بررسی تأثیرگذاری اسلوب ارتباطی بر پیامدهای کاری پرسنل درمانی با تاکید بر نقش رضایتمندی ارتباطی

نویسندگان: مصطفی رضایی راد[1] سمیرا پور[2]

۱.نویسنده مسئول: کارشناس ارشد مدیریت تحول دانشگاه فردوسی مشهد، مدرس دانشگاه پیام نور همدان

تلفن: ۰۹۳۵۴۴۱۸۵۲۸ Email: rezaei_rad@yahoo.com

۲.کارشناسی ارشد مدیریت تحول دانشگاه فردوسی مشهد

طلوع بهداشت

فصلنامهٔ علمی پژوهشی
دانشکده بهداشت یزد
سال دوازدهم
شماره: دوم
تابستان ۱۳۹۲
شماره مسلسل: ۳۹

تاریخ وصول: ۹۰/۹/۲۸
تاریخ پذیرش: ۹۱/۱/۱۶

چکیده

مقدمه: ارتباطات سازمانی از فعالیت‌های اصلی مدیریت و کارکنان سازمان به ویژه مشاغل درمانی محسوب می‌شود. مدیران بیمارستان‌ها به منظور ارتقاء پیامدهای کاری باید اثرات اسلوب ارتباطی بر این پیامدها را شناسایی نمایند. رفتار شهروند سازمانی، تعهد سازمانی و رضایتمندی شغلی به عنوان مهمترین پیامدهای کاری کارکنان مطرح شده‌اند. این مطالعه با هدف تعیین رابطه اسلوب ارتباطی پرستاران با رضایتمندی ارتباطی درک شده و پیامدهای کاری پرستاران و ارائه مدلی مفهومی انجام شده است.

روش بررسی: در این مطالعه کاربردی از استراتژی تحقیق پیمایشی به منظور گردآوری داده استفاده شده است. جامعه آماری این مطالعه متشکل از پرسنل درمانی بیمارستان قائم(عج) شهر مشهد بود که ۲۶۸ نفر به عنوان نمونه تصادفی طبقه‌ای در تحقیق مشارکت داشته‌اند. داده‌های مطالعه از طریق پرسشنامه‌های استاندارد بدست آمدند. اعتبار ابزارها به کمک تحلیل عاملی و پایایی آنها با کمک آلفای کرونباخ تائید گردید. داده‌ها با استفاده از نرم افزار smart pls و بکارگیری روشهای آماری تجزیه و تحلیل گردید.

یافته‌ها: نتایج نشان داد اسلوب ارتباطی پرستاران با ضرایب رگرسیونی ۰/۵۶۲، ۰/۲۱۶، ۰/۲۱۸ و ۰/۲۰۴ به ترتیب با رضایتمندی ارتباطی درک شده، رضایتمندی شغلی، رفتار شهروند سازمانی و تعهد سازمانی پرستاران و همچنین رضایتمندی ارتباطی با ضرایب رگرسیونی ۰/۴۵۵، ۰/۳۱۶ و ۰/۳۹۷ با رضایتمندی شغلی، رفتار شهروند سازمانی و تعهد سازمانی پرستاران رابطه معناداری دارد. همچنین نقش واسط رضایتمندی ارتباطی در ارتباط بین اسلوب ارتباطی پرستاران و پیامدهای کاری پرستاران به دلیل بزرگتر بودن رابطه غیر مستقیم از رابطه مستقیم تائید شد.

نتیجه‌گیری: باتوجه به آن‌که از نظر جامعه مورد بررسی، اسلوب ارتباطی به میزان زیادی بر پیامدهای کاری و روانی پرستاران تاثیر دارند. بنابراین، اثرات این تحقیق برای مدیران بیمارستان‌هابه منظور گسترش رفتارهای بهره‌ور مفید است. زیرا توفیق در اجرای اسلوب ارتباطی، خود مهم‌ترین و نخستین گام برای بهره‌ور نمودن پرستاران می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: اسلوب ارتباطی، پیامد کاری، پرسنل درمانی، رضایتمندی.

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-02-03]

مقدمه

در عصر حاضر که عصر انفجار اطلاعات محسوب می‌شود نیاز بشر به برقراری ارتباط موثر در همه‌ی ابعاد، مضاعف شده است(۱). در این عصر بیشتر وقت مدیران و کارکنان سازمان به برقراری ارتباط رودررو یا تلفنی با زیردستان، همکاران یا مشتریان می‌گذرد و انجام بسیاری از وظایف و کسب مهارت‌ها تنها با برقراری ارتباط موثر صورت می‌پذیرد(۲). طبق گفته‌ی محققان، مدیران و کارکنان ۷۵ درصد از زمان کار و حتی بیشتر از این را در برقراری ارتباط صرف می‌نمایند(۳). به همین دلیل مقوله‌ی ارتباطات از فعالیت‌های اصلی و ضروری مدیریت و کارکنان سازمان محسوب می‌شود. از طرفی مقوله‌ی ارتباط در مشاغل حساس به ویژه مشاغل درمانی حائز اهمیت بیشتری است. لذا به طور یقین پیامدهای ارتباطی کارکنان بر عملکرد شغلی پرسنل درمانی بسیار تاثیرگذارخواهد بود. این مطلب آنجا مهم می‌شود که بدانیم بسیاری از پرسنل درمانی وظایف خود را در قالب تیم‌ها و بخش‌های مختلف و با همکاری و تعامل همدیگر که ارتباطات مستمر را می‌طلبد به انجام می‌رسانند(۴). لذا تحقیق و پژوهش در زمینه‌ی ارتباطات سازمانی به ویژه در مشاغل درمانی بسیار ضروری است. یکی از این زمینه‌ها که تحت نظارت واحد مدیریت منابع انسانی سازمان می‌باشد نظارت بر سبک های ارتباطی کارکنان جهت چگونگی تاثیرگذاری بر رفتار و تمایلات کاری کارکنان می‌باشد.

در حقیقت، بررسی رفتار و تمایلات کاری فرد در محیط کار توجه محققان را در دهه‌ی اخیر به میزان زیادی به خود جلب کرده است و انتظار می‌رود مدیران بیشتر به بهبود تمایلات کاری افراد در سازمانها توجه نمایند(۵). در واقع، ارتباطات سازمانی مطلوب و موثر با فراهم نمودن بستر لازم جهت بهره-گیری سازمان‌ها از دانش و تخصص منابع انسانی و همچنین با تاثیرگذاری برگرایشات کاری کارکنان توسعه‌ی فعالیت‌ها را موجب می‌شوند(۶).

در طول صد سال گذشته، همواره تلاش زیادی جهت غنی-سازی متون نظری مرتبط با ارتباطات سازمانی شکل گرفته است و البته هم‌چنان تلاش در واکاوی شکاف‌های نظری این موضوعات ضروری به نظر می‌رسد(۷). اسلوب ارتباطی درون سازمان، ابزار اولیه در دست سازمان‌ها به منظور بهبود وظایف، مهارت‌ها، نگرش‌ها و رفتار کارکنان و در نتیجه، دستیابی به اهداف سازمانی می‌باشند(۸). اسلوب ارتباطی تحت نظات واحد مدیریت منابع انسانی در سازمان را به طور خلاصه این-گونه می‌توان مطرح نمود:

۱. سبک کنترلی که سبکی یک‌طرفه به‌شمار می‌رود و عامل ارتباطی به اقدامات و تفکرات خاص افراد دیگر، در رابطه با خودش، جهت خاص می‌دهد و آن‌ها را محدود می‌کند.

۲. سبک تساوی که یک سبک ارتباطی دو طرفه است و در آن، فرستنده و گیرنده، هردو از یکدیگر تأثیر می‌پذیرند و سعی در ترغیب دیگران برای ارائه نظراتشان دارند.

۳. سبک ساختاری که ماهیت آن عینی است و احساسات به‌ندرت در این سبک دیده می‌شود. در این سبک، محیط به سمت نظام‌مند کردن ارتباطات درون سازمان سوق داده می‌شود.

۴. سبک پویا که با هدف مواجهه سریع و بی‌وقفه با مسائل به نوعی کاملاً عمل‌گرا و پراگماتیک، از سوی طرف ارتباطی

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-02-03]

دنبال می‌شود و بحث از برنامه‌ها و استراتژی‌های آینده را به‌دنبال ندارد.

۵. سبک تفویضی که در آن مدیر، مسؤولیت خود را به زیردستان واگذار می‌کند و نقش حمایت‌گری به‌خود گرفته و به نظرات دیگران اهمیت می‌دهد.

۶. سبک اجتناب که در آن از فرایند ارتباطی دوری می‌شود و تمایلی به تأثیرگذاری بر دیگران ندارد و از یک رویکرد مستقل، به‌جای مشارکتی و تعاملی در تصمیم‌گیری‌ها استفاده می‌شود(۹).

برخی از محققان بر این باورند که سبک‌های ارتباطی کارکنان بر گرایشات کاری آنها تاثیر قابل ملاحظه‌ای دارد. در چنین شرایطی مفاهیمی مثل رفتار شهروندی سازمانی، رضایتمندی شغلی و تعهد سازمانی به عنوان گرایشات کاری مهم قلمداد می‌شوند(۱۰). رفتار شهروند سازمانی در افزایش عملکرد سازمانی، حرفه‌ای‌گرایی(۱۱)، کیفیت خدمات(۱۲،۱۳) و همچنین تعهد سازمانی و رضایت شغلی در افزایش تمرکز سازمانی، توسعه شغلی(۱۴)، برقراری ارتباط با بیماران، بهره-وری شغلی، سلامت روان و عملکرد شغلی(۱۵)، نقش بسزایی دارند.

از مفاهیم مرتبط با سبک‌های ارتباطی رضایتمندی ارتباطاتی است که اشاره به رضایتمندی از جنبه‌های مختلف ارتباطات در سازمان دارد. رضایتمندی ارتباطی، ارزیابی عاطفی کارکنان از سبک‌های ارتباطی سازمان است که از مفهومی چند بعدی برخوردار می‌باشد(۱۶).

این مهارت مدیران است تا بتوانند با شناسایی ابعاد مهم‌تر سازمان، رضایتمندی ارتباطی کارکنان را بهبود بخشند(۱۷). رضایتمندی ارتباطی برای عملیاتهای سازمانی حساس به ویژه در تیم‌های درمانی مهم‌تر به نظر می‌رسد. در پژوهش‌های انجام شده در تیم‌های درمانی، ارتباطات موثر به عنوان عاملی حیاتی در موفقیت کار شناسایی شده است(۱۸). مشاغل درمانی همچون پرستاری به عنوان نمونه‌ای از عملیات سازمانی حساس و نیازمند به ارتباطات ضروری مطرح می‌شوند(۱۹).

تحقیقات انجام شده حکایت از ارتباط مهم رضایتمندی کارکنان از ارتباطات سازمانی و رضایتمندی شغلی و تعهد سازمانی دارد(۲۰). رضایتمندی شغلی، تعهد سازمانی و رضایتمندی از سبک‌های ارتباطی می‌توانند بر هم تاثیر متقابل داشته باشند. از وظایف کلیدی مدیریت منابع انسانی توجه به سبک‌های مناسب ارتباطی جهت ایجاد رضایتمندی ارتباطی و به تبع آن ایجاد رضایتمندی شغلی و تعهد سازمانی می‌باشد(۲۱). در حقیقت با تاثیرپذیری رضایتمندی ارتباطی از سبک‌های ارتباطی، رضایتمندی ارتباطی می‌تواند بر ارزیابی شخص از شغل و مفهوم کارش موثر واقع شود(۲۲).

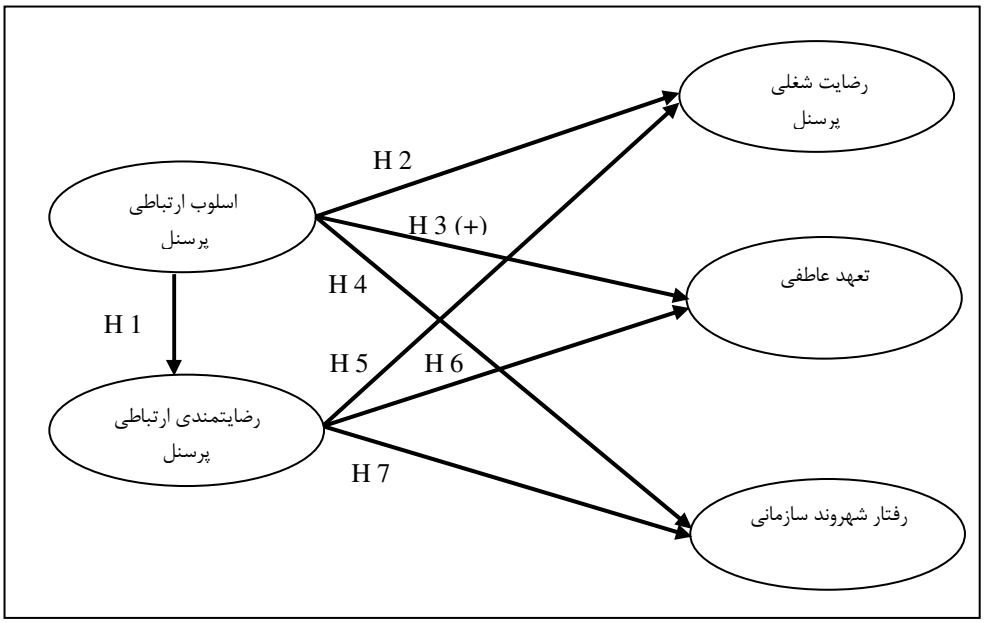
همچنین رضایتمندی ارتباطی کارکنان از اسلوب ارتباطی می‌تواند مجموعه‌ای از ابعاد را تحت تاثیر قرار دهد که این ابعاد شاخص‌های اثرگذار بر رفتار شهروند سازمانی باشند. جو ارتباطی، ارتباط با مقامات بالاتر، کیفیت ارتباطات رسمی و غیر رسمی از مجموعه عواملی هستند که می‌توانند ۵ بعد رفتار شهروند سازمانی را تحت تاثیر قرار دهند(۲۳).

این مطالعه با هدف ارائه‌ی مدلی مفهومی تلاش می‌کند نقش واسط رضایتمندی ارتباطی در تاثیرگذاری سبک‌های ارتباطی بر نگرش‌های کاری مهم پرسنل درمانی(رفتار شهروند سازمانی، رضایتمندی شغلی، تعهد سازمانی) را مورد بررسی

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-02-03]

قرار دهد. با استناد بر گفته‌ی برخی محققان همچون چنگ(۲۴) و چن و هانگ(۲۱) و همچنین، دیدگاه سیستمی بایستی به تاثیرپذیری نگرش‌ها و تمایلات کارکنان به صورت کلی توجه شود. چراکه برداشت کلی کارکنان نسبت به مسائل است که بر روی ذهنیت آن‌ها تاثیر می‌گذارد. لذا، در این مطالعه مجموعه‌ی اسلوب ارتباطی(سبک‌های کنترلی، برابری یا تساوی، ساختاری، پویا، تفویضی و اجتناب) به طور یکپارچه در نظر گرفته شده‌اند. از سوی دیگر از آنجا که یک پرستار در طول روز انواعی از اسلوب ارتباطی را در تعامل با افراد مختلف تجربه می‌کند بررسی تاثیرگذاری این اسلوب ارتباطی به طور یکپارچه ضروری به نظر می‌رسد.

با توجه به مبانی نظری مطرح شده مدل مفهومی تحقیق در شکل ۱ ترسیم شده است.



شکل ۱: مدل مفهومی و فرضیه های تحقیق

روش بررسی

این مطالعه به لحاظ شیوه اجرای تحقیق، در زمره تحقیقات پیمایشی-تحلیلی است و بر حسب هدف از جمله تحقیقات کاربردی است. پرسنل درمانی به این دلیل که پیامدهای رفتاری آن‌ها تأثیر مستقیم بر سلامت بیماران دارد به عنوان جامعه‌ی آماری تحقیق در نظر گرفته شده‌اند. مطالعه‌ی Meyer,Smith نشان داد نظارت بر ارتباطات منابع انسانی سازمان بر پیامدهای رفتاری و روانی و کیفیت خدمات پرستاران تأثیرگذار است(۲۵). دلیل دیگر اینکه پرسنل به طور مثال پرستاران، در طول روز دائم در ارتباط با یکدیگر هستند و لذا، به طور فزاینده‌ای نیازمند ارتباط موثر افراد خود در زمینه‌های مورد نیاز می‌باشند. در مجموعه‌ی پرسنل درمانی بیمارستان قائم(عج) سرپرستاران، پرستاران، بهیاران وکمک بهیاران در نظر گرفته شدند. از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شده است که با جای‌گذاری در فرمول کوکران،۱۹۲ نفر به عنوان حداقل حجم نمونه آماری مورد نیاز به دست آمد. به علت پوشش ۴

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-02-03]

نوع کادر درمانی و با توجه به نسبت نوع پرسنل درمانی به تمامی پرسنل درمانی، پرسشنامه‌ها به گونه‌ای توزیع شد که این نسبت رعایت شود. به طور کلی ۳۰۱ پرسشنامه توزیع شد که ۲۸۷ پرسشنامه برگشت داده شد و به علّت ناقص بودن ۱۹ پرسشنامه، ۲۶۸ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفت که ترکیب نمونه‌ها در جدول ۱ آمده است.

در این مطالعه از پرسشنامه به عنوان ابزار جمع‌آوری داده استفاده شد. گویه‌های نگرش به اسلوب ارتباط سازمانی از پرسشنامه‌ی استاندارد Goldhaber (۲۶) شامل ۲۰ سئوال، رضایتمندی ارتباطات سازمانی از پرسشنامه‌ی استاندارد Carrie,Bourque (۱) شامل ۸ سئوال، رضایتمندی شغلی از پرسشنامه‌ی استاندارد Weiss و همکاران (۲۷) شامل ۴ سئوال،تعهد عاطفی سازمانی از پرسشنامه‌ی استاندارد Meyer,Allen (۲۸) شامل ۴ سئوال و رفتار شهروند سازمانی از Organ و همکاران (۲۹) شامل ۲۰ سئوال برآمده است.

به منظور سنجش این سازه‌ها از طیف پنج امتیازی لیکرت (۱ به معنای خیلی مخالفم) تا (۵ به معنای خیلی موافقم) برای هریک استفاده شدکه آلفای کرونباخ آن، برای اسلوب ارتباطی برابر ۰/۹۱، برای ابعاد رضایتمندی از ارتباطات سازمانی برابر ۰/۹۴، ابعاد تعهد عاطفی سازمانی برابر ۰/۸۹، رفتار شهروند سازمانی برابر ۰/۹۱ و نهایتا، برای رضایتمندی شغلی برابر ۰/۹۵ محاسبه گردید.

جدول ۱: تعداد کادر درمانی بیمارستان به تفکیک

کادر درمانی	تعداد جامعه‌ی آماری	درصد جامعه‌ی آماری	تعداد نمونه‌ی آماری	درصد نمونه‌های گرفته شده
سرپرستار	۵۰	٪۵	۱۴	٪۵
پرستار	۵۵۹	٪۵۸	۱۵۵	٪۵۸
بهیار	۹۲	٪۱۰	۲۷	٪۱۰
کمک بهیار	۲۵۷	٪۲۷	۷۲	٪۲۷

شایان ذکر است به منظور سنجش روایی، از روش ظاهری و محتوایی با اخذ نظرات متخصصین مدیریت دانشگاه فردوسی و مدیریت و سرپرستاران بیمارستان قائم استفاده به عمل آمد، تا گویه‌ها با فضای این بیمارستان متناسب گردد. همچنین، از روایی سازه در قالب تحلیل عاملی استفاده شد که در بخش تحلیل داده‌ها با تفصیل بیشتر بدان پرداخته شده است.

یافته‌ها

در این پژوهش از مدل‌یابی معادلات ساختاری با کمک روش حداقل مربعات جزیی و نرم افزار SmartPLS، جهت آزمون فرضیات و صحت مدل استفاده شده است. مدل‌یابی به کمک PLS در حوزه‌های متنوع از جمله حوزه‌ی منابع انسانی کاربرد دارد(۳۰). PLS نگرشی مبتنی بر واریانس است که در مقایسه با تکنیک‌های مشابه معادلات ساختاری همچون Lisrel و Amos نیاز به شروط کمتری دارد(۳۱). به طور مثال بر خلاف Lisrel، مدل‌یابی مسیر PLS برای کاربردهای واقعی مناسب‌تر است، به ویژه هنگامی که مدل‌ها پیچیده‌تر هستند بهره‌گیری از این نگرش مطلوب‌تر خواهد بود(۳۰). البته مزیت اصلی آن در این است که PLS محدودیت حجم نمونه ندارد و نمونه انتخاب

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-02-03]

شده می تواند برابر یا کمتر از ۳۰ باشدکه در این صورت نتایج نیز معتبر است(۳۲). طبق پیشنهاد Hulland مدل‌یابی PLS در دو مرحله انجام می‌شود، اولین مرحله، مدل اندازه‌گیری از طریق تحلیل‌های روایی و پایایی و تحلیل عامل تائیدی بررسی شود و در دومین مرحله، مدل ساختاری به وسیله‌ی برآورد مسیر بین متغیرها و تعیین شاخص‌های برازش مدل (Fit Index) بررسی شود(۳۳). در ادامه، برخی از شاخص‌های برازندگی موجود در نرم افزار SmartPLS برای مدل فوق ارائه گردیده است.

مرحله اول: سنجش مدل اندازه‌گیری

طبق پیشنهاد Hulland در اولین مرحله مدل‌یابی به کمک رویکرد حداقل مربعات جزیی تعیین مدل اندازه‌گیری از طریق تحلیل‌های روایی و پایایی و تحلیل عامل تائیدی صورت می‌پذیرد(۳۳). به منظور دستیابی به اعتبار همگرا و میزان همبستگی، آزمون‌های پایایی مرکب و میانگین واریانس بدست آمده(AVE) ارزیابی شد. پایایی بالاتر از ۰/۸ همراه با میانگین واریانس حداقل ۰/۵ دو شرط لازم برای اعتبار همگرا و همبستگی یک سازه می‌باشند(۳۴). همانطور که در جدول ۱ نشان داده شده است، پایایی برای همه سازه‌ها بین ۰/۹۱۳ تا ۰/۸۰۴ و میانگین واریانس بین ۰/۷۶۲ تا ۰/۸۱۶ است که اعتبار همگرایی بالایی را نشان می‌دهد. همچنین، با توجه به معیار فرنل و لاکر بارهای عاملی بزرگتر از ۰/۵، از اعتبار مناسبی برخوردار هستند. همان‌گونه که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، تمامی سازه-ها دارای بار عاملی بین ۰/۵۵۰ و ۰/۸۶۳ می‌باشد، که همبستگی بالایی را نشان می‌دهد.

مرحله‌دوم: سنجش مدل ساختاری

طبق پیشنهاد Hulland در دومین مرحله مدل‌یابی تعیین مدل ساختاری به وسیله‌ی برآورد مسیر بین متغیرها و تعیین شاخص-های برازش مدل صورت می‌پذیرد(۳۳). شاخص‌های PLS همگی کیفیت برازش را نشان می‌دهند. به این معنی که این شاخص‌ها، عددی بین ۰ تا ۱ می‌باشند و هرچه مقدار آنها به یک نزدیکتر باشد، نشان‌دهنده برازش بهتر مدل می‌باشد(همانند شاخص ضریب تعیین در رگرسیون).

این شاخص‌ها به ترتیب مطلق و نسبی (معیاری برای نزدیک بودن مقادیر برآورد شده متغیر وابسته از طریق مدل برازش شده، نسبت به داده‌های اصلی) وهمچنین، مدل بیرونی(اندازه‌گیری متغیرها از طریق تحلیل عاملی و روایی سازه‌ها) و مدل درونی(برازش مدل ساختاری) نامیده می‌شوند. همانطور که در جدول ۳ ملاحظه می‌شود همگی نمایان‌گر برازندگی کیفیت مدل می‌باشند.

همچنین در نگاره ۲ تاثیر اسلوب ارتباطی بر سازه‌های تحقیق به طور یکپارچه مورد برازش قرار گرفته است. به باور برخی محققان همچون change(۲۴) و chen,huang(۲۱) از آنجا که کارکنان در معرض ارتباطات متنوع هستند و تنها در معرض یک سبک ارتباطی مجزا نمی‌باشند، برداشت کلی کارکنان سهمی مهم در ادراک کارکنان نسبت به اسلوب گوناگون را نشان می‌دهد، لذا ضروری است که به مجموعه اسلوب ارتباطی منابع انسانی به صورت یکپارچه که یک متغیر را تشکیل داده‌اند توجه شود.

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-02-03]

جدول ۲: بارهای عاملی، آلفای کرونباخ و میانگین واریانس

گویه ها	بار عاملی	پایایی مرکب	میانگین واریانس
سبک های ارتباطی		۰/۹۰۴	۰/۷۶۲
q1	۰/۸۱۰		
q2	۰/۷۵۲		
q3	۰/۸۱۴		
q4	۰/۷۴۰		
q5	۰/۸۰۷		
q6	۰/۷۳۰		
q7	۰/۶۲۶		
q8	۰/۷۲۵		
q9	۰/۸۵۰		
q10	۰/۸۲۸		
q11	۰/۸۱۶		
q12	۰/۶۲۶		
رضایت ارتباطی		۰/۹۱۳	۰/۸۱۶
q14	۰/۶۶۷		
q15	۰/۵۶۷		
q16	۰/۶۹۱		
q17	۰/۷۰۱		
تعهد عاطفی		۰/۸۶۹	۰/۷۹۱
q19	۰/۷۵۳		
q20	۰/۷۱۱		
q21	۰/۶۳۴		
q22	۰/۷۲۸		
رضایت شغلی		۰/۸۳۴	۰/۷۷۲
q23	۰/۷۳۸		
q24	۰/۷۱۱		
q25	۰/۷۶۱		
q26	۰/۸۶۳		
رفتار شهروند سازمانی		۰/۸۷۴	۰/۷۸۰
q27	۰/۶۷۳		
q28	۰/۵۳۰		
q29	۰/۶۱۸		
q30	۰/۷۳۴		
q31	۰/۶۸۲		
q32	۰/۶۱۶		
q33	۰/۷۲۳		
q34	۰/۶۲۱		
q35	۰/۸۰۳		
q36	۰/۷۸۳		
q37	۰/۵۳۴		
q38	۰/۶۸۵		
q39	۰/۵۵۰		
q40	۰/۶۷۵		
q41	۰/۷۸۵		
q42	۰/۶۷۰		
q43	۰/۶۸۰		
q43	۰/۶۱۸		
q43	۰/۶۱۸		
q43	۰/۶۱۸		

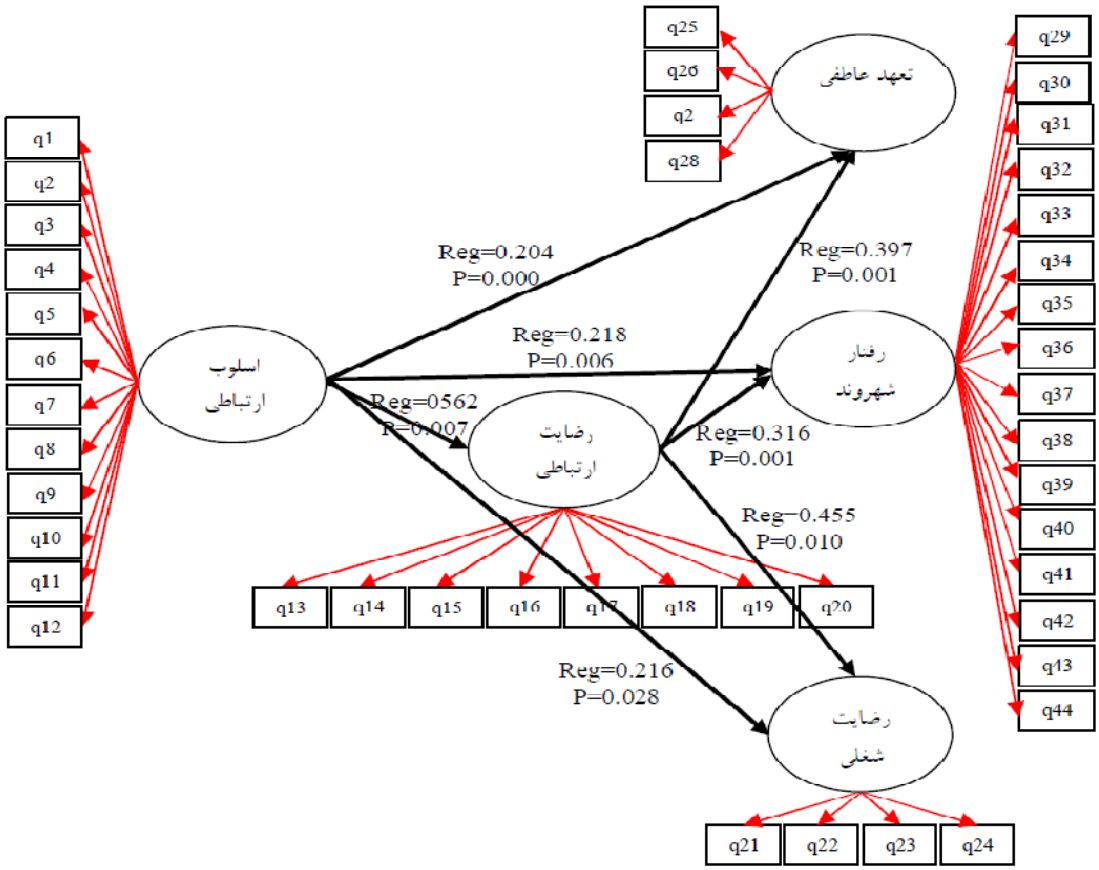
جدول۳: شاخص های نیکویی بر ازش

شاخص	مقدار
مطلق	۰/۷۹۷
نسبی	۰/۹۴۵
مدل بیرونی	۰/۹۹۸
مدل درونی	۰/۹۴۶

جدول ۳ نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها را در قالب ضرایب مسیر همراه با سطح معنی‌داری و در ارتباط با فرضیه‌های ۱۰ گانه تحقیق نشان می‌دهد. در جدول ۴ مقادیر ضریب مسیر، مقدار خطای استاندارد و معنی‌داری آنها برای هر یک از فرضیه‌ها بررسی شده است. مقادیر ستون (Pr>|t|) همان مقادیر p (مقدار احتمال) هستند که به وسیله آنها معنی‌داری ضرایب مسیر بررسی می‌شود. اگر مقدار مورد نظر از ۰/۵۰ کمتر باشد، مسیر و ضریب مسیر مورد نظر معنی دار بوده و فرضیه مورد نظر تائید می‌گردد. همچنین، ضریب مسیر و مقدارp-v نیز بر روی خطوط

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-02-03]

مدل ساختاری تحقیق(شکل۲) نمایش داده شده‌اند،که مقدارضریب با نام (reg) و مقدار p- v با نام (Pr>|t|) می‌باشد.



شکل ۲: مدل ساختاری(بررسی یکپارچه اسلوب ارتباطی)

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های حاصل از این مطالعه نشان داد که اسلوب ارتباطی مورد استفاده‌ی مدیران و پرسنل به طور یکپارچه(سبک کنترلی، سبک برابری یا تساوی، سبک ساختاری، سبک پویا، سبک تفویضی، سبک اجتناب) که طیف کاملی از انواع ارتباط رسمی و غیر رسمی را در بردارند بر پیامدهای ذهنی و کاری کارکنان تاثیر معناداری دارند. این یافته بدان معنی است که با نظارت بر این اسلوب چه در مرحله تدوین این اسلوب که مبنای برنامه-ریزی مدیران ارشد را دارد و چه در مرحله‌ی پیاده‌سازی آنها، که مبین جنبه‌ی عملیاتی این روابط است و چه در بحث نظارتی این اسلوب که جنبه‌ی کنترلی بر روابط کارکنان را دارد می‌توان گامی بزرگ به منظور بهبود نگرش و گرایش کارکنان نسبت به سازمان و شغل آنها به ویژه در مشاغل حساس همچون پرستاران برداشت.

قابل ذکر است تائید رابطه مثبت بین اسلوب ارتباطی و تمایلات کاری در این پژوهش با یافته‌ی محققانی همچون

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-02-03]

(Carrie,Bourque)، (Collins,Clark)،(Eldon و همکاران) و (Chen) همسو می‌باشد(۱۴، ۱۳، ۸،۱).

یافته‌ی دیگر تائید رابطه اسلوب ارتباطی با رضایتمندی ارتباطی پرستاران بود. تائید این رابطه در پژوهش با یافته‌های (Carrie,Bourque)،(Crino)،(Hardy,Woods)، (Pincus) و (Chen,Huang) همسو می‌باشد(۲۱، ۲۰، ۱۷، ۱۶، ۱). در حقیقت وجود رابطه مثبت و قوی بین اسلوب ارتباطی و رضایتمندی ارتباطی، این معنی را به ذهن متبادر می‌سازد که چگونگی و کیفیت روابط برقرار شده بین کارکنان با همکاران و سرپرستان یک منبع کلیدی برای ایجاد رضایتمندی از جنبه‌های مختلف ارتباطات در سازمان و ارزیابی عاطفی کارکنان از سبک‌های ارتباطی دارد. لذا، با تاثیرپذیری از این اسلوب کارکنان در مورد جو ارتباطی، ارتباط با سرپرستاران، ادغام سازمانی، کیفیت رسانه‌ها و کانال‌های ارتباطی، ارتباطات افقی و غیر رسمی، چشم انداز و راهبرد سازمانی، بازخورد شخصی و ارتباط با زیردستان ارزیابی عاطفی خواهند داشت.

همچنین، تائید تاثیرگذاری اسلوب ارتباطی بر پیامدهای کاری تعهد عاطفی، رضایتمندی شغلی و رفتار شهروند سازمانی این معنی را به ذهن متبادر می‌رساند که مدیران سازمان می‌توانند با عنایت ویژه به تدوین و پیاده‌سازی ارتباطات رسمی و غیر رسمی کارکنان بر این پیامدها به طور مثبت تاثیر بگذارند. در حقیقت، با با برقراری اثربخش اسلوب ارتباطی مورد استفاده‌ی مدیران و پرسنل می‌توان وابستگی عاطفی کارکنان به هویت سازمان و حضور در سازمان بهبود می‌یابد(تعهد عاطفی). یا به کمک این اسلوب می‌توان مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری سودمند برای سازمان که از وظایف رسمی فرد نیستند را انتظار داشت(رفتار شهروند سازمانی) یا با اتکا بر اثیربخشی این اسلوب رضایت کارکنان را نسبت به شغل خود بهبود بخشند. به طور ویژه‌ای پیامدهای نگرشی بر عملکرد پرسنل درمانی تاثیرگذار خواهد بود. چراکه این پرسنل به دلیل حساس بودن و سخت بودن وظایفشان دائما در حال مقایسه شغل خود با سایر مشاغل و بیمارستان خود با سایر سازمان‌ها هستند و یا اینکه به دلیل کمبود امکانات و نیروی توانمند وجود نگرش رفتار شهروند سازمانی در این دسته از کارکنان حیاتی است. نکته‌ی دیگر یافته‌های تحقیق در این مطلب بود که تائید تاثیر ارزیابی عاطفی کارکنان از اسلوب ارتباطی به طور یکپارچه و مجتمع بر پیامدهای کاری رفتار شهروند سازمانی، تعهد عاطفی و رضایتمندی شغلی بود. این یافته یادآور می‌شود که تاثیر نگرش کارکنان بر تمایلات کاری آنها به شدت حائز اهمیت می‌باشد یعنی با بهبود ارزیابی عاطفی کارکنان نسبت به مجموعه‌ی روابط رسمی و غیر رسمی آنها با سایر همکاران و حتی سرپرستان می‌توان بر رضایتمندی شغلی، وابستگی عاطفی به سازمان و تمایل برای اجرای وظایف داوطلبانه را انتظار داشت.

یافته‌ی دیگر تائید نقش واسط رضایتمندی ارتباطی در تاثیرگذاری اسلوب ارتباطی بر پیامدهای کاری کارکنان بود که تائید این رابطه در پژوهش با یافته‌ی محققانی همچون (Carrie,Bourque)،(Crino)،(Pincus)و (Hardy,Woods) همسو می‌باشد(۲۰، ۱۷، ۱۶، ۱). در حقیقت تائید این نقش واسط به مدیران یادآوری می‌شود راه رسیدن به پیامدهای کاری مثبتی همچون تعهد عاطفی و رضایتمندی شغلی از طریق اسلوب ارتباطی از رضایتمندی ارتباطی می‌گذرد.

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-02-03]

به عنوان جمع‌بندی، باید اظهار داشت با توجه به اسلوب ارتباطی و روابط رسمی و غیر رسمی برقرار شده بین پرسنل درمانی می‌توان چگونگی پیامدهای کاری کارکنان را پیش‌بینی نمود. در واقع، نتایج تحقیق تاکید می‌کنند که مدیران به تصمیم‌گیری‌های مرتبط با ساختارهای ارتباطی توجهی ویژه داشته باشند. از برآیند رویه سبک‌های موثر ارتباطی و ایجاد رضایتمندی ارتباطی، زمینه برای رشد تعهد عاطفی، رضایتمندی شغلی و رفتار شهروند سازمانی حاصل می‌گردد و سرنوشت محتوم چنین کارکردی به طور یقین عملکرد بالای سازمان خواهد بود.

محدودیت‌ها

۱- داده‌های پژوهش تنها از یک بیمارستان موجود در شهر مشهد جمع‌آوری شده است، لذا در استفاده از نتایج پژوهش در دیگر سازمان‌ها و شهرها باید محتاط بود.

۲- با توجه به افق زمانی تحقیق که مقطعی تا تداومی بوده است، از یافته‌ها نمی‌توان به استنتاج علّی دست یافت. لذا این امر مستلزم آن است تحقیق به دفعات و زمان‌های مختلف صورت‌گیرد.

پیشنهادات

با توجه به نتایج مطالعه پیشنهادات زیر ارائه می‌گردد:

۱- با توجه به تائید تاثیر سبک‌های ارتباطی بر نگرش‌های کاری لازم است که تاثیرات هر کدام از سبک‌ها به طور جداگانه بررسی شود.

۲- آموزش و توانمندسازی برای پرسنل درمانی در جهت انتخاب سبک موثر ارتباطی با توجه به شرایط کاری مقتضی بسیار ضروری است.

References

1-Carrie J, Bourque C. The effects of organizational communication on job satisfaction and organizational commitment in a land ambulance service and the mediating role of communication satisfaction. Career Development International, 2008; 14(1): 29-49.

2-Yammarino FJ, Naughton TJ. Time spent communicating: a multiple levels of analysis approach. Human Relations Journal, 1988; 41(9): 655-76.

3-Mintzberg H. The Nature of Managerial Work. Nee York: NY; 1973: 56.

4-Turner JW, Grube JA, Tinsley CH. Lee, C. Exploring the dominant media. Journal of Business Communication, 2006; 43(3): 220-50.

5-Druker PF. The Leader of the future: new vision, strategies and practices, for the next era. San Francisco: jessey- Bass publisher;1999: 31.

6-Scarbrough H, Carter C. Investigating knowledge management. London: CIPD; 2000: 15.

7-Be´langer F, Watson MB. Virtual teams and multiple media: structuring use to attain strategic goals. Group Decision and Negotiation, 2006; 15(4): 299-321.

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-02-03]

8-Collins CJ, Clark KD. Strategic human resource practices, top management team social networks, and firm performance: the role of human resource in creating organizational competitive advantage. Academic Management Journal, 2006; 46(6): 740–51.

9-Farhangi A, Safarzadeh H, Khademi M. Theories of organizational communication. Tehran. Second edition, Resa Publications,1386: 19-23.[Persian]

10-Castro CB, Armario EM, Ruiz DM. The influence of employee organizational citizenship Behavior on customer loyalty. International journal of Service industry management, 2004; 15(1):123-34.

11-Cohen A, Kol Y. Professionalism and organizational citizenship behavior an empirical examination among Israeli nurses. journal of managerial psychology, 2004; 19 (4):45-59.

12-Cheolho Y. The effect of organizational citizenship behaviors on ERP system success. Computers in human behavior, 2009; 25(4):421-28.

13-Hsiuju RY, Eldon Y, Li BP. Do organizational citizenship behavior lead to information systemsuccess?Testing the mediation effects ofintegration climate project management. Information and management, 2008; 45(2): 394-402.

14-Chen C. Job satisfaction, organizational commitment, and flight attendants turnover: A note. Journal of Air transport management, 2006; 12(2): 274-276.

15-Kim WG, leong JK, Lee YK. Effect of service orientation on job satisfaction, organizational commitment, and intention of leaving in a casual dining chain restaurant. Hospitality management, 2005; 24(3): 171-93.

16-Crino MD, White MC. Satisfaction in communication: an examination of the Downs-Hazen measure. Psychological Reports Journal, 1981; 49(2): 831-45.

17-Hardy GE, Woods D, Wall TD. The impact of psychological distress on absence from work. Journal of Applied Psychology, 2003; 88(2): 306-14.

18-Horwitz FM, Bravington D, Silvis U. The promise of virtual teams: identifying key factors in effectiveness and failure. Journal of European Industrial Training, 2006; 30(6): 472-94.

19-Cascio WF. Managing a virtual workplace. Academy of Management Executive, 2000; 14(3): 81-90.

20-Pincus JD. Communication satisfaction, job satisfaction and job performance. Human Communication Research, 1986; 12(3): 395-419.

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-02-03]

21-Chen CJ, Huang JW. Strategic human resource practices and innovation performance. Journal of Business Research, 2009; 62(1): 104–14.

22-Downs CW, Adrian AD. Assessing Organizational Communication: Strategic Communication Audits. New York: The Guilford Press; 2004: 23.

23-Soner P. organizational citizenship behavior(OCB) display levels of the teachers at secondary schools according to the perceptions of the school administration. Procedia social and behavioral science, 2009; 1(1):1591- 96.

24-Chang E. Employee's overall perception of HRM effectiveness. Human Relations, 2005; 58(4): 523-44.

25-Meyer JP, Smith CA. HRM practices and organizational commitment: Test of a mediation model. Canadian Journal of Administrative Sciences, 2000, 17(4): 319-331.

26-Goldhaber GM. Organizational Communication, Wm. C. Brown Company Publishers, Dubuque, IA; 1979: 112.

27-Weiss DJ, Dawis RV, England GW. Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire, Industrial Relations Center, University of Minnesota,Minneapolis, MN;1967: 63.

28-Meyer JP, Allen NJ. A three-component conceptualization of organizational commitment. Human Resource Management Review, 1991; 1(1), 61-89.

29-Organ DW, Farh J. Organizational citizenship behavior in the people's republic of china. Organization Science Journal, 2004; 15(2): 241-53.

30-Wen S, Linking Bayesian networks and PLS path modeling for causal analysis. Expert Systems with Applications, 2010; 37(1): 134–39.

31-Liljander V, Polsa P, Riel A. Modelling consumer responses to an apparel store brand: Store image as a risk reducer. Journal of Retailing and Consumer Services, 2009; 16(4):281–90.

32-Gary FT, Terry AB. Determinants of the relative advantage of a structured SDM during the adoption stage of implementation. Information Technology and Management, 2003;20(6): 409–28.

33-Hulland J. Use of partial least square (PLS) in strategic management research: a review of four recent studies. Strategic Management Journal, 1999;20(2):195–204.

34-Fornell C, Larcker D. Structural equation models with unobservable variables and measurement error. Journal of Marketing Research, 1981;18(1):39-50.

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-02-03]

Assessment of Impact of Communication Styles on the Work Outcomes of Medical Personnel with Emphasis on the Role of Communication Satisfaction

Rezaei Rad M (MS.c) [1] Pour S (MS.c) [2]
1. Corresponding Author: MS.c in Change management, Ferdowsi University of Mashhad, Teacher of Payam Noor University of Hamedan, Iran
2. MS.c in Change management, Ferdowsi University of Mashhad, Iran

Abstract

Background: Organizational communication is one of the main activities of management and organization staff especially the health professions. To enhance the outcomes of working hospital managers should identify impact of communication, styles on the outcomes. Organizational citizenship behavior, organizational commitment, and job satisfaction are discussed as the most important outcomes of working for the staff. The purpose of this study is to determine the relationship between communication styles of nurses and perceived communication satisfaction and working consequences of nurses and offering a conceptual model.

Method: The study adopted a survey research strategy in order to collect data. The study population consisted of medical personnel of Ghaem Hospital in Mashhad, through which 268 patients were studied. The data were obtained through standard questionnaires. Validaty of tools through factor analysis and reliability of tools via Cronbach's alpha were confirmed. Data were analyzed using smart pls software and related statistical methods.

Results: Results of the research indicated that communication styles of nurses with a regression coefficient of 0.562, 0.216, 0.218, 0.204 were correlated respectively with perceived communication satisfaction, job satisfaction, organizational citizenship behavior, and organizational commitment of nurses; communication satisfaction with a regression coefficient of 0.455, 0.316, 0.397 had a significant relationship with job satisfaction, organizational citizenship behavior and organizational commitment of nurses. Also the role of mediate communication satisfaction between Gmmunication styles of nurses and outcomes of nurses due to aetivites, the larger level of indirect relationship was confirmed.

Conclusion: Because communication styles have a high influence on the psychological and working consequences of nurses, the results of the study are useful for the hospital executives in order to develop efficient behavior, for success in the communication styles is the most important step for operationalization of nurses to be enjoyed.

Keyword: Communication styles, Outcomes of working, Medical personnel, Satisfaction.

[Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-02-03]