

## اعتماد‌پذیری کارکن، قابلیت اعتماد سرپرست و اعتماد بین‌فردی به‌عنوان پیش‌بینندهای

### رفتارهای انحرافی محیط کار

## Employee's trust propensity, supervisor's trustworthiness and interpersonal trust as antecedents of workplace deviance

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۱/۲/۲۹، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۱/۴/۱۸، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۱/۵/۶

N. Arshadi., (Ph.D) & S. Piriaei., (M.A)

**Abstract:** The present study tested a model consisting precedents of workplace deviance. In this model trustworthiness and trust propensity were independent variables, workplace deviance was dependent variable, and interpersonal trust was mediator. Research design was correlation through structural equation modeling (SEM) and the sample consisted of 325 employees of Esfahan Steel Company (ESCO) who were selected by stratified random sampling method. Of this sample, 78 per cent were men and average age was 35 years. Participants of this study completed Trustworthiness Scale (Jarvepaa, et al., 1998), Trust Propensity Questionnaire (Mayer & Davis, 1999), Interpersonal Trust Questionnaire (Schoorman & Barlinger, 2006) and Workplace Deviance Questionnaire (Bennett & Robinson, 2000). Structural equation modeling (SEM) through AMOS-18 and SPSS-18 software packages was used for data analysis. In addition, Preacher and Hayes' SPSS Macro program was used for testing mediation. The results showed that the proposed model fit the data properly. The results also supported the negative indirect effect of trustworthiness and trust propensity on workplace deviance through interpersonal trust. This study underscores the practical benefits of fostering trust in the workplace. Considering the importance of trust to key organizational outcomes, for instance workplace deviance, the results can provide a guide for increasing trust in organizations

**Key words:** trust propensity, trustworthiness, interpersonal trust, workplace deviance

نسرین ارشدی<sup>۱</sup> و صالحه پیریایی<sup>۲</sup>

**چکیده:** پژوهش حاضر با هدف آزمون الگویی از پیش‌بینندهای رفتارهای انحرافی در محیط انجام گرفت. در این الگو اعتماد‌پذیری کارکن و قابلیت اعتماد سرپرست متغیرهای مستقل، رفتارهای انحرافی در محیط کار متغیر وابسته، و اعتماد بین‌فردی متغیر میانجی بودند. روش پژوهش همبستگی از طریق الگویی معادلات ساختاری (SEM)، و نمونه این پژوهش شامل ۳۲۵ نفر از کارکنان شرکت ذوب آهن اصفهان بود که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. از این تعداد ۷۸٪ مرد بودند و میانگین سنی آن‌ها نیز ۳۵ سال بود. شرکت‌کنندگان در پژوهش حاضر پرسشنامه‌های اعتماد‌پذیری جاروپا و همکاران (۱۹۹۸)، قابلیت اعتماد مایر و دیویس (۱۹۹۹)، اعتماد بین‌فردی اسکورمن و بارلینگر (۲۰۰۶) و رفتارهای انحرافی در محیط کار بنت و رابینسون (۲۰۰۰) را تکمیل نمودند. ارزیابی الگوی پیشنهادی از طریق الگویی معادلات ساختاری (SEM) و با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS ویراست ۱۸ و AMOS ویراست ۱۸ انجام گرفت. جهت آزمون اثرهای واسطه‌ای الگوی پیشنهادی از روش بوت استراب در برنامه ماکروی پریچر و هیز استفاده شد. نتایج نشان دادند که الگوی پیشنهادی از برازش خوبی با داده‌ها برخوردار است. اثرهای منفی غیرمستقیم اعتماد‌پذیری کارکن و قابلیت اعتماد سرپرست بر رفتارهای انحرافی در محیط کار از طریق اعتماد بین‌فردی نیز حمایت دریافت نمودند. نتایج یافته‌های پژوهش حاضر بر سودمندی‌های عملی ترویج اعتماد در سازمان مهر تأیید زدند. با در نظر گرفتن اهمیت اعتماد برای بازده‌های سازمانی کلیدی از قبیل رفتارهای انحرافی در محیط کار، نتایج این پژوهش می‌توانند راهنمایی برای افزایش اعتماد در سازمان باشند.

**کلید واژه‌ها:** اعتماد‌پذیری، قابلیت اعتماد، اعتماد بین‌فردی، رفتارهای انحرافی محیط کار

## مقدمه

محیط کار عرصه اعمال رفتارهایی است که برای افراد، سازمان‌ها، و جامعه دارای پیامدهای مهمی هستند. برخی از این رفتارها، رفتارهای یاری‌رسان یا مدنی هستند که دارای مطلوبیت اجتماعی می‌باشند، مجموعه دیگری از رفتارها به‌عنوان رفتارهای نامناسب یا انحرافی<sup>۱</sup> مطرح می‌شوند. رفتارهای اخیر با عناوین متفاوتی از قبیل رفتارهای انحرافی محیط کار<sup>۲</sup> (WDB)، بنت و رابینسون<sup>۳</sup>، (۲۰۰۳)، رفتارهای ضدتولید<sup>۴</sup> (مانگیون و کوپین<sup>۵</sup>، ۱۹۷۵) و رفتارهای ضداجتماعی<sup>۶</sup> (گیاکولون و گرینبرگ<sup>۷</sup>، ۱۹۹۷) نامیده می‌شوند. عملکرد شغلی به آن اندازه برای روان‌شناسی صنعتی و سازمانی اهمیت دارد که گاهی صرفاً با عنوان "ملاک" به آن اشاره می‌شود. دیدگاه سنتی، حیطه عملکرد را به آن‌چه بورمن و موتوویدلو<sup>۸</sup> (۱۹۹۷) عملکرد تکلیفی<sup>۹</sup> نامیده‌اند، محدود می‌سازد. بازنگری جدید پیشینه پژوهشی عملکرد شغلی نشان می‌دهد که سه مولفه متفاوت از رفتارهای شغلی در حیطه عملکرد شغلی وجود دارند: عملکرد تکلیفی، رفتارهای مدنی سازمانی<sup>۱۰</sup> (OCB) و رفتارهای انحرافی محیط کار (WDB) (روتوند و ساکت<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۲). از این میان عملکرد تکلیفی از سوی پژوهشگران به‌عنوان مهم‌ترین جنبه رفتارهای شغلی تلقی شده است و گاه مترادف با عملکرد شغلی کلی در نظر گرفته می‌شود. گرچه، اهمیت دو مولفه دیگر عملکرد شغلی (رفتارهای مدنی سازمانی و رفتارهای انحرافی محیط کار) نیز حمایت دریافت نموده‌اند، مثلاً، روتوندو و ساکت (۲۰۰۲) نشان دادند که رفتارهای انحرافی محیط کار همانند عملکرد تکلیفی نقش مهمی را در تعیین عملکرد شغلی کلی ایفا می‌کنند.

رفتارهای انحرافی در محیط کار، اعمالی عمدی و اختیاری، در تقابل با هنجارهای سازمانی و زیان‌بار برای کارکرد سازمانی می‌باشند (بنت و رابینسون، ۲۰۰۰). بنت و رابینسون (۲۰۰۰) رفتارهای انحرافی را به دو شکل طبقه‌بندی کرده‌اند: رفتارهای انحرافی سازمانی<sup>۱۲</sup> و رفتارهای

- 
1. Deviant behaviors
  2. Workplace deviant behaviors, WDB
  3. Bennett & Robinson
  4. Counterproductive behaviors
  5. Mangione & Quinn
  6. Antisocial behaviors
  7. Giacalone & Greenberg
  8. Borman & Motowidlo
  9. Task performance
  10. Organizational citizenship behaviors, OCB
  11. Rotundo & Sackett
  12. Organizational deviance

انحرافی بین فردی<sup>۱</sup>. رفتارهای انحرافی سازمانی به رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان مانند دزدی، اخذ رشوه، خرابکاری و و از این قبیل اشاره دارند. رفتارهای انحرافی بین فردی رفتارهای انحرافی معطوف به دیگر کارکنان سازمان را شامل می‌شوند که در رفتارهایی مانند ناسزاگویی، گستاخی و پرخاشگری نسبت به همکاران تجلی می‌یابند.

اعتماد<sup>۲</sup> به عنوان یک مفهوم مهم در رشته‌های مختلفی مانند مدیریت، اخلاق، جامعه‌شناسی، روان‌شناسی، و اقتصاد تلقی می‌شود (کولکوییت، اسکات و لپین<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷). عملکرد کلی کارکنان علاوه بر سطح عملکرد تکلیفی آنان از رفتارهایی هم‌چون دزدی، بدرفتاری با همکاران و عدم حمایت از اهداف سازمان یعنی رفتارهای انحرافی محیط کار نیز تأثیر می‌پذیرد (اونیل و هاستینگز<sup>۴</sup>، ۲۰۱۱). در دهه گذشته موضوع رفتارهای انحرافی در محیط کار، به‌طور فزاینده‌ای در پژوهش‌های سازمانی مطرح بوده‌اند. رفتارهای انحرافی از قبیل دزدی (گرینبرگ، ۱۹۹۰)، اجتناب از اعمال تلاش (کایدول<sup>۵</sup> و بنت، ۱۹۹۳)، عدم حضور بر سرکار بدون دلیل (بنت و رابینسون، ۲۰۰۳) و پرخاشگری (فاکس و اسپکتور<sup>۶</sup>، ۱۹۹۹) که هنجارها، اهداف، خط‌مشی‌ها و قوانین سازمانی را نقض می‌کنند، می‌توانند تأثیرات عمیقی بر فرد و سازمان داشته باشند. چنین رفتارهایی سبب وارد آمدن خسارات مالی و جانی متعددی به کارکنان، سازمان و به‌طور کلی جامعه می‌شوند و دستیابی به اهداف سازمان را مختل می‌سازند. برخی پژوهشگران بر این اعتقادند که رفتارهای انحرافی در محیط کار را می‌توان به دو دسته تقسیم نمود. دسته اول شامل پرخاشگری پنهان است که طی آن کارکنان به‌گونه‌ای مخفیانه و زیرکانه به انجام دادن رفتارهایی منفی مانند استفاده از منابع سازمانی در جهت منافع شخصی می‌پردازند. دسته دوم پرخاشگری آشکار را دربرمی‌گیرد که در آن افراد به‌طور مستقیم نیت منفی خود را در قالب حمله فیزیکی و یا تخریب اموال سازمان نشان می‌دهند (بیورکویست، اوسترمین و هلت-بک<sup>۷</sup>، ۱۹۹۴، به‌نقل از اسکرودر<sup>۸</sup>، ۲۰۰۹). مایر، دیویس و اسکورمن<sup>۹</sup> (۱۹۹۵) با طرح الگوی تلفیقی اعتماد سازمانی<sup>۱۰</sup> به ارائه تعریف جامعی از اعتماد و پیشایندها و پیامدهای آن می‌پردازند. آنان

- 
1. Interpersonal deviance
  2. Trust
  3. Colquitt, Scott, & LePine
  4. O'Neill & Hastings
  5. Kidwell
  6. Fox & Spector
  7. Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck
  8. Schroeder
  9. Mayer, Davis, & Schoorman
  10. Integrative model of organizational trust

اعتماد بین فردی<sup>۱</sup> را تمایل فرد اعتمادکننده برای تأثیرپذیری از اعمال فرد مورد اعتماد براساس این انتظار که وی عمل معینی را انجام خواهد داد، تعریف کرده‌اند. سازه اعتماد بین فردی اولین بار توسط لوهمن<sup>۲</sup> (۱۹۷۹) مطرح شد. به‌طور کلی اعتماد بین فردی به اعتماد کارکنان به دیگر افراد در سازمان مانند سرپرستان و همکاران اطلاق می‌شود (کانشیرو<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸). اعتماد به سرپرست تنها زمانی واقع می‌شود که مدیران و سرپرستان در رابطه با کارکنان، رفتارهای قابل‌اطمینان و شایسته‌ای نشان دهند. از آن‌جا که سرپرست، تعاملات نزدیکی با کارکنان دارد، اعتماد به این مرجع منجر به وقوع پیامدهای نزدیک‌تری مانند افزایش سطح عملکرد تکلیفی می‌شود (الیس و شاکی- زالاباک<sup>۴</sup>، ۲۰۰۱، به نقل از کانشیرو، ۲۰۰۸). اعتماد به همکاران به تمایل فرد برای پذیرش فعالیت‌ها و رفتارهای همکار هم‌مرتب‌ه خود اشاره دارد (مایر و همکاران، ۱۹۹۵). از آن‌جا که در پژوهش حاضر قابلیت اعتماد سرپرست مورد بررسی قرار گرفته است، اعتماد به سرپرست به‌عنوان نمادی از اعتماد بین فردی در رابطه بین کارکن و مرجع مورد اعتماد وی (سرپرست) در نظر گرفته شده است. اعتماد، مبتنی بر انتظارات ما در این ارتباط است که دیگران در آینده چگونه رفتار خواهند کرد. اعتماد هنگامی شکل می‌گیرد که ما براساس تعاملاتمان با دیگران، قادر به پیش‌بینی اعمال آنان باشیم. اعتماد هم‌چنین پیش‌بین مهمی برای چگونگی رفتار ما نسبت به دیگران به حساب می‌آید. مطالعات رفتار سازمانی نقش اعتماد را در اثربخشی فردی و سازمانی مورد تأیید قرار داده‌اند (کانیپ<sup>۵</sup>، ۲۰۰۶). از جمله اولین نظریه‌پردازان اعتماد راتر<sup>۶</sup> (۱۹۶۷) است. وی اعتماد بین فردی را انتظاری از سوی یک فرد یا گروه می‌داند مبنی بر قابل‌اطمینان بودن سخنان و بیانات مکتوب یا شفاهی دیگر افراد یا گروه‌ها. اعتماد بین فردی در جریان فرایندی متقابل تقویت می‌شود. این سازه به‌عنوان قلب تلاش‌های افراد در سازمان به‌شمار می‌رود (کانیپ، ۲۰۰۶). بسیاری از بازده‌های مثبت زمانی در متن سازمان رخ می‌دهند که کارکنان به‌گونه‌ای اثربخش در جریان یک تلاش هماهنگ و توأم با اعتماد به کارپردازند (مک آلیستر<sup>۷</sup>، ۱۹۹۵). به اعتقاد چلیک، تارنوک و بگنیرباس<sup>۸</sup> (۲۰۱۱) ارتقای سطح اثربخشی فردی و سازمانی در گرو توجه به مفاهیمی از قبیل اعتماد و رفتارهای انحرافی محیط کار است.

- 
1. Interpersonal trust
  2. Luhman
  3. kanshiro
  4. Ellis & Shockley-Zalabak
  5. Conipe
  6. Rotter
  7. McAllister
  8. Çelik, Turunc, & Begenirbaş

فردی به عنوان پیشایندهای اعتمادپذیری کارکن، قابلیت اعتماد سرپرست و اعتماد بین...

از جمله مهم‌ترین پیشایندهای اعتماد، ویژگی‌های فرد اعتمادکننده<sup>۱</sup> است. فاریس، سینر و باترفیلد<sup>۲</sup> (۱۹۷۳) اعتماد را صفتی شخصیتی می‌دانند. این صفت، یعنی، اعتمادپذیری<sup>۳</sup>، یک ویژگی درون‌فردی پایدار است و بر میزانی که یک فرد به دیگری اعتماد کند، تأثیر می‌گذارد. افراد مختلف با صفات شخصیتی و پیش‌زمینه‌های فرهنگی گوناگون در گرایش ذاتی خود به اعتماد کردن، با یکدیگر متفاوتند. به اعتقاد مایر و همکاران (۱۹۹۵) اعتمادپذیری صفتی پایدار در موقعیت‌های مختلف است. چنین گرایشی سبب می‌شود که فرد پیش از در دسترس بودن هر گونه اطلاعاتی راجع به طرف مقابل، به وی اعتماد کند. حد افراطی این مورد چیزی است که اعتماد کورکورانه نامیده می‌شود (مایر و همکاران، ۱۹۹۵). برخی افراد به مواردی که اغلب مردم به آن‌ها اعتمادی ندارند، اعتماد می‌کنند. بر عکس، افرادی نیز به مواردی که اکثریت مردم آن‌ها را قابل اعتماد می‌دانند، بی‌اعتمادند. براساس نظریه انتظار کلی<sup>۴</sup> راتر (۱۹۶۷) که چارچوب نظری جامعی در خصوص نگرش‌های یک فرد نسبت به سایرین محسوب می‌شود، انتظارات عمومی مثبت و مطلوب و تمایل درونی به اعتماد کردن به سایر افراد پیشاینده مهمی برای اعتماد به شمار می‌رود. این انتظارات مثبت در قالب اعتمادپذیری به‌عنوان یک ویژگی شخصیتی درونی و پایدار، تمایلی ذاتی برای اعتماد کردن و عاملی در جهت شکل‌دهی نگرش‌های مطلوب و اعتماد در روابط بین‌فردی است که از وقوع رفتارهای انحرافی جلوگیری می‌کند (لی<sup>۵</sup>، ۲۰۱۱). کانلون<sup>۶</sup> و مایر (۱۹۹۴) نشان دادند که صفت اعتمادپذیری موجب افزایش عملکرد دیگر افراد می‌شود. مایر و همکاران (۱۹۹۵) نشان دادند که صفت اعتمادپذیری پیش از در دسترس بودن هرگونه اطلاعاتی در مورد اعتمادشونده، موجب افزایش اعتماد به وی می‌شود. با وجود این که صفت اعتمادپذیری در درک مفهوم اعتماد حائز اهمیت است، اما فرد اعتمادکننده برای افراد مختلفی که هدف این اعتمادند، دارای سطوح متفاوتی از اعتماد است. بنابراین، صفت اعتمادپذیری به خودی خود برای تبیین اعتماد کافی نیست و ویژگی‌های فرد مورد اعتماد<sup>۷</sup> نیز می‌بایست مورد توجه قرار گیرند. برخی از افراد در مقایسه با دیگران به میزان بیشتری به‌عنوان فردی قابل اعتماد ارزیابی می‌شوند. گامبتا<sup>۸</sup> (۱۹۸۸) بیان می‌دارد که اعتماد مبتنی بر این انتظارات است که چگونه شخص مطابق با ادعاهای صریح و ضمنی کنونی و پیشین خود رفتار می‌کند. مایر و همکاران

1. Trustor
2. Farris, Senner, & Butterfield
3. Trust propensity
4. Generalized expectancy
5. Lee
6. Conlon
7. Trustee
8. Gambetta

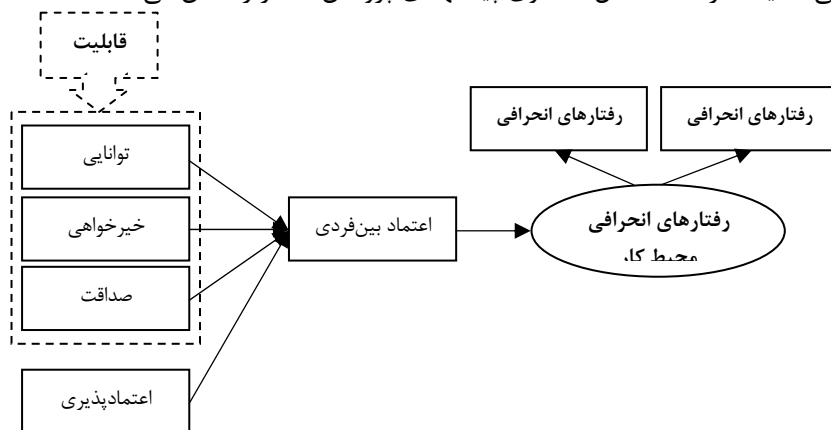
(۱۹۹۵) نیز شکل‌گیری اعتماد را در روابط بین‌فردی منوط به شایستگی و صداقت طرف مقابل می‌داند. به اعتقاد مایر و همکاران (۱۹۹۵) سه ویژگی فرد مورد اعتماد که منجر به ایجاد حس اعتماد نسبت به وی می‌شوند عبارتند از توانایی<sup>۱</sup>، خیرخواهی<sup>۲</sup>، و صداقت<sup>۳</sup>. توانایی، مجموعه‌ای از مهارت‌ها و شایستگی‌هاست که فرد را قادر به اثرگذاری و نفوذ بر دیگران در حوزه خاصی می‌سازد. حوزه خاص به معنای آن است که فرد مورد اعتماد ممکن است در یک زمینه بسیار شایسته‌تر از دیگر زمینه‌ها باشد. به اعتقاد ساننبرگ<sup>۴</sup> (۱۹۹۴) زمانی که فرد هدف اعتماد، شایسته و واجد صلاحیت ادراک شود، سطح اعتماد همکاران به وی افزایش می‌یابد. خیرخواهی به درجه باور فرد مورد اعتماد در این ارتباط اشاره دارد که بدون در نظر گرفتن انگیزه منفعت شخصی باید به دنبال انجام دادن کارهای خوبی برای فرد اعتمادکننده باشد. براساس مؤلفه خیرخواهی، فرد مورد اعتماد دلبستگی ویژه‌ای به فرد اعتمادکننده دارد. فرد مورد اعتماد خواهان کمک‌رسانی به فرد اعتمادکننده است حتی وقتی وی نیازی به این کمک ندارد. خیرخواهی، ادراک یک جهت‌گیری مثبت در فرد مورد اعتماد نسبت به فرد اعتمادکننده است. برای این که خیرخواهی نتایج مطلوب خود را به دنبال داشته باشد باید نیت خیرخواهانه فرد هدف اعتماد مرتبط با نیازهای فرد اعتمادکننده باشد (تان و لیم<sup>۵</sup>، ۲۰۰۹). صداقت به معنای ادراک فرد اعتمادکننده در این ارتباط است که فرد مورد اعتماد وی به مجموعه اصولی که برای وی مهم هستند و نیز به قراردادهای اخلاقی وفادار و متعهد می‌باشد (مایر و دیویس، ۱۹۹۹). مایر و همکاران (۱۹۹۵) بیان می‌دارند که توانایی، خیرخواهی و صداقت برای شکل‌گیری اعتماد حائز اهمیتند. در حالی که این سه عامل کاملاً بی‌ارتباط با یکدیگر نیستند، اما مجزا از یکدیگرند. ادراک فرد اعتمادکننده از سطح توانایی، خیرخواهی و صداقت فرد مورد اعتماد سبب می‌شود تا وی قابل اعتماد به نظر آید. این موضوع سطح اعتماد افراد را به مراجع مختلف تحت تأثیر قرار خواهد داد (فریزر، جانسون، گاوین، گوتی و برادلی<sup>۶</sup>، ۲۰۱۰؛ مایر و گاوین، ۲۰۰۵؛ بورک، سیمز، لازارا و سالاس<sup>۷</sup>، ۲۰۰۷). پژوهش‌های بسیاری نشان داده‌اند که قابلیت اعتماد و اعتماد‌پذیری اثر معنی‌داری بر رفتارهای انحرافی در محیط کار دارند (مثلاً، چلیک و همکاران، ۲۰۱۱؛ دریکز و فرین<sup>۸</sup>، ۲۰۰۲؛ کلاین<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). هم‌چنین کولکوییت و همکاران (۲۰۰۷) با انجام دادن یک

- 
1. Ability
  2. Benevolence
  3. Integrity
  4. Sonnenberg
  5. Tan & Lim
  6. Fraizer , Johnson, Gavin, Gooty, & Bradley
  7. Burk, Sims, Lazzara, & Salas
  8. Driks & Ferrin

فردی به‌عنوان پیشایندهای اعتمادپذیری کارکن، قابلیت اعتماد سرپرست و اعتماد بین...

فرا تحلیل به این نتیجه دست یافتند که در بسیاری از پژوهش‌ها اعتماد بین فردی میانجی‌گر کامل اثر اعتمادپذیری و قابلیت اعتماد بر پیامدهایی از قبیل رفتارهای ضد تولید و رفتارهای انحرافی در محیط کار بوده است.

بر اساس اطلاعات ما تا کنون در ایران پژوهشی در ارتباط با روابط مفروض میان متغیرهای پژوهش حاضر انجام نگرفته است. پیامدهای منفی وقوع رفتارهای انحرافی برای فرد و سازمان و نیز نقشی که اعتمادسازی می‌تواند در کاهش این‌گونه رفتارها و بهبود عملکرد کارکنان داشته باشد، منجر به طراحی الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر گردید. در این الگو، اعتمادپذیری کارکن و قابلیت اعتماد سرپرست (توانایی، خیرخواهی و صداقت) به‌عنوان متغیرهای مستقل بر اعتماد بین فردی اثر می‌گذارند و متغیر اخیر رفتارهای انحرافی در محیط کار را متأثر می‌سازد. یعنی، متغیر اعتماد بین فردی میانجی رابطه اعتمادپذیری کارکن و قابلیت اعتماد سرپرست با رفتارهای انحرافی در محیط کار است. بر این اساس، پژوهش حاضر به دنبال بررسی رابطه قابلیت اعتماد سرپرست (توانایی، خیرخواهی و صداقت) و اعتمادپذیری کارکن با اعتماد بین فردی، رابطه اعتماد بین فردی با رفتارهای انحرافی محیط کار؛ و نقش واسطه‌ای اعتماد بین فردی در رابطه بین قابلیت اعتماد سرپرست (توانایی، خیرخواهی و صداقت) و اعتمادپذیری کارکن با رفتارهای انحرافی محیط کار است. شکل ۱ الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر را نشان می‌دهد.



شکل ۱. الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر

## روش پژوهش

جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان شرکت ذوب آهن اصفهان بالغ بر ۷۰۰۰ نفر بود. به دلیل وجود واحدهای عملیاتی و ستادی با جمعیت‌های متفاوت، با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای<sup>۱</sup>، از میان کارکنانی که دارای مدرک تحصیلی دیپلم یا بالاتر بودند تعداد ۳۵۰ نفر (۲۷۰ مرد و ۸۰ زن) به عنوان نمونه فرضیه‌آزمایی و ۱۰۰ نفر به عنوان نمونه اعتباریابی انتخاب شدند. از این تعداد، ۳۲۵ پرسشنامه (۹۲٪) برگشت داده شدند. از ۳۲۵ شرکت‌کننده ۷۸٪ مرد بودند. میانگین سنی این شرکت‌کنندگان نیز ۳۵ سال بود.

## ابزار پژوهش

**قابلیت اعتماد.** در پژوهش حاضر جهت سنجش قابلیت اعتماد از پرسشنامه قابلیت اعتماد مایر و دیویس (۱۹۹۹) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۱۷ ماده شامل سه خرده‌مقیاس توانایی (۶ ماده)، خیرخواهی (۵ ماده) و صداقت (۶ ماده) است و پاسخ‌های افراد روی مقیاس ۵ درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) مشخص می‌شوند. مایر و دیویس (۱۹۹۹) روایی این پرسشنامه را در سطح مطلوبی گزارش کردند. تان و لیم (۲۰۰۹) پایایی این پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ برای خرده‌مقیاس‌های توانایی، خیرخواهی، و صداقت به ترتیب ۰/۹۴، ۰/۹۲ و ۰/۹۰ گزارش نمودند. نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی پرسشنامه قابلیت اعتماد در پژوهش حاضر با استفاده از نرم‌افزار AMOS-18 نشان داد که کلیه ماده‌ها بار عاملی معنی‌داری بر عوامل مربوط داشتند. ضرایب همبستگی میان هریک از خرده‌مقیاس‌ها با یک سؤال محقق‌ساخته برای خرده‌مقیاس‌های توانایی، خیرخواهی، و صداقت به ترتیب ۰/۷۲، ۰/۸۲، ۰/۹۳ و  $(p < 0/01)$ ، حاکی از روایی مطلوب این پرسشنامه در پژوهش حاضر است. هم‌چنین ضرایب پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ برای توانایی، خیرخواهی، و صداقت به ترتیب ۰/۹۰، ۰/۸۷ و ۰/۹۴ به دست آمدند.

**اعتماد‌پذیری.** برای سنجش اعتماد‌پذیری از مقیاس اعتماد‌پذیری جارویا، نول و لیندر<sup>۲</sup> (۱۹۹۸) استفاده شد. این مقیاس دارای ۷ ماده است و پاسخ‌ها بر روی مقیاس لیکرت ۷ درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۷ (کاملاً موافقم) مشخص می‌شوند. ماتیلا<sup>۳</sup> (۲۰۱۱) روایی این مقیاس را در حد مطلوب و پایایی آن را به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۶ گزارش کرده است. روایی این مقیاس در پژوهش حاضر به روش تحلیل عاملی تأییدی با استفاده از نرم‌افزار AMOS-18 در حد مطلوب

1. Stratified random sampling method
2. Jarvepaa, Knoll, & Leinder
3. Matiella



فردی به عنوان پیشایندهای اعتمادپذیری کارکن، قابلیت اعتماد سرپرست و اعتماد بین...

و همبستگی آن با یک سؤال محقق ساخته ۰/۸۴ ( $p < 0/001$ ) به دست آمدند. پایایی این مقیاس در پژوهش حاضر به روش آلفای کرونباخ ۰/۹۵ محاسبه گردید.

**اعتماد بین فردی.** در پژوهش حاضر جهت سنجش اعتماد بین فردی از پرسش نامه اعتماد بین فردی اسکورمن و بارلینگر<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) که سطح اعتماد در روابط کارکنان را با سرپرست را می سنجد، استفاده شد. پرسشنامه اعتماد بین فردی شامل ۷ ماده است که پاسخ های آن روی مقیاس ۵ درجه ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) مشخص می شوند. اسکورمن و بارلینگر (۲۰۰۶) ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۴ را برای این مقیاس گزارش کرده اند. روایی این مقیاس در پژوهش حاضر به روش تحلیل عاملی تأییدی در حد مطلوب و همبستگی آن با یک سؤال محقق ساخته ۰/۹۳ ( $p < 0/001$ ) به دست آمد. پایایی این پرسش نامه در پژوهش حاضر به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۴ محاسبه گردید.

**رفتارهای انحرافی در محیط کار.** در پژوهش حاضر رفتارهای انحرافی در محیط کار توسط پرسش نامه رفتارهای انحرافی در محیط کار بنت و رابینسون (۲۰۰۰) سنجیده شد. این پرسش نامه دارای ۱۹ ماده و دو خرده مقیاس رفتارهای انحرافی بین فردی (۷ ماده) و رفتارهای انحرافی سازمانی (۱۲ ماده) می باشد. پاسخ های این پرسش نامه بر روی یک مقیاس ۷ درجه ای از ۱ (هرگز) تا ۷ (هر روز) مشخص می شوند. اسکرودر (۲۰۰۹) روایی این پرسش نامه را در حد مطلوبی گزارش کرده است. مک کاردل<sup>۲</sup> (۲۰۰۷) ضریب آلفای کرونباخ را برای دو خرده مقیاس رفتارهای انحرافی بین فردی و رفتارهای انحرافی سازمانی به ترتیب ۰/۸۶ و ۰/۹۲ گزارش کردند. نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی ماده های این پرسش نامه در پژوهش حاضر نشان داد که کلیه ماده ها دارای بار عاملی معنی داری بر عوامل خود بودند. در پژوهش حاضر ضرایب آلفای کرونباخ ۰/۸۲ و ۰/۸۵ به ترتیب برای دو خرده مقیاس رفتارهای انحرافی بین فردی و رفتارهای انحرافی سازمانی به دست آمدند.

## روش تجزیه و تحلیل داده ها

ارزیابی الگوی پیشنهادی با استفاده از الگویایی معادلات ساختاری (SEM) بر اساس نرم افزارهای SPSS ویراست ۱۸ و AMOS ویراست ۱۸ انجام پذیرفت. جهت آزمودن اثرهای واسطه ای در الگوی پیشنهادی از روش بوت استرپ<sup>۳</sup> در برنامه ماکروی پریچر و هیز<sup>۴</sup> (۲۰۰۸)

- 
1. Barlinger
  2. Mccardle
  3. Bootstrap
  4. Preacher & Hayes

استفاده شد. به منظور تعیین کفایت برازش الگوی پیشنهادی با داده‌ها ترکیبی از شاخص‌های برازندگی مورد استفاده قرار گرفت: ۱) مقدار مجذور کای<sup>۱</sup> ( $\chi^2$ )، ۲) شاخص هنجار شده مجذور کای<sup>۲</sup> (نسبت مجذور کای بر درجات آزادی)، شاخص نیکویی برازش<sup>۳</sup> (GFI)، شاخص برازندگی هنجار شده<sup>۴</sup> (NFI)، شاخص برازندگی تطبیقی<sup>۵</sup> (CFI)، شاخص برازندگی افزایشی<sup>۶</sup> (IFI)، شاخص توکر-لوئیس<sup>۷</sup> (TLI) و جذر میانگین مجذورات خطای تقریب<sup>۸</sup> (RMSEA).

### یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی مربوط به میانگین، انحراف معیار، و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش در جدول ۱ نشان داده شده‌اند.

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار، و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱ توانایی	۲۰/۵	۵/۸۲	—					
۲ خیرخواهی	۱۷/۶	۶/۳۲	۰/۸۰	—				
۳ صداقت	۲۰/۵	۷/۵۱	۰/۹۰	۰/۹۲	—			
۴ اعتمادپذیری	۳۲	۱۴/۱۳	۰/۹۱	۰/۸۶	۰/۹۳	—		
۵ اعتماد بین فردی	۳۲/۲	۱۲/۹۶	۰/۹۳	۰/۸۳	۰/۹۳	۰/۹۷	—	
۶ رفتارهای انحرافی محیط کار	۸۲	۱۶/۷۴	-۰/۸۹	-۰/۷۹	-۰/۸۹	-۰/۹۵	-۰/۹۳	—
۷ رفتارهای انحرافی بین فردی	۳۹/۴	۹/۱۱	-۰/۷۹	-۰/۶۸	-۰/۷۹	-۰/۸۵	-۰/۸۱	۰/۹۵
۸ رفتارهای انحرافی سازمانی	۴۲/۶	۸/۲۸	-۰/۹۲	-۰/۹۲	-۰/۹۱	-۰/۹۶	-۰/۹۷	۰/۹۶

کلیه ضرایب در سطح  $p < ۰/۰۰۱$  معنی دارند.

1. Chi-square
2. Normed  $\chi^2$  measure
3. Goodness-of-fit
4. Normed fit index
5. Comparative fit index
6. Incremental fit index
7. Tucker-Lewis
8. Root-mean-square error of approximation

فردی به عنوان پیشایندهای اعتمادپذیری کارکن، قابلیت اعتماد سرپرست و اعتماد بین...

## الگویابی معادلات ساختاری

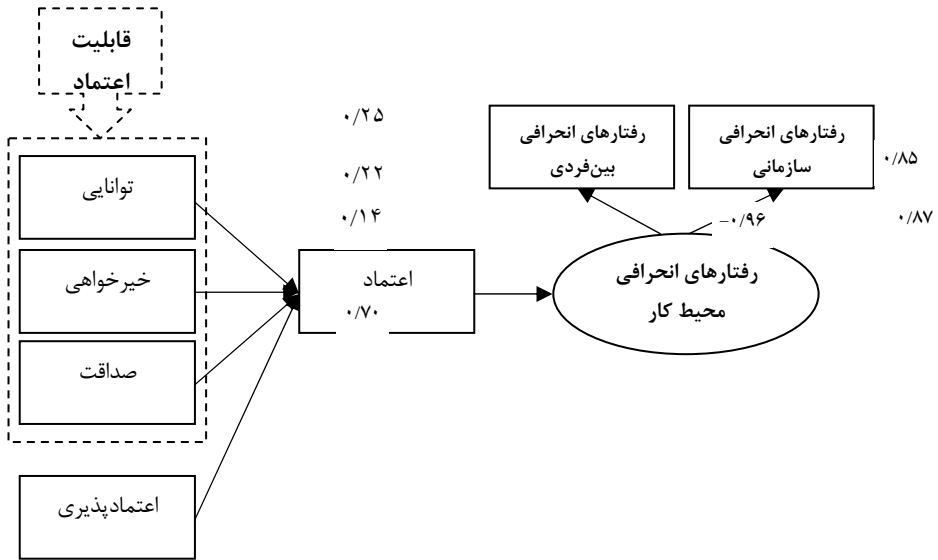
الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر در مجموع ۶ متغیر (۴ متغیر مستقل، ۱ متغیر وابسته مکنون و ۱ متغیر میانجی) را در خود جای داده است. پیش از بررسی ضرایب ساختاری، برازندگی الگوی پیشنهادی مورد بررسی قرار گرفت. برازش الگوی پیشنهادی براساس شاخص‌های برازندگی مورد استفاده در این مطالعه در جدول ۲ گزارش شده است.

جدول ۲. برازش الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر بر اساس شاخص‌های برازندگی

RMSEA	NFI	CFI	TLI	GFI	$\chi^2/df$	df	$\chi^2$	IFI	الگوی پیشنهادی
۰/۰۴	۰/۹۹	۱	۰/۹۸	۰/۹۹	۱/۸۵ ( $p > ۰/۰۵$ )	۸	۱۴/۸	۰/۹۹	-

همان‌طور که مندرجات جدول ۲ نشان می‌دهند شاخص‌های برازندگی حاکی از برازش خوب الگوی پیشنهادی با داده‌هاست.

یک مقدار کوچک غیرمعنی‌دار از مجذور کای از برازش خوب الگو با داده‌هاست. از آن-جا که مجذور کای نسبت به اندازه نمونه بسیار حساس است بسیاری از پژوهشگران مجذور کای را نسبت به درجه آزادی آن می‌سنجند (یعنی، مجذور کای نسبی)، نسبت بیش از ۲/۰۰ و تا ۵/۰۰ برازش خوب الگو را با داده‌ها نشان می‌دهد. برای GFI مقادیر بالاتر از ۰/۹۰ حاکی از برازش خوب الگو با داده‌هاست. در IFI، CFI، TLI و NFI مقدار ۰/۹۰ معمولاً به‌عنوان برازشی نیکو تلقی می‌شود. در ارتباط با جذر میانگین مجذورات خطای تقریب (RMSEA)، مقدار ۰/۰۵ یا کمتر نشان دهنده برازش خوب الگو و مقدار ۰/۰۸ یا کمتر بیانگر خطای منطقی تقریب است. مقدار بالاتر از ۰/۱ نشان از الزام در رد کردن الگو دارد. شکل ۲ ضرایب مسیرها را در الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر نشان می‌دهد.



شکل ۲. الگوی ساختاری روابط میان متغیرهای پژوهش

ضرایب مسیر در شکل ۲ حاکی از تأیید مسیرهای مستقیم این پژوهش، یعنی فرضیه‌های ۱ تا ۵ می‌باشند ( $p < 0.001$ ).

نتایج حاصل از روابط واسطه‌ای با استفاده از آزمون بوت استراپ در جدول ۳ نشان داده شده‌اند.

جدول ۳. نتایج بوت استراپ برای مسیرهای واسطه‌ای پژوهش حاضر

داده‌ها	بوت	سوگیری	خطای استاندارد	سطح اطمینان ۹۵٪		مسیرها
				حد بالا	حد پایین	
-۲/۰۷۹۷	-۲/۰۸۷۱	-۰/۰۰۷۴	۰/۱۵۹۹	-۲/۳۶۶۰	-۱/۷۴۰۰	توانایی ← اعتماد بین فردی ← رفتارهای انحرافی
-۱/۹۷۹۰	-۱/۹۷۹۴	-۰/۰۰۰۴	۰/۰۷۶۵	-۲/۱۲۰۳	-۱/۸۱۶۷	خیر خواهی ← اعتماد بین فردی ← رفتارهای انحرافی
-۰/۶۴۶۰	-۰/۶۴۳۵	۰/۰۰۲۵	۰/۰۸۴۸	-۰/۷۹۳۲	-۰/۴۵۶۲	صداقت ← اعتماد بین فردی ← رفتارهای انحرافی
-۰/۱۸۷۰	-۰/۱۸۵۵	۰/۰۰۱۵	۰/۱۰۰۴	-۰/۶۸۲۱	-۰/۳۵۶۰	اعتماد پذیری ← اعتماد بین فردی ← رفتارهای انحرافی

فردی به عنوان پیشایندهای اعتمادپذیری کارکن، قابلیت اعتماد سرپرست و اعتماد بین...

فاصله‌های اطمینان برای مسیرهای مندرج در جدول ۳ حاکی از قرار نگرفتن صفر در این فاصله‌ها و در نتیجه تأیید مسیرهای غیرمستقیم می‌باشد. سطح اطمینان برای این فاصله‌ها ۹۵ و تعداد نمونه‌گیری‌های مجدد<sup>۱</sup> بوت استراپ ۲۰۰۰ است.

## بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه میان اعتمادپذیری کارکن، قابلیت اعتماد سرپرست، و اعتماد بین‌فردی با رفتارهای انحرافی در محیط کار در الگویی واسطه‌ای بود. بسیاری از یافته‌های پژوهش حاضر با نتایج مطالعات گذشته همسانند (مثلاً، چلیک و همکاران، ۲۰۱۱ و کولکوییت و همکاران، ۲۰۰۷). آن چه را که این پژوهش می‌تواند به پیشینه پژوهشی مرتبط با موضوع بیفزاید نتایج آزمون الگوی پیشنهادی در فرهنگی متفاوت است. یافته‌های پژوهش حاضر اثر مثبت مستقیم توانایی، خیرخواهی و صداقت را بر اعتماد بین‌فردی مورد تأیید قرار دادند. این نتایج با پژوهش‌های تان و لیم (۲۰۰۹)، فریزر و همکاران (۲۰۱۰) و مایر و دیویس (۱۹۹۹) همسو می‌باشند. راتر (۱۹۶۷) بیان می‌دارد که شناخت، آگاهی، و انتظارات افراد تحت‌تأثیر رفتارهای قابل‌قبول و بهنجاری هستند که از اطرافیان خویش می‌آموزند. عواملی هم‌چون توانایی، خیرخواهی و صداقت سرپرست با شکل‌گیری اعتماد در افراد رابطه نیرومندی دارند (مایر و گاوین، ۲۰۰۵). به اعتقاد مایر و همکاران (۱۹۹۵)، توانایی به سطح مهارت‌ها و شایستگی‌های ادراک‌شده طرف دیگر یک رابطه و خیرخواهی و صداقت به نیت مثبت و میزان وفاداری و تعهد فرد مقابل اشاره دارند. سطح اعتماد بین‌فردی در کارکنان به‌دنبال ادراک توانایی (شایستگی و صلاحیت)، خیرخواهی (دغدغه نسبت به بهزیستی طرف مقابل) و صداقت فرد مورد اعتماد افزایش می‌یابد (سانبرگ، ۱۹۹۴). اگر کارکنان بر این باور باشند که می‌توانند برای انجام دادن بخشی از کارها به سرپرست خویش تکیه کنند و مطمئن باشند که او به تعهدات خویش پایبند است و به موضوعات مورد علاقه آنان توجه دارد، به تصمیمات و قضاوت‌های وی اعتماد می‌کنند (باتلر و کانترل<sup>۲</sup>، ۱۹۸۴). پژوهش حاضر رابطه مثبت صفت اعتمادپذیری را با اعتماد بین‌فردی مورد تأیید قرار داد این نتیجه با یافته‌های کولکوییت و همکاران (۲۰۰۷) و مایر و همکاران (۱۹۹۵) هماهنگ است. براساس الگوی تلفیقی اعتماد سازمانی مایر و همکاران (۱۹۹۵) شکل‌گیری اعتماد مستلزم چیزی ورای ادراک شخص از توانایی، خیرخواهی و صداقت فرد مورد اعتماد است. صفت اعتمادپذیری اثر مهمی بر سطح اعتماد افراد دارد (مایر و همکاران، ۱۹۹۵)

- 
1. Resampling
  2. Butler & Cantrell

اعتماد‌پذیری به‌عنوان یک ویژگی سرشتی عاملی اساسی در ایجاد اعتماد محسوب می‌شود. برخی افراد در مقایسه با دیگران تمایل بیشتری به اعتماد کردن دارند و دارای نگرش‌های خوش‌بینانه‌تری نسبت به وقایع اطراف خود هستند. اثر منفی مستقیم اعتماد بین‌فردی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار نیز حمایت دریافت نمود. این یافته با پژوهش‌های چلیک و همکاران (۲۰۱۱)، مک کاردل (۲۰۰۷) و عبدالرحیم<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) همسوست. اعتماد جزء ضروری روابط کاری اثربخش به‌شمار می‌رود (لیند، ۲۰۰۱). براساس نظریه پردازش اطلاعات اجتماعی (سالانسیک و ففر<sup>۲</sup>، ۱۹۷۸)، سطح اعتماد افراد به سرپرستان و سازمانشان و نیز رفتارهایی از قبیل رفتارهای انحرافی در محیط کار، پاسخ‌های افراد را به محیط اطراف و رفتارهای دیگران شکل می‌دهد. در سازمانی که روابط میان سرپرستان و کارکنان به دور از اعتماد متقابل باشد، رفتارهای مشارکتی کارکنان به حداقل می‌رسد و خشنودی شغلی، عملکرد شغلی و کیفیت روابط کاهش می‌یابند (لاسچینگر، شامیان و تامسون<sup>۳</sup>، ۲۰۰۱). چلیک و همکاران (۲۰۱۱) بیان می‌دارند که کاهش سطح اعتماد به بروز رفتارهای انحرافی در کارکنان می‌انجامد. روابط نزدیک و مطلوب کارکنان با سرپرستانشان به افزایش بازده‌های مثبت و کاهش رفتارهای انحرافی در محیط کار منجر می‌شود. روابط منفی غیرمستقیم توانایی، خیرخواهی و صداقت با رفتارهای انحرافی در محیط کار با میانجی‌گری اعتماد بین‌فردی نیز مورد تأیید واقع شدند. این نتایج همسو با یافته‌های کولکوییت و همکاران (۲۰۰۷)، لیند (۲۰۰۱) و تان و لیم (۲۰۰۹) می‌باشند. به اعتقاد لوینسون<sup>۴</sup> (۱۹۶۵)، به نقل از چلیک و همکاران، (۲۰۱۱)، مبادلات اجتماعی مطلوب و نامطلوب نقش مهمی در برقراری تعادل در سیستم‌های اجتماعی و به ویژه در محیط سازمان ایفا می‌کنند. بر این اساس، ادراک و نگرش‌های افراد در روابط متقابل با سرپرستان و مراجع قدرت می‌توانند تأثیر چشم‌گیری بر رفتارهای انحرافی در محیط کار داشته باشند. از مهم‌ترین عناصر موجود در هر مبادله، اعتماد بین‌فردی است. برآوردهای شناختی از مهارت‌ها، شایستگی‌ها و ارزش‌های فرد مورد اعتماد (در قالب توانایی و صداقت) همراه با عواطف نهفته در روابط (در قالب خیرخواهی) پیشایندهای اعتماد بین‌فردی به‌شمار می‌روند و منجر به پیشگیری از وقوع رفتارهای مخرب از سوی کارکنان نسبت به دیگر افراد و نیز سازمان می‌شوند (مک آلیستر، ۱۹۹۵). اغلب کارکنان به اطلاعاتی که در مورد نحوه انجام دادن کارها از سایر افراد حاضر در سازمان (مثلاً، سرپرستان) دریافت می‌کنند، اعتماد می‌نمایند و آن را مبنایی برای فعالیت‌های

- 
1. Abdul Rahim
  2. Salancik & Pfeffer
  3. Laschinger, Shamian & Thompson
  4. Levinson

فردی به‌عنوان پیشایندهای اعتماد‌پذیری کارکن، قابلیت اعتماد سرپرست و اعتماد بین...

آتی خود قرار می‌دهند. بنابراین، دانش، مهارت و شایستگی‌های فرد مورد اعتماد به‌واسطه ایجاد اعتماد تأثیر چشمگیری بر فعالیتهای کارکنان دارند و تمایل افراد را برای انجام دادن رفتارهای مخربی هم‌چون دزدی، ناسزاگویی، غیبت و استفاده از منابع در جهت نفع شخصی که سازمان را از اهداف تعیین‌شده خود دور می‌کنند، از بین می‌برد (کولکوییت و همکاران، ۲۰۰۷). رابطه منفی غیرمستقیم اعتماد‌پذیری با رفتارهای انحرافی در محیط کار با میانجی‌گری اعتماد بین‌فردی نیز حمایت دریافت نمود. براساس نظریه انتظار کلی (راتر، ۱۹۶۷) انتظارات عمومی مثبت و مطلوب و تمایل درونی به اعتماد کردن به سایر افراد پیشاینده مهمی برای اعتماد به‌شمار می‌رود. این انتظارات مثبت در قالب اعتماد‌پذیری به‌عنوان یک ویژگی شخصیتی درونی و پایدار، تمایلی ذاتی برای اعتماد کردن و عاملی در جهت شکل‌دهی نگرش‌های مطلوب و اعتماد در روابط بین‌فردی است که از وقوع رفتارهای انحرافی جلوگیری می‌کند.

این مطالعه نیز مانند تمامی پژوهش‌های دیگر دارای محدودیت‌هایی بوده است که تحقیقات آتی بهتر است به آن‌ها توجه نمایند. اول، طرح مطالعه حاضر و استفاده از الگویابی معادلات ساختاری علیت را به اثبات نمی‌رساند. پژوهش‌های آتی می‌توانند طرحی طولی را جهت مشخص نمودن روابط علی استفاده نمایند. دوم، نتایج حاصل از این مطالعه لزوماً تعمیم‌پذیر به تمامی سازمان‌ها با ویژگی‌های متفاوت نیستند. تکرار چنین پژوهشی در سازمان‌های دیگر و موقعیت‌های کاری متفاوت توصیه می‌شود. بالاخره این‌که در پژوهش حاضر جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه‌های خودگزارشی استفاده شده است و این ابزار محدودیت‌های خاص خود را دارند.

یافته‌های پژوهش حاضر بر سودمندی‌های عملی ترویج اعتماد در سازمان مهر تأیید زدند. با در نظر گرفتن اهمیت اعتماد برای بازده‌های سازمانی کلیدی از قبیل رفتارهای انحرافی در محیط کار، نتایج ما در این ارتباط می‌توانند راهنمایی برای افزایش اعتماد در سازمان باشند. پژوهش حاضر نشان داد که توانایی، خیرخواهی، صداقت ادراک‌شده سرپرست و نیز پیش‌آمدگی کارکن برای اعتماد‌پذیری، مسیرهایی برای افزایش اعتمادند. نتایج مربوط به توانایی اهمیت راهبردهای انتخاب و نیز آموزش کارکنان را جهت افزایش شایستگی‌های افراد در سازمان خاطر نشان می‌سازند. در ارتباط با خیرخواهی و صداقت، سرپرستان بهتر است به تأثیر عمیق رفتارهای خود بر کارکنان آگاه باشند و از آن‌جا که سرپرستان و مراجع قدرت به‌عنوان نمادی از سازمان برای کارکنان به‌شمار می‌روند، تلاش نمایند تا با برقراری تعاملات مطلوب با کارکنان به بهبود نگرش‌های آنان نسبت به سازمان کمک کنند و در نتیجه از مزایای داشتن کارکنانی متعهد، با انگیزه و دارای عملکرد بالاتر بهره‌مند شوند. بنابراین، سازمان‌ها می‌بایست قابلیت اعتمادسازی خود را تقویت نمایند و با آموزش کارکنان و سرپرستان به ترویج بیشتر این سازه کمک کنند.

- Abdul Rahim, A. R. B., (2008). Predictors of workplace deviant behavior in Malaysia. *A Doctoral Dissertation of Philosophy: Sains Malaysia University.*
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology, 85*, 349-360.
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2003). The past, present, and future of workplace deviance research. In J. Greenberg (Ed.), *Organizational behavior: The state of the science*, 247-281. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human Performance, 10*, 99-109.
- Burke, C. S., Sims, D. E., Lazzara, E. H., & Salas, E. (2007). Trust in leadership: A multi-level review and integration. *The Leadership Quarterly 18*, 606-632.
- Butler, J. K. & Cantrell, R. S. (1984). A behavioural decision theory approach to modelling dyadic trust in superiors and subordinates. *Psychological Reports, 55*, 19-28.
- Çelik, M., Turunc, Ö., & Begenİrbas, M. (2011). The role of organizational trust, burnout and interpersonal deviance for achieving organizational performance. *International Journal of Business and Management Studies, 3*, 8047-1309.
- Colquitt, J. A., Scott, B. A., & LePine, J. A. (2007). Trust, trustworthiness, and trust Propensity: A meta-analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance. *Journal of Applied Psychology, 92*, 909-927.
- Conipe, J. S. (2006). Relationship among trust, organizational commitment, perceived organizational support and turnover intention. *A Doctoral Dissertation of Philosophy: Alliant International University.*
- Conlon, E. J., & Mayer, R. C. (1994). The effect of trust on principal-agent dyads: An empirical investigation of stewardship and agency. Paper presented at the annual meeting of the Academy of Management, Dallas, TX.
- Dirks, K. T., & Ferrin, D. L. (2002). Trust in leadership: Meta-analytic findings and implications for research and practice. *Journal of Applied Psychology, 84*, 611-628.
- Farris, G., Senner, E., & Butterfield, D. (1993). Trust, culture and organizational behavior. *Industrial relations, 12*, 144-157.
- Fox, S., & Spector, P. E. (1999). A model of work frustration-aggression. *Journal of Organizational Behavior, 20*, 915-931.
- Frazier, M. L., Johnson, P. D., Gavin, M., Gooty, J., & Bradley, D. (2010). Examination of organizational justice, trustworthiness, and trust: A multifoci. *Group Organization Management, 35*, 39-76.
- Gambetta, D. G. (1988). Can we trust? In D. G. Gambetta (Ed), Trust: 213-237. New York: Basil Blackwell.
- Giacalone, R., & Greenberg, J. (1997) *Antisocial Behavior in Organizations*. London: SAGE.
- Greenberg, J. (1990). Employee theft as a reaction to underpayment inequity: The hidden cost of pay cuts. *Journal of Applied Psychology, 75*, 561-568.
- Jarvenpaa, S. L., Knoll, K., & Leidner, D. E. (1998). Is anybody out there? Antecedents of trust in global virtual teams. *Journal of Management Information Systems, 14*, 29-64.



- Kaneshiro, P. (2008). Analyzing the organizational justice, trust and commitment relationship in a public organization. *A Doctoral Dissertation of Philosophy*: North central University.
- Kidwell, R. E., & Bennett, N. (1993). Employee propensity to withhold effort: A conceptual model to intersect three avenues of research. *Academy of Management Review*, 18, 429-456.
- Kline, R. B. (2005). *Principles and Practices of Structural Equation Modeling*. New York: Guilford Press.
- Laschinger, H. K. P., Shamian, J., & Thompson, D. (2001). Impact of magnet hospital characteristics on nurses' perceptions of trust, burnout, quality of care and work satisfactions. *Nurse Economics*, 19, 209-219.
- Lee, H. W. (2011). Individual differences in trust development: Assessing the effects of trustor attributes on trust building, stability and dissolution. *A Doctoral Dissertation of Philosophy*: University of Southern California.
- Levinson, H. (1965). Reciprocation: The relationship between man and organization. *Administrative Science Quarterly*, 9, 370-390.
- Lind, E. A. (2001). Fairness heuristic theory: Justice judgments as pivotal cognitions in organizational relations. In J. Greenberg & R. Cropanzano (Eds.), *Advances in Organizational Justice*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Luhmann, N. (1979). *Trust and power: Two works by Niklas Luhmann*. In R. W. Perry & L. D. Mankin (Eds.), *Organizational trust, trust in the chief executive and work satisfaction*. *Public Personnel Management*, 36, 165-179.
- Mangione, T. & Quinn, R. (1975). Job satisfaction, counterproductive behavior, and drug use at work. *Journal of Applied Psychology*, 60, 114-116.
- Matiella, M. S., (2011). The role of trust in high reliability organizing: The moderating effect of organizational trust in temporary, inter-agency group dynamics. *A Doctoral Dissertation of Philosophy*: George Washington University.
- Mayer, R. C., & Davis, J. H. (1999). The effect of the performance appraisal system on trust for management: A field of quasi-experiment. *Journal of Applied Psychology*, 84, 123-136.
- Mayer, R. C., & Gavin, M. B. (2005). Trust in management and performance: Who minds the shop while employees watch the boss? *Academy of Management Journal*, 48, 874-888.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20, 709-734.
- McAllister, D. J. (1995). Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38, 24-59.
- Mccardle, J. G., (2007). Organizational justice and workplace deviance: The role of organizational structure, powerlessness and information salience. *A Doctoral Dissertation of Philosophy*: University of Central Florida.
- O'Neill, T. A., & Hastings, S. E. (2011). Explaining workplace deviant behavior with more than just the Big Five. *Personality and Individual Differences*, 50, 268-273.

- Preacher, K. J. & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior research methods*, 40, 879-891.
- Rotter, J. B. (1967). A new scale for the measurement of interpersonal trust. *Journal of Personality*, 35, 651-665.
- Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy capturing approach. *Journal of Applied Psychology*, 87, 66-80.
- Salancik, G. R., & Pfeffer, J. (1978). A social information processing approach to job attitudes and task design. *Administrative Science Quarterly*, 23, 224-53.
- Schoorman, F. D., & Ballinger, G. A. (2006). Leadership, trust and client service in veterinary hospitals. Working paper, Purdue University, West Lafayette, IN.
- Schroeder, N. A. (2009). Cultural differences as a mediator of perceptions of injustice and workplace deviance. *A Thesis of Master of Science*: Graduate School of Clemson University.
- Sonnenberg, F. K. (1994). Trust me trust me not. *Journal of Business Strategy*, 15, 14-16.
- Tan, H. H., & Lim, A. K. H. (2009). Trust in coworkers and trust in organizations. *Journal of Psychology*, 143, 45-66.