

## Investigating the Relationship between Organizational Support, Co-Worker Support and Perceived Supervisory Support with New Graduated Nurses' Job Performance

Rezaee Moradali M<sup>1</sup>, Baljani E<sup>2\*</sup>, Ranjbar N<sup>3</sup>, Dabaghe Z<sup>4</sup>

- 1- PHD in Reproductive Health, Department of Midwifery, Islamic Azad University, Urmia Branch, Urmia Iran.  
2- PhD, Assistant Professor of nursing, Department of Nursing, Islamic Azad University, Urmia Branch, Urmia, Iran.  
3- MSc in Nursing, Department of Nursing, Islamic Azad University, Urmia Branch, Urmia, Iran.  
4- MSc in Nursing, Department of Nursing, Islamic Azad University, Urmia Branch, Urmia, Iran.

**Corresponding Author:** Baljani E, PhD, Assistant Professor of nursing, Department of Nursing, Islamic Azad University, Urmia Branch, Urmia, Iran.

**Email:** baljanies@gmail.com

### Abstract

**Introduction:** New graduated Nurses may experience significant psychological stress due to the transition from the training phase to the clinical environment. New workplace conditions require project new graduated nurses to be supported by the organization, supervisors and co-workers. The aim of this study was to determine the relationship between organizational support, peer support and head nurse support in the job performance of novice nurses.

**Methods:** The current study was descriptive and correlational. The statistical population included all new nurses in hospitals affiliated to Tabriz University of Medical Sciences, of which 244 people were included in the study through purposive sampling. The data was collected through a 5-part questionnaire including demographic information, Eisenberger's Organizational Support Letter Questionnaire, Coworker Perceived Support Scale, Perceived Supervisor Support Standard Instrument and Patterson Job Performance Questionnaire. In order to analyze the data from descriptive statistics (frequency, percentage, mean and standard deviation) and inferential statistics, Pearson correlation was done with SPSS software version 21. A significance level of  $p < 0.05$  was considered.

**Results:** Pearson correlation test showed that there was no significant relationship between perceived organizational support and job performance ( $p < 0.05$ ,  $r = 0.05$ ). However, there is a significant positive relationship between perceived guardianship support and job performance ( $p < 0.01$ ,  $r = 0.26$ ). Also, there is no significant relationship between perceived peer support and job performance ( $p < 0.05$ ,  $r = 0.13$ ).

**Conclusions:** The results of this study showed that among the three variables of perceived organizational support, co-worker support and perceived supervisory support, only perceived supervisory support has a significant relationship with the performance of new graduated nurses. Based on the results of this study, head nurses as direct supervisors of new graduated nurses can improve the performance of nurses by introducing the supportive policies of the nurses and thereby help to improve patients' health and satisfaction.

**Keywords:** Organizational Support, Co-Worker Support, Job Performance, Perceived Supervision Support, Novice nurse.

## بررسی ارتباط حمایت سازمانی، حمایت همکار و حمایت سرپرستی درک شده با عملکرد شغلی پرستاران طرحی

منیره رضایی مراد اعلی<sup>۱</sup>، اسفندیار بالجانی<sup>۲\*</sup>، نگار رنجبر<sup>۳</sup>، زهره دباغی<sup>۴</sup>

۱- دانشجوی دکترای بهداشت باروری، گروه مامایی، واحد ارومیه، دانشگاه آزاد اسلامی، ارومیه، ایران.

۲- استادیار، گروه پرستاری، واحد ارومیه، دانشگاه آزاد اسلامی، ارومیه، ایران.

۳- کارشناسی ارشد، گروه پرستاری، واحد ارومیه، دانشگاه آزاد اسلامی، ارومیه، ایران.

۴- کارشناسی ارشد، گروه پرستاری، واحد ارومیه، دانشگاه آزاد اسلامی، ارومیه، ایران.

نویسنده مسئول: اسفندیار بالجانی، استادیار، گروه پرستاری، واحد ارومیه، دانشگاه آزاد اسلامی، ارومیه، ایران.  
ایمیل: baljanies@gmail.com

### چکیده

**مقدمه:** پرستاران تازه کار به خاطر گذار از مرحله آموزش به محیط بالین ممکن است تنیدگی های روانی قابل توجهی را تجربه کنند. شرایط جدید محیط کار، پرستاران تازه کار را نیازمند حمایت از سوی سازمان، سرپرستاران و همکاران می نماید. هدف این مطالعه تعیین ارتباط حمایت سازمانی، حمایت همکار و حمایت سرپرستار در عملکرد شغلی پرستاران تازه کار بود. **روش کار:** پژوهش حاضر از نوع توصیفی همبستگی بود. جامعه آماری شامل کلیه پرستاران تازه کار در بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تبریز بود که از بین آن ها ۲۴۴ نفر به روش نمونه گیری هدفمند وارد مطالعه شدند. داده ها به وسیله پرسشنامه ۵ قسمتی شامل اطلاعات جمعیت شناسی، پرسشنامه نامه حمایت سازمانی آیزنبرگر، مقیاس حمایت درک شده همکار، ابزار استاندارد حمایت سرپرستی درک شده و پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون جمع آوری شدند. به منظور تحلیل داده ها از آمار توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی، آزمون همبستگی پیرسون با نرم افزار spss نسخه ۲۱ صورت گرفت. سطح معنی داری  $p < 0/05$  در نظر گرفته شد.

**یافته ها:** آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین حمایت سازمانی درک شده و عملکرد شغلی ارتباط معنی داری وجود ندارد ( $r = 0/05$ ،  $p > 0/05$ ). در صورتیکه بین حمایت سرپرستی درک شده و عملکرد شغلی ارتباط مثبت معنی داری وجود دارد ( $r = 0/26$ ،  $p < 0/01$ ). همچنین بین حمایت همکار درک شده و عملکرد شغلی ارتباط معنی داری وجود ندارد ( $r = 0/13$ ،  $p < 0/05$ ). **نتیجه گیری:** نتایج این مطالعه نشان داد که از بین سه متغیر حمایت سازمانی درک شده، حمایت همکار و حمایت سرپرستی درک شده، تنها حمایت سرپرستی درک شده با عملکرد کاری پرستاران تازه کار ارتباط معنی داری دارد. بر اساس نتایج این مطالعه سرپرستاران به عنوان سرپرست مستقیم پرستاران تازه کار می توانند با معرفی خط مشی های حمایتی سازمان عملکرد کاری پرستاران را بهبود بخشیده و از این طریق به ارتقای سلامت بیماران و رضایتمندی آنها کمک کنند. **کلیدواژه ها:** حمایت سازمانی، حمایت همکار، عملکرد شغلی، حمایت سرپرستی درک شده، پرستار تازه کار.

## مقدمه

دانش‌آموختگان جدید پرستاری منبع با ارزشی برای سیستم مراقبتی هستند. آن‌ها وارثین ارزش‌ها و ارتقا حرفه‌ای نسل آینده پرستاری هستند [۱]. پرستاری، حرفه‌ای است که همیشه با چالش همراه بوده و ورود به آن بیش از همه تازه‌کاران را در معرض مشکلات متعددی در شروع خدمت قرار می‌دهد [۲]. در پرستاری، سال‌های اولیه استخدام یک دوره بحرانی است که در آن پرستاران تازه‌فارغ‌التحصیل شده به عنوان پرستاران جدید وارد حرفه پرستاری می‌شوند و برای تبدیل شدن به یک پرستار حرفه‌ای، آموزش، تجربه و حمایت دریافت می‌کنند [۳].

مطالعات متعدد نشان داده است که شش ماه اول کار در شغل جدید، خصوصاً برای کادر پرستاری جدید، پرسترس می‌باشد. مواجهه با برنامه‌ها، قوانین سازمانی و مسئولیت‌های شغلی در چند ماه اول کار، تنش و اضطراب قابل ملاحظه‌ای را در آنان ایجاد می‌کند. پرستار تازه‌کار نگران است که چگونه همه اطلاعات جدید را به خاطر سپرده و آنها را اجرا نماید. او نیاز به کسب مهارت‌های جدیدی دارد و در مقابل پرستاران باتجربه احساس ضعف می‌کند. پرستار تازه‌کار با سیستمی از ارزش‌ها در محیط کار روبرو می‌شود که با نقش‌ها و ارزش‌های آموخته شده در طول دوره تحصیل، هم‌خوانی ندارد و به زودی درمی‌یابد که بسیاری از ارزش‌ها و ایده‌آل‌های حرفه‌ای قابل اجرا نبوده و در محیط کار چندان توجهی به آن‌ها نمی‌شود [۴]. نتایج پژوهش‌ها بیانگر این است که آن‌ها هنگام بحران‌های کاری، دچار استرس زیادی می‌شوند [۵]. این استرس‌ها شامل نگرانی، سردرگمی، احساس نبود امنیت شغلی، نداشتن شایستگی شغلی، آشفتگی و بی‌پناهی می‌باشند [۶]. پرستاران تازه‌کار، در نتیجه تعارضات موجود بین انتظارات و واقعیت‌های محیط کار، نمی‌توانند به شکل مناسبی خود را با شرایط موجود سازگار نمایند. در نتیجه واکنش‌های نامطلوب جسمی و روانی از خود نشان می‌دهند و ممکن است دچار عوارضی مثل تنش، خستگی، اضطراب، فقدان انگیزه و ناراضی‌های شغلی شوند که می‌تواند در نهایت به ترک حرفه بینجامد [۵]. در این زمینه، مدیران پرستاری در حفظ و ابقای پرستار تازه‌کار در محیط پرتنش بالینی نقشی اساسی دارند، آنان می‌توانند به تسهیل فرایند گذار تازه‌کارها به ایفای نقش بالینی اثر بخش کمک نمایند.

رفیعی و همکاران (۱۳۹۴) بعد از انجام مطالعه کیفی با عنوان «استراتژی‌های مدیران پرستاری در تسهیل فرایند گذار پرستاران تازه‌کار به پرستار بالینی» به این نتیجه رسیدند که استراتژی‌های آماده‌سازی، غوطه‌ورسازی و توانمندسازی می‌تواند به عنوان راهنمایی برای مدیران پرستاری در جهت تسهیل فرایند گذار بکار رود و منجر به حمایت و حفاظت از نسل آینده پرستاری گردد [۷]. نتایج مطالعه (Garside) و همکاران (۲۰۱۳) نشان داد که حمایت همکاران، آموزش پرستاران تازه‌فارغ‌التحصیل، آماده‌سازی آنها قبل از شروع کار اهمیت بسیاری در بالین و آموزش پرستاری دارد [۸].

حمایت برای پرستاران تازه‌فارغ‌التحصیل عنصری حیاتی است، زیرا باعث کاهش استرس شغلی، افزایش رضایت کاری و تعهد آنها می‌شود. همه این پیامدها به استخدام کارکنان جدید پرستاری، ابقای آنان در محیط کار، افزایش ایمنی بیمار و ارتقای کیفیت مراقبت کمک می‌کند [۹]. حمایت سرپرستی شامل حمایت تکنیکی و ابزاری، مواد و تجهیزات، حمایت پذیرندگی (receptivity) مثل توجه به کارمند و گوش دادن به درخواست‌های آنها، حمایت نوآورانه نظیر درجه‌ای از استقلال که به کارمند داده می‌شود و حمایت مسئولانه مانند احترام به خاطر قوانین است [۱۰] و حمایت سازمانی درک شده به این معنی است که پرستاران بتوانند منابع بسیار بالارزشی را از سازمان خود دریافت کنند و حمایت سازمانی در موفقیت شغلی پرستاران تاثیر دارد [۱۷]. حمایت از پرستاران تازه‌کار باعث می‌شوند سریع‌تر با مسئولیت‌های جدید منطبق شده و در کارشان ماهر شوند. پرستاران جدیدی که حمایت نشوند، احتمال دارد با تضعیف روحیه، کمبود اعتماد به نفس، ناراضی‌های شغلی، کشمکش‌های درونی، بی‌انگیزگی و بهره‌وری، کم‌دقتی، غیبت، افزایش اشتباهات، کاهش سطح کمی و کیفی مراقبتی بیماران و در نهایت اقدام به ترک حرفه شود [۱۱].

مرور گسترده متون توسط محققین بیانگر این است که در ایران ارتباط بین حمایت اجتماعی سازمانی درک شده با پیامدهای سلامت کارکنان شرکت ذوب آهن [۱۲]، ارتباط بین حمایت سرپرست با نگرش‌های شغلی و رفتارهای مدنی - سازمانی کارکنان ستاد سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای [۱۳]، تاثیر حمایت سازمانی درک شده و حمایت سرپرست درک شده بر تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان شرکت ایتراک [۱۴]، مورد بررسی قرار گرفته است، اما

امتیازات پرسشنامه از ۱۰ تا ۵۰ متغیر است و امتیازات بالاتر بیانگر حمایت همکار درک شده بیشتر است [۲۱]. پایایی پرسشنامه در مطالعه کوپ و همکاران (۲۰۱۳) با آلفای کراباخ ۰/۸۵ مورد تایید قرار گرفته است [۱۸]. در این مطالعه پایایی درونی پرسشنامه با آلفای کراباخ ۰/۸۲ محاسبه گردید. قسمت چهارم شامل ابزار استاندارد حمایت سرپرستی درک شده است که شامل ۱۴ آیتم است. این پرسشنامه بر مبنای درجه بندی لیکرت از ۱ تا ۵ درجه بندی شده است و امتیازات بالاتر بیانگر حمایت سرپرستی بیشتر است. حوزه های این پرسشنامه شامل حمایت عاطفی، حمایت ابزاری و الگوی نقش می باشد [۱۹]. امتیازات آن بین ۱۴ تا ۷۰ متغیر است. پایایی این پرسشنامه در مطالعه وطن خواه و همکاران (۲۰۲۰) مورد تایید قرار گرفته است [۲۰]. در این مطالعه پایایی پرسشنامه از طریق آلفای کراباخ ۰/۸۷ درصد محاسبه گردید.

قسمت پنجم شامل پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون است. این پرسشنامه شامل ۱۵ گویه می باشد که بر مبنای درجه بندی لیکرت از صفر تا ۳ امتیازدهی شده است. گزینه بندرت، امتیاز صفر و گزینه همیشه امتیاز ۳ تعلق می گیرد. دامنه نمرات و امتیازات هر آزمودنی بین ۰ تا ۴۵ متغیر می باشد. امتیاز بالاتر بیانگر عملکرد شغلی بهتر است [۲۱]. پایایی این پرسشنامه در مطالعه قادری و همکاران با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۶ محاسبه گردیده است [۲۲]. جهت سنجش اعتبار علمی پرسشنامه ها از روش اعتبار محتوی استفاده شد. بدین ترتیب که با مطالعه کتب و مقالات علمی این فرم تنظیم شد، و برای تعیین اینکه آیا فرم معتبر، مناسب و مبتنی بر هدف می باشد؛ در اختیار ده تن از اعضای هیأت علمی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارومیه قرار داده شد و پس از انجام اصلاحات مورد استفاده قرار گرفت.

تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار spss نسخه ۲۱ صورت گرفت. در این راستا از آمار توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی، آزمون همبستگی پیرسون استفاده گردید. سطح معنی داری  $p < 0/05$  در نظر گرفته شد. ملاحظات اخلاقی از طریق اخذ معرفی نامه از معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارومیه و معرفی خود به ریاست و مدیریت خدمات پرستاری بیمارستان های محل انجام پژوهش، کسب مجوز کمیته اخلاقی دانشکده علوم پزشکی واحد ارومیه (IR.IAU.TABRIZ.REC.1398.085)،

هیچ مطالعه ای ارتباط بین حمایت سازمانی درک شده، حمایت سرپرست درک شده و حمایت همکاران را در جامعه پرستاران تازه استخدام مورد بررسی قرار نداده است. هدف این مطالعه تعیین ارتباط بین حمایت سازمانی درک شده، حمایت سوپروایزری و حمایت همکار در عملکرد شغلی پرستاران تازه کار بود.

## روش کار

این مطالعه از نوع توصیفی-همبستگی بوده که از خرداد ماه ۱۳۹۸ تا اسفند ماه ۱۳۹۸ در بیمارستانهای آموزشی تبریز انجام شد. جامعه آماری شامل کلیه پرستاران شاغل در بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تبریز بود. تعداد ۲۴۴ نفر از پرستاران دارای معیارهای ورود به مطالعه به روش نمونه گیری هدفمند انتخاب شدند. محقق بعد از اخذ مجوزهای لازم برای نمونه گیری، پرسشنامه در اختیار پرستاران در شیفت ها و روزهای مختلف کاری قرار داده و در همان شیفت یا شیفت بعدی پرسشنامه ها جمع آوری گردید.

معیارهای ورود به مطالعه شامل دارا بودن مدرک کارشناسی و بالاتر، داشتن رضایت آگاهانه جهت شرکت در پژوهش و شاغل بودن در بیمارستان به عنوان پرستار و داشتن حداقل ۲ ماه سابقه کار بودند. معیار خروج شامل عدم تکمیل پرسشنامه بود.

ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه ۵ قسمتی بوده که در قسمت اول اطلاعات جمعیت شناسی مربوط به سن، جنس، وضعیت تاهل، سطح تحصیلات، تعداد فرزندان، سابقه شغلی مورد ارزیابی قرار گرفت.

در قسمت دوم، پرسشنامه حمایت سازمانی آیزنبرگر بود. این پرسشنامه شامل ۸ گویه می باشد که بر مبنای درجه بندی لیکرت نمره گذاری می شوند. گزینه کاملاً مخالفم، امتیاز ۱ و گزینه کاملاً موافقم، امتیاز ۷ در نظر گرفته شده است. سوالات ۲-۳-۵-۷ به صورت معکوس نمره گذاری می شوند [۱۵]. پایایی این پرسشنامه در مطالعه هاشمی و همکاران (۱۳۹۴) با آلفای کراباخ ۰/۷۶ درصد مورد تایید قرار گرفته است [۱۶].

قسمت سوم مقیاس حمایت درک شده همکار بود. این پرسشنامه ۱۰ گویه دارد که بر مبنای درجه بندی لیکرت امتیازدهی شده است. گزینه شدیداً مخالفم، امتیاز ۱ و گزینه شدیداً موافقم امتیاز ۵ در نظر گرفته شده است. مجموع

بیمارستانهای آموزشی تبریز  $7/23 \pm 36/66$  بودند. همچنین میانگین و انحراف معیار مجموع امتیازات حمایت سازمانی درک شده پرستاران تازه کار شاغل در بیمارستانهای آموزشی تبریز  $10/12 \pm 27/48$  بودند. نتایج این مطالعه نشان داد که میانگین و انحراف معیار امتیازات کلی حمایت سرپرستی درک شده پرستاران طرحی شاغل در بیمارستانهای آموزشی تبریز  $14/67 \pm 45/53$  بودند. آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین حمایت سازمانی درک شده و عملکرد شغلی ارتباط معنی داری وجود ندارد ( $r=0/05$ )، در صورتیکه بین حمایت سرپرستی درک شده و عملکرد شغلی ارتباط مثبت معنی داری وجود دارد ( $r=0/36$ ). همچنین بین حمایت همکار درک شده و عملکرد شغلی ارتباط معنی داری وجود نداشت ( $r=0/28$ ). (جدول ۲).

اخذ رضایت نامه آگاهانه و کتبی از مشارکت کنندگان مینی بر اجازه شرکت در مطالعه رعایت گردید.

### یافته ها

مشخصات جمعیت شناسی پرستاران تازه کار شرکت کنند در جدول ۱ آورده شده است. بیشتر پرستاران شرکت کننده در این مطالعه زن و اکثریت مشارکت کنندگان ( $52/9$ ) مجرد بودند. در این مطالعه  $91/2$  درصد پرستاران لیسانس بودند. همانطوریکه جدول ۱ نشان می دهد آزمون تی گروه های مستقل اختلاف معنی داری از نظر عملکرد شغلی بین جنسیت، وضعیت تاهل، مشکلات خانوادگی و سطح تحصیلات نشان نداد ( $p>0/05$ ). نتایج مطالعه نشان داد که میانگین و انحراف معیار امتیازات کلی حمایت همکار درک شده پرستاران طرحی شاغل در

جدول ۱: عملکرد شغلی پرستاران طرحی بیمارستانهای آموزشی تبریز بر حسب مشخصات جمعیت شناسی

متغیر	اجزای متغیر	تعداد (درصد)	(انحراف معیار) میانگین	شاخص های آماری
جنسیت	مرد	(28/7)70	$35/53 \pm (6/91)$	$t = -0/611$
	زن	(71/3)174	$36/05 \pm (5/87)$	$p = 0/610$
وضعیت تاهل	مجرد	(52/9)129	$35/63 \pm (6/42)$	$t = -0/327$
	متاهل	(47/1)115	$35/96 \pm (6/09)$	$p = 0/744$
سن	-	-	$(3/15)26/62$	$r = -0/005$ $p = 0/712$
مشکلات خانوادگی	دارد	(21/7)53	$34/37 (7/41)$	$p = 0/085$
	ندارد	(77/2)191	$36/27 (5/82)$	$t = -1/733$
سطح تحصیلات	لیسانس	(91/2) 225	$35/50 \pm (6/55)$	$t = 0/432$
	فوق لیسانس	(7/8)19	$34/21 \pm (7/21)$	$p = 0/666$

جدول ۲: ارتباط حمایت سازمانی، حمایت همکار و حمایت سوپروایزری با عملکرد شغلی پرستاران طرحی شاغل در بیمارستانهای آموزشی تبریز

متغیر	تعداد نمونه	M±SD	r
حمایت سازمانی درک شده با عملکرد شغلی	244	$27,48 \pm 10,12$	$r=0,05$ $p>0,05$
حمایت سرپرستی درک شده با عملکرد شغلی	244	$45,53 \pm 14,67$	$r=0,26$ $P<0,01$
حمایت همکار درک شده با عملکرد شغلی	244	$36,66 \pm 7,28$	$r=0,13$ $P<0,05$

نشان دهنده ارتباط معنی دار با آزمون همبستگی پیرسون  $p<0,05$ , M=mean, SD= standard deviation

## بحث

مطالعه حاضر با هدف بررسی ارتباط حمایت سازمانی، حمایت همکار و حمایت سرپرستی درک شده با عملکرد شغلی پرستاران تازه کار انجام شد.

در این پژوهش بین مولفه حمایت سازمانی درک شده و عملکرد شغلی پرستاران طرحی ارتباط معنی داری مشاهده نشد. نتایج این تحقیق با نتایج مطالعه افجه و همکاران (۱۳۹۴) همسویی دارد. مطالعه افجه و همکاران (۱۳۹۴) نشان داد که بین حمایت سازمانی درک شده و رفتار شهروند سازمانی رابطه معنی داری وجود ندارد، در حالی که، حمایت سازمانی درک شده بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیر مثبت داشت. محققین در مطالعه مذکور بیان کرده اند که حمایت سازمانی درک شده متاثر از فرهنگ سازمانی است [۲۳]. برنز و همکاران (۲۰۱۶) در مورد حمایت سازمانی درک شده توسط کارکنان بیان کرده که مدیران باید همواره در پیاده سازی برنامه های بهبود حمایت سازمانی درک شده، توجه ویژه ای به بستر خاص هر سازمان داشته باشند و خاطر نشان کرده است که اختصاص بسته های مشوق سازمانی، امکانات رفاهی و هر نوع دیگری از حمایت های مادی و معنوی زمانی می تواند پیامدهای مثبت سازمانی را در پی داشته باشد که نحوه ادراک کارکنان مورد توجه قرار گرفته باشد [۲۴].

همچنین نتایج پژوهش های چن و آیزنبرگ (۲۰۰۹) نشان داد که حمایت سازمانی درک شده تاثیر معنی داری بر عملکرد شغلی و رفتار شهروند سازمانی دارد که از این نظر با نتایج مطالعه حاضر همسویی ندارد [۲۵]. از طرف دیگر نتایج مطالعه گادت و همکاران (۲۰۱۷) نشان داد که حمایت سازمانی درک شده و تعهد عاطفی سازمانی نقش تعدیل کننده در عملکرد شغلی (رفتار شهروند سازمانی خارج از نقش) کارکنان شرکت تجاری خرده فروشی دارد. نظر محققین در تبیین نتیجه مطالعه حاضر این است، زمانی که سازمان از کارکنان خود حمایت نماید و شرایط لازم را برای رشد و توسعه آنها فراهم نماید ولی این احساس را در میان کارکنان رشد ندهد و اقدامی در شکل گیری حمایت سازمان به عمل نیآورد در واقع این حمایت درک نخواهد شد. به عبارتی کارکنان ارزش قائل شده از طرف سازمان را درک نخواهند کرد. چنین شرایطی باعث می شود تا کارکنان نسبت به سازمان احساس تعهد نداشته و تمام تلاش خود را برای موفقیت سازمان و رسیدن به هدفهای سازمان

نداشته باشند. پرستاران طرحی به خاطر اینکه مرحله گذار از دوره دانشگاه به محیط بیمارستان را تجربه کرده اند و با فرهنگ سازمانی آشنایی زیادی ندارند و از سوی دیگر با عوامل تنش زای متعددی روبرو هستند لذا می توان گفت که هنوز حمایت سازمانی را درک نمی کنند. باید خاطر نشان کرد که در صورتی که در محیط بیمارستان حمایت سازمانی وجود داشته باشد و پرستاران احساس کنند که سازمان به باورها و احساسات آنان ارزش قائل است، در این صورت پرستاران احساس خشنودی و رضایت خواهند نمود و این امر موجب افزایش کارایی و بهره وری پرستاران و همچنین افزایش اعتماد سازمانی در میان آنها می شود. سازمان برای نشان دادن حمایت خود به کارکنان می تواند شرایط شغلی مناسبی برای آنها فراهم کند و با آنها عادلانه رفتار نماید، پاداشهای سازمانی را عادلانه توزیع کند، فرصت پیشرفت شغلی و ارتقا را برای کارکنان فراهم کند، به آنها اختیار کاری لازم را واگذار کند و امنیت شغلی آنان را تضمین کند.

همچنین نتایج مطالعه صفری و همکاران (۲۰۱۸)، با نتایج مطالعه حاضر همخوانی ندارد. بدین شکل که در مطالعه ایشان بین حمایت سازمانی و تعهد سازمانی در پرستاران رابطه مثبت و معناداری وجود داشت. هر چند ایشان به طور مستقیم به بررسی ارتباط بین حمایت سازمانی درک شده و عملکرد شغلی نپرداخته است، ولی وجود حمایت سازمانی و ایجاد اعتماد در میان پرستاران زمینه ساز شکل گیری تعهد سازمانی در میان آنها خواهد بود که این امر باعث بهبود خدمات ارائه به بیماران و خانواده های آنها در بیمارستان می گردد. زیرا در شرایطی که پرستاران نسبت به شغل خود تعهد داشته باشند، وظایف سازمانی خود را با بهترین شکل ممکن انجام می دهند و از تمام توان خود برای انجام وظایف سازمانی استفاده نمود، بنابراین در چنین شرایطی خدمات مناسبی به بیماران ارائه خواهد شد که این امر رضایت بیماران و همراهان آنها را به دنبال خواهد داشت.

همچنین در این پژوهش بین مولفه حمایت همکار درک شده و عملکرد شغلی ارتباط معنی داری مشاهده نشد. این نتیجه با نتایج مطالعه (Amarneh) و همکاران (۲۰۱۰) همسویی ندارد. در مطالعه (Amarneh) و همکاران (۲۰۱۰)، نتایج بیان گر این است که حمایت اجتماعی ادراک شده از سوی همکاران باعث افزایش سطح عملکرد شغلی

مطالعه (sloan) و همکاران [۲۴] همسویی دارد. در آن مطالعه، حمایت سرپرست ادراک شده برای کارکنان تاثیر مثبتی بر عملکرد وظیفه ای و زمینه‌ای کارکنان داشت و حمایت سرپرستی درک شده رابطه مثبت معنی‌داری با تعهد عاطفی کارکنان داشت [۲۸]. همچنین نتایج به دست آمده از مطالعه حاضر با یافته‌های (burns) و همکاران (۲۰۱۶)، قابل مقایسه است. که نشان دادند حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد عاطفی و هنجاری رابطه معنادار و مثبتی دارد، اما با تعهد مستمر رابطه معناداری برقرار نمی‌کند [۲۴]. محققین بر این باورند که عملکرد زمینه ای متمرکز به نوع رابطه سازمان با کارکنان یا سرپرستان با کارکنان مربوط می‌شود؛ زیرا عملکرد زمینه ای مختص به عملکرد های فرآیندی است و زمانی سرپرستان شاهد کارکنانی با عملکرد زمینه ای بالا خواهند بود که بتوانند با حمایت های خود آنها را تحت تاثیر قرار دهند. عملکرد وظیفه ای از نظر روانی کمتر از عملکرد زمینه ای تحت تاثیر قرار می‌گیرد؛ زیرا مجموعه ای از مهارت‌هایی است که برای انجام شغل به کار برده می‌شود [۳۰]. با توجه به اینکه نتایج به دست آمده در این مطالعه نشان می‌دهد تاثیر حمایت های سرپرستی ادراک شده بر عملکرد پرستاران طرحی از تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده و حمایت همکار بیشتر است؛ در تبیین این نتیجه باید به رابطه مستقیم سرپرست با کارکنان اشاره کرد؛ زیرا هر ارزشی که در سازمان اجرا شود، ابتدا به سرپرستان برمی‌گردد و ارزش های سازمانی توسط کارکنان از طریق سرپرستان درک می‌شود. درک حمایت های سازمانی و سرپرست از جانب کارکنان می‌تواند آنان را نسبت به مسائل سازمان حساس کند و سازمان را در حل مشکلات پیش آمده یاری دهد. این موضوع بر اساس نظریه تبادل اجتماعی که بیان می‌کند، زمانی که سازمان روی کارمندان خود سرمایه‌گذاری می‌کند، کارمندان تمایل به عمل مقابل در جهت مثبت دارند. بنابراین رابطه بین حمایت سرپرست و عملکردهای شغلی با اصول مبادله اجتماعی همخوانی دارد. بر پایه اصول مطرح در عرصه تبادل اجتماعی، وقتی سازمان و سرپرستان آن زمینه توانمندی، رشد حرفه ای و حمایت را برای کارکنان خود فراهم می‌سازند، به طور کاملاً منطقی، باعث زمینه سازی تمایل کارکنان به مقابله به مثل می‌شوند. بر همین مبنا اغلب پس از افزایش رضایت و تعهد، کارکنان به رفتارهای مثبت نظیر رفتارهای مدنی سازمانی در قالب یاری‌رسانی، جوانمردی و فضایل شهروندی روی

می‌شود. همچنین نتایج آن مطالعه نشان داد که حمایت از همکاران ۲۰٪ از تغییرات عملکرد شغلی را تبیین می‌کند [۲۶]. از سوی دیگر نتایج مطالعه حاضر با نتایج مطالعه یانگ و همکاران (۲۰۱۹)، قابل مقایسه است. در مطالعه یانگ و همکاران (۲۰۱۹)، حمایت همکار و حمایت سرپرست در عملکرد کارکنان پرستاری تاثیر مثبت داشت که از این نظر با نتایج مطالعه ما همسویی ندارد. در آن مطالعه مشخص گردید در صورتیکه سرپرستان از طریق عدالت توزیعی از پرسنل پرستاری خود حمایت کنند در این صورت نقش حمایت همکار بهتر شده و به بهبود عملکرد کارکنان منجر خواهد شد [۲۷]. همچنین نتایج مطالعه حاضر با نتایج مطالعه کیانی و همکاران (۲۰۱۴) قابل مقایسه است. نتایج مطالعه کیانی و همکاران (۲۰۱۴)، بیانگر این است که حمایت سازمانی درک شده، حمایت سرپرستی درک شده و حمایت همکار درک شده در علایم بیماری جسمی و علایم روانشناختی و در نهایت بهبود عملکرد کارکنان تاثیر مثبت دارد. تحلیل دقیق تر در این مطالعه نشان داد که حمایت سرپرستی تاثیر بیشتری نسبت به حمایت سازمانی و حمایت همکار دارد [۲۸]، که از این نظر با نتایج مطالعه حاضر همسویی دارد. در مطالعه سلوان و همکاران (۲۰۱۰) نیز نتایج مطالعه بیانگر این است که حمایت همکار رفتارهای کناره‌گیری و فشار عصبی را در کارکنان کاهش می‌دهد. همچنین حمایت همکار با افزایش و رفاه کارکنان رابطه مثبت دارد [۲۸].

در مطالعه (zaitouni) و همکاران (۲۰۱۹)، نتایج تحقیق نشان داد که حمایت رهبری و حمایت همکار تأثیرات مثبتی بر خلاقیت کارکنان دارند، که توسط متغیرهای مشارکت و تصدی کارکنان تعدیل می‌شود. به طور خاص، مشارکت و تصدی کارکنان هر دو رابطه حمایتی رهبری با خلاقیت کارکنان را تقویت می‌کند. بعلاوه، خلاقیت فردی تأثیر مثبتی بر عملکرد شغلی دارد [۲۹].

نتایج این پژوهش نشان داد که بین حمایت سرپرستی درک شده و عملکرد شغلی پرستاران طرحی ارتباط مثبت معنی‌داری وجود دارد. نتایج مطالعه حاضر با نتایج مطالعه یانگ و همکاران (۲۰۱۹)، قابل مقایسه است. در آن مطالعه حمایت سرپرست با نگرش‌های شغلی (رضایت و تعهد) دارای رابطه مثبت و معناداری بود و حمایت سرپرست ۱۶ درصد از رفتار مدنی - سازمانی را در کارکنان ستاد سازمان پیش بینی می‌کرد [۲۷]. همچنین از این لحاظ نتایج مطالعه حاضر با نتایج

پرستاران طرحی تاثیر مثبتی دارند. سرپرستاران بخش های بالینی ارتباط نزدیک با پرستاران طرحی دارند و می توانند با معرفی خط مشی های حمایتی سازمان عملکرد کاری آنها را بهبود بخشیده و از این طریق به ارتقای سلامت بیماران و رضایتمندی آنها کمک کنند. یافته های این مطالعه می تواند در محتوای درس اصول مدیریت پرستاری و مامایی و عوامل موثر در هویت پرستاری و گذار از آموزش به بالینی پرستاران مورد استفاده قرار گیرد. همچنین یافته های این مطالعه می تواند در شیوه های رهبری و مدیریت نیروی انسانی و توجیه کارمندان جدید و طرحی در بیمارستان مورد استفاده قرار گیرد و مدیران مستقیم و سرپرستاران بخش های بالینی در حمایت از پرستاران طرحی مورد استفاده قرار گیرد. از محدودیت های این پژوهش می توان به مشغله کاری پرستاران و کمبود وقت جهت همکاری و پر کردن پرسشنامه اشاره کرد.

## References

1. Beiranvand, Z., et al., The Effect of Problem-Solving Skills Training on the Moral Distress of Novice Nurses. Journal of arak university of medical sciences, 2021. 25(1): p. 2-13.
2. Zamanzadeh V., et al., The Challenges of Newly Graduated Nurses for Gaining Competence in Clinical Judgment: A Qualitative Study. The Journal of Urmia Nursing and Midwifery Faculty, 2014. 12(2): p. 117-128
3. Aliyari N., et al., The Effectiveness of Cognitive Behavioral Group Intervention on the Stress Levels of New Graduate Nurses. Iran Journal of Nursing (IJN), 2015. 28(94): p. 11-21.
4. NemadiVosughi M, Tazakori Z., The Views of Newly Graduated Nurses toward Their Supporting StAutS during Transition Stage in Tabriz University of Medical Sciences. Iranian Journal of Medical Education, 2008. 7(2): p. 389-394.
5. Bratt, M.M., Retaining the next generation of nurses: The Wisconsin nurse residency program provides a continuum of support. The Journal of Continuing Education in Nursing, 2009. 40(9): p. 416-425.
6. Higgins, G., R.L. Spencer, and R. Kane, A systematic review of the experiences and perceptions of the newly qualified nurse in the United Kingdom. Nurse Education Today, 2010. 30(6): p. 499-508.

می آورند تا بدین وسیله دین خود را به سازمانی که از آنها حمایت کرده، توانمندشان ساخته و زمینه رشد حرفه ای آنها را فراهم ساخته ادا کنند. با توجه به نتایج ملاحظه می شود که کارکنان از لحاظ نگرشی از طریق رشد حرفه ای، حمایت سرپرست و توانمندسازی تقویت می شوند [۳۱].

## نتیجه گیری

نتایج این مطالعه نشان داد که بین حمایت سازمانی درک شده و عملکرد کاری پرستاران طرحی ارتباط وجود نداشت، همچنین بین حمایت همکار و عملکرد کاری پرستاران ارتباط معنی داری وجود نداشت در حالیکه بین حمایت سرپرستی درک شده با عملکرد کاری پرستاران طرحی ارتباط معنی داری داشت. با توجه به نتایج این مطالعه سرپرستان که در واقع سرپرستاران بخش های بالینی هستند، در عملکرد کاری

7. Rafii, F., et al., Nurse managers' strategies for facilitating transition process newly nurses to clinical nurses. Quarterly Journal of Nursing Management, 2015. 4(2): p. 0-0.
8. Garside, J.R. and J.Z. Nhemachena, A concept analysis of competence and its transition in nursing. Nurse education today, 2013. 33(5): p. 541-545.
9. Walker, A. and K. Campbell, Work readiness of graduate nurses and the impact on job satisfaction, work engagement and intention to remain. Nurse Education Today, 2013. 33(12): p. 1490-1495.
10. Galletta, M., et al., Turnover intention among Italian nurses: The moderating roles of supervisor support and organizational support. Nursing & health sciences, 2011. 13(2): p. 184-191.
11. Zamanzadeh, V., V.M. NAMADIE, and F.N. SEYED, THE NEW GRADUATE NURSES' STRESSFUL EXPERIENCESE DURING TRANSITION PERIOD IN TEACHING CENTERS AND AFFILIATED HOSPITALS OF TABRIZ MEDICAL SCIENCES UNIVERSITY, 2003. 2006.
12. Kiani, F., Perceived support from organization, supervisor and coworkers as the predictors of health outcomes in workers. Journal of School of Public Health and Institute of Public Health Research, 2014. 11(4): p. 95-112.
13. Salimi M, F.H., The Relationship between



- Professional Growth, Supervisor Support and Empowerment with Job Attitudes and Civic-Organizational Behaviors of the Staff of the Technical and Vocational Education Organization. *JOURNAL OF SKILL TRAINING*, 2015. 3(11): p. 7-18.
14. Shahosseini M, A.M., Kashfi M, Investigating the effect of perceived organizational support and perceived supervisor support on organizational commitment and individual performance of employees. *JOURNAL OF PUBLIC ADMINISTRATION (MANAGEMENT KNOWLEDGE)*, 2016. 8(2): p. 373-391.
  15. Eisenberger, R., et al., Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 1986. 71(3): p. 500.
  16. Hashemi, T. and M. Golparvar, The role of perceived organizational support on relationship between job stress and emotional exhaustion with turnover among nurses. *Journal of clinical nursing and midwifery*, 2016. 4.
  17. Jose, G. and S.R. Mampilly, Relationships among perceived supervisor support, psychological empowerment and employee engagement in Indian workplaces. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 2015. 30(3): p. 231-250.
  18. Kopp, L.R., The effects of perceived supervisor work-life support on employee work-life balance, job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior. 2013, Citeseer.
  19. Hammer, L.B., et al., Development and validation of a multidimensional measure of family supportive supervisor behaviors (FSSB). *Journal of management*, 2009. 35(4): p. 837-856.
  20. Vatankhah, I., M. Rezaei, and E. Baljani, The Correlation of Missed Nursing Care and Perceived Supervisory Support in Nurses. *Iran Journal of Nursing*, 2020. 33(126): p. 103-116.
  21. Hanif, R. and S. Pervez, DEVELOPMENT AND VALIDATION OF TEACHERS' JOB PERFORMANCE SCALE. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 2004: p. 89-104.
  22. Ghaderi, S., et al., Predict of job performance and resiliency based on personality characteristics. *Sci J Nurs Midwifery Paramed Fac*, 2016. 2(1): p. 48-58.
  23. Afjeh A.K, D.H., Mafakeri F, The effect of organizational support, empowerment and organizational citizenship behavior on job performance. *Journal of Human Resource Management Research*, 2015. 5(3): p. 23-47.
  24. Burns, K.L., Perceived organizational support and perceived supervisor support as antecedents of work engagement. 2016.
  25. Chen, Z., et al., Perceived organizational support and extra-role performance: which leads to which? *The Journal of social psychology*, 2009. 149(1): p. 119-124.
  26. Amarnah, B.H., R.F. Abu Al-Rub, and N.F. Abu Al-Rub, Co-workers' support and job performance among nurses in Jordanian hospitals. *Journal of research in nursing*, 2010. 15(5): p. 391-401.
  27. Yang, T., et al., Supervisor Support, Coworker Support and Presenteeism among Healthcare Workers in China: The Mediating Role of Distributive Justice. *International journal of environmental research and public health*, 2019. 16(5): p. 817.
  28. Sloan, M.M., Unfair treatment in the workplace and worker well-being: The role of coworker support in a service work environment. *Work and Occupations*, 2012. 39(1): p. 3-34.
  29. Zaitouni, M. and M.L. Ouakouak, The impacts of leadership support and coworker support on employee creative behavior. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 2018.
  30. Alkhateri, A.S., et al., The Impact of perceived supervisor support on employees turnover intention: The Mediating role of job satisfaction and affective organizational commitment. *International Business Management*, 2018. 12(7): p. 477-492.
  31. Chen, C.-H.V., et al., The effect of leader-member exchange, trust, supervisor support on organizational citizenship behavior in nurses. *Journal of Nursing Research*, 2008. 16(4): p. 321-328.