

# ارتباط بین مهارت شنود موثر، سلامت سازمانی و رضایت شغلی در میان کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی اهواز

فریده حسینی<sup>۱</sup>، مریم دلفی<sup>۲\*</sup>، مریم دستورپور<sup>۳</sup>، عبدالحسین نیسی<sup>۴</sup>

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت توان‌بخشی، دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز، اهواز، ایران. ORCID: 0000-0002-0986-867X
  ۲. گروه شنوایی‌شناسی، مرکز تحقیقات توان‌بخشی عضلانی اسکلتی، دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز، اهواز، ایران.
  ۳. گروه آمار و اپیدمیولوژی، مرکز تحقیقات یانسگی، دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز، اهواز، ایران.
  ۴. گروه آموزشی مدیریت، دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی، دانشگاه چمران اهواز، اهواز، ایران.
- مجله اطلاع‌رسانی پزشکی نوین؛ دوره ششم؛ شماره سوم؛ پاییز ۱۳۹۹؛ صفحات ۲۵-۳۳.

## چکیده

**هدف:** مهارت شنود موثر، سلامت سازمانی و رضایت شغلی سه عامل تأثیرگذار بر روی کیفیت ارائه خدمات از سوی شاغلین بیمارستان می‌باشند، که بنظر می‌رسد باهم ارتباط داشته باشند، از این رو پژوهشی با هدف تعیین ارتباط بین مهارت شنود موثر، سلامت سازمانی و رضایت شغلی در کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی اهواز انجام شد.

**روش‌ها:** پژوهش حاضر از نوع توصیفی تحلیلی بود و در اواخر ۱۳۹۸ انجام شد. جامعه آماری شامل کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی اهواز مشتمل بر ۷۵۰ نفر بودند و نمونه پژوهش ۲۳۰ نفر از جامعه آماری بود که به شیوه تصادفی انتخاب شدند. جهت گردآوری داده‌ها از سه پرسشنامه مهارت شنود موثر گلن و بود، سلامت سازمانی هووی و فیلدمن و رضایت شغلی مینه‌سوتا، و از نرم افزار SPSS روش‌های آماری توصیفی نظیر فراوانی، درصد، میانگین و آمار استنباطی نظیر آزمون ضریب همبستگی پیرسون، تی‌تک نمونه‌ای و تی مستقل استفاده شد.

**نتایج:** بین مهارت شنود موثر و رضایت شغلی، بین مهارت شنود موثر و سلامت سازمانی و نیز بین سلامت سازمانی و رضایت شغلی همبستگی نسبتاً قوی و معنادار بود. کلیه ضرایب همبستگی بین مهارت شنود موثر و ابعاد رضایت شغلی و بین مهارت شنود موثر و ابعاد سلامت سازمانی و بین سلامت سازمانی و ابعاد رضایت شغلی مثبت و معنادار بودند. بین رضایت شغلی و تمامی ابعاد سلامت سازمانی، بیشترین میزان ضریب همبستگی  $(0/51 < r < 0/31)$ ، مشاهده شد. فقط در بعد یکپارچگی نهادی، همبستگی ضعیف، معنادار و منفی بود.

**نتیجه‌گیری:** با توجه به یافته‌های این مطالعه به مدیران پیشنهاد می‌شود تا با ایجاد تمهیدات لازم برای آموزش کارکنان و مدیران در زمینه شنود موثر به افزایش سلامت سازمانی بیمارستان و افزایش رضایت شغلی کارکنان کمک نمایند.

**کلیدواژه‌ها:** مهارت شنود موثر، سلامت سازمانی، رضایت شغلی.

نوع مقاله: پژوهشی

دریافت مقاله: ۱۳۹۹/۷/۷ اصلاح نهایی: ۹۹/۸/۱۴ پذیرش مقاله: ۹۹/۸/۲۰

ارجاع: حسینی فریده، دلفی مریم، نیسی عبدالحسین. ارتباط بین مهارت شنود موثر، سلامت سازمانی و رضایت شغلی در میان کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی اهواز. مجله اطلاع‌رسانی پزشکی نوین. ۱۳۹۸؛ ۶(۳): ۲۵-۳۳.

## مقدمه:

همدلانه گوش دادن بر پایه تعریف راجرز بنا شده است و پوردی از کلمات گوش دادن آگاهانه و موثر استفاده می‌کند که می‌تواند به گوش دادن فعال ترجمه شود [۳]. گوش دادن فعال (گوش دادن همدلانه یا انعکاسی نیز نامیده می‌شود) شامل مجموعه مهارت شامل گوش دادن و پاسخ دادن به شخص دیگر است در حالی که درک متقابل و اعتماد را نشان می‌دهد. گوش دادن فعال یک مهارت اساسی برای متخصصان

مهارت‌های ارتباطی از دیرباز جزو مهمی از خدمات پزشکی و پرستاری شناخته شده است [۱]. مهارت‌های ارتباطی برای مدیریت موثر روابط بین فردی در محیط حرفه‌ای در محل کار ضروری است. در میان تمام مهارت‌های مهم ارتباطی (مشاوره)، نقش پیشرو با مهارت گوش دادن موثر است [۲]. اکثر تعاریف از گوش دادن فعال و یا فعالانه-

نویسنده مسئول:

مریم دلفی

گروه شنوایی‌شناسی، مرکز تحقیقات توان‌بخشی عضلانی اسکلتی، دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز، اهواز، ایران.

ORCID: 0000-0002-2179-778X

پست الکترونیکی: maryam1@gmail.com

تلفن: +۹۸۹۳۹۶۹۴۸۵۷

تعاریف مختلفی برای پدیده رضایت شغلی ارائه شده است که از فردی به فرد دیگر متفاوت است [۱۳]. اگرچه تعریف رضایت شغلی کاملاً مشخص نیست، اما همچنان عامل اصلی دستیابی به یک سیستم عالی است. رضایت شغلی مفهوم چند بعدی است که با جنبه‌های شغلی مختلف پیوند خورده است [۱۴].

ابعاد رضایت شغلی شامل نظام پرداخت، نوع شغل، جو سازمانی، فرصت‌های ارتقاء، سبک رهبری و شرایط فیزیکی است [۱۵]. علی‌رغم اینکه گوش دادن مؤثر در محیط کار برای همه مهم است و در حالی که در متون ذکر شده است که مهارت گوش دادن، توضیح و همدلی پزشک می‌تواند تأثیر عمیقی بر وضعیت سلامت و عملکرد بیمار داشته باشد و همچنین رضایت آن‌ها از مراقبت‌های بهداشتی در موسسه پزشکی را نشان می‌دهد، با این حال تحقیقات منتشر شده محدودی در زمینه مهارت شنود موثر وجود دارد و در اکثر مطالعات مرتبط آن را در قالب کلی مهارت‌های ارتباطی مطرح ساخته‌اند. [۱۶، ۱۷]

بررسی‌ها نشان داد در داخل و خارج از کشور مطالعات اندکی در خصوص ارتباط بین مهارت شنود موثر با سایر متغیرهای سازمانی در حوزه مراقبت سلامت صورت گرفته است که در اکثر مطالعات منتشر شده نیز بر مهارت گوش دادن موثر در کنار سایر مهارت‌های ارتباطی و یا ماهیت و چگونگی مهارت گوش دادن موثر توجه شده است. علاوه بر این مطالعات منتشر شده خارجی نیز بیشتر از نوع کیفی و مروری بوده‌اند. همچنین تعداد مطالعات داخلی در زمینه مهارت شنود موثر در سازمان‌ها و بطور خاص در حوزه سلامت انگشت شمارند. بطور مثال جهرمی و همکارانش مهارت گوش دادن فعال را در بین چندین سطح از مدیران چهار بیمارستان وابسته به دانشگاه علوم پزشکی کرمان بررسی نمودند. ولیکن این بررسی بصورت توصیفی انجام شد و ارتباط دیگر متغیرهای سازمانی با مهارت گوش دادن فعال بررسی نگردید [۱۸]. Raina و همکارانش یک مطالعه اکتشافی درباره اهمیت مهارت گوش دادن در متخصصان شاغل با سه فرهنگ‌های مالزی، هند و آمریکا انجام دادند و به تأثیر فرهنگ ملی بر مهارت گوش دادن افراد از سه کشور مختلف پی بردند، یافته‌های این مطالعه نشان داد که مهارت گوش دادن در ارتباطات بین فرهنگی مؤثر است. حتی تأثیر سن و دیگر متغیرهای دموگرافیک بر مهارت گوش دادن بررسی گردید ولی تأثیر دیگر متغیرهای سازمانی بر مهارت گوش دادن مورد بررسی قرار نگرفت [۱۷]. همچنین از آنجایی که مدیریت باید بر ارتقاء سلامت در محیط کار متمرکز شود. سازمان‌های

مراقبت‌های بهداشتی است. زیرا شنونده را قادر می‌سازد پیام سخنران را دریافت و تفسیر دقیق کند و سپس پاسخ مناسبی ارائه دهد [۱۴]. فقدان این مهارت ارتباطی از سوی متخصصان مراقبت‌های بهداشتی می‌تواند به این معنی باشد که سرنخ ارائه شده توسط بیماران خود را تشخیص ندهند. از این رو، نگرانی‌های واقعی بیماران ممکن است رفع نشود [۱۵].

گوش دادن مؤثر اگر چه مهارتی اکتسابی است؛ اما مستلزم تلاش فراوان می‌باشد و در عوض، اطلاعات بیشتر، تفاهم متقابل و نتایج ارزنده‌ای را در پی دارد و مانند بسیاری از مهارت‌های ارتباطی، یک فرایند دو طرفه است. بنابراین توجه کردن، گوش دادن و گسترش فرهنگ صراحت و مبادله اطلاعات صریح، از جمله مؤثرترین راه‌های مقابله با سوءتفاهم است. در زندگی محیط کاری، هنر گوش دادن مؤثر، کیفیت ارتباطات را در سازمان افزایش می‌دهد و افراد را قادر می‌سازد تا بتوانند با همکاری، همدلی و هم‌فکری در کنار یکدیگر به کار بپردازند و سازمان را در رسیدن به اهداف فردی و سازمانی یاری کنند [۱۶]. گوش کردن مؤثر یکی از ضروری‌ترین ابزار ارتباط موثر با کارکنان یک سازمان و افراد مخاطب در محیط پیرامون یک مدیر است با تبدیل شدن به یک شنونده خوب، مدیران قادر هستند که در سطوح بیشتری با زیر دستان ارتباط برقرار کنند و روابطی قوی‌تر و عمیق‌تر را حاصل نمایند [۱۷]. یک سازمان سالم از ارتباط مستمر میان همکاران و همین‌طور بین زیر دستان و سرپرستان برخوردار است [۱۸]. سازمان سالم که امروزه از آن به نام مفهوم سلامت سازمانی یاد می‌شود، در سال ۱۹۶۵ توسط Miles به طور رسمی مورد استفاده قرار گرفت که به گفته هیل، سلامت سازمانی توانایی سازمان برای گسترش در یک زمان خاص، توسعه درست و کارآمد است. یکی از مهم‌ترین مدل‌های بررسی سلامت سازمانی Hoy & Fieldman است که ابعاد سلامت سازمانی را یگانگی نهادی، تأثیر و نفوذ مدیر، ملاحظه‌گری، پشتیبانی از منابع، روحیه و تأکید علمی عنوان کردند [۱۹]. در حقیقت، سازمان سالم و پویا دارای جوی مطلوب و سالم بوده و کارکنان آن متعهد، وظیفه‌شناس و با انگیزه هستند. آن‌ها از کار کردن در سازمان خود خشنود بوده، با علاقه در محل کار خود حاضر می‌شوند [۱۰]. سلامت سازمانی بر موقعیت‌های سازمانی مطلوب متمرکز است (موقعیت‌هایی که افراد کاملاً از توانایی‌ها و اهداف سازمان خود راضی هستند) و رضایت شغلی یعنی احساس خرسندی و خشنودی که فرد از کار خود می‌کند و لذتی که از آن می‌برد و در پی آن به شغل خود دلگرمی و وابستگی پیدا می‌کند [۱۱، ۱۲].

بهداشتی به عنوان مدل‌هایی برای سازمان‌های سالم، نقش مهمی دارند [۱۹].

کاوش در پیشینه متون سلامت سازمانی نیز نشان داد که افزون بر اندک بودن مطالعات کمی خارجی و داخلی در زمینه‌ی سلامت سازمانی در حوزه سلامت، اغلب مدیران سازمان‌ها و حتی مراکز درمانی با این مفهوم ناآشنا و از اهمیت آن در مدیریت منابع انسانی و بهبود و توسعه سازمان موفق غافلند. بنابراین بررسی سلامت سازمانی بیمارستان‌ها می‌تواند یک ضرورت محسوب شود. همچنین در بخش مراقبت‌های بهداشتی، رضایت شغلی به شدت با کیفیت و کارایی خدمات، رضایت بیماران، بهبود آن‌ها و کاهش هزینه‌های پزشکی همراه است [۲۰]. بنابراین اطمینان از رضایت شغلی کارکنان بیمارستان برای حفظ کارمندان و ارائه خدمات درمانی بطور مؤثر ضروری است [۲۱].

بنابراین با توجه به مطالب گفته شده پژوهش حاضر با هدف بررسی ارتباط بین مهارت شنود موثر، سلامت سازمانی و رضایت شغلی در میان کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی اهواز انجام شد تا روشن نماید، مهارت شنود موثر و سلامت سازمانی و رضایت شغلی چه تأثیری بر یکدیگر دارند، تا مدیران بیمارستان با افزایش آگاهی و درک نسبت این شیوه مدیریتی مقرون به صرفه، موجبات ارتقای سلامت سازمان را در بیمارستان با بهبود مهارت شنود موثر فراهم آورند و از سوی دیگر با اثبات رابطه بین مهارت شنود موثر و رضایت شغلی که در پژوهش‌های قبلی در حد فرضیه باقی مانده بود، با بهبود و توسعه مهارت گوش دادن در میان کارکنان، سبب افزایش میزان رضایت شغلی کارکنان شوند و به خدمات درمانی موثرتر برای بیماران دست یابند.

### مواد و روش‌ها:

پژوهش حاضر از نوع توصیفی-تحلیلی بود و به صورت مقطعی در اواخر سال ۱۳۹۸ انجام شد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی اهواز بودند. نمونه پژوهش شامل ۲۳۰ نفر از کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی اهواز بود و شیوه نمونه‌گیری از نوع تصادفی بود. ابزار تحقیق شامل پرسشنامه مهارت شنود موثر گلن و پود، پرسشنامه سلامت سازمانی هوی و فیلدمن و پرسشنامه رضایت شغلی مینه‌سوتا بود. پرسشنامه گلن و پود شامل ۱۵ گویه با پاسخ‌های بلی/خیر بود [۲۲]. ضریب آلفای کرونباخ در این پژوهش ۰/۷۲۶ بود. روایی پرسشنامه توسط صاحب‌نظران تأیید گردید.

پرسشنامه سلامت سازمانی Hoy و Fieldman شامل ۴۴ گویه که شیوه نمره‌گذاری آن با استفاده از مقیاس لیکرت (گاهی، همیشه، غالباً، بندرت، هرگز) بود. مجموعه سوال‌های پرسشنامه سلامت سازمانی شامل سه سطح سازمانی، اداری و فنی بود و هر کدام از این سطوح یک یا چند بعد داشت. سطح سازمانی فقط یک بعد، با نام یکپارچگی نهادی داشت که شامل گویه‌های ۱ تا ۷ بود، سطح اداری چهار بعد با نام‌های نفوذ مدیر، ملاحظه‌گری، ساخت‌دهی و پشتیبانی منابع که شامل گویه‌های ۸ تا ۲۷ بود و سطح فنی دو بعد شامل روحیه و تأکید علمی بود [۲۳]. آلفای کرونباخ پرسشنامه سلامت سازمانی هوی و فیلدمن در پژوهش حاضر ۰/۸۲ محاسبه گردید.

پرسشنامه رضایت شغلی مینه‌سوتا شامل ۱۹ گویه بود که نظام پرداخت، نوع شغل، فرصت‌های پیشرفت، جو سازمانی، سبک رهبری و شرایط فیزیکی را بررسی می‌کرد. برای تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده، به ترتیب نمرات ۱، ۲، ۳، ۴، ۵ به گزینه‌های کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم و کاملاً موافقم داده شد و میانگین امتیاز برای متغیرها محاسبه شد [۱۵]. در این پژوهش ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۳ محاسبه شد.

به‌منظور رعایت ضوابط اخلاق پژوهش، اطلاعات کافی در مورد هدف و نحوه اجرا و نیز استفاده از یافته‌های پژوهش در اختیار شرکت‌کنندگان قرار داده شد ملاحظاتی اخلاقی نیز شامل کسب رضایت آگاهانه کتبی، اطمینان از محرمانه بودن اطلاعات و آزاد بودن در شرکت یا عدم شرکت در هر مرحله از مطالعه، بوده است.

بطور کلی زمان توزیع و تکمیل پرسشنامه‌ها سه ماه بطول انجامید. در مجموع از ۷۰۵ پرسشنامه (۲۳۵ پرسشنامه از هر نوع) توزیع شده، ۶۹۰ پرسشنامه تکمیل گردید. برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۳ استفاده گردید. در این تحلیل ابتدا به توصیف متغیرها پرداخته شد و سپس به منظور بررسی و آزمون فرضیه‌های پژوهش، آزمون ضریب همبستگی پیرسون، آزمون تی-نک‌نمونه‌ای، تی-مستقل و تحلیل واریانس استفاده گردید. توزیع داده‌ها در این پژوهش نرمال بود و فاصله اطمینان در تجزیه و تحلیل داده‌ها ۰/۹۵ در نظر گرفته شد.

### یافته‌ها:

تعداد کل کارکنان مشارکت‌کننده در این پژوهش ۲۳۰ نفر بود که ۹۲/۲ درصد شرکت‌کنندگان متأهل بودند و ۵۳/۵ درصد از آنان مرد

بین متغیرهای اصلی پژوهش مثبت و معنادار است و براساس میزان ضریب تعیین بدست آمده می‌توان از روی متغیر پیشبین، درصد تغییرات متغیر ملاک را پیشبینی نمود که نشان‌دهنده همبستگی بین متغیر پیشبین با متغیر ملاک است.

جدول ۳- ضریب همبستگی بین متغیرهای پیشبین و ملاک

متغیر پیشبین	متغیر ملاک	ضریب همبستگی	مجدور ضریب همبستگی	سطح معناداری
مهارت شنود موثر	رضایت شغلی	۰/۳۳*	۱۱/۰۰	<۰/۰۰۱
مهارت شنود موثر	سلامت سازمانی	۰/۴۵*	۲۱/۰۰	<۰/۰۰۱
سلامت سازمانی	رضایت شغلی	۰/۳۶*	۱۳/۰۰	<۰/۰۰۱
رضایت شغلی	سلامت سازمانی	۰/۳۶*	۱۳/۰۰	<۰/۰۰۱

یافته‌های جدول ۴ نشان می‌دهند که همبستگی بین مهارت شنود موثر با رضایت شغلی و ابعاد آن، مثبت و معنادار است و متفاوت بودن ضرایب تعیین بدست آمده برای هر یک از ابعاد رضایت شغلی، نشان‌دهنده میزان همبستگی متفاوت مهارت شنود موثر با هر یک از ابعاد رضایت شغلی است.

جدول ۴- ضریب همبستگی بین مهارت شنود موثر با رضایت شغلی و ابعاد آن

متغیرهای ملاک	متغیر پیشبین مهارت شنود موثر		
	ضریب همبستگی	مجدور ضریب همبستگی	سطح معناداری
رضایت شغلی	۰/۳۳*	۱۱/۰۰	<۰/۰۰
نظام پرداخت	۰/۲۷*	۷/۴	<۰/۰۰
نوع شغل	۰/۳۰*	۱۳/۱	<۰/۰۰
فرصت‌های پیشرفت	۰/۲۲*	۹/۱	<۰/۰۰
جو سازمانی	۰/۲۵*	۶	<۰/۰۰
سبک رهبری	۰/۳۰*	۹	<۰/۰۰
شرایط فیزیکی	۰/۳۴*	۱۲/۰	<۰/۰۰

همچنین یافته‌های جدول ۵ نشان می‌دهند، که همبستگی بین مهارت شنود موثر با سلامت سازمانی و ابعاد آن مثبت و معنادار است و متفاوت بودن ضرایب تعیین بدست آمده برای هر یک از ابعاد سلامت سازمانی، نشان‌دهنده میزان همبستگی متفاوت مهارت شنود موثر با هر یک از ابعاد سلامت سازمانی است.

جدول ۵- ضریب همبستگی بین مهارت شنود موثر با سلامت سازمانی و ابعاد آن

متغیرهای ملاک	متغیر پیشبین مهارت شنود موثر		
	ضریب همبستگی	مجدور ضریب همبستگی	سطح معناداری
سلامت سازمانی	۰/۴۵*	۲۰/۶	<۰/۰۰
یگانگی نهادی	۰/۵۰*	۱۶/۶	<۰/۰۰
نفوذ مدیر	۰/۲۲*	۴/۹	<۰/۰۰
ملاحظه‌گری	۰/۳۰*	۶/۱	<۰/۰۰
ساخت‌دهی	۰/۲۷*	۷/۶	<۰/۰۰
پشتیبانی منابع	۰/۱۹*	۳/۷	<۰/۰۰
روحیه	۰/۴۱*	۱۶/۴	<۰/۰۰
تاکید علمی	۰/۴۰*	۱۶/۲	<۰/۰۰

بودند. سایر اطلاعات شرکت‌کنندگان از لحاظ رده‌های سنی، مدرک تحصیلی، سابقه خدمت و رشته خدماتی (درمانی، اداری و خدمات) در جدول ۱ گزارش شده است.

جدول ۱- توصیف جمعیت‌شناختی شرکت‌کنندگان در پژوهش

متغیر	رده‌های مختلف	فراوانی	درصد فراوانی
رده‌های سنی	۲۰ تا ۳۰ سال	۱۳	۵/۷
	۳۰ تا ۴۰ سال	۷۵	۳۲/۶
	۴۰ تا ۵۰ سال	۱۰۰	۴۳/۵
	۵۰ سال به بالا	۴۱	۱۷/۱
رده‌های تحصیلات	بدون پاسخ	۱	۰/۴
	زیر دیپلم	۱۰	۴/۳
	دیپلم	۷۰	۳۰/۴
	فوق دیپلم	۲۷	۱۱/۷
	لیسانس	۵۴	۲۳/۵
	فوق لیسانس	۲۵	۱۰/۹
سابقه خدمت	دکتر	۲۹	۱۲/۶
	فوق‌دکتر	۱۵	۶/۵
	زیر ۱۰ سال	۴۲	۱۸/۳
	۱۰ تا ۲۰ سال	۹۸	۴۲/۶
	بالای ۲۰ سال	۷/۸	۳۳/۹
	بدون پاسخ	۱۲	۵/۲

توصیف وضعیت متغیرهای اصلی پژوهش بدین شرح می‌باشد، مولفه ساخت‌دهی از بین مولفه‌های سلامت سازمانی، دارای بیشترین میانگین امتیاز بود به میزان ۳/۵۷ بود و میانگین امتیاز سایر مولفه‌های سلامت سازمانی بین ۳/۲ تا ۳/۴ بود. میانگین امتیاز مولفه‌های رضایت شغلی از ۲/۵۹ تا ۳ متغیر بود و بطور تقریبی میانگین امتیازات بیشتر مولفه‌های رضایت شغلی برابر ۳ بودند.

با توجه به میزان آماره تی برآورد شده  $t > 1/96$  و سطح معناداری  $P-Value < 0/05$  و مقادیر حد بالا و پایین در مورد هر متغیر که در جدول ۲ گزارش شده است. فرض صفر مبنی بر برابری میانگین بدست آمده با میانگین نظری در مورد هر متغیر رد و فرض مقابل آن مورد تأیید قرار گرفت. بر این اساس میزان مهارت شنود موثر و سلامت سازمانی بالاتر از میانگین نظری و رضایت شغلی پایین‌تر از میانگین نظری بود.

جدول ۲- آزمون تی تک نمونه‌ای جهت بررسی وضعیت متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	آماره t	سطح معناداری	حد پائین	حد بالا	میانگین نظری
شنود موثر	۲/۸۴	۲۴/۶۵	۰/۰۰۱	۰/۷۷	۰/۹۱	۲
رضایت شغلی	۲/۶۵	-۸/۲۸	۰/۰۰۱	-۰/۴۳	-۰/۲۷	۳
سلامت سازمانی	۳/۳۳	۱۱/۸۱	۰/۰۰۱	۰/۲۷	۰/۳۸	۳

جهت بررسی رابطه بین متغیرهای پژوهش از آزمون همبستگی پیرسون استفاده گردید. بر طبق نتایج جدول ۳ و براساس ضریب همبستگی محاسبه شده و سطح معناداری ( $P-Value < 0/001$ )، رابطه

از ابعاد سلامت سازمانی، نشان‌دهنده میزان همبستگی متفاوت رضایت شغلی با هر یک از ابعاد سلامت سازمانی است.

#### جدول ۷- ضریب همبستگی بین رضایت شغلی با سلامت سازمانی و ابعاد آن

متغیرهای ملاک	متغیر پیشین مهارت شنود موثر	
	ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی
سلامت سازمانی	۰/۴۰*	۱۳
یگانگی نهادی	-۰/۱۱۴*	۲
نفوذ مدیر	۰/۳۳*	۱۰/۱
ملاحظه‌گری	۰/۵۱*	۲۵/۶
ساخت‌دهی	۰/۳۳*	۱۱
پشتیبانی منابع	۰/۳۴*	۱۱/۲
روحیه	۰/۳۱*	۹/۸
تاکید علمی	۰/۴۸*	۲۲/۵

یافته‌های جدول ۸ نتایج آزمون تی مستقل را نشان می‌دهد که در متغیرهای مهارت شنود موثر، رضایت شغلی و سلامت سازمانی در آزمون لوین فرض برابری واریانس‌ها براساس جنسیت برقرار می‌باشد و از این فرض جهت بررسی تفاوت آماری معنادار براساس جنسیت در این متغیرها استفاده گردید و به استناد مقدار معناداری که در متغیرهای مذکور در آزمون تی مستقل بیشتر از ۰/۰۵ بدست آمد، بنابراین براساس جنسیت در متغیرهای مهارت شنود موثر، رضایت شغلی و سلامت سازمانی تفاوت معنادار آماری وجود نداشت.

#### جدول ۸- آزمون تی گروه مستقل براساس جنسیت در متغیر مهارت شنود موثر، رضایت شغلی و سلامت سازمانی

متغیر	آزمون لوین		آزمون تساوی میانگین‌ها	
	F	معناداری	t	درجه آزادی
مهارت شنود موثر	۰/۶۸	۰/۴۱	۰/۴۶	۲۲۸
رضایت شغلی	۰/۱۲	۰/۷۲	۱/۲۸	۲۲۸
سلامت سازمانی	۱/۴۲	۰/۲۳۰	۰/۶۳۰	۲۲۸

خدمات درمانی است [۲۴]. همچنین در مطالعه‌ای که حمیدی و همکاران در بیمارستان‌های آموزشی همدان انجام دادند، میزان رضایت شغلی کارکنان پایین بود [۲۵]. در مطالعه‌ای که جعفری و همکارانش نیز در دو بیمارستان منتخب آموزشی اهواز انجام دادند، سلامت سازمانی در سطح نسبتاً مطلوب بود که شاید بتوان گفت نتایج هر دو پژوهش با یافته‌های پژوهش حاضر هم‌خوانی داشت [۲۶].

همچنین بین مهارت شنود موثر و رضایت شغلی رابطه مستقیم قوی و معنادار وجود داشت. همچنین به استناد محدوده ضرایب همبستگی رابطه بین مهارت شنود و ابعاد رضایت شغلی مستقیم و معنادار بود. از سوی دیگر بین مهارت شنود موثر با سلامت سازمانی رابطه قوی مستقیم

یافته‌های جدول ۶ نشان می‌دهند، همبستگی بین سلامت سازمانی با رضایت شغلی و ابعاد آن مثبت و معنادار است و متفاوت بودن ضرایب تعیین بدست آمده برای هر یک از ابعاد رضایت شغلی، نشان‌دهنده میزان همبستگی متفاوت سلامت سازمانی با هر یک از ابعاد رضایت شغلی است.

#### جدول ۶- ضریب همبستگی بین سلامت سازمانی با رضایت شغلی کارکنان و ابعاد آن

متغیرهای ملاک	متغیر پیشین مهارت شنود موثر	
	ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی
سلامت سازمانی	۰/۴۵*	۲۰/۶
یگانگی نهادی	۰/۵۰*	۱۶/۶
نفوذ مدیر	۰/۲۲*	۴/۹
ملاحظه‌گری	۰/۳۰*	۶/۸
ساخت‌دهی	۰/۲۷*	۷/۶
پشتیبانی منابع	۰/۱۹*	۳/۷
روحیه	۰/۴۱*	۱۶/۴

یافته‌های جدول ۷ نشان می‌دهند که همبستگی بین رضایت شغلی با سلامت سازمانی و ابعاد آن مثبت و معنادار است و فقط همبستگی بین یگانگی نهادی و رضایت شغلی (F=۰/۱۴) در سطح اطمینان ۹۵ درصد منفی و معنادار بود. متفاوت بودن ضرایب تعیین بدست آمده برای هر یک

#### بحث و نتیجه‌گیری:

این پژوهش با هدف بررسی ارتباط مهارت شنود موثر، سلامت سازمانی، رضایت شغلی در میان کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی اهواز انجام شد. بر طبق یافته‌های پژوهش، وضعیت مهارت شنود موثر و سلامت سازمانی در سطح بالاتر از حد متوسط برآورد شد که میزان درمورد مهارت شنود موثر و در مورد سلامت سازمانی بیشتر از حد متوسط بود، و لیکن در وضعیت رضایت شغلی در سطح کمتر از حد متوسط بود. بر همین اساس مدیران بیمارستان مذکور نباید از وضعیت نامطلوب رضایت شغلی کارکنان غافل بمانند زیرا رضایت شغلی در بین کارکنان بهداشت و درمان شاخص مهمی در ارزیابی عملکرد و کارایی

و معنادار وجود داشت و محدوده ضرایب همبستگی، از رابطه مستقیم و معنادار بین مهارت شنود موثر و کلیه ابعاد سلامت سازمانی حکایت داشت، به معنای روشن‌تر، بهبود مهارت شنود موثر در میان کارکنان از یک سو به افزایش رضایت شغلی کارکنان در کلیه ابعاد کمک خواهد کرد و از سوی دیگر ارتقای سطح سلامت سازمانی در کلیه ابعاد به دنبال خواهد داشت. علاوه بر این به استناد ضریب تعیین حاصل از رابطه بین مهارت شنود موثر و رضایت شغلی، مهارت شنود موثر قادر به تبیین ۱۱ درصد از تغییرات رضایت شغلی است. در مطالعه‌ی kuneo و همکاران ارتباط معناداری بین مهارت‌های ارتباطی پرستاران و رضایت شغلی آنان مشاهده گردید، که نتایج آن با پژوهش حاضر هم‌خوانی داشت [۲۷].

همچنین طبق ضریب تعیین حاصل از رابطه بین مهارت شنود موثر و سلامت سازمانی، مهارت شنود موثر قادر به تبیین ۲۱ درصد از تغییرات سلامت سازمانی می‌باشد. در مطالعه‌ای که توسط عبدزاده و همکارانش در بیمارستان‌های منتخب ارومیه انجام شد، رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمانی مثبت و معنادار بود که نتایج آن با نتایج این پژوهش مطابقت داشت [۲۸].

همچنین، بین سلامت سازمانی و رضایت شغلی کارکنان رابطه قوی معنادار و مستقیم وجود داشت. علاوه بر این به استناد محدوده ضرایب همبستگی، رابطه بین سلامت سازمانی و کلیه ابعاد رضایت شغلی مستقیم و معنادار بود یعنی افزایش سطح سلامت سازمانی، سبب افزایش سطح رضایت شغلی کارکنان در کلیه ابعاد می‌شود و براساس ضریب تعیین بدست آمده، سلامت سازمانی قادر به تبیین ۱۳ درصد از تغییرات رضایت شغلی شده است. بر طبق یافته‌های دیگری که از پژوهش بدست آمد، بین رضایت شغلی با سلامت سازمانی رابطه مستقیم قوی و معنادار وجود داشت و به استناد محدوده ضرایب همبستگی بین رضایت شغلی و کلیه ابعاد سلامت سازمانی (جز بعد یگانگی نهاد) رابطه مستقیم و معنادار وجود داشت و فقط بین یگانگی نهادی و رضایت شغلی رابطه منفی و معناداری وجود داشت.

یعنی بطور کلی افزایش رضایت شغلی کارکنان سبب ارتقای سلامت سازمانی خواهد شد. به عبارت دیگر در بیمارستانی که کارکنان آن از رضایت شغلی بیشتری برخوردارند، وضعیت سلامت سازمانی آن بیمارستان بهتر خواهد بود. معنادار بودن رابطه فوق در مطالعه طالبی و همکاران در کارکنان دانشگاه‌های کرمان نیز مشاهده شد، که با نتایج پژوهش حاضر هم‌خوانی داشت. ولیکن در پژوهش طالبی و همکاران ابعاد دیگری از سلامت سازمانی مورد مطالعه قرار گرفت [۲۹]. همچنین در

مطالعه بیرانوند و همکاران که با هدف بررسی رابطه سلامت سازمانی و رضایت شغلی دبیران دبیرستان‌های خرم‌آباد انجام دادند، رابطه بین سلامت سازمانی و رضایت شغلی مثبت و معنادار بود. البته در مطالعه بیرانوند و همکاران برخلاف مطالعه حاضر، همبستگی بین بعد یگانگی نهاد و رضایت شغلی منفی گزارش شده بود. بنابراین، یافته‌های پژوهش مذکور با نتایج پژوهش حاضر هم‌خوانی نداشت [۳۰].

براساس نتایج حاصل از پژوهش، بهبود مهارت شنود موثر کارکنان بیمارستان، برای دستیابی به ارتقای سلامت سازمانی و بهبود رضایت شغلی کارکنان نیاز به توجه و اهمیت بیشتری دارد و از سوی دیگر براساس نتایج پژوهش می‌توان ادعا کرد سلامت سازمانی و رضایت شغلی رابطه مثبت و دوسویه دارند، به عبارتی تقویت هر کدام، سبب افزایش دیگری خواهد شد. بر این اساس بنظر می‌رسد، اتخاذ تصمیماتی که بر هر یک از این دو متغیر تأثیر مثبت بگذارد باعث می‌شود تا بهبود سلامت سازمانی بیمارستان و دستیابی به محیط کاری سالم و ارتقای رضایت شغلی کارکنان هم‌زمان اتفاق بیفتد و به منظور برخورداری بیمارستان از پیامدهای مثبت بهبود مهارت گوش دادن موثر کارکنان، نظیر ارتقای سلامت سازمانی و افزایش رضایت شغلی، مدیران می‌توانند با انجام فعالیت‌های مناسبی نظیر ارائه آموزش ضمن خدمت به کارکنان توسط اساتید مجرب در زمینه چگونگی گوش دادن موثر و مزایای آن، موجبات بهبود و ترویج مهارت شنود موثر در میان کارکنان بیمارستان فراهم آورند و این مهارت را به یک فرهنگ و رفتار مطلوب در میان کارکنان بیمارستان تبدیل کنند. همچنین با انجام ممیزی سلامت سازمانی و رضایت شغلی به‌صورت دوره‌ای به آسیب‌شناسی مشکلات و نواقص احتمالی بپردازند تا با برنامه‌ریزی و تدوین سیاست‌های بهتر، خدمات درمانی موثرتری ارائه نمایند.

اگرچه نتایج این پژوهش حمایت‌کننده مزایای ذکر شده در مورد توجه به اهمیت نقش مهارت شنود موثر و در مراکز درمانی بود، ولی با توجه به اینکه این پژوهش فقط در یکی از بیمارستان‌های دولتی شهر اهواز انجام شد، بنابراین تعمیم نتایج به سایر بیمارستان‌ها باید با احتیاط صورت گیرد. پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های مشابه در سایر بیمارستان‌های دولتی شهر اهواز انجام شود تا مدیران بینش و آگاهی عمیق‌تری در مورد مهارت شنود موثر پیدا کنند و از تأثیرگذاری آن بر متغیرهای مهمی چون رضایت شغلی و سلامت سازمانی که نقش مهمی در توسعه و پیشرفت بیمارستان دارند، غافل نمانند.

**تشکر و قدردانی:**

بدینوسیله، نویسندگان وظیفه خود می‌دانند تا از مسئولان دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز تشکر و قدردانی کنند و از همکاری رئیس محترم بیمارستان تأمین اجتماعی مورد تحقیق و کلیه کارکنان دلسوز آن که با تکمیل پرسشنامه‌ها ایشان را در انجام پژوهش یاری نمودند، صمیمانه سپاسگزاری نمایند. این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد فریده حسینی دانشجوی مدیریت توان‌بخشی با عنوان ارتباط بین مهارت شنود موثر با رضایت شغلی با نقش میانجی سلامت سازمانی در میان کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی اهواز مصوب جلسه شورای پژوهشی مورخ ۱۳۹۸/۰۷/۱۳ است.

**تأییدیه اخلاقی:**

این مطالعه دارای تأییدیه اخلاقی به شماره IR.AUMS.REC.1398.488 از دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز است.

**تعارض منافع:**

نویسندگان پژوهش بیان می‌دارند که در هیچ زمینه‌ای با یکدیگر تعارض منافع ندارند.

**سهم نویسندگان:**

فریده حسینی (نویسنده اول) طراحی و پیشنهاد طرح پژوهشی، توزیع و جمع‌آوری اطلاعات و تهیه پیش‌نویس مقاله ۳۵ درصد؛ مریم دلفی (نویسنده دوم و مسئول) نظارت بر طرح تحقیقاتی و اخذ بودجه، تهیه نسخه اصلی مقاله، پشتیبانی اداری، فنی یا مادی پروژه ۳۵ درصد؛ مریم دستورپور (نویسنده سوم) تجزیه و تفسیر داده‌ها ۲۰ درصد؛ عبدالحسین نیسی (نویسنده چهارم) ارائه نظرات انتقادی در مورد محتوی مفهومی مقاله ۱۰ درصد.

**حمایت مالی:**

این مقاله با حمایت مالی معاونت تحقیقات دانشگاه دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز انجام شده است.

**Reference**

- Pour Asghar M, Najafi K, Tirgari A, Yazdani J, Falaki M, Salehi F. Investigating employees' and health care practitioners' communication skills. *IJPCP*. 2017; 23(2):208-17. [In Persian] DOI: 10.29252/NIRP.IJPCP.23.2.208
- Kourmousi N, Amanaki E, Tzavara C, Koutras V. Active listening attitude scale (ALAS): reliability and validity in a nationwide sample of Greek educators. *Soc Sci*. 2017; 6(1):28. DOI: 10.3390/socsci6010028
- Jonsdottir IJ, Fridriksdottir K. Active listening: Is it the forgotten dimension in managerial communication? *IJL*. 2020; 34(3):178-88. DOI: 10.1080/10904018.2019.1613156
- Doas M. Are we losing the art of actively listening to our patients? Connecting the art of active listening with emotionally competent behaviors? *Open J Nurs*. 2015; 5(6):566-70. DOI: 10.4236/ojn.2015.56060
- Olukoga A, Folayan M, Harris G, Ajayi O. An analysis of listening skills of healthcare students in Nigeria. *West Afr J Med*. 2010; 29(2):104-8. DOI: 10.4314/wajm.v29i2.68203
- Rafiee M, Golzar M. Investigating consequences of effective listening on the performance of coaches. *Research in Teaching*. 2017; 5(3):39-58. [In Persian]
- Khalabani Hamedani S. Communication management skills and effective listening. *Proceeding of the Conference on management and humanistic science research in Iran*; 2016 May 31; Tehran: CIVILICA. [In Persian]
- Nasiri F-s, Emady S-A. Organization. In: Bali N, editor. *Organizational health 1*. Hamedan: chenar Publications; 2010. [In Persian]
- Özer Ö, Uğurluoğlu Ö, Saygılı M, Songur C. The impact of work alienation on organizational health: A field study in health sector. *Int J Healthc Manag*. 2019; 12(1):18-24. DOI: 10.1080/20479700.2017.1312804
- Mosadeghrad AM, Akbari sari A, Esmaeili M. A survey of organizational health in University hospitals of Isfahan. *Health-Based Research*. 2017; 2(4):329-44. [In Persian]
- Talae MA, Shahtalebi B. The relationship between organizational health and organizational maturity among educational organizations. *J Appl Environ Biol Sci*. 2014; 4(2):191-200.

12. Ghazyani UB. Investigating the role of employees' job characteristics in organizational life satisfaction with emphasis on job satisfaction and job stress mediators. Tehran: Institute of Higher Education Allameh Amini Payame Noor University; 2017. [In Persian]
13. Deriba BK, Sinke SO, Ereso BM, Badacho AS. Health professionals' job satisfaction and associated factors at public health centers in west Ethiopia. *Hum Resour Health*. 2017; 15(1):36. DOI: 10.1186/s12960-017-0206-3
14. Kuzey C. Impact of health care employees' job satisfaction on organizational performance support vector machine approach. *JEFA*. 2018; 2(1):45-68. DOI: 10.1991/jefa.v2i1.a12
15. Sharify N, Najar L. Psychometric properties of the Minnesota job satisfaction questionnaire (MSQ). *Psychometry*. 2016; 4(15):1-10. [In Persian]
16. Chichirez CM, Purcărea VL. Interpersonal communication in healthcare. *J Med Life*. 2018; 11(2):119-22. PMID: 30140317
17. Raina R, Roebuck DB, Lee CCE. An exploratory study of listening skills of professionals across different cultures. *World Review of Business Research*. 2014; 4(3):1-13.
18. Kohpeima Jahromi V, Tabatabaee SS, Esmaili Abdar Z, Rajabi M. Active listening: The key of successful communication in hospital managers. *Electron Physician*. 2016; 8(3):2123-28. DOI: 10.19082/2123
19. Orvik A, Axelsson R. Organizational health in health organizations: Towards a conceptualization. *Scand J Caring Sci*. 2012; 26(4):796-802. DOI: 10.1111/j.1471-6712.2012.00996.x
20. Faraji Khiavi F, Dashti R, Zergani N. The association between job satisfaction and general health among employees of Golestan hospital in Ahvaz, Iran. *Electron Physician*. 2016; 8(4):2263-8. DOI: 10.19082/2263
21. Sattigeri RC, Kulkarni DG. Job satisfaction in hospital employees: A review of literature. *IJETS*. 2017; 4(2):27-30.
22. Qomi F, Ebrahimi H, Chezani Sharahi B. Effective listening is an effective management skill; Case Study. Proceeding of the International conference on humanities and behavioral studies; 2014 Dec 16. Terhran: CIVILICA. [In Persian]
23. Shirally M. Investigating the relationship between organizational health and managers' commitment. Shushtar: Islamic Azad University Garmi Branch; 2013. [In Persian]
24. Xuan Tran B, Minh HV, Hinh ND. Factors associated with job satisfaction among commune health workers. *Glob Health Action*. 2013; 6(1):18619. DOI: 10.3402/gha.v6i1.18619
25. Hamidi Y, Bashirian S, Jalilian F, Eivazi M, Mirzaei Alavijeh M, Nasirzadeh M. Factors affecting job satisfaction among the staff of teaching hospitals in Hamadan, Iran. *Health Systems Research*. 2012; 8(1):69-77. [In Persian]
26. Jafari H, Mohamadian M, Hossein-Pour D. Organizational health and its relation to organizational commitment in personnel of selected teaching hospitals Teaching hospitals affiliated with Ahvaz Jundishapur University of medical sciences. *Jundishapur Sci Med J*. 2012; 4(1):41-8. [In Persian]
27. Koenenou K, Aikaterini K, Georgia K. Nurse'communication skills: Exploring their relationship with demographic variables and job satisfaction in a Greak sampel. *Procedia Soc Behav Sci*. 2011; 30(2011):2230-4. DOI: 10.1016/j.sbspro.2011.10.435
28. Abdzadeh S. Relationship between managers's communication skills of and organizational health in hospitals selected Urmia University of medical sciences [Dissertation]. Tabriz: Tabriz University of Medical; 2018. [In Persian]
29. Mesbahi M, Ganjalizadeh R, Talebi H. Investigating the relationship between Job satisfaction and organizational health of female employees in Kerman Universities. Proceeding of the 4th International conference on modern research in management, economics and accounting; 2016 Jul 9; Berlin, Germany.
30. Sahraei Biranvand M. Investigating the relationship between organizational health and job satisfaction of public high school teachers in Khorramabad [Dissertation]. Tehran: Allameh Tabataba'i University; 2015. [In Persian]



## The relationship between effective listening skills, organizational health, job satisfaction among employees in the Social Security Hospital in Ahvaz

Farideh Hosseini<sup>1</sup> Maryam Delphi<sup>2\*</sup> Maryam Dastoorpoor<sup>3</sup> Abdolhossein Nisi<sup>4</sup>

1. MSc Student, Rehabilitation Management, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran. ORCID: 0000-0002-0986-867X
2. Department of Audiology, Musculoskeletal Rehabilitation Research Center, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran.
3. Department of Biostatistics and Epidemiology, Menopause Research Center, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran.
4. Department of Management, Faculty of Economics and Social Sciences, Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran.

(Received 28 Sep, 2020)

Accepted 10 Nov, 2020)

### Original Article

### Abstract

**Aim:** Effective listening skills, organizational health, and job satisfaction are three factors that affect the quality of service provided by hospital staff, which seem to be related to each other. Therefore, a study was conducted to determine the relationship between effective listening skills, organizational health, and job satisfaction among employees of Ahwaz Social Security Hospital.

**Methods:** The statistical population of this descriptive-analytical study consisted of 750 employees of Ahwaz social security hospital. This study included 230 samples who were randomly selected. Glenn and Pood's effective listening skills questionnaire, Hoy and Feldman's organizational health inventory (OHI), and Minnesota job satisfaction questionnaire (MSQ) were used to collect data. Data analysis was performed through SPSS version 23. Descriptive statistics such as frequency, percent, mean as well as analytic statistics like Pearson correlation coefficient, one-sample, and independent t-test were used.

**Results:** There was a relatively strong significant correlation between effective listening skills with job satisfaction, effective listening skills with organizational health, and between organizational health with job satisfaction. Effective listening skills with job satisfaction, (effective listening skills with organizational health, and organizational health with job satisfaction dimensions were positively correlated and statistically significant. The highest correlation coefficient ( $0.31 < r < 0.51$ ) was observed between job satisfaction with all dimensions of organizational health. Only in the dimension of institutional integration, the correlation was not significant.

**Conclusion:** According to the findings, managers are suggested to help increase the organizational health of the hospital and job satisfaction of the employees by making the necessary arrangements to train staff and managers in the field of effective listening skills.

**Key Words:** Effective Listening Skills, Organizational Health, Job Satisfaction.

**Citation:** Hosseini F, Delphi M, Dastoorpoor M, Nisi A. The relationship between effective listening skills, organizational health, job satisfaction among employees in the Social Security Hospital in Ahvaz. *J Mod Med Info Sci.* 2020; 6(3):25-33.

*Correspondence:*

*Maryam Delphi*

*Department of Audiology, Musculoskeletal Rehabilitation Research Center, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran.*

*Tel: + 98989390694857 Email: maryam1@gmail.com*

*ORCID .0000-0002-2179-778X*