اثر بخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر رفتار شهروندی سازمانی پرستاران

مهنوش امینی*، ابوالقاسم نوری، حسین سماواتیان، محمدعلی سلطان الکتابی

چکیده

مقدمه: فقدان مهارت‌های ارتباطی کارکنان به کاهش رفتارهای شهروندی سازمانی آنها می‌انجامد، بنابراین افزایش مهارت‌های ارتباطی این افراد ضرورت دارد. هدف این تحقیق تعیین اثر بخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر رفتار شهروندی سازمانی پرستاران است.

روش‌ها: در این پژوهش نیمه تجربی، جامعه آماری کلیه پرستاران بیمارستان کاشانی اصفهان سال ۱۳۸۸ (۱۵۸ پرستار زن و مرد در ۱۲ بخش) بود که از میان آنها ۲۰ پرستار برای شرکت در گروه و همچنین ۲۰ پرستار برای شرکت در گروه کنترل به عنوان نمونه آماری و با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم انتخاب شدند. مداخله انجام شده ۸ جلسه آموزش مهارت‌های ارتباطی برای گروه مداخله در طی یک ماه بود. برای ارزیابی رفتار شهروندی سازمانی هر دو گروه، قبل و بعد از مداخله آموزشی (۸ جلسه آموزش مهارت‌های ارتباطی) از پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی (ضریب پایایی آلفا کرونباخ=۰/۷۴) استفاده شد. تحلیل در سطح آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و استنباطی (ضریب همبستگی و تحلیل کوواریانس) انجام شد.

نتایج: با تعدیل تأثیر نمرات پیش‌آزمون، میانگین نمرات رفتار شهروندی سازمانی پرستاران گروه تجربی یک ماه پس از مداخله (۶۶/۴۵±۳/۵۷)، نسبت به قبل از مداخله (۶۲/۸۵±۴/۳۴) تفاوت آماری معناداری داشت (p<۰/۰۱). بر اساس آنالیز کوواریانس، قبل از مداخله میزان تاثیر رفتار شهروندی سازمانی پرستاران ۰/۳۶۴ بود، در حالی که یک ماه پس از مداخله این میزان به ۰/۶۰۷ افزایش یافت (p<۰/۰۱).

نتیجه‌گیری: آموزش مهارت‌های ارتباطی موجب افزایش رفتار شهروندی سازمانی پرستاران گروه تجربی نسبت به گروه شاهد شده است و این تأثیر یک ماه پس از مداخله، پایدار مانده است. بنابراین طراحی و اجرای استاندارد جلسات آموزش مهارت‌های ارتباطی و تدریس توسط مدرسین مجرب و متخصص در این زمینه، در عرصه‌های مختلف پرستاری اعم از آموزش، پژوهش، مدیریت و بالینی پیشنهاد می‌شود.

واژه‌های کلیدی: رفتار، مهارت‌های ارتباطی، شهروندی سازمانی، آموزش، پرستاران.

مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی/ دی ۱۳۹۱؛ ۱۲(۱۰): ۷۹۶ تا ۸۰۴

مقدمه

یکی از عوامل آسیب‌زا در سازمان‌ها، فقدان مهارت‌های ارتباطی لازم و اساسی در مواجهه با مسائل و مشکلات زندگی روزمره است. بسیاری از افراد در رویارویی با مسائل زندگی و در محیط کاری خود، فاقد مهارت‌های ارتباطی اساسی‌اند و همین امر آنها را در مواجهه با این

* **نویسنده مسؤول:** مهنوش امینی، کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه اصفهان، گروه روانشناسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران. mahnoosh.amini@gmail.com

دکتر ابوالقاسم نوری (استاد)، گروه روانشناسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران. (a.nouri@edu.ui.ac.ir)؛ دکترحسین سماواتیان (استادیار)، گروه روانشناسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران. (samavatyan@yahoo.com)؛ دکتر محمدعلی سلطان‌الکتابی، کارشناس مسؤول پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی سازمان بهزیستی استان اصفهان، خیابان آپادانا دوم، اصفهان، ایران. (soltanolkottabi@yahoo.com)

تاریخ دریافت مقاله: ۹۱/۲/۲۵، تاریخ اصلاحیه:۹۱/۳/۴ تاریخ پذیرش: ۹۱/۷/۳۰

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-03]

مسائل آسیب‌پذیر کرده است. مشکلاتی مانند افسردگی، اضطراب، تنهایی، طرد شدگی، کم‌رویی، خشم و تعارض در روابط بین فردی از جمله مشکلاتی است که بسیاری از این افراد با آن دست به گریبان هستند و این قبیل مشکلات، به نوعی ریشه بسیاری از آسیبهای اجتماعی نیز محسوب می‌شوند(۱). اگر چه بسیاری از انسان‌ها چه در مسایل فردی و چه به عنوان عضوی از یک سازمان، در انجام فعالیت های خود، به خوبی با دیگران ارتباط برقرار می‌کنند، اما به همین نسبت قادر به تشخیص اینکه از چه مهارت های ارتباطی برای چه کاری استفاده کنند، نیستند(۲). بر اساس گزارش‌های سازمان‌های برنامه‌ریزی کشور، میانگین زمان فعالیت مفید روزانه کارکنان ایرانی در مقایسه با کشوری مثل ژاپن در حد بسیار پایینی است. این معضل تا حدودی با مطالعه رفتار شهروندی سازمانی قابل شناسایی است، زیرا کارکنان علاوه بر منافع و ضررهایی که به صورت عملکرد رسمی برای سازمان دارند، می‌توانند از طریق عملکرد غیررسمی نیز منافع و ضررهایی برای سازمان داشته باشند. این حیطه تحت پوشش رفتار شهروندی سازمانی قراردارد(۳). برای توصیف مفهوم رفتار شهروندی سازمانی تعاریف متعددی ارائه شده است، اما متداول‌ترین تعریف از رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فراتر از ضرورت‌های رسمی،،به نفع شاغل و سازمان است که از خود گذشتگی (کمک به دیگران) ونیز پیروی از قوانین را در بر می‌گیرد(٤). به عبارت دیگر رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهای فردی اختیاری هستند که به صورت مستقیم و آشکار به وسیله سیستم پاداش رسمی سازمان تعریف نشده‌اند، اما در مجموع کارآیی سازمان را افزایش می‌دهند. منظور از اختیاری بودن رفتار نیز این است که این رفتار، جزء شرح وظایف شغلی و یا رفتارهای مرتبط با نقش سازمانی نمی باشد، در تعهد استخدامی کارمندان قرار نگرفته است، کاملاً انتخابی است و کوتاهی در آن هیچ گونه تنبیهی را به دنبال ندارد(۵). به طور کلی افرادی که در یک سازمان کار می‌کنند به شیوه‌های متفاوتی در جستجوی کمک به دیگران هستند. این اعمال می‌تواند در جهت کمک به اشخاص دیگر باشد (رفتار شهروندی فردی) یا در جهت کمک به سازمان آنها باشد (رفتار شهروندی سازمانی). کمک به کسانی که حجم کار سنگینی دارند، داوطلب شدن برای انجام کارهایی که ملزم به انجام دادن آن نیستند، وقت شناسی و خودداری از استراحت‌های غیر ضروری، نمونه‌هایی از رفتار شهروندی فردی هستند. از رفتار شهروندی سازمانی به مواردی مانند گفتن چیزهای مثبت در مورد سازمان به اشخاص بیرون از آن، پرداختن به وظایفی که ملزم به انجام آن نشده‌اند و خواندن و توجه کردن به یادداشت‌هایی که مربوط به سیاست‌ها و یا روال‌های جدید سازمان است، می‌توان اشاره کرد(٦).

نتایج مطالعات متعدد نشان می‌دهد که بین رفتار شهروندی سازمانی و روابط کارکنان با سازمان رابطه مثبتی وجود دارد(۷) همچنین کیفیت روابط بین مدیر و کارکنان بر رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد(۸). به طوری که روابط خود انگیخته و غیر رسمی مدیران با کارکنان، سبب افزایش انجام رفتارهای شهروندی سازمانی توسط کارکنان می‌شود(۹). بنابراین در صورت حل مشکلات و مسائل ارتباطی کارکنان و بهبود روابطشان، رفتارهای مطلوب شهروندی آنها نیز افزایش می‌یابد و از آن جایی که عملکرد شغلی چند بعدی است(۱۰و۱۱)، رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان، نقش مهمی در عملکرد شغلی آنها دارد(۱۲تا۱۵). بنابراین با افزایش رفتارهای مطلوب شهروندی سازمانی کارکنان، عملکرد و اثربخشی سازمان نیز افزایش می‌یابد(۱٦).

به دلایل مختلفی، ارتقای مهارت‌های ارتباطی و روابط انسانی و به تبع آن رفتار شهروندی سازمانی، در بیمارستان‌ها و در حیطه پرستاری نسبت به سایر سازمان‌ها و مشاغل اهمیت بیشتری دارد. از جمله این که کارکنان بیمارستان با ارتباطی که با یکدیگر برقرار

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-03]

می‌نمایند به بیمار جهت طی کردن فرآیند درمانی کمک می‌کنند. همچنین پرستاران در انتهای نوبت کاری خود، باید گزارش صحیح و کاملی از وضعیت بیمار به پرستار نوبت کار بعدی که جایگزین او می‌شود و پزشک بخش کاری خود ارائه دهند. علاوه بر این پرستاران جهت انجام وظایف شغلی مندرج در شرح وظایفشان، نیاز اساسی به برقرار کردن ارتباط با بیماران، خانواده‌های آنها و تیم درمان دارند(۱۷). همچنین به دلیل کاربرد بیشتر رفتارهای شهروندی سازمانی در حیطه پرستاری و شباهت این رفتارها به وظایف شغلی پرستاران، این رفتارها در مشاغل پرستاری و در بیمارستان‌ها اهمیت بیشتری نسبت به سایر مشاغل و سازمان‌ها دارد(۱۸).

در پژوهش‌های پیشین وجود رابطه مثبت بین رفتار شهروندی سازمانی و روابط کارکنان نشان داده شده، اما این رابطه به صورت آزمایشی و تجربی بررسی نشده است. بنابراین، این پژوهش با هدف تعیین اثر بخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان شهید آیتا... کاشانی اصفهان انجام شد.

روش‌ها

این پژوهش، نیمه تجربی است. جامعه آماری، کلیه پرستاران بیمارستان شهید آیتا... کاشانی اصفهان در سال ۱۳۸۸ شامل ۱۵۸ نفر (۱۱۸ نفر زن، و ٤٠ نفر مرد) بود. این افراد شاغل در ۱۲ بخش (گوش و حلق و بینی، ارتوپدی مردان، داخلی مغز و اعصاب، جراحی مغز و اعصاب، ای سی یو مغز و اعصاب، ای سی یو ویژه، ای سی یو جراحی، اتاق عمل اعصاب، ریکاوری اعصاب، اتاق عمل جراحی، ویژه، و اورژانس) بودند. با توجه به برخی محدودیت‌های موجود از جمله کمبود پرستار در برخی از بخش‌های بیمارستان، عدم هماهنگی نوبت کاری برخی از پرستاران گروه آزمایشی با زمان برگزاری کارگاه‌ها، تعداد ۲۰ شرکت‌کننده در گروه شاهد و ۲۰ شرکت‌کننده در گروه تجربی به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای مورد بررسی قرار گرفتند. معیار ورود به این پژوهش، اشتغال در حرفه پرستاری و دارا بودن مدرک تحصیلی کاردانی و یا کارشناسی پرستاری بود. پس از انتخاب نمونه و گمارش تصادفی در گروه‌های تجربی و شاهد، پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی برای هر دو گروه به عنوان پیش‌آزمون اجرا شد. سپس برای گروه مداخله جلسات آموزشی در زمینه مهارت‌های ارتباطی برگزار گردید. مهارت‌های ارتباطی توسط پژوهشگران به پرستاران گروه تجربی آموزش داده شد و از پرستاران این گروه درخواست شد که تا یک ماه، مطالب جلسات آموزشیو کتاب‌ها و جزواتی که در این جلسات آموزشی استفاده شده است، در اختیار پرستارانی که در جلسات شرکت نکرده بودند، قرار ندهند. تعداد جلسات آموزشی ۸ جلسه دو ساعته بود (هر هفته ۲ جلسه که طی ٤ هفته کامل شد). عناوین مباحث هر جلسه عبارت بودند از؛ جلسه اول: تعریف روابط سازمانی، بیان اهمیت آن در محیط کاری و ایجاد انگیزه جهت برقراری روابط بین فردی، جلسه دوم: روابط غیر کلامی، جلسه سوم: روابط کلامی و مهارت گفتگوی مؤثر، جلسه چهارم: مهارت‌های ارتباطی (مهارت‌های روابط بین فردی)، جلسه پنجم: مهارت‌های گوش دادن و شنود مؤثر، جلسه ششم: مهارت‌های بازخورد، جلسه هفتم: مهارت‌های نفوذ اجتماعی و روابط سازمانی، و جلسه هشتم: جمع‌بندی مطالب آموخته شده. برنامه زمان‌بندی پرستاران برای شرکت در دوره آموزشی با سرپرست آموزشی بیمارستان شهید آیتا... کاشانی تنظیم و هماهنگ شد. یک ماه پس از اتمام این جلسات، پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی برای گروه‌های تجربی و شاهد به عنوان پس‌آزمون اجرا شد. برای گروه شاهد هیچ اقدامی انجام نشد.

به منظور سنجش رفتار شهروندی سازمانی پرستاران، از پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی (Organizational

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-03]

citizenship behavior questionnaire) استفاده شد. این پرسشنامه یک پرسشنامه ۱۶ سؤالی تعدیل شده است که از اسمیت، ارگان و نیر (Smith, Organ & Near) گرفته شده و اقتباسی از کار ارگان و کونوفسکی (Konovsky) است و برای اولین بار در ایران توسط اشجع ترجمه، اعتبار یابی و اجرا شد (۱۹تا۲۱). در مقیاس اصلی از سرپرستان خواسته می‌شد که تناوب رفتار شهروندی زیردستانشان را درجه‌بندی کنند. در مطالعه‌ای سؤالات به منظور خود گزارش‌دهی کارکنان بازنویسی شدند. این مسأله مهمی است زیرا عوامل فردی وجود دارند که رفتار کارکنان از آنها نشأت می‌گیرد و توجه صرف به درجه‌بندی، سرپرستان را با مشکل مواجه می‌سازد(۲۲). محتوای سؤالات این پرسشنامه نشان‌دهنده رفتارهای فرانقشی و شهروندی سازمانی است. سه سؤال این پرسشنامه معکوس نمره گذاری می‌شود و مقیاس پاسخ‌دهی آن لیکرت پنج نقطه‌ای است. پایایی پرسشنامه با ضریب آلفای کرونباخ ارزیابی شد(α=۰/۷٤) و مورد تأیید قرار گرفت. به منظور سنجش روایی پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی نیز از روایی محتوایی و روایی صوری استفاده شد. جهت سنجش روایی محتوایی، پرسشنامه در اختیار ٤ نفر از اساتید متخصص دانشکده علوم تربیتی دانشگاه اصفهان و ۱۳ نفر از مدیران آموزشی و سرپرستاران بیمارستان شهید آیتا... کاشانی اصفهان قرار گرفت و پس از دریافت و اعمال نظرات، فرم نهایی پرسشنامه تهیه شد. روایی صوری نیز با استفاده از نظرات جمعی از آزمون‌شوندگان در حیطه‌های متغیرهای پژوهش، تأیید شد.

اسمیت، ارگان و نیر (Smith & Organ & Near)، پایایی پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی را در پژوهش خود در دامنه ۰/۸۹ تا ۰/۹۱ به دست آورده‌اند (۱۹)، همچنین پایایی این پرسشنامه در پژوهش مسر و وایت (Messer & White)، ۰/۷٤ محاسبه شد. آنها انتخاب این مقیاس را به دلیل توان روان سنجی بالا و سازگاری برای خود گزارش‌دهی آن، بیان نمودند(۲۳). این ضرایب نیز نشان می‌دهد که پرسشنامه مزبور برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پایایی مناسبی برخوردار است.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار آماری SPSS-16 استفاده شد. تحلیل اطلاعات در سطح آمار توصیفی با استفاده از مشخصه‌های آماری نظیر میانگین و انحراف معیار و در بخش آمار استنباطی داده‌ها با استفاده از تحلیل کوواریانس انجام شد. آزمون شاپیرو ویلک (جهت بررسی پیش‌فرض نرمال بودن توزیع نمرات)، آزمون لوین (جهت بررسی پیش‌فرض تساوی واریانس‌ها)، ضریب همبستگی (برای بررسی ارتباط بین متغیرهای جمعیت شناختی و پیش‌آزمون) و تحلیل کوواریانس (به منظور مهار تأثیر اجرای پیش‌آزمون بر نتایج نمرات پس‌آزمون) به کار برده شد. برای بررسی و مقایسه اطلاعات جمعیت‌شناختی نیز از آزمون کای‌دو و من‌ویتنی استفاده شد.

نتایج

دو گروه تجربی و شاهد از نظر متغیرهای مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی (سن، تأهل، مدرک تحصیلی، نوبت کاری، سابقه خدمت و درآمد) با یکدیگر مقایسه شدند. نتایج آزمون کای دو و من ویتنی نشان داد که بین دو گروه تجربی و شاهد از لحاظ این متغیرهای جمعیت‌شناختی، تفاوت معناداری وجود ندارد (p>۰/۰۵).

میانگین کل نمرات رفتار شهروندی سازمانی پرستاران گروه تجربی قبل از مداخله (در مرحله پیش‌آزمون) برابر با٦٢/٨٥±٤/٣٤ و این میانگین یک ماه پس از مداخله (در مرحله پس‌آزمون) برابر با ٦٦/٤٥±٣/٥٧ است که بر اساس آزمون تی زوج از نظر آماری این تفاوت معنادار است. در گروه شاهد، میانگین کل نمره رفتار شهروندی سازمانی در پیش‌آزمون ٦٠/٦٥±٦/٧٦ و در پس‌آزمون، معادل ٥٣/٨٥±٧/٢٥ است، که بر اساس آزمون تی زوج، این تفاوت نیز معنادار می‌باشد (جدول ۱).

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-03]

جدول ۱: انحراف معیار نمرات پیش‌آزمون و پس‌آزمون رفتار شهروندی سازمانی دو گروه

متغیر ملاک	گروه	پیش‌آزمون	پس‌آزمون	p	df	t
رفتار شهروندی سازمانی	شاهد	٦٠/٦٥±٦/٧٦	٥٣/٨٥±٧/٢٥	٠/٠١	١٨	١/٢٢
	تجربی	٦٢/٨٥±٤/٣٤	٦٦/٤٥±٣/٥٧	٠/٠١	١٨	٧/١٥

برای بررسی ارتباط بین متغیرهای جمعیت شناختی (سن، تأهل، مدرک تحصیلی، نوبت کاری، سابقه خدمت و درآمد) و پیش‌آزمون (رفتار شهروندی سازمانی)، از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد. با استفاده از این آزمون مشخص شد که بین نوبت کاری با رفتار شهروندی سازمانی رابطه منفی و متوسطی وجود داشت ($p<٠/٠٥$,$r=-٠/٣٢٨$)؛ بنابراین آنها در تحلیل کوواریانس کنترل شدند.

به منظور مهار تأثیر اجرای پیش‌آزمون بر نتایج نمرات پس‌آزمون، تحلیل کوواریانس به کار برده شد. با تعدیل تأثیر نمرات پیش‌آزمون، تفاوت بین میانگین‌های نمرات پس‌آزمون رفتار شهروندی سازمانی در دو گروه تجربی و شاهد معنادار است ($p<٠/٠١$). قبل از مداخله میزان تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر رفتار شهروندی سازمانی پرستاران ٠/٣٦٤ بود، در حالی که یک ماه پس از مداخله این میزان به ٠/٦٠٧ افزایش یافت ($p>٠/٠١$). به این معنا که ٠/٦٠٧ تفاوت در دو گروه تجربی و شاهد توسط عضویت گروهی تعیین شده است. توان آماری برابر با ١ نیز حاکی از دقت آماری بسیار بالای این آزمون و کفایت حجم نمونه است (جدول ٢).

جدول ۲: نتایج تحلیل کوواریانس تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر رفتار شهروندی سازمانی دو گروه آزمون و کنترل

مقیاس پژوهش	متغیرها	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	معناداری (p)	میزان تأثیر	توان آماری
رفتار شهروندی سازمانی	پیش‌آزمون	١	٤٥٢/٦٧	٢١/١٧	٠/٠٠١	٠/٣٦٤	٠/٩٩٤
	عضویت گروهی	١	١٢٢٠/٥٨	٥٧/١٠	٠/٠٠١	٠/٦٠٧	١

بحث

این پژوهش با هدف تعیین اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان شهید آیتا... کاشانی اصفهان انجام شد. نتایج مطالعه نشان داد که آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان رفتار شهروندی سازمانی شرکت‌کنندگان در پس‌آزمون گروه تجربی تأثیر داشته وآن را افزایش داده است. این نتیجه با یافته‌های چند مطالعه در این زمینه همسو است(٧تا٩و ٢٤).

نتیجه پژوهش داش و جرارد (Deutsch, Gerard) حاکی از این است که روابط غیررسمی و خود انگیخته (علایم اجتماعی) با کارکنان، ادراک و رفتارهایشان را تحت تأثیر قرار می‌دهد و کارکنانی که به طور مکرر علایم اجتماعی مثبت از مدیران و یا همکاران خود دریافت می‌کنند، بیشتر به اهمیت و ضرورت رفتارهای شهروندی پی می‌برند و بنابراین نسبت به کارکنانی که در معرض این علایم اجتماعی نیستند بیشتر به انجام رفتارهای شهروندی سازمانی می‌پردازند(٩). نتیجه این پژوهش نیز حاکی از وجود رابطه بین روابط انسانی و رفتار شهروندی سازمانی است. همسویی نتایج این پژوهش‌ها نشان می‌دهد که اگر در سازمان‌ها کارکنان مشکلات ارتباطی با همکاران، سرپرستان، زیردستان و مراجعان خود نداشته

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-03]

باشند و روابط مطلوب و بهینه‌ی انسانی بین آنها برقرار باشد؛ بیشتر به انجام رفتارهای مطلوب شهروندی سازمانی می‌پردازند.

ریوکس و پنر (Rioux, Penner) نیز این فرضیه را مطرح کردند که بسیاری از رفتارهای بشر توسط نیازها و اهداف منحصر به فرد شخص برانگیخته می‌شود. آنها به منظور اندازه‌گیری انگیزه‌ها برای شرکت در رفتارهای شهروندی سازمانی، مقیاسی را ارائه کردند که شامل ابعاد روابط سازمانی در سازمان‌ها، ارزش‌های اجتماعی و مدیریت تأثیر بود. یافته‌های حاصل از تکرار دوباره آزمونهای این مقیاس نشان داد که به طور کلی مردم اغلب اوقات به خاطر این که رفتار شهروندی سازمانی، نیازهای خاص آنها را برآورده می‌کند، در آن شرکت می‌کنند(۲٤). بنابراین از نظر آنها انجام رفتار شهروندی سازمانی کارکنان به دلیل نیاز آنها به روابط سازمانی، ارزش اجتماعی و مدیریت تأثیر صورت می‌گیرد. به عبارت دیگر نیاز کارکنان به روابط سازمانی سبب انجام رفتار شهروندی سازمانی آنها می‌شود. البته نیازهای افراد و یا اهمیت نیازهایشان با یکدیگر متفاوت است، همچنین شغل و ویژگی‌های شخصیتی افراد نیز نقش بسیار مهمی در اولویت نیازهایشان دارد. به طور مثال، ممکن است برای یک پرستار برونگرا، نیاز به برقراری روابط با همکاران از اهمیت بالایی برخوردار باشد؛ بنابراین او برای دستیابی به این نیاز مهمش (با توجه به شغل پرستاری و شخصیت برون گرای او که هر دو نیاز به برقراری روابط سازمانی را تشدید می‌کند)، بیشتر به انجام رفتار شهروندی سازمانی می‌پردازد(۱۷تا۱۸). اگرچه نتیجه این تحقیق با نتایج پژوهش ریوکس و پنر(۲٤) همسو است و آنها نیز به این نتیجه رسیدند که بین روابط انسانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد، اما متغیر مستقل در پژوهش آنها "نیاز به روابط انسانی" بود و نه "روابط انسانی".

نتیجه این تحقیق همچنین با یافته‌های پژوهش بل و منجوک (Bell, Menguc) همسو است. آنها در تحقیقی تحت عنوان «روابط کارکنان و سازمان، و تأثیر آن بر رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت ممتاز خدمات» بیان کردند که رفتار شهروندی سازمانی تحت تأثیر روابط سازمان با کارکنان قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر آنها وجود رابطه بین روابط سازمان با کارکنانش را با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأیید نمودند(۷). همسو بودن نتایج این پژوهش‌ها بیانگر این است که در صورت بهبود روابط بین فردی کارکنان، انجام رفتار شهروندی سازمانی از سوی آنها افزایش می‌یابد.

نتیجه این پژوهش با یافته‌های تحقیق وات و شفر (Wat, Shaffer) نیز همسو است. آنها به بررسی کیفیت روابط و همچنین برابری بر اساس مدل مبادله اجتماعی با رفتارهای شهروندی سازمانی پرداختند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که عدالت درک شده، اعتماد به مدیر، آزادی روان شناختی و کیفیت روابط بین مدیر و کارمندان، بر رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد. در واقع یکی از مؤلفه‌هایی که در تحقیق وات و شفر بر رفتار شهروندی سازمانی اثر می‌گذارد، روابط بین مدیر و کارمندان است(۸). اگر چه روش تحقیق، جامعه آماری، زمان و مکان برگزاری پژوهش‌ها با یکدیگر متفاوت است. همچنین وات و شفر در پژوهش خود به مؤلفه‌های دیگری از جمله برابری و عدالت درک شده، اعتماد به مدیر و آزادی روان شناختی توجه کردند و این پژوهش تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر رفتار شهروندی سازمانی پرستاران را بررسی کرد اما در هر دو پژوهش، وجود رابطه بین روابط کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی آنها تأیید شد.

نتایج تحقیقات سایر پژوهشگران وجود رابطه بین روابط سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را نشان داد(۷تا۹و۲٤). بنابراین به نظر می‌رسد در صورتی که کارگاه‌های آموزشی مهارت‌های ارتباطی به صورت مطلوب ارائه و اجرا گردد، تأثیر بسزایی در روابط سازمانی آموزش دیدگان خواهد گذاشت.

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-03]

این پژوهش، محدودیت‌هایی دارد؛ از جمله این که جامعه آماری پژوهش شامل کلیه پرستاران بیمارستان شهید آیتا... کاشانی اصفهان بود، بنابراین لازم است تعمیم نتایج به سایر جوامع آماری با احتیاط صورت گیرد. همچنین به منظور تعمیم‌پذیری یافته‌های این تحقیق، انجام تحقیقات مشابه در سایر بیمارستان‌ها و سازمان‌ها و شرکت‌ها و به ویژه در مدارس، دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی پیشنهاد می‌شود.

نتیجه‌گیری

بر اساس نتایج این مطالعه آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان شهید آیتا... کاشانی اصفهان تأثیر دارد. با توجه به ضرورت مهارت‌های ارتباطی در حرفه‌های مرتبط با علوم سلامتی، انجام چنین تحقیقاتی در سایر رشته‌های علوم پزشکی نیز پیشنهاد می‌گردد. بر پایه نتایج این مطالعه ضرورت دارد در آموزش دانشجویان علوم سلامتی، روش آموزش مهارت‌های ارتباطی و افزایش رفتار شهروندی سازمانی در مرکز توجه برنامه‌ریزان و مدرسین قرار گیرد، تا بتوان کارکنان حرفه‌ای تربیت کرد که در شرایط پیچیده درمانی و مراقبتی قادر به برقرار کردن ارتباط صحیح و آگاهی از احساسات و سیستم ارزشی خود و بیماران برای ایجاد روابط مناسب در موقعیت‌های مختلف شغلی خود باشند و با استفاده از این مهارت‌ها، موجب ارتقای حرفه‌ای، افزایش رفتارهای مطلوب یاری رسانی و شهروندی سازمانی پرستاران و همکارانشان و همچنین افزایش رضایت مددجویان گردند. بنابراین طراحی و اجرای استاندارد کارگاه‌های آموزش مهارت‌های ارتباطی و تدریس توسط مدرسین مجرب و متخصص، نقش مهمی در افزایش رفتار شهروندی سازمانی آموزش دیدگان خواهد داشت.

قدردانی

بدین وسیله از مرکز تحقیقات مدیریت و اقتصاد سلامت دانشگاه علوم پزشکی استان اصفهان و کلیه پرستاران بیمارستان شهید آیتا... کاشانی اصفهان که امکان انجام این پژوهش را برای پژوهشگران حاضر فراهم ساختند، تشکر می‌شود.

منابع

1. Spencer NJ. Social equalization in youth: evidence from a cross-sectional British survey. Eur J Public Health. 2006; 16(4): 368-75.
2. Memarian O. [Maharathaye ertebati va sazmanhaye gheiredolati]. Tehran: Barge Zeitoon; 2005. [Persian]
3. Naami AZ. [Barrasye rabeteye beine rezayate shoghli va raftare shahrvandi sazmani (OCB) va amalkarde shoghlye karkonane karkhanehaye sanati dar Ahvaz]. [dissertation]. Ahvaz: Shahid Chamran University; 2002. [Persian]
4. Mohammadi Sh (Translator). [Industrial and Organizational Psychology Research and Practice]. Spector P (Author). Second edition. Tehran: Arasbaran; 2009. [Persian]
5. Podsakoff PM, MacKenzie SB, Paine JB, Bachrach DG. Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. Journal of Management. 2000; 26(3): 513-63.
6. Baron RA, Byrne D. Social Psychology with Research Navigator. 10th ed. Harvard: Allyn & Bacon; 2003.
7. Bell SJ, Menguc B. The employee-organization relationship, organizational citizenship behaviors, and superior service quality. Journal of Retailing. 2002; 78(2): 131-46.
8. Wat D, Shaffer MA. Equity and relationship quality influences on organizational citizenship behaviors:

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-03]

The mediating role of trust in the supervisor and empowerment. Personal Review. 2005; 34(4): 406-22.
9. Deutsch M, Gerard HB. A study of normative and informational social influences upon individual judgment. The Journal of Abnormal and Social Psychology. 1955; 51(3): 629-36.
10. Schmidt FL, Kaplan LB. Composite vs. multiple criteria: A review and resolution of the controversy. Personal psychology. 1971; 24(3): 419-34.
11. Austin JT, Villanova P. The criterion problem. Journal of Applied Psychology. 1992; 77(6): 836-74.
12. Campbell JP. Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. Handbook of industrial and organizational psychology. 1990; 1: 687-32.
13. Borman WC, Motowidlo SJ. Organizational Citizenship Behavior and Contextual Performance. Human Performance. 1997; 10(2): 99-109.
14. Borman WC, Motowidlo SJ. Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. Personality Selection in organizations. 1993: 71-98.
15. Organ DW, Paine JB. A new kind of performance for industrial and organizational psychology: Recent contributions to the study of organizational citizenship behavior. International Review of Industrial and Organizational Psychology. 1999; 14: 337-68.
16. Cohen A, Vigoda E. Do Good Citizens Make Good Organizational Citizens? An Empirical Examination of the Relationship between General Citizenship and Organizational Citizenship Behavior in Israel. Administration and Society. 2000; 32(5): 596-24.
17. Nouri A, Amini M, Molavi H, Samavatyan H, Soltanolkottabi MA. [Asarbakhshye amoozeshe mahrathaye ertebati bar mizane ravabete sazmani, raftare shahrvandi va salamate omoomye parastarane bimarestane Kashani Esfahan 1388]. [dissertation]. Isfahan: Isfahan University of Medical Sciences; 2011. [Persian]
18. Amini M, Samavatyan H. [Tasire amoozeshe maharathaye ertebati bar ravabete ensani va raftare shahrvandye sazmanye parastarane bimarestane Kashanye Esfahan]. [dissertation]. Isfahan: Isfahan University; 2010. [Persian]
19. Smith CA, Organ DW, Near JP. Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. Journal of Applied Psychology. 1983; 68(4): 653-63.
20. Organ DW, Konovsky MA. Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. Journal of Applied Psychology. 1989; 74(1): 157-64.
21. Ashja A, Nouri A, Oreizi HR. [Rabeteye mosharekat dar tasmimgiri va etemed ba raftare madanye sazmani, hoviat va edalate sazmani dar mojtameae foolade Mobarake Esfahan]. [dissertation]. Isfahan: Isfahan University; 2008. [Persian]
22. Morrison EW. Role defenitions and organizational citizenship behavior: The importance of the employee's perspective. Academy of Management Journal. 1994; 37(6): 1543-67.
23. Messer BAE, White FA. Employees' mood, perceptions of fairness, and organizational citizenship behavior. Journal of Business and Psychology. 2006; 21(1): 65-82.
24. Rioux SM, Penner LA. The causes of organizational citizenship behavior: a motivational analysis. J Appl Psychol. 2001; 86(6): 1306-14.

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-03]

The Effect of Communication Skills Training on Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Nurses

Mahnoosh Amini[1], Aboulghassem Nouri[2], Hossein Samavatyan[3], Mohammadali Soltanolkottabi[4]

Abstract

Introduction: *The lack of communication skills among employees could result in less organizational citizenship behavior. Hence improving communication skills is of high necessity. The aim of this research is to determine the effect of communication skills training on the organizational citizenship behavior of nurses.*
Methods: *In this quasi-experimental research, the statistical population included all the nurses employed by Isfahan's Kashani hospital in 2009 (158 male and female nurses in 12 wards). By applying the random stratified sampling, 20 participants were assigned to the experimental group and another 20 to the control group. The experimental group received an 8-session training course on communication skills. To measure and evaluate the organizational citizenship behavior of each group before and after training, Organizational Citizenship Behavior Questionnaire was used (Cronbach's Alpha=0.74). Analysis of the data was done using descriptive statistics (average and standard deviation) and inferential statistics (correlation coefficient and co-variance analysis).*
Results: *After adjusting the effect of pre-test scores, the mean score for organizational citizenship behavior in the experimental group a month after the intervention (66.45±3.57) showed a statistically significant difference ($p<0.01$) compared to its previous value (62.85±4.34). According to ANCOVA, main effect of organizational citizenship behavior of nurses, before training was 0.364; whereas a month after the intervention, this increased to 0.607, ($p<0.01$).*
Conclusion: *Communication skills training increased the nurses' organizational citizenship behavior in the experiment group and the effect sustained a month after the intervention. Running standard communication skills training programs, with the help of specialized lecturers, is recommended in various nursing feilds such as education, research, management, and clinical nursing.*

Keywords: Behavior, Relationship skills, Organizational Citizenship, education, Nurses

Addresses:
[1](✉)M.A. University of Isfahan, Department of Psychology, Faculty of Education and Psychology, University of Isfahan, Isfahan, Iran. Email: mahnoosh.amini@gmail.com
[2]Professor, University of Isfahan, Department of Psychology, Faculty of Education and Psychology, University of Isfahan, Isfahan, Iran. Email: a.nouri@edu.ui.ac.ir
[3]Assistant Professor University of Isfahan, Department of Psychology, Faculty of Education and Psychology, University of Isfahan, Isfahan, Iran. Email: samavatyan@yahoo.com
[4]Head Expert for the Prevention of Social Pathologies , Isfahan Welfare Office, 2nd Apadana St., Isfahan, Iran. Email: soltanolkottabi@yahoo.com

[Downloaded from ijme.mui.ac.ir on 2026-11-03]