

تأثیر عدالت ادراک شده بر خودکارآمدی کارکنان با توجه به نقش میانجی اعتماد کارکنان به سرپرست

امیرحسین امیرخانی^۱، امین داداشی^۲

^۱ دانشیار گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

^۲ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، گرایش مدیریت منابع انسانی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

نام نویسنده مسئول:

امیرحسین امیرخانی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۴/۱۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۶/۲۰

چکیده

خودکارآمدی عامل مهمی در ارتقاء بهره‌وری سازمانی است؛ زیرا خودکارآمدی از طریق شکل‌دهی روحیه و افزایش اعتماد به نفس، ظرفیت کارکنان را افزایش می‌دهد. مطالعات متعددی نشان داده است که خودکارآمدی تأثیر زیادی بر بهبود عملکرد سازمان دارد. با توجه به اهمیت موضوع خودکارآمدی و عوامل مؤثر بر آن، پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر عدالت ادراک شده بر خودکارآمدی کارکنان با توجه به نقش میانجی اعتماد کارکنان به سرپرست انجام شد. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی، از نظر جمع‌آوری اطلاعات پیمایشی و از نظر روش پژوهش، توصیفی-تحلیلی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش شامل تمامی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های فاطمه زهرا و عباسی شهرستان میاندوآب (۴۰۲ نفر) بوده است که از این تعداد، ۱۹۷ پرستار بر اساس فرمول کوکران و به صورت تصادفی ساده به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات از سه پرسشنامه عدالت سازمانی با ضریب پایایی ۰/۸۹، پرسشنامه خودکارآمدی با ضریب پایایی ۰/۸۷ و پرسشنامه اعتماد سازمانی با ضریب پایایی ۰/۹۲ استفاده شده است. به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه‌های پژوهش از روش معادلات ساختاری، آزمون ضرایب مسیر (β) و ضرایب t با کمک نرم‌افزارهای SPSS 23 و SmartPLS 3 بهره گرفته شده است. نتایج به دست آمده از آزمون فرضیه‌های این پژوهش نشان داد که عدالت ادراک شده تأثیر مثبت و معنی‌داری بر روی خودکارآمدی کارکنان دارد. همچنین از بین ابعاد عدالت ادراک شده، عدالت رویه‌ای نسبت به عدالت توزیعی تأثیر بیشتری بر خودکارآمدی کارکنان دارد. از طرفی دیگر نتایج پژوهش نشان داد که اعتماد کارکنان به سرپرست در ارتباط میان عدالت ادراک شده و خودکارآمدی کارکنان، نقش میانجی دارد.

واژگان کلیدی: عدالت ادراک شده، عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، اعتماد کارکنان به سرپرست، خودکارآمدی

مقدمه

ادراک افراد از محیط و شرایط کاری شان، باعث شکل گیری رفتار آن ها می شود؛ این که کارکنان محیط کاری خود را چگونه می بینند، چه انتظاراتی از شغل خود دارند، چگونه با همکاران و سرپرستان خود تعامل می کنند و برداشتشان از اقدامات مدیریت چیست، به ادراک آن ها از این امور بستگی دارد. عدالت یکی از مفاهیمی است که با توجه به ادراک افراد از محیط و شرایط شکل می گیرد [۱]. به صورت کلی می توان بیان کرد که عدالت سازمانی ادراک شده، ادراک افراد یا گروه های کاری از حضور عدالت و انصاف در سازمان و واکنش های رفتاری آن ها به این ادراکات است [۲]. از بین ابعاد عدالت ادراک شده^۱، عدالت توزیعی^۲ و عدالت رویه ای^۳ به دلیل اینکه عملکرد شغلی و نگرش های کاری را بهتر نشان می دهند و همچنین برای توضیح تأثیرات خروجی عدالت استفاده می شوند، بیان گر مناسبی برای عدالت ادراک شده می باشند. همچنین عدالت ادراک شده توزیعی و رویه ای مربوط به بخش ساختاری عدالت هستند؛ عدالت ساختاری مربوط به آن دسته از عناصر ساختاری سازمان می شود که امکان مشارکت کارکنان در تصمیم گیری را فراهم آورده و توزیع عادلانه نتایج را میسر می کند. بنابراین در این پژوهش منظور از عدالت ادراک شده، عدالت ادراک شده توزیعی و رویه ای می باشد و در این پژوهش به این دو بعد از عدالت ادراک شده پرداخته شده است. یکی دیگر از موضوع های پژوهشی جدید که مورد توجه پژوهشگران رفتار سازمانی و منابع انسانی است، خودکارآمدی^۴ می باشد که یکی از مؤلفه های سرمایه روانشناختی^۵ است. افراد از خودکارآمدی به عنوان شاخصی جهت پیش بینی موفقیت خود استفاده می کنند [۳]. به بیانی دیگر، امروزه کارکنان، بیشتر از گذشته درباره زندگی کاری خود فکر می کنند و نگران هستند. آن ها شغل مطمئن، درازمدت و ارضاءکننده می خواهند. کارمندان اغلب حرفه خود را با امید و انتظاراتی ویژه برای رسیدن به بالاترین سطح در سازمان شروع می کنند و اکثر آن ها به پیشرفت خود، رسیدن به قدرت، کسب بالاترین مسئولیت ها و پاداش ها اهمیت می دهند [۴]. لذا برای این که کارکنان به هدف خود، یعنی پیشرفت در کار برسند، باید دارای خودکارآمدی بالایی باشند تا بتوانند از عهده مسئولیت ها و کارهایی که به عهده آن ها واگذار می شوند، برآیند. لذا با توجه به اهمیت نیروی انسانی، توجه به بهبود خودکارآمدی کارکنان نیز حائز اهمیت است. از سویی دیگر اعتماد نیز به عنوان یکی از عوامل ضروری و سازنده برای ارتقاء کارایی سازمان است و یک مزیت رقابتی برای سازمان معرفی می شود [۵]. یکی از مسائل و مشکلات سازمان های امروزی، کمبود اعتماد بین کارکنان و مدیران است. در سازمان های ما به خصوص سازمان های دولتی، شکاف قابل توجهی بین کارکنان و مدیریت و خواسته های این دو وجود دارد. در نتیجه این شکاف، تصمیمات معمولاً با مشکلات اجرایی روبرو می شوند زیرا کارکنان در اجرای تصمیمات سرسختی نشان می دهند و در مقابل مدیران نیز به کارکنان اعتماد نمی کنند و آن ها را در جریان تصمیم گیری مشارکت نمی دهند و این ها همه باعث ایجاد فضای بی اعتمادی در سازمان می شود. نتیجه بی اعتمادی، پدید آمدن رفتارهایی مانند شایعه پراکنی، تضاد، سیاسی کاری و کم کاری در سازمان خواهد بود که انرژی بالایی از سازمان ها گرفته و هزینه ها را افزایش می دهد. [۶]. بنابراین با توجه به موارد بیان شده، در این پژوهش از بین ابعاد اعتماد، اعتماد کارکنان به سرپرست^۶ به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است.

عدالت سازمانی تأثیر بسزایی در رفتار سازمانی دارد و در تبیین چرایی واکنش افراد به پیامدهای غیرمنصفانه، فرآیندها و رویه های نامناسب و مراودات غیرعادلانه بسیار راهگشاست [۷]. ادراک فرآیندی است که طی آن افراد داده ها را از محیط دریافت کرده، برخی از آن ها را گزینش، سازماندهی و تفسیر نموده و بدین وسیله به کلیت پیرامون خود نظم و مفهوم می بخشند. [۸]. گرینبرگ عدالت سازمانی ادراک شده را به صورت ادراک افراد از حد منصفانه بودن سازمان تعریف می کند [۹]. به عبارت دیگر، عدالت سازمانی ادراک شده را به معنی میزانی است که اقدامات سازمان در رابطه با کارکنان آن منصفانه تلقی می شود [۱۰]. اساساً تئوری های عدالت بر مبنای نظریه مبادله اجتماعی بنیان گذاری شده است [۱۱]. بر اساس این نظریه، انسان در هر مبادله اجتماعی، منافع و هزینه های مبادله را باهم مقایسه کرده و هرگاه تصور کند که هزینه یک مبادله

¹ Perceived Justice

² Distributive Justice

³ Procedural Justice

⁴ Self-Efficacy

⁵ Psychological Capital

⁶ Employee's Trust in Supervisor

بیش از منافع آن است، آن مبادله را خدشه دار و مصداق نوعی بی عدالتی تلقی نموده و سعی خواهد کرد که از آن انصراف دهد [۱۲]. بنابراین عدالت سازمانی ادراک شده نیز به مفهوم ادراک کارکنان از منافع و هزینه های مبادله اجتماعی آن ها با سازمان است. بنابراین عدالت سازمانی بازگوکننده ادراک فرد از این موضوع است که آیا با وی در محل کار منصفانه برخورد می شود و یا خیر؟ [۱۳].

در گستره وسیعی از پژوهش هایی که تاکنون در زمینه عدالت صورت گرفته است، عدالت سازمانی ادراک شده در سه بعد عدالت توزیعی، عدالت رویه ای و عدالت تعاملی^۷ مفهومی سازی شده است [۱۴]. تعدادی زیادی از پژوهش ها در مورد عدالت در زمینه های سازمانی، به طور تاریخی بر توزیع پرداخت ها و یا پاداش های مرتبط با کار تمرکز می کند که از نظریه برابری آدامز^۸ منتج شده است [۱۵]. برابری طبق نظریه آدامز زمانی حاصل می شود که کارکنان احساس کنند که نسبت ورودی هایشان (تلاش ها) به خروجی هایشان (پاداش ها) با همین نسبت در همکارانشان برابر باشد [۱۶]. بنابراین عدالت توزیعی عبارت است از انصاف مشاهده شده در نتایج منابع یا تخصیص هایی که یک فرد از سازمان دریافت داشته است. کاهش آن می تواند موجب کاهش کارایی کارکنان و شروع به رفتارهای عقب نشینانه از کار و همکاری کمتر با همکاران و کاهش کیفیت کار و حتی دزدی و فشارهای روانی در محیط کار باشد. [۱۷]. عدالت رویه ای برابر است با انصاف ادراک شده از رویه هایی که برای تعیین تصمیم های مرتبط با دریافتی های کارکنان مورد استفاده قرار می گیرد [۱۸]. در واقع عدالت رویه ای به راه هایی اشاره می کند که با آنها تصمیمات مدیریتی اتخاذ می شوند. افراد در صورتی احساس عدالت می کنند که تصمیم ها و رویه های مدیریت عادلانه، سازگار، شفاف، غیر ظالمانه و مناسب باشد و نگرش ها و نیازهای کارکنان را در نظر بگیرد [۱۹]. در رابطه با ارتباط عدالت ادراک شده توزیعی و رویه ای می توان گفت با وجود اینکه از گذشته تاکنون پژوهشگران سازمانی عدالت توزیعی و رویه ای را به طور مجزا مورد مطالعه قرار می دادند، اما از یک دهه پیش شواهد تجربی نشان داد که یکپارچه سازی عدالت توزیعی و رویه ای، درک بهتری از عدالت ارائه می دهد [۲۰]. همچنین پژوهش های زیادی نشان داده اند که واکنش افراد درباره عدالت توزیعی تحت تأثیر عدالت رویه ای است. بدین معنی که می توان شرایطی یافت که در آن افراد از رویه های اخذ تصمیم راضی هستند (عدالت رویه ای بالا می باشد)، در حالی که رضایت کارکنان از پیامدهای سازمانی مالی-اقتصادی کم است (یعنی عدالت توزیعی کم است) [۲۱]. این بدان معنی است که عدالت رویه ای و توزیعی می توانند بر یکدیگر تأثیر بگذارند. افراد استنتاج هایی را درباره وجود عدالت رویه ای بر اساس عدالت توزیعی و برعکس صورت می دهند. از این رو گفته می شود که این دو بیش از آنچه که تصور می شود به یکدیگر شبیه هستند. پژوهشگران اعتقاد دارند ادراکات جالبی از وجود عدالت توزیعی و رویه ای به نوعی از انتظار فرد درباره نتایج عملکرد سرچشمه می گیرد که گاهی گرایش اقتصادی و مالی دارند و گاهی گرایش احساسی-اجتماعی [۲۲]. از دهه ۹۰ مطالعات بر جنبه اجتماعی عدالت سوق پیدا کرد. عدالت تعاملی به جنبه میان فردی تصمیم گیری به خصوص به رفتار عادلانه فرد تصمیم گیرنده در فرآیند تصمیم گیری اشاره می کند. افراد تصمیم گیرنده در برخورد با افرادی که به گونه ای مناسب بر تصمیم گیری تأثیر می گذارند و یا فرآیند مناسبی را برای سیاست تصمیم گیری وضع می کنند، از لحاظ تعاملی به شیوه عادلانه رفتار می کنند [۲۳]. به طور کلی تحقیقاتی که در مورد عدالت صورت گرفته است، به جنبه های مثبت پیامدهای ناشی از رعایت عدالت در سازمان (مانند تعهد سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی) و جنبه منفی پیامدهای ناشی از عدم رعایت عدالت سازمانی (همچون پرخاشگری، دزدی، رفتارهای مخرب و تقلب در کار) اشاره کرده است؛ بنابراین ضروری است برای افزایش بهره وری و عملکرد سازمانی، عدالت ادراک شده در بین کارکنان را افزایش داد. اگرچه ادراک عدالت و یا بی عدالتی در سازمان، امری نسبی است و به طور قطعی نمی توان گفت که همه افراد در این سازمان، عدالت را ادراک می کنند و یا خیر؛ اما با این وجود می توان بیان کرد که هرچقدر ادراک از عدالت در بین کارکنان افزایش یابد، به تبع آن رفتارهای مثبت و کمک دهنده در سازمان افزایش می یابد و هرچه کارکنان احساس بی عدالتی کنند، رفتارهای منفی و مخرب آنان نسبت به بقیه کارکنان و مدیران افزایش می یابد.

⁷ Interactional Justice

⁸ Adams' Equity Theory

سرمایه روانشناختی از جنبش روانشناسی مثبت، سرچشمه گرفته است و عبارت است از مجموعه‌ای از صفات و توانمندی‌های مثبت افراد و سازمان‌ها که می‌تواند مانند یک منبع قوی در رشد و ارتقای فرد در سازمان نقش داشته باشد. همچنین برخوردار بودن از این سرمایه افراد را قادر می‌سازد تا علاوه بر مقابله بهتر در برابر موقعیت‌های استرس‌زا، کمتر دچار تنش شده، در برابر مشکلات از توان بالایی برخوردار باشند، به دیدگاه روشنی در مورد خود برسند و کمتر تحت تأثیر وقایع روزانه قرار بگیرند؛ لذا این‌گونه افراد دارای سلامت روانشناختی بالاتری نیز هستند [۲۴]. از نظر لوتانز^۹ سرمایه روانشناختی، سازه‌ای ترکیبی و به هم پیوسته است که چهار مؤلفه ادراکی-شناختی یعنی امید^{۱۰}، خودکارآمدی، خوش‌بینی^{۱۱} و تاب‌آوری^{۱۲} را در بر می‌گیرد. این مؤلفه‌ها در یک فرآیند تعاملی و ارزشیابانه، به زندگی فرد معنا بخشیده، تلاش فرد با تغییر موقعیت‌های فشارزا را تداوم می‌دهد و او را برای ورود به صحنه عمل آماده نموده و مقاومت و سرسختی وی را در تحقق اهداف، تضمین می‌کند [۲۵]. امید، پشتکار و مداومت داشتن با دیدی مثبت نسبت به آینده و توانایی ایجاد گذرگاه‌هایی برای رسیدن به اهداف و آرزوها تعریف شده است [۲۶]. خوش‌بینی به‌عنوان یک سبک اسنادی که حوادث مثبت را به علل شخصی، دائمی و فراگیر، و حوادث منفی را به موقعیت‌های خاص، موقتی و خارجی اسناد می‌کند، تعریف می‌شود [۲۷]. لوتانز^{۱۳} تاب‌آوری را به عنوان عاملی می‌داند که باعث انعطاف‌پذیری و مقابله مؤثر با عوامل و موقعیت‌های استرس‌زا می‌شود و به معنی داشتن تلاش بیشتر در دستیابی به موفقیت به هنگام احاطه شدن توسط مشکلات و سختی‌ها و یا حتی رویدادهای مثبت، پیشرفت‌ها و مسئولیت‌های بیشتر می‌باشد [۲۸]. خودکارآمدی به عنوان اعتقاد راسخ فرد بر توانایی‌هایش برای بسیج منابع انگیزشی و شناختی و راهکارهای مورد نیاز، برای اجرای موفقیت‌آمیز وظایف خاص در موقعیت‌های معین تعریف شده است [۲۹].

منشأ پیدایش خودکارآمدی، پژوهش و نظریه یادگیری اجتماعی بندورا^{۱۴} است. به اعتقاد بندورا، خودکارآمدی باعث ترغیب انگیزش و منابع شناختی فرد می‌گردد و عاملی برای اعمال کنترل بر یک رویداد معین است. باورهای خودکارآمدی، پایه‌ای برای انگیزش، بهزیستی و دستاوردهای فردی در همه حیطه‌های زندگی هستند [۳۰]. به عبارتی می‌توان بیان کرد که در نظریه شناختی-اجتماعی بندورا، افراد دارای احساس کارآمدی بالا، در مقابله با عوامل فشارزای خاص و تقاضاهای بین‌فردی، آسیب‌پذیری کمتری به استرس و بدکارکردی دارند؛ در نتیجه در جنبه‌های کلیدی و مهم زندگی نظیر پیشرفت تحصیلی و تعاملات اجتماعی، بهتر می‌توانند از اضطراب و افسردگی جلوگیری کنند. به‌طور کلی افراد خودکارآمد، تکالیفی را انتخاب می‌کنند که چالش‌انگیزی بیشتری دارند و اهداف بزرگ‌تری را برای خود برمی‌گزینند. افراد با خودکارآمدی بالا، حتی با وجود موانع و پیامدهای منفی، پشتکار زیادی خواهند داشت. آن‌ها قادرند در برابر ناکامی‌ها و ناامیدی‌ها کنار بیایند و بهتر به راه خود ادامه دهند [۳۱]. بسیاری از رویه‌ها ابتدا در ذهن شکل می‌گیرند؛ افراد ناکارآمد قبل از انجام هر کاری ممکن است آن را خطرناک و دشوار بدانند، در حالی که تصور موفقیت، عملکرد فرد را بهتر می‌سازد. شناخت و کارآمدی ادراک شده به‌طور دو جانبه بر هم اثر می‌گذارند. احساس خودکارآمدی بالا، ساخت‌های شناختی مربوط به روش‌های مؤثر و متقابلاً تأیید شناختی اعمال مؤثر، عقاید خودکارآمدی را تقویت می‌کند [۳۲].

از سویی دیگر، اعتماد نیز به عنوان جزء ضروری و تفکیک‌ناپذیر فعالیت مؤثر سازمان شناخته شده است. اهمیت فزاینده اعتماد از این واقعیت ناشی می‌شود که اعتماد منجر به مزایای فردی، تیمی و سازمانی گسترده‌ای می‌شود. تحقیقات متعددی نیز به بررسی این موضوع پرداخته‌اند که اعتماد چگونه به‌طور مستقیم و غیرمستقیم منجر به رفتارها و نگرش‌های کاری سازنده، سطوح بالای همکاری، تبادل بیشتر دانش و اطلاعات، کاهش در هزینه‌های معامله، مدیریت موفق تغییر و سطح بالای عملکرد می‌شود. به‌طور خلاصه، کارمر^{۱۵} بیان می‌کند که اعتماد می‌تواند در سه شیوه زیر، سرمایه اجتماعی^{۱۶} را تقویت کند:

⁹ Luthans

¹⁰ Hope

¹¹ Optimism

¹² Resilience

¹³ Luthans

¹⁴ Bandura's Social Learning Theory

¹⁵ Karmer

¹⁶ Social Capital

۱) کاهش هزینه‌های معاملاتی در سازمان از طریق افزایش همکاری و مشارکت (۲) افزایش جامعه‌پذیری کارکنان که در عوض منجر به رفتارهای نوع‌دوستانه و جامعه‌دوستانه می‌شود (۳) تسهیل احترام و اطاعت از کسانی که در قدرت و دارای اختیار هستند؛ این دلالت بر این دارد که سرپرستان و مدیران به‌طور مداوم اعمال و رفتارهای خود را برای زیردستانشان توجیه و تشریح نکنند [۳۳]. اگرچه طبقه‌بندی‌های گوناگونی درباره اعتماد شده است، اما به اعتقاد بسیاری از پژوهشگران، الون و همکارانش توانستند جامع‌ترین طبقه‌بندی را ارائه دهند [۳۴-۳۷]. الون و همکاران^{۱۷} اعتماد سازمانی را به دو بعد اعتماد بین‌شخصی (ارتباطی) و غیرشخصی تفکیک کردند. اعتماد شخصی می‌تواند به دو بعد شکسته شود: اعتماد افقی که به اعتماد بین کارکنان مربوط می‌شود و اعتماد عمودی که به اعتماد بین کارکنان و مدیران‌شان برمی‌گردد. به نوع غیرشخصی اعتماد، اعتماد نهادی نیز می‌گویند. اعتماد نهادی می‌تواند به اعتماد اعضا به استراتژی و چشم‌انداز سازمان، شایستگی تجاری و فناوری آن، ساختارها و فرآیندهای منصفانه و سیاست‌های منابع انسانی سازمان اشاره کند. این اعتمادها بر اساس صلاحیت، خیرخواهی و یا اعتبار هستند [۳۸]. در این پژوهش، با توجه به موضوع پژوهش و متغیرهای موجود، به اعتماد کارکنان به سرپرست خود (اعتماد عمودی) پرداخته شده است. سرپرستان نقش مهمی در زندگی و فعالیت‌های یک سازمان ایفا می‌کنند. هارت^{۱۸} مطرح می‌کند که سرپرستان حلقه ارتباطی مهم در کسب اعتماد کارکنان هستند و در یک موقعیت بهینه، به ایجاد روابط فردی مثبت با کارکنان مستقیم خودشان کمک می‌کنند. این روابط برای عملکرد مؤثر و بهره‌وری، مهم و حیاتی هستند. برای مثال رایبسون^{۱۹} نشان داد که اعتماد به‌طور مثبتی با عملکرد کارکنان مرتبط است. به‌طور مشابه، اولدهام و کامینگز^{۲۰} بیان کردند که سرپرستانی که رفتار حمایتی زیادی نسبت به زیردستان‌شان از طریق توجه به باورها و احساسات آن‌ها ارائه می‌دهند، انگیزه و ابتکار کارکنان برای کار را افزایش می‌دهند. میر و همکاران نیز اعتماد به سرپرست را به عنوان تمایل کارکنان به آسیب‌پذیر شدن در برابر اقدامات سرپرست تعریف کرده‌اند که بر مبنای این، انتظار است که سرپرست، رفتاری را انجام می‌دهد که برای کارکنان مهم است. زند^{۲۱} رفتارهای اصلی سرپرست را به عنوان رفتارهایی تشریح می‌کند که نشان‌دهنده روابط و تبادلات باکیفیت در تسهیم اطلاعات ضروری، حفظ تأثیر متقابل و عدم سوءاستفاده از آسیب‌پذیری دیگران می‌باشد [۳۹].

به طور کلی با توجه به پژوهش‌هایی که در زمینه عدالت ادراک شده صورت گرفته است، می‌توان بیان کرد که یکی از متغیرهایی که عدالت ادراک شده بر روی آن تأثیر دارد، خودکارآمدی کارکنان است. خودکارآمدی یکی از مؤلفه‌های سرمایه روانشناختی است که به معنای اعتقاد فرد به توانایی‌هایش برای موفقیت در وظایف خود می‌باشد؛ بنابراین سازمان‌ها می‌توانند ارتقای خودکارآمدی کارکنان خود را به عنوان یک مزیت رقابتی در نظر بگیرند. ناستی‌زایی و جناآبادی [۴۰] در طی پژوهشی که انجام دادند، بیان کردند که هرگاه اعضای هیأت علمی عادلانه بودن رفتارهای مدیران در توزیع امکانات و پاداش‌ها را در سازمان باور داشته باشند (باور عدالت توزیعی) و روش‌های استفاده شده توسط مدیران را برای تصمیم‌گیری درباره اختصاص‌ها و نتایج را عادلانه بدانند (باور عدالت رویه‌ای)، بر رفتار سازمانی مثبت‌گرای آن‌ها نیز افزوده می‌گردد. همچنین چلیک و همکاران^{۲۲} [۴۱]، روسل و ژن^{۲۳} [۴۲] و مرزوقی و حیدری [۴۳] نیز در پژوهش‌های خود نشان دادند که عدالت ادراک شده با سرمایه روانشناختی کارکنان ارتباط دارد.

از سویی دیگر طی پژوهشی که توسط ساندرز و درنهییل^{۲۴} انجام گرفت، اثر رعایت عدالت سازمانی بر ایجاد اعتماد سازمانی مورد بررسی قرار گرفت که بیان می‌کرد: ۱) ارتباط بین رعایت عدالت توزیعی و ایجاد اعتماد: هنگامی که شخص در سازمان، احساس نابرابری مثبت به نفع خود می‌نماید، ممکن است پیامد برای او مطلوب باشد، اما این امر به دلیل ادراکاتی نسبت به فقدان انسجام در ارتباط با دیگر افراد، به ایجاد اعتماد و عدالت در سازمان کمک نمی‌کند؛ بنابراین هنگامی که توزیع پیامدهای سازمانی، منصفانه درک گردد، سطوح بالاتری از اعتماد در سازمان، قابل دستیابی است. ۲) ارتباط بین رعایت عدالت رویه‌ای

17 Ellonen et al.

18 Hart

19 Robinson

20 Oldham and Cummings

21 Zand

22 Çelik et al.

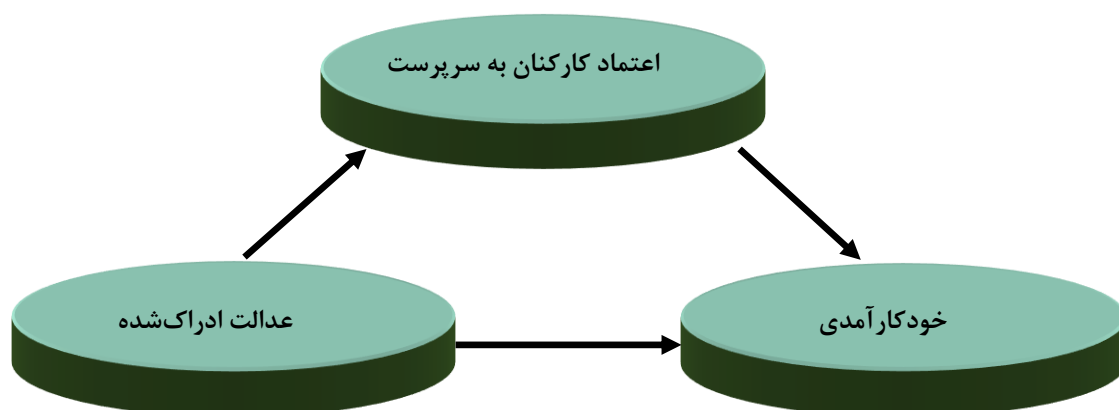
23 Russell and Zhen

24 Saunders and Thornhill

و ایجاد اعتماد: پژوهشگران دریافته‌اند که هنگامی که کارکنان احساس می‌کنند که سرپرستان در سازمان، ارزیابی‌ها را به شیوه‌ای منصفانه انجام داده‌اند، میزان اعتماد آن‌ها افزایش می‌یابد. همچنین رویه‌های عادلانه، اثر عدم اعتمادی را که ناشی از پیامدهای نامطلوب برای کارکنان بوده است، تعدیل می‌نماید [۴۴]. پژوهش‌های وات و شافر^{۲۵} [۴۵] و پیلائی و همکاران^{۲۶} [۴۶] نیز رابطه مثبت و معنادار میان ابعاد عدالت سازمانی و اعتماد کارکنان به سرپرست را نشان داده است.

همچنین با توجه به پژوهش‌هایی که در زمینه خودکارآمدی کارکنان صورت گرفته است، یکی از متغیرهایی که با خودکارآمدی ارتباط معنی‌دار دارد، اعتماد کارکنان به سرپرست است. سازمان‌ها می‌توانند ارتقای اعتماد به سرپرست کارکنان خود را به عنوان یک مزیت رقابتی در نظر بگیرند که باعث ارتقای خودکارآمدی و در نتیجه افزایش تلاش کارکنان و بهبود عملکرد سازمانی می‌شود. تقی‌پور و خادم‌دزفولی در طی پژوهشی که برای افزایش نوآوری در سازمان انجام دادند، بیان کردند که لازمی نوآوری کارکنان، وجود خودکارآمدی بالا در آن‌ها برای خلاقیت و نوآوری است. برای توسعه و رشد نوآوری در سازمان، کارکنان باید به این نکته واقف باشند که شرط موفقیت آن است که شکست‌های احتمالی و نپذیرفتن ایده‌ها را بایستی تحمل کنند و مطمئن باشند که شکست‌ها نیز تنبیهی در پی نخواهند داشت؛ بنابراین اعتمادسازی برای خودکارآمدی کارکنان از اهمیت زیادی برخوردار است [۴۷]. پژوهش‌های یین‌یانگ و جولیا^{۲۷} [۴۸]، دپانجانا و نیربهای^{۲۸} [۴۹] و قانع‌نیا [۵۰] نیز رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری میان ابعاد خودکارآمدی کارکنان و اعتماد کارکنان به سرپرست را نشان داده است.

مدل مفهومی این پژوهش با توجه به پیشینه تحقیقاتی و اهداف مورد بررسی، در قالب شکل شماره ۱ ارائه شده است. در این مدل عدالت ادراک‌شده به عنوان متغیر مستقل، خودکارآمدی کارکنان به عنوان متغیر وابسته و اعتماد کارکنان به سرپرست به عنوان متغیر میانجی معرفی شده است.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی: اعتماد کارکنان به سرپرست میان عدالت ادراک‌شده و خودکارآمدی کارکنان، به عنوان متغیر میانجی، تأثیر دارد.

فرضیه فرعی اول: عدالت ادراک‌شده بر اعتماد کارکنان به سرپرست تأثیر دارد.

فرضیه فرعی دوم: اعتماد کارکنان به سرپرست بر خودکارآمدی کارکنان تأثیر دارد.

فرضیه فرعی سوم: عدالت ادراک‌شده بر خودکارآمدی کارکنان تأثیر دارد.

²⁵ Wat and Shaffer

²⁶ Pillai et al.

²⁷ Yin-Yang and Julia

²⁸ Deepanjana and Nirbhay

روش شناسی پژوهش

در این پژوهش با توجه به ماهیت و هدف پژوهش، پژوهش کاربردی و از نوع پژوهش های توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش، شامل تمامی پرستاران شاغل در بیمارستان فاطمه زهرا و بیمارستان عباسی شهرستان میاندوآب است. بیمارستان فاطمه زهرا شامل ۱۶۶ پرستار و بیمارستان عباسی شامل ۲۳۶ پرستار است.

در این پژوهش به منظور تعیین حجم نمونه، روش نمونه گیری تصادفی ساده برای انتخاب پرستاران و توزیع پرسشنامه استفاده شده است. با توجه به این که جامعه پژوهش ۴۰۲ نفر است، حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران تعیین شد و برابر ۱۹۷ پرستار می باشد.

در این پژوهش به منظور جمع آوری اطلاعات نظری، از مطالعات کتابخانه ای در قالب پایان نامه های داخلی و خارجی و مقالات فارسی و لاتین استفاده شده است. همچنین به منظور سنجش متغیرهای پژوهش، از ابزار پرسشنامه (پرسشنامه عدالت سازمانی نیهوف و مورمن^{۲۹} ۱۹۹۳، خودکارآمدی شرر و همکاران^{۳۰} ۱۹۸۲ و اعتماد سازمانی الونن و همکاران ۲۰۰۸) استفاده شده است.

روایی این پژوهش، بر اساس روایی محتوایی سنجیده شده است. به گونه ای که با توزیع پرسشنامه بین اساتید و نخبگان، در چندین مرحله اصلاحات لازم انجام گردید و پرسشنامه نهایی استخراج شد. جهت سنجش پایایی ابزار اندازه گیری مورد استفاده در این پژوهش، از روش آلفای کرونباخ که از مهم ترین و رایج ترین روش ها می باشد، استفاده شده است. برای محاسبه پایایی پرسشنامه در این پژوهش، از نرم افزار SPSS 23 استفاده شد که آلفای کرونباخ برای متغیر عدالت ادراک شده ۰/۸۹، برای متغیر خودکارآمدی ۰/۸۷ و برای متغیر اعتماد کارکنان به سرپرست ۰/۹۲ به دست آمد که چون همگی بالای ۰/۷ می باشند، می توان بیان کرد که پرسشنامه های عدالت سازمانی، خودکارآمدی و اعتماد کارکنان به سرپرست دارای پایایی قوی می باشند.

در این پژوهش از روش های آمار توصیفی و آمار استنباطی برای تجزیه و تحلیل داده ها استفاده شده است. به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه پژوهش و جهت بررسی میزان تأثیر متغیرها بر یکدیگر از معادلات ساختاری استفاده شد و از نرم افزارهای SPSS 23 و SmartPLS 3 بهره گرفته شده است. ضمناً سطح خطای α برای تمام آزمون ها، ۰/۰۵ در نظر گرفته شده است.

نتایج پژوهش

تحلیل اطلاعات مربوط به آمار توصیفی در این پژوهش نشان داد که بیشترین پاسخ دهندگان به پرسشنامه مربوط به بیمارستان عباسی با فراوانی ۵۸/۴ درصد و کمترین پاسخ دهندگان مربوط به بیمارستان فاطمه زهرا با فراوانی ۴۱/۶ درصد بوده اند. مردان با تعداد ۳۸/۱ درصد و زنان با تعداد ۶۱/۹ درصد در توزیع جنسیتی این گروه قرار داشتند که در نتیجه تعداد زنان در این نمونه بیشتر بوده است. همچنین بیشترین فراوانی از نظر گروه سنی، مربوط به گروه سنی ۳۰-۲۰ با فراوانی ۴۴/۷ درصد و کمترین فراوانی مربوط به گروه سنی بالای ۵۰ سال با فراوانی ۶/۱ درصد، بیشترین فراوانی از نظر تأهل در میان پاسخ دهندگان، مربوط به افراد متأهل با فراوانی ۶۰/۴ درصد، بیشترین فراوانی از نظر تحصیلات، مربوط به مقطع کارشناسی با فراوانی ۵۵/۳ درصد و کمترین فراوانی مربوط به مقطع دکتری با فراوانی ۱/۵ درصد و اکثر افراد پاسخ دهنده از نظر سابقه خدمت، دارای ۶-۱۵ سال سابقه خدمت با فراوانی ۴۶/۷ درصد و کمترین افراد پاسخ دهنده، بالای ۲۵ سال سابقه خدمت با فراوانی ۷/۱ درصد دارند.

در این مرحله به بررسی برازش مدل ساختاری و کلی پژوهش خواهیم پرداخت. بدین منظور از شاخصی به نام R^2 استفاده می شود. R^2 معیاری است که برای متصل کردن بخش ساختاری مدل سازی ساختاری به کار می رود و نشان از تأثیری دارد که یک متغیر مستقل بر یک متغیر وابسته دارد. این مقدار برای سازه های وابسته محاسبه می شود و در مورد سازه های

²⁹ Niehoff and Moorman

³⁰ Sherer et al.

مستقل، مقدار این معیار صفر است. مقادیر ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به عنوان ملاکی برای ضعیف، متوسط و قوی بودن R^2 معرفی شده است. در این پژوهش میانگین مقدار R^2 برابر با ۰/۷۰۰ بوده است که گویای برازش قوی ساختاری مدل در این معیار می باشد.

پس از برازش مدل ساختاری، برازش مدل کلی از طریق شاخص GOF^{31} ارزیابی می شود. این معیار مربوط به بخش کلی معادلات ساختاری است؛ بدین معنی که توسط این معیار، پژوهشگر می تواند پس از بررسی برازش بخش اندازه گیری و بخش ساختاری مدل پژوهش، برازش بخش کلی را نیز کنترل کند. GOF با گرفتن ریشه مجذور از متوسط اشتراک برای همه سازه ها و متوسط R^2 مربوط به سازه های درون زا، طبق فرمول زیر محاسبه می شود:

$$GOF = \sqrt[2]{Communality \times R^2} \quad (1)$$

جدول ۱- شاخص های برازش مدل ساختاری و مدل کلی پژوهش

متغیر	R^2	Communality
عدالت توزیعی	۰/۷۲۴	۰/۴۴۷
عدالت رویه ای	۰/۸۲۰	۰/۴۸۰
عدالت ادراک شده	-	۰/۳۹۰
خودکارآمدی	۰/۶۷۲	۰/۴۶۴
اعتماد به سرپرست	۰/۵۸۵	۰/۳۸۸
میانگین معیارها	۰/۷۰۰	۰/۴۳۴
$GOF = \sqrt[2]{Communality \times R^2} = \sqrt[2]{0.274} = 0.55$		

به طور کلی Communality نشان دهنده میانگین مقادیر اشتراکی هر سازه می باشد. سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای معیار GOF معرفی شده است. همان طور که جدول شماره ۱ نشان می دهد، مقدار GOF برای مدل پژوهش برابر با ۰/۵۷۳ می باشد که نشان دهنده برازش بسیار قوی مدل پژوهش است. مقادیر واریانس استخراج شده AVE^{32} مربوط به سازه ها است که میزان همبستگی یک سازه با شاخص های خود را نشان می دهد. مقادیر قابل قبول برای این معیار که بیانگر اعتبار مناسب ابزارهای اندازه گیری است، مقدار ۰/۵ است. همان طور که در جدول شماره ۲ ملاحظه می شود، تمامی مقادیر استخراج شده بالای ۰/۵ می باشد، پس ابزارهای اندازه گیری دارای اعتبار می باشند.

جدول ۲- بررسی اعتبار ترکیبی هر یک از سازه ها

متغیر	Average Variance Extracted (AVE)
عدالت توزیعی	۰/۶۴
عدالت رویه ای	۰/۶۵
عدالت ادراک شده	۰/۵۷
خودکارآمدی	۰/۷۶
اعتماد به سرپرست	۰/۷۱

پس از برازش مدل اندازه گیری، مدل ساختاری و کلی، پژوهشگر اجازه می یابد که به بررسی و آزمون فرضیه های پژوهش پرداخته و به یافته های پژوهش دست یابد. این امر از طریق بررسی دو بخش ضرایب مسیر (β) و ضرایب t صورت می گیرد.

³¹ Goodness-of-Fit

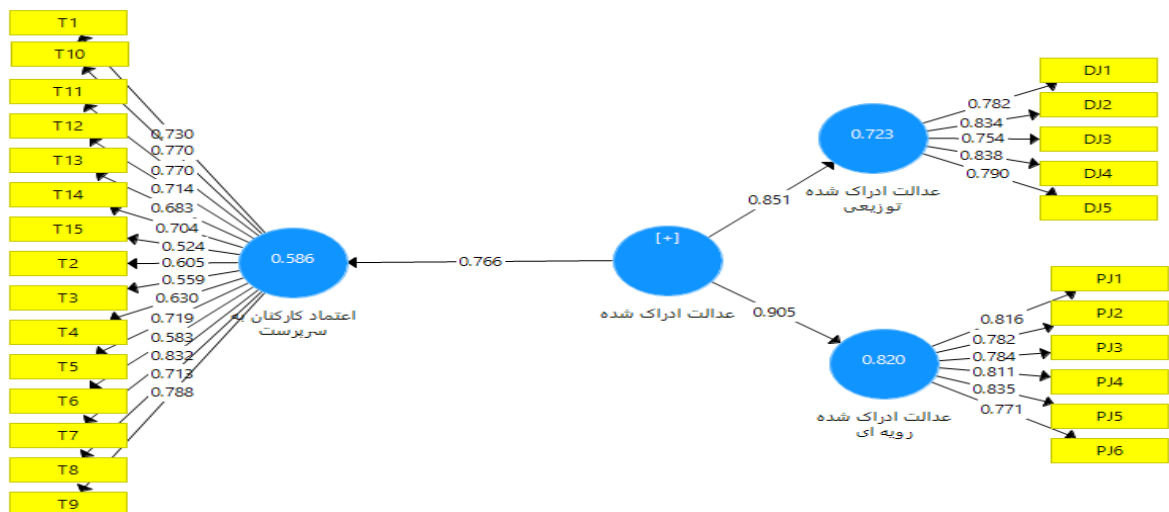
³² Average Variance Extracted

فرضیه اصلی پژوهش: اعتماد کارکنان به سرپرست میان عدالت ادراک شده و خودکارآمدی کارکنان، به عنوان متغیر میانجی، تأثیر دارد.

به منظور بررسی نقش میانجی اعتماد کارکنان به سرپرست در رابطه بین عدالت ادراک شده و خودکارآمدی کارکنان، باید چهار شرط وجود داشته باشد. بدیهی است با بررسی شروط، تأثیر متغیرها بر یکدیگر نیز سنجیده می شود.

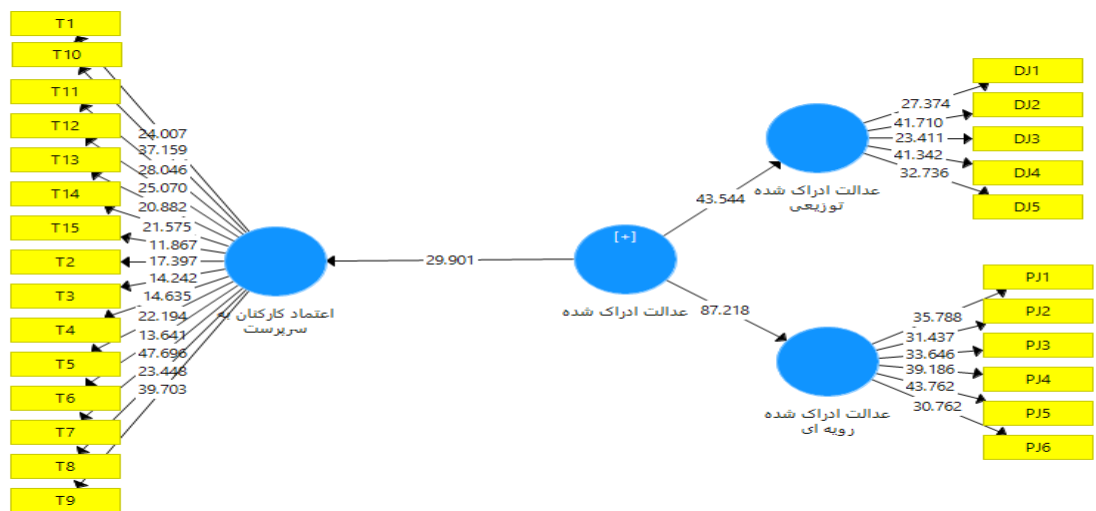
بررسی شرط اول: بین عدالت ادراک شده و اعتماد کارکنان به سرپرست، رابطه معنی دار وجود داشته باشد.

به منظور بررسی و آزمون فرضیه پژوهش، از ضرایب مسیر و آزمون t استفاده شده است که نشان دهنده تأثیر متغیر عدالت ادراک شده بر اعتماد کارکنان به سرپرست می باشد.



نمودار ۱- ضرایب مسیر بین عدالت ادراک شده و اعتماد کارکنان به سرپرست

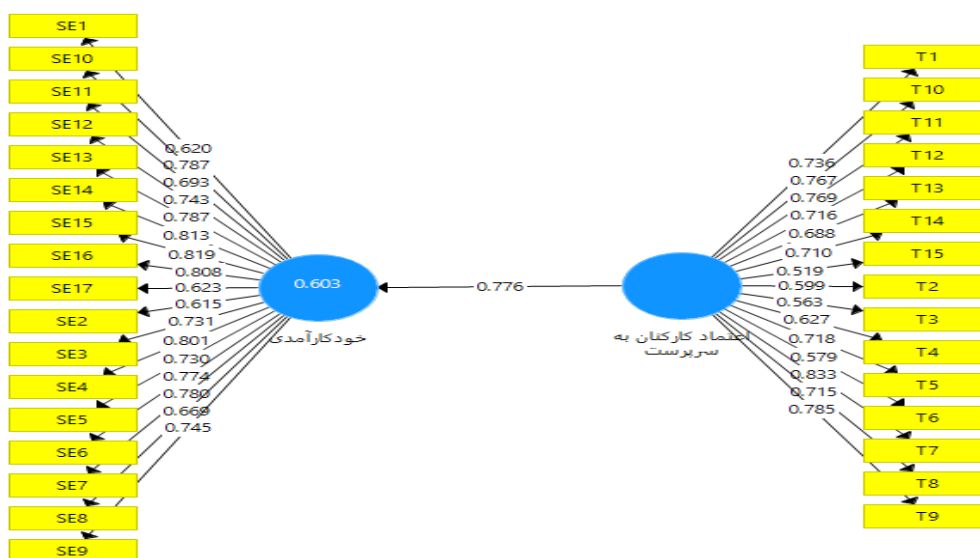
ضریب مسیر (β) نشان دهنده اثر مستقیم یک سازه بر روی سازه دیگر است. در صورتی که ضرایب مسیر بین متغیرها بیشتر از ۰/۶ باشد، بدین معنی است که تأثیر پیش بینی کننده متغیر پنهان نسبت به متغیر وابسته قوی است؛ اگر این مقدار بین ۰/۳ تا ۰/۶ باشد، میزان تأثیر متوسط و در صورتی که کمتر از ۰/۳ باشد، ضعیف ارزیابی می شود. به همین منظور با توجه به خروجی نمودار شماره ۱ می توان بیان کرد که در این آزمون، تأثیر پیش بینی کننده متغیر مستقل نسبت به متغیر وابسته، ۰/۷۶۶ می باشد که بالای ۰/۶ می باشد و در نتیجه این مقدار دارای تأثیرگذاری قوی می باشد.



نمودار ۲- مقادیر t بین عدالت ادراک شده و اعتماد کارکنان به سرپرست

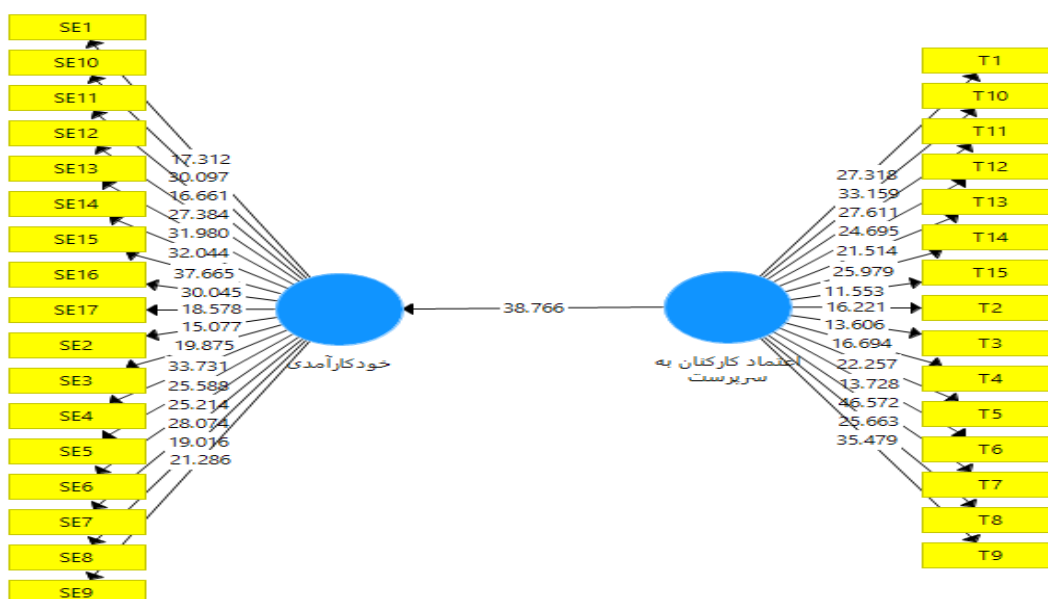
اگر مقدار آماره t بیشتر از $1/96$ باشد، یعنی اثر مثبت و معنی داری وجود دارد. اگر بین $1/96$ و $-1/96$ باشد، اثر معنی داری وجود ندارد و اگر کوچک تر از $-1/96$ باشد، یعنی اثر منفی معنی داری دارد. به همین منظور با توجه به خروجی نمودار شماره ۲، کلیه مقادیر بیشتر از $1/96$ می باشد و سطح معنی داری نیز مورد قبول است، یعنی بین متغیرهای بیان شده، اثر مثبت و معنی داری وجود دارد. از این رو با توجه به نمودار ۱ و ۲، فرضیه فرعی اول ما نیز مورد تایید قرار گرفت و این بدین معنی می باشد که عدالت ادراک شده بر اعتماد کارکنان به سرپرست، تأثیر مثبت و معنی داری دارد.

بررسی شرط دوم: بین اعتماد کارکنان به سرپرست و خودکارآمدی کارکنان رابطه معنی دار وجود داشته باشد. به منظور بررسی و آزمون فرضیه پژوهش، از ضرایب مسیر و آزمون t استفاده شده است که نشان دهنده تأثیر متغیر اعتماد کارکنان به سرپرست بر خودکارآمدی کارکنان می باشد.



نمودار ۳- ضرایب مسیر بین اعتماد کارکنان به سرپرست و خودکارآمدی کارکنان

با توجه به خروجی نمودار ۳ می توان بیان کرد که تأثیر پیش بینی کننده متغیر اعتماد کارکنان به سرپرست نسبت به متغیر خودکارآمدی، بالای $0/6$ می باشد که این مقدار نیز دارای تأثیرگذاری قوی می باشد.



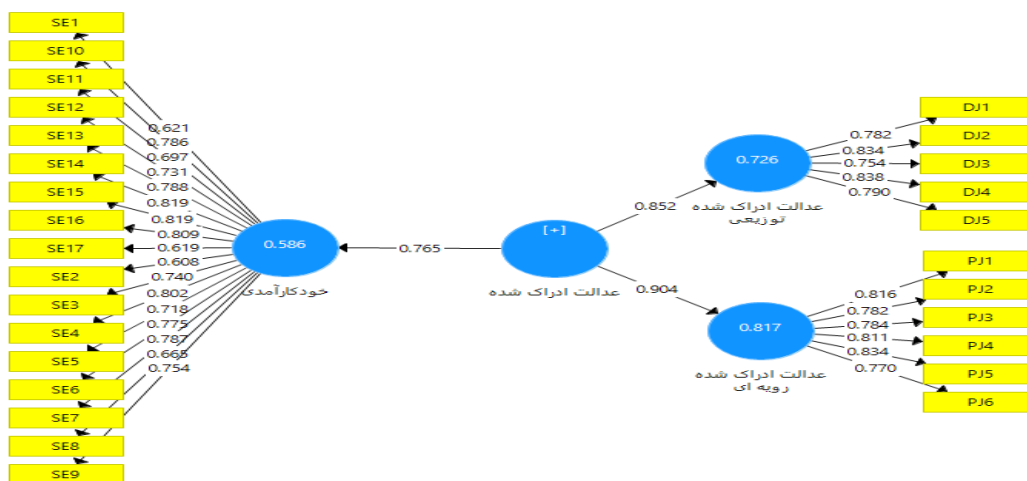
نمودار ۴- مقادیر t بین اعتماد کارکنان به سرپرست و خودکارآمدی کارکنان

با توجه به خروجی نمودار ۴ می توان بیان کرد که آماره t آزمون بیشتر از $1/96$ می باشد، یعنی بین متغیرهای بیان شده، اثر مثبت و معنی داری وجود دارد. از این رو با توجه به نمودار ۳ و ۴، فرضیه فرعی دوم ما نیز مورد تایید قرار گرفت و این بدین معنی می باشد که اعتماد کارکنان به سرپرست بر خودکارآمدی کارکنان، تأثیر مثبت و معنی داری دارد.

بررسی شرط سوم: بین عدالت ادراک شده و خودکارآمدی کارکنان، رابطه معنی دار وجود داشته باشد و زمانی که متغیر اعتماد کارکنان به سرپرست را به مدل اضافه کنیم، این رابطه متوقف و یا کم شود.

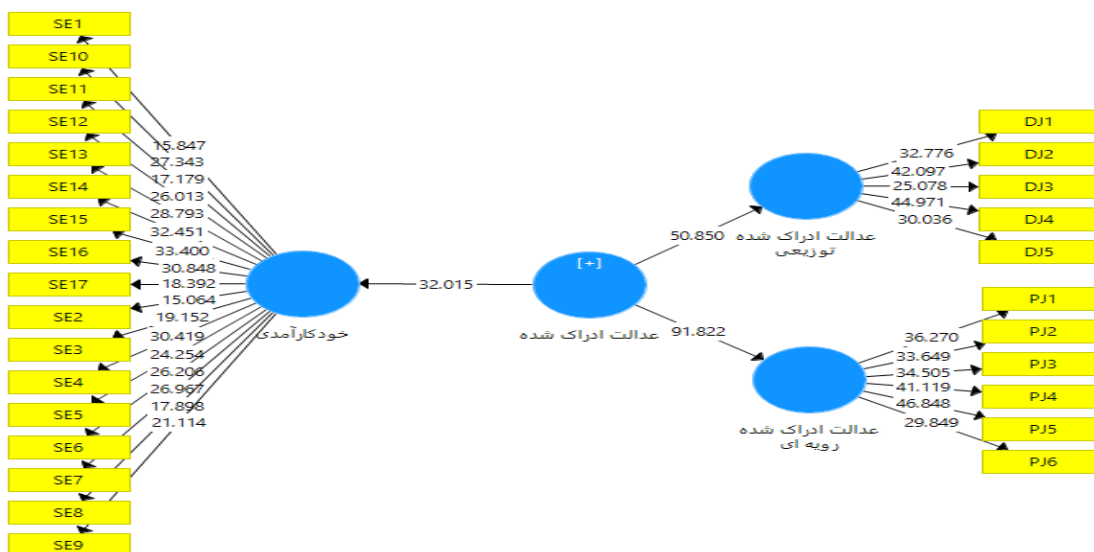
برای بررسی این شرط، باید یکبار ضرایب مسیر و آزمون t را درحالی که متغیر مستقل عدالت ادراک شده و متغیر وابسته خودکارآمدی کارکنان است، به دست آورد و بار دیگر ضرایب مسیر و آزمون t را زمانی که اعتماد کارکنان به سرپرست را به عنوان متغیر میانجی وارد رابطه کرد، محاسبه نمود. مقایسه نتایج دو حالت، برقراری شرط سه را مشخص می کند.

بدین منظور در ادامه، ابتدا ضرایب مسیر و آزمون t مربوط به متغیر عدالت ادراک شده و خودکارآمدی کارکنان آورده شده است و پس از تحلیل آن، ضرایب مسیر و آزمون t با توجه به وجود متغیر اعتماد کارکنان به سرپرست به عنوان متغیر میانجی، آورده و تحلیل شده است.



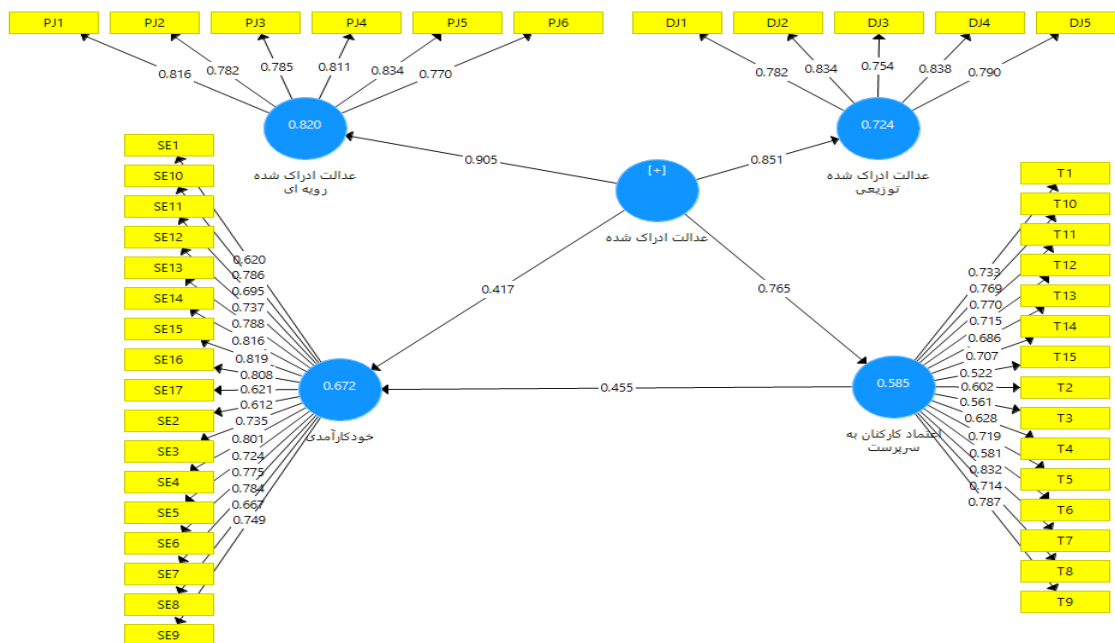
نمودار ۵- ضرایب مسیر بین عدالت ادراک شده و خودکارآمدی کارکنان

با توجه به خروجی نمودار ۵ می توان بیان کرد که تأثیر پیش بینی کننده متغیر عدالت ادراک شده نسبت به متغیر خودکارآمدی، بالای $0/6$ می باشد که این مقدار نیز دارای تأثیرگذاری قوی می باشد.

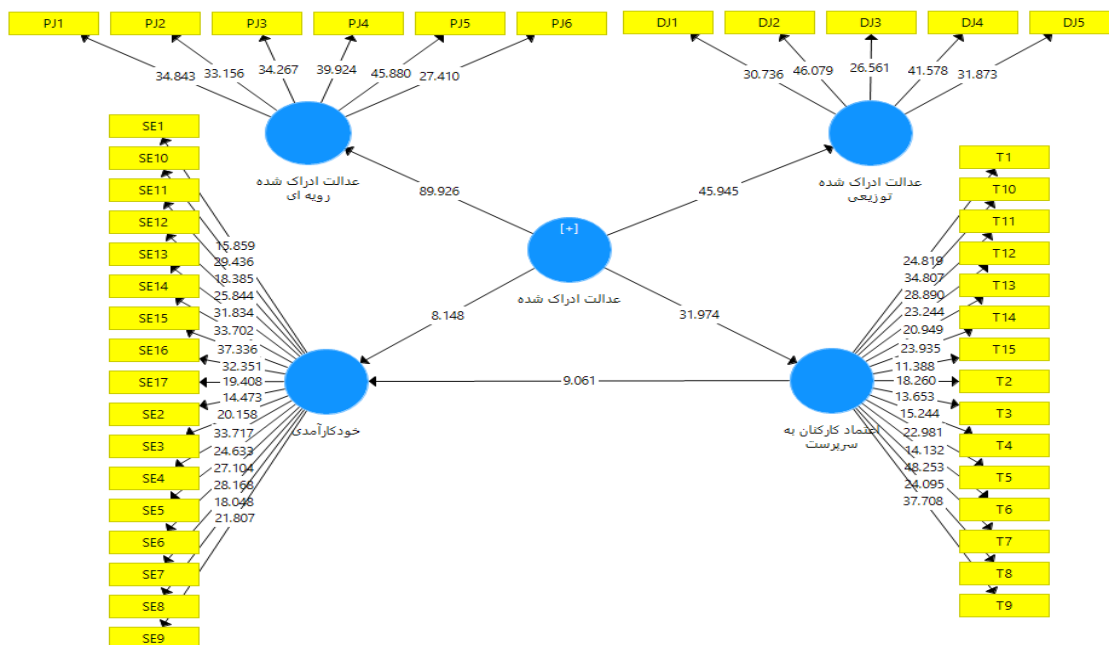


نمودار ۶- مقادیر t بین عدالت ادراک شده و خودکارآمدی کارکنان

با توجه به خروجی نمودار ۶، می توان بیان کرد که آماره t آزمون بیشتر از ۱/۹۶ می باشد، یعنی بین متغیرهای بیان شده، اثر مثبت و معنی داری وجود دارد. از این رو با توجه به نمودار ۵ و ۶، فرضیه فرعی سوم ما نیز مورد تایید قرار گرفت و این بدین معنی می باشد که عدالت ادراک شده بر خودکارآمدی کارکنان، تأثیر مثبت و معنی داری دارد.



نمودار ۷- ضرایب مسیر بین عدالت ادراک شده و خودکارآمدی کارکنان با توجه به وجود متغیر اعتماد کارکنان به سرپرست به عنوان متغیر میانجی



نمودار ۸- مقادیر t بین عدالت ادراک شده و خودکارآمدی کارکنان با توجه به وجود متغیر اعتماد کارکنان به سرپرست به عنوان متغیر میانجی

مشاهده می شود که میزان رابطه بین عدالت ادراک شده و خودکارآمدی کارکنان نسبت به حالت اول کمتر شده است، بنابراین شرط لازم برای میانجی بودن متغیر اعتماد کارکنان به سرپرست برقرار است، اما شرط کافی آن است که سطح معنی داری آزمون سوبل^{۳۳}، کوچکتر از ۰/۰۵ باشد.

بررسی شرط چهارم: سطح معنی داری آزمون سوبل، کمتر از ۰/۰۵ باشد.

$$\text{آزمون سوبل یکی از آزمون های پرکاربرد آماری است که برای آزمودن تأثیر یک} \quad \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times s_a^2) + (a^2 \times s_b^2) + (s_a^2 \times s_b^2)}}$$

متغیر میانجی در رابطه بین دو متغیر دیگر به کار می رود. در آزمون سوبل، یک مقدار Z-value به دست می آید که در صورت بیشتر شدن این مقدار از ۱/۹۶ می توان در سطح اطمینان ۰/۹۵ درصد، معنادار بودن تأثیر میانجی یک متغیر را تأیید نمود. با در نظر گرفتن سطح خطای $\alpha = 0/05$ اگر مقدار Z از ۰/۰۵ کوچکتر باشد، اثر غیرمستقیم مشاهده شده از نظر آماری معنادار است. فرمول آزمون سوبل در زیر ارائه شده است.

$$Z\text{-value} =$$

در این رابطه:

a: ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی

b: ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته

S_a: خطای استاندارد مسیر متغیر مستقل و میانجی

S_b: خطای استاندارد مسیر متغیر میانجی و وابسته

بدین منظور ابتدا مقادیر مربوط به a، b، S_a و S_b به دست آورده و سپس آزمون سوبل را تست می کنیم. در جدول ۳ نتایج آزمون سوبل آورده شده است.

جدول ۳- مقدار t آزمون سوبل مربوط به تأثیر متغیر اعتماد کارکنان به سرپرست به عنوان متغیر میانجی در رابطه میان عدالت ادراک شده و خودکارآمدی کارکنان

ورودی ها	آزمون سوبل	سطح معنی داری
a = 0/765	8/54	0/000
b = 0/455		
s _a = 0/026		
s _b = 0/051		

همان طور که در جدول ۳- مشاهده می شود، آماره t مربوط به آزمون سوبل، ۸/۵۴ است که بالاتر از ۱/۹۶ می باشد و از آنجایی هم که سطح معنی داری آن ۰/۰۰۰ است که کوچکتر از ۰/۰۵ است، بنابراین می توان نتیجه گرفت که متغیر اعتماد کارکنان به سرپرست، نقش میانجی در رابطه میان عدالت ادراک شده و خودکارآمدی کارکنان دارد.

نتیجه گیری و بحث

سازمان های امروزی به دنبال رویکردهای جدید در مدیریت هستند تا بتوانند منابع انسانی و فیزیکی خود را به بهترین شکل به کار گیرند و بازده کاری خود را بالا ببرند. بیمارستان ها نیز از این قاعده مستثنی نیستند و با توجه به ماهیت خدماتی که دارند، این موضوع اهمیت بیشتری دارد. خودکارآمدی یکی از رویکردهای جدید در زمینه رفتار سازمانی و منابع انسانی است که توجه محققان مدیریت را جلب کرده است؛ اما تاکنون در زمینه تأثیر عدالت ادراک شده و اعتماد به سرپرست بر خودکارآمدی پرستاران بیمارستان، پژوهشی صورت نگرفته است. بنابراین هدف این پژوهش بررسی تأثیر عدالت ادراک شده بر خودکارآمدی کارکنان با توجه به نقش میانجی اعتماد کارکنان به سرپرست بوده است.

فرضیه فرعی اول به بررسی تأثیر عدالت ادراک شده بر اعتماد کارکنان به سرپرست پرداخته است. نتایج به دست آمده از پژوهش نشان داد که متغیر عدالت ادراک شده، اثر مستقیم و معنی داری با اعتماد کارکنان به سرپرست دارد ($\beta=0/766$) و $t=29/901$) و بنابراین این قسمت از فرض پژوهش تأیید می شود. به عبارتی هنگامی که افراد، انصاف در تخصیص درآمدها یا پاداش های دریافتی جهت تلاش های انجام شده را درک کنند و رویه ها و ضوابط اداری و تصمیم گیری را عادلانه و منصفانه درک کنند، تأثیر زیادی روی نگرش و رفتارهای کارکنان دارد و آن ها را تحت تأثیر قرار می دهد. بدین معنی که هنگامی که کارکنان در سازمان خود دریابند که رویه های تصمیم گیری و تخصیص منابع، عادلانه و منصفانه است و درآمدها و پاداش هایی که از این سازمان دریافت می کنند، منصفانه است، به مدیران خود اعتماد کرده و آن ها را حامی خود و منافعی در سازمان می دانند. از بین ابعاد عدالت ادراک شده، عدالت ادراک شده رویه ای ($\beta=0/700$) و $t=25/191$) نسبت به عدالت ادراک شده توزیعی ($\beta=0/656$) و $t=19/713$) تأثیر بیشتری بر اعتماد کارکنان به سرپرست دارد. نتایج این فرضیه با یافته های هاینی و همکاران^{۳۴} [۵۱]، جیانگ و همکاران^{۳۵} [۵۲]، وات و شافر [۴۵] و پیلاوی و همکاران [۴۶] همخوانی دارد.

فرضیه فرعی دوم به بررسی تأثیر اعتماد کارکنان به سرپرست بر خودکارآمدی کارکنان پرداخته است. نتایج به دست آمده از پژوهش نشان داد که اعتماد کارکنان به سرپرست، اثر مستقیم و معنی داری با خودکارآمدی کارکنان دارد ($\beta=0/776$) و $t=38/766$) و بنابراین این قسمت از فرض پژوهش تأیید می شود. به عبارتی هنگامی که کارکنان در سازمان دریابند که می توانند به سرپرستان خود اعتماد کنند و آن ها را حامی خود و منافعی در سازمان بدانند، برای انجام وظایف و مسئولیت های خود، تلاش خواهند کرد و سعی در بهبود عملکرد سازمانی و حل مسائل و مشکلات خواهند داشت. در نتیجه برای توسعه و بهبود عملکرد در سازمان، کارکنان باید به این نکته واقف باشند که شرط موفقیت آن است که شکست های احتمالی و نپذیرفتن ایده ها را بایستی تحمل کنند و مطمئن باشند که شکست ها نیز تنبیهی در پی نخواهند داشت؛ بنابراین اعتمادسازی برای خودکارآمدی کارکنان از اهمیت زیادی برخوردار است. نتایج این فرضیه با یافته های یین یانگ و جولیا [۴۸]، تقی پور و خادم-دزفولی [۴۷] و دپانجانا و نیربهای [۴۹] همخوانی دارد.

فرضیه فرعی سوم نیز به بررسی تأثیر عدالت ادراک شده بر خودکارآمدی کارکنان پرداخته است. نتایج به دست آمده از پژوهش نشان داد که عدالت ادراک شده، اثر مستقیم و معنی داری با خودکارآمدی کارکنان دارد ($\beta=0/765$) و $t=32/015$) و بنابراین این قسمت از فرض پژوهش تأیید می شود. رفتار منصفانه امری است که کارکنان با توجه به سرمایه گذاری زمان و توانایی های خود در یک سازمان انتظار دارند و در صورتی که سطح عدالت ادراک شده به وسیله کارکنان افزایش یابد، کارکنان در قبال سازمان احساس دلگرمی می کنند، حس معنادار بودن را تجربه می کنند و انگیزه لازم برای انجام کارهای چالشی را پیدا می کنند. به عبارتی می توان بیان کرد که هرچه قدر ادراک از عدالت در بین کارکنان افزایش یابد و کارکنان دریابند که توزیع درآمدها و پاداش و رویه های اداری و تصمیم گیری منصفانه است، رفتارهای مثبت و کمک کننده در افراد شکل می گیرد که به بهبود تلاش ها و مسئولیت پذیری آن ها کمک کرده و باعث توسعه و بهبود عملکرد سازمانی می شود. از بین ابعاد عدالت ادراک شده، عدالت ادراک شده رویه ای ($\beta=0/698$) و $t=25/946$) نسبت به عدالت ادراک شده توزیعی ($\beta=0/659$) و $t=21/184$) تأثیر بیشتری بر خودکارآمدی کارکنان دارد. نتایج این فرضیه با یافته های چلیک و همکاران [۴۱]، نادای و همکاران [۵۳] و روسل و ژن [۴۲] همخوانی دارد.

فرضیه اصلی پژوهش نیز به بررسی نقش میانجی اعتماد کارکنان به سرپرست در رابطه میان عدالت ادراک شده و خودکارآمدی کارکنان پرداخته است. نتایج به دست آمده از پژوهش نشان داد که نتایج به دست آمده از بررسی نقش میانجی متغیر اعتماد کارکنان به سرپرست و تعیین میزان اثرات مستقیم و غیرمستقیم متغیر عدالت ادراک شده بر خودکارآمدی کارکنان به روش تحلیل مسیر نشان داد که متغیر عدالت سازمانی از طریق اعتماد کارکنان به سرپرست به طور غیرمستقیم بر خودکارآمدی کارکنان، اثرگذار است. به عبارتی دیگر می توان بیان کرد که عدالت ادراک شده بر اعتماد کارکنان به سرپرست تأثیر می گذارد و آن را تقویت کرده و بدین گونه بر خودکارآمدی کارکنان تأثیر می گذارد و لذا اعتماد کارکنان به سرپرست،

³⁴ Haynie et al.³⁵ Jiang et al.

نقشی میانجی میان عدالت ادراک شده و خودکارآمدی دارد. در نتیجه می توان بیان کرد زمانی که افراد، انصاف در تخصیص درآمدها یا پاداش های دریافتی جهت تلاش های انجام شده را درک کنند و رویه ها و ضوابط اداری و تصمیم گیری را عادلانه و منصفانه درک کنند، می توانند به سرپرستان خود اعتماد کنند و آن ها را حامی خود و منافعیان در سازمان بدانند. در این حالت کارکنان معتقدند که رویه های اداری و تصمیم گیری در این سازمان عادلانه بوده و نتیجه تلاش هایشان نیز با درآمدها و پاداش های منصفانه همراه است، بنابراین در انجام کار و مسئولیت های خود کوتاهی نخواهند کرد. افزایش اعتماد کارکنان به سرپرست موجب می شود که کارکنان در انجام وظایف، مسئولیت و کارهای چالشی، به سرپرست خود اعتماد کنند و آن ها را حامی خود بدانند و مطمئن شوند که در صورت شکست، تنبیهی از سوی سرپرست نخواهد بود. حمایت سرپرست از کارکنان خود، به آن ها انگیزه بیشتری برای انجام کارهای چالشی می دهد و آن ها را تشویق می کند که استعداد و توانایی های خود را به کار بگیرند تا بتوانند از عهده مشکلات برآیند. نتایج این فرضیه با یافته های هاینی و همکاران [۵۴]، خیابوی و همکاران [۵۵]، دپانجانا و نیربهای [۴۹] و نادوی و همکاران [۵۳] همخوانی دارد.

بر اساس نتایج به دست آمده از این پژوهش می توان نتیجه گرفت که ابعاد عدالت ادراک شده بر خودکارآمدی کارکنان تأثیر مثبت و معنی داری دارد و زمانی که متغیر اعتماد کارکنان به سرپرست را وارد مدل می کنیم، اعتماد کارکنان به سرپرست نقش میانجی میان این دو برقرار می کند؛ از این رو هرگونه بهبود در ابعاد مختلف عدالت سازمانی، به خصوص عدالت رویه ای، باعث بهبود خودکارآمدی کارکنان خواهد شد. این بدان معنی است مدیرانی که به دنبال افزایش خودکارآمدی کارکنان خود هستند، می توانند از طریق اتخاذ سیاست ها و اقدامات عادلانه بر رفتار مثبت سازمانی تأثیر بگذارند. بنابراین نتایج این پژوهش، نقش عدالت سازمانی و اهمیت آن را به عنوان یک ابزار انگیزش مهم در رفتارهای خودکارآمدی کارکنان بیان می کند و لازم است مدیران سازمان آن ها را مد نظر قرار دهند. ایجاد جو عدالت محور از وظایف اساسی مدیران سازمان ها است؛ زیرا چنین جوی ارتباط بالایی با معیارای اثربخشی سازمان دارد. مدیران و سرپرستان سازمان می تواند با توزیع متناسب و مقتضی منابع، امکانات و پاداش به کارکنان (عدالت توزیعی) و با بهره گیری از رویه ها، دستورالعمل ها، ابزار و مسیرهای مناسب تخصیص این منابع (عدالت رویه ای) صداقت و روراستی، وفاداری، وفای به عهد و اعتمادسازی را در سازمان بهبود ببخشند تا عدالت ادراک شده در کارکنان برای بهبود خودکارآمدی آنان و در جهت ارتقای عملکرد، اثربخشی و بهره وری کارکنان و در نهایت به اثربخشی و بهره وری کل سازمان رهنمون گردد. بنابراین باید مدیران باید محیطی آرام و توأم با عدالت برای کارکنان مهیا نمایند تا آنان تمام تلاش خود را برای سازمان خود به نمایش بگذارند.

به این ترتیب با توجه به نتیجه پژوهش و از آنجا که مهم ترین و ارزشمندترین سرمایه سازمان، سرمایه انسانی آن است و هرچه به این سرمایه گران بها بیشتر توجه شود، به همان اندازه بر اقبال موفقیت سازمان تأثیر دارد؛ ملاحظه می شود که تلاش مدیران در جهت برقراری عدالت سازمانی، می تواند منجر به اعتماد هرچه بیشتر کارکنان به سرپرستان خود در سازمان شده و کارکنان، سرپرستان را حامی خود و منافع خود در سازمان دانسته و برای انجام وظایف و مسئولیت های خود، تلاش خواهند کرد و سعی در بهبود عملکرد سازمانی و حل مسائل و مشکلات خواهند داشت. بهبود اعتماد کارکنان به سرپرستان در نهایت منجر به ارتقای خودکارآمدی کارکنان می شود؛ از این رو توصیه می شود که مدیران به این امر مهم توجه داشته باشند و در جهت تحقق عدالت در سازمان و بهبود اعتماد با کارکنان، از هیچ کوششی دریغ نکنند؛ زیرا کارکنانی که خودکارآمدی بالایی دارند و در زمینه سرمایه روانشناختی به تعالی رسیده اند، با داشتن ویژگی های شناختی و رفتاری مناسب و انگیزش بالاتر، از شغل خود راضی تر، نسبت به سازمان شان متعهدتر و از عملکرد شغلی بالایی برخوردارند.

منابع

- [۱] کعب عمیر، ن.، و نعمی، ع.ا.، "اثر عدالت سازمانی ادراک شده بر وفاداری سازمانی و بهزیستی شغلی با میانجی گری سایش اجتماعی و تعدیل کنندگی کنترل شغلی در کارکنان بیمارستان گلستان اهواز"، *آموزش پرستاری*، ۵ (۳): ۶۳-۵۵، ۱۳۹۵.
- [2] Nadiri, H., & Tanova, C., "An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry", *International Journal of Hospitality Management*, 29(1): 33-41, 2010.
- [۳] خائفالهی، ا.ع.، و هادیان، ک.، "تأثیر سرمایه روانشناختی بر بلوغ سازمانی با توجه به سبک های یادگیری (مطالعه موردی: روسا و معاونین شعب بانک صادرات شهر تهران)"، *مجله مطالعات مدیریت و کارآفرینی*، ۲ (۳/۲): ۱۲۲-۱۳۱، ۱۳۹۵.
- [۴] خائفالهی، ا.ع.، نرگسیان، ع.، و باباشاهی، ج.، "مطالعه رابطه بین اعتیاد به کار و رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: پرستاران شهر تهران)"، *نشریه پژوهشنامه مدیریت تحول (پژوهشنامه مدیریت)*، ۴ (۷): ۲۱-۳۷، ۱۳۹۱.
- [5] Leow, K. L., & Khong, K. W., "Organizational commitment: The study of organizational justice and leader-member exchange (LMX) among auditors in Malaysia", *International Journal of Business and Information*, 4(2): 161-198, 2015.
- [۶] چاوشی، س.، م.، ح.، "بررسی و مطالعه رابطه هوش عاطفی مدیران و میزان اعتماد زیردستان به آنان". *پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، پردیس قم*، ۱۳۸۶.
- [7] Alvani, S. M., & Sayya, G. H., "Investigating the relationship between organizational justice and commitment", *The Journal Management and Human Resources in Oil Industry*, 2(3): 30-36, 2003.
- [8] Ambrose, M. L., "Contemporary justice research: A new look at familiar questions", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 89(1): 803-812, 2002.
- [۹] بهلولی، ز.، ن.، علوی، م.، ی.، و درخشان مهربانی، ع.، "بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز"، *نشریه مدیریت بهره‌وری (فراسوی مدیریت)*، ۴ (۱۴): ۷۳-۱۰۷، ۱۳۸۹.
- [10] Fang, R., & Lim, V. K., "Collectivism, machiavellianism, perceived organizational justice and organizational citizenship behavior: An empirical study of chinese employees", *In the Second International Conference on Electronic Business*, 8(3): 10-13, 2002.
- [11] Devasagayam, H. C., "Organizational citizenship behavior of distributed teams: A study on the mediating effects of organizational justice in software organizations", *International Journal of scientific & Engineering Research*, 4(1): 1-54, 2013.
- [12] Sjahruddin, H., & Sudiro, A. A., "Organizational justice, organizational commitment and trust in manager as predictor of organizational citizenship behavior", *Interdisciplinary Journal of contemporary Research in Business*, 4(12): 133-141, 2013.
- [13] Blakely, G. L., Andrews, M. C., & Moorman, R. H., "The moderating effects of equity sensitivity on the relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors", *Journal of Business and Psychology*, 20(2): 259-273, 2005.
- [14] Gilliland, S., "The tails of justice: A critical examination of the dimensionality of organizational justice constructs", *Human Resource Management Review*, 18(4): 271-281, 2008.
- [۱۵] اشجع، آ.، نوری، ا.، عریضی سامانی، س.، ح.، ر.، و سماواتیان، ح.، "رابطه ابعاد عدالت سازمانی با اعتماد به سازمان و سرپرست در کارکنان مجتمع فولاد مبارکه اصفهان"، *نشریه دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی*، ۱۱ (۴۰): ۱-۱۲، ۱۳۸۸.
- [16] Ashje, A., Nouri, A., Arizi Samani, S, H, R., & Samavatian, H., "The Relationship of organizational justice dimensions with trust in organizations and supervisors in the employees of the mobarakeh steel complex in Isfahan", *Journal of Knowledge and Research in Applied Psychology*, 11(40): 1-12, 2009.

- [۱۷] افجه، س، ع، ا، "مبانی فلسفی و تئوری‌های رهبری و رفتار سازمانی"، تهران، انتشارات سمت، ۱۳۸۸.
- [18] Farrar, J, "An empirical analysis of tax payer fairness preferences from Canada's taxpayer bill of rights", *Journal of Accounting and Taxation*, 7(5): 71-79, 2015.
- [۱۹] آرمسترانگ، مایکل، "مدیریت منابع انسانی در عمل"، (مترجم: داود ایزدی و سید محمد اعرابی. سال ۱۳۹۵)، تهران، انتشارات نوای دانش، ۲۰۰۰.
- [۲۰] مهرداد، ع، "روانشناسی امور کارکنان"، تهران، انتشارات جنگل، ۱۳۸۵.
- [21] Cremer, D, D., "Procedural and distributive justice effects moderated by organizational identification", *Journal of Managerial Psychology*, 20(1): 4-13, 2005.
- [۲۲] قلی پور، آ، "مدیریت رفتار سازمانی (رفتار فردی)"، تهران، انتشارات سمت، ۱۳۸۶.
- [۲۳] کریتنر، ر، و کینکی، آ، "مدیریت رفتار سازمانی"، (مترجم: علی‌اکبر فرهنگی و حسین صفرزاده. سال ۱۳۸۶) تهران، موسسه انتشارات و پخش کتاب بویس، ۱۹۸۹.
- [۲۴] علی پور، ا، آخوندی، ن، صرامی‌فروشان، غ، ر، صفاری‌نیا، م، و آگاه‌هریس، م، "بررسی اثربخشی مدل مداخله سرمایه روانشناختی (PCI) بر سلامت کارشناسان شاغل در شرکت ایران خودرو دیزل"، نشریه سلامت کار ایران، ۱۰(۴): ۱۶-۲۴، ۱۳۹۳.
- [25] Choi, Y., & Lee, D., "Psychological capital, big Five traits, and employee outcomes", *Journal of Managerial Psychology*, 29(2): 122-140, 2014.
- [26] Shahnawaz, M. G., & Jafri, M. H., "Psychological capital as predictors of organizational commitment and organizational citizenship behaviour", *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 35(2): 78-84, 2009.
- [۲۷] فرزانه حسن‌زاده، ژ، "مثبت‌گرایی در رفتار سازمانی"، *مجله تدبیر*، ۲۱۶(۲۴): ۲۲-۲۸، ۱۳۸۹.
- [28] Luthans, F., "The need for and meaning of positive organizational behavior", *Journal of Organizational Behavior*, 23(6): 695-706, 2002.
- [29] Kadden, R. M., & Litt, M. D., "The role of self-efficacy in the treatment of substance use disorders", *Addictive Behaviors*, 36(12): 1120-1126, 2011.
- [۳۰] سیمار اصل، ن، فیاضی، م، و قلی‌پور، آ، "تبیین پیامدهای عوامل روانشناختی مثبت در سازمان"، *فصل‌نامه علوم مدیریت ایران*، ۵(۱۷): ۲۳-۴۶، ۱۳۸۹.
- [۳۱] باقری، ف، و یوسفی، ح، "سخت‌رویی، باورهای خودکارآمدی و راهبردهای خودتنظیمی در دانش آموزان دختر"، *نشریه اندیشه و رفتار (روانشناسی کاربردی)*، ۴(۱۴): ۳۵-۴۶، ۱۳۸۸.
- [32] Bandura, A., "Perceived self-efficacy in cognitive development and functioning", *Educational Psychologist*, 28(2): 117-148, 1993.
- [33] Chughtai, A. A., & Buckley, F., "Linking trust in the principal to school outcomes: The mediating role of organizational identification and work engagement", *International Journal of Educational Management*, 23(7): 574-589, 2009.
- [34] Golipour, R., Jandaghi, G., Mirzaei, M. A., & Arbatan, T. R., "The impact of organizational trust on innovativeness at the Tehran oil refinery company", *African Journal of Business Management*, 5(7): 2660-2667, 2011.
- [35] Vanhala, M., & Ritala, P., "HRM practices, impersonal trust and organizational innovativeness", *Journal of Managerial Psychology*, 31(1): 95-109, 2016.
- [36] Pourkeiani, M., & Tanabandeh, M., "Examining the relationship between organizational trust, organizational citizenship behavior and job satisfaction (Case study of customs department)", *International Journal of Humanities and Cultural Studies*, 2(4): 904-920, 2016.
- [37] Paliszkiwicz, J., Koohang, A., Gołuchowski, J., & Horn Nord, J., "Management trust, organizational trust, and organizational performance: advancing and measuring a theoretical model", *Management and Production Engineering Review*, 5(1): 32-41, 2014.
- [38] Ellonen, R., Blomqvist, K., & Puumalainen, K., "The role of trust in organizational innovativeness", *European Journal of Innovation Management*, 11(2): 160-181, 2008.

- [39] Ammeter, A. P., Douglas, C., Ferris, G. R., & Goka, H., "A social relationship conceptualization of trust and accountability in organizations", *Human Resource Management Review*, 14(1): 47-65, 2004.
- [۴۰] ناستی زایی، ن. و جنآبادی، ح.، "رابطه عدالت سازمانی با رفتار سازمانی مثبت‌گرا و اشتیاق شغلی از دیدگاه اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان"، *نشریه پژوهش در آموزش علوم پزشکی*، ۸(۱): ۱۲-۲۱، ۱۳۹۵.
- [41] Çelik, D. A., Yeloğlu, H. O., & Yıldırım, O. B., "The moderating role of self efficacy on the perceptions of justice and turnover intentions", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 235(2): 392-402, 2016.
- [42] Russell, Lisa & Li, Zhen., "Justice and self-efficacy: Implications for influence on performance and satisfaction", *Southwest Business and Economics Journal*, 21(1): 35-56, (2013).
- [۴۳] مرزوقی، ر. و حیدری، ا.، "تبیین نقش واسطه‌گری ادراک از عدالت سازمانی در روابط بین تعدی نظارتی و خودکارآمدی نوآورانه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شیراز"، *مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیوند سلامت)*، ۱۱(۲): ۱۴۲-۱۵۲، ۱۳۹۵.
- [44] Saunders, M.N.K. & Thornhill A., "Organizational Justice, Trust and the Management of Change", *Personnel Review*; 32(3): 360-375, 2003.
- [45] Wat, D., & Shaffer, M. A., "Equity and relationship quality influences on organizational citizenship behaviors: The mediating role of trust in the supervisor and empowerment", *Personnel Review*, 34(4): 406-422, 2005.
- [46] Pillai, R., Williams, E. S., & Justin Tan, J., "Are the scales tipped in favor of procedural or distributive justice? An investigation of the US, India, Germany, and Hong Kong (China)", *International Journal of Conflict Management*, 12(4): 312-332, 2001.
- [47] Taghipour, A., & Dezfuli, Z. K., "Innovative behaviors: Mediate mechanism of job attitudes", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, vol 84: 1617-1621, 2013.
- [48] Yin-Yang, Lee, Julia L. Lin., "The effects of trust in physician on self-efficacy, adherence and diabetes outcome", *In Social Science & Medicine*, 68(6): 1060-1068, 2009.
- [49] Deepanjana, V., & Nirbhay, K.V., "Measuring the Impact of Trust on Job Performance and Self-Efficacy in A Project: Evidence from Saudi Arabia", *The Journal of Applied Business Research*, 33(5): 941-950, 2017.
- [۵۰] قانع‌نیا، م.، "اثربخشی آموزش رفتارهای رهبری مثبت بر سرمایه روانشناختی، اشتیاق شغلی، اعتماد و عملکرد شغلی کارکنان شرکت ملی صنایع پتروشیمی". *پایان‌نامه دکتری، دانشگاه شهید چمران اهواز*، ۱۳۹۳.
- [51] Haynie, J. J., Mossholder, K. W., & Harris, S. G., "Justice and job engagement: The role of senior management trust", *Journal of Organizational Behavior*, 37(6): 889-910, 2016.
- [52] Jiang, Z., Gollan, P. 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*, 28(7): 973-1004, 2017.
- [۵۳] نادى، م. ع.، مشفقى، ن. و سیادت، س. ع.، "مدل یابی معادلات ساختاری رابطه بین ابعاد عدالت سازمانی، اعتماد، تعهد مستمر و عاطفی با ادراک معلمان از خودکارآمدی نقش مدیران آموزشی شهر اصفهان"، *نشریه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۴(۱۶): ۱۹-۴۲، ۱۳۹۲.
- [54] Haynie, J. J., Mossholder, K. W., & Harris, S. G., "Justice and job engagement: The role of senior management trust", *Journal of Organizational Behavior*, 37(6): 889-910, 2016.
- [55] Khiavi, F. F., Shakhi, K., Deghani, R., & Zahiri, M., "The correlation between organizational justice and trust among employees of rehabilitation clinics in hospitals of Ahvaz, Iran", *Electronic Physician*, 8(12): 1904-1910, 2016.