

# عنوان: رابطه بین اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی

## اصفهان

مهناز میرشمشیری<sup>۱</sup>، مهربان هادی پیکانی<sup>۲</sup>

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه‌ی اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی اصفهان مورد مطالعه قرار گرفته است. روش تحقیق از نظر هدف توصیفی از نوع همبستگی و از حیث ماهیت کاربردی می‌باشد. بدین منظور از جامعه آماری کلیه کارکنان سازمان تأمین اجتماعی اصفهان که ۵۸۰ نفر بودند، با استفاده از جدول کرجسی و مورگان، تعداد ۲۳۴ نفر به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب گردید. ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق پرسش‌نامه اعتماد سازمانی (الونن و همکاران، ۲۰۰۸) و رفتار شهروندی سازمانی (پودساگف، ۱۹۹۰) بود. روایی محتوایی و صوری پرسش‌نامه‌ها توسط صاحب‌نظران موضوعی و چند تن از افراد جامعه آماری تأیید شد. پایایی ابزار تحقیق با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید. که به ترتیب برای اعتماد سازمانی ۰/۷۴ و رفتار شهروندی سازمانی ۰/۹۱ به دست آمد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق از نرم افزار SPSS 20 استفاده شد. در تحلیل آماری داده‌ها از آزمون‌های ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون، استفاده گردید. یافته‌های تحقیق حاکی از آن بود که بین اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ( $r=0/168$  و  $p<0/05$ ) رابطه مثبت معنادار وجود دارد. تجزیه و تحلیل رگرسیون نیز نشان داد که متغیر اعتماد سازمانی و بعد نهایی آن، متغیرهای پیش‌بین معناداری برای رفتار شهروندی سازمانی می‌باشند و با ایجاد و توسعه ابعاد اعتماد سازمانی، می‌توان رفتار شهروندی سازمانی را افزایش داد.

**واژگان کلیدی:** اعتماد سازمانی، اعتماد جانبی (افقی)، اعتماد عمودی، اعتماد نهادی، سازمان تأمین اجتماعی.

### مقدمه:

با گسترش پدیده جهانی سازی، اهمیت اعتماد در روابط اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و سازمانی به‌طور چشمگیری مورد توجه قرار گرفته است، به طوری که اکثر صاحب نظران در علوم مختلف به اهمیت نقش اعتماد در سازمان‌ها اشاره کرده‌اند. اعتماد برای موفقیت سازمانی، انجام تغییرات مداوم در نقش‌ها و تکنولوژی‌ها و همچنین طراحی مشاغل و مسئولیت‌ها ضروری می‌باشد. اعتماد می‌تواند اثرات درون فردی و بین فردی ایجاد کند و روابط درون و برون سازمان را تحت تأثیر قرار دهد (خداوردیان، ۱۳۹۱).

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی (منابع انسانی) دانشگاه آزاد اصفهان واحد خوراسگان. نویسنده مسئول:

mamirshamshiri@yahoo.com

۲ - استادیار دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه آزاد اصفهان واحد خوراسگان.

رابینز<sup>۱</sup> (۲۰۰۹)، اعتماد را توقعات مثبتی که یک فرد از اعمال، کردار، گفتار و تصمیمات طرف دیگر، جدای از اعمال فرصت طلبانه دارد تعریف میکند. اعتماد سازمانی<sup>۲</sup> در واقع یک اطمینانی میان مدیریت و کارکنان است که هر دو باید در آن سهیم شوند. بر اساس برآیندی از تعاریف ارائه شده، اعتماد سازمانی به اعتمادی گفته می‌شود که بین سه گروه کارکنان، مدیران و کلیت سازمان وجود دارد و شامل سه بعد اعتماد جانبی (افقی)، اعتماد عمودی و نهادی است (Ellonen et all, 2008: 164). بدون اعتماد سازمانی، احتمال حداقل و یا هیچ شانس وجود ندارد که سازمان، بتواند به اهداف استراتژیک خود دست یابد. برای افزایش اعتماد سازمانی، مدیران باید محیطی را ایجاد کنند که برای هر یک از کارکنان قابل توجه و مشهود باشد (Odum, 2014). الون (۲۰۰۸)، معتقد است که اعتماد دوگانه مدیر- کارمند به عنوان یک عامل کلیدی بر رفتارها در سازمان اثر می‌گذارد. به نظر می‌آید وقتی کارکنان به سازمان اعتماد دارند، رفتاری که از آن‌ها سر می‌زند مبتنی بر رفتار شهروندی سازمانی خواهد بود. کورک مز و آرپاسی<sup>۳</sup> (۲۰۰۹)، رفتار شهروندی سازمانی را رفتاری دانسته است که کارکنان، خارج از مسئولیت‌ها و وظایف تعریف شده، آن را انجام می‌دهند و به همکاران خود کمک میکنند (امامی و دارابی، ۱۳۹۱: ۱۲). ارگان هم‌چنین رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان اقدامات مثبت کارکنان برای بهبود بهره‌وری و همبستگی و انسجام در محیط کاری می‌داند که ورای الزامات سازمانی است (2002, Hadson). شاید بتوان گفت که معتبرترین تقسیم بندی ارائه شده درباره مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی توسط اورگان ارائه شده است که در تحقیقات زیادی مبنای مطالعه پژوهشگران قرار گرفته است. ابعاد این مدل عبارتند از نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی آداب اجتماعی (رفتار مدنی)، و احترام به دیگران (Castro et all, 2004). جین<sup>۴</sup> (۲۰۰۹) تأثیر اعتماد سازمانی را شامل ایجاد گرایش‌های مطلوب مانند ایجاد و به اشتراک گذاری دانش، رضایت شغلی، رفتارهای شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی و ...؛ هم چنین کاهش گرایش‌های نامطلوب از قبیل ترک شغل، رفتارهای تدافعی، رفتارهای نظارتی و ... عنوان میکند. مهربانی (۱۳۹۳) و خداوردیان (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان "رابطه اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه رسیدند که رابطه‌ی معنا-داری بین اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. سید جوادین و همکاران (۱۳۹۲)، در تحقیقی تحت عنوان "بررسی نقش میانجی اعتماد و تعهد سازمانی در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های تهران، به این نتایج دست یافت که، با بهبود عدالت سازمانی و اعتماد سازمانی می‌توان شاهد تأثیرگذاری اعتماد سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی بود. پاوالاچ و ایلیا<sup>۵</sup> (۲۰۱۴)، در تحقیقی به بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی، احساس رضایت از کار، و شخصیت کارکنان پرداختند و طی این تحقیق به این نتیجه رسیدند وقتی افراد از کار خود راضی باشند تمایل زیادی برای بروز رفتار شهروندی سازمانی دارند و نیز بروز این رفتارها با اثربخشی فردی، درونگرایی، و مدت زمان انجام خدمت در سازمان در ارتباط است. هانگ ژائو و هانگ<sup>۶</sup> (۲۰۱۰)، در پژوهشی به بررسی اثر امنیت شغلی روی رفتار شهروندی سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی اعتماد سازمانی پرداختند. نتایج تحقیق نشان دهنده وجود رابطه بین امنیت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی بود و اعتماد سازمانی دارای نقش واسطه‌ای پر قدرت در این رابطه بود.

سازمان تأمین اجتماعی یک نهاد عمومی غیر دولتی است و دارای وظایف عمده در دو بخش بیمه‌ای و درمانی می‌باشد و مخاطبینش، تعداد زیادی از جامعه را در بر می‌گیرد. با توجه به وظایف مهم و متعدد این سازمان، کیفیت ارائه خدمات آن نیز، اهمیت ویژه‌ای پیدا می‌کند. مدیران این سازمان‌ها می‌کوشند تا اندیشه و فرهنگ مشتری محور را در سازمان‌های خود توسعه داده و از طریق تمرکز بر نیازهای مشتریان پاسخگویی صحیح به خواسته‌های آنان باشند. رفتار شهروندی سازمانی یکی از ابعاد مهم جامعه شناختی سازمان‌های خدماتی از جمله سازمان تأمین اجتماعی است و کارکنان می‌توانند نقش مهمی در ارتقاء و کیفیت

1- Robbins

2-Organizational Trust

3- Korkmaz & Arpaci

4- jin

5- Mariela Pavalache& Iliea

6- Hong zhao & Hong bo

سازمان خود ایفا کنند. بروز رفتار شهروندی سازمانی از سوی کارکنان، سازمان را به منابع بیشتر مجهز کرده و نیاز به مکانیزم‌های رسمی پرخرج را کاهش می‌دهد و از این طریق ایجاد مزیت رقابتی میکند. با توجه به تحقیقات انجام شده، به نظر می‌رسد یکی از ابعاد مهمی که رفتار شهروندی سازمانی را کاهش داده، عدم اعتماد یا کمبود آن است. با فقدان یا کاهش اعتماد سازمانی، ما کمتر شاهد رفتار شهروندی سازمانی از سوی کارکنان هستیم. بنابراین، این تحقیق با طرح این سؤال اصلی که آیا بین اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه معنادار وجود دارد؟ میکوشد تا رابطه اعتماد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی را مورد مطالعه قرار دهد.

## مبانی نظری

### اعتماد سازمانی :

اعتماد یک ساختار چند بعدی است که در نظریه مبادله اجتماعی مورد مطالعه قرار گرفته و شکلی از ارتباط تبادلی بین کارکنان و سازمان و ارتباط پویا میان کارکنان و مدیران تبیین گردیده است. در سازمان‌هایی که دارای اعتماد سیستمی پایینی هستند تسهیم اطلاعات با دقت کمتری صورت می‌پذیرد و اعتماد پایین اعضای یک گروه کاری، اغلب به شکست نهایی می‌انجامد (Monji and Ortlep, 2012). تعاریف متفاوتی از اعتماد سازمانی شده است. گیبز<sup>۱</sup> اعتماد سازمانی را به عنوان فضایی که در آن افراد احساس اطمینان، گرمی و مقبولیت دو طرفه می‌کنند، تعریف می‌کند. به گونه‌ای کامل‌تر، می‌توان اعتماد را، فضایی که در آن کارکنان باور دارند که مدیران با آن‌ها به طریقی منصفانه، با ثبات و صمیمانه در فرایند ارتباطاتشان رفتار می‌نمایند تعریف کرد (دهکردی، ۱۳۹۳). ویلیام اوچی<sup>۲</sup> در کتاب نظریه Z خود، اعتماد را به عنوان کلید موفقیت شخصی و سازمانی طولانی مدت معرفی می‌کند و می‌گوید: "برای اعتماد به یکدیگر لازم است بدانیم که دو کنشگر اهداف اساسی و مشترکی دارند که در طولانی مدت به ثمر می‌رسد، به طوری که هر کدام باید از نظر شخصی خود صرفه نظر کرده و طوری رفتار کنند که به دیگری ضرر نرسانند (حسن زاده و همکاران، ۱۳۹۰: ۲۲۵). از نظر آلون و همکاران، اعتماد سازمانی به اعتمادی گفته می‌شود که بین سه گروه کارکنان، مدیران و کلیت سازمان وجود دارد و دارای ابعاد زیر است:

اعتماد جانبی<sup>۳</sup> (افقی) به اعتماد بین کارکنان در یک سازمان اطلاق می‌شود. اعتماد عمودی<sup>۴</sup>، اعتمادی است که بین کارکنان و مدیران وجود دارد و اعتماد نهادی<sup>۵</sup>، اعتماد اعضاء سازمان نسبت به استراتژی و چشم انداز سازمان، قابلیت تجاری و تکنولوژیکی، فرآیندها و ساختارهای منصفانه و سیاست‌های منابع انسانی معرفی می‌شود (Ellonen et all, 2008: 164).

### ابعاد تشکیل دهنده اعتماد سازمانی

هر چند که مفهوم اعتماد پیچیده و درک آن دشوار است و به سادگی نمی‌توان عناصر و ابعاد آن را مشخص کرد، اما نویسندگان مختلف هر کدام ابعاد متفاوتی از اعتماد را مورد بررسی قرار داده‌اند که در زیر به برخی از آن‌ها اشاره می‌گردد.

ابعاد تشکیل دهنده اعتماد سازمانی در دو بخش ابعاد بین فردی و ابعاد اعتماد غیرشخصی توضیح داده می‌شود.

الف- ابعاد تشکیل دهنده اعتماد بین فردی

1- Gibbs  
2- Ouchi William  
3- Lateral trust  
4- Vertical trust  
5- Institutional trust

در ادبیات مربوط به اعتماد، ابعاد متعددی برای سنجش اعتماد بین فردی توسط صاحب نظران و پژوهشگران مختلف ارائه و مورد استفاده قرار گرفته است. صلاحیت، صداقت، تعهد، قابلیت اطمینان، توانایی، امیدواری، تمایل، قابل اتکاء، راستگویی، وابستگی و ... از جمله ابعاد تشکیل دهنده اعتماد بین فردی است (Tsao, 2013).

#### ب- ابعاد تشکیل دهنده اعتماد غیر شخصی

ابعاد تشکیل دهنده اعتماد غیر شخصی شامل دو بعد اطمینان هنجاری و اطمینان ساختاری است که در زیر به آن می‌پردازیم.

اطمینان هنجاری: اطمینان هنجاری در واقع همان اطمینان از هنجارهای موقعیتی است که از ظاهر ریشه می‌گیرد. تصور اینکه اشیاء و افراد طبیعی و عادی بوده و هر چیز در جایگاه و آرایش مناسب خود است، از این رویکرد ناشی می‌شود. با توجه به این تعریف، زمانی که سازمان در وضعیت نرمال قرار داشته باشد، اطمینان هنجاری به مفهوم آن است که احتمال موفقیت سازمان بالاست. الون و همکارانش، اطمینان هنجاری را در بر گیرنده سه شاخص عمده زیر می‌دانند:

خیر خواهی و اطمینان: عبارت است از اعتقاد فرد به اینکه سازمان به تعهداتش عمل می‌نماید و بین گفتار و عمل سازمان هماهنگی وجود دارد. از طرف دیگر افراد، سازمان را خیر خواه می‌دانند زیرا کارکنان را به طور مساوی مورد توجه قرار داده و به رفاه و آینده کارکنان توجه خاصی دارد و همواره منافع کل اعضا در نظر گرفته می‌شود.

بینش، استراتژی و ارتباطات: عبارت است از اعتقادات فرد به اینکه بینش راهبردی قوی برای مواجه شدن با چالش های آینده وجود دارد و به خوبی می‌تواند سازمان را اداره نماید. این اطمینان مستلزم این است که افراد از نحوه انجام فعالیت‌ها در سازمان آگاهی داشته باشند.

صلاحیت: مهارت‌های فردی و میان فردی را در بر گرفته و به اعتقاد فرد درباره این که سازمان دارای فناوری به روز و پیشرفته و فرایندهای کاری با کیفیت و دارای قابلیت لازم برای بهبود مستمر می‌باشد اشاره دارد. از طرف دیگر فرد اعتقاد دارد که مدیر سازمان دارای توانایی‌ها و مهارت‌های مدیریتی لازم است.

اطمینان ساختاری: اطمینان ساختاری نشان دهنده شرایط زمینه‌ای لازم مانند سیستم اطلاعاتی، رویه‌های مدیریت منابع انسانی و ... برای دستیابی به اعتماد سازمانی است (Ellonen et al, 2008).

بورسما و باکلی<sup>۱</sup> نیز اعتماد را در سه بعد تعریف می‌کنند:

- اعتماد مبتنی بر تعهد و قول: شریک انتظار دارد که طرف مقابل بر اساس تعهد و قول کتبی و شفاهی خود عمل کند.
- اعتماد مبتنی بر قابلیت و توانایی: شریک انتظار دارد که طرف مقابل نقش و وظیفه‌اش را به‌طور کامل انجام دهد.
- اعتماد مبتنی بر حسن نیت: بنابراین اعتماد بدین گونه تعریف می‌شود: شریک انتظار و اعتقاد دارد که طرف مقابل بر اساس تعهدات فی مابین عمل می‌کند، رفتار و اعمالش برای طرف مقابل مفید است یا حداقل ضرر نمی‌رساند، وظیفه‌اش را به‌طور کامل انجام می‌دهد، دارای حسن نیت است و شرافتمندانه عمل می‌کند حتی اگر قول و قراری در بین نبوده باشد (منطقی و همکاران، ۱۳۸۶).

ابعاد اعتماد از دیدگاه اولن<sup>۱</sup>: اولن معتقد است که مولفه‌های اعتماد به شرح زیر می‌باشد:

1- Boersma & Buckley

- انرژی ذهنی: شامل پرجنب و جوشی، تحریک‌پذیری، سماجت کردن و احساس کم‌حوصلگی می‌شود و این که به سختی می‌توان به وقایع گذشته متمرکز شد.
- جو اجتماعی: شامل فضای محل کار و یکپارچگی میان همکاران و جو حمایت‌کننده می‌باشد.
- میزان خستگی مرتبط با کار: آیا کارکنان پس از انجام کار احساس خستگی می‌کنند.
- بازخورد: زمانی که وظیفه کارکنان به خوبی و یا به‌طور ضعیف انجام می‌شود از طرف مدیر و سرپرست میانی به‌طور واضح و مستقیم بازخورد دریافت می‌کنند.
- مشارکت: فرصتی برای اثرگذاری بر تصمیمات محل کار و اثرگذاری بر تصمیمات مربوط به این که کار چگونه باید انجام شود و چه وظایفی باید انجام گردد. اثرگذاری بر پاسخ‌گویی‌ها و دسترسی به اطلاعات برابر برای انجام اثربخش کارها و نیز دریافت اطلاعات کافی و مناسب از سرپرست بلاواسطه در ارتباط با این که در کار خود مفید واقع گردند.
- شفافیت هدف: اهداف محل کار باید به خوبی تعریف شده، واقعی، قابل اثرگذاری و قابل ارزیابی باشد.
- رهبری: سرپرست بلاواسطه باید ارتباط روشنی داشته باشد، توضیح دهد که چگونه به اهداف سازمانی دست می‌یابند، فرصت‌ها را برای توسعه مهارت‌های حرفه‌ای کارکنان توسعه دهد و جهت انجام تغییرات در محل کار سازمان و نیز تغییرات در عادت‌ها آماده باشد.
- ظرفیت کاری: شامل زمانی برای ایفای نقش‌ها و پیش‌بردن آن‌ها، زمان کافی برای اجرای وظایف، زمانی برای بررسی این که کارها چگونه باید انجام شود و فرصتی برای بررسی این که چگونه فرایندهای کاری می‌توانند در سازمان بهبود یابند.
- اثر بخشی سازمانی: شامل برنامه‌ریزی وظایف کاری و تلاش کارکنان به سمت اهداف یکسان می‌باشد و این که منابع به صورت بهینه در کارها استفاده شود و فرایندهای تصمیم‌گیری کارکردی باشند (خنیفر و زروندی، ۱۳۸۹: ۷۸-۷۷).

#### مدلهای اعتماد سازمانی

مدل یکپارچه اعتماد سازمانی از مایر<sup>۲</sup> و همکاران (۱۹۹۵):

در مدل یکپارچه اعتماد سازمانی مایر، سه عنصر قابلیت اعتماد یعنی صلاحیت، خیرخواهی و قابلیت اطمینان ترکیب می‌شود. به اعتقاد آنها اعتماد از تعامل ادراکی این سه مولفه شکل می‌گیرد. این نوع اعتماد تحت تأثیر میل باطنی افراد مبنی بر اعتماد به دیگران قرار گرفته و فرد را به سوی خطر‌پذیری و گرفتن بازخورد سوق می‌دهد (لواسانی، ۱۳۹۳).

مدل توسعه اعتماد، نفوذ و انتظارات گابارو<sup>۳</sup> (۱۹۷۸)

این مدل شامل سه مقوله منش (یکپارچگی، انگیزه‌ها، هیجان‌ها، ثبات رفتاری، گشودگی و صلاح دید طرف مقابل)، شایستگی (شامل شایستگی وظیفه‌ای یا تخصصی، شایستگی میان فردی و شم تجاری عمومی) و قضاوت (شامل اعتماد به توانایی دیگری مبتنی بر کار انجام شده وی است)، می‌باشد (مزرعه، ۱۳۹۰).

مدل تجربه و تکامل اعتماد جونر و جرج<sup>۴</sup> (۱۹۹۸)

مدل فوق بر این ایده نهاده شده است که اعتماد یک ساخت روان‌شناختی است و تجربه‌ای است که نتیجه تعامل ارزش‌ها، نگرش‌ها

1- Evelien  
2- Mayer & Davis & Schoorman  
3- Gabbaro  
4- Jones & George

و حالات و عواطف افراد می‌باشد. ارزش‌ها به عنوان اصولی مانند وفاداری، سودمندی، انصاف، پیش‌بینی، قابلیت اعتماد، صداقت، پاسخ‌گویی، یکپارچگی، شایستگی، ثبات و گشودگی تعریف شده است. نگرش‌ها به عنوان ساخت‌های دانشی شامل احساسات و اندیشه‌های خاصی که مردم درباره دیگران و سازمان‌ها دارند و معنایی که از طریق آن‌ها افراد تعاملات با دیگران را ساختار داده و تعریف می‌کنند، تعریف می‌شود. حالات و عواطف، احساسات افراد را هنگامی که آنان با دیگران تعامل می‌کنند، به تسخیر خود در می‌آورند (خنیفر و زروندی، ۱۳۸۹: ۱۱۵).

#### نقش اعتماد در توسعه رفتار شهروندی سازمانی:

محیط‌های رقابتی کسب و کار امروزی کارکنانی را می‌طلبد که شهروندان خوبی باشند، به شکلی که کارکنان تمایل به گسترش همیاری و کمک به هم‌کاران، کارفرمایان و ارباب رجوع را از خود بروز دهند. بدین ترتیب است که مسیر نیل به هدف‌های سازمان تسهیل می‌شود، در این حالت اعتماد و تعهد اهمیت والایی دارد و در صورت عدم وجود آن‌ها رفتارهای همکاری داوطلبانه به ندرت حاصل می‌شود. تسائو، معتقد است وقتی که افراد در یک سازمان اخلاقی مانند سازمان تأمین اجتماعی کار می‌کنند، کار خود را مناسب با ارزش‌های اخلاقی سازمانی افزایش می‌دهند و در اجرای وظایف خود احساس می‌کنند که به سازمان تعلق دارند. در نتیجه، نقش اعتماد سازمان نقش ویژه‌ای خواهد بود. در چنین شرایطی انتظار بروز رفتارهای شهروندی سازمانی نیز بیش‌تر می‌شود؛ زیرا بر اساس تئوری هویت سازمانی، ارائه‌ی رفتارهای مشارکتی خارج از نقش کارکنان سازمان‌ها، وابسته به هویت سازمانی و به عبارت دیگر، حد و حدودی است که اعضای سازمان خود را با سازمان یکی دانسته و هویت خود را در دل آن تصور نمایند (Tsao, 2013). تحقیقات قبلی در زمینه رفتار شهروندی سازمانی، رابطه موجود میان اعتماد کارکنان به رهبرشان و عملکرد رفتار شهروندی سازمانی را پیدا کرده‌اند. محققانی چون جرج و جونز<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) و مک آلیستر<sup>۲</sup> (۱۹۹۵)، که ویژگی اعتماد را برشمرده‌اند، بر این اعتقادند که اعتماد میان فردی بر اساس وجود انصاف، رابطه، مراقبت و حمایتی که در آن هست، افراد را مطمئن می‌سازد که شریکش با او رفتار فرصت طلبانه‌ای در تبادلاتشان با هم نخواهد داشت. الگوهای رفتاری میان رهبران و پیروانشان، بر اساس تکرار تعاملات و توسعه وابستگی‌ها که احساس تعهد و رضایت را ایجاد می‌کنند، قابل پیش‌بینی هستند. این احساس اثرپذیر است که حس مدیون بودن و یک تعهد متقابل برای جبران کردن و رفتار ایثارگرایانه را که از عناصر رفتار شهروندی سازمانی به‌شمار می‌رود، ایجاد می‌کند (خنیفر و زروندی، ۱۳۸۹: ۱۹۳).

#### رفتار شهروندی سازمانی:

رفتارهای شهروندی سازمانی در حقیقت رفتارهای اختیاری‌اند نه وظیفه‌ای و به عنوان یک حالت مثبت و نیاز به وابستگی یا یک احساس موفقیت مطرح می‌شوند، با این وجود این نوع رفتارها و تلاش‌ها توسط کارمند اساسی و برای سازمان مؤثر هستند. مخصوصاً در جایی که نشان دهد که سازمان محتاج به هم پیوستن و شبکه اجتماعی از مردم است (Mohantly, 2012: 43). موس و هولدر و همکاران (۲۰۱۱)؛ بیان نمودند که رفتارهای شهروندی سازمانی اغلب با انجام کارهای فرا وظیفه‌ای و تلاش‌های اختیاری از سوی کارکنان و با جذب افراد مستعدتر، به بهبود عملکرد سازمانی کمک می‌کند (Jinseok, 2013: 860). در برخی موارد، نمایان ساختن رفتار شهروندی سازمانی اساساً تأثیر زیادی بر عملکرد ارزیابی اطلاعات و اهداف عملکرد دارد (51: 2012, Mohantly). فضای مشوق رفتارهای شهروندی سازمانی در سازمان، موجبات، جذب و نگهداری نیروهای شایسته را افزایش می‌دهد.

1- George & Jons  
2- Mc Allister

دهد. بنابراین از طریق ایجاد رفتارهای شهروندی در محیط کار می‌توان مطمئن بود که رضایت شغلی کارکنان نیز بالا می‌رود. افزایش سطح رفتارهای شهروندی در یک سازمان باعث می‌گردد تا سازمان به محیطی جذاب جهت کار و فعالیت تبدیل گردد. به عبارت دیگر می‌توان ادعان داشت در سازمان‌هایی که سطح بالایی از رفتارهای شهروندی وجود دارد، می‌توان عملکرد بهتری را مشاهده نمود (Nielsen, 2011). با توجه به تعاریف ذکر شده، عناصر کلیدی رفتار شهروندی سازمانی عبارتند از:

- گونه‌ای از رفتارها که از آن چیزی که به‌طور رسمی توسط سازمان تعریف می‌شود فراتر می‌رود
- یک گونه از رفتارهای غیر مشخص
- رفتارهایی که به‌طور مشخص پاداش داده نمی‌شود و به وسیله ساختارهای رسمی سازمان شناسایی نمی‌شود
- رفتارهایی که برای عملکرد، اثربخشی و موفقیت عملیات سازمان بسیار مهم می‌باشند (امامی و دارابی، ۱۳۹۱: ۱۳).

### ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از دید بورمن و موتویدلو<sup>۱</sup>:

بورمن و همکاران، به طور خاص برای تبیین رفتار شهروندی سازمانی، مدلی پنج بعدی ارائه نموده‌اند که ابعاد آن عبارتند از:

- پشتکار توأم با شور، شوق و تلاش فوق العاده برای تکمیل موفقیت آمیز فعالیت‌های کاری
- داوطلب شدن برای انجام فعالیت‌های کاری فراتر از وظیفه کاری رسمی
- مساعدت و همکاری با دیگران در انجام امور سازمانی
- پیروی از قوانین، مقررات و رویه‌های سازمانی
- پشتیبانی، حمایت و دفاع از اهداف سازمانی (Borman and Motowidlo, 2001)

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از نظر اورگان:

اورگان (۱۹۸۸) مقیاسی پنج بعدی از رفتار شهروندی سازمانی ارائه داد که ساختار رفتار شهروندی سازمانی را تبیین نمود و شامل:

- نوع دوستی، رفتاری داوطلبانه می‌باشد که هدف اصلی آن کمک به افراد دیگر سازمان با در نظر گرفتن وظایف یا روابط سازمانی می‌باشد (مثل کمک داوطلبانه به کارکنان جدید یا کم تجربه و کمک به کارکنانی که پر مشغول بوده یا غیبت نموده‌اند).
- وجدان کاری یا وظیفه شناسی: رفتاری داوطلبانه در جهت کمک به سازمان می‌باشد که در آن، کارکنان از حداقل الزامات مورد نیاز وظیفه خود، فراتر می‌روند (مثل انجام رفتارهای داوطلبانه در کنار وظایف اصلی، حفظ قوانین سازمانی و عدم اتلاف زمان کاری. جوانمردی: تمایل کارکنان به تحمل شرایطی است که دارای کمترین شرایط ایده آل مورد نظر آن‌ها می‌باشد بدون آن که شکایتی داشته باشند).
- نزاکت: فعالیت‌هایی است که به جلوگیری از ایجاد مشکلات کاری در ارتباط با دیگران، جلوگیری از استرس و تنش صورت می‌گیرد.

1- Borman & Motowidlo

- آداب اجتماعی: انعکاس دهنده ی رفتارهایی است که نشان گر مشارکت مسئولانه فرد در امور سازمان و ارزش قائل بودن او برای سازمان می باشد و شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت های فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران می شود (مجبی، ۱۳۹۳).

### مواد و روشها

پژوهش حاضر از حیث هدف، کاربردی و از نظر طرح، توصیفی از نوع همبستگی - رگرسیون بوده است. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شهر اصفهان هستند. طبق آمار بدست آمده از این سازمان، مجموع کارکنان در سال ۱۳۹۴ در تمامی قسمت ها ۵۸۰ نفر می باشد که با استفاده از جدول کرجسی و مورگان بر اساس حجم جامعه، تعداد نمونه ۲۳۴ نفر به عنوان نمونه مد نظر قرار گرفت و نمونه گیری از روش در دسترس انجام شد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسش نامه های زیر است:

- اعتماد سازمانی الونن و همکاران (۲۰۰۸)، که شامل سه بعد اعتماد جانبی، اعتماد عمودی، و اعتماد نهادی است و دارای ۴۹ سوال در طیف ۵ گزینه ای لیکرت (همیشه، معمولاً، گاهی، بندرت و هرگز) می باشد. پایایی این پرسش نامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۴ محاسبه گردید.

- رفتار شهروندی سازمانی پادساکوف و همکاران (۱۹۹۰)، که شامل پنج بعد نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی و گذشت، رفتار مدنی و ادب و ملاحظه است و دارای ۲۴ سوال در طیف ۵ گزینه ای لیکرت (کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم، کاملاً مخالفم) می باشد. پایایی این پرسش نامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۱ محاسبه گردید.

روایی محتوایی و صوری ابزار گردآوری اطلاعات این تحقیق توسط صاحب نظران موضوعی و چند تن از افراد جامعه آماری مورد تأکید قرار گرفت. به منظور تجزیه و تحلیل داده های تحقیق از نرم افزار SPSS 20 استفاده گردید.

### یافته های پژوهش

فرضیه اصلی پژوهش: اعتماد سازمانی توان پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی را دارد.

جدول ۱. توان پیش بینی رفتار شهروندی با استفاده از اعتماد سازمانی

مدل	مقدار ضریب R	مقدار ضریب R2 (مجذور R)
اعتماد سازمانی - رفتار شهروندی سازمانی	۰/۲۶	۰/۰۷

همان طور که در جدول (۱)، مشاهده می شود متغیر اعتماد سازمانی ۲۶ درصد توان پیش بینی متغیر رفتار شهروندی سازمانی را دارند.



جدول ۲. مدل رگرسیونی رفتار شهروندی با استفاده از ابعاد اعتماد سازمانی

سطح معناداری	میانگین مربعات	درجه آزادی	جمع مربعات	
۰/۰۰۳	۰/۶۹۸	۳	۲/۰۹۳	رگرسیون
	۰/۱۴۶	۱۹۶	۲۸/۶۶۶	مانده ها
	---	۱۹۹	۳۰/۷۵۹	مجموع

مطابق جدول (۲)، مدل برازش شده فوق معنادار است.

فرضیه فرعی: ابعاد اعتماد سازمانی توان پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را داراست.

برای آزمون کردن این فرضیه از رگرسیون خطی ساده استفاده می‌شود. متغیر رفتار شهروندی به عنوان متغیر ملاک و ابعاد اعتماد سازمانی یعنی اعتماد نهادی، اعتماد جانبی و اعتماد عمودی متغیرهای پیش بین مدل هستند

جدول ۳. ضرایب مدل رگرسیونی رفتار شهروندی با استفاده از ابعاد اعتماد سازمانی

سطح معناداری	مقدار آماره T	ضریب رگرسیونی	
۰/۰۰۰	۹/۸۵۴	۲/۸۶۲	مقدار ثابت
۰/۶۰۹	۰/۵۱۳	۰/۰۴۸	اعتماد جانبی
۰/۱۷۷	۱/۳۵۶	۰/۱۶۵	اعتماد عمودی
۰/۰۰۱	۳/۵۱۷	۰/۳۲۱	اعتماد نهادی

طبق نتایج به دست آمده از جدول (۳)، ضرایب رگرسیونی بدهای اعتماد جانبی و اعتماد عمودی دارای سطح معناداری بالای پنج صدم است. ولی بعد اعتماد نهادی دارای ضریب رگرسیونی زیر پنج صدم و معنادار است. مدل نهایی برازش اعتماد سازمانی بر اساس دوبعد آن به صوت زیر می‌شود:

$$\text{رفتار شهروندی سازمانی} = (۰/۳۲۱)(\text{اعتماد نهادی}) + (۲/۸۶۲)(\text{مقدار ثابت})$$

### بحث و نتیجه گیری

هر تحقیقی در پی دستیابی به اهدافی صورت می‌گیرد که نتایج آن نشان دهنده میزان دستیابی به آن اهداف می‌باشد. این تحقیق به منظور تعیین " رابطه بین اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی اصفهان " طراحی و اجراء شد.

مطابق جدول (۱)، متغیر اعتماد سازمانی ۲۶ درصد توان پیش‌بینی متغیر رفتار شهروندی سازمانی را دارند و بین اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت معناداری وجود دارد، بدین معنی که می‌توان با افزایش سطح اعتماد سازمانی، بروز و گسترش رفتار شهروندی سازمانی را به طور چشمگیری افزایش داد. هم‌چنین مطابق جدول (۳)، مدل رگرسیونی پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از ابعاد اعتماد سازمانی، نتیجه گرفته می‌شود که از میان سه بعد اعتماد سازمانی (جانبی، عمودی و نهادی)، تنها بعد اعتماد نهادی متغیر مستقلی است که ضریب (شیب) رگرسیونی آن در مدل پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی معنادار و غیر صفر است. طبق نتایج به دست آمده از جدول فوق رفتار شهروندی سازمانی یک رابطه خطی مستقیم قوی با اعتماد نهادی دارد. نتایج تحقیق حاضر با پژوهش‌های مهربایی (۱۳۹۳)، سید جوادین و همکاران (۱۳۹۲)، خداوردیان (۱۳۹۱) و هانگ ژائو و هانگ (۲۰۱۰) هم‌راستا است و آن‌را تأیید می‌کند. در تبیین این یافته باید بیان نمود، هنگامی که سیستم‌های ارتقای کارکنان تأمین اجتماعی به گونه‌ای باشد تا همه افراد و گروه‌ها در سازمان امکان ارتقا و پیشرفت داشته و اهداف، مأموریت‌ها و رسالت سازمان برای کارکنان مشخص گردد و مورد پذیرش آن‌ها باشد و از طرفی دیگر کارکنان از استراتژی سازمان آگاهی داشته باشند، اعتماد کارکنان به سازمان افزایش یافته و نسبت به سازمان احساس تعلق و دین می‌کنند. چنین کارکنانی به دلیل دوست داشتن محیط کاری خود، از انجام هیچ‌گونه تلاشی در جهت نیل به اهداف سازمان دریغ نمی‌کنند. وجود اعتماد نهادی در سازمان، باعث تعاملات و ارتباطات مناسب بین کارکنان و مدیران می‌شود و کارکنان از کارکردن درون سازمان به سبب حمایت‌ها، سنخیت داشتن عمل با گفتار مدیران و برقراری عدالت درون سازمان، احساس رضایت و خشنودی می‌کنند. این موارد باعث می‌شود کارکنان فراتر از وظایف شغلی خود گام برداشته و دست به رفتارهای فراتر از وظایف بزنند. اعتماد بین کارکنان منجر به توسعه و تغییر سازمانی می‌شود و مشارکت افراد در زمینه‌های مختلف را به ارمغان می‌آورد. از خلال نتایج پژوهش، برای مدیران و رهبران سازمان‌ها پیشنهادهای زیر ارائه می‌گردد:

- جهت افزایش اعتماد سازمانی، فضای سازمان باید به گونه‌ای طراحی شود که اعتماد سازمانی بیش از پیش مورد توجه قرار گیرد. مدیران سازمان باید در رفتار و عمل خود ثابت قدم باشند و به وعده‌های خود جامه عمل ببوشانند و هم‌چنین عدالت را در بین کارکنان رعایت کنند.
- مدیران سازمان باید در انجام رفتارهای منصفانه با کارکنان، از جمله برخورد یکسان با کارکنان در شرایط مشابه کاری و تشویق یکسان به عملکردهای مشابه کارکنان که عوامل ایجاد رفتار شهروندی سازمانی است توجه نمایند.
- سنجش رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در ارزیابی عملکردشان و تشویق آن دسته از کارکنان که نمرات بالایی در این ارزیابی گرفتند باعث توجه و بروز هر چه بیشتر رفتار شهروندی سازمانی از سوی کارکنان می‌شود.

#### منابع:

- امامی، مصطفی؛ دارابی، مریم، ۱۳۹۱، تحلیلی بر رفتار شهروندی سازمانی، تهران: انتشارات سخنوران، چاپ دوم.
- حسن زاده، رمضان؛ ساداتی کیادهی، سید مرتضی؛ صیامیان، حسن، ۱۳۹۰، سازمان و مدیریت با تأکید بر مدیریت اعتماد در مراکز آموزشی، مشهد: انتشارات صالح، چاپ اول.
- خنیفر، حسین؛ زروندی، نفیسه، ۱۳۸۹، بازکاوی مفهوم اعتماد در سازمان، تهران: انتشارات بعثت، چاپ اول.
- خداوردیان، الهام، ۱۳۹۱، تأثیر اعتماد سازمانی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی شرکت گاز استان خراسان شمالی، پژوهش نامه مدیریت تحول، سال چهارم، شماره ۷، بهار و تابستان ۹۱.

دهکردی، سارا، ۱۳۹۳، تأثیر سرمایه روانشناختی و سرمایه اجتماعی بر اعتماد سازمانی کارکنان بیمه سلامت استان چهارمحال و بختیاری، پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت دولتی، دانشگاه خوراسگان.

سید جوادین، سید رضا. ۱۳۹۲. بررسی نقش میانجی اعتماد و تعهد سازمانی در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌ها، مدیریت بازرگانی، دوره پنجم، شماره ۱، صص ۱۱۸-۱۰۵.

لواسانی، احسان، ۱۳۹۲، رابطه عدالت سازمانی، امنیت شغلی، اعتماد سازمانی با تعهد سازمانی در بین کارکنان اداره کل آموزش و پرورش شهرستان اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت، دانشگاه آزاد اصفهان

مزرعه، شیوا، ۱۳۹۰، تعیین تأثیر ابعاد ساختاری سازمان بر اعتماد سازمانی در شرکت فولاد مبارکه اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم تربیتی دانشگاه اصفهان.

منطقی، منوچهر، البدوی، امیر و زبردست، هادی. ۱۳۸۹. ارزیابی اعتماد بین شرکا در مشارکت‌های راهبردی، مورد کاوی: صنعت خودروی ایران، نشریه دانش مدیریت، سال بیستم، شماره ۷۷.

محبی، شهروز. ۱۳۹۳. رابطه رفتار شهروندی و رضایت شغلی کارکنان (مطالعه موردی بانک توسعه تعاون شهر تهران)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم تحقیقات تهران.

مهرابی، فرشته، ۱۳۹۳. رابطه اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های تأمین اجتماعی غرب استان مازندران، کنفرانس بین المللی مدیریت در قرن ۲۱ و ۱۶ و ۱۷ مردادماه.

Borman WC, Penner LA, Allen TD, Motowidlo SJ. 2001. "Personality predictors of citizenship performance".

Castro CB, Armario EM, Ruiz DM. 2004. The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty" *International Journal Of Service Industry Management*,. 15, No. 1, pg. 27.

Ellonen R, Blomqvist K, pumalainen K. 2008. The role of trust organizational innovativeness. *European Journal of innovatiin management*. (11) 2:160-181. Available from: <http://www. Emeraldinsight.com>

Hong Zhao Z. Hong- Bo F. 2010. The impact of job security on the behavior of organizational citizens: the mediating effect of organizational trust. *Journal of Business Economics*. 9 :33-38

HodsonRandy. 2002. Management citizenship behaviour and it s consequences, *Work and Occupations*, vol.29, No.1, pp.64-96.

Jinseok, S.Chun, Yuhungshin, Jin Nam Choi and Min soo Kim, (2013). How does corporate ethics contribute to firm financial performance? The mediating role of collective organizational commitment and organizational citizenship behavior. *Journal of management*. Vol. 39.No:4.

Jeon, J. H. (2009). The impact of organizational justice and job security on organizational commitment exploring the mediating effect of trust in top management. A dissertation, faculty of the graduate school of the university of Minesota.

Monji L, Ortlepp K (2011). The Relationship between Organizational Trust, Job Satisfaction and Intention to Leave: An Exploratory Study. *Alternation*. 18(1): 192 – 214.

Mohanty, jagannath and Rath, Bhabani, P. (2012). Influence of organizational culture on organizational citizenship behavior, *Global journal of business, Research*, Volume 6. N:1.

Odim, M. 2014. Trust, the key and major prerequisite for the existence of an organization, International Journal of Business Economics and Management Studies, Vol. 1 Issue 3 June 2014, ISSN 2348-3016

Pavalache M, Iliea. 2014. Relationship between organizational citizenship behaviors, feeling of satisfaction, and employee personality, Social and Behavioral Sciences

Tsao SH. The relationship of internal auditors' business ethics perception and organizational identification. J Occup Organ Psychol ۲۰۱۳; ۷۰(۳): ۲۵-۲۳

Archive of SID