

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی - گروه روانشناسی
M.A. پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

گرایش: صنعتی و سازمانی

عنوان:

پیش بینی رضایت شغلی بر اساس هوش هیجانی و صلاحیت پرستاران

بیمارستان مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بوشهر

استاد راهنما:

دکتر آذرمیدخت رضایی

استاد مشاور:

دکتر سیروس سروقد

نگارش:

شهره شهامت

تابستان ۱۳۹۰

این رساله را با تمام وجود تقدیم می کنم به

پدر بزرگوارم ومادر همیشه همراه و مهربانم

که اوج را از شانه هایشان تجربه کردم.

و

همسر عزیزم

که دستان حمایتگرش در همه لحظه های زندگیم بارقه امید را برایم به همراه آورد.

و

نور چشمان دلبندم

بردیا و پارمیس

که فردا را با آرزوهای شیرین در آنها به جستجو می نگرم

تقدیر و سپاس

سپاس و ستایش بی منتها خدای را سزاست که هر موجودی را به کمال لایق آن رهبری فرمود.

با تقدیم سپاس و تشکر فراوان از

استاد راهنمای عالیقدرم

سرکار خانم دکتر آذرمیدخت رضایی

استاد مشاور ارجمند

جناب آقای دکتر سیروس سروقد

که در همه مراحل طراحی و اجرای این مطالعه من را از دانش سرشار خویش سیراب نمودند.

بدین وسیله از اساتید محترم ناظر و هیئت محترم داوری نیز صمیمانه سپاسگذاری می نمایم .

همچنین بر خود واجب می دانم از ریاست محترم دانشگاه و دانشکده، معاونین محترم آموزشی و پژوهشی، مدیر

محترم گروه روانشناسی، مدرسان گرانقدر، ریاست و کارکنان کتابخانه، و نیز مدیریت محترم خدمات پرستاری

دانشگاه علوم پزشکی بوشهر و پرستاران محترم بیمارستان مورد مطالعه تشکر نمایم.

پرستاران اصلی ترین و مهمترین نقش را در ارائه خدمات بهداشتی در بیمارستان ها ایفا می کنند. به همین دلیل عوامل موثر بر رضایت شغلی پرستاران همواره موضوعی حیاتی و مهم برای مطالعه هستند. هدف این مطالعه پیش بینی رضایت شغلی بر اساس هوش هیجانی و صلاحیت پرستاران شاغل در بیمارستان آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بوشهر بود. در این پژوهش که با طراحی همبستگی انجام شد، ۱۳۲ پرستار شاغل در بیمارستان اصلی دانشگاه علوم پزشکی بوشهر به روش سرشماری انتخاب و مورد مطالعه قرار گرفتند. جهت جمع آوری داده ها از مجموعه ای روا و پایا شامل مقیاس هوش هیجانی سیبریاشرینگ، مقیاس رضایت شغلی (جی دی آی) و مقیاس سنجش صلاحیت پرستاران استفاده شد. نتایج به کمک روش آماری رگرسیون و ضریب همبستگی پیرسون مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که ابعاد همدلی و مهارت های اجتماعی هوش هیجانی می توانند رضایت شغلی را پیش بینی نمایند اما هیچیک از ابعاد صلاحیت قدرت پیش بینی رضایت شغلی را نداشتند. بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معنی دار وجود داشت اما صلاحیت رابطه معنی داری با رضایت شغلی نداشت. نتایج نشان دادند که ابعاد همدلی و مهارت های اجتماعی هوش هیجانی عامل پیش بین مناسبی برای رضایت شغلی پرستاران هستند اما صلاحیت نمی تواند رضایت شغلی را پیش بینی نماید.

. کلید واژه ها: هوش هیجانی، صلاحیت، رضایت شغلی، پرستار

فهرست

عنوان	صفحه
فصل یک: کلیات پژوهش	۱-۹.....
مقدمه	۲.....
بیان مسئله	۳.....
اهمیت و ضرورت پژوهش.....	۶.....
هدف کلی پژوهش.....	۷.....
اهداف اختصاصی پژوهش	۸.....
فرضیه های پژوهش.....	۸.....
تعریف نظری و عملیاتی متغیرهای پژوهش.....	۸.....
تعریف نظری متغیرها.....	۸.....
تعریف عملیاتی متغیرها.....	۹.....
فصل دوّم: پیشینه تحقیق	۱۰-۵۱.....
مبانی نظری.....	۱۱.....
رضایت شغلی.....	۱۱.....
نظریه های رضایت شغلی.....	۱۲.....
نظریه انتظار	۱۲.....
الگوی پورتر-لاور.....	۱۴.....
نظریه انگیزشی	۱۵.....
نظریه اختلاف	۱۸.....
تئوری ارزشی ادوین لاک	۱۹.....
نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو.....	۲۰.....
نظریه X و Y	۲۱.....
تئوری انگیزش- بهداشت	۲۳.....
هوش هیجانی	۲۶.....
روند تاریخی هوش هیجانی.....	۲۶.....
نظریه های هوش هیجانی	۲۹.....
صلاحیت پرستاری	۳۵.....
رویکردهای مختلف به مفهوم صلاحیت	۳۷.....
رویکرد رفتاری.....	۳۷.....

۳۷.....	رویکرد عام.....
۳۸.....	رویکرد کل نگر.....
۳۹.....	صلاحیت چیست.....
۴۰.....	چرا صلاحیت را اندازه می گیریم؟.....
۴۲.....	در بررسی صلاحیت چه مهارت هایی باید اندازه گیری شود؟.....
۴۳.....	روش های ارزیابی صلاحیت.....
۴۳.....	استراتژی های ارتقاء صلاحیت.....
۴۴.....	مروری بر پیشینه تحقیق.....

فصل سوم: روش تحقیق..... ۵۲-۵۹

۵۳.....	مقدمه.....
۵۳.....	طرح تحقیق.....
۵۳.....	جامعه آماری.....
۵۳.....	نمونه آماری و روش نمونه گیری.....
۵۵.....	ابزار پژوهش و اعتبار و پایایی آنها.....
۵۵.....	پرسشنامه رضایت شغلی جی دی آی.....
۵۶.....	پرسشنامه هوش هیجانی سبیریا شرینگ.....
۵۷.....	مقیاس سنجش صلاحیت پرستاران.....
۵۸.....	روش اجرای پژوهش.....
۵۹.....	روش های تجزیه و تحلیل آماری داده ها.....

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل آماری..... ۶۰-۶۹

۶۱.....	آمار توصیفی.....
۶۳.....	آماراستنباطی.....
۶۳.....	فرضیه اول.....
۶۴.....	فرضیه دوم.....
۶۴.....	فرضیه سوم.....
۶۶.....	فرضیه چهارم.....
۶۷.....	فرضیه پنجم.....

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری..... ۷۰-۷۹

۷۱.....	خلاصه تحقیق.....
۷۱.....	بحث و نتیجه گیری.....
۷۷.....	نتیجه گیری کلی.....
۷۸.....	پیشنهادات.....

۷۸.....	پیشنهادات پژوهشی.....
۷۸.....	پیشنهادات کاربردی.....
۷۹.....	محدودیت ها.....
۸۰-۹۱.....	منابع.....
۸۱.....	منابع فارسی.....
۸۳.....	منابع انگلیسی.....
۹۲.....	پیوست.....

فهرست جداول

عنوان.....	صفحه.....
جدول شماره ۱:	۵۴.....
جدول شماره ۲	۵۴.....
جدول شماره ۳:	۵۵.....
جدول شماره ۴:	۶۱.....
جدول شماره ۵:	۶۲.....
جدول شماره ۶:	۶۲.....
جدول شماره ۷:	۶۳.....
جدول شماره ۸:	۶۴.....
جدول شماره ۹:	۶۵.....
جدول شماره ۱۰:	۶۶.....
جدول شماره ۱۱:	۶۷.....
جدول شماره ۱۲:	۶۹.....

فصل اول

کلیات پژوهش

مقدمه

مهمترین هدف هر سازمانی دستیابی به بالاترین سطح بهره وری ممکن یا بهره وری بهینه است. عوامل کارآمد در بهره وری عبارتند از سرمایه، روش های انجام کار و نیروی انسانی. بی گمان نیروی انسانی کارآمد یکی از مهمترین ابزارها برای رسیدن به هدف های سازمان است زیرا نیروی انسانی نقشی مهم در افزایش و کاهش بهره وری سازمان دارد، یعنی اگر سازمان از بیشترین سرمایه و بهترین فناوری و امکانات برخوردار باشد ولی فاقد نیروی انسانی با انگیزه باشد به هدف خود نخواهد رسید (استوار و خاتونی، ۱۳۸۷).

هم اکنون، کمبود گسترده پرستار و حجم فوق العاده کار پرستاری تبدیل به یک چالش جهانی شده است. این امر هم در کشورهای توسعه یافته و هم در کشورهای در حال توسعه از اهمیت روزافزونی برخوردار شده است. با توجه به این مسئله، نگرانی ها در مورد استخدام پرستاران جدید و حفظ نیروهای موجود نیز افزایش یافته است. در این بین، هر چند می توان عوامل متعددی را نام برد که با مشکلات فوق مرتبط هستند، اما رضایت شغلی^۱ (شاید بهتر باشد بگوییم نارضایتی شغلی) را می توان یکی از مهمترین این عوامل برشمرد که نیازمند توجه ویژه است (لیو^۲، ۲۰۰۵).

این امر از این جهت حائز اهمیت و توجه ویژه است که توقعات و خواسته های بهداشتی جامعه بیشتر شده است در حالی که امکانات و حمایت ها برای برآورده ساختن نیازهای جامعه اندک و ناتوان است. همچنین باید به این نکته نیز توجه داشت که مشکل کمبود نیروی پرستاری و عدم رضایت شغلی به صورت یک چرخه معیوب عمل می کنند و آثار مخربی بر جای می گذارند. در حقیقت ما در ارتباط با مشکل نارضایتی شغلی با چرخه ای روبرو هستیم که در آن نارضایتی شغلی منجر به ترک شغل می شود، ترک شغل منجر به افزایش

¹ Job satisfaction

² Lu

حجم و فشار کاری به سایر پرستاران می شود و این مسئله مجدداً بر نارضایتی این پرستاران می افزاید و این چرخه خطرناک در صورتی که تداوم داشته باشد لطمات جبران ناپذیری به نظام ارائه خدمات مراقبتی و در نهایت سلامت جامعه وارد می کند. به همین دلیل ضروری است تا با ارائه ایده ها و راه حل های نوین و مبتنی بر تحقیقات علمی، بیشتر به این مسئله توجه شود.

در این راستا، یکی از ایده های جذاب و پرترفدار که از علوم روانشناسی اقتباس شده است، در نظر گرفتن این احتمال است که شکل جدیدی از هوش که هوش هیجانی^۱ نامیده می شود می تواند بر انگیزه، رفتار و عملکرد سازمانی کارکنان تأثیر بگذارد. بر اساس این ایده، ممکن است برخی کارکنان سازمان که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند، عملکرد موثر تری نیز داشته باشند (کوت و مینرز^۲، ۲۰۰۶).

میزان صلاحیت^۳ و شایستگی کارکنان نیز می تواند به عنوان عاملی موثر و متاثر بر انگیزه و رفتارهای شغلی مورد توجه قرار گیرد تا جایی که برخی محققین معتقدند پرستارانی که از صلاحیت بالاتری برخوردارند عملکرد مراقبتی بهتری داشته و رضایت بیماران نیز از آنها بیشتر است (بحرینی و همکاران، ۱۳۸۹). امروزه پژوهشگران حوزه علوم روانشناسی معتقدند که هرگونه رفتاری که از افراد سر می زند ناشی از وجود علل و انگیزه خاصی است که با شناخت علل و عوارض تشکیل دهنده آن رفتار، می توان به راه حل منطقی دست یافت و این شناخت زمانی حاصل می شود که بررسی های علمی دقیق در ابعاد مختلف صورت گیرد و ریشه یابی شود و این تحقیق گامی هر چند کوچک در این راستاست.

بیان مسئله

در محیط های کاری متلاطم و پر استرس درمانی نظیر بیمارستان ها، مدیران و کارکنان در تلاشند تا با وجود منابع اندک موجود، مراقبت از بیماران را با کیفیت بالا ارائه دهند (لاسچینگر^۴ و همکاران، ۲۰۰۱). از آنجا

¹ Emotional intelligence

² Cote and Miners

³ competence

⁴ Laschinger

که بیمارستان‌ها از ارکان اصلی سیستم‌های ارائه خدمات بهداشتی درمانی هستند و از آنجا که پرستاران اصلی‌ترین و مهمترین نقش را در ارائه خدمات بهداشتی درمانی در بیمارستان‌ها ایفا می‌کنند، عوامل مؤثر بر جذب و حفظ پرستاران در حرفه پرستاری همواره موضوع حیاتی و مهمی برای مطالعه و تحقیق بوده است (تالمن و برنینگ^۱، ۲۰۰۵). در این میان مطالعات مربوط به رضایت شغلی پرستاران و عوامل مؤثر و مرتبط با آن از جایگاه ویژه‌ای برخوردارند.

پرستاران در تمام کشورها عمده‌ترین بخش نیروی انسانی نظام بهداشت را تشکیل می‌دهند تا جایی که در برخی مراکز بهداشتی درمانی این میزان ۸۰٪ کل نیروی انسانی آن مراکز را در بر می‌گیرد. این در حالی است که اکنون سراسر دنیا با بحران نیروی کار روبرو است و این بحران در تأمین و حفظ نیروی کار پرستاری از شدت بیشتری برخوردار است. در حال حاضر خروج تعداد زیادی از پرستاران از این حرفه به یک معضل جهانی تبدیل شده است و در این زمینه تفاوتی بین کشورهای توسعه یافته یا در حال توسعه وجود ندارد. بررسی‌ها نشان داده است که عدم رضایت شغلی یکی از مهمترین عوامل مؤثر در عدم جذب به این رشته و یا ترک آن است. حدود یک سوم پرستاران انگلستان و اسکاتلند و بیش از یک پنجم پرستاران آمریکا تمایل به ترک این حرفه داشته‌اند (لو^۲ و همکاران، ۲۰۰۵). مطالعه میرزاییگی و همکاران (۱۳۸۸) میزان نارضایتی شغلی پرستاران ایران را در حدود ۶۴ درصد نشان داده است. رومان^۳ (۲۰۰۷) در مطالعات خود به این نتیجه رسیده است که تأثیر کمبود پرستار در سال‌های ۲۰۱۵ تا ۲۰۲۰ به بیشترین حد خود خواهد رسید و این کمبود نیرو موجب بازماندن از دستیابی به اهداف جهانی نظام‌های بهداشتی و نارضایتی حرفه‌ای پرستاران خواهد شد.

بنابر این کمبود پرستار چالشی واقعی است که تأثیر منفی بر بهبودی و سلامت بیماران دارد. این یک واقعیت ناراحت‌کننده است که پرستاران پس از چهار سال تحصیل، رغبتی به کار در این حرفه ندارند و میزان اشتغال به کار آنان در مشاغل غیر پرستاری رو به افزایش است. هر چند مطالعات نشان دهنده تأثیر عوامل

¹ Talman and Burning

² Lu

³ Roman

خارجی بر عدم رضایت شغلی پرستاران و خروج آنان از این حرفه است اما توانایی های شخصی و عوامل درونی نیز از عوامل مهم و تأثیر گذار در این زمینه محسوب می شوند. در این بین با توجه به ماهیت لطیف و عاطفی پرستاری و در حالی که با تقاضای فزاینده مراقبتی و کمبود پرستار روبرو هستیم یکی از توانایی های شخصی که بایستی در ارزیابی وضعیت رضایت شغلی در پرستاران مورد توجه قرار گیرد مفهوم هوش هیجانی و صلاحیت است.

ایده هوش هیجانی نخستین بار توسط سالووی و مایر^۱ در سال ۱۹۹۰ مطرح شد و از آن زمان به تدریج و به شکل فزاینده ای عمومیت یافت. این عامل به خصوص در روانشناسی صنعتی و سازمانی به عنوان یک عامل تعیین کننده روان شناختی در موفقیت شغلی مطرح شده است (پالمر^۲ و همکاران، ۲۰۰۳).

هوش هیجانی مجموعه وسیعی از رفتار های کاری را تحت تأثیر قرار می دهد. کار گروهی، استعداد ها، ابتکار و خلاقیت و کیفیت خدمات از جمله رفتار هایی هستند که احتمالاً تحت تأثیر هوش هیجانی قرار دارند (زیدنر و همکاران، ۲۰۰۴). پراتی^۳ و همکاران (۲۰۰۳) معتقدند که هوش هیجانی نه تنها بر رفتار های شغلی و کاری که بر برابند ها و نتایج مرتبط با کار نظیر رضایت شغلی نیز مرتبط است.

اما سومین مفهوم مورد توجه در این مطالعه مفهوم صلاحیت یا شایستگی بالینی پرستاران است. به نظر می رسد یکی دیگر از عوامل بسیار مهم تأثیر گذار و تأثیر پذیر از مفهوم رضایت شغلی، مفهوم صلاحیت یا شایستگی بالینی پرستاران باشد. صلاحیت به توانایی های فرد به منظور اجرای یک وظیفه خاص اطلاق می شود. تزنگ به نقل از سندبرگ^۴ (۲۰۰۴) معتقد است که صلاحیت ترکیبی از توانایی هاست که شامل تحلیل، تفسیر و خلق روابط بین فردی می شود. همچنین توانایی همکاری و تعامل با همکاران، خلق و ایجاد شبکه های تماس با سایرین و بالاخره تمایل به تداوم توسعه فردی در هنگام اجرای کار از دیگر جنبه های صلاحیت است. مطالعات

¹ Salovey and Mayer

² Palmer

³ Prati

⁴ Sandberg

پیشین، مهارت های در برگیرنده صلاحیت پرستاران را شامل فرایند مراقبت، روابط بین فردی، کار گروهی،

روابط اجتماعی، برنامه ریزی و ارزشیابی، آموزش و همکاری و بالاخره توسعه حرفه ای می دانند (تزننگ^۱،

۲۰۰۴). جالب است که تزننگ در مطالعه خود بر روی تعدادی از پرستاران به وجود رابطه بین رضایت از عملکرد

و رضایت از میزان صلاحیت پرستاران رسیده است.

اهمیت و ضرورت پژوهش

رضایت شغلی حالتی عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی است که دارای ابعاد و عوامل

گوناگون است. اغلب مدل های سنتی که به موضوع رضایت شغلی می پردازند بر احساس فرد در مورد شغلش

تمرکز دارند. در حقیقت آنچه رضایت شغلی را شکل می دهد بیشتر از آنکه به ماهیت شغل مرتبط باشد به

انتظاراتی که فرد از آن شغل دارد مربوط است (لو و همکاران، ۲۰۰۷).

پرستاری از جمله مشاغلی است که به دلیل سختی آن از زمان شروع به تحصیل تا زمان بازنشستگی فراز

و نشیب های متعددی دارد. نوبت کاری های طولانی، کار در بیش از یک نوبت کاری، شب کاری، اضافه کاری

های ناخواسته و خواسته، و استرس های مربوط به مراقبت از بیماران بدحال و عفونی از جمله مواردی هستند که

بر رضایت شغلی پرستاران تأثیر می گذارند (اقتداری، ۱۳۸۱).

عدم توجه به مساله رضایت شغلی در بلند مدت نظام سازمان را مختل می کند و موجب بروز عصیان،

کاهش حس مسئولیت و در نهایت ترک خدمت می شود (گایوسی^۲ و همکاران، ۱۹۹۷). در مورد پرستاران این

عارضه بسیار شدید و در برخی مطالعات بین ۶۰ تا ۷۰ درصد تخمین زده شده است. محققین معتقدند که علت

اصلی ترک خدمت عدم رضایت شغلی است که مشکل اصلی مدیران پرستاری را تشکیل می دهد (هلریگل^۳ و

همکاران، ۱۹۹۹).

¹ Tzeng

² Gauci

³ Hellrigel

ما در برهه ای از زمان به سر می بریم که نظریه های سنتی مربوط به هوش و پیشرفت دچار تغییر و تحول شده اند و نظریه های جدید به طور مرتب جایگزین آن ها می شوند. نگرش جدید در ارتباط با هوش و پیشرفت این است که هوش هیجانی نسبت به بهره هوشی (هوش شناختی) پیش بینی کننده مطمئن تری برای موفقیت فرد در زندگی و محیط کارش می باشد.

بر این اساس و با توجه به مطالبی که گفته شد، به نظر می رسد اجرای مطالعات بیشتر و عمیق تر به منظور درک بهتر روابط بین متغیر های مهمی همچون هوش هیجانی، رضایت شغلی و صلاحیت پرستاران می تواند چشم انداز و دورنمای شفاف تری از چگونگی روابط بین این متغیر ها به منظور بهره گیری از آنها در جهت کاهش نارضایتی شغلی پرستاران و در نهایت بالاتر بردن کیفیت ارائه خدمات مراقبتی که نیاز و ضرورت همیشگی بشر است ارائه نماید.

با توجه به مطالب مطرح شده در زمینه پژوهش و با توجه به مروری بر پیشینه تحقیق، به نظر می رسد که مفاهیم رضایت شغلی، هوش هیجانی و صلاحیت پرستاران از اهمیت زیادی برخوردارند به گونه ای که مطالعه بر روی این مفاهیم و نتایج حاصل از آن می تواند در حل برخی مشکلات حاد حرفه پرستاری کمک کننده باشد. در حقیقت، موضوع بسیار مهم کیفیت مراقبت از بیماران، ضرورت مطالعه عوامل موثر بر آن از جمله رضایت شغلی پرستاران و دیگر متغیر های مرتبط با آن را توجیه می نماید. این در حالی است که مطالعاتی که در بر گیرنده مفاهیم مورد نظر این پژوهش باشند، در پیشینه تحقیق کشورمان یافت نشد و در این زمینه خلاء اطلاعات محسوس است. به همین دلیل طراحی و انجام این مطالعه از سوی محققین ضروری به نظر می رسد.

هدف کلی پژوهش

پیش بینی رضایت شغلی بر اساس هوش هیجانی و صلاحیت پرستاران شاغل در بیمارستان مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بوشهر.

اهداف اختصاصی پژوهش

۱. تعیین رابطه بین ابعاد رضایت شغلی و ابعاد هوش هیجانی
۲. تعیین رابطه بین ابعاد رضایت شغلی و ابعاد صلاحیت.
۳. مقایسه رضایت شغلی پرستاران بر اساس سابقه کار.

فرضیه های پژوهش

۱. هوش هیجانی و صلاحیت قدرت پیش بینی معناداری برای رضایت شغلی پرستاران دارند.
۲. بین هوش هیجانی و صلاحیت پرستاران با رضایت شغلی آنان رابطه معنی داری وجود دارد.
۳. بین ابعاد هوش هیجانی و ابعاد رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد.
۴. بین ابعاد صلاحیت و ابعاد رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد.
۵. بین میزان رضایت شغلی پرستاران برحسب سابقه کار تفاوت معناداری وجود دارد.

تعریف نظری و عملیاتی متغیرهای پژوهش

تعریف نظری متغیرها

هوش هیجانی

هوش هیجانی نوعی از هوش اجتماعی است که توانایی فرد برای پایش هیجانان خود و دیگران را با هدف هدایت افکار و اعمال در بر می گیرد (سالووی و مایر، ۱۹۹۰).

هیجانان، آنچه افراد در مورد آن می اندیشند و چگونگی اندیشیدن در مورد آنها، نحوه تصمیم گیری، اقدام صحیح برای حل مسئله، تطابق با تغییرات، و موفقیت افراد را تحت تأثیر قرار می دهد (کاروسو و سالووی، ۲۰۰۴).

رضایت شغلی

منظور از رضایت شغلی حالتی عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی است که دارای ابعاد و عوامل گوناگون است (لو و همکاران، ۲۰۰۷).

آنچه رضایت شغلی را شکل می دهد ماهیت حرفه نیست بلکه انتظاراتی است که فرد از آن شغل دارد (لو و همکاران، ۲۰۰۷).

صلاحیت

صلاحیت ترکیبی از توانایی هاست که شامل تحلیل، تفسیر و خلق روابط بین فردی می شود. همچنین توانایی همکاری و تعامل با همکاران، خلق و ایجاد شبکه های تماس با سایرین و بالاخره تمایل به تداوم توسعه فردی در هنگام اجرای کار از دیگر جنبه های صلاحیت است. مطالعات پیشین، مهارت های در برگیرنده صلاحیت پرستاران را شامل فرایند مراقبت، روابط بین فردی، کار گروهی، روابط اجتماعی، برنامه ریزی و ارزشیابی، آموزش و همکاری و بالاخره توسعه حرفه ای می دانند (تزنگ، ۲۰۰۴).

تعریف عملیاتی متغیرها

هوش هیجانی: عبارت است از نمره ای که فرد در پاسخ به "مقیاس هوش هیجانی سیبریاشرینگ" (۱۳۸۰) می گیرد.

رضایت شغلی: نمره ای که فرد در پاسخ به "مقیاس رضایت شغلی جی دی آی"^۱ (۱۹۶۹) می گیرد.

صلاحیت: عبارت است از نمره ای که فرد در پاسخ به "مقیاس صلاحیت پرستاران"^۲ (۲۰۰۳) می گیرد.

¹ J.D.I

² Nurse Competence Scale (NCS)

فصل دوم

پیشینه تحقیق

در این فصل به مبانی نظری مرتبط با هر یک از مفاهیم رضایت شغلی، هوش هیجانی و صلاحیت در پرستاران پرداخته می شود. پس از آن با مروری بر پیشینه تحقیقات انجام شده در این زمینه، سعی می شود تصویر شفافی از مطالعات انجام شده در ارتباط با مفاهیم فوق ارائه شود.

مبانی نظری

رضایت شغلی

رضایت شغلی یکی از اساسی ترین عوامل شکل دهنده ساختار سازمانی است. برای شناخت هر سازمان لازم است رفتار سازمانی افراد دقیقاً بررسی و شناخته شود و تنها به این روش شناخت واقعی از سازمان حاصل می شود. رضایت شغلی نگرش کلی فرد درباره ی شغلش می باشد. کسی که رضایت شغلی اش بالا باشد به کارش نگرش مثبت دارد ولی کسی که از کارش ناراضی است نگرش منفی نسبت به کارش دارد (رابینز، ۱۳۷۴). هم اکنون، کمبود گسترده پرسنل پرستاری همراه با ترک شغل پرستاران تبدیل به یک چالش جهانی شده است (کینگما^۱، ۲۰۰۱). این چالش فقط مربوط به کشورهای در حال توسعه نیست و کشورهای توسعه یافته نیز به شدت با این مشکل دست به گریبانند (آیکن^۲ و همکاران، ۲۰۰۱؛ لیو^۳، ۲۰۰۲). به همین دلیل، چگونگی استخدام و حفظ نیروهای پرستاری در همه کشورها مورد توجه قرار گرفته است. از بین همه عوامل مؤثر بر حفظ پرستاران، رضایت شغلی بیشترین میزان اهمیت را به خود اختصاص داده است (لیو، ۲۰۰۵). گینز برگ و همکاران (۱۹۵۱) رضایت شغلی را به دو دسته درونی و بیرونی تقسیم می کنند: رضایت درونی از دو منبع حاصل می گردد. اول احساس لذتی که انسان صرفاً از اشتغال به کار و فعالیت عایدش می شود دوم لذتی که بر اثر پیشرفت کار حاصل می شود. رضایت بیرونی با شرایط محیط کار ارتباط دارد و هر لحظه در

¹ Kingma

² Aiken

³ Lu