

تأثیر ویژگی‌های شخصیتی مدیران بر رفتار شهروند سازمانی کارکنان (پرستاران) و رضایت ارباب رجوع در بیمارستان بهمن تهران

سمانه ملک^۱*

کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت، دانشگاه پیام نور واحد تهران غرب، ایران
samaneh.malek2002@gmail.com

چکیده

رقابت شدید میان واحدهای اقتصادی فضایی را ایجاد کرده است که در دنیای دانش محور امروز منابع انسانی یک مزیت رقابتی تلقی می‌شود. رفتار شهروند سازمانی یکی از برجسته‌ترین عناوین جهت کسب این مهم در چند دهه اخیر بوده است. هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی ویژگی‌های شخصیتی مدیران بر رفتار شهروند سازمانی کارکنان (پرستاران) و رضایت ارباب رجوع در بیمارستان بهمن تهران است. روش تحقیق مقاله مذکور از نظر هدف، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها، توصیفی-همبستگی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق، مدیران، کارکنان (پرستاران) و مراجعین (بیمار) می‌باشد. نمونه آماری به صورت طبقه‌ای و تصادفی ساده است. ابزار اصلی گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌های استاندارد می‌باشد که روایی و پایایی آنها مورد تأیید واقع شد. جهت تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. یافته‌های تحقیق نشان داد که بین ویژگی‌های شخصیتی مدیران با رفتار شهروندی سازمانی و رضایت مراجعین رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد. به جز بعد روان‌رنجوری که دارای ارتباط معکوس و معناداری است بقیه شاخص‌ها با رفتار شهروند سازمانی ارتباط مستقیم و معناداری دارند

واژه‌های کلیدی: ارباب رجوع ، رفتار شهروند سازمانی ، ویژگی‌های شخصیتی.

۱- مقدمه

رفتارهای کارکنان بیمارستان‌ها به عنوان کارکنان یک واحد اقتصادی که در زمان‌های بحرانی بیماراران را جهت ارایه خدمات درمانی تحویل می‌گیرند. نقش بسیار پررنگی را در کاهش التهاب لحظات اضطرار ایفا می‌نمایند. رفتارهایی که خارج از شرح شغل این نفرات است لکن در کسب مزیت رقابتی واحد اقتصادی بسیار چشمگیر است. بیش از دو دهه موضوع رفتار شهروند سازمانی^۱ دغدغه اصلی بسیار از موسسات اقتصادی در کسب مزیت رقابتی بوده است. در سال ارگان (۱۹۸۳) رفتار شهروند سازمانی را آن دسته از رفتارهایی شناسایی کرد که در نتیجه تمایلات شخصی است و نباید توسط پاداش های مستقیم مورد تحسین واقع شود و نه در پاداش‌های رسمی سازمان در نظر گرفته شود (حدجالی، سلیمی، ۲۰۱۲).

در سال‌های بعد مفهوم رفتار شهروند سازمانی توسط خیلی از نوشته هم از لحاظ محتوایی و هم از لحاظ پوششی مورد بررسی و تجزیه و تحلیل واقع شد. نتیجه این توضیحات مهم همه در باره رفتارهای مربوط به نقش و فرانش بود. براساس نتایج مربوط

^۱. Organizational Citizenship Behavior.