

رابطه مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمان در مرکز بهداشت استان مازندران در سال ۱۳۹۰

لیلا ریاحی^{۱*}، سید جمال‌الدین طیبی^۲، فاطمه رسولی کلامکی^۳، حسینعلی رنگ کوی^۴

چکیده

زمینه و هدف: وجود سازمان به ارتباطات وابسته است و به طور معمول مدیران بیشتر وقت خود را صرف برقرار کردن آن می‌کنند. بنابراین شناسایی مهارت‌های ارتباطی، بهبود و توسعه آن از ضرورت‌های سازمان‌های موفق به شمار می‌رود. پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمان در مرکز بهداشت استان مازندران انجام شد.

روش بررسی: این مطالعه مقطعی در سال ۱۳۹۰ بر روی ۶۶ نفر از مدیران مرکز بهداشت استان مازندران انجام شد. در این پژوهش متغیر مهارت ارتباطی شامل چهار مؤلفه مهارت کلامی، شنیداری، نوشتاری و اطلاع‌رسانی، به عنوان متغیر مستقل و نیز سلامت سازمان که مسأله اصلی پژوهش در نظر گرفته شده، به عنوان متغیر وابسته بوده است. اطلاعات با استفاده از پرسش‌نامه‌های استاندارد مهارت‌های ارتباطی و سلامت سازمان هوی (OHI) به شیوه لیگرت جمع‌آوری شدند. داده‌ها با آزمون‌های آماری همبستگی پیرسون تحلیل شدند.

یافته‌ها: یافته‌های مطالعه حاضر حاکی از وجود رابطه مستقیم و معنادار ($P < 0.001$) بین مهارت کلامی با سلامت سازمان ($r = 0.506$)، بین مهارت شنیداری با سلامت سازمان ($r = 0.517$)، بین مهارت نوشتاری با سلامت سازمان ($r = 0.571$)، بین مهارت اطلاع‌رسانی با سلامت سازمان ($r = 0.657$) و بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمان ($r = 0.631$) بوده است.

نتیجه‌گیری: با توجه به رابطه مستقیم مهارت‌های ارتباطی مدیران و سلامت سازمان به نظر می‌رسد که در صورت بهبود مهارت‌های ارتباطی مدیران، سلامت سازمان نیز بهبود می‌یابد و بالعکس. به این ترتیب اتخاذ تصمیماتی که به هر یک از این دو متغیر تأثیر مثبت بگذارد باعث بهبود مهارت‌های ارتباطی مدیران و سلامت سازمان و دستیابی به سازمانی سالم خواهد شد.

کلید واژگان: مهارت ارتباطی، سلامت سازمان، مرکز بهداشت.

۱- استادیار گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی.

۲- استاد گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی.

۳- دانشجوی کارشناسی ارشد گروه مدیریت و خدمات بهداشتی و درمانی.

۴- استادیار گروه مهندسی بهداشت حرفه‌ای.

۱ و ۲- گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات تهران، تهران، ایران.

۳- گروه مهندسی بهداشت حرفه‌ای، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، اهواز، ایران.

* نویسنده مسؤل:

لیلا ریاحی؛ گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات تهران، تهران، ایران.

تلفن: ۰۰۹۸۹۱۲۱۱۳۱۹۰۱

Email: l.riahi@srbiau.ac.ir

اعلام قبلی: ۱۳۹۱/۸/۳

دریافت مقاله اصلاح شده: ۱۳۹۱/۷/۲۵

دریافت مقاله: ۱۳۹۱/۲/۲۷

مقدمه

مهارت شنودی (گوش دادن): یعنی توانایی مدیر در توجه به پیشنهادها یا سؤالات دیگران و درک آنها.

مهارت کلامی: یعنی گفتگو با کارکنان به صورت فردی یا گروهی، و برگزاری نشستهای مؤثر.

مهارت نوشتاری: یعنی نگاشتن روشن و مؤثر و انتخاب سبک نوشتاری و لحن مناسب برای ارتباطات کاری رسمی و غیر رسمی (۶). سلامت سازمانی یکی از نشانه‌های کامیابی مدیریت در عمل به وظایف اصلی‌اش شناخته می‌شود. سلامت سازمانی به وضعی فراتر از اثربخشی کوتاه‌مدت سازمانی دلالت دارد، بلکه اشاره آن بر مجموعه‌هایی از خصایص سازمانی نسبتاً پر دوام است. بدین معنا که یک سازمان سالم ضمن پایداری و بقا در محیط دراز مدت به قدر کافی با آن سازگار شده، توانایی لازم را برای حفظ و بقای خود در محیط ایجاد کرده، و گسترش می‌دهد (۶). بر این اساس اگر مدیران سازمانها، از جمله مراکز بهداشتی و درمانی علاوه بر دانش و تجربه از مهارت‌های ارتباطی کافی برخوردار باشند، می‌توانند با انتخاب سبک مدیریتی مناسب و ایجاد ارتباط سالم با زیردستان، هم‌ردیفان و افراد بالادست خود و با بالا بردن روحیه همکاری و ایجاد انگیزه، کار و فعالیت در کارکنان، هدف‌های سازمان را با صرف هزینه کمتر و کیفیت بهتر تحقق بخشند. چرا که افراد با داشتن یک رابطه سالم، احساس ارزش، پذیرش، تعهد، اعتماد و اهمیت می‌کنند و این تضمین‌کننده سلامت روانی و افزایش کارایی و سودمندی افراد است.

مفهوم سلامت سازمانی از چارچوب نظریه سیستم‌های اجتماعی پارسونز گرفته شده است. سلامت سازمانی عبارت است از توانایی سازمان در حفظ بقا و سازش با محیط و بهبود این توانایی. سلامت سازمانی به وسیله هفت بعد که روی هم‌رفته الگوهای رفتار و تعامل‌های ویژه درون سازمان را تشکیل می‌دهند، تعریف می‌شود. این ابعاد عبارت‌اند از: یگانگی نهادی، نفوذ مدیر، ملاحظه‌گری، ساخت‌دهی، پشتیبانی منابع، روحیه و تأکید علمی. چیزی که در این تعریف واضح است این است که

مدیران در سازمانها بیش از هر چیز با انسانها سر و کار دارند به همین سبب اداره مؤثر سازمانها وظیفه‌ای مشکل و پیچیده است، به گونه‌ای که مهارت فنی صرف برای آن کفایت نمی‌کند، بلکه علاوه بر آن مدیران باید از مهارت‌های ادراکی (توانایی فهمیدن پیچیدگیهای کل سازمان) و متناسب با حیطه مسؤولیت خود، از مهارت انسانی زیادی برخوردار باشند تا بتوانند بر رفتار کارکنان تأثیر بگذارند (۱). ارتباط مؤثر با افراد و درک انگیزه‌های آنان باعث توفیق مدیریت در انجام وظیفه رهبری و هدایت خواهد شد. ارتباط، ساز و کاری است که روابط انسانی بر اساس آن به وجود می‌آید و تمام مسایل فکری و وسایل انتقال و حفظ آن در زمان و مکان بر پایه آن توسعه پیدا می‌کند (۲). ارتباطات فرآیندی است که فعالیت‌های فردی و گروهی و مراوده‌ها برای افزایش اثربخشی از طریق آن هماهنگ می‌شود (۳). مدیریت نیز کار با افراد و گروه‌ها و استفاده از دیگر منابع به منظور نیل به اهداف سازمانی است (۴). بر این اساس مدیران سطوح مختلف، مسؤول ایجاد ارتباطات صحیح در سازمان هستند، بنابراین باید از کم و کیف فرآیند ارتباطی آگاه باشند و نحوه برقراری ارتباطات مؤثر را بدانند (۵). اگر مدیران واحدهای بهداشتی علاوه بر دانش از مهارت‌های کافی برخوردار باشند، بدون تردید نظام بهداشتی نیز از اثربخشی، کارایی و اعتبار بالایی برخوردار خواهد بود. یکی از این مهارت‌ها، فن رفتار با کارکنان یا به سخن دیگر «مهارت ارتباطی» است. مهارت ارتباطی یکی از مهارت‌های مهم و به منزله ابزار کار مدیران است، که در موفقیت و اثربخشی آنان تأثیر به‌سزایی دارد.

مهارت‌های مدیریت در قلمرو ارتباطات به چهار دسته تقسیم شده‌اند:

مهارت اطلاع‌رسانی: یعنی ایجاد فرصتی که در آن کارکنان بر اساس یک برنامه زمانی از اطلاعات مربوط به تصمیمات، تغییرات و سایر موارد آگاهی یابند.

نیازمند به مهارت‌های ارتباطی مؤثر و کارآمد هستند تا موجب ارتقای سلامت سازمان و به تبع آن منجر به افزایش اثربخشی و کارایی در ارائه خدمات بهداشتی شوند. لذا به همین منظور مطالعه‌ای با هدف تعیین رابطه مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمان در مرکز بهداشت استان مازندران در سال ۱۳۹۰ در راستای پاسخ به این سؤالها که آیا بین نمرات مؤلفه‌های چهارگانه مهارت‌های ارتباطی شامل: کلامی، شنیداری، نوشتاری، اطلاع‌رسانی و نیز نمره مهارت‌های ارتباطی کلی مدیران با سلامت سازمان در مرکز بهداشت استان رابطه وجود دارد، انجام گرفته است.

- ۱- آیا بین مهارت‌های ارتباطی کلامی مدیران با سلامت سازمان رابطه وجود دارد؟
- ۲- آیا بین مهارت‌های ارتباطی شنودی مدیران با سلامت سازمان رابطه وجود دارد؟
- ۳- آیا بین مهارت‌های ارتباطی نوشتاری مدیران با سلامت سازمان رابطه وجود دارد؟
- ۴- آیا بین مهارت‌های ارتباطی اطلاع‌رسانی مدیران با سلامت سازمان رابطه وجود دارد؟
- ۵- آیا بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمانی در مرکز بهداشت استان رابطه معناداری وجود دارد؟

روش بررسی

این مطالعه مقطعی در سال ۱۳۹۰ بر روی ۶۶ نفر از مدیران ارشد، میانی و اجرایی مرکز بهداشت استان مازندران و مرکز بهداشت شهرستان ساری به روش میدانی انجام شد. این افراد شامل کلیه رؤسا، معاونان و مدیران (کارشناسان مسؤول) بودند. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش شامل دو پرسش‌نامه مهارت‌های ارتباطی مدیران و سلامت سازمانی بود که به وسیله این افراد تکمیل شد. برای گردآوری اطلاعات مربوط به مهارت‌های ارتباطی مدیران از پرسش‌نامه محقق‌ساخته مهارت‌های ارتباطی که در قالب ۳۵ سؤال در برگیرنده مؤلفه‌های چهارگانه مهارت‌های ارتباطی مدیران است، استفاده گردید.

سازمان سالم با موانع بیرونی به طور موفقیت آمیزی برخورد کرده، نیروی آن را به طور اثربخشی در جهت اهداف و مقاصد اصلی سازمان هدایت می‌کند. هوی و میسکل (۲۰۰۵) معتقدند که هر سازمانی برای اینکه اثربخش باشد، قبل از هر چیز بایستی بتواند در شرایط بحرانی ضمن انطباق و سازش با محیط متغیر و مقابله با هر مشکلی، بهترین منابع خود را به کار گرفته و با نیروهای تهدیدکننده خارجی به طور موفقیت‌آمیز برخورد کند و نیروی آنها را در جهت هدف اصلی سازمان هدایت کند و همواره با حفظ توانایی‌ها و پایداری خود، آن را رشد و توسعه دهد و به تعبیری دیگر، از سلامت سازمانی برخوردار باشد (۷). سلامت سازمانی تنها شامل توانایی سازمان برای انجام وظایف به طور مؤثر نیست، بلکه شامل توانایی سازمان برای رشد و بهبود مداوم است. ناظران در سازمانهای سالم کارکنانی متعهد و وظیفه‌شناس با روحیه و عملکرد بالا و کانالهای ارتباطی باز و موفقیت بالا می‌یابند. یک سازمان سالم جایی است که افراد می‌خواهند در آنجا بمانند، کار کنند، به آن افتخار کنند و خود افرادی سودمند و مؤثر باشند (۸).

از دیدگاه کیت دیویس زمانی سازمان سالم است که کارکنان احساس کنند، کاری سودمند انجام می‌دهند و به احساس رشد و پرورش شخصی دست می‌یابند. آنان بیشتر کاری شوق‌انگیز را که خشنودی درونی فراهم می‌آورد، دوست دارند و می‌پذیرند. بسیاری از کارکنان مسئولیت و فرصت پیشرفت و کامیابی شغلی را جستجو می‌کنند. کارکنان می‌خواهند که به سخنان آنها گوش داده شود و با آنان چنان رفتار شود که گویی هر یک دارای ارزش وجودی فردی هستند. آنان می‌خواهند که اطمینان یابند تا سازمان به راستی برای نیازها و دشواریهای آنان دل‌سوزی می‌کند (۹).

مراکز بهداشتی و درمانی از مهمترین سازمانهای ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی و درمانی به ویژه در حیطه مراقبتهای پیش‌گیرانه می‌باشد. بدیهی است که مدیران این‌گونه سازمانها علاوه بر دارا بودن دانش مدیریت،

مهارت شنیداری با سلامت سازمان ($r=0.517$)، بین مهارت نوشتاری با سلامت سازمان ($r=0.571$)، بین مهارت اطلاع‌رسانی با سلامت سازمان ($r=0.657$) و بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمان ($r=0.631$) بوده است.

بحث

بر اساس جستجوی انجام شده، در ایران تاکنون پژوهشی که رابطه دو متغیر مهارت ارتباطی و سلامت سازمانی در سازمانهای بهداشتی را بررسی کند، انجام نگرفته است. اکثر پژوهشهای انجام شده هر کدام یکی از این دو متغیر را با متغیرهای مربوط به سازمان و مدیریت بررسی کرده‌اند. همچنین پژوهشهای انجام شده درباره سلامت سازمانی، مفهوم سلامت سازمانی را تنها و منحصر به سازمانهای آموزشی مورد مطالعه قرار داده‌اند. این پژوهش علاوه بر نگاهی تازه و نوین به مهارت‌های ارتباطی و اهمیت آن در سازمانهای بهداشتی، رابطه آن با سلامت سازمانی در مراکز بهداشتی به عنوان یک سازمان ارایه دهنده خدمات بهداشتی را مد نظر قرار داده است. همچون سایر تحقیقات، این پژوهش با هدف پاسخ به سؤال یا سؤالات اساسی یا کمک به روشن شدن ابعاد یک مسأله شکل گرفت. به راستی آیا می‌توان راهی از مهارت‌های ارتباطی به سلامت سازمانی یافت؟ اهمیت این دو متغیر در نقشی که آنان بر سرنوشت سازمانها دارند، مشاهده می‌شود. بدون سلامت سازمانی هر یک از اعضای سازمان از لحاظ جسمی و روحی دچار کاستی و کمبودهایی می‌شوند که به نحوی در انجام وظایف آنها دخیل است و این امر به مرور، عملیات سازمانی را جهت تحقق اهداف عالی سازمان دچار اختلال می‌کند. اهمیت مهارت‌های ارتباطی در سازمانهای آموزشی که به نحوی با آموزشهای رسمی سرو کار دارند، باز هم بیشتر می‌شود. یافته‌های مطالعه حاضر حاکی از این بود که بین مهارت‌های ارتباطی چهارگانه شامل: کلامی، شنیداری، نوشتاری، اطلاع‌رسانی و نیز مهارت‌های ارتباطی کلی مدیران با

برای گردآوری اطلاعات مربوط به سلامت سازمانی از پرسش‌نامه سلامت سازمان هوی (OHI) (Organization Health Investigation) که در قالب ۴۴ سؤال است، استفاده گردید. کلیه سؤالات هر دو پرسش‌نامه، ۵ گزینه‌ای بود که به شیوه لیکرت امتیازبندی شده بودند. پایایی هر دو پرسش‌نامه مهارت ارتباطی و سلامت سازمانی با استفاده از روش آلفای کرونباخ سنجیده شد. ضریب آلفای کرونباخ در پرسش‌نامه مهارت ارتباطی ۹۵ درصد و در پرسش‌نامه سلامت سازمانی ۸۸ درصد به دست آمد. روایی هر دو پرسش‌نامه نیز با توجه به نظریه‌های موجود در متون مدیریتی و همچنین نظریات استادان متخصص حوزه مدیریت مورد بررسی و مورد تأیید قرار گرفت.

برای تحلیل داده‌های مربوط به تعیین میزان رابطه دو متغیر مهارت ارتباطی و سلامت سازمانی از روش آماری ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است.

یافته‌ها

پس از استخراج نمرات از پرسش‌نامه‌های مهارت‌های ارتباطی و سلامت سازمانی در کل افراد مورد مطالعه به تعداد ۶۶ نفر، میزان رابطه چهار مؤلفه مهارت‌های ارتباطی مدیران (کلامی، نوشتاری، شنیداری و اطلاع‌رسانی) به انضمام مهارت ارتباطی نهایی مدیران به عنوان متغیرهای مستقل با سلامت سازمانی که متغیر وابسته بوده است، از طریق آزمون آماری همبستگی پیرسون مورد تحلیل قرار گرفته است و نتایج در جدول شماره ۱ ارایه شده است. بر اساس نتایج به دست آمده (جدول شماره ۱) در پاسخ به این سؤالات که آیا بین نمرات مؤلفه‌های چهارگانه مهارت‌های ارتباطی شامل: کلامی، شنیداری، نوشتاری، اطلاع‌رسانی و نیز نمره مهارت‌های ارتباطی کلی مدیران با سلامت سازمان در جامعه مدیران مرکز بهداشت استان رابطه وجود دارد؟ می‌توان گفت به استناد نتایج ضرایب همبستگی، رابطه مستقیم و معنادار ($P<0.001$) بین مهارت کلامی با سلامت سازمان ($r=0.506$)، بین

در پژوهش حاضر زمینه تحقیق، وجود ارتباط معنادار بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و سلامت سازمانی مراکز بهداشت را نشان داد. نتایج برخی تحقیقات موازی با این پژوهش که پشتیبان نتیجه به دست آمده هستند، بدین قرار است:

- ۱- بین ارتباطات و مهارت‌های ارتباطی مدیران با تعهد سازمانی کارکنان رابطه معنادار وجود دارد (۱۱-۱۳).
 - ۲- بین رضایت ارتباطی با رضایت شغلی، جو ارتباطی یا نگرش و عملکرد کارکنان و همچنین بین رضایت شغلی با میزان تعهد سازمانی رابطه وجود (۱۴ و ۱۵).
 - ۳- بین ارتباطات اثربخش با جو سازمانی، جو سازمانی باز با میزان تعارض کمتر کارکنان، جو سازمانی باز با ارتباط قوی مدیر با کارکنان، جو سازمانی و عملکرد کارکنان رابطه معنادار وجود دارد (۸-۱۶، ۱۷ و ۱۸).
 - ۴- بین فرهنگ سازمانی با اثربخشی مدیران و فرهنگ سازمانی با تعهد سازمانی کارکنان رابطه مثبت و معنادار وجود دارد (۲).
 - ۵- بین مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری (تصمیم‌گیری مشارکتی) با سلامت سازمانی رابطه معنادار وجود دارد (۱۸).
- به این ترتیب می‌توان دریافت که ارتباطات و مهارت‌های ارتباطی مدیر با بسیاری از متغیرهای سازمانی مانند رضایت شغلی، نگرش و عملکرد کارکنان، تعهد سازمانی و جو سازمانی همبستگی و همخوانی دارد. از سوی دیگر و در برداشتی کلی تر جو و فرهنگ سازمانی با تعهد سازمانی، اثربخشی و در نهایت با سلامت سازمانی رابطه معنادار دارد. با توجه به این که درجه شمول مفهوم سلامت سازمانی بیشتر از جو، فرهنگ، اثربخشی، تعهد سازمانی، نگرش و عملکرد کارکنان است و همچنین از آنجا که درجه کیفیت و سودمندی این متغیرها به نحوی با مدیریت سازمان و نحوه رفتار با کارکنان در ارتباط است، می‌توان این تقریب ذهنی و شناختی را پذیرفت که مهارت ارتباطی مدیر با سلامت سازمانی رابطه معنادار دارد و این نتیجه، حمایت‌کننده تحقیقات مشابه است.

سلامت سازمان در جامعه مورد مطالعه رابطه وجود داشت. در مطالعه مشابهی که توسط آهنچیان و منیدری (۱۳۸۳) در یک سازمان آموزشی انجام گرفته است، ثابت شد که بین مهارت‌های ارتباطی با سلامت سازمان در مدیران دانشکده‌های دانشگاه فردوسی مشهد رابطه وجود دارد (۱۰). این یافته با نتایج مطالعه حاضر سازگاری دارد. از جمله مطالعه‌های انجام شده توسط سایرین که یکی از این دو متغیر را با متغیرهای مربوط به سازمان و مدیریت بررسی کرده‌اند و نتایجی هم‌راستای با یافته‌های مطالعه حاضر به دست آورده‌اند، چنین اشاره می‌شود:

نتایج مطالعه اوگیمی (۲۰۰۶) نشان داد که مهارت‌های ارتباطی مناسب سبب افزایش ارتباط بین مدیر و کارکنان می‌شود (۱۱). یافته دیگر این مطالعه حاکی از آن بود که به کارگیری مهارت ارتباطی مناسب منجر به افزایش مشارکت و همکاری در بین کارکنان می‌شود. این یافته هم‌سو با مطالعات کولینک (۲۰۰۰) است (۱۲). پتر (۲۰۰۲) و بکر (۲۰۰۶، ۲۰۰۵) در مطالعات خود نشان دادند که مهارت‌های ارتباطی و توانایی برقراری ارتباط با دیگران موجب افزایش رفتارهای سازگارانه، آسایش روان و بروز خلاقیت‌های فکری در فرد می‌شود (۱۳-۱۵).

طی مطالعه‌ای هوی و ولفوریک (۱۹۹۳) دریافتند که دو عامل یگانگی نهادی و روحیه معلمان که از ابعاد سلامت سازمانی هستند در ارتباط با اثربخشی تدریس گروهی معلمان می‌باشد و باعث بالا رفتن اثربخشی می‌گردد (۱۶).

همچنین نتایج مطالعات سویی و چنگ (۱۹۹۹)، سویی و همکاران (۱۹۹۴) با نتیجه مطالعه حاضر مطابقت دارد (۱۷ و ۱۸). روحی (۱۳۸۲) طی مطالعه‌ای دریافت که بین مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری (تصمیم‌گیری مشارکتی) با سلامت سازمانی رابطه معنادار وجود دارد (۱۹). طی مطالعات انجام شده از سوی ماتو و زاگاک (۱۹)، شاکلی (۱۳۸۰) و محمدی (۱۳۷۹) ثابت شده است که بین ارتباطات و مهارت‌های ارتباطی مدیران با تعهد سازمانی کارکنان رابطه معنادار وجود دارد (۲۰-۲۲).

نتیجه‌گیری

شناسایی شده و مورد بررسی قرار گیرند تا بتوان راه‌حل‌های مناسبی برای برخورداری از سازمانی سالم فراهم آورد.

قدردانی

از کلیه مدیران، معاونان و کارشناسان مسؤول مراکز بهداشت استان مازندران و شهرستان ساری که در انجام این مطالعه همکاری صمیمانه داشته‌اند، تشکر و قدردانی می‌شود.

با توجه به رابطه مستقیم مهارت‌های ارتباطی مدیران و سلامت سازمان به نظر می‌رسد که در صورت بهبود مهارت‌های ارتباطی مدیران، سلامت سازمان نیز بهبود یابد و بالعکس. به این ترتیب اتخاذ تصمیماتی که به هر یک از این دو متغیر تأثیر مثبت بگذارد، باعث بهبود مهارت‌های ارتباطی مدیران و سلامت سازمان و دستیابی به سازمانی سالم خواهد شد. لازم است تا با برنامه‌ریزی صحیح در این خصوص عوامل مؤثر بر این دو متغیر

منابع

- 1-Alaghaband A. [School organizational health]. J Manage Educ 2001;21:14. [In Persian]
- 2- Moshabaki A. Organizational behavior management and functional, valuable analysis from organizational behavior. Tehran: Terme; 2000. P. 210. [In Persian]
- 3-Morhed G. Organizational behavior. Trans by Alvani M, Memarzadeh GR. Tehran: Morvarid; 2003. [In Persian]
- 4-Hersy Paul, Blanchard . Organizational behavior, management of human resources. Trans by Kabiri G. Tehran: Jahad daneshgahi; 2001. [In Persian]
- 5-Alvani M. Tehran general management. Tehran: Ney; 2006. [In Persian]
- 6- Hydarzadegan A. Investigate the effects of school organizational climate on performance of male high school teachers in Zahedan [dissertation]. Shiraz: Univ. Shiraz ; 2001. [In Persian]
- 7-Hoy Wk, Miskel CG. Educational administration , theory, research and practice. Trans Mirmohamad SA. Urmia: Anzali; 2005. [In Persian]
- 8- Lynde JA, Klingle W. Supervising organizational health. Supervision J 2000;27:3-5.
- 9-Davis K, Newstrom JW. Human behaviour at work: organizational behavior. 7th ed. New York: McGraw-Hill; 1985.
- 10-Ahanchian MR, Maneidary RA. Relationship between communicational skills of managers and organization health. B Soc Human Sci 2004;12(4): 41-50.
- 11- Ogbimi RI, Adebamowo CA. Questionnaire survey of working relationships between nurses and doctors in University Teaching Hospitals in Southern Nigeria. Nursing 2006;5(2):1-6.
- 12- Van Ess Coeling H, Cukr PL. Communication styles that promote perceptions of collaboration, quality, and nurse satisfaction. J Nurse Care Qual 2000;14(2):63-74.
- 13-Peener LA. Dispositional and organizational influences on sustained Volunteerism: an interactionist perspective. J Soc Issues 2002;58(3):447-68.
- 14- Bekkers R. Participation in Voluntary associations: relations with resources, personality, and political values. Polit Psychol 2004;26:439-54.
- 15- Bekkers R. Traditional and health- related philanthropy : the role of resources and personality. Soc Psychol Quart 2006;69(4):349-66.
- 16- Hoy Wk, Tarter J, Kottkamp R. Open schools /Healthy schools: Measuring organizational climate Sage publications, the international professional publisher as Newbury Park. London: New Delhi; 1993.
- 17- Tsui KT, Cheng YC. School organizational Health and teacher commitment: A contingency study with multi-level analyse. Educ Res Eval 1999;5(3): 249-68.
- 18-Tsui KT, Leung TW, Cheung YS, Mok HT, Ho WS. Relationship of teachers' organizational commitment to their perceived rganizational health and personal characteristics in primary schools. J primary Educ 1994;4:27-41.
- 19-Rohi AA. Relationship between decision making style of managers and organizational health in secondary schools in Isfahan [dissertation]. Isfahan: Univ. Isfahan; 2003. [In Persian]

- 20-Mathieu JE, Zagac DM. A review and meta – analysis of antecedents, corrdates and consequences of organizational commitment. Psychol Bull 1990;108(2):171-94.
- 21-Shaqly R. Participatory management and its relationship with organizational commitment of teachers in government girls' high school of districts 3 and 4, Mashhad.[dissertation]. Mashhad: Ferdowsi Univ. Mashhad; 2001. [In Persian]
- 22-Mohammadi M. Relationship between organizational values and feel remarkably school teachers in high school in Shiraz [dissertation]. Shiraz: Univ. Shiraz; 2000 . [In Persian]

Archive of SID

A Survey on the Relationship between Managers Communication Skills and Health of Organization in Ahvaz Jundishapour University of Medical Sciences: 2011

Leyla Riahi^{1*}, Seyyed Jamalodin Tabibi², Fatemeh Rasoolykalami³,
Hosseinali Rangkooy⁴

1- Assistant Professor of Health Services Management.

2- Professor of Health Services Management.

3-MA Student of Health Services Management.

4-Assistant Professor of Occupational Health Engineering.

1,2,3-Department of Health Services Management, School of Management and Economics, Science and Research branch, Islamic Azad University (IAU), Tehran, Iran.

4- Department of Occupational Health Engineering, School of Health, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran.

*Corresponding author:

Leyla Riahi; Department of Health Services Management, School of Management and Economics, Science and Research branch, Islamic Azad University (IAU), Tehran, Iran.

Tel: +98912113901

Email: l.riahi@srbiau.ac.ir

Abstract

Introduction: The existence of an organization depends on communications and this is an area that managers spend most of their time on. Therefore, recognition of communication skills accompanied with its implementation is among the essential parameters of successful management in any organization. In this study we decided to determine the relationship between managers' communication skills and health of organization in Mazandaran health center.

Methods and Materials: This was a cross-sectional study performed on 66 managers of Mazandaran province health center in 2011. In this study variables of communication skills, which included four components of verbal, aural, written and informative skills, were the independent variables. Also health of organization was a dependent variable that was considered as the main concern of the research. Data were gathered by completing the Hoy's Health of organization questionnaire, standard communicational skills questionnaire, and the demographic characteristics questionnaire using Likert's scale for scoring the questions. Data was analyzed using Pearson's correlation coefficient.

Results: Findings showed that there were significant positive correlation ($P < 0.001$) between managers verbal skill and health of organization ($r=0.506$), managers aural skill and health of organization ($r=0.517$), managers written skill and health of organization ($r=0.571$), managers informative skill and health of organization ($r=0.657$) and between managers communication skills and health of organization ($r=0.631$).

Conclusion: According to the direct relationship between communication skills of managers and health of organization, it seems that improvement of communication skills of managers lead to improved health of organization. Thus, decisions that will positively affect each of these two variables lead to improved communication skills of managers and health of organization.

Keyword: Communication Skills, Health of Organization, Health Center.

Received: 16.5.2012

Revised: 16.10.2012

Accepted: 24.10.2012