

بررسی ارتباط بین هویت سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی در پرستاران

اکبر نیلی پور طباطبایی، مسعود بیگلری

چکیده

مقدمه: حساسیت کار پرستاران، اضطراب در شغل و ارایه مراقبت با کیفیت از بیماران، لزوم رفتار داوطلبانه فراتر از نقش را در بین آنها برجسته می‌کند. لذا؛ شناخت عوامل مؤثر بر بروز این رفتار های فراتر از نقش در پرستاران مهم است، زیرا به مدیران پرستاری کمک می‌کند که در برنامه‌ریزی برای ارتقاء کیفیت مراقبت این عوامل را مورد توجه قرار دهند.

هدف: بررسی رابطه بین هویت سازمانی با رضایت شغلی و رفتارهای شهروندی سازمانی یا فرانشی پرستاران است.

مواد و روش‌ها: این مطالعه توصیفی و از نوع همبستگی بوده که در سال (۱۳۹۱) انجام شده است. جامعه مطالعه؛ کلیه پرستاران در بیمارستان امام خمینی (ره) شهر ارومیه بوده که با نمونه‌گیری به شیوه طبقه‌ای ساده متناسب با حجم جامعه آماری هر بخش با استفاده از جدول مورگان تعداد (۲۰۱) نفر به عنوان حجم نمونه تصادفی انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های: هویت سازمانی (آشفورت و مائل، ۱۹۸۹)، رضایت شغلی (برایفیلد و روت، ۱۹۵۱) و رفتار شهروندی سازمانی (پودساکوف و همکاران ۲۰۰۰) استفاده شده است که ضرایب پایایی این پرسشنامه‌ها با استفاده از روش آلفای کرونباخ بترتیب (۰/۷۵، ۰/۷۳ و ۰/۷۷) بوده است. داده‌ها با استفاده از آزمون همبستگی خطی و تحلیل مسیری در برنامه SPSS (۱۹) تجزیه و تحلیل شده‌اند.

یافته‌ها: هویت سازمانی با رضایت شغلی (۰/۴۸) و رضایت شغلی با رفتار شهروندی (۰/۵۷) در سطح (۰/۰۱) ارتباط مثبت و مستقیم داشتند، که بیشترین اثر در بین متغیرها بود و هویت سازمانی با رفتار شهروندی (۰/۲۸) در سطح (۰/۰۱) ارتباط مثبت و غیرمستقیم داشت. هویت سازمانی و رضایت شغلی در مجموع (۰/۲۹) از تغییرات رفتار شهروندی را پیش‌بینی می‌کنند و هویت سازمانی هم (۰/۲۰) از واریانس رضایت شغلی را تبیین می‌کند.

نتیجه‌گیری: در راستای یافته‌ها به مدیران پرستاری و بیمارستان‌ها پیشنهاد می‌شود که به برنامه‌ریزی‌هایی بپردازند که با افزایش ادراک پرستاران از هویت سازمانی، رضایت شغلی آنها را بهبود دهند تا زمینه مناسبی برای رفتارهای شهروندی یا فرانشی آنان فراهم گردد.

کلمات کلیدی: پرستاران، رضایت شغلی، رفتارهای شهروندی سازمانی، هویت سازمانی

اکبر نیلی پور طباطبایی

استادیار. دانشگاه صنعتی مالک اشتر، اصفهان، ایران

■ مؤلف مسؤول: مسعود بیگلری

دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشگاه صنعتی مالک

اشتر، اصفهان، ایران

آدرس: m.biglari60@yahoo.com

فصلنامه
مدیریت پرستاری

سال سوم، دوره سوم، شماره سوم

پاییز ۱۳۹۳

■ مقدمه

از جان انسان‌ها است (۶). این ویژگی‌ها اهمیت رفتاری کارکنانی را که بیشترین تماس را با بیماران را دارند، مضاعف می‌سازد. پرستاران به عنوان کسانی که مراقبت از بیماران را به عهده دارند، کارکنان صف مقدم بیمارستان را تشکیل می‌دهند و رفتار مشتری مدار آن‌ها می‌تواند تأثیر قابل توجهی بر رضایت بیماران در این مراکز داشته باشد. محققان رفتار مشتری مداری پرستاران را برای بیمارستان و بیمار به دلیل جلب رضایت مشتری و درمان موفق، با اهمیت دانسته‌اند ولی به رفتار فرانشس این گروه اشاره‌ای نکرده‌اند (۶).

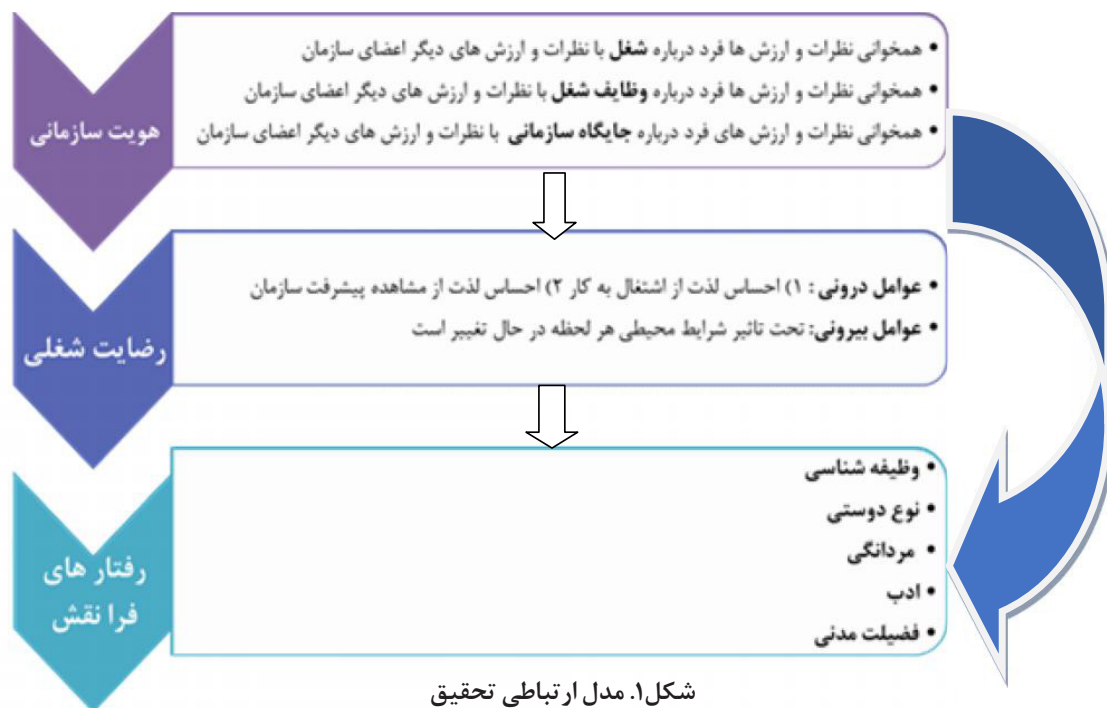
علی‌رغم انجام مطالعات متعدد درباره این رفتارها در سازمان‌های تجاری و صنعتی هنوز مطالعات کافی در بیمارستان‌ها انجام نشده است و فقط یک مطالعه اثرات رفتارهای شهروندی که نوع خاصی از رفتار فرانشسی است را بر خوش بینی کارکنان در محیط درمانی سنجیده است. در این راستا، سازه‌ی هویت سازمانی و به تبع آن رضایت شغلی به عنوان متغیرهای مؤثر بر رفتارهای فرانشس پرستاران معرفی شده‌اند (۶).

نجات و همکارانش (۲۰۰۹) در تحقیقی با عنوان «تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات» دریافتند که رضایت شغلی و اعتماد کارکنان نسبت به مدیران رابطه معنی داری با رفتار شهروندی سازمانی که مجموعه خاصی از رفتارهای کارکنانی که در ارائه خدمات به مشتریان، با آنها تماس داشته و تعامل برقرار می‌کنند دارد و همچنین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه مثبتی با کیفیت خدمات ادراک شده توسط مشتری دارد (۷). مرتضوی و کارگزار (۲۰۱۱) نیز طی تحقیقی تحت عنوان «بررسی رابطه‌ی بین عدالت سازمانی، رضایت شغلی و تعهد عاطفی با رفتار شهروندی مشتری مداری پرستاران مورد مطالعه: بیمارستان امام رضا (ع)» نشان دادند که رعایت عدالت توزیعی و رویه‌ای شرط لازم برای ارتقای خود سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی مشتری مداری پرستاران محسوب می‌شود و باید شرط کافی را رعایت عدالت تعاملی دانست زیرا مبین رعایت احترام به شان و منزلت پرستاران از سوی مدیران است (۶). عدالت توزیعی به عدالت ادراک شده در مورد ستاده‌های فرد از سازمان اشاره دارد. مکسهم و سایرین عدالت رویه‌ای را عدالت ادراک شده در کارکنان از سیاست‌ها و رویه‌هایی که تصمیم‌گیری مدیران در مورد کارکنان اتخاذ می‌شوند، تعریف کرده‌اند. همچنین این محققین عدالت تعاملی را احساس کارکنان در تعامل با سرپرستان تا چه حد با آن‌ها با احترام رفتار شده و اطلاعات مورد نیاز در اختیار آن‌ها قرار داده شده است (۶). کورشی و همکاران (۲۰۱۱) به مطالعه «بررسی تأثیر و اثرات اعتماد

هویت سازمانی، یک ابزار استراتژیک برای رسیدن به هدف‌ها و چشم اندازهاست. هویت سازمانی مربوط به تجارب و ایده‌هایی است که اعضا به طور کلی از سازمان دارند (۱). هنگام ورود به سازمان‌ها، مانند دوره پذیرفته شدن به عنوان یک عضو در جامعه، هرچه ارزش‌هایی که دیگران درباره فرد، موفقیت و مقام سازمانی او ابراز می‌کنند، همخوانی بیشتری داشته باشد، تنظیم هویت سازمانی آسان‌تر صورت می‌گیرد. به عبارت دیگر هرچه نظرات و ارزش‌های فرد درباره شغل، وظایف شغلی و جایگاه سازمانی‌اش با نظرات و ارزش‌های دیگران تفاوت بیشتری داشته باشد، احتمال ایجاد حالت ابهام نقش و در نتیجه اختلال در ایجاد هویت سازمانی بیش‌تر خواهد بود (۲). حال مفهوم رضایت شغلی هم پدیده‌ای حائز اهمیت در حرفه پرستاری است. رضایت شغلی مجموعه احساس‌هایی است که هر فرد درباره شغل خود دارد (۳). رضایت شغلی در پرستاران سازه‌ای چند وجهی است که شامل رضایت از درآمد و حقوق، کار، سرپرست، فرصت‌های شغلی، مزایا، تجربه‌های حرفه‌ای و روابطه با همکاران می‌شود (۴). رضایت شغلی از دو بعد مورد توجه است که عبارتند از الف-رضایت درونی که از دو منبع تأثیر می‌پذیرد نخست، احساس لذتی که انسان صرفاً از انجام کار عایدش می‌شود، دوم لذتی که بر اثر مشاهده پیشرفت و یا انجام مسئولیت‌های اجتماعی و به ظهور رساندن توانایی‌های فردی به انسان دست می‌دهد. ب-رضایت بیرونی که با شرایط محیط کار ارتباط دارد و هر لحظه در حال تغییر و تحول است (۵).

وجود عدم اطمینان و ریسک بالا در ارائه‌ی خدمات درمانی و نیاز به عکس‌العمل به موقع پرستاران و وجود شرایطی که ممکن است در نقش رسمی دیده نشده باشد و به ویژه انتظار بالای بیماران از کیفیت خدمات به دلیل شرایط روحی و جسمی، بیانگر اهمیت توجه با رفتار فرانشس پرستاران می‌باشد. در یک تقسیم بندی کلی رفتار کارکنان به دو دسته، رفتار درون نقش و فرانشس تقسیم شده است. رفتار درون نقش مبین رفتارهای مندرج در شرح شغل است، در حالی که رفتارهای فرانشس با رفتارهای داوطلبانه، مثبت، ارادی، نوع دوستانه، فراتر از شرح وظایف شغل رسمی و در راستای کمک به سازمان و دیگران اطلاق می‌شود (۶).

بیمارستان‌ها به عنوان ارائه‌ی دهندگان خدمات درمانی از جمله مهم‌ترین سازمان‌های خدماتی قلمداد می‌شوند زیرا سلامت انسان‌ها را به عهده دارند. از ویژگی‌های ارائه‌ی خدمات درمانی، وجود اضطراب بالا، عدم اطمینان و ریسک ادراک شده و مهم‌تر از آن لزوم حفاظت



شکل ۱. مدل ارتباطی تحقیق

هدف از مطالعه حاضر، بررسی ارتباط هویت سازمانی با رضایت شغلی و رفتار فرانشس پرستاران بیمارستان امام خمینی (ره) شهر ارومیه بر اساس مدل یابی معادله‌ی ساختاری می‌باشد.

■ مواد و روش‌ها

با توجه به اینکه این پژوهش روابط میان متغیرها را در قالب مدل علی مورد بررسی قرار می‌دهد، نوع تحقیق، توصیفی از نوع مدل‌یابی معادلات ساختاری و یا همبستگی است که در سال (۱۳۹۱) انجام شده است. جامعه مطالعه کلیه پرستاران در بیمارستان امام خمینی (ره) شهر ارومیه بوده که با نمونه‌گیری به شیوه طبقه‌ای ساده متناسب با حجم جامعه آماری هر بخش با استفاده از جدول مورگان تعداد (۲۰۱) نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های: هویت سازمانی از پرسشنامه‌های در (۶) گویه‌ی که برگرفته از مقیاس ارائه شده توسط (آشورت و مائل، ۱۹۸۹) و برای سنجش میزان رضایت شغلی پرستاران از پرسشنامه رضایت شغلی عمومی (برایفیلد و روث، ۱۹۵۱) که در (۱۰) گویه تنظیم گردیده بود استفاده شد. برای اندازه‌گیری رفتار فرانشس هم از پرسشنامه (۵) عاملی (پودساکوف و همکاران، ۲۰۰۰) که در زمینه‌های نوع دوستی، وظیفه شناسی، جوانمردی، ادب و فضیلت مدنی در (۱۷) سؤال طراحی شده بود استفاده شد. برای تعیین پایایی تعداد (۲۰) پرسشنامه در بین پرستاران توزیع گردید که با استفاده

به نفس و هویت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی» پرداخته اند. شرکت‌کنندگان از کارمندان بخش‌های اداری و آموزشی دانشگاه‌های دولتی پاکستان بودند که ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه و مصاحبه بوده است. با علم به اینکه پرسنل بیمارستان از جنسیت‌های مرد و زن تشکیل شده‌اند در پژوهش انجام گرفته تأثیر جنس و ارتباط شغلی با آن را نیز مورد بررسی قرار دادند. هویت سازمانی و اعتماد به نفس به عنوان پیش‌بینی‌کننده‌های رفتار شهروندی سازمانی فرض شد. نتایج به دست آمده در مورد شناسایی رفتار شهروندی و رابطه آن با رفتار سازمانی و اعتماد به نفس به عنوان عاملی برای ایجاد انگیزه در کار و رفتار شهروندی در راستای بهبود عملکرد کاری و رفتاری فردی و سازمانی در سازمان‌های دولتی شناخته شد (۸).

مطالب فوق نشان می‌دهند که رفتار سازمانی توسط هویت سازمانی تحت تأثیر قرار می‌گیرد و تغییرات ایجاد شده در هویت سازمانی روی رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد. این بدان معنی است که تقویت و بهبود متغیرهای افزایش رضایت شغلی موجب بهبود و تقویت رفتار شهروندی سازمانی خواهد شد. همچنین نشان می‌دهد که مفهوم تعادل رابطه بین هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی است. بر اساس آنچه تا کنون مورد بحث قرار گرفت، مفروضه‌های زیر در قالب مدل نظری تحقیق در شکل (۱) به نمایش گذارده شده است. بدین ترتیب با توجه به نقش و اهمیت مدل یابی در بالندگی سازمان‌ها،

جدول ۱. برآورد ضرایب اثرات مستقیم روابط بین متغیرها

متغیرها	ضریب مسیر	آماره t	سطح معنی داری
به روی رفتار فرانش از			
رضایت شغلی	۰/۵۷	۳/۶	۰/۰۱
به روی رضایت شغلی از			
هویت سازمانی	۰/۴۸	۲/۹	۰/۰۱

جدول ۲. برآورد ضرایب اثرات غیرمستقیم بر روی رفتار فرانش

متغیرها	ضریب مسیر	آماره t	سطح معنی داری
هویت سازمانی	۰/۲۸	۲/۵	۰/۰۱

است که مجموع اثرات مستقیم و غیرمستقیم می‌باشد. البته در تحقیق حاضر هیچ یک از متغیرها دارای اثر مستقیم و غیرمستقیم همزمان نمی‌باشند و فقط اثر مستقیم یا فقط اثر غیرمستقیم بر یکدیگر دارند، مانند اثر رضایت شغلی بر رفتار فرانش و اثر هویت سازمانی بر رضایت شغلی که در این حالت اثر کل برابر با اثر مستقیم می‌باشد. لذا با توجه به اینکه در قبل اثرات مستقیم و غیرمستقیم گزارش شده‌اند، در جدول اثرات کل از ارائه آنها خودداری شده و تنها به ارائه نتایج متغیرهایی پرداخته شده که هم اثر مستقیم و هم اثر غیر مستقیم بر متغیرهای دیگر داشتند.

باتوجه به جدول (۱ و ۲) اثر کل و مستقیم رضایت شغلی بر رفتار فرانش (۰/۵۷) و در سطح ۰/۰۱ معنی دار می‌باشد که بیشترین اثر در بین متغیرها را نشان می‌دهد.

از دیگر ویژگی‌های روش مدل‌یابی و معادلات ساختاری مقایسه اثرات کل متغیرها بر یکدیگر، مقایسه اثرات مستقیم با غیرمستقیم و همچنین اندازه‌گیری میزان واریانس تبیین شده‌ی هر کدام از متغیرهای درون‌زا توسط مدل است. جدول (۳) مربوط به رفتار فرانش از روی متغیرهای هویت سازمانی و رضایت شغلی است.

باتوجه به جدول (۳) بیشترین اثر کل مربوط به رضایت شغلی (۰/۵۷) می‌باشد. هویت سازمانی و رضایت شغلی در مجموع (۰/۲۹) از تغییرات رفتار فرانش را پیش‌بینی می‌کنند. و همچنین اثرات کل هویت سازمانی بر رضایت شغلی (۰/۴۸) می‌باشد که این متغیر (۰/۲۰) از واریانس رضایت شغلی را تبیین می‌کند.

در جدول (۴) نتایج بررسی تأثیرات متغیرهای تحقیق بر روی یکدیگر

از روش آلفای کرونباخ پایایی پرسشنامه‌ها هویت سازمانی (۰/۷۵)، (رضایت شغلی ۰/۷۳) و رفتار فرانش (۰/۷۷) محاسبه گردید. البته صحت ترجمه محتوی آنها توسط اساتید متخصص بررسی گردید. در تجزیه و تحلیل داده‌ها برای پیش‌بینی نهایی روابط بین این سه متغیر، الگوی مفهومی پیشنهاد شده از طریق مدل‌یابی معادلات ساختاری به روش بیشینه احتمال استفاده شد. در این تحقیق رفتار فرانش و رضایت شغلی سازهایی درون‌زا در مدل و هویت سازمانی هم‌سازه‌های برون‌سازي مدل در نظر گرفته شده است. برای تحلیل داده‌ها از نسخه‌ی SPSS (۱۹) استفاده شده است.

■ یافته‌ها

باتوجه به جدول (۱) برای بررسی ارتباط بین رضایت شغلی و رفتار فرانش، هویت سازمانی و رضایت شغلی آزمون "تی" انجام شد و نتایج نشان می‌دهند که اثر رضایت شغلی بر رفتار فرانش (۰/۵۷) در سطح ۰/۰۱ معنی دار می‌باشد و تأثیر مستقیم هویت سازمانی بر رضایت شغلی (۰/۴۸) در سطح ۰/۰۱ معنی دار می‌باشد. می‌توان برای بررسی رابطه‌ی خطی بین دو متغیر از همبستگی بین این دو استفاده کرد که هرچه بزرگتر باشد تأثیر متغیر مستقل بر وابسته (رضایت شغلی) بیشتر خواهد بود. در جدول ۱ ضرایب اثرات مستقیم، آماره t مربوط به هر مسیر و سطح معناداری مسیرها گزارش شده‌اند.

در جدول (۲) تأثیر غیرمستقیم متغیر هویت سازمانی بر رفتار فرانش نشان داده شده است که بیانگر این مطلب است که هویت سازمانی بر رفتار فرانش (۰/۲۸) در سطح ۰/۰۱ اثر غیر مستقیم معنی دار دارد. از دیگر مشخصه‌های مدل‌یابی معادلات ساختاری، محاسبه اثرات کل

جدول ۳. ضرایب استاندارد شده اثرات مستقیم، غیرمستقیم و اثرات کل و واریانس تبیین شده متغیرها

متغیرها	اثرات مستقیم	اثرات غیرمستقیم	اثرات کل	واریانس تبیین شده
بروی رفتار فرانش از	---	۰/۲۸	۰/۲۸	۰/۲۹
هویت سازمانی	---	۰/۲۸	۰/۲۸	
رضایت شغلی	۰/۵۷	---	۰/۵۷	
به روی رضایت شغلی از	---	---	---	۰/۲۰
هویت سازمانی	۰/۴۸	---	۰/۴۸	

جدول ۴. برآورد ضرایب اثرات غیرمستقیم بر روی رفتار فرانش

N	روابط بین متغیرها	ضریب مسیر	آماره t
۱	هویت سازمانی بر رضایت شغلی تأثیر مستقیم دارد	۰/۴۸	۲/۹
۲	رضایت شغلی بر رفتار فرانش تأثیر مستقیم دارد	۰/۵۷	۳/۶
۳	هویت سازمانی بر رفتار فرانش تأثیر غیرمستقیم دارد	۰/۲۸	۲/۵

ارائه شده است. نتایج آزمون روابط بین متغیرها در سطح معنا داری ($P < 0/01$) مورد تأیید قرار گرفته اند.

■ بحث

تحقیق حاضر به بررسی تأثیر هویت سازمانی بر رضایت شغلی و رفتارهای فرانش پرستاران بیمارستان با استفاده از مدل یابی معادلات ساختاری پرداخته است. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که هویت سازمانی با رضایت شغلی رابطه مثبت، معنادار و مستقیم دارد. اثر هویت سازمانی بر رضایت شغلی (۰/۴۸) در سطح (۰/۰۱) مثبت و معنادار می‌باشد. به این معنا که هرچه هویت سازمانی افزایش یافته یعنی پرستاران خود را متعلق به سازمان بدانند، رضایت شغلی نیز افزایش خواهد یافت. این یافته‌ها با پژوهش‌های ون دیک و همکاران (۲۰۰۸) (۹) و قلی پور و امیری (۱۳۸۸) (۱۰) همخوانی داشته و نشان از وجود رابطه مثبت بین هویت سازمانی و رضایت شغلی داشت. کاهش هویت و به تبع آن کاهش رضایت شغلی موجب افزایش ترک خدمت کارکنان می‌شود و سرمایه‌های دانش سازمانی از دست می‌رود؛ بنابراین توجه به مسئله هویت سازمانی برای مدیران بسیار مهم است.

رابطه بین رضایت شغلی و رفتارهای فرانش هم نشان داد که رضایت شغلی اثر مستقیم و مثبت و معناداری بر رفتارهای فرانش دارد. اثر رضایت شغلی بر رفتارهای فرانش (۰/۵۷) بوده و در سطح (۰/۰۱)

معنی دار می‌باشد. بدین معنی که با افزایش رضایت شغلی پرستاران، سطح رفتارهای فرانش آنان نیز افزایش می‌یابد. این یافته با نتایج پژوهش‌هایی که در مقدمه به آنها اشاره شد (کورشی و همکاران (۲۰۱۱)، مرتضوی و کارگزار (۲۰۱۱)، نجات و همکارانش (۲۰۰۹)) همسو می‌باشد. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که کارکنان ممکن است رفتارهای فرانش را به این خاطر بروز دهند که رضایت خود را از سازمان و کارکنان نشان داده باشند.

با توجه به یافته‌ها می‌توان نتیجه گرفت که هویت سازمانی بالا بصورت غیرمستقیم رفتارهای فرانش را تحت تأثیر قرار می‌دهد. کارکنان یک بیمارستان در صورتی رفتارهایی شهروندی سازمانی از خود بروز خواهند داد که از رضایت شغلی بالایی برخوردار باشند و این رضایت شغلی در صورتی به وجود خواهد آمد که هویت سازمانی در بین کارکنان بالا باشد. در اینصورت است که سازمان در جهت رسیدن به اهداف اصلی و رسیدن به تعالی موفق خواهد بود و در یک بیمارستان به عنوان یک سازمان ارائه دهنده خدمات حساس به بیماران، آنها با رضایت بیشتری بیمارستان را ترک خواهند کرد. هویت بالای سازمان در کل ممکن است اثرات جبران کننده و تقویت کننده داشته باشد و به بروز هرچه بیشتر رفتارهای فرانش در پرستاران کمک نماید.

■ نتیجه‌گیری

با توجه به یافته‌های این تحقیق که گویایی رابطه‌ای مثبت و قوی

پرستاران نیز پیشنهاد می‌گردد که بعلت حساس بودن شغل خود که با سلامتی مددجویان سروکار دارند علیرغم سختی‌های کار خود باور داشته باشند که کار مهم و با هویتی دارند که این خود رضایت شغلی و به دنبال آن رفتار فرانشش را در پی خواهد داشت.

■ تشکر و قدرانی

این مقاله مستخرج از پایان نامه ارشد دانشگاه آزاد واحد ارومیه است که با راهنمایی جناب آقای دکتر سید اکبر نیلی پور طباطبایی انجام شده که از ایشان به عنوان ریاست محترم بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان ارومیه و جناب آقای دکتر مسعودی و کلیه پرستاران بیمارستان تشکر می‌شود.

بین متغیرهای هویت سازمانی، رضایت شغلی و رفتار فرانشش در میان پرستاران است؛ پیشنهاد می‌گردد روسا و مدیران بیمارستان‌ها تلاش نمایند تا با ابزارهای که در دست دارند هویت سازمانی را در سازمان تقویت نمایند تا به طبع آن رضایت شغلی در بین کارکنان بیمارستان افزایش یابد و پرسنل رفتارهای فرانشش را از خود بروز دهند. یا زمینه‌هایی جهت هر چه بیشتر رفتارهای فرانشش پرستاران فراهم شود و روسا و مدیران بیمارستان‌ها به درک بهتر هویت سازمانی و تأثیر آن بر رضایت شغلی پرستاران کمک کنند و در راستای ایجاد جوی مبتنی بر احترام و اعتماد متقابل در بیمارستان تلاش کنند تا پرستاران رفتارهای فرانشش بیشتری را از خود نشان دهند. از طرفی به

■ References

1. Mousavi-Hejazi B., Moradi M. The role of designers in creating corporate identity. Tadbir Articles. 2008; 194:19-24. [Persian].
2. Ahanchian M.R., Baratlou F. Organizations and our identity. Journal of Social Sciences Faculty of Letters and Humanities Ferdowsi University of Mashhad. 2005;6:1-12. [Persian].
3. Dormann C, Zapf D. Social stressors at work, Irritation and Depressive symptoms. Journal of Occupational and organizational psychology. 2001;1-12.
4. Ghulamalilavasani M., Arjmand N., keyvanzadeh M. Spirituality, stress, organizational commitment and job satisfaction of nurses in Tehran, Contemporary sychology.2007;3(2):61-73. [Persian].
5. Bakhtiar nasrabadi H.A., Rajaeipour S., Salimi G.A., Taherpour F., Partovi M. The relationship between the nature of the job and job satisfaction, Journal of Management. 2009;1(33):57-76. [Persian].
6. Mortazavi M., Kargozar R. Examined the relationship between organizational justice, job satisfaction and affective commitment and citizenship behavior of client-centered nursing. Case study: Imam Reza Hospital, Zanjan University of Medical Sciences Journal. 2011;20: 84. [Persian]
7. Najat M.R., Kosarneshan M.R., Mirzadeh A. The impact of organizational citizenship behavior on Quality Case Study: travel agencies in Tehran. Journal of Business. 2009;35:72-92. [Persian].
8. Qureshi J.A., Shahjehan A., Zeb F., Saifullah K. The effect of self-esteem and organizational identification on organizational citizenship behavior: A case of Pakistani public sector university. African journal of Business Management. 2011;5(9):3448-3456. [Persian]
9. Van.Dick R. Interactive effects of work group and organizational identification on job satisfaction and extra-role behavior. Journal of Vocational Behavior.2008;72: 388-389.
10. Gholipour A., Amiri B. The impact of information technology on organizational behavior: identifying the challenges of virtual teams and its impact on the behavior of team members. Journal of Information Technology Management. 2009;1(2):103-118. [Persian].
11. Sheikhbico R. The relationship between organizational structure and organizational citizenship behavior among faculty members Board of Islamic Azad University Urmia. [MSc thesis]. Educational Management. Urmia: Faculty of Literature and Humanities, University of Urmia. 2011. [Persian].
12. Misener T, Haddock R, Gleaton J.u, Ajamieh A.R. Toward an international measure of job satisfaction. Nursing Research. 1996;45:87-91.

Assessing relationship between organizational identity, job satisfaction and organizational citizenship behaviors in nurses

Akbar Nilipour Tabatabaee, Masoud Biglari ■

Nilipour Tabatabaee A.

PHD. Assistant Professor

Malek Ashtar Technical Esfahan university, Esfahan ,Iran.

■ **Corresponding author:**

Biglari M.

MSc Student Malek Ashtar

Technical Esfahan university,

Esfahan ,Iran.

Address:m.biglari60@yahoo.com

Introduction: In nursing care; work sensitivity, job anxiety and delivery high quality nursing care to the patients resulted to necessitate nurses' organizational citizenship behaviors. So, reorganization these factors that influence on nurses' organizational citizenship behaviors are important. Because these factors could be helped to nurse managers who consider them for high qualified nursing care planning.

Aim: The aim of this study was identify the relationship between organizational identity, job satisfaction and extra-role behaviors.

Method: This is a descriptive-correlational study that was done by in (2012).All of the nurses in the Imam Khomeini hospitals in Urmia city were samples that cluster sampling was used with proportional allocation for each unit. By using Morgan method (201) nurses were selected randomly. For data gathering these questionnaires were used; Corporate Identity (Ashfour& Miley, 1989), job satisfaction (Brayfield&Roth, 1951) and Organizational Citizenship Behavior (Podsakouf& et.,al 2000) that their reliability by α -Chronbach were (0.75, 0.73 and 0.77) respectively. Data were analyzed by linear correlation and path analyses by SPSS (19) software.

Results: Organizational identity and nurse' job satisfaction (0.48), and nurses' job satisfaction with organizational citizenship behaviors (0.57) had direct and positive relationship ($p<0.01$); that it was more effect than the other variables. And organization identity with nurses' extra-role behaviors (0.28) had indirect and positive relationship ($p<0.01$). Organizational identity and job satisfaction together predict variance (0.29) nurses' organizational citizenship behaviors and also, organizational identity predicts variance (0.20) nurses' job satisfaction.

Conclusion: In order to finding, we suggest to nurse managers and hospital administrators for increasing nurses' perception to organizational identity planning that it would be promoted their job satisfaction; and it is provide suitable context for nurses' organizational citizenship behaviors.

Key words: job satisfaction, nurse, organizational identity, organizational citizenship behaviors

**Nursing
Management**

Quarterly Journal of Nursing Management

Third Year, Vol 3, No 3, Autumn 2014