

# بررسی نیازهای انگیزشی پرستاران بیمارستان‌های آموزشی منتخب دانشگاه علوم پزشکی شیراز بر اساس سلسله مراتب نیازهای مازلو در سال ۱۳۸۵

دکتر علی کشتکاران<sup>۱</sup>، \* عرفان خوارزمی<sup>۲</sup>، صدیقه یوسفی<sup>۳</sup>

## چکیده:

زمینه و هدف: افزایش بهره‌وری در سازمان، نیاز به تأمین شرایط متعددی دارد که مهمترین آنها فراهم بودن عامل انسانی است. نیروی انسانی برانگیخته شده برای انجام وظایف سازمانی، مهمترین عامل بهره‌وری است. انگیزش کارکنان با افزایش سطح روحیه و رضایت شغلی آنان فراهم می‌شود. برای افزایش روحیه و رضایت شغلی کارکنان لازم است، نیازهای آنها شناسایی شده و به ارضای نیازهای آنان در محیط کار توجه شود. هدف از انجام این پژوهش شناخت نیازهای انگیزشی پرستاران تعدادی از بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی شیراز بر اساس سلسله مراتب نیازهای مازلو می‌باشد.

مواد و روش‌ها: روش پژوهش در مطالعه حاضر از نوع توصیفی - مقطعی است. جامعه آماری شامل بیمارستانهای نمازی، شهید فقیهی، شهید چمران، حافظ و خلیلی است. تعداد ۱۴۱ نفر پرستار در این پژوهش شرکت داشته‌اند که از طریق نمونه‌گیری تصادفی - طبقه‌ای انتخاب شده‌اند. اطلاعات به دست آمده از طریق پرسشنامه‌ی جمع‌آوری شده، با استفاده از نرم افزار SPSS مورد بررسی و آنالیز قرار گرفته‌اند.

نتایج: نیازهای پنجگانه مازلو دارای قدرت انگیزشی بالا بوده و در بررسی و مقایسه میان نیازهای انگیزشی، نیاز به احترام بالا ترین امتیاز را به خود اختصاص داده است. همچنین مشخص شده است که میان نیاز فیزیولوژیک از یک سو و جنسیت و سن از سوی دیگر رابطه آماری معنی داری وجود دارد. بین نیاز به عشق و محبت و متغیرهای وضعیت استخدامی، سابقه کار و سن نیز رابطه آماری معنی داری وجود دارد. اما میان نیاز به احترام و متغیرهای سابقه کار و سن رابطه آماری معنی داری وجود دارد. بین نیاز به امنیت و نیاز به خودشکوفایی با متغیرهای جمعیتی رابطه آماری معنی داری مشاهده نشد.

نتیجه‌گیری: با توجه به نتایج حاصل از پژوهش انجام شده مشخص شد که اولویت نیازهای انگیزشی پنج گانه در پرستاران شاغل در بیمارستان‌های نمازی، شهید فقیهی، چمران، حافظ و خلیلی به صورت زیر است:

- ۱- نیاز به احترام ۲- نیاز فیزیولوژیک ۳- نیاز به عشق و محبت ۴- نیاز به امنیت ۵- نیاز به خودشکوفایی
- کلمات کلیدی: انگیزش، بیمارستان‌های آموزشی، پرستاران، سلسله‌مراتب نیازهای مازلو، نیاز

## مقدمه

کشورما در راستای توسعه اقتصادی قرار دارد و آن چه در این زمینه ضروری و مهم به نظر می‌رسد، نقش تولید و افزایش کارایی سازمان‌ها است. این نقش و رسالت عظیم، متکی بر معیارهای انگیزه و سنجش آن در میان کارکنان سازمان است (۱). بنابراین مدیران باید از چگونگی رفتار، انگیزه و نیاز کارکنان در سازمان‌ها آگاهی کافی داشته باشند. در سازمانهای بهداشتی

درمانی نیروی انسانی (به ویژه واحد پرستاری)، بیشترین نقش را در ارائه خدمات ایفا می‌کند (۲). از این رو مدیریت می‌بایست محیطی فراهم کند که در آن افراد با یکدیگر و به صورت گروهی در دستیابی به اهداف مشترک سازمان تلاش کنند. مدیر نمی‌تواند در این امر کامیاب شود، مگر آن که بدانند چه چیزی انسان را به تلاش و کوشش و بر می‌انگیزد (۳). یکی از تئوری‌های انگیزش انسانی، در سال ۱۹۴۳ (م) توسط آبراهام مازلو

۱- دانشیار دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شیراز

۲- مربی دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شیراز (\* نویسنده مسئول)

آدرس: شیراز، دانشگاه علوم پزشکی شیراز، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی تلفن: ۰۷۱۱۲۲۸۸۶۰۷ و ۰۹۱۷۳۰۹۸۱۳۳ آدرس پست الکترونیک: erfankh@yahoo.com

۳- دانشجوی کارشناسی، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شیراز

مطالعه توسط آنها، روایی پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفت. پایایی پرسشنامه از طریق انجام آزمون آلفای کرونباخ (۰/۸۴) مشخص و مورد تأیید قرار گرفت. به منظور احتیاط و جلوگیری از سایش آماری پرسشنامه ها به میزان ده درصد بیش از نمونه آماری لازم، توزیع شدند.

در این مطالعه هر یک از نیازهای مازلو از طریق ۴ سوال مورد ارزیابی قرار گرفته و طیف نیازها از (+۱۲) تا (-۱۲) متغیر بوده است که هر چقدر امتیاز مکتسبه نیاز بالاتر باشد، نشان دهنده قدرت انگیزشی بیشتر نیاز می باشد. طیف امتیاز (+۸ تا +۱۲) قدرت انگیزشی بالا، (+۴ تا +۷) قدرت انگیزشی نسبتاً بالا، (-۳ تا +۳) قدرت انگیزشی متوسط، (-۴ تا -۷) قدرت انگیزشی نسبتاً پایین و (-۸ تا -۱۲) قدرت انگیزشی پایین را نشان می دهد. اطلاعات به دست آمده از طریق پرسشنامه با استفاده از نرم افزار SPSS مورد بررسی قرار گرفته است. از آزمون های t-test و ANOVA جهت بررسی و آنالیزهای آماری استفاده گردیده و p-value کمتر از ۰,۰۵ از نظر آماری معنی دار در نظر گرفته شده است.

### یافته ها

در این مطالعه ۸۲/۳٪ از پاسخ دهندگان را زن و ۱۷/۷٪ را مردان تشکیل داده اند. بیشتر پرستاران (۴۲/۶٪)، استخدام رسمی بوده و ۵۵٪، دارای سابقه کار کمتر از ۱۰ سال و تمام نمونه مورد بررسی (۱۰۰٪) دارای مدرک تحصیلی کارشناسی بودند.

یافته ها بیانگر آن است که تمام نیازهای پنجگانه در اکثر واحدهای مورد پژوهش دارای قدرت انگیزشی بالا هستند. نیاز فیزیولوژیک در ۸۰/۸٪، نیاز به امنیت در ۶۲/۴٪، نیاز به عشق و محبت در ۷۷/۳٪، نیاز به احترام در ۸۲/۳٪ و نیاز به خودشکوفایی در ۴۷/۵٪ از افراد مورد پژوهش دارای قدرت انگیزشی بالا بود. همچنین مشخص شد که نیاز به احترام در پرستاران، بالاترین امتیاز و نیاز به خود شکوفایی، کمترین امتیاز را کسب کرده است.

جدول ۱: میانگین و انحراف معیار امتیازاتی که پرستاران از نیازهای پنجگانه مازلو کسب کرده اند

امتیازات نیازها	میانگین	حداقل	حداکثر
نیازهای فیزیولوژیک	۹/۲۵ ± ۲/۳۷	-۳	۱۲
نیاز به ایمنی	۸/۵۸ ± ۲/۲۸	۲	۱۲
نیاز به عشق و محبت	۹/۰۶ ± ۲/۳۳	۱	۱۲
نیاز به احترام	۹/۵ ± ۳/۳۵	۱	۱۲
نیاز به خود شکوفایی	۶/۸۳ ± ۲/۶۷	۰	۱۲

یافته ها بیانگر آنست که در نمونه مورد بررسی نیاز به احتیاجات فیزیولوژیک در زنان بیش از مردان است. نیروهای طرحی بیش از سایر رده های استخدامی نیاز به عشق و محبت را نشان می دهند و کلیه کارکنانی که سابقه کار کمتر از پنج سال دارند، علاوه بر اینکه نیاز به عشق و محبت

ارائه شده است. این تئوری به عنوان یک تئوری انگیزش درونی، مورد توجه قرار گرفته است، زیرا نیازها و خواسته های تک تک افراد در درون خودشان بوجود می آید و وجود دارد (۴). احتیاجات بشری از دید مازلو در قالب سلسله مراتب نیازهای منظمی قرار دارد که برآورده شدن هر نیاز، بروز نیاز بعدی را سبب می شود که به ترتیب عبارتند از:

الف. نیازهای فیزیولوژیک: غذا، مسکن، نیاز جنسی و سایر احتیاجات جسمانی

ب. نیاز به سلامت (ایمنی): امنیت و حفاظت در برابر عواملی طبیعی، امنیت اجتماعی، مالی، شغلی، نظم، قانون محدودیتها و ثباتها

ج. نیاز به عشق و محبت (تعلق): کار گروهی، خانواده، رابطه با دیگران، غرور، گریز از طرد شدگی، عشق ورزی به دیگران و بالعکس

د. نیاز به احترام: عزت نفس، موفقیت، مهارت، استقلال، سلطه گری، اعتبار، شهرت، نفوذ، قدر و منزلت و اعتماد به نفس

ه. نیاز به خود شکوفایی: پی بردن به استعدادهای نهانی و بالقوه تکامل فردی، عدالت خواهی، و دستیابی به اوج قابلیت های خویش.

هر چند مازلو معتقد است که سلسله مراتب اصلی نیازها در مورد بیشتر مردم صادق بوده و تعیین کننده است، با این وجود او اشاره می کند که این سلسله مراتب در مورد تمامی مردم صادق نیست. مازلو همچنین به یک وارونه کاری معمول در سلسله مراتب نیازها اشاره می کند. بعضی از مردم به عزت نفس خود بیشتر اهمیت می دهند تا عشق و محبت (نیازهای اجتماعی)؛ چنین افرادی احساس می کنند تنها وقتی می توانند نیازهای عشق و تعلق را برآورده سازند که قویاً احساس عزت نفس و ارزشمند بودن کنند (۵).

پژوهش حاضر بر آن است تا با استفاده از روش نیاز سنجی، سطح نیازهای پنج گانه و اولویت آنها را در پرستاران که نقش مهمی در ارتقا بهداشت و سلامت جامعه دارند شناسایی نماید، تا مدیران و مسؤولان ذیربط با برنامه ریزی ها و ارائه راهکارهای عملی بتوانند، آنان را در نیل به خود شکوفایی یاری نمایند. امید است که گامی هر چند کوچک در جهت پیشرفت و گسترش سلامت جامعه برداشته شود.

### مواد و روش ها

این پژوهش یک مطالعه توصیفی - مقطعی و از نوع کاربردی می باشد. محیط پژوهش را در این مطالعه بیمارستان های نمازی، شهیدقیه، شهید چمران، حافظ و خلیلی تشکیل می دهند. این بیمارستان ها آموزشی - درمانی و وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شیراز بوده و جامعه پژوهش، شامل کلیه پرستارانی است که حداقل مدرک لیسانس داشته و وضعیت استخدامی آن ها رسمی، شرکتی، پیمانی و طرحی است. جامعه پژوهش در این مطالعه ۱۲۴۱ نفر پرستار است. با انجام مطالعه مقدماتی و مشاوره آماری حجم نمونه ۱۴۱ نفر تعیین گردید و نمونه گیری به صورت تصادفی - طبقه ای انجام شده است. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه استاندارد است که توسط جونز و ففر طراحی شده و شامل دو قسمت است (۶).

سوالات قسمت اول پرسشنامه، مربوط به مشخصات دموگرافیک واحدهای مورد پژوهش می باشد و قسمت دوم پرسشنامه حاوی ۲۰ سؤال مربوط به پنج نیاز انگیزشی سلسله مراتب نیازهای مازلو است. جهت بررسی روایی، پرسشنامه مذکور در اختیار تعدادی از اساتید صاحب نظر قرار گرفت و پس از

میانگین نیازهای انگیزشی پنج گانه مازلونشان می دهد که، مهمترین عامل ایجاد کننده حداکثر تلاش و کوشش در کار در نمونه تحقیق، ارضای نیازهای حرمت و احترام می باشد. آلفرد آدلر و پیروانش به صورت نسبی بر این نیاز تأکید کرده اند (۸).

ابراهیم زاده اصلی فومنی در مطالعاتی که انجام داده، سلسله مراتبی بودن نیازهای کارکنان را رد کرده است (۹). انصاری رنایی نیز اذعان داشته که سلسله مراتبی بودن نیازهای مازلو قابل اطمینان نبوده و تصمیم گیران نباید به طور قاطع به آن استناد کرده و بر مبنای آن تصمیم گیری و برنامه ریزی نمایند (۱۰). مجیدی نژاد و آهنگری با مطالعاتی که بر روی کارکنان بیمارستان‌های آموزشی تحت پوشش دانشگاه تهران انجام داده اند، اولویت نیازهای کارکنان را از دیدگاه خود به صورت زیر اعلام کرده اند: ۱- نیازهای اجتماعی، ۲- نیازهای خودشکوفایی، ۳- نیاز به قدرت، ۴- نیاز به استقلال ۵- نیاز به احترام، ۶- نیاز به موفقیت، ۷- نیاز فیزیولوژیک، ۸- نیاز به امنیت.

طبق یافته‌های پژوهش، بین نیاز به امنیت، نیاز فیزیولوژیک، نیاز به احترام و نیاز به خودشکوفایی با وضعیت استخدامی و سابقه کار، رابطه معنی داری وجود ندارد. ابراهیم زاده اصلی فومنی در مطالعه‌ای که انجام داده به این نتیجه رسیده که بین تأمین هیچ یک از نیازهای انگیزشی و وضعیت استخدامی اختلاف معنی داری دیده نمی شود (۹). مطالعه یاد شده بین تأمین نیازهای انگیزشی و سابقه کاری نیز اختلاف معنی داری را نشان نمی دهد. یافته‌ها حاکی از آن است، که پرستاران با تجربه‌تر و با سابقه کاری بیشتر که اغلب نیز استخدام رسمی دارند به دلیل شناخت بهتر از محیط کار، ارتباطات بیشتر با مدیران و همکاران، جایگاه و مقام بالاتر در میان همکاران، استقلال و مهارت بیشتر در ارائه خدمت به بیماران؛ احساس نیاز به احترام و عشق و محبت کمتری نسبت به افرادی که سابقه کار پایین تری دارند، می کنند.

با توجه به مطالب یاد شده، می توان نتیجه گرفت که وضعیت انگیزشی تمام نیازهای پنجگانه در اکثر واحدهای مورد پژوهش در سطح بالا ارزیابی شده است و در بررسی مقایسه میانگین نیازهای انگیزشی پنج عامل پرسشنامه مازلو، مهمترین عامل ارزشیابی شغل و ایجاد کننده حداکثر تلاش و کوشش در کار برای جامعه تحقیق، ارضای نیازهای حرمت و احترام می باشد.

در مجموع تئوری مازلو به مدیران توصیه می کند، به این نکته توجه کنند که نیازهای ارضی نشده فکر و ذکر انسان‌ها را به هنگام کار به خود مشغول می دارند و ممکن است بر طرز تلقی و رفتارشان تأثیر منفی داشته باشند. بر همین اساس تأمین فرصتها برای ارضی نیازها ممکن است نتایج انگیزشی مثبتی داشته باشد. همچنین مدیران می توانند از ایده‌های مازلو برای تأمین نیازهای زیردستان به نحو بهتر استفاده کنند (۱۱). در این راه کارکنان می توانند با پی بردن به نیازها و استعدادها، نهفته خود، رفتار و شخصیت خود را به سوی کمال مطلوب هدایت کنند و بارور و شکوفا سازند (۱۲). این خود شکوفایی باعث خود شکوفایی سازمان شده و تضمین کننده‌ی ادامه‌ی زندگی است. (۱۳)

بر اساس همین نظریه، مسئول پرستاری، می تواند نیازهای افراد تحت پوشش خود را یک به یک مورد بررسی قرار دهد و مشکلات ناشی از برآورده نشدن نیازهای آنان را بر اساس بررسی نماید و در حد امکان به رفع آن‌ها بپردازد. این عمل زمانی امکان پذیر است که بنا به گفته مازلو، محیطی مناسب برای انسان فراهم شود، تا بتواند قابلیت‌ها و مهارت‌ها و استعدادهای نهفته خود را

بالایی دارند از نظر نیازهای احترام نیز در سطح بالاتری نسبت به سایرین قرار می گیرند.

در مجموع نیاز به احترام بالاترین میانگین را در نمونه مورد بررسی بدست آورده است، اما همانطور که نتایج جدول یک نشان می دهد، این نیاز بیش ترین انحراف معیار را نیز دارا می باشد. از طرف دیگر فاصله میانگین این نیاز با دو رده بعدی (نیازهای فیزیولوژیک و عشق و محبت) بسیار کم است.

بالافزایش سن نیازهای فیزیولوژیک، احترام و عشق و محبت اهمیت خود را به تدریج از دست می دهند.

روابط آماری بین نیازهای پنج گانه مازلو و متغیرهای جمعیتی بیانگر آنست که

- بین نیازهای فیزیولوژیک و دو متغیر سن و جنس رابطه آماری معنی داری دیده می شود.

- در ارتباط با نیاز به امنیت و متغیرهای جمعیتی مورد مطالعه هیچ گونه رابطه آماری معنی داری مشاهده نشد.

- بین نیاز به عشق و محبت و متغیرهای سن، سابقه خدمت و وضعیت استخدامی رابطه آماری معنی داری دیده می شود.

- بین نیاز به احترام و متغیرهای سن و سابقه خدمت رابطه آماری معنی داری دیده می شود.

- در ارتباط با نیاز به خود شکوفایی و متغیرهای جمعیتی مورد مطالعه هیچ گونه رابطه آماری معنی داری مشاهده نشد.

- از آنجایی که تمامی نمونه مورد بررسی دارای مدرک تحصیلی کارشناسی بودند، این پژوهش امکان بررسی رابطه این متغیر و نیازهای پنج گانه را نداشت.

## بحث و نتیجه گیری

نتایج حاکی از آن است که اولویت نیازهای پنج گانه در نمونه مورد بررسی به ترتیب زیر است:

۱- نیاز به احترام

۲- نیازهای فیزیولوژیک

۳- نیاز به عشق و محبت

۴- نیاز به امنیت

۵- نیاز به خود شکوفایی

با توجه با نتایج به دست آمده، می توان بیان داشت که نیاز به احترام، در پرستاران بسیار قوی و نیاز فیزیولوژیک نسبتاً قوی و سپس نیاز به عشق و محبت و در نهایت نیاز به ایمنی و خودشکوفایی تا اندازه‌ای ضعیف و کم اهمیت می باشد. همان طور که خود مازلو نیز بیان می دارد، سلسله مراتب نیازها، انعطاف پذیر است و اشکال هندسی سلسله مراتب نیازها می توانند، به صورت های متفاوت (هرم، لوزی، هرم برعکس، مربع و ...) تغییر شکل دهند. بنابراین مقصود از سلسله مراتب نیازها، ارائه یک چهار چوب کلی مبتنی بر اصل همه یا هیچ نیست؛ بلکه معرفی چهارچوبی است که با استفاده از آن شاید بتوان، وقوع رفتاری را بر اساس احتمال زیاد یا کم پیش بینی نمود (۷).

بررسی نتایج حاکی از آن است که وضعیت انگیزشی تمام نیازهای پنجگانه در اکثر واحدهای مورد پژوهش در سطح بالا ارزیابی شده است و مقایسه

از بالقوه به حالت بالفعل درآورد و به قضاوت و تشخیص خود از استعدادهایش بپردازد. یعنی در جهت خودیابی گام برداشته و انگیزش درونی باعث کنترل

انحرافات او شده و کار واگذار شده از طرف سازمان را به دلیل احترام به خود، به قضاوت و تشخیص خود با کیفیتی مطلوب به انجام برساند (۱۴).

### منابع:

- ۱- شاهین آرش، معیارهای برنامه‌ریزی انگیزه و سنجش آن در سازمان، ماهنامه علمی - پژوهشی تدبیر، خرداد ۱۳۷۷، شماره ۸۲
- ۲- محمدی رخشنده، نقش مدیریت در سلامت روانی پرستاران بیمارستان‌های عمومی تهران، شماره ۷۷، ماهنامه علمی - پژوهشی تدبیر، آبان ۱۳۷۶
- ۳- توکلی مریم، انگیزش کار، نشریه تخصصی معاونت پشتیبانی دانشگاه علوم پزشکی شیراز، آذرماه ۱۳۸۴، شماره چهاردهم
- ۴- هربرت هیکس، کهن گوئل، تئوری‌های سازمان و مدیریت، تهران، اطلاعات، ۱۳۷۷
- ۵- کریمی یوسف، روانشناسی شخصیت، چاپ پنجم، تهران، مؤسسه نشر و ویرایش، ۱۳۷۸
- ۶- مقیمی محمد، سازمان و مدیریت رویکردهای پژوهشی، چاپ سوم، تهران، انتشارات ترمه، ۱۳۷۷
- ۷- هرسی پل بلانچارد، کنت ایچ، دیویی ای جانسون، مدیریت رفتار سازمانی، چاپ هشتم، تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، مرکز انتشارات علمی، ۱۳۸۳
- ۸- مازلو (آ. اچ)، جی شفرنیز، وات استیون، تئوری انگیزه‌های انسانی، تهران، انتشارات ترمه، ۱۳۸۱
- ۹- ابراهیم زاده اصلی فومنی احمد، بررسی میزان ارضای نیازهای انگیزشی کارکنان اداری دانشگاه گیلان بر مبنای نظریه مازلو، پروژه جهت اخذ مدرک کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت معلم علوم انسانی، ۱۳۷۴
- ۱۰- انصاری رنانی، قاسم. نقدی بر نظریه‌ی سلسله‌مراتبی نیازها در ایجاد انگیزش، مطالعات مدیریت، ۱۳۸۱، شماره ۳۴ و ۳۳ خاقانی‌زاده مرتضی. عباس‌آبادی، معصومه. راهکارهای عملی برای ایجاد انگیزه در پرستاران، ۱۳۷۷
- ۱۱- آرشر مرهورن، پرفسور جانسون. مدیریت و رفتار سازمانی. چاپ اول، تهران، کتابخانه ملی ایران، ۱۳۸۱
- ۱۲- کمالی دکتر سیدمحمد، رفتار و روابط در سازمان و مدیریت، چاپ سوم، انتشارات سیطرون، ۱۳۸۰
- ۱۳- یزدی مهران، فرهنگ یا ایزو ۹۰۰۰ کدام چاره دردند؟ ماهنامه علمی - پژوهشی تدبیر، شماره ۸۲، خرداد ماه ۱۳۷۷
- ۱۴- قابلجو منیژه، کاربرد مهارت‌های مدیریت در خدمات پرستاری، چاپ اول، تهران، انتشارات آینده سازان، ۱۳۶۹