

تأثیر قراردادهای روانشناختی بر اعتماد و تعهد سازمانی پرستاران بیمارستان قائم (عج) در شهر مشهد*

آذر کفاش پور^۱، سعید مرتضوی^۲، سمیرا پور^{۳*}

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۱۱/۱۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۳/۱۶

چکیده:

زمینه و هدف: تعهد سازمانی در پرستاران به عنوان ارائه‌دهندگان خدمات و مراقبت از بیماران، در کیفیت مراقبت ارائه شده از سوی آنان بر بیماران تأثیرگذار است. لذا، پرستاران متعهد به عنوان مهمترین سرمایه‌ها و تنها مزیت رقابتی مراکز درمانی و بیمارستان‌ها بر افزایش کیفیت خدمات تأثیر بسزایی دارند. هدف پژوهش حاضر، تعیین میزان تأثیر قراردادهای روانشناختی و اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی پرستاران بیمارستان قائم (عج) مشهد است.

مواد و روش‌ها: برای اجرای تحقیق از استراتژی پیمایشی-تحلیلی استفاده شده است. داده‌های اخذ شده از ۱۹۳ پرستار بیمارستان قائم (عج) در شهر مشهد به وسیله پرسشنامه‌های توزیع شده، از طریق معادلات ساختاری و روش حداقل مربعات جزئی به کمک نرم افزار pls مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: نتایج حاصل از پژوهش، حکایت از این دارد که اولاً مدل به کار گرفته شده، مدل نظری قوی برای پیش‌بینی تعهد سازمانی پرستاران بوده است، ثانیاً همه روابط مستقیم و غیرمستقیم بین متغیرهای مدل، معنادار بوده‌اند. به جز رابطه بین اعتماد سازمانی و تعهد مستمر پرستاران که مورد تأیید واقع نگردید.

نتیجه‌گیری: این مطالعه نشان داد نه تنها تعهد سازمانی پرستاران در گرو ایجاد فضای روانشناختی مثبت در آنها می‌باشد بلکه اعتماد سازمانی نیز تأثیر این فضا را برای تعهد فزونی می‌بخشد. از طرفی، از آنجا که تعهد سازمانی پرستاران می‌تواند بر کیفیت خدمات و استفاده بهینه از منابع موجود موثر باشد لذا، لازم است مدیران بیمارستان به مولفه‌های موثر بر تعهد سازمانی مانند تأمین امکانات رفاهی، مشارکت در تصمیم‌گیری، برقراری ارتباط مناسب، غنی‌سازی شغلی و ... توجه بیشتری نمایند.

کلمات کلیدی: قراردادهای روانشناختی، تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد هنجاری، پرستاران بیمارستان.

* این مقاله، حاصل پایان نامه دانشجویی است.

۱- استادیار و عضو هیئت علمی گروه مدیریت دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد

۲- دانشیار و عضو هیئت علمی گروه مدیریت دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد

۳- کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه فردوسی مشهد (* نویسنده مسئول) تلفن: ۰۹۱۵۹۱۷۹۹۴۹ Email: pour_f88@yahoo.com

مقدمه

علی‌رغم ضرورت توجه به بحث تعهد سازمانی، بررسی‌ها نشان می‌دهد یکی از مسائل عمده‌ای که سازمانهای بهداشتی-درمانی کشور به عنوان یکی از مهمترین نهادهای خدماتی کشور با آن روبرو هستند این است که به‌رغم صرف هزینه‌های زیاد و سرمایه‌های فراوان جهت به کارگیری نیروی انسانی در این سازمانها، پس از مدتی کارکنان مذکور انگیزه خود را جهت خدمت در سازمانهای بهداشتی-درمانی از جمله بیمارستانها از دست داده و حتی از سازمانهای مذکور جدا و جذب مراکز خصوصی می‌شوند [۱]. حل این معضل مستلزم انجام پژوهش‌های علمی در مورد سطح تعهد سازمانی در میان کارکنان بیمارستان به ویژه در مورد پرستاران است تا با ارائه راهکارهای صحیح جهت تداوم تعهد سازمانی در میان آنها بتوان سطح ارائه خدمات بهداشتی و درمانی را در کشور ارتقاء بخشید و همچنین، باعث بهبود اثربخشی و کارایی این سازمان گردید [۱]. از طرفی یکی از عوامل موثر بر تعهد سازمانی پرستاران، قراردادهای روانشناختی است که باعث می‌شود سازمان با صرف هزینه کمتری به پرستارانی متعهد دست یابد. مفهوم قراردادهای روانشناختی در سال ۱۹۶۰ توسط Argyris مطرح گردید به طوری که تا قبل از دهه ۱۹۹۰ توجه چندانی به آن نشده بود. Schein در سال ۱۹۶۵ بر اهمیت مفهوم قراردادهای روانشناختی در جهت درک و مدیریت رفتار در سازمانها تاکید داشت بنابراین، نظریه قراردادهای روانشناختی می‌تواند جهت درک تعهد سازمانی پرستاران استفاده گردد [۲]. در واقع، قراردادهای روانشناختی به باور افراد با توجه به شرایط و ضوابط توافق شده میان فرد و سازمانی که در آن کار می‌کند، اشاره دارد که شامل برداشت کارمند نسبت به وعده‌های سازمان و تعهد او به انجام عمل متقابل می‌باشد [۳]. از طرفی، می‌توان بیان داشت که قرارداد، تعهدی رسمی بین کارفرمایان و کارکنان است در حالی که قرارداد روانشناختی، قراردادی غیررسمی است و بر ارتباط غیررسمی کارکنان و سازمان اشاره دارد، لذا، این قراردادها مبتنی بر تبادلات میان کارکنان و مدیران شکل می‌گیرد [۴]. Schein نیز در سال ۱۹۸۰ قراردادهای روانشناختی را به عنوان مجموعه‌ای از انتظارات نانوشته حاضر در هر لحظه میان هر یک از اعضای سازمان و تعیین‌کننده مهم رفتاری در سازمانها تعریف نمود [۵].

در این میان، اعتماد سازمانی به عنوان عامل موثر دیگری بر تعهد سازمانی پرستاران تلقی می‌گردد که تسهیل‌کننده روابط میان قراردادهای روانشناختی و تعهد سازمانی پرستاران است و کمبود آن در زمره مسائل و مشکلات سازمانهای امروزی محسوب می‌شود. همچنین، نتیجه و پیامد ایجاد فضای بی‌اعتمادی در سازمان باعث از بین رفتن تعهد کارکنان در

سازمان می‌گردد [۶]. منظور از اعتماد به سازمان، باور کارکنان به این امر است که سازمان به نفع آنها اقدام خواهد کرد [۷]. نتایج این مطالعه می‌تواند منجر به درک بهتری از روابط پیچیده و پیشرفته میان افراد در تنظیمات کاری آنان گردد، روابطی که هنوز چندان درک نشده‌اند. بنابراین، علیرغم مطالعات بسیاری که در زمینه تعهد سازمانی کارکنان وجود دارد اما چون از جنبه قراردادهای روانشناختی بر روی تعهد سازمانی کارکنان به ویژه در مراکز درمانی و قشر پرستار توجه کمتری شده است، این تحقیق دارای اهمیت است. در این تحقیق، چگونگی تاثیرگذاری قراردادهای روانشناختی بر اعتماد سازمانی پرستاران بیمارستان قائم (عج) مشهد بررسی می‌شود تا در نهایت، تاثیر اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی آنان مشخص گردد. تعهد سازمانی هم به صورت یکپارچه و هم سیستمی در پژوهش حاضر مورد مطالعه قرار گرفته است و بر پایه دیدگاه Allen & Meyer (۱۹۹۰) برای آن سه مولفه تعهد عاطفی (Affective Commitment)، تعهد هنجاری (Normative Commitment) و تعهد مستمر (Continuance Commitment) در نظر گرفته شده است.

با توجه به اینکه مطالعات پیشین تاثیر اجرای قراردادهای روانشناختی بر تعهد سازمانی کارکنان را مطرح نموده‌اند [۸]. همچنین، محققان بر این موضوع تاکید داشته‌اند که نقض قرارداد درک شده منجر به کاهش تعهد سازمانی می‌شود [۹]. لذا، انتظار می‌رود قراردادهای روانشناختی بر گرایش رفتار و تمایلات کاری پرستاران از جمله تعهد سازمانی، تاثیر معناداری داشته باشد. از طرفی، چون اعتماد منوط به اطمینان از توانایی طرفین به انجام آنچه از او انتظار می‌رود می‌باشد، منطقی به نظر می‌رسد که وجود قراردادهای روانشناختی به احتمال زیاد روی سطح اعتماد تاثیرگذار باشد [۱۰]. همچنین، در سطح تجربی مشخص گردید اعتماد سازمانی تاثیر موثر و مثبتی بر روی تعهد سازمانی کارکنان دارد [۱۱]. پژوهشگران، ادراک از اعتماد و امید کارکنان در سازمان را یک پیش‌آیند بالقوه تعهد سازمانی دانسته‌اند. دستیابی به اعتماد سازمانی قوی، به پدید آوردن و پایدار ماندن پیوند روانی و تعهد افراد به سازمان بستگی دارد. لذا، با استناد به موارد مطرح شده فوق می‌توان فرضیاتی به صورت زیر برای تحقیق حاضر بیان نمود:

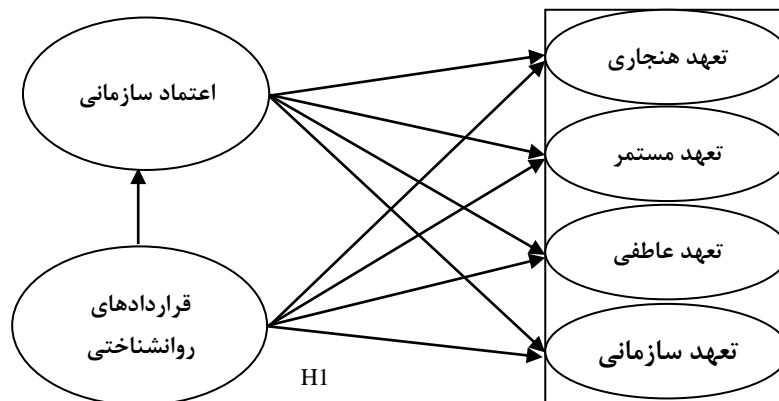
فرضیه اصلی ۱- قراردادهای روانشناختی بر تعهد سازمانی پرستاران تاثیر معناداری دارد.

فرضیه فرعی ۱-۱- قراردادهای روانشناختی بر تعهد عاطفی پرستاران تاثیر معناداری دارد.

فرضیه فرعی ۱-۲- قراردادهای روانشناختی بر تعهد مستمر پرستاران تاثیر معناداری دارد.

حال با توجه به مطالعه و بررسی روابط سازه‌های تحقیق و فرضیات مطروحه که به کمک پیشینه نظری تحقیق صورت گرفت و اقتباس از مدل‌های Kingshott (۲۰۰۶)، Guchait (۲۰۰۷)، Lapulm et al (۲۰۱۰) و Tuner (۲۰۰۷) جهت بررسی تأثیر تعهد سازمانی از دو منظر یکپارچه و جداگانه، مدل تلفیقی ارائه شده را به شکل ذیل می‌توان ترسیم نمود. در این مدل، متغیر تعهد سازمانی یکبار به صورت کلی و بار دیگر با توجه به مطالعه آلن و می‌یر (۱۹۹۰) به صورت جزئی و در قالب سه نوع تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری در نظر گرفته شده است.

فرضیه فرعی ۱-۳- قراردادهای روانشناختی بر تعهد هنجاری پرستاران تأثیر معناداری دارد.
فرضیه اصلی ۲- اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی پرستاران تأثیر معناداری دارد.
فرضیه فرعی ۲-۱- اعتماد سازمانی بر تعهد عاطفی پرستاران تأثیر معناداری دارد.
فرضیه فرعی ۲-۲- اعتماد سازمانی بر تعهد مستمر پرستاران تأثیر معناداری دارد.
فرضیه فرعی ۲-۳- اعتماد سازمانی بر تعهد هنجاری پرستاران تأثیر معناداری دارد.
فرضیه اصلی ۳- قراردادهای روانشناختی بر اعتماد سازمانی پرستاران تأثیر معناداری دارد.



نگاره ۱. مدل مفهومی تحقیق

با نمونه‌گیری اولیه به تعداد ۳۰ نفر میان پرستاران، انحراف معیار نمونه $s = ۰/۵۲$ بدست آمد که با جایگذاری در فرمول فوق با اطمینان ۹۵ درصد ($z = ۱/۹۶$)، ۱۹۰ نفر به عنوان حداقل نمونه مورد نیاز بدست آمد. ۲۲۰ پرسشنامه توزیع گردید که از این میان، به دلیل عدم همکاری برخی از پرستاران در تکمیل پرسشنامه، ۲۰۰ پرسشنامه برگشت داده شد و تنها ۱۹۳ پرسشنامه تکمیل شده قابل تحلیل و بررسی بود. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شده است. به منظور سنجش تعهد سازمانی پرستاران از پرسشنامه آلن و می‌یر (۱۹۹۰) بهره برده شد، سنجش اعتماد سازمانی پرستاران توسط پرسشنامه Cummings & Bromiley (۱۹۹۶) صورت گرفت و قراردادهای روانشناختی میان پرستاران و بیمارستان با استفاده از پرسشنامه گاچایت (۲۰۰۷) سنجیده شد. به منظور بررسی روایی پرسشنامه از روایی صوری و عاملی استفاده شده است. در بررسی روایی صوری، پرسشنامه به ۹ صاحب نظر مربوطه از جمله اساتید مدیریت و سرپرستاران بیمارستان داده شد و از آنان در مورد هر سوال و

مواد و روش‌ها

این مطالعه به لحاظ هدف، در قالب تحقیقات کاربردی است و از آنجا که نتایج حاصل از این تحقیق می‌تواند به مدیران در جهت بهبود عملکرد و تعهد سازمانی پرستاران یاری رساند، لذا، به لحاظ شیوه اجرای تحقیق، در زمره تحقیقات پیمایشی-تحلیلی است. جامعه مورد مطالعه در این تحقیق را پرستاران بیمارستان قائم (عج) در شهر مشهد تشکیل می‌دهند. از آنجا که نیروی انسانی متعهد، وفادار و سازگار با اهداف و ارزشهای سازمان که فراتر از وظایف و مسئولیت‌های شغلی فعالیت نماید، می‌تواند عامل مهمی در کارایی سازمانی باشد. لذا، این جامعه آماری برای تحقیق حاضر انتخاب گردید. اعضای جامعه آماری تحقیق حاضر را نیز پرستاران مرد و زن در این بیمارستان تشکیل می‌دهند که شامل ۵۵۹ نفر پرستار می‌شوند. به منظور تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران (فرمول زیر) استفاده گردید.

$$n = \frac{Nz^2 S^2}{Nd^2 + z^2 S^2}$$

مطالعه می‌باشد. همانطور که ملاحظه می‌شود، با توجه به مقیاس سنجش که بین ۱ تا ۵ می‌باشد و میانگین آن که عدد ۳ می‌باشد تنها میانگین مکتسبه مربوط به قراردادهای روانشناختی است که از ۳ بیشتر است. از طرفی، نتایج حاصله از این جدول نشان می‌دهد که میانگین تعهد سازمانی پرستاران از متوسط میانگین مربوطه آن کمتر است و این نشانه وضعیت نه چندان مناسب تعهد پرستاران به بیمارستان است. همچنین، با توجه به جدول زیر مشخص گردید میانگین مشاهده شده اعتماد سازمانی از حد متوسط آن پائین تر است پس می‌توان نتیجه گرفت که پرستاران این بیمارستان چندان اعتمادی به بیمارستان خود ندارند.

گام دوم، تحلیل مسیر، تعیین شاخص‌های برازندگی مدل و برازش مدل می‌باشد. روش برآورد در پی. ال. اس ناپارامتری است. از این‌رو، شاخص‌های بدست آمده در پی. ال. اس همگی کیفیت برازش را نشان می‌دهند. به این معنی که این شاخص‌ها، عددی بین صفر تا یک می‌باشند و هرچه مقدار آنها به یک نزدیک‌تر باشد و از ۰/۵ بیشتر باشند، نشان‌دهنده برازش خوب و کامل‌تر مدل می‌باشد (همانند شاخص ضریب تعیین در رگرسیون). این شاخص‌ها به ترتیب مطلق و نسبی (معیاری برای نزدیک بودن مقادیر برآورد شده متغیر وابسته از طریق مدل برازش شده، نسبت به داده‌های اصلی) و همچنین، مدل بیرونی (اندازه‌گیری متغیرها از طریق تحلیل عاملی و روایی سازه‌ها) و مدل درونی (برازش مدل ساختاری) نامیده می‌شوند [۱۴]. از این‌رو، از جدول ۲ می‌توان به این نتیجه رسید که مدل این مطالعه به خوبی برازش شده است. بنابراین، بعد از تأیید مدل می‌توان نتایج تحلیل مسیر را در آزمون فرضیات به کار برد و به تفسیر آن پرداخت.

در خصوص ارزیابی گویه مربوطه نظرخواهی شد. در بررسی روایی عاملی از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است. با توجه به معیار Fornell, Larcker (۱۹۸۱)، بارهای عاملی گویه‌ها باید بزرگتر از ۰/۵ و معنادار باشند [۱۲]. به‌منظور محاسبه قابلیت پایایی پرسشنامه، ضریب آلفای کرونباخ توسط نرم افزار "اس پی اس" محاسبه شد. همانطور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود با توجه به این‌که برای پژوهش‌های علوم انسانی ضریب آلفای بالاتر از ۰/۶ قابل قبول است می‌توان پایایی پرسشنامه مذکور را مناسب ارزیابی کرد. همچنین، در این پژوهش از مدل‌یابی معادلات ساختاری و روش دو مرحله‌ای حداقل مربعات جزئی پیشنهاد شده توسط Hulland (۱۹۹۹)، جهت آزمون فرضیات و برازندگی مدل استفاده شده است. هالاند (۱۹۹۹) پیشنهاد داد بهتر است مدل‌یابی پی‌ال‌اس در دو مرحله انجام شود. در اولین مرحله، مدل اندازه‌گیری از طریق تحلیل‌های روایی و پایایی بررسی شود و در دومین مرحله، مدل ساختاری به وسیله برآورد مسیر بین متغیرها و تعیین شاخص‌های برازش مدل بررسی شود [۱۳].

ملاحظات اخلاقی:

شایان ذکر است که اطلاعات شخصی افراد مورد پژوهش به صورت کاملاً محرمانه باقی مانده است.

یافته‌ها

از میان افراد نمونه، ۳۲/۶ درصد مرد و ۶۷/۴ درصد زن بودند. ۶۱/۶ درصد پرستاران بالای ۳۰ سال سن داشتند و اکثریت آنها دارای سطح تحصیلات لیسانس و بیش از ۵ سال سابقه کار در بیمارستان مورد مطالعه بودند. جدول ۱ بیانگر یافته‌های توصیفی و ضریب آلفای کرونباخ متغیرهای مورد

جدول ۱. یافته‌های توصیفی و آلفای کرونباخ متغیرهای مورد مطالعه

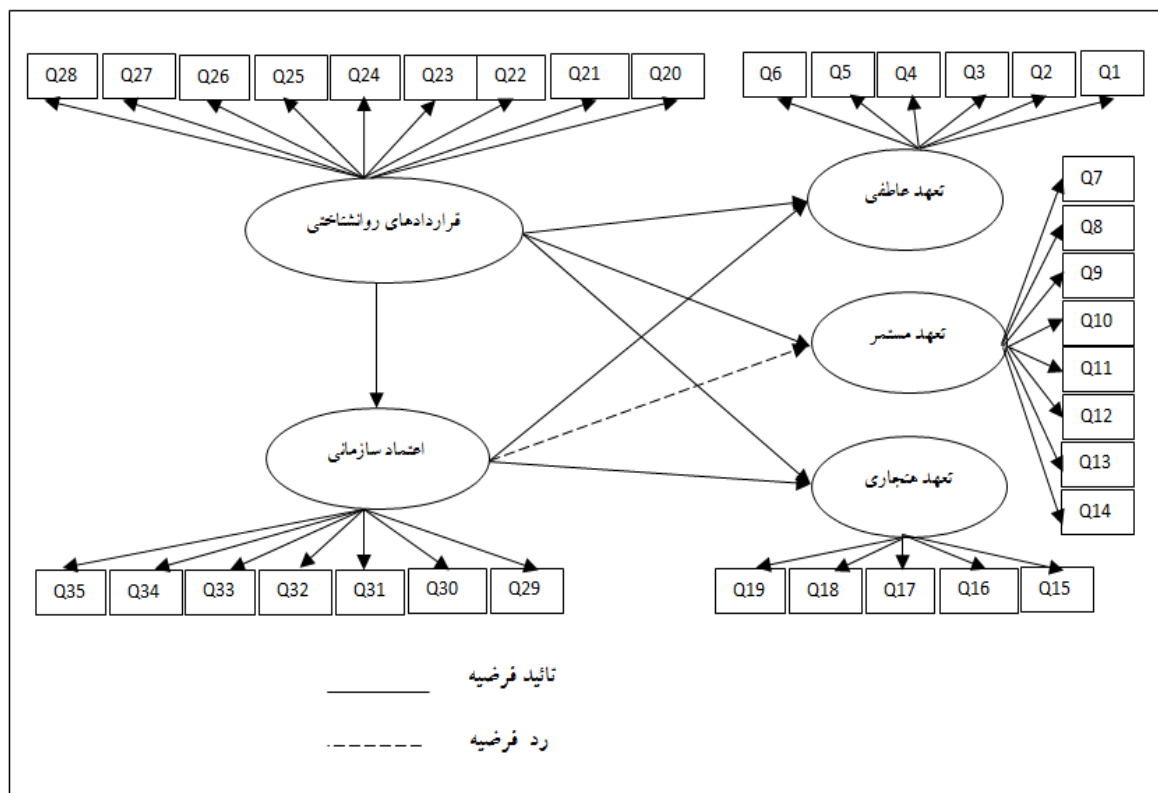
متغیرها	آلفای کرونباخ	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
قراردادهای روانشناختی	۰/۸۷۱	۳/۱۹	۰/۸۱	۱	۵
تعهد سازمانی	۰/۸۹۰	۲/۵۸	۰/۵۰	۱/۳۲	۴/۸۴
اعتماد سازمانی	۰/۸۰۳	۲/۹۶	۰/۷۲	۱/۱۴	۵
تعهد عاطفی	۰/۷۴۲	۲/۲۷	۰/۶۱	۱	۴/۳
تعهد مستمر	۰/۶۶۳	۲/۸۶	۰/۷۷	۱/۴	۵
تعهد هنجاری	۰/۶۷۸	۲/۵۲	۰/۶۷	۱	۴/۲

جدول ۲: شاخص‌های برازندگی مدل ساختاری

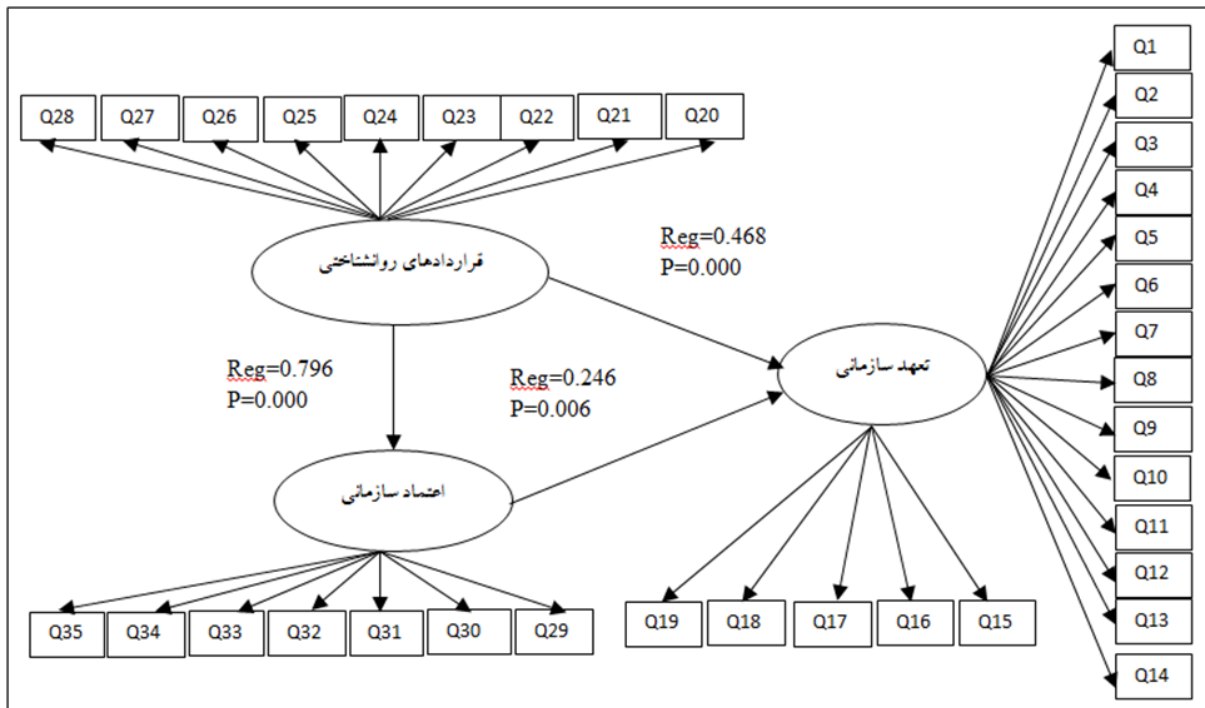
نوع شاخص	شاخص‌های مدل سیستمی	شاخص‌های مدل جزئی
شاخص مطلق	۰/۶۲۲	۰/۵۸۵
شاخص نسبی	۰/۹۱۲	۰/۸۲۸
شاخص مدل بیرونی	۰/۹۹۳	۰/۹۷۱
شاخص مدل درونی	۰/۹۱۸	۰/۸۵۳

تفکیک شده است. بنابراین، با کمک این دو مدل و رویکرد حداقل مربعات جزئی می‌توان تأثیر یکپارچه و جداگانه تعهد سازمانی را بر سازه‌های تحقیق مورد بررسی قرار داد. در نگاره‌های ۲ و ۳ می‌توان مدل جزئی و کلی تحقیق را مشاهده نمود.

در بررسی مدل مفهومی تحقیق از دو نوع مدل بهره گرفته شده است. مدل سیستمی که در آن تعهد سازمانی به صورت یک متغیر در نظر گرفته شده است، در مدل دیگر یعنی مدل جزئی، تعهد سازمانی طبق دسته‌بندی آلن و می-یر (۱۹۹۰) به سه متغیر تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری



نگاره ۲. مدل ساختاری جزئی



نگاره ۳. مدل ساختاری کلی

معنی داری ضرایب مسیر بررسی می شود. اگر مقدار مورد نظر از ۰/۰۵ کمتر باشد، مسیر و ضریب مسیر مورد نظر معنی دار بوده و فرضیه مورد نظر تایید می گردد، در غیر این صورت آن ضریب مسیر معنی دار نبوده و فرضیه مربوطه نیز رد می شود.

جدول شماره ۳ نتایج حاصل از آزمون فرضیه ها را در قالب ضرایب مسیر همراه با سطح معنی داری و در ارتباط با فرضیه های تحقیق نشان می دهد. در جدول شماره ۳ مقادیر ضریب مسیر و معنی داری آنها برای هر یک از فرضیه ها بررسی شده است. توسط مقادیر p-value (مقدار احتمال)

جدول ۳: ضرایب مسیر، معنی داری متغیرها و فرضیه های تحقیق

نتیجه	P	ضریب رگرسیونی	فرضیه		
			←	تعهد سازمانی	فرضیه
تأیید	۰/۰۰۰	۰/۴۶۸	←	تعهد سازمانی	۱- قراردادهای روانشناختی
تأیید	۰/۰۱۲	۰/۲۶۱	←	تعهد عاطفی	۱-۱- قراردادهای روانشناختی
تأیید	۰/۰۰۱	۰/۳۶۳	←	تعهد مستمر	۲-۱- قراردادهای روانشناختی
تأیید	۰/۰۰۰	۰/۴۱۴	←	تعهد هنجاری	۳-۱- قراردادهای روانشناختی
تأیید	۰/۰۰۶	۰/۲۴۶	←	تعهد سازمانی	۲- اعتماد سازمانی
تأیید	۰/۰۰۵	۰/۲۸۸	←	تعهد عاطفی	۱-۲- اعتماد سازمانی
رد	۰/۶۴۱	۰/۰۳۵	←	تعهد مستمر	۲-۲- اعتماد سازمانی
تأیید	۰/۰۳۱	۰/۲۰۹	←	تعهد هنجاری	۳-۲- اعتماد سازمانی
تأیید	۰/۰۰۰	۰/۷۹۶	←	اعتماد سازمانی	۳- قراردادهای روانشناختی

می‌رود می‌باشد منطقی به نظر می‌رسد که وجود قراردادهای روانشناختی به احتمال زیاد بر سطح اعتماد تأثیرگذار باشد. با استناد بر یافته‌های تحقیق حاضر و مطالعات صورت گرفته توسط نادای و مشفق (۱۳۸۸)، Cowan & Su (۲۰۰۵) و Canipe (۲۰۰۶) مشخص شد که اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی پرستاران تأثیر معناداری دارد و از میان سه زیر فرضیه فرعی آن نیز مشخص گردید که تنها اعتماد سازمانی پرستاران بر تعهد مستمر آنان دارای تأثیر معناداری نمی‌باشد ولی دو فرضیه فرعی دیگر دارای تأثیر معناداری بودند. در واقع، می‌توان چنین بیان داشت که پرستاران در صورتی با میل و رغبت در بیمارستان باقی می‌مانند، با آن بیمارستان هویت‌یابی می‌نمایند، اهداف و ارزش‌های آن را می‌پذیرند و به اینکه برای بیمارستان خود تلاش نمایند از خود تمایل نشان می‌دهند که به بیمارستانشان اعتماد داشته باشند و این نکته به طور مستقیم تحت تأثیر اعتماد زیاد به این سازمان است. به احتمال قریب به یقین، به طور کلی سازمان نقش مؤثری در ایجاد تعهد به سازمان و تمایل به ماندن کارکنان ایفا می‌کند و در صورتی که بتواند اعتماد کارکنان را جلب نماید، به طور مستقیم در ارتقای سطح تعهد سازمانی آنها تأثیر به‌سزایی گذاشته است [۱۸].

مطالعه حاضر از محدودیت‌هایی نیز برخوردار بود که از آن جمله می‌توان چنین بیان داشت که داده‌های تحقیق حاضر تنها از یک بیمارستان در شهر مشهد جمع‌آوری شده است و به سایر بیمارستان‌ها قابلیت تعمیم ندارد، در استفاده از نتایج تحقیق حاضر در دیگر بیمارستانها باید محتاط بود. همچنین، از آنجا که وضع روحی و خستگی پرستاران شاغل در بخشهای مختلف بیمارستان ممکن بود در نحوه پاسخگویی به پرسشنامه تأثیر داشته باشد، لذا سعی شد پرسشنامه‌ها در زمان مناسب به پرستاران ارائه گردد ولیکن کنترل کامل، خارج از عهده پژوهشگران بود.

در این مطالعه مشخص شد تعهد سازمانی پرستاران بیمارستان مورد مطالعه در سطح نسبتاً پایینی قرار دارد بنابراین، بهبود این مسئله توجه بیشتر مدیران بیمارستان را در این زمینه می‌طلبد. یافته‌های این پژوهش هم برای پژوهشگران و هم برای مدیران سازمان‌های بهداشتی-درمانی و به ویژه مدیران بیمارستان مفید خواهد بود. در واقع، می‌توان گفت بهره‌گیری از دستاوردهای این پژوهش توسط مدیران بیمارستان‌ها در جهت استفاده موثر از پرستاران خواهد بود. همچنین، این تحقیق می‌تواند در ارائه راهکارهای ممکن جهت بهره‌گیری از قراردادهای روانشناختی و ایجاد تعهد سازمانی در بیمارستان‌ها کمک‌کننده باشد. به نظر می‌رسد مناسب باشد که بیمارستان به منظور ارتقای سطح اعتماد سازمانی پرستاران با کمک موسسات مشاوره‌ای از جلسات آموزش حساسیت

همانطور که در جدول شماره ۳ مشاهده می‌کنیم، فرضیه اصلی اول یعنی تأثیر قراردادهای روانشناختی با ضریب تأثیر ۰/۴۶۸ در سطح معناداری ($P < ۰/۰۵$) بر تعهد سازمانی مورد تأیید واقع شد. همچنین، از بین ۳ زیر فرضیه این فرضیه اصلی، هر سه مورد تأیید واقع شدند. به علاوه، طبق جدول ۳ در مورد فرضیه اصلی دوم تحقیق، تأثیر اعتماد سازمانی با ضریب تأثیر ۰/۲۴۶ بر تعهد سازمانی مورد تأیید واقع شد. همچنین، از میان زیر فرضیات این فرضیه اصلی، فقط تأثیر اعتماد سازمانی بر تعهد مستمر پرستاران بیمارستان مورد تأیید واقع نگردید. در ارتباط با آزمون فرضیه اصلی ۳ تحقیق، همانطور که در جدول شماره ۳ مشاهده می‌گردد، این مسیر با ضریب مسیر ۰/۷۹۶ در سطح ($P < ۰/۰۵$) معنی‌دار می‌باشد، لذا، فرضیه اصلی ۳ نیز تأیید می‌گردد.

بحث و نتیجه گیری

همان طور که ملاحظه گردید نتایج تحلیل آماری انجام شده نشان داد که قراردادهای روانشناختی تأثیر معناداری بر تعهد سازمانی پرستاران دارند. این یافته با مطالعات محققانی همچون کینگ شات (۲۰۰۶)، Chen & Chiu (۲۰۰۹)، Spies (۲۰۰۶)، Lemire & Rouillard (۲۰۰۵) و مک ایننس و همکاران (۲۰۰۹) منطبق می‌باشد و این نکته را به ذهن متبادر می‌سازد که قراردادهای روانشناختی مبتنی بر باور کارکنان هستند در اینکه سازمان چه میزان تعهدات خود را اجرا می‌کند [۱۵]. زمانی که پرستاران به این باور برسند که بیمارستان به تعهداتش وفادار بوده است قراردادهای روانشناختی اجرا می‌شود [۱۶]. از این رو، این یافته نشان می‌دهد زمانی که پرستاران به اجرای قراردادهای روانشناختی باور داشته باشند تعهد خود را به بیمارستان بهبود خواهند بخشید. همچنین، مشخص شدن تأثیر معنادار قراردادهای روانشناختی بر اعتماد سازمانی پرستاران که منطبق با یافته محققانی همچون اسپیس (۲۰۰۶) و کینگ شات (۲۰۰۶) نیز می‌باشد بدان معناست زمانی که پرستاران به تحقق قراردادهای روانشناختی توسط بیمارستان باور داشته باشند در آن صورت اعتماد آنان به بیمارستانشان افزایش می‌یابد. اعتماد، منعکس کننده روابط میان کارمند و کارفرما است. Fax (۱۹۷۴) بر وجود حداقل اعتماد در قراردادهای روانشناختی اشاره داشت و اینکه این قراردادها نمی‌توانند به طور کامل عاری از اعتماد باشند. اعتماد سازمانی یک عنصر حیاتی از قراردادهای روانشناختی است [۱۷]. زمانی که پرستاران دریابند بیمارستان، قراردادهای روانشناختی را نقض نموده است پرستاران نیز اعتماد خود را به بیمارستان از دست خواهند داد. به عبارت دیگر، با توجه به اینکه اعتماد منوط به اطمینان از توانایی طرفین به انجام آنچه از او انتظار

سیستم پاداش‌دهی منصفانه طبق نظریه برابری و ایجاد حس امنیت شغلی در پرستاران می‌تواند در بهبود تعهد سازمانی پرستاران کمک‌کننده باشد.

تشکر و قدردانی

نویسندگان این مقاله از تمامی پرستاران و پرسنل بیمارستان قائم (عج) که در انجام تحقیق حاضر، آنها را یاری رساندند، کمال تشکر و سپاس دارند.

استفاده کند. آموزش حساسیت به ارتقای مهارت و توان اجتماعی افراد، بهبود و ارتقای ارتباطات بین افراد و در نتیجه، به ارتقای اعتماد کارکنان به یکدیگر و اعتماد متقابل بین کارکنان و سازمان کمک می‌کند. همچنین، توجه بیشتر مدیران بیمارستان به وعده‌های ضمنی داده شده به پرستاران، برگزاری جلسات گفتگو و ایجاد شبکه‌های اجتماعی برای پرستاران، استفاده از روشهای ایجاد انگیزه در پرستاران به صورت ارائه حقوق و مزایایی متناسب با توانایی پرستاران،

References

- Sajjadi H., Khamesi pour M., Hasanzade A., Vali L, Organizational commitment and turnover of staff to Vice Chancellor for University. Health work in Iran 2009; 6(3): 32-37. [persian]
- Anvari R., Wan Ismail W. K., Ungku Ahmad U. N. Strategic training practices, effective organizational commitment, and turnover intention: The mediating role of psychological contract. African Journal of Business Management. 2010; 4(15): 3391-3405.
- Rousseau D. M. New hire perceptions of their own and their employer's obligations: A study of psychological contracts. Journal of Org Behav. 1990; 11: 389- 400.
- Suazo, M. M., Martínez, P. G., & Sandoval, R., Creating psychological and legal contracts through human resource practices: A signaling theory perspective. Human Resource Management Review, 2009; 19: 154-166.
- Spies, A. R., Psychological contract violations in pharmacy students and their effect on outcomes (Dissertation for the degree of Doctor of Education); 2006.
- khanifer H., Moghimi M., Jandaghi G., Zarvandi N., Relationship between components of trust and commitment of employees in organizations of Agriculture and education in Qom. Public management 2009; 1(2): 8-13. [persian]
- Yaqub M. Z., Malik A., Haider S. The Roles of Satisfaction, Trust and Commitment in Value-Creation in Strategic Networks, European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences. 2010; 18: 1450-2275.
- Pathak R. D., Budhwar P. S., Singh V. & Hannas P. Best HRM practices and employee's psychological outcomes: A study of shipping companies in Cyprus. South Asian Journal of Management. 2005; 12(4): 7-24.
- McInnis K. J., Meyer J. P., Feldman S. (2009). Psychological contracts and their implications for commitment: A feature-based approach. Journal of Vocational Behavior. 2009; 74: 165-180.
- Kingshott R. P. J., Pecotich A. The impact of psychological contracts on trust and commitment in supplier-distributor relationships, European Journal of Marketing. 2007; 41(9/10): 1053-1072.
- Kingshott, R. P. J., The impact of psychological contracts upon trust and commitment within supplier-buyer relationships: A social exchange view. Industrial Marketing Management 2006; 35: 724 – 739.
- Fornell, C., Larcker, D. Structural equation models with unobservable variables and measurement error. Journal of Marketing Research 1981; 18 (2): 39-50.
- Martinsons, M. G., Knowledge-based systems leverage human resource management expertise. Int J Manpow 1995; 16(2): 17-34.
- Hulland, J. Use of partial least square (PLS) in strategic management research: a review of four recent studies. Strateg Manage 1999; 20: 195-204.
- Robinson S. L., Kraatz M. S., & Rousseau D. M. Changing the obligations and the psychological contract. Academy of Management Journal. 1994; 37: 437- 452.
- Coyle-Shapiro J. A. M., & Conway N. Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. Journal of Applied Psychology. 2005; 90: 774-781.
- Robinson S. Trust and breach of the psychological contract. Administrative science quarterly. 1996; 41: 559-574.
- Canipe J. S. Relationships among trust, organizational commitment, perceived organizational support, and turnover intentions (Dissertation for the degree of Doctor of Education). Alliant international University; 2006.

Impact of psychological contracts on organizational trust and commitment of nurses in Ghaem hospital - Mashhad province

Kafashpour A.¹, Mortazavi S.², Pour S.^{*3}

Submitted: 2012.2.1

Accepted: 2012.6.5

Abstract

Background: Organizational commitment among nurses as care providers provided the quality of patient care by their conservation. Therefore, nurses are committed to the investment and the competitive advantage of clinics and hospitals which have a significant impact on increasing the quality of services. In this study, the effect of psychological contracts and organizational trust studied as an organizational commitment of Ghaem hospital nurses in Mashhad province.

Materials and methods: Strategy survey - analysis of data obtained for the study of 193 Ghaem hospital nurses in the city of Mashhad through distributed questionnaires by the structural equations and partial the least squares method to seek the help of software were analyzed.

Results: The results indicated that the first, model of the material used has a strong theoretical model that is to predict nurses' organizational commitment. Secondly, all direct and indirect relationships between variables in the model were significant. But the relationship between organizational trust and nurses' continuous commitment was not confirmed.

Conclusion: This study indicates not only depends on nurses' organizational commitment to creating positive psychological space, but also they are in the reliability of this space gives rise to the obligation. On the other hand, the quality of the organizational commitment for nurses could be effective and efficient in use of available resources. Therefore, hospital administrators need to be more attention to an effective component of organizational commitment as supply facilities, participate in decision making, good communication, and job enrichment.

Key words: Psychological contracts, Affective commitment, Continuance commitment, Normative commitment, Hospital nurses

1. Assistant Professor Faculty of Economic and Administrative Sciences, Ferdowsi University of Mashhad

2. Associate Professor and Faculty of Economic and Administrative Sciences, Ferdowsi University of Mashhad

3. MSc of business Management, Ferdowsi University of Mashhad (* Corresponding Author)

Tel: 09159179949

Email: pour_f88@yahoo.com

