

ویژگی‌های شخصیتی، تعهد سازمانی و استرس شغلی در پرستاران

اکرم سهرابی^۱، سعید موسوی پور^{۲*}، فاطمه ابراهیمی^۳، فرزانه غریبی^۴

^۱ گروه روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه اراک

^۲ دکتری روانشناسی، دانشگاه اراک

^۳ کارشناسی علوم تربیتی

^۴ کارشناسی ارشد علوم تربیتی

چکیده

ویژگی‌های شخصی، تعهد سازمانی و استرس شغلی از عوامل تأثیرگذار در بهبود کیفیت کاری مشاغل گوناگون می‌باشد. پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصی، تعهد سازمانی و استرس شغلی در پرستاران بیمارستان امام خمینی شهرستان خمین در سال ۱۳۹۲ انجام پذیرفت. جامعه آماری شامل کلیه پرستاران بیمارستان امام خمینی شهرستان خمین بود که به روش نمونه‌گیری تمام شمار ۱۲۰ نفر انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه شخصیتی ۵ عاملی نئو، پرسشنامه تعهد سازمانی و پرسشنامه استرس شغلی بود. یافته‌های پژوهش نشان داد که بین ویژگی شخصیتی انعطاف‌پذیری با استرس شغلی پرستاران رابطه مثبت و معنادار و نیز بین ویژگی شخصیتی انعطاف‌پذیری و تعهد سازمانی پرستاران رابطه معنادار و معکوس، همچنین بین استرس شغلی و تعهد سازمانی پرستاران رابطه معنادار وجود دارد. باتوجه به ارتباط ویژگی شخصیتی انعطاف‌پذیری با تعهد سازمانی و استرس شغلی و نیز ارتباط معنادار و مؤثر تعهد سازمانی با استرس شغلی در پرستاران، باید به نقش این مؤلفه شخصیتی و به‌ویژه افزایش زمینه‌های تعهد سازمانی به منظور کاهش استرس شغلی توجهی خاص مبذول گردد.

کلید واژه‌ها: ویژگی‌های شخصی، تعهد سازمانی؛ استرس شغلی؛ تعهد سازمانی؛ پرستار

مقدمه

برخی از سازمانها با این مشکل مواجه‌اند که افراد در انجام وظیفه‌ی شغل محوله، کارایی لازم را ندارند و در انجام برخی وظایف با مشکل مواجه می‌شوند، بخشی از این عدم کارایی به ویژگی‌های شخصی افراد، تعهد سازمانی و استرس شغلی افراد بر می‌گردد. شخصیت، بیانگر آن دسته از ویژگی‌های فرد یا افراد است که شامل الگوهای ثابت فکری، عاطفی و رفتاری آنهاست (پروین و جان، ۱۳۸۱). اعتقاد بر این است که ویژگی‌های شخصی فرد در ایفای نقش او در شغلش مؤثر است. به همین خاطر، روانشناسان برای اندازه‌گیری ویژگی‌های شخصی و علائق آزمونهایی فراهم آورده‌اند (گنجی، ۱۳۸۲). در نظریه جان هالند که معروف به تناسب شغل با شخصیت است نشان می‌دهد که اگر شخصیت افراد و نوع شغل آنها با هم متناسب باشد، رضایت شغلی به بالاترین حد می‌رسد و در نتیجه جابه‌جایی کارکنان به پایین‌ترین میزان، تنزل پیدا می‌کند (رابینز، ترجمه، پارسایان و اعرافی، ۱۳۷۸). تحقیق حاضر با هدف بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصی با تعهد سازمانی و استرس شغلی در پرستاران بیمارستان صورت گرفت.

همان‌طور که پژوهشگران ثابت کرده‌اند امروزه تناسب شغل با شخصیت افراد خیلی از مشکلات شغلی را برطرف می‌کند. شغل پرستاری نیز از جمله شغل‌هایی است که شخصیت افراد در آن نقش مهمی دارد به طوری که دارا بودن شخصیت خاص می‌تواند در نحوه انجام وظیفه در شغل پرستاری نقش داشته باشد. بنابراین بررسی این موضوع اهمیت بسیاری دارد زیرا باعث می‌شود که هم افراد در انتخاب شغل دقت کنند و هم سازمانها در به کارگیری نیروی انسانی با مشکل مواجه نشوند. انجام وظیفه به نحو احسن در گروه تعهد سازمانی است. از آنجایی که شغل پرستاری شغل بسیار حساس و مهمی است لذا پرستاران علاوه بر شخصیت خاص باید از سازمان کاری خود نیز راضی باشند تا با مشکلی مواجه نشوند، که در این رابطه تعهد سازمانی مطرح می‌شود. تعهد سازمانی، عبارت است از نگرش مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمان (نه شغل) که در آن مشغول به کارند (بارون و روبرت، ۱۹۹۰). تعهد سازمانی نیز عامل مؤثری در رفتار سازمانی کارکنان و بازده سازمانها است. لوتانز نیز اظهار می‌دارد که در متون تحقیقی اخیر، نگرش کلی تعهد سازمانی، عامل مهمی برای درک و فهم رفتار سازمانی و پیش‌بینی‌کننده خوبی برای تمایل به باقی ماندن در شغل آورده شده است (مورهد، ۱۳۷۴). در پژوهشی شیان چنچ نشان داد تعهد سازمانی با پیامدهایی از قبیل رضایت شغلی، حضور، رفتار سازمانی فرا اجتماعی و عملکرد شغلی رابطه مثبت و با تمایل به ترک شغل رابطه منفی دارد (شیان چنچ و همکاران، ۲۰۰۳).

کارکنانی که دارای تعهد و پایبندی هستند، نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند. مدیران باید تعهد و پایبندی کارکنان را به سازمان حفظ کنند و برای این امر باید بتوانند با استفاده از مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری و فراهم کردن سطح قابل قبولی از امنیت شغلی برای آنان، تعهد و پایبندی را بیشتر کنند (مورهد، ۱۳۷۴). از سویی دیگر سلامت روانی انسانها در گروه همین رضایت شغلی است چنانکه می‌توان گفت انسانهایی که دستخوش ناراضی‌تبی شغلی هستند، دچار استرس‌های شدید در زندگی کاری و نیز خانوادگی و اجتماعی می‌شوند. بررسی‌های انجام گرفته نشان می‌دهد که تقریباً در تمامی مشاغل استرس وجود دارد. اما میزان و تأثیر آن به لحاظ نوع و ماهیت استرس و خصوصیات شغلی افراد در مشاغل گوناگون متفاوت است. استرس شغلی وقتی رخ می‌دهد که بین نیازهای شغلی با توانایی‌ها، قابلیت‌ها و خواسته‌های فرد هماهنگی نباشد (گیربجا کهانا، ترجمه قندهاری، ۱۳۸۲). بطور کلی استرس شغلی با محیط کاری یا عوامل مرتبط با محیط کاری فرد

* e-mail: s-moosavipour@araku.ac.ir

ویژگی‌های شخصیتی، تعهد سازمانی و استرس شغلی در پرستاران

ارتباط دارد و زمانی رخ می‌دهد که الزامات شغلی با توانایی‌ها، منابع یا نیازهای کارمندان مطابقت نداشته باشد و یا افراد از وظایف کاری خود اطلاع چندانی نداشته باشند و در هنگام انجام کار دچار سرگردانی شوند که کارایی شغلی را به شدت تحت تأثیر قرار می‌دهد (علوی، ۱۳۷۲).

با توجه به تحقیقات انجام شده می‌توان به اهمیت و ضرورت این سه متغیر یعنی، ویژگی‌های شخصیتی، تعهد سازمانی و استرس شغلی در شغل‌های مختلف پی برد که شغل پرستاری هم از جمله شغل‌هایی است که این عوامل مهم می‌تواند نقش عمده‌ای در نحوه‌ی انجام وظیفه داشته باشد. بنابراین ضرورت ایجاد می‌کرد که تحقیقی در این زمینه انجام شود. در پژوهش حاضر این سؤال مطرح شد که آیا بین ویژگی‌های شخصیتی با تعهد سازمانی و استرس شغلی در پرستاران بیمارستان رابطه وجود دارد؟

روش

شرکت‌کنندگان

جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه پرستاران بیمارستان امام خمینی شهرستان خمین در سال ۱۳۹۱ و نمونه آماری نمونه تمام شمار و شامل ۱۲۰ پرستار (۸۳ نفر زن و ۳۷ نفر مرد) بود.

ابزار

پرسشنامه شخصیتی پنج‌عاملی نئو: ابزار مورد استفاده این مطالعه پرسشنامه شخصیتی ۵ عاملی نئو (NEO-FFI) است که شامل ۶۰ سؤال از (NEO-PI-R) است و پنج بعد عمده شخصیت را اندازه می‌گیرد، که عبارتند از: روان‌نژندی، برون‌گرایی، انعطاف‌پذیری، دلبستگی‌پذیری و مسئولیت‌پذیری. این پرسشنامه توسط کاستا و مک کری ساخته شده است.

پرسشنامه تعهد سازمانی می‌یر و آلن: این آزمون به وسیله می‌یر و آلن در سال ۱۹۹۰ ساخته شده است. پرسشنامه که شامل ۲۴ گویه است برای سنجش سه بعد تعهد سازمانی ارائه شده است که این سه بعد عبارتند از: بعد عاطفی، بعد هنجاری و بعد مستمر. در این پرسشنامه نمره گذاری به ترتیب از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم می‌باشد. و سوالات ۲، ۳، ۶، ۱۱، ۱۰، ۱۷ و ۲۰ معکوس نمره گذاری می‌شوند. ضرایب اعتبار پرسشنامه تعهد سازمانی می‌یر و آلن به ترتیب برای ابعاد عاطفی، هنجاری و مستمر برابر با ۰/۸۵، ۰/۷۹ و ۰/۸۳ به دست آمده است.

پرسشنامه استرس شغلی (HSE): پرسشنامه استرس شغلی به منظور سنجش استرس‌های مربوط به کار طراحی شده است. این پرسشنامه در هفت زیر مقیاس تقاضا، کنترل، حمایت مسئولین، حمایت همکار، ارتباط نقش و تغییرات، استرس شغلی را مورد بررسی قرار می‌دهد. پرسشنامه استرس شغلی شامل ۳۵ عبارت و هفت زیر مقیاس است.

شیوه‌ی اجرا

در این پژوهش با در جریان قرار دادن پرستاران از هدف انجام تحقیق، پرسشنامه‌ها در اختیار آنان گذاشته شد. قبل از توزیع پرسشنامه توضیحاتی پیرامون هدف انجام مطالعه و نحوه تکمیل پرسشنامه‌ها به افراد داده شد.

نتایج

جدول ۱

همبستگی بین ویژگی‌های شخصیتی، استرس شغلی و تعهد سازمانی در پرستاران خمین

متغیرها	استرس شغلی	تعهد سازمانی
روان نژندی	همبستگی (r) Sig (سطح معنی داری)	۰/۱۶۹ ۰/۲۷۰
برون‌گرایی	همبستگی (r) Sig (سطح معنی داری)	-۰/۱۰۰ ۰/۶۵۲
انعطاف‌پذیری	همبستگی (r) Sig (سطح معنی داری)	۰/۲۱۰* ۰/۰۰۲
دلبستگی بودن	همبستگی (r) Sig (سطح معنی داری)	-۰/۱۰۷ ۰/۳۸۹
مسئولیت‌پذیری	همبستگی (r) Sig (سطح معنی داری)	-۰/۰۳۹ ۰/۱۱۵
تعهد سازمانی	همبستگی (r) Sig (سطح معنی داری)	-۰/۳۵۱** ۰/۰۰۰

بحث

یافته های این پژوهش نشان داد از میان ویژگی های شخصیتی روان نژندی، برون گرایی، انعطاف پذیری، دلپذیربودن و مسئولیت پذیری تنها بین ویژگی شخصیتی انعطاف پذیری پرستاران با تعهدسازمانی رابطه معکوس و معنی دار وجود داشت. بین انعطاف پذیری و استرس شغلی رابطه معنادار و بین تعهد سازمانی و استرس شغلی رابطه معکوس و معنادار مشاهده شد. لازم به ذکر است نمره گذاری ویژگی شخصیتی انعطاف پذیری به صورت معکوس می باشد لذا هر چقدر نمره ی انعطاف پذیری پایین تر باشد، شخصیت منعطف تر است. بنابراین در پژوهش حاضر چنین نتیجه می گیریم که در این رابطه معکوس با پایین آمدن نمره ویژگی شخصیتی انعطاف پذیری (انعطاف پذیری بالای شخص) تعهدسازمانی فرد بالا می رود یعنی وفاداری قوی شخص نسبت به ارزش های سازمان با انعطاف پذیری بیشتر پرستاران میسر شده است که تأثیر این عامل بازده کاری سازمان ها را بالا می برد. در نتیجه هر قدر که کارکنان یک سازمان از نظر شخصیتی نسبت به اهداف سازمان منعطف تر باشند به نفع سازمانها و پیش برد عملکرد سازمان است. پژوهش شریفی، سلیمی و احمدی (۱۳۸۹) که با موضوع بررسی رابطه ویژگیهای شخصیتی با تعهد سازمانی در میان مدیران و معلمان مدارس ابتدایی، راهنمایی و متوسطه شهرستان خوانسار انجام شد نشان داد بین ابعاد پنج گانه شخصیت با تعهد سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. تحقیق دیگری توسط بهرامی، امام رضایی، ستار، عزت آبادی و دهقانی تفتی (۱۳۸۸) در میان پرستاران بیمارستان آموزشی شهید صدوقی و شهید رهنمون یزد انجام شد. که نتایج تحقیق نشان داد که ویژگی شخصیتی درونگرایی-برونگرایی می تواند به عنوان یک تعیین کننده تعهد سازمانی پرستاران در اقدامات مدیریت منابع انسانی مورد توجه قرار گیرد.

بخش دیگری از یافته ها نشان داد که از میان ویژگی های شخصیتی بین ویژگی شخصیتی انعطاف پذیری و استرس شغلی رابطه معنادار مثبت وجود دارد یعنی ویژگی های شخصیتی و خاصه در این پژوهش انعطاف پذیری بر استرس شغلی تأثیر گذار است. و از آنجا که نمره گذاری انعطاف پذیری معکوس می باشد پرستارانی که از نظر شخصیتی انعطاف پایین تری داشته اند (نمره ی بالای انعطاف پذیری) با استرس شغلی بالا مواجه بوده اند.

در ارتباط میان ویژگی های شخصیتی و استرس شغلی باید بگوییم که نحوه ی برداشت افراد از دنیا متفاوت است و هر کس با دید خاص خود به آن می نگرد. حتی نحوه ی برداشت افراد از یکدیگر هم متفاوت است. احساس ما درباره ی ارزش خود و تصویری که از خود داریم، نیاز ما برای کنترل، ارزشهای ما، نظام اعتقادی ما و پیامهای درونی ما همه جزئی از ساختار ما هستند. به راحتی می توان فهمید که چگونه تصور از خود، روی برداشت ما از فاصله ی بین میزان فشار و میزان توانایی مان اثر می گذارد. فردی که از خود تصور مثبتی دارد، به بیشتر فشارها به عنوان چالش نگاه می کند. او درون خود احساس می کند که می تواند بر این چالش ها غلبه کند. برعکس، فردی که از تواناییهای خود تصور منفی دارد، مشکلات برایش بزرگتر جلوه می کند و در نتیجه، احساس می کند که فاصله بین میزان فشار و تواناییهای او زیاد است و در نتیجه، به سختی خواهد توانست بر مشکلات غالب شود. بنابراین مشاهده می شود که ویژگی های شخصیتی بر استرس شغلی تأثیر دارد. پس کسی که این توانایی را در خود نمی بیند که بتواند مشکلات شغلی خود را برطرف کند در نتیجه به استرس شغلی بیشتری گرفتار خواهد شد.

در ارتباط میان ویژگی های شخصیتی و استرس شغلی، سازمان ها می توانند نقش واسطه گری را ایفا کنند و باعث کاهش یا افزایش استرس شغلی افراد شوند. در نظریه جان هالند که معروف به نظریه تناسب شغل با شخصیت است آمده است که اگر شخصیت افراد و نوع شغل آنها با هم متناسب باشد، رضایت شغلی به بالاترین حد می رسد. و در نتیجه جابه جایی کارکنان به پایین ترین میزان، تنزل پیدا می کند (رابینز؛ ترجمه: پارساییان و اعرافی، ۱۳۷۸).

در نتیجه این شرایط می توان گفت که استرس شغلی کاهش می یابد پس در این جا سازمان ها می توانند در کاهش استرس شغلی نقش واسطه گری ایفا کنند و علاوه بر سپردن مشاغل خاص به افرادی که ویژگی های خاص آن حرفه و شغل را دارا هستند توانمندی های افراد را در آن شغل مشخص تقویت کنند.

نقش سازمان و تعهد سازمانی در استرس شغلی قسمت دیگری از یافته های پژوهش حاضر است چرا که در یافته های دیگر این پژوهش چنین به دست آمده که بین تعهدسازمانی و استرس شغلی پرستاران رابطه معکوس و معنادار وجود دارد به این معنا که هر قدر تعهدسازمانی بالاتر رود استرس افراد نسبت به شغل کاهش می یابد. که در پژوهش یعقوبی، کریمی، جوادی و حسن زاده (۱۳۸۹) نیز وجود رابطه معنی دار میان تعهد سازمانی و استرس شغلی تأیید شده است.

مریم یعقوبی، کریمی، جوادی و حسن زاده (۱۳۸۹) در تحقیق خود به بررسی رابطه بین استرس شغلی و ابعاد سه گانه تعهد سازمانی در بین مدیران پرستاران پرداختند که این تحقیق نشان می دهد که به طور کلی بین استرس شغلی و تعهد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

تأثیر استرس سازمانی با افزایش میزان کارگریزی، تعویض زود هنگام کارکنان، ارتباط نامناسب با ارباب رجوع، کاهش میزان امنیت شغلی، عدم سلامت محیط کار، کنترل ضعیف کیفیت محصولات و ... ارتباط دارد. به بیان دیگر هرچه میزان استرس سازمانی بالاتر باشد، عوامل ذکر شده از فراوانی بیشتری برخوردارند (علوی، ۱۳۷۲).

موارد ذکر شده در ارتباط با استرس شغلی بویژه درباره ی پرستاران بیمارستان ها اهمیت ویژه ای پیدا می کند چرا که پرستاران با افراد بیمار سر و کار دارند و بالا بودن استرس شغلی پرستاران ناخودآگاه تأثیر سوء خود را بر ارتباط با بیماران خواهد گذاشت که در اینجا تدابیر مدیریتی و تعهدات سازمانی پرستاران نقش عمده ای در کاهش استرس این قشر کاری و در نتیجه بهبود روابط پرستاران با بیماران خواهد گذاشت.

منابع

بهرامی، محمد امین؛ امام رضایی، اسماء؛ ستار، الهام؛ رنجبر عزت آبادی، محمد و دهقانی تفتی، عارفه (۱۳۸۸). بررسی مقایسه ای تعهد سازمانی بر اساس ویژگیهای شخصیتی: مطالعه موردی در پرستاران بیمارستانهای آموزشی شهید صدوقی و شهید رهنمون یزد. ؟. رابینز، استیفن پی (؟). رفتار سازمانی. ترجمه ی علی پارساییان و سید محمد اعرافی (۱۳۷۸). تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی. شریفی، سمانه؛ سلیمی، قربانعلی و احمدی، سید احمد (۱۳۸۹). بررسی رابطه ویژگیهای شخصیتی با تعهد سازمانی در میان مدیران و معلمان مدارس ابتدایی، راهنمایی و متوسطه شهرستان خوانسار. ؟، ۸۱.

علوی، امین ا... (۱۳۷۲). فشارهای عصبی و روانی در سازمان (استرس). مجله مدیریت دولتی، ۲۰، ۳۴-۳۵.

گنجی، حمزه (۱۳۸۲). روان‌شناسی کار. تهران: آرسباران.
لارنس، ای. پروین و اولیور، پی. جان (?). شخصیت (نظریه و پژوهش). ترجمه‌ی محمد جعفر جوادی و پروین کدیور (۱۳۸۱). تهران: نشر آبیژ.
مورهد، گریفین (?). رفتار سازمانی. ترجمه مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده (۱۳۷۴). تهران: مروارید.
یعقوبی، مریم؛ کریمی، سعید؛ جوادی، مرضیه و حسن زاده، اکبر (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین استرس شغلی و ابعاد سه گانه تعهد سازمانی در بین مدیران پرستاری. *ک، م، ۱۸ (۱)*، XX-XX.

Baron, A. R. (1990). Behavior in organizations, understanding and managing the Greenberg. ?, 182.

Chu, I. C. (2006). The impact of social support and job stress on public health nurses organizational citizenship behaviors in rural Taiwan. *Public health nurses*, 23(6), 496.

Shiuan, C. B., Y. U., J. D., & Relley, J. H. (2003). Organizational comitment, supervisory commitment and employee outcomes in the Chinese context proximal phythesis or global hypothesis. *Journal of organizational behavior*, 24 (3), 313.