

ترسیم روابط داخلی تنیدگی در محیط کار و برخی از متغیرهای روان‌شناختی در دانشگاه علوم پزشکی بابل

حسین صمدی میارکلانی^۱، حسنعلی آقاجانی^۲، حمزه صمدی میارکلانی^۳

تاریخ وصول: ۱۳۹۴/۱۰/۱۹ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۱۱/۲۹

چکیده

زمینه و هدف: امروزه ارتقای بهداشت روانی در محیط کار به عنوان یکی از مهم‌ترین ابعاد توسعه و بهسازی منابع انسانی در سازمان‌ها مطرح شده است، و در چند دهه اخیر توجه بسیاری از مؤسسات اقتصادی، خدماتی، آموزشی و بهداشتی درمانی را به خود جلب کرده است، در واقع این امر می‌تواند در بالابردن سطح بهره‌وری و توسعه سازمان‌ها تاثیر بسزایی داشته باشد. بر این اساس مطالعه حاضر با هدف بررسی و ترسیم روابط داخلی تنیدگی در محیط کار و برخی از متغیرهای روان‌شناختی در دانشگاه علوم پزشکی بابل انجام شد.

روش بررسی: این پژوهش یک مطالعه توصیفی-همبستگی است که در سال ۱۳۹۴ انجام گرفت. نمونه مورد مطالعه نیز شامل مسئولین و خبرگان منابع انسانی دانشگاه علوم پزشکی بابل بودند که به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه مقایسات زوجی بود. داده‌ها نیز با استفاده از روش‌های ریاضی و از طریق تکنیک آزمایش و ارزیابی تصمیم‌گیری (دیمتل) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: نتایج حاصل از تحلیل داده‌های مطالعه حاضر نشان داد که از میان متغیرهای مورد بررسی، متغیرهای عدالت سازمانی ($CR=0/568$)^۱، تعهد سازمانی ($CR=0/470$)، و خوشنودی شغلی ($CR=0/448$)، بر تنیدگی کارکنان در محیط کار اثر علی معنی‌دار دارند. براساس نظر خبرگان، میان تنیدگی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنی‌دار علی (تاثیرگذاری) وجود ندارد. **نتیجه‌گیری:** براساس یافته‌های پژوهش در دانشگاه علوم پزشکی بابل، باید اشاره کرد که برنامه‌ریزی به منظور بهبود سطح تنیدگی در دانشگاه‌های علوم پزشکی امری ضروری است.

واژگان کلیدی: تنیدگی شغلی، بهداشت روانی، دانشگاه علوم پزشکی بابل، منابع انسانی

مقدمه

های خود و با برنامه‌ریزی، دیگر منابع را به خدمت گرفته است (۳-۵). از طرفی نیز ارتقای بهداشت روانی در محیط کار به عنوان یکی از مهم‌ترین ابعاد توسعه و بهسازی منابع انسانی در سازمان‌ها، در چند دهه اخیر توجه به نیروهای سالم جسمی و فکری در مؤسسات اقتصادی، خدماتی، آموزشی و صنعتی را به خود جلب کرده است، که همین امر می‌تواند در بالابردن سطح بهره‌وری تاثیر بسزایی داشته باشد (۶).

یکی از مهم‌ترین متغیرهای اثرگذار بر بهداشت روانی و رفتارهای مناسب کاری در این سازمان‌ها، که نظر محققان و بسیاری از زمینه‌های تحقیقاتی را به خود اختصاص داده است، همان تنیدگی (استرس) شغلی است. منظور از تنیدگی، نیرویی است که در موقع اعمال بر یک نظام، موجب برخی تغییرات قابل توجه در آن می‌گردد. این اصطلاح به نیروهای فیزیکی، روانشناختی، اجتماعی و فشارها اطلاق می‌شود. در این صورت تنیدگی به این مفهوم یک علت است و مقدمه بعضی از معلول‌ها می‌باشد. از سوی دیگر

امروزه با توجه به شتاب فزاینده در جهت توسعه سازمان‌ها و فعالیت‌ها در مسیر پیشرفت، از مهم‌ترین سرمایه‌ها در هر سازمان، نیروی انسانی است. نقش نیروی انسانی کارآمد و پرانگیزه، مستقیم در وظایف خطیر و پراهمیت منابع انسانی اثر می‌گذارد (۱،۲). در واقع عمده منابع هرسازمانی متوجه منابع انسانی، مالی و فنی آن است که مسلماً سرمایه انسانی تعیین‌کننده سمت و سوی دیگر سرمایه‌هاست، زیرا نیروی انسانی است که با توانایی-

۱. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، دانشگاه آزاد اسلامی، قائمشهر، ایران.

۲. دانشیار گروه مدیریت، دانشکده علوم اقتصاد و اداری، دانشگاه مازندران، بابل، ایران.

* (نویسنده مسؤول) Email: aghajani@umz.ac.ir

۳. دکتری مدیریت دولتی، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، دانشگاه آزاد اسلامی، قائمشهر، ایران.

کرده‌اند (۲۱). تعهدات در محیط کار می‌تواند به شکل‌های مختلف، و مسلماً به‌طور بالقوه برای تاثیر گذاشتن بر اثربخشی سازمانی و رفاه کارکنان باشد. تعهد سازمانی به‌عنوان بخش مهمی از وضعیت روانی کارکنان است، زیرا کارکنانی که تعهد سازمانی بالایی را تجربه می‌کنند، استدلال در سازمان‌ها این‌گونه است که رفتارهای از جمله فعالیت‌های شهروندی و عملکرد شغلی بالا از خود به نمایش می‌گذارند، که به‌شدت برای سازمان‌ها مفیدند. آلن و می‌یر، این‌گونه بیان می‌کنند که کارکنان با تعهد قوی‌تر، در سازمان باقی می‌مانند و تمام تلاش و سعی خود را برای شکوفائی سازمان به ارمغان می‌آورند (۲۲، ۲۳، ۲۴). در تحقیقی که بمانا و همکاران در سال ۲۰۱۳ به انجام رساندند، یافته‌ها از رابطه معنی‌دار میان تنیدگی شغلی کارکنان و تعهد شغلی آن‌ها خبر داد (۲۵).

خشنودی شغلی نیز، واکنش‌های عاطفی یا احساسی خود نسبت به جنبه‌های شغل است (۲۶). خشنودی شغلی را به‌عنوان «میزانی که کارکنان شغل و جنبه‌های گوناگون شغل‌شان را دوست دارند» می‌توان تعریف کرد (۲۷). فرد می‌تواند از یک جنبه شغل خود نسبتاً راضی باشد و از یک یا چند جنبه دیگر ناراضی باشد (۲۷). رابینز رضایت شغلی را به‌عنوان نگرش کلی نسبت به یک شغل تعریف می‌کند (۲۸). معمولاً پذیرفته شده است که خشنودی شغلی از عوامل تاثیرگذار بر وضعیت روانی و جسمی کارکنان است، بنابراین، تاثیر قابل توجهی بر رفتارهای مربوط به کار، مثل بهره‌وری، غیبت، روابط کارکنان و ... دارد، که این عوامل نقش مهمی را در بهبود موقعیت‌های سازمانی دارند. بنابراین، درک و تبیین خشنودی شغلی کارکنان برای رسیدن به اهداف سازمانی بسیار مهم است (۲۹-۳۱). در پژوهش‌های انجام شده در زمینه واری‌رابطه میان تنیدگی و خشنودی شغلی، یافته‌ها حاکی از وجود ارتباط معنی‌داری میان تنیدگی و رضایت کاری بوده است (۸).

امروزه نیروی انسانی به‌عنوان مهم‌ترین عامل ایجاد خلاقیت و نوآوری در سازمان‌ها بشمار می‌آید. در این بین سازمان‌های چون دانشگاه‌های علوم پزشکی به دلیل ماهیت کاری خود، نیاز به کارکنانی قوی از لحاظ بهداشت و سلامت روانی هستند. بنابراین شناسایی عواملی که به بهبود کارائی و اثربخشی کارکنان منجر می‌شود، اهمیت بسیار زیادی دارد. براین اساس، با توجه به اهمیت موضوع پژوهش و کاربرد آن در دانشگاه‌های علوم پزشکی، در این پژوهش برآنیم تا روابط داخلی میان تنیدگی شغلی و برخی از متغیرهای روانشناختی سازمانی (عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی و خشنودی شغلی) در دانشگاه علوم پزشکی بابل با استفاده از تکنیک دیمتل ترسیم نماییم. در این راستا این پژوهش در صدد پاسخ‌گویی به سؤالات ذیل می‌باشد.

تنیدگی نوعی حالت تنش روانشناختی است که به وسیله انواع نیروها یا فشارهای فوق‌الذکر به وجود می‌آید و از این رو تنیدگی در مفهوم دوم یک معلول است (۷، ۸). تنیدگی از جمله متغیرهای مهم در سازمان‌ها است که هم از برخی از متغیرها تاثیر پذیرفته و هم بر برخی دیگر تاثیرگذار است. در این بین می‌توان به اثرات متقابل این متغیر با متغیرهایی چون: عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی و خشنودی شغلی اشاره کرد. رفتار منصفانه خواسته‌ای است که همه کارکنانی که وقت و انرژی خود را در یک سازمان صرف می‌کنند، از سامان انتظار دارند (۹). تحقیقات نشان می‌دهند که پاداش‌های منصفانه می‌تواند رفتارهای کاری مثبت از قبیل عملکرد کار را ارتقاء بخشد (۱۰). به اعتقاد محققان، عدالت عملکرد شغلی را بهبود می‌بخشد، رفتار شهروندی سازمانی را پرورش می‌دهد، و رضایت و وفاداری را بوجود می‌آورد (۱۱). نوعاً عدالت سازمانی در سه مؤلفه مفهوم-ساز می‌شود: عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی (۱۲، ۱۳). با توجه به اینکه کارکنان شاغل در سازمان‌ها، بویژه سازمان‌های بهداشتی و درمانی سطح بالایی از تنیدگی و فشارهای روانی را متحمل می‌شوند، سطح عدالت در سازمان نیز می‌تواند به صورت فزاینده بر آن تاثیرگذار باشد (۱۴). لمبرت و همکاران در تحقیق خود دریافتند که عدالت سازمانی و مولفه‌های آن به صورت محسوسی بر سطح تنیدگی شغلی کارکنان موثر هستند (۱۵).

رفتار شهروندی سازمانی نیز مجموعه رفتارهایی است که خارج از محدوده رفتارهای الزامی افراد در محیط محسوب می‌شود. اما در ایجاد فضای روانی و اجتماعی مطلوب در محیط کار نقش اساسی و محوری ایفاء می‌کند. این رفتارها حداقل طی ۲۸ سال گذشته به حوزه‌های گسترده و وسیع در تحقیقات سازمان و مدیریت بدل شده است (۱۶، ۱۷). رفتار شهروندی سازمانی که به یک نوع رفتار بصیرتی (دلخواهی) اشاره می‌کند، به‌طور مستقیم شناخته و پاداش داده نمی‌شود. اما، می‌تواند کارکرد کلی سازمان را ارتقاء بخشد (۱۸). مکزی و همکاران معتقدند که رفتار شهروندی به کارکنان جدید کمک می‌کند تا بسیار زودتر مولد شده و به تولید بپردازند، و کمک می‌کند تا «بهترین اعمال و رویه‌ها» در سازمان گسترش یابد و از این رو عملکرد افرادی را که این اعمال و رویه‌ها را می‌آموزند، ارتقاء می‌دهد (۱۹). تورنلی و بولینو نیز در تحقیقات خود دریافتند که تنیدگی شغلی به صورت منفی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان موثر است و تنیدگی زیاد می‌تواند موجب کاهش رفتار شهروندی در کارکنان گردد (۲۰).

از طرفی تعهد سازمانی یک نگرش درباره وفاداری کارکنان به سازمان و یک فرآیند مستمر است، که به واسطه مشارکت افراد در تصمیمات سازمانی، توجه افراد به سازمان و موفقیت و رفاه سازمان را نشان می‌دهد. پورتر و همکاران تعهد سازمانی را درجه نسبی تعیین هویت فرد با سازمان و مشارکت او در آن، تعریف

۱. محاسبه ماتریس میانگین: برای این ماتریس، تأثیر مستقیم بین هر دو عامل مقایسه زوجی شده است، که توسط هر پاسخ‌دهنده نمره عدد صحیح از ۰، ۱، ۲، ۳ و ۴؛ به ترتیب به معنای "بدون نفوذ"، "نفوذ کم"، "نفوذ متوسط"، "نفوذ بالا" و در نهایت "نفوذ بسیار زیاد" برای آن لحاظ می‌گردد. علامت x_{ij} درجه‌ای می‌باشد که فرد پاسخ‌گو معتقد است عامل (i)، عامل (j) را تحت تأثیر قرار می‌دهد. برای $i = j$ ، عناصر مورب به صفر نیز نشان از عدم تأثیر دارد. برای تجمیع نظرات پاسخ‌گویان، ماتریس $A = [a_{ij}]$ به صورت ذیل ایجاد می‌شود:

$$a_{ij} = \frac{1}{H} \sum_{k=1}^H x_{ij}^k \quad \text{رابطه شماره ۱}$$

۲. محاسبه ماتریس نرمال روابط مستقیم: محاسبه ماتریس نرمال روابط مستقیم ماتریس D توسط $D = A \times S$ ، که در آن $S = \frac{1}{\max_{1 \leq i \leq n} \sum_{j=1}^n a_{ij}}$ ، که در آن هر عنصر ماتریس D بین صفر و یک می‌باشد.

محاسبه ماتریس روابط کل: محاسبه ماتریس روابط کل توسط $T = D(I - D)^{-1}$ ، در این رابطه I ماتریس واحد می‌باشد. در اینجا r و c ، بردار $1 \times n$ و $n \times 1$ ، از مجموع سطرها و مجموع ستون‌های ماتریس روابط کل T است. معنی r_i مجموع ردیف i ام در ماتریس T است، در این صورت r_i خلاصه هر دو اثر مستقیم و غیر مستقیم توسط عامل i بر عوامل دیگر است. فرض کنید c_j مجموع ستون j ام در ماتریس T است، در این صورت c_j اثرات مستقیم و غیر مستقیم توسط عامل j از عوامل دیگر را نشان می‌دهد. زمانی که $j = i$ ، مجموع $(r_i + c_j)$ اثرات دریافتی (معلول) و ارسالی (اثرات داده شده) توسط عامل i را نشان می‌دهد. بنابراین $(r_i + c_j)$ درجه اهمیت عامل i را در کل سیستم نشان می‌دهد. در مقابل، تفاوت $(r_i - c_j)$ اثر خالصی را که عامل i به کل سیستم کمک می‌کند را نشان می‌دهد. به طور خاص، اگر $(r_i - c_j)$ مثبت باشد، عامل i یک علت خالص است، در حالی که عامل i یک معلول خالص است در زمانی که $(r_i - c_j)$ منفی باشد.

درجه اهمیت (تأثیرگذاری و تأثیرپذیری) هر یک از متغیرها در دانشگاه علوم پزشکی بابل چگونه است؟
نقشه روابط داخلی میان تنیدگی شغلی و متغیرهای روانشناختی اشاره شده در دانشگاه علوم پزشکی بابل چگونه است؟

روش بررسی

پژوهش پیش‌روی، از نظر شیوه گردآوری داده‌ها، توصیفی-پیمایشی است و از لحاظ هدف در چارچوب پژوهش‌های کاربردی جای می‌گیرد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه بوده است. جامعه آماری تحقیق را نیز خبرگان و مسئولین دانشگاه علوم پزشکی بابل در زمینه نیروی انسانی و رفتار سازمانی کارکنان شکل می‌دهند. در این پژوهش برای بررسی روابط علت و معلولی میان متغیرها (تنیدگی شغلی، عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی و خشنودی شغلی) از تکنیک آزمایش و ارزیابی تصمیم‌گیری (دیمتل) و نرم‌افزار اکسل استفاده شده است. پرسشنامه مورد استفاده در تحقیق برای تکنیک دیمتل، پرسشنامه مقایسات زوجی می‌باشد. در تکنیک دیمتل برای ارزیابی روابط میان متغیرها، تاکنون در تحقیقات انجام‌شده توسط اساتید و کارشناسان تکنیک‌های ریاضی در دنیا، بیشتر از نظرات ۵ تا ۲۰ کارشناس استفاده شده است، درواقع با توجه به کارشناس محور بودن این تکنیک، تعداد پاسخ‌گویان به پرسشنامه‌های دیمتل (کارشناس محور) تا حتی ۵ نفر نیز در حد کفایت است (۳۲-۳۴). در این پژوهش از نظر ۹ نفر از کارشناسان مورد اشاره به روش هدفمند استفاده شده است. داشتن تحصیلات مناسب، تخصص در حوزه منابع انسانی و رفتار سازمانی، علاقه به مشارکت در تحقیق از جمله عوامل موثر در انتخاب کارشناس بوده است. تکنیک دیمتل: تکنیک آزمایش و ارزیابی تصمیم‌گیری (دیمتل) برای اولین بار توسط موسسه باتل میموریال در ژنو توسعه داده شده است. این روش برای مطالعه و حل مسائل پیچیده و درهم‌تنیده و برای درک مشکل خاص و شناسایی راه‌حل‌های علمی توسط یک ساختار سلسله‌مراتبی در نظر گرفته شده است (۳۵،۳۶). روش محاسباتی برای تکنیک دیمتل، عمدتاً به چهار مرحله اصلی زیر خلاصه می‌شود:

$$T = X + X^2 + \dots + X^k = X(I - X)^{-1} \quad \text{رابطه شماره ۲}$$

$$R = (r_j)_{n \times 1} = \left[\sum_{j=1}^n t_{ij} \right]_{n \times 1} \quad \text{رابطه شماره ۳}$$

$$C = (c_j)_{n \times 1} = (c_j)'_{n \times 1} = \left[\sum_{i=1}^n t_{ij} \right]' \quad \text{رابطه شماره ۴}$$

یک مقدار آستانه بسیار اهمیت دارد، یعنی برای ترسیم روابط گرافها برخی از روابط قابل اقماض با نشان دادن اثرات بیشتر از مقدار آستانه نمایش داده می‌شود.

محاسبه یک مقدار آستانه برای به دست آوردن گراف جهت‌دار: مقدار T اطلاعات زیادی را در مورد این که چگونه یک عامل بر عوامل دیگر تاثیر می‌گذارد ارائه می‌دهد. به طوری که برای تصمیم‌گیرنده، برای قبول کردن برخی از روابط، مشخص کردن

یافته‌ها

مشاهده است. پس از محاسبه ماتریس روابط کل توسط فرمول $T = D(I - D)^{-1}$ ، این ماتریس در جدول شماره ۲ نشان داده شده است، از طرفی ماتریس ارتباطات غیر مستقیم، که حاصل از تفریق ماتریس روابط ارتباطات کل و ماتریس روابط مستقیم درونی است، در جدول شماره ۳ ارائه شده است.

در این مجال، پس از طی مراحل چهارگانه تکنیک دیمتل براساس داده‌های حاصل از پرسشنامه مقایسات زوجی و تحلیل نظرات ۹ خبره مدیریت منابع انسانی و مسئولین منتخب در دانشگاه علوم پزشکی بابل، نتایج حاصله در غالب جدول‌های شماره ۱ تا ۴ و شکل شماره ۱ نمایش داده شده است. در واقع در جدول شماره یک، ماتریس بهنجار روابط مستقیم درونی قابل

جدول (۱): ماتریس بهنجار روابط مستقیم درونی (D)

متغیرها	A	B	C	D	E
عدالت سازمانی (A)	۰/۰۰	۰/۲۶۹	۰/۲۵۲	۰/۲۱۷	۰/۲۶۰
رفتار شهروندی سازمانی (B)	۰/۸۶۹	۰/۰۰	۰/۱۳۹	۰/۱۲۱	۰/۱۴۷
تعهد سازمانی (C)	۰/۱۳۹	۰/۱۲۱	۰/۰۰	۰/۲۰۰	۰/۲۷۸
تنیدگی شغلی (D)	۰/۰۴۳	۰/۰۴۳	۰/۴۳۴	۰/۰۰	۰/۱۷۳
خشنودی شغلی (E)	۰/۲۰۰	۰/۲۶۰	۰/۲۶۰	۰/۱۱۳	۰/۰۰

جدول (۲): ماتریس ارتباطات کل (T)

متغیرها	A	B	C	D	E
عدالت سازمانی (A)	۰/۳۱۰	۰/۶۳۹	۰/۶۲۹	۰/۵۶۸	۰/۷۱۰
رفتار شهروندی سازمانی (B)	۰/۲۴۹	۰/۲۲۸	۰/۳۲۵	۰/۳۱۹	۰/۴۰۰
تعهد سازمانی (C)	۰/۳۶۷	۰/۴۴۲	۰/۳۳۴	۰/۴۷۰	۰/۶۱۴
تنیدگی شغلی (D)	۰/۱۶۰	۰/۲۰۲	۰/۲۰۳	۰/۱۳۷	۰/۳۲۶
خشنودی شغلی (E)	۰/۴۴۱	۰/۸۵۶	۰/۵۸۹	۰/۴۴۸	۰/۴۴۳

جدول (۳): ماتریس ارتباطات غیرمستقیم

متغیرها	A	B	C	D	E
عدالت سازمانی (A)	۰/۳۱۰	۰/۳۷۰	۰/۳۷۷	۰/۳۵۱	۰/۴۴۹
رفتار شهروندی سازمانی (B)	۰/۱۶۲	۰/۲۲۸	۰/۲۱۳	۰/۱۹۷	۰/۲۵۲
تعهد سازمانی (C)	۰/۲۲۸	۰/۳۲۰	۰/۳۳۴	۰/۲۷۰	۰/۳۳۶
تنیدگی شغلی (D)	۰/۱۱۷	۰/۱۵۹	۰/۱۵۹	۰/۱۳۷	۰/۱۵۲
خشنودی شغلی (E)	۰/۲۴۱	۰/۳۲۵	۰/۳۲۸	۰/۳۲۵	۰/۴۴۳

علوم پزشکی بابل عبارت‌اند از: متغیر عدالت سازمانی (۱/۳۲)، متغیر تعهد سازمانی (۰/۱۲)، متغیر خشنودی شغلی (۰/۰۱۳)، متغیر رفتار شهروندی سازمانی (۰/۵۴)، و در نهایت متغیر تنیدگی شغلی (۰/۹۱). بر مبنای همین جدول، متغیر تنیدگی شغلی نقش مرکزی (درب‌گیرنده بیشترین مقدار $(T_i + C_j)$) دارد.

بر اساس جدول شماره (۴)، رتبه بندی مقادیر $(T_i + C_j)$ برای پنج متغیر سازمانی در دانشگاه علوم پزشکی بابل عبارت‌اند از: متغیر خشنودی شغلی (۵/۰۰۴)، متغیر عدالت سازمانی (۴/۳۸)، متغیر تعهد سازمانی (۴/۳۳)، متغیر رفتار شهروندی سازمانی (۳/۶۵)، و در نهایت متغیر تنیدگی شغلی (۲/۹۷). همچنین رتبه بندی مقادیر $(T_i - C_j)$ برای پنج متغیر سازمانی در دانشگاه

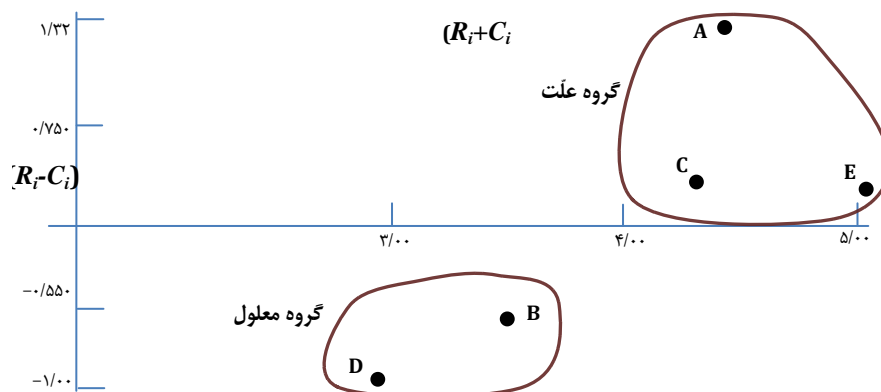
به عبارت دیگر متغیر تنیدگی شغلی بیشترین مقدار ارتباط با سایر متغیرها را دارد.

جدول (۴): دریافت و یا نفوذ اثرات معیارها

متغیرها	r_i	رتبه	c_i	رتبه	$r_i - c_i$	رتبه	$r_i + c_i$	رتبه
عدالت سازمانی (A)	۲/۸۵	۱	۱/۵۲	۵	۱/۳۲	۱	۴/۳۸	۲
رفتار شهروندی سازمانی (B)	۱/۵۵	۴	۲/۱۰۰	۳	-۰/۵۴	۴	۳/۶۵	۴
تعهد سازمانی (C)	۲/۲۲	۳	۲/۱۰۸	۲	۰/۱۲	۲	۴/۳۳	۳
تنیدگی شغلی (D)	۱/۰۲	۵	۱/۹۴	۴	-۰/۹۱	۵	۲/۹۷	۵
خشنودی شغلی (E)	۲/۵۰	۲	۲/۴۹	۱	۰/۱۳	۳	۵/۰۰۴	۱

کرد. بدین ترتیب که هرچه این مقدار بیشتر باشد، اولویت آن معیار بالاتر خواهد بود و دارای اهمیت بیشتری است. ترسیم نقشه مکانی روابط علت و معلولی نیز در شکل شماره ۱ آورده شده است.

مقدار آستانه برای درایه ماتریس T (برای پذیرش روابط قابل اقباض) که از میانگین درایه‌ها بدست می‌آید، $۰/۴۰۷$ در نظر گرفته شده است. که این مقادیر در جدول شماره ۲ به صورت‌های لایت قابل مشاهده می‌باشد. از طرفی با توجه به مقدار $(r_i + c_j)$ ، می‌توان عامل‌های مورد مطالعه را اولویت‌بندی



شکل (۱): نقشه مکانی روابط علت و معلولی

کارکنان کاهش می‌یابد. همان‌گونه که اشاره شد در تحقیقی که بمانا و همکاران (۲۵) در میان کارکنان شهرداری‌ها به انجام رساندند، رابطه معنی‌دار میان تنیدگی شغلی کارکنان و تعهد سازمانی مورد تأیید قرار گرفت، که با نتایج تحقیق حاضر نیز هم‌خوانی ندارد، این محققان دریافتند که با افزایش سطح تنیدگی شغلی میان کارکنان، سطح تعهد کارکنان به صورت نزولی خواهد بود، در واقع کارکنانی با سطح تنیدگی بالا، تعهد سازمانی کمتری را از خود بروز می‌دهند. از نکات جالب تحقیق حاضر تأثیر معنی‌دار علی خشنودی شغلی بر خود است، در واقع این متغیر به واسطه تأثیر بسیار زیاد بر متغیرهای دیگر، توانسته بر خود نیز تأثیرگذار باشد.

در میان متغیرهای مورد بررسی، عدالت سازمانی به‌عنوان تأثیرگذارترین متغیر معرفی و بیشترین میزان تأثیرگذاری را به خود اختصاص داده است و همچنین تنیدگی شغلی به‌عنوان کم-

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش نشان داد که تنیدگی شغلی بر هیچ یک از متغیرهای موجود در مدل تحقیق تأثیر معنی‌داری نداشته است. اما تنیدگی همسو با تحقیقات لمبرت و همکاران از عدالت سازمانی تأثیر نسبتاً زیادی پذیرفته است. از طرفی نیز خشنودی شغلی توانسته تأثیر معنی‌داری بر تنیدگی شغلی کارکنان داشته باشد، که این یافته با نتایج تحقیقات یاسایی و همکاران (۸) مطابقت و هم‌خوانی دارد. از طرفی این یافته‌ها از حیث این‌که تنیدگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی اثرگذار نبوده است، با یافته‌های تورنلی و بولینو (۲۰) که دریافتند تنیدگی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان موثر است، متفاوت و ناهم‌خوان بوده است، در واقع تورنلی و بولینو معتقدند که با افزایش سطح تنیدگی به میزان قابل توجه‌ای سطح رفتاری شهروندی سازمانی میان

به‌طور کلی نتایج حاصل از داده‌های مطالعه حاضر نشان داد از میان متغیرهای مورد بررسی، متغیرهای عدالت سازمانی ($CR=0/568$)، تعهد سازمانی ($CR=0/470$)، و خوشنودی شغلی ($CR=0/448$)، بر تنیدگی کارکنان در محیط کار اثر علی معنی‌دار دارند. و براساس نظر خبرگان، میان تنیدگی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنی‌دار علی (تاثیرگذاری) وجود ندارد. از طرفی نیز، عدالت سازمانی به‌عنوان تأثیرگذارترین متغیر معرفی، و همچنین تنیدگی شغلی به‌عنوان کم‌تأثیرترین متغیر انتخاب و کم‌ترین میزان تأثیرگذاری را به خود اختصاص داده است. بر اساس میزان اهمیت متغیرها نیز می‌توان گفت خوشنودی شغلی پراهمیت‌ترین متغیر، و متغیر تنیدگی شغلی نیز به‌عنوان کم‌اهمیت‌ترین متغیر در این روابط علی مشخص شده‌اند.

تضاد منافع

تحقیق حاضر مستخرج از تحقیقاتی مستقل و بدون هیچ کمکی مالی از سازمان‌ها در دانشگاه علوم پزشکی بابل صورت پذیرفته است.

تشکر و قدردانی

محققان بر خود لازم می‌دانند تا از حمایت‌ها و همکاری‌های مدیران و مسئولین دانشگاه علوم پزشکی بابل و خبرگانی که با تکمیل پرسشنامه‌ها محققان را در زمینه انجام پژوهش یاری رساندند، تشکر و قدردانی نمایند.

تأثیرترین متغیر انتخاب و کم‌ترین میزان تأثیرگذاری را به خود اختصاص داده است. بر اساس میزان اهمیت متغیرها نیز می‌توان گفت خوشنودی شغلی پراهمیت‌ترین متغیر، و متغیر تنیدگی شغلی نیز به‌عنوان کم‌اهمیت‌ترین متغیر در این روابط علی مشخص شده‌اند. باید بیان داشت که این نتایج حاکی از کم‌اهمیت بودن متغیر تنیدگی شغلی نمی‌باشد، در واقع در میان متغیرهای استفاده شده در مدل دیمتل، این متغیر نسبت به سایر متغیرها تأثیرگذاری و تأثیرپذیری کمتری داشته است.

از نقاط قوت تحقیق حاضر، می‌توان به استفاده از تکنیک دیمتل نام‌برد، در این روش تمامی روابط و میزان تأثیرگذاری و تأثیرپذیری متغیرها، صرف‌نظر از معنی‌داری روابط آشکار می‌شود. از طرفی نیز میزان تأثیرگذاری متغیر بر خود (به‌واسطه تأثیر بر سایر متغیرها)، که در سایر روش‌های آماری قابل مشاهده نیست، مشخص شده است. البته لازم به ذکر است که این تحقیق نیز مانند سایر تحقیقات دارای محدودیت‌های بوده است: محدودیت استفاده از مدل‌های کامل‌تر با متغیرهای اساسی بیشتر، محدودیت استفاده از نظرات افراد خبره‌تر، با به بیانی دیگر محدودیت استفاده از نظرات افرادی که بیشترین اطلاعات را در زمینه موضوع پژوهش دارا هستند. برای تحقیقات آینده نیز پیشنهاد می‌شود تا تحقیق حاضر با همین مدل و یا مدل‌های کامل‌تر در دانشگاه‌های دیگر صورت پذیرد، تا با تکرار و مقایسه نتایج به قطعیت و استنتاج بهتری نسبت به محیط دانشگاهی و روابط حاکم میان متغیرها برسیم. از طرفی نیز استفاده از سایر روش‌های تحلیلی: ANP، شبکه‌های عصبی و استفاده از روش‌های آماری می‌توان راهبردی متفاوت برای تحقیقات آینده باشد.

References

- Mehrabian F, Nasiripour AA, Keshavarz SM. Job satisfaction extent investigation of bosses, managers and different units supervisors of Gilan's public hospitals in 2005. Medical faculty journal of Gilan's medical science. 2005; 16 (61): 65-73 [Persian].
- Rajab beigi M, Amini M, Partovi B, Ghanbarzadeh AN. Human resources job satisfaction measuring in public sector and effecting factors on that. Journal of human science teacher. 2006; 10 (1): 111-29 [Persian].
- Carvajal MJ, Hardigan PC. Pharmacists' sources of job satisfaction: inter-gender differences in response. American Journal of Pharmaceutical Education. 2000;64(4):420.
- Hodson R. Management citizenship behavior and its consequences. Work and occupations. 2002;29(1):64-96.
- Yaghoobi N, Moghaddam M, Keihka A. An Investigation of Relationship between Transformational Leadership and staffs Organizational Citizenship Behavior, Management of change Journal. 2010; 2(2): 96-117. [Persian]
- Hasanzadeh H, Shirbeigi N, Aharpour H. A survey of Job Stress and Productivity among Kurdistan Gas Firm's Staff. Iran Occupational Health. 2012; 9(2): 1-10 [Persian].

7. Azad-marzabadi E, Tarkhorani H. The Relation between Job Stress and Job Satisfaction in a Group of Personnel. *Behavioral Science Journal*. 2008; 1(2): 121-9 [Persian].
8. Yasaie I, Ahmadi Kh, Kolivand A. The Related Study of Stress and Job Satisfaction among Air Force Military Pilots. *Behavioral Science Journal*. 2008; 1(2): 113-9 [Persian].
9. Ramin mehr H, Hadizadeh Moghadam A, Ahmadi I. Study the relationship between organizational justice perception and organizational citizenship behavior. *Management of change Journal*. 2009; 1(2): 65-89 [Persian].
10. Cropanzano R, Bowen DE, Gilliland SW. The Management of Organizational Justice. *Academy of Management Perspectives*. 2007; 21(4): 34-48.
11. Elamin AM, Alomaim N. Does Organizational Justice Influence Job Satisfaction and Self-Perceived Performance in Saudi Arabia Work Environment?, *International Management Review*. 2011; 7(1): 38-49.
12. Greenberg J. Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow, *Journal of Management*. 1990; 16(2): 399-432.
13. Rezaiean A, Givi ME, Givi HE, Nasrabadi MB. The Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Organizational Commitment, Satisfaction and Trust. *Research Journal of Business Management*. 2010; 4(2): 112-20.
14. Mardani Hamooleh M, Ebrahimi E, Mostaghazi M, Taghavi Larijani T. Relationship between organizational justice and job stress among hospital personnel. *International Journal of Medical Education*. 2013; 6(3): 64-71 [Persian].
15. Lambert EG, Nancy LH, Marie LG. The impact of distributive and procedural justice on correctional staff job stress, job satisfaction and organizational commitment. *Journal of Criminal Justice*. 2007; 35(6): 644-56.
16. Blakely GL, Andrews MC, Moorman RH. The moderating effects of equity sensitivity on the relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors. *Journal of Business and Psychology*. 2005; 20(2): 259-73.
17. Podsakoff PM, MacKenzie SB, Paine JB, Bachrach DG. Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*. 2000; 26(3): 513-63.
18. Organ DW. *OCB: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books; 1988.
19. MacKenzie SB, Podsakoff PM, Rich GA. Transformational and transactional leadership and salesperson performance. *Journal of the academy of Marketing Science*. 2001; 29(2): 115-34.
20. Bolino MC, Turnley WH. The personal costs of citizenship behavior: the relationship between individual initiative and role overload, job stress, and work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*. 2005; 90(4): 740-748.
21. Khanifar H, Moghimi SM, Jandaghi G, Zarandi N. Analysis of Relation between Elements of Trust and Organizational Commitment of Personnel (social welfare organization of Qom state and education organization of Qom state). *Knowledge Management*. 2009; 1(2): 3-18 [Persian].

22. Allen NJ, Meyer JP. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*. 1990; 10(63): 1–18.
23. Eisenberger R, Fasolo P, Dan LaMastro VD. Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*. 1990; 75(1): 51–9.
24. Jamaludin Z. Perceived Organizational Justice And Its Impact To The Development Of Commitments: A Regression Analysis. *World Journal of Management*. 2009; 1(1): 49–61.
25. Bemana S, Moradi H, Ghasemi M, Taghavi SM, Ghayoor AH. The relationship among job stress and job satisfaction in municipality Personnel in Iran. *World Applied Sciences Journal*. 2013; 22(2): 233–8.
26. Kritner R, Kinicki A. Organizational behavior management (concepts, skills and applications). Translated by: Farhangi AA, Safarzadeh H. 1th edition. Tehran; 2005.
27. Saibou H, editor. Employee Job Satisfaction in Public Sector: A Study Based on the Case of Niger. *Proceedings of 7th International Conference on Innovation and Management*; 2010.
28. Robbins SP. Organizational behavior: concepts, controversies and applications. Translated by: Parsaeian A, A'rabi M. cultural researches office publication, 14th edition. Tehran; 2009. [Persian].
29. Aronson KR, Laurenceau JP, Sieveking N, Bellet W. Job satisfaction as a function of job level. *Administration and Policy in Mental Health Services Research*. 2005; 32(3): 285–91.
30. Becker TE. Employee commitment and motivation: A conceptual analysis and integrative model. *Journal of Applied Psychology*. 2004; 89: 991–1007.
31. Mohammad J, Habib FQ, Alias MA. Job Satisfaction and Organizational citizenship behavior: an Empirical Study at Higher learning institutions, *Asian Academy of Management Journal*. 2011; 16(2): 149–65.
32. Samadi Miarkolaiea H, Samadi Miarkolaie H. An Investigation of the Relationship among Related Constructs with Nurses' Job Burnout in Babolsar SHAFa Hospital in 2016. *Journal of Health Breeze*. 2016; 4(3): 19–30 [Persian].
33. Chen FH, Hsu TS, Tzeng GH. A balanced scorecard approach to establish a performance evaluation and relationship model for hot spring hotels based on a hybrid MCDM model combining DEMATEL and ANP. *International Journal of Hospitality Management*. 2011; 30(4): 908–32.
34. Wu HH, Chen HK, Shieh JI. Evaluating performance criteria of Employment Service Outreach Program personnel by DEMATEL method. *Expert Systems with Applications*. 2010; 37(7): 5219–23.
35. Wang YL, Tzeng GH. Brand marketing for creating brand value based on a MCDM model combining DEMATEL with ANP and VIKOR methods. *Expert Systems with Applications*. 2012; 39(5): 5600–15.
36. Lin YT, Yang YH, Kang JS, Yu HC. Using DEMATEL method to explore the core competences and causal effect of the IC design service company: An empirical case study. *Expert Systems with Applications*. 2011; 38(5): 6262–68.