رابطه‌ی هوش هیجانی، رضایت شغلی، عدالت و تعهد سازمانی با کارکرد منتورینگ از دیدگاه پرسنل بیمارستان پورسینای رشت

(یک گزارش موردی)

علی‌رضا حاتم سیاهکل محله[۱*]، سجاد رضائی[۲]، زهرا خاکساری[۳]، ژاله جمشیدی مقدم[۴]

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۵/۲۰ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۵/۲

چکیده:

زمینه و هدف: *آموزش کارکنان و ایجاد آمادگی برای رسیدن افراد به اهداف شخصی و سازمانی (کار راهه شغلی) اهمیت دارد و کیفیت عملکرد منتور/ مربی در این‌راستا تعیین‌کننده است. حساسیت این موضوع در بیمارستان‌ها می‌تواند در کانون توجه باشد. مطالعه حاضر قصد دارد رابطه‌ی هوش هیجانی، رضایت شغلی، عدالت و تعهد سازمانی درک‌شده از سوی آنان را با عملکرد منتورینگ در کارکنان بیمارستانی بیازماید.*

مواد و روش ها: *مطالعه حاضر یک مطالعه مقطعی است که جامعه پژوهش آن را کلیه پزشکان، پرستاران، کارکنان بخش رادیولوژی، اداری و نیروهای خدماتی بیمارستان دولتی پورسینای شهر رشت تشکیل می داد . ۴۰۳ نفر به‌شیوه نمونه‌گیری سهمیه‌ای انتخاب و به‌پرسشنامه‌های اطلاعات جمعیت‌شناختی، هوش هیجانی، عدالت سازمانی، رضایت از شغل، تعهد سازمانی و کارکرد منتورینگ پاسخ دادند. کلیه داده‌ها بانسخه ۲۰ نرم‌افزارSPSS تحلیل گردید.*

نتایج: *تحلیل‌های رگرسیون سلسله مراتبی به روش ورود همزمان نشان داد، هرسه مولفه‌ی عدالت سازمانی یعنی عدالت توزیعی، عدالت مراوده‌ای ، عدالت رویه‌ای ، از مولفه‌های عدالت سازمانی؛ یک مولفه‌ی رضایت شغلی یعنی رضایت از سرپرست و یک مولفه‌ی هوش هیجانی یعنی خودمدیریتی به‌طور معنی‌داری توانستند ۶۰٪ از واریانس مشترک نتایج عملکرد منتورینگ را تبیین نمایند (F=۲۶/۱۸ ،P<۰/۰۰۱).*

نتیجه‌گیری: *درک کارکنان از عدالت سازمانی و رضایت از سرپرست و نیز توانایی افراد در کنترل هیجان‌ها و واکنش‌پذیری مناسب در وضعیت‌های مختلف بیمارستانی با کیفیت عملکرد منتور/ مربی مرتبط است. با توجه به نتایج بدست آمده و متغیرهای تاثیرگذار بر منتورینگ، پیشنهاد می‌شود برای مداخلات بیمارستانی/مدیریتی مرتبط با هوش‌هیجانی، عدالت سازمانی و رضایت شغلی تصمیم‌گیری شود.*

واژه‌های کلیدی: *هوش هیجانی، عدالت سازمانی، تعهدسازمانی، رضایت شغلی، منتورینگ، بیمارستان دولتی*

[۱]. مربی، گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، ایران،(*نویسنده مسوول)، آدرس الکترونیکی: hatam.ha@gmail.com، تلفن تماس: ۰۹۳۶۴۱۴۱۴۳۰

[۲]. استادیار، گروه روان‌شناسی دانشگاه گیلان، رشت، ایران

[۳]. مربی، گروه روانشناسی، دانشگاه پیام نور، ایران

[۴]. رادیولوژیست، گروه رادیولوژی ، دانشگاه علوم پزشکی گیلان، رشت، ایران

[Downloaded from jhosp.tums.ac.ir on 2024-07-16]

مقدمه

اهمیت نقش آموزش برای رسیدن به اهداف متعالی سازمان اعم از خدماتی و تولیدی بر کسی پوشیده نبوده و آموزش پرسنل و ایجاد آمادگی لازم برای رسیدن افراد به اهداف شخصی و سازمانی (کار راهه شغلی[1]) دارای اهمیت بسیار می‌باشد. در این راستا منتورینگ[2] (یا مربیگری) می‌تواند نقشی کلیدی برای سازمان ایفا کند. منتورینگ یک رابطه بین شخصی است که در آن منتور[3] (مربی یا همکار با تجربه) در زمینه‌های شغلی به همکار کم تجربه (تحت الحمایه) یاری می‌رساند تا وی رشد پیدا کند (۲،۱). این روش به عنوان رابطه حرفه‌ای بین دو فرد تعریف شده است، به طوری که یک فرد به عنوان راهنما و فرد دیگر به عنوان دریافت کننده راهنمایی و هدایت، به منظور تسهیل در پیشرفت حرفه‌ای نقش دارند (۳).

تحقیقات نشان می‌دهد اجرای برنامه‌های منتورینگ در سازمان‌ها به دلیل افزایش توانایی‌های شغلی و شخصی کارکنان، باعث کاهش هزینه‌های جابجایی نیروی انسانی شده و بهره‌وری را در سازمان افزایش می‌دهد. همچنین این تحقیقات نشان داده‌اند منتورینگ بر تعهد و عدالت سازمانی اثر مثبتی داشته و موجب افزایش رضایت شغلی و اجتماع‌پذیری کارکنان می‌شود (۴).

نظریه‌پردازان پیشگام کارکردهای منتورینگ را در سه حیطه‌ی الف) کارکرهای شغلی/کارراهه (حمایت، آماده‌سازی، میدان دادن و وسعت بخشیدن به افق دید فرد حمایت شونده و محافظت از او در برابر تکالیف شغلی چالش‌انگیز)، ب)کارکردهای روانی- اجتماعی (ارائه مشورت به فرد حمایت شونده و دوستی با او) و ج) الگوبرداری از نقشِ منتور (فرد حمایت شونده تا چه اندازه برای مربی احترام قائل بوده و به او علاقمند است و همچنین تا چه میزان مربی را به عنوان نمونه‌ای شاخص از الگوی رفتاری خویش، می‌پذیرد) دسته‌بندی کرده‌اند (۵،۶).

مهم ترین هدف هر سازمانی دستیابی به بالاترین سطح بهره‌وری ممکن یا بهره‌وری بهینه است.-به بیان دیگر، اگر سازمان از بیشترین سرمایه و بهترین فناوری و امکانات برخوردار باشد، اما فاقد نیروی انسانی مولد و با انگیزه باشد، به اهداف خود نخواهد رسید (۷).

عوامل متعددی کارایی افراد را در سازمان تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ یکی از این عوامل هوش هیجانی[4] است. مفهوم هوش هیجانی نوعی پردازش اطلاعات عاطفی است که شامل ارزیابی صحیح عواطف در خود و دیگران، ابراز مناسب عواطف و تنظیم سازگارانه عواطف است (۸). هوش هیجانی تنها یک ویژگی مثبت نیست بلکه مجموعه‌ای از توانایی‌های استدلالی و هیجانی متمایز است که به فرونشاندن مشکلات شخصی و اجتماعی افراد نظر دارد (۹). هوش هیجانی از نظر مایر و سالووی دارای چهار بعد شناسایی عواطف در خود و دیگران، کاربرد عواطف، توانایی درک و فهم عواطف دیگران و مدیریت عواطف است (۱۰). همچنین هوش هیجانی به طورگسترده بر رفتار کاری شامل کار تیمی، توسعه استعدادها، نوآوری، کیفیت خدمات و وفاداری مشتریان اثر گذار بوده و می‌تواند باعث رضایت شغلی و تعهد سازمانی گردد (۱۱،۱۲). در این زمینه تحقیقات لوینز[5] و همکاران (۱۳)، نشان داد که بین موفقیت شغلی و مؤلفه‌های هوش هیجانی ارتباط مستقیمی وجود دارد. در زمینه ارتباط بین هوش هیجانی و منتورینگ، چان و همکاران (۱۴)، در پژوهشی نشان دادند، هوش هیجانی منتور بطورمستقیم و غیرمستقیم با تاثیر بر اعتماد افراد تحت‌الحمایه، با منتورینگ ارتباط دارد.

سازمان‌های بهداشتی و درمانی به‌ویژه بیمارستان‌ها به علت اهمیت وظایفی که در زمینه پیشگیری، درمان و مراقبت از بیماران بر عهده دارند از جایگاه ویژه‌ای در جامعه برخوردار هستند، در این میان رضایت شغلی عامل مهمی در نحوه عملکرد و کیفیت خدمات ارایه شده توسط کارکنان بیمارستان از جمله پرستاران شمرده شده است (۱۵). مطالعه‌ای در آمریکا نشان داد رضایت شغلی پرستاران با ارتقاء کیفیت مراقبت از بیماران و افزایش بهره‌وری آنان همراه خواهد بود (۱۶). به اعتقاد بسیاری از صاحب‌نظران از میان همه مفاهیمی که متخصصان رفتار، مدیریت و روانشناسان سازمانی و صنعتی در موقعیت‌های مختلف یک سازمان مورد بررسی قرار داده اند، رضایت شغلی از مهم ترین زمینه های پژوهشی بوده و نقش آن به عنوان مولفه ای اصلی ،در سنجش سلامت سازمانی غیر قابل انکار می باشد.(۱۷،۱۸) ونگ و همکاران (۱۹)در پژوهش خود نشان دادند، عملکرد منتورینگ بر رضایت شغلی پرستاران تازه کار اثر مثبت دارد. مورفی و همکاران (۲۰) نیز در تحقیق خود نشان دادند که منتورینگ باعث افزایش رضایت ، اعتماد به نفس و خود مدیریتی می شود. علاوه بر آن مارینی (۲۱) در تحقیق خود در محیط بیمارستانی نشان داد که اجرای برنامه منتورینگ می تواند باعث افزایش رضایت شغلی و میزان علاقه به کار پرستاران گردد.

رفتارهای متنوع کارکنان مانند پذیرش و به عهده گرفتن وظایف و مسئولیت‌های اضافی و پیروی از مقررات و رویه‌های سازمانی که به عملکرد مؤثر سازمان کمک می کند و موجب

[1]- job career
[2]- mentoring
[3]- mentor
[4]- emotional intelligence
[5]- Lyons

[Downloaded from jhosp.tums.ac.ir on 2024-07-16]

می‌شود سازمان به محیطی جذاب برای کار و فعالیت تبدیل شود و نقش کارکنان را به عنوان افرادی فرهیخته اعتلا بخشد (۲۲). بنابراین وفاداری و تعهدی که در کارکنان ایجاد می‌شود عاملی برای تضمین سلامت و بقای آن در محیط رقابت‌ها و تحول محسوب می‌شود(۲۳). در این راستا میزان برتری سازمان‌ها نسبت به هم، کارکنان شاغل در آن سازمان‌ها هستند که میزان وفاداری و تعهدشان باعث می‌شود وظایف محوله را با کیفیت بالاتری به انجام برسانند. این امر موجب افزایش عملکرد بهره‌وری و اثربخشی سازمان می‌شود. کارکنان در محیط های متلاطمی نظیر بیمارستان برای ارائه بهترین کیفیت مراقبت از بیماران با حداقل منابع درگیر بوده و پایه و اساس نظام‌های بهداشتی-درمانی را تشکیل می‌دهند (۱۶). اهمیتِ مطالعه‌ی تعهد سازمانی[1] بدان جهت است که وجود آن در بین کارکنان می‌تواند نتایج سودبخشی برای سازمان داشته باشد، زیرا این عامل، تقویت کننده‌ی نگرش مثبت کارکنان به سازمان است (۴). انواع تعهد سازمانی را در قالب سه بعد عاطفی، هنجاری و مستمر تعریف و اندازه‌گیری کرده‌اند. این سه بعد شامل تعهد عاطفی[2](مجموعه تعلق به یک سازمان است که از طریق پذیرش ارزش‌های سازمانی و تمایل به ماندگاری به وجود می‌آید)؛ تعهد هنجاری[3] (احساس دین و الزام به ماندن در سازمان است) و تعهد مستمر[4] (مبتنی بر فعالیت در سازمان و عدم تمایل به ترک آن به دلیل هزینه‌ها و زیان‌هایی است که از ترک سازمان نصیب فرد می‌شود) تعریف شده است. (۲۴)

فقدان تعهد سازمانی می تواند باعث ایجاد تعارض با نیازهای فردی، خانوادگی، کاهش علاقه به یادگیری، تنزل حس قدردانی ، عدالت و امنیت شغلی و افزایش استرس، و تنش در روابط با همکاران گردد (۲۵). ونگ و همکاران (۱۹) در پژوهش خود نشان دادند، عملکرد منتورینگ بر تعهد سازمانی پرستاران تازه کار اثر مثبت دارد. یافته‌های ستین و همکاران (۲۶) نیز نشان داد که بین تمامی ابعاد منتورینگ (حمایت شغلی ، حمایت روانی و الگوبرداری از نقش) با تعهد سازمانی رابطه مستقیمی وجود دارد. همچنین نتایج یک پژوهشِ طولی نیز آشکار ساخت که بین منتورینگ با تعهد عاطفی و تعهد مستمر بعد از ده سال در بین افسران نظامی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد (۲۷).

به‌علت گستردگی پیامدهای رعایت عدالت، بررسی اثرات درک از عدالت در سازمان‌ها توجه بسیاری از محققان منابع انسانی، رفتار سازمانی و روانشناسی صنعتی/سازمانی را به خود جلب کرده است (۲۸). مفهوم عدالت سازمانی[5] بر فرآیندها و روندهایی تمرکز دارد که به‌واسطه‌ی آن کارکنان مشخص می‌کنند که آیا در شغلشان با آنها منصفانه رفتار می‌شود و آیا فرآیندهایی که بر بازده‌ها و نتایج اثر می‌گذارد منصفانه و عادلانه است یا خیر؟ (۲۹). به سخن دیگر در عدالت سازمانی مطرح می شود که باید به چه شیوه‌هایی با کارکنان رفتار شود تا احساس کنند که بصورت عادلانه‌ای با آنها رفتار شده است (۳۰). اجزا عدالت سازمانی را عدالت توزیعی[6] (رعایت انصاف، برابری و نیاز در توزیع حقوق، پاداش، مزایا و امکانات)، عدالت رویه‌ای[7] (به رعایت اصولی نظیر همسانی، عدم سوءگیری در تصمیم‌گیری‌ها، رعایت ارزشهای اخلاقی) و عدالت تعاملی[8] مرتبط با جنبه‌های فرآیند ارتباطات (همچون ادب، صداقت واحترام بین فرستنده وگیرنده ، واکنشهای شناختی، احساسی و رفتاری نسبت به مدیریت) تشکیل می‌دهند (۳۱،۳۳،۳۲). اسکاندرا (۳۴) در پژوهشی تجربی بر روی ۱۹۷ مدیر از سازمان‌های استرالیایی، نشان داد در مقایسه با کسانی که تحت هدایت منتور نبودند، کسانی که تحت هدایت منتور قرار گرفته بودند، عدالت رویه‌ای بالاتری را درک کردند. همچنین نتایج نشان داد در بین کسانی که تحت هدایت منتور قرار گرفتند هر سه زیر مقیاس منتورینگ (حمایت شغلی ، حمایت روانی و الگوبرداری از نقش) با عدالت توزیعی و رویه ای ارتباط مستقیم و معناداری داشتند.

موضوع منتورینگ در حوزه‌های بیمارستانی در کشور کمتر مورد توجه قرار گرفته است و اطلاعات اندکی در مورد منتورینگ از نگاه پرسنل در لایه های مختلف شغلی به‌ویژه مراکز درمانی وجود دارد. با توجه به گستردگی و تنوع کادر پرسنلی در محیط های بیمارستانی و توجه به نظرات و خواسته های آنان و نیز شکاف تحقیقاتی موجود پژوهش حاضر قصد دارد اهداف ذیل را بررسی نماید؛ الف : تعیین عوامل مرتبط با منتورینگ کارکنان بیمارستان، ب: تعیین مهمترین پیش‌بینی کننده‌های منتورینگ کادر بیمارستانی براساس ابعاد هوش هیجانی، ابعاد عدالت سازمانی، ابعاد تعهد سازمانی و ابعاد رضایت شغلی در بیمارستان. نتایج این پژوهش می تواند ضرورت اجرای آن را تضمین نموده و برنامه‌ی مداخله‌ای موثرتری برای پاسخ به چگونگی بهبود کارکرد منتورینگ در محیط‌های بیمارستانی ارائه دهد.

[1] -organizational commitment
[2]- Affective
[3]- normative
[4]- continuance

[5]- organizational justice
[6]- Distributive Justice
[7]- Procedural Justice
[8]- International Justice

[Downloaded from jhosp.tums.ac.ir on 2024-07-16]

مواد و روش‌ها

روش‌شناسی تحقیق، در مطالعه حاضر از نوع توصیفی-مقطعی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش را کلیه پرستاران، پزشکان و کارکنان بخش رادیولوژی، اداری و خدماتی شاغل در بیمارستان دولتی پورسینای شهر رشت در سال ۱۳۹۲ تشکیل می‌دادند. تعداد جامعه آماری ۱۰۴۱ =N نفر بوده و از روش نمونه گیری سهمیه‌ای[1] برای انتخاب کارکنان استفاده شد. در این پژوهش تلاش شد به دلیل وجود گروه‌های مختلف و وجود آمارهای دقیق از منابع انسانی شاغل، با آوردن کلیه طبقات شناخته شده‌ی جامعه آماری، به نمونه جامعیت داده شود. جهت تعیین حجم نمونه جهت بررسی نقش هوش هیجانی، رضایت شغلی، عدالت و تعهد سازمانی بر عملکرد منتورینگ کادر بیمارستانی از نگاه پرسنل ابتدا در یک مطالعه مقدماتی[2] نمونه‌ای به حجم ۵۰ نفر که به تمامی سوالات و مقیاس‌ها پژوهش حاضر پاسخ داده بودند مورد بررسی قرار گرفتند. پس از تحلیل‌های اولیه و جایگذاری میزان ضریب همبستگی چندگانه[3] معادل ۰/۳۶ در فرمول تعیین حجم نمونه رگرسیون چندگانه (۳۵) با سطح اطمینان ۹۹٪ (خطای نوع اول ۰/۰۱) و توان آزمون ۰/۹۹ و نیز با در نظر گرفتن ۱۹ متغیر مستقل و میزان ریزش[4] ۱۵٪ به سبب عدم همکاری برخی آزمودنی‌ها، مقادیر گمشده[5] یا پرسشنامه‌های ناتمام، حجم نمونه نهایی ۳۹۸ نفر به دست آمد.

ابزارهای پژوهش

پرسشنامه کارکردهای منتورینگ[6] (MFQ-9): این پرسشنامه نسخه خلاصه شده MFQ از کاسترو، اسکاندرا و ویلیام[7] می‌باشد که در سال ۱۹۹۳ ساخته شده و دارای ۹ آیتم می‌باشد (۳۶) این پرسشنامه دارای ۳ زیر مقیاس برای سنجش حمایت شغلی (سوالات ۱ تا ۳)، حمایت روانی (سوالات ۴ تا ۶) و الگوبرداری از نقش (سوالات ۷ تا ۹) می‌باشد. برای هر آیتم از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت استفاده می‌شود (بسیار مخالفم تا کاملا موافقم) که به ترتیب امتیاز یک تا پنج به آنها تعلق می گیرد. این پرسشنامه در تحقیقات مختلف مورد استفاده و آزمون قرار گرفته و کارایی خود را در تحقیقات مختلف ثابت کرده است (۳۷) همچنین این پرسشنامه از نگاه پرسنل به سنجش عملکرد منتورینگ می‌پردازد. هو[8] (۵) در پژوهش خود همسانی درونی[9] این پرسشنامه را برای هر یک از زیرمقیاس‌های حمایت شغلی، حمایت روانی، الگوبرداری از نقش و منتورینگ برای گروه مردان به ترتیب ۰/۸۶ ، ۰/۸۴، ۰/۷۷ و ۰/۸۰ و برای گروه زنان ۰/۹۳ ، ۰/۸۸ ، ۰/۹۰ و ۰/۸۹ محاسبه کرد (۳۷). در پژوهش حاضر پایایی[10] این پرسشنامه بر روی ۳۹۸ نفر اجرا شد، پایایی پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ به ترتیب برای حمایت شغلی ۰/۸۳، حمایت روانی ۰/۸۱، الگوبرداری از نقش ۰/۸۱ و نمره کل ۰/۹۴ بدست آمده است.

پرسشنامه عدالت سازمانی[11]: این پرسشنامه توسط نیهولف و مورمن[12] (۳۸) ساخته شد و توسط شکرکن و نعامی (۳۰) برای استفاده به زبان فارسی، ترجمه و آماده‌سازی شده و از سه خرد مقیاس تشکیل گردیده است که عبارتند از: الف) عدالت توزیعی دارای ۵ ماده. ب) عدالت رویه‌ای دارای ۶ ماده و ج) عدالت تعاملی دارای ۹ ماده ، که از جمع این سه حیطه نیز عدالت سازمانی کلی حاصل می‌شود. هر یک از مواد پرسشنامه دارای ۵ گزینه (کاملاً مخالف=۱،مخالف=۲، بی نظر=۳، موافق=۴ و کاملاً موافق=۵) می‌باشد. این پرسشنامه ۲۰ سؤال دارد که حداقل و حداکثر نمره ها بین ۲۰ تا ۱۰۰ می‌باشد. نمرات بالاتر به معنای عدالت سازمانی بیشتر است. پایایی همسانی درونی این پرسشنامه در تحقیقات گذشته به روش آلفای کرونباخ برای هریک از خرده مقیاس‌های توزیعی، رویه‌ای و تعاملی به‌ترتیب ۰/۷۴ ، ۰/۷۵ و تعاملی ۰/۸۷ گزارش گردیده است (۳۹). ضرایب آلفای کرونباخ در پژوهش حاضر برای هریک از خرده مقیاس‌های توزیعی ۰/۸۵ ، رویه‌ای ۰/۸۰ و مراوده‌ای ۰/۷۳ و عدالت کل ۰/۹۱ بدست آمد.

پرسشنامه هوش هیجانی[13]: این پرسشنامه توسط برادبری و گریوز (۲۰۰۵) ساخته شده و در سال ۱۳۸۴ توسط گنجی برای استفاده به زبان فارسی ترجمه و آماده سازی گردید (۴۰). این پرسشنامه دارای ۲۸ سوال و چهار زیر مقیاس می باشد که شامل : الف) خودآگاهی ۶ گویه، ب) خود مدیریتی ۹ گویه، ج) آگاهی اجتماعی ۵گویه، و د) مدیریت رابطه ۸ گویه است که در نهایت از جمع کل نمرات مهارت‌ها و نیز تبدیل نمرات خام و به نمرات هنجاری، نمره کل (یا بهره) هوشِ هیجانی بدست می‌آید. هریک از گویه‌ها از ۶ مقیاس تشکیل گردیده که ارزش هر مقیاس بسته به

[1]- Quota sampling
[2]- pilot study
[3]- R(=multiple correlation coefficient)
[4]- Dropout
[5]- missing
[6]- Mentoring Functions Questionnaire
[7]- Castro, Scandura & William

[8]-Hu
[9]- internal consistency
[10]- reliability
[11]- organizational justice questionnaire
[12]- Niehoff and Moorman
[13]- Emotional Intelligence

[Downloaded from jhosp.tums.ac.ir on 2024-07-16]

سوال متفاوت بوده و بین ۱ تا ۶ متغیر می‌باشد. حداقل و حداکثر نمرها برای هر یک از مهارتها بین ۱۰ تا ۱۰۰ می باشد. تحلیل پایایی آزمون با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای هریک از زیر مقیاس‌ها بین ۰/۸۷ تا ۰/۸۹ و برای کل پرسشنامه هوش هیجانی کل ۰/۸۸ گزارش گردیده است. علاوه بر آن برای تعیین اعتبار، این آزمون به همراه آزمون هوش هیجانی بار-آن در یک گروه ۹۷ نفری اجرا شد که ضریب همبستگی مثبت و قوی ۰/۶۸ برای آن به دست آمد (۴۰). سرانجام ضرایب آلفای کرونباخ در پژوهش حاضر برای هریک از خرده مقیاسهای خود آگاهی ۰/۷۹ و خود مدیریتی ۰/۷۷ و آگاهی اجتماعی ۰/۸۱ و مدیریت روابط ۰/۷۵ و هوش هیجانی کل ۰/۹۲ محاسبه شد.

پرسشنامه تعهد سازمانی[1]: این پرسشنامه در سال ۱۹۹۱ توسط آلن و مایر[2] تدوین شده است (۲۴). این ابزار دارای ۲۴ سوال است و سه خرده مقیاس تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری را شامل می‌شود. هر یک از این خرده مقیاس‌ها ۸ سوال دارد. همچنین این پرسشنامه در تحقیقات مختلفی مورد استفاده قرار گرفته است . اعتبار و روایی این پرسشنامه در تحقیقات گذشته برای هریک از خرده مقیاس‌های عاطفی ۰/۸۸ تا ۰/۸۶، مستمر ۰/۷۴ تا ۰/۷۳ و هنجاری ۰/۷۸ تا ۰/۶۷ گزارش گردیده است (۴۱). علاوه بر آن اعتبار این مقیاس از طریق همبسته کردن با مقیاس‌های دیگر تعهد سازمانی بررسی شده است که که در پژوهش مایر و آلن (۴۲) و هاکت و همکاران (۴۳) بین ۰/۶۰ =r تا ۰/۷۰ =r گزارش شده است. در پژوهش حاضر پایایی برای خرده مقیاس عاطفی ۰/۷۰ ، مستمر ۰/۷۷ و هنجاری ۰/۷۸ و تعهد کل ۰/۸۰ محاسبه گردید.

شاخص توصیف شغلی[3] (JDI): این پرسشنامه در کرنل از سوی هالین ، کندال و اسمیت[4] در سال ۱۹۶۹، ساخته شده و از رایجترین و دقیق‌ترین پرسشنامه‌ها برای سنجش میزان رضایت شغلی می‌باشد (۴۴). این پرسشنامه دارای زیر مقیاس‌های نوع کار (۱۰ گویه)، سرپرست (۱۰ گویه)، همکاران (۸ گویه)، ارتقاء سازمان (۵ گویه)، حقوق و مزایا (۶ گویه)، بوده و روش نمره گذاری آن براساس یک مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) می‌باشد؛ به این ترتیب که از ۲- تا ۲+ نمره برای هر ماده اختصاص می یابد و مجموع نمرات در هر بعد، میزان خشنودی در آن بعد را نشان می‌دهد و نمره‌ای که از مجموع پنج بعد به دست می‌آید به عنوان نمره کل محسوب می‌شود. حداقل نمره نشان‌دهنده خشنودی پایین و حداکثر نمره نشان‌دهنده خشنودی بالا می‌باشد. در ایران پایایی درونی کل ۰/۷۵ و برای خرده مقیاس‌ها از ۰/۷۳ تا ۰/۸۵ گزارش شده است. کندال و هالین (۴۱) اظهار داشته‌اند که نتایج این شاخص با سایر ابزارهای اندازه گیری رضایت شغلی، همبستگی مستقیم و معنی داری دارند. در پژوهش حاضر پایایی درونی این پرسشنامه به‌روش آلفای کرونباخ برای ابعاد رضایت شغلی کل ۰/۸۸ ، رضایت از کار ۰/۷۳، سرپرست ۰/۷۵ ، همکار ۰/۷۵ ، ارتقاء ۰/۷۶ و پرداخت ۰/۷۷ بدست آمد.

مکان پژوهش بیمارستان پورسینای شهر رشت بود که یکی از بزرگ‌ترین بیمارستان‌های ترومای کشور است و علاوه بر استان گیلان پذیرای بیماران از سایر استان‌های همجوار می‌باشد. این بیمارستان همچنین در لیست بیمارستان‌های برتر کشور از نظر استقرار حاکمیت بالینی قرار دارد. کلیه ابزارها در این پژوهش توسط یک کارشناس ارشد مدیریت منابع انسانی توزیع می‌گردید، به هریک از کارکنان توضیحات و راهنمایی لازم جهت تکمیل آزمون‌ها داده می‌شد. نوشتن نام در پرسشنامه الزامی نبود و کلیه اطلاعات کارکنان محرمانه تلقی می‌گردید. پس از گردآوری پرسشنامه‌ها، داده‌های این پژوهش به رایانه منتقل گردید و با استفاده از آزمون‌های آماری توصیفی (میانگین، انحراف معیار، دامنه تغییرات) و همچنین ضریب همبستگی پیرسون و دو رشته‌ای نقطه‌ای (برای متغیرهای دوسطحی) به منظور محاسبه میزان همبستگی بین متغیرها مورد بررسی قرار گرفتند. در نهایت از رگرسیون چندگانه به روش همزمان به منظور تدوین الگوی پیش بینی منتورینگ از نگاه پرسنل استفاده شد. آنالیز کلیه داده ها با نرم افزار SPSS با سطح معنی داری قابل قبولِ $\alpha < ۰/۰۵$ انجام پذیرفت.

نتایج

تعداد ۳۹۸ پرسشنامه تکمیل و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. ۵۶/۱ درصد از نمونه مورد بررسی بین ۲۲ تا ۳۲ سال، ۳۳/۲ درصد نمونه بین ۳۳ تا ۴۳ سال و ۱۰/۷ درصد از نمونه ۴۴ تا ۵۶ سال سن داشتند و انحراف معیار و میانگین سن نمونه مورد بررسی به ترتیب ۷/۰۹ و ۳۲/۸۶ بدست آمد . همچنین از نظر طول مدت کار ۶۹/۸ درصد از نمونه مورد بررسی ۱ تا ۸ سال، ۱۸ درصد از نمونه ۸/۵ تا ۱۶ سال، ۱۰/۴ درصد از نمونه بین ۱۷ تا ۲۴ سال و ۱/۸ درصد از نمونه ۲۵ تا ۳۱ سال دارای سابقه کاری بودند. مشخصات جمعیت شناختی شرکت کنندگان در جدول-۱ مشخص شده است.

[1]- organizational commitment questionnaire
[2]- Mayer and Allen
[3]- Job Descriptive Index
[4]- Smith and Kendall and Hulin

[Downloaded from jhosp.tums.ac.ir on 2024-07-16]

جدول ۲: مشخصات جمعیت شناختی کارکنان بیمارستانی (n=۳۹۸)

متغیرها		فراوانی(n)	درصد(٪)
جنسیت	مرد	۱۱۹	۳۰/۳
	زن	۲۸۰	۶۹/۷
وضعیت تاهل	مجرد	۱۳۰	۳۳
	متاهل	۲۶۹	۶۷
رشته تحصیلی	غیردانشگاهی	۸۷	۲۱/۶
	پزشک	۵	۱/۷
	پرستاری	۱۹۳	۴۷/۹
	مدیریت	۲	۰/۵
	رایولوژی	۳۱	۷/۷
	حسابداری	۷	۱/۹
	فیزیولوژی	۲	۰/۵
	سایر	۶۶	۱۶/۴

متغیرها		فراوانی(n)	درصد(٪)
	بی‌پاسخ	۵	۱/۸
رده شغلی	پزشکی	۱۳	۳/۲
	پرستاری	۲۰۲	۵۱/۹
	اداری	۴۶	۱۱/۴
	رادیولوژی	۲۵	۶/۲
	خدماتی	۹۹	۲۴/۶
	آزمایشگاهی	۱۳	۳/۲
وضعیت استخدامی	شرکتی	۲۶	۶/۵
	قرارداد	۲۴۸	۶۱/۵
	پیمانی	۸۷	۲۱/۶
	رسمی	۳۹	۹/۷
	بی‌پاسخ	۳	۰/۷

همچنین شاخص‌های آمار توصیفی برای متغیر های پیش بینی کننده در جدول۱-۲ نشان داده شده است.

جدول۱-۲ : دامنه‌تغییرات، میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش در کارکنان بیمارستانی (n=۳۹۸)

	متغیرها	دامنه تغییرات	میانگین	انحراف استاندارد
	سن	۵۶-۲۲	۳۲.۸۶	۷.۰۹
	سابقه کاری	۳۱-۱	۷.۷۴	۶.۲۴
	مدت تحصیل	۲۲-۲	۱۴.۴۶	۳.۱۴
	خود آگاهی	۳۶-۱۰	۲۷.۴۸	۴.۴۶
مولفه‌های هوش هیجانی	خود مدیریتی	۵۷-۱۲	۲۹.۹۳	۵.۸۸
	آگاهی اجتماعی	۳۰-۱۱	۲۲.۴۹	۳.۷۶
	مدیریت روابط	۴۸-۱۵	۳۵.۵۵	۶.۷۰
	هوش هیجانی کل	۱۵۳-۵۴	۱۱۶.۲۳	۱۷.۴۶
مولفه‌های تعهد سازمانی	تعهد عاطفی	۵۶-۱۱	۳۸.۴۵	۸.۳۹
	تعهد مستمر	۵۰-۱۰	۳۵.۹۹	۶.۴۹
	تعهد تکلیفی	۵۸-۱۵	۳۵.۳۷	۵.۰۹
	تعهد کل	۱۵۳-۵۱	۱۰۹.۷۲	۱۴.۶۷
مولفه‌های رضایت از شغل	رضایت از کار	+۲۰ - (-)۲۰	۴.۳۲	۸.۴۶
	رضایت از سرپرست	+۷۱ - (-)۱۸	۶.۹۳	۸.۰۶
	رضایت از همکار	+۱۶ - (-)۱۶	۴.۴۸	۶.۴۰
	رضایت ارتقاء	+۱۰ - (-)۱۰	۰.۳۷	۵.۰۷
	رضایت پرداخت	+۱۲ - (-)۱۲	۳.۰۷-	۶.۲۱
	رضایت شغلی کل	+۱۱۰ - (-)۶۸	۱۳.۵۰	۲۵.۸۶
مولفه‌های عدالت سازمانی	عدالت توزیعی	۲۵-۵	۱۴.۲۲	۴.۰۲
	عدالت رویه ای	۳۰-۶	۲۰.۷۸	۴.۴۸
	عدالت مراوده‌ای	۴۵-۱۰	۳۱.۹۷	۶.۹۸
	عدالت سازمانی کل	۹۷-۲۴	۶۶.۹۹	۱۳.۴۷
	منتورینگ کل	۴۵-۹	۳۲.۹۲	۷.۰۵

[Downloaded from jhosp.tums.ac.ir on 2024-07-16]

ماتریس ضرایب همبستگی پیرسون برای کلیه متغیرهای پژوهش در جدول-۳ آمده است. همانطور که در این جدول ملاحظه می‌شود، کارکرد منتورینگ قوی‌ترین رابطه مثبت معنی‌دار را با عدالت سازمانی کل (P<۰/۰۰۱ ، r=۰/۷۱۲) و کم‌ترین رابطه معنی‌دار مدیریت رابطه دارد (P<۰/۰۵ ، r=۰/۱۰۱). برای تعیین ضرایب همبستگی بین کارکرد منتورینگ و متغیرهای جمعیتی این ماتریس گسترش نیافته است (نتایج نشان داده‌نشده است)؛ با این وجود تنها عوامل جمعیتی معنی‌دار با کارکرد منتورینگ سن و میزان سابقه کار به ترتیب با ضرایب منفی ۰/۱۳- و ۰/۱۴- (P<۰/۰۵) بودند، که نقش مخدوش‌کنندگی آنها در تحلیل‌های رگرسیون مورد کنترل آماری قرار گرفت.

جدول-۳: ماتریس ضرایب همبستگی پیرسون برای تعیین رابطه‌ی کارکردهای منتورینگ و ابعاد مختلف هوش هیجانی، رضایت شغلی، عدالت و تعهد سازمانی از نگاه پرسنل بیمارستانی (n=۳۹۸)

-	متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰
۱	منتورینگ کل	۱																			
۲	خود آگاهی	.۱۴۰**	۱																		
۳	خود مدیریتی	.۱۹۰**	.۶۹۷**	۱																	
۴	آگاهی اجتماعی	-۰.۰۵۱	.۵۶۰**	.۵۷۱**	۱																
۵	مدیریت روابط	.۱۰۱*	.۶۶۰**	.۶۷۰**	.۶۴۲**	۱															
۶	هوش‌هیجانی کل	۰.۰۹۵	.۸۴۴**	.۸۷۲**	.۷۸۰**	.۸۹۲**	۱														
۷	عدالت توزیعی	.۴۱۵**	-۰.۰۴۷	-۰.۰۱۳	-.۱۵۲**	-۰.۰۲۶	-۰.۰۸۱	۱													
۸	عدالت رویه ای	.۶۵۷**	.۱۰۸*	.۱۰۱*	-۰.۰۴۱	۰.۰۸۶	۰.۰۵۲	.۵۵۴**	۱												
۹	عدالت مراوده ای	.۷۰۷**	.۱۴۴**	.۱۴۸**	-۰.۰۲۷	.۱۲۶*	۰.۱	.۴۷۹**	.۷۸۳**	۱											
۱۰	عدالت کل	.۷۱۲**	۰.۰۹۸	.۱۰۸*	-۰.۰۷۲	۰.۰۸۸	۰.۰۴۸	.۷۳۲**	.۹۰۵**	.۹۲۴**	۱										
۱۱	تعهد عاطفی	.۲۴۴**	.۳۱۹**	.۳۰۴**	.۳۰۱**	.۳۲۳**	.۳۶۲**	.۱۴۸**	.۲۴۸**	.۲۶۹**	.۲۶۵**	۱									
۱۲	تعهد مستمر	.۱۸۶**	۰.۰۲۲	۰.۰۷۴	۰.۰۶۲	۰.۰۶۳	۰.۰۵۱	.۲۳۵**	.۱۹۶**	.۱۹۶**	.۲۳۹**	.۲۶۹**	۱								
۱۳	تعهد تکلیفی	.۱۷۰**	.۱۰۳*	.۱۴۸**	.۲۰۶**	.۱۲۶*	.۱۶۱**	.۱۱۵*	.۱۵۱**	.۱۶۷**	.۱۷۴**	.۳۵۷**	.۲۴۳**	۱							
۱۴	تعهد کل	.۲۸۲**	.۲۲۶**	.۲۶۶**	.۲۷۰**	.۲۵۶**	.۲۸۵**	.۲۱۷**	.۲۸۰**	.۲۹۷**	.۳۱۳**	.۸۱۶**	.۶۸۴**	.۶۵۹**	۱						
۱۵	رضایت کار	.۲۳۶**	.۱۳۳*	.۱۳۲*	.۱۶۵**	.۱۱۴*	.۱۴۰**	.۲۸۳**	.۲۷۶**	.۲۸۷**	.۳۲۷**	.۳۷۹**	.۱۴۹**	.۲۵۸**	.۳۷۹**	۱					
۱۶	رضایت سرپرست	.۳۳۰**	.۱۷۳**	.۱۴۱**	.۱۰۲*	.۱۶۵**	.۱۴۹**	.۱۹۳**	.۳۲۱**	.۳۶۳**	.۳۵۵**	.۳۴۳**	.۱۶۷**	.۱۸۷**	.۳۴۳**	.۴۹۳**	۱				
۱۷	رضایت همکار	.۲۲۳**	.۱۱۰*	.۱۱۳*	.۱۴۱**	.۱۱۵*	۰.۱۰۴	.۲۱۴**	.۲۳۴**	.۲۳۶**	.۲۶۳**	.۱۹۶**	۰.۰۹	.۱۵۷**	.۲۰۸**	.۴۹۱**	.۵۸۰**	۱			
۱۸	رضایت ارتقاء	.۲۵۵**	۰.۰۹۸	۰.۰۷۵	۰.۰۲۱	۰.۰۷۷	۰.۰۶۹	.۴۲۷**	.۳۷۰**	.۳۲۱**	.۴۱۶**	.۲۰۶**	۰.۰۹۶	.۲۱۸**	.۲۳۹**	.۵۴۶**	.۴۱۷**	.۴۴۳**	۱		
۱۹	رضایت پرداخت	.۱۸۳**	-۰.۰۴۸	-۰.۰۱۱	-۰.۰۹۱	-۰.۰۸۹	-۰.۰۸۴	.۵۴۸**	.۲۸۷**	.۲۱۸**	.۳۷۲**	.۱۰۷*	.۱۷۰**	.۱۴۱**	.۱۸۷**	.۴۳۷**	.۲۱۵**	.۳۱۱**	.۶۰۴**	۱	
۲۰	رضایت کل	.۳۴۲**	۰.۰۹۵	.۱۰۷*	۰.۰۷۸	۰.۰۸۳	۰.۰۸۸	.۴۴۲**	.۴۰۰**	.۳۹۵**	.۴۶۸**	.۳۳۲**	.۱۸۰**	.۲۵۴**	.۳۶۳**	.۸۱۷**	.۷۴۵**	.۷۵۹**	.۷۶۹**	.۶۵۹**	۱

[Downloaded from jhosp.tums.ac.ir on 2024-07-16]

به منظور پیش بینی کارکرد منتورینگ از روی متغیرهای مستقل از تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی پس از کنترل متغیرهای جمعیت شناختی سن و سابقه کاری که رابطه معنی دار و مخدوش کننده ای با متغیر ملاک (یعنی منتورینگ) داشتند، استفاده شد. جدول-۴ نتایج ضرایب متغیرهای معنی‌دار در تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی به روش ورود همزمان (Enter) را نشان می‌دهد که شامل ضریب همبستگی چندگانه (R)، ضریب تعیین (R^2)، ضریب تعیین تعدیل یافته (ΔR^2) ، خطای استاندارد برآورد (SE_E)، ضریب β ، مقادیر t و سطح معنی‌داری است. همانطور که در این جدول مشاهده می شود، در مرحله دوم و پس از کنترل متغیرهای جمعیتی مخدوش‌کننده، الگوی رگرسیون معنی‌دار بوده (P< ۰/۰۰۰۱ ، $F_{(۱۶،۳۸۱)}$= ۲۸/۸۴) و مشاهده می‌شودکه متغیرهای پیش‌بین از قدرت تبیین نسبتاً بالایی برخوردار هستند و ۵ متغیر پیش‌بینی کننده منتخبِ عدالت توزیعی (P=۰/۰۴۹ ، ۰/۱۰۲ =β)، عدالت رویه‌ای (P<۰/۰۰۰۱ ، ۰/۲۵۳ =β)، عدالت مراوده‌ای (P<۰/۰۰۰۱ ، ۰/۴۳۰ =β)، رضایت سرپرست (P=۰/۰۰۵ ، ۰/۱۵۱ =β) و فاکتور هیجانیِ خودمدیریتی (P=۰/۰۱۹ ، ۰/۱۳۲ =β) به‌طور معنی‌داری توانستند ۵۳ درصد از از واریانس مشترک نتایج منتورینگ را تبیین نمایند (جدول-۵).

جدول شماره ۵: نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه به منظور پیش بینی کیفیت زندگی کاری کارکنان بیمارستان

متغیرهای پیش‌بین	B	SE_E	β	t	P-value	R	R^2	ΔR^2
مقدار ثابت	۳۵/۲۶۴	۲/۳۷۱	–	۱۴/۸۷۵	۰/۰۰۰۱	۰/۱۴۶	۰/۰۲۱	۰/۰۱۶
سن	-۰/۰۴۲	۰/۰۹۰	-۰/۰۴۳	-۰/۴۷۱	۰/۶۳۸			
سابقه‌ی کار	-۰/۱۲۲	۰/۱۰۲	-۰/۱۰۸	-۱/۱۹۷	۰/۲۳۲			
مقدار ثابت	۵/۱۴۰	۲/۹۱۷	–	۱/۷۶۲	۰/۰۷۹	۰/۷۴۰	۰/۵۴۸	۰/۵۲۹
عدالت توزیعی	۰/۱۸۳	۰/۰۹۲	۰/۱۰۲	۱/۹۸۱	۰/۰۴۹			
عدالت رویه ای	۰/۴۰۳	۰/۰۹۹	۰/۲۵۳	۴/۰۷۰	۰/۰۰۰۱			
عدالت مراوده ای	۰/۴۲۸	۰/۰۶۱	۰/۴۳۰	۷/۰۶۶	۰/۰۰۰۱			
رضایت از سرپرست	۰/۱۴۸	۰/۰۵۲	۰/۱۵۱	۲/۸۶۲	۰/۰۰۵			
خود مدیریتی	۰/۱۶۱	۰/۰۶۸	۰/۱۳۲	۲/۳۶۱	۰/۰۱۹			

بحث و نتیجه گیری

هدف از اجرای این پژوهش بررسی رابطه‌ی هوش هیجانی، رضایت شغلی، عدالت و تعهد سازمانی با منتورینگ از نگاه کارکنان بیمارستان دولتی پورسینای شهر رشت بود. از میان عوامل جمعیت‌شناختی متغیر سن وسابقه کاری دارای ارتباط منفی و معنی دار با کارکرد منتورینگ بود. این مطلب بدان معنا است کارکنان مسن‌تر و دارای سابقه‌ی کاری بیشتر افت بیشتری در کارکرد منتورینگ درک می‌کنند. فینکل‌اشتاین و همکاران (۴۵) همسو با مطالعه حاضر در بررسی رابطه‌ی سن و منتورینگ دریافتند، افراد تحت حمایت دارای سن بالاتر و کسانی‌که از نظر سطح شغلی به منتورشان نزدیک‌تر بودند، کارکردهای منتورینگ شغلی کمتری را تجربه کرده و در عوض بیشتر به یادگیری متقابل اشاره داشتند. کسب این یافته بدان دلیل می‌تواند باشد که کارکنان مسن‌تر و با سابقه‌تر از اینکه در در رابطه با منتور در یک موقعیت فرودست قرار بگیرند، احساس ناراحتی می‌کنند؛ علاوه‌بر این از نظر این کارکنان ممکن است منتورهای جوان‌تر، افراد نالایقی به نظر برسند. از این یافته‌ها برداشت می‌شود که با افزایش سن و سابقه کاریِ کارکنان و همزمان ثابت ماندن شرایط کاری خاص و استرس‌زای محیط‌های بیمارستانی، منابع و نیروی مقابله‌ای کارکنان فرسوده یا ناکارآمد شده و ضروریست تا با راهبردهای جدید جایگزین شود.

در تحلیل‌های رگرسیون سلسله‌مراتبی پس از کنترل مخدوش‌گرهای جمعیتی، متغیرهای عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت مراوده‌ای، رضایت سرپرست و فاکتور هیجانی خودمدیریتی به طورمعنی‌داری توانستند ۵۳ درصد از تغییرات کارکرد منتورینگ را پیش‌بینی کنند و مابقی متغیّرها به دلیل تاثیر ناچیزشان از مدل نهایی خارج شدند. از نتایج این تحقیق اینطور استنباط می‌شود که اثربخشی کارکرد منتور، به بهبود عدالت سازمانی در همه ابعاد، رضایت شغلی به‌ویژه در حیطه‌ی سرپرست و هوش هیجانی در قلمرو خودمدیریتی مرتبط است.

همسو با یافته‌های پژوهش حاضر سیگل و همکاران (۴۶) با بررسی نمونه‌ای حسابرسان دریافتند دو بعد از عملکرد منتورینگ شامل حمایت روانی و الگو برداری از نقش با عدالت رویه‌ای و عدالت توزیعی، ارتباط مستقیمی دارد. این

[Downloaded from jhosp.tums.ac.ir on 2024-07-16]

یافته‌ها در پژوهش آزمایشیِ اسکاندرا (۳۴) روی ۱۹۷ مدیر استرالیایی نیز مورد تایید قرار گرفت؛ به عبارت دیگر مشخص گردید در مقایسه با کسانیکه تحت هدایت منتور نبودند، مدیرانی که تحت هدایت منتور قرار گرفته بودند، عدالت رویه‌ای بالاتری را گزارش می‌کردند. همچنین نتایج پژوهش تپر و همکاران (۴۷) همراستا با مطالعه حاضر نشان داد بین عدالت رویه‌ای و رفتار منتورینگ ارتباط مستقیم وجود دارد. در تفسیر این یافته می‌توان گفت، ادراک بی‌عدالتی در سازمان‌ها موجب افزایش تناوبِ رفتارهای ناموّلد یا خودشکننده میان اعضای سازمان می‌شود و رفتارهایی چون ابراز خستگی، غیبت و افزایش مقاومت در برابر تغییر و در نهایت افت کارکرد منتورینگ را در پی‌دارد؛ این امر برای سازمان‌هایی نظیر نظام سلامت و خدمات درمانی–پزشکی که کارکنان آن، خدمات حیاتی و بسیار مهمی را ارائه می‌دهند، قابل تأمل است. عدالت توزیعی می‌تواند با سه قاعده زیر مورد توجه قرار گیرد ۱- مساوات (هر عضو نتیجه یکسانی را دریافت کند) ۲- نیاز (نیازمندترین فرد بیشترین میزان جبران را دریافت کند) ۳- عدالت و انصاف (جبران عادلانه مبتنی بر سهم یا آورده‌های هریک از افراد صورت گیرد) و همچنین طبق پژوهش‌های صورت گرفته، افراد رویه‌هایی را عادلانه می دانند که با قواعد شش‌گانه زیر سازگار باشد ۱- متناقض نباشد ۲- جدای از تعصب باشد ۳- دقیق باشد ۴- قابل اصلاح باشد ۵- بیانگر تمام نظرات باشد ۶- مبتنی بر استانداردهای اخلاقی غالب باشد (۴۸). عدالت مراوده‌ای مطرح می‌کند که کیفیت رفتار بین شخصی در طول اجرای رویه‌ها، در تعیین قضاوت‌های انصاف مهم و مؤثر است. توجیه یا توضیحات ارایه شده در درک انصاف مؤثر است و احتمال اینکه رویه‌های تصمیم‌گیری منصفانه نگریسته شود، را افزایش می‌دهد (۴۹). عدالت مراوده‌ای می تواند دو بعد داشته باشد: بعد بین شخصی که نشان می‌دهد رفتار باید مؤدبانه و محترمانه باشد بنابراین مدیران هنگام برخورد با کارکنان خود باید رفتاری حاکی از اعتماد و احترام را از خود نشان دهند. دومین بعد آن، انتظارات و مسؤولیت اجتماعی است؛ به سخن دیگر با توجیه افراد به اندازه کافی، قدرت تحمل افراد از یک نتیجه غیرمنصفانه بیشتر می‌شود (۵۰). به نظر می‌رسد که رعایت این اصول می‌تواند درک از عدالت را در افراد افزایش دهد و اثر مثبتی بر رشد کارکرد منتورینگ ایفا کند. در این راستا راهکارهای زیر می تواند در جهت ارتقاء عدالت مراوده ای موثر باشد: ۱- توجه کافی به داده‌های کارکنان، ۲- جلوگیری از تعصب شخصی، ۳- استفاده سازگار از معیار تصمیم‌گیری ۴- بازخورد به موقع، ۵- توجیه یک تصمیم. این عوامل نقش مهمی را در ادراک کارکنان از برابری، پذیرش تصمیمات و گرایش به سمت سازمان دارند (۴۹).

از میان ابعاد رضایت شغلی، رضایت سرپرست توانست نسبت معنی‌داری از تغییرات در کارکرد منتورینگ را تبیین نماید. در تحلیل همبستگی نیز بین ابعاد رضایت شغلی، رضایت از کار، رضایت از سرپرست، رضایت از همکار، رضایت از ارتقاء و رضایت از پرداخت با منتورینگ ارتباط مستقیم و معنی‌داری وجود داشت.

همسو با پژوهش حاضر ونگ و همکاران (۱۹) با بررسی نمونه‌ای از پرستاران تازه‌کار دریافتند ابعاد منتورینگ شاملِ تحول شغلی و الگوبرداری از نقش با رضایت شغلی به‌طور مستقیم مرتبط است. اسکاندرا (۳۴) نیز در پژوهشی نشان داد که با کنترل کردن متغیرهای نوع سازمان و عدالت سازمانی، ابعاد مختلف منتورینگ می‌تواند رضایت شغلی در نمونه‌ای از مدیران استرالیایی پیش‌بینی کنند. به دلیل تاکید پاسخگویان بر شایستگی و صلاحیت سرپرستان (در بعد رضایت از سرپرست)، مدیریت بیمارستان‌ها باید توجه و تأکید ویژه‌ای بر شایسته سالاری در انتصاب‌ها مبذول دارند. علاوه بر آن این بعد از رضایت شغلی اعلام می‌کند، منتورهای بیمارستانی میانه‌رو، باهوش و منعطف که در صورت نیاز در دسترس هستند و بدون دخالت در کارهای کارکنان به آنها بازخورد شغلی می‌دهند، بیشترین احساس رضایت را در فرد هدایت شونده، تولید می‌کند.

تحلیل‌ها همبستگی و رگرسیونی مبین آن بود که فاکتور هیجانی خودمدیریتی نسبت به سایر مولفه‌ها قوی‌ترین رابطه را با کارکرد منتورینگ دارد. این یافته با نتایج پژوهش چان و همکاران (۱۴) همسو است که طی آن نشان دادند، هوش هیجانی بطور مستقیم و غیرمستقیم به‌واسطه‌ی تاثیر بر اعتماد هدایت شونده‌ها، با منتورینگ ارتباط دارد. برای برقراری رابطه بهینه با منتور ضروریست کارکنان درجاتی از توانایی در درک و ابراز احساسات خود و دیگران را داشته باشند. از نتایج این پژوهش برداشت می‌شود کارکنانی که توانایی ویژه‌ای در کنترل هیجان‌ها و سازگاربودن در وضعیت‌های مختلف دارند و به‌طور مثبت و موثر واکنش نشان می‌دهند ممکن است غنی‌ترین رابطه را با منتور خود داشته باشند. محققان معتقدند هوش هیجانی افراد تحت حمایت می‌تواند از طریق شیوه‌های ابرازگری، پاسخگویی و نشان دادن شور و شوق، رابطه را بین منتور و فرد تحت حمایت تسهیل نماید و تاثیر چشمگیری بر ارتقاء کیفیت کارکرد منتورینگ برجای بگذارد (۵۱).

برخلاف بهره هوشی، هوش هیجانی و مولفه‌های آن قابل یادگیری و قابل ارتقاست. لذا می‌توان مهارت‌های خود

[Downloaded from jhosp.tums.ac.ir on 2024-07-16]

مدیریتی را به افراد آموخت در نتیجه این مهارت را در افراد بهبود بخشید (۵۲). یکی از راهکارهای افزایش هوش هیجانی، استفاده از نظریه‌ی "چرخه زیستی"[1] است. با توجه به این نظریه، هر انسان از لحظه‌ی تولد تا مرگ همانند زنجیره‌ای بی‌انتها از چرخه‌های جسمی[2] (شرایط جسمانی که انسان در آن قرار دارد)، احساسی[3] (شرایط روحی و روانی و هیجانی که انسان در آن قرار دارد) و فکری[4] (شرایط فکری و توان یادگیری که انسان در آن قرار دارد) تشکیل‌یافته و در شرایط مختلف زمانی هرچرخه می‌تواند به حالات مثبت و منفی تبدیل شود. از طرفی، تمام انسان‌ها در زندگی اجتماعی و سازمانی و یا به طور انفرادی با چرخه‌های مذکور مواجه می‌شوند و همراه با آنها به برقراری ارتباطات در محیط خانواده، اجتماع و یا سازمان می‌پردازند. این چرخه و حالت مثبت و یا منفی آن را باید شناسایی کرد (۵۳). بر اساس نظریه فوق انسان‌ها در بعضی شرایط و زمان‌ها از نظر چرخه جسمی حالات مثبت دارند و با تحرّک بالا از عهده‌ی کارهای سنگین برمی‌آیند، اما در بعضی شرایط دیگر از نظر این چرخه حالت منفی دارند و نمی‌توانند از عهده کارهای طاقت فرسا برآیند. در مورد چرخه احساسی و فکری هم همین وضعیت وجود دارد. مدیران باید تشخیص دهند که فرد در سازمان در کدام چرخه و در چه حالتی قرار دارد. تحقیقات گسترده بر اهمیت هوش‌هیجانی و عملکرد سازمانی تاکید می‌کند (۵۴).

در پژوهش حاضر بین ابعاد تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، تعهد تکلیفی و تعهد مستمر) و کارکرد منتورینگ رابطه‌ی مستقیم و معنی‌داری حاصل شد اما نتوانست نقش تعیین‌کننده‌ای در تبیین تغییرات منتورینگ ایفا نماید. این یافته‌ها تا حدودی با برخی از پژوهش‌های پیشین مسو است. برای نمونه ستین و همکاران (۲۶) در نمونه‌ای از مدرسان علوم مالی/حسابداری نشان دادند که منتورینگ با تعهد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در پژوهش ونگ و همکاران (۱۹) نیز مشخص شد ابعاد منتورینگ (شامل تحول شغلی و الگوبرداری از نقش) می‌تواند تعهد سازمانی را در نمونه‌ای از پرستاران تازه‌کار پیش بینی نماید. در پژوهش استالورت (۵۵) نیز مشاهده شد که در حالیکه منتورینگ بر همه اجزای تعهد سازمانی تاثیر می‌گذارد اما مولفه تعهد عاطفی اثرپذیری بیشتری از خود نشان می‌دهد. برخلاف انتظار محققان در پژوهش حاضر همه ابعاد تعهد سازمانی به دلیل تاثیر اندکشان از مدل نهایی تحلیل رگرسیون کنار گذاشته شدند. این تفرق و ناهمسویی در یافته‌های مطالعات مختلف از دو جهت قابل تفسیر است. ابتدا اینکه اختلاف در طرح پژوهش و ابزارهای اندازه‌گیری در مطالعات مختلف را نباید از نظر دور داشت. ثانیاً ماهیت کار در بیمارستان مستلزم داشتن خط پایه چشمگیر یا سطح قابل توجهی از تعهد سازمانی برای رسیدگی به امور بیماران و همراهان و نیز پاسخگویی به مدیران بخش‌ها و سرپرستاران است. لذا در رقابت با سایر متغیرها ممکن است نقش تعیین‌کننده‌ای در معادلاتِ پیش‌بینی کارکرد منتورینگ نداشته باشد.

هر چند این مطالعه دارای لایه‌های متنوع و معرفی از کارکنان بیمارستانی است اما برای مثال امکان دارد منابع حصول کارکرد منتورینگ در پزشکان، پرستاران، کارکنان بخش رادیوژی، اداری و خدماتی متفاوت باشد. بنابراین توصیه می‌شود در آینده مطالعات تطبیقی جهت مقایسه گروه‌های فوق صورت گیرد. اگرچه بیمارستان پورسینای رشت از جمله بزرگ‌ترین بیمارستان‌های شمال کشور است اما تنها بیمارستان دولتی این کلان‌شهر نیست و بنابراین بهتر است با در نظر گرفتن وقت و هزینه مطالعاتی آتی به صورت چند مرکزی صورت گیرد. در مجموع برپایه یافته‌های این پژوهش جهت افزایش عملکرد منتورینگ پیشنهادهای ذیل ارائه می شود: الف) رعایت عدالت در توزیع و تخصیص منابع و پاداش‌ها به طوری که افراد پاداش‌ها را با عملکرد مرتبط بدانند. ب) صداقت و تواضع مدیران، احترام به حقوق و عقاید افراد و ارائه بازخورد مناسب در باره کیفیت کارشان می‌تواند از باعث افزایش عدالت رویه‌ای در سازمان گردد. ج) تناسب حقوق و دستمزد و توجه به جبران منصفانه کار با حقوق، عدالت در حقوق و مزایا ، توجه و تصمیم‌گیری مناسب در این زمینه موجب ارتقاء و رشد افراد براساس شایستگی و توانایی آنان گردیده و می‌تواند در جهت کارراهه‌های شغلی (اهداف فردی و سازمانی) و منطبق با مسیر رشد و توسعه فرد باشد. د) اعتماد در روابط و رفتار افراد با تواضع و احترام ه)شناخت و بهبود مهارتهای هوش هیجانی ی) برقراری ارتباط موثر و مفید با کارکنان و ارائه بازخورد.

[1] - Biorhythem theory
[2] - physical cycle
[3] - sensitivity cycle
[4] - intellectual cycle

[Downloaded from jhosp.tums.ac.ir on 2024-07-16]

References

1- Allen T D, Eby LT, Poteet ML, Lentz E & Lima L. Career benefits associated with mentoring for prote´ge´s: A metaanalysis. Journal of Applied Psychology.2004; 89: 127–136.

2- Payne SC & Huffman AH. A longitudinal examination of the influence of mentoring on organizational commitment and turnover. Academy of Management Journal. 2005; 48:158–168.

3- Locken T, Norberg HR. Reduced anxiety Improves learning ability of nursing students through utilization of mentoring triads. Available at; http//nursing.byu.edu/documents/research/abstracts.

4- Heimann B, Pittenger K. The impact of formal mentorship on socialization and commitment of newcomers. J Manage Issues 1996; 108 – 117.

5- Hu C. Analyses of measurement equivalence across gender in the Mentoring Functions Questionnaire (MFQ-9). Personality and Individual Differences. 2008; 45(3): 199-205.

6- Scandura TA, Ragins BR. The effects of sex and gender role orientation on mentorship in male-dominated occupations. Journal of Vocational Behavior. 1993; 43: 251–265.

7- Mahdad A, Employees' affairs psychology", Isfahan, Jungle press, fourth print. 2006. Publications Jungle.2006. [Text in Persian].

8- Nasrollah pour kh. The effect of emotional intelligence and self-statement on strategies of coping with stress among students in University of Shiraz, MA thesis, University of Shiraz .2007. [Text in Persian].

9- Salaski , M. , Gartwright, S. Health , performance and emotional intellingence: an explovatory study of retail managers .2003; 18,PP, 63-68 (from: http://www. interscience. Wiley. com).

10- Ciarrochi J, Forgas JP, & Mayer JD. Emotional intelligence in everyday life: A scientific inquiry. (Translation). Noori amam zadei A., Nasiri H. Tehran: shahriar and sepahan Press (1953). 2004. [Text in Persian].

11- Bakhshi L. Relationship between emotional intelligence and mental health and organizational commitment of teachers, nurses and staff. New findings in psychology. 2010; 13 (5): 23-33. [Text in Persian].

12- Güleryüz G1, Güney S, Aydin EM, Aşan O. The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organisational commitment of nurses: a questionnaire survey. Int J Nurs Stud. 2008 Nov;45(11):1625-35.

13- Lyons, J. B., & Schneider, T. R. The influence of emotional intelligence on performance. Pers Individ Dif. 2005; 39(4), 693-703.

14- Chun JU, Litzky BE, Sosik JJ, Bechtold DC, Godshalk VM. Emotional intelligence and trust in formal mentoring programs. Group & Organization Management. 2010 Aug 1;35(4):421-55.

15- Ma CC, Samuels ME, Alexander JW. Factors that influence nurses job satisfaction. J Nurs Adm. 2003; 33(5): 293-9.

16- Laschinger HK, Almost J, Tuer- Hodes D. Workplace empowerment and magnet hospital characteristics: making the link. J Nurs Adm. 2003; 33(7- 8): 410-22.

17- Hooman HA. Development and Standardization of a Job Satisfaction Scale. 1st ed. Tehran: State Management Trainin center 2002

18- Moghimi SM. Organization and management research application. Tehran: Termeh publication; 2001: 383-403

19- Weng RH, Huang CY, Tsai WC, Chang LY, Lin SE, Lee MY. Exploring the impact of mentoring functions on job satisfaction and organizational commitment of new staff nurses. BMC Health Services Research. 2010 Aug 16;10(1):1

20- Murphy .Susan E. , Ensher. Ellen A. The Role of Mentoring Support and Self-Management Strategies on Reported Career Outcomes Journal of Career Development March 2001. 27: 229-246,

21- Mariani . Bette Hindawi Publishing Corporation Nursing Research and Practice Volume 2012, Article ID 168278, 9 pages doi:10.1155/2012/168278

22- Senobri M. Organizational citizenship behavior (Concepts, defenitions, dimensions and effective factors on it). Bimonthly of Police Human Development. 2008. 5(16) .PP 79-99 . [Text in Persian].

23- Gholam pour M., Tarighi R. The role of organizational commitment triple on citizenship behavior administrative staff in General Directorate of Youth Sports, Sport Management. 2015:7(4) . [Text in Persian].

24- Allen NJ, & Meyer JP. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. Journal of occupational psychology. 1990; 63(1): 1-18.

25- McNeese-Smith DK. A nursing shortage: building organizational commitment among nurses. J Healthc Manag. 2001 May-Jun;46(3):173-86; discussion 186-7.

26- Çetin AT, Kizil C, Zengin Hİ. Impact of Mentoring on Organizational Commitment and Job Satisfaction of Accounting-Finance Academicians Employed in Turkey. Emerging Markets Journal. 2013 Jul 1;3(2):1

27- Payne SC, Huffman AH. A longitudinal examination of the influence of mentoring on organizational commitment and turnover. Academy of Management Journal. 2005 Feb 1;48(1):158-68

28- Bish A. J , Bradley L. M , Sargent L. D.Creer development for going beyond the call of duty: is it perceived as fair? Journal: Career Development International. 2004. 9(4): 391-405.

29- Pillai, R., Williams, E. S., & Tan, J. J. Are the scales tipped in favor of procedural or distributive justice; An investigation of the U. S., India, Germany, and Hong Kong (China), *International Journal of conflict Management. 2001, 12,* 312 -333.

30- shokrkon H, naami A. Simple and multiple relationships of organizational justice on employees' job satisfaction in a manufacturing company. Journal of Education and Psychology. 2004 ; 11 (1-2): 57-70. [In Persian]

31- Lambert , E . justice in corrections : An exploratory study of the criminal justice , 2003. 31,155-108.

32- Robbins ,S.p. Organizational behavior, New Dehli, Prentice Hall,Inc27-Soonang,L.,Van,D.,& Thomas,M.B.(2003).The employment relationships of foreign works versus local employees:A field study of organizationl justice, Jobsatisfaction,performance

[Downloaded from jhosp.tums.ac.ir on 2024-07-16]

andocb.Journal of Organizational Bahavior, 2001. 24(1),561-583.
33- Spector , D.E ., Charash,V.C.The role of justice in organizationals. A meta analysis, Organizationl Behavior and Human Decision Processes, 2001. 1 ,80,278.
34- Scandura, T. A. Mentoring and organizational justice: An empirical investigation. *Journal of vocational behavior*, 1997. *51*(1), 58-69
35- Cohen J . Statistical power analysis for the behavioral sciences. Second edition. Lawrence Erlbaum Associates, Pubishers. London. 1988. ISBN 0-8058-0283-5
36- Jahani F, Farazi A, Rafiei M, Jadidi R. Anbari Z. Job satisfaction and its related factors among hospital staff in Arak in 2009. Arak University of Medical Sciences Journal. 2010; 13:32-39. [In Persian]
37- Hu C, Pellegrini EK, Scandura TA. Measurement invariance in mentoring research: A cross-cultural examination across Taiwan and the U.S. Journal of Vocational Behavior. 2011; 78: 274-282.
38- Niehoff, B. P., & Moorman, R. H. "Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior." Academy of Management Journal, 1993. Vol. 36, pp.527-556.
39- Moradi M, hamidi M , sajjadi N , kazem Nejad A, jafari A , moradi J . The Relationship between Transformational/Transactional Leadership and Organizational Justice and Modeling in Physical Education Organization of Iran. Jornal of sport management . 2009; 2: 96-73. [In Persian]
40- Bradbury , T, & Graves, DJ. Emotional intelligence (skills- test), translated by Mahdi Ganji. 2005; Tehran, Savalan publication. [Text in Persian].
41- Gharabaghi H. The Survey of the Relationship between Personality Characteristics and Job Satisfaction among Iran Teraktor Sazi co. employees. Public Psychology M. A. Thesis. Tabriz University. [In Persian].
42- Khorsandi M, Jahani F, Rafie M, Farazi A. Health-related quality of life in staff and hospital personnel of Arak University of Medical Sciences in 2009. Arak Medical University Journal (AMUJ) 2010; 13(1): 40-48 [In Persian].
43- Mirjafari SA, mojahedi jahromi S. An Investigation into the Relationship of Working Life Quality to Organizational Commitment and Productivity in Jahrom Medical Science University. quarterly journal of new approach in educational administration. 2011 ;2 (3): 25-40. [Persian].
44- Smith PC, Kendall LM, Hulin CL. The measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago: Rand McNally.1969.
45- Finkelstein LM, Allen TD, Rhoton LA. An examination of the role of age in mentoring relationships. Group & Organization Management. 2003 Jun 1;28(2):249-81
46- Siegel PH, Reinstein A, Miller CL. Mentoring and organizational justice among audit professionals. Journal of Accounting, Auditing & Finance. 2001;16(1):1-25
47- Tepper BJ, Taylor EC. Relationships among supervisors' and subordinates' procedural justice perceptions and organizational citizenship behaviors. Academy of Management Journal. 2003 Feb 1;46(1):97-105
48- rezaeiyan A. Anticipatory and Organizational Justice. 3 ed, qom , golha publication 2010. 43-49.
49- Konovsky, M. A., & Cropanzano, R. The perceived fairness of employee drug testing as a predictor of employee attitudes and job performance. Journal of Applied Psychology, 1991, 76, 698-707.
50- Cropanzano, R, & Greenberg, J. Progress in Organizational Justice: Tunneling Through the Maze. In I. T. Robertson, & C. L. Cooper (Eds.), International Review Of Industrial And Organizational Psychology, 1997, 12, 317-372, NY: Wiley.
51- Grewal D, Salovey P. Feeling Smart: The Science of Emotional Intelligence A new idea in psychology has matured and shows promise of explaining how attending to emotions can help us in everyday life. American scientist. 2005 Jul 1;93:330-9.
52- Livarjani Sh, Golmohammadnezhad Gh R.,Gasem Shahanaghi M. An investigation of the relationship between gifted and normal female high school students' emotional intelligence and social skills in Khoy Township. Journal of instruction and evaluation. 2009; 5:185-210.[Text in Persian].
53- Zarei Matin , H. , Advanced Organizational Behavior Management. Tehran: Agah publication, 2009.
54- Seyed Naghavi M, Rafaati Alashti K, Khanzadeh Z. Advanced Topics in Management of Organizational Behavior. Tehran: Mahkameh Publication, 2010 .[Text in Persian].
55- Lynn Stallworth H. Mentoring, organizational commitment and intentions to leave public accounting. Managerial Auditing Journal. 2003 Jul 1;18(5):405-18

[Downloaded from jhosp.tums.ac.ir on 2024-07-16]

The Relationship Between Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Organizational Justice and Commitment on Mentoring Function from the Perspective of Pour-sina Hospital Personnel in Rasht

(A Case Study)

Hatam Siahkal Mahalle AR[1*], Rezaei S[2], khaksari Z[3], Jamshidi Moghaddam J[4]

Submitted: 2016.8.10 Accepted: 2017.7.24

Abstract

Background: Personnel training and development of readiness are important to attain individuals to personal and orgnazational purposes (job career) and Mentor/ coach quality performance is crucial in this regard. The sensitivity of this issue can be in the spotlight in hospitals. The present study aims to examine relationship between emotional intelligence, job satisfaction, perceived organizational commitment and justice with mentoring performance in hospitals personnel.

Materials and Methods: The present research was a cross-sectional one which study population included all of physicians, nurses, radiology and administrative staff and service workers of Poursina public Hospital in Rasht. Four hundred and three individuals were selected by quota sampling and responded to demographic information, emotional intelligence, organizational justice, job satisfaction, organizational commitment and mentoring function questionnaire. data was analyzed using SPSS software version 20.

Results: hierarchical regression analyses with enter method revealed that each three component of Organizational Justice, namely distributive justice, interactional justice, procedural justice could explain significantly 60% shared variance results of Mentoring function of one component of job satisfaction specifically Supervisor Satisfaction, and one component of emotional intelligence specifically self-management (F=26.18, P<0.0001).

Conclusion: The employees' perceptions of organizational justice, supervisor satisfaction and also the ability of people to control emotions and appropriate reactivity in different situations is related to quality of Mentor/ coach function in hospital. According to the obtained results and effective variable on Mentoring, it is recommended to make decisions for hospital/managerial interventions related to emotional intelligence, organizational justice and job satisfaction.

Keywords: Emotional intelligence, Organizational justice, Organizational commitment, Job satisfaction, Mentoring, Public hospital

1. Instructor, MA in Industrial Management, Department of Management, Faculty of Payame Noor University, Iran, (*Corresponding author), Email: hatam.ha@gmail.com Tel:09364141430
2. Assistant Professor, Department of Psychology, University of Guilan, Rsht, Iran.
3. Instructor, MA in psychology, Department of psychology, Faculty Member of Payame Noor University, Iran
4. Radiologist, Department of Radiology, Guilan University of Medical Sciences, Rasht, Iran

[Downloaded from jhosp.tums.ac.ir on 2024-07-16]