

## تبیین مولفه‌ها و سنجش اعتماد بین فردی

(مورد مطالعه: سازمان تامین اجتماعی)

فریبا دهنوی

سید علی اکبر احمدی\*\*

تاریخ دریافت: ۹۲/۰۸/۲۰

تاریخ پذیرش: ۹۲/۱۱/۲۲

### چکیده

دردنیای امروزی همگام با فرآیندهای جهانی سازی، رشد سازمان های مجازی، توسعه ی روابط سازمانی منعطف و کاهش نیاز به نظارت مستقیم، نیاز به تحقیق درخصوص اعتماد توسعه یافته است. در پژوهش حاضر که بر اساس هدف، کاربردی و برحسب روش اجرا توصیفی-همبستگی است به مطالعه اعتماد بین فردی (با دو عنصر باورهای اعتمادی و رفتارهای اعتمادی) در میان کارکنان سازمان تامین اجتماعی پرداخته شده است. در قدم اول مولفه های رفتار اعتمادی شامل تعهد به مافوق، حل تعارض، سازگاری، تشریک مساعی و عملکرد شغلی طی سه دور نظرسنجی دلفی شناسایی و تبیین شدند. مدل یابی معادلات ساختاری روی داده های حاصل از ۱۷۵ پرسش نامه گردآوری شده از کارکنان شاغل در ادارات کل تامین اجتماعی کشور نشان داد: وجود باورهای اعتمادی مثبت در کارکنان (نسبت به مورد اعتماد بودن دیگران) اثر مثبت مستقیم بر رفتار اعتمادی آنان دارد. همچنین، سطح اعتماد بین فردی کارکنان بالاتر از متوسط برآورد گردید. از سوی دیگر، متغیرهای سطح تحصیلات و فاصله محل خدمت دور از مرکز بر رفتارهای اعتمادی کارکنان از لحاظ آماری اثرگذار شناخته شدند.

**کلید واژه‌ها:** اعتماد بین فردی؛ باور اعتمادی؛ رفتار اعتمادی؛ نظریه رفتار برنامه ریزی شده.

\* - دانشجوی دکتری، مدیریت دولتی منابع انسانی، مرکز تحصیلات تکمیلی دانشگاه پیام نور، dehnavi2f@gmail.com

\*\* - دانشیار گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، مرکز تهران غرب، تهران، ایران

## مقدمه

اعتماد به عنوان چسب اجتماعی تعریف شده که اعضای سازمان را به یک دیگر متصل می‌کند و با القای همکاری واحساسات مثبت برای پیشرفت و عملکرد موفقیت آمیز تیم‌ها حیاتی است (ایکانن<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳). اعتماد یک معیار و شاخص اثربخشی سازمان است (حسن و سمرسیز<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰، ۶۷). اعتماد برای تقویت روابط موفق، کاهش احتمال خطر و عدم اطمینان مهم است (چانگ و فان<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳). در سازمان‌هایی که در آن اعتماد حاکم است می‌توان فضای باز، کارمندان مسئول، بهره‌وری و تعهد به سازمان، فرهنگ سازش، کارگروهي، رضایت شغلی بالا و مشارکت در تصمیم‌گیری را مشاهده کرد (یلماز<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸) و شکسته شدن اعتماد، مانع رشد شناختی و رشد عاطفی- اجتماعی خواهد شد (نیازآذری و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۸). بی‌اعتمادی، شایعه پراکنی، تضاد و کم‌کاری را در پی خواهد داشت (خنیفر و همکاران<sup>۶</sup>، ۱۳۸۸). نکته اینجاست که مقوله‌ی اعتماد در سازمان و مدیریت، بحث‌های بی‌شماری را به خود اختصاص داده و مطالعات متعددی بر اعتماد و شناخت مقدمات، عواقب و مکانیسم‌های تبادل متمرکز است (چانگ و فانگ<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳). با این حال وضعیت اعتماد هم‌چنان مبهم است و یکی از مهم‌ترین ابهامات این است که اعتماد چگونه شناخته و سنجش می‌شود؟ (لویی کی و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۶). مطابق مدل مایر و همکاران<sup>۶</sup> (۱۹۹۵)، فرد اعتمادکننده<sup>۷</sup> در مورد موثق / مورد اعتماد بودن<sup>۸</sup> (توانایی<sup>۹</sup>، خیرخواهی<sup>۱</sup> و روراستی<sup>۲</sup>) طرف مقابل خود قضاوت می‌کند و این قضاوت بر اساس نتایج

۱. Ikonen

۲. Hassan & Semerciöz

۳. Chang & Fang

۴. Yilmaz

۵. Lewicki & et al.

۶. Mayer & et al.

۷. Trustor

۸. Trustworthiness

۹. Competency

وبرون دادهای رفتاری ناشی از اعتماد تجدید می شود (دیتز وهمکاران<sup>۳</sup>). پژوهش گردبررسی حاضر، با اتکا به نظریه رفتاربرنامه ریزی شده، مدل مفهومی خود از اعتمادبین فردی را (با دو عنصر باور و رفتاراعتمادی) ترسیم نمود و چون بیشتر مطالعه های اعتماد، متوجه سنجش باوربه موثق/ معتمدبودن فردمورداعتماد بوده است (دیتزودن هارتوگک، ۲۰۰۶: ۵۷۲)، شناسایی مولفه های رفتاری اعتماد دردستورکارپژوهش قرارگرفت. از آن جاکه تامین اجتماعی به عنوان یکی از شاخص های تعیین کننده ی توسعه یافته گی جوامع به شمار می آید که درمطالعه بابایی (۱۳۸۹)، سطح اعتماد کارکنان به مدیران سازمان تامین اجتماعی در حدضعیف برآورد گردیده بود، لذا به لحاظ حساسیت جایگاه وعلاقه پژوهش گر، به عنوان بسترپژوهش انتخاب شد. دو سوال اصلی که پژوهشگر در جستجوی یافتن پاسخ به آن برآمد عبارت بود از: مولفه های رفتاری اعتماد کدامند؟ و وضعیت اعتمادبین فردی کارکنان سازمان تامین اجتماعی چگونه است؟

در ابتدا با مرورادبیات وپژوهش های پیشین وبه دنبال سه دورنظرسنجی دلفی<sup>۴</sup> از خبرگان دانشگاهی و صاحب نظران تامین اجتماعی، مولفه های رفتاری اعتمادبین فردی شناسایی وتبیین شدند. فرضیه ی اصلی این بود که باورهای اعتمادی کارکنان در قبال دیگران بر رفتار اعتمادی آنان تأثیری گذارد واین رابطه از نظر آماری معنادار است و در فرضیه های فرعی، تأثیر باوربه صلاحیت/ شایستگی، باوربه خیرخواهی، باور به روراستی/ صراحت و باور به قابل پیش بینی بودن دیگران بر رفتارهای اعتمادی کارکنان معنادار فرض شدند. سپس با بررسی روش شناسی ومدل یابی معادلات ساختاری<sup>۵</sup>، زمینه لازم برای ورود به بحث ونتیجه گیری و ارائه پیشنهادها فراهم شده است.

۱. Benevolence

۲. Integrity

۳. Dietz & et al.

۴. Delphi

۵. Structural Equational Modeling

### تعاریف اعتماد و اعتمادبین فردی:

وجود تعاریف و مفهوم سازی های متعدد اعتماد، از مناظر ورشته های متفاوت دانشگاهی از یک سو، و مطالعه های تجربی صورت پذیرفته ازسوی دیگر، ماهیت اعتماد را بحث برانگیزنموده است به طورمثال، درسه فرهنگ لغت وبستر، آکسفورد و راندوم هاوس برای واژه اعتماد<sup>۱</sup> تعریف وارد شده است که در بیشتر این تعاریف، اعتمادبه عنوان یک سازه چند بعدی معرفی شده است (مک نایت و چروانی، ۲۰۰۱). از منظر برخی محققین چون مایر، دیویس واسکورمن (۱۹۹۵)، مک نایت، کامینگ وچروانی (۱۹۹۸) و راسیو (۱۹۹۸) اعتمادیک تمایل رفتاری، ازنگاه لویس و وایگرت (۱۹۸۵) و ریکر (۱۹۷۱)، یک کنش درونی شبیه قضاوت و ازدید باتلر و کانتزل (۱۹۸۴) یا مک نایت (۱۹۹۸) اعتماد مترادف موثق/مورداعتمادبودن تعریف شده است. اما اواخردهه ۹۰، دومطالعه ی شاخص مایر وهمکاران (۱۹۹۵) و راسیو وهمکاران (۱۹۹۸) توانست این تناقض وابهام ها را تا حدی مرتفع سازد. مایروهمکاران (۱۹۹۵) اعتماد را تمایل اعتمادکننده<sup>۱</sup> به داشتن رفتارآسیب پذیرانه براساس انتظارمثبت<sup>۲</sup> تعریف کرده و راسیو و همکاران<sup>۳</sup> (۱۹۹۸) اعتمادرا یک حالت روان شناسانه ی تمایل به پذیرش رفتارهای اعتمادشونده<sup>۴</sup> براساس انتظارمثبت تعریف کردند، دو عنصرمهم درهردو تعریف به چشم می خورد، عنصراول: تمایل به پذیرش آسیب پذیرانه<sup>۵</sup> رفتارطرف مقابل است و عنصردوم که با عنوان انتظارمثبت معرفی شده است (کال کویت وهمکاران، ۲۰۰۷).

حسن وسمرسیز (۲۰۱۰) نیز براساس مطالعه دیتز ودن هارتوگ (۲۰۰۶)، اعتماد بین فردی را مشکل از سه عنصرمتمایز: باور/ انتظارمثبت، تمایل به آسیب پذیری ورفتارخطرپذیرانه معرفی کردند (حسن وسمرسیز، ۲۰۱۰). و بلویس (۱۹۹۹) و نوت بوم (۲۰۰۲)، اعتمادبین فردی را پدیده

۱. Trustor

۲. Positive Expectation

۳. Rousseau & et al.

۴. Trustee

۵. Willingness-to-be-Vulnerable

ی شناخته شده‌ای که می‌تواند بین افرادی که سازمان با افرادی از سازمان دیگر یا حتی بین سازمان‌ها شکل بگیرد معرفی نمودند (مولرینگ و همکاران، ۲۰۰۴).

### مبانی نظری و پیشینه پژوهش

**اعتماد:** با نگاه اجمالی به تعاریف، اعتماد به سه بخش اصلی و سازنده شکسته می‌شود (اشکال احتمالی که اعتماد به خود می‌گیرد): اعتماد به عنوان باور<sup>۱</sup>، به عنوان تصمیم<sup>۲</sup> و به عنوان یک کنش/رفتار<sup>۳</sup>.

شکل اول اعتماد یعنی باور اعتمادی<sup>۴</sup>، عبارت است از یک مجموعه ذهنی و موافق از باورها در مورد دیگران و روابط آن‌ها است که فرد فرض می‌گیرد، حرکات و اعمال دیگران برای وی نتایج مثبت در بر خواهد داشت (دیتزودن هارتوگ، ۲۰۰۶). یک راه نمایش باورهای اعتمادی، مطالعه موثق/مورد اعتماد بودن دیگران است (مایر و همکاران، ۱۹۹۵) و مولفه‌های صلاحیت فنی، روراستی، خیرخواهی و قابل پیش بینی بودن، شاخص‌های کلی آن معرفی شده‌اند (مولرینگ و همکاران، ۲۰۰۴). شکل دوم اعتماد، تصمیم است و شکل سوم آن، رفتارناشی از اعتماد است (مک نایت و چروانی، ۲۰۰۱). رفتارهای اعتمادی، اعمال و رفتاری هستند که نشان می‌دهد چقدر اعتمادکننده به فرد معتمد، اعتماد دارد. طبق مدل مک نایت، کامینگ و چروانی (۱۹۹۸) باورها، تمایل/تصمیم به رفتار را شکل می‌دهند و در رفتارهای اعتمادی به ثمر می‌نشیند، پس باورها، عنصر کلیدی اعتماد هستند (ویدوتو و همکاران، ۲۰۱۲). براساس مدل یکپارچه مایر و همکاران (۱۹۹۵) در شکل ۱ فرد اعتمادکننده در مورد معتمد بودن (توانایی، خیرخواهی و روراستی) طرف مقابل خود قضاوت می‌کند، سپس این قضاوت براساس برون دادهای رفتاری

۱. Belief

۲. Decision

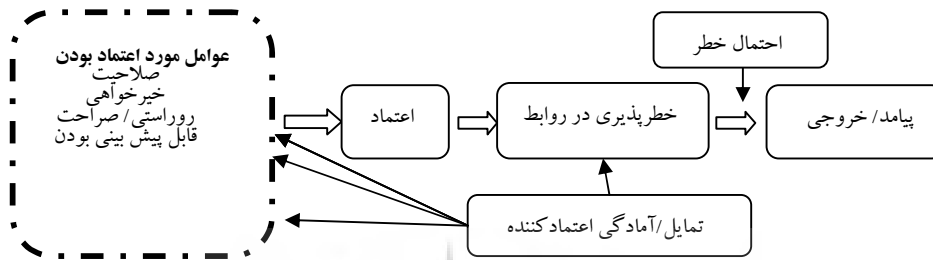
۳. Action Of Trusting

۴. Trusting Belief

۵. Vidotto & et al.

۶. Outcome

ناشی از اعتماد تجدید می‌شود و هرچه روابط در عرصه‌های متفاوت بلوغ پیدا می‌کند دانش عمیق تری در مورد نقاط ضعف و قوت هم دیگر کسب می‌کنند. پس اعتماد یک فرآیند پویا و در حال تکامل است (دیتز و همکاران، ۲۰۱۰).



شکل ۱. مدل اعتماد مایر، دیویس و اسکورمن (۱۹۹۵)

**نظریه رفتار برنامه ریزی شده<sup>۱</sup>**: نظریه رفتار برنامه ریزی شده یک نظریه در مورد ارتباط بین باورها و رفتار است. هدف اصلی نظریه رفتار برنامه ریزی شده پیش بینی رفتار نیست، بلکه توضیح رفتار انسان است. نظریه رفتار برنامه ریزی شده (با مقدمات نگرش، هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری درک شده<sup>۲</sup>) به تحلیل تمایلات و رفتار می‌پردازد و در ابتدایی ترین سطح آن ادعا می‌شود که رفتار تابعی از اطلاعات و باورهای برجسته است و این باورها، عوامل اصلی در تمایل به رفتار و عمل هر فرد هستند. سه نوع از این باورهای برجسته وجود دارند شامل: باورهای رفتاری<sup>۳</sup> که در نگرش به رفتار تأثیر دارند، باورهای هنجاری<sup>۴</sup> که عامل زمینه‌ای هنجارهای ذهنی هستند و شکل سوم باور یعنی

۱. The Theory of Planned Behavior

۲. Perceived Behavioral Control

۳. Behavioral Beliefs

۴. Normative Beliefs

باورهای کنترلی<sup>۱</sup> که مبنایی برای درک کنترل رفتارند (آجنز،<sup>۲</sup> ۱۹۹۱). هرگونه تغییر در باورها با تغییر در نگرش ها، هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری درک شده بر قصد/ نیت افراد تاثیر خواهد گذاشت (بشیریان و همکاران،<sup>۳</sup> ۱۳۹۱). یافته های یک بررسی بر تمایل معلمان در استفاده از تکنولوژی در تدریس با استفاده از نظریه رفتار برنامه ریزی شده نشان داد: تصمیم معلمان به شدت متاثر از ارزش های آنان، در حد متوسط تحت تاثیر نظرات افرادی که برای آن ها مهم اند و در حد ضعیف تحت نفوذ و کنترل خود مدیر است (لی، سرتو ولی،<sup>۴</sup> ۲۰۱۰).

### پیشینه ی تجربی

ویدوتو و همکاران (۲۰۱۲) ابعاد مورد اعتماد بودن را در ۳۶ دانشجوی دانشگاه پادوایتالیا بررسی کردند نتایج نشان داد: چهار بعد باورهای اعتمادی (صلاحیت، خیرخواهی، صراحت و قابل پیش بینی بودن) نقش مهمی در قضاوت برای اعتماد دارند. به عبارتی صلاحیت و صداقت، اصلی ترین نقش رادر قضاوت مثبت و پایین بودن روراستی مهم ترین نقش رادر قضاوت منفی به عهده دارد (ویدوتو و همکاران، ۲۰۱۲). نتایج یک مطالعه با هدف بررسی اثرات معتمد بودن (خیرخواهی، صداقت و توانایی)، بر اعتماد به مافوق در سازمان های مالزی نشان داد: درک معتمد بودن سرپرست به طور مستقیم و تعاملی بر اعتماد به وی تاثیر خواهد داشت، پس مدیران باید نسبت به زیردستان خود خیر خواه باشند. البته، خیرخواهی شرط لازم اعتماد است اما کافی نیست و کارکنان باید از روراستی و توانایی مدیران خود اطمینان حاصل کنند (جان، ام، ال، ۲۰۱۳). ایکانن (۲۰۱۳) در رساله دکتری خود مدعی شد: اعتماد در رابطه رهبر- پیرو به شکل یک فرآیند مستمر شکل گرفته و توسعه می یابد و در شرایط خاص شکسته و چرخه ای معیوب را می سازد.

نکته قابل تامل این جاست که غالب مطالعه های اعتماد بر باورسنجی و انتظارات مثبت در قابل صلاحیت، خیرخواهی و روراستی معتمد متمرکزند (کال کویت و همکاران،<sup>۴</sup> ۲۰۰۷). دیرکز و

۱. Control Beliefs

۲. Ajzen

۳. Lee & et al.

۴. Colquitt & et al.

فرین<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) اشاره دارند که بیشتر مقیاس‌ها، معتمد/موتق بودن فرد مرجع را سنجیده و تنها با عنصر باور درگیرند و آزمون‌های کمی تمایل به عمل و تعداد خیلی کمتر رفتارهای واقعی ناشی از اعتماد را می‌سنجند (دیتز و دن هارتوگ، ۲۰۰۶). ازسوی دیگر، بدلیل یافت نشدن سوابقی که به طور اختصاصی به تبیین وضعیت اعتمادبین فردی پرداخته باشد پژوهشگر در حدبضاعت به پژوهش‌هایی پرداخته است اما هر کدام بر یکی از ابعاد اعتماد متمرکز بوده است (جدول ۱).

جدول ۱. جدول مطالعه‌های اعتماد، اعتمادبین فردی

محقق	محتوی اعتماد	پیامدها / نتایج
مورگان وهانت، ۱۹۹۴	تعهد و اعتماد به مسیربازاریابی	تعهد، موافقت، همکاری، کاهش تعارض و عدم قطعیت
اوچی ۱۹۸۱ و شاو، ۱۹۹۷	اعتماد	افزایش اثربخشی و کارآیی عملکرد
شاو و ویتراپ، ۱۹۹۷	فرهنگ‌های با اعتماد بالا	ترغیب به باز بودن و کم کردن رفتار سیاسی
مک نایت و چروانی، ۲۰۰۱	باور اعتمادی، اعتماد نهادی و تمایل	همکاری، تبادل اطلاعات و خرید
اردم و اوزن، ۲۰۰۳	اعتماد فردی (شناختی - عاطفی)	توسعه عملکرد تیمی
هیانگ جان لی، ۲۰۰۴	صلاحیت فنی کارکنان	افزایش تعهد و موفقیت سازمانی
دیتز و دن هارتوگ، ۲۰۰۶	اعتماد بین کارکنان	افزایش تعهد عاطفی و حمایت سازمان و کاهش خروج
پل. دی ناگت، ۲۰۰۶	اعتماد رابطه‌ای	مراعات و ملاحظه، نقش مهمی در اعتماد رابطه‌ای دارد
یوسف و فرد لوتان، ۲۰۰۷	ظرفیت‌های روان شناختی مثبت	تعهد و عملکرد سازمانی، رضایت شغلی، شادی محل کار
دونالد ال، فرین، ۲۰۰۷	اعتماد و نظارت مداوم	توسعه همکاری
کال کویت و دیگران، ۲۰۰۷	اعتماد، اعتماد عمومی و باور اعتمادی	افزایش عملکرد حرفه‌ای (رفتار شهروندی، عملکرد مهارتی، رفتار بهره‌ور)، رضایت شغلی و رفتار خطرپذیر
مسی و داووز، ۲۰۰۷	اعتماد فردی (شناختی و عاطفی)	اثر منفی بر تعارض مخرب و مثبت بر تعارض کارکردی
آلپر، ۲۰۰۸	اعتماد به مافوق	تعدیل روابط مدیریتی و پذیرا بودن تغییر
پیتر کیننگ، ۲۰۰۸	اعتماد عمومی و اعتماد بین فرد	رشد عملکرد اقتصادی (خرید) خریدار
سورن و همکاران، ۲۰۰۸	اعتماد نهادی	کاهش نیاز به کنترل و افزایش خودکنترلی
راکستال و ان جی، ۲۰۰۸	اعتماد عاطفی	کاهش تاثیر منفی تنوع و طبقه بندی اجتماعی

۱. Dirks & Ferrin



تبیین مولفه ها و سنجش اعتماد بین فردی (مورد مطالعه: سازمان تامین اجتماعی)

آیو کو و پکرتی، ۲۰۰۸	اعتماد بین فردی کارکنان	کاهش تعارض مخرب
براون و همکاران، ۲۰۱۱	اعتماد سازمانی	افزایش تعهد و وفاداری کارکنان
رابرت، اس دالی، ۲۰۰۹	صلاحیت فنی / شناختی مدیر ارشد	ارتقای کیفیت تصمیم ها و تعهد
خیری، ۱۳۹۰	اعتماد فردی (شناختی و عاطفی)	کاهش تعارض مخرب
تی شانن، (۲۰۰۱)	اعتماد نهادی و فردی	تشریک مساعی

بر اساس پیامدهای اعتماد در جدول ۱، تعداد ۸ مولفه به عنوان پیامد رفتاری اعتماد شناسایی و به دلفی گذاشته شدند که طی سه دورنظر سنجی از متخصصین و خبرگان در نهایت، تعداد ۵ مولفه تشریک مساعی<sup>۱</sup>، تعهد به مافوق، عملکرد شغلی، حل تعارض و سازگاری<sup>۲</sup> نهایی شده و مورد بحث قرار گرفتند.

**تشریک مساعی و اعتماد:** در عرصه ی ادبیات مدیریت منابع انسانی حلقه مقفودی بین اعتماد و تشریک مساعی در حال بررسی است (طارق و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲). از نظر هاتوری (۲۰۰۹) اعتماد سازی، قدم اول تشریک مساعی موثر است و تشریک مساعی موفق در سازمان ها نیازمند هر دو شکل اعتماد فردی و غیر فردی است (همان). تشریک مساعی و اعتماد، فرآیندهای دوسویه ای هستند یعنی هر چه میزان تشریک مساعی بیشتر باشد، طرفین اعتماد بیشتری تجربه می کنند و فرصت بیشتری دارند تا دلیلی بر خیرخواهی، قابل اطمینان بودن، صلاحیت، صداقت و گشودگی طرف مقابل بیابند (مک دونالد، ۲۰۱۱). نتایج پژوهش نیاز آذری و دیگران (۲۰۰۸) در مدارس متوسطه شهر ساری نشان داد: بین اعتماد معلمان به مدیران، اعتماد مدیران به معلمان، اعتماد معلمان به معلمان و تشریک مساعی معلمان رابطه معناداری وجود دارد ( $p < 0/05$ ). پس لازم است مدیران توجه بیشتری به تشریک مساعی و فرآیند ایجاد، و بهره گیری از اعتماد داشته باشند (بلوم و یست<sup>۴</sup>، ۲۰۰۲).

**تعهد و اعتماد:** به اعتقاد الن و مایر (۱۹۹۰) روابط بین اعتماد و تعهد سازمانی یکی از حوزه های پژوهش است، پاسکال و آتوس (۱۹۸۱) اعتماد را مکمل تعهد سازمانی دانسته و میلز و دیگران

۱. Collaboration
۲. Adjustment
۳. Tariq & et al.
۴. Blomqvist & Seppänen

(۲۰۰۳) همبستگی مثبت بین اعتماد و تعهد سازمانی را تایید کردند (بودلایی، کوشکی وستاری نسب، ۱۳۹۰: ۶۹). آریه (۲۰۰۲) تعهد سازمانی را پیامد اعتماد به مدیران و سازمان معرفی کرده است و نتایج مطالعه‌ی یاماگاشی و همکاران (۱۹۹۸) نشان داد که به دنبال شکل‌گیری اعتماد، تعهد به وجود می‌آید (بابایی، ۱۳۸۹). یلماز (۲۰۰۸) در پژوهشی در مدارس ابتدایی ترکیه دریافت: بین اعتماد سازمانی و ابعاد تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

**حل تعارض و اعتماد:** مدیران و سازمان‌هایی که قصد برقراری جو اعتمادی دارند باید با ایجاد یک محیط باز و روابط صادقانه، سطح تعارض را پایین نگه دارند چرا که اگر تعارض افزایش یابد، روابط کاهش معناداری خواهد داشت و بی اعتمادی منتج خواهد شد. اما به عکس، مدت تعارض با اعتماد رابطه مثبت دارد، یعنی با طول کشیدن تعارض، طرفین فرصت دارند تا عواطف منفی خود را کاهش دهند (آیوگو و پکرتی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸). نتایج مطالعه‌ی فرچید و همکاران (۱۳۹۰) بر پرستاران بیمارستان‌های دولتی رشت نشان داد: بین تعارض فرآیندی و تعارض رابطه‌ای با اعتماد، رابطه‌ی معنادار معکوس وجود دارد و گشودگی ارتباط و مدت تعارض بر رابطه‌ی تعارض و اعتماد تاثیر مثبت می‌گذارد، ولی شدت تعارض با تاثیر منفی بر رابطه تعارض و اعتماد، باعث کاهش اعتماد می‌شود.

**عملکرد شغلی و اعتماد:** دیرکزوفرین (۲۰۰۲)، جی.آر. جونز و جورج (۱۹۹۸) و ام. ویلیامز (۲۰۰۱) اعتماد را مقدمه و پیش نیاز اصلی عملکرد شغلی معرفی کرده اند (کال کویت و همکاران، ۲۰۰۷: ۹۱۲). شواهد تجربی فراوانی وجود دارند که اعتماد، بر عملکرد گروه تاثیر می‌گذارد و تیم‌هایی که سطوح پایین تری از اعتماد را تجربه کرده اند، تمایل کمتری برای به اشتراک گذاشتن اطلاعات و ایده‌ها دارند که باعث کاهش عملکرد می‌شود (اسدنژاد رکنی و صفری، ۱۳۸۸). نتایج مطالعه فراتحلیلی کال کویت و دیگران (۲۰۰۷) در بررسی رابطه‌ی متغیرهای اعتماد با خطرپذیری و عملکرد شغلی نتایج نشان داد: اعتماد، با هر سه بعد عملکرد شغلی (عملکرد مهارتی، رفتار شهروندی و رفتار بهره‌ور) رابطه معنادار دارد (کال کویت و همکاران، ۲۰۰۷).

**سازگاری و اعتماد:** محققانی که در پی شناسایی عوامل اثرگذار بر سازگاری بین فرهنگی هستند متغیرهایی چون تغییرات زندگی، راهبردهای از عهده برآمدن، شخصیت اجتماعی راجستجو

۱. Ayoko & Pekerti

می کنند (بری و وارد، ۲۰۰۶). و توماس و راولین (۱۹۹۵) به مکانیسم هایی که اعتماد از طریق آن برانطباق فرهنگی اثرمی گذارد اشاره دارند. نتایج مطالعه قوم نگارانه نیوول و همکاران (۲۰۰۷) در تیم های کاری فن آوری اطلاعات شاغل در آمریکا، ایرلند و هند نشان داد: اعتمادسازی بین تیم هایی که بی اعتمادی حاکم است مشکل بوده و مانع به اشتراک گذاری دانش خواهد شد. نکته این جاست که جز تعداد محدودی از جمله، مطالعه ویلینگر و همکاران (۲۰۰۳) یا پارکه (۱۹۹۸) در محیط کسب و کار مطالعه چندانی در خصوص اعتماد و سازگاری قابل دسترس نیست.

### مدل مفهومی پژوهش

پژوهشگر، با الهام از بررسی دیتزودن هارتوگ (۲۰۰۶)، مطالعه فراتحلیلی کال کویت و همکاران (۲۰۰۷) و مدل مایر و همکاران (۱۹۹۵) که اعتماد و رفتار از روی اعتماد را جدای از هم می دانند (دیتز و همکاران، ۲۰۱۰) و مطابق مدل مک نایت، کامینگ و چروانی (۱۹۹۸) که باور را عنصر کلیدی اعتماد دانستند که در رفتارهای اعتمادی به ثمر می نشیند (ویدوتو و همکاران، ۲۰۱۲)، با این پیش فرض که رفتار، به عنوان پیامد واقعی اعتماد، از باور ناشی می شود (دیتز و همکاران، ۲۰۱۰)، برای متغیر اعتماد بین فردی دو عنصر باور اعتمادی و رفتار اعتمادی را در نظر گرفت. از سوی دیگر، در ابتدایی ترین سطح از نظریه رفتار برنامه ریزی شده ادعا شده است که رفتار هر فرد تابعی از باورهای برجسته او است و این باورها، عامل اصلی در تمایل به رفتار و عمل هستند (آجنز، ۱۹۹۱). بنابراین پژوهشگر مدل مفهومی خود را طبق شکل (۲) با این استدلال ترسیم نمود که باورهای اعتمادی کارکنان بر رفتار اعتمادی آنان اثر گذار است.



شکل ۲. مدل مفهومی اعتماد بین فردی

### فرضیه های پژوهش

پژوهشگر بر اساس مدل مفهومی و با توجه به ادبیات در دسترس، در خصوص باورهای اعتمادی و مولفه های آن، تمرکز خود را بر رفتارهای اعتمادی قرار داد. سوال هایی که در جستجوی یافتن

جواب آن‌ها بر آمد عبارت بودند از: مولفه‌های رفتار اعتمادی کدامند؟ و وضعیت اعتماد بین فردی کارکنان سازمان تامین اجتماعی چگونه است؟ همچنین، یک فرضیه‌ی اصلی و ۴ فرضیه‌ی فرعی به شرح ذیل مطرح گردید:

فرضیه‌ی اصلی: باورهای اعتمادی کارکنان سازمان تامین اجتماعی (نسبت به دیگران) بر رفتارهای اعتمادی آنان تاثیر دارد.

فرضیه ۱-۱: باور به صلاحیت/ شایستگی دیگران در کارکنان سازمان تامین اجتماعی، بر رفتارهای اعتمادی آنان تاثیر دارد.

فرضیه ۱-۲: باور به خیرخواه بودن دیگران در کارکنان سازمان تامین اجتماعی، بر رفتارهای اعتمادی آنان تاثیر دارد.

فرضیه ۱-۳: باور به صراحت/ روراستی دیگران در کارکنان سازمان تامین اجتماعی، بر رفتارهای اعتمادی آنان تاثیر دارد.

فرضیه ۱-۴: باور به قابل پیش بینی بودن دیگران در کارکنان سازمان تامین اجتماعی، بر رفتارهای اعتمادی آنان تاثیر دارد.

## روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش براساس هدف، کاربردی محسوب می‌شود زیرا نتایج حاصل از این پژوهش می‌تواند به روشن شدن تاثیر باورهای اعتمادی بر پیامدهای رفتاری اعتمادی کمک کند. همچنین به لحاظ روش، توصیفی از نوع همبستگی و از نظر زمان، مقطعی محسوب می‌گردد که در دو مرحله انجام شد.

در مرحله‌ی اول، پژوهشگر بررسی خود را بر تدوین مولفه‌های رفتاری اعتماد در کارکنان تامین اجتماعی متمرکز نمود و براساس نتایج پژوهش‌های جدول شماره ۱ (۱)، تعداد ۸ مولفه (شامل: تشریک مساعی، سازگاری، عملکردشغلی، تعهدبه مافوق، خودکنترلی، رفتار شهروندسازمانی، نوآوری، ریسک پذیری) به عنوان پیامدهای رفتاری اعتماد در قالب یک پرسش‌نامه در اختیار ۳۰ عضو پانل دلفی (متشکل از نخبگان دانشگاهی و خبرگان تامین اجتماعی) قرار داده شد. براساس نظرات متخصصین در دور اول، پرسش‌نامه دور دوم تدوین و توزیع شد.

در نهایت، طی سه دور نظرسنجی دلفی تعداد ۵ مولفه شامل: تشریک مساعی، سازگاری، حل تعارض، عملکرد شغلی و تعهد به مافوق (به پیشنهاد اعضای پانل) به عنوان مولفه های رفتار اعتمادی نهایی شدند.

در مرحله ی دوم، متغیرها و روابط بین آن ها در کارکنان تامین اجتماعی سنجیده شدند. جامعه آماری پژوهش، شامل کارکنان ادارات کل تامین اجتماعی کشور بود که براساس اعلام آمادگی، استان های تهران (ادارات کل غرب، شرق و شهرستان ها)، البرز، آذربایجان شرق و غرب، کردستان، کرمانشاه، لرستان و خوزستان در مجموع ۳۴۸ نفر محاسبه شد. با توجه به این که حجم جامعه آماری محدود و مشخص بود از فرمول محاسبه حجم نمونه کوکران استفاده شد و در سطح اطمینان ۹۵ درصد، حجم نمونه برابر ۱۸۶ نفر تعیین گردید و نمونه ها براساس جمعیت اداره کل هراستان، به روش تصادفی- طبقه ای انتخاب شدند و با پیگیری مکرر، تعداد ۱۷۵ پرسش نامه جمع آوری و مورد تحلیل قرار گرفتند.

ابزار جمع آوری اطلاعات، پرسش نامه ای مشتمل بر سه بخش بود:

**الف) متغیرهای جمعیت شناختی**

**ب) باورهای اعتمادی:** به کمک پرسش نامه اعتماد مایر و دیویس (۱۹۹۹) با چهار بعد (صلاحیت، خیرخواهی، صراحت و قابل پیش بینی بودن)

**ج) پیامدهای رفتاری اعتماد:** مشتمل بر پنج مولفه ی تشریک مساعی، سازگاری، حل تعارض، عملکرد شغلی و تعهد به مافوق که توسط پرسش نامه ی محقق ساخته سنجیده شد. جهت ارزش گذاری کمی گویه ها از مقیاس پنج سطحی لیکرت استفاده شد و برای تعیین پایایی ابزارها، پیش آزمونی انجام شد و ضرایب آلفای کرونباخ برای متغیر باورهای اعتمادی برابر ۰/۹۱۴ و پیامدهای رفتاری اعتماد برابر ۰/۹۱۵ محاسبه گردید که حاکی از اعتماد بالای پرسش نامه ها بود. روایی پرسش نامه ها به کمک اعتبارسازه با استفاده از روش تحلیل عاملی تاییدی<sup>۱</sup> تایید شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS نسخه ۱۹ و لیزرل ۸/۵۴ بهره گرفته شد. به منظور بررسی صحت و سقم اعتبار عاملی میان متغیرهای تحقیق، از روش

۱. Confirmatory Factor Analysis (CFA)

تحلیل عاملی با استفاده از معادلات ساختاری استفاده شد.

## یافته های پژوهش

در جدول (۲) نتایج مقایسه‌ای سه دورنظرسنجی دلفی به نمایش گذاشته شده است. برای تصمیم گیری درباره توقف دوره‌های دلفی علاوه بر شاخص پراکندگی انحراف معیار و میانگین، از ضریب هماهنگی کندال<sup>۱</sup> استفاده شده است. مطابق جدول شماره ۲، انحراف معیار پاسخ های اعضا روند نزولی داشته است (همزمان با رشد نسبی نمره های میانگین) و ضریب توافق کندال در دوره‌های سه گانه دلفی بسیار به هم نزدیک و قابل قبول بوده است.

جدول ۲. جدول مقایسه‌ای نتایج دوره‌های اول، دوم و سوم دلفی

مولفه	دور اول		دور دوم		دور سوم	
	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین
تشریک مساعی	۰/۵۰۴	۴/۵۷	۰/۳۹۵	۴/۸۲	۰/۴۴۷	۴/۷۵
عملکردشغلی	۰/۶۸۱	۴/۱۳	۰/۵۲۶	۴/۰۹	۰/۷۳۰	۴
تعهد به مافوق	۰/۶۹۹	۴/۱۷	۰/۵۹۶	۴/۵۵	۰/۵۶۱	۴/۵۰
سازگاری	۰/۶۴۰	۴/۰۷	۰/۶۳۱	۴/۲۷	۰/۹۵۷	۴/۱۳
حل تعارض	-	-	۰/۷۵۰	۴/۰۹	۰/۸۵۶	۴/۲۵
میانگین انحراف معیار	۴/۳۱۹		۳/۴۵۴		۲/۷۲۹	

لذا، پژوهشگر با استناد به شاخص های پیش گفت پس از دور سوم به کار خود پایان داد و پنج مولفه‌ی تشریک مساعی، سازگاری، حل تعارض، عملکردشغلی و تعهد به مافوق به عنوان مولفه های رفتاراعتمادی نهایی شدند و در مراحل بعدی مورد بررسی قرار گرفتند.

۱. Kendall's Coefficient of Concordance (W)

مشخصات جمعیت شناختی کارکنان نشان می دهد که: بیشترین فراوانی از نظر جنسیت به مردان با فراوانی ۶۴٪، از نظر مقطع تحصیلی کارشناسی ۶۴٪، از نظر سابقه خدمت ۱۵-۱۰ سال ۳۳٪، و محل خدمت دور از مرکز (بیش از ۶۰ کیلومتر) با فراوانی ۴۲٪ تعلق دارد. پس از مشخص شدن مشخصات جمعیت شناختی، برای سنجش روایی سازه ها از تحلیل عاملی تاییدی با کمک نرم افزار لیزرل ۸/۵۴، استفاده شد که مطابق جدول (۳) روایی دو متغیر باور و رفتار اعتمادی تایید شدند.

جدول ۳. نتایج تحلیل عاملی تاییدی سازه های مدل مفهومی تحقیق

سازه	باورهای اعتمادی	پيامدهای رفتاری اعتماد
نسبت $\chi^2$ به df	۱/۵۵	۲/۱۱
شاخص های برازش	۰/۹۰	۰/۸۹
مجذور بر آورد واریانس خطای تقریب <sup>۲</sup>	۰/۰۵۶	۰/۰۷۹
نتیجه	تایید مولفه	تایید مولفه

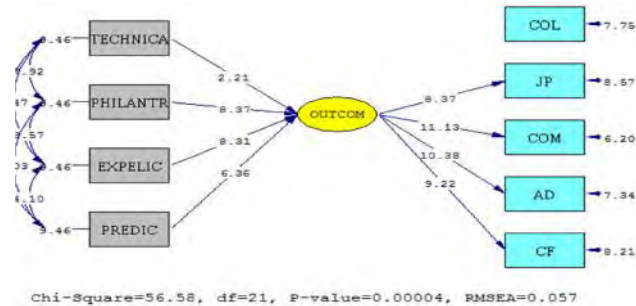
پس از تصدیق مدل اندازه گیری، روابط بین سازه ها و به عبارت بهتر، فرضیه ی اصلی تحقیق مورد آزمون قرار گرفت. که ضرایب تاثیر و مقادیر t در اشکال شماره ی ۳ و ۴ به تصویر کشیده شده است.

۱.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

۱. Goodness of Fit Index (GFI)

۲. Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)



شکل ۳. مقادیر t در مورد اثرباوری‌های اعتمادی بر پیامدهای رفتاری

بررسی ضرایب مسیر مستقیم اثرسازه‌ها و معناداری پارامترهای برآوردشده بین مولفه‌های باوراعتمادی و رفتار اعتمادی (معناداری در سطح یک درصد خطا یا اطمینان ۹۹ درصد) نشان داد:

جدول ۴. ضرایب مسیر مستقیم اثرات سازه‌ها و معناداری پارامترهای برآورد شده

نتیجه	خطای استاندارد	t	اثر مسیر	مسیر مستقیم مورد مطالعه
قبول	۰/۱۲۲	۲/۲۱	۰/۲۷	باوربه صلاحیت دیگران ← پیامدهای رفتاراعتمادی کارکنان
قبول	۰/۰۸	۸/۳۷	۰/۷۲	باوربه خیرخواه بودن دیگران ← پیامدهای رفتاراعتمادی کارکنان
قبول	۰/۰۸	۸/۳۱	۰/۷۱	باوربه روراست بودن دیگران ← پیامدهای رفتاراعتمادی کارکنان
قبول	۰/۰۹	۶/۳۶	۰/۶۰	باوربه قابل پیش بینی بودن دیگران ← پیامدهای رفتاراعتمادی

مقدار t (طبق قاعده خطای یک درصد در رد فرض صفر) در همه پارامترها بالای ۱/۹۶ محاسبه شده است. لذا دلیل کافی برای رد فرض صفر وجود دارد و باتوجه به معناداری این ضرایب می‌توان بیان نمود که باور به صلاحیت/ شایستگی، باوربه خیرخواه بودن، باوربه روراست بودن و باور به قابل پیش بینی بودن دیگران بر رفتارهای اعتمادی کارکنان اثر معناداری به لحاظ آماری دارد. با توجه به ضرایب معنادار و مثبت این رابطه مشخص می‌شود هرچه باوربه صلاحیت/ شایستگی



باوربه خیرخواه بودن، باور به روراست بودن و باوربه قابل پیش بینی بودن دیگران بیشترشود به همان اندازه و در قالب یک معادله خطی پیامدهای رفتاراعتمادی کارکنان بیشتری شود. برای بررسی رابطه و شدت رابطه بین باورهای اعتمادی (بامیانگین ۵۵/۶ وانحراف معیار ۱۳/۴۵۹) و رفتارهای اعتمادی (بامیانگین ۱۸۶/۳۵، وانحراف معیار، ۱۷/۲۵۳) ازضریب همبستگی پیرسون<sup>۱</sup> استفاده شد که معناداری  $p=0/00$  و  $r=0/419$  محاسبه شده، حاکی از معنادار بودن رابطه می باشد (معناداری در سطح اطمینان ۹۹ درصد برآورد گردید). همچنین برای رتبه بندی مولفه های رفتاراعتمادی از یک ساختار عاملی مرتبه دوم استفاده شد و نتایج نشان داد: در کارکنان سازمان تامین اجتماعی، تعهدبه مافوق با ضریب تاثیر (۰/۹۵) در بالاترین رتبه و توان حل تعارض باضریب (۰/۸۸)، سازگاری باضریب (۰/۸۶)، تشریک مساعی باضریب (۰/۸۵) در مراتب بعدی و در نهایت، مولفه عملکرد شغلی با ضریب (۰/۷۹) در رتبه آخر قرار دارد. درهرینج مولفه مقدار t بارهای عاملی بالای ۱/۹۶ است و معناداری آن ها اثبات می شود (جدول ۵).

جدول ۵. رتبه بندی مولفه های رفتاراعتمادی

رتبه	t	اثر مسیر	ابعاد رفتار های اعتمادی کارکنان
۱	۹/۵۱	۰/۹۵	تعهد به مافوق
۲	۴/۷۹	۰/۸۸	حل تضاد
۳	۲/۷۹	۰/۸۶	سازگاری
۴	۳/۲۲	۰/۸۵	تشریک مساعی
۵	۸/۵۵	۰/۷۹	عملکرد شغلی

برای مشخص شدن وضعیت متغیرهای اصلی مدل مفهومی ازآزمون تی تک گروهی مستقل

۱. Pearson

استفاده شد و باتوجه به این که درپرسش نامه‌ها ازطیف لیکرت ۵ تایی استفاده شده بود مقدار متوسط، عدد ۳ فرض شد. نتایج نشان داد: سطح باورهای اعتمادی (با میانگین = ۳/۳۵۱) و رفتاراعتمادی (با میانگین = ۳/۸۲۲) بالاتر از متوسط می باشد ( $p=0/00$ ).

همچنین متغیر رفتاراعتمادی کارکنان در بین متغیرهای جمعیت شناختی مورد توجه قرار گرفت. نتایج آزمون‌های مقایسه میانگین نشان داد که متغیر جنسیت و سابقه خدمت ( $t > 0/05$ ) بر رفتارهای اعتمادی کارکنان تأثیری ندارند که با یافته نیاز آذری و دیگران (۲۰۰۸) که ادعا کردند اعتماد معلمان به مدیران در زنان بیشتر از مردان است همخوانی ندارد. نتایج تحلیل واریانس متغیرهای سطح تحصیلات و فاصله محل خدمت از مرکز نشان داد: بین سطوح مختلف متغیرها در مورد رفتار اعتمادی تفاوت وجود دارد ( $t < 0/05$ ).

بر اساس آزمون تعقیبی دانکن<sup>۱</sup> مشخص شد که افراد با مدرک دیپلم نسبت به سطوح دیگر تحصیلات، دارای رفتار اعتمادی کمتری هستند و در مورد متغیر فاصله از مرکز، بر اساس آزمون تعقیبی دانت<sup>۲</sup> و هاول<sup>۳</sup> مشخص شد که رفتار اعتمادی کارکنانی که محل خدمت آنان دور از مرکز (بالاتر از ۶۰۰ کیلومتر) است از کارکنانی که محل خدمت آنان نزدیک مرکز (۶۰۰-۳۰۰ کیلومتر)، یا ساکنین تهران و البرز بیشتر است.

### نتیجه گیری و پیشنهادات

این پژوهش با عنوان "تبیین مولفه‌ها و سنجش اعتماد بین فردی کارکنان سازمان تامین اجتماعی" شکل گرفت. ابتدا با الهام از نظریه رفتار برنامه ریزی شده و اشکال اعتماد، مدل مفهومی اعتماد بین فردی با دو عنصر باور و رفتار اعتمادی تدوین شد. برای تبیین مولفه‌های رفتار اعتمادی با مروری بر ادبیات و به دنبال سه دور نظر سنجی دلفی، ۵ مولفه تشریح مساعی، سازگاری، عملکرد

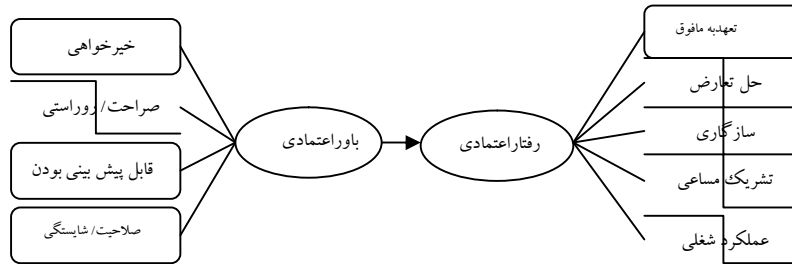
۱. Duncan

۲. Dunnett

۳. Howell

شغلی، تعهد به مافوق وحل تعارض به عنوان مولفه های رفتاری اعتماد شناسایی و مدل پژوهش ترسیم گردید. بدین ترتیب این سوال که مولفه های رفتاری اعتماد کدامند؟ پاسخ داده شد. در ادامه، پس از جمع آوری داده ها از طریق پرسش نامه و با استفاده از مدل یابی معادلات ساختاری به آزمون فرضیه ها پرداخته شد. براساس بررسی اثر مستقیم باور اعتمادی کارکنان (نسبت به معتمد بودن دیگران) بر پیامدهای رفتار اعتمادی آنان برابر (۰/۵۴) است و مقدار  $t$  بیشتر از ۱/۹۶ محاسبه شده است ( $t=۶/۴۷$ ). در ضمن، شاخص های برازندگی، ریشه دوم برآورد واریانس خطای تقریب و مقدار نسبت  $\chi^2$  به  $df$  که (کمتر از ۳) می باشد همگی بر برازندگی مدل تاکید دارند. پس می توان بیان نمود که باورهای اعتمادی کارکنان (نسبت به دیگران) بر پیامدهای رفتار اعتمادی آنان اثر معناداری به لحاظ آماری دارد. ضریب همبستگی پیرسون  $r=۰/۴۱۹$ ، نیز تاییدی بر معنادار بودن رابطه گذاشته است. این وضعیت بیانگر آن است که یک واحد افزایش یا بهبود در باور اعتمادی کارکنان سازمان تامین اجتماعی منجر به افزایش حدود ۰/۴۱۹ در رفتار اعتمادی آنان می شود. بدین ترتیب، علاوه بر تایید رابطه مثبت و معنادار بین باور و رفتار اعتمادی، شدت و اندازه این رابطه برآورد گردیده است (تایید فرضیه اصلی پژوهش). البته این معناداری برای مولفه های باور اعتمادی یعنی، باور به صلاحیت / شایستگی ( $t=۲/۲۱$ )، باور به خیر خواه بودن ( $t=۸/۳۷$ )، باور به روراست بودن ( $t=۸/۳۱$ ) و باور به قابل پیش بینی بودن دیگران ( $t=۶/۳۶$ ) با رفتارهای اعتمادی نیز قابل ذکر است (تایید فرضیه های فرعی).

نتایج رتبه بندی مولفه های رفتاری اعتماد حاکی است: مولفه ی تعهد به مافوق با ضریب (۰/۹۵) بیشترین اثر را در شکل گیری رفتارهای اعتمادی کارکنان داشته است. این یافته با نتایج مطالعه بابایی (۱۳۹۰) که سطح تعهد کارکنان را بالا دانسته همخوانی دارد. لکن توجه مدیران سازمان تامین اجتماعی را باید به این مهم جلب نمود که در صورت بی توجهی، تعهد کارکنان نیز افول خواهد کرد. مطابق آن چه در مدل مفهومی و معادلات ساختاری آمده است نیکویی برآزش مدل مفهومی تایید و مدل نهایی شده است.



شکل شماره ۵. مدل نهایی اعتماد بین فردی

در تایید نتایج فوق یادآور می شویم که مایر و همکاران (۱۹۹۵) معتقدند: اعتماد به مافوق یک کنش و رفتار نسبت به توانایی، خیرخواهی و ورواستی اوست (حسن و سمرسیز، ۲۰۱۰). نتایج پژوهش ویدوتو و همکاران (۲۰۱۲) نشان داد: ابعاد چهارگانه باورهای اعتمادی (صلاحیت، خیرخواهی، صراحت و قابل پیش بینی بودن) نقش مهمی در قضاوت برای اعتماد دارند (ویدوتو و دیگران، ۲۰۱۲). در ضمن، یافته های پژوهش حاضر، به شمار پژوهش های اعتماد افزود و ادعای دیرکز و فرین (۲۰۰۲)، جی. آر. جونز و جورج (۱۹۹۸) و ام. ویلیامز (۲۰۰۱) که اعتماد را مقدمه و پیش نیاز اصلی عملکرد شغلی معرفی کردند را تایید می کند چرا که افرادی که آمادگی/ تمایل به اعتماد دارند عملکرد مهارتی تری خواهند داشت (کال کوییت و همکاران، ۲۰۰۷). دلوگا، ۱۹۹۵؛ دیرکز و فرین، ۲۰۰۱؛ فلاهرتی و پاپاس، ۲۰۰۰ اعتماد را یک سازه مهم در پیش بینی خروجی های تعهد سازمانی و عملکرد شغلی می دانند (لویی کی، تامیلسون و گیلسپای، ۲۰۰۶). مطالعه تی سوی و همکاران (۱۹۹۷) نشان داد: کارکنانی که در مهارت های اصلی خود تبخیر بیشتری دارند، رفتار شهروندی بالاتر و تعهد عاطفی بیشتر به مافوق دارند (حسن و سمرسیز، ۲۰۱۰). تی شانن (۲۰۰۱) همبستگی بین متغیر اعتماد (متغیر مستقل) و تشریک مساعی (متغیر وابسته) را تایید نمود (تی شانن، ۲۰۰۱). ومسی و داووز (۲۰۰۷) تایید کردند که اعتماد بین فردی (عاطفی و شناختی) تاثیر مثبت بر تضاد کارکردی دارند (مسی و داووز، ۲۰۰۷). هرچند، در مطالعه خنیفرو همکاران (۱۳۸۸) در دو سازمان جهاد کشاورزی و آموزش- پرورش قم میان اعتماد و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری تایید نشد (خنیفرو همکاران، ۱۳۸۸).

نتایج هم چنین نشان داد: در سازمان تامین اجتماعی سطح اعتماد بین فردی کارکنان (باورهای اعتمادی و پیامدهای رفتاری) بالاتر از متوسط می باشد بدین ترتیب سوال بعدی پژوهش که وضعیت اعتماد کارکنان تامین اجتماعی چگونه است؟ پاسخ داده شده است. البته این یافته با نتیجه مطالعه بابایی (۱۳۹۰) که اعتماد کارکنان سازمان تامین اجتماعی را در حد ضعیف برآورد نمود هم خوانی ندارد. اما نکته حایز اهمیت این است که مدیران نباید به این نتایج اکتفا نمایند و عناصر محوری دیگری که اساس پرورش، توسعه و نگهداری اعتماد بین فردی هستند را شناسایی کرده و در ارتقای آن ها بکوشند. بنابراین ضرورت تاکید بر اعتماد عمومی و اعتماد درون سازمانی که روز به روز در حال کاهش است و الزام توزیع قدرت و توانمندسازی، وجود رهبری خدمت گزار را ضروری ساخته است (قلی پور و همکاران، ۱۳۸۸).

بررسی تاثیر متغیرهای جمعیت شناختی نشان داد: کارکنان دارای مدرک دیپلم نسبت به سطوح دیگر، رفتار اعتمادی کمتری دارند که با نتایج مطالعه محسنی تبریزی و شیرعلی (۱۳۸۸) بر دانشجویان ایرانی خارج از کشور هم سواست که دریافتند اعتماد اجتماعی با وضعیت تحصیلی و پایگاه اجتماعی - اقتصادی رابطه مثبت دارد (فرهنگ، ۱۳۹۰: ۱۶۴). اما به عکس، خیری و دیگران (۱۳۹۰) مطرح کردند که سطح تحصیلات مدیران فروش، هیچ تاثیری بر اعتماد بین فردی آنان ندارد. در توجیه معناداری رابطه دوری محل خدمت از مرکز با اعتماد، می توان گفت در محیط های کاری و سازمانی که از مرکز دور می باشند شناخت بیشتر، روابط دوستانه تر و گروه های کاری همسان و یک پارچه تر است که می تواند زمینه ساز اعتماد بیشتر باشد (روی و دوگال، ۱۹۹۸: ۵۶۵).

به زعم پژوهش گر، بررسی حاضر با محدودیت هایی روبه رو بوده است و تعمیم پذیری یافته های آن در گرو پژوهش های دیگری است که محدودیت های این مطالعه را پوشش دهند. به طور مثال، این مطالعه روی کارکنان فعال بخش خدمات انجام شده است و بررسی های دیگری نیاز است تا روابط مطالعه حاضر را بر روی مدیران یا کارکنان بخش تولید، صنعت یا حتی موسسات آموزشی، غیر انتفاعی و غیره مورد بررسی قرار دهند. مقطعی بودن سنجش ها از نظر زمان، چالش دیگر این پژوهش است و چاره آن انجام مطالعات طولی است تا به طور مثال، باورهای اعتمادی در زمان (الف) و رفتارهای اعتمادی در زمان (ب)، یا هر دو متغیر در زمان های متفاوت سنجیده شود. همچنین، در فرآیند شناسایی پیامدهای رفتاری ناشی از اعتماد، بر اساس مرور ادبیات مولفه هایی از جمله

رفتار شهروندی سازمانی، خطرپذیری، خودکنترلی و نوآوری شناسایی شدند که در دوره‌های نظرسنجی دلفی از مسیر پژوهش حذف شدند. از سوی دیگر نظریه رفتار برنامه ریزی شده به جز باور و رفتار، از عناصر دیگری از قبیل نگرش، هنجارهای ذهنی، کنترل رفتاری و تمایل تشکیل شده است که بدلیل محدودیت در نظر گرفته نشده اند لذا توصیه می شود مولفه های پیش گفت مدنظر سایر محققان قرار گیرد.

**سخن پایانی:** پژوهشگر، مدل مطالعه خود را منحصر به فرد (تاحال حاضر) می داند و در اثبات این ادعا می نویسد: در پژوهش حاضر ضمن بررسی ابعاد چهارگانه باورهای اعتمادی (صلاحیت، خیرخواهی، صراحت و بعدقابل پیش بینی بودن که به مدل مایر و همکاران افزوده شده) و مک نایت و چروانی (۲۰۰۱) آن را به عنوان نقطه قوت مدل خود مطرح ساخته اند (مک نایت و چروانی، ۲۰۰۱: ۸)، پیامدهای رفتاری اعتماد (حاصل از سه دور نظرسنجی دلفی) در ارتباط با این باورها سنجیده شده اند. به عبارت ساده تر، مطابق نظریه رفتار برنامه ریزی شده به باورهای اعتمادی و رفتارهای اعتمادی توجه همزمان شده است. در پایان، امید می رود که نتایج پژوهش حاضر در عرصه نظریه پردازی های جدید کارآمد بوده و پنجره ای برای مطالعه های بعدی بگشاید.

## فهرست منابع

- اسد نژاد رکنی، مهدی و صفری کهره، محمد (۱۳۸۱). تشریح مساعی مجازی در تیم های کاری. **پژوهش نامه مدیریت منابع انسانی؛ چالش ها و راهبردها**، معاونت پژوهش های فرهنگی و اجتماعی / گروه پژوهشی مدیریت، آموزش و منابع انسانی، شماره ۴۴، صفحه ۱۶۵-۱۳۷.
- بابایی، شاهرخ (۱۳۸۹). **تاثیر عدالت سازمانی و امنیت شغلی بر تعهد سازمانی به واسطه اعتماد به مدیران ستاد مرکزی سازمان تامین اجتماعی**. به راهنمایی: دکتر رضا رسولی، دانشگاه پیام نور، مرکز تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد.
- بشیریان، سعید، حیدر نیا، علیرضا؛ اله وردی پور، حمید و حاجی زاده، ابراهیم (۱۳۹۱). کاربرد نظریه رفتار برنامه ریزی شده در پیش بینی فاکتورهای موثر بر سوء مصرف مواد در نوجوانان، **مجله دانشگاه علوم پزشکی فسا**، سال دوم، شماره ۳، پاییز، صفحه ۱۶۲-۱۵۶.
- بودلایی، حسنگ کوشکی جهرمی، علیرضا و ستاری نسب، رضا (۱۳۹۰). یادگیری و اعتماد سازمانی، حلقه های میانجی بین توانمندسازی روان شناختی و تعهد سازمانی. **فرآیند مدیریت و توسعه**.

شماره ۷۵، بهار، صفحه ۹۳-۶۸.

خنیفر، حسین، مقیمی، محمد؛ جندقی، غلامرضا و زروندی، نفیسه (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین مولفه های اعتماد و تعهدسازمانی کارکنان، در سازمان های جهادکشاورزی و آموزش و پرورش استان قم، **نشریه مدیریت دولتی**، دوره ۱، شماره ۲، بهار و تابستان، صفحه ۱۸-۳.

دانایی فرد، حسن، رجب زاده، علی و حصیری، اسد (۱۳۸۸). ارتقای اعتماددرون سازمانی دربخش دولتی: بررسی نقش شایستگی مدیریتی مدیران، **پژوهش های مدیریت**، سال دوم، شماره چهارم، صفحه ۹۰-۵۹.

طالقانی، غلامرضا، فرهنگی، علی اکبر و عابدی جعفری، عابد، (۱۳۸۹). طراحی مدل عوامل مؤثر بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری، **نشریه مدیریت دولتی**، دوره ۲، شماره ۴، بهار و تابستان، صفحه ۸۹ تا صفحه ۱۰۶.

فرجد، فرزین، امیرعلوی، سیروس و نجف زاده، صدیقه (۱۳۹۰). جایگاه مدیریت تعارض و گشودگی ارتباط در ارتقای اعتمادکارکنان پرستاری، **مجله ی دانشگاه علوم پزشکی گیلان**، پاییز، شماره ۷۹، جلد ۲۰، صفحه ۳۰-۲۴.

فرهنگ، ابوالقاسم، سیادت، علی، هویدا، رضا و مولوی، حسین (۱۳۹۰). بررسی رابطه ی ساده و چندگانه یادگیری سازمانی و اعتماداجتماعی در سازمان با توسعه ی کارکنان دانشگاه های دولتی پزشکی و غیرپزشکی جنوب شرق کشور. **جامعه شناسی کاربردی**، سال بیست و دوم، شماره پیاپی ۴۱، شماره ی اول.

قلی پور، آرین، پورعزت، عزت ... و حضرتی، محمود (۱۳۸۸). بررسی تأثیررهبری خدمتگزار بر اعتمادسازمانی و توانمند سازی در سازمان های دولتی. **نشریه مدیریت دولتی**، شماره ۱، جلد دوم، صفحه ۱۱۸-۱۰۳.

کتابی، محمود، ادیبی سیده، مهدی، قاسمی، وحید، صادقی ده چشمه، ستار (۱۳۸۹). سنجش اعتماداجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در مراکز شهرستانهای چهارمحال و بختیاری، **جامعه شناسی کاربردی**، سال بیست و یکم، شماره پیاپی (۴۰)، شماره چهارم، زمستان، صفحه ۱۲۲-۹۷.

Ajzen, I. (۱۹۹۱). The Theory Of Planned Behavior, **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, Vol. ۵۰, PP: ۱۷۹-۲۱۱.

Ayoko, O. B., & Pekerti, A. A. (۲۰۰۸). The Mediating And Moderating Effects Of Conflict and Communication Openness On Workplace Trust, **international Journal of Conflict Management**, Vol. ۱۹ (۴), PP: ۲۹۷-۳۱۸.

- Berry, J.W., & Ward, C. (۲۰۰۶). Commentary on Redefining interactions across cultures and organizations, *Group and Organization Management*, Vol. ۳۱, PP: ۶۴-۷۷.
- Blomqvist, K., & Seppänen, R. (۲۰۰۲). **Bringing together the Emerging Theories on Trust and Dynamic Capabilities-Collaboration and Trust as Focal Concepts**, Telecom Business Research Center, LaPpeenranta University of Technology.
- Chang, Y. Sh. & Fang, Sh.R. (۲۰۱۳). Antecedents And Distinctions Between Online Trust And Distrust: Predicting High- And Low-Risk Internet Behaviors, *Journal of Electronic Commerce Research*, Vol. ۱۴(۲), PP: ۱۴۹-۱۶۷.
- Colquitt, J. A., Scott, B. A., & LePine, J. A. (۲۰۰۷). Trust, Trustworthiness, and Trust Propensity: A Meta-Analytic Test of Their Unique Relationships With Risk Taking and Job Performance, *Journal of APPLIED Psychology Copyright by the American Psychological Association*, Vol. ۹۲ (۴) , PP: ۹۰۹- ۹۲۷.
- Dietz, G. & Den, Hartog, D. N. (۲۰۰۶). Measuring Trust Inside Organizations, *Personnel Review*, Vol. ۳۵(۵), PP: ۵۵۷-۵۸۸.
- Dietz, G., Gillespie, N. & Chao, G. T. (۲۰۱۰). Unravelling the complexities of trust and culture, *Organizational Trust: A Cultural Perspective*, (PP: ۳-۴۱), Cambridge University Press, New York.
- Hassan, M. & Semerciöz, F. (۲۰۱۰). Trust In Personal and Impersonal Forms Its Antecedents And Consequences: A Conceptual Analysis Within Organizational Context, *International Journal of Management & Information Systems*, Second Quarter, Vol. ۱۴ (۲۶۷) , PP: ۶۷-۸۴.
- Ikonen, M. (۲۰۱۳). Trust Development and Dynamics at Dyadic level. A Narrative Approach to Studying Processes of Interpersonal Trust in Leader-Follower Relationships, *Dissertations in Social Sciences and Business Studies*. University of Eastern Finland.
- June, M. L. Poon. (۲۰۱۳). Effects of benevolence, integrity, and ability on trust-in-supervisor, *Employee Relations*, Vol. ۳۵ Iss: ۴, PP: ۳۹۶ – ۴۰۷.
- Lee, J., Cerreto, F. A., & Lee, J. (۲۰۱۰). Theory of Planned Behavior and Teachers' Decisions Regarding Use of Educational Technology. *Educational Technology & Society*, Vol. ۱۳(۱), PP: ۱۵۲-۱۶۴.
- Lewicki, R., Tomlinson, E. C., & Gillespie, N. (۲۰۰۶). Models Of Interpersonal Trust Development: Theoretical Approaches, Empirical Evidence, And Future Directions, *Journal of Management*, Vol. ۳۲(۶), PP: ۹۹۱-۱۰۲۲.
- Massey, G. R. & Dawes P. L. (۲۰۰۷). Personal Characteristics, Trust, Conflict, And Effectiveness In Marketing/Sales Working Relationships, *European Journal of Marketing*, Vol. ۴۱( ۹/۱۰), PP: ۱۱۱۷-۱۱۴۵.
- Mayer, R. C., Davis, J. H. & Schoorman, F. D. (۱۹۹۵). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, Vol. ۲۰, PP: ۷۰۹-۷۳۴.



- McDonald, M. & Rosier, K. (۲۰۱۱). **Interagency Collaboration**, Australian Family Relationships Clearinghouse AFRC Briefing, ( PP: ۱-۱۰).
- Mcknight, D. H. & Chervany, N. L. (۲۰۰۱). Conceptualizing Trust: A Typology And E-Commerce Customer Relationships Model, proceedings Of The ۳۴ th Hawai international Conference On System Scieece.
- Möllering, G., Bachmann, R. & Soo, H. L. (۲۰۰۴). Introduction: Derstanding Organizational Trust ?Foundations, Constellations And Issues Of Operationalization, **Journal of Managerial Psychology**, Vol. ۱۹ (۶), PP: ۵۵۶-۵۷۰.
- Niaz Azari, K. Hassanzadeh, R., Sharabi, A. & Siamian, H. (۲۰۰۸). Study of the Relationship Between the Rate of Trust and Collaboration of Teachers in the High Schools, **World APPLIED Sciences Journal**, Vol. ۳ (۳), PP: ۵۳۱-۵۳۵.
- Roy, M. H., Dugal, S. S. (۱۹۹۸). Developing Trust: The Importance Of Cognitive Flexibility And Co-Operative Contexts, **Management Decision**, Vol. ۳۶, PP: ۵۶۱-۵۶۷.
- Tariq, A., Aslam, H. D., Habib, M. B., Siddique, A., & Khan, M. (۲۰۱۲). Enhancing Employees' Collaboration Through Trust in Organizations: An Emerging Challenge in Human Resource Management, **Mediterranean Journal of Social Sciences**, January, Vol. ۳(۱), PP: ۵۹۹-۵۶۵.
- Tschannen, M. M. (۲۰۰۱). Collaboration And The Need For Trust, **Journal of Educational Administration**, Vol. ۳۹(۴), PP: ۳۰۸- ۳۳۱.
- Vidotto, G., Massidda, D., Noventa, S. & Vicentini, M. (۲۰۱۲). Trusting Beliefs: A Functional Measurement Study, **Psicológica**, Vol. ۳۳, PP: ۵۷۵- ۵۹۰.
- Yilmaz, K. (۲۰۰۸). The Relationship Between Organizational Trust and Organizational Commitment in Turkish Primary Schools. **Journal of APPLIED Sciences[online]**, Vol:۸(۱۲), PP:۲۲۹۳-۲۲۹۹.