

Job Performance: Exploring the Role of Organizational Values and Communication Satisfaction in Nurses' Psychological Ownership

Azizeh Pashaei Yousef Kandi^{1*}, Mohammdd Hassani²

1. *PhD Student, Faculty of Literature and Humanities, University of Urmia, Urmia, Iran*
2. *Professor, Faculty of Literature and Humanities, University of Urmia, Urmia, Iran*

(Received: June 2, 2021; Accepted: September 21, 2021)

Abstract

As the largest source of human resource in the health sector, nurses have a special position in the medical arena, and the effectiveness of their performance is defined through their direct caretaking of the patients. Therefore, the purpose of the study at hand was to explore the role of organizational values and communication satisfaction through the mediating role of psychological ownership in nurses' professional performance. This study was applied in terms of purpose and descriptive-correlational in terms of data collection and analysis method (using structural equation modeling). The statistical population involved all the 265 nurses at Sayyid al-Shuhada (a) hospital in Urmia city. Using Krejcie and Morgan table, the sample size was determined to be 155. The participants were then selected through relative stratified random sampling method. In order to collect data, questionnaires were used. After confirmation of the reliability and validity of the instruments, the descriptive and inferential analyses of the data were carried out using SPSS 22 and PLS3 software packages. The results of data analysis showed that organizational values and communication satisfaction have significant, positive effects on psychological ownership, and organizational values and communication values have positive, significant effects on nurses' job performance through the mediating role of psychological ownership.

Keywords

organizational values, communication satisfaction, psychological ownership, job performance, nurse.

* **Corresponding Author, Email:** pashaieazizeh@gmail.com

عملکرد شغلی: واکاوی نقش ارزش‌های سازمانی و رضایت از ارتباطات بر مالکیت روانشناختی پرستاران

عزیزه پاشایی یوسف‌کندی^{۱*}، محمد حسینی^۲

۱. دانشجوی دکتری، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران

۲. استاد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۳/۱۲ - تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۶/۳۰)

چکیده

پرستاران، به عنوان بزرگ‌ترین منبع نیروی انسانی در بخش بهداشت و درمان، جایگاه ویژه‌ای در امور درمانی دارند و عملکرد آنان فعالیتی اثربخش با مراقبت مستقیم بیمار تعریف می‌شود. بنابراین، هدف پژوهش حاضر واکاوی نقش ارزش‌های سازمانی و رضایت از ارتباطات با میانجیگری مالکیت روانشناختی بر عملکرد شغلی پرستاران بود. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و با توجه به نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی-همبستگی مبتنی بر مدل‌یابی معادلات ساختاری است. جامعه آماری تحقیق حاضر همه پرستاران بیمارستان سیدالشهدا^(ک) شهر ارومیه به تعداد ۲۶۵ نفر بود که با استفاده از جدول کرجسی و مورگان تعداد ۱۵۵ نفر به عنوان نمونه آماری با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبتی انتخاب شد. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شد و پس از محاسبه روایی و پایایی ابزارها تجزیه و تحلیل توصیفی و استنباطی داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS22 و PLS3 انجام گرفت. نتیجه تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد ارزش‌های سازمانی و رضایت از ارتباطات بر مالکیت روانشناختی تأثیر مثبت و معنادار و ارزش‌های سازمانی و رضایت از ارتباطات با میانجیگری مالکیت بر عملکرد شغلی پرستاران تأثیر مثبت و معنادار دارند.

کلیدواژه‌ها

ارزش‌های سازمانی، پرستار، رضایت از ارتباطات، عملکرد شغلی، مالکیت روانشناختی.

مقدمه

کارایی هر سازمانی به عملکرد کارکنان آن وابسته است و توجه به عملکرد شغلی از عوامل مهم بهره‌وری و موفقیت سازمانی است، به گونه‌ای که برای ارتقای عملکرد کارکنان سرمایه‌گذاری زیادی به عمل می‌آید (حسینی و همکاران ۱۳۹۵: ۶۰). پرستاران بزرگ‌ترین گروه در ارائه خدمات در سیستم بهداشتی و درمانی هستند که با داشتن نیروی بالقوه و قابل توجه خود می‌توانند بر کیفیت ارائه مراقبت‌های سلامت تأثیر بگذارند. آن‌ها، به عنوان فعال‌ترین افراد ارائه‌دهنده مراقبت‌های درمانی در بیمارستان‌ها، ارتباط مستقیم و تنگاتنگی با بیماران و خانواده‌های آنان دارند و نقش بسزایی در حفظ و تأمین و ارتقای سلامتی آنان و پیشگیری از بیماری و تسکین درد بیماران ایفا می‌کنند (دروارعلی‌دادی ۱۳۹۶: ۲). حضور نیروی کارآمد پرستاری متضمن موفقیت بیمارستان است و عملکرد پرستاران به دلیل ارتباط مداوم با بیماران از جایگاه خاصی برخوردار است (ذاکریان و همکاران ۱۳۹۷: ۵۵).

عملکرد مطلوب می‌تواند مدیریت سازمان را با چالش مواجه کند و پذیرش آن در بخش خدمات به طور فزاینده افزایش می‌یابد و عامل مهمی برای رشد سازمان است و به‌کارگیری خدمات باکیفیت موجب صرفه‌جویی در هزینه‌ها و به وجود آمدن محیطی رضایت‌بخش می‌شود. اگر خدمات باکیفیت در بخش بهداشت و درمان با دقت ارائه شود منجر به رضایت بیماران و افزایش روحیه کارکنان و کاهش هزینه در بخش بهداشت می‌شود (رمضانیان و غیب‌دوست ۱۳۹۵: ۸۰). عوامل و شاخص‌های متعددی - از جمله انگیزاننده‌های مختلف، عجزین‌سازی با شغل، محرک‌های درون‌فردی، عوامل سازمانی - بر عملکرد شغلی تأثیر می‌گذارد (قاسمی ۱۳۹۳: ۷۹). از عوامل سازمانی می‌توان به فرهنگ و ارزش‌های سازمانی اشاره کرد. ارزش‌های موجود در یک سازمان اهمیت زیادی در درک و تغییر درون سازمان دارند. ارزش‌ها موجب می‌شوند هویت سازمان شناخته شود و به عنوان راهنمای عمل برای آینده موفق به کار روند. هدف بسیاری از سازمان‌ها حفظ و به‌کارگیری ارزش‌ها در عمل و آشکار شدن آن‌ها در درون و بیرون سازمان است (Grossgrove et al. 2005).

علاوه بر ارزش‌های سازمانی، عاملی که می‌تواند بر رفتار کارکنان تأثیر مثبت و بسزایی

داشته باشد ارتباطات رسمی و غیررسمی در سازمان است. وجود ارتباطات مؤثر و صحیح در سازمان همواره یکی از عوامل مهم توفیق مدیران به شمار آمده است. تجربه ثابت کرده اگر ارتباطات صحیحی در سازمان برقرار نباشد گردش امور مختلف و کارها آشفته می‌شود و بدون حضور سیستم ارتباطی مؤثر در سازمان افراد قادر نخواهد بود وظایف را به نحو مطلوب به انجام رسانند (خوشنویس ۱۳۹۴: ۲۴). بهبود جوّ سازمانی می‌تواند استراتژی ارزشمندی برای بهبود تعهد سازمانی باشد. بنابراین، مدیران باید با شناخت کامل جوّ سازمانی و عوامل مؤثر بر آن برای بالا بردن عملکرد کارکنان خود تلاش کنند (مرادی و خلیلی ۱۳۹۶: ۴۴۰). مدیران سازمان‌ها باید به کفایت کانال‌های ارتباطی و میزان رضایت کارکنان از روش‌های ارتباطی از طریق دریافت بازخورد از کارکنان توجه کنند (دانشور دیلمی و همکاران ۱۳۹۷: ۳۸۸).

متغیری که بر عملکرد شغلی تأثیر می‌گذارد و از ارزش‌های سازمانی و ارتباطات تأثیر می‌پذیرد مالکیت روانشناختی است. مالکیت روانشناختی به معنای دل‌بستگی شناختی و عاطفی بین فرد و هدف است که بر درک رفتار خود فرد نیز اثر می‌گذارد. مانند دیگر نگرش‌ها، مالکیت روانشناختی عناصر شناختی و عاطفی و رفتاری دارد و ممکن است در سطح فردی و گروهی وجود داشته باشد (Pierce et al. 2004). وقتی فردی وارد سازمانی می‌شود از خود می‌پرسد من تا چه حد احساس می‌کنم این سازمان متعلق به من است. از آنجا که مالکیت روانشناختی وضعیت کنونی فرد را درباره سازمان حاضر و شغل موجود منعکس می‌کند و از سوی دیگر اهداف سازمان‌ها دستیابی به سازوکاری مناسب و کارا برای افزایش بهره‌وری و ارتقای عملکرد سازمانی است، شناسایی متغیرهای مختلف مرتبط با آن بسیار مهم و تأثیرگذار است (رجبی فرجاد ۱۳۹۴: ۴۶). وجود حس مالکیت روانشناختی بالا در پرستاران می‌تواند در افزایش عملکرد شغلی نقش بسزایی داشته باشد و از علائم افسردگی شغلی جلوگیری کند و باعث افزایش تعامل و اثربخشی آنان شود (Liu et al. 2017).

عملکرد شغلی پرستاران فعالیتی اثربخش در انجام دادن مسئولیت‌های مرتبط با مراقبت مستقیم از بیمار تعریف می‌شود و کاهش آن به افزایش هزینه و افت بهره‌وری و کاهش

رضایت بیماران می‌انجامد. هدف اصلی و غایی حرفه پرستاری تأمین بهبودی و سلامت بشریت است و تحقق این امر نه تنها از طریق علمی، بلکه با روش‌های اخلاقی صحیح و برقراری ارتباط قابل دسترسی است. با توجه به اهمیت عملکرد شغلی پرستاران و جهت ارتقای عملکرد و بهبود رفتارها، به نحوی که به موفقیت سازمان منجر شود، باید عوامل مؤثر بر عملکرد و رفتار را بشناسیم و آن‌ها را مدیریت کنیم. با وجود یک فرهنگ قوی و منسجم در بیمارستان، پرستاران، ضمن کسب آگاهی بیشتر درباره اهداف، در ارتباط با ارزش‌ها و هنجارها احساس مسئولیت می‌کنند و در کنار آن ارتباطات مفید و اثربخش موجب بهبود روحیه، انگیزش، بهبود عملکرد، و بهره‌وری آنان می‌شود. از سوی دیگر با افزایش دلبستگی کارکنان در جهت هم‌سو ساختن اهداف فردی با اهداف سازمانی و نهادینه ساختن حس مالکیت و تعلق، آگاهی فردی، اندیشه‌ها، آرا و عقاید، و باورهای کارکنان به اهداف سازمانی می‌توان به بهبود عملکرد دست یافت. شواهد حاکی از توجه اندک به مسائل سازمانی و روانشناختی مؤثر بر عملکرد پرستاران است. بنابراین، پژوهش حاضر با هدف سنجش روابط علی بین ارزش‌های سازمانی و رضایت از ارتباطات با عملکرد شغلی با نقش میانجی مالکیت روانشناختی میان پرستاران انجام شد و در پی پاسخگویی به این سؤال بود که نقش ارزش‌های سازمانی و رضایت از ارتباطات با میانجیگری مالکیت روانشناختی بر عملکرد شغلی پرستاران چگونه است.

پیشینه نظری

عملکرد شغلی

عملکرد شغلی نقش تلاش‌ها و رفتارهای فرد را در تحقق اهداف سازمانی می‌سنجد؛ یعنی فرد تا چه اندازه توان (دانش، مهارت، تجربه، شایستگی) انجام دادن کارها را دارد (Campbell 1999: 402). عملکرد شغلی عبارت است از آنچه شخص انجام می‌دهد و قابل مشاهده است و شامل آن دسته از فعالیت‌هایی است که در ارتباط با اهداف سازمان است (آقایوسفی و میرحسینی ۱۳۹۰: ۱۵۷). از لحاظ کاربرد عملیاتی، کان و کاتز عملکرد شغلی

را به «رفتارهای داخل نقش»^۱ و «رفتارهای خارج از نقش»^۲ طبقه‌بندی کرده‌اند. رفتارهای داخل نقش به صورت رسمی در سازمان تعریف شده‌اند و کارکنان باید، هنگام کار، توصیف سازمان از شغل یا نقش را مد نظر داشته باشند. ارزیابی عملکرد نیز مطابق با آن انجام می‌شود. رفتارهای خارج از نقش مفهومی بسیار گسترده‌تر را شامل می‌شود و معمولاً آن را تعهد کارمند به صورت داوطلبانه در نظر می‌گیرند (Kahn & Katz 1987).

ابعاد عملکرد شغلی

- عملکرد وظیفه‌ای^۳: هر تعریفی از عملکرد شغلی شامل مفهوم عملکرد وظیفه‌ای یا کارایی می‌شود. از نظر کان و کاتز (۱۹۷۸) این‌ها رفتارهای تعریف‌شده مطابق با نقش هستند. آن بخش از عملکرد که معمولاً در شرح شغل رسمی وجود دارد عملکرد وظیفه‌ای نام دارد (Borman 2001).

- عملکرد زمینه‌ای^۴: آن بخش از عملکرد که به صورت رفتاری به اثربخشی سازمان از طریق اثر بر زمینه‌های روانشناختی، اجتماعی، و سازمانی کار کمک می‌کند عملکرد زمینه‌ای نامیده می‌شود (Motowidlo 2003).

- عملکرد انطباقی^۵: بسیاری از شغل‌های امروزی علاوه بر آنچه مشاغل فردی را شامل می‌شود نیازمند تنوع و تحمل ابهام هستند. پولاکوس^۶ و همکاران (۲۰۰۰) یک ترکیب هشت فاکتوری در زمینه عملکرد انطباقی به وجود آوردند که عبارت است از: ۱. مدیریت موقعیت‌های اضطراری؛ ۲. مدیریت تنش‌های کاری؛ ۳. حل خلاقانه مشکلات؛ ۴. برخورد با موقعیت‌های کاری پیش‌بینی‌ناپذیر و نامطمئن؛ ۵. یادگیری وظایف کاری، تکنولوژی‌ها، فرایندها؛ ۶. نمایش انطباق‌پذیری بین فردی؛ ۷. نمایش انطباق‌پذیری فرهنگی؛ ۸. نمایش انطباق‌پذیری از نظر جسمی.

-
1. behaviors within the role
 2. behaviors outside the role
 3. task performance
 4. contextual performance
 5. adoptive performance
 6. Pulakos

ارزش‌های سازمانی

ارزش‌های سازمانی به آن دسته از ارزش‌ها اشاره دارند که هدایتگر رفتار و کردار و اندیشه کارکنان و مدیران سازمان هستند و بر آن‌ها تأثیر می‌گذارند؛ مجموعه باورهایی هستند که در یک سازمان رفتارهای مطلوب را شکل می‌دهند و مانند صافی‌هایی عمل می‌کنند که همه اقدامات و تصمیمات سازمانی از آن‌ها عبور می‌کنند. ارزش‌های اصلی سازمان، که در مقیاس وسیع مورد توجه همگان قرار می‌گیرند، معرف فرهنگ آن سازمان هستند. این ارزش‌ها مبنای تصمیم‌گیری و راهنمای قضاوت امورند و فرضیاتی مشترک در حوزه فرهنگ سازمانی هستند که از فرایند درونی‌سازی اعضای سازمان ناشی می‌شوند و متمایزکننده یک سازمان از سازمان‌های دیگرند (کریمی ۱۳۹۲: ۲۳). با انتقال ارزش‌های مختلف توسط افراد به محیط‌های کار، همراه با تأکیدات خاص مورد نظر مدیران عالی سازمان‌ها، ارزش‌های یادشده تحت لوای ساختار سازمان ماهیت و خودشناختی جدیدی، تحت عنوان ارزش‌های سازمانی، به خود می‌گیرند و ارزش‌های سازمانی بسان بسیاری دیگر از باورها با پیامدهای مثبت و منفی متعدد ارتباط می‌یابند (گل‌پرور و همکاران ۱۳۸۸: ۵۰). سازمانی که تصویری واضح از رسالت و ارزش‌هایش دارد دارای اساس محکم برای تعالی بخشیدن به مدیریت خود و قرین ساختن آن با رسالت و ارزش‌های واقعی است (Blanchard & O'Connor 2003: 7).

ارتباط ارزش‌های سازمانی با عملکرد شغلی

امروزه در سازمان‌های موفق تصمیمات و عملیات بر اساس ارزش‌ها رهبری و هدایت می‌شوند. گفتنی است این سازمان‌ها نیستند که مدیریت بر اساس ارزش‌ها را مؤثر می‌سازند، بلکه وجود کارکنان است که این تأثیر را ایجاد می‌کند. امروزه عمل مبتنی بر ارزش‌های سازمانی یک شرط لازم برای بقای آن سازمان است (Blanchard & O'Connor 2003: 7). ارزش‌های سازمانی باورهای فراگیر و نسبتاً پایدار و مسلط در باب اقدامات، رفتارها، ارتباطات، تعاملات، یا هر وضعیت پایانی دیگری است که بسان منبع ارجاع و هدایت برای اعضای سازمان در همه سطوح عمل می‌کند و زمینه را برای بقای بهزیستی و

پیش‌روی یک سازمان به سمت اهداف خود فراهم می‌آورد و عملکرد سازمانی تحت تأثیر نظام ارزشی و هنجارهاست. در سیطره ارزش‌های سازمانی می‌توان شاهد دستیابی مؤثر و اثربخش به اهداف، استراتژی‌ها، و برنامه‌های تدوین‌شده سازمان بود. افراد و سازمان‌ها با پیروی از نظام ارزشی حاکم بین ارزش‌ها و تصمیمات و اقدامات خود رابطه‌ای مستقیم برقرار می‌کنند (Rokeach 1973: 5).

رضایت از ارتباطات سازمانی

داونز و هازن رضایت افراد از جنبه‌های مختلف ارتباطی در سازمان را رضایت از ارتباطات تعریف کردند. تحقیقات آن‌ها نشان داد رضایت از ارتباطات ساختاری چندوجهی است (Downs & Hazen 1977). آن‌ها بر آن‌اند که رضایت از ارتباطات ابعاد هشت‌گانه جو ارتباطات، ارتباط با مافوق، انسجام سازمانی، کیفیت رسانه، ارتباطات افقی، دیدگاه سازمانی، بازخورد شخصی، ارتباط با زیردستان را شامل می‌شود.

تأثیر رضایت از ارتباطات بر عملکرد شغلی

ارتباطات سازمانی یکی از عرصه‌های پژوهشی است که می‌تواند اهمیت ویژه‌ای داشته باشد. ارتباطات برای مدیران سازمان و کاری که انجام می‌دهند نقش حیاتی دارد و مدیران درصد بالایی از وقت خود را صرف ارتباطات می‌کنند (Hall et al. 2009). ارتباطات سازمانی، که به ماهیت انسانی و اجتماعی ارتباط اشاره دارد، فرایندی است که به صورت مرادده‌ای شکل می‌گیرد و در عین حال نمادین و مهم‌تر از آن هدفمند است. مدیران جو سازمانی را تعیین می‌کنند و گرایش‌های اعضای مؤسسه را تحت تأثیر قرار می‌دهند که این امر اغلب از طریق ارتباطات سازمانی صورت می‌گیرد. رضایت از ارتباطات در یک گروه یا سازمان چهار نقش کنترلی، ایجاد انگیزه، ابراز احساسات، و اطلاعات را ایفا می‌کند (Robbins 2007: 582).

مالکیت روانشناختی

از نظر بایر و براون^۱ (۲۰۱۲) مالکیت روانشناختی به وضعیتی گفته می‌شود که افراد احساس

می‌کنند یک شیء متعلق به آن‌هاست. مالکیت روانشناختی افراد را برمی‌انگیزاند تا به طور فعالانه کارشان را انجام دهند و با هم تلاش کنند تا آن را صورت دهند. انسان به مراقبت و تلاش برای حفظ و پرورش اموال خود نیاز دارد. این حس مالکیت و این انگیزه حفظ و بهبود هدف مالکیت پژوهشگران رفتار سازمانی را برای درک بهتر ساختار مثبت مالکیت روانشناختی برانگیخته است. در حال حاضر پژوهشگران بر آنچه به منزله مالکیت کارکنان است و پیامدهایی که ممکن است ایجاد شود تمرکز کرده‌اند (آذرنوش و همکاران ۱۳۹۱: ۷۴).

تأثیر مالکیت روانشناختی بر عملکرد

وقتی افراد خود را عضوی از یک گروه یا طبقه اجتماعی می‌دانند، نوعی حس تعلق به وجود می‌آید. این حس تعلق نیز ممکن است با فرایندهای پویا، مانند تمایل به ارتقای خود یا خوداثباتی و خودسازگاری، برانگیخته شود. احساس تعلق یا همانندینی به تصور فرد از خود بر حسب ویژگی‌های مشخص یک طبقه اجتماعی خودشمولی، ادراک یکی بودن با مجموعه‌ها و دسته‌های انسانی، یا تعلق داشتن به برخی دسته‌های انسانی و تبیین ضمنی احساس عضویت در گروه اشاره دارد. احساس تعلق فرایندی است که به موجب آن افراد خود را با شخص دیگری یا گروهی از افراد همسان و همانند می‌بینند و مانند یک منبع تأثیرگذار بر انگیزش افراد برای اقدام و فعالیت مشترک عمل می‌کنند. حس یکی بودن با یک جمع و دسته انسانی سبب می‌شود اهداف و منافع شخصی افراد تابع اهداف و منافع جمع و دسته شود که در نتیجه احتمال اقدام جمعی و مشترک بر اساس فهم و درک مشترک و عملکرد را افزایش می‌دهد (کیانی و همکاران ۱۳۹۶: ۴).

پیشینه تحقیق

گارسیا ویدال^۱ و همکارانش (۲۰۲۱) به بررسی رابطه بین ارزش‌های سازمانی و عملکرد پرداختند و بیان کردند که ارزش‌های مشترکی که رفتار کارکنان را تنظیم می‌کند با شاخص‌های عملکرد ارتباط نزدیک دارد. زب^۲ و همکارانش (۲۰۲۱) مدل چارچوب

1. García-Vidal

2. Zeb

ارزش سازمانی و نوآوری و عملکرد را بررسی کردند و به این نتیجه دست یافتند که این کار باید در زمینه نوآوری و بهبود عملکرد مورد توجه قرار گیرد و تعداد بسیار کمی از تحقیقات تجربی درباره رابطه بین فرهنگ سازمانی و نوآوری و عملکرد، به ویژه در زمینه کشورهای در حال توسعه، وجود دارد. یو^۱ و همکارانش (۲۰۲۱) در تحقیقی به بررسی جوّ ایمنی و رضایت از ارتباطات سازمانی بین پرستاران پرداختند و بیان کردند که درک محیط کار و عدم رضایت از ارتباطات از جمله عوامل مؤثر در استعفای پرستاران است. بنابراین، ارتباط مؤثر و رضایت از ارتباطات یک عامل مهم برای ایجاد محیط کار جذاب و سالم است. در تحقیق کیم^۲ و جانگ (۲۰۱۹) با عنوان «رضایت ارتباطی سازمانی پرستاران، کار عاطفی و رفتار خدمات اجتماعی» مشخص شد که رضایت سازمانی پرستاران و کار عاطفی بر رفتار خدمات اجتماعی آن‌ها تأثیر مثبت دارد. این یافته‌ها شواهدی را ارائه می‌دهد که رضایت از ارتباط سازمانی و کار عاطفی در پرستاران می‌تواند تأثیر قابل توجهی بر رفتار خدمات اجتماعی آن‌ها داشته باشد. هویلی^۳ (۲۰۱۸) به بررسی رابطه بین شخصیت کارکنان و عملکرد شغلی بر اساس تأثیر واسطه‌ای اعتماد سازمانی و ارزش‌های کاری پرداخت و یک الگوی مفهومی جدید برای شخصیت و عملکرد کار ایجاد کرد. مقاله او روشی را برای استخدام و آموزش و توسعه منابع انسانی در سازمان ارائه داد. لیو^۴ و همکارانش (۲۰۱۷) تأثیر متقابل مدیریت منابع انسانی بر بهزیستی کارکنان و عملکرد شغلی با نقش واسطه‌ای مالکیت روانشناختی را بررسی و بیان کردند که مالکیت روانشناختی بر عملکرد شغلی تأثیر دارد. کان محبت و نجاری (۱۳۹۸) به بررسی تأثیر کیفیت ارتباطات و رضایت از ارتباطات بر عملکرد شغلی پرداختند و به این نتیجه رسیدند که کیفیت ارتباطات و رضایت از ارتباطات بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر مثبت و معنادار دارد. داورزنی و بارانی (۱۳۹۸) به بررسی نقش میانجی مالکیت روانشناختی در رابطه رهبری و عملکرد شغلی پرداختند و بیان کردند که مدیران می‌توانند با تغییر نگرش و تقویت حس مالکیت نسبت به سازمان

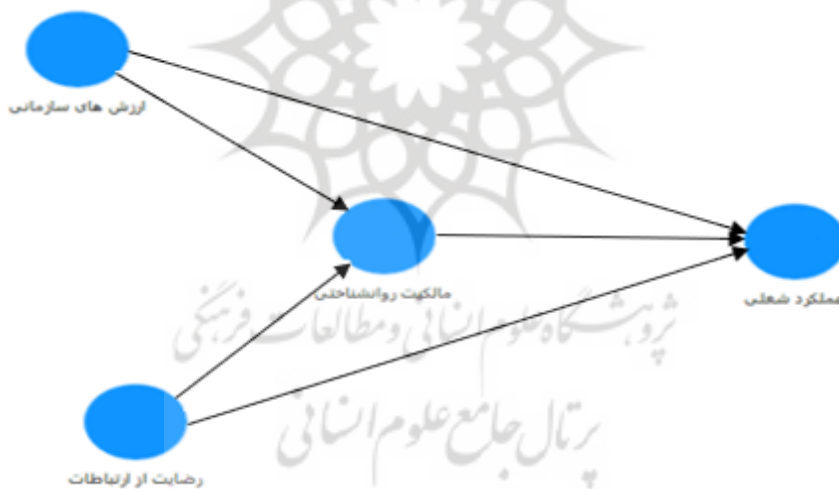
1. Yoo

2. Kim

3. Huili

4. Liu

آگاهی فردی را افزایش دهند و با ایجاد دل‌بستگی شناختی و عاطفی بین فرد و هدف بر رفتار فرد تأثیر بگذارند و زمینه لازم را برای تسهیل فرایند سازمانی و افزایش عملکرد شغلی فراهم کنند. قلی‌پور پینوندی (۱۳۹۵) به بررسی رابطه بین ارزش‌های سازمانی با عملکرد سازمان‌های دولتی پرداخت و بیان کرد بین مؤلفه‌های ارزش‌های سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه وجود دارد. بررسی برخی مطالعات انجام‌شده درباره متغیرهای پژوهش نشان می‌دهد تحقیقی در رابطه با تأثیر هم‌زمان متغیرهای ارزش‌های سازمانی و رضایت از ارتباطات و مالکیت روانشناختی بر عملکرد شغلی انجام نشده است و هدف تحقیق حاضر پر کردن این شکاف تحقیقاتی است. با توجه به آنچه بیان شد الگوی مفهومی و نظری ارتباط بین ارزش‌های سازمانی و رضایت از ارتباطات با نقش میانجی مالکیت روانشناختی مطابق با نمودار ۱ می‌باشد و قبلاً در هیچ تحقیقی مطرح نشده و منحصر به پژوهش حاضر است.



نمودار ۱. مدل مفهومی پژوهش

با توجه به مدل مفهومی تحقیق، فرضیه‌های پژوهش شامل موارد زیر است:
 ۱. ارزش‌های سازمانی و رضایت از ارتباطات بر مالکیت روانشناختی تأثیر دارد.

۲. ارزش‌های سازمانی، رضایت از ارتباطات، و مالکیت روانشناختی بر عملکرد شغلی تأثیر دارد.

۳. ارزش‌های سازمانی و رضایت از ارتباطات با میانجیگری مالکیت روانشناختی بر عملکرد شغلی تأثیر دارد.

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و با توجه به نحوه گردآوری اطلاعات از نوع توصیفی-همبستگی مبتنی بر مدل‌یابی معادلات ساختاری است. در مدل تحلیلی، ارزش‌های سازمانی و رضایت از ارتباطات متغیر مستقل، مالکیت روانشناختی متغیر میانجی، و عملکرد شغلی متغیر وابسته می‌باشند. جامعه آماری این پژوهش شامل همه پرستاران شاغل در بیمارستان سیدالشهدا^(۴) شهر ارومیه بود که جمعاً ۲۶۵ نفر و ۲۱۸ نفر آن‌ها زن و بقیه مرد بودند. نمونه آماری تحقیق حاضر بر اساس جدول مورگان تعداد ۱۵۵ نفر مشخص شد. به علت نامتجانس بودن جامعه آماری از لحاظ جنسیت و بخش‌هایی که پرستاران در آن مشغول کار هستند، برای انتخاب افراد نمونه از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبی استفاده شد. برای اطمینان از صحت و دقت نتایج، تعداد ۲۱۰ پرسشنامه بین پرستاران توزیع شد و تعداد ۱۹۳ پرسشنامه برگشت داده شده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش از پرسشنامه‌های استاندارد به شرح زیر استفاده شد:

پرسشنامه ارزش‌های سازمانی: برای اندازه‌گیری ارزش‌های سازمانی از پرسشنامه فرهنگ سازمانی کمرون و کوئین استفاده شد که شامل ۲۴ گویه است و برای اندازه‌گیری شش مؤلفه مشخصه‌های برجسته سازمان، رهبری سازمانی، مدیریت کارکنان، چسب سازمانی (پیونددهنده‌های سازمانی)، تأکیدات استراتژی، و معیارهای موفقیت طراحی شده است که روی یک مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت از «کاملاً موافقم» تا «کاملاً مخالفم» رتبه‌بندی می‌شود (Cameron & Quin 1999). پرسشنامه رضایت از ارتباطات: این پرسشنامه شامل شش سؤال با طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت از «کاملاً موافقم» تا «کاملاً مخالفم» است که داونز و آدریان طراحی کرده‌اند.

(Downs & Adrian 1997). پرسشنامه مالکیت روانشناختی: این پرسشنامه شامل ۱۰ گویه است و برای اندازه‌گیری پنج مولفه سازمان (سرزمین)، خودکارآمدی، مسئولیت، تعلق، و هویت توسط آوی و همکارانش طراحی شده است که با طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت از «کاملاً موافقم» تا «کاملاً مخالفم» رتبه‌بندی می‌شود (Avey et al. 2009). پرسشنامه عملکرد شغلی: این پرسشنامه شامل ۱۵ گویه است و برای اندازه‌گیری سه مؤلفه عملکرد وظیفه‌ای، عملکرد زمینه‌ای، و عملکرد انطباقی توسط پاترسون طراحی شده است که با طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت از «کاملاً موافقم» تا «کاملاً مخالفم» اندازه‌گیری می‌شود (Paterson 1963). در پژوهش حاضر، پس از تأیید روایی صوری و محتوایی ابزارهای پژوهش توسط تعدادی از اساتید دانشگاه، برای بررسی روایی سازه از تحلیل عاملی تأییدی به وسیله نرم‌افزار PLS استفاده شد؛ مقدار بار عاملی همه گویه‌های پرسشنامه‌ها بالاتر از ۰/۳ و مقدار تی متناظر آنها بالاتر از ۱/۹۷ بود که تأیید روایی سازه‌ای پرسشنامه‌ها را نشان می‌دهد. برای ارزیابی پایایی ابزارهای پژوهش از آلفای کرونباخ استفاده شد و پایایی پرسشنامه ارزش‌های سازمانی ۰/۸۹، پرسشنامه رضایت از ارتباطات ۰/۹۱، پرسشنامه مالکیت روانشناختی ۰/۸۹، و پرسشنامه عملکرد شغلی ۰/۹۷ محاسبه شد.

در پژوهش حاضر از روش‌های آمار توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار) و آمار استنباطی بهره گرفته شد. در بخش آمار استنباطی این مطالعه، برای روش تحلیل عاملی تأییدی، روش مدل‌یابی معادلات ساختاری برای بررسی روابط بین متغیرها و ارائه مدل ساختاری نرم‌افزار PLS3 به کار گرفته شد.

یافته‌ها

نتایج بررسی اطلاعات جمعیت‌شناختی آزمودنی‌های پژوهش از بین ۱۹۳ پرستار مورد مطالعه در جدول ۱ آورده شده است و مشاهده می‌شود که از مجموع پرستاران گروه نمونه اکثر پرستاران زن و دارای مدرک کارشناسی هستند.

در جدول ۲ شاخص‌های توصیفی متغیرها جهت بررسی پراکندگی مناسب توزیع داده‌ها ارائه شده است. با توجه به جدول ۲ مقادیر آماره‌های میانگین و انحراف استاندارد نشان‌دهنده پراکندگی مناسب داده‌ها هستند.

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آزمودنی‌های پژوهش

درصد	فراوانی	شاخص آماری جنسیت
۲۰	۳۸	مرد
۸۰	۱۵۵	زن
درصد	فراوانی	شاخص آماری مدرک تحصیلی
۰/۵	۱	دیپلم
۵	۹	کاردانی
۹۱	۱۷۵	کارشناسی
۴	۸	کارشناسی ارشد
درصد	فراوانی	شاخص آماری سابقه خدمت
۱۴	۲۷	۱-۵ سال
۲۱	۴۱	۶-۱۰ سال
۲۲	۴۳	۱۱-۱۵ سال
۲۱	۴۰	۱۶-۲۰ سال
۲۲	۴۲	۲۱ سال به بالا
۱۰۰	۱۹۳	جمع کل

جدول ۲. شاخص‌های توصیفی میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای پژوهش

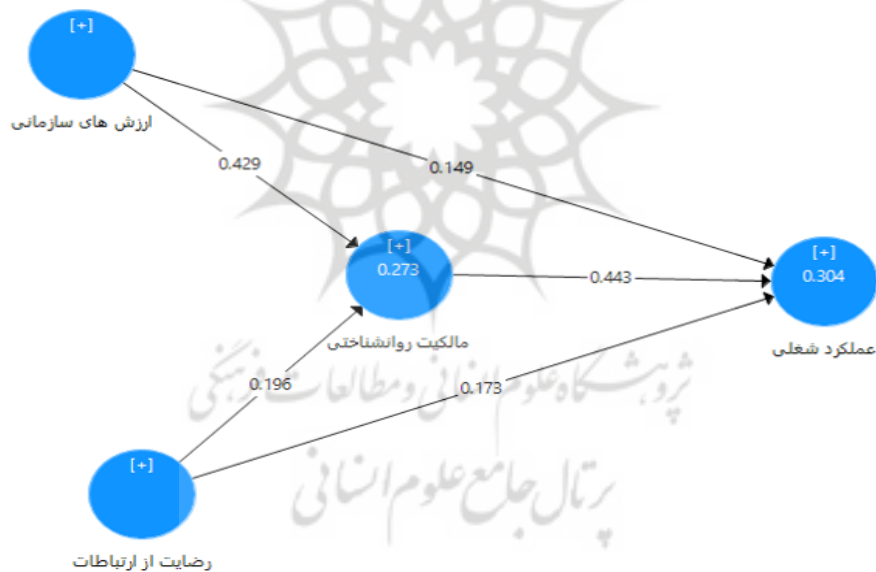
خطای استاندارد چولگی	چولگی	حداکثر	حداقل	انحراف معیار	میانگین	تعداد نمونه	متغیر
۰/۱۷۵	-۰/۷۴	۵	۱/۶۷	۰/۷۳	۳/۶۵	۱۹۳	ارزش‌های سازمانی
۰/۱۷۵	-۱/۵۲	۴/۸۳	۱/۱۸	۰/۶۷	۳/۸۳	۱۹۳	رضایت از ارتباطات
۰/۱۷۵	-۱/۲۱	۴/۸۳	۱/۶۷	۰/۵۸	۳/۶۹	۱۹۳	مالکیت روانشناختی
۰/۱۷۵	-۱/۲۶	۴/۸۶	۱/۵۸	۰/۶۴	۳/۸۷	۱۹۳	عملکرد شغلی

به منظور بررسی فرضیه اصلی تحقیق متناسب با چهارچوب مفهومی مورد نظر محقق از معادلات ساختاری از نرم‌افزار PLS استفاده شد و نیکویی برازش این مدل مورد سنجش

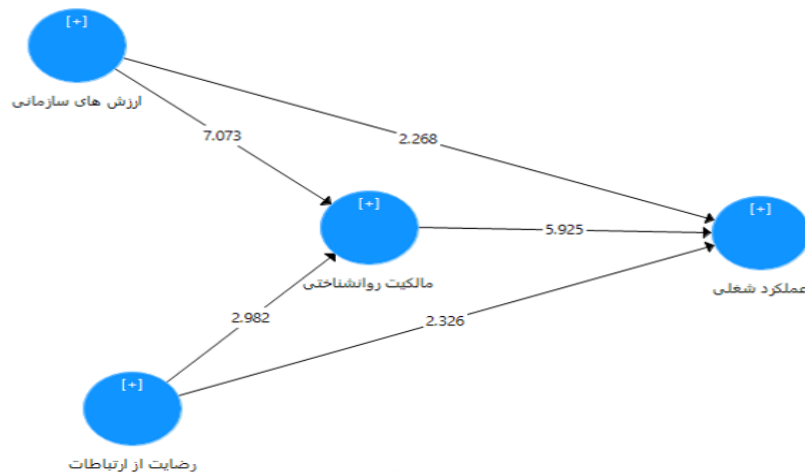
قرار گرفت که در جدول ۳ آمده است. شاخص‌های برازش مدل عبارت‌اند از: SRMR (ریشه استاندارد شده میانگین مجذور باقی‌مانده‌ها)، NIF (شاخص نرم‌شده برازش)، RMS (ریشه میانگین مجذورات). با توجه به جدول ۲ مقایسه مقادیر مطلوب و مقادیر مشاهده شده نشان می‌دهد مدل تحقیق از برازش خوبی برخوردار است.

جدول ۳. شاخص‌های برازندگی مدل ساختاری کلی

شاخص برازش	مقدار مطلوب	مقدار مشاهده شده	نتیجه برازش
SRMR	کمتر از ۰/۰۸	۰/۰۳	مناسب
NIF	بیشتر از ۰/۹۰	۰/۹۹	مناسب
RMS	نزدیک به صفر	۰/۳۹	مناسب
d-G	< ٪۹۵	۰/۰۲	مناسب
d- ULS	< ٪۹۵	۰/۰۳	مناسب



نمودار ۲. مدل پژوهش در حالت ضریب استاندارد



نمودار ۳. مدل پژوهش در حالت ضرایب معناداری

جدول ۴. جدول برآورد ضرایب آثار مستقیم

متغیر	ضریب مسیر	آماره t	سطح معناداری	نتیجه آزمون
بر روی مالکیت سازمانی از				
ارزش‌های سازمانی	۰/۴۲	۷/۰۷	۰/۰۱	تائید
رضایت از ارتباطات	۰/۱۹	۲/۹۸	۰/۰۱	تائید
بر روی عملکرد شغلی از				
ارزش‌های سازمانی	۰/۱۵	۲/۲۶	۰/۰۵	تائید
رضایت از ارتباطات	۰/۱۷	۲/۳۶	۰/۰۵	تائید
مالکیت روانشناختی	۰/۴۴	۵/۹۲	۰/۰۱	تائید

آثار غیرمستقیم و بررسی میانجیگری

مقدار ضرایب t هر یک از مسیرها، با توجه به جدول‌های ۵ و ۶، از متغیرهای مستقل بر وابسته بیشتر از ۱/۹۶ ($p < 0/05$) است. در نتیجه همه فرضیه‌های تحقیق تأیید می‌شوند. نتایج جدول نشان می‌دهد تأثیر ارزش‌های سازمانی بر مالکیت روانشناختی ۴۲ درصد، تأثیر رضایت از ارتباطات بر مالکیت روانشناختی ۱۹ درصد، تأثیر ارزش‌های سازمانی بر عملکرد شغلی ۱۵ درصد، تأثیر رضایت از ارتباطات بر عملکرد شغلی ۱۷ درصد، تأثیر مالکیت روانشناختی بر عملکرد شغلی ۴۴ درصد، تأثیر ارزش‌های سازمانی بر عملکرد

شغلی با میانجیگری مالکیت روانشناختی ۱۹ درصد، و تأثیر رضایت از ارتباطات بر عملکرد شغلی با میانجیگری مالکیت روانشناختی ۹ درصد است.

جدول ۵. برآورد ضرایب آثار غیرمستقیم

متغیر	ضریب مسیر	آماره t	سطح معناداری	نتیجه آزمون
بر روی عملکرد از (میانجی: مالکیت)				
ارزش‌های سازمانی	۰/۱۹	۴/۵۲	۰/۰۱	تأیید
بر روی عملکرد از (میانجی: مالکیت)				
رضایت از ارتباطات	۰/۰۹	۲/۵۷	۰/۰۱	تأیید

بحث و نتیجه

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر ارزش‌های سازمانی و رضایت از ارتباطات بر عملکرد شغلی پرستاران با میانجیگری مالکیت روانشناختی انجام گرفت. بر اساس نتایج به دست آمده همه فرضیه‌های تحقیق تأیید شدند و ارزش‌های سازمانی و رضایت از ارتباطات با میانجیگری مالکیت روانشناختی می‌تواند بر عملکرد شغلی تأثیر غیرمستقیم و معنادار بگذارد و نقش میانجی مالکیت روانشناختی در این رابطه تأیید می‌شود. تجزیه و تحلیل مدل نشان داد با آشکارسازی ارزش‌های سازمانی و ایجاد ارتباطات اثربخش و کارآمد و با تغییر نگرش و تقویت حس مالکیت پرستاران نسبت به سازمان، می‌توان بر رفتار پرستاران تأثیر گذاشت و زمینه افزایش عملکرد شغلی آنان را فراهم کرد. در رابطه با فرضیه اول نتایج تحقیق نشان داد ارزش‌های سازمانی و رضایت از ارتباطات بر مالکیت روانشناختی پرستاران اثر مستقیم و مثبت و معنادار دارد. اما به علت کمبود تحقیقات در این زمینه پیشنهاد می‌شود که همسو با این فرضیه باشد یافت نشد. از ویژگی‌های مهم و تأثیرگذار در ارتباط با مالکیت روانشناختی کارکنان، فرهنگ و جو سازمانی، نگرش و دیدگاه‌های مدیران ارشد، اهداف و خط‌مشی‌های سازمان است. از سوی دیگر، مالکیت روانشناختی مبتنی بر شغل به احساس فرد از مالکیت در ارتباط با یک شغل خاص اشاره دارد (Bernhard & O'driscoll 2011). بنابراین مالکیت روانشناختی وضعیت کنونی فرد را

درباره سازمان و شغل موجود منعکس می‌کند. بنابراین، با ایجاد احساس دلبستگی در پرستاران در جهت همسو ساختن اهداف فردی با اهداف سازمانی و نهادینه ساختن حس مالکیت و تعلق، آگاهی فردی، اندیشه‌ها، آرا و عقاید و باورهای آنان می‌توان سطح عملکرد آنان را تقویت کرد.

یافته‌های پژوهش در ارتباط با فرضیه دوم نشان داد ارزش‌های سازمانی، رضایت از ارتباطات، و مالکیت روانشناختی بر عملکرد شغلی تأثیر مستقیم و مثبت و معنادار دارد. در مورد تأثیر ارزش‌های سازمانی بر عملکرد شغلی، این تحقیق با پژوهش‌های قلی‌پور پینودی (۱۳۹۵)، جلال کمالی و همکارانش (۲۰۱۶)، نورهیدا و همکارانش (۲۰۱۸) همسو می‌باشد. هویلی (۲۰۱۸) به بررسی نقش واسطه‌ای ارزش‌های سازمانی بر عملکرد پرداخت و یک الگوی مفهومی جدید برای شخصیت و عملکرد کار ایجاد کرد. با توجه به تحقیقات انجام‌گرفته، اگر اهداف و ارزش‌های فرد و سازمان هم‌سو باشد و ارزش‌های سازمانی برای افراد روشن و مشخص و قابل قبول باشد، کارکنان هم‌سو با اهداف حرکت می‌کنند و عملکرد خوبی خواهند داشت. در مورد تأثیر رضایت از ارتباطات بر عملکرد شغلی، تحقیق اکبربگلو و بایرامی (۱۳۸۹) همسو با این فرضیه است و یافته‌های آنان نشان داد رابطه قوی بین رضایت از ارتباطات و عملکرد شغلی و رضایت شغلی وجود دارد. همچنین خانجانی و همکارانش (۱۳۹۷) پیشنهاد می‌کنند که مدیران، ضمن تدوین اهداف روشن و مشخص، کارکنان را در تدوین اهداف سازمانی دخالت دهند تا بیشترین سطح عملکرد شغلی به دست آید. در نهایت در مورد تأثیر مالکیت روانشناختی بر عملکرد شغلی لیو و همکارانش (۲۰۱۷) بیان می‌کنند که رضایت شغلی و جو سازمانی مشارکتی بر احساس مالکیت کارکنان در ارتباط با سازمان خود اثرگذار است. تحریک حس مالکیت تنها در صورتی تحقق خواهد یافت که بعد از عوامل سازمانی، ارتباط، شناسایی نیازهای پرستاران، و بهبود اخلاق سازمانی بتوان فعالیت‌هایی شامل تفویض اختیار، پاداش مبتنی بر عملکرد، و مدیریت مشارکتی را به اجرا درآورد. ارزش‌ها، عقاید، اهداف، و رضایت از ارتباطات اموری هستند که فراتر از یک موقعیت خاص عمل می‌کنند و از ویژگی‌های

بارزی هستند که رفتارهای افراد را در سازمان تحت تأثیر قرار می‌دهند و آن‌ها را هدایت می‌کنند و بر عملکرد پرستاران نیز تأثیر می‌گذارند.

پرستاران کلید موفقیت سلامت‌اند و تقویت نیروی کار پرستاری برای ارتقای سلامت الزامی است. در این زمینه مدیران باید جو مناسبی برای ارتباط بین خود و پرستاران و پرستاران با یکدیگر ایجاد کنند و زمینه ارتباط مؤثر و کارآمد را فراهم آورند. حس نوع‌دوستی، احترام، همیاری، و همدردی از عوامل بهبود عملکرد شغلی است. در یک سیستم باید ارتباط قوی و کارآمد وجود داشته باشد تا از طریق آن نیازها و انتظارات شناخته شود و به آن‌ها پاسخ و بازخورد مناسب داده شود و موفقیت‌ها از طریق ارتباطات در کل سازمان منتشر شود.

با عنایت به مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی، ارزش‌ها و اهداف سازمان باید به صورت شفاف تدوین و برای کارکنان تبیین شود و با شیوه‌های صحیح و نوین مدیریت و رهبری زمینه پیوند افراد به سازمان فراهم آید. مدیران نیاز دارند تا اطلاعات بیشتری را در خصوص علت عدم دستیابی به اهداف کسب کنند و در صورت نیاز با کارمندان خود مشاوره کنند. همچنین مدیران باید به کارمندانی که مراقبت پرستاری را مطابق با استانداردهای سازمانی فراهم می‌کنند پاداش دهند. گاه پرسنل بیمارستانی نیز از شرح وظایف پرستاری آگاهی کافی ندارند. بنابراین نیاز است مسئولان اطلاع‌رسانی کافی در خصوص حیطه وظایف پرستاری انجام دهند. به مدیران سازمان پیشنهاد می‌شود هنگام استخدام کارکنانی را که ارزش‌های فردی آنان با ارزش‌های سازمان همخوانی بیشتری دارد در اولویت قرار دهند. اهتمام در جهت تغییر و اصلاح و بهبود ارزش‌های فردی هم‌سو با ارزش‌های بدو و حین خدمت نیز می‌تواند هم‌سویی بین ارزش‌های فردی و سازمانی را تقویت کند.

با توجه به ارتباط مثبت بین مالکیت روانشناختی و عملکرد شغلی، مسئولان با اتخاذ تدابیری مناسب می‌توانند جو صمیمانه و مطلوب در بیمارستان ایجاد کنند تا موجب افزایش حس دلبستگی و مالکیت پرستاران شود و تلاش بیشتری در انجام دادن وظایف

محواله داشته باشند. در ضمن برنامه‌های خاصی در جهت ارتقای سطح روانشناختی پرستاران بر اساس هویت افراد، تعلق خاطر، خودکارآمدی، و نگرش مسئولانه به سازمان تدوین و اجرا کنند. مدیران باید به کارکنان خود اعتماد کنند و آن‌ها را در کارهای مختلف مشارکت دهند و نظر آنان را جویا شوند و با آن‌ها مشورت کنند و بر حس تعلق و دلبستگی و حمایتی پرستاران بیفزایند. به منظور توسعه مفهوم مالکیت روانشناختی به عوامل فردی مثل شخصیت و هویت و عزت‌نفس پرستاران توجه شود.

برگزاری دوره‌های آموزشی در جهت ارتقای مهارت‌های ارتباطی و تقویت فرهنگ سازمانی پرستاران، ایجاد یک محیط سالم و بالا بردن بردن تحمل و سازگاری فردی در مراکز بهداشتی-درمانی و بیمارستان‌ها، بهره‌گیری از کمک مشاوران مجرب و استفاده از تجارب آن‌ها در محیط‌های بهداشتی-درمانی و بیمارستان‌ها، توجه هر چه بیشتر مدیریت درمان سازمان تأمین اجتماعی به ویژگی‌های شخصیتی و مهارت‌های ارتباطی پرستاران می‌تواند زمینه را برای ایجاد عملکرد شغلی بهتر آنان و در نتیجه بهره‌وری بالاتر در بیمارستان فراهم آورد. تخصیص اعتبارات و بسترسازی‌های لازم، ایجاد انگیزه کافی در پرستاران برای برقراری ارتباط مؤثر درمانی با بیماران از طریق فراهم کردن امکانات و تسهیلات رفاهی و ورزشی و تفریحی برای آنان، پاداش و تقدیر نیز می‌تواند عواملی مؤثر بر کارایی آنان باشد. به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود از صفات شخصیتی و سازه‌های روانشناختی به عنوان متغیر میانجی استفاده کنند و نتایج را مورد بررسی قرار دهند. موانع ساختاری، قانونی، مدیریتی، و فرهنگی مؤثر بر عملکرد شغلی پرستاران شناسایی و راهکارهایی برای رفع موانع ارائه شود. در نهایت پژوهش حاضر در سطح بیمارستان‌های دیگر و سایر استان‌ها بررسی شود و نتایج به‌دست‌آمده در سطح ملی مورد مقایسه و تجزیه و تحلیل قرار گیرد. این پژوهش نیز مانند پژوهش‌های دیگر محدودیت‌هایی داشته است؛ از جمله اینکه در زمان بیماری کرونا انجام شده و پرستاران به علت مشغله زیاد کاری تمایل اندکی برای پاسخ به پرسشنامه تحقیق داشتند و این تحقیق محدود به پرستاران بیمارستان سیدالشهدا^(ع) شهر ارومیه است و تعمیم نتایج باید با احتیاط انجام شود.

منابع

- آذرنوش، فاطمه؛ عبدالکاسم نیسی؛ سمیرا مرادی کوچی؛ طیبه دریکوند (۱۳۹۱). «رابطه مالکیت روانشناختی با تعهد عاطفی و میل ماندن در شغل در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب اهواز»، *دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی*، د ۱۳، ش ۴۷، ص ۷۴ - ۸۲.
- آقایوسفی، علی‌رضا؛ وحید صالح‌میرحسینی (۱۳۹۰). «رابطه بین عوامل شخصیتی و عملکرد شغلی مدیران شرکت‌های بیمه»، *پژوهشنامه بیمه (صنعت بیمه سابق)*، س ۲۶، ش ۴۰، ص ۱۵۵ - ۱۸۲.
- اکبربگلو، معصومه؛ رقیه بایرامی (۱۳۸۹). «عوامل بازدارنده ارتقای کیفیت خدمات پرستاری از دیدگاه پرستاران شاغل»، *مجله علمی دانشکده پرستاری و مامایی همدان*، د ۱۸، ش ۲، ص ۴۳ - ۴۹.
- حسینی، محمدعلی؛ ناصر صدقی‌گوی‌آقاج؛ ابوالفضل علم‌دارلو؛ مهدی فرزادمهر؛ عبدالله موسوی (۱۳۹۵). «رابطه بین فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی پرستاران بالینی شاغل در بیمارستان شهید رجایی شیراز»، *مجله بالینی پرستاری و مامایی*، د ۶، ش ۲، ص ۵۹ - ۶۸.
- خانجانخانی، خاطره؛ روح‌الله عسکری؛ محسن عسکری‌شاهی؛ میلاد شفیع (۱۳۹۷). «رتبه‌بندی ابعاد محیط درون‌سازمانی و صفات پنجگانه شخصیتی در عملکرد شغلی پرستاران در یک بیمارستان آموزشی»، *مجله دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه*، د ۱۶، ش ۵، ص ۳۲۴ - ۳۳۴.
- خوشنویس، ناهید (۱۳۹۴). «اثر بخشی ارتباطات سازمانی»، *ماهنامه علمی - تخصصی انجمن روابط عمومی ایران*، ش ۹۶، ص ۲۴ - ۳۰.
- دانشور دیلمی، محمدرضا؛ حامد دهقانان؛ محمدرضا ادیب‌پور (۱۳۹۷). «تأثیر رهبری الکترونیکی بر نگرش‌های شغلی کارکنان در تیم‌های مجازی با تأکید بر نقش کانال‌های ارتباطی آن‌لاین و رضایت ارتباطی ادراک‌شده»، *مدیریت فرهنگ سازمانی*، د ۱۶، ش ۲، صص ۳۶۹ - ۳۹۱.
- داورزنی، محمد؛ صمد بارانی (۱۳۹۸). «درک نقش میانجی مالکیت روانشناختی در رابط بین رهبری اخلاقی و عملکرد کارکنان»، *مدیریت نظامی*، د ۱۹، ش ۷۶، ص ۱ - ۲۸.

دروارعلیدادی، حمید (۱۳۹۶). «تأثیر فرهنگ سازمانی و مهارت‌های ارتباطی بر عملکرد شغلی (مورد مطالعه: پرستاران بیمارستان تأمین اجتماعی شهرستان زاهدان)»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه سیستان و بلوچستان، وزارت علوم و تحقیقات و فناوری.

ذاکریان، سید ابوالفضل؛ سعیده مسافرچی؛ مهدی سپیدارکیش؛ زهره نصیری؛ سمیه مؤمنیان؛ علی‌رضا مرتضی‌پورصوفیانی (۱۳۹۷). «نقش عوامل فردی مؤثر بر عملکرد شغلی پرستاران (مطالعه موردی: بیمارستان‌های منتخب شهر تهران)»، *طب کار*، د ۱۰، ش ۱، ص ۵۴ - ۶۱.

رابینز، استیفن پی. (۱۳۸۶). *مبانی رفتار سازمانی*، مترجم: علی پارسایان و سید محمد اعرابی، چ ۱۷، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

رجبی فرجاد، حاجیه (۱۳۹۴). «نقش میانجی مالکیت روانشناختی در ارتباط بین رهبری خدمتگزار و رضایت شغلی»، *مدیریت منابع در نیروی انتظامی*، س ۲، ش ۴، ص ۴۳ - ۶۶.

رمضانیان، محمدرحیم؛ حامد غیب‌دوست (۱۳۹۵). «اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات مراقبت‌های بهداشتی با رویکرد ترکیبی فرایند تحلیل شبکه‌ای و تاپسیس فازی در بیمارستان‌های دولتی»، *بیمارستان*، س ۱۵، ش ۴، ص ۷۹ - ۸۸.

قاسمی، احمدرضا (۱۳۹۳). «بررسی نقش میانجی رفتارهای شهروندی سازمانی بر عدالت سازمانی و عملکرد شغلی (بررسی یکی از فروشگاه‌های زنجیره‌ای شهر تهران)»، *مدیریت فرهنگ سازمانی*، د ۱۲، ش ۱، ص ۶۳ - ۸۲.

قلی‌پور پینوندی، صفر (۱۳۹۵). «بررسی رابطه بین ارزش‌های سازمانی با عملکرد سازمان‌های دولتی (مورد مطالعه: ادارات آموزش و پرورش غرب استان مازندران)»، سومین همایش سراسری مباحث کلیدی در علوم مدیریت و حسابداری، گرگان، گروه آموزش و پژوهش شرکت مهندسی باروگستر پارس، دانشگاه فرهنگیان استان گلستان.

کان‌محبت، اسلام؛ مهدی نجاری (۱۳۹۸). «بررسی تأثیر کیفیت ارتباطات و رضایت از ارتباطات بر عملکرد شغلی»، دومین کنفرانس بین‌المللی روانشناسی، علوم تربیتی و علوم انسانی، تفلیس - گرجستان، دبیرخانه دائمی کنفرانس با همکاری دانشگاه فرماندهی و ستاد آجا.

کیانی، علی؛ حمید مهدوی‌راد؛ محمدعظیم خدایاری (۱۳۹۶). «بررسی نقش مالکیت روانشناختی بر اثربخشی سازمانی»، *کنفرانس بین‌المللی حسابداری - مدیریت و اقتصاد*.

گل پرور، محسن؛ شیرین نیری؛ علی مهداد (۱۳۸۸). «رابطه ارزش‌های سازمانی با استرس شغلی، فرسودگی هیجانی، و رفتارهای انحرافی سازمانی در کارکنان شرکت سهامی ذوب‌آهن»، دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، د ۰، ش ۴۲، ص ۴۵ - ۶۸.

مرادی، مرتضی؛ مرجان خلیلی (۱۳۹۶). «تأثیر تعهد حرفه‌ای و تعهد سازمانی بر تضاد حرفه‌ای- سازمانی بین پرستاران و بهیاران و نقش آن در عملکرد منابع انسانی»، مدیریت فرهنگ سازمانی، د ۱۵، ش ۲، ص ۴۱۹ - ۴۴۳.

References

- Aga-Yousefi, A. & Saleh-Mir-Hosseini, V. (2011). "Relationship between personality factors and job performance of insurance company managers", *Journal of Insurance (Former Insurance Industry)*, 26(40), pp. 155-182. (in Persian)
- Akbarbegloo, M. & Bayrami, R. (2010). "Barriers to improving the quality of nursing services from the perspective of employed nurses", *Scientific Journal of Hamadan School of Nursing and Midwifery*, 18(2), pp. 43-49. (in Persian)
- Avey, J. B., Avolio, B., Crossley, C., & Luthans, F. (2009). "Psychological Ownership: Theoretical Extensions, Measurement, and Relation to Work Outcomes", *Management Department Faculty Publications*, 30(2), pp. 91-173.
- Azarnoosh, F., Nisi, A.K., Moradi Kochi, S., & Darikvand, T. (2012). "The Relationship between Psychological Ownership and Emotional Commitment and Job Desire in the Employees of the National Company of South Ahvaz Oilfields", *Knowledge and Research in Applied Psychology*, 13(47), pp. 74-82. (in Persian)
- Baer, M. & Brown, G. (2012). "Blind in one eye: How psychological ownership of ideas affects the types of suggestions people adopt", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 118(1), pp. 60-71.
- Bernhard, F. & O'driscoll, M. (2011). "Psychological ownership in small family-owned businesses: leadership style and nonfamily employees' work attitudes and behaviors", *Group & Organization Management*, 36(3), pp. 345-384.
- Blanchard, K. & O'Connor, M. (2003). *Management based on values*.
- Borman, W. C., Penner, L. A., Allen, T. D., & Motowidlo, J. S. (2001). "Personality predictors of citizenship Behavior", *International journal of selection and Assessment*, 9, pp. 52-69.
- Cameron, K. S. & Quinn, R. E. (1999). *Diagnosing and Changing Organizational Culture. Based on the Competing Values Framework*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Campbell, J.P. (1999). "The Definition and Measurement of Performance in The New Age", In D.R. Ilgen & E. D. Pulakos. (Eds), *The changing nature of Performance, Implications for staffing motivation, and development*, pp. 339-

429.

- Daneshvar Deilami, M.R., Dehghanan, H., & Adibpour, M.R. (2018). "The Impact of e-Leadership on Employees' Job Attitudes in Virtual Teams with Emphasis on the Role of Online Communication Channels and Perceived Communication Satisfaction", *Scientific Journal of Organizational Culture Management*, 16(2), pp. 391-369. (in Persian)
- Darvar-Alidadi, H. (2017). "The effect of organizational culture and communication skills on job performance (Case study: nurses of Zahedan Social Security Hospital)", Master Thesis in Public Management, Human Resources, Zahedan: Sistan and Baluchestan University. (in Persian)
- Davarzani, M. & Barani, S. (2019). "Understand the mediating role of psychological ownership in the relationship between ethical leadership and employee performance", *Military Management Quarterly*, 19(76), pp. 1-28. (in Persian)
- Downs, C. & Adrian, A. (1997). *Communication Audits*, Lawrence, KS: Communication Management.
- Downs, C. W. & Hazen, M. D. (1977). "A factor analytic study of communication satisfaction", *Journal of Business Communication*, 14(3), pp. 63-73.
- García-Vidal, G., Sánchez-Rodríguez, A., Pérez-Campdesuñer, R., & Martínez-Vivar, R. (2021). "Exploring the relationship between organizational values and small team performance: A Delphi method application", *Serbian Journal of Management*, 16(1), pp. 61-83.
- Golparvar, M., Nairi, Sh., & Mahdad, A. (2009). "The relationship between organizational values with job stress, emotional exhaustion and Organizational deviant behaviors in Zoob Ahan Steel Company", *Knowledge and research in applied psychology*, 0(42), pp. 45-68. (in Persian)
- Grossgrove, J., Scheer, S.D., Conklin, N.L., Jones, J.M., & Safrit, R.D. (2005). "Organizational Values Perceived as Evident Among Ohio State University Extension Personnel", *Journal of Extension*, 43(5), <https://www.joe.org/joe/2005october/rb6.php>.
- Hall, A.T., Zinko, R., Perryman, A. A., & Ferris, G. R. (2009). "Organizational Citizenship Behavior: Mediators in The Relationship Between Accountability and Job Performance and Satisfaction", *Journal of Leadership and Organizational Studies*, Vol. 15, pp. 381-392.
- Hosseini, M.A, Sedgi-Goi-Aghaj, N., Alamdarloo, A., Farzad-Mehr, M., & Mousavi, A. (2016). "Relationship between burnout and job performance of clinical nurses working in Shahid Rajaei Hospital in Shiraz", *Clinical Journal of Nursing and Midwifery*, 6(2), pp. 59-68. (in Persian)
- Huili, Ye. (2018). Relationship between Employee Personality and Job Performance: Based on the mediating effect of organizational trust and work values. Proceedings of the 2nd international conference on economics and management, education, humanities and social sciences. Book Series: Advances in Social Science Education and Humanities Research, 151, pp. 110-116.
- Jalalkamali, M. A., Hyun, A.J., & Nikbin, S.S. D. (2016). "Relationships between work values, communication satisfaction, and employee job performance the

- case of international joint ventures in Iran”, *Management decision*, 54, pp. 796-814.
- Kan-Mohabbat, I. & Najari, M. (2019). “Investigating the effect of communication quality and communication satisfaction on job performance”, 2nd International Conference on Psychology, Educational Sciences and Humanities, Tbilisi-Georgia, Permanent Secretariat of the Conference in cooperation with AJA Command University and Headquarters. (in Persian)
- Khanjankhani, Kh., Askari, R., Askari Shahi, M., & Shafi'i, M. (2018). “Ranking The Dimensions of The Internal Organizational Environment and The Five Personality Traits in The Professional Performance of Nurses in a Teaching Hospital”, *Journal of Urmia School of Nursing and Midwifery*, 16(5), pp. 324-334. (in Persian)
- khoshnevis, N. (2015). “Effectiveness of organizational communication”, *Scientific-Specialized Monthly of Iranian Public Relations Association*, 96, pp. 24-30. (in Persian)
- Katz, D. & Kahn, R.L. (1987). *The social psychology of organizations*, New York, Wiley.
- Kiani, A., Mahdavi-Rad, H., & Khodayari, M. A. (2017). “Investigating the role of psychological ownership on organizational effectiveness”, International Conference on Accounting, Management and Economics. (in Persian)
- Kim, Y. & Jang, S. J. (2019). “Nurses' organizational communication satisfaction, emotional labor, and prosocial service behavior: A cross-sectional study”, *Nursing & health sciences*, 21(2), pp. 223-230.
- Liu, F., Chow, I. H. S., Xiao, D., & Huang, M. (2017). “Cross-level effects of HRM bundle on employee well-being and job performance the mediating role of psychological ownership”, *Chinese management studies*, 11(3), pp. 520-537.
- Moradi, M. & Khalili, M. (2017). “The effect of professional commitment and organizational commitment on professional-organizational conflict between nurses and nurses and its role in human resource performance”, *Scientific Journal of Organizational Culture Management*, 15(2), pp. 419-443. (in Persian)
- Motowidlo, S. J. (2003). Job performance. In: W. C. Borman, D. R. Ilgen, and R. J. Klimoski, (Eds.), *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology*, 12, pp. 39-53. Hoboken, New Jersey, John Wiley.
- Nurhaida, E., Susi, P., & Dina (2018). “The Influence of Organizational Culture, Job Satisfaction and Organizational Commitment on Employee Performance in Padang Panjang City Government”, Conference: 2nd Padang International Conference on Education, Economics, Business and Accounting.
- Paterson, D. G. (1963). “The Scott Company Graphic Rating Scale”, *The Journal of Personnel Research*, 1, pp. 361-376.
- Pierce, J. L., O'driscoll, M., & Coghlan, A. (2004). “Work environment structure and psychological. Ownership: the mediating effects of control”, *Journal of Social Psychology*, 144(5), proquest, pp. 507-534.
- Pulakos, E. D., Arad, S., Donovan, M. A., & Plamondon, K. E. (2000). “Adaptability in the workplace: development of a taxonomy of adaptive

- performance”, *Journal of applied psychology*, 85(4), 612.
- Qasemi, A. R. (2014). “Investigating the mediating role of organizational citizenship behaviors on organizational justice and job performance (Investigation of one of the chain stores in Tehran)”, *Scientific Journal of “Organizational Culture Management”*, 12(1), pp. 63-82. (in Persian)
- Qolipour Pinovandi, S. (2016). “Investigating the Relationship between Organizational Values with the Performance of Governmental Organizations in the Education Departments of West Mazandaran Province”, Third National Conference on Key Topics in Management and Accounting Sciences. Gorgan, Department of Education and Research, Barugster Pars Engineering Company, Farhangian University, Golestan Province. (in Persian)
- Rajabi-Farjad, H. (2015). “The mediating role of psychological ownership in the relationship between servant leadership and job satisfaction”, *Journal of Resource Management in Law Enforcement*, 2(4), pp. 43-66. (in Persian)
- Ramezani, M. R. & Gheybdoost, H. (2016). “Prioritization of factors affecting the quality of health care services with a combined approach of network analysis process and fuzzy TOPSIS in public hospitals”, *Hospital Quarterly*, 15(4), pp. 79-88. (in Persian)
- Robbins, S. P. (2007). “Fundamentals of Organizational Behavior”, Translated by Ali Parsaiyan and Syed Mohammad Aarabi, 17th edition, Cultural Research Office Publications, Tehran.
- Rokeach, M. (1973). *The Nature of Human Values*, New York, The Free Press.
- Yoo, J., Chung, S. E., & Oh, J. (2021). “Safety climate and organizational communication satisfaction among Korean per anesthesia care unit nurses”, *Journal of Peri Anesthesia Nursing*, 36(1), pp. 24-29.
- Zakerian, S.A., Mosferchi, S., Sepidarkish, M., Nasiri, Z., Momenyan, S., Morteza-pour-Soufiani, A. (2018). “The Role of Individual Effective Factors on Nurses' Job Performance. A Case Study: Selected Hospitals in Tehran”, *Journal of Occupational Medicine*, 10(1), pp. 54-61. (in Persian)
- Zeb, A., Akbar, F., Hussain, K., Safi, A., Rabnawaz, M., & Zeb, F. (2021). “The competing value framework model of organizational culture, innovation and performance”, *Business Process Management Journal*.