

## شناسایی عوامل موثر بر اعتماد عام گرایانه در سازمان ها (مطالعه موردی: سازمان های دولتی و عمومی شهرستان کاشان)

محمد محمودی میمند

استادیار دانشگاه پیام نور

علی اصغر شیره پزآرانی\*

دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی دانشگاه پیام نور

میثم نوابی

کارشناس ارشد علوم اجتماعی

عباس کاظمی بیدگلی

استادیار دانشگاه پیام نور

### چکیده

اعتماد از عناصر مهم روابط انسانی و زمینه‌ساز همکاری میان اعضای سازمان است. اعتماد می‌تواند در حد خاص گرایانه بین شخصی یا درون گروهی باشد و در حد عام گرایانه، تعمیم یافته و مرتبط به کل سازمان باشد. اعتماد خاص گرایانه - عام گرایانه به عنوان یک فرایند تعاملی پیچیده تحت تاثیر عوامل و متغیرهای گوناگون فردی و اجتماعی است که ویژگی‌های شخصیتی (نظام تمایلات)، روابط اجتماعی و پایگاه اجتماعی - اقتصادی از مهم‌ترین این عوامل به شمار می‌آیند. تحقیق حاضر به تبیین اعتماد عام گرایانه و بررسی عوامل موثر بر آن در سازمان‌های دولتی و عمومی کاشان می‌پردازد. نتایج این تحقیق که حاصل جمع‌آوری اطلاعات از یک نمونه ۳۶۳ نفری است، نشان می‌دهد در جامعه مورد بررسی بین اعتماد عام گرایانه با رضایت شغلی، احساس امنیت، خوش بینی، مشارکت، اعتماد به مدیریت و بده بستان ارتباط معنادار وجود دارد، ولی رابطه معناداری بین متغیرهای دسترسی به اطلاعات، گروه‌های مرجع و جایگاه سازمانی با اعتماد عام گرایانه مشاهده نمی‌شود. به طور کلی رابطه معناداری بین روابط اجتماعی کارکنان و اعتماد عام گرایانه وجود دارد.

**کلید واژه‌ها:** اعتماد، اعتماد خاص گرایانه، اعتماد عام گرایانه.

## Effectiveness factors of generalized trust in organizations case of: public organizations of Kashan

**Mohammad Mahmudi Meymand**

Assistant professor of Payame Noor University

**Ali Asghar Shirepaz Arani**

Ph.D Student of Payame Noor University

**Meysam Nawwabi**

M.A.in Sociology

**Abbas Kazemi bidgoli**

Assistant professor of Payame Noor University

### Abstract

Trust is an important element in human relations and cooperation between members of the organization. Trust can be the interpersonal or inter-group, in special mode; or be generalized and related to the whole organization in general mode. Special-generalized trust as a complex interactive process is influenced by various personal and social factors and variables. Some of the most important factors include personality characteristics (system preferences), social relations and economic-social base. In the present study, generalized trust and its effective factors in public organizations in Kashan city are investigated. Results of this research in which data was collected from a sample of 363 respondents, shows that there is a significant relationship between the generalized trust in one hand, and job satisfaction, sense of security, optimism, participation, trust in management and population relationship in other hand. The result further revealed that, there is not a significant relationship between accessibility variables of information, reference groups and organizational base. In general, the relationship between social workers and the general trust does not appear to be a significant.

**Key words:** Trust, Particularized Trust, Generalized Trust

### مقدمه

در جوامع نوین، افراد هر چه فاصله زمانی - مکانی بیشتری از هم داشته باشند، به اعتماد بیشتری نیاز دارند. در جوامع ماقبل نوین، که خصیصه محلی و بومی دارند و کنش‌های متقابل بیشتر در سطح محلی و رو در رو رخ می‌دهند، اعتماد در روابط اجتماعی به طور طبیعی وجود دارد، اما در جوامع بزرگ و گسترده، که روابط اجتماعی در فاصله زمانی و مکانی بسیار دوری انجام می‌گیرد و افراد درگیر این روابط، کمتر با یکدیگر آشنایی چهره به چهره دارند، به اعتماد نیاز بیشتری دارند (Navvabi, 2006, p.57). اعتماد به عنوان مهم‌ترین شاخص سرمایه اجتماعی، ساز و کاری برای ایجاد انسجام و تسهیل گرمشارکت در

سازمان است و موجب پیوند وثیق کارکنان با سازمان می شود (Yusofian, 2012, p.27). در سازمانی که اعتماد متقابل بین اعضای آن به صورت یک هنجار پذیرفته شده است و اعضای سازمان و مدیریت آن در مسیر هر چه بیشتر شدن این اعتماد متقابل حرکت می کنند، فرآیندهای درون سازمانی به صورت مؤثرتر و کارا تر انجام می شود. البته این اعتماد، علاوه بر روابط بین اعضا در درون یک سازمان به عنوان عنصر اساسی در ارتباط سازمان و اجتماع پیرامون آن به ویژه ارباب رجوع و مشتریان نیز مطرح است. در صورت تحقق چنین موضوعی، سازمان در اجتماع پیرامون خود از محبوبیت و پذیرش بیشتری برخوردار می شود و قدرت تعامل آن با سیستم های مجاور افزایش می یابد.

اعتماد را باید به صورت پیوستاری دید که ابتدای آن را اعتماد خاص گرایانه تشکیل می دهد و هرچه از ابتدای این پیوستار دورتر و به سمت دیگر آن نزدیک شویم، بر میزان اعتماد عام گرایانه افزوده می شود. نیوتن اعتماد را وجود این باور در فرد تعریف می کند که دیگران در بدترین شرایط، آگاهانه و عامدانه آسیبی به او نمی رسانند و در بهترین شرایط به نفع او عمل می کنند. زندگی اجتماعی بدون اعتماد غیر قابل تحمل و حتی شاید غیر ممکن است (Newton, 2002, p.17). اعتماد خاص گرایانه و عام گرایانه را می توان با مفهوم شعاع اعتماد توضیح داد. تمامی کارکنان و گروه ها دارای میزان خاصی از شعاع اعتمادند که تابع گستردگی دایره همکاری و اعتماد متقابل اعضای یک سازمان است. در اعتماد خاص گرایانه، شعاع اعتماد و میزان تعاملات و همکاری های سازمانی محدود به همکاران نزدیک و درون گروهی اختصاص می یابد و نگاهی شکاکانه و همراه با تردید به برون گروه ابراز می شود. تراکم روابط درون گروهی و بی اعتمادی به اشخاص برون گروه، امکان به کارگیری همه ظرفیت ها و توانایی های سازمان را به حداقل ممکن می رساند. در اعتماد، وقتی ویژگی عام گرایانه تفوق یابد، شعاع اعتماد، روابط گسترده تری را شامل می شود (Putnam, 2001, p.292)؛ لذا هزینه های سازمان پایین آمده و نیروهای بالقوه سازمان به شکوفایی هرچه بیشتر می رسد و مشارکت کارکنان در سازمان، شکل گسترده تری می یابد (Zhang & Jones, 2009). اعتماد عام گرایانه محدود به گروه های کوچک سازمان نیست، بلکه روابطی در سراسر سازمان می باشد. این تحقیق به بررسی این مساله می پردازد که میزان اعتماد عام گرایانه کارکنان سازمان های دولتی و عمومی کاشان چقدر است؟ چه عواملی بر اعتماد عام گرایانه آنان موثر است و از چه راهبردهایی برای افزایش اعتماد عام گرایانه در سازمان ها باید استفاده کرد؟

## چارچوب نظری تحقیق

## تعریف اعتماد

اعتماد واژه‌ای با معانی بسیار است، به طوری که هفده معنی برای اعتماد ارائه شده است (Cofta, 2007, p.12). تعاریف متعددی از واژه اعتماد ارائه و در گذر زمان دستخوش تغییر شده است. با وجود این در دودهه اخیر پژوهش‌های فزاینده‌ای درباره این مفهوم صورت گرفته است (Kramer, 1996, p.357). تعریف اعتماد در فرهنگ انگلیسی اکسفورد عبارت است از: ۱- اطمینان یا اتکا به برخی از ویژگی‌ها یا خصایص یک شخص؛ ۲- پذیرفتن یا اعتبار دادن به شخص بدون بررسی و دریافت شواهد و قرائن؛ ۳- باور به صداقت نسبت به یک فرد (Alvani & Dnayifard, 2001, p.6). برخی پژوهش‌ها، اعتماد را موضوع و مفهومی مجزا از سرمایه اجتماعی تلقی کرده‌اند (Erikson, 1997, p.75). تعاریف اعتماد، هم در بین رشته‌های گوناگون و هم در سطوح تحلیل (مانند بین فردی، اجتماعی، نهادی) متفاوت است. گلاتی اعتماد را نوعی انتظار تعریف می‌کند که ترس از اقدام «فرصت طلبانه»، شریک یک فرد را کم می‌کند (Elliot & Yannopoulou, 2007, p. 89). اریکسون اعتماد را این گونه تعریف می‌کند: اعتقاد کلی به خوبی دیگران (Ammeter, 2004, p.49). برخی نیز معتقدند اعتماد عبارت است از اعتقاد به اینکه طرف دیگر در شرایطی که شرکت می‌تواند مزیت کسب کند، مطابق بهترین منفعت شرکت عمل خواهد کرد (Yusofian, 2012, p.38). همانگونه که از این تعریف معلوم است، این محققان اعتماد را نوعی باور (اعتقاد) می‌دانند که می‌تواند هم بر نیکی و هم بر بدی طرف مقابل تعلق گیرد. این دسته از محققان اعتماد را در مقابل بی‌اعتمادی قرار می‌دهند (Cafta, 2007). پودراگ تمایل به آسیب‌پذیری را چنین توصیف می‌کند: وقتی افراد در روابطشان با دیگران ریسک‌هایی را می‌پذیرند، آنها نسبت به طرف دیگر که به او اعتماد می‌کنند، آسیب‌پذیر می‌شوند (Yusofian, 2012, p.32).

ملینجر اعتماد را مفهومی دو بعدی می‌داند که شامل اطمینان نسبت به مقاصد و انگیزه‌های طرف مقابل و یکرنگی و صمیمیت در اعمال و گفتار طرف مقابل است. کیفین هر دو جنبه تعریف ملینجر (انگیزه‌ها و اعمال) را درهم ادغام کرده و تعریف خود از اعتماد بین شخصی را به این صورت ارائه می‌دهد: اتکای فرد به طرف مقابل به منظور دستیابی به اهداف مطلوب در یک موقعیت مخاطره آمیز. دوچ تنها بر عناصر انگیزه‌ای دخیل در مفهوم اعتماد تکیه می‌کند و معتقد است که تصمیم مبتنی بر اعتماد با درک این نکته ملازم است که این انتخاب منجر به سود یا زیان شود و اینکه چه نتیجه‌ای (سود یا زیان) حاصل می‌شود، بستگی به طرف مقابل دارد و ضرر و زیان بیشتر از سود نباشد و سرانجام اینکه طرف مقابل به گونه‌ای عمل

خواهد کرد که فردی به جای آنکه متحمل زیان شود، از منافع بر خوردار خواهد شد (Navvabi, 2006, p.13).

زیمیل اعتماد را نوعی ایمان و اعتقاد کارکنان به اعضای گروه می داند. گیدنز ضمن موافقت با تعریف زیمیل، برداشت خود را با این تعریف آغاز می کند که اعتماد به عنوان اطمینان یا اتکا بر ماهیت یا خاصیت شخصی یا چیزی یا صحت گفته ای توصیف می شود (Amirkafi, 2001, p.11). اعتماد بر انتظار و تعهد اکتسابی و تأیید شده افراد نسبت به یکدیگر دلالت دارد (Azkia & Ghaffari, 2004, p.284). بروکز و سیگل و لومان، اعتماد را کنشی داوطلبانه می دانند، براساس این انتظار که چگونه دیگران در آینده نسبت به خودتان رفتار خواهند کرد. اعتماد عنصری از ریسک را در پی دارد که از عدم قطعیت کنش های عاطفی، امیال و آینده یک فرد ناشی می شود (Gilson, 2003). تعبیر گامبتا و وارن از اعتماد چنین است که دیگران عمداً یا مشتاقانه به ما ضرر نخواهند رساند و اگر ممکن باشد از منافعمان مراقبت خواهند کرد (Newton, 2004, p.17).

عمومی ترین تعریف اعتماد عبارت است از مطمئن بودن درباره کنش های احتمالی دیگران در آینده. در این رابطه، اعتماد از دو مؤلفه اصلی باورها و تعهدات تشکیل می شود. اعتماد نوعی نگرش مثبت یا حسن ظن نسبت به کارکنان و گروه های داخل سازمان است (Sztompka, 2007). گسترده ترین تعریف در مورد اعتماد، تعریف مایر و همکارانش است که اعتماد را به عنوان تمایل به آسیب پذیری تعریف کرده اند. مارو و همکارانش نیز اعتماد را چنین توصیف می کنند: اعتقاد کلی یک شخص به اینکه فرد، گروه یا سازمان دیگر در جهت سوء استفاده از آسیب پذیری های او اقدام نخواهد کرد (Rawlins, 2008, p.5).

برخی از محققان نیز به توصیف کارکردهای اعتماد پرداخته اند. برای مثال لومان (۱۹۷۹) اشاره می کند: اعتماد می تواند به عنوان ابزاری برای کاهش پیچیدگی در نظر گرفته شود، زیرا که علیرغم عدم اطمینانها و فقدان اطلاعات، باعث احساس امنیت درونی قبل از انجام اقدامات می شود (Navvabi, 2006, p.44). ولش (۲۰۰۶) نیز به نقل از بلویز (۱۹۹۹) معتقد است اعتماد، پذیرش آسیب پذیری به منظور کاهش پیچیدگی اجتماعی است. وی با استفاده از مطالعات نظریه پردازان روابط عمومی چنین نتیجه گیری می کند که اعتماد یکی از عناصر کلیدی در روابط اجتماعی است. از این رو می توان انواع روابطی را بر حسب میزان تأثیر اعتماد در شکل گیری آنها متصور شد. همان طور که میستال (۱۹۹۶) نیز می گوید: اعتماد در تمام تعاملات اجتماعی حضور دارد (Burauskas, 2008, p.18). روتر اعتماد را به عنوان انتظارات کلی که می توانیم به گفتار، وعده ها، عبارت های شفاهی و کتبی دیگران تکیه کنیم، تعریف می کند (Yusofian, 2012, p.39). اعتماد ما در یک سازمان می تواند از اعتماد ما به فرد یا افراد شاغل در آن

سازمان شکل بگیرد و همچنین اعتماد ما به فرد می تواند به دلیل اعتماد به سازمان از طریق وظایف و موقعیت هایی که افراد در سازمان دارند و نقش هایی که در سازمان ایفا می کنند، به هم مرتبط می شوند (Ring, 1994, p.90).

### تبیین نظری اعتماد

آرای نظریه پردازان کلاسیک نشان می دهد که آنان بیشتر از اعتماد به همبستگی توجه داشته و اعتماد در دیدگاه آنان به صورت کلی منعکس شده است و اعتماد و همبستگی را مسئله کانونی جامعه شناسی نظم معرفی می نمایند (chalabi, 1996, p.12). زیمل ارزش اخلاقی بالایی را برای اعتماد در نظر می گیرد، به نحوی که آن را به یک واسطه مبادله اجتماعی مبدل می سازد (Yusefian, 2012, p.42). به اعتقاد دورکیم، در یک نظم کاملاً منسجم، شخص می تواند به دیگری اعتماد داشته باشد، اگر صادق و راستگو باشد و به خواسته دیگران به خاطر اخلاقیات مشترک و همنوایی مشترک به هنجارها احترام گذارد (Ojaghlu&Zahedi, 2006, p.68). دورکیم با تقسیم بندی جوامع به دودسته جوامع با همبستگی مکانیکی و جوامع با همبستگی ارگانیک اذعان می دارد که در فرایند عبور از جامعه مکانیکی به سمت جامعه ارگانیکی روابط از نوع خاص گرایانه، جنبه ای عام پیدا کرده که با تقویت وجدان جمعی منطبق با چنین جامعه ای، گستره اعتمادورزی نیز افزایش می یابد و درحقیقت اقتضای زندگی نیک در چنین جامعه ای اعتماد عام گرایانه را طلب می کند. تونیس با تفکیک و نوع شناسی اجتماع (گمیشافت)<sup>۱</sup> و جامعه (گزلشافت)<sup>۲</sup> معتقد است اعتماد عام گرایانه عهده دار نقشی بنیادی در حیات اجتماعی می شود (Ghaffari, 2005, p.19).

با توصیف زیمل مبادله اصلی ترین شکل همه کنش های متقابل انسان است. یکی از مهم ترین شرایط مبادله اعتماد است. اعتماد، روابط اجتماعی را مستحکم می سازد (Yusofian, 2012, p.39). به طور کلی زیمل معتقد است در جوامع سنتی شکل خاص گرایانه اعتماد معطوف به آشنایان و خودی ها می باشد و در جوامع مدرن، وجه عام گرایانه اعتماد در روابط افراد بایکدیگر بیشتر مشهود است که در روابط صوری به نحو بارزی خود را نشان می دهد (Yusefian, 2012, p.66). دیوید جانسون معتقد است اعتماد، یک خصیصه شخصیتی ثابت و تغییرناپذیر نیست، بلکه اعتماد اجتماعی، جنبه ای از روابط اجتماعی است که

1. Gemienschaft

2. Geselchaft

مدام در حال تغییر و پویایی است و این اعمال اجتماعی افراد است که سطح اعتماد را در روابط اجتماعی آنها افزایش یا کاهش می دهد (Navvabi, 2006, p.72). به اعتقاد جانسون اعتماد بین فردی از طریق مخاطره و تأیید ایجاد و از طریق مخاطره و عدم تأیید نابود می شود. بدون مخاطره اعتمادی وجود ندارد و رابطه نمی تواند پیش رود (Amirkafi, 2001, p.18). از نظر اینگلهارت، سطوح نسبتاً پایین انتشار رضایت و اعتماد، موجب می شود که شخص به احتمال زیاد، نظام ساختار موجود را نپذیرفته و دچار حالت آنومی یا بیگانگی اجتماعی بشود (Yusefian, 2012, p.42). به نظر پاتنام (۲۰۰۱) اعتماد اجتماعی در جوامع مدرن پیچیده از دو منبع مرتبط یعنی هنجارهای معامله متقابل و شبکه های مشارکت مدنی ناشی می شود. پاتنام (۲۰۰۱) معتقد است هر چه شبکه های اجتماعی در جامعه ای متراکم تر باشند، احتمال بیشتری وجود دارد که شهروندان بتوانند برای منافع متقابل همکاری نمایند. به اعتقاد پارسونز با توجه به دیدگاه ساختی و کارکردی خویش، عامل ایجاد اتحاد و انسجام اجتماعی را اعتماد می داند. به عقیده وی اعتماد این باور را در افراد ایجاد می کند که دیگران به منظور دستیابی به موفقیت گروهی از منافع شخصی دست می کشند. اعتماد این انتظار را موجب می شود که دیگران به تعهدات و مسئولیت شان عمل کنند و موقعیت دیگران را درک کنند. فوکویاما با بحث درباره شعاع اعتماد بر نقاط ضعف محدود شدن کنش ها در اجتماعات بسته تأکید دارد. او معتقد است تمامی گروه های اجتماعی که در درون خود سرمایه اجتماعی دارند دارای میزان خاصی از شعاع اعتمادند که به مفهوم میزان گستردگی دایره همکاری و اعتماد متقابل اعضای یک گروه است. چنانچه یک گروه اجتماعی برون گرایی مثبت نسبت به اعضای گروه های دیگر نیز داشته باشد، شعاع اعتماد این گروه از حد داخلی آن نیز فراتر رفته، سرمایه اجتماعی بیشتری نیز ایجاد خواهد کرد (Yusefian, 2012, p.38). هر چه شعاع اعتماد گسترده تر باشد، از بعد فردی و محدود خارج شده و تعمیم یافته شود، منافع جمعی را ایجاد می نماید (Akhtar Mihagheghi, 2006, p.32).

تردی گویر اعتماد را پایه و اساس زندگی توأم با اخلاق، مسئولیت و نیکویی می داند و معتقد است پیوندهای اجتماعی در سایه اعتماد شکل گرفته و ساخته می شود. از نظر گویر اعتماد اجتماعی حسی است که باعث تعاون می شود و فقط در این حالت است که انسان در عین تفاوت ها قادر به حل مشکلات خواهد بود (Yusefian, 2012, p.42). آفه (۲۰۰۵) پس از ذکر سابقه کوتاهی از چرخش در اندیشه اجتماعی از مفاهیم سخت به مفاهیم نرم همچون اعتماد، معتقد است اعتماد به شیوه غیر رسمی، ایجاد هماهنگی اجتماعی را امکان پذیر می سازد. به نظر وی پس از اعتماد به یک فرد این مسئله به ابزار قدرتمندی برای صرفه جویی در هزینه اطلاعات تبدیل می شود (Tajbakhsh, 2005, p.214).

نیکلاس لومان اعتماد را نوعی رابطه اجتماعی با قوانین خاص خودش می‌داند (Kazemi Joghtab, 2002, p.7). به گفته لومان اعتماد را باید در رابطه نزدیک با مخاطره در نظر گرفت. لوئیس و ایگرت معتقدند اعتماد به عنوان یک فرایند شناختی بین اشخاص و نهادهاست و با مقولاتی همچون قابل اعتماد، غیرقابل اعتماد و ناشناس تمایز قایل می‌شود. ثانیاً اعتماد مبتنی است بر یک مؤلفه عاطفی که شامل پیوند عاطفی بین تمام کسانی که در روابط دو جانبه مشارکت می‌کنند و به وسیله و با کنش‌های اجتماعی مقید می‌شوند (Yusefian, 2012, p.42).

دیدگاه مارتین دوئیچ در زمینه اعتماد بر مبادله بین افراد تأکید دارد. این نظریه به نظریه بازی مجموع غیر صفر مشهور است؛ یعنی در رابطه مبتنی بر اعتماد، سود یک طرف مساوی با زیان دیگری نیست و همه بازیگران می‌توانند سود ببرند و یا همه آنها زیان ببینند (Ojaghlu & Zahedi, 2006, p.31). آنتونی گیدنز اعتماد را اتکاء یا اطمینان به نوعی کیفیت یا صفت یک شخص، اطمینان به حقیقت یک گفته می‌داند. وی با صراحت حرکت به سوی توسعه را از منظر اعتماد می‌نگرد. او شکل اعتماد در جوامع مدرن را متفاوت از جوامع پیش از مدرن می‌داند و «اعتماد فعال» را معرفی می‌کند (Gidenz, 1998, p.37).

اعتماد بعد مهمی از جامعه مدنی است، به این معنی که اجتماع، بدون اعتماد افقی افراد نسبت به یکدیگر و اعتماد عمومی در بین نهاد‌های مختلف نمی‌تواند برقرار باشد (Navvabi, 2006, p.26). اعتماد یکی از مؤلفه‌های مهم و حیاتی سرمایه اجتماعی است. اعتماد با ارزش‌های فرامادی پیوند دارد، به گونه‌ای که کیفیت زندگی و بهزیستی روانی پیوستگی محکمی با اعتماد تعمیم یافته دارد (Ghaffari, 2005, p.6). فالی هوانگ در مطالعه خود بر این تأکید دارد که از طریق یک اطلاع‌رسانی مؤثر توسط رسانه‌های ارتباطی و شبکه‌های ارتباطی فشرده تمایل به مشارکت و تعاون تسهیل می‌شود، زیرا اطلاعات بیشتر ارزیابی و حس اعتماد مردم را بالا می‌برد (AkhtarMohagheghi, 2006, p.102).

#### اهمیت اعتماد

اعتماد پایه‌ای است که افراد، زوج‌ها، دوستان، شرکا و ملت‌ها می‌توانند زندگی‌ها و همکاری‌های معنی‌دار و رضایت‌بخش و رشد‌افزونشان را روی آن بنا نهند (Korinek, 2001, p.77). اعتماد در شکل‌گیری و حفظ روابط اجتماعی نقش مهمی بازی می‌کند و باعث کاهش عدم اطمینان می‌شود (Burke & scalton, p.2009). وقتی اعتماد افزایش می‌یابد، سرعت بیشتر می‌شود و هزینه‌ها کاهش می‌یابند و وقتی اعتماد کاهش می‌یابد، سرعت کم می‌شود و هزینه‌ها افزایش پیدا می‌کنند (Rawlin, 2007, p.8). اعتماد سازه‌ای چند بعدی و پویاست و مادامی که به یک جنبه خاص و پیچیده آن برای افراد و روابطشان توجه نشود، ممکن است سودمند نباشد (Korinek, 2001, p.78). اعتماد، همکاری



را تسهیل می کند و هر چه سطح اعتماد در یک سیستم بالاتر باشد احتمال همکاری نیز بیشتر خواهد بود (Putnam, 2004, p.293). اعتماد، یک ویژگی محیط است که در آن کارکنان فعالیت می کنند و نشان دهنده کیفیت روابط بین افراد است. اعتماد، منبعی برای شکل دادن به خیر جمعی یا بی اعتمادی به یک شریک جمعی است (Tajbakhsh, 2005, p.224). نیوتن اعتماد را وجود این باور در فرد تعریف می کند که دیگران در بدترین شرایط، آگاهانه و عامدانه آسیبی به او نمی رسانند و در بهترین شرایط به نفع او عمل می کنند (Newton, 2004, p.17). با اعتماد آینده قابل پیش بینی می شود و به واسطه رفتار معطوف به آینده، از وضعیتی مشخص و معین برخوردار می شود و به تقویت شراکت های تجاری بین شرکت های مختلف می شود (Sareen, 2009). اعتماد نوعی نگرش مثبت یا حسن ظن نسبت به افراد و نهادهای اجتماعی است. اعتماد نوعی سازوکار انسجام دهنده است که وحدت را در یک سیستم اجتماعی ایجاد و حفظ می کند (Navvabi, 2006, p.26).

#### عناصر اعتماد

در مورد اعتماد در خصوص موارد زیر اشتراک نظر وجود دارد: ۱- اعتماد در شرایط و وضعیت مخاطره آمیز وجود دارد؛ ۲- اعتماد نوعی رابطه جمعی است؛ ۳- اعتماد متضمن نوعی انتظار است؛ ۴- اعتماد واقعیتی اجتماعی و فرهنگی است؛ ۵- اعتماد بیشتر معطوف به نتایج مثبت است، زیرا بر حسن ظن مبتنی است؛ ۶- اعتماد مانند دیگر واقعیت های اجتماعی، خصلتی متغیر و نسبی دارد (Navvabi, 2006, p.25). اعتماد در برگیرنده این عناصر است: ۱- اطمینان؛ ۲- انتظار؛ ۳- انگیزه؛ ۴- همکاری؛ ۵- تشریک مساعی؛ ۶- تعهد دو طرفه؛ ۷- ارتباط متقابل با همدیگر در یک محیط اجتماعی (Yaw, 2003, p.11). جانسون اعتقاد دارد که در یک رابطه مبتنی بر اعتماد (اعتماد کننده و فرد مورد اعتماد) عناصر زیر وجود دارد: ۱- صراحت و باز بودن؛ ۲- سهم کردن؛ ۳- پذیرش؛ ۴- حمایت؛ ۵- تمایلات همکاری جویانه؛ ۶- رفتار مبتنی بر اعتماد کردن؛ ۷- رفتار قابل اعتماد؛ ۸- اعتماد کننده بودن و قابل اعتماد بودن (Amirkafi, 1995, p.17). بنابراین اعتماد به عنوان عامل اصلی روابط اجتماعی در ارتباطی دوطرفه و با نگرشی مثبت به دیگری که به عمد به ضرر ما رفتار نخواهد کرد، با در نظر داشتن خطر مستتر در آن از جانب کارکنان اعمال می شود، البته در صورت هرگونه اختلال در هر سوی این ارتباط شاهد افت و کاهش چنین نگرشی خواهیم بود (Yusofian, 2012, p.40). رابینز برای اعتماد، پنج بُعد عنوان می کند: ۱- صداقت؛ دوستی، پاکی و یکرنگی؛ ۲- شایستگی؛ داشتن دانش و مهارت در زمینه های فنی و روابط انسانی؛ ۳- ثبات و پایداری؛ قابلیت اعتماد و توان پیش بینی و قضاوت خوب به هنگام رویارویی با اوضاع و شرایط مختلف؛ ۴- وفاداری؛ حفظ آبرو و حیثیت و اسرار دیگری؛ ۵- روراستی؛ تبادل نظر و دادن

اطلاعات به صورت آزاد (Robins, 1999, p.201). بروکز و سیگل (۱۹۵۶) و لومان (۲۰۰۰)، اعتماد را کنشی داوطلبانه می دانند بر اساس این انتظار که چگونه دیگران در آینده نسبت به خودتان رفتار خواهند کرد. اعتماد عنصری از ریسک را در پی دارد که از عدم قطعیت کنش های عاطفی، امیال و آینده یک فرد نشات می گیرد (Gilson, 2003).

#### اعتماد بین شخصی

اعتماد بین شخصی دواير متحد المرکزی از اعتماد را تشکیل می دهد که به تدریج از عینی ترین روابط بین شخصی به سمت روابط انتزاعی که معطوف به موضوعات سازمانی هستند، بسط پیدا می کند. محدودترین شعاع این دواير مربوط به اعتماد میان اعضای خانواده می شود که در بردارنده بیشترین میدان محبت و نزدیکی است. سپس مربوط به اعتماد به افرادی می شود که به لحاظ شخصی آنها را می شناسیم و با آنها تماس چهره به چهره داریم (Azkia & Ghaffari, 2004, p.13). لذا اعتماد بین شخصی عبارت است از اتکای فرد به طرف مقابل به منظور دستیابی به اهداف مطلوب در یک موقعیت مخاطره آمیز (Amirkafi, 2001, p.11). گیفین تعریف خود از اعتماد بین شخصی را به این صورت ارائه می دهد: اتکای فرد به طرف مقابل به منظور دستیابی به اهداف مطلوب در یک موقعیت مخاطره آمیز (Navvabi, 2006, p.28).

#### اعتماد عام گرایانه و خاص گرایانه

اسلانر بین دو نوع اعتماد کننده، یعنی اعتماد کنندگان خاص گرا که فقط به هموعانشان اعتقاد دارند و اعتماد گران عام گرا که به سایر افراد و گروه ها متفاوت از خودشان اعتقاد دارند، تمایز قایل می شود. اعتماد گران خاص گرا ممکن است که در گروه ها مشارکت کنند، ولی فقط در گروه هایی که ترکیبی از اعضای چون خودشانند، شرکت می کنند و از گروه هایی با اعضای متفاوت کناره گیری می نمایند (Uslaner, 2001, p.83). اسلانر به اعتماد خاص گرایانه و عام گرایانه (تعمیم یافته) توجه دارد او این دو اصطلاح از اعتماد را با تمایزی که پاتنام بین سرمایه اجتماعی «درون گروهی» و «بین گروهی» برقرار می کند، توضیح می دهد. ارتباط متقابل خاص گرایانه اشتیاق به مساعدت به یک فرد یا گروه خاصی از اعضاست، اما عدم اشتیاق به چنین مساعدتی به یک بیگانه می باشد. دراعتماد خاص گرایانه، اعتماد منحصر به تعاملات تجارب و شخصی است. اعتماد خاص گرایانه، اعتماد به افراد و گروه هایی است که افراد آنها را می شناسند یا چیزی درباره آنها می دانند. با این شناخت هزینه مبادلات با افرادی که به آنها اعتماد کرده اند، کاهش می یابد و باعث افزایش مبادلات بیشتر می شود

(Bergern & Syordhal, 2005, p.3). اعتماد گران خاص گرا به همنوعانشان باور دارند و نسبت به سایر افراد و گروه‌ها مشکوک‌اند و آنها را غیر قابل اعتماد می‌دانند.

اعتماد عام گرایانه، اعتماد بیشتر به (و نه همه) کارکنانی که آنها رانمی شناسید یا هیچ چیزی درباره آنها نمی‌دانید. اعتماد عام گرایانه بدین معنی است که فرد معتقد باشد بیشتر کارکنان می‌توانند مورد اعتماد باشند. اعتماد کنندگان عام گرا محتمل‌تر است که به عضویت سایر گروه‌ها در آیند. اعتماد عام گرایانه با نام پیوندهای سازمانی غیر رسمی نیز نامیده می‌شود. اعتماد عام گرایانه، اعتماد به آن سوی شبکه‌های واقعی فردی وسعت می‌یابد، با نگرشی تلویحی‌تر از شبکه‌های مشترک و حدسیاتی در مورد ارتباط متقابل احتمالی. اعتماد عام گرایانه مبتنی بر هنجارهای گروه می‌باشد تا اینکه بر تجارب شخصی استوار باشد. اعتماد عام گرایانه باور به این است که بیشتر کارکنان می‌توانند مورد اعتماد باشند و بنابراین وابسته به کارکنان خاص یا گروه‌های ویژه نیستند (Navvabi, 2006, p.29). (جدول ۱)

جدول (۱): انواع اعتماد

اعتماد خاص گرایانه	اعتماد عام گرایانه
اعتماد خاص گرایانه معطوف به ایجاد گروه‌های عاطفی است که باعث هویت‌های گروهی محدود می‌شود و احتمال حل تعارضات را از طریق ابزارهای مشارکتی و همکاری کاهش می‌دهد.	ایجاد شبکه‌ها و گروه‌های سازمانی بزرگ مقیاس، پیچیده و وابستگی متقابل کمک می‌کند، و محوری برای توسعه سرمایه اجتماعی و ارتقای مشارکت در سازمان است.

منبع: (Yaw, 2003)

اعتماد عام یا تعمیم یافته را می‌توان داشتن حسن ظن نسبت به همه افراد جدای از تعلق آنها به گروه‌ها تعریف نمود. تعریف فوق بیانگر چند نکته اساسی است: ۱- اعتماد تعمیم یافته تنها به کارکنانی که با هم تعامل دارند و روابط چهره به چهره برقرار می‌سازند، محدود نمی‌شود؛ ۲- اعتماد تعمیم یافته حوزه‌ای از کسانی که با ما تعامل دارند یا بالقوه می‌توانند داشته باشند را دربرمی‌گیرد؛ ۳- اعتماد تعمیم یافته مرزهای گروهی را در می‌نوردد (Uslaner, 2001, p.43). شعاع اعتماد به میزان گستردگی دایره همکاری متقابل و اعتماد متقابل اعضای یک گروه اشاره دارد. شعاع اعتماد در قالب دو معرف جهت‌گیری کنش و گستره اعتماد مورد سنجش قرار گرفته است. منظور از شعاع روابط برد و گستره رابطه کنش در فرایند بده‌بستان است. به منظور سنجش شعاع روابط از دو معرف پیوندهای غیر رسمی و گرایش به دیگران استفاده شده است. منظور از شعاع روابط برد و گستره رابطه کنش در میدان فعالیت اجتماعی یا فرایند بده‌بستان است.

و منظور از تنوع روابط، گستره نوع روابط بر اساس ارتباط با کنشگران مختلف و متکثر می‌باشد (Navvabi, 2006, p.24).

### پیشینه تحقیق

گلابی و محسنی تبریزی (۲۰۱۰) در مقاله‌ای تحت عنوان "بررسی اعتماد اجتماعی با نگاهی نسلی به جامعه" به بررسی اعتماد اجتماعی می‌پردازند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که اعتماد اجتماعی در جامعه ما پدیده‌ای چند بعدی است. میانگین اعتماد نشان دهنده آن است که اعتماد اجتماعی در بین شهروندان در حد نسبتاً کم و نسبتاً زیاد است. پژوهشی تحت عنوان "بررسی اعتماد اجتماعی شهروندان به عنوان مولفه موثر بر مشارکت و همکاری آنان با شهرداری مطالعه موردی شهر تهران" توسط مهنازمقبول اقبالی، در مورد بررسی اعتماد اجتماعی به عنوان یکی از مولفه‌های مهم در مشارکت اجتماعی شهروندان انجام شده است. دریافته‌های تجربی تحقیق متغیر اعتماد اجتماعی با مشارکت اجتماعی در کل که فرضیه اصلی پژوهش بود، مورد بررسی قرار گرفت که نشان داد اعتماد اجتماعی در کل بر مشارکت اجتماعی شهروندان موثر است و فرضیه فوق تأیید می‌گردد. حسن زارعی متین و حسن زاده (۲۰۰۵) در مقاله‌ای با عنوان اعتماد درون سازمانی و بررسی وضعیت موجود سازمان‌های اجرایی کشور به بررسی موضوع اعتماد کارکنان به مدیران پرداخته است. نتایج نشان می‌دهد که اعتماد یک عنصر اساسی برای مدیریت تغییر اثر بخش و موفقیت سازمان‌هاست.

### مدل مفهومی تحقیق

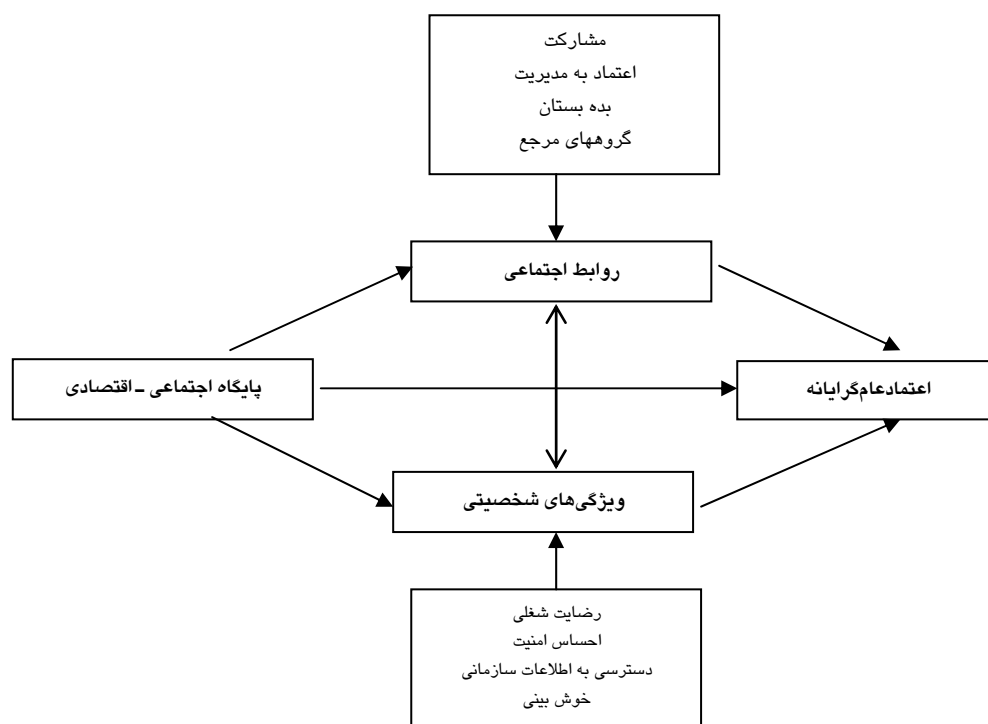
چارچوب نظری اتخاذ شده که با الهام از ابعاد مفهومی و نظری مطرح شده حاصل شده است مبتنی بر متغیرهایی است که در قالبی ترکیبی به صورت ویژگی‌های شخصیتی، روابط اجتماعی و پایگاه اجتماعی - اقتصادی مد نظر قرار گرفته است. متغیر وابسته در این تحقیق اعتماد عام‌گرایانه است. برای سنجش اعتماد اجتماعی عام‌گرایانه سه معرف شعاع اعتماد، شعاع روابط و تنوع (چگالی) روابط مورد استفاده قرار گرفته‌اند. متغیرهای مستقل در این تحقیق عبارتند از: روابط اجتماعی (مشارکت، اعتماد به مدیریت، بده‌بستان و گروه‌های مرجع) و ویژگی‌های شخصیتی (رضایت شغلی، احساس امنیت، دسترسی به اطلاعات سازمانی و خوش‌بینی) و پایگاه اجتماعی - اقتصادی (تحصیلات، جایگاه سازمانی، سن، جنسیت و سابقه کار). (نمودار ۱)

### فرضیات تحقیق

- ۱- بین روابط اجتماعی شامل مشارکت، اعتماد به مدیریت، بده بستان و گروه های مرجع با اعتماد عام گرایانه ارتباط معنی دار وجود دارد.
- ۲- بین ویژگی های شخصیتی شامل رضایت شغلی، احساس امنیت، دسترسی به اطلاعات سازمانی و خوش بینی با اعتماد عام گرایانه کارکنان ارتباط معنی دار وجود دارد.
- ۳- بین پایگاه اجتماعی - اقتصادی کارکنان با اعتماد عام گرایانه ارتباط معنی دار وجود دارد.

### روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری داده ها، توصیفی و از حیث ارتباط بین متغیرهای تحقیق از نوع علی است. روش انجام تحقیق نیز به صورت پیمایشی بوده که از مهم ترین مزایای آن قابلیت تعمیم نتایج است.



نمودار ۱: مدل تحلیل: تأثیر متغیرهای مستقل بر روی متغیرهای وابسته

### ابزار گردآوری اطلاعات

پرسشنامه، ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق بوده است. پرسشنامه حاوی اطلاعات مربوط به متغیرهای زمینه‌ای و اطلاعات مرتبط با شاخص‌های تعریف شده برای متغیرهای مورد توجه در فرضیه‌ها می‌باشد. (جدول ۲)

جدول (۲): تعریف عملیاتی مفاهیم

مفهوم	بعد	خرده بعد	تعداد گویه	دامنه پاسخ
اعتماد عام‌گرایانه	شعاع اعتماد	جهت‌گیری کنش گستره اعتماد	۵ گزینه ۵ گزینه‌ای	کاملاً مخالف تا موافق
	شعاع روابط	گرایش به دیگران	۵ گزینه‌ای	کاملاً مخالف تا موافق
	تنوع روابط	تنوع گروه‌ها ترکیب فرهنگی	۵ گزینه‌ای ۵ گزینه‌ای	کاملاً مخالف تا موافق
مشارکت	عضویت مشارکتی	عضویت در سایر گروه‌ها	۲ گزینه‌ای	بلی - خیر
	موقعیت مشارکتی	نحوه همکاری	۲ گزینه‌ای	بلی - خیر
	فعالیت داوطلبانه	-	۲ گزینه‌ای	بلی - خیر
	تماس اجتماعی	-	۲ گزینه‌ای	بلی - خیر
احساس امنیت	امنیت شغلی	-	۵ گزینه‌ای	خیلی زیاد - خیلی کم
بده ستان	بده ستان	-	۲ گزینه‌ای	بلی - خیر
اعتماد به مدیریت	اعتماد به مدیریت عالی	-	۵ گزینه‌ای	خیلی زیاد - خیلی کم
	اعتماد به سرپرستان	-	۵ گزینه‌ای	خیلی زیاد - خیلی کم
احساس خوش بینی	آینده‌نگری	-	۵ گزینه‌ای	خیلی زیاد - خیلی کم
	سرنوشت‌گرایی	-	۵ گزینه‌ای	خیلی زیاد - خیلی کم
	اهمیت برای دیگران	-	۵ گزینه‌ای	خیلی زیاد - خیلی کم
رضایت شغلی	رضایت از وضعیت شغل	-	۵ گزینه‌ای	خیلی زیاد - خیلی کم
گروه‌های مرجع	اعتماد به گروه‌های مرجع	-	۵ گزینه‌ای	خیلی زیاد - خیلی کم
دسترسی به اطلاعات شفاف	شفافیت اطلاعات	-	۵ گزینه‌ای	خیلی زیاد - خیلی کم

### روایی و پایایی تحقیق

در این تحقیق برای تعیین اعتبار ابزار تحقیق (پرسشنامه) از روش اعتبار صوری که نوعی اعتبار محتوایی است استفاده شده است. بدین منظور از نظریات کارشناسان در زمینه منطبق بودن محتوای سئوالات با

ویژگی های مورد نظر استفاده شده است که بعد از راهنمایی و پیشنهادات اساتید محترم دانشگاه، پرسشنامه مورد تایید قرار گرفت.

برای تعیین پایایی، پیش آزمونی تصادفی از ۳۰ نفر از کارکنان سازمان های دولتی و عمومی کاشان که عضو نمونه آماری بودند، انجام شد. نتیجه پردازش پرسشنامه های پیش آزمون طبق جدول ۳ با استفاده از آزمون کرونباخ نشان دهنده پایایی ابزار تحقیق است.

جدول (۳): معرف ها یا متغیرها و ضریب پایایی نهایی هر یک از آنها

معرف ها	(ضریب پایایی) آلفای کرونباخ
شعاع اعتماد	۰/۷۴
شعاع روابط	۰/۷۲
تنوع روابط	۰/۷۵
مشارکت	۰/۷۰
اعتماد به مدیریت	۰/۷۶
بده بستان	۰/۸۱
رضایت شغلی	۰/۷۰
خوش بینی	۰/۸۳
احساس امنیت	۰/۷۰

همانگونه که در جدول ۳ آمده است ضریب پایایی همه معرف ها بالای ۰/۷۰ است؛ لذا با توجه به همین پایایی بدست آمده، همه این معرف ها قابلیت اجرایی پیدا کردند، از این رو همه پرسشنامه ها در بین اعضای حجم نمونه توزیع و تکمیل شد.

در این تحقیق به منظور تحلیل فرضیه ها و برای آگاهی از ضریب همبستگی بین متغیرها و سنجش معناداری بین متغیرها از آزمون های ضریب همبستگی اسپیرمن، آزمون کی دو و V کرامر استفاده شده است. همچنین برای پیدا کردن ضریب همبستگی استاندارد شده عامل های مستقل (ضریب بتا) از تحلیل رگرسیونی نیز استفاده شده است.

### جامعه آماری

جامعه تحقیق شامل ۶۸۰۰ نفر کارکنان ۱۰۵ سازمان دولتی و عمومی شهرستان کاشان بود. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد و تعداد نمونه ۳۶۳ نفر تعیین گردید.

**یافته ها****فرضیه اول تحقیق:**

بین روابط اجتماعی و اعتماد خاص گرایانه - عام گرایانه رابطه وجود دارد. روابط اجتماعی در قالب چهار متغیر مشارکت، اعتماد به مدیریت، بده بستان و گروه های مرجع مورد اندازه گیری قرار گرفته است. نتایج آماری حاصل شده از آزمون رابطه بین این چهار متغیر با متغیر وابسته تحقیق به صورت زیر است:

همبستگی محاسبه شده بین مشارکت و اعتماد خاص گرایانه - عام گرایانه با آماره  $0/216$  و سطح معنا داری صفر می باشد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد همبستگی معنا دار می باشد. در نتیجه این فرضیه که بین مشارکت و اعتماد عام گرایانه رابطه وجود دارد مورد تایید قرار می گیرد. هر چه مشارکت بین کارکنان گروه بیشتر باشد آنها اعتماد عام گرایانه تری از خود بروز می دهند و با کاهش مشارکت، کارکنان بیشتر اعتماد در سطح خاص گرایانه را از خود بروز می دهند.

همبستگی محاسبه شده بین اعتماد به مدیریت و اعتماد خاص گرایانه - عام گرایانه  $0/193$  و سطح معنا داری صفر می باشد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد همبستگی معنا دار است. در نتیجه این فرضیه که بین اعتماد به مدیریت و اعتماد عام گرایانه رابطه وجود دارد تایید می شود. به عبارتی هر چه اعتماد به مدیریت بیشتر باشد، اعتماد عام گرایانه نزد کارکنان نیز افزایش می یابد و چنانچه اعتماد به مدیریت بین کارکنان کم باشد، کارکنان بیشتر اعتماد خاص گرایانه را از خود بروز خواهند داد.

همبستگی محاسبه شده بین بده بستان و نمره اعتماد خاص گرایانه - عام گرایانه برابر با آماره  $0/225$  و سطح معنا داری صفر می باشد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد دارای همبستگی معنا دار است. در نتیجه رابطه بین بده بستان و اعتماد عام گرایانه تایید می شود؛ یعنی هر چه بده بستان کارکنان بالاتر باشد، اعتماد عام گرایانه نیز بیشتر خواهد بود.

همبستگی محاسبه شده بین گروه های مرجع و اعتماد عام گرایانه برابر با  $0/096$  و سطح معنا داری  $0/060$  می باشد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنا دار نیست. در نتیجه رابطه بین گروه های مرجع و اعتماد خاص گرایانه - عام گرایانه تایید نمی شود.

**فرضیه دوم تحقیق:**

بین ویژگی های شخصیتی کارکنان و اعتماد عام گرایانه رابطه وجود دارد. ویژگی های شخصیتی کارکنان در قالب چهار متغیر رضایت شغلی، احساس امنیت، دسترسی به اطلاعات و احساس خوش بینی مورد اندازه گیری قرار گرفته است. نتایج آماری حاصل شده از آزمون رابطه بین این چهار متغیر با متغیر وابسته تحقیق به صورت زیر می باشد.



همبستگی محاسبه شده بین رضایت شغلی و اعتماد عام گرایانه ۰/۱۵۲ و سطح معنا داری ۰/۰۰۳ می باشد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد همبستگی معنا داری است. در نتیجه این فرضیه که بین رضایت شغلی و اعتماد عام گرایانه رابطه وجود دارد مورد تایید قرار می گیرد و با توجه به دو جهتی بودن متغیر وابسته با افزایش رضایت شغلی، اعتماد عام گرایانه نیز افزایش یافته و فرد آمادگی بیشتری می یابد که اعتماد عام گرایانه بیشتری از خود نشان داده و با گروه ها و کارکنان متنوع تری ارتباط برقرار نماید و در این صورت اعتماد خاص گرایانه کاهش می یابد.

همبستگی محاسبه شده بین احساس امنیت و اعتماد خاص گرایانه - عام گرایانه ۰/۰۳۱ و سطح معنا داری ۰/۵۴۰ می باشد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد همبستگی معنا داری نمی باشد. در نتیجه رابطه بین امنیت و اعتماد عام گرایانه رد می شود.

همبستگی محاسبه شده بین نمره دسترسی به اطلاعات و نمره اعتماد برابر با ۰/۰۳۹ و سطح معنا داری ۰/۴۴۵ می باشد که این همبستگی نیز در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنا دار نمی باشد. در نتیجه رابطه بین دسترسی به اطلاعات و اعتماد عام گرایانه رد می شود.

همبستگی محاسبه شده بین نمره خوش بینی و نمره اعتماد برابر با ۰/۲۲ و سطح معنا داری صفر می باشد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد، همبستگی معنا دار است. در نتیجه رابطه بین خوش بینی و اعتماد عام گرایانه تایید می شود؛ یعنی در صورتی که خوش بینی افزایش یابد باعث افزایش اعتماد عام گرایانه در کارکنان شده و در عکس این صورت باعث افزایش اعتماد خاص گرایانه شده و در این صورت اعتماد کارکنان بیشتر محدود به خودی ها و درون گروه می شود.

#### فرضیه سوم تحقیق:

ویژگی های اجتماعی - اقتصادی در قالب متغیرهای سن، جنسیت، سابقه کار، تحصیلات و جایگاه سازمانی مورد بررسی قرار گرفته شده است.

همبستگی محاسبه شده بین نمره سن و نمره اعتماد خاص گرایانه - عام گرایانه با آماره کای اسکوتز برابر با ۲۵/۲ و سطح معنا داری ۰/۰۴ نشان دهنده وجود رابطه معنا دار آماری بین سن و اعتماد عام گرایانه می باشد. تجمع اعتماد عام گرایانه بیشتر در تقسیم بندی اولیه سنی مشاهده می شود و با دور شدن از آن از میزان اعتماد عام گرایانه کاسته و براعتماد خاص گرایانه افزوده می شود.

همبستگی محاسبه شده (خی دو) بین نوع جنسیت آن با نمره اعتماد عام گرایانه ۰/۵۸۰ و سطح معنا داری ۰/۵۸۰ می باشد که در سطح اطمینان ۹۵٪ معنا دار نمی باشد. در نتیجه رابطه بین نوع جنسیت و اعتماد خاص گرایانه - عام گرایانه تایید نمی شود.

همبستگی محاسبه شده بین نمره سابقه کار و نمره اعتماد خاص گرایانه - عام گرایانه با آماره کای اسکوتر ۰/۶۳ و سطح معناداری ۰/۰۳۱ نشان دهنده عدم وجود رابطه معنادار آماری بین سابقه کار و اعتماد عام گرایانه می باشد.

همبستگی محاسبه شده بین نمره سطح تحصیلات با نمره اعتماد عام گرایانه برابر با آماره ۰/۷۷ و سطح معنا داری ۰/۱۳۰ می باشد که در سطح اطمینان ۹۵٪ معنا دار نمی باشد. در نتیجه رابطه بین سطح تحصیلات و اعتماد خاص گرایانه - عام گرایانه تایید نمی شود.

همبستگی محاسبه شده (کای اسکوتر) بین وضعیت جایگاه سازمانی با نمره اعتماد عام گرایانه ۰/۷۱ و سطح معنا داری ۰/۵۳۰ می باشد که در سطح اطمینان ۹۵٪ معنا دار نمی باشد. در نتیجه رابطه بین وضعیت جایگاه سازمانی و اعتماد خاص گرایانه - عام گرایانه تایید نمی شود. (جدول ۴)

جدول (۴): آزمون فرضیات

مفهوم	متغیر مستقل	ضریب همبستگی اسپیرمن	سطح معناداری sig	نتیجه آزمون
فرضیه اول	مشارکت	۰/۲۱۶	۰/۰۰۰	تأیید
	اعتماد به مدیریت	۰/۱۹۳	۰/۰۰۰	تأیید
	بده بستان	۰/۲۲۵	۰/۰۰۰	تأیید
	گروه های مرجع	۰/۵۹۶	۰/۰۶۰	رد
فرضیه دوم	رضایت شغلی	۰/۱۵۲	۰/۰۰۳	تأیید
	احساس امنیت	۰/۰۳۱	۰/۵۴۰	رد
	دسترسی به اطلاعات شفاف	۰/۰۳۹	۰/۴۴۵	رد
	احساس خوش بینی	۰/۲۲	۰/۰۰۰	تأیید
فرضیه سوم	سن	۲۵/۲	۰/۰۴	تأیید
	جنسیت	۰/۸۸	۰/۵۸	رد
	سابقه کار	۰/۶۳	۰/۰۳۱	رد
	سطح تحصیلات	۰/۷۷	۰/۳۱	رد
	جایگاه سازمانی	۰/۷۱	۰/۵۳	رد

### بحث

برای تبیین اینکه چرا مشارکت پایین باعث افزایش بار پیوستار به سمت اعتماد خاص گرایانه می شود و از اعتماد عام گرایانه می کاهد، می توان استدلال کرد که با ضعف تمایل کارکنان برای عضویت در گروه های متعدد و سطح پایین مشارکت، کارکنان را بیشتر منحصر به اعمال درون گروهی نموده و با کمبود این

روابط، آنها خود به خود، تمایل کمتری به اعتماد به دیگر کارکنان از خود نشان می دهند. اعتماد به مدیریت از دو معرف اعتماد به مدیران عملیاتی و اعتماد به مدیران عالی بدست آمده است. اعتماد بالا به مدیران، موجب ارتقای شعاع اعتماد می شود و محرک اعتماد عام گرایانه است. با نتایج بدست آمده از سنجش این معرف اعتماد در حد متوسط با میل به پایین می باشد که باعث برتری تمایلات خاص گرایانه می شود. بی اعتمادی به مدیران، جدایی مدیریت با کارکنان را به وجود می آورد و باعث می شود کارکنان روشی منفعلانه در قبال مسائل سازمانی درپیش بگیرند، به سمت گرایش های غیر رسمی تمایل نشان داده، رفتارهایی دوگانه از خود بروز دهند و اعمال متعارضی از آنها سر بزنند. با نگاهی به گویه های بکار رفته و نحوه پاسخگویی کارکنان مشخص می شود که بده بستان بیشتر در بین کارکنان آشنا می باشد، لذا آنها با کارکنانی خارج از دایره کارکنان آشنا کمتر تبادل کنند و باعث می شود اعتماد عام گرایانه کاهش می یابد.

درصد قابل توجهی از کارکنان، رضایت شغلی را برای خود یک مسئله سازمانی دانسته و نسبت به آن نگرانی می کنند و در صورتی که کارکنانی که از رضایت شغلی پایین تری برخوردار باشند، کمتر به دیگران اعتماد ورزیده و بیشتر در لاک خود فرو روند.

خوش بین ها، کارکنانی اند که معتقدند کارکنان دیگر مفیدند، آنها کارکنانی را که دارای پس زمینه، ارزش و همین طور اندیشه متفاوت و مستقل اند تحمل می کنند و عکس همین موضوع را می توانیم در بدبین ها ببینیم. مادامی که تعداد قابل ملاحظه ای از کارکنان، انسان های بدبینی باشند، این گونه کارکنان کمتر به دیگران اعتماد می کنند و تعامل کمتری با سایر کارکنان و گروه ها دارند و اعتماد عام گرایانه پایینی از نشان می دهند. از متغیرهای زمینه ای که می توان تاثیر آن را در اعتماد خاص گرایانه - عام گرایانه مشاهده کرد، متغیر سن می باشد. با بالا رفتن سن کارکنان مشخص می شود که اعتماد عام گرایانه کاهش می یابد.

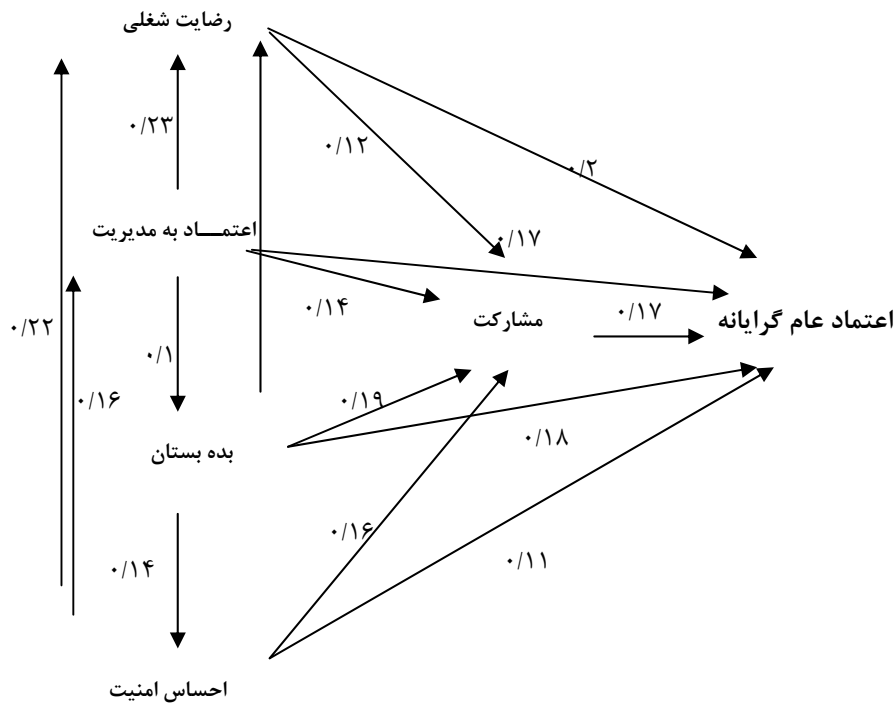
#### تبیین روابط چند گانه

برای تبیین روابط چند گانه بین متغیرها و نیز آزمون مدل نظری تحقیق با استفاده از داده های جمع آوری شده و مقیاس اندازه گیری این داده ها از مدل تحلیلی رگرسیون چند گانه استفاده شده است. در نتیجه به بررسی نتایج حاصل شده از سه معادله رگرسیونی تنظیم شده می پردازیم.

در قالب نمودار ۲ نتایج معادله رگرسیونی که متغیر میزان اعتماد عام گرایانه متغیر وابسته آن و متغیرهای مشارکت عینی، اعتماد نهادی، بده بستان اجتماعی، گروه های مرجع، احساس امنیت، رضایت از زندگی،

کنترل زندگی، احساس خوش بینی و پایگاه اقتصادی - اجتماعی متغیرهای مستقل می‌باشند، ارائه شده است.

نتایج معادله رگرسیونی با توجه به میزان  $F$  و سطح معنا داری آن نشان می‌دهد که معادله رگرسیونی معادله معنا داری در سطح اطمینان ۹۹ درصد برای داده‌های این تحقیق می‌باشد. آماره  $F$  به میزان ۶/۸۶ و سطح معنا داری به مقدار ۰/۰۰ نشان دهنده مناسب بودن رگرسیون خطی و معنا داری آن برای داده‌های تحقیق می‌باشد.



نمودار ۲: ارتباط بین متغیرها

### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

۱- فرایند اعتماد یک فرایند دو طرفه می‌باشد؛ یعنی مدیریت اگر بخواهد مورد اعتماد باشد، باید به کارکنان اعتماد داشته باشد. ایجاد و توسعه اعتماد در سازمان‌ها نیازمند یک فرهنگ بر مبنای ارزش‌های مشترک، صداقت و انسجام است. فرهنگ سازمانی به دلیل ماهیت اثرگذاری قوی که می‌تواند بر رفتار و عملکرد اعضای سازمان داشته باشد، نقش مهمی در ارتقای اعتمادتعمیم یافته کارکنان دارد. فرهنگ سازمانی در قالب مجموعه‌ای از باورها و ارزش‌های مشترک که بر رفتار و اندیشه‌های اعضا و سازمان اثر

می گذارد، می تواند به عنوان سرچشمه ای برای دستیابی به محیطی که ترویج کننده اعتماد است به کار آید.

۲- برای ارتقای اعتماد عام گرایانه، اعضا باید در محیط سازمان با همکاران ارتباط صادقانه داشته باشند. کارکنان سازمان ها باید بتوانند یکدیگر را درک کنند و به تفاهم برسند. در سازمان هایی که خطوط مشخصی بین خودی و بیگانه و همچنین بین دوست و دشمن وجود دارد، اعتماد محدود به کسانی است که به آن جمع تعلق دارند و هر کسی خارج از آن قرار گیرد مظنون و مشکوک است.

۳- کارکنان باید در تعامل خود با مدیریت احساس امنیت نمایند. مدیریت باید سعی کند که در رفتار و کردار خود ثبات ایجاد کند، یعنی بین حرف و عمل مدیران تناقض وجود نداشته باشد.

۴- مدیریت سازمان باید سعی کند که گاهی جلسات غیر رسمی بین کارکنان و مدیران برگزار نماید و کارکنان سازمان را در جریان اطلاعات اساسی سازمان در مورد عملکرد و اهداف قرار دهد و به پیشنهاد کارکنان در مورد بهبود روش ها و وظایف اهمیت بدهد.

۵- مدیران سازمان باید مهارت های خود را به منظور تصمیم گیری های اثربخش تقویت نماید تا کارکنان این احساس را داشته باشند که مدیران از شایستگی های لازم برای انجام دادن وظایف خود برخوردار هستند.

۶- سازمان ها باید در ساختار سازمانی خود تجدید نظر کرده و به سمت و سوی عدم تمرکز حرکت نمایند و کارکنان را در جریان تصمیم گیری ها قرار دهند و اختیارات لازم را برای انجام دادن امور محوله به آنها واگذار نمایند.

۷- سازمان ها باید به سمت توسعه شغلی و غنی سازی شغلی حرکت نمایند و در جهت معنادار کردن وظایف کارکنان خود تلاش نمایند و بازخوردهای لازم را در مورد چگونگی انجام دادن وظایف و پیشنهاد های آنها به مدیریت برای انجام دادن بهتر امور را در اختیار کارکنان قرار دهد.

۸- سیستم پاداش باید سطح بالایی اعتماد را در سازمان به وسیله پاداش دادن به رفتارهای اعتماد ساز و تنبیه رفتارهای غیر قابل اعتماد، تشویق کند.

۹- خوش بینی کارکنان نیازمند این است که کارکنان توانمند گردند و این کار مستلزم اجازه یافتن کارکنان جهت شرکت در فرایند تصمیم گیری، جریان باز اطلاعات و ایجاد کار معنادار و یا مفهوم برای کارکنان است. مدیران سازمان ها باید سعی کنند این احساس را در کارکنان ایجاد نمایند که به نیازهای آنها توجه می شود و آنها را از حمایت اجتماعی برخوردار می سازد.

## References

- Akhtar, M. (2006). *Social capital*. Tehran: Iran's national library. (in Persian)
- Alvani, M., & Danayifard, H. (2001). Public administration and public trust. *Journal of Management Knowledge*. (in Persian)
- Amirkafi, M. (1995). *Social trust*. Tehran: Shahid Beheshti university. (in Persian)
- Ammeter, (2004). Social relationship conceptualization of trust and accountability in organizations. *Human Resource Management Review*, 14(1), 47-65.
- Azad Armaki, T., & Kamali, A. (2004). Trust, community, gender, *Journal of Sociology*, 5(2). (in Persian)
- Azkiya, M., & Ghaffari, G. (2004). *Rural development*. Tehran: Ney publishing. (in Persian)
- Bakhtiari, M. (2010). Analysis of social trust and some its effecting factors. social sciences master's thesis. university of Esfahan. (in Persian)
- Berggren, N., & Jordahl, H. (2005). *Free to trust? economic freedom and social capital*. department of economics. Uppsala university.
- Borauskas, G., & Aldama, J. (2008). Trust in virtual communities. Lund university, department of information, master theses .
- Burke, K., & Scaltion, J. (2009). A framework describing the relationships among social technologies and social capital formation in electronic entrepreneurial networking. *International Journal of Ecollaboration*, 5(3).
- Chalabi, M. (1994). Network analysis in sociology. *Social Science Quarterly*, (3)
- Chalabi, M. (1996). *Discipline of sociology, analysis and theoretical description of the social order*. Tehran: Ney publishing. (in Persian)
- Cofta, P. (2007). Confidence, trust and identity. *BT Technology Journal*, 25(2).
- Coleman, J. Samuel. (2007). *Foundations of social theory*, Tehran: Ney publishing. (in Persian)
- Elliot, R., & Yannopoulou N. (2007). The nature of trust in brands: a psychosocial model. *European Journal of Marketing*, 41(9,10).
- Erikson, Erik. (1997). *Children and society*. London: paladin
- Fukuyama, F. (2000). *The end of discipline - social capital and its maintaining*, translated by Gholam Abbas Tavassoli, Tehran, Iranian community publishian. (in Persian)
- Ghaffari, G. (2004). Trust aspect of civic culture. *Journal of Culture & Research*, (154). (in Persian)
- Ghaffari, G. (2005). *Social trust in Iran. iranianz values and attituds*, Tehran: ministry of culture & islamic guidance. (in Persian)
- Giddens, A. (1990). *The consequences of modernity*. stanford clif Stanford university press.
- Giddens, A. (1999). *Modernity and dignity*. translated by N. Mufeghian, Tehran: Ney publishing. (in Persian)

- Giddens, A. (1998). *Document the consequences of faith*. translated by M. Salasi, Tehran: Markaz publication. (in Persian)
- Gilson, Lucy. (2003). Trust and the development of health care as a social institution, *56*(7).
- Golabi, F. (2004). The role of social trust in development with emphasis on the role of Islamic councils (case study Eastern Azarbayejan province). MS thesis, Tehran university. (in Persian)
- Hersey, P., & Blanchard, K. (1986). *Management of organizational behavior: utilizing human resources*. translated by Ali Alagheband, Tehran: Amirkabir publishing. (in Persian)
- Kaufmann, D., & Bellver, A. (2005). *Transparency: initial empirics and policy applications*, Muenchen.
- Kazemi Joghtab, H. (2002). The role of trust in organizations and its affecting factors. MA thesis in sociology. faculty of human sciences, Tabriz. (in Persian)
- Korinek, A.W. (2001). A new perspective on trust in marital relationship: how trust in specific areas of the relationship relates to marital satisfaction and attachment style. PhD dissertation. Texas Tech university.
- Kuhkan, M. (2008). Components of social Islamic capital, *Rahbord Yaas Magazine*. *1*(7). (in Persian)
- kumar, M., & Bareen, M. (2009). Trust and technology in inter-organizational business relations, *International Journal of Information Communication Technologies and Human Development*, *1*(4).
- Malhotra, D., & Murnighan, J. K. (2003). The effects of contracts on interpersonal trust, *Administrative Science Quarterly*, *47*(3).
- McCutcheon, D., & Stuart, F. I. (2000). Issues in the choice of supplier alliance partners. *Journal of Management*, *18*(3).
- Navvabi, M. (2006). Generalized trust in social systems, Kashan gubernatorial MA thesis in Sociology. university of Payame Noor, Tehran. (in Persian)
- Newton, K. (2004). Social trust, individual and cross national approaches. *Portuguese Journal of Science*. *3*(1)
- Offe, C. (2005). *How should citizens be trusted, in the book of social capital, trust, and democracy and development toward change*. Tehran: Shiraz publishing. (in Persian)
- Ojaghlu, S., & Zahedi, M. J. (2006). Review of social factors influencing thoroughness. *Journal of Sociology*, *4*(4)
- Podrug, N. (2008). Stewardship management behavior and trust as source of sustainable competitive advantage in 21 century. working paper. university of Zagreb. available at <http://www.edamba.eu/userfiles/podrug.pdf>.
- Putnam, R. (2001). *Making democracy work: civic traditions in modern Italy*. translated by Mohammad Taghi Delfaruz. political research and studies bureau ministry.

- Rawlins, B. L. (2008). Measuring the relationship between organizational transparency and employee trust. *Public Relations Journal*, 2(2)
- Ring, P. S. (1994). Developmental processes of cooperative interorganizational relationship. *Academy of Management Review*, 19(1).
- Robbins, S. P. (1999). *Organizational behavior*, translated by A. Parsayan & Arabi. Tehran: cultural research bureau.
- Sztompka, P. (2007). *Trust: a sociological theory*. translated by Gholamreza Ghaffari, Tehran: shiraze publishing. (in Persian)
- Tajbakhsh, K. (2005). *Social capital, trust, participation and development*, translated by Afshin Khakbaz and Hasan Puyan, Tehran, Shireaze publishing. (in Persian)
- Uslaner, E., & Comely, R. (2003). *Civic engagement and particularized trust ties that bind people to their ethnic communities*.
- Uslaner, E. (2004). Trust and social bonds: faith in others and policy outcomes reconsidered, 37(3).
- Uslaner, E. (2001). Volunteering and social capital: how trust and religion shape civic participation in the united state in social capital and participation in everyday life (ed) Paul Deller and Eric M. Uslaner. London routledge.
- Yaw, P., & Ann, M. (2003). *Democracy satisfaction: the role of trust in local community*.
- Yusefian, M. A. (2012). Social trust in Aran & Bidgol. MA thesis in sociology. university of Payame noor, Tehran. (in Persian)
- Zareyi, M. H., & Hassanzade, H. (2005). Organizational trust. management culture (7).
- Zhang Lixuan Jones Marjc. (2009). Can social capital enhance the careers of it professionals. *Information Resources Management*, 2(4).