



## بررسی میزان حمایت اجتماعی ادراک شده در میان کارکنان بیمارستان و عوامل مرتبط با آن

مرجان مردانی حموله<sup>۱</sup>، دکتر پوران رئیسی<sup>۲</sup>، هایده حیدری<sup>۳</sup>، محمد محبوبی<sup>۴</sup>

تاریخ پذیرش: ۸۹/۰۸/۰۳

تاریخ ویرایش: ۸۹/۰۷/۲۷

تاریخ دریافت: ۸۹/۰۶/۱۴

### چکیده

**زمینه و هدف:** افزایش بهره‌وری در سازمان نیازمند تامین شرایط متعدد از جمله تامین بهداشت روانی نیروی کار از زوایای مختلف می‌باشد. امروزه حمایت اجتماعی ادراک شده توسط کارکنان یک سازمان به عنوان یکی از عوامل مهم روانشناختی اثر گذار بر بهره‌وری نیروی انسانی شناخته می‌شود. هدف پژوهش حاضر تبیین میزان حمایت اجتماعی ادراک شده توسط کارکنان یکی از بیمارستانهای منتخب شهر اصفهان بود.

**روش بررسی:** به منظور انجام این مطالعه ۱۲۰ نفر از کارکنان یک بیمارستان منتخب در شهر اصفهان توسط پرسشنامه مورد بررسی قرار گرفتند. این مطالعه از نوع زمینه‌یابی بود. نمونه‌ها با استفاده از روش نمونه‌گیری آسان (قابل دسترس) انتخاب گردیدند. میزان حمایت اجتماعی ادراک شده توسط پرسشنامه دارای اعتبار و اعتماد و پژوهشگر ساخته انجام پذیرفت. داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و آزمون تحلیلی مجذور کای مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

**یافته‌ها:** یافته‌های این مطالعه نشان داد میزان حمایت اجتماعی ادراک شده کارکنان مورد نظر از سوی همکاران با میانگین  $0/48 \pm 3/34$  از ۵ بیشتر از میزان حمایت اجتماعی درک شده از سوی مدیران بیمارستان با میانگین  $3/19 \pm 0/4$  می‌باشد. همچنین آزمون تحلیلی مجذور کای رابطه مستقیم و معنی‌داری را بین سن و حمایت اجتماعی ادراک شده کارکنان ( $\chi^2=14/17, df=2, p=0/01$ ) و سابقه کار با میزان حمایت اجتماعی ادراک شده توسط کارکنان ( $\chi^2=15/26, df=2, p=0/01$ ) نشان داد.

**نتیجه‌گیری:** حمایت اجتماعی ادراک شده کارکنان از طرف مدیران در وضعیت ایده‌آل خود نمی‌باشد و لازم است جهت افزایش بهره‌وری سازمانی در بیمارستان مورد مطالعه تدابیر لازم اندیشیده شود. در حال حاضر مدیران بیمارستان‌ها می‌توانند با تحکیم روابط خود با کارکنان احتمالاً می‌توانند در افزایش کارایی کارکنان نقش موثری بازی کنند.

**کلید واژه:** حمایت اجتماعی درک شده، کارکنان، مدیران، بیمارستان

### مقدمه

برخوردار می‌باشد [۱]. در حقیقت، حمایت اجتماعی عبارت است از محتوای کارکردی روابط که می‌توان آن را در چهار گروه از رفتارهای حمایتی قرار داد پشتیبانی عاطفی شامل احساس همدردی، دوست داشتن، اعتماد و توجه که رابطه‌ای قوی با سلامتی دارد، حمایت مادی شامل کمک مادی و خدماتی به شخص نیازمند، حمایت اطلاعاتی مشتمل بر توصیه‌ها، پیشنهادات و اطلاعاتی که شخص از آن در رویارویی با مشکلات استفاده می‌کند و حمایت ارزیابی که عبارت است از در دسترس

نیروهای انسانی نقش به‌سزایی در تحول و پیشرفت امور مراقبتی و درمانی دارد و یکی از ارکان مهم سازمان‌های خدماتی-بهداشتی به‌شمار می‌آید، از این رو همواره مورد توجه صاحب نظران علم مدیریت و منابع انسانی بوده است. در این راستا، کار در سازمان‌هایی که کارکنان آنها مجبور به انجام امور طاقت فرسا، پرمسئولیت و دریافت‌های اندک می‌باشند، نیازمند توجه به مقوله حمایت اجتماعی از اهمیت خاص

۱- دانشجوی دکتری پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

۲- (نویسنده مسئول)، دانشیار، عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی تهران، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، تهران، ایران، خیابان ولیعصر، بالاتر از ظفر، خیابان شهید بهرامی، پلاک ۱، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران. raeeissi2009@yahoo.com

۳- دانشجوی دکتری پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

۴- دانشجوی دکتری مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، کرمانشاه، ایران

بیمارستان بوده است.

### روش بررسی

پژوهش حاضر از نوع مطالعات زمینه یابی [۱] بود. جامعه مورد مطالعه را کلیه کارکنان یک بیمارستان منتخب در شهر اصفهان تشکیل می داد (اسم بیمارستان مورد مطالعه به خاطر محرمانگی از این پژوهش حذف گردید و دلیل انتخاب آن، در دسترس بودن نمونه ها بود). ۱۲۰ نفر از کارکنان این بیمارستان به روش نمونه گیری در دسترس برای این مطالعه انتخاب و در نیمه اول سال ۱۳۸۸ مورد مطالعه قرار گرفتند. با توجه به قانون راسکوچم نمونه بیشتر از ۳۰ و کمتر از ۵۰۰ برای هر پژوهشی مناسب می باشد. حجم نمونه در تحقیق حاضر با استفاده از فرمول ذیل محاسبه گردید.

$$n = \frac{z^2}{e^2} (pq) \longrightarrow [x | x \in z, 30 \leq x \leq 500]$$

معیارهای ورود به مطالعه عبارت بودند از اشتغال به کار تمام وقت، حداقل سابقه کار ۱ سال در بیمارستان مذکور و اشتغال در رده شغلی پیرا پزشکی، پرستاری، مامایی، مالی و اداری. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه بود. این پرسشنامه دارای دو بخش که بخش اول ویژگیهای دموگرافی پاسخگویان (شامل سن، جنس، وضعیت تاهل، مدرک تحصیلی، نوع استخدام، سابقه کار و گروه شغلی) و بخش دوم، میزان حمایت اجتماعی ادراک شده کارکنان از سوی مدیران را در بر می گرفت. در بخش حمایت اجتماعی ۹ عبارت، جهت سنجش رفتارهای حمایت کننده از سوی همکاران و ۹ عبارت جهت بررسی رفتارهای حمایت کننده از سوی مدیران در نظر گرفته شده بود. سئوالات این بخش توسط مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت اندازه گیری شد به طوری که خیلی کم = ۱ و خیلی زیاد = ۵ بود. جهت جمع‌آوری اطلاعات پژوهشگر با مراجعه به محل کارکنان، پرسشنامه ها را در اختیار پاسخگویان قرار داده و پس از تکمیل جمع‌آوری نمود. جهت کسب اعتبار پرسشنامه حمایت اجتماعی پرسشنامه مذکور به نظر خواهی افراد

گذاشتن اطلاعات سودمند برای خود ارزیابی [۲]. حمایت اجتماعی دارای قدرت مهارکنندگی استرس‌های شغلی است و در سازگاری با استرسها نقش تسهیل کننده دارد [۳]. مهرابی و همکاران در این رابطه بیان داشته‌اند که روابط بین همکاران و حمایت از جانب آنان در کاهش تنش شغلی نقش داشته است [۴]. دولان و همکاران در نتایج تحقیق خود خاطر نشان ساختند که کمبود عوامل حمایتی در محیط کار، باعث کاهش سطح سلامتی و کاهش کیفیت زندگی کاری کارکنان می شود. [۵] نتایج مطالعه دیگری نیز نشان داد، حمایت اجتماعی به عنوان یک عامل روانشناختی در محیط کار می تواند بهره‌وری کارکنان را افزایش دهد. [۶] به علاوه حمایت اجتماعی قوی از کارکنان در محیط کار، کارکنان راضی تر و با علاقمندی بیشتر پرورش می دهد که این امر آنها را نسبت به سازمان وفادارتر و متعهدتر می نماید [۷] به گونه‌ای که حتی در صورت نامطلوب بودن سایر شرایط، به کار خود ادامه خواهند داد. [۸] عدم برخورداری از حمایت اجتماعی در محیط کار، موجب جدایی و دوری‌گزینی کارکنان از یکدیگر می گردد و در نهایت به گسستن پیوند میان آنان می‌انجامد. در چنین شرایطی ناهماهنگی و از هم گسیختگی موجود، سبب می شود کارکنان تلاشهای خود را بی نتیجه دیده و به دلیل عدم دریافت بازخوردهای حمایتی در قبال تلاشهای حرفه‌ای، از شغل خود و روابط حاکم در محیط کار ناراضی شوند و به دنبال آن نوعی ناامیدی در کارکنان جریان می‌یابد که منجر به تهدید بقا و پایداری سازمان به طور کلی می‌گردد [۹]. بنابر این با توجه به مطالب ذکر شده و در نظر داشتن این مهم که در میان منابع متعدد تشکیل دهنده بیمارستان، نیروی انسانی هم از نظر کمی و هم از نظر کیفی مهم‌ترین عنصر به شمار می‌آید؛ علت اصلی انجام این پژوهش، اعتقاد به اهمیت عامل انسانی فراتر از سایر اجزای متشکل سازمان در پیشبرد اهداف بیمارستان که همانا بهبود وضعیت سلامتی بیماران و رضایت مراجعه کنندگان می‌باشد، بود و هدف تحقیق تعیین میزان حمایت اجتماعی درک شده در کارکنان

جدول ۱: مشخصات فردی واحدهای پژوهش

متغیر	فراوانی	درصد
سن به سال		
کمتر از ۳۰	۱۸	۱۵/۱
۳۰ تا ۴۰	۳۱	۲۵/۸
۴۰ تا ۵۰	۷۱	۵۹/۱
جنس		
زن	۷۶	۶۳/۳
مرد	۴۴	۳۶/۷
وضعیت تاهل		
مجرد	۲۷	۲۲/۵
متاهل	۹۳	۷۷/۵
مدرک تحصیلی		
کارشناسی	۸۲	۶۸/۲
کاردانی	۱۵	۱۲/۶
دیپلم	۲۳	۱۹/۲
نوع استخدام		
رسمی	۶۸	۵۶/۶
آزمایشی	۱۵	۱۲/۶
قراردادی	۳۷	۳۰/۸
سابقه کار به سال		
کمتر از ۵	۲۳	۱۹/۲
۵ تا ۱۰	۳۹	۳۲/۵
بیشتر از ۱۰	۵۸	۴۸/۳
گروه شغلی		
پیراپزشکی	۱۵	۱۲/۶
پرستاری	۵۸	۴۸/۳
مامایی	۱۲	۱۰
مالی	۱۳	۱۰/۸
اداری	۲۲	۱۸/۳
جمع	۱۲۰	۱۰۰

از ۵، از میزان حمایت درک شده از طرف مدیران با میانگین  $3/19 \pm 0/4$  بیشتر می باشد. به عبارت دیگر، کارکنان معتقدند بودند از سوی همکاران خود مورد حمایت بیشتری در مقایسه با مدیران قرار می گرفتند. این اعتقاد در کارکنان می تواند سبب ایجاد یک شبکه ارتباطی قوی بین کارکنان با همکاران خود ولی کم رنگ تر شدن ارتباطات آنها با مدیران گردد که موجب خلق سازمان غیر رسمی به عنوان سایه سازمان رسمی می گردد. در چنین شرایطی تلاشها در راستای به تحقق

خبره گذاشته شد و جهت اخذ تعیین اعتماد آن از روش آزمون - بازآزمون استفاده گردید، بدین معنی که پرسشنامه مذکور در دو نوبت و به فاصله ۱۰ روز در اختیار ۱۵ نفر از کارکنان واجد شرایط از واحدهای مورد پژوهش قرار گرفت و ضریب اعتماد محاسبه شده از طریق ضریب همبستگی پیرسون، معادل  $0/82$  به دست آمد. ارتباط ویژگیهای دموگرافی پاسخ گویان با میزان حمایت اجتماعی ادراک شده از طریق آزمون تحلیلی مجذور کای سنجیده شد. ملاحظات اخلاقی نیز در تمام طول تحقیق رعایت شد و نمونه ها با رضایت آگاهانه در این مطالعه شرکت نمودند.

### یافته ها

یافته های مطالعه حاضر نشان داد که اکثریت کارکنان در محدوده سنی ۴۰ تا ۵۰ سال ( $59/1\%$ ) قرار داشتند، اکثریت آنها زن ( $63/3\%$ )،  $77/5\%$  متاهل،  $68/2\%$  دارای مدرک تحصیلی لیسانس،  $56/6\%$  استخدام رسمی،  $48/3\%$  دارای سابقه کار بیشتر از ۱۰ سال و  $48/3\%$  کارکنان در گروه شغلی پرستاری بوده اند (جدول ۱).

در این مطالعه میانگین نمره رفتارهای حمایت کننده درک شده کارکنان از سوی همکاران  $3/34 \pm 0/48$  به دست آمد. همچنین میانگین نمره رفتارهای حمایت کننده درک شده کارکنان از سوی مدیران معادل  $3/19 \pm 0/40$  بود. وضعیت درک رفتارهای حمایتی کارکنان از سوی همکاران و مدیران به تفکیک در جداول ۲ و ۳ مشاهده می شود. یافته های این مطالعه نشان داد که بین سن و میزان حمایت اجتماعی ادراک شده کارکنان ( $\chi^2=14/17, df=2, p=0/01$ ) و سابقه کار با میزان حمایت اجتماعی ادراک شده توسط کارکنان ( $\chi^2=15/26, p=0/01, df=2$ ) رابطه معنی دار آماری وجود دارد.

### بحث

یافته های مطالعه حاضر نشان داد، حمایت درک شده کارکنان از طرف همکاران با میانگین نمره  $3/34 \pm 0/48$

جدول ۲: توزیع فراوانی رفتارهای حمایت کننده درک شده کارکنان از سوی همکاران

خیلی زیاد		زیاد		متوسط		کم		خیلی کم		میزان	وضعیت درک رفتار حمایتی
تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد		
۵/۸	۷	۲۲/۵	۲۷	۴۸/۳	۵۸	۱۵/۱	۱۸	۸/۳	۱۰	از کار کردن با همکاران در واحد خوشنودم	
۴/۲	۵	۲۵/۸	۳۱	۴۵	۵۴	۲۲/۵	۲۷	۲/۵	۳	برای همکارانم دوست خوبی هستم	
۸/۳	۱۰	۲۲/۵	۲۷	۴۶/۷	۵۶	۱۳/۳	۱۶	۹/۲	۱۱	با همکارانم راحتم و می‌توانم به آسانی دربارہ مسائل شخصی‌ام با آنها صحبت کنم	
۳/۳	۴	۲۳/۳	۲۸	۳۶/۷	۴۴	۲۴/۱	۲۹	۱۲/۶	۱۵	هنگام انجام مطلوب کار، مورد تشویق همکاران قرار می‌گیرم	
۲/۵	۳	۸/۳	۱۰	۱۶/۷	۲۰	۲۵/۸	۳۱	۴۶/۷	۵۶	من نتوانسته‌ام به گروه‌های دوستانه‌ای که همکاران در واحد تشکیل داده‌اند، بپیوندم	
۰/۸	۱	۰/۸	۱	۱۶/۷	۲۰	۳۶/۷	۴۴	۴۵	۵۴	حس می‌کنم مشترکات زیادی با همکاران واحد ندارم	
۱۲/۶	۱۵	۲۵/۸	۳۱	۴۸/۳	۵۸	۱۰	۱۲	۳/۳	۴	وقتی حجم کار زیاد است می‌توانم از همکاران کمک بگیرم	
۴/۲	۵	۳۶/۷	۴۴	۴۳/۳	۵۲	۵/۸	۷	۱۰	۱۲	مایلم روابط اجتماعی بیشتری با همکارانم داشته باشم	

نشان داد، چنانچه کارکنان از سوی مدیران به خوبی درک و حمایت شوند، خطاهای کاری آنها به طور واقعی گزارش خواهند شد [۱۵]. چانگ و وات (۲۰۰۷)، بر این باورند که درک کارکنان و حمایت از آنها در قالب قدردانی از کار، یک شاخص قوی در جهت افزایش خشنودی شغلی و کارایی موثر آنها می‌باشد و همچنین معتقدند بر طرف کردن نیاز منزلت کارکنان، به مدیریت در رسیدن به اهداف متعالی سازمان کمک می‌کند [۷]. به طور کلی ارتباط مناسب بین کارکنان و مدیران سبب افزایش دریافت حمایت برای کارکنان می‌شود و در کنار آن توانمندی کارکنان زمانی که با مداخلات حمایتی مدیران همراه باشد، دارای جلوه بیشتری خواهد بود. [۱۶] از سوی دیگر در این مطالعه کارکنان میزان حمایت دریافت شده از طرف همکاران را در سطح بالاتری گزارش داده‌اند. در حقیقت وقتی افراد به عنوان یک گروه با هم کار می‌کنند، حس همکاری گروهی برای آنها رضایت بخش خواهد بود [۱۱]. همچنین حمایت اجتماعی در حیطه روابط دوستانه منجر به انبساط خاطر کارکنان می‌گردد [۳] به طوری که روابط صمیمی بین اکثریت کارکنان را به عنوان یکی از عوامل موثر در شبکه حمایتی برشمرده‌اند [۲]. با توجه به

پیوستن اهداف مشترک سازمانی بدون نتیجه خواهد ماند و مولفه‌هایی چون تعهد سازمانی و رضایتمندی شغلی به مخاطره می‌افتند. [۱۰] اسمیت (Smith) (۲۰۰۱) نشان می‌دهد، حمایتی که مدیران از کارکنان به عمل می‌آورند در حد متوسط قرارداد و حمایتی که از کارکنان در هنگام گرفتاریها و مشکلات آنان، بیشتر در خصوص استفاده از ایده‌ها و نقطه نظرات آنها بوده و فرهنگ مشارکتی در حد قابل قبول وجود ندارد. [۱۱] در واقع همکاری نیروی کار و مدیریت و ایجاد حس مشارکت بین کارکنان در پرتوی حمایت اجتماعی در سازمان، به افزایش بهره‌وری می‌انجامد. بهادری و همکاران در بررسی شاخصهای بهره‌وری نیروی انسانی با مطالعه ۲۵۰ نفر از کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌الله (عج) در یافتند شاخص حمایت سازمانی در حد متوسط قرار دارد. [۱۲] عسکری و ترابی (۲۰۰۸) در مطالعه خود اعلام نمودند ۸۶/۲٪ کارکنان بیمارستان‌ها، میزان تاثیر نوع روابط حاکم بین مدیر و کارکنان بر افزایش کارایی خود را در حد زیاد ارزیابی کرده‌اند [۱۳]. جلالی نژاد هم در تحقیق خود به ارتباط معنی‌دار بین حمایت مدیر از کارکنان با بهره‌وری نیروی انسانی اشاره نموده است [۱۴]. نتایج مطالعه دیگری در همین زمینه

جدول ۳: توزیع فراوانی رفتارهای حمایت کننده درک شده کارکنان از سوی مدیران

خیلی زیاد		زیاد		متوسط		کم		خیلی کم		میزان وضعیت درک رفتار حمایتی
تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	
۱۱	۹/۲	۲۳	۱۹/۲	۵۲	۴۳/۳	۲۲	۱۸/۳	۱۰	۱۲	می‌توانم به آسانی در مورد مسائل شخصی خود با مدیر صحبت کنم
۲۰	۱۶/۷	۲۵	۲۰/۸	۴۴	۳۶/۷	۲۱	۱۷/۵	۸/۳	۱۰	از کارکردن با مسئول خود در واحد خشنودم
۱۰	۸/۳	۳۱	۲۵/۸	۴۰	۳۳/۳	۳۰	۲۵	۷/۶	۹	وقتی حجم کار زیاد است می‌توانم از مدیر (مسئول واحد) کمک بگیرم
۱۱	۹/۲	۲۳	۱۹/۲	۵۲	۴۳/۳	۲۴	۲۰	۸/۳	۱۰	مایلم روابط اجتماعی بیشتری با مدیر (مسئول واحد) داشته باشم
۲۰	۱۶/۷	۲۵	۲۰/۸	۵۸	۴۸/۳	۱۱	۹/۲	۵	۶	اجرای دستورات مدیر برایم راحت است
۱۶	۱۳/۳	۴۰	۳۳/۳	۵۴	۴۵	۹	۷/۶	۰/۸	۱	اگر قرار است در کارم تغییری ایجاد شود از مدیر (مسئول واحد) در تصمیم‌گیری کمک می‌خواهم
۲۵	۲۰/۸	۲۹	۲۴/۲	۵۶	۴۶/۷	۶	۵	۳/۳	۴	وقتی کارم را خوب انجام دهم مورد تشویق مدیر قرار می‌گیرم
۱۱	۹/۲	۲۹	۲۴/۲	۳۲	۲۶/۶	۴۰	۳۳/۳	۶/۷	۸	تا آنجا که بتوانم از ارتباط با مدیر (مسئول واحد) دوری می‌جویم
۱۴	۱۱/۷	۲۰	۱۶/۷	۶۰	۵۰	۱۶	۱۳/۳	۸/۳	۱۰	از پیشنهاد مدیر (مسئول واحد) که منجر به انجام سر وقت کارها می‌شود استقبال می‌کنم

در نوع خود منجر به دریافت حمایت‌های اجتماعی بیشتر از محیط کار می‌گردد. شاید هم کارکنان مسن‌تر و با تجربه کار بیشتر به دلیل شناخت بهتر از محیط کار در برقراری ارتباطات با مدیران و سایر همکاران موفق‌تر عمل می‌نمایند که باز هم منتج به دریافت حمایت‌های اجتماعی بیشتر می‌شود. پژوهشگران مطالعه حاضر لزوم انجام تحقیقات بیشتر در خصوص ارتباط عوامل فردی با متغیر حمایت اجتماعی در بیمارستان‌ها را توصیه می‌نمایند. همچنین پیشنهاد می‌نمایند در تحقیقات آتی به مطالعه ارتباط حمایت اجتماعی با مفاهیمی مثل کیفیت زندگی کاری، امنیت شغلی و بهره‌وری سازمانی پرداخته شود. در نهایت لازم به ذکر است روش نمونه‌گیری غیر احتمالی در این تحقیق، تعمیم یافته‌ها را با احتیاط روبه‌رو نموده است که لازم است با روش‌های نمونه‌گیری احتمالی و با حجم نمونه بیشتر و در چند

یافته‌های تحقیقات که ذکر آنها به میان آمد، مدیران بیمارستانها جهت افزایش کارایی و اثربخشی کارکنان در محل بیمارستان و همچنین افزایش رضایتمندی شغلی آنان و نیز افزایش تعهد سازمانی کارکنان در راستای تحقق بخشی به اهداف سازمان، باید در ایجاد محیط کاری برخوردار از حمایت اجتماعی کوشا باشند و ارتباط بهتر و بیشتری با کارکنان خود برقرار نمایند. دیگر یافته‌های این تحقیق بیانگر ارتباط معنی‌دار بین سن و سابقه کار واحدهای مورد بررسی با متغیر حمایت اجتماعی بوده است، به این صورت که با افزایش سن و بهره‌مندی از سوابق کاری بیشتر، حمایت اجتماعی بیشتری نیز توسط کارکنان درک شده است. به اعتقاد پژوهشگر هرچه کارکنان مسن‌تر شوند و تجارب کاری بیشتری به دست آورند، به ثبات شخصیتی بیشتری دست می‌یابند و در نتیجه قدرت سازگاری با انواع تنش‌ها و استرس‌های شغلی در آنها بیشتر می‌شود که

9- Shirey MR. Social support in the workplace: nurse leader implications. Nurs Econ. 2004; 22(6):313-9.

10- Timerk TC. Managing motivation and developing Job satisfaction in the health care worker environment. Health Care Management.2002; 20(1):42-58.

11- Smith DK. Nurse view of their productivity and no productivity. Health Care Management.2001; 26(2):7-19.

12- Bahadori M, Tofighi S, Ravangard R, et al. Evaluation of input indicators related to human resource productivity. Hospital journal.2008; 7(3):7-11. (Persian)

13- Askari R, Torabi F. The important influential factors on manpower efficacy and productivity. Hospitals Journal. 2008; 7(3):17-19. (Persian)

14- Jalalinejad M. The influential factors on productivity of employees of Tarbiat Modares University. Thesis for MSc Degree. Tarbiat Modares University. 2001; (Persian).

15- Travaglia JF, Westbrook MT, Beaithwaite J. Implementation of patient safety incident mangement system as viewed by doctors, nurses and allied health professionals. Health.2009; 13(3):277-96

16- Mcphee M, Scott J. The role of social support networks for rural hospital nurses: supporting and sustaining the rural nursing work force. J Nurs Adm. 2002; 32(5):264-72.

بیمارستان مطالعات مداخله‌ای در این زمینه توسط سایر پژوهشگران انجام گردید.

### نتیجه گیری

نظر به اینکه دریافت حمایت های اجتماعی بیشتر در بیمارستان، منجر به مطلوب شدن عملکرد کارکنان آن در حیطه های مختلف می گردد، توجه مضاعف به این مفهوم برای مدیران بیمارستانها ضروری به نظر می رسد.

### تقدیر و تشکر

نویسندگان مراتب سپاس خود را از کلیه کارکنان محترم شرکت کننده در تحقیق که بدون یاری آنان انجام این تحقیق میسر نبوده است، اعلام می دارند.

### منابع

1- Franco LM, Bennett S, Kanfer R. Determination and consequences of health worker motivation hospitals in Jordan and Georgia. Soc Sci Med. 2004; 58(2): 343-55

2- Toljamo M, Hentinen M. Adherence to self care and social support. Jonrnal of Clinical Nursing. 2001; 10:618-27.

3- Chang EM, Daly J, Hancock, et al. The relationships among workplace stressors, coping methods, demographic characteristics and health in Australian nurses. J prof Nurs. 2006; 22(1):30-8.

4- Mehrabi T, Parvin N, Yazdani M. Investigation of some occupational stressors among nurses. Iranian Journal of Nursing & Midwifery Research. 2005; 27:41-7. (Persian).

5- Dolan SL, Garcia S, Cabezas C, Tzafirrs S. Predictors of quality of work and poor health among primary health care personnel in Catalonia: Evidence based on cross- sectional, retrospective and longitudinal design. International Journal of Health Care Quality Assurance. 2008; 21(2):203-18.

6- Kirsten W. Health and productivity management in Europe. International Journal of Workplace Health Management.2008; 1(2): 136-44

7- Chan KW, Wyatt TA. Quality of life: A Study of employees in Shanghai, china, Asia Pacific Business Review. 2007; 13(4):501-17.

8- Hayhurst A, Saylor C, Stuenkel D. Work environmental factors and retention of nurses. J Nurs care Qual. 2005; 20(3):283-8.

## Perceived Social Support among Hospital Personnel and its Influential factors: A case study

M. Mardani Hamuleh<sup>1</sup>, P. Raeissi<sup>2</sup>, H. Heidari<sup>3</sup>, M. Mahbobi<sup>4</sup>

Received: 2010/09/04

Revised: 2010/09/25

Accepted: 2010/10/23

### Abstract

**Background and aim:** Increasing productivity in an organization requires providing various conditions; important of all is human factor. Social support is known as a psychological factor in workplace that effect on productivity of human factor. The purpose of this study is to determine the rate of perceived social support among hospital personnel.

**Methods:** In order to do this research 120 of employees of a selected hospital in Isfahan were surveyed using a self-report questionnaire. A convenience sampling method was used to select the samples. The questionnaire measured demographic information of employees and their perceived social support by coworkers and managers. The questionnaire was validated using the experts' judgment. A Chi- Square test was used to test the relationship between the demographic information and the perceived social support.

**Results:** The findings indicated that the employees' perceived social support by coworkers (with the mean of  $3.34 \pm 0.48$  on scale of 1-5) was higher than the perceived social support by managers (with mean of  $3.19 \pm 0.4$ ). The Chi-Square test also showed a significant relationship between perceived social support and age and work experience of the employees ( $p < 0.01$ ).

**Conclusion:** The employees perceived social support by managers is not at the ideal level in the investigated hospital and for increasing the productivity level in this organization it is necessary that managers to take new policies under consideration. Meanwhile establishing a stronger relationship with employees can potentially increase the employees' efficiency.

**Keywords:** Social support, Personnel, Managers, Hospital.

---

1. Ph.D student in Nursing, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

2. **Corresponding author**, Associate Professor, School of Management and Medical Information Services, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran, Address: Tehran: Vali-ye Asr St., Shahid Bahrami St. Bul. No. 1, School of Management and Medical Information Services, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran, E-mail : raeissi2009@yahoo.com

3. Ph.D student in Nursing, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

4. Ph.D student in Health Care Administration, Kermanshah university medical of sciences, Tehran, Iran