

Analysis of the structural relationship between the organizational trust with the self-efficiency and professional ethics among nurses

*Mehrgan F¹, Sobhi E²

1- Assistant Professor, Department of Public Administration, Faculty of Literature & Humanities, Mahabad Branch, Islamic Azad University, Mahabad, Iran (**Corresponding Author**)

Email: mehrgan.farhad@gmail.com

2- Lecturer, Department of Law, Faculty of Literature & Humanities, Mahabad Branch, Islamic Azad University, Mahabad, Iran.

Abstract

Introduction: Improvement of the organizational trust has a special importance at workplace which can affect the attitude of the employees. Thus, the present study was conducted to examine the effect of organizational trust on the self-efficacy and professional ethics levels among nurses in public hospitals of Tehran, Iran.

Methods: This cross-sectional analytical study was carried out on 372 nurses of the public hospital in Tehran city, Iran. Cluster sampling method was used to sampling. Data collection was done using of 3 standard questionnaires including: organizational trust (Ronald & Lawrence); professional ethics (Schwartz); and self-efficacy (Michael). The validity and reliability of the questionnaires were confirmed based on the opinions of 35 experts. Data analysis was performed by correlational and regression analyses and structural equation modeling approach using SPSS version 22 LISREL version 8/5 software's, respectively.

Results: The results of correlation coefficients between organizational trust and self-efficacy ($r = 0.852$), organizational trust and professional ethics ($r = 0.846$) and self-efficacy and professional ethics ($r = 0.861$) showed a strong positive significant relationship. The results of regression analysis also indicated that both the self-efficacy and professional ethics are highly influenced by organizational trust levels. Furthermore, the beta coefficients in the structural portion of the model revealed that the paths were significant and in the expected direction ($p < 0.01$).

Conclusions: According to the research results, organizational trust is a potential factor strongly can affect the behavior of nurses at workplace. Based on the findings, both self-efficacy and professional ethics are influenced by organizational trust, thus improvement of workplace climate could be achieved by enhancing organizational trust and commitment.

Keywords: Organizational Trust, Self-efficiency, Professional Ethic.

تحلیل رابطه ساختاری اعتماد سازمانی با بهبود خود اثربخشی و اخلاق حرفه ای پرستاران

*فرهاد مهرگان^۱، الهه صبحی^۲

۱- استادیار گروه مدیریت، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، واحد مهاباد، دانشگاه آزاد اسلامی، مهاباد، ایران (نویسنده مسئول)
ایمیل: mehrgan.farhad@gmail.com

۲- مربی گروه حقوق، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، واحد مهاباد، دانشگاه آزاد اسلامی، مهاباد، ایران.

چکیده

مقدمه: یکی از موضوعات مهم در مدیریت، بحث ارزش‌های اخلاقی و نگرش کارکنان در محیط کار است که روی نتایج و فرایندهای عملیاتی تأثیر می‌گذارد. بیمارستانها به عنوان سازمانهای حرفه ای نیازمند وجود شرایطی هستند تا نیروهای متخصص را از طریق اعتماد متقابل، باورهای ذهنی و رفتارهای اخلاقی خود را توسعه دهند.

روش کار: این تحقیق یک مطالعه مقطعی- تحلیلی است که جامعه آماری آن پرستاران بیمارستانهای دولتی استان تهران بوده و نمونه آماری براساس فرمول کوکران ۳۷۲ نفر برآورد گردید که با استفاده از روش نمونه گیری خوشه ای انتخاب شده اند. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه های اعتماد سازمانی رونالد و لاورنس، خود اثربخشی میشل و اخلاق حرفه ای شواتز بود که در طیف پنج ارزشی طراحی شده اند. جهت تعیین روایی و پایایی پرسشنامه ها نظرات ۳۵ خبره بررسی گردید که مطلوب بودن گویه ها را تایید کردند. داده های پژوهش به وسیله آزمون های کولموگروف-اسمیرنف و همبستگی پیرسون و رگرسیون در نرم افزار اسپس اس ۲۲ و آزمون معادلات ساختاری در نرم افزار لیزرل ۸/۵ سنجش شدند.

یافته ها: نتایج آزمون ها نشان داد متغیرهای تحقیق دارای توزیع نرمال هستند و ضریب همبستگی بین اعتماد سازمانی و خود اثربخشی ($r=0/852$)، بین اعتماد سازمانی و اخلاق حرفه ای ($r=0/846$) و بین خود اثربخشی و اخلاق حرفه ای ($r=0/861$) بود که این مقادیر نشان دهنده وجود رابطه قوی، مثبت و معنادار بین متغیرها است. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد خود اثربخشی و اخلاق حرفه ای تأثیرپذیری بالایی نسبت به تغییرات اعتماد سازمانی دارند. در نهایت ضرایب بتا در معادلات ساختاری، معناداری مسیرها و میزان قابل قبولی از تاثیرگذاری متغیرها را تبیین کرد.

نتیجه گیری: با توجه به نتایج تحقیق، وجود اعتماد سازمانی عاملی موثر در باور و نگرش افراد به قابلیت‌ها و تواناییهای فردی شان است که نوع رفتار فردی را تعیین می‌کند. لذا جهت افزایش همبستگی و انسجام سازمانی پیشنهاد می‌شود فرهنگ اعتماد در بیمارستانها نهادینه شود تا ضمن ارتقا کیفیت روابط فردی و سازمانی و هدفمند شدن فرایندها، میزان پاسخگویی و مسئولیت پذیری افزایش یابد.

کلیدواژه ها: اعتماد سازمانی، خود اثربخشی، اخلاق حرفه ای.

مقدمه

بدون شک یکی از ارکان اصلی و زیربنایی در هر جامعه ای، نظام اداری آن است که کمیت و کیفیت ساختار آن، مسیر توسعه را بیش از پیش هموار می‌سازد و بدون توجه به منابع انسانی در نظام مذکور نیل به اهداف توسعه عملاً غیرممکن خواهد بود. به عبارتی یکی از عوامل رشد و توسعه فراگیر، وجود یک نظام اداری سالم و کارآمد به طور عام، و وجود نهادها و سازمانهایی با کیفیت عملکردی بالا به طور خاص است. به هر حال کارکنان به عنوان مهمترین بخش سرمایه سازمانی، عهده دار انجام وظایف قانونی و

استفاده مناسب از منابع جامعه هستند که قطعاً عدم توجه به توانایی ها، روحیات، انگیزه ها و تمایلات درونی آنها جامعه در رسیدن به اهدافش با مشکل مواجه خواهد شد. لذا شناخت ابعاد و زوایای مختلف روحی و روانی افراد و کشف توانایی ها و استعدادها بالقوه آنها و همچنین بهبود شرایط و فضای کاری ایشان گامی مهم در راستای مدیریت جامعه است که براساس آن می‌توان مسیر توسعه را پیش بینی و جامعه به سوی تعالی هدایت نمود (۱).
با توجه به اینکه امروزه سرمایه های انسانی و اجتماعی لازمه پیشرفت جامعه هستند و اعتماد به آنها مبنایی برای

می‌کند. به طوری که در بیشتر موارد کارکنان و به تبع آن پرستاران نسبت به بیمارستان محل کارشان احساس عدم تعلق و از خودبیگانگی دارند که این موضوع در پایین بودن کارایی و اثربخشی آن‌ها تاثیر مستقیم دارد.

در بیمارستانها وجود اعتماد ضمن تاثیر بر فعالیت‌های پرستاران، تعاملات اجتماعی آنان را با همکاران، ارباب رجوع و مسئولان رده بالا تحت تاثیر قرار می‌دهد و در کیفیت فعالیت‌های بیمارستانها دخیل است. همچنین وجود اعتماد بین پرستاران می‌تواند بر فرهنگ جامعه و کیفیت عملکرد سرمایه‌های اجتماعی تاثیرگذار باشد. از آنجایی که بیمارستانها عرصه فعالیت‌های درمانی و خدماتی هستند، شالوده توسعه اجتماعی و سلامت افراد جامعه محسوب می‌شوند، لذا باید مسئولان توجه ویژه‌ای به مسائل پرستاران داشته باشند. متأسفانه علیرغم دستورالعمل‌های مختلف هنوز شاهد مشکلات فراوان این قشر از جامعه هستیم که قطعاً بر نحوه فعالیت‌های آن‌ها تاثیر است. به نظر می‌رسد اگر شرایط و ساختار سازمانی بیمارستانها به گونه‌ای اصلاح شود که افراد احساس اعتماد و اطمینان بیشتری داشته باشند، معیارهای عملکردی آن‌ها بهبود خواهد یافت. بر این مبنا ادعا می‌شود عدم آشنایی با موضوعات اعتماد سازمانی، خود اثربخشی و اخلاق حرفه‌ای در ساختار اداری بیمارستانها بخشی از مشکلات موجود است و همچنین مطالعات کافی و مناسبی که متناسب با ساختار و ویژگی‌های خاص بیمارستانهای کشورمان باشد، انجام نشده است تا به غنای نظری و عملی موضوعات مذکور کمک کند. بر این مبنا هدف اصلی از انجام این تحقیق بررسی نقش اعتماد سازمانی در ارتقای میزان خود اثربخشی و بهبود اخلاق حرفه‌ای پرستاران بیمارستانهای تهران است و سوالاتی که در این راستا مطرح می‌شود عبارت‌اند از: الف. اعتماد سازمانی تا چه میزان در خود اثربخشی پرستاران تاثیرگذار است؟ ب. اعتماد سازمانی تا چه میزان در بهبود اخلاق حرفه‌ای پرستاران تاثیرگذار است؟

در خصوص متغیرهای این تحقیق، مطالعاتی متنوعی انجام شده و نتایج حاکی از آن است اعتماد سازمانی عاملی کلیدی در بهبود میزان خود اثربخشی و رفتار اخلاقی کارکنان است. نتایج مطالعات نشان می‌دهد وجود اعتماد سازمانی ضمن

اثربخشی بیشتر و پذیرش مسئولیت‌های مهم‌تر در جامعه است (۲). مدیریت بر مبنای اعتماد، بیانی نوین از اندیشه‌های کهن است که جای آن در روابط امروزی به خوبی نمایان و آشکار است و به کارگیری ساز و کارهای آن می‌تواند در کسب نتایج مطلوب فردی و سازمانی موثر باشد. اعتماد موضوع وسیعی است که مورد توجه علوم مختلف مانند علوم سیاسی، مدیریت دولتی، حقوق، جامعه‌شناسی و ... قرار گرفته است و مدیریت بر مبنای اعتماد، تکنیکی است که انسان‌ها در روابط خود آن را به کار می‌گیرند و آموزش می‌دهند (۳). لذا اعتماد در محیط کار منجر به بهبود عملکرد سازمانی می‌شود و می‌تواند به جامعه‌پذیری، کار تیمی مؤثر و افزایش مشارکت در فرایندهای اداری کمک کند. به علاوه اعتماد زمینه انضباط اجتماعی را فراهم می‌کند و توانایی نهادینه کردن ارزش‌های اجتماعی مانند صداقت، وفاداری، احساس مسئولیت را در جامعه دارد (۴).

آنچه مسلم است اعتماد به عنوان یکی از جنبه‌های اساسی و پیچیده تعاملات انسانی، در برگرفته مفاهیم اخلاقی و ارزشی بوده و کلید اصلی برای توسعه روابط بین فردی و بین سازمانی به شمار می‌رود. سطح پایین اعتماد باعث می‌گردد که جریان اطلاعات را در سازمان منحرف شود و سوءظن و بدبینی، کم‌کاری، غیبت، ترک خدمت در بین محیط کار رواج پیدا کند و همچنین میزان وفاداری و حس مسئولیت‌پذیری کاهش پیدا کند (۵). بر این اساس می‌توان گفت اعتماد یک عامل حیاتی برای موفقیت فردی و سازمانی است و بالا بودن اعتماد درون سازمانی سبب ترویج و تثبیت ارزش‌های اخلاقی و حرفه‌ای می‌شود و ارزش‌هایی چون انصاف و برابری، خیرخواهی، صداقت و عدالت تقویت می‌شود و در ادامه، عملکرد افراد و خود اثربخشی آن‌ها به طور فزاینده‌ای بهبود می‌یابد (۶). با توجه به موضوعات فوق می‌توان گفت اعتماد عنصری ضروری در سازمان‌ها است که اثربخشی فردی و ارزش‌های اخلاقی را در نهادها افزایش می‌دهد.

در کشورهای توسعه یافته دارای نظام اداری کارآمد در بیمارستانها هستند که به لحاظ سخت‌افزاری و نرم‌افزاری دائماً در حال مدرنیزه شدن هستند و در مقابل کشورهای در حال توسعه به دلیل عدم وجود زیرساخت‌های مناسب در سازمان‌ها مشکلات عدیده‌ای وجود دارد و این وضعیت در بیمارستانها نسبت به سایر ساختارها نمود بیشتر پیدا

آن حوزه های فعالیتی بیمارستانها به عنوان خوشه اصلی و قسمتهای مختلف کاری به عنوان خوشه فرعی مد نظر قرار گرفت و از بین آنها افرادی که دسترس بودند به عنوان عضوهای نمونه انتخاب شدند.

لازم به ذکر است در فرایند انجام این پژوهش، معیارهای اخلاقی علمی مدنظر قرار گرفت به نحوی که قبل از شروع کار به پرستاران گفته شد جهت انجام یک مطالعه علمی به همکاری آنها نیاز است و در این رابطه چند پرسشنامه تهیه شده که در صورت تمایل به سوالات آنها پاسخ دهند، زیرا ممکن است نتایج آن به بهبود وضعیت و ساختارهای مدیریتی در بیمارستانها کمک کند. در ادامه به مشارکت کنندگان اطمینان داده شد، داده ها و اطلاعات حاصله صرفاً برای انجام یک مطالعه علمی با روشهای تحلیل آماری بکار می رود و در اختیار هیچ سازمان یا نهاد دولتی و خصوصی قرار نمی گیرد تا عواقب سوء ایی برای ایشان به همراه نداشته باشد. بر این اساس جهت پایبندی به اصول مطالعات علمی، هیچگونه دخل و تصرفی در ورودی و خروجی داده ها اعمال نشده و نتایج مطالعه صورت یک مقاله علمی- پژوهشی، جهت چاپ به مجله ای متعبر ارسال خواهد شد.

در خصوص متغیرهای تحقیق باید تاکید کرد اعتماد سازمانی ادراکات مثبت افراد درباره محتوا و رفتارهای اعضای سازمان است که بر پایه نقش ها، ارتباطات، تجارب و وابستگی های سازمانی شکل می گیرد (۱۶). برخی اندیشمندان اعتماد سازمانی را انتظارات و باورهایی می دانند که افراد دوست دارند به دیگران به روشی قابل پیش بینی و نه صرفاً در راستای منفعت شخصی خود نشان دهند. بر این مبنا اعتماد نوعی احساس اطمینان کارکنان به سازمان است که این احساس اطمینان نسبت به ثبات رفتار و عکس العمل سازمان در شرایط عدم اطمینان می باشد (۱۷، ۱۸، ۱۹). از نظر پژوهشگران سطح بالای اعتماد سازمانی موجب افزایش نگرش های مثبت در سازمان، عدالت و تعهد سازمانی، افزایش مشارکت و همفکری بین کارکنان و بهبود تعاملات سازمانی می شود (۲۰، ۱۰). در این تحقیق جهت تبیین متغیر اعتماد سازمانی مفاهیم خیرخواهی، صلاحیت و شایستگی، صداقت و قابلیت پیش بینی مد نظر قرار گرفت که بسیاری از محققان بر روی آنها اتفاق نظر دارند (۱۰، ۱۷). خود اثربخشی نیز فرآیندی ذهنی است که شامل

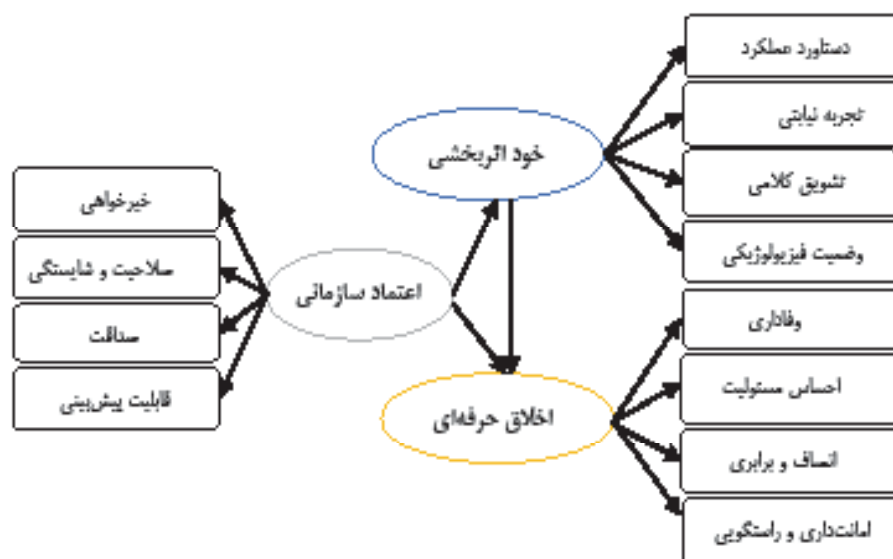
کاهش بدبینی سازمانی، سبب افزایش کارایی و اثربخشی فعالیتها شده و پاسخگویی سازمانی را بهبود می بخشد (۷). همچنین یافته های تعدادی از پژوهش های بر این نکته تاکید دارد وجود سطح بالایی از اعتماد سازمانی شرايطی را مهیا می کند که در آن کارکنان رفتار منصفانه ای نسبت به همکاران خود دارند و در تعاملات شان به شیوه ای منصفانه و برابرخواهانه عمل می کنند که در نتیجه آن سطح اختلافات و تعارض بین کارکنان کاهش یافته و از نگرش های منفی چون ناامیدی، خشم، بی اعتمادی و عصبیت تا حد زیادی کاسته می شود (۸، ۹). برخی مطالعات بیان می کنند وجود اعتماد سازمانی سبب بروز رفتار قانونمدارانه می شود و در بین کارکنان، طرز تلقی مثبتی نسبت به عملکرد خود و همکارانشان ایجاد می کند که این موضوع زمینه ساز ایجاد رضایت و دلگرمی کارکنان شده که در تغییر بینش و نگرش افراد نسبت به نحوه انجام وظایفشان تاثیر مستقیم دارد و این امر نهایتاً منجر به تقویت حس وفاداری و تعلق کارکنان به سازمان می شود (۱۱، ۱۰). به علاوه نتایج تعدادی از پژوهش ها نشان می دهد خود اثربخشی کارکنان در کیفیت عملکرد و رفتارهای اخلاقی آنها تاثیرگذار است و باعث افزایش امانت داری، مشارکت و تمایل به رفتار تیمی کارکنان می شود (۱۲). به علاوه فرایندهای ذهنی و انتظارات موفقیت آمیز کارکنان در محیط کاری باعث پذیرش بیشتر تعهدات و مسئولیت ها شده و در شکل گیری رفتارهای منصفانه و برابر خواهانه و نیز انجام رفتارهای قانونی، عقلایی و آگاهانه که در راستای توسعه ارزش های انسانی تاثیرگذار است و تاثیر مستقیمی در کاهش کم کاری و افزایش میزان وفاداری و مسئولیت پذیری آنها دارد (۱۳، ۱۴، ۱۵).

روش کار

تحقیق حاضر یک مطالعه مقطعی-تحلیلی است و جامعه آماری آن شامل پرستاران ۱۷ بیمارستان دولتی (داخلی و جراحی) در استان تهران بودند که بخشهای مختلف فعالیت می کردند. جهت تعیین حجم جامعه آماری ابتدا به بخش کارگزینی بیمارستانها مراجعه شد و مشخص گردید تعداد پرستاران شاغل ۱۱۴۳۵ نفر هستند که با استفاده از فرمول کوکران با مقدار خطای ۰/۰۵، حجم نمونه آماری ۳۷۲ نفر برآورد گردید. در این تحقیق برای انتخاب نمونه های آماری از روش نمونه گیری خوشه ای استفاده گردید که در

اعمال می شود به گونه ای که مسئولیت های اخلاقی فرد را از حیث شغل تبیین می کند و رفتار سازمان با محیط را براساس حقوق، تعهدات و وظایف مشخص می نماید (۲۶، ۲۷، ۲۸). بدیهی است پرداختن به ارزش های اخلاقی یکی از الزامات رفتاری است و عدم توجه به آن می تواند منجر به پیامدهای غیرقابل پیش بینی در جامعه شود (۲۹). در هر حال اخلاق حرفه ای، ارزشها و هنجارهای اجتماعی را تقویت می کند و قانون مداری، پاسخگویی، وجدان کاری، رضایت مندی و افزایش روحیه سازمانی ارتقا می بخشد (۳۰، ۳۱). بیشتر محققان مولفه های صداقت و راستگویی، انصاف و برابری، احساس مسئولیت اجتماعی، امانت داری و وفاداری را جهت تبیین اخلاق حرفه ای می دانند که در این تحقیق نیز بر روی آنها تاکید شده است (۲۹، ۳۱، ۳۰).

روابط بین متغیرهای مورد مطالعه، قبلاً توسط محققانی مانند میسرا و موریسی (۲۰۱۵)، لی و همکاران (۲۰۱۲)، همینگز و کی (۲۰۱۰)، دمیر (۲۰۱۵)، میشل و همکاران (۲۰۱۱)، بولیسانی و همکاران (۲۰۱۳)، شوارتز (۲۰۱۳) و وارنیک و سلیمورمن (۲۰۱۱) بررسی شده است و در این راستا مدل مفهومی تحقیق در (شکل ۱) نشان داده می شود:



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق

مطابق شرایط موجود در سازمان های کشور بومی سازی شود، لذا جهت گردآوری داده ها از پرسشنامه های محقق ساخته استفاده گردید. این پرسشنامه ها حاوی سوالات بسته بوده که گویه های آن به صورت ترتیبی (رتبه ای) و با مقیاس ۵ ارزشی (طیف لیکرت) جهت اندازه گیری

شناسایی هدف، برآورد تلاش و توانایی های لازم برای رسیدن هدف و پیش بینی نتیجه آن است و با سلامت روان فرد ارتباط نزدیک دارد (۲۱). صاحب نظران خود اثربخشی را قضاوت افراد در مورد توانایی هایشان برای اجرای وظایف در راستای اهداف تعریف کرده اند و بیان می کنند افراد با خود اثربخشی بالا، می توانند وظایف مختلف را به خوبی انجام دهند ولی از آن اجتناب می کنند (۱۱، ۲۲). مطالعات نشان می دهد افراد با مشاهده موفقیت خویش در گذشته، نسبت به موفقیت هایش در آینده اطمینان پیدا می کند و در مقابل تجربه شکست، نسبت به موفقیت خود در آینده ناامید می شود. (۲۳، ۲۴). آنچه مسلم است خود اثربخشی یادگیری فردی و جمعی را بهبود می بخشد و بر مهارت ها و قابلیت های فرد می افزاید، یعنی بالا رفتن تجارب فردی، خطاهای رفتاری را کاهش داده و منجر به رفتار مبتنی بر اخلاقیات می شود (۲۵). در مطالعه حاضر برای تبیین متغیر خود اثربخشی از مولفه های عملکرد کارکنان، تجارب گذشته، تشویق های کلامی و وضعیت فیزیولوژیکی استفاده گردید که محققان بسیاری بر آنها تاکید دارند (۲۵، ۲۶، ۲۳، ۲۴). همچنین اخلاق حرفه ای مجموعه ای از استانداردها و اصولی است که بر نحوه رفتار تمام اعضای یک حرفه

با توجه به اینکه اکثر محققان در مطالعات شان در زمینه متغیرهای اعتماد سازمانی، خود اثربخشی و اخلاق حرفه ای به ترتیب از پرسشنامه های استاندارد رونالد و لاورنس، میشل و شواتز استفاده کرده اند، اما در این تحقیق سعی شد گویه های پرسشنامه های مذکور

یافته ها

قبل از انجام آزمونهای آماری لازم بود ویژگیهای جمعیت شناختی نمونه مورد مطالعه بررسی گردد که در این تحقیق افراد مورد مطالعه به لحاظ جنسیت، (۲۸۷) نفر (۰/۷۷) زن و (۸۵) نفر (۰/۲۳) مرد بودند. از نظر مدرک تحصیلی (۳۰۱) نفر (۰/۸۱) کارشناسی، (۶۳) نفر (۰/۱۷) کارشناسی ارشد و (۸) نفر (۰/۰۲) دکترا و دانشجوی دکترا بودند. همچنین از نظر سابقه خدمت، (۱۹۰) نفر (۰/۵۱) بین ۱ تا ۱۰ سال، (۱۲۶) نفر (۰/۳۴) بین ۱۱ تا ۲۰ سال و (۵۶) نفر (۰/۱۵) بین ۲۱ تا ۳۰ سال سابقه کار داشتند.

در بخش آمار توصیفی شاخص های مرکزی، پراکندگی و توزیع متغیرها بررسی شد که نتایج آن در (جدول ۱) ارائه شده است.

جدول ۱: نتایج آمار توصیفی داده ها

شاخص	آماره ها	اعتماد سازمانی	خود اثربخشی	اخلاق حرفه ای
مرکزی	میانگین میانه مد	۱۲۰/۱۱ ۱۲۶ ۷۳	۱۲۳/۸۹ ۱۲۷ ۷۷	۱۲۲/۹۷ ۱۲۵ ۷۶
پراکندگی	واریانس انحراف معیار انحراف استاندارد از میانگین دامنه	۱۷۴/۲۷ ۳۷/۴ ۳/۶۵ ۷۹	۱۶۹/۹۵ ۳۸/۷۸ ۳/۰۲ ۷۹	۱۶۴/۹۸ ۳۸/۷۳ ۳/۸۱ ۷۶
توزیع	چولگی کشیدگی	-۰/۶۱۸ -۰/۵۸۵	۰/۵۷۴ ۰/۰۳۶	-۰/۴۸۲ -۰/۶۹۵

ضریب روایی محتوا محاسبه گردید (۳۲).

$$N = \text{تعداد کل متخصصان}$$

$$CVR = (ne - N/2) / (N/2)$$

$ne = \text{تعداد متخصصانی که سوالات را ضروری تشخیص داده اند.}$

فرمول ۱. نسبت روایی محتوا

به منظور تایید نسبت روایی محتوا سوالات، مقادیر بدست آمده با (جدول ۲) مقایسه شد نتایج نشان دادند مقدار نسبت روایی محتوا برای همه گویه ها حداقل (۰/۳۶) بوده که مقدار بیشتر از مقدار قابل قبول (۰/۳۱) برای ۳۵ نفر است که این به معنای تایید نسبت روایی محتوا گویه ها می باشد.

جدول ۲: مقدار قابل قبول برای نسبت روایی محتوا

تعداد متخصصان	CVR	تعداد متخصصان	CVR	تعداد متخصصان	CVR	تعداد متخصصان	CVR
۵	-۰/۹۹	۱۳	۰/۵۴	۹	-۰/۷۸	۲۵	-۰/۳۷
۶	-۰/۹۹	۱۴	۰/۵۱	۱۰	-۰/۶۲	۳۰	-۰/۳۳
۷	-۰/۹۹	۱۵	۰/۴۹	۱۱	-۰/۵۹	۳۵	-۰/۳۱
۸	-۰/۷۵	۲۰	۰/۴۲	۱۲	-۰/۵۶	۴۰	-۰/۲۹

مقدار قبول در شاخص روایی است. بر این اساس می توان گفت شاخص روایی محتوا در همه گویه ها مورد تایید است.

کل متخصصان / تعداد متخصصانی که ارزشهای ۳ و ۴ را انتخاب کردند = CVI

فرمول (۲) روش محاسبه شاخص روایی محتوا

در روایی سازه ابتدا تحلیل اکتشافی هر یک از گویه ها در آزمون بارتلت و KMO بررسی گردید و نتایج بدست آمده نشان داد که متغیرها مقدار بیش از (۰/۵) دارند و این بدان معناست که گویه ها جهت تبیین متغیرها مناسب هستند. نتایج این آزمون در (جدول ۳) ارائه شده است.

جدول ۳: نتایج آزمون بارتلت و KMO

متغیرها		اعتماد سازمانی	خود اثربخشی	اخلاق حرفه ای
شاخص کفایت نمونه گیری KMO		۰/۸۸۷	۰/۸۲۱	۰/۸۷۳
آزمون بارتلت	کایدو	۴۳۶/۷۵	۳۶۶/۱۴	۴۱۷/۸۲
	درجه آزادی	۳۴	۳۴	۳۴
	سطح معنی داری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

و نتایج نشان داد همه بارهای عاملی مقدار بیشتر از (۰/۳) دارند که در (جدول ۴) ارائه شده است.

جهت محاسبه شاخص روایی محتوا، از روش والتز و باسل استفاده گردید. در این روش متخصصان مفاهیم «مربوط بودن»، «واضح بودن» و «ساده بودن» در هر گویه را براساس طیف ۴ ارزشی مشخص می کنند. در این روش فقط مفاهیمی که ارزشهای ۳ و ۴ را به خود اختصاص دادند در محاسبه شاخص روایی محاسبه می شوند و مواردی با ارزشهای ۱ و ۲ حذف می شوند. در فرمول (۲) روش محاسبه شاخص روایی محتوا ارائه شده و حداقل مقدار قابل قبول برای آن مقدار عددی (۰/۷۹) است (۳۳). با بررسی نتایج به دست آمده، مشخص شد همه گویه مقدار عددی (۰/۸۰) را به خود اختصاص داده اند که این مقدار بیشتر از حداقل

در ادامه آزمون تحلیل عاملی تاییدی مرتبه اول برای تعیین رابطه بین متغیرها و گویه های مربوط به آنها انجام شد

جدول ۴: نتایج تحلیل عاملی تاییدی

مقدار خطاها	بارهای عاملی	گویه ها	اعتماد سازمانی	مقدار خطاها	بارهای عاملی	گویه ها	مقدار خطاها	بارهای عاملی	گویه ها
۰/۶۱	۰/۶۶	pe1	۰/۷۵	۰/۶۲	se1	۰/۵۹	۰/۷۴	ot1	
۰/۷۲	۰/۷۳	pe2	۰/۷۹	۰/۷۴	se2	۰/۵۹	۰/۸۵	ot2	
۰/۵۸	۰/۶۳	pe3	۰/۸۱	۰/۷۴	se3	۰/۸۴	۰/۸۳	ot3	
۰/۵۷	۰/۶۲	pe4	۰/۹۱	۰/۶۳	se4	۰/۷۷	۰/۸۷	ot4	
۰/۶۲	۰/۷۸	pe5	۰/۶۲	۰/۸۹	se5	۰/۵۹	۰/۷۳	ot5	
۰/۷۱	۰/۶۱	pe6	۰/۷۰	۰/۸۷	se6	۰/۷۰	۰/۷۶	ot6	
۰/۴۴	۰/۷۶	pe7	۰/۷۰	۰/۸۱	se7	۰/۵۴	۰/۶۶	ot7	
۰/۴۵	۰/۷۶	pe8	۰/۶۳	۰/۶۷	se8	۰/۶۱	۰/۷۱	ot8	
۰/۵۸	۰/۵۳	pe9	۰/۸۰	۰/۹۰	se9	۰/۵۱	۰/۸۴	ot9	
۰/۷۵	۰/۵۷	pe10	۰/۸۸	۰/۷۱	se10	۰/۵۱	۰/۶۸	ot10	
۰/۸۰	۰/۳۴	pe11	۰/۸۶	۰/۵۴	se11	۰/۵۷	۰/۶۴	ot11	
۰/۸۴	۰/۴۴	pe12	۰/۷۶	۰/۳۹	se12	۰/۷۷	۰/۶۳	ot12	

روایی صوری پرسشنامه ها مورد تایید هستند. فراوانی = درصد مشارکت کنندگانی که هر آیتم را بررسی کردند

اهمیت × فراوانی (به درصد) = \sum = نمره تاثیر آیتم

میزان اهمیت = متوسط پاسخ مشارکت کنندگان به گزینه های مربوطه به اهمیت هر گویه

فرمول (۳) محاسبه نمره تاثیر آیتم

به منظور سنجش روایی صوری، آزمون نمره تاثیر آیتم انجام شد. در این آزمون درصد فراوانی هر گویه در یک طیف ۵ ارزشی که میزان اهمیت (مهم بودن) گویه ها را نشان می دهد، ضرب می شود. حد قابل قبول برای پذیرش روایی صوری هر گویه نمره بالاتر از (۱/۵) است. نتایج به دست آمده نشان داد تمامی گویه ها حداقل مقدار عددی (۲/۸) دارند و بر این اساس می توان گفت که

آزمون همبستگی پیرسون نشان داد بین اعتماد سازمانی و خود اثربخشی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد ($P < 0/000$) ($r = 0/852$). بین اعتماد سازمانی و اخلاق حرفه ای رابطه مثبت و معناداری وجود دارد ($P < 0/000$, $r = 0/846$). در نهایت بین خود اثربخشی و اخلاق حرفه ای رابطه مثبت و معناداری وجود دارد ($P < 0/000$, $r = 0/861$).

جهت بررسی میزان اثرگذاری متغیرها آزمون رگرسیون انجام شد که در این آزمون ضرایب استاندارد نشده، ضرایب استاندارد شده و مقدار T محاسبه شد. نتایج حاکی از تاثیر بالای اعتماد سازمانی بر خود اثربخشی و اخلاق حرفه ای است و مقدار p-value متغیرها معناداری اثرگذاری آن را تایید کرد. نتایج آزمون فوق در (جدول ۵) ارائه شده است.

جدول ۵: نتایج آزمون رگرسیون

P - value	t	ضرایب استاندارد نشده		مدل
		Beta	انحراف استاندارد	
0/049	0/468		2/683	مقدار ثابت
0/002	3/19	0/664	0/112	خود اثربخشی
0/000	4/89	0/730	0/128	اخلاق حرفه ای

متغیر مستقل: اعتماد سازمانی

معناست داده های گردآوری شده حمایت کننده مدلی است که به لحاظ نظری تدوین شده است. نتایج مذکور در (جدول ۶) ارائه شده است.

در نهایت به منظور سنجش پایایی پرسشنامه ها، آزمون آلفای کرونباخ انجام شد که مقادیر به دست آمده برای متغیرهای اعتماد سازمانی (0/822)، خود اثربخشی (0/831) و اخلاق حرفه ای (0/868) بود.

در بخش آمار استنباطی به منظور تعیین نحوه توزیع داده ها، آزمون کولموگروف-اسمیرنوف انجام شد. نتایج این آزمون نشان داد متغیرهای اعتماد سازمانی، خود اثربخشی و اخلاق حرفه ای دارای p-value بیشتر از (0/05) است و به عبارتی فرض نرمالیتی داده ها برقرار است.

در ادامه فرایند تحلیل آماری (با توجه به نرمال بودن داده ها) آزمون همبستگی پیرسون به منظور اندازه گیری میزان، جهت و شدت رابطه بین متغیرها، انجام شد. نتایج

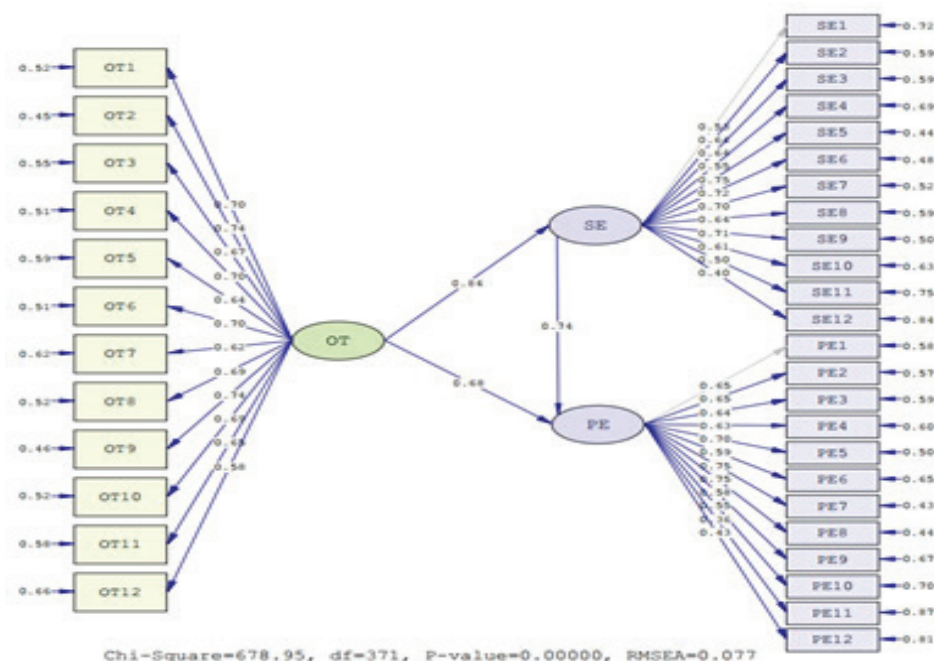
در قسمت برازش مدل نتایج شاخص های بدست آمده در سطح قابل قبولی هستند. به عبارتی مشخصه های نیکویی برازش نشان می دهد داده های تحقیق با ساختار تحلیل عاملی مدل از برازش مناسبی برخوردار است این بدان

جدول ۶: نتایج شاخص های نیکویی برازش

مقدار بدست آمده	دامنه پذیرش	شاخصهای برازش
1/83	بین 1 تا 3	X ² /df
0/0034	کمتر از 0/05	p-value
0/077	کمتر از 0/08	RAMSEA
0/91	بالای 0/90	NFI
0/92	بالای 0/90	NNFI
0/93	بالای 0/90	CFI
0/92	بالای 0/90	GFI
0/95	بالای 0/90	AGFI

کوچک آن ها برای نشان دادن گویه ها (متغیرهای آشکار) استفاده گردید. (شکل ۲) مقدار ضرایب بتا استاندارد شده در قالب مدل تجربی تحقیق را نشان می دهد.

در مدل تجربی تحقیق از حروف بزرگ انگلیسی، OT، SE و PE به ترتیب برای شناسایی اعتماد سازمانی، خود اثربخشی و اخلاق حرفه ای (متغیرهای پنهان) و از حروف



شکل ۲: مدل تجربی تحقیق

بحث

پیش تر عنوان شد در خصوص متغیرهای مورد مطالعه، تحقیقات متنوعی انجام شده و نتایج حاکی از آن است اعتماد سازمانی عاملی کلیدی در بهبود میزان خود اثربخشی و رفتار اخلاقی کارکنان است. مطابق نتایج بدست آمده در این تحقیق، بین اعتماد سازمانی و میزان خود اثربخشی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و وجود اعتماد متقابل در فضای کاری بیمارستانها نقش موثری در بالا بردن تصورات ذهنی و انتظارات پرستاران دارد که در نیل به نتایج عملکردی آنها تاثیرگذار است و این نتیجه با یافته های تحقیقاتی پیشین (۲۱، ۱۹، ۲۰) مطابقت دارد. نتایج مطالعات قبلی نشان می دهند وجود اعتماد سازمانی ضمن کاهش بدبینی سازمانی، سبب افزایش کارایی و اثربخشی فعالیت ها شده و پاسخگویی سازمانی را بهبود می بخشد (۲۵). همچنین یافته های تعدادی از پژوهش های بر این نکته تاکید دارد وجود سطح بالایی از اعتماد سازمانی شرایطی را مهیا می کند که در آن کارکنان رفتار منصفانه ای نسبت به همکاران خود دارند و در تعاملات شان به شیوه ای منصفانه و برابرخواهانه عمل می کنند. در نتیجه آن سطح اختلافات و تعارض بین کارکنان کاهش یافته و از نگرش های منفی چون ناامیدی، خشم، بی اعتمادی و عصبیت تا حد زیادی

کاسته می شود (۲۶، ۲۷). البته باید گفت تحقیقات پیشین در سازمانهای آموزشی (مدارس و دانشگاهها) و موسسات مالی (بانکها) انجام شده است و طبیعتاً این سازمانها در مقایسه با بیمارستانها شرایط استرس شغلی و مخاطره آمیز کمتری دارند. فضا و محیط بیمارستان به دلیل حساسیت بالای فعالیتهای تخصصی، فشار کاری و روحی را بر پرستاران دو چندان می کنند لذا برای کاستن از این فشارها، وجود اعتماد متقابل در بیمارستانها بسیار ضروری است. بر این اساس اعتماد سازمانی می تواند فرایندهای کاری را برای پرستاران تسهیل کند تا آنها نسبت به برنامه ها و اهداف بیمارستانها اطمینان بیشتری حاصل نمایند. این امر به نوبه خود در هم راستا کردن اهداف فردی و سازمانی موثر بوده و بستر مناسبی برای افزایش مشارکت و هم فکری پرستاران مهیا می کند و موجب می شود مسیر شغلی آنها در جهت ارتقا و رضایت مندی بیش از پیش هموارتر گردد. در بخشی دیگر از نتایج تحقیق حاضر مشخص شد بین اعتماد سازمانی و اخلاق حرفه ای رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و اعتماد سازمانی در شکل گیری و تقویت رفتارها و ارزش های حرفه ای مؤثر است، به نحوی که پذیرش و عمل به مسئولیتهای اخلاقی و هنجارهای اجتماعی را به عنوان بخشی از فرایندهای کاری پرورش می دهد. این نتیجه با یافته های پژوهش های قبلی (۱۴، ۱۶، ۲۸) همخوانی دارد.

در مطالعات پیشین هم بر این نکته تاکید شده که وجود اعتماد سازمانی سبب بروز رفتار قانون‌مدارانه می‌شود و در بین کارکنان، طرز تلقی مثبتی نسبت به عملکرد خود و همکاری‌شان ایجاد می‌کند. وجود چنین شرایطی زمینه‌ساز ایجاد رضایت و دلگرمی کارکنان شده و در تغییر بینش و نگرش افراد نسبت به نحوه انجام وظایفشان تاثیر مستقیم دارد که این امر نهایتاً منجر به تقویت حس وفاداری و تعلق کارکنان به سازمان می‌شود (۱۲،۱۴). با توجه به این موضوع می‌توان گفت شرایط چالش برانگیز بیمارستانها ظرفیت بالقوه‌ای برای ایجاد تعارض و پرخاشگری وجود دارد چرا که پرستاران در برخورد دائم با ارباب رجوع و بیماران متحمل فشارهای روحی و پر استرس هستند. از این رو اگر در محیط کار صداقت و شایستگی نباشد طبیعتاً حس مسئولیت‌پذیری و تعهد کاری کم‌رنگ خواهد شد. لذا ایجاد ارزشهای تبیین‌کننده اعتماد باید همواره تعاملات سازنده و ارتباطات شفاف را تقویت کنند تا شرایط ریسک در محیط کار قابل کنترل و قابل پیش‌بینی باشد. به علاوه وجود اعتماد در بین پرستاران می‌تواند باعث افزایش روحیه رقابتی و وابستگی سازمانی آنها شود که این امر خود حس وفاداری و امانت‌داری را پرورش می‌دهد و از برداشتهای سطحی و بدبینانه نسبت وظایف محوله جلوگیری می‌کند. بدیهی است وجود چنین شرایطی تمایل به رفتار تیمی و کار گروهی را در بین پرستاران بیشتر خواهد کرد.

در نهایت مطابق نتایج حاصله در این تحقیق، بین خود اثربخشی و اخلاق حرفه‌ای رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، به نحوی که نگرش‌های و میزان موفقیت‌هایشان آنها در محیط کار عاملی تاثیرگذار در پرورش ارزش‌های اخلاقی است. این نتیجه در راستای یافته‌های مطالعات قبلی (۲۹،۳۰،۳۱) است. تعدادی از یافته‌های پژوهشی نشان می‌دهند خود اثربخشی کارکنان در کیفیت عملکرد و رفتارهای اخلاقی آنها تاثیرگذار است و باعث افزایش امانت‌داری، مشارکت و تمایل به رفتار تیمی کارکنان می‌شود (۲۸). به عبارتی فرایندهای ذهنی و انتظارات موفقیت‌آمیز کارکنان در محیط کاری باعث پذیرش بیشتر تعهدات و مسئولیت‌ها شده و در شکل‌گیری رفتارهای منصفانه و برابر خواهانه و نیز انجام رفتارهای قانونی، عقلایی و آگاهانه که در راستای

توسعه ارزش‌های انسانی تاثیرگذار است و تاثیر مستقیمی در کاهش کم‌کاری و افزایش میزان وفاداری و مسئولیت‌پذیری آنها دارد (۲۹،۳۰،۳۱). در این رابطه باید اظهار داشت اخلاق حرفه‌ای به عنوان یکی از ارزشهای اخلاقی تابع نگرشها و باورهای ذهنی افراد است که فرد را به انجام رفتارهای عقلایی و انسان‌محور سوق می‌دهد. به عبارتی هر چه ادراک ذهنی و انتظارات فرد نسبت موفقیت‌هایش مثبت باشد به همان اندازه منتج به رفتار آگاهانه و منطقی می‌شود. پرستاران به دلیل شرایط سخت کاری باید صلاحیت علمی و حرفه‌ای (در خصوص درمان، مراقبت بیماران و...) کافی داشته باشند تا در مواجهه با شرایط عدم اطمینان بتوانند تصمیمات مناسب اتخاذ کنند. از طرفی کار در محیط‌های بیمارستانی نیازمند از خود گذشتگی، وجدان کاری و مسئولیت‌پذیری است که خود تحت تاثیر برداشتهای شخصی پرستاران از موفقیت‌ها یا عدم موفقیت‌ها در فرایندهای کاری است. توانمندیهای پرستاران (ذهنی و جسمی) در کنار تجربیات شخصی و پاداشهای شغلی می‌تواند منجر به انجام رفتارهای منصفانه و عملکرد مناسب شود. در اکثر سازمانها استانداردهای اخلاقی به منظور تعالی ارزشهای امانت‌داری و وفاداری در کار آموزش داده می‌شوند، در این بین بیمارستانها باید از طریق ایجاد تعامل سازنده بین تلاش‌ها و رفتارهای پرستاران با وضعیت شغلی آنها، مسیر نیل به موفقیت (امتیازات شغلی و پاداشهای مالی) را تسهیل کند تا قانونمندی و عمل به مسئولیتهای اخلاقی، در عملکرد پرستاران مشاهده شود.

نظر به نتایج این مطالعه می‌توان ادعا کرد اعتماد سازمانی در بیمارستانها به عنوان عاملی کلیدی در افزایش خود اثربخشی و بهبود ارزش‌های اخلاقی حرفه‌ای پرستاران است. به طوری که ایجاد محیطی مبتنی بر اعتماد سازمانی، تاثیر مثبتی روی فرایندهای کاری در بیمارستانها دارد. در مقابل هزینه‌های بی‌اعتمادی به علت عدم تمایل پرستاران به همکاری و مشارکت و رفتار غیرمسئولانه آنها، می‌تواند جبران‌ناپذیر باشد. لذا تقویت ابعاد و شاخص‌های اعتماد سازمانی، عملکرد و کارایی سازمان را ارتقاء بخشیده و تحقق اهداف و رسالت آنها را تضمین می‌کند. همچنین با اتکا بر یافته‌ها تحقیق حاضر به نظر می‌رسد پرستاران در شرایطی که

می توانند با ایجاد دوره های آموزشی دانش افزایی و توانمندسازی، مهارتها و صلاحیت های پرستاران را ارتقا دهند تا فعالیتهایشان در راستای اهداف سازمان باشد و در محیط بیمارستان با مسامحه و تساهل رفتار نمایند. برقراری ارتباط سازنده مسئولان موضوع مهمی دیگری است که می تواند در پرستاران این طرز تلقی را ایجاد کند حضور و نحوه عملکردشان حیاتی است و کیفیت خدمات ارائه شده در بیمارستانها مستلزم کیفیت بالای عملکرد آنها است که این امر حس تعهد و حس خیرخواهی را در بین پرستاران تقویت می کند و کارآمدی آنان ارتقا می بخشد. توجه به منافع پرستاران یک موضوع اساسی است که مسئولان بیمارستانها باید به آنها توجه ویژه ای داشته باشند. زمانی که پرستاران اطمینان حاصل کنند حقوق، دستمزد، پاداشها و سایر امتیازات شغلی به نحوه عادلانه و برابر توزیع می شود، میزان اعتماد و حس تعلق شان موجب پابندی و تعهد به ارزش های اخلاقی در کار خواهد شد و نهایت تلاش خود را در راستای پیشبرد اهداف بیمارستان بکار می گیرند. همچنین برگزاری جلسات هم اندیشی بین مسئولان و پرستاران با هدف ارتقای کیفیت عملکرد بیمارستانها راهکار کلیدی جهت به کارگیری توانایی ها و ظرفیت های بالای پرستاران است. زمانی که آنها در تصمیم گیرها مشارکت داده شوند فرهنگ مبتنی بر حس مسئولیت پذیری و پاسخگویی در محیط کار ترویج می یابد که این امر زمینه ساز نهادینه کردن ارزشهای اخلاق حرفه ای در انجام وظایف است. از آنجایی که داده ها و نتایج به دست آمده در مطالعه حاضر بر مبنای دیدگاه ها و نگرش های پرستاران بیمارستانهای دولتی استان تهران انجام شده، لذا پیشنهاد می شود جهت تعمیم پذیری نتایج آن، پژوهش های جامع تری در سایر بیمارستانهای دولتی و خصوصی و مراکز درمانی مختلف و نیز در بین سایر افراد (پزشکان، کارکنان اداری و خدماتی) که به لحاظ شرایط روانشناختی، اجتماعی و اقتصادی متفاوت هستند، انجام شود. همچنین در خصوص متغیرهای اعتماد سازمانی، خود اثربخشی و اخلاق حرفه ای از روشها و ابزارهای مختلفی جهت گردآوری داده ها و تحلیل آنها استفاده گردد تا رویکرد کثرت گرایانه در فرایندهای تحقیقات نهادینه گردد. در آخر محققان گرامی می توانند با بررسی

اعتماد سازمانی وجود دارد آمادگی بیشتری دارند تا صداقت و صمیمیت را جانشین تظاهر و تعارض نمایند و بیشتر مستعد صداقت و سازگاری با محیط کاری شان هستند. پس باید موضوع اعتماد به عنوان بخش مهمی از فرهنگ سازمانی در بیمارستانها نهادینه شود تا روحیه نوع دوستی، برابری، رعایت انصاف و عدالت براساس انتظارات افراد تقویت گردد. به علاوه اگر در بیمارستانها فرهنگ مبتنی بر اعتماد حاکم شود، صداقت شغلی و توانمندیهای پرستاران نمود بیشتر پیدا می کند و خودباوری، آزادی عمل آنها افزایش می یابد و می تواند از کم کاری و پنهان کاری شان ممانعت کند. در این بین انتظار می رود پرستاران بدون جانبداری و تعصب و به دور از باورهای بدبینانه، صرفاً براساس شایستگی ها و توانمندی هایشان به تعالی و بهره وری بیمارستان کمک کنند .

نتیجه گیری

شناخت و توجه به اثرات مهم اعتماد سازمانی در ارتقاء بهره وری افراد، بسیاری از سازمانها را بر آن داشته تا نسبت به مسائل و مشکلات نیروی انسانی حساسیت بیشتری نشان دهند. از آنجایی که وجود اعتماد سازمانی، دیدگاه ها و انتظارات افراد را نسبت به توانایی های خود جهت موفقیت در کار تقویت می کند، نهادینه کردن فرهنگ اعتماد در محیط کار می تواند یادگیری سازمانی و ارزش های اخلاقی را ارتقا بخشد. بر این اساس می توان گفت تقویت اعتماد منجر به بهبود عملکرد فرد شده و شرایط را برای جذب و حفظ آنها تسهیل می نماید و نیز سرمایه های انسانی و اجتماعی را توسعه می دهد که در نهایت موارد مذکور بهره وری سازمان بالا خواهد رفت.

با در نظر گرفتن نتایج به دست آمده از این مطالعه موارد ذیل جهت بهبود فضای اعتماد در سازمان و همچنین بهبود میزان خود اثربخشی و اخلاق حرفه ای پرستاران، به مدیران و مسئولان بیمارستانها پیشنهاد می شود با اتخاذ سیاستها و خط مشی هایی شرایط محیط کاری را به گونه ای سازماندهی کنند تا از تمام ظرفیتها جهت اعتمادسازی و توسعه توانایی های افراد در راستای نیل به اهدافشان استفاده نمایند. به عبارت دیگر مدیران بیمارستانها

موضوعات نظری و عملی کمک کنند.

روابط بین متغیرهای فوق با متغیرهایی مانند فرهنگ سازمانی، ارزیابی عملکرد و تعهد سازمانی به غنای بیشتر

References

1. Brett A. Participation and accountability in development management. *The journal of development studies*. 2003; 40 (2): 1-29.
2. Neo R, Hollenbeck J, Gerhardt B, Wright P. *Fundamental of Human Resource Management*. Third Edition. McGraw-Hill. 2014.
3. Ramo H. Moments of Trust: temporal and spatial factors of trust in organizations. *Journal of Management Psychology*. 2004; 2 (8): 760-775.
4. Guinot J, Chiva R, Mallen F. Organizational trust and performance: Is organizational learning capability a missing link? *Journal of Management & Organization*. 2013; 19 (5): 559-582.
5. Tekin C, Beduk A. A study on measuring public and private hospital employee's organizational commitment and organizational cynicism levels: the case of Konya. *International Journal*. 2015; 2 (2): 1-15.
6. Jiang Y, Chen K. Effects of Organizational Trust on Organizational Learning and Creativity. *Eurasia Journal of Mathematics, Science & Technology Education*. 2017; 13 (6): 2057-206.
7. Chiaburu S, Peng AC, Oh S, Banks C, Lomeli LC. Antecedents and consequences of employee organizational cynicism: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*. 2013; 83 (2): 181-197.
8. Nafei WA. Examining the relationship between organizational cynicism and organizational change: a study from Egyptian context. *Journal of Business Administration Research*. 2013; 2 (2): 1-12.
9. Li P, Bai Y, Xi Y. The contextual antecedents of organizational trust: a multidimensional cross-level analysis. *Management and Organization Review*. 2012; 8 (2): 371-396.
10. Jiang Z, Gollan J, Brooks G. Relationships between organizational justice, organizational trust and organizational commitment: a cross-cultural study of China, South Korea and Australia. *The International Journal of Human Resource Management*. 2017; 28 (7): 973-1004.
11. Hemmings B, Kay R. Research self-efficacy, publication output, and early career development. *International Journal of Educational Management*. 2010; 24 (7): 562-574.
12. Pajares F, Johnson MJ, Usher EL. Sources of writing self-efficacy beliefs of elementary, middle, and high school students. *Research in the Teaching of English*. 2015; 42 (2): 104-120.
13. Burch G, Anderson N. Measuring person-team fit: Development and validation of the team selection inventory. *Journal of Managerial Psychology*. 2014; 19 (4): 406-426.
14. Möllering G, Bachmann R, Hee Lee S. Introduction: Understanding organizational trust—foundations, constellations, and issues of operationalization. *Journal of Managerial Psychology*. 2015; 19 (6): 556-570.
15. Polat S. The impact of teachers' organizational trust perceptions on organizational cynicism perception. *Educational Research and Reviews*. 2013; 8 (16): 1483-1488.
16. Shockley-Zalabak P, Ellis K. Organizational trust: what it means; why it matters. *Organization Development Journal*. 2012; 18 (4): 35-48.
17. Mishra J, Morrissey A. Trust in employee/ employer relationships: A survey of West Michigan managers. *Public personnel management*. 2015; 19 (4): 443-486.
18. Rukshani K, Senthilnathan S. A Review on the Relationship Variables to Employee Morale and Organizational Trust. *International Journal of Innovative Research and Practices*. 2013; 1(10): 8-15.
19. Li P, Bai Y, Xi Y. The contextual antecedents of organizational trust: a multidimensional cross-level analysis. *Management and Organization Review*. 2012; 8 (2): 371-396.
20. Ronald P, Lawrence M. Organizational trust, trust in the chief executive and work satisfaction. *Public Personnel Management*. 2013; 36 (2): 165-182.
21. Bembenutty H. Homework completion: The role of self-efficacy, delay of gratification, and self-regulatory processes. *The International Journal of Educational and Psychological Assessment*. 2010; 6 (1): 1-20.
22. Teo T, Koh L. Assessing the dimensionality of computer self-efficacy among pre-service teachers in Singapore: a structural equation

- modeling approach. *International Journal of Education and Development Using ICT*. 2010; 6 (3): 7-18.
23. Demir K. The effect of organizational trust on the culture of teacher leadership in primary schools. *Educational Sciences: Theory & Practice*. 2015; 3 (15): 621-634.
 24. Lee JK, Zhang Z, Yin H. A multilevel analysis of the impact of a professional learning community, faculty trust in colleagues and collective efficacy on teacher commitment to students. *Teaching and Teacher Education*. 2011; 27 (5): 820-830.
 25. Michael H, Hou T, Fan L. Creative self-efficacy and innovative behavior in a service setting: Optimism as a moderator. *The Journal of Creative Behavior*. 2011; 45 (4): 258-272.
 26. Azmat F. Exploring social responsibility of immigrant entrepreneurs: Do home country contextual factors play a role? *European Management Journal*. 2010; 28 (5): 377-386.
 27. Meriac J. Examining relationships among work ethic, academic motivation and performance. *Educational Psychology*. 2015; 35 (5): 523-540.
 28. Ripathi SP. Impact of work ethics on organizational commitment and employee satisfaction HDFC bank Indore. India *GJRA*. 2014; 3 (5): 1-4.
 29. Bolisani E, Paiola M, Scarso E. Knowledge protection in knowledge-intensive business services. *Journal of Intellectual Capital*. 2013; 14 (2): 192-211.
 30. Schwartz MS. Developing and sustaining an ethical corporate culture: The core elements. *Business Horizons*. 2013; 56 (1): 39-50.
 31. Warnick BR, Silverman SK. A framework for professional ethics courses in teacher education. *Journal of Teacher Education*. 2011; 62 (3): 273-285.
 32. Saif A A. *Educational Measurement, Evaluation and Evaluation*. Tehran: Duoran publication. (2010). [Persian]
 33. Bausell B, Waltz C. *Nursing Research: Design, Statistics, and Computer Analysis*. Philadelphia: W.B. Saunders Co. 1981.