

The Relationship between the Organizational Environment and the Desire of the Employees to Leave the Service of Medical Center During Corona Crisis

- Mohammad Mehtari Arani ***  Assistant Professor of Public Administration, Payam Noor University, Tehran, Iran.
- SeyedSaeed Hossenizadeh Arani**  Lecturer at Farhangian University of Kashan, Kashan, Iran.
- Samaneh Taghipoor Eyvaki**  Lecturer at Payam Noor University, Tehran, Iran.
- Mahbobeh Abdollahi**  Master student of Payam Noor University, Tehran, Iran.

1. Introduction

The investigation of medical organizations such as hospitals during the Corona crisis shows that their human resources are exposed to physical and mental exhaustion due to the unfavorable organizational environment and the desire to leave the service has increased among them. This process has led to reduction of productivity, profitability and performance of organizations by disturbing organizational procedures and disrupting team and collective functions, as well as imposing material consequences on the organization. For this reason, many efforts have been made today to investigate the factors affecting employee turnover, while indicators such as high workload, organizational injustice, conflict between individual and organizational goals, job and personality incompatibility, degradation of commitment and reduction of organizational trust, and unhealthy competition have been evaluated in connection with leaving the service. In the meantime, one of the factors that has an undeniable role in employee turnover is the organizational environment. Therefore, the purpose of this research is to investigate the relationship between the organizational climate and the intention to quit the service of medical center employees during the Corona crisis.

* Corresponding Author: m.mehtari@pnu.ac.ir

How to Cite: Mehtari Arani, M; Hoseynizadeh, S. S; Naghipoor iyoki, S; Abdollahi, M. (2024). The relationship between the organizational climate and the turnover intentions of medical center employees during the Corona crisis, *Journal of Social Development and Welfare Planning*, 14 (56), 237-276.

2. Method

In terms of methodology, this research is a quantitative, single-sectional, correlational, descriptive and analytical study in the framework of a survey method. The statistical population of this research included the employees of Shahid Beheshti Hospital in Kashan in 2019. In order to determine the appropriate sample size, the sample power software was used, and by considering the factors affecting the sample size in different situations and according to the statistical methods, 130 people were estimated. The data was collected through online survey and stratified sampling method according to the sample size. The tool for data collection was Halpin and Craft's Organizational environment Scale (1963) and O'Reilly et al.'s Attrition Scale (1991).

3. Findings

Descriptive findings showed that in terms of leaving service and changing jobs, 36.9% of the employees of Shahid Beheshti Educational Medical Center in Kashan had high intention and desire, 35.4% showed low and 27.7% revealed moderate desire to leave service and change their jobs. In this way, the level of desire to leave the service in this center was moderate or moderate to high. Also, 72.3% of the employees of Shahid Beheshti Medical Center considered the organizational atmosphere of the center as average, 19.2% reported it as good and 8.5% marked it weak and negative. The inferential analysis of the data also showed that there is a significant and inverse relationship between the organizational environment and the desire to leave the service by the employees. In other words, regardless of the spirit of teamwork and collective work, interest in work, employees, colleagues and managers and the work environment, intimacy between employees in the internal and external work environment, consideration towards employees, distance from human resources, influence and dynamics of managers and supervisors, emphasis on production, existence of positive and favorable organizational atmosphere among the employees, managers and supervisors of Shahid Beheshti Medical Center in Kashan are all increasing, while their desire and intention to leave the service are to be decreased then. On the other hand, the more the managers and supervisors disturb the employees in their work activities, the more their desire and intention to leave the service increases. Multivariate analysis also showed that four indicators of influence and dynamism, teamwork spirit, harassment and distancing are responsible for 37% of the changes in the desire to leave the service, while dimension of teamwork and collective spirit leave the highest effect on leaving services.

4. Conclusions and Suggestions


Although the organizational environment and working conditions in the pre-coronavirus era were not very favorable for medical, nursing, paramedical and administrative staff and there were mainly dissatisfactions in these areas, but the desire to leave the organization among these stratum of the society was not very large, because the existing pressures and stressors only included daily educational and therapeutic matters, which were already perceived at different levels. However, beginning of the corona pandemic and experience of hardship and high work pressure caused by the use of protective covers, continuous washing, decrease in the number of personnel in the corona departments, feeling of insufficient support, experiences related to mental turmoil and negative emotions related to the death of patients, feeling of disappointment and worry, severe anxiety, lack of necessary and sufficient preparation in dealing with Corona, lack of specialized knowledge and experiences needed for Corona, work-family conflicts and degradation of personal relationships, experiences of failure and helplessness, and so forth lead to conflicts for the country's treatment environment. Contradictions and unfavorable conditions were encountered, as a result of these conditions. Job burnout prevailed on the employees of the treatment department and strengthened employees' tendency for leaving the organization and placing themselves in situations providing and promising higher support for them. In this situation, the results of this research showed that the organizational environment has an effective role on leaving the organization, so that the more favorable the employees' perceptions of their work environment and their interpretations of the organization, the more positive the employees' attitudes toward the organization and its governing values and norms. According to these findings, it is suggested that policy-making in medical and hospital systems focus on creating more job motivations among specialized and skilled human forces in order to make them interested in job activities and commit them to organizational goals. This importance can prevent the continuation of the process of leaving the service of the treatment and the request to leave the country by the staff.


Keywords: Organizational Atmosphere, Turnover Intention, Corona, Kashan Shahid Beheshti Hospital




فصلنامه علمی برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی
دوره چهاردهم، شماره ۵۶، پاییز ۱۴۰۲، ۲۷۶-۲۳۷
qjssd.atu.ac.ir
DOI: doi.org/10.22054/qjssd.2022.57793.2101

ارتباط جو سازمانی با قصد ترک خدمت کارکنان مراکز درمانی در بحران کرونا

محمد مهتری آرانی*  استادیار مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

سیدسعید حسینی‌زاده آرانی  مدرس دانشگاه فرهنگیان کاشان، کاشان، ایران.

سمانه نقی پور ایوکی  مدرس دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

محبوبه عبدالهی  دانش‌آموخته کارشناسی ارشد دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

چکیده

بررسی سازمان‌های درمانی همچون بیمارستان‌ها در بحران کرونا نشان می‌دهد که منابع انسانی آنها به دلیل حاکمیت جو سازمانی نامساعد در معرض فرسودگی جسمی و روانی بوده و میل به ترک خدمت نزد آنها فزونی یافته است. هدف از این پژوهش بررسی ارتباط جو سازمانی با قصد ترک خدمت کارکنان مراکز درمانی در بحران کرونا است. این پژوهش به لحاظ روش تحقیق از نوع اسنادی و پیمایشی بوده، ابزار پژوهش شامل پرسشنامه‌های جو سازمانی هالپین و کرافت و پرسشنامه تمایل به ترک خدمت اوراییلی و همکاران است. جامعه آماری دربرگیرنده کارکنان بیمارستان شهید بهشتی کاشان در سال ۱۳۹۹ بوده و حجم نمونه با استفاده از نرم‌افزار سمپل پاور، ۱۳۰ نفر تخمین زده شده است. یافته‌های تحقیق در بعد توصیفی نشان دادند که اکثریت کارکنان این مرکز جو سازمانی آن را حد متوسط ارزیابی نموده و میل به ترک خدمت در میان آنها در حد متوسط به بالا است. تحلیل استنباطی داده‌ها نیز نشان داد که ارتباط معنی‌دار و معکوسی میان جو سازمانی با تمایل به ترک خدمت کارکنان وجود دارد. همچنین، تحلیل چندمتغیره نشان داد که چهار شاخص نفوذ و پویایی، روحیه کار گروهی، مزاحمت و فاصله‌گیری، ۳۷ درصد از تغییرات میل به ترک خدمت را تبیین نموده و بالاترین اثرگذاری بر ترک خدمت متعلق به بعد روحیه کار گروهی و جمعی می‌باشد. با توجه به این یافته‌ها، پیشنهاد می‌شود تا سیاست‌گذاری در نظام‌های درمانی و بیمارستانی متمرکز بر ایجاد انگیزش‌های شغلی بیشتر در بین نیروهای انسانی متخصص و متبحر در راستای علاقه‌مند نمودن آنها به فعالیت‌های شغلی و متعهد ساختن آنان به اهداف سازمانی گردد. این مهم می‌تواند از تداوم فرایند ترک خدمت کادر درمان و درخواست آنها برای خروج از کشور پیشگیری کند.

واژه‌های کلیدی: جو سازمانی، قصد ترک خدمت، کرونا، بیمارستان شهید بهشتی کاشان

* نویسنده مسئول. m.mehtari@pnu.ac.ir

مقدمه

امروزه جامعه بشری نیازمند وجود سازمان‌هایی اثربخش و کارآمد می‌باشد و این کارآمدی در گرو جذب و حفظ نیروهای انسانی کارآمد است. به همین دلیل، مهم‌ترین دغدغه آنها، خروج نیروهای انسانی از سازمان و ترک خدمت^۱ است. به بیانی، شرایط نامطلوب سازمانی و شغلی در سازمان‌های دولتی و غیردولتی، بعضاً سبب تنزل انگیزه و تغییر نگرش‌های شغلی شده (امیری و محمودزاده، ۱۳۹۴: ۵۶۰) و زمینه‌های ترک خدمت، جابجایی شغل و یا مصادیق دیگر آن نظیر کم‌کاری کارکنان را در سازمان فراهم می‌سازد. مسئله ترک خدمت و یا جابجایی کارکنان، در اصل اشاره به وضعیتی دارد که در آن کارکنان سازمان‌ها روابط استخدامی خویش را با اطلاع و رضایت سازمان تعلیق نموده و پیوندهای شغلی میان خود و سازمان شغلی‌شان را از میان برمی‌دارند (وفاجو و حیدری، ۱۳۹۷: ۴۱).

این عمل آگاهانه عمدتاً از روی قصد و نیت پیشین صورت می‌گیرد. به همین دلیل مفهومی که ارتباط بسیار وثیقی با ترک خدمت پیدا می‌نماید، قصد کارکنان برای ترک شغل است. میل یا قصد ترک خدمت، نشان‌دهنده علاقه‌مندی و نیت کارکنان یک سازمان به ترک افعال شغلی و کسب مشاغل دیگر در سایر سازمان‌ها بوده و حکایت از شور و شوقی آگاهانه در راستای خروج از سازمان به دلایل مختلف دارد. شیوع‌شناسی میل به ترک خدمت حکایت از این داشته که ۳۵ درصد از منابع انسانی حرفه‌ای که اقدام به ترک شغل نموده‌اند، در زمره نیمی از افراد مفید برای سازمان‌های خویش هستند. روند ترک خدمت در مشاغل درمانی در کشورهایی نظیر آمریکا ۲۰ درصد و در تایوان ۵۱ درصد است (صادقی و همکاران، ۱۳۹۵: ۸۶۹).

در ایران طی تحقیقات عسکری و همکاران (۱۴۰۰) میانگین میل به ترک خدمت ۱۳/۲۵ بدست آمده که در بازه معیار، میل به ترک خدمت در سطح بالایی ارزیابی

می‌گردد. حاجی و همکاران (۱۳۹۹) میانگین میل به ترک خدمت کادر پرستاری را برابر ۴۷/۲۶ (متوسط به بالا) بدست آورده‌اند. همچنین تقدسی و همکاران (۱۳۹۸) طی مرور نظام مند تمایل به ترک خدمت در میان پرستاران ایرانی نشان داده که ۳۲ تا ۳۶ درصد کادر درمان میل به ترک خدمت دارند. افزون بر این، هزینه‌های مالی رها نمودن خدمت را ۱۲۰، ۱۵۰ و بالای ۲۰۰ درصد حقوق سالانه کارکنان دانسته‌اند (Griffeth & Hom, 2001: 28). این فرایند با آشفته نمودن رویه‌های سازمانی و اخلال در عملکردهای تیمی و جمعی و نیز تحمیل عواقب مادی به سازمان منجر به کاهش بهره‌وری، سودآوری و عملکرد سازمان‌های می‌گردد (تقی‌زاده مسن و همکاران، ۱۳۹۶: ۳۰).

امروزه، تلاش‌های زیادی به منظور بررسی عوامل مؤثر بر ترک خدمت و جابجایی کارکنان صورت پذیرفته و شاخص‌هایی نظیر حجم زیاد کار، بی‌عدالتی سازمانی، تعارض بین اهداف فردی و سازمانی، عدم تناسب شغل و شخصیت، تنزل تعهد و کاهش اعتماد سازمانی، رقابت‌های ناسالم و غیره در ارتباط با ترک خدمت ارزیابی شده‌اند. در این میان، یکی از عواملی که نقش انکارناپذیری بر ترک خدمت و جابجایی کارکنان دارد، جو سازمانی^۱ می‌باشد.

هر سازمانی در قالب نظام‌های اجتماعی، دارای فرهنگ، آداب و رسوم، باورها، ارزش‌ها، بایدها و هنجارها و نیز شیوه‌های عملکردی شخص و به نسبت پایداری است که شیوه‌های رفتاری کارکنانش را می‌توان بر مبنای این ویژگی‌های پیش‌بینی نمود (نژاد ایرانی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۵۲). این خصائل که سازمان‌ها را از یکدیگر متمایز می‌سازد با عنوان جو سازمانی مشخص می‌گردد. به اعتقاد هالپین و کرافت^۲، جو سازمانی، ادراک کارکنان از محیطی بوده که در آن به فعالیت‌های حرفه‌ای اشتغال دارند (هاشمیان و همکاران، ۱۳۹۵: ۴۴). جو سازمانی وسیله‌ای ادراکی می‌باشد که به واسطه آن تأثیرات محیط بر دیدگاه‌ها و رفتارهای فردی افراد مشخص می‌گردد.

1. Orgazitational Climate
2. Halpin & craft

مطالعات موجود نشانگر این هستند که به هنگام وجود جو مثبت و مبتنی بر همکاری در یک سازمان، روابط تعاملی میان کارکنان افزایش یافته، خشنودی، تعهد و دل‌بستگی به کار و عملکرد سازمانی ارتقاء و فشارهای روانی و تمایل به ترک شغل و غیبت تنزل می‌یابد و به هنگام ادراک جو نوآورانه در سازمان، تلاش کارکنان برای برقراری روابط به‌منظور مبادله و تقسیم دانش، خلق مضامین جدید و غیره فزونی می‌یابد (براتی و همکاران، ۱۳۸۹: ۶۸). همچنین، کارکنان در فضاهای سازمانی فاقد استرس، اثربخشی بیشتری داشته و خلاقیتشان افزایش می‌یابد، به‌ویژه کارکنان محیط‌های درمانی به‌ویژه بیمارستان‌ها در صورتی که با جو سازمانی نامطلوبی مواجه گردند، به میزان بالاتری در معرض مخاطرات شغلی قرار می‌گیرند.

بنابراین، جو سازمانی نامطلوب یکی از منابع عمده ایجاد فشارهای روانی بود که در صورت افزایش بیش از اندازه این فشارها، نیروی انسانی سازمان‌ها را تضعیف نموده، اهداف سازمانی را تهدید کرده و منجر به کاهش کیفیت عملکرد سازمان در قالب‌هایی نظیر افزایش تمایل ترک شغل می‌گردد. در عین حال، در محیط‌های شغلی که ساختار فیزیکی و حرفه‌ای کار مطلوب نیست، روابط میان فردی کارکنان غرق در تعارضات سازمانی و متأثر از فشارهای روانی گردیده و بی‌عدالتی در تمامی ارکان سازمانی ادراک می‌گردد، انگیزه و تمایل کارکنان برای ترک خدمت و جابجایی شغل خویش افزایش می‌یابد و بالعکس (Derycke & et al, 2010: 881). بر این اساس، پژوهش حاضر در راستای بررسی «ارتباط جو سازمانی با قصد ترک خدمت کارکنان مراکز درمانی در بحران کرونا» هدف‌گذاری شده است، مضمونی که پیش از این کمتر مورد توجه قرار گرفته است.

در عین حال، ارزیابی وضع موجود سیستم بهداشت درمان ایران حاکی از نامتناسب بودن وضعیت موجود برای کادر درمان و میل آنان به خروج از سازمان‌های بهداشتی و درمانی است، این مقوله در قالب اخبار متعدد مرتبط به مهاجرت هزاران نفر از پرستاران و پزشکان به کشورهای اروپایی و آمریکایی نیز مشاهده می‌گردد. مطالعه سازمان‌های خدماتی - درمانی نظیر بیمارستان‌ها در حوزه ترک خدمت به ویژه در دوران گسترش

کرونا از آن رو اهمیت دارد که منابع انسانی این سازمان‌ها به دلایلی نظیر ارتباطات فراوان با بیماران و ارائه مستقیم خدمات، به میزان بالاتری در معرض فرسودگی جسمی و روانی و در نهایت ترک شغل هستند.

از سوی دیگر، تنیدگی‌های شغلی در حرفه‌هایی نظیر پرستاری و پزشکی در این دوران به میزان بیشتری مشاهده شده و ترک خدمت کارکنان در نظام‌های درمانی که تلاش زیادی به منظور آموزش و مهارت‌افزایی نیروهای انسانی خویش می‌نمایند، هزینه‌های زیادی را بر این نظام‌ها تحمیل می‌نماید. شیوع و گسترش کرونا در این دوران، شوک گسترده‌ای به نظام درمانی اکثر جوامع جهان وارد آورده که از نتایج آن کمبود و خستگی منابع متخصص و کادر مراقبتی بوده و این امر منجر به افزایش ساعات کاری و لغو بسیاری از برنامه‌های رفاهی، فردی و ارتقاء مضاعف سطح فشار شده است (صفاری و همکاران، ۱۳۹۹:۵۷۲).

بدین لحاظ، از دست دادن نیرو در مشاغل درمانی که به‌خودی‌خود از عدم تکاپوی نیروی انسانی رنج می‌برند، معضلی اساسی بوده و نیازمند توجه زیادی می‌باشد. از سوی دیگر، بهای اصلی میل به ترک خدمت در نظام بهداشت و درمان را در درجه نخست مددجویان و مراجعین بیمار می‌پردازند، چراکه این مسئله منجر به تنزل کیفیت مراقبت و کاهش رضایتمندی مراجعین می‌گردد. لذا در این تحقیق تلاش گردیده تا مشخص گردد که جو سازمانی چه ارتباطی با قصد ترک خدمت کارکنان مراکز درمانی در بحران کرونا دارد؟

مبانی نظری

جو سازمانی

کرت لوین با طرح اصطلاح جو سازمانی (۱۹۵۱) بر اعتقاد بود که رفتار فردی تابع محیط پیرامونی او می‌باشد. توماس^۱ (۲۰۰۶) ماهیت جو سازمانی را هویدا نمودن نحوه برداشت

1. Thomas

کارکنان از محیط شغلی شان و تعابیر و تفاسیر آن‌ها از سازمان دانسته است. موران و ولکویین^۱ در تعریف جو سازمانی به چهار جنبه ادراکی (درک فرد از مفهوم سازمان)، تعاملی (تعامل اعضای سازمان)، ساختاری (تفسیر اهداف و ساختار سازمان) و فرهنگی (هنجارها و ایده‌های مشترک میان اعضا) تأکید نموده‌اند (نژاد ایرانی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۵۴).

جو سازمانی پدیده‌ای در میان کارکنان سازمان و نتیجه برداشت و تجربه آن‌ها از ابعاد مختلف سازمان بوده و از این رو، سازمان‌ها جو سازمانی یکسانی نداشته و هر سازمان برخوردار از جوی سازمانی است که به مثابه یک نظام روانی با دیگر ابعاد سازمان از جمله ساختار سازمان، فناوری‌ها و شبکه‌های مدیریتی و غیره ارتباطی متقابل و دوسویه دارد. هالپین و کرافت (۱۹۹۳) از انواع جو سازمانی بسته، باز، خودمختار، پدران و کنترل شده نام برده‌اند (شمس مورکانی و گریوانی، ۱۳۹۰: ۶۸). سازمان‌های دارای جو باز سازمانی، دارای تعهدات بالا، موانع و محدودیت‌های پایین، نشاط و صمیمیت بالا هستند. سازمان‌های برخوردار از جو متعهدانه، برای رسیدن به اهدافشان با همدیگر تعامل و همکاری نموده، نسبت به کارکنانشان متعهد هستند و به هر یک از آن‌ها کمک می‌کنند.

در سازمان‌های دارای جو غیرمتعهدانه، تعامل میان کارکنان سطح بالا و پایین افزایش یافته، به شایستگی حرفه‌ای کارکنان احترام نهاده می‌گردد تا تجارب موفق بیشتری داشته باشند و در سازمان‌های دارای جو بسته، اعتماد و نشاط در بین کارکنان و مدیریت اندک بوده و عدم اشتغال به کار در حد بالایی است، مدیریت بر مسائل بی‌اهمیت و غیرضروری متمرکز بوده و کارکنان بر این اساس، کمترین همکاری را با مدیران صورت می‌دهند و رضایتمندی پایین تری نیز نشان می‌دهند. هر چند جو سازمانی و فرهنگ سازمانی واجد وجوه مشترک معنایی هستند، یعنی هر دو به شکل جمعی مطرح گردیده و در طی زمان کوتاه پایدارند، لیکن فرهنگ سازمانی در گذشت زمان پایداری بالاتری نسبت به جو سازمانی داشته و جو سازمانی به صورت احساسات مشترک و فرهنگ سازمانی در قالب باورها و فرضیات مشترک ملاحظه می‌گردد.

شاین (۱۹۸۵)، فرهنگ سازمانی را مرتبط به مفروضات عمیق و ناخودآگاهی دانسته که سبب هدایت و راهنمایی اعضای سازمان می‌شود (عبداللهی، ۱۳۹۹:۲۱). به تعبیر اشنايدر (۱۹۸۳)، جو سازمانی واکنش‌های کوتاه مدت درون و برون سازمانی بوده که بر مبنای مقتضیات موقعیتی و تعاملات گروهی هویدا می‌گردد، سطحی‌تر از فرهنگ سازمانی و گویای ادراکات کارکنان از خط‌مشی‌ها، روش‌ها و الگوهای رفتاری بوده و لذا، تجلی بیرونی فرهنگ سازمانی به حساب می‌آید.

تمایل به ترک خدمت

تمایل یا قصد ترک خدمت ناشی از اراده آگاهانه و محاسباتی انسان برای خروج از سازمان است. کاتیسکا^۱ و همکاران (۲۰۱۴) میل به ترک خدمت را برآورد ذهنی فرد پیرامون احتمال ترک خدمت سازمان در آینده تعریف نموده که نشانگر قصد یا نیت رفتاری است که مقدم بر ترک خدمت است. در تعریفی دیگر، تمایل به ترک خدمت را میلی آشکار و اشتیاقی آگاهانه برای رها نمودن سازمان و استعفا تعریف نموده‌اند که لزوماً منجر به ترک واقعی سازمان نمی‌گردد، بلکه به احتمال ترک رابطه شغلی با سازمان در آینده نزدیک اشاره می‌نماید (کرم‌پور و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۲۸). قصد ترک خدمت ممکن است هیچ‌گاه عملی نگردد اما می‌تواند آثار خود را در مواردی همچون غیبت، اهمال، خراب کاری در محیط‌های کاری و نظیر آن‌ها نشان دهد.

غالباً ترک خدمت در دو شکل مستقیم، سالم، اختیاری و غیرمستقیم، مخرب و اجباری صورت می‌گیرد (Saif Harhara, 2015: 495). ترک خدمت اجباری، در کنترل و اختیار سازمان نبوده و دربرگیرنده بازنشستگی‌های پیش از موعد و استعفا‌های خودخواسته و داوطلبانه است و بسته به سطح مهارت، تخصص، توانایی و تجارب کارمندی که تمایل به کناره‌گیری از سازمان را دارند، غیرکارکردی است، چراکه سازمان به توانایی‌ها و مهارت‌های این گروه از کارکنان به‌منظور دستیابی سریع و کارآمد به

1. Katsikea

اهداف کوتاه مدت و بلندمدت نیازمند است. ترک خدمت اجباری تحت کنترل سازمان بوده و شامل مواردی از جمله بازنشستگی‌های عادی، از کارافتادگی‌ها، اخراج از کار، فوت کارکنان، انتقالی به دلیل شرایط خاص زندگی کارکنان و غیره که سبب خروج غیر اختیاری کارمندان از سازمان می‌گردد.

چارچوب مفهومی: ارتباط جو سازمانی با تمایل به ترک خدمت

جو سازمانی از حوزه‌های بسیار اثرگذار بر تمایل به جابجایی یا ترک خدمت کارکنان است، به طوری که رایینز باور دارد که جو سازمانی تقویت‌کننده وفاداری و وظیفه‌شناسی، کاهش بخش جابجایی‌ها و ترک خدمت و بسترساز انسجام و تعهد کارکنان در قبال اهداف و رسالت‌های سازمانی می‌باشد. حاکمیت جو کار تیمی و نیز توجه به قابلیت‌های کارکنان منجر به شکل‌گیری این احساس در افراد می‌گردد که آن‌ها در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت نموده و کار آنان به شکل مستقیم بر اهداف سازمانی اثر می‌گذارد. این وضعیت بسترساز رضایتمندی بالاتر و کاهش تمایل به ترک شغل است (Gillespie & et at, 2008: 114).

بر اساس نظریه تبادل اجتماعی بلاو^۱ (۱۹۶۴) کارکنان در قبال ادراک حمایت سازمانی، خود را ملزم به جبران دانسته و به واسطه تعهدات متقابلشان آن را جبران می‌نمایند. این شرایط احتمال آنکه فرد به دنبال جایگزین‌های شغلی در خارج از سازمان باشد را کاهش می‌دهد و لذا به افزایش ماندگاری سازمانی می‌انجامد (دباشی و همکاران، ۱۳۹۵:۵۱). دیویس باور دارد که جو سازمانی قادر است بر انگیزه‌های نازل کارکنان در مشارکت سازمانی که به دلیل اعطاء پاداش بدون استحقاق لازم یا معین نبودن اهداف و راهبردهای سازمانی شکل می‌گیرد، غلبه کرده که در نتیجه، با ترفیع این عوامل بهره‌وری شغلی افزایش خواهد یافت.

1. Blau

جو سازمانی، الگویی روان و آسان به‌منظور درک و آگاهی از موقعیت در اختیار رهبران سازمانی قرار می‌دهد تا با بهره‌گیری از آن بتوانند از اندازه پیشرفت کار خویش آگاه شده و نوعی جو سازمانی را که به‌منظور افزایش کارکرد خویش نیاز دارند، تعیین نمایند (درگاهی و همکاران، ۱۳۹۱: ۳۲). به باور رابینز (۲۰۰۴)، در سازمان‌هایی با جو باز، کارکنان نسبت به سازمان و محیط آن از خود بیگانگی کمتری نشان می‌دهند. این قبیل سازمان‌ها از کارکنان قوی‌تر و باعزت‌نفس بیشتری برخوردار بوده و اعتماد بالایی نسبت به اثربخشی سازمانی دارند. در نتیجه، نسبت به سازمان وفاداری و تعهد بیشتری داشته، مدیران نسبت به پیشنهادهای کارکنان رغبت بالاتری از خود نشان داده و صادقانه از آنان قدردانی می‌نمایند و به شایستگی‌های حرفه‌ای‌شان احترام می‌گذارند.

بعلاوه، کارکنان ارتباط بیشتری با یکدیگر و مراجعان‌شان داشته و با مشکلات رفتاری کمتری مواجه هستند، در حالی کارکنان سازمان‌های با جو بسته در زمینه تحقیر کردن و ستیزه‌جویی عملکرد نامطلوبی نشان داده و قصد خروج از سازمان نزد آنان بالاتر است (سهرابیان و همکاران، ۱۳۹۶: ۳۷). به نظر می‌رسد جو سازمانی باز و متعهدانه به‌واسطه روابط میان فردی قوی و اصیل آن‌ها، بسترهای رشد و افزایش توانمندی و مهارت‌های کارکنان را به صورت موفقیت‌آمیزتری فراهم می‌کنند و در مقابل، جو غیر متعهدانه یا محیط‌های سرشار از بی‌مسئولیتی، توانمندی کارکنان را در جو بسته سازمانی تنزل می‌دهد. از سوی دیگر، هالپین و کرافت (۱۹۶۳)، جو سازمانی را در هشت بعد تعریف نموده‌اند که هر یک از این ابعاد در صورت بی‌توجهی می‌تواند اندیشه خروج از سازمان را ایجاد نموده یا سبب ماندگاری کارکنان در سازمان شود:

۱- روحیه گروهی: اشاره به نوعی روحیه کار جمعی داشته که برآیند حس ایفای وظایف و ارضاء نیازهای اجتماعی است. در سازمان‌هایی که کارکنان از روحیه عملکرد جمعی و همکاری برخوردارند، فضای مساعد و سازنده‌تری میان کارکنان شکل گرفته و این امر ماندگاری کارکنان را افزایش می‌دهد. ۲- مزاحمت: وضعیتی که کارکنان احساس می‌نمایند که شیوه اداره سازمان، مسائلی غیرضروری بدان‌ها تحمیل می‌نماید. در این

شرایط، کارکنان سازمان در تلاش برای رفع محدودیت‌ها و مزاحمت‌هایی برمی‌آیند که عمدتاً از جانب مسئولین رده‌بالا تر برای کارکنان سطوح پایین ایجاد می‌شود و در صورت عدم موفقیت در این موارد، نسبت به خروج از سازمان و ورود به سازمانی با فضای شغلی سهل‌تر اقدام می‌نمایند.

۳- صمیمیت: لذت بردن منابع انسانی از تعاملات و روابط گروم و دوستانه در سازمان خود از عوامل نگهداشت آنان در سازمان بوده و به هر اندازه فضا و جو سازمانی از عطف و صمیمیت خالی شود، روابط سردتر و میل به خروج از سازمان بیشتر می‌گردد.

۴- بی‌علاقگی: در صورتی که منابع انسانی وظایف سازمانی‌شان را صرفاً در راستای رفع تکالیف انجام دهند نه بر اساس تعهد و علاقه‌مندی به کار، میل و انگیزه آنان برای خروج از سازمانی که علاقه و انگیزه‌ای برای فعالیت در آن ندارند، بیشتر می‌گردد.

۵- فاصله‌گیری: اجتناب غیرشخصی مدیران و سرپرستان و عمل نمودن آنها بر اساس مقررات و به صورت ساختاری، سبب انفصال آنها از کارکنان و در نتیجه ایجاد حس دل‌سردی در کادر سازمانی و نهایتاً میل بیشتر به کسب مشاغلی می‌گردد که روابط و تعاملات غیررسمی و مطلوب‌تری میان آنها با مسئولان برقرار باشد. ۶- ملاحظه‌گری: افعال دوستانه و تعاملات نزدیک مدیر و کمک وی به کارکنان در حل مسائل درون و برون بخشی و در مواردی شخصی، میل به ماندگاری در سازمان را بیشتر می‌نماید. ۷- نفوذ و پویایی: رفتار پویا و مبتنی بر سعی و کوشش سرپرستان به منظور رهبری بخش‌های مختلف سازمانی و شکل دادن به انگیزه کارکنان با نفوذ کردن در آنها و یاری‌رسانی کارکنان در انجام وظایف کاری، سبب می‌گردد تا عوامل محل عملکردهای شغلی تنزل یافته و تمرکز کارکنان در ایفای مطبوع وظایف در سازمان باشد. ۸- تأکید بر تولید: نظارت و سرپرستی مستقیم مدیران نسبت به فعل و کارکرد زیردستان و ادراک قابلیت‌ها و توانایی‌های کارکنان در انجام وظایف (شایسته‌گماری) خود سبب می‌گردد کارکنان در وظایف تخصصی خود گماشته شده، عملکردهایشان مورد ارزیابی قرار گرفته و لذا حس ارزشمندی در آنها بیشتر گردیده و اندیشه‌های خروج از سازمان کاهش یابد.

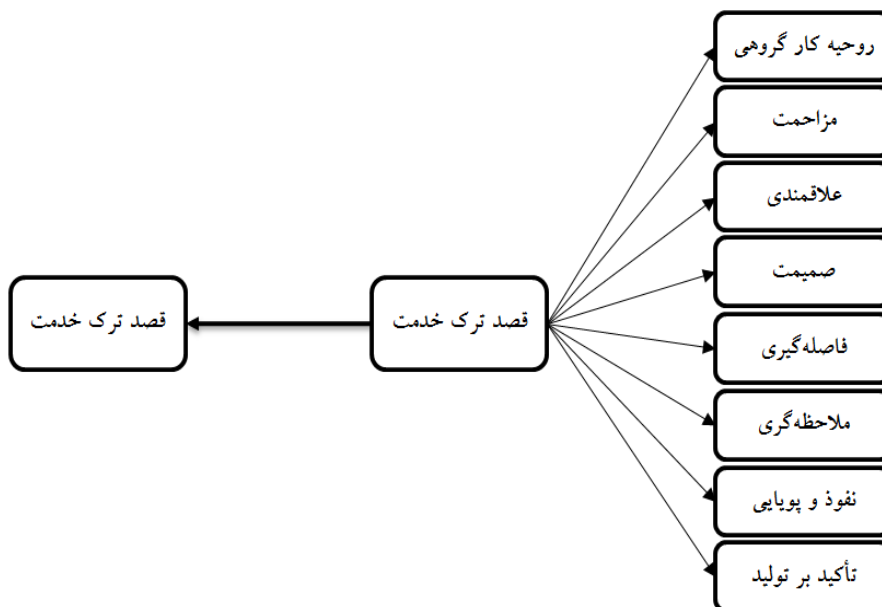
کورلی و همکاران (۲۰۰۵) با ارزیابی محیط‌های بیمارستانی، ضمن تأکید مجدد بر دیسترس اخلاقی، جو اخلاقی محیط‌های سازمانی را در بروز آن اثرگذار دانسته و نشان داده‌اند که پرستاران در این گونه محیط‌های سازمانی، عمدتاً به ترک شغل خویش اقدام می‌نمایند (Corley & et al, 2005: 382). شرایط و جو فیزیکی بسته کار در قالب‌هایی چون فضاهای ناکافی برای انجام کار به شکل ایمن و راحت، مشخص نبودن حریم فردی و دستپاچگی‌های ناشی از آن، فضاهای کاری شلوغ و پرسروصدا که به عدم تمرکز و حواس‌پرتی منجر می‌شود، آموزش‌های ناکافی برای انجام صحیح کارها، آگاهی‌های ناکافی پیرامون جایگاه فرد در سازمان، فرایندها و رویه‌های خشک و نامنعطف سازمانی از دیگر مواردی است که در سازمان‌های با جو بسته، بسترهای اعمال فشارهای شغلی و در نهایت ترک خدمت را فراهم می‌نمایند (کاظمی و همکاران، ۱۳۹۶: ۸۲).

در نهایت، چارچوب مفهومی این پژوهش مبتنی بر تئوری حمایت سازمانی بوده که نشان می‌دهد تحقق اهداف سازمانی به رفتار سخاوتمندانه کارفرمایان با کارکنان بستگی دارد؛ کارمندی که توسط سازمان حمایت می‌شود، تعهد عاطفی بیشتری نسبت به سازمان داشته، سخت‌تر کار نموده و زمانی که سازمان دچار مشکل می‌شود، واکنش‌های انعطاف‌پذیرتری نشان می‌دهد (Kurtessis & et al, 2017: 1859). علت این مسئله در آن است که جو و فضای باز، حامیانه و سازنده سازمانی نسبت به کارکنان، آنان را ترغیب به کار در سازمان و کسب حس ارزشمندی نموده و این امر مانع از شکل‌گیری تمایل به خروج از سازمان می‌گردد.

به تعبیر دیگر، زمانی که سازمانی‌های درمانی و بهداشتی فضای کاری باز و حمایتی را برای کارکنان ایجاد می‌کنند، آن‌ها وجود چنین جو سازنده شغلی و حمایتی ادراک نموده، بنابراین یک ارتباط روانی مطلوب میان کارکنان در سطوح مختلف شکل می‌گیرد و با نهادینه شدن این ارتباط در فضای سازمانی، نه تنها به تحقق اهداف بلندمدت نظام بهداشت و درمان یاری رسانده، بلکه منجر به کاهش قصد ترک خدمت می‌گردد. علاوه بر این، زمانی که شرکت سیستم کاری با یک جو سازمانی مطلوب و متعهدانه را

پیاپی سازی می کند، کارکنان نیز احساس می کنند که سازمان نیازهای مادی و معنوی آنها را برآورده می کند و زمانی که نیازهای کارکنان برآورده شد، به راحتی ایده خروج از سازمان به سراغ آنان نمی آید.

به طور کلی، جو سازمانی مطلوب، مثبت و باز، زمینه ارتقاء میزان رضایت شغلی به واسطه فراهم سازی رویه های سازمانی مطلوب و در راستای بقاء و تأمین نیازهای کارکنان را فراهم ساخته و به مثابه یکی از عوامل مؤثر بر ترک شغلی، میزان تمایل کارکنان را به ترک خدمت و جابجایی شغلی کاهش می دهد. به عبارتی، ادراک و برداشت های ذهنی کارکنان، یک چنین فضاها را سازنده و مطلوب تلقی نموده و دلایل فردی ترک شغل را تنزل می بخشد. لذا با مدنظر قرار دادن مباحث نظری و تجربی و لحاظ نمودن مؤلفه های مدل جو سازمانی هالپین و کرافت (۱۹۶۳)، فرضیه اصلی پژوهش مبنی بر آنکه «ارتباط معناداری میان جو سازمانی (و مؤلفه های آن) با تمایل به ترک خدمت در میان کارکنان بیمارستان شهید بهشتی کاشان در دوران بحران کرونا وجود دارد، طرح شد.



شکل ۱- مدل ارتباطی جو سازمانی با تمایل به ترک خدمت

پیشینه تحقیق

شواهد نشان می‌دهند که بین ۳۵ تا ۶۵ درصد از کارکنان سازمان‌های مختلف، مهم‌ترین عوامل مؤثر بر ترک خدمت را مرتبط به شاخص‌های ساختاری کار دانسته‌اند. بر مبنای این مطالعات، فرهنگ و جو شغلی بر تمایل ترک خدمت اثرگذاری معکوس داشته است (عبدالهی، ۱۳۹۹: ۷۰).

جدول ۱- خلاصه‌ای از پیشینه تحقیق در حوزه ارتباطی جو سازمانی و تمایل به ترک خدمت

محقق و سال	مضمون تحقیق	نتایج
رحیم نیا و نیکخواه (۱۳۹۰)	ارزیابی تأثیر جو اخلاقی سازمان بر هویت سازمانی و تمایل به ترک خدمت	اخلاقی سازمانی و ابعاد این شاخص به شکل مثبت بر هویت سازمانی مؤثر بوده و به واسطه این شاخص اثرگذاری منفی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان دارد.
کاظمی و همکاران (۱۳۹۶)	جو مسموم سازمانی و تمایل به ترک شغل: تبیین نقش میانجیگر استرس شغلی و فرسودگی شغلی	جو مسموم سازمانی به شکلی مستقیم در ایجاد تمایل به ترک شغل و فرسودگی شغلی اثرگذار نیست، لیکن در ایجاد استرس و فشار شغلی مؤثر است. همچنین جو مسموم سازمانی به شکلی غیرمستقیم و با میانجیگری استرس و فرسودگی شغلی قادر است تمایل به ترک شغل را متأثر سازد.
فرحید و همکاران (۱۳۹۷)	بررسی عوامل مؤثر بر تمایل به ترک خدمت کارکنان بانک ملی	جو اخلاقی سازمانی با ارتقاء تعهد سازمانی کارکنان، تمایل به ترک خدمت را به شکل معکوس متأثر می‌سازد.
تقدسی و همکاران (۱۳۹۸)	تمایل به ترک خدمت در پرستاران شاغل و عوامل مرتبط یک مرور نظام‌مند	عوامل فردی نظیر جنس، سن، تحصیلات، سابقه‌کاری و وضعیت تأهل و عوامل سازمانی همچون روابط میان فردی، استرس، رضایتمندی، تعهد، فرسودگی، تعارض کار- خانواده، شرایط نامساعد کار، خشونت و عدالت در محل کار بر میل به ترک خدمت پرستاران مؤثر است.
عزیزآبادی (۱۳۹۹)	بررسی تأثیر جو سازمانی مسموم، استرس شغلی و فرسودگی شغلی بر ترک خدمت کارکنان	جو سازمانی مسموم با ضریب بتای ۷۹ درصدی، اثرگذاری مثبتی بر ترک خدمت دارد.

همچنین، هاو و وانگ^۱ (۲۰۲۲) طی تحقیقی به بررسی «تأثیر جو سازمانی حمایتی بر قصد جابجایی کارکنان: یک تحلیل سطحی» در چین پرداخته و از یک مدل رگرسیون سطح متقابل برای آزمایش مکانیسم بین جو سازمانی حمایتی و قصد جابجایی کارکنان بر اساس تئوری حمایت سازمانی استفاده می‌کند. نتایج نشان می‌دهد که جو سازمانی حمایت‌کننده می‌تواند به طور قابل توجهی قصد جابجایی کارکنان را کاهش دهد و تعبیه شغل نقش میانجی جزئی بین سطحی و سیستم کاری با تعهد بالا نقش تعدیل‌کننده بین آن‌ها را ایفا می‌کند. این تحقیق نشان می‌دهد که مدیران نه تنها باید خود را وقف ایجاد یک جو سازمانی خوب برای کارکنان کنند، بلکه باید به طور فعال سیستم کاری با تعهد بالا را برای برآورده کردن نیازهای معنوی و نیازهای مادی کارکنان اجرا کنند، در نتیجه قصد جابجایی آنها را کاهش داده و ارتقاء بخشند.

براکارنسل^۲ و همکاران (۲۰۲۲) طی پژوهشی با عنوان «جو سازمانی و قصد ترک خدمت پرستاران: مطالعه‌ای ترکیبی» در یک بیمارستان مرتبط با شرکت خدمات بیمارستانی برزیل از طریق مصاحبه نیمه ساختاریافته با ۱۱۶ پرستار، داده‌ها را در پنج دسته کدبندی نموده است: رهبری و حمایت سازمانی، پاداش‌ها، راحتی فیزیکی، کنترل/فشار و انسجام بین همکاران. در این تحقیق نشان داده شد که در سازمان‌هایی که جو آنها به سوی افزایش ضریب پاداش سوق می‌یابد، قصد ترک خدمت و جابجایی تنزل یافته و بالعکس با کاهش راحتی فیزیکی، قصد جابجایی افزایش می‌یابد.

مروری بر پیشینه داخلی و خارجی نشان می‌دهد که در بخش عمده‌ای از تحقیقات، جو سازمانی به صورت تک‌بعدی در قالب‌هایی نظیر جو اخلاقی، حمایتی یا جو مسموم مدنظر قرار گرفته و کلیت آن در ابعاد مختلف محل بحث نبوده است. همچنین، این تحقیقات عمدتاً در دوران پیش از وقوع پاندمی کرونا صورت پذیرفته و اثرگذاری شرایط بحرانی کرونایی در این تحقیقات لحاظ نشده و در نهایت، کادر درمان از گروه‌های مورد غفلت واقع شده در این تحقیقات محسوب می‌گردد.

1. Hao & Wang
2. Bracarense

در عین حال، جهان گذشته همچون دوران معاصر که کادر درمان درگیر کرونا و آثار آن بوده، تجارب بیماری‌های همه‌گیر مشابهی همچون آنفولانزای اسپانیایی را پشت سر نهاده که در طول حدود یک سال از هر سه نفر در جهان یک نفر را مبتلا کرد و ۵ درصد از جمعیت جهان را نابود کرد. شیوع اخیر ویروس ابولا، سارس و آنفولانزای H1N1 به ویژه شیوع ویروس ابولا در غرب آفریقا در سال‌های ۲۰۱۴ تا ۲۰۱۶ منجر به مرگ بیش از ۱۱۰۰۰ نفر شد که بسیاری از آنها کارکنان بهداشت بودند. در سال ۲۰۱۵، لنست گزارش داد که «تا ماه مه ۲۰۱۵، دو دهم درصد از جمعیت گینه به دلیل ابولا جان خود را از دست داده‌اند، در حالی که این رقم برای پزشکان، پرستاران و ماماها ۱/۴۵ درصد است (Evans & et al, 2015: 439).

سیپریانو^۱ (۲۰۱۸) در مقاله‌ای با عنوان «۱۰۰ سال بعد: آنفولانزای اسپانیایی، همه‌گیری‌ها و ایمن نگه داشتن پرستاران» نشان داده که شواهد مرتبط به این بیماری‌ها گویای آن است که محیط‌های کار بهداشتی تحت تأثیر اشکال مختلف همه‌گیری و مرگ‌ومیر و مسائل بهداشتی ناشی از آن برای کادر درمان بوده و این امر، عمدتاً شرایط ماندگاری کارکنان را متأثر ساخته و هنگامی که پرستاران و دیگر کادر درمان آسیب محل کار را تجربه نمودند، تأثیر عمیقی بر زندگی، روابط، شغل و موقعیت مالی آنها داشته باشد و میل به ترک خدمت را در آنها افزایش داده است.

بدین ترتیب، علی‌رغم بی‌توجهی به مضمون این تحقیق در حیطه‌های بیمارستانی، تحلیل ارتباط جو سازمانی با تمایل به ترک خدمت در محیط‌های درمانی به ویژه در دورانی که جامعه جهانی درگیر کووید ۱۹ بوده و در خط مقدم مقابله با آن، پزشکان، پرستاران و دیگر کادر درمان در محیط‌های بیمارستانی قرار دارند، امری حائز اهمیت است، چراکه با وجود تلاش‌هایی که برای تحلیل آثار و پیامدهای متعدد روانی و اجتماعی این پاندمی در گروه‌ها و اقشار مختلف جامعه صورت پذیرفته، لیکن همچنان خلأ تحقیقاتی که به ارزیابی چستی، چرایی یا چگونگی اثرگذاری این شرایط بر اساس تحلیل

1. Cipriano

فضا و جو سازمان‌های درمانی پردازند و برآیندهای آن بر ماندگاری یا خروج کادر درمان از کار یا فضاهای شغلی در محدوده‌های جغرافیایی را مورد ارزیابی قرار دهند، احساس می‌گردد.

روش تحقیق

این پژوهش به لحاظ روش‌شناسی از نوع مطالعات کمی، تک مقطعی، همبستگی، توصیفی و تحلیلی در چارچوب روش پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش دربرگیرنده کارکنان بیمارستان شهید بهشتی کاشان در سال ۱۳۹۹ بوده؛ این مجموعه دارای ۲۸ بخش درمانی در قالب درمانگاه‌ها، کلینیک‌ها و پاراکلینیک‌های گوناگون و ۲۶۰ نفر کادر درمانی و اداری است و بر این اساس، مجهزترین و محوری‌ترین بخش بیمارستانی شهر کاشان را شکل می‌دهد. به منظور تعیین حجم نمونه مناسب از نرم‌افزار سمپل پاور بهره گرفته شده که با در نظر گرفتن عوامل مؤثر بر حجم نمونه در موقعیت‌های مختلف و متناسب با روش‌های آماری تحلیل داده، حجم بهینه نمونه را برآورد می‌کند.

لذا با توجه به حداکثر متغیر مستقل اثرگذار بر متغیر وابسته پژوهش و درصد خطای ۰/۰۱، توان بالاتر از ۰/۸۰ و حجم اثر ۰/۱۰ برای ضریب تعیین، حجم نمونه تعداد ۱۳۰ نفر برآورد گردید و داده‌های از طریق پیمایش آنلاین و روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم گردآوری شدند: کارکنان بیمارستان بهشتی کاشان در قالب گروه‌های پرستاری، پزشکی، بهیاری، کم‌بهیاری و کارکنان اداری تقسیم‌بندی شده و به تناسب هر بخش، تعدادی از کارکنان بر مبنای روش طبقه‌ای متناسب با حجم جهت بررسی انتخاب گردیده‌اند و در نهایت پرسشنامه با توجه به شرایط کرونایی به صورت آنلاین در اختیار آنها قرار گرفت.

ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌های معتبر و استاندارد بوده است؛ ۱- ابزار سنجش جو سازمانی، مقیاس ۳۲ گوی‌های هالپین و کرافت (۱۹۶۳) بوده که به منظور سنجش جو

سازمانی در اماکن آموزشی طراحی شده است. این مقیاس، در قالب هشت بعد روحیه گروهی، مزاحمت، صمیمیت، علاقه‌مندی، ملاحظه‌گری، فاصله‌گیری، نفوذ و پویایی و تأکید بر تولید تدوین شده و مبتنی بر طیف لیکرت ۵ ارزشی (۱= خیلی کم تا ۵= خیلی زیاد) نمره گذاری شده است. در تحقیقات گذشته، شواهدی مبنی بر روایی این مقیاس ارائه شده است. سهرابیان و همکاران (۱۳۹۶) پایایی آلفای کرونباخ آن را برابر ۰/۸۳۷ بدست آورده‌اند و در این تحقیق نیز میزان پایایی درونی آن با بهره‌گیری از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۸۶ بدست آمده است. یکی از گویه‌های مورد استفاده در این مقیاس عبارت است از «تا چه حد در حل مشکلات محیط کاریتان همکاری می‌کنید؟».

۲- ابزار سنجش تمایل به ترک خدمت، مقیاس ۳ گویه‌ای اورایی و همکاران (۱۹۹۱) بوده که بر مبنای میل افراد به سایر مشاغل و علاقه آنان به کار در سازمان کنونی‌شان، میزان تمایل آنان به ترک خدمت را مورد سنجش قرار می‌دهد. این مقیاس، در قالب طیف لیکرت ۵ ارزشی (۱= کاملاً مخالفم تا ۵= کاملاً موافقم) نمره‌گذاری شده است. در تحقیقات گذشته، شواهدی مبنی بر روایی این مقیاس ارائه شده است (Kristof, 1996: 13). اورایی و همکاران (۱۹۹۱) پایایی آلفای کرونباخ آن را برابر ۰/۸۱ بدست آورده‌اند و در این تحقیق نیز میزان پایایی درونی آن ۰/۷۰۱ بدست آمده است. یکی از گویه‌های مورد استفاده در این مقیاس عبارت است از «کار دیگری را به کار در این سازمان ترجیح می‌دهم». پس از گردآوری داده‌ها، تجزیه و تحلیل آنها بر مبنای دو نرم‌افزار SPSS و AMOS صورت پذیرفت.

تحلیل داده‌ها

از نظر جمعیت شناختی، ۵۴/۶ درصد از حجم نمونه مذکر و ۴۵/۴ درصد مؤنث بوده، ۴/۶ درصد از حجم نمونه در رده سنی ۲۰ تا ۳۰ سال، ۴۵/۴ درصد در رده سنی ۳۱ تا ۴۰ سال، ۴۰ درصد در رده سنی ۴۱ تا ۵۰ سال و ۱۰ درصد در رده سنی ۵۱ تا ۶۰ سال جای گرفته و به لحاظ تأهل، اکثریت ۹۰/۷ درصدی آنها متأهل، ۸/۵ درصد مجرد و ۰/۸ نیز مطلقه یا بیوه بودند.

ارتباط جو سازمانی با قصد ترک خدمت کارکنان...، مهتری و همکاران | ۲۵۷

از نظر تحصیلات، ۱۰/۸ درصد دارای مدرک دیپلم و فوق دیپلم، ۶۲/۳ درصد کارشناسی، ۸/۵ درصد کارشناسی ارشد و ۱۸/۵ درصد نیز دارای دکتری هستند. از نظر شغلی، ۱۶/۹ درصد آن‌ها پزشک، ۴۳/۹ درصد پرستار، ۱۶/۹ درصد بهیار یا کمک بهیار و سایر گروه‌های پاراکلینیکی بوده و ۲۲/۳ درصد نیز از کادر اداری بیمارستان شهید بهشتی کاشان بودند.

الف). یافته‌های توصیفی

جدول ۲- خلاصه نتایج توصیفی تحقیق

متغیر	میزان (درصد)	میزان (درصد)		
		کم (ضعیف)	متوسط	زیاد (قوی)
ترک خدمت	۲۰,۹	۳۵,۴	۲۷,۷	۳۶,۹
جو سازمانی	روحیه کارگروهی	۳,۱	۲۵,۴	۷۱,۵
	مزاحمت	۳۶,۹	۲۶,۹	۲۶,۲
	علاقه مندی	۳,۱	۳۰	۶۶,۹
	صمیمیت	۸,۵	۴۰,۸	۵۰,۸
	ملاحظه‌گری	۴۱,۵	۳۷,۷	۲۰,۸
	فاصله‌گیری	۳۱,۵	۵۲,۳	۱۶,۲
	نفوذ و پویایی	۴۸,۵	۳۱,۵	۲۰
	تأکید بر تولید	۴۰,۸	۳۳,۱	۲۶,۲
شاخص کل	۸,۵	۷۲,۳	۱۹,۲	

بنا بر یافته‌ها، به لحاظ ترک خدمت و جابجایی شغلی، ۳۶/۹ درصد از کارکنان مرکز درمانی آموزشی شهید بهشتی کاشان قصد و تمایل زیاد، ۳۵/۴ درصد کم و ۲۷/۷ درصد تمایل متوسطی برای ترک خدمت و جابجایی شغلی دارند. بدین ترتیب، میزان تمایل به ترک خدمت در مرکز آموزشی - درمانی شهید دکتر بهشتی کاشان، در حد متوسط و متوسط به بالا می‌باشد. همچنین نتایج توصیفی تحقیق در حوزه جو سازمانی گویای آن

بودند که میانگین جو سازمانی در بین کادر درمانی مرکز آموزشی درمانی شهید بهشتی کاشان ۹۹/۳ بوده که در حد متوسط (۹۶) است و از این لحاظ، اکثریت ۷۲/۳ درصدی کارکنان مرکز درمانی شهید بهشتی، جو سازمانی حاکم بر این مرکز را در حد میانه، ۱۹/۲ درصد خوب و ۸/۵ درصد ضعیف و منفی دانسته‌اند.

ب) یافته‌های استنباطی

به منظور تعیین نوع آماره‌های مورد استفاده برای آزمون فرضیه‌های تحقیق، از آزمون کالمنگروف-اسمیرنف بهره گرفته شد. نتایج این آزمون نشان داد که متغیر تمایل به ترک خدمت از توزیع نرمالی برخوردار بوده ($K-S=0/055$, $Sig.=0/200$)، لذا به منظور آزمون فرضیه‌های مرتبط به آن از ضریب همبستگی پیرسون بهره گرفته شد.

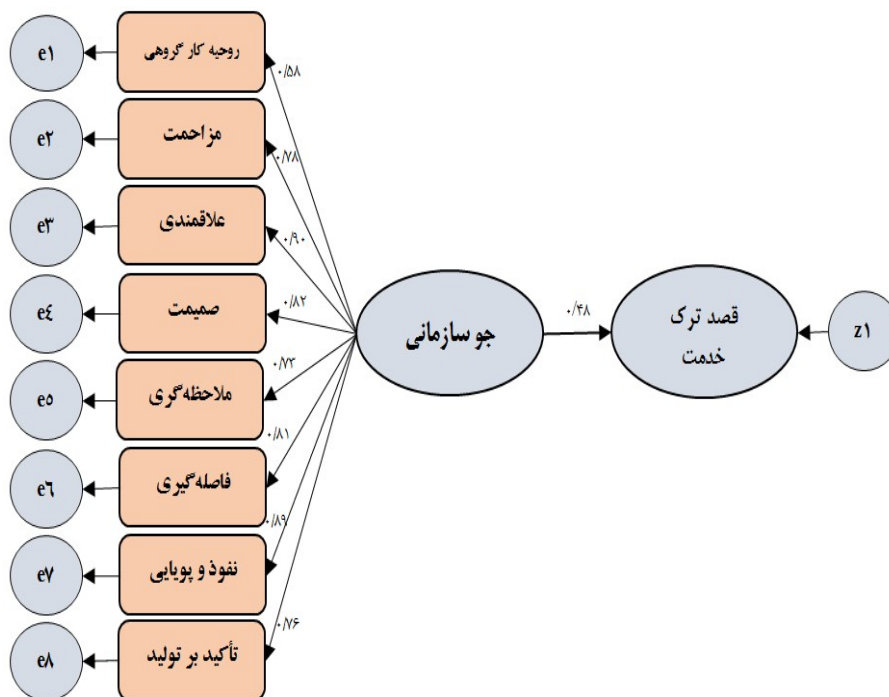
جدول ۳- ارزیابی فرضیه ارتباط میان جو سازمانی و ابعاد آن با تمایل به ترک خدمت

وضعیت	سطح معنی‌داری	ضریب همبستگی	تمایل به ترک خدمت
تأیید فرضیه	۰/۰۰۱	-۰/۴۱۸	روحیه کار گروهی
تأیید فرضیه	۰/۰۰۱	۰/۴۰۰	مزاحمت
تأیید فرضیه	۰/۰۰۱	-۰/۲۸۴	علاقه‌مندی
تأیید فرضیه	۰/۰۰۱	-۰/۲۵۵	صمیمیت
تأیید فرضیه	۰/۰۰۱	-۰/۴۴۴	ملاحظه‌گری
تأیید فرضیه	۰/۰۰۱	-۰/۳۸۲	فاصله‌گیری
تأیید فرضیه	۰/۰۰۱	-۰/۴۵۶	نفوذ و پویایی
تأیید فرضیه	۰/۰۰۱	-۰/۲۸۰	تأکید بر تولید
تأیید فرضیه	۰/۰۰۱	-۰/۵۱۹	جو سازمانی

به منظور ارزیابی فرضیه ارتباط میان روحیه کار گروهی با قصد ترک خدمت از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید. نتایج این آزمون نشان داد که ارتباطی

معنی دار و معکوسی بین میان جو سازمانی و ابعاد آن با قصد ترک خدمت وجود دارد. به بیان دیگر، به هراندازه روحیه کار گروهی و جمعی، علاقه مندی به کار، کارکنان، همکاران و مدیران و محیط شغلی، صمیمیت مابین کارکنان در محیط داخلی و خارجی کار، ملاحظه‌گری نسبت به کارکنان، فاصله‌گیری از منابع انسانی، نفوذ و پویایی مدیران و سرپرستان، تأکید بر تولید و از این لحاظ، جو مثبت و مطلوب سازمانی در میان کارکنان، مدیران و سرپرستان مرکز آموزشی درمانی شهید بهشتی کاشان بیشتر گردد، تمایل و قصد آن‌ها برای ترک خدمت کاهش بیشتری می‌یابد.

درعین حال، شاخص صمیمیت رابطه مثبتی با تمایل به ترک خدمت داشته و به هراندازه مزاحمت بیشتری از سوی مدیران و سرپرستان مرکز آموزشی درمانی شهید بهشتی کاشان برای کارکنان در انجام فعالیت‌های شغلی ایجاد گردد، تمایل و قصد آن‌ها برای ترک خدمت افزایش بیشتری می‌یابد.



شکل ۲- مدل ارتباط ساختاری میان جو سازمانی و قصد ترک خدمت

جدول ۴- شاخص‌های برازش مدل معادلات ساختاری جو سازمانی و قصد ترک خدمت

تفسیر	حد مطلوب	مقدار	نام اختصاری	معیارهای برازش مدل
مطلوب	< ۲	۲/۲۱۸	χ^2/df	نسبت کای دو به درجه آزادی (پهنجار شده)
مطلوب	> ۰,۹۰	۰/۹۱	GFI	شاخص نیکویی برازش
مطلوب	> ۰,۹۰	۰/۹۶	AGFI	شاخص نیکویی برازش تعدیل شده
مطلوب	> ۰,۹۰	۰/۹۱	NFI	شاخص برازش هنجار شده
مطلوب	> ۰,۹۰	۰/۹۸	CFI	شاخص برازش تطبیقی
مطلوب	> ۰,۹۰	۰/۹۷	IFI	شاخص برازش اضافی
مطلوب	> ۰,۹۰	۰/۹۶	RFI	شاخص برازش نسبی
مطلوب	حدود صفر	۰/۰۱۳	RMR	ریشه مجذور مانده‌ها
مطلوب	< ۰,۰۵	۰/۰۳۹	RMSEA	ریشه میانگین مربعات خطای تقریب

بنا بر نتایج آزمون مدل، مدل ارائه شده مدل مناسب و دارای برازشی است و داده‌های تجربی اصطلاحاً به خوبی با آن منطبق هستند. همچنین ضریب تأثیر متغیر جو سازمانی بر قصد ترک خدمت ۰/۴۸ بوده و این امر نشان می‌دهد که جو سازمانی در سطح متوسط بر تمایل به ترک خدمت نزد کارکنان مرکز آموزشی درمانی شهید بهشتی کاشان تأثیر می‌گذارد. همچنین، به منظور سنجش اثرات مجموعه‌ای از متغیرهای مستقل (ابعاد شاخص جو سازمانی) بر ترک خدمت کارکنان، از تحلیل‌های رگرسیونی مبتنی بر رگرسیون خطی (Liner) و نوع مرحله‌به‌مرحله (Stepwise) بهره گرفته شده است.

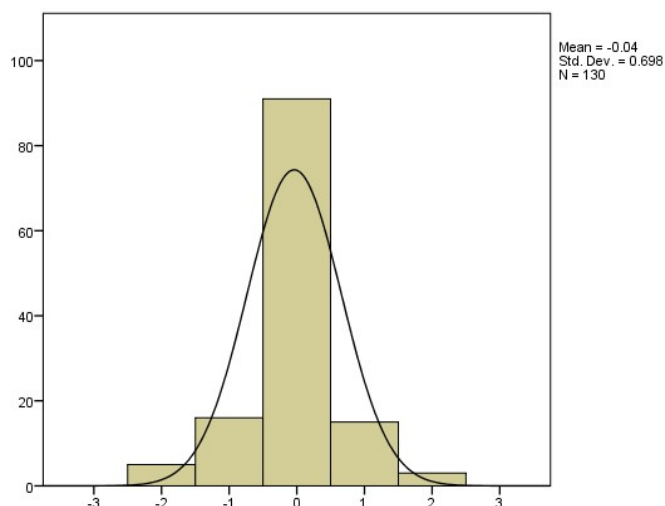
بر اساس یافته‌های تحلیل رگرسیونی، پس از اعمال مدل و ارزیابی سطوح معنی‌داری و اندازه اثر بیشتر شاخص‌ها بر متغیر ترک خدمت، مشخص گردید که ۴ متغیر نفوذ و پویایی، روحیه کار گروهی، مزاحمت و فاصله‌گیری با آغاز شدن روند تحلیل‌های چند متغیره به عنوان متغیرهای با معنی‌داری و اثرگذاری بالاتر در مدل نگه‌داشته شده و سایر متغیرها از تحلیل کنار گذاشته شده‌اند.

جدول ۵- مدل رگرسیونی عوامل مؤثر بر ترک خدمت یا جابجایی کارکنان

ضریب همبستگی	ضریب تبیین خالص	انحراف معیار	F	سطح معناداری	دوربین- واتسون
۰/۶۲۷	۰/۳۷۴	۵/۲۹۲	۲۰,۲۵۴	۰,۰۰۰	۱,۹۸۲

بر اساس یافته‌های تحلیل رگرسیونی، چهار متغیر فوق‌الذکر دارای همبستگی ۰/۶۲ با ترک خدمت بوده‌اند که از این حیث این میزان همبستگی در سطح متوسط به بالا ارزیابی می‌گردد. همچنین، مجموع شاخص‌های موردبررسی ۳۷ درصد از تغییرات و واریانس شاخص ترک خدمت یا جابجایی کارکنان را تبیین کرده‌اند. یافته‌های حاصل از بررسی آنالیز واریانس نشان دادند که ارتباط میان شاخص‌های مستقل تحقیق و متغیر وابسته، نوعاً خطی بوده و بهره‌گیری از این نوع رگرسیون در این بخش، صحیح بوده است. میزان آزمون دوربین- واتسون برابر ۱/۹۸۲ بوده که با توجه به قرار داشتن در بازه ۱,۵ تا ۲,۵ فرض H_0 مبنی بر عدم همبستگی بین خطاها پذیرفته می‌شود.

ارزیابی مقادیر ضریب هم خطی در قالب ضریب تلورانس و شاخص عامل تورم واریانس (vif) نیز گویای این است که متغیرهای مستقل از یکدیگر استقلال داشته و هم خطی میان آنها ملاحظه نمی‌گردد. همچنین، نتایج آزمون نرمال بودن خطاها حاکی از توزیع تقریباً نرمال فراوانی خطاها با میانگین ۰/۰۴- عدد و انحراف معیار ۰/۶۹۸ این عدد است. (شکل ۳)



شکل ۳- نمودار توزیع نرمال فراوانی خطاها در آزمون رگرسیون

جدول ۶- ضرایب رگرسیونی عوامل مؤثر بر ترک خدمت یا جابجایی کارکنان

مدل	استاندارد نشده		t	Sig.	ضرایب هم خطی	
	B	Std. Error			Beta	ضریب تلورانس
مقدار ثابت	۳۵/۸۱	۲۳۱/۴	۸/۴۶	۰/۰۰۱		
نفوذ و پویایی	-۰/۳۳	۰/۱۸۱	-۱/۸۶	۰/۰۶۴	۰/۵۱۵	۱/۹۴
روحیه کارگروهی	-۰/۱۵	۰/۰۳۱	-۵/۱۲	۰/۰۰۱	۰/۹۶۶	۱/۰۳
مزاحمت	-۰/۴۸	۰/۱۷۹	۲/۶۷	۰/۰۰۹	۰/۶۲۸	۱/۵۹
فاصله‌گیری	-۰/۴۰	۰/۱۹۲	-۲/۰۹	۰/۰۳۸	۰/۷۴۹	۱/۳۳

بررسی ضرایب بتای استاندارد شده ارائه شده در جدول فوق که گویای اثرگذاری مستقیم شاخص‌های تحقیق بر ترک خدمت یا جابجایی کارکنان است، نشان می‌دهد که بالاترین اثرگذاری بر ترک خدمت متعلق به شاخص روحیه کارگروهی و جمعی می‌باشد (۰/۳۶۴-). به بیان دیگر به هر اندازه روحیه کارگروهی در مرکز آموزشی درمانی شهید بهشتی کاشان افزایش بیشتری پیدا نماید، تمایل برای ترک خدمت در قیاس با سایر

شاخص‌ها تأثیر بیشتری پذیرفته و کاهش بیشتری می‌یابد. پس‌ازاین شاخص، متغیرهای مزاحمت، نفوذ و پویایی و نیز فاصله‌گیری به ترتیب اثرات مستقیم بالاتری بر ترک خدمت کارکنان دارند.

در نهایت تحلیل متغیرهای زمینه‌ای نشان دادند که میل به ترک خدمت بر اساس شاخص جنس، نوع شغل و سطح تحصیلات متفاوت است؛ به طوری که زنان با میانگین ۲۲/۲۱ تمایل بیشتری به ترک خدمت نسبت به مردان با میانگین ۱۸/۳۴ دارند ($t=3.214, sig.=0.002$)، میل به ترک خدمت در میان کادر پزشکی با میانگین ۱۰۳/۳ بالاتر از کادر اداری، پاراکلینیکی و پرستاری بوده ($f=5.227, sig.=0.002$) و میانگین میل به ترک خدمت در میان کارکنان با مدرک دکتری با میانگین ۱۰۳/۶ بالاتر از کارکنان با تحصیلات دیگر است ($f=3.866, sig.=0.011$). همچنین ارتباط معناداری میان شاخص جنس با متغیر جو سازمانی وجود داشته، به طوری که مردان با میانگین ۱۰۲/۹ در قیاس با زنان با میانگین ۹۷/۶ وضعیت جو سازمانی را مطلوب‌تر ارزیابی نموده‌اند ($t=2.530, sig.=0.013$).

بحث و نتیجه‌گیری

یکی از عواملی که بر کاهش یا افزایش گرایش و تمایل کارکنان به ترک خدمت یا ماندگاری در سازمان‌ها اثرگذاری فعالی دارند، جو و شرایطی است که در سازمان‌ها حاکم بوده و تعاملات میان کارکنان، مدیران و سرپرستان را شامل می‌گردد. در این حوزه، مطالعات نشان دادند که در مواقعی که جو مثبتی بر سازمان‌ها حاکم باشد، خشنودی، تعهد و دل‌بستگی به کار افزایش یافته و تمایل به ترک شغل و غیبت کاهش می‌یابد. همچنین، آن گروه از سازمان‌هایی که بر فضای حمایتی، ارتباطات باز و مشارکت‌های سازمانی تأکید می‌نمایند، نسبت به سازمان‌های با جوی محدود و خشک، عملکرد بالاتری به خود اختصاص می‌دهند (حسینی و جعفری، ۱۳۹۵: ۸). با توجه به این امر، این پژوهش با هدف

بررسی ارتباط جو سازمانی با قصد ترک خدمت کارکنان مراکز درمانی در بحران کرونا صورت گرفت.

یافته‌های این پژوهش نشان دادند که ارتباط معنی‌دار و معکوسی میان جو سازمانی و ترک خدمت وجود دارد، به بیان دیگر به هراندازه برداشت کارکنان از محیط شغلی‌شان و تعبیر و تفاسیر آن‌ها از سازمان مطلوب‌تر باشد، نگرش‌های کارکنان از سازمان و ارزش‌ها و هنجارهای حاکم بر آن مثبت‌تر باشد و به بیان دیگر درک افراد از مفهوم سازمان، تعاملات میان کارکنان و مدیران، تفسیر اهداف و ساختارهای سازمانی و هنجارها و ایده‌های مشترک میان اعضا مطلوب‌تر باشد، تمایل به ترک خدمت و جابجایی شغلی در میان آن‌ها کمتر خواهد بود. عمدتاً سازمان‌هایی که جو سازمانی مطلوب‌تری دارند، از خصائلی نظیر گرمی روابط، قابلیت اعتماد و هم‌افزایی بالاتر برخوردار هستند و بر این مبنا شاخص‌هایی نظیر رضایت از شغل، ساختار، فناوری و انگیزش در آن‌ها بالاتر می‌رود و منجر به افزایش ماندگاری آن‌ها در سازمان می‌گردد.

همچنین رابطه میان ابعاد جو سازمانی و تمایل به ترک خدمت نیز معنی‌دار بوده و نشان داده شده است که به ترتیب افزایش نفوذ و پویایی در رفتار و ایجاد انگیزه‌های فردی در کارکنان به واسطه نفوذ در آن‌ها (۰/۴۵۶-)، ارتقاء ملاحظه‌گری مدیران و سرپرستان نسبت به کارکنان و رفتار دوستانه و گرم مدیر، تلاش وی برای کمک به دیگران (۰/۴۴۴-)، افزایش روحیه کار گروهی (۰/۴۱۸-)، کاهش مزاحمت و اختلال در کار کارکنان به واسطه مواردی نظیر کاغذبازی و فرایندهای بروکراسی (۰/۴۰۰-) و تنزل فاصله‌گیری مدیران از کارکنان یا کاهش رفتار غیرشخصی مدیر در قبال کارکنان، عمل بر اساس مقررات، هنجارگرایی و فاصله‌گیری از زیردستان (۰/۳۸۲-) بر کاهش سطح ترک خدمت یاری می‌رساند.

همچنین، افزایش صمیمیت میان همکاران در محیط کاری و غیرکاری و لذت بردن کارکنان از روابط گرم و دوستانه با یکدیگر و نیز رضایت‌مندی از نیازهای اجتماعی کارکنان (۰/۲۵۵-)، تأکید بیشتر بر تولید و نظارت مستقیم بر فعالیت‌های کاری به منظور

بهبهینه‌سازی تولید (۰/۲۸۰-)، و افزایش میزان علاقه‌مندی و معاشرت میان کارکنان، مدیران و سرپرستان و نیز تنزل بی‌علاقگی نسبت به دستورالعمل‌های سازمانی و انجام وظایف به منظور رفع تکلیف نه از روی تعهد و علاقه شخصی (۰/۲۸۴-) از میزان تمایل به ترک خدمت کاسته و ماندگاری کارکنان را در محیط سازمانی (در اینجا مرکز درمانی آموزشی شهید بهشتی کاشان) را افزایش می‌دهد.

افزون بر این، مدل ساختاری حاصل از این رابطه نیز از برازش مطلوبی برخوردار بوده و ضریب تأثیر متغیر جو سازمانی بر قصد ترک خدمت ۰/۴۸ بوده و این امر نشان می‌دهد که جو سازمانی در سطح متوسط بر تمایل به ترک خدمت نزد کارکنان مرکز آموزشی درمانی شهید بهشتی کاشان تأثیر می‌گذارد. لذا در شرایط سازمانی و جو سازمانی مطلوب، انگیزه کارکنان برای فعالیت بیشتر بوده و احساس می‌نمایند که برای فعالیت سازمانی ضروری هستند و روحیه آن‌ها زیاد است، لذا گرایش به ترک شغلی فعلی خود ندارند.

همسو با این امر، یافته‌های مطالعاتی لیمن^۱ به سال ۲۰۰۳ نشان داده است که تبدیل سازمان به یک محیط مطلوب کاری، منوط به آن است که ادراکات و احساسات افراد نسبت به محیط و جو سازمانی بهبود یابد و در صورتی که جو حاکم سازمان به لحاظ همسویی با اهداف، نگرش‌ها، نقش‌ها، انتظارات فردی مطلوب نباشد، به تدریج از میزان بهره‌وری سازمان کاسته شده و در نهایت کارکنان در شرایطی منفعلانه به فعالیت پرداخته و رغبتی برای ماندن در سازمان نخواهند داشت (رنگریز و همکاران، ۱۳۹۹: ۴۲۱). کلارک و همکاران (۲۰۰۱) بر این باور هستند که کارکنان محیط‌های بیمارستانی با جو سازمانی نامطلوب، بیشتر در معرض خطرات و تهدیدات شغلی قرار می‌گیرند (Clark, 2001: 1116) و در نتیجه به منظور رهایی از این خطرات و ایجاد امنیت شغلی بهتر برای خود سعی در دستیابی به شغل جدیدتری می‌کنند.

تطبیق این یافته با نتایج مطالعات عباس‌زاده و همکاران (۱۳۹۲) و حسینی و جعفری (۱۳۹۵) که قبل از بحران کرونا صورت پذیرفته‌اند، حکایت از این دارد که هرچند جو

1. Lemen

سازمانی و شرایط کاری در دوران قبل از کرونا نیز برای کادر درمان در سطوح پزشکی، پرستاری، پیراپزشکی و کارکنان اداری چندان مطلوب نبوده و عمدتاً نارضایتی‌هایی در این بسترها ملاحظه می‌شد، لیکن میل به خروج از سازمان در میان این قشر از جامعه چندان زیاد نبود، چراکه فشارها و استرس‌ورهای موجود صرفاً دربرگیرنده امور روزانه آموزشی و درمانی بوده که پیش از این نیز در سطوح مختلف ادراک می‌شد.

لیکن آغاز پاندمی کرونا و همراه با آن تجربه سختی و فشار کاری زیاد ناشی از استفاده از پوشش‌های محافظتی، شستشوی مداوم، تنزل میزان پرسنل در بخش‌های کرونا، حس عدم حمایت کافی، تجارب مرتبط به آشفتگی روانی و هیجان‌های منفی مرتبط به فوت بیماران، حس ناامیدی و نگرانی و اضطراب شدید، فقدان آمادگی لازم و کافی در مقابله با کرونا، کمبود دانش تخصصی و تجارب موردنیاز کرونا، تعارضات شغلی - خانوادگی و تنزل روابط فردی، تجارب ناکامی و درماندگی و غیره سبب شد تا فضای درمان کشور با تعارضات، تناقضات و شرایط نامساعدی مواجه گردید، در نتیجه این شرایط فرسودگی شغلی بر کارکنان بخش درمان حاکم شده و تفکر خروج از سازمان و قرارگیری در شرایطی که حمایت بالاتری از کارکنان فراهم سازد را در آنها قوت بخشید. در حوزه ابعاد جو سازمانی، شواهد گویای آن بود که برخورداری از روحیه کار گروهی در محیط سازمانی عامل مؤثری در کاهش تمایل به ترک خدمت می‌باشد. این مسئله که کارکنان در حل مسائل کاری همکاری نمایند، از روحیه فعالیت جمعی برخوردار باشند، به یکدیگر در محل کار احترام بگذارند و اصلاً در فکر تغییر شغل یا انتقال به محیط دیگری برای شروع یک فعالیت جدید نباشد، به عبارتی به محل کار خود تعلق و تعهد داشته باشند سبب می‌شود تا به فکر ترک خدمت نبوده و ایده‌ای در مورد تغییر شغلی در ذهنشان شکل نگیرد.

درعین حال، تنزل میزان مزاحمت در جو سازمانی نیز بر ماندگاری و افزایش میزان رضایت شغلی مؤثر است، به بیانی دیگر، در صورتی که رفتار مدیران و سرپرستان در محیط درمانی آموزشی شهید بهشتی کاشان آزاردهنده نباشد، مداخلات نابجای زیادی در

فعالیت‌های کاری کارکنان صورت ندهند، در جلسات اداری صرفاً به ایراد سخنرانی نپردازند و به مسائل و مشکلات کارکنان توجه نمایند و مانعی برای بروز نظرات، پیشنهادها یا انتقادها فراهم نکنند، این مسئله سبب خواهد گردید که تمایل به ترک شغل و جابجایی نزد کارکنان کمتر گردد. به همین دلیل است که از عوامل مؤثر بر تصمیم‌گیری کارکنان برای ترک خدمت، عامل رهبری و نحوه برخورد مدیران با کارکنان می‌باشد.

عمدتاً داشتن کارکنانی متعهد برای بقا و پایداری و توسعه سازمان حیاتی بوده و از این حیث، رهبری سازمان به طور فزاینده به دنبال بهبود این شرایط در میان کارکنان خود بوده و پیوسته کوشش می‌نماید برای حفظ کارکنان باهوش و واجد مهارت خویش، سطح تعهد و رضایت آنان را توسعه بخشد. در کنار این عوامل، به هر اندازه علاقه‌مندی به کار در محیط‌های سازمانی و نزد کارکنان افزایش یابد، آنان با علاقه‌مندی زیادی در جلسات کاری شرکت کنند، به مشکلات مراجعان علاقه داشته باشند و در کار خود ابتکار و خلاقیت نشان دهند، از میزان تمایل به ترک خدمت کاهش می‌یابد.

صمیمیت نیز عنصر دیگری در محیط‌های سازمانی بوده که در صورت فقدان آن و شکل‌نگیری صحیح این مقوله در بین کارکنان، تمایل به ترک خدمت فزونی می‌گیرد. این مقوله اشاره می‌کند که تا چه اندازه کارکنان با یکدیگر صمیمت داشته، در محیط خارج از کار با یکدیگر همبستگی و رفت‌وآمد داشته، یکدیگر در مواجهه با مسائل یاری رسانده و از معاشرت و گفت‌وگو با یکدیگر در محیط کار لذت می‌برند. وجود فضای صمیمانه و دوستانه در میان همکاران، کارکنان و مدیران و شکل‌گیری فضا و شرایطی که ارتباطات نزدیک و همگانه‌ای در میان افراد وجود داشته باشد، کارکنان به یکدیگر علاقه و پیوستگی بیشتری یافته و تمایلی به ترک شغل نخواهد یافت. ملاحظه‌گری نیز به معنای آن است که مدیران و سرپرستان نسبت به اشتباهات دوستانه به کارکنان تذکرات دوستانه بدهند، در حل مشکلات شخصی کارکنان، پیش‌قدم شده و کارکنان در فضای شغلی به سرپرستان خود به مثابه یک دوست نگاه کنند و نگاهشان به مدیران به عنوان سرپرستانی که از بالا نگاه حکمانه‌ای دارند، نباشد.

افزایش میزان ملاحظه‌گری نیز به نوبه خود نقش مؤثری در کاهش تمایلات جدایی‌طلبانه از محیط‌های سازمانی دارد. در کنار این شاخص‌ها می‌توان بر فاصله‌گیری مدیران و سرپرستان از کارکنان در فضاهای سازمانی اشاره داشت که سبب جدایی کارکنان از محیط شغلی و کندن شدن ریشه‌های آنان می‌شود؛ این که تا چه اندازه مدیران و سرپرستان به کارکنان فرصت اظهارنظر می‌دهند، تا چه اندازه جلسات کاری با دستور جلسه رسمی تشکیل می‌شود و تا چه اندازه فضای حاکم بر این جلسات رسمی بوده یا خیر و درنهایت اینکه تا چه اندازه مدیران و سرپرستان صرفاً مجری مقررات بوده یا خیر، می‌تواند فضای ترک خدمت را سرد و یا گرم سازد.

افزون بر این، افزایش نفوذ و پویایی در رفتار کاری منابع انسانی و این که تا چه اندازه مدیران و سرپرستان برای کمک به کارکنان خود را به زحمت می‌اندازند، در انجام وظایف فردی و سازمانی‌شان بدان‌ها کمک می‌کنند، پیشرفت کاری را صرفاً به خود نسبت نداده و حاصل کار جمعی دانسته و در انجام امور خود را پیش قدم ساخته و الگویی برای کار کردن دیگران گردند، به کارکنان ثابت می‌کند که در فضای سازمان صرفاً مهره‌ای از یک دستگاه نیستند که بدون آن‌ها هم کار پیش می‌رود، این احساس را در آن‌ها به وجود می‌آورد که مورد توجه هستند، پویایی را در فضای سازمان افزایش می‌دهد و غیره.

در نهایت، آخرین مؤلفه‌ای که بر ترک خدمت تأثیرگذار است، تأکید بر خدمت است. این شاخص بدین معنی است که در صورتی که مدیران و سرپرستان کار کارکنان را به شکل نقادانه و مثبت‌نگرانه ارزیابی کنند، قبل از آن‌ها در محیط‌های کاری حضور یافته، از بخش‌های مختلف سازمان بازدید کرده و در فرایندهایی قابلیت‌ها و توانایی‌های مدیران و سرپرستان را ارزیابی و از توان آن‌ها در کار استفاده نمایند، از تمایل آن‌ها برای ترک خدمت می‌کاهد.

یافته‌های این تحقیق همسو با نتایج تحقیقات رحیم‌نیا و همکاران (۱۳۹۰) در زمینه تأثیر جو اخلاقی بر تمایل به ترک خدمت فروشندگان شرکت‌های صنعتی، کاظمی و همکاران (۱۳۹۶) در زمینه نقش جو مسموم سازمانی بر تمایل به ترک شغل پرستاران زن

بیمارستان‌ها، فرحبد و همکاران (۱۳۹۷) در حوزه بررسی عوامل مؤثر بر تمایل به ترک خدمت کارکنان بانک ملی، تقدسی و همکاران (۱۳۹۸) پیرامون تمایل به ترک خدمت در پرستاران شاغل و عوامل مرتبط و عزیزآبادی (۱۳۹۹) در زمینه بررسی تأثیر جو سازمانی مسموم، استرس شغلی و فرسودگی شغلی بر ترک خدمت کارکنان است. تقی‌زاده مسن و همکاران (۱۳۹۶) نشان داده‌اند که عدم وجود فرهنگ سازمانی مناسب تأثیری ۶۸ درصدی بر ترک خدمت کارکنان شرکت‌های حفاری نفت و گاز ایران دارد.

نتایج این پژوهش یافته‌های مطالعات هاو و وانگ (۲۰۲۲) و براکارنسل و همکاران (۲۰۲۲) را نیز پیرامون اثرگذاری معکوس فضای سازمانی و جو سازمانی بر ترک خدمت را مورد تصدیق قرار داده است. بدین ترتیب، این پژوهش از منظر بررسی وضعیت نظام درمان در شرایط کرونایی و تحلیل و ارزیابی جو سازمانی به‌مثابه یکی از مهم‌ترین بسترهای شکل‌دهی خروج ارادی و داوطلبانه کادر درمان، به ویژه زنان و افراد دارای مدرک تحصیلی دکتری که به بار نشستن علمی و تجربی آنها، سالیان طولانی زمان برده و هزینه‌های گزافی را به همراه داشته است، از نوآوری برخوردار می‌باشد و بر این اساس، سیاست‌گذاری در مسیر بهسازی فضا و جو سازمان‌های درمانی می‌تواند کارویژه مؤثری در مانایی پزشکان، پرستاران، کادر مجرب و افراد با تحصیلات دکتری و دیگر عناصر مؤثر این حوزه داشته باشد.

درعین حال، با انجام این پژوهش شکاف‌های موجود در علم و معرفت مدیریت سازمان‌های درمانی پیرامون شرایط و جو سازمانی مسموم، نامساعد و غیرسازنده که سبب می‌گردد اندیشه‌های نامطلوبی برای خروج از نظام درمان کشور ایجاد شود و بارقه‌های مهاجرت به کشورهای اروپایی و آمریکایی در ذهن آنها ایجاد گردد، تا حدودی شناخته و در صورت توجه کافی، بهبود یابد. از جمله مهم‌ترین محدودیت‌های این پژوهش در حوزه گردآوری داده‌ها بوده است، چراکه فرایند گردآوری یافته‌ها همسو با شروع و همه‌گیری ویروس کرونا بوده و از آنجایی که جامعه آماری این پژوهش کارکنان (اداری، پرستاران، پزشکان و کارکنان پاراکلینیکی) بیمارستان شهید بهشتی شهر کاشان بوده که کانون و

هسته بستری شدن و نگهداری و درمان بیماران کرونایی در منطقه کاشان بوده است، لذا این مسئله در فرایند گردآوری داده‌ها اختلال ایجاد کرد.

با توجه به این یافته‌ها، پیشنهاد می‌گردد تا نظام‌های درمانی و بیمارستانی به سمت و سوی سوق یابند که در آن مدیران و مسئولین نفوذ کلامی و حسی بالایی در اعمال کارکنان داشته باشند، کارکنان شاهد رفتارهای دوستانه و گرم مدیران و مسئولین بخش‌های مختلف بیمارستانی و تلاش آنان به منظور کمک به بهبود وضعیت کارکنان باشند، روحیه کار گروهی در میان کارکنان احیاء و مستحکم گردیده، از ایجاد مزاحمت و اختلال در فرایندهای کاری کارکنان پیشگیری به عمل آمده و اقدام به رفع مسائل محل فعالیت‌های درمانی از کمبود تجهیزات تا رویه‌های پریپیج و خم اداری نمایند.

همچنین، ۱. بازطراحی نظام ارزیابی عملکرد با رویکرد رسیدگی دقیق و پایش مستمر با توجه به سطح نیازهای کارکنان در هرم مازلو، ۲. برقراری روابط اجتماعی مناسب بین کارکنان (توسعه فرهنگ اعتماد و اطمینان)، ۳. جذب واقع بینانه و درست کارکنان متناسب با قابلیت‌های فردی و ویژگی‌های شغلی، ۴. ایجاد انگیزش‌های شغلی بیشتر در بین نیروهای انسانی در راستای علاقه‌مند ساختن آن‌ها به کار، فعالیت‌های شغلی و سازمانی در راستای بهره‌گیری بیشتر آن‌ها از توان فیزیکی و فکری کارکنان و متعهد ساختن آنان به اهداف سازمانی از سوی مدیران و مسئولان بیمارستان‌ها و مراکز درمانی مادر در کشور که تعداد مراجعین آنها فراتر از تعداد کادر درمان آنها می‌باشد.

لازم به ذکر است که افزایش آمار درخواست «گوداستندینگ» یا گواهی حسن کار از سازمان نظام پزشکی، گویای آمار مهاجرت ناخوشایند و نگران‌کننده و همچنین نشانگر وجود شرایط نامناسب در نظام بهداشت و درمان کشور است. مهاجرت پزشکان و پرستاران و سایر کادر درمان در همه دوره‌ها وجود داشته است، اما مانند سایر اقشار و صنوف که تمایل بیشتری نسبت به مهاجرت پیدا کرده‌اند، عدد مهاجرت پزشکان و کادر درمان هم در چند سال اخیر و به خصوص در دوران کرونا بسیار قابل توجه بوده است، به طوری که در سال ۱۴۰۰ بیش از چهار هزار مورد دریافت گواهی گوداستندینگ (معادل

گواهی سوء پیشینه به زبان انگلیسی) وجود داشته است. لذا تأمین شرایط مطلوب و فضایی مساعد در نظام درمان می تواند سطح مانایی آنان را در سازمان ها افزایش دهد.

در این بستر، استفاده از کوچینگ یا همان نظام منتورینگ می تواند فشارهای روانی ناشی از کارهای سخت بویژه در ایام بحران هایی همچون پاندمی را به دلیل تقویت تعلق خاطر عاطفی کارکنان افزایش دهد و بدین ترتیب، مانع از ترک خدمت آنان شود. ۵.

فراهم کردن زمینه های مشارکت کارکنان در تصمیمات و امور سازمانی و تضمین فرهنگ مشارکت که منجر به بهسازی ارتباط میان کارکنان و مدیران، افزایش اعتماد به نفس، احترام، خودشکوفایی و احساس مفید بودن نزد کارکنان می گردد، از دیگر پیشنهاد های این تحقیق است. در نهایت پیشنهاد می گردد که در پژوهش های آتی با تکیه بر روش های کیفی به ارزیابی تطبیقی جو سازمانی بیمارستان های دولتی و خصوصی در بخشی کرونا و اثرگذاری آن بر مانایی و یا میل به خروج از سازمان پرداخته شود تا امکان مقایسه نظام درمان در بخش خصوصی و دولتی و شرایط و امکانات کادر درمان در این دو حوزه فراهم شود.

منابع

- امیری، قاسم و محمودزاده، سید مجتبی. (۱۳۹۴)، «بررسی عوامل مؤثر بر کاهش ترک خدمت کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران (مطالعه موردی: ستاد وزارت راه و شهرسازی)»، مدیریت فرهنگ سازمانی، سال سیزدهم، شماره دوم: ۵۷۹-۵۵۹.
- براتی احمدآبادی، هاجر؛ عریضی، حمیدرضا و نوری، ابوالقاسم. (۱۳۸۹)، «رابطه جو سازمانی و وجدان کاری با عملکرد شغلی»، فصلنامه روان‌شناسی کاربردی، سال چهارم، شماره سیزدهم: ۸۱-۶۵.
- تقی‌زاده مسن، مجتبی؛ پهلوانی فراهانی، امیر و هجر، علی. (۱۳۹۶)، «بررسی عوامل اصلی خروج از خدمت کارکنان کارآمد و باتجربه از دیدگاه منابع انسانی (مطالعه موردی: یکی از شرکت‌های حفاری نفت و گاز ایران)»، مجله علمی پژوهشی اکتشاف و تولید نفت و گاز، شماره ۱۵۲: ۲۹-۳۴.
- تقدسی، محسن؛ نبی‌زاده قرقوزار، زهره و بلندیان بافقی، شهناز. (۱۳۹۸)، «تمایل به ترک خدمت در پرستاران شاغل و عوامل مرتبط با آن: یک مرور نظام‌مند»، فصلنامه پرستاری، مامایی و پیراپزشکی، سال چهارم، شماره چهارم: ۱-۱۴.
- حاجی، جمال؛ محمدی مهر، مژگان؛ خسروی، مریم و محمد آذر، حدیقه. (۱۳۹۹)، «پیش‌بینی تمایل به ترک خدمت پرستاران بیمارستان امام خمینی مهاباد در دوره پاندمی کرونا بر اساس مؤلفه‌های استرس شغلی و تاب‌آوری»، فصلنامه پرستاری و مامایی، سال نوزدهم، شماره صد و سی‌وهشت: ۴۱-۵۰.
- حسینی، سید عبدالرسول و جعفری، سید اکبر. (۱۳۹۵)، «بررسی رابطه جو سازمانی با ترک خدمت کارکنان»، کنفرانس بین‌المللی نخبگان مدیریت، دانشگاه شهید بهشتی، تهران.
- درگاهی، حسین؛ موسوی، سید محمدهادی؛ شهام، گلستا و مولایی زاده، اکرم. (۱۳۹۱)، «بررسی جو سازمانی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران»، فصلنامه مدیریت سلامت، سال پانزدهم، شماره پنجاه: ۳۱-۴۰.
- دباشی، فرزانه؛ نوری، ابوالقاسم؛ عریضی، حمیدرضا و دیباجی، سید میثم. (۱۳۹۵)، «پیش‌بینی تمایل به ترک شغل کارکنان بر اساس عوامل فردی، شغلی و سازمانی»، فصلنامه دانش و پژوهشی در روان‌شناسی کاربردی، سال هفدهم، شماره دوم: ۴۵-۵۴.

ارتباط جو سازمانی با قصد ترک خدمت کارکنان...، مهتری و همکاران | ۲۷۳

- رحیم نیا، فریبرز و نیکخواه فرخانی، زهرا. (۱۳۹۰)، «تأثیر جو اخلاقی سازمان بر هویت سازمانی و تمایل به ترک خدمت فروشندگان»، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال ششم، شماره چهارم: ۱-۱۱.

- رنگریز، حسن؛ حسن پور، اکبر؛ عبدالهی، بیژن و مرادی صالح، علیرضا. (۱۳۹۹)، «طراحی الگوی جو سازمانی متعالی»، فصلنامه مطالعات بین‌رشته‌ای دانش راهبردی، سال دهم، شماره چهل: ۴۱۵-۴۴۰.

- سهرابیان، آوت؛ مدرسی، سارا و یوسفی، فائق. (۱۳۹۶)، «بررسی رابطه جو سازمانی با رضایت شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های قدس، توحید و بعثت»، فصلنامه روانشناسی و روان پزشکی شناخت، سال چهارم، شماره چهارم: ۳۴-۴۳.

- شمس مورکانی، غلامرضا و گریوانی، کلثومه. (۱۳۹۰)، «رابطه بین جو سازمانی مدارس و توانمندسازی دبیران: یک مطالعه موردی»، دو فصلنامه مدیریت و برنامه‌ریزی در نظام‌های آموزشی، سال چهارم، شماره هفتم: ۶۴-۸۴.

- صادقی، مسعود؛ رادمهر، پروانه و شهبازی راد، افسانه. (۱۳۹۵)، «نقش دیسترس اخلاقی و فرسودگی شغلی در پیش‌بینی تمایل به ترک شغل پرستاران»، مجله دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، سال چهارم، شماره دهم: ۸۶۷-۸۷۴.

- صفاری، محسن؛ واحدیان عظیمی، امیر و محمودی، حسین. (۱۳۹۹)، «تجارب پرستاران در زمینه حفاظت از خود در هنگام مراقبت از بیماران مبتلا به کووید-۱۹»، فصلنامه طب نظامی، سال بیست و دوم، شماره ششم: ۵۷۰-۵۷۹.

- عباس‌زاده، عباس؛ نخعی، نوذر؛ برهانی، فریبا و روشن‌زاده، مصطفی. (۱۳۹۲)، «تأثیر دیسترس اخلاقی بر تمایل پرستاران به ترک خدمت در بیمارستان‌های آموزشی بیرجند»، فصلنامه ایرانی اخلاق و تاریخ پزشکی، سال ششم، شماره دوم: ۵۷-۶۶.

- عسکری، آزاده؛ خداکریمی، فروغ؛ توکلی، سعید و نظریور، محمدمهدی. (۱۴۰۰)، «مقایسه فشارهای شغلی و تمایلی به ترک خدمت بر مبنای لنگرگاه‌های شغلی در مدیران شرکت انتقال گاز ایران»، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، سال سیزدهم، شماره چهل و هفتم: ۶۷-۸۰.

- عبدالهی، محبوبه. (۱۳۹۹)، بررسی تأثیر جو سازمانی بر ترک خدمت و جابجایی کارکنان مرکز آموزشی درمانی شهید دکتر بهشتی کاشان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت، دانشگاه پیام نور کاشان.

- عزیزآبادی، محمدجواد. (۱۳۹۹)، «بررسی تأثیر جو سازمانی مسموم، استرس شغلی و فرسودگی شغلی بر تمایل ترک خدمت کارکنان (مورد مطالعه: کارکنان اداره برق شهر مشهد)»، فصلنامه چشم‌انداز حسابداری و مدیریت، سال سوم، شماره بیست و نهم: ۸۷-۹۷.
- فرحید، فرزین؛ بخشعلی‌زاده، داود و خمایی، ساره. (۱۳۹۷)، «بررسی عوامل مؤثر بر تمایل به ترک خدمت کارکنان بانک ملی استان گیلان»، توانمندسازی سرمایه انسانی، سال دوم، دوره اول: ۱۶۵-۱۵۱.
- کاظمی، فضل‌اله؛ زارع، امین؛ سپهری، سعید و روستایی، سعیده. (۱۳۹۶)، «جو مسموم سازمانی و تمایل به ترک شغل: تبیین نقش میانجی گر استرس شغلی و فرسودگی شغلی»، فصلنامه زن و جامعه، سال هشتم، شماره چهارم: ۷۵-۱۰۲.
- کرم‌پور، عبدالحسین؛ احمدی، حیدر؛ صفری کهره، محمد و اسداللهی دهکردی، الهه. (۱۳۹۲)، «بررسی و اولویت بندی علل و عوامل ترک خدمت کارکنان شرکت پتروشیمی مبین در پارس جنوبی»، فصلنامه مدیریت دولتی، سال پنجم، شماره سوم: ۱۲۳-۱۴۲.
- نژاد ایرانی، فرهاد؛ پور صادق، ناصر و شیخ بگلو، نسرين. (۱۳۹۰)، «بررسی میزان متعالی بودن جو سازمانی و رابطه آن با یادگیری سازمانی در سازمان‌های دولتی استان آذربایجان غربی»، فصلنامه فراسوی مدیریت، سال پنجم، شماره نوزدهم: ۱۵۱-۱۷۷.
- وفاجو، معصومه و حیدری، غلامحسین. (۱۳۹۷)، «رابطه بین عدالت سازمانی و تمایل به ترک شغل کارکنان (مورد مطالعه: سازمان امور مالیاتی کشور)»، فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی، سال نهم، شماره چهارم: ۳۹-۵۸.
- هاشمیان، محمدرضا؛ آل مختار، محمدجواد؛ حسن‌زاده، اکبر و هاشمیان، علیرضا. (۱۳۹۵)، بررسی جو سازمانی کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان، فصلنامه مدیریت سلامت، سال نوزدهم، شماره شصت و پنجم: ۴۳-۵۰.

- Bracarense, Carolina Feliciano, Costa, Nara dos santos, Raponi, Maria Beatriz, Goulart, Bethania Ferreira, Chaves, Lucieli Dias Pedreschi, and Ana lucia. Simões. (2022). "Organizational climate and nurses' turnover intention: a mixed method study". *Revista Brasileira de Enfermagem*, 75(4),1-8.
- Cipriano, Pamela.F. (2018). "100 years on: the Spanish Flu, pandemics and keeping nurses safe", *Int Nurs Rev*, 65(3), 305-306.

- Clark, Sean P, Sloone, Douglas M, and Linda H. Aiken. (2001). "Effects of hospital staffing and organizational climate on needlestick injuries to nurses". *American journal of Public Health*, 92 (7), 1115-1119.
- Corley, Mary C, Minnick, Ptlene, Elswick, RK, and Mary. Jacobs. (2005). "Nurses moral distress and ethical work environment". *Nurs Ethics*, 12 (4), 381-390.
- Derycke, Hanne, Vlerick, Peter, Burnay, Nathalie, and Celine. Declaire. (2010). "Impact of the effort-reward imbalance model on intent to leave among Belgian health care workers: A prospective study". *Journal of occupational and organizational psychology*, 83(4), 879-893.
- Evans, David; Goldstein, Markus & Anna, Popova. (2015). "Health-care worker mortality and the legacy of the Ebola epidemic". *The Lancet Glob Health*, 3 (8), 439-440.
- Griffeth, Rodger W, and Peter W. Hom. (2001). *Retaining valued employees*. Thousands Oaks (CA): Sage.
- Gillespie, Michael A, Denison, Dan, Haaland, Stephanie, and Ryan. Smerek. (2008). "Linking organizational culture and customer satisfaction: Result from two companies in different industries". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17(1),112-132.
- Halpin, Andro W, and Dan. Crof. (1963). The organizational climate of schools. *Administrator's Notebook*, 11(7), 1-22.
- Hao, Yanjie, and Guanghui, Wang. (2022). "The Effect of Supportive Organizational Climate on Employee Turnover Intention: A Cross-Level Analysis". *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 10 (3), 334-355.
- Katsikea, Evangelia, Theodosiou, Marios, and Robert E. Morgan. (2014). "Why people quit: Explaining employee turnover intentions among export sales managers". *International Business Review*, 24(3), 367-379.
- Kurtessis, James N, Eisenberger, Robert, Ford, Micheal T, Buffardi, Louis C, Stewart, Kathleen A, and Cory S. Adis. (2017). "Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory". *Journal of Management*, 43, 1854-1884.
- Kristof, Amy L. (1996). "Person-organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement and implications". *Personnel Psychology*, 49 (1), 1-49.
- O'Reilly, Charless A, Chatman, Jennifer, and David F. Caldwell. (1991). "People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person-organization fit". *Academy of Management Journal*, 34, 487-516.

۲۷۶ | فصلنامه علمی برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی | سال چهاردهم | شماره ۵۶ | پاییز ۱۴۰۲

- Saif Harhara, Afif, Singh, Sanjay Kumar, and Matloub. Hussain. (2015). “Correlates of employee turnover intentions in oil and gas industry in the UAE”, *International Journal of Organizational Analysis*, 23 (3), 493-504.
- Thomas, John. (2006). Administrative, Faculty and Staff Perceptions of Organizational Climate and Commitment in Christian Higher, *A thesis for the degree of Doctor of Philosophy*, Capella University.

استناد به این مقاله: مهتری آرائی، محمد؛ حسینی زاده آرائی، سیدسعید؛ نقی‌پور ایوکی، سمانه و عبداللهی، محبوبه. (۱۴۰۲). ارتباط جو سازمانی با قصد ترک خدمت کارکنان مراکز درمانی در بحران کرونا، فصلنامه برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، ۱۴(۵۶)، ۲۷۶-۲۳۷.



Social Development and Welfare Planning Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.