



دانشگاه علوم پزشکی کرمان

دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

عنوان:

بررسی رابطه عدم گفتگو کارکنان(سکوت سازمانی) ، ترس از شکست و عملکرد کارکنان در بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کرمان ۱۳۹۳

The study of relationship between organizational silence, fear of failure and employee performance at teaching hospitals affiliated with Kerman University of medical science ۲۰۱۴

توسط: مهتاب قنبر نژاد

استاد راهنما: دکتر محمود نکویی مقدم

استاد مشاور: دکتر محمد رضا امیر اسماعیلی

اسفند ۱۳۹۳

چکیده

**مقدمه وهدف:** عملکرد کارکنان از دغدغه های اصلی مدیران سازمانهای کنونی است که وقت و هزینه بسیاری صرف بهبود آن می شود. تاثیر عوامل سازمانی و محیطی از جمله سکوت سازمانی و ترس از شکست در بسیاری از مطالعات بیان شده است اما بررسی این عوامل بر عملکرد کارکنان در بیمارستانهای کرمان تاکنون انجام نشده است. هدف از این مطالعه بررسی رابطه عدم گفتگو کارکنان (سکوت سازمانی)، ترس از شکست و عملکرد کارکنان در بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کرمان ۱۳۹۳ بوده است.

**مواد و روشها:** پژوهش حاضر یک مطالعه مقطعی بوده که در آن همبستگی متغیرهای سکوت سازمانی، ترس از شکست و عملکرد کارکنان سنجیده شده و گزارش گردیده است. در این مطالعه هر یک از بیمارستانها و هر کدام از رده های شغلی در یک طبقه قرار گرفته و در هر بیمارستان از نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده است. داده های پژوهش توسط سه پرسشنامه جمعا" دارای ۴۹ پرسش جمع آوری و از نرم افزار SPSS برای وارد کردن داده ها استفاده شده است. رابطه بین مولفه های ترس از شکست و مولفه های سکوت سازمانی با عملکرد با رسم نمودارها بررسی و تحلیل آماری داده ها با استفاده از آمار توصیفی (شامل میانگین و انحراف معیار) و آمار تحلیلی (شامل تحلیل واریانس، ضریب همبستگی و مقایسه میانگین ها) انجام شده است. به منظور بررسی عوامل موثر بر سکوت سازمانی و ترس از شکست تحلیل رگرسیونی انجام گردید. و برای آزمون فرضیه ها از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد.

**یافته ها:** بر اساس نتایج رگرسیون هم زمان سکوت سازمانی و ترس از شکست بر عملکرد شغلی، متغیر سکوت سازمانی به صورت مثبت عملکرد شغلی را پیش بینی می کند و اثر افزایشی دارد. به علاوه ترس از شکست معنی دار نیست یعنی نمی تواند عملکرد شغلی را پیش بینی کند و در مدل رگرسیونی هم آورده نمی شود.

$$\text{سکوت سازمانی} = 1/969 + 0/453 \times \text{عملکرد شغلی}$$

۲۷ درصد از تغییرات عملکرد شغلی توسط مولفه های سکوت سازمانی توضیح داده می شود. با توجه به اینکه داده ها مقطعی بوده است مقدار  $R^2$  ۲۷ درصد به دست آمده قابل قبول می باشد. مدل رگرسیونی مورد نظر به صورت زیر است:

$$\text{نگرش سرپرست به سکوت} = 0/171 + \text{فرصت های ارتباطی} \times 0/205 + 2/148 = \text{عملکرد شغلی}$$

بر اساس نتایج بدست آمده پیشنهاد می شود، جهت جلوگیری از افزایش (عدم گفتگو) سکوت سازمانی جلسات هم اندیشی با کارکنان ترتیب داده شود و از نظرات، تجربیات و ایده های کارکنان استقبال و نتایج بررسی پیشنهادات، ایده ها و کارکنان به آنها اطلاع داده شود (ارتباطات صحیح و کامل).

**کلمات کلیدی:** سکوت سازمانی، ترس از شکست، عملکرد کارکنان

## Abstract

## Background

Employee's performance is important for management therefore they use a large amount of resource to improve it. The impact of components such as organizational silence, fear of failure has been reviewed in number of studies but we do not have any one in Kerman's hospital.

## Objective

The aim of this research was to study the relationship between organizational silence, fear of failure and employee performance at teaching hospitals affiliated with Kerman University of medical science ۲۰۱۴.

## Materials and method

This is analytical cross-section study. Data collection was performed using a three section questionnaire Including ۴۹ questions to measure the organizational silence, fear of failure and employee's performance .we analyzed data by spss ۱۹ software using linear regression multiple linear regression .

## Results

Positive correlation was found between organizational silence components and employees performance but no significant correlation was found between fear of failure components and employees performance. The organizational silence determined employees performance ( $b=۰,۴۵۳$ ).The fear of failure does not determine employees performance.

Employee performance =  $۲,۱۴۸+۰,۲۰۵*\text{communication opportunities} + ۰,۱۷۱*\text{supervisor's attitudes to silence}$

The organizational silence determined employees' performance. ( $b=۰,۴۵۳$ ).The fear of failure do not determined employees performance.

Employee performance= $۱,۹۶۹+۰,۴۵۳*\text{Organizational silence}$

## Conclusion

Regarding the importance of employees performance and the mediating role of factors such as organizational silence and fear of failure, it is recommended that managers to pay attention to employees concerns to create a reliable atmosphere for personnel performance. This can cause the complete and intellectual appearance of employees.

**Key word:** organizational silence, fear of failure, employee performance