The Relationship Between Organizational Climate and Job Performance in Social Workers in the City of Tehran

Atefeh Hosseini: M.A social work, Yazd university, Yazd, Iran. ahosseini881@gmail.com
Seyed Reza Javadian*: Ph.D of social work, assistant professor in social work, Yazd university, Yazd, Iran. javadian@yazd.ac.ir
Mahnaz Farahmand: Assistant professor in sociology, faculty of social sciences, Yazd university, Yazd, Iran. farahmanm@yazd.ac.ir

Abstract

Introduction: One of the studies in the field of the social worker is job performance; and because organizational climate can be affected job performance, this study was conducted. Therefore, the relationship between organizational climate and job performance of social workers has been studied.

Methods: Three hundred twenty-five social workers were selected through convenience sampling method. The data were collected through Paterson's job performance questionnaire and Sasman & Deep organizational climate inventory. Data were analyzed by Pearson correlation, T-test, ANOVA and multivariate regression.

Results: The results showed that social workers' job performance was more than average. In addition, the results of Pearson correlation showed that there is a positive relationship between job performance and all of the dimensions of organizational climate included clarity and agreement on organizational goals, clarity, and agreement on the role, satisfaction of reward, satisfaction and agreement on procedures and ultimately, and effectiveness of communications.($P < 0.01$)
Results also indicate that the effectiveness of communications can predict up to thirteen percent of job performance. The job performance of female, married and older social workers were better than male, single, and younger social workers.

Conclusions: Improving the organizational climate and the effectiveness of communications will lead to improving the social worker's job performance in the organization. As a result, the quality of social work services will increase.

Keywords

Organizational Climate

Job Performance

Social Workers

Communication

*Corresponding Author
Study Type: Original
Received: 07 Mar 2018
Accepted: 08 Sep 2018

Please cite this article as follows: Hosseini A, Javadian S, Farahmand M. The relationship between Organizational climate and Job performance in Social workers in the city of Tehran. Quarterly journal of social work. 2018; 7 (1); 37-45

[Downloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-05]

رابطه جو سازمانی با عملکرد شغلی مددکاران اجتماعی شهر تهران

عاطفه حسینی: کارشناسی ارشد مددکاری اجتماعی، دانشگاه یزد، یزد، ایران. ahosseini881@gmail.com
سیدرضا جوادیان*: استادیار مددکاری اجتماعی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه یزد، یزد، ایران. javadian@yazd.ac.ir
مهناز فرهمند: استادیار جامعه شناسی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه یزد، یزد، ایران. farahmanm@yazd.ac.ir

واژگان کلیدی

جو سازمانی

عملکرد شغلی

مددکاران اجتماعی

ارتباط

چکیده

مقدمه: امروزه یکی از مباحثی که در حوزه مطالعات مربوط به مددکاران اجتماعی مطرح است، عملکرد شغلی آن‌ها می‌باشد، و از آنجایی که جو سازمانی می‌تواند از عوامل اثرگذار بر عملکرد شغلی باشد در این پژوهش، بررسی رابطه جو سازمانی با عملکرد شغلی مددکاران اجتماعی مدنظر قرار گرفته است.

روش: روش بررسی، توصیفی و از نوع همبستگی بود. تعداد سی صد و بیست و پنج نفر از مددکاران اجتماعی شاغل در شهر تهران در سال ۱۳۹۶ به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون و جو سازمانی ساسمن و دیپ استفاده شد. اطلاعات به‌دست آمده نیز با استفاده از آزمون‌های آماری همبستگی پیرسون، تحلیل واریانس، تی‌مستقل و رگرسیون چند متغیره مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

نتایج: نتایج نشان داد که عملکرد شغلی مددکاران اجتماعی بالاتر از حد متوسط مقیاس است. همچنین بین جو سازمانی و تمام مولفه‌های آن شامل وضوح و توافق هدف در سازمان، وضوح و توافق نقش در سازمان، رضایت از پاداش، رضایت و توافق بر رویه‌ها، و اثربخشی ارتباطات با عملکرد شغلی مددکاران اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد.($P<۰/۰۱$) در تحلیل رگرسیون نیز مشخص گردید که از میان مولفه‌های جو سازمانی، فقط مولفه اثربخشی ارتباطات است که قدرت پیش‌بینی تغییرات عملکرد شغلی دارد.(سیزده درصد) سایر نتایج نشان داد که مددکاران زن، متاهل و مسن‌تر نسبت به مددکاران مرد مجرد و جوانتر عملکرد شغلی بهتری دارند.

بحث و نتیجه‌گیری: بهبود جو سازمانی و اثربخشی ارتباطات سازمانی، منجر به ارتقای عملکرد شغلی مددکاران اجتماعی در سازمان خواهد شد و در نتیجه کیفیت خدمات مددکاری اجتماعی افزایش خواهد یافت.

* نویسنده مسئول
نوع مطالعه: پژوهشی
تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۱۲/۱۶
تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۶/۱۷

نحوه استناد به مقاله: عاطفه حسینی، سیدرضا جوادیان و مهناز فرهمند. رابطه‌ی جو سازمانی با عملکرد شغلی مددکاران اجتماعی شهر تهران. فصلنامه مددکاری اجتماعی، ۱۳۹۷؛ ۷ (۱): ۴۵-۳۷

[Downloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-05]

مقدمه

یکی از اهداف و برنامه‌های نظام اجتماعی در هر کشوری، تلاش برای ارتقا سطح رفاه و بهزیستی افراد جامعه است، که مستلزم وجود مددکاران و متخصصانی کارآمد است تا با مداخلات خود در امر پیشگیری و درمان، اقدامات لازم را به‌عمل آورند. می‌توان گفت توجه به عملکرد حرفه‌ای مددکاران اجتماعی یکی از ضرورت‌های اجتماعی است، چرا که مداخله مناسب زمانی اتفاق می‌افتد که جامعه برخوردار از مددکارانی با عملکرد شغلی مناسب باشد. خدمات مددکاری غالبا در قالب سازمان‌ها و موسسات رفاهی ارائه می‌شود. بیشتر این سازمان‌ها به لحاظ شرایط و قواعد درون سازمانی باهم متفاوت هستند. شرایط سازمانی که ممکن است بر عملکرد کارکنان آن سازمان اثر بگذارد. بنابراین با توجه به جو متفاوت سازمانی، کیفیت عملکرد شغلی نیز می‌تواند متنوع باشد. جو سازمانی به ادراکاتی اشاره دارد که افراد از جنبه‌های گوناگون از محیط سازمان دارند. پژوهش‌ها حاکی از آن است که رضایت اعضای سازمان از جو حاکم خود یک ارزش اساسی محسوب می‌شود که به‌طور طبیعی بر عملکرد کارکنان اثرگذار است.

عملکرد شغلی، به‌عنوان ارزش کلی مورد انتظار هر سازمان، شاخصی برای تعیین سطح بازدهی و بهره وری آن به‌شمار می‌رود. در حال حاضر یکی از مشکلات اساسی برخی سازمان ها، پایین بودن میزان عملکرد شغلی و به تبع آن، ترک خدمت برخی کارکنان به‌ویژه کارکنان متخصص و ارزشمند است که صدمات جبران ناپذیری را به سازمان وارد می‌کند.(۱) عملکرد شغلی درجه‌ای از انجام وظایف محوله به فرد در شغل وی می‌باشد.(۲) سازمان‌ها برای حفظ بقا و پیشرفت، به بهبود مستمر عملکرد خود نیاز دارند و منابع انسانی، سرمایه‌های بنیادی سازمان‌ها و منشا هرگونه تحول و نوآوری در آن‌ها تلقی می‌شوند. هر سازمانی برای رسیدن به عملکرد شغلی مطلوب و کارایی و بهره‌وری موثر، در جستجوی راه‌هایی است تا محیط را برای کارکنان مساعد سازد تا به درجه‌ای از توانایی برسند که تاثیرگذاری بیشتری بر روی کارشان داشته باشند.(۳) مدیران و محققان، کناره‌گیری از کار را پر هزینه، مشکل آفرین و از عوامل تهدید کننده کارایی سازمان می‌دانند؛ از این رو سازمان هایی که بتوانند متغیرهای موثر و مرتبط با عملکرد شغلی را شناسایی و درک نمایند، می‌توانند با به کارگیری اطلاعات صحیح و با پیش بینی‌های لازم و به موقع، از منزوی شدن کارکنان و ناکارآمدی آنان در درون سازمان جلوگیری کنند. (۴) توجه به کارکنان و در راس آن عملکرد شغلی آن‌ها به‌عنوان بزرگترین و مهمترین سرمایه سازمان، پدیده‌ای است که در چند دهه اخیر رشد فراوانی داشته است.(۵)

اهمیت عملکرد شغلی، پژوهشگران را به پژوهش هر چه بیشتر درباره آن وا داشته است. عملکرد شغلی در واقع میزان بازده‌ای است که به‌موجب اشتغال فرد در سازمان اعم از خدماتی و تولیدی حاصل می‌شود و تحت تاثیر دو عامل وجود انگیزه در کارکنان و توانایی آنان برای انجام وظایف شغلی می‌باشد؛ زیرا اگر افراد توانایی و انگیزه‌های لازم را داشته باشند کارهای خود را خوب انجام می‌دهند.(۶) مددکاران اجتماعی نیز به‌عنوان کارکنان سازمان‌های خدمات اجتماعی از این امر مستثنی نیستند. مددکاران اجتماعی ارائه دهنده خدمات اجتماعی در جامعه می‌باشند و در محیط‌های دیوان سالار کار می‌کنند.(۷) در محیط‌های دیوان سالار آنچه کارکنان انجام می‌دهند، ممکن است مرتبط با عوامل دیگری باشد و از ویژگی‌های ساختاری یا فرهنگی و یا فردی تاثیر پذیرد؛ بنابراین شناسایی این عوامل و بهبود آن‌ها می‌تواند عملکرد شغلی را ارتقا دهد.

عملکرد شغلی مددکاران اجتماعی اغلب در قالب یکی از روش‌های مددکاری فردی، گروهی و جامعه‌ای بوده و یا ترکیبی از آن‌ها را شامل می‌شود. مددکار اجتماعی در روش مددکاری فردی به مددجو کمک می‌کند تا ضمن شناسانی نیازها و مشکلات خود، رابطه بهتری با اجتماع برقرار نماید. در روش مددکاری گروهی مددکار به افراد در قالب گروه‌ها کمک می‌کند تا توانایی‌های بالقوه خود را بالفعل نموده و از استعدادهایشان استفاده کنند و در روش مددکاری جامعه‌ای به جلب مشارکت‌های اعضای جامعه می‌پردازد تا از این طریق به نیازها و مشکلات جمعی خویش رسیدگی نمایند. اما باید در نظر داشت که افزایش عملکرد شغلی مددکاران اجتماعی با عوامل بسیاری از جمله جو سازمانی در ارتباط است. جو سازمانی، شرایط حاکم بر سازمان است که اعضای یک سازمان در آن شرایط اشتغال دارند. جو در سازمان به دو صورت باز و بسته مطرح می‌شود. در جو باز، روابط بین اعضا و مدیریت و بین خود اعضا با یکدیگر آزاد منشانه است. در چنین جوی، آزادی بیان و ارائه پیشنهادها و انتقادها رواج دارد. بر عکس در جو بسته، آزادی‌های

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-05]

اعـــضا محدود اســـت و ارتباطات بین مدیریت و اعضا آمرانه است. نظر به اینکه جو سازمان در هـمه ابـعاد سـازمان جریان دارد، بنابراین، سـلوک و حالات اعضا و رفتار سـازمانی آن‌ها را نیز تحت تاثیر قرار می‌دهد.(۸)

مددکاری اجتماعی فعالیت و شـیوه‌ای است که برخی از موسسات رفاهـی به مراجعان خود عرضه می‌دارند و آنان را یاری می‌دهند تا با کارایی بیشتری با مشکلاتی که در انجام دادن کار و وظایف اجتماعی خود با آن روبرو شده‌اند مقابله کنند.(۹) مددکاری اجتماعی حرفه‌ای اسـت که شاغلین آن با انسان و توسعه و پیشرفت رفاه اجتماعی سر و کار دارند. بدیهی است شدت فشار ناشی از شغل در حرفه مددکاری نسبت به بسیاری از مشاغل دیگر بیشتر است و اگر این فشارها با عدم رضایت از شـغل نیـز همراه گردد، در صورتی کـه هیچ منبعی برای کمک به حذف فشـارها وجود نداشته باشـد عملکرد همراه با عدم رضایت مددکار نه تنها بر روی خودش بلکه بر روی مراجع، سازمان و در نهایت جامعه تبعات منفی داشته و آن‌ها را متضرر خواهد ساخت. چراکه مددکار اجتماعی می‌بایسـت در راسـتای تعهـد به نظامنامه و منشـور اخلاقی مددکاری اجتماعی با صمیمیت، وفـاداری، ثبات و حداکثر استفاده از مهارت و شایستگی حرفه‌ای به مددجویان خدمت کرده و در جهت بهبود خط مشـی‌ها و روندهای موسسـه اسـتخدام کننده و کارایی و اثر بخشی خدمات آن تلاش کند.

با توجه به اهمیت و نقشـی که مددکاران اجتماعی در سـازمان‌های رفاهی دارند، عملکرد شـغلی آن‌ها مورد توجه قرار می‌گیرد. این در حالی اسـت که اغلب فعالیت مددکاران اجتماعی وابسـته به شرایط محل کار آنان است، به همین دلیل جو سازمان ممکن است در ارتقا یا کاهش عملکرد شـغلی آنان اثرگذار باشـد. با پایین آمدن عملکرد شـغلی، رعایت نظم و انضباط در کار، احسـاس مسـئولیت در کار، همکاری در کار و کیفیت کار نیز کاهش می‌یابد.

عوامل مختلفی در سازمان‌ها بر سطح نیازها، انگیزه‌ها و گرایش‌های انسـانی تاثیر گذاشـته و در نتیجه می‌توانند اثـرات مثبت یا منفی در شـاغلین ایجاد نمایند و لذا شناخت عواملی که سطح عملکرد شغلی را تحـت تاثیر قـرار می‌دهد امری ضروری اسـت. زمانی که محیط شـغلی به نیازهای عاطفـی، روانی و به‌ویژه اجتماعـی کارکنان توجه کافی داشته باشـد افراد نیز نسبت به محیط کار خود احساس تعلق و وابستگی می‌کنند؛ لذا با انگیزه بیشتر در محل کار خود حضـور یافته و کارایی بیشـتری نیز خواهند داشـت. در ایـن میان مددکاران اجتماعـی نیز جهت ارائه خدمات با کیفیت بـه مراجعان خود، نیازمند محیط سـازمانی مناسب، آرام و صمیمانه بوده تا ضمن حفظ سـلامت روان خویش، عملکـرد حرفه‌ای بهتر و فرسودگی شغلی کمتری داشته باشند. با عنایت به محور قرار گرفتن منابع انسـانی در توسـعه فراگیر و پایدار کشور ضروری اسـت مدیـران و برنامه‌ریزان سـازمان‌های رفاهـی در برنامه‌ریزی‌هـا و اولویت‌هـای سـازمانی، ارتقای عملکرد شغلی مددکاران را مدنظر قرار دهند.

با مرور مطالعات قبلی مشخص گردید که بین جو سازمانی و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجـود دارد.(۱۰و۱۱) همچنین ارتباط کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی نیز در تحقیقات انجام شده گزارش شده است.(۱۲،۱۳و۱۴) اما بررسی‌های انجام شده از پایگاه‌های اطلاعاتی، پایان‌نامه‌هـا، مقالات و تحقیقـات قبلی، موید این مطلب اسـت که رابطه بین جو سـازمانی با عملکرد شـغلی مددکاران اجتماعی تاکنون مورد مطالعه قرار نگرفته اسـت. لذا این سئوال مطرح شد که آیا می‌توان با ایجاد محیط مناسب سـازمانی انتظار داشـت که کارایی حرفه‌ای و مهارت‌هـای عملی مـددکاران که موجب بهبود کیفیت ارائه خدمات اجتماعی می‌شود نیز افزایش یابد. به همین دلیل پژوهش حاضر ضمن بررسی عملکرد شغلی مددکاران اجتماعی شاغل در شهر تهران، درصدد پاسخگویی به این سئوال بود که آیا جو سازمانی با عملکرد شغلی مددکاران اجتماعی رابطه دارد؟

روش

این پژوهش، یک مطالعه کمی و توصیفی از نوع همبسـتگی اسـت که به‌منظور بررسی ارتباط جو سازمانی و عملکرد شغلی در مددکاران شهر تهران انجام شده است.

جامعه آماری و حجم نمونه: بر اسـاس بررسـی‌های انجام شـده از انجمن مددکاران اجتماعـی ایران آمار دقیقی از جامعه آماری مددکاران در دسـترس نمی‌باشـد. برآورد آن‌ها از تعداد مددکاران شـهر تهران حدود هزار و هفتصد تا

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-05]

دو هزار نفر است؛ لذا تعداد جامعه‌نمونه دو هزار نفر در نظر گرفته شـد. در این صورت طبـق فرمول کوکران حجم نمونه سـیصد و بیست و پنج نفر محاسبه گردید.

$$N = \frac{Nz^2(1-p)}{Nd^2 + z^2p(1-p)}$$

n=?،N=۲۰۰۰
Z=۱/۹۶،p=۰/۵
q=۰/۵،d=۰/۰۵

روش نمونه‌گیری: روشـی که جهت نمونه‌گیـری در این پژوهش مورد اسـتفاده قرار گرفته اسـت، نمونه‌گیری غیر احتمالی دسـترس پذیر می‌باشـد. روش نمونه‌گیری نمونه دسترس پذیر از جمله انواع نمونه‌گیری غیر احتمالی رایج اسـت که بایـد آن را با احتیاط و جهت مقاصد خاص به‌کار برد. در این شیوه با هر کسی که مایل به پاسخگویی است مصاحبه می‌شود.(۱۵)

شـیوه جمع آوری داده‌ها: بر اساس حجـم نمونه، نیاز بـود تا پرسشـنامه‌ها بین سیصد و بیسـت و پنج مددکار اجتماعی که به‌عنـوان نمونه‌آماری در نظر گرفته شـده بودند توزیع گردد. بدین منظور پس از اخذ مجوزهای لازم از سـوی نهادهـای مرتبط (مثل سازمان بهزیسـتی و انجمن مددکاران اجتماعـی ایـران) فهرسـت مراکـز دارای مددکار اجتماعی و نشـانی آن‌هـا دریافت شده و سـپس به مراکز مربوطه مراجعه شد. این مراکـز عبارت بودند از بیمارسـتان‌ها، شـهرداری تهران، کلینیک‌هـای مددکاری اجتماعـی، موسسـات خیریـه‌ای و مراکز متعلق به اداره بهزیستی شهر تهران. با توجه به موضوع پژوهـش، ابتدا در یک مصاحبه کوتـاه اهـداف پژوهـش برای مـددکاران اجتماعـی توضیـح داده می‌شـد. سـپس به‌منظـور جلب اعتمـاد و رعایـت اخلاق پژوهش به آن‌ها اطمینان داده می‌شد که پاسخ‌ها و هویت آن‌ها کاملا محرمانه بوده و به هیچ وجه در اختیار مدیران قرار نمی‌گیرد. در نهایت پرسشـنامه‌ها در اختیار افرادی که به مشارکت در مطالعه تمایل داشتند قرار گرفت. اغلب مددکاران اجتماعی فرصتی بین یک روز الی یک هفته جهت تکمیل کردن پرسشـنامه‌ها درخواسـت می‌نمودند که با توجه به تعداد سئوالات و دریافت پاسخ‌هایی دقیقتر با این درخواست موافقت شـده و در مراجعت‌های بعدی پرسشـنامه‌های تکمیل شده جمع‌آوری گردید.

معیارهای ورود و خروج

معیارهای ورود به پژوهش: دارا بودن مدرک تحصیلی مددکاری اجتماعی و خدمات اجتماعی همراه با داشتن شغل مددکاری در زمان تکمیل پرسشنامه‌ها و همچنین داشتن تمایل کافی برای پاسخ صادقانه به سئوالات بود.

معیارهای خروج از پژوهش: پاسخ ناقص به سئوالات پرسشنامه.

ابـزار پژوهش

پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون: این ابزار شامل چهار بعد(رعایت نظم و انضباط در کار، احساس مسئولیت در کار، همکاری در کار، بهبود کار) با شانزده سئوال است. امتیازدهی این پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت(هیچ وقت-یک، به ندرت-دو، گاهی-سـه، اغلب-چهار، همیشه-پنج) بوده و پایین‌ترین حد نمره شـانزده و بالاترین حد نمره هشـتاد می‌باشد. میزان عملکرد شـغلی را می‌توان در چهار گروه عملکرد شغلی ضعیف(نمره شانزده تا سی و دو)، پایین(نمره سی و سه تا چهل و هشت)، متوسط(نمره چهل و نه تا شصت و چهار) و بالا(نمره شصت و پنج تا هشتاد) دسته‌بندی کرد. در مطالعه حاضر ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه عملکرد شغلی ۰/۹۳۱ محاسبه شد.

پرسشنامه جو سازمانی ساسمن و دیپ: این پرسشنامه دارای پنج بعد (وضوح و توافـق هدف، وضـوح و توافق نقش، رضایت از پـاداش، رضایت و توافق بر رویه‌ها، اثر بخشـی ارتباطات) با بیست سئوال است. امتیازدهی این پرسشـنامه بر اسـاس مقیاس لیکـرت (کاملا موافق-پنـج، موافق-چهار، بی‌نظر-سـه، مخالف-دو، کاملا مخالف-یک) بـود. پایین‌ترین حـد نمره بیسـت و بالاترین حد نمـره صد می‌باشـد. در این پژوهش ضریب آلفای کرونباخ پرسشـنامه جو سـازمانی نود صدم محاسبه شد. به‌منظـور تجزیه و تحلیل داده‌ها علاوه بـر آمار توصیفی از آزمون‌های آماری همبستگی پیرسون، تحلیل واریانس، تی مستقل و رگرسیون چند متغیره، استفاده شده است.

یافته ها

میانگین سنی آزمودنی‌ها ۳۴/۵ ، حداقل سن بیست و دو و حداکثر سن شصت و سه سال بود. از نمونه تحقیق ۸۲/۲٪، زنان و ۱۷/۸٪ را مردان تشـکیل می‌داده‌اند. اکثریت آزمودنی‌ها۶۰/۶٪ دارای مدرک تحصیلی کارشناسی، ۲۷/۷٪ دارای مدرک کارشناسی ارشد، ۹/۲٪ مدرک کاردانی و ۲/۵٪ نیز دارای مدرک دکترا بودند.

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-05]

جدول(٤) نتایج آزمون تی مستقل بین جنسیت، وضعیت تاهل و عملکرد شغلی

متغیرها	عملکرد شغلی	N	میانگین	انحراف معیار	t	درجه آزادی	سطح معناداری
جنسیت	مردان	۵۸	۶۶/۸۴	۱۱/۱۴	-۳/۲۱۹	۳۲۳	۰/۰۰۱
	زنان	۲۶۷	۷۱/۷۲	۱۰/۳			
وضعیت تأهل	مجردها	۱۳۱	۶۸/۵۳	۱۲/۲۹	-۳/۲۸۵	۳۲۳	۰/۰۰۱
	متأهل ها	۱۹۴	۷۲/۴۱	۹			

جدول(۵) تحلیل رگرسیون چند متغیره برای سنجش اثر مؤلفه های جو سازمانی بر عملکرد شغلی

متغیر	ضرایب خام		ضرایب استاندارد	t	sig
	B	Std. Error	Beta		
مقدار ثابت	۵۰/۷۰۶	۳/۳۴۵		۱۵/۶۲۶	۰/۰۰۰
وضوح و توافق هدف	۰/۰۱۹	۰/۲۷۷	۰/۰۰۵	۰/۰۶۷	۰/۹۴۷
وضوح و توافق نقش	۰/۲۷۱	۰/۲۵۴	۰/۰۸۷	۱/۰۶۶	۰/۲۸۷
رضایت از پاداش	-/۳۳۳	۰/۲۷۰	-/۱۱۳	-۱/۲۳۴	۰/۲۱۸
رضایت و توافق بر رویه ها	۰/۱۹۱	۰/۱۴۸	۰/۰۶۹	۰/۷۷۱	۰/۴۴۱
اثر بخشی ارتباطات	۱/۲۰	۰/۲۷۳	۰/۳۱۲	۴/۳۹۲	۰/۰۰۰
R=۰/۳۵۶			F=۹/۱۹		
R^2= ۰/۱۲۷			sig=۰/۰۰۰		

جدول شماره یک نشان می‌دهد که میانگین عملکرد شغلی مددکاران اجتماعی(۷۰/۸۵) بیشتر از حد متوسط مقیاس(نمره چهل و نه تا شصت و چهار) است.

جهت آزمون رابطه جو سازمانی و مولفه‌های آن با عملکرد شغلی از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. نتیجه آزمون نشان داد، بین جو سازمانی(و مولفه‌های آن) و عملکرد شغلی رابطه مثبت معناداری وجود دارد.(P<۰/۰۱).

برای آزمون رابطه بین تحصیلات و عملکرد شغلی مددکاران اجتماعی از تحلیل واریانس یک‌طرفه استفاده شد. نتیجه آزمون نشان داد که میزان تحصیلات با عملکرد شغلی رابطه‌ای ندارد.(P=۰/۵۵ ،F=۰/۷۶)

جهت آزمون رابطه میان دو متغیر سن و عملکرد شغلی از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شد و نتیجه آزمون نشان داد که بین سن و عملکرد شغلی، همبستگی مثبت معنادار وجود دارد.(P<۰/۰۱) ضریب همبستگی به‌دست آمده ۰/۱۸ بود. (جدول شماره دو و سه)

جهت بررسی تفاوت میانگین نمره عملکرد شغلی در زنان و مردان و همچنین در مجردها و متاهل‌ها از آزمون تی مستقل استفاده شد. نتیجه آزمون فرضیه نشان داد که با توجه به‌سطوح معناداری،(P<۰/۰۱) میانگین نمره عملکرد شغلی مددکاران زن بیشتر از مددکاران مرد و عملکرد شغلی مددکاران متاهل بیشتر از مددکاران مجرد بود. (جدول شماره چهار)

جدول(۱) آمار توصیفی مربوط به متغیر عملکرد شغلی و ابعاد آن

متغیر و ابعاد آن	کمینه	بیشینه	میانه	میانگین	واریانس	انحراف معیار
عملکرد شغلی	۱۸	۸۰	۷۴	۷۰/۸۵	۱۱۲/۵۸	۱۰/۶۱
رعایت نظم و انضباط در کار	۴	۲۰	۱۹	۱۷/۶۴	۸/۷۵	۲/۹۵
احساس مسئولیت در کار	۵	۲۰	۲۰	۱۸/۱۵	۸/۳۴	۲/۸۸
همکاری در کار	۴	۲۰	۱۸	۱۷/۲۷	۹/۴۳	۳/۰۷
بهبود کار	۴	۲۰	۱۹	۱۷/۷۷	۹/۰۶	۳/۰۱

جدول(۲) آمار توصیفی مربوط به متغیر جو سازمانی و ابعاد آن

متغیر و ابعاد آن	کمینه	بیشینه	میانه	میانگین	واریانس	انحراف معیار
جو سازمانی	۲۷	۱۰۰	۶۹	۶۸/۰۳	۲۰۰/۲۹	۱۴/۱۵
وضوح و توافق هدف	۴	۲۰	۱۴	۱۳/۳۵	۹/۹۳	۳/۱۵
وضوح و توافق نقش	۴	۲۰	۱۵	۱۴/۸۳	۱۱/۶۶	۳/۴۱
رضایت از پاداش	۴	۲۰	۱۳	۱۲/۸۶	۱۲/۹۷	۳/۶۰
رضایت و توافق بر رویه‌ها	۴	۲۰	۱۲	۱۲/۱۰	۱۴/۷۰	۳/۸۳
اثر بخشی ارتباطات	۴	۲۰	۱۵	۱۴/۸۴	۷/۶۳	۲/۷۶

جدول(۳) نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین جو سازمانی و مولفه‌های آن با عملکرد شغلی

متغیرها	r (ضریب همبستگی)	سطح معناداری
جو سازمانی و عملکرد شغلی	۰/۲۷	۰/۰۰۱
وضوح و توافق هدف در سازمان و عملکرد شغلی	۰/۱۹	۰/۰۰۱
وضوح و توافق نقش و عملکرد شغلی	۰/۲۵	۰/۰۰۱
رضایت از پاداش و عملکرد شغلی	۰/۱۶	۰/۰۰۲
رضایت و توافق بر رویه ها و عملکرد شغلی	۰/۲۰	۰/۰۰۱
اثر بخشی ارتباطات و عملکرد شغلی	۰/۳۴	۰/۰۰۱

به‌منظور تحلیل جامع عملکرد شغلی و ارزیابی ارتباط میان متغیرهای موثر بر آن از تحلیل رگرسیون چند متغیره استفاده شده است. با استفاده از رگرسیون چند متغیری به تبیین و پیش‌بینی تغییرات متغیر وابسته (عملکرد شغلی) از طریق متغیرهای مستقل پرداخته شد تا میزان تاثیر، نقش و مشارکت هر یک از عوامل عمده در واریانس آن مشخص شود. نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چند متغیری به روش همزمان در جدول شماره پنج آمده است. بر اساس نتایج رگرسیون به روش همزمان(Enter)، ابعاد جو سازمانی با عملکرد شغلی دارای همبستگی سی و شش صدم می‌باشد و ضریب تبیین برابر با سیزده صدم است؛ به‌عبارتی تنها متغیر اثربخشی ارتباطات توانسته است سیزده درصد از تغییرات متغیر وابسته (عملکرد شغلی) را تبیین کند.

بحث و نتیجه گیری

با توجه به نتایج به‌دست آمده رابطه بین جو سازمانی و عملکرد شغلی مددکاران اجتماعی تایید گردید. به‌عبارتی همبستگی میان پنج مولفه جو سازمانی یعنی وضوح و توافق هدف، وضوح و توافق نقش، رضایت از پاداش، رضایت

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-05]

و توافق بر رویه‌ها و اثربخشی ارتباطات با عملکرد شغلی معنادار بوده است. بر اساس نتایج آزمون رگرسیون نیز مشخص شد که از میان مولفه‌های جو سازمانی، تنها متغیر اثربخشی ارتباطات توانسته است متغیر عملکرد شغلی را پیش‌بینی کند. عباسی و همکاران و شبیر احمد و هلال، نیز همبستگی میان مولفه‌های جو سازمانی و عملکرد شغلی را مورد تایید قرار دادند.(۱۰و۱۱) عباسی و همکاران نتیجه گرفتند که از میان مولفه‌های جو سازمانی، دو مولفه اثربخشی ارتباطات و وضوح و توافق نقش می‌توانند عملکرد شغلی را پیش‌بینی کنند. (۱۰) بخشی و کلانتری، یزدانی و همکاران، شهبازی و همکاران نیز نتیجه گرفتند که کیفیت زندگی کاری با عملکرد شغلی رابطه معناداری دارد.(۱۲،۱۳و۱۴)

بر اساس آنچه که از تحلیل آماری حاصل شده است می‌توان گفت تایید شدن رابطه میان همه مولفه‌های جو سازمانی با عملکرد شغلی، بدین معناست که جو سازمانی مناسب، می‌تواند سبب برانگیختگی و در نتیجه اشتیاق به‌کار و ارتقای عملکرد شغلی مددکاران اجتماعی گردد. نتیجه دیگر این پژوهش مشخص کرد که بین تحصیلات و عملکرد شغلی مددکاران رابطه معناداری وجود ندارد. با بررسی مطالعات انجام شده معلوم شد که نتیجه مذکور با نتایج تحقیقات درانی و ادیبان، چوبینه و همکاران همخوانی دارد.(۱۶و۱۷) پژوهش شیخ بردسیری و همکاران نیز رابطه معنی‌داری میان تحصیلات و کیفیت زندگی کاری نشان نداده‌اند.(۱۸) اما مطالعه بخشی و کلانتری نشان داد که تحصیلات با عملکرد شغلی رابطه معناداری دارد.(۱۲)

تایید نشدن رابطه تحصیلات و عملکرد شغلی می‌تواند بدین معنا باشد که تمام افراد نمونه دارای تحصیلات دانشگاهی بوده، وظایف و مهارت‌های شغلی یکسانی دارند. به‌عبارتی سطح تحصیلات نتوانسته است تفاوتی در دانش، نگرش و مهارت مددکاران در عملکرد شغلیشان ایجاد کند. البته دلایل دیگری از جمله تخصصی تعریف نشدن وظایف و نقش‌های مددکاران در سازمان‌های رفاهی کشور نیز در این نتیجه قابل تبیین است. ماهیت رشته مددکاری و خصوصیات مددکاران به‌گونه‌ای است که عاملی چون تحصیلات بالا یا پایین تفاوتی در عملکرد شغلی مددکاران ایجاد نمی‌نماید؛ به‌عبارتی مددکاری با تحصیلات کارشناسی، به همان اندازه به‌عملکرد شغلی خود بها می‌دهد که یک مددکار با تحصیلات کارشناسی ارشد و یا دکترا برای عملکرد شغلی خود ارزش قایل است.

یافته دیگر این مطالعه مشخص کرد که بین سن و عملکرد شغلی رابطه معنادار وجود دارد. نتیجه این پژوهش با برخی مطالعات همسو و با برخی ناهماهنگ است. درانی و ادیبان و کارلیوس نیز بین سن و عملکرد شغلی و کیفیت کاری رابطه معناداری را گزارش کردند.(۱۲و۱۶) اما در پژوهش بخشی و همکاران و فرانک و همکاران رابطه‌ای میان سن و عملکرد شغلی یافت نشد.(۱۲و۱۹)

در رابطه با نقش سن بر رفتار کارکنان نظرات متفاوتی ارائه شده است. کانزه و همکاران بیان می‌دارند که سن، از جمله فاکتورهای موثر بر سطح انگیزش افراد است و معمولا افراد جوانتر، انگیزه بیشتری برای انجام امور، پیشرفت شغلی و ارائه عملکرد بهتر دارند. (۲۰) در مقابل ماتیو و زاجاک، در رابطه با سن، بیان می‌کنند که کارکنان مسن در مقایسه با جوانان گرایش بیشتری به تعهد سازمانی دارند. کارکنان مسن امکان شغلی کمتری دارند و مزایای خود را در صورت ترک سازمان به خطر می‌اندازند. برخی دیگر بر این باورند که کارکنان مسن رضایت بیشتری دارند و در نتیجه، عملکرد شغلی بهتری دارند.(۲۱) به‌نظر می‌رسد که با افزایش سن مددکاران، تجربه و مهارت آنان در انجام وظایف و نقش‌های مددکاری بیشتر می‌شود و این موضوع به ارتقای عملکرد شغلی آنان نیز کمک می‌کند. نتیجه یافت شده در این پژوهش به‌گونه‌ای به نقش تجربه در ارائه خدمات با کیفیت و عملکرد شغلی بهتر در مددکاران اشاره دارد که با توجه به دامنه گسترده مددجویان و نیازهای آنان قابل تبیین است.

نتیجه دیگر این مطالعه نشان داد که بین جنسیت و عملکرد شغلی رابطه معنادار وجود دارد. به‌عبارتی نمره عملکرد شغلی زنان بالاتر از مردان است. با بررسی مطالعات انجام شده معلوم می‌شود که نتیجه مذکور با نتایج تحقیقات بخشی و کلانتری، درانی و ادیبان، و جعفری که رابطه میان جنسیت و عملکرد شغلی را تایید کرده‌اند همسو می‌باشد.(۱۲،۱۶و۲۲)

در تبیین این نتیجه می‌توان گفت که مددکاری اجتماعی از جمله مشاغلی است که در آن درک و همدلی با مددجویان دارای اهمیت

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-05]

بـوده و به‌نظر می‌رسـد که مددکاران زن با توجه به سـاختار ذهنی و روانی خود نسـبت به مـردان بهتر از عهده آن بـر می‌آیند، همچنین مددکاری اجتماعی، حرفه‌ای اسـت که بیشـتر در آسـیب‌هایی چون اعتیاد مـردان، زندانی بودن همسـر، فـرار دختران، زنان سرپرسـت خانـوار و مواردی از این قبیل مداخله می‌کنـد. مداخله موثر در موارد ذکر شـده به‌نحوی با جنسـیت مددکار ممکن است مرتبط باشد. حتی آسـیبی که اعتیاد مردان به همسـر و فرزنـدان وارد می‌کنند، پرواضح اسـت کـه مداخله یک مـددکار زن، در چنین شـرایطی و با توجه به وضعیت فرهنگی و اجتماعی جامعه ایران، مناسب‌تر و احتمالا موثرتر از مـددکار مرد خواهد بود. در مجموع با عنایت به اینکه اغلب مددکاران اجتماعی در جهان و ایران را زنان تشـکیل می‌دهند، طبیعی اسـت که عملکرد شغلی مددکاران زن بهتر از عملکرد شغلی مددکاران مرد باشد. در خصوص رابطه میان وضعیت تاهل و عملکرد شـغلی مددکاران که در ایـن مطالعه مـورد تایید قرار گرفت می‌تـوان گفت نمره عملکرد شـغلی مددکاران متاهل از مددکاران مجرد بالاتر می‌باشـد. با بررسـی مطالعات انجام شده معلوم شد که نتیجه مذکور با نتایج تحقیقات بخشی و کلانتری همسو است.(۱۲) چوبینه و همکاران، نیز رابطه میان وضعیت تاهـل و کیفیت زندگی کاری را تایید کرده‌انـد.(۱۷) نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که برخی افراد متاهل به‌دلیل حضور یک شریک زندگی مطلوب و دوست داشتنی، در مقایسه با مجردها، سلامت روانی عاطفی بهتری دارند و این ارتباط صمیمانه، از زوجین در برابر فشارهای خاص زندگی حفاظت می‌کند. همچنین رابطه تاهلی به‌علت وجود هنجارهای قانونی و اجتماعی توام با علاقه و دلبسـتگی زوجین، یک منبع بنیادی حمایت اجتماعی محسوب می‌شـود(۲۳) که طبیعتا می‌تواند عملکرد شغلی مددکاران اجتماعی متاهل را بهتر نماید.

محدودیت‌ها

محدود بـودن نمونه پژوهش حاضر به شـهر تهـران و عدم امکان استفاده از شیوه نمونه‌گیری تصادفی، باعث می‌شود که تعمیم نتایج به سایر شـهرها با احتیاط بیشتری انجام گیرد. دشواری در جلب اعتماد مشـارکت‌کنندگان به‌دلیل تجربه ناخوشـایند مـددکاران در مطالعات قبلی و همچنین فراهم نبودن فضای مناسب سـازمانی جهت تکمیل پرسشـنامه‌ها بدون تاثیرپذیری از سـایر مشارکت‌کنندگان، نیز از دیگر محدودیت‌های این مطالعه بود.

پیشنهادات

بـا توجه به اینکه مقـدار کمی از تغییرات متغیر وابسـته (عملکرد شـغلی) توسط جو سـازمانی تبیین شد، پیشـنهاد می‌گردد سایر عوامل تبیین‌کننده عملکرد شغلی مددکاران مورد مطالعه قرار گیـرد. همچنین با عنایت به همبسـتگی مولفه‌هـای جو سـازمانی و عملکرد شـغلی توصیـه می‌شـود مدیران موسسـات رفاهی به‌منظور ارتقای عملکرد حرفه‌ای مـددکاران اجتماعی، بهبود فضای سـازمانی و به‌ویژه ارتباطات انسـانی درون سـازمانی و بـرون سـازمانی را مدنظر قرار دهند. چرا که جو سازمانی مناسب، می‌تواند سبب برانگیختگی و در نتیجه اشتیاق به‌کار و ارتقای عملکرد شغلی مددکاران اجتماعی شود.

تشکر و قدردانی

نویسـندگان مقاله از مدیریت و مددکاران اجتماعـی محترم سـازمان‌ها و موسسـات رفاهـی، مـددکاری اجتماعـی و خدمات اجتماعی شهر تهران که همکاری شایسته‌ای در انجام این پژوهش داشته‌اند، سپاسگزاری می‌کنند.

تضاد منافع

در نگارش این مقاله هیچ‌گونه تضاد منافعی وجود ندارد.

منابع

References:

1. Piriaei S, Arshadi N, Neissi A. The Effect of Organizational Justice on Job Performance, Organizational Commitment and Turnover Intention: Mediating Role of System Trust and Interpersonal Trust. Journal of psychology Achievements, 2013; 20(2):69-92. DOI: 10.22055/PSY.2013.11768
2. Moshabbaki A. A new look at the notion of conscience of faith in improving the organization's productivity. Future Studies Management. 1997; 9(1):131-143. [Persian]
3. Moghadarri M. The Relationship between Organizational Climate, Self-esteem and Job Performance amongst Employees of Municipalities of South Khorasan, The First National Conference on Educational Sciences and Psychology, Marvdasht; 2014. [Persian]

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-05]

4. Nasiri Valik bani F. The Relationship between Perceived Organizational Protection of Urban Management with Social Responsibility and Municipal Employees' Job Performance of Hamadan. IUESA. 2014; 2(8):97-108.
5. Memar bashi aval M. Comparison of the relationship between social support, stress coping strategies, job performance and mental health amongst nursing staff in psychiatric and non-psychiatric hospitals [dissertation]. Ferdowsi University of Mashhad; 2011. [Persian]
6. Mohamadi H, Ahmadi E, Amin shayan jahromi S. On the Relationship between Personality Characteristics and Entrepreneurship of Women. Quarterly Journal of Woman and Society, 2011; 2(5): 99-120.
7. Ming-sum Tsui. Social Work Supervision. Context and Concepts. Thousand Oaks, London; New Delhi: Sage, 2005.
8. Safiri KH, Jafarnezhad A. The study of organizational factors on women's job status (non-governmental sector).Women's Studies Sociological and Psychological, 2003; 1(1):123-150.
9. Perlman, Helen Harris. Social Casework: A Problem-Solving Process. Chicago: University of Chicago Press; 1957.
10. Abbasi A, Abdesharifi F, Hashemi S. The relationship between organizational climate and job performance of school administrators in Lamard city, the Second Conference on Modern Management Sciences, Gorgan, Hakim Jarjani Higher Education Institution. 2013; 1-12. [Persian]
11. Bhat, Shabir Ahmad Bashir, Hilal Influence of Organizational Climate on Job Performance of Teaching Professionals: An Empirical Study. International Journal of Education and Management Studies, 2016; 6 (4):445-448.
12. Bakhshi E, Kalantari R. Investigating the Quality of Work Life and Job Performance and Their Relationship with Demographic and Contextual Factors in Healthcare Workers. J Occup Hyg. 2016; 3(4):31-37. DOI: 10.21859/johe-03044
13. Yazdani A, Ghasemi F, Qal'eno'i M. [The relationship between quality of work life and job performance of employees Shiraz Petrochemical Operations First National Congress of Psychology and education] Iran2013. Available from: http://www.civilica.com/Paper-ASMJ01-ASMJ01_0146.html
14. Shahbazi B, Shokrzadeh S, Bejani H, Malekinia E, Ghoroneh D. A survey of relationship between the quality of work life and performance of Department Chairpersons of Esfahan University and Esfahan Medical Science University]. Procedia-Social Behav Sci. 2011; 30:1555-60.
15. De Vaus D.A. Surveys in Social Research (3rd edn.), London: UCL Press; 1993.
16. Dorrani K, Adiban H. Survey of the relation between knowledge management processes and job performance of employees in higher education (case study: university of Tehran). Knowledge Studies, 2015; 1(4):1-25.
17. Choobineh A, Daneshmandi H, Parand M, Ghobadi R, Haghayegh A, Zare F. The Survey of Quality of Work Life and Determination of Its Related Factors in Shiraz University of Medical Sciences Staff. J Ergon. 2013; 1(2):56-62.
18. Sheykhbardsiri H, Amini zadeh M, Vali L, Ali esmaeli M, Amini zadeh G, Amini zadeh A. The relationship between the quality of work life and organizational commitment among personnel of emergency medical services. 2013; 1(1):38-46.
19. Sahin F, Koksal O, Ucak H. Measuring the Relationship between Managerial Resourcefulness and Job Performance. Procedia EconomFin. 2015; 23:878-84. DOI: 10.1016/s2212-5671(15)00335-4
20. Kunze F, Boehm S, Bruch H. Age, resistance to change, and job Performance. Journal of Managerial Psychology. 2013; 28(7/8):741-760.
21. Goodarzvand, M., Amin Rodposhti, Z. The Relationship between Gender and Organizational Commitment in public Organizations Considering Age. 2012; 3(12):43-68.
22. Jafari M, Maleki M, Eyvazi M, Khodayari R, Ahadi B. [The study of relationship between job burnout and performance in East Azerbaijan'shealth house workers]. J Health Syst Res. 2013; 9(11):1375-84.
23. Doudman firouzsalari S. The role of social support in the mental health of municipal employees in Tehran [dissertation], Allameh Tabataba'i University. 2009. [Persian]

wnloaded from socialworkmag.ir on 2026-11-05]