از ۰/۰۵ بیشتر نبود و این موضوع نشان‌دهنده روابط خطی بین

متغیرهای پژوهش می‌باشد. اولین قدم در تحلیل مسیر بعد از بررسی مفروضه‌ها، بررسی ماتریس همبستگی میان متغیرهای پژوهش است که همبستگی در سطح اطمینان ۹۰٪ معنی‌دار است. جدول ۲ ماتریس ضرایب همبستگی پیرسون بین متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۲- ماتریس ضرایب همبستگی پیرسون بین متغیرهای پژوهش در پرستاران بیمارستان علی ابن ابیطالب رفسنجان در سال ۱۳۹۶

متغیر	انگیزش شغلی	فرسودگی شغلی	تعارض بین فردی
انگیزش شغلی	۱		
فرسودگی شغلی	-۰/۵۲۴°	۱	
تعارض بین فردی	-۰/۳۴°	۰/۵۴۳°	۱

* $p < 0.05$ اختلاف معنی‌دار

بر اساس جدول ۳ رابطه انگیزش شغلی با فرسودگی شغلی و تعارض بین فردی منفی، و رابطه تعارض بین فردی با فرسودگی شغلی مثبت می‌باشد. برای بررسی نقش میانجی

تعارض بین فردی در رابطه بین انگیزش شغلی با فرسودگی شغلی از تحلیل مسیر استفاده شد.

جدول ۳- ضرایب مدل رگرسیون روابط انگیزش شغلی، فرسودگی شغلی و تعارض بین فردی در پرستاران بیمارستان علی ابن ابیطالب رفسنجان در سال ۱۳۹۶

متغیر	برآورد B	خطای معیار	برآورد استاندارد β	مقدار t	p-مقدار
ثابت	۰/۹۸۹	۰/۱۸۲	-	۵/۴۱۸	* ۰/۰۰۱
انگیزش شغلی	۰/۳۲۷	۰/۰۵۱	-۰/۳۹۵	۶/۴۴۷	* ۰/۰۰۱
تعارض بین فردی	۰/۲۹۰	۰/۰۴۲	۰/۴۰۹	۶/۶۷۵	* ۰/۰۰۱

متغیر وابسته: فرسودگی شغلی * $p < ۰/۰۵$ اختلاف معنی دار

موجب افزایش ۰/۴۰۹ انحراف استاندارد در متغیر فرسودگی شغلی می‌شود. برای محاسبه ضریب رگرسیون استاندارد شده بین انگیزش شغلی و تعارض بین فردی باید یک بار دیگر آزمون رگرسیون انجام گیرد و ضریب بتای استاندارد بین دو متغیر انگیزش شغلی و تعارض بین فردی محاسبه شود (جدول ۴).

برای تفسیر نتایج جدول فوق از ضریب رگرسیون استاندارد شده یعنی بتا (Beta) استفاده می‌شود. چون مقدار بتای متغیرهای انگیزش شغلی و تعارض بین فردی در سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۵ معنی دار می‌باشد لذا این متغیرها بر متغیر فرسودگی شغلی تأثیر دارند. تعارض بین فردی با بتای ۰/۴۰۹ نیز بر فرسودگی شغلی تأثیر دارد. بر اساس این نتیجه، افزایش یک انحراف استاندارد در متغیر تعارض بین فردی

جدول ۴- ضرایب مدل رگرسیون روابط بین انگیزش شغلی و تعارض بین فردی در پرستاران بیمارستان علی ابن ابیطالب رفسنجان در سال ۹۶

متغیر	برآورد B	خطای معیار	برآورد استاندارد β	مقدار t	p-مقدار
ثابت	۱/۴۱۸	۰/۳۰۲	-	۴/۶۹۸	* ۰/۰۰۱
انگیزش شغلی	۰/۳۹۸	۰/۰۸۴	-۰/۳۴۰	۴/۷۴۹	* ۰/۰۰۱

متغیر وابسته: تعارض بین فردی * $p < ۰/۰۵$ اختلاف معنی دار

متغیر انگیزش شغلی موجب کاهش ۰/۳۹۵ انحراف استاندارد در متغیر فرسودگی شغلی می‌شود.

انگیزش شغلی با بتای ۰/۳۹۵ بر متغیر فرسودگی شغلی تأثیر دارد. بر اساس این نتیجه افزایش یک انحراف استاندارد در

جدول ۵- تاثیر رابطه متغیرها در ضرائب مسیر و مقادیر t، فرسودگی شغلی و تعارض بین فردی در پرستاران بیمارستان علی ابن ابیطالب رفسنجان در سال ۱۳۹۶

مسیر	ضرایب مسیر	مقادیر t
فرسودگی شغلی → انگیزش	-۰/۳۹۵	۶/۴۴۷
تعارض بین فردی → انگیزش	-۰/۳۴	۴/۷۴۹
فرسودگی شغلی → تعارض بین فردی	۰/۴۰۹	۶/۶۷۵

خطا است (جدول ۶).

اکنون می‌توان اثر کل رابطه متغیرها را محاسبه نمود. با وجود این هنوز تحلیل کامل نشده است. گام نهایی محاسبه

جدول ۶- خلاصه مدل برای محاسبه خطا

مدل	R	R ²	R ² adj	تخمین خطا استاندارد
۱	۰/۶۵۸	۰/۴۲۳	۰/۴۲۶	۰/۴۸۸

خطا استفاده شده است: مقدار R² برابر با ۰/۴۳۳ و e² برابر

از مقدار R² در جدول ۶ با فرمول (۱-R²) برای محاسبه

با ۰/۵۶ می‌باشد که نشان می‌دهد حدود ۴۴٪ از واریانس متغیر وابسته را مدل تبیین کرده و ۵۶٪ باقیمانده آن را نتوانسته است تبیین کند. ضرایب رگرسیونی در تمامی مسیرها معنی‌دار است، برای تعیین اثر غیرمستقیم از طریق متغیر میانجی از آماره‌ای به نام Variance Accounted (VAF For) استفاده می‌شود که مقداری بین ۰ و ۱ را اختیار می‌کند و هر چه این مقدار به ۱ نزدیک‌تر باشد، نشان از قوی‌تر بودن تأثیر متغیر میانجی دارد. در واقع، این مقدار نسبت اثر غیرمستقیم به اثر کل را می‌سنجد (جدول ۶).

$$\text{VAF} = \frac{a \times b}{(a \times b) + c} \quad \text{فرمول ۱}$$

a: مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی

b: مقدار ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته

c: مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و وابسته

$$\text{VAF} = \frac{0.34 \times 0.409}{(0.34 \times 0.409) + 0.395} = 0.26$$

این بدان معناست که ۲۶٪ از اثر کل انگیزش شغلی بر فرسودگی شغلی از طریق متغیر میانجی تعارض بین فردی تبیین می‌شود.

بحث

یافته‌های این پژوهش نشان داد که بر اساس تحلیل همبستگی، انگیزش شغلی با فرسودگی شغلی (۰/۵۳۴-) و تعارض بین فردی (۰/۳۴-) رابطه معنی‌داری دارد. تحلیل مسیر نیز نشان داد که تعارض بین فردی در رابطه بین انگیزش شغلی و فرسودگی شغلی نقش میانجی دارد که با تحقیقات Richer [۱۳]، Ferer و همکاران [۱۴] و Golparvar و همکاران [۱۵] همخوانی دارد. آن‌ها عقیده دارند انگیزش شغلی به سطوح پایین فرسودگی شغلی می‌انجامد. در تبیین این یافته می‌توان گفت، انگیزش شغلی به توانایی فرد در تنظیم رفتارهایش مطابق با استانداردهای اجتماعی کمک می‌کند که می‌تواند از دلایل اصلی کاهش فرسودگی شغلی در فرد باشد. در خصوص مقایسه رابطه بین انگیزش شغلی با تعارض بین فردی تحقیقی یافت نشد تا مقایسه صورت گیرد. در تبیین این یافته می‌توان گفت، وقتی افراد خودشان را به

عنوان علت رفتارشان درک می‌کنند، به طور درونی برانگیخته می‌شوند و به دنبال آن تعارضات بین فردی کاهش می‌یابد. نتایج پژوهش حاضر با یافته‌های Schmitz و همکاران [۸] همخوانی دارد. آن‌ها عقیده دارند تعارضات بین فردی با فرسودگی شغلی رابطه مثبت دارد. از مهم‌ترین محدودیت‌های این پژوهش، اکتفا به پرسشنامه است. در فرایند پاسخگویی به پرسشنامه‌ها مشخص شد اگر از مصاحبه به همراه پرسشنامه استفاده می‌شد، اطلاعات مفیدتری در مورد متغیرهای مورد پژوهش در اختیار محقق قرار می‌گرفت. در تبیین تعارضات بین فردی با فرسودگی شغلی می‌توان گفت زمانی که تعارض بین افراد پدید می‌آید فشار ناشی از این تعارض بر کارکرد فرد اثر می‌گذارد و فرد شاغل را به سوی افسردگی در کار سوق می‌دهد و در نتیجه منجر به بروز نشانه‌های هیجانی شامل احساس افسردگی، شکست، درماندگی، ناامیدی و فقدان معنای عاطفی می‌گردد.

نتیجه‌گیری: عده زیادی از مردم در طول زندگی با یک

یا چند واقعه آسیب‌زا روبرو می‌شوند و پرستاران بیشتر در معرض چنین اتفاقاتی هستند. آن‌ها باید شرایط استرس‌زا را تحمل کنند تا بتوانند در طول زندگی ایستادگی نشان دهند. توصیه می‌شود به منظور بالا بردن انگیزش شغلی پرستاران، شبکه‌های قوی حمایت سازمانی و ارتباطات بین فردی از طریق آموزش‌های روانشناسی ضمن خدمت ایجاد شود و با طراحی برنامه‌هایی زمینه کاهش تعارضات بین فردی و مقابله مناسب با فرسودگی شغلی فراهم گردد.

تعارض منافع

در این پژوهش هیچ‌گونه تعارض منافی توسط نویسندگان گزارش نشده است.

سپه‌م نویسنندگان

امور مربوط به گردآوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها به عهده افسانه برزیده و استاد راهنما محمد ضیاءالدینی بوده است.

تشکر و قدردانی

نویسندگان مقاله بر خود لازم می‌دارند از کلیه عزیزان، به خصوص پرستاران بیمارستان علی‌ابن‌ابیطالب (ع) شهرستان

رفسنجان که در راستای انجام این پژوهش یاری نمودند، کمال تقدیر و تشکر را داشته باشند.

References

1. Doriani E.(dissertation). Investigating the relationship between leadership styles on empowerment of gas companies in Kerman city. Mashhad: Islamic Azad University of Mashhad; 2014:84. [Persian]
2. Franco LM, Bennett S, Kanfer R, Stubblebine P. Determinants and consequences of health worker motivation in hospitals in Jordan and Georgia. *Social science & medicine* 2004;58(2):343-55.
3. Shakerinia I, Mohammadpour M. Relationship between job stress and resiliency with occupational burnout among nurses. *JKUMS* 2010;14(2):161-9. [Persian]
4. Bayrami M, Hashemi T, GHAHRAMANZADE A, Alaie P. The relationship between mental health and emotional intelligence with job burnout in nurses of Tabriz state hospitals. *Journal of research in behavioural sciences* 2011;9(2):141-7. [Persian]
5. Iraqi IJ, Mahmoudi H, Nir MS, Ebadi A. Burnout in military hospital nurses in 2015-a cross-sectional study. *Journal of Military Medicine* 2016;18(3):262-70. [Persian]
6. Timmreck TC. Managing motivation and developing job satisfaction in the health care work environment. *The Health Care Manager* 2001;20(1):42-58.
7. Dehghan NN, Salehi T. *The Essential of Nursing Management*. 1 nd ed. Tehran: Boshra publisher 2009:155-65. [Persian]
8. Schmitz N, Neumann W, Oppermann R. Stress, burnout and locus of control in German nurses. *IJNS* 2000;37(2):95-9.
9. Vali L, Ravangard R. Study of effective factors on nurses job motivation in Kerman University of Medical Sciences teaching hospitals. *Journal of Hospital* 2009;8(2):24-9. [Persian]
10. Kramer P, Hinojosa J. *Frames of refrence for pediatric occupational therapy*. 3nd ed. Philadelphia: Lipincott Williams and Wilkins; 2010: 31-3.
11. Richer SF, Blanchard C, Vallerand RJ. A motivational model of work turnover. *JASP* 2002;32(10):112-113.
12. Parker SL, Jimmieson NL, Amiot CE. Self-determination as a moderator of demands and control: Implications for employee strain and engagement. *Journal of Vocational Behavior* 2010;76(1):52-67.
13. Porhadi S, Kamali M, Khalesi N, Akbarfahimi M. Motivational potential of jobs in the Rehabilitation Center of Tehran Welfare. *Journal of Health Management* 2009;12(37):57-64. [Persian]
14. Fernet C, Gagné M, Austin S. When does quality of relationships with coworkers predict burnout over time? The moderating role of work motivation. *Journal of Organizational Behavior* 2010;31(8):1163-80.
15. Golparvar M, Vaseghi Z, Mosahebi MR, Javadian Z. The functions of interpersonal conflict and conflict management in the possible connection between stress, exhaustion and aggression. *Journal of Psychology* 2013;7(2):61-72. [Persian]
16. Safi MH, Kolahi A. The relationship between job satisfaction with burnout and conflict management styles in employees. *Community Health* 2015;2(4):266-74. [Persian]
17. Robinson D, Perryman S, Hayday S. *The drivers of employment engagement*. Brighton, Institute for Employment Studies, UK 2004;408-409
18. Mikaeili N, Mehri S, GHASEMI NM, Molavi P. The Relationship of Morningness-Eveningness with Sleep Quality and Professional Motivation in Nurses. *Journal of Health and Care* 2017;18(4):316-317. [Persian]

The Role of Interpersonal Conflicts in the Relationship between Motivation and Burnout in Nurses in Ali-ibn Abitaleb Hospital in Rafsanjan in 2017

Barzide A¹, Ziaoddini M²

1- MSc, Dept of public administration, Rafsanjan branch, Islamic Azad University, Rafsanjan, Iran.

2- Assistant Prof, Dept of public administration, Rafsanjan branch, Islamic Azad University, Rafsanjan, Iran. (Corresponding Author)

Email: Mziaaddini@yahoo.com, Tel: 09133913550

Received: 3 March 2018 Accepted: 4 March 2019

Introduction: Burnout is mainly associated with important institutional and individual consequences. The purpose of this study is to investigate the role of interpersonal conflicts in the relationship between job motivation and job satisfaction among nurses.

Materials and Methods: This descriptive research was a correlational study. The statistical population included all nurses (n=317) in Ali-ibn Abitaleb Hospital in Rafsanjan, Iran (2017). Based on Cochran formula, 174 people were selected using a random sampling method. Data were collected using three questionnaires (interpersonal conflict, motivation and burnout) using descriptive and inferential statistics, including correlation and regression analysis using SPSS software version 18.

Results: Pearson correlation analysis showed that there is a significant relationship between job motivation and job burnout (-0.534) and interpersonal conflict (-0.34). In addition, the results of path analysis indicated that the interpersonal conflict was the relationship between Mediates job incentives and job burnout.

Conclusion: Motivation leads to the reduction of interpersonal conflicts and burnout. Hospital officials seem to be able to reduce their burnout by creating a combination of motivational factors in nurses and a more serious follow-up of the controversy among nurses.

Key Words: Motivation, Interpersonal Conflict, Burnout, Nurses, Rafsanjan

Please cite this article as follows:

Barzide A, Ziaoddini M. The Role of Interpersonal Conflicts in the Relationship Between Motivation and Burnout in Nurses in Ali-ibn Abitaleb Hospital in Rafsanjan in 2017. Community Health journal 2019; 12(4): 21-28.

Funding: This research was funded by the Islamic Azad University of Rafsanjan.

Conflict of interest: The authors declare no conflict of interest.

Ethical approval: Ethical approval was obtained from Lorestan University of Medical Sciences.