Quarterly Journal of Nursing Management (IJNV) Original Article

Volume 8, Issue 4, Winter 2020

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

***Mehrgan F[1], Sobhi E[2]**

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.

Downloaded from ijnv.ir at 14:57 +0430 on Monday May 4th 2020

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 questionaries 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 SPSSS 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.

Downloaded from ijnv.ir at 14:57 +0430 on Monday May 4th 2020

فصلنامه مدیریت پرستاری مقاله پژوهشی

دوره ۸، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۸

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 تاثیر می گذارد. 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 به‌وسیله آزمون های کولموگروف-اسمیرنف و همبستگی پیرسون و رگرسیون در نرم افزار اس پی اس 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= ۰/۸۵۲)، بین اعتماد سازمانی و اخلاق حرفه ای (r= ۰/۸۴۶) و بین خود اثربخشی و اخلاق حرفه ای (r= ۰/۸۶۱) 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 تاثیرپذیری 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 تواناییهایی فردی شان است که نوع رفتار فردی را تعیین می کند. لذا جهت افزایش همبستگی و انسجام سازمانی پیشنهاد می شود 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 می سازد 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 هرحال 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 استعدادهای بالقوه آن‌ها و همچنین بهبود شرایط و فضای کاری ایشان گامی مهم در راستای مدیریت جامعه است که براساس آن می توان 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

Downloaded from ijnv.ir at 14:57 +0430 on Monday May 4th 2020

اثربخشی بیشتر و پذیرش مسئولیتهای مهم‌تر در جامعه است (۲). مدیریت بر مبنای اعتماد، بیانی نوین از اندیشه های کهن است که جای آن در روابط امروزی به خوبی نمایان و آشکار است و به کارگیری ساز و کارهای آن می تواند 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 می گیرند و آموزش می دهند (۳). لذا اعتماد در محیط کار منجر به بهبود عملکرد سازمانی می شود و می تواند به جامعه پذیری، کار تیمی مؤثر و افزایش مشارکت در فرایندهای اداری کمک کند. به علاوه اعتماد زمینه انضباط اجتماعی را فراهم می کند و توانایی نهادینه کردن ارزش‌های اجتماعی مانند صداقت، وفاداری، احساس مسئولیت را در جامعه دارد (۴).

آنچه مسلم است اعتماد به عنوان یکی از جنبه های اساسی و پیچیده تعاملات انسانی، در برگیرنده مفاهیم اخلاقی و ارزشی بوده و کلید اصلی برای توسعه روابط بین فردی و بین سازمانی به شمار می رود. سطح پایین اعتماد باعث می گردد که جریان اطلاعات را در سازمان منحرف شود و سوءظن و بدینی، کم کاری، غیبت، ترک خدمت در بین محیط کار رواج پیدا کند و همچنین میزان وفاداری و حس مسئولیت پذیری کاهش پیدا کند (۵). بر این اساس می توان گفت اعتماد یک عامل حیاتی برای موفقیت فردی و سازمانی است و بالا بودن اعتماد درون سازمانی سبب ترویج و تثبیت ارزش‌های اخلاقی و حرفه ای می شود و ارزش‌هایی چون انصاف و برابری، خیرخواهی، صداقت و عدالت تقویت می شود و در ادامه، عملکرد افراد و خود اثربخشی آن‌ها به طور فزاینده ای بهبود می یابد (۶). با توجه به موضوعات فوق می توان گفت اعتماد عنصری ضروری در سازمان‌ها است که اثربخشی فردی و ارزش‌های اخلاقی را در نهادها افزایش می دهد.

در کشورهای توسعه یافته دارای نظام اداری کارآمد در بیمارستانها هستند که به لحاظ سخت افزاری و نرم افزاری دائماً در حال مدرنیزه شدن هستند و در مقابل کشورهای در حال توسعه به دلیل عدم وجود زیرساخت‌های مناسب در سازمان‌ها مشکلات عدیده ای وجود دارد و این وضعیت در بیمارستانها نسبت به سایر ساختارها نمود بیشتر پیدا می کند. به طوری که در بیشتر موارد کارکنان و به تبع آن پرستاران نسبت به بیمارستان محل کارشان احساس عدم تعلق و ازخودبیگانگی دارند که این موضوع در پایین بودن کارآیی 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 می دهد و در کیفیت فعالیت‌های بیمارستانها دخیل است. همچنین وجود اعتماد بین پرستاران می تواند بر فرهنگ جامعه و کیفیت عملکرد سرمایه های اجتماعی تاثیرگذار باشد. از آنجایی که بیمارستانها عرصه فعالیت های درمانی و خدماتی هستند، شالوده توسعه اجتماعی و سلامت افراد جامعه محسوب می شوند، لذا باید مسئولان توجه ویژه ای به مسائل پرستاران داشته باشند. متاسفانه علیرغم دستورالعمل های مختلف هنوز شاهد مشکلات فراوان این قشر از جامعه هستیم که قطعاً بر نحوه فعالیت های آن‌ها تاثیر است. به نظر می رسد اگر شرایط و ساختار سازمانی بیمارستانها به گونه ای اصلاح شود که افراد احساس اعتماد و اطمینان بیشتری داشته باشند، معیارهای عملکردی آن‌ها بهبود خواهد یافت. بر این مبنا ادعا می شود عدم آشنایی با موضوعات اعتماد سازمانی، خود اثربخشی و اخلاق حرفه ای 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 حرفه ای پرستاران بیمارستانهای تهران است و سوالاتی که در این راستا مطرح می شود عبارت اند از: الف. اعتماد سازمانی تا چه میزان در خود اثربخشی پرستاران تاثیرگذار است؟ ب. اعتماد سازمانی تا چه میزان در بهبود اخلاق حرفه ای پرستاران تاثیرگذار است؟ ج. خود اثربخشی تا چه اندازه در بهبود اخلاق حرفه ای 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 می دهد وجود اعتماد سازمانی ضمن

Downloaded from ijnv.ir at 14:57 +0430 on Monday May 4th 2020

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 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 که در نتیجه آن سطح اختلافات و تعارض بین کارکنان کاهش یافته و از نگرش‌های 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 (۱۰،۱۱). 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 ارزش‌های 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 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.

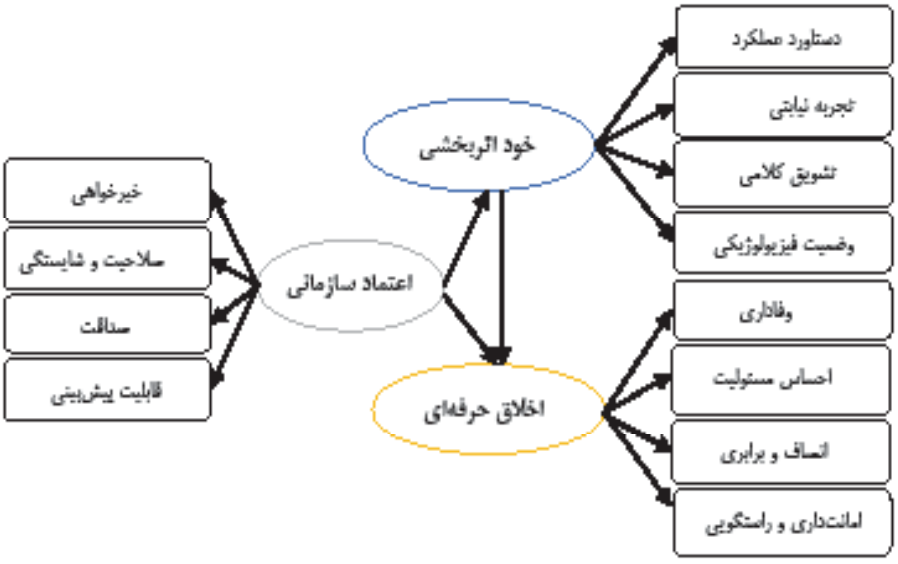
لازم به ذکر است در فرایند انجام این پژوهش، معیارهای اخلاقی علمی مدنظر قرار گرفت به نحوی که قبل از شروع کار به پرستاران گفته شد جهت انجام یک مطالعه علمی به همکاری آنها نیاز است و در این رابطه چند پرسشنامه تهیه شده که در صورت تمایل به سوالات آنها پاسخ دهند، زیرا ممکن است نتایج آن به بهبود وضعیت و ساختارهای 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 نگرش‌های مثبت در سازمان، عدالت و تعهد سازمانی، افزایش مشارکت و همفکری بین کارکنان و بهبود تعاملات سازمانی می شود (۱۰،۲۰). 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

Downloaded from ijnv.ir at 14:57 +0430 on Monday May 4th 2020

شناسایی هدف، برآورد تلاش و توانایی‌های 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 مهارت‌ها و قابلیت‌های 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، ۲۱، ۲۳، ۲۴). همچنین اخلاق حرفه ای مجموعه ای از استانداردها و اصولی است که بر نحوه رفتار تمام اعضای یک حرفه 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، ۳۰،۳۱).

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



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق

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 مطابق شرایط موجود در سازمان‌های 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

Downloaded from ijnv.ir at 14:57 +0430 on Monday May 4th 2020

تعریف شده اند. براساس مدل مفهومی تحقیق هر یک از متغیرها با ۴ مولفه تبیین و هر یک از مولفه ها با ۳ گویه اندازه گیری شده اند. قبل از توزیع پرسشنامه ها لازم بود از روایی و پایایی آن‌ها اطمینان حاصل می شد، بنابراین پرسشنامه ها در اختیار ۳۵ نفر از خبرگان قرار گرفت تا نظرات تخصصی خود را نسبت به گویه ها بیان کنند.

در تحقیق حاضر جهت تجزیه و تحلیل داده ها، شاخص های آمار توصیفی (مرکزی و پراکندگی) و آزمونهای آماری استنباطی (آزمون های کولموگروف-اسمیرنف، ضریب همبستگی پیرسون و معادلات ساختاری) مورد بررسی قرار گرفت که هر یک از آزمونهای مذکور در سطح معنی داری (۰/۰۵) و با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS۲۲ و LISREL۸,۵ انجام شده است.

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

در ادامه به منظور اطمینان از روایی و پایایی پرسشنامه ها و قابلیت آنها برای سازگاری با شرایط بیمارستانهای دولتی ایران آزمونهای مختلف انجام شد. همچنانکه قبلاً گفته شد این پرسشنامه ها دراختیار ۳۵ نفر از خبرگان در رشته های مختلف مدیریت قرار گرفته است.

جهت بررسی روایی محتوا، نسبت روایی محتوا و شاخص روایی محتوا سوالات بررسی گردید. نسبت روایی محتوا توسط لاوشه ارائه شده که قضاوت کیفی متخصصان درباره روایی محتوا را به کمیت تبدیل می کند. برای محاسبه این ضریب، از تعدادی از متخصصان مدیریت درخواست شد تا هر یک از سوالات را در رابطه با محتوای آنها به سه حالت «ضروری»، «مفید»، «غیرضروری» مورد داوری قرار دهند که در آخر نظر آنها به کمک فرمول (۱) به صورت ضریب روایی محتوا محاسبه گردید (۳۲).

N= تعداد کل متخصصان

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

ne= 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 (جدول۲) 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	۹	۰/۷۸	۱۳	۰/۵۴	۲۵	۰/۳۷
۶	۰/۹۹	۱۰	۰/۶۲	۱۴	۰/۵۱	۳۰	۰/۳۳
۷	۰/۹۹	۱۱	۰/۵۹	۱۵	۰/۴۹	۳۵	۰/۳۱
۸	۰/۷۵	۱۲	۰/۵۶	۲۰	۰/۴۲	۴۰	۰/۲۹

Downloaded from ijnv.ir at 14:57 +0430 on Monday May 4th 2020

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 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 (جدول۳) 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 درجه آزادی سطح معنی داری	۴۳۶/۷۵ ۳۴ ۰/۰۰۰	۳۶۶/۱۴ ۳۴ ۰/۰۰۰	۴۱۷/۸۲ ۳۴ ۰/۰۰۰

در ادامه آزمون تحلیل عاملی تاییدی مرتبه اول برای تعیین رابطه بین متغیرها و گویه های مربوط به آنها انجام شد و نتایج نشان داد همه بارهای عاملی مقدار بیشتر از (۰/۳) دارند که در (جدول۴) ارائه شده است.

جدول ۴: نتایج تحلیل عاملی تاییدی

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

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 روایی صوری پرسشنامه ها مورد تایید هستند.

فراوانی= درصد مشارکت کنندگانی که هر آیتم را بررسی کردند

اهمیت × فراوانی (به درصد) Σ = نمره تاثیر آیتم

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

فرمول (۳) محاسبه نمره تاثیر آیتم

Downloaded from ijnv.ir at 14:57 +0430 on Monday May 4th 2020

در نهایت به منظور سنجش پایایی پرسشنامه ها، آزمون آلفای کرونباخ انجام شد که مقادیر به دست آمده برای متغیرهای اعتماد سازمانی (۰/۸۲۲)، خود اثربخشی (۰/۸۳۱) و اخلاق حرفه ای (۰/۸۶۸) بود.

در بخش آمار استنباطی به منظور تعیین نحوه توزیع داده ها، آزمون کولموگروف-اسمیرنف انجام شد. نتایج این آزمون نشان داد متغیرهای اعتماد سازمانی، خوداثربخشی و اخلاق حرفه ای دارای p-value بیشتر از (۰/۰۵) 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 آزمون همبستگی پیرسون نشان داد بین اعتماد سازمانی و خود اثربخشی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (P <۰/۰۰۰ r=۰/۸۵۲). بین اعتماد سازمانی و اخلاق حرفه ای رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (P<۰/۰۰۰, r=۰/۸۴۶). در نهایت بین خود اثربخشی و اخلاق حرفه ای رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (P<۰/۰۰۰, r=۰/۸۶۱).

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

مدل	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده	t	P - value
	B	انحراف استاندارد	Beta		
مقدار ثابت	۱/۲۵۵	۲/۶۸۳		۰/۴۶۸	۰/۰۴۹
خود اثربخشی	۰/۵۸۸	۰/۱۱۲	۰/۶۶۴	۳/۱۹	۰/۰۰۲
اخلاق حرفه ای	۰/۶۹۷	۰/۱۲۸	۰/۷۳۰	۴/۸۹	۰/۰۰۰

متغیر مستقل: اعتماد سازمانی

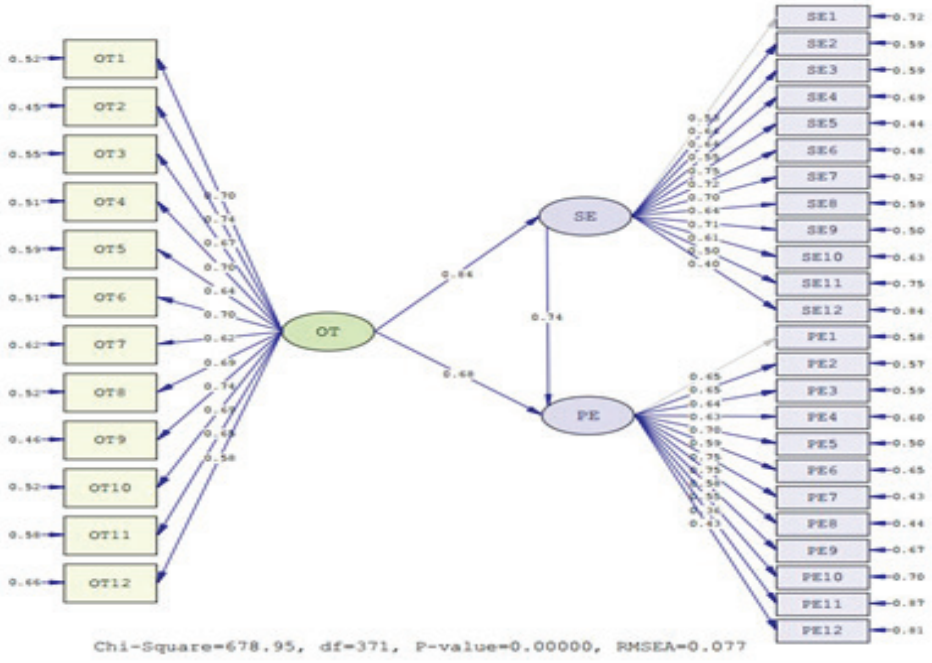
در قسمت برازش مدل نتایج شاخص‌های بدست آمده در سطح قابل قبولی هستند. به عبارتی مشخصه های نیکویی برازش نشان می دهد داده های تحقیق با ساختار تحلیل عاملی مدل از برازش مناسبی برخوردار است این بدان معناست داده های گردآوری شده حمایت کننده مدلی است که به لحاظ نظری تدوین شده است. نتایج مذکور در (جدول۶) ارائه شده است.

جدول ۶: نتایج شاخص های نیکویی برازش

شاخصهای برازش	دامنه پذیرش	مقدار بدست آمده
X^2/df	بین ۱ تا ۳	۱/۸۳
p-value	کمتر از ۰/۰۵	۰/۰۰۰۳۴
RAMSEA	کمتر از ۰/۰۸	۰/۰۷۷
NFI	بالای ۰/۹۰	۰/۹۱
NNFI	بالای ۰/۹۰	۰/۹۲
CFI	بالای ۰/۹۰	۰/۹۳
GFI	بالای ۰/۹۰	۰/۹۲
AGFI	بالای ۰/۹۰	۰/۹۵

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 کوچک آن‌ها 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.

Downloaded from ijnv.ir at 14:57 +0430 on Monday May 4th 2020



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 (۱۹،۲۰،۲۱) مطابقت دارد. نتایج مطالعات قبلی نشان می دهند وجود اعتماد سازمانی ضمن کاهش بدبینی سازمانی، سبب افزایش کارایی و اثربخشی فعالیتها 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 نگرش‌های 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 اطیمنان 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 ارزش‌های 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.

Downloaded from ijnv.ir at 14:57 +0430 on Monday May 4th 2020

در مطالعات پیشین هم بر این نکته تاکید شده که 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. وجود چنین شرایطی زمینه¬ساز 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 می شود (۱۲،۱۴). با توجه به این موضوع می توان گفت شرایط چالش برانگیز بیمارستانها ظرفیت بالقوه ای 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 مسئولیت پذیری و تعهد کاری کم رنگ خواهد شد. لذا ایجاد ارزشهای تبیین کننده اعتماد باید همواره تعاملات سازنده و ارتباطات شفاف را تقویت کنند تا شرایط ریسک در محیط کار قابل کنترل و قابل پیش بینی باشد. به علاوه وجود اعتماد در بین پرستاران می تواند باعث افزایش روحیه رقابتی و وابستگی سازمانی آنها شود که این امر خود حس وفاداری و امانت داری را پرورش می دهد و از برداشتهای سطحی و بدبینانه نسبت وظایف محوله جلوگیری می کند. 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 حرفه ای 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 یافته های مطالعات قبلی (۲۹،۳۰،۳۱) است. تعدادی از یافته های پژوهشی نشان می دهند 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 (۲۸). به عبارتی 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 ارزش‌های انسانی تاثیرگذار است و تاثیر مستقیمی در کاهش کم کاری و افزایش میزان وفاداری و مسئولیت پذیری آن‌ها دارد (۲۹،۳۰،۳۱). در این رابطه باید اظهار داشت اخلاق حرفه ای به عنوان یکی از ارزشهای اخلاقی تابع نگرشها و باورهای ذهنی افراد است که فرد را به انجام رفتارهای عقلایی و انسان محور سوق می دهد. به عبارتی هر چه ادراک ذهنی و انتظارات فرد نسبت موفقیت هایش مثبت باشد به همان اندازه منتج به رفتار آگاهانه و منطقی می شود. پرستاران به دلیل شرایط سخت کاری باید صلاحیت علمی و حرفه ای (در خصوص درمان، مراقبت بیماران و...) کافی داشته باشند تا در مواجه با شرایط عدم اطمینان بتواند تصمیمات مناسب اتخاذ کنند. از طرفی کار در محیط های بیمارستانی نیازمند از خود گذشتگی، وجدان کاری و مسئولیت پذیری است که خود تحت تاثیر برداشتهای شخصی پرستاران از موفقیت ها یا عدم موفقیت ها در فرایندهای کاری است. توانمندیهای پرستاران (ذهنی و جسمی) در کنار تجربیات شخصی و پاداشهای شغلی می تواند منجر به انجام رفتارهای منصفانه و عملکرد مناسب شود. در اکثر سازمانها استانداردهای اخلاقی به منظور تعالی ارزشهای امانت داری و وفاداری در کار آموزش داده می شوند، در این بین بیمارستانها باید از طریق ایجاد تعامل سازنده بین تلاش ها 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 می توان ادعا کرد اعتماد سازمانی در بیمارستانها به عنوان عاملی کلیدی در افزایش خود اثربخشی و بهبود ارزش-های اخلاق حرفه ای پرستاران است. به طوری که ایجاد محیطی مبتنی بر اعتماد سازمانی، تاثیر مثبتی روی فرایندهای کاری در بیمارستانها دارد. در مقابل هزینه های بی اعتمادی به علت عدم تمایل پرستاران به همکاری و مشارکت و رفتار غیرمسئولانه آنها، می تواند جبران ناپذیر باشد. لذا تقویت ابعاد و شاخص های اعتماد سازمانی، عملکرد و کارایی سازمان را ارتقاء بخشیده و تحقق اهداف و رسالت آنها را تضمین می کند. همچنین با اتکا بر یافته ها تحقیق حاضر به نظر می رسد پرستاران در شرایطی که

Downloaded from ijnv.ir at 14:57 +0430 on Monday May 4th 2020

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، برابرخواهی، 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 می‌توان 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 بیماستانها 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 توانایی‌های افراد در راستای نیل به اهدافشان استفاده نمایند. به عبارت دیگر مدیران بیمارستانها 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 پایبندی و تعهد به ارزش‌های 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 به‌کارگیری 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

Downloaded from ijnv.ir at 14:57 +0430 on Monday May 4th 2020

روابـط بیـن متغیرهـای فـوق بـا متغیرهایـی ماننـد فرهنـگ سـازمانی، ارزیابـی عملکـرد و تعهـد سـازمانی بـه غنـای بیشـتر موضوعـات نظـری و عملـی کمـک کننـد.

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

Downloaded from ijnv.ir at 14:57 +0430 on Monday May 4th 2020

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.