

DOI: [10.71854/soc.2024-1128938](https://doi.org/10.71854/soc.2024-1128938)

## Investigating Lived Experiences of Emergency Department Staff about Job Satisfaction and Influential Sociological Factors: A Study on 115 Emergency Medical Service Staff in Hormozgan Province

Alireza Sanatkah<sup>1</sup>

Assistant professor, Department of sociology, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran,

[0000-0002-6663-7317](https://orcid.org/0000-0002-6663-7317) 

### Abstract

Health is among the important aspects of life, which is directly associated with the medical staff working at healthcare centers. Accordingly, the present study mainly aims to investigate the semantic perception and interpretation of 115 emergency medical services (EMS) staff about job satisfaction and influential factors. The present research is applied in terms of objective, descriptive in terms of methodology and grounded theory-based qualitative in terms of nature. The statistical population includes all 115 EMS staff in Hormozgan Province in 2021. In total, 21 participants are selected using purposive convenience sampling method. A semi-structured interview is used as a data collection tool. Also, three methods of control or validation by members, analytical comparison and audit technique are employed to obtain validity. The data are collected by the contextual theory and analyzed in three stages of open, axial and selective coding. Factors like work difficulty, unbalanced employee benefits, job facilities and equipment and job alienation are identified as causal factors. Epidemics management, job insecurity, responsibility and authority delegation and organizational promotion conditions are introduced as underlying conditions. Job support, relaxing work environment and providing tools and facilities are identified as strategies. Factors, including lack of motivation, apathy, working insufficiently and failure to take care of patients properly are known as consequences, and violence, insecurity and unrealistic expectations are introduced as intervening factors.

**Keywords:** Emergency department; Job satisfaction; Crisis management; Healthcare.

---

<sup>1</sup> Corresponding Author: [asanatkah@yahoo.com](mailto:asanatkah@yahoo.com)

130.... بررسی تجربه زیسته پرسنل اورژانس از رضایت شغلی و عوامل جامعه‌شناختی مؤثر بر آن،  
مورد مطالعه: پرسنل اورژانس ۱۱۵ هرمزگان

## بررسی تجربه زیسته پرسنل اورژانس از رضایت شغلی و عوامل جامعه‌شناختی مؤثر بر آن، مورد مطالعه: پرسنل اورژانس ۱۱۵ هرمزگان

علیرضا صنعت خواه<sup>۲</sup>

استادیار جامعه‌شناسی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

تاریخ ارسال: ۱۴۰۳/۵/۲۲ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۶/۳۰

### چکیده

سلامت یکی از حوزه‌های مهم زندگی است که مستقیماً با کادر درمان و پرسنل مراکز بهداشتی و درمانی در ارتباط است. با توجه به این موضوع هدف اصلی تحقیق، مطالعه درک معنایی و تفسیر کارکنان اورژانس ۱۱۵ از رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن است. پژوهش حاضر از نوع تحقیقات کیفی مبتنی بر پارادایم برساخت‌گرایی و استراتژی داده‌بنیاد است. جامعه هدف شامل کلیه پرسنل اورژانس ۱۱۵ هرمزگان در سال ۱۴۰۰ می‌باشد. روش نمونه‌گیری هدفمند در دسترس می‌باشد. مشارکت کنندگان در پژوهش را ۲۱ نفر از این پرسنل تشکیل داده‌اند. از مصاحبه نیمه ساختار یافته به عنوان ابزار گردآوری داده‌ها استفاده شده است. برای رسیدن به معیار قابلیت اعتماد از سه روش: کنترل یا اعتبار یابی توسط اعضا، مقایسه‌های تحلیلی و استفاده از تکنیک ممیزی بهره گرفته شده است. براساس یافته‌های به دست آمده عواملی از جمله: سختی کار، مزایای شغلی نامتوازن، امکانات و تجهیزات شغلی، از خودبیگانگی شغلی به عنوان عوامل علی، مدیریت بیماری‌های اپیدمی، ناامنی شغلی، مسئولیت و تفویض اختیار و موقعیت‌های ترقی سازمانی به عنوان شرایط زمینه‌ای، حمایت شغلی، محیط غیرمتشنج شغلی، تجهیز وسایل و امکانات به عنوان استراتژی‌ها و عواملی از جمله: بی‌انگیزگی و بی‌علاقگی، کم‌کاری و تخریب، عدم رسیدگی مطلوب به عنوان پیامدها و خشونت و ناامنی، انتظارات غیرواقعی به عنوان عوامل مداخله‌گر معرفی شده است.

**واژگان کلیدی: اورژانس، رضایت شغلی، مدیریت بحران، بهداشت و درمان**

### مقدمه و بیان مسئله

رضایت شغلی به عنوان یکی از مسائلی است که مطالعات گسترده‌ای را در بین جامعه‌شناسان و پژوهشگران در حوزه‌های جامعه‌شناسی سازمانی، مدیریت، روان‌شناسی، اقتصاد و غیره را به خود

اختصاص داده‌است. رضایت شغلی نشان‌دهنده حدی است که افراد از شغلشان راضی هستند و آن را دوست می‌دارند. برخی از افراد از شغل خود لذت می‌برند و آن را به‌عنوان محور اصلی زندگی خود تلقی می‌کنند و برخی از کار خود متنفرند و فقط به‌خاطر این که مجبورند، آن را انجام می‌دهند (مرادی و جلیلیان، ۱۳۹۶: ۸۲). رضایت شغلی شامل واکنش‌های عاطفی، شناختی و سنجش فرد نسبت به شغلشان می‌باشد (محمدیان ساروی و وهابزاده، ۱۳۹۷: ۸۲). از طرف دیگر رضایت شغلی را می‌توان به معنای عاطفه مثبت از تجارب کاری و ارزیابی مفید از عملکرد شغلی قلمداد کرد. به میزانی که فرد مایل به انجام کار است و این که چه میزانی از نیازهای عاطفی و روانی اجتماعی خود را از طریق آن برطرف می‌کند (حسینی، شریفی، بخششی و میرشجاع، ۱۴۰۰: ۲۱۶). رضایت شغلی نتیجه تأثیر و تأثر عوامل زیادی نظیر نیازها، علایق، انگیزه‌ها و شخصیت افراد از یک طرف و مختصات شغلی نظیر، اقلیم سازمانی، محیط کاری و مدیریت از طرف دیگر است (مرادی و جلیلیان، ۱۳۹۶: ۸۲). تحقیقات نشان می‌دهند: سازمان‌هایی که افراد آن رضایت شغلی دارند، در مقابل مسئولیت‌های شغلی احساس تعهد داشته و از لحاظ بهره‌وری و کارایی در سطح بالایی قرار دارند (محمدیان ساروی و وهابزاده، ۱۳۹۷: ۸۲). از طرف دیگر رضایت شغلی می‌تواند مسئولیت سازمانی را پیش‌بینی کند (لاهورن، ۲۰۰۹: ۴). سازمان‌های بهداشتی و درمانی به علت اهمیت وظیفه‌ای که در زمینه پیشگیری، مراقبت و درمان برعهده دارند از جایگاه ویژه‌ای در جامعه برخوردارند و نارضایتی شغلی کارکنان مراکز درمانی، موجب پایین آمدن کیفیت خدمات ارایه شده و در نهایت نارضایتی بیماران خواهد شد (کمیلی، ادهمی مقدم و صاحب الزمانی، ۱۳۹۶: ۵۲). از این رو رضایت شغلی همواره یک عامل کلیدی در مدیریت منابع انسانی و یک تصمیم مهم برای کادر درمانی در مورد ترک شغل و یا ماندن است. اصولاً افراد در شغلی که در باطن از آن ناراضی هستند، برای مدت طولانی باقی نمی‌مانند و یا در صورت باقیماندن در آن شغل، بازده و کیفیت مناسبی را ارایه نمی‌دهند. مطمئناً کارکنان راضی، کارشان را بهتر انجام می‌دهند، غیبت کمتری دارند و دارای انگیزه بیشتر و تعهد

132.... بررسی تجربه زیسته پرسنل اورژانس از رضایت شغلی و عوامل جامعه‌شناختی مؤثر بر آن،  
مورد مطالعه: پرسنل اورژانس ۱۱۵ هرمزگان

سازمانی بالاتری هستند (بام و کیگان<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵: ۲۰۱۳). با توجه به این که کادر درمان و پرسنل اورژانس مستقیماً با مقوله سلامت در جامعه مرتبط هستند و نارضایتی شغلی این افراد می‌تواند با کیفیت خدمات و بهبودی بیماران در ارتباط باشد و با توجه به تحقیقات صورت گرفته در زمینه رضایت شغلی، که اکثریت با روش کمی و پیمایشی صورت پذیرفته است.

می‌توان گفت یکی از مهمترین موضوعات مرتبط با پدیده رضایت شغلی کادر درمانی و اورژانس ۱۱۵ در ایران که مستلزم مطالعه و واکاوی است و در پژوهش‌های پیشین چندان مورد توجه قرار نگرفته است، کشف درک معنایی و تفسیر پرسنل اورژانس از پدیده رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن و همچنین چگونگی معنابخشی آن‌ها به این پدیده در استان هرمزگان به منظور ارائه توصیفی دقیق و عمیق از این درک و تفسیر است. در همین راستا پژوهش حاضر با مدنظر قرار دادن پرسنل اورژانس ۱۱۵ این استان به عنوان کنشگران اصلی عرصه این پدیده و تمرکز بر مسایل اجتماعی و اقتصادی و فرهنگی به عنوان واقعیتی که توسط آن‌ها ساخت و ساز می‌شود به دنبال این بوده است که با استفاده از رویکرد تفسیری و واکاوی نظام معنایی این کارکنان را از طریق کنکاش در تجربه درونی آن‌ها، عوامل اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی مؤثر بر پدیده رضایت شغلی را کشف نماید. و از این طریق تحلیل و تفسیر جامعی از آن در بستر مورد مطالعه ارائه دهد.

هدف اصلی این مطالعه کیفی کشف نظام معنایی پرسنل اورژانس ۱۱۵ هرمزگان در خصوص پدیده رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن می‌باشد. دیگر اهداف تحقیق بدین قرار است:

۱. بررسی درک و تفسیری پرسنل اورژانس ۱۱۵ هرمزگان از پدیده رضایت شغلی و کنکاش در نظام معنایی آن‌ها.

۲. بررسی شرایط یا عوامل علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر و پیامدی شکل دهنده به نظام معنایی پرسنل اورژانس ۱۱۵.

---

<sup>3</sup> Baum&kagan

۳. بررسی راهبردها یا عمل-تعامل پرسنل اورژانس 115 هرمزگان در رابطه با پدیده رضایت شغلی.

### پیشینه تحقیق

موسوی (۱۴۰۱: ۳۸) در بررسی رابطه استرس شغلی و رضایت زناشویی در پرستاران متأهل: نقش میانجی خودتنظیمی در رابطه، به این نتیجه می‌رسد که ارتباط منفی معناداری بین استرس شغلی با رضایت زناشویی و رابطه‌ای مثبت بین خودتنظیمی رابطه با رضایت زناشویی وجود دارد. همچنین تأیید شد که خودتنظیمی رابطه، نقش واسطه‌ای در رابطه بین استرس شغلی و رضایت زناشویی دارد. مطالعه حاضر نشان داد که چگونه فرآیند انطباق ممکن است به افزایش رضایت زناشویی در یک محیط استرس‌زا در میان پرستاران متأهل کمک کند. پاشایی و همکاران (۱۴۰۱: ۳۷۵) در واکاوی نقش ارزش‌های سازمانی و رضایت از ارتباطات بر مالکیت روانشناختی پرستاران به این نتیجه می‌رسد که ارزش‌های سازمانی و رضایت از ارتباطات بر مالکیت روانشناختی، تأثیر مثبت و معنادار دارد و ارزش‌های سازمانی و رضایت از ارتباطات با میانجیگری مالکیت، بر عملکرد شغلی پرستاران تأثیر مثبت و معنادار دارند. کاویان پور و همکاران (۱۳۹۹: ۱۸۱) در بررسی زمان بندی شیفت‌های پرستاران با در نظر گرفتن رضایت شغلی بر این موضوع تأکید دارند که زمان بندی مناسب شیفت‌های کاری پرستاران بیمارستان، یک مساله حیاتی در مدیریت بیمارستان است. میرزاییگی (۱۳۸۸: ۴۹) در بررسی رضایت شغلی پرستاران ایران به این نتیجه می‌رسد که «امنیت شغلی در حرفه پرستاری» و «میزان رضایت پرستاران از محیط کار و امکانات رفاهی بالاترین امتیاز رضایت و از سوی دیگر «شرح وظایف حرفه پرستاری»، «وجه اجتماعی حرفه پرستاری در جامعه» و «روش‌ها و نحوه ارتباط با مدیران پرستاری» به ترتیب بیشترین امتیاز نارضایتی پرستاران را به خود اختصاص دادند.

صادقی و همکاران (۱۳۹۵: ۲۳۵) در بررسی رابطه بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی پرستاران به این نتیجه می‌رسد که رضایت شغلی پرستاران در سطح متوسط و فرسودگی شغلی آن‌ها در سطح پایینی بود. هاشم مطوری (۱۳۹۹: ۱۴۶) در بررسی رابطه معنای شغلی و بهزیستی ذهنی با میانجیگری رضایت

134.... بررسی تجربه زیسته پرسنل اورژانس از رضایت شغلی و عوامل جامعه‌شناختی مؤثر بر آن،  
مورد مطالعه: پرسنل اورژانس ۱۱۵ هرمزگان

شغلی به این نتیجه می‌رسد که معنای شغلی و امرار معاش بر بهزیستی ذهنی اثر مستقیم و منفی معنادار و معنای شغلی و مسیر پیشرفت، بر بهزیستی ذهنی اثر مستقیم و مثبت معنادار داشت. تقریبی و همکاران (۱۴۰۰: ۱۲۶۵) در بررسی میزان رضایت شغلی پرستاران بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی کاشان به این نتیجه می‌رسند که متغیرهای تحصیلات، بومی بودن، بخش محل کار، علاقه به حرفه پرستاری، رضایت از حقوق دریافتی، رضایت از برخورد و عملکرد سرپرستار و مسئولان دفتر پرستاری از عوامل پیش‌گویی‌کننده رضایت شغلی بودند. عسکری (۱۴۰۰: ۲۱) در بررسی تطبیقی شخصیت و رضایت شغلی به این نتیجه می‌رسد که برای نیل به رضایت شغلی و تناسب بیشتر شخصیت افراد با سازمان، باید نقش عوامل اجتماعی و روانشناختی را در کنار عوامل اقتصادی در نظر گرفت و مفاهیم مهمی همچون لنگرگاه‌های شغلی را مورد دقت و توجه قرار داد. غلامعلی (۱۳۸۷: ۶۱) در بررسی میزان و رابطه معنویت، استرس شغلی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی در پرستاران شهر تهران به این نتیجه می‌رسد که پرستاران رضایت شغلی کم و در عین حال تعهد سازمانی متوسط و بالاتر از متوسط و همچنین احساس معنوی و مراقبت معنوی بالا و استرس شغلی بالاتر از متوسط داشتند. اصغری (۱۳۸۹: ۱-۷) در شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت به این نتیجه می‌رسد که میانگین رضایت شغلی در حد متوسط است. طبق یافته‌های این مطالعه چنانچه پرستاران شاغل در بیمارستان‌های آموزشی شهر رشت با توجه به سن و جنس خود در بخش مناسب و مورد علاقه خود کار کنند و مسئولیت‌های مدیریتی را عهده‌دار شوند (مانند تفویض اختیار)، احتمالاً رضایت شغلی بیشتری خواهند داشت.

کابوک و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۲۴) در بررسی رابطه بین رضایت شغلی و سطوح انگیزش پرستاران شاغل در بخش سوختگی به این نتیجه می‌رسد که بین رضایت شغلی و انگیزه شغلی پرستاران شاغل در واحدهای سوختگی رابطه مثبت وجود دارد و احساسات مثبت پرستاران نسبت به شغل، اهمیت درک شده در شغل و محیط کاری دلپذیر، انگیزه شغلی آنها را افزایش می‌دهد. وونگ<sup>۵</sup> (۲۰۲۴) در بررسی رضایت شغلی

<sup>۴</sup> Kabuk

<sup>۵</sup> Florence Mei Fung Wong

در پرستاری: بررسی کیفی دیدگاه پرستاران مبتدی و باتجربه به این نتیجه می‌رسد که رضایت شغلی بر اساس سن پرستاران متفاوت است. کیم و همکاران<sup>۶</sup> (2024) در بررسی فرسودگی شغلی، رضایت شغلی، و قصد ترک شغل در میان پرستاران مراقبت‌های اولیه به این نتیجه می‌رسد که ساعات کاری بیشتر منجر به افزایش فرسودگی شغلی می‌شود.

گالک<sup>۷</sup> (2024) در بررسی نقش ادراک وجدان بر رضایت شغلی و رفتارهای مراقبتی در پرستاران به این نتیجه می‌رسد که ادراک پرستاران از وجدان بر رفتارهای مراقبتی آنها تأثیر مثبت می‌گذارد. ادراک وجدان باعث افزایش رضایت شغلی پرستاران می‌شود. لی و همکاران<sup>۸</sup> (2024) در بررسی رابطه سلامت روان، رضایت شغلی و کیفیت زندگی در میان پرستاران روانپزشکی در اپیدمی کرونا در چین به این نتیجه می‌رسد که تجربه کار در خط مقدم و نگرش منفی نسبت به کووید-۱۹ با علائم سلامت روان رابطه مثبت و با رضایت شغلی و کیفیت زندگی ارتباط منفی دارد. وی<sup>۹</sup> (2024) در ارتباط بین درگیری شغلی پرستار، رضایت شغلی، کیفیت مراقبت و قصد ترک: یک نظرسنجی ملی در ایالات متحده به این نتیجه می‌رسد که پرستارانی که مسن‌تر، سفیدپوست و دارای مدرک دکترا بودند، سطوح بالاتری از مشارکت کاری را در مقایسه با هم‌تایان خود دارا هستند.

### مروری بر مبانی نظری

عوامل مختلفی می‌تواند بر رضایت شغلی افراد تأثیرگذار باشد. این عوامل را می‌توان به دودسته عوامل درونی (از جمله وضعیت روانی و شخصیتی فرد) و عوامل بیرونی تقسیم‌بندی کرد. عوامل بیرونی می‌تواند مربوط به محیط شغلی و همچنین مربوط به جامعه و جزء عوامل اجتماعی باشند.

<sup>6</sup> Kim, D. K

<sup>7</sup> Haci Yusuf Gulec

<sup>8</sup> li

<sup>9</sup> Holly Wei

136.... بررسی تجربه زیسته پرسنل اورژانس از رضایت شغلی و عوامل جامعه‌شناختی مؤثر بر آن،  
مورد مطالعه: پرسنل اورژانس ۱۱۵ هرمزگان

"رضایت شغلی" واکنش عاطفی (هیجانی) فرد نسبت به شغلش تعریف شده که ناشی از پیامدهای واقعی با تمایلات، انتظارات و خواسته‌های کارمند است. در تعریفی دیگر رضایت شغلی، یک حالت هیجانی مثبت یا خوشایند تعریف شده که ناشی از ارزیابی شاغل از شغل یا تجربیات شغلی خود است (رضایی و همکاران، ۱۴۰۰: ۶۵) در نظریه هاپاک<sup>۱۰</sup> رضایت شغلی، مفهومی پیچیده و چندبعدی تعریف می‌شود که با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. از نظر ایشان تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی‌شود، بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می‌شوند که فرد در لحظه معینی از زمان از شغلش احساس رضایت کند و به خود بگوید که از شغلش راضی است و از آن لذت می‌برد. فرد با تأکیدی که بر عوامل مختلف از جمله درآمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط کار و فرآورده‌های اشتغال در زمان‌های متفاوت دارد، به طرق گوناگون احساس رضایت از شغلش می‌کند (ابراهیم نژاد، ۱۳۹۹: ۱۶۴). رضایت شغلی حالتی احساسی است که وابسته به تعامل کارکنان، ویژگی‌های شخصیتی، ارزش‌ها، و انتظارات آن‌ها با محیط کار و سازمان توصیف می‌شود (صادقی و همکاران، ۱۳۹۵: ۲۳۸) در یک تعریف منسجم از رضایت شغلی که توسط کینز برگ<sup>۱۱</sup> و همکاران ارائه شده است، رضایت شغلی را به دو نوع تقسیم می‌نمایند: اول، رضایت بیرونی که از دو منبع حاصل می‌شود؛ یکی احساس لذتی که انسان صرفاً از اشتغال به کار و فعالیت به دست می‌آورد و نیز لذتی که بر اثر مشاهده یا انجام برخی مسئولیت‌های اجتماعی، به ظهور رساندن توانایی‌ها و رغبت‌های فردی به دست می‌آید. دیگر، رضایت بیرونی که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و هر آن در حال تغییر است. از جمله این عوامل می‌توان شرایط محیط کار، میزان دستمزد و پاداش و نوع کار و روابط موجود میان کارگر و کارفرما را ذکر کرد. در ضمن، رضایت درونی پایدارتر از رضایت بیرونی است (ابراهیم نژاد، ۱۳۹۹: ۱۶۴). ماکس وبر<sup>۱۲</sup> جامعه شناس آلمانی، انسان‌ها را مخلوقات اخلاقی می‌داند؛ بدین معنا که

<sup>10</sup> Hoppock

<sup>11</sup> kinesberg

<sup>12</sup> weber



برای اعمال خود ملاحظاتی در نظر می‌گیرند. افراد برای کار خود معنایی قایل هستند. کار برای طبقات مختلف و جنسیت‌های گوناگون بر اساس سیستم‌های ارزشی آن‌ها، معانی مختلفی دارد. (غلامی و همکاران، ۱۴۰۳: ۱۲۷) مازلو<sup>۱۳</sup> در نظریه خود معتقد است که سلسله نیازهایی در زندگی وجود دارد که هر مرتبه آن راهی است برای حفظ بقای انسان‌ها و اگر آن‌ها به ترتیب ارضاء شوند می‌توانند رضایت را به‌دنبال داشته باشند. این نیازها به ترتیب شامل: نیازهای جسمانی (غذا، خوراک و پوشاک، نیاز به ایمنی، نیاز به عشق و محبت، نیاز به احترام و آخرین مرتبه، نیاز به خودشکوفایی است. این سطح، اوج تمام نیازهای سطوح پایینی، میانی و بالایی است (سلطانی، ۱۳۹۵: ۱۵۰). آلدرفر<sup>۱۴</sup> نیازهای مورد نظر مازلو را در سه سطح خلاصه می‌کند. او معتقد است اگر این نیازها برآورده شوند، رضایت شغلی را به همراه دارند. وی اولین سطح را نیازهای وجودی می‌نامد که به بقای انسان مربوط است (دو سطح اولیه مازلو)، نیازهای سطح ارتباط که به تعامل با دیگران اشاره دارد و نیازهای سطح رشد که بالاترین سطح در نظریه او است (غلامی و همکاران، ۱۴۰۳: ۱۲۹). نظریه نیازهای مک‌کله‌لند<sup>۱۵</sup> به چگونگی ترکیب نیازهای فرد با عوامل محیطی می‌پردازد که، حاصل آن سه انگیزه اساسی انسان است: الف. نیاز به کسب موفقیت و پیشرفت، یعنی اشتیاق به انجام دادن کاری به گونه‌ای بهتر با بازدهی بیشتر حل مشکل یا تبحر در انجام دادن کارهای پیچیده. ب. نیاز به پیوند و وابستگی، یعنی علاقه‌مندی به ایجاد و حفظ مناسبات دوستانه و صمیمی با دیگران. ج. نیاز به قدرت، یعنی عشق به کنترل دیگران، تأثیر گذاشتن بر رفتار افراد یا مسئول دیگران بودن.

از نظر مک‌کله‌لند، این سه گروه از نیازها به مرور زمان و در نتیجه تجربه‌های زندگی ایجاد می‌شود و انسان با آن مورد انگیزش قرار می‌گیرد و هر یک می‌تواند با ترجیحات کاری فرد مرتبط باشد (غلامی و همکاران، ۱۴۰۳: ۱۳۰).

<sup>13</sup> Maslow

<sup>14</sup> Alderfer

<sup>15</sup> McClelland

138.... بررسی تجربه زیسته پرسنل اورژانس از رضایت شغلی و عوامل جامعه‌شناختی مؤثر بر آن،  
مورد مطالعه: پرسنل اورژانس ۱۱۵ هرمزگان

### روش تحقیق

از آنجاکه رویکرد حاکم بر پژوهش حاضر براساس پارادایم برساخت‌گرایی و استراتژی نظریه‌زمینه‌ای<sup>۱۶</sup> است، نمونه‌گیری به صورت هدفمند در دسترس است. مصاحبه با مصاحبه‌شوندگان تا زمانی که اشباع نظری به دست آید، دنبال می‌شود. منظور از اشباع نظری، نقطه‌ای در جریان شکل‌گیری مقوله است که تحلیل، منجر به یافتن ویژگی جدید و ابعاد تازه یا روابط جدید نمی‌شود (اشتراوس و کوربین، ۱۳۹۵: ۱۵۰). در این تحقیق تلاش شده است، از طریق عمل نظام‌مند پژوهش، معانی موجود در داده‌ها، کشف و طی مراحل کدگذاری معانی کشف شده، در طرف‌های مقوله‌ای تا حدی از قبل مشخص ریخته و مدل پارادایمی و در سطوح بالاتر نظریه محدود به واقعیت خاص ارائه شود.

برای گردآوری داده‌ها، از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته استفاده شده است. معمولاً محقق مصاحبه‌هایی در حدود ۱ الی ۲ ساعت در میدان تحقیق انجام داده، راهنمای سؤالات مصاحبه به فراخور شرایط و فرایند مصاحبه، گاهی کم یا زیاد شدند و در صورت نیاز از مشارکت‌کننده سؤالات بیشتری پرسیده می‌شد. همکاری مشارکت‌کنندگان در مصاحبه، آزادانه و با کسب رضایتشان انجام شد و در ابتدای مصاحبه، تمامی حقوق به مشارکت‌کنندگان توضیح داده شد و راجع به اهداف پژوهش، علت ضبط جلسه مصاحبه، محرمانه ماندن اطلاعات و هویت آن‌ها توضیحات لازم ارائه شد. جریان پژوهش به‌نحوی پیش‌رفت که در مصاحبه نفر هجدهم به اشباع نظری دسترسی پیدا شد اما برای اطمینان هرچه بیشتر از پدید نیامدن مقوله جدید مصاحبه‌ها تا مصاحبه نفر بیست و یکم پیش رفت. مشارکت‌کنندگان در پژوهش شامل ۲۱ نفر از کارکنان اورژانس ۱۱۵ هرمزگان هستند. اطلاعات و داده‌های لازم در نهایت با استفاده از مقایسه

---

<sup>16</sup> Grounded theory

های ثابت<sup>۱۷</sup> و کدگذاری نظری<sup>۱۸</sup> (کدگذاری باز<sup>۱۹</sup>، محوری<sup>۲۰</sup>، گزینشی<sup>۲۱</sup>) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. در خصوص اعتبار تحقیق، از سه تکنیک بهره گرفته شده است که بدین قرار است:

۱. کنترل یا اعتباریابی توسط اعضا: در این روش از مشارکت کنندگان خواسته شد تا یافته‌های کلی را ارزیابی کنند و در مورد صحت آن نظر دهند. محقق برای صحت و سقم اطلاعات به دست آمده بعد از انجام تحلیل‌ها و ارائه یک نتیجه‌گیری کلی، بار دیگر به میدان تحقیق رفت تا دیگر اطلاعات به دست آمده را با افراد مورد مطالعه در میان بگذارد. بعد از ارائه نتیجه‌گیری پژوهش، بیشتر افراد با نتایج تحقیق موافق بودند.

۲. مقایسه‌های تحلیلی: در این روش به داده‌های خام رجوع شد تا ساخت بندی نظریه، با داده‌های خام مقایسه و ارزیابی گردد.

۳. استفاده از تکنیک ممیزی: در این زمینه، چند متخصص (سه نفر دکتری جامعه‌شناسی و دو نفر دکترای مدیریت) بر مراحل مختلف کدگذاری، مفهوم‌سازی و استخراج مقولات نظارت داشتند. همچنین در تحقیق پیش رو، به منظور سنجش روایی از تکنیک مقایسه‌های تحلیلی بهره گرفته شده است. مشخصات مشارکت کنندگان پژوهش در جدول ۱ ذکر شده است.

جدول ۱: مشخصات مشارکت کنندگان در پژوهش

شماره	جنسیت	سن	میزان تحصیلات	تأهل	سابقه کاری (سال)	سمت سازمانی
1	مرد	28	کارشناسی	متأهل	5	کارشناس فوریت‌های پزشکی

<sup>17</sup> fixed Comparison

<sup>18</sup> Theoretical coding

<sup>19</sup> Open coding

<sup>20</sup> Axial coding

<sup>21</sup> Selective coding

140.... بررسی تجربه زیسته پرسنل اورژانس از رضایت شغلی و عوامل جامعه‌شناختی مؤثر بر آن،  
مورد مطالعه: پرسنل اورژانس ۱۱۵ هرمزگان

تکنسین فوریت‌های پزشکی	2	مجرد	کاردانی	25	مرد	2
تکنسین فوریت‌های پزشکی	23	متاهل	کاردانی	46	مرد	3
کاردان فوریت‌های پزشکی	7	مجرد	کاردانی	29	مرد	4
کارشناس فوریت‌های پزشکی	12	متاهل	کارشناسی	38	مرد	5
تکنسین فوریت‌های پزشکی	6	مجرد	کاردانی	29	مرد	6
کارشناس فوریت‌های پزشکی	21	متاهل	کارشناسی	45	مرد	7
کارشناس فوریت‌های پزشکی	4	مجرد	کارشناسی	25	مرد	8
تکنسین فوریت‌های پزشکی	8	مجرد	کاردانی	30	مرد	9
تکنسین فوریت‌های پزشکی	3	مجرد	کاردانی	25	مرد	10

کاردان فوریت‌های پزشکی	18	متاهل	کاردانی	41	مرد	11
کارشناس فوریت‌های پزشکی	5	مجرد	کارشناسی	28	مرد	12
تکنسین فوریت‌های پزشکی	4	متاهل	کاردانی	27	مرد	13
اداری	20	متاهل	کارشناسی	48	مرد	14
کارشناس فوریت‌های پزشکی	13	متاهل	کارشناسی	35	مرد	15
کارشناس فوریت‌های پزشکی	10	مجرد	کارشناسی	36	مرد	16
کاردان فوریت‌های پزشکی	15	متاهل	کاردانی	39	مرد	17
کارشناس فوریت‌های پزشکی	10	متاهل	کارشناسی ارشد	33	مرد	18
تکنسین فوریت‌های پزشکی	20	متاهل	کاردانی	42	مرد	19
کارشناس فوریت‌های پزشکی	15	متاهل	کارشناسی	38	مرد	20

142.... بررسی تجربه زیسته پرسنل اورژانس از رضایت شغلی و عوامل جامعه‌شناختی مؤثر بر آن،  
مورد مطالعه: پرسنل اورژانس ۱۱۵ هرمزگان

تکنسین فوریت‌های پزشکی	4	مجرد	کاردانی	25	مرد	21
------------------------------	---	------	---------	----	-----	----

### یافته‌های تحقیق

باتوجه به ماهیت روش کیفی تحقیق و در نظر گرفتن این نکته که کدگذاری مهم‌ترین روش و ابزار تجزیه و تحلیل داده‌ها در نظریه زمینه‌ای است. فرایند کدگذاری، با استفاده از روش کدگذاری باز در وهله اول آغاز می‌شود. این مرحله که اولین قدم از تجزیه و تحلیل نظری به سمت اکتشاف مقولات و ویژگی‌های آن است، با استفاده از در نظر گرفتن واحد کدگذاری جمله به جمله به انجام رسیده است که طی آن به توصیفی از داده‌ها دسترسی پیدا شده است. با ظاهر شدن مفاهیم حاصل از کدگذاری خط به خط داده‌های پژوهش، نوبت به کدگذاری محوری می‌رسد که با استفاده از آن مفاهیم به دست آمده در جریان کدگذاری باز، به زیر مقوله‌های مربوط به داده‌ها پیوند داده شدند و در ادامه زیر مقولات به مقولات عمده مرتبط شدند. در ادامه فرایند کدگذاری محوری، مقولات کلی به دست آمده در جریان کدگذاری باز در قالب چارچوب مدل پارادایمی تنظیم شدند که این مدل به شرایط، زمینه‌ها، استراتژی‌ها و پیامدهای رضایت شغلی در میان کارکنان اورژانس ۱۱۵ هرمزگان می‌پردازد. در نهایت در مرحله کدگذاری انتخابی، مقوله هسته انتخاب شده با استفاده از تکنیک داستان پردازی به طور منظم با سایر مقوله‌ها پیوند داده شد (شرح خط داستان در جمع بندی و نتیجه گیری) در این قسمت تمامی مقولات پیرامون یک مقوله هسته یکپارچه شدند و مقولاتی که نیاز به تشریح بیشتری داشتند، با در نظر گرفتن نقش آن مقوله در خط داستان با جزئیات بیشتری شرح داده شدند. با انجام کدگذاری باز در حین جمع آوری داده‌ها ۱۴ مقوله عمده به دست آمدند. با انجام کدگذاری محوری زیر مقوله‌ها به یکدیگر و همچنین به مقوله‌های عمده ربط یافتند و نوع مقوله‌ها از حیث علی، فرایندی و پیامدی مشخص شدند. مقولات و زیر مقولات عمده به دست آمده از جریان پژوهش به شرح زیر است:

۱. شرایط سبب‌ساز:

شرایط سبب‌ساز معمولاً آن دسته از رویدادها و وقایعی هستند که، بر پدیده‌ها اثر می‌گذارند (استراوس و کوربین، 1393: 152 به نقل از اکبری و صفری، 1397: 117). در پژوهش حاضر شرایط سبب‌ساز، عواملی هستند که منجر به ایجاد رضایت شغلی در کارکنان اورژانس 115 هرمزگان می‌شوند. سختی کار به‌عنوان مقوله اصلی، که با زیر مقولاتی از جمله: ساعات کاری و بروز مشکلات نامترقبه در محیط کار مشخص می‌شود، یکی از عوامل سبب‌ساز از نظر مشارکت‌کنندگان در تحقیق است. همچنین مزایای شغلی نامتوازن که با زیر مقولاتی از جمله: کمبود حقوق و دستمزد و عدم توازن سختی کار با مزایای دریافتی مشخص می‌شود، از دیگر شرایط سبب‌ساز است. دیگر عوامل سبب‌ساز در جدول زیر مشخص شده‌است.

جدول ۲: نمونه‌ای از کدگذاری اولیه

کد اولیه	مفاهیم
سختی کار مزایای شغلی نامتوازن عدم توازن سختی کار با مزایای دریافتی امکانات رفاهی	یکی از مسائلی که به‌نظرم بر روی رضایت کاری تأثیر دارد، زیاد بودن ساعات اضافه‌کار است. (م 1) متأسفانه با توجه به فشردگی ساعات کاری و حقوق کم پرسنل اورژانس گاهی کار کردن ما توان‌فرسا است. (م ۷) - متأسفانه حقوق دریافتی در مقابل خرج‌های زندگی، کفاف نمی‌دهد (م 6). از طرف دیگر استخدام‌ها بر اساس وجود قراردادهای متنوع و عدم عدالت در نظام پرداخت‌ها است (م ۲). یکی از مشکلاتی که با آن مواجه هستیم عدم حمایت کافی سازمان در لحظه بروز مشکلات غیرقابل‌پیش‌بینی است. (م 9) عدم توازن سختی کار و مزایای دریافتی باعث دل‌نگرانی و نارضایتی است (م ۱۱) - تبعیض بین پرسنل زیاد وجود دارد و این ما را ناراحت می‌کند (م ۴) از طرف دیگر پایین بودن حقوق و مزایا با توجه به خطرات موجود در این شغل داریم (م ۱۲) نبودن انگیزه در پرسنل اورژانس ۱۱۵ باعث نارضایتی در بین کارکنان می‌شود و وضعیت استخدامی و تفاوت گذاشتن بین نیروها نبودن امکانات تفریحی و ورزشی (م ۱۳) عدم رفع نیازهای رفاهی در محل خدمت و همچنین عدم پرداخت به‌موقع مطالبات در کار ما دلسردی می‌آورد.

144.... بررسی تجربه زیسته پرسنل اورژانس از رضایت شغلی و عوامل جامعه‌شناختی مؤثر بر آن،  
مورد مطالعه: پرسنل اورژانس ۱۱۵ هرمزگان

<p>ناآگاهی اجتماعی - فرهنگی نسبت به وظایف تیم اورژانس انتظارات غیر واقعی</p>	<p>قطعاً وجود بستر فرهنگی جامعه، نقش بسزایی در وضعیت شغلی دارد و شناخت جامعه از شغل اورژانس موجب حل بسیاری از مشکلات که علت بسیاری از آن‌ها به دلیل عدم شناخت صحیح است. (م ۱۲) موقعی که بسترهای فرهنگی به درستی و کامل در جامعه تدوین شده باشد باعث ایجاد نارضایتی برای کارکنان می‌شود (م ۹) نبود بستر فرهنگی در جامعه نسبت به وظیفه فوریت‌های پزشکی باعث نارضایتی در جامعه و در نتیجه آن باعث بروز نارضایتی نسبت به اورژانس می‌شود. (م ۱۷)</p>
--	---

جدول 3: شرایط سبب ساز- مفاهیم، مقوله های فرعی و اصلی

مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفاهیم
سختی کار	ساعات کاری	زیاد بودن ساعات اضافه کار / شیفت‌های زیاد و فشرده / دور بودن از خانواده به مدت طولانی / فشرده‌گی شیفت و ساعات کاری
	مشکلات بروز نامترقبه	عدم حمایت کافی در لحظه بروز مشکلات غیر قابل پیش‌بینی / مشکلات نامترقبه / حوادث نامترقبه کاری در بروز حوادث / حوادث نامترقبه پزشکی و سلامت
مزایای شغلی نامتوازن	کمبود حقوق و دستمزد	کمبود حقوق و مزایا / عدم کفاف حقوق دریافتی در مقابل خرج‌های زندگی / وجود قراردادهای متنوع و عدم عدالت در نظام پرداخت‌ها، عدم پرداخت به موقع حقوق و مزایا / پرداختی‌های ضعیف و مشکلات مالی پرسنل / بی‌توجهی به مشکلات نیروهای عملیاتی / عدم پرداخت به موقع مطالبات پرسنل / عدم پرداخت کارانه و حقوق و مزایای مناسب و به موقع -
	عدم توازن سختی کار با مزایای دریافتی	نبودن انگیزه در پرسنل / تبعیض بین پرسنل / عدم توازن سختی کار و مزایای دریافتی / عدم داشتن مرخصی ساعتی / تعداد زیاد شیفت‌ها و خستگی مفرط، شامل نشدن سختی کار / وجود سیستم تنبیهی و عدم وجود تشویق نیروهای ...



امکانات و تجهیزات شغلی	امکانات رفاهی محل خدمت	نبود امکانات رفاهی کامل / نداشتن تسهیلات / نبودن امکانات تفریحی و ورزشی
	تجهیزات شغلی	وضعیت نامناسب لاستیک‌های آمبولانس / خرابی آمبولانس و تجهیزات / نواقص و عدم رفع آنها در آمبولانس‌ها
از خودبیگانگی شغلی	حمایت‌های سازمانی ضعیف	عدم ارتباط مسئولین با کارکنان، عدم تحقق وعده‌های مسئولین، بی‌توجهی مسئولین نسبت به خواسته‌های کارکنان / عدم حمایت از طرف مسئولین / عدم حمایت سازمانی از نیروها در مقابل تهدیدها و شکایات از پرسنل / عدم برخورد با افرادی که به پرسنل توهین می‌کنند
	استرس و مشکلات روحي در مواجهه با حوادث	استرس‌های موجود در این شغل / مواجهه مداوم با صحنه‌های دلخراش / اهمیت‌ندادن به مشکلات روحی و روانی پرسنل عملیاتی / عدم حمایت روحی و روانی مناسب در مناسبت‌ها
	توانایی خلاقیت و ابتکار بروز	شرایط شغلی به گونه‌ای است که فرد را مجبور به خلاقیت می‌کند / جهت نوع و وظیفه کاری نیاز به خلاقیت و ابتکار در مواجهه با حوادث و بحران / عدم امکانات کافی مجبور به خلاقیت هستند.

مشارکت‌کننده شماره ۶ می‌گوید: «عدم رفع نیازهای رفاهی، عدم پرداخت به موقع مطالبات، بی‌کفایتی». مشارکت‌کننده شماره ۹ می‌گوید: «کمبود امکانات رفاهی، عدم پرداخت به موقع حقوق و مزایا، خرابی آمبولانس و تجهیزات، مهمترین عاملی است که رضایت شغلی ما را تحت تأثیر قرار داده‌است. از نظر مشارکت‌کننده شماره ۸، عدم ارتباط مسئولین با کارکنان، عدم تحقق وعده‌های مسئولین، بی‌توجهی مسئولین نسبت به خواسته‌های کارکنان، بر رضای شغلی مؤثر است.

مشارکت‌کننده شماره ۱۱ می‌گوید: «وقتی تسهیلات و حقوق و اضافه کار مناسبی برای یک تکنسین داده نمی‌شود مشخصاً نارضایتی پیش می‌آید». مشارکت‌کننده شماره ۳: «حقوق و مزایای کافی باعث دلگرمی و افزایش کارایی اورژانس می‌گردد» و " مشارکت‌کننده شماره ۸: «پرسنل ۱۵۵ هم مثل همه

146.... بررسی تجربه زیسته پرسنل اورژانس از رضایت شغلی و عوامل جامعه‌شناختی مؤثر بر آن،  
مورد مطالعه: پرسنل اورژانس ۱۱۵ هرمزگان

مردم کشور، به علت مشکلات اقتصادی دچار عدم تمرکز و عدم انگیزه و کاملاً بی‌حوصله و عصبی هستند».

از نظر مشارکت‌کننده شماره ۵، رکن اساسی و مهم در بین کارمندان EMS اقتصاد می‌باشد. اگر پرسنل از نظر اقتصادی در رفاه نباشند، ذهن و فکر کارکنان درگیر مسائل اقتصادی می‌شود و تمرکز کافی و کامل ندارند. باید پرسنل EMS از نظر اقتصادی با سایر ارگان‌ها در یک سطح باشند. نباید تفاوت اقتصادی چشمگیر بین پرسنل اورژانس و دیگر دستگاه‌های دولتی باشد.

۲. شرایط زمینه‌ای:

شرایط زمینه‌ای، مجموعه‌ای خاص از شرایطی هستند که، در یک زمان و مکان خاص جمع می‌آیند تا مجموعه اوضاع و احوال یا مسائلی را به وجود آورند که اشخاص با عمل/تعامل‌های خود به آن‌ها پاسخ می‌دهند (استراوس و کوربین، ۱۳۹۳: ۱۵۲ به نقل از اکبری و صفری، ۱۳۹۷: ۱۱۷) مجموعه‌ای از عوامل در قالب شرایط زمینه‌ای بر نظام معنایی کارکنان اورژانس ۱۱۵ هرمزگان در مورد رضایت شغلی مطالعه تأثیر دارند که، مهمترین آن‌ها مدیریت بیماری‌های اپیدمی‌ک، ناامنی شغلی، مسئولیت و تفویض اختیار است. ضعف در مدیریت یک سیستم باعث بروز مشکلات مختلف می‌شود و به دنبال آن ابعاد گوناگونی از جنبه‌های یک شغل را مورد آسیب قرار می‌دهد.

مشارکت‌کننده شماره ۵ می‌گوید: «موقعی که مدیریت در یک مجموعه باشد، باعث هرج و مرج می‌شود و هر کسی کار خود را به درستی انجام نمی‌دهد» و مشارکت‌کننده شماره ۳ می‌گوید: «عدم مدیریت درست، باعث هرج و مرج و نیز نارضایتی می‌گردد.» از نظر مشارکت‌کننده شماره ۴، متأسفانه برخی از مدیران، شناخت لازم و کارایی لازم را ندارند. مشارکت‌کننده شماره ۱۲: «مدیریت باعث ایجاد نشاط و انگیزه در بین پرسنل می‌شود. مدیریت باعث وحدت و همدلی و تحصیل و سایر امکانات می‌شود. اگر مدیریت در سطح کلان باعث همدلی و خشنودی در بین EMS می‌شود ولی اگر مدیریت تدبیر و

شایستگی لازم را نداشته باشد، پرسنل دچار افسردگی، خستگی، بی‌انگیزگی و باعث می‌شود که شیفت‌های پر از استرس داشته باشند».

دیگر عوامل زمینه ساز رضایت شغلی در جدول زیر تلخیص شده است:

جدول ۴: شرایط زمینه ای - مفاهیم، مقوله های فرعی و اصلی

مفاهیم	مقوله فرعی	مقوله اصلی
مدیریت بیماری‌های اپیدمیک	محیط نایمن	وضعیت نامناسب رفاهی در دوران کرونا در پایگاه‌ها / محیط نایمن در دوران کرونا/ کمبود امکانات ضد عفونی و محافظتی / پرسنل فقط از لباس و تجهیزات پزشکی بهره‌مند بودند و از سایر مزایا برخوردار نبودند/ هیچ‌گونه محیط مناسبی فراهم نشد. شیفت‌ها سخت‌تر و سنگین‌تر شدند
	مشکلات مالی سازمان	سوءمدیریت در اختصاص بودجه برای امکانات ایمنی پرسنل در مواجهه با کرونا/ عدم تخصیص بودجه کافی و مستقل نبودن مجموعه فوریت‌های پزشکی / سرویس ایاب‌وذهاب/ عدم چابکی سازمانی به علت کمبودهای مالی سازمان
	ارتباط شغلی	هماهنگی و تقسیم کارها به طور عادلانه/ ارتباط بین همکاران و سایر افراد گروه پزشکی در دوران کرونا دوستانه و مطلوب
	تصمیم‌گیری دشوار	تصمیم‌گیری دشوار به علت ناشناخته بودن ویروس/ مدیریت ضعیف و رسیدگی‌های نامطلوب/ تغییر مداوم دستورالعمل‌ها/ عدم تناسب بین امکانات پیشگیری درمان و بازتوانی در کشور/ ناعادلانه بودن قیمت ماسک و مواد ضد عفونی/ قوانین مناسب اما اجرا با شکست/ مسئله تولید واکسن داخلی عدم واردات و گرفته شدن جان هزاران هم وطن
نامنی شغلی	بی‌انگیزگی در ادامه تحصیل	بی‌انگیزگی جهت ادامه تحصیل (باتوجه به نوع وظیفه بسیار مشکل) /عدم اختصاص زمان کافی فراغت از شغل/عدم حمایت کافی در ادامه تحصیل پرسنل/

148.... بررسی تجربه زیسته پرسنل اورژانس از رضایت شغلی و عوامل جامعه‌شناختی مؤثر بر آن،  
مورد مطالعه: پرسنل اورژانس ۱۱۵ هرمزگان

	وضعیت نامناسب ارتقا	نیاز به داشتن پارتی و معرف/ پیشرفت شغلی سخت و دور از انتظار/ سلیقه‌ای عمل کردن مسئولین/ محدودیت اجازه رشد و تعالی به زیر دستان توسط برخی مسئولین
	امنیت شغلی	وجود امنیت شغلی مطلوب تنها برای نیروهای رسمی/امنیت شغلی پایین برای نیروهای شرکتی، قراردادی و حتی پیمانی/بستگی به نوع استخدام/شرایط قرارداد/کمبود پرسنل متخصص
مسئولیت و تفویض اختیار	عدم تفویض مطلوب مسئولیت‌ها بر اساس شایستگی	اختیار مربوط به دستورالعمل‌های پزشک/در حد قوانین مصوب/عدم تفویض مطلوب مسئولیت‌ها بر اساس شایستگی/مسئولیت مدیریت صحنه و اقدامات درمانی
	عدم آگاهی مسئولین از توانایی شغلی پرسنل	شانه خالی کردن مسئولین از مسئولیت، عدم آگاهی از توانایی‌های پرسنل و نبود سازوکار مناسب در سیستم فوریت‌های پزشکی

شرایط مداخله‌گر:

اشاره دارد به شرایطی که تعاملات را تسهیل یا محدود می‌کند و از سوی دیگر می‌تواند شرایط سبب‌ساز را تخفیف یا تغییر دهد. (حیدری و همکاران، 1:1398-35) یکی از مهمترین شرایط مداخله‌گر در پژوهش حاضر شامل خشونت‌ورزی است که با زیر مقولات افزایش خشونت، درگیری مردم با کادر درمان و تهدید سلامت روانی خانواده‌ها مشخص می‌شود. انتظارات غیرواقعی که با زیر مقولاتی از جمله: ناآگاهی اجتماعی نسبت به وظایف تیم اورژانس، انتظارات غیرواقعی و ضعف در تهیه تولیدات آموزشی رسانه‌ای مشخص شده‌است.

جدول ۵: شرایط مداخله‌گر - مفاهیم، مقوله‌های فرعی و اصلی

مفاهیم	مقوله فرعی	مقوله اصلی
افزایش ضرب و شتم و خشونت در جامعه/ برهم خوردن تعادل روانی مردم/حجم بالای حوادث ناشی از خشونت و ضرب و جرح/جامعه به شدت پرخاشگر	افزایش خشونت	خشونت‌ورزی

	درگیری مردم با کادر درمان	تأثیر اجتماعی مثبت و زیاد در روند کاری و خلق و خوی/خلق و خوی خشن خانواده‌های مصدومین/درگیری برخی از خانواده‌ها با عوامل اورژانس/
	تهدید سلامت روانی خانواده‌ها	تهدید سلامت روحی و جسمی خانواده‌ها در جامعه/جامعه پر خاش جو/جامعه پر خاشگر
انتظارات غیر واقعی	ناآگاهی اجتماعی نسبت به وظایف تیم اورژانس	نبود بستر فرهنگی در جامعه نسبت به وظیفه فوریت‌های پزشکی/ عدم شناخت مردم از این ارگان/ عدم شناخت مردم از وظایف و حیطه عملکردی آنها
	انتظارات غیر واقعی	انتظارات غیر واقعی از پرسنل اورژانس ۱۱۵/ عدم شناخت شرح وظایف اورژانس از طرف گیرندگان خدمت
	ضعف در تهیه تولیدات آموزشی رسانه‌ای	نپرداختن به موضوع چگونگی مواجهه با حوادث اورژانسی در رسانه‌هایی مثل تلویزیون/ ضعف در تهیه تولیدات آموزشی/تولیدات رسانه‌ای/تولیدات علمی

از نظر مشارکت کنندگان شماره ۹-۷-۶ به ترتیب: «بی توجهی به مشکلات نیروهای عملیاتی، پرداختی‌های ضعیف و مشکلات مالی پرسنل، استفاده از موقعیت شغلی پرسنل‌هایی که در ستاد و اداره حضور دارند، زمینه ساز تقویت یا تضعیف رضایت شغلی است». از نظر مشارکت کننده شماره ۴، پرسنل ستادی خود را از پرسنل عملیاتی جدا می‌گیرند و پرسنل امنیتی واقعاً مظلوم واقع می‌شوند. مشارکت کننده شماره ۱۱، بستر فرهنگی را یکی از زمینه‌های رضایت شغلی می‌داند و می‌گوید: «قطعاً وجود بستر فرهنگی جامعه نقش بسزایی در وضعیت شغلی دارد و شناخت جامعه از شغل اورژانس، موجب حل بسیاری از مشکلاتی است که علت بسیاری از آنها، عدم شناخت صحیح می‌باشد.» مشارکت کننده شماره ۲: «موقعی که بسترهای فرهنگی به درستی و کامل در جامعه تدوین شده باشد، باعث ایجاد نارضایتی برای کارکنان می‌شود» و از نظر مشارکت کننده شماره ۳، نبود بستر فرهنگی در جامعه نسبت به وظیفه فوریت‌های

150.... بررسی تجربه زیسته پرسنل اورژانس از رضایت شغلی و عوامل جامعه‌شناختی مؤثر بر آن،  
مورد مطالعه: پرسنل اورژانس ۱۱۵ هرمزگان

پزشکی، باعث نارضایتی در جامعه و در نتیجه آن باعث بروز نارضایتی نسبت به اورژانس می‌گردد. مشارکت کنندگان شماره ۷-۶-۳ و ۳، به نقش آموزش توجه دارند و می‌گویند: «وقتی در یک اجتماع درست همه چیز آموزش نداده شده باشد مشکلات اجتماعی پیش می‌آید. عدم آموزش در جامعه و اجتماع، باعث نارضایتی اجتماع و به طبع آن اورژانس می‌گردد. متأسفانه جامعه ما به شدت پرخاشگر و در زمینه اقدامات اورژانسی بی‌سواد هستند. حتی کسانی که تحصیلات عالی دارند در این زمینه به شدت بی‌سواد هستند.

۴. راهبردها (عمل - تعامل ها)

راهبردها یا عمل - تعامل‌ها، کنش‌های با منظور عمدی‌اند که برای حل یک مسئله صورت می‌گیرند و با صورت گرفتن آن‌ها، پدیده شکل می‌گیرد. شایان ذکر است که راهبردها به آنچه فرد در درون خود می‌گوید و می‌کند، نیز اطلاق می‌شود. (حیدری و همکاران، ۱۳۹۸: ۱-۳۵) یکی از مهم‌ترین راهبردها یا عمل - تعامل‌ها، در جهت افزایش رضایت شغلی از نظر مشارکت کنندگان در تحقیق حمایت شغلی که با زیرمقولاتی از جمله: همسان‌سازی حقوق، کاهش ساعت کاری، کمک هزینه‌ها و اختصاص وام‌های کم بهره مشخص می‌شود، یکی از راهبردهای مهمی می‌تواند باشد که باید در جهت تقویت رضایت شغلی به کار بست.

جدول ۶: راهبرد ها (عمل-تعامل‌ها)- مفاهیم، مقوله‌های فرعی و اصلی

مفاهیم	مقوله فرعی	مقوله اصلی
حمایت شغلی	همسان‌سازی حقوق	کم کردن بار کاری و جلوگیری از اضافه کار اجباری، افزایش حقوق، و مزایای پرسنل / افزایش حقوق و مزایا بر اساس تورم و هزینه‌ها
	کاهش ساعت کاری	کاهش ساعات کاری - کاهش سن بازنشستگی / ارتقا بر اساس شایستگی
	کمک هزینه‌ها	اختصاص بن خرید کالا / کمک هزینه‌ها / کمک هزینه به پرسنل و خانواده‌ها

	اختصاص وام‌های کم‌بهره	برقراری قانون بهره‌وری برای پرسنل - دادن وام به پرسنل - برقراری تهیه مسکن پرسنل/تقدیر و تشکر از پرسنل عملیاتی
محیط غیر متشنج شغلی	سلامت روانی پرسنل	جلسات روان‌شناسی برای پرسنل/اهمیت قابل شدن برای سلامت روان پرسنل/افزایش امکانات رفاهی و سلامت پرسنل
	ایجاد محیط کاری دوستانه و صمیمی	همکاری کارکنان با همدیگر و ایجاد محیطی دوستانه/افزایش روحیه مسئولیت‌پذیری در مدیران و کارکنان
تجهیز وسایل و امکانات	امکانات و تجهیزات شغلی	تجهیز کردن آمبولانس - تعویض آمبولانس‌های فرسوده و.../مدیریت وسایل موردنیاز/تجهیز وسایل موردنیاز اورژانس ۱۱۵/استفاده از وسایل و امکانات بروز در اورژانس
	آموزش علمی پرسنل	آموزش و ارتقای علمی پرسنل/آموزش‌های علمی بروز و جهانی/ استفاده از علم جدید در استفاده از تجهیزات/

محیط غیر متشنج شغلی به‌عنوان مقوله اصلی دیگر که با زیر مقولاتی از جمله: سلامت روانی پرسنل و ایجاد محیط کاری دوستانه و صمیمی مشخص می‌شود از دیگر راهبردهایی است که باید مطرح شود. مشارکت‌کننده شماره ۹ می‌گوید: «استرس‌های موجود در این شغل بسیار زیاد است و باعث فشار زیادی بر پرسنل است و گاهی ما را نسبت به شغل دل‌سرد می‌کند». مشارکت‌کننده شماره ۱۹ می‌گوید: «فشار شغلی و ساعات کاری ما را واقعاً خسته می‌کند» و مشارکت‌کننده شماره ۲ می‌گوید: «عدم داشتن مرخصی ساعتی و مواجهه مداوم با صحنه‌های دلخراش، ما را بسیار خسته کرده‌است».

تجهیز وسایل و امکانات که با زیر مقولاتی از جمله: امکانات و تجهیزات شغلی و آموزش علمی پرسنل مشخص شده‌است، یکی دیگر از راهبردهای رضایت شغلی است. مشارکت‌کننده شماره ۱۸ می‌گوید: «نبود امکانات کافی از لحاظ رفاهی در محیط کاری مسأله بزرگی است که خستگی فراوان به همراه دارد» و مشارکت‌کننده شماره ۱۴ می‌گوید: «تعداد زیاد شیفت‌ها و خستگی مفرط توان ما را گرفته

152.... بررسی تجربه زیسته پرسنل اورژانس از رضایت شغلی و عوامل جامعه‌شناختی مؤثر بر آن،  
مورد مطالعه: پرسنل اورژانس ۱۱۵ هرمزگان

است». مشارکت‌کننده شماره ۱۱ می‌گوید: «شامل نشدن سختی کار در حقوق و مزایا و استرس زیاد کاری باعث مشکلات عدیده برای پرسنل شده است».

۵. پیامدها :

هرجا انجام یا عدم انجام عمل - تعامل معینی در پاسخ به امر یا مسئله‌ای یا به‌منظور اداره یا حفظ موقعیتی از سوی فرد یا افرادی انتخاب شود. پیامدها پدید می‌آید. (حیدری و همکاران، ۱۳۹۸: ۱-۳۵) راهبردها یا عمل-تعامل کارکنان اورژانس ۱۱۵ هرمزگان در شرایط موجود، منجر به پیامدهایی شده‌است که یکی از مهمترین آن‌ها، بی‌انگیزگی و بی‌علاقگی است که با دو مؤلفه «بی‌علاقگی» و «از بین رفتن انگیزه شغلی» مشخص می‌شود .

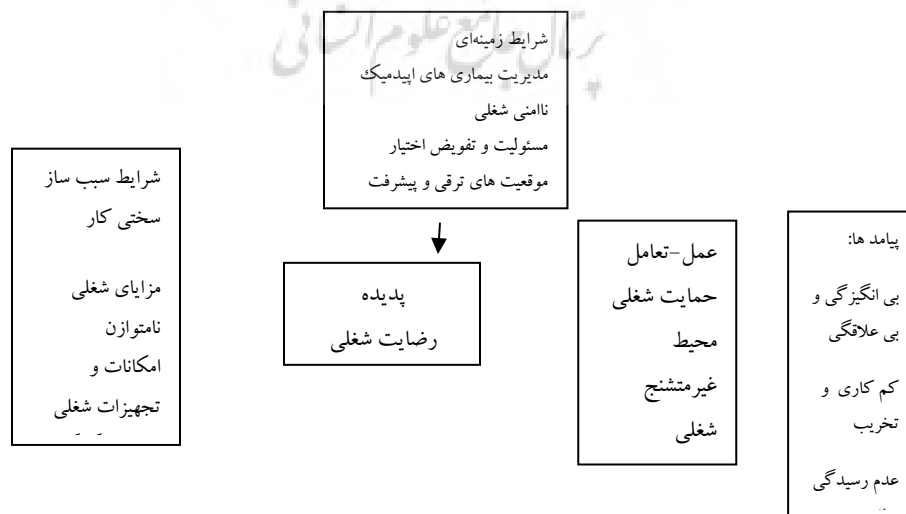
جدول ۷: مقولات و زیرمقولات به‌دست آمده در جریان پژوهش

مفاهیم	مقوله فرعی	مقوله اصلی
عدم انگیزه لازم برای کار، پایین آمدن کارایی پرسنل و ایجاد مشکلات برای سیستم و بیماران/ عدم انگیزه عدم خلاقیت و گهگاه افسردگی	بی‌علاقگی	بی‌انگیزگی و بی‌علاقگی
	از بین رفتن انگیزه شغلی	
از بین رفتن انگیزه کافی برای به‌روزرسانی اطلاعات در نیروهای اورژانس / کاهش مطلوبیت در نحوه پاسخگویی به ارباب‌رجوع و مددجو /		
کاهش راندمان کاری و امدادسانی/ تمایل به انتقال به سایر سازمان‌ها و ادارات دیگر/ کم کاری و انجام‌ندادن وظایف خود/ کاهش کارایی/ افراد تمایل به شیفت آمدن ندارند و موظفی خود و حتی کمتر شیفت می‌آیند	کاهش راندمان	کم کاری
	کیفیت نامطلوب امدادسانی	
کیفیت امدادسانی و به‌خطرافتادن جان مردم/ عدم وجود انگیزه کافی برای انجام مأموریت/ فرسودگی شغلی		
بی‌علاقگی به کار در پرسنل/ تخریب و عدم دلسوزی نسبت به تجهیزات و آمبولانس - عدم رسیدگی به بیماران - عدم دقت در	بی‌دقتی در کار امداد	عدم رسیدگی مطلوب به بیماران

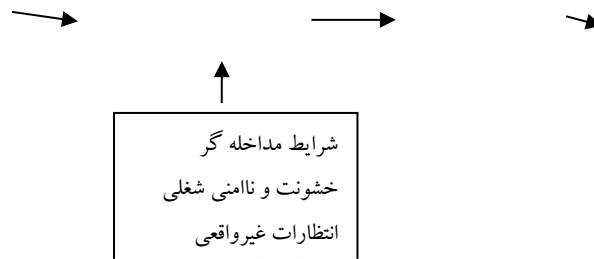


		انجام امور محوله / به صورت بی میلی نسبت به کارم روی آوردن به شغل آزاد
	مسئولیت‌گریزی	از دست رفتن خلاقیت شغلی / بی‌انگیزگی به حمایت از بیمار / بی‌انگیزگی در مواجهه با حوادث / بی‌تفاوتی شغلی / بی‌تفاوتی و بی‌انگیزگی در مسئولیت / عدم مسئولیت‌پذیری و مسئولیت‌گریزی

مشارکت‌کننده شماره 5 می‌گوید: «نبودن انگیزه در پرسنل اورژانس ۱۱۵ باعث نارضایتی در بین کارکنان می‌شود و وضعیت استخدامی و تفاوت گذاشتن بین نیروها نبودن، امکانات تفریحی و ورزشی در کار دیده می‌شود». مشارکت‌کننده شماره ۳ می‌گوید: «تخریب و عدم دلسوزی نسبت به تجهیزات و آمبولانس، عدم رسیدگی به بیماران، عدم دقت در انجام امور محوله می‌توان به عنوان نبود رضایت شغلی تلقی شود». مشارکت‌کننده شماره ۷ می‌گوید: «تمایل به جابه‌جایی به مراکز دیگر در بین پرسنل زیاد است». مقوله مرکزی: مقوله هسته یا مرکزی را می‌توان به عنوان مضمون اصلی در پژوهش معرفی کرد. در تحقیق پیش رو بر مبنای فرایند تحقیق و داده‌های حاصله و همچنین مقولات اکتشافی در مرحله موسوم به کدگذاری گزینشی، "حمایت اجتماعی-اقتصادی پرسنل" به عنوان مقوله هسته که توان تحلیل فرایند درک، تفسیر کارکنان اورژانس ۱۱۵ هر مزگان از رضایت شغلی را در بستر مورد مطالعه دارند در نظر گرفته شده است.



154.... بررسی تجربه زیسته پرسنل اورژانس از رضایت شغلی و عوامل جامعه‌شناختی مؤثر بر آن،  
مورد مطالعه: پرسنل اورژانس ۱۱۵ هرمزگان



شکل ۱: الگوی پارادایمی داده بنیاد زمینه‌های اجتماعی مؤثر بر رضایت شغلی در کارکنان اورژانس 115

### جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

کادر درمان و پرسنل اورژانس ۱۱۵ یکی از مهمترین عواملی هستند که نتایج و کارکرد شغلی ایشان، مستقیماً با سلامت مردم در جامعه در ارتباط است. آن‌ها مسئول نجات جان بیماران هستند و اگر در فرایند شغلی خویش با مشکلاتی از جمله نارضایتی شغلی مواجه باشند، این عامل مستقیماً با نظام سلامت در جامعه در ارتباط خواهد بود. به همین علت در پژوهش پیش‌رو تلاش شده‌است تا با استفاده از روش کیفی رضایت شغلی را در پرسنل اورژانس ۱۱۵ مورد واکاوی انجام داده و براساس تجربه زیسته این افراد ابعاد جدیدی از مقوله رضایت شغلی (که مستقیماً با جامعه‌شناسی سازمانی در ارتباط است) مورد بررسی قرار دهد. هدف اصلی تحقیق بررسی درک و تفسیر پرسنل اورژانس ۱۱۵ هرمزگان از پدیده رضایت شغلی دارند و کنکاش در نظام معنایی آن‌ها می‌باشد.

شرایط سبب‌ساز، معمولاً آن دسته از رویدادها و وقایع‌اند که بر پدیده‌ها اثر می‌گذارند. در پژوهش حاضر شرایط سبب‌ساز، عواملی هستند که منجر به ایجاد رضایت شغلی در کارکنان اورژانس ۱۱۵ هرمزگان می‌شوند. سختی کار به‌عنوان مقوله اصلی که، با زیرمقولاتی از جمله: ساعات کاری و بروز مشکلات نامترقبه در محیط کار مشخص می‌شود، یکی از عوامل سبب‌ساز از نظر مشارکت کنندگان در تحقیق است. همچنین مزایای شغلی نامتوازن که با زیرمقولاتی از جمله: کمبود حقوق و دستمزد و عدم

توازن سختی کار با مزایای دریافتی مشخص می‌شود، از دیگر شرایط سبب ساز می‌باشد. این نتایج با نتایج تحقیقات موسوی (۱۴۰۱: ۳۸) و پاشایی و همکاران (۱۴۰۱: ۳۷۵) هماهنگ است. از خودبیگانگی شغلی به‌عنوان مقوله اصلی که با زیر مقولاتی از جمله: حمایت‌های سازمانی ضعیف، استرس و مشکلات روحی در مواجهه با حوادث و توانایی بروز خلاقیت و ابتکار یکی از مهم‌ترین عوامل سبب‌ساز رضایت یا نارضایتی شغلی است. در نظریه هاپاک<sup>۲۲</sup> رضایت شغلی، با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. از نظر ایشان تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی‌شود، بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می‌شوند که، فرد در لحظه معینی از زمان از شغلش احساس رضایت کند و به خود بگوید که از شغلش راضی است و از آن لذت می‌برد. فرد با تأکیدی که بر عوامل مختلف از جمله درآمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط کار و فرآورده‌های اشتغال در زمان‌های متفاوت دارد، به طرق گوناگون، از شغلش احساس رضایت می‌کند (ابراهیم نژاد، ۱۳۹۹: ۱۶۴). از خود بیگانگی باعث می‌شود که فرد از فرایند شغل خود جدا باشد و احساس مسئولیت‌پذیری را در شغل از دست بدهد. شغل را بی‌ارزش بداند و احساس کند براساس تلاشی که می‌کند، مزایای مناسب را دریافت نمی‌کند. از نظر مشارکت‌کنندگان، «عدم ارتباط مسئولین با کارکنان»، «عدم تحقق وعده‌های مسئولین» و «بی‌توجهی نسبت به خواسته‌های کارکنان»، باعث دل‌سردی از شغل می‌شود که، این موضوع مستقیماً با رضایت شغلی در ارتباط است. این نتایج با تحقیقات میرزاییگی (۱۳۸۸: ۴۹) و صادقی و همکاران (۱۳۹۵: ۲۳۵)، موسوی (۱۴۰۱: ۳۸) هماهنگ است.

شرایط زمینه‌ای، مجموعه‌ای خاص از شرایطی هستند که، در یک زمان و مکان خاص جمع می‌آیند تا مجموعه اوضاع و احوال یا مسائلی را به وجود آورند که اشخاص با عمل/تعامل‌های خود به آن‌ها پاسخ می‌دهند. مجموعه‌ای از عوامل در قالب شرایط زمینه‌ای، بر نظام معنایی کارکنان اورژانس ۱۱۵ هرمزگان در مورد رضایت شغلی مطالعه تأثیر دارند؛ که مهمترین آن‌ها مدیریت بیماری‌های اپیدمی، ناامنی شغلی،

<sup>22</sup> hapack

156.... بررسی تجربه زیسته پرسنل اورژانس از رضایت شغلی و عوامل جامعه‌شناختی مؤثر بر آن،  
مورد مطالعه: پرسنل اورژانس ۱۱۵ هرمزگان

مسئولیت و تفویض اختیار است. ضعف در مدیریت یک سیستم باعث بروز مشکلات مختلف می‌شود و به دنبال آن ابعاد گوناگونی از جنبه‌های یک شغل را مورد آسیب قرار می‌دهد. این نتایج با تحقیقات تقریبی و همکاران (۱۴۰۰: ۱۲۶۵) و غلامعلی (۱۳۸۷: ۶۱) هماهنگ است.

یکی دیگر از عوامل زمینه‌ای را می‌توان ناامنی شغلی قلمداد کرد که، با زیر مقولاتی از جمله: بی‌انگیزگی در ادامه تحصیل، وضعیت نامناسب ارتقا و امنیت شغلی مشخص می‌شود. از نظر مشارکت کنندگان، بی‌انگیزگی برای ادامه تحصیل (باتوجه به نوع وظیفه بسیار مشکل)، عدم اختصاص زمان کافی فراغت از شغل، عدم حمایت کافی در ادامه تحصیل پرسنل، از مسائل مهم در این زمینه است. شرایط مداخله اشاره دارد به شرایطی که تعاملات را تسهیل یا محدود می‌کند و از سوی دیگر می‌تواند شرایط سبب‌ساز را تخفیف یا تغییر دهد. یکی از مهم‌ترین شرایط مداخله‌گر در پژوهش حاضر، شامل خشونت و ناامنی شغلی است که با زیر مقولات افزایش خشونت، درگیری مردم با کادر درمان و تهدید سلامت روانی خانواده‌ها مشخص می‌شود.

انتظارات غیرواقعی که با زیر مقولاتی از جمله: ناآگاهی اجتماعی نسبت به وظایف تیم اورژانس، انتظارات غیرواقعی و ضعف در تهیه تولیدات آموزشی رسانه‌ای، مشخص شده است. از نظر مشارکت کنندگان، «بی‌توجهی به مشکلات نیروهای عملیاتی»، «پرداختی‌های ضعیف و مشکلات مالی پرسنل»، «استفاده از موقعیت شغلی پرسنل‌هایی که در ستاد و اداره حضور دارند»، زمینه‌ساز تقویت یا تضعیف رضایت شغلی است. این نتایج با تحقیق هاشم مطوری (۱۳۹۹: ۱۴۶)، عسکری (۱۴۰۰: ۲۱) و کابوک و همکاران (۲۰۲۴) هماهنگ است.

راهبردها یا عمل - تعامل‌ها، کنش‌های با منظور عمدی‌اند که برای حل یک مسئله صورت می‌گیرند و با صورت گرفتن آن‌ها پدیده شکل می‌گیرد. شایان ذکر است که راهبردها به آنچه فرد در درون خود می‌گوید و می‌کند نیز اطلاق می‌شود. یکی از مهم‌ترین راهبردها یا عمل - تعامل‌ها در جهت افزایش رضایت شغلی از نظر مشارکت کنندگان در تحقیق حمایت شغلی که با زیر مقولاتی از جمله: همسان‌سازی

حقوق، کاهش ساعت کاری، کمک‌هزینه‌ها و اختصاص وام‌های کم‌بهره مشخص می‌شود، می‌تواند یکی از راهبردهای مهمی باشد که، باید در جهت تقویت رضایت شغلی به کار گرفته شود.

محیط غیر متشنج شغلی به‌عنوان مقوله اصلی دیگر که با زیر مقولاتی از جمله: سلامت روانی پرسنل و ایجاد محیط کاری دوستانه و صمیمی مشخص می‌شود، از دیگر راهبردهایی است که باید مطرح شود. در یک تعریف منسجم از رضایت شغلی که توسط کینز برگ و همکاران ارائه شده است، رضایت شغلی به دو نوع تقسیم شده است. اول: رضایت بیرونی که از دو منبع حاصل می‌شود، یکی احساس لذت انسان صرفاً از اشتغال به کار و فعالیت و دیگر، لذتی که بر اثر مشاهده یا انجام برخی مسئولیت‌های اجتماعی، و به ظهور رساندن توانایی‌ها و رغبت‌های فردی، به دست می‌آید. دوم: رضایت بیرونی که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد (ابراهیم نژاد، ۱۳۹۹: ۱۶۴).

از نظر مشارکت کنندگان، در محیط شغلی آن‌ها، «استرس‌های موجود در این شغل بسیار زیاد است و باعث فشار زیادی بر پرسنل می‌شود»، به گونه‌ای که گاهی آن‌ها را نسبت به شغل دلسرد می‌کند. فشردگی شیفت و ساعات کاری آن‌ها را واقعاً خسته می‌کند. و «عدم داشتن مرخصی ساعتی و مواجهه مداوم با صحنه‌های دلخراش ایشان را بسیار خسته کرده است»، پس احساس لذتی که در شغل باید باشد جای خودش را به استرس و مشاهده صحنه‌های دلخراش داده است. از سوی دیگر در حالت از خودبیگانگی شغلی، احساس مسئولیت‌پذیری اجتماعی، به ظهور رساندن توانایی‌ها و رغبت‌های فردی از دست می‌رود که، این امر کاهش رضایت شغلی را به همراه دارد. این موضوع خود را در عمل و تعاملات شغلی پرسنل آشکار می‌سازد. هر جا انجام یا عدم انجام عمل - تعامل معینی در پاسخ به امر یا مسئله‌ای یا به منظور اداره یا حفظ موقعیتی از سوی فرد یا افرادی انتخاب شود، پیامدهایی پدید می‌آید. راهبردها یا عمل - تعامل کارکنان اورژانس ۱۱۵ هرگزگان در شرایط موجود منجر به پیامدهایی شده است که یکی از مهمترین آن‌ها "بی انگیزگی و بی‌علاقگی" که با دو مؤلفه «بی‌علاقگی» و «از بین رفتن انگیزه شغلی» مشخص می‌شود. در واقع از خود بیگانگی می‌تواند با اضمحلال معنای زندگی هم همراه باشد.

158.... بررسی تجربه زیسته پرسنل اورژانس از رضایت شغلی و عوامل جامعه‌شناختی مؤثر بر آن،  
مورد مطالعه: پرسنل اورژانس ۱۱۵ هرمزگان

این اضمحلال از یک سو بر اثر ساختارهای فرهنگی می‌تواند رخ دهد و از سوی دیگر در محیط شغلی می‌تواند به وقوع بپیوندد.

این نتایج با نتایج تحقیق گالگک (۲۰۲۴)، لی و همکاران (۲۰۲۴) هماهنگ است. به نظر وبر انسان‌ها مخلوقاتی اخلاقی هستند؛ بدین معنا که برای اعمال خود ملاحظاتی در نظر می‌گیرند. افراد برای کار خود معنایی قابل هستند. کار برای طبقات مختلف و جنسیت‌های گوناگون بر اساس سیستم‌های ارزشی آن‌ها، معانی مختلفی دارد. (غلامی و همکاران، ۱۴۰۳: ۱۲۷)

از نظر مشارکت کنندگان، « نبودن انگیزه در پرسنل اورژانس ۱۱۵ باعث نارضایتی در بین کارکنان می‌شود و وضعیت استخدامی و تفاوت گذاشتن بین نیروها نبودن، امکانات تفریحی و ورزشی» در کار دیده می‌شود. مشارکت کننده شماره ۳ می‌گوید: «از تخریب و عدم دلسوزی نسبت به تجهیزات و آمبولانس، عدم رسیدگی به بیماران، عدم دقت در انجام امور محوله می‌توان به‌عنوان نبود رضایت شغلی تلقی شود» و «تمایل به جابه‌جایی به مراکز دیگر در بین پرسنل زیاد می‌شود». مقوله هسته محوری در پژوهش پیش‌رو «حمایت اجتماعی - اقتصادی پرسنل» است. دلیل انتخاب این مقوله هسته نهایی این است که، بر اساس یافته‌های پژوهش اکثر پرسنل اورژانس کاستی‌ها در حقوق و مزایا، تبعیض در شغل، سختی کار شیفت‌های کاری فشرده و عدم حمایت‌های سازمانی گلایه‌مند هستند. طبق نظریه نیازهای مک‌کله‌لند چگونگی ترکیب نیازهای فرد با عوامل محیطی در رضایت شغلی اهمیت دارد که شامل سه بعد است: الف. نیاز به کسب موفقیت و پیشرفت: اشتیاق به انجام دادن کاری به گونه‌ای بهتر با بازدهی بیشتر حل مشکل یا تبحر در انجام دادن کارهای پیچیده. ب. نیاز به پیوند و وابستگی: علاقه‌مندی به ایجاد و حفظ مناسبات دوستانه و صمیمی با دیگران. ج. نیاز به قدرت: عشق به کنترل دیگران، تأثیر گذاشتن بر رفتار افراد یا مسئول دیگران بودن. از نظر مک‌کله‌لند. این سه گروه از نیازها به‌مرور زمان و در نتیجه تجربه‌های زندگی ایجاد می‌شود و انسان با آن مورد انگیزش قرار می‌گیرد و هر یک می‌تواند با ترجیحات کاری

فرد مرتبط باشد (غلامی و همکاران، ۱۴۰۳: ۱۳۰). روابط کادر درمان و پرسنل اورژانس، فضای اخلاقی حاکم بر کار امداد و تعاملات پرسنل و سرپرستان در این زمینه حائز اهمیت است.

#### پیشنهادها

باتوجه به مقولات اکتشافی، مزایای شغلی نامتوازن، امکانات و تجهیزات شغلی و از خودبیگانگی شغلی در پژوهش پیشنهاد می‌شود که:

- ۱.. اختصاص حقوق و مزایای متناسب با سختی کار و شرایط اقتصادی جامعه
- ۲.. حمایت اجتماعی-اقتصادی از کادر درمان و پرسنل اورژانس
- ۳.. تشویق پرسنل و حمایت از ادامه تحصیل آن‌ها در مقاطع بالاتر
- ۴.. ایجاد محیط شغلی به‌دور از تنشج و درگیری (محیط اخلاق‌مند) در اورژانس و بیمارستان‌ها
- ۵.. شایسته‌سالاری و ایجاد فضای روحانی-اعتقادی عدالت محور در محیط بیمارستانی و اورژانس

#### منابع و مآخذ

- ابراهیم نژاد، ناصر. (1399). تأثیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی در تخلفات شغلی پلیس. پژوهشنامه نظم و امنیت انتظامی، 4(1) (پیاپی 52)، 157-182
- استراوس، انسلم و کربین، جولیت (1395). مبانی پژوهش کیفی، فون و مراحل تولید نظریه زمینه‌ای. ترجمه: ابراهیم افشار، تهران: نشر نی.
- اصغری، الناز، خالق دوست محمدی، طاهره، عسگری، فریبا، و کاظم نژاد، احسان. (1389). بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی پرستاران. پرستاری و مامایی جامع نگر، 20(64)، 1-7.
- پاشایی یوسف کندی، عزیزه، حسنی، محمد. (1401). عملکرد شغلی: واکاوی نقش ارزش‌های سازمانی و رضایت از ارتباطات بر مالکیت روانشناختی پرستاران. مجله علمی "مدیریت فرهنگ سازمانی" 20(2)، 375-399
- تقریبی، زهرا، شریفی، خدیجه، خسروجردی، زهرا، و سوکی، زهرا. (1400). رضایت شغلی پرستاران و عوامل مرتبط. فیض، 25(5)، 1265-1274.

160.... بررسی تجربه زیسته پرسنل اورژانس از رضایت شغلی و عوامل جامعه‌شناختی مؤثر بر آن،  
مورد مطالعه: پرسنل اورژانس ۱۱۵ هرمزگان

حسینی، زهرا، و بخششی، مرآت، و میرشجاع، مینا سادات. (1400). ارتباط بین رضایت، فرسودگی شغلی کاردرمانگران و فیزیوتراپیست‌های شاغل در بخش کووید-19 مراکز درمانی. فرهنگ و ارتقای سلامت، 5(2)، 215-220.  
حیدری، محمد؛ قاسمی، وحید؛ رنانی، محسن و ایمان، محمد تقی. (1398). ارائه الگوی پارادایمی فرهنگ مالیاتی نزد مؤدیان مالیاتی شهر اصفهان (پژوهشی کیفی در حوزه جامعه‌شناسی اقتصادی). دوفصلنامه پژوهش‌های جامعه‌شناسی معاصر، 8(15)، 35-1

رضایی مهدی، میرباغ سیده فاطمه، کردباقری محمدرضا، ورعی شکوه (1400). عوامل مؤثر بر رضایت شغلی پرستاران شاغل در بخش اورژانس. تحقیقات نظام سلامت حکیم، 24(1)، 75-65.  
رفعتی اصل، سید عزیز؛ کاظمی پور، شهلا و شفیع، سمیه سادات. (1399). طراحی مدل حمایتی فرزندان خانواده‌های فرو پاشیده شده در اثر طلاق (مورد مطالعه شهر تهران 98-99)، دوفصلنامه علمی پژوهش‌های انتظامی - اجتماعی زنان و خانواده، 2(8)، 573-546.

سلطانی، محمدرضا، ازگلی، محمد، احمدنیا آلاشتی، سیامک. (1395). درآمدی بر نقد نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو. مطالعات رفتار سازمانی، 5(1) (پیاپی 17)، 177-148.  
صادقی، امیر، شادی، مجید، و مقیم بیگی، عباس. (1395). رابطه بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی پرستاران. مجله مراقبت پرستاری و مامایی ابن سینا (مجله علمی دانشکده پرستاری و مامایی همدان)، 24(4)، 246-238.  
صادقی، امیر، شادی، مجید، و مقیم بیگی، عباس. (1395). رابطه بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی پرستاران. مجله مراقبت پرستاری و مامایی ابن سینا (مجله علمی دانشکده پرستاری و مامایی همدان)، 24(4)، 246-238.  
عسکری، آزاده، نظرپور، محمدمهدی، توکلی، سعید، و خداکریمی، فروغ. (1400). بررسی تطبیقی شخصیت و رضایت شغلی بر اساس لنگرگاه‌های شغلی. مطالعات راهبردی در صنعت نفت و انرژی (مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت)، 13(49)، 45-21.

غلامعلی لواسانی، مسعود، کیوان زاده، محمد، و ارجمند، ندا. (1387). معنویت، استرس شغلی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی در پرستاران شهر تهران. روانشناسی معاصر، 3(2) (پیاپی 6)، 73-61.  
غلامی، سعید، نیازی، محسن، یابایی فرد، اسداله (1403). فراترکیب پژوهش‌های انجام شده در حوزه رضایت شغلی معلمان، پژوهش‌های جامعه‌شناختی، 64(18)، 138-127.

. کاویان پور، سمیه، و رضائیان، جواد. (1399). زمان بندی شیفت‌های پرستاران با در نظر گرفتن رضایت شغلی: مطالعه موردی در بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان نور. مطالعات مدیریت صنعتی، 18(59)، 218-181.



. کمیلی، راضیه، ادھمی مقدم، فرهاد، صاحب الزمانی، محمد. (1396). بررسی مقایسه‌ای تمایل به ترک خدمت، فرسودگی و رضایت شغلی در پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران قبل و بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت سال 1395. مدیریت بهداشت و درمان، 8(شماره 4)، 51-59.

. محمدیان ساروی، محسن، وهابزاده، شادان. (1397). نقش تعارض در کار و زندگی شخصی افراد با شیفت کاری در گردش مورد مطالعه بیمارستان‌های خاتم الانبیاء شاهرود و حضرت فاطمه میاندوآب. مدیریت بهداشت و درمان، 9(1)، 83-94.

. مرادی، علی، جلیلیان، حمیدرضا. (1396). بررسی رابطه بین یادگیری سازمانی و رضایت شغلی کارکنان با استفاده از مدل معادلات ساختاری (مورد مطالعه کرمانشاه). علوم اجتماعی دانشگاه فردوسی مشهد، 14(1)، 81-112.

. موسوی، سیده فاطمه. (1401). استرس شغلی و رضایت زنانوشویی در پرستاران متأهل: نقش میانجی خودتنظیمی در رابطه. مطالعات زن و خانواده، 10(4)، 38-55.

. میرزاییگی، غضنفر، سالمی، صدیقه، سنجر، مهناز، شیرازی، فاطمه، حیدری، شیوا، و ملکی، صدیقه. (1388). رضایت شغلی پرستاران ایران. حیات، 15(1)، 49-59.

. هاشم مطوری، حمید، عابدی، محمدرضا، و نیلفروشان، پریسا. (1399). معنای شغلی و بهزیستی ذهنی: نقش میانجیگری رضایت شغلی. پژوهش‌های مشاوره (تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره)، 19(73)، 146-170.

Baum A, Kagan I. Job satisfaction and intent to leave among psychiatric nurses: closed versus open wards. *Arch Psychiatr Nurs*. 2015 Aug;29(4):213-6. doi: 10.1016/j.apnu.2015.03.004. Epub 2015 Apr 7. PMID: 26165975.

Güleç, H. Y., & Aslan, H. (2024). The effect of conscience perception on job satisfaction and care behaviours in nurses. *Archives of Psychiatric Nursing*. <https://doi.org/10.1016/j.apnu.2024.03.008>

Kabuk, A., & Ongün, P. (2024). The Relationship between Job Satisfaction and Motivation Levels of Nurses Working in the Burn Units. *Burns*. <https://doi.org/10.1016/j.burns.2024.07.015>

Kim, D. K., Scott, P., Poghosyan, L., & Martsof, G. R. (2024). Burnout, job satisfaction, and turnover intention among primary care nurse practitioners with their own patient panels. *Nursing Outlook*, 72(4), 102190. <https://doi.org/10.1016/j.outlook.2024.102190>

Li, M., Yang, Y., Zhang, L., Xia, L., Zhang, S., Kaslow, N. J., Liu, T., Liu, Y., Jiang, F., Tang, Y., & Liu, H. (2024). Mental health, job satisfaction and quality of life among psychiatric nurses in China during the COVID-19 pandemic: A cross-sectional study. *Clinical Epidemiology and Global Health*, 101540. <https://doi.org/10.1016/j.cegh.2024.101540>

162.... بررسی تجربه زیسته پرسنل اورژانس از رضایت شغلی و عوامل جامعه‌شناختی مؤثر بر آن،  
مورد مطالعه: پرسنل اورژانس ۱۱۵ هرمزگان

Lowhorn, G. L. (2009). The effect of supportive organizational leadership, organizational socialization, and satisfaction with supervision on turnover as mediated by organizational commitment and job satisfaction in faculty (Unpublished doctoral dissertation). Regent University, Virginia, VA.

Wei, H., Horsley, L., Cao, Y., Haddad, L. M., Hall, K. C., Robinson, R., Powers, M., & Anderson, D. G. (2023). The associations among nurse work engagement, job satisfaction, quality of care, and intent to leave: A national survey in the United States. *International Journal of Nursing Sciences*, 10(4), 476–484. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2023.09.010>

Wong, F. M. F. (2024). Job satisfaction in nursing: A qualitative inquiry into novice and experienced nurses' perspectives. *Nurse Education in Practice*, 78, 104018. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2024.104018>

