

# رابطه‌ی جو سازمانی با ویژگی‌های شخصیتی کارکنان بیمارستان فاطمه الزهرا (س) نجف آباد

مرجان مردانی حموله<sup>۱</sup> / عزیز شهرکی واحد<sup>۲</sup>

چکیده

مقدمه: درک کارکنان از بیمارستان خود، جو سازمانی آن را شکل می‌دهد. متداولترین عامل درونی اثرگذار روی جو بیمارستان، ویژگی‌های شخصیتی کارکنان است. هدف این پژوهش تعیین ارتباط جو سازمانی با ویژگی‌های شخصیتی کارکنان بیمارستان فاطمه الزهرا (س) نجف آباد بود.

روش بررسی: این پژوهش یک مطالعه توصیفی همبستگی است. نمونه‌ی آماری ۱۲۰ نفر از کارکنان بیمارستان فاطمه الزهرا (س) نجف آباد است که از طریق نمونه‌گیری در دسترس از کارکنان آن بیمارستان در سال ۱۳۸۷ انتخاب شدند. ابزارهای مورد استفاده پرسشنامه‌ی شخصیت آیزنک در ابعاد چهارگانه درون‌گرایی، برون‌گرایی، ثبات هیجانی و روان‌رنجوری و پرسشنامه جو سازمانی در ابعاد شش‌گانه حمایتی، دستوری، تحدیدی، همکارانه، متعهدانه و غیرمتعهدانه بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و آزمونهای آماری مجذور کا و تی استفاده شد.

یافته‌ها: بین ویژگی‌های شخصیتی کارکنان در هر یک از ابعاد چهارگانه با جو سازمانی بیمارستان (باز و بسته) رابطه‌ای وجود نداشت. بین ابعاد چهارگانه شخصیت با ابعاد جو سازمانی به جز بعد غیرمتعهدانه رابطه‌ای مشاهده نشد. یافته‌ها بیانگر وجود رابطه بین ابعاد چهارگانه شخصیت با یکدیگر بود.

نتیجه‌گیری: کارکنان برون‌گراتر، از جو بیمارستانی متعهدانه‌تری برخوردارند. مدیران بیمارستان‌ها می‌توانند شناخت بیشتری درباره ویژگی‌های شخصیتی کارکنان برای انتخاب و گزینش بهتر آن‌ها به دست آورند.

کلید واژه‌ها: جو سازمانی، بیمارستان، کارکنان، ویژگی‌های شخصیتی

• وصول مقاله: ۸۸/۲/۲۲ • اصلاح نهایی: ۸۸/۵/۴ • پذیرش نهایی: ۸۸/۷/۲۵

## مقدمه

یکی از مهم‌ترین حوزه‌های توسعه پایدار سلامتی در جوامع بشری، بخش بهداشت و درمان است که ارتباط مستقیمی با سلامت انسان‌ها دارد و وظیفه خطیر حفظ و اعاده سلامتی را به جامعه انسانی برعهده دارد. در سازمان‌های رقابتی امروز، تنها سازمان‌هایی قادر به ادامه حیات هستند که به کارکنان خود اهمیت می‌دهند. پس به تبع آن، درک این کارکنان از سازمان خود که جو سازمانی نامیده می‌شود، نیز حائز اهمیت خواهد بود. جو سازمانی به صورت‌های باز و بسته وجود دارد. [۱]

باز بودن جو سازمان‌ها به طور ملموسی به وضعیت عاطفی موجود بستگی دارد یعنی در سازمان‌هایی که دارای جو باز هستند، کارکنان نسبت به سازمان و محیط آن از خود بیگانگی کمتری را نشان می‌دهند تا سازمان‌هایی که دارای جو بسته هستند. [۲] همچنین سازمان‌های با جو باز نسبت به سازمان‌های با جو بسته دارای کارکنان قوی‌تر هستند و این کارکنان عزت نفس بالاتری داشته و اجتماعی و آگاه هستند و افزون بر آن به اثر بخشی سازمان خود اعتماد زیادی دارند. همچنین نسبت به سازمان وفاداری و تعهد بیشتری از خود نشان می‌دهند، مدیر هم نسبت به پیشنهادات کارکنان رغبت بیشتری نشان می‌دهد و از آنها صادقانه قدردانی می‌نماید و به شایستگی حرفه‌ای آنان احترام می‌گذارد. [۳] در سازمان‌های با جو باز کارکنان ارتباط بیشتری با هم و با مراجعان برقرار می‌کنند و با مشکلات رفتاری کمتری مواجهند. در مقابل، کارکنان سازمان‌های با جو بسته در زمینه‌های تحقیر کردن و ستیزه جویی نمرات بیشتری کسب کرده‌اند. [۴]

در واقع کارکنان سازمان‌ها از ویژگی‌های شخصیتی یکسانی برخوردار نیستند. یکی کم حرف و ساکت و دیگری فعال در برقراری ارتباطات کلامی است. یکی بدبین، خودخواه و متکبر است و دیگری خوش بین، متواضع و علاقه مند به دیگران. [۲]

بین ویژگی‌های شخصیتی کارکنان با جو سازمانی حاکم بر محل کار آنها رابطه وجود دارد. نتایج مطالعه سینگر و همکاران که به بررسی کارکنان ۹۱ بیمارستان در آمریکا اقدام نموده‌اند، نشان داد، ابعاد جو سازمانی با

ویژگی‌های شخصیتی کارکنان به ویژه درون‌گرایی آنان رابطه داشته است. [۵] مطالعه روابط میان رفتار کارکنان و جو سازمانی در بیمارستان‌ها، نشان می‌دهد که ارتباط معنی‌داری از نظر آماری بین رفتار کارکنان و جو سازمانی بیمارستان‌ها وجود دارد. در حقیقت، آنچه کارمندان انجام می‌دهد یا انجام نمی‌دهد، آهنگ روابط کاری در بیمارستان‌ها را به وجود می‌آورد. به طوری که ویژگی‌های رفتاری کارکنان، اثر بالقوه‌ای بر شکل‌دهی جو سازمانی دارد. گروهی از پژوهشگران آمریکایی با بررسی ۳۶۸۹ نفر از کارکنان پرستاری دریافتند وقتی کارکنان در یک محیط امن به انجام وظیفه می‌پردازند، بیشتر تمایل دارند خطاهای شغلی خود را بیان کنند و در حل مشکلات مرتبط با خطاهای کاری مشارکت جویند و اشاره نمودند که تعهد شغلی کارکنان منبع با ارزشی برای ارتقای حس مسئولیت‌پذیری‌شان است. محققین توصیه نمودند مدیران بیمارستان‌ها باید روی تعهد شغلی کارکنان سرمایه‌گذاری نمایند و مشارکت فعال آنان را در تصمیم‌گیری‌ها از راه توسعه کانال‌های ارتباطی تشویق کنند. [۶] بررسی رابطه فشار روانی با جو سازمانی در مدیران و کارکنان نشان داده است که مدیران و کارکنان با حداقل فشار روانی، نسبت به آنها که حداکثر فشار روانی را تحمل نموده‌اند، جو سازمانی سالم‌تری داشته‌اند. قدر مسلم آن است که تفاوت‌های شخصیتی بر نحوه عملکرد و رفتار کارکنان اثر خواهد داشت. [۷] همچنین رابطه جو سازمانی با روحیه کارکنان مورد مطالعه قرار گرفته است و یافته‌های تحقیق نشان داده که کارکنان در صورتی که جو سازمانی باز داشته باشند، روحیه بالاتر دارند و در صورتی که دارای جو سازمانی بسته باشند از روحیه پایین‌تری برخوردارند. [۸] به عبارت دیگر تحت شرایط جو سازمانی بسته کارکنان بی تفاوت شده و به طور کلی نسبت به کار غیر حساس می‌شوند و در صورتی که بیمارستان‌ها به هر دلیلی قادر به جذب و حمایت نیروهای خود نباشند، در انجام وظایف خطیر خود با مشکل روبه‌رو می‌شوند. لذا لازم است، مدیران بیمارستان‌ها با ایجاد جو سازمانی مناسب، روحیه کارکنان را برای ارائه خدمات بهتر قوی نمایند. [۵]

ویژگی های شخصیتی کارکنان از پرسشنامه استاندارد شده آیزنک در ابعاد چهارگانه (برونگرایی، درونگرایی، ثبات هیجانی و روان رنجوری) شامل ۵۷ سؤال بسته پاسخ استفاده شده است. این ابزار توسط زارع نژاد نیز مورد استفاده قرار گرفته است. اعتبار هر دو ابزار به روش اعتبار محتوا توسط تنی چند از صاحب نظران حوزه علوم تربیتی و مدیریت اخذ گردید و جهت پایایی ابزارهای مورد نظر از روش آلفای کرونباخ بهره گرفته شد که پایایی کل ابزار برای پرسشنامه جو سازمانی ۰.۹۲ و برای پرسشنامه ویژگی های شخصیتی ۰.۸۴ به دست آمد. همچنین پرسشنامه مشخصات فردی جهت بررسی متغیرهای سن، جنس، وضعیت تأهل، سابقه کار، گروه شغلی و سطح تحصیلات مورد استفاده قرار گرفت. در نهایت ابزارها در اختیار کارکنان قرار گرفت و به شیوه خود ایفا تکمیل شدند. از آمار توصیفی و آزمون های مجذور کای و تی نیز جهت آنالیز اطلاعات بهره گرفته شد. ضمن آن که سطح معنی داری ۰.۰۵ برای تجزیه و تحلیل داده ها به کار گرفته شد و ملاحظات اخلاقی در تمام طول تحقیق رعایت گردید.

#### یافته ها

در این تحقیق ۶۸ نفر (۵۶.۶۷ درصد) از آزمودنی های بین ۳۰ تا ۳۵ سال سن داشته اند. از نظر جنس ۹۹ نفر (۸۲.۵ درصد) زن بوده اند. ۸۶ نفر (۷۱.۶۷ درصد) نمونه ها متأهل، از نظر سابقه کار بیشتر افراد مورد بررسی ۵۷ نفر (۴۷.۵ درصد) بین ۵ تا ۱۰ سال، سابقه کار داشته اند. در مورد سطح تحصیلات آزمودنی ها اکثریت آنها ۵۵ نفر (۴۵.۸۳ درصد) دارای مدرک کارشناسی بودند و بیشترین آنها ۴۵.۸۳ درصد در گروه شغلی پرستاری بوده اند. یافته های اصلی پژوهش مطابق جدول ۱ نشان می دهد که از ۲۴ پرسنل درونگرا ۴۱.۶۷ درصد جو بیمارستان را بسته و ۵۸.۳۳ درصد جو بیمارستان را باز اعلام نموده اند و از ۹۶ پرسنل برونگرا ۲۳.۹۶ درصد جو بیمارستان را بسته و ۷۶.۰۴ درصد جو آن را باز عنوان نموده اند. لذا با توجه به کای دو محاسبه شده، بین ویژگی های شخصیتی در ابعاد درونگرایی و برونگرایی با جو سازمانی رابطه ای وجود ندارد. نتایج جدول ۲ نیز

در مقابل، مطالعه دیگری نیز رابطه جو سازمانی و عزت نفس را مورد بررسی قرار داده و نتایج نشان داده اند که بین جو سازمانی با عزت نفس، تحصیلات و سابقه کار رابطه معنی دار آماری وجود نداشته است. [۹] به طور کلی شناخت جو سازمانی و ویژگی های شخصیتی کارکنان بیمارستان ها، به مدیران و کارکنان آنها کمک می نماید تا به علل انواع تعارضات، ابهامات و چالش های موجود در محیط کار خود آگاهی بیشتری پیدا کنند و ارتباطات بین آنها پویا تر شود که این امر گرایش آنان به پذیرش مسئولیت های بیشتر در راستای دستیابی به اهداف مشترک سازمان را در پی خواهد داشت. لذا با توجه به تحقیقات انجام شده و ضرورت شناخت ویژگی های شخصیتی کارکنان و نقش آنها در ایجاد جو مطلوب در بیمارستان که منجر به افزایش بهره وری و اثربخشی در بیمارستان می گردد، این مطالعه با هدف تعیین رابطه بین جو سازمانی با ویژگی های شخصیتی کارکنان بیمارستان فاطمه الزهرا (س) نجف آباد انجام شد.

#### روش بررسی

این پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی می باشد. جامعه پژوهش در این تحقیق شامل کلیه کارکنان بیمارستان فاطمه الزهرا (س) نجف آباد در سال ۱۳۸۷ می باشد. ۱۲۰ نفر از شاغلین این جامعه در گروه های شغلی پیراپزشکی (کارکنان واحدهای آزمایشگاه و رادیولوژی)، پرستاری، مامایی، اداری (کارکنان واحدهای کارگزینی و بایگانی) و مالی (کارکنان واحد حسابداری) که حداقل ۲ سال سابقه کار داشتند، و به صورت رسمی (آزمایشی و قطعی) و قراردادی در طیف تحصیلی دیپلم تا فوق لیسانس مشغول به کار بودند، به روش نمونه گیری در دسترس به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. در این تحقیق به منظور سنجش جو سازمانی از پرسشنامه استاندارد شده سیبو شامل ۴۴ سؤال که در بر دارنده ابعاد شش گانه جو سازمانی (حمایتی، دستوری، تحدیدی، همکاری، متعهدانه و غیر متعهدانه) در طیف لیکرت ۴ درجه ای به صورت (به ندرت، بعضی اوقات، بیشتر اوقات و خیلی زیاد) بوده است، استفاده شد. این ابزار توسط خزایی نیز مورد استفاده قرار گرفته است. همچنین جهت سنجش

جدول ۱: رابطه‌ی ویژگی‌های شخصیتی کارکنان (درون‌گرایی - برون‌گرایی) با جو سازمانی

برون‌گرا فراوانی (درصد)	درون‌گرا فراوانی (درصد)	
۲۳ (۲۳.۹۶)	۱۰ (۴۱.۶۷)	جو بسته
۷۳ (۷۶.۰۴)	۱۴ (۵۸.۳۳)	جو باز
۹۶ (۱۰۰)	۲۴ (۱۰۰)	جمع

$$X^2=0.171, P\leq 0.679$$

جدول ۲: رابطه‌ی ویژگی‌های شخصیتی کارکنان (ثبات هیجانی - روان‌رنجوری) با جو سازمانی

روان‌رنجوری فراوانی (درصد)	ثبات هیجانی فراوانی (درصد)	
۱۲ (۲۹.۲۷)	۲۸ (۳۵.۴۴)	جو بسته
۲۹ (۷۰.۷۳)	۵۱ (۶۴.۵۶)	جو باز
۴۱ (۱۰۰)	۷۹ (۱۰۰)	جمع

$$X^2=0.954, P\leq 0.331$$

### بحث و نتیجه‌گیری

در نتایج به دست آمده از این مطالعه، رابطه معنی‌داری بین ویژگی‌های شخصیتی کارکنان در ابعاد چهارگانه درون‌گرایی، برون‌گرایی، ثبات هیجانی و روان‌رنجوری با جو سازمانی بیمارستان مشاهده نشد. به تعبیر دیگر، هیچ یک از ابعاد شخصیتی کارکنان تأثیری در باز و بسته بودن جو بیمارستان نداشته است. گروهی از محققان با مطالعه ۱۶۴ نفر کارکنان پرستاری از دو بیمارستان در کشور مصر دریافتند، هیچ‌گونه رابطه معنی‌داری بین جو سازمانی بیمارستان‌ها یافت نشد و نمونه‌های هر دو بیمارستان وضعیت جو بیمارستانی را در حد متوسط گزارش داده‌اند. به علاوه، رابطه مثبت و معنی‌داری بین جو سازمانی و توانمندی حرفه‌ای پرستاران مشاهده شد. [۱۰] جمعی از پژوهشگران آمریکایی با بررسی ۷۸۹ نفر از کارکنان بیمارستان‌ها، اظهار داشتند که مهم‌ترین عناصر جو سازمانی از نظر کارکنان شامل حمایت از سوی مدیران ارشد بیمارستانی، فقدان موانع امنیت شغلی، ارتباط خوب کارکنان و حداقل تعارض بین آن‌ها، فراهم بودن حفاظت شخصی، شفافیت قوانین کاری و باز خورد مثبت از طرف سوپروایزرها بوده‌اند. [۱۱] همچنین یافته‌های این

نشان می‌دهد که از ۷۹ پرسنل دارای ثبات هیجانی، ۳۵.۴۴ درصد آن‌ها جو بیمارستان را بسته و ۶۴.۵۶ درصد آن‌ها جو سازمانی بیمارستان را باز دانسته‌اند و از ۴۱ پرسنل واجد روان‌رنجوری ۲۹.۲۷ درصد آن‌ها جو سازمانی بیمارستان را بسته و ۷۰.۷۳ درصد آن‌ها این جو را باز گزارش کرده‌اند که در این مورد هم با توجه به کای دو محاسبه شده، بین ویژگی‌های شخصیتی کارکنان در ابعاد ثبات هیجانی و روان‌رنجوری با جو سازمانی رابطه‌ای وجود نداشته است. به علاوه، نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد، با توجه به این که تی مشاهده شده در خصوص ابعاد (حمایتی، دستوری، تحدیدی، همکاری و متعهدانه) در سطح  $P\leq 0.05$  معنی‌دار نبوده است، بنابراین بین ابعاد جو سازمانی بیمارستان با ابعاد شخصیتی (درون‌گرایی، برون‌گرایی) کارکنان رابطه معنی‌دار وجود ندارد ولی تی مشاهده شده در خصوص رفتار غیر متعهدانه در سطح  $P\leq 0.05$  معنی‌دار بوده است. دیگر نتایج مطابق جدول ۴ نشان می‌دهد با توجه به اینکه تی مشاهده شده در سطح  $P\leq 0.05$  معنی‌دار نیست، بین ویژگی‌های شخصیتی (ثبات هیجانی، روان‌رنجوری) کارکنان با ابعاد جو سازمانی تفاوت وجود ندارد.

جدول ۳: میانگین نمره ابعاد جو سازمانی با توجه به ویژگی های شخصیتی درون گرایی - برون گرایی

P Value	t	برون گرا میانگین (انحراف معیار)	درون گرا میانگین (انحراف معیار)	ابعاد جو سازمانی
۰.۷۰۲	۰.۳۸۴	(۳.۴۶)۲۰.۵۹	(۳.۹۲)۲۰.۹۸	حمایتی
۰.۷۶۶	۰.۲۹۹	(۲.۳)۹.۹۷	(۲.۵۹)۱۰.۱۷	دستوری
۰.۹۸۶	-۰.۰۱۸	(۱.۷)۱۳.۱۳	(۱.۱۷)۱۳.۲۹	تحدیدی
۰.۴۷۵	۰.۷۲	(۴.۲۵)۳۳.۳	(۴.۸۸)۳۴.۲۱	همکارانه
۰.۲۳۶	۱.۱۹۹	(۴.۰۲)۱۷.۹۵	(۲.۸۲)۱۹.۱۳	متعهدانه
۰.۰۲۳	۲.۳۴۶	(۱.۹۶)۱۵.۳۶	(۱.۴۲)۱۶.۵۱	غیر متعهدانه

جدول ۴: میانگین نمره ابعاد جو سازمانی با توجه به ویژگی های شخصیتی ثبات هیجانی - روان رنجوری

P Value	t	روان رنجوری میانگین (انحراف معیار)	ثبات هیجانی میانگین (انحراف معیار)	ابعاد جو سازمانی
۰.۵۱۳	۰.۶۶	(۳.۷۶)۲۱.۳	(۳.۶۳)۲۰.۵۷	حمایتی
۰.۳۵۴	۰.۹۳۶	(۲.۴۵)۹.۵۱	(۲.۷)۱۰.۲۴	دستوری
۰.۱۵	۱.۴۶	(۱.۴۱)۱۲.۷۱	(۱.۷۴)۱۳.۴۶	تحدیدی
۰.۲۳۶	۱.۱۹	(۴.۵۳)۳۵	(۴.۴۹)۳۳.۲۷	همکارانه
۰.۱۵۵	۱.۴۴	(۲.۶۷)۱۹.۷	(۳.۵۷)۱۸.۰۶	متعهدانه
۰.۹۸۳	۰.۲۲	(۱.۳۳)۱۵.۸۸	(۱.۹۷)۱۵.۷	غیر متعهدانه

موجب ارتقای جو سازمانی می گردد و به ایجاد یک سازمان سالم کمک می کند به طوری که عملکرد یک سازمان در یک روز مشخص ممکن است اثر بخش یا غیر اثر بخش باشد ولی علائم دراز مدت در سازمان های سالم رضایت بخش است. [۱۳] لازم به ذکر است در این راستا، متغیرهای توانمندی، اختیار، نظارت بر محیط کار و روابط مثبت بین کارکنان با یکدیگر رابطه دارند. [۱۴] غنی سازی محیط های کاری برای کارکنان بیمارستان ها، می تواند حس خودارزشمندی آنها را افزایش دهد. [۱۵] در این میان مدیران بیمارستان ها نقش مهمی در حمایت از کارکنان جهت ارتقای سلامت حرفه ای آنان و تقویت فرایندهای تصمیم گیری برای آنان دارند تا حس ارزشمندی کارکنان افزایش یابد. به علاوه، مدیر مؤثر مهارت به سزایی در برانگیختن کارکنان با در نظر گرفتن

پژوهش با سایر پژوهش های انجام شده همسو نمی باشد. [۸،۷] یافته های این تحقیق نشان دهنده آن است که بین متغیرهای ابعاد جو سازمانی (حمایتی  $P=0.702$ ، دستوری  $P=0.766$ ، تحدیدی  $P=0.986$ ، همکارانه  $P=0.475$  و متعهدانه  $P=0.236$ ) با ابعاد شخصیتی کارکنان تفاوتی وجود نداشته است ولی در خصوص بعد غیر متعهدانه ( $P=0.023$ )، بین این بعد با ابعاد شخصیتی کارکنان تفاوت معنی داری مشاهده شده است. به دیگر عبارت، جو بیمارستان از نظر کارکنان درونگرا، غیر متعهدانه تراز کارکنان برون گراست. محققان فنلاندی طی مطالعه ای در خصوص جو سازمانی، بیان داشتند، جو سازمانی نه تنها مسئول رهبری و عملکرد صحیح سازمانی می باشد بلکه مسئول سلامت حرفه ای کارکنان نیز هست. [۱۲] به بیان دیگر بهبود کیفیت محیط کار

شود و محیطی در بیمارستان‌ها که حس همکاری بین کارکنان را افزایش می‌دهد و منجر به درک مثبت آنها نسبت به بیمارستان می‌گردد، فراهم شود زیرا جو سازمانی مطلوب قادر است انگیزش شغلی، تمایل به انجام کار، توانایی مشکل‌گشایی و جدیت در کار را تداوم بخشد. همچنین با توجه به آنکه تحقیق حاضر بیان می‌دارد، هر چه کارکنان برون‌نگراتر می‌باشند، از ثبات هیجانی بیشتری برخوردار هستند و به علاوه جو بیمارستان آن‌ها متعهدانه‌تر می‌شود، پژوهشگران پیشنهاد می‌نمایند مدیران بیمارستان‌ها نسبت به ویژگی‌های شخصیتی کارکنان، شناخت و آگاهی بیشتری کسب نمایند تا گزینش و انتخاب کارکنان واجد شرایط، از این رهگذر بهتر انجام گیرد چرا که احساسات تجربه شده از سوی کارکنان در محیط بیمارستان، بیش از هر عاملی متأثر از اعتماد و احساسی است که نسبت به مدیران خود دارند. در انتها شایان ذکر است، روش نمونه‌گیری به کار رفته در این تحقیق که از دسته روش‌های غیر احتمالی می‌باشد، تعمیم نتایج را با دشواری رو به رو نموده است، بنابراین در این زمینه رعایت احتیاط لازم است. همچنین در این تحقیق، رسته‌های مختلف شغلی در یک بیمارستان به طور کلی مورد مطالعه قرار گرفته است که توصیه می‌گردد در تحقیقات آتی این رسته‌ها به تفکیک و در چند بیمارستان، با حجم نمونه بیشتری مورد مقایسه قرار گیرند.

ویژگی‌های شخصیتی آنان دارد. [۱۶] همچنین مدیریت مشارکتی بر تعهد شغلی، رضایت شغلی و مولد بودن کارکنان سازمان‌های مراقبت بهداشتی مثل بیمارستان‌ها اثر دارد. [۱۷] در این رابطه، عقیده بر این است که رضایت شغلی تحت عواملی چون استقلال حرفه‌ای، انتظارات رهبر، جو سازمانی، تعارض و ابهام نقش حرفه‌ای، رفتارهای رهبری و ویژگی‌های شخصیتی سازمانی قرار دارد. [۱۸] جمعی از محققین آمریکایی به مطالعه مؤلفه‌های جو سازمانی پرداختند و اظهار داشتند که کارگروهی، شناخت عوامل تنش‌زای کاری و رضایت شغلی از مهم‌ترین مؤلفه‌ها در این زمینه می‌باشند. [۱۹] در مقابل گروهی از محققان اسپانیایی در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که بیشترین نارضایتی شغلی کارکنان بیمارستان‌ها مربوط به حقوق و مزایای دریافتی آنان بوده و برعکس، شناخت عملکرد شغلی به طور صحیح مهم‌ترین عامل اثرگذار در رضایت مندی شغلی آنان بوده است. همچنین در نتایج تحقیق اشاره داشتند، مشخصات فردی واحدهای پژوهش کمترین اثر را بر رضایت شغلی داشته است و رضایت شغلی به طور قوی با رزایی مثبت از ویژگی‌های سازمانی مرتبط است. [۲۰] از طرفی بین رضایت شغلی با ویژگی‌های شخصیتی نیز رابطه وجود دارد. [۲۱] دیگر نتایج تحقیق نشان داد که ابعاد چهارگانه شخصیت با یکدیگر ارتباط دارند به طوری که در صدبیشتری از کارکنان درون‌نگرا در مقایسه با برون‌گراها دارای ویژگی شخصیتی روان‌نجوری بوده‌اند. مطابق یافته‌های پژوهش گروهی از محققان در کره جنوبی، حمایت اجتماعی ناکافی در بیمارستان و ناخشنودی از جو سازمانی مسبب تنش‌های شغلی و روان‌نجوری در کارکنان می‌باشد. [۲۲] در نقطه مقابل، بهبود عملکرد حرفه‌ای در محیط‌های کاری بالینی، تضمین‌کننده کیفیت و ثبات شغلی کارکنان می‌باشد. [۲۳] لذا با توجه به نتایج این پژوهش و نتایج به دست آمده از سایر پژوهش‌ها در همین زمینه، و تأثیر اجتناب‌ناپذیری که جو سازمانی بیمارستان‌ها بر کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کارکنان شاغل در آنها دارد، ضروری است آشناسازی کارکنان بیمارستان‌ها با فرآیند جو سازمانی و کسب آگاهی و مهارت لازم برای تشخیص عوامل اثرگذار بر آن انجام

## References

1. Edmonton J, Western J. Leadership development in health care: what do we know? *Journal of Management in Medicine* 2002; 16: 34-74.
2. Alhoseini SN. Measurement of maturation in organs. Tehran: Baharieh; 2002. [Persian]
3. Moghimi SM. Organ and management. Tehran: Termeh; 2002. [Persian]
4. Rabins P. [Principles of management] (Trans. by Arabi SM). Tehran: Cultural Researches; 2004. [Persian]
5. Singer S, Lin S, Falwell A, Gaba D, Baker L. Relationship of safety climate and safety performance in hospitals. *Health Serv Res.* 2009; 44: 399-421.
6. Hughes LC, Chang Y, Mark BA. Quality and strength of patient safety climate on medical-surgical units. *Health Care Manage Rev* 2009; 34 (1): 19-28.
7. Zarenejad M. [Relationship between managers tension with organizational climate] [M.A. Thesis]. Tehran: University of Tehran; 1996. [Persian]
8. Eshaghi A. [Relationship between mental health of teachers and organizational climate] [M.A. Thesis]. Tehran: University of Tehran; 1999. [Persian]
9. Khazai Z. [Relationship between organizational climate and self-esteem of managers] [M.A. Thesis]. Tehran: Education Center of Governmental Management; 2001. [Persian]
10. El-Salam GA, Ibrahim MM, Mohsen MM, Hassanein SE. Relationship between organizational climate and empowerment of nurses in Menoufiya hospitals, Egypt. *East Mediterranean Health Journal* 2008; 14 (5): 1173-84.
11. Gershon RR, Karkashian CD, Grosch JW, Murphy LR, Escamilla-Cejudo A, Flanagan PA, et al. Hospital safety climate and its relationship with safe work practices and workplace exposure incidents. *Am J Infect Control* 2000; 28 (3): 211-21.
12. Piirainen H, Räsänen K, Kivimäki M. Organizational climate, perceived work-related symptoms and sickness absence: a population-based survey. *J Occup Environ Med* 2003; 45 (2): 175-84.
13. Armstrong K, Laschinger H, Wong C. Workplace empowerment and magnet hospital characteristics as predictors of patient safety climate. *J Nurs Care Qual* 2009; 24 (1): 55-62.
14. Laschinger HK, Almost J, Tuer-Hodes D. Workplace empowerment and magnet hospital characteristics: making the link. *J Nurs Adm* 2003; 33 (7-8): 410-22.
15. Faulkner J, Laschinger H. The effects of structural and psychological empowerment on perceived respect in acute care nurses. *J Nurs Manag* 2008; 16 (2): 214-21.
16. Casey D. Nurses' perceptions, understanding and experiences of health promotion. *J Clin Nurs* 2007; 16 (6): 1039-49.
17. Angermeier I, Dunford BB, Boss AD, Boss RW. The impact of participative management perceptions on customer service, medical errors, burnout, and turnover intentions. *J Health Manag* 2009; 54 (2): 127-40.
18. Gormley DK. Factors affecting job satisfaction in nurse faculty: a meta-analysis. *J Nurs Educ* 2003; 42 (4): 174-8.
19. Davenport DL, Henderson WG, Mosca CL, Khuri SF, Mentzer RM. Risk-adjusted morbidity in teaching hospitals correlates with reported levels of communication and collaboration on surgical teams but not with scale measures of teamwork climate, safety climate, or working conditions. *J Am Coll Surg* 2007; 205 (6): 778-84.
20. Robles-Garcia M, Dierssen-Sotos T, Martínez-Ochoa E, Herrera-Carral P, Díaz-Mendi AR, Llorca-Díaz J. Variables related to job satisfaction, cross-sectional study using the European foundation for quality management [EFQM] model. *Gac Sanit* 2005; 19 (2): 127-34.
21. Molinari DL, Monserud MA. Rural nurse job satisfaction.

---

Rural Remote Health [serial online] 2008 [cited 2009 Aug 18]; 8 (4): [30 screens]. Available from: URL: [http://www.rrh.org.au/publishedarticles/article\\_print\\_1055.pdf](http://www.rrh.org.au/publishedarticles/article_print_1055.pdf)

22. Cho JJ, Kim JY, Chang SJ, Fiedler N, Koh SB, Crabtree BF, Kang DM, Kim YK, Choi YH. Occupational stress and depression in Korean employees. *Int Arch Occup Environ Health* 2008; 82 (1): 47-57.

23. Stone PW, Larson EL, Mooney-Kane C, Smolowitz J, Lin SX, Dick AW. Organizational climate and intensive care unit nurses' intention to leave. *Crit Care Med* 2006; 34 (7): 1907-12.

Archive of SID

