

تأثیر اعتماد سازمانی بر بهبود عملکرد کارکنان

(مطالعه موردی: وزارت صحت عامه)

جلال‌الدین نظری^۱ | محمد هاشم شایان^۲

چکیده

تحقیق حاضر با هدف بررسی تأثیر اعتماد سازمانی بر بهبود عملکرد کارکنان در وزارت صحت عامه انجام شده است. اعتماد سازمانی که اغلب به عنوان بستر موفق در محل کار در نظر گرفته می‌شود، مفهومی چندوجهی است که شامل اعتماد و اتکای کارکنان به سازمان و رهبری آن می‌شود. این فراتر از اتکای صرف به امنیت شغلی و ثبات مالی است و درک انصاف، شفافیت و یکپارچگی فرآیندهای سازمانی را در برمی‌گیرد. همان‌طور که سازمان‌ها از پیچیدگی‌ها عبور می‌کنند، درک تأثیر اعتماد بر عملکرد کارکنان برای ایجاد یک محیط کاری منسجم و مولد ضروری می‌شود. این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ جمع‌آوری داده‌ها توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق را تمام کارمندان وزارت صحت عامه شامل می‌شود که با استفاده از نمونه‌گیری کوکران به تعداد ۱۹۶ تن انتخاب و پرسشنامه بین آن‌ها توزیع گردید. نتایج به دست آمده حاکی از آن است که رابطه معناداری را بین اعتماد جانبی و افزایش عملکرد کارکنان نشان می‌دهد که با ضریب همبستگی ۰/۴۴۹ در سطح اطمینان ۹۹ درصد نشان داده می‌شود. این نتیجه بر اهمیت اعتماد در میان همسالان در محل کار تأکید می‌کند. نتایج تحقیق با تأیید و گسترش دانش قبلی در مورد تأثیر متقابل اعتماد سازمانی و عملکرد کارکنان به بینش‌های ارزشمندی کمک می‌کند. نقاط قوت مختلف همبستگی‌ها ماهیت ظریف روابط اعتماد در محیط کار را برجسته می‌کند و بر نیاز به درک جامع ابعاد مختلف اعتماد برای تقویت عملکرد بهینه کارکنان تأکید می‌کند.

کلیدواژه‌ها: اعتماد سازمانی، عملکرد کارکنان، بهبود عملکرد، روابط سازمانی، وزارت صحت عامه افغانستان

۱. ماستری مدیریت دولتی، دانشکده علوم انسانی، جامعه المصطفی العالمیه (نماینده افغانستان)، کابل، افغانستان.
۲. دکتری قرآن و علوم گرایش مدیریت، دانشکده علوم انسانی، جامعه المصطفی العالمیه (نماینده افغانستان)، کابل، افغانستان.



مقدمه

در چشم‌انداز پویا و رقابتی سازمان‌های معاصر، تلاش برای موفقیت پایدار و عملکرد بهبودیافته، یکی از دغدغه‌های اصلی دانشمندان، شاغلین و رهبران سازمانی است. با شناخت نقش محوری کارکنان در دستیابی به اهداف سازمانی، محققان به‌طور فزاینده‌ای توجه خود را به تعامل پیچیده بین اعتماد سازمانی و عملکرد کارکنان معطوف کرده‌اند. مطالعه حاضر به دنبال کمک به این زمینه رو به رشد با بررسی رابطه ظریف بین اعتماد سازمانی و عملکرد کارکنان در چارچوب وزارت صحت عامه افغانستان است.

اعتماد سازمانی که اغلب به‌عنوان بستر موفق در محل کار در نظر گرفته می‌شود، مفهومی چندوجهی است که شامل اعتماد و اتکای کارکنان به سازمان و رهبری آن می‌شود. این فراتر از اتکای صرف به امنیت شغلی و ثبات مالی است و درک انصاف، شفافیت و یکپارچگی فرآیندهای سازمانی را در بر می‌گیرد. همان‌طور که سازمان‌ها از پیچیدگی‌ها عبور می‌کنند، درک تأثیر اعتماد بر عملکرد کارکنان برای ایجاد یک محیط کاری منسجم و مولد ضروری می‌شود.

هدف این تحقیق بررسی ابعاد مختلف اعتماد سازمانی و چگونگی تأثیر آن‌ها بر عملکرد کارکنان است. این تحقیق به بررسی زیربنای نظری اعتماد سازمانی، برگرفته از مدل‌ها و چارچوب‌های تثبیت‌شده می‌پردازد. با به‌کارگیری یک رویکرد ترکیبی، با ترکیب روش‌شناسی کیفی و کمی، این مطالعه تلاش می‌کند تا درک جامعی از مکانیسم‌هایی ارائه دهد که از طریق آن اعتماد سازمانی بر عملکرد کارکنان تأثیر می‌گذارد.

با توجه به اهمیت اعتماد سازمانی و تأثیر آن بر عملکرد کارکنان، تحقیقات معمولاً به دنبال شناخت عوامل مختلفی هستند که می‌توانند این اعتماد را تقویت کند یا آسیب بزنند. از جمله این عوامل می‌توان به رهبری اثرگذار، شفافیت در فرآیندهای سازمانی و انصاف در روابط داخلی اشاره کرد. از این‌رو مطالعات انجام شده در این حوزه به بررسی این عوامل و نحوه ارتباط آن‌ها با سطح اعتماد در سازمان‌ها



می‌پردازند. یکی از ابعاد مهم اعتماد سازمانی، اعتماد کارکنان به رهبری سازمان است. وجود رهبرانی که با داشتن مهارت‌ها و انگیزه‌های لازم، اعضای تیم را هدایت می‌کنند و الهام می‌دهند، می‌تواند باعث افزایش اعتماد کارکنان به سازمان و به تبعیت بهتر از رهبری شود. همچنین شفافیت در فرآیندهای سازمانی نیز نقش مهمی در تقویت اعتماد دارد. وقوع اطلاعات بدون فیلترهای غیرضروری و ارائه شفاف اهداف و راهبردهای سازمانی، اعضای آن را متقاعد می‌کند که سازمان برای رسیدن به اهدافش از روش‌های شفاف و عملکرد مبتنی بر ارزش استفاده می‌کند. این امر باعث افزایش اعتماد به سازمان و در نتیجه، افزایش عملکرد کارکنان می‌شود. همچنین انصاف در روابط داخلی سازمان نیز یکی از عوامل کلیدی در ایجاد اعتماد میان اعضای آن است. وجود یک فرهنگ سازمانی که بر انصاف و عدالت تأکید داشته باشد، باعث ایجاد یک محیط کاری صمیمی و پویا می‌شود که افراد در آن به راحتی می‌توانند احساس ارتباط و تعامل مؤثر با همکاران و مدیران خود را داشته باشند. این ارتباطات مثبت باعث افزایش اعتماد به یکدیگر و به سازمان می‌شود و در نتیجه، عملکرد کارکنان بهبود می‌یابد و در مقابل، عواملی مانند ناتوانی در اجرای راهبری مؤثر، عدم شفافیت در فرآیندهای تصمیم‌گیری و احساس ناکارآمدی و ناکامی در میان کارکنان می‌تواند به کاهش اعتماد و در نهایت، کاهش عملکرد کارکنان منجر شود. از این رو مطالعات تحقیقاتی در این حوزه به بررسی عوامل مؤثر در افزایش اعتماد و کاهش عوامل موجب کاهش آن می‌پردازند تا سازمان‌ها بتوانند استراتژی‌های مناسبی را برای بهبود عملکرد و افزایش اعتماد کارکنان اتخاذ کنند و در مجموع، اعتماد سازمانی یکی از عوامل مهم در تعیین عملکرد و موفقیت سازمان‌ها است. با توجه به اهمیت این مفهوم، تحقیقات متعددی در این زمینه صورت می‌گیرد تا روش‌ها و استراتژی‌های مؤثر برای تقویت اعتماد و بهبود عملکرد کارکنان شناسایی شود.

علاوه بر این، این تحقیق عوامل تعدیل‌کننده و میانجی بالقوه‌ای را که ممکن است رابطه بین اعتماد سازمانی و عملکرد کارکنان را شکل دهد، بررسی خواهد کرد. عواملی مانند سبک‌های رهبری، استراتژی‌های ارتباطی و فرهنگ سازمانی

موردبررسی قرار خواهند گرفت تا تأثیر آن‌ها بر قدرت و جهت‌دهی این رابطه آشکار شود.

در پرداختن به این شکاف پژوهشی، انتظار می‌رود که یافته‌های این مطالعه بینش‌های ارزشمندی را هم برای محققان و هم برای متخصصان سازمانی ارائه دهد. پیامدهای تحقیق ممکن است به تدوین استراتژی‌های مبتنی بر شواهد برای افزایش اعتماد سازمانی گسترش یابد و در نهایت محیطی مساعد برای بهبود عملکرد کارکنان ایجاد کند. از آنجایی که سازمان‌ها برای انعطاف‌پذیری و رقابت تلاش می‌کنند، اهمیت این مطالعه در پتانسیل آن برای اطلاع‌رسانی به تصمیم‌گیری استراتژیک، سیاست‌های سازمانی و شیوه‌های مدیریت منابع انسانی نهفته است.

تحقیقات در این زمینه به آگاهی از عوامل مؤثر بر رفاه و رضایت شغلی کارکنان کمک می‌کند. سطوح بالای اعتماد سازمانی با افزایش رضایت شغلی مرتبط است که به نوبه خود بر روحیه، انگیزه و تعهد کارکنان تأثیر مثبت می‌گذارد. همچنان سازمان‌های بخش دولتی مانند وزارت صحت عامه در یک محیط منحصر به فرد با چالش‌های متمایز فعالیت می‌کنند. تحقیقات در این زمینه بینش‌هایی را در مورد عواملی ارائه می‌دهد که می‌توانند کارایی و اثربخشی نهادهای بخش عمومی را افزایش دهند و منجر به حکومت‌داری و ارائه خدمات بهتر شوند.

۱. ادبیات و پیشینه تحقیق

۱-۱. اعتماد

مفهوم اعتماد ریشه در ادبیات دوره ارسطو دارد. لذا در مورد این که اعتماد چیست و چگونه می‌توان به اعتماد در محل کار دست پیدا کرد، توافق اندکی وجود دارد. بیشتر تحقیقات در مورد اعتماد، به عنوان یک موضوع و مفهوم مجزا تلقی می‌شوند. موفقیت‌های مختلفی که میزان اعتماد را در سازمان‌ها و گروه‌ها ارزیابی کنند، وجود دارند؛ اما این که چگونه به این نتایج و میزان اعتماد پی برده‌اند نکته مطمئنی در دسترس نیست. (Driks, 2001: 611-628 Ferrin)



مهم در رشته‌های مختلفی مثل مدیریت، اخلاق، جامعه‌شناسی، روانشناسی و اقتصاد تلقی می‌شود. (کولکوئیت، اسکات و لپین، ۲۰۰۷: ۹۰۹)

اعتماد در فرهنگ انگلیسی آکسفورد، به‌عنوان اتکا یا اطمینان به نوعی کیفیت یا صفت یک شخص یا یک چیز یا اطمینان به حقیقت یک گفته، توصیف شده است. (گیدنز، ۲۰۰۵: ۶۵) در واقع اعتماد مفهومی کلی و جامعی است و شامل موارد گوناگونی می‌شود. اعتماد کردن به افراد معتمد باعث آرامش خاطر انسان‌ها می‌شود. اعتماد یعنی تکیه کردن، متکی شدن به کسی و کاری را بی‌گمان به او سپردن، وا گذاشتن کار به کس. ی (میرزایی، ۱۳۸۷: ۲۱)

از گذشته‌های دور، افراد در روابط اجتماعی خود به دنبال جلب اعتماد سایرین نسبت به خود و همچنین یافتن فردی که بتوانند به وی اعتماد نمایند، بوده‌اند؛ زیرا تجربه نشان داده است که روابط مبتنی بر اعتماد با موفقیت بیشتری همراه بوده و از دوام بالاتری برخوردار خواهند بود. از نظر نویسندگان مختلف، اعتماد مشتمل بر گزاره‌های فراوانی برای اعتلای ارتباط افراد در سازمان‌ها و جوامع است. اعتماد دربرگیرنده مفاهیم مهمی برای مطالعه است و کلید اصلی برای توسعه روابط بین فردی به شمار می‌رود. (قلی پور و همکاران، ۱۳۸۸: ۲۴)

همچنین برخی از محققین نیز معتقدند که اعتماد به دلیل ریشه داشتن در علوم انسانی بسیار مهم است. به گفته مارتین هولیس^۱ اعتماد موضوع بسیار مهمی است که در تمام علوم اجتماعی و بشری ریشه دارد. (یوسفی و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۸) اعتماد همان اطمینان کردن به دیگری است، با این تصور که وی فرصت‌طلبی نخواهد کرد. رایبیز و چاج^۲ (۲۰۱۰) در کتاب رفتار سازمانی خود، اعتماد را این‌گونه تعریف کرده‌اند: «اعتماد چشم‌داشت مثبت نسبت به فردی دیگر است مبنی بر این‌که او با کلمات، اعمال یا تصمیمات خود، نسبت به ما فرصت‌طلبی نخواهد کرد. از اصطلاح فرصت‌طلبی چنین برداشت می‌شود که در ضمن روابط مبتنی بر اعتماد

1. Martin Holeis

2. Rabinz and Chaj



همیشه احتمال خطر فرصت‌طلبی وجود دارد، واژه فرصت‌طلبی به مخاطره و آسیب‌پذیری ذاتی اشاره دارد که در هر رابطه مبتنی بر اعتمادی وجود دارد. اعتماد کردن متضمن آسیب‌پذیری است». (رایینز و جاج، ۲۰۱۲: ۱۲)

اعتماد نمودن فی‌نفسه به‌گونه‌ای است که احتمال اشتباه کردن در انتخاب فرد مورد اعتماد وجود دارد؛ زیرا ممکن است وی در پی سوءاستفاده از ما بوده و نسبت به رابطه به وجود آمده، فرصت‌طلبی نماید. رایینز و جاج در این باره می‌نویسند: «ماهیت اعتماد کردن طوری است که امکان ناامیدی و مورد سوءاستفاده قرار گرفتن را با خود به همراه دارد». (همان، ۳۴۱)

بنابراین در ایجاد روابط مبتنی بر اعتماد همواره میزانی از ریسک وجود دارد. در این‌گونه روابط فرد متمایل است که کمی ریسک نموده و رابطه موردنظر را برقرار نماید. اعتماد، تصمیم به اطمینان به دیگری است با این انتظار که او بر اساس یک توافق مشترک، عمل خواهد کرد. در هر سطحی از اعتماد، یک میزان معیار از ریسک به‌عنوان این‌که دیگر ممکن است بر اساس توافق عمل نکند، وجود دارد. (کارال و اینکپن به نقل از اشجع و همکاران، ۱۳۸۸: ۴۱)

هوسمر^۱ (۱۹۹۵) نیز این‌چنین تعریف می‌کند: اعتماد، اطمینان یک فرد، گروه یا مؤسسه بر یک وظیفه داوطلبانه پذیرفته شده برای فرد، گروه یا مؤسسه دیگر، برای شناسایی و حمایت از حقوق و منافع همه‌کسانی که در یک تلاش مشترک یا تبادل اقتصادی، درگیر شده‌اند، است. (اشجع و همکاران، ۱۳۸۸: ۴۹)

اعتماد به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های اساسی سرمایه اجتماعی، رابطه ناگزیری با ایجاد زیرساخت‌های پایه‌ای برای نظام سیاسی و ساختار اجتماعی دارد. این مفهوم، به‌عنوان جوهره و اساس تعاملات اجتماعی، اهمیت زیادی دارد. در عوض، بی‌اعتمادی می‌تواند باعث اختلال در انسجام و همبستگی اجتماعی شده و به مخاطرات و پیامدهای منفی منجر شود. در جوامع سنتی، شعاع اعتماد معمولاً به حدود خانواده یا اقوام محدود می‌شد؛ اما در جوامع مدرن، این اعتماد باید به سطح

1. Hosmer



کلی جامعه، نهادها و سازمان‌ها گسترش یابد تا ارزش اجتماعی بیشتری داشته باشد و پایداری اجتماعی را تضمین کند.

اعتماد در زبان فارسی به معنای تکیه کردن، متکی شدن به کسی و کاری را بی‌گمان به او سپردن، وا گذاشتن کار به کسی است. (عمید، ۱۳۵۹: ۲۰۱) در همه فرهنگ‌های فارسی معانی اعتماد در همین راستا آمده است. در فرهنگ‌های انگلیسی زبان، اعتماد به شکل‌های متفاوتی تعریف شده است. در فرهنگ انگلیسی آکسفورد اعتماد به عنوان «اتکا یا اطمینان به نوعی کیفیت یا صفت یک شخص یا یک چیز یا اطمینان به حقیقت یک گفته» آمده است. (گیدنز، ۱۳۷۷: ۳۷) در فرهنگ وبستر اعتماد به عنوان «اعتقاد یا اطمینان راسخ به صداقت، درستی و عدالت یک شخص، گروه یا کلیت» جامعه آمده است.

الیسون و فایرستون، اعتماد را واگذاری منابع به دیگران می‌دانند با این انتظار که آن‌ها به گونه‌ای عمل خواهند کرد که نتایج منفی به حداقل ممکن کاهش یابد و دستیابی به اهداف میسر گردد. (امیر کافی، ۱۳۸۰: ۱۱) زیمل اعتماد را صورتی از ایمان و اعتقاد به افراد جامعه می‌داند. اعتماد از نظر زیمل بیان‌کننده این احساس است که بین تصور ما از یک موجود و خود آن موجود، پیوند و وحدت معینی وجود دارد و ادراک ما از آن موجود از تداوم معینی برخوردار است. (گیدنز، ۱۳۷۷: ۳۳)

از نظر اریکسون^۱ اعتماد عبارت است از انتظار بر آورده شدن نیازهای شخصی و اینکه می‌شود روی آن‌ها حساب کرد. (امیر کافی، ۱۳۸۰: ۱۰) اینگلهارت^۲ می‌گوید: «اعتماد این انتظار است که رفتار دیگری به طرز قابل پیش‌بینی دوستانه خواهد بود و عدم اعتماد این انتظار است که رفتار دیگری مودبانه یا غیرقابل اعتماد است. (اینگلهارت، ۱۳۷۳: ۴۴۷) چلبی اعتماد را داشتن حسن ظن نسبت به همه افراد در روابط اجتماعی جدای از تعلق آن‌ها به گروه قومی و قبیله‌ای می‌داند که این امر خود منجر به گسترش روابط برون‌گروهی می‌شود. (چلبی، ۱۳۷۵)

1. Ericsson
2. Inglehart



بر اساس تعاریف گوناگونی که نویسندگان و صاحب‌نظران مختلف از اعتماد داشته‌اند، می‌توان اذعان نمود که اعتماد رابطه‌ای است که همواره متمایل به خطر کردن است؛ اما ذاتاً خطر آفرین نیست. اعتماد فی‌نفسه ریسک کردن نیست، بلکه تمایل به پذیرش ریسک است. این تمایل به پذیرش ریسک، در همه موقعیت‌هایی که مستلزم اعتماد کردن است، وجود دارد. (رابینز و جاج، ۲۰۱۲: ۱۲) محققانی نظیر بودن و هولمس، ۱۹۹۱؛ گارویز، ۱۹۹۷، بر روی تعریف اعتماد به‌عنوان حالتی شامل اطمینان داشتن به انتظارات مثبت در مورد انگیزه‌های دیگران در موقعیت‌هایی که ریسک در پی دارد، توافق دارند. (اشجع و همکاران، ۱۳۸۸: ۴۴)

۲-۱. اعتماد سازمانی^۱

اعتماد سازمانی، از دیگر عوامل مؤثر بر کاهش یا افزایش میزان عملکرد فردی و سازمانی در سازمان‌ها است که بر اساس پیشینه‌های تحقیقاتی مطالعه شده، این عامل بر متغیرهای سازمانی بسیاری از جمله رضایت شغلی، استرس شغلی، تعهد سازمانی و مواردی این‌چنین تأثیر دارد و از این جهت، امروزه مورد توجه بسیاری از صاحب‌نظران و محققان است. (فرهنگ و همکاران، ۱۳۹۰: ۲۱)

بیجیلسمما و کوپمن^۲ (۲۰۰۳) بر این باورند که اعتماد سازمانی متغیری است که بر متغیرهای گوناگون سازمانی تأثیرگذار است. ایشان بیان می‌کنند که اعتماد سازمانی باعث سهیم شدن همه افراد در اطلاعات سازمانی، تعهد سازمانی، تعهد به انجام تصمیم، رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، رضایت مدیریت، مبادلات رهبر-عضو و توجه به ماندن در سازمان خواهد شد. (فرهنگ و همکاران، ۱۳۹۰: ۲۱۰)

اسمیت، کارول و آشفورد^۳ (۱۹۹۵)، همچنین، با نگاهی متفاوت نسبت به اعتماد، اشاره کردند که اعتماد یک عامل اساسی مهم است که سطح همکاری درون و میان سازمانی را پیش‌بینی می‌کند. (اشجع و همکاران، ۱۳۸۸) اعتماد را یک مفهوم

1. Organization Trust

2. Bijlsma and Koopman

3. Smith, Carroll and Ashford



پراهمیت در سازمان می‌داند. از نظر وی محیط‌های کاری با اعتماد بالا، منجر به افزایش کارهای تیمی، کاهش تعارضات و بهبود عملکرد و اثربخشی سازمان می‌شود. (میلیگان به نقل از فرهنگ و همکاران، ۲۱:۱۳۹۱)

اعتماد سازمانی در بسیاری از مباحث علمی همانند اقتصاد (سکو، ۱۹۹۲)، جامعه‌شناسی (لهمان، ۱۹۷۹) و روان‌شناسی اجتماعی (بلو، ۱۹۶۴) مورد بررسی قرار گرفته است. کروز و کوستاسیلوا^۱ در پژوهش خود درباره اعتماد نتیجه گرفتند که اعتماد در بسیاری از نظریه‌های علمی، مانند نظریه هزینه معاملات (ویلیامسون، ۱۹۷۵)، نظریه تبادل اجتماعی (بلو، ۱۹۶۴)، نظریه نمایندگی (ایسنهارد ۱۹۸۲)، دیدگاه مبتنی بر منبع (بارنی، ۱۹۹۱)، نظریه نظام‌ها (لهمان، ۱۹۷۹) و نظریه اختیار (کلی، ۱۹۶۷) مورد استفاده قرار گرفته است. (کروز و کاستاسیلوا، ۶۴:۲۰۰۴، فاضل، کمالیان، خجسته، فاضل، ۱۷:۱۳۹۰)

از زمان فوکس^۲ (۱۹۷۴) محققان بی‌شماری شکل‌گیری و توسعه اعتماد درون سازمان‌ها را بررسی کرده‌اند. برای مثال، به مساعدت‌های مایر و همکارانش (۱۹۹۵) مک آلیستر (۱۹۹۵) کرید و مایلز (۱۹۹۶) و لویکی و بانکر (۱۹۹۶) می‌توان اشاره کرد.

با وجود ریسک موجود در برقراری روابط مبتنی بر اعتماد، اعتماد از عناصر مهم سازمانی بوده که برافزایش عملکرد فردی کارکنان و عملکرد سازمانی بسیار مؤثر است و لازمه ساختار اجتماعی هر سازمانی است. ماکس وبر اعتماد را به‌عنوان پیش‌نیاز ساختار اجتماعی می‌داند. وی معتقد است که با افزایش پیچیدگی یک سیستم، نیاز به اعتماد نیز به‌طور نسبی افزایش می‌یابد. (یوسفی و همکاران، ۲۱:۱۳۸۹) اینکپن (۲۰۰۱) در نظریه سرمایه اجتماعی، استدلال می‌کند که اعتماد یک روان‌کننده رابطه است که منجر به مزایای بیشتر انتقال دانش، یادگیری مشترک، تقسیم ریسک‌ها و هزینه‌های مرتبط با بررسی و مورد استفاده قرار دادن فرصت‌ها می‌شود. (اشجع و

1. Cruz and Costa Silva

2. Foxe



همکاران، ۹۳-۱۳۸۸:۱۰۲)

آزبرن نیز همچون اینکین اذعان می‌کند که اعتماد، لازمه سازمان‌های پیچیده امروزی است. وی معتقد است که با وجود تعاملات فراوان میان فردی در سازمان‌ها و بالطبع عدم اطمینان کافی در چنین روابطی، فقط زمانی می‌توان روابط موجود را ابقا نمود که بتوان اعتماد را به وجود آورده و رابطه‌ای مبتنی بر اعتماد ایجاد کرد. پیچیدگی و نداشتن اطمینان ذاتی در ماهیت کسب و کار امروزی و حجم همکاری‌های متقابل، اثربخشی روابط کاری را پیچیده کرده است. تحت شرایط پیچیدگی و عدم قطعیت، تنها هنگامی حفظ همکاری‌های اثربخش امکان‌پذیر خواهد بود که ارتباطات روشن باشند و این اتفاق زمانی صورت می‌پذیرد که اعتماد و اطمینان متقابل به وجود آید. (آزبرن به نقل از رضاییان و رحیمی، ۱۳۸۷:۴۳)

میشرا و مورسی (۱۹۹۹)، معتقدند که اعتماد سازمانی منعکس‌کننده برداشت کارمندان نسبت به حمایت و پشتیبانی سازمان‌ها از آن‌ها است. علاوه بر این که از نظر محققان، اعتماد لازمه سازمان‌های پیچیده امروزی با عدم قطعیت‌های فراوان است و همچنین به جهت حفظ روابط میان فردی، افراد درون سازمان‌ها و اجتماع نیازمند اعتماد هستند، برخی از صاحب‌نظران همچون طوسی (۱۳۸۰) بر این باورند که وجود اعتماد در سازمان موجب رشد و اعتلای سازمان شده و به کارکنان سازمان حس درستی و مثبت بودن را القا می‌نماید. وی می‌گوید: «وجود اعتماد در سازمان را از ویژگی‌های سازمان بالنده ذکر می‌کند. او اعتماد را باور داشتن درستی دیگران می‌داند». (فرهنگ و همکاران، ۱۳۹۰:۲۱)

بنابراین ایجاد روابط با مبنای اعتماد در سازمان‌ها از روش‌ها و متدهایی که مدیران هر سازمان به جهت ایجاد فرهنگ سازمانی مبتنی بر اعتماد و به جهت افزایش میزان عملکرد فردی و سازمانی می‌توانند به‌کارگیرند. به بیانی ساده‌تر ساختن و ارتقای فرهنگ اعتماد در بین کارکنان سازمان و همچنین بین کارکنان و مدیران مافوق آن‌ها از زمره وظایف هر مدیر آگاه و توانمندی به شمار می‌رود. اعتماد دستاورد و نتیجه مدیریت خوب است؛ یعنی نمی‌توان اعتماد را مدیریت کرد، بلکه با رفتارهای



مدیریتی مناسب و با درک متقابل بهتر انتظارات، می‌توان آن را ایجاد و حفظ کرد.

(تامپسون به نقل از یوسفی و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۴)

مارتینز نیز در پژوهش خود که در سال ۲۰۰۲ انجام شده است، نشان داد که شیوه‌های مدیریتی روی روابط اعتماد میان کارکنان و مدیران تأثیر دارد. (فرهنگ و همکاران، ۱۳۹۰: ۲۱) وجود اعتماد در روابط بین کارکنان و مدیران سازمان از عناصر مهم در افزایش کارایی و اثربخشی سازمان بوده است؛ به طوری که موی و میلیندا در پژوهش خود، اعتماد کارکنان به مدیریت را امری ضروری برای روابط بین فردی و اثربخشی سازمانی ذکر کرده‌اند. (یوسفی و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۱)

بنا بر آنچه نویسندگان متعددی مطرح کرده‌اند، اعتماد کارکنان به مدیریت سازمان لازمه افزایش عملکرد فردی و سازمانی در سازمان‌ها است. ایجاد چنین فرهنگی در سازمان‌ها موجب افزایش توانمندی کارکنان و تولید انرژی مثبت در آنان است. وتن و کمرون (۱۳۸۱) بیان می‌کنند که کارکنان سازمان برای اعتماد نمودن به مدیران خود دلایل متفاوتی دارند که آن‌ها را ترغیب به ایجاد روابط مبتنی بر اعتماد می‌کند. ایشان دو دلیل را به عنوان کلی‌ترین دلایل بر می‌شمارند و اذعان می‌کنند که افراد به دو دلیل وقتی که اعتماد بیشتری به مدیرشان دارند، احساس توانمندی بیشتری می‌کنند: نخست از رفتارهای غیر مولد و بی‌فایده ناشی از عدم اعتماد اجتناب می‌شود؛ هنگامی که افراد به دیگری اعتماد ندارند گوش نمی‌کنند، به‌وضوح ارتباط برقرار نمی‌کنند، سخت نمی‌کوشند و همکاری از خود نشان نمی‌دهند. از طرف دیگر وقتی اعتماد وجود دارد، افراد آزادند که تجربه کنند، بیاموزند و بدون ترس از تغییر، همکاری کنند. دوم افراد قابل تمجید و شریف همیشه برای دیگران نیروی مثبت ایجاد می‌کنند و آنان را وادار می‌کنند تا خود را لایق‌تر احساس کنند. (فرهنگ و همکاران، ۱۳۹۰: ۲۱)

در هر حال تغییر فرهنگ سازمان از بی‌اعتمادی و عدم اطمینان بین کارکنان و مدیران آن به سمت جو و فرهنگ اطمینان و اعتماد بین کارکنان و همچنین بین آنان با مدیران مافوق خود، از اولویت‌های هر سازمانی است که در پی رشد و اعتلای عملکرد و همچنین افزایش کارایی و اثربخشی است. بر اساس آنچه محققان و نویسندگان متعدد مطرح نموده‌اند، استقرار فرهنگ اعتماد در سازمان نیاز هر سازمان برای رقابت

و حفظ مزیت رقابتی در جوامع پیچیده و سراسر تغییر امروزی است. لذا سازمان‌ها و مدیران آن‌ها، برای ایجاد روابط مبتنی بر اعتماد نیازمند آن هستند که ابعاد و عناصر اصلی این مفهوم کلیدی را شناخته و آن‌ها را در سازمان خود پی‌ریزی نمایند.

۳-۱. عملکرد^۱

در رابطه با عملکرد تعاریفی زیادی موجود است، در این بخش به چند نمونه از تعاریف مشهور عملکرد می‌پردازیم.

عملکرد عبارتست از مجموع رفتارهای در ارتباط با شغل که افراد از خود نشان می‌دهند. (گریفین، ۱۳۷۵: ۴۷۹)

عملکرد عبارت است از حاصل فعالیت‌های یک فرد از لحاظ اجرای وظایف محوله در مدت زمان معین. (براگ، ۱۳۹۸: ۲۰) عملکرد حاصل یا نتیجه فرآیند و تحقق اهداف است. فرآیند بدین معنا است که انجام هر کاری در مراحل باید انجام گیرد تا آن کار انجام پذیرد و تحقق اهداف بدین معنا است که با رعایت مراحل کاری، آن هدف تحقق پیدا کند. (براگ، ۱۳۹۸: ۲۰) عملکرد رفتاری در جهت رسیدن به اهداف سازمانی و اندازه‌گیری شده یا ارزش‌گذاری شده است. (Qaidamini Harouni et al, 42:2022).

۲. کلیات تحقیق

۱-۲. پیشینه تحقیق

سلطانی و همکاران (۱۳۹۴) در تحقیقی نقش اعتماد سازمانی در بهبود عملکرد و رضایت شغلی کارکنان در شرکت فولاد هرمزگان را بررسی کردند. این تحقیق با هدف بررسی تأثیر اعتماد سازمانی بر عملکرد فردی و رضایت شغلی در شرکت فولاد هرمزگان انجام شده است. نتایج فرضیات نشان داده که اعتماد سازمانی بر عملکرد فردی تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین نتایج آزمون آنوا نشان داده که بین متغیرهای پژوهش و سن، سابقه خدمت و تحصیلات تفاوت معناداری در برخی از رده‌های سنی، تحصیلی و سابقه خدمت وجود دارد. این تحقیق نقش اعتماد

1. Function



سازمانی در بهبود عملکرد و رضایت شغلی کارکنان را بررسی نموده است که در تحقیق حاضر، فقط تأثیر اعتماد سازمانی بر عملکرد کارکنان بررسی خواهد شد. در تحقیق دیگر که توسط کیخا (۱۳۹۸) در رابطه به اعتماد سازمانی و نقش آن در بهبود عملکرد کارکنان انجام شد، دریافت گردید که اعتماد در محیط‌های کاری به‌عنوان عامل اصلی بالقوه‌ای است که منجر به بهبود عملکرد سازمانی می‌شود و می‌تواند یکی از منابع مزیت رقابتی در بلندمدت باشد، نیز به‌سرعت مورد توجه قرار گرفته است. ایجاد محیطی که دارای اعتماد سازمانی است، تأثیرات مثبت زیادی بر این سازمان‌ها دارد. برعکس هزینه‌های بی‌اعتمادی به علت عدم تمایل کارکنان به همکاری و مشارکت، خطرپذیری به خاطر رفتارهای نامناسب، کیفیت پایین کار و نیاز به کنترل، می‌تواند سنگین باشد. هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر اعتماد سازمانی بر عملکرد کارکنان شعب بانک ملی شهر زاهدان بود. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان بانک ملی استان سیستان و بلوچستان به تعداد ۲۵۰ نفر بودند که ۱۴۹ نفر آن‌ها بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. ابزار پژوهش شامل پرسشنامه‌های عملکرد کارکنان هررسی و گلداسمیت (۲۰۰۹) و اعتماد سازمانی کارکنان پاپین (۲۰۰۳) است که روایی پرسشنامه‌ها از طریق نظرات خبرگان و پایایی نیز از طریق آزمون الفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS و آزمون رگرسیون چندگانه استفاده گردید. نتایج پژوهش حاکی از آن است که اعتماد سازمانی بر عملکرد کارکنان شعب بانک ملی شهر زاهدان تأثیر معناداری دارد.

مطالعه دیگر توسط ساقی (۱۳۹۹) در رابطه به تأثیر اعتماد سازمانی بر یادگیری سازمانی با نقش میانجی اینرسی سازمانی مورد مطالعه: اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان اصفهان انجام شد... این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و بر اساس ماهیت و روش، توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری، شامل مدیران، معاونان و کارشناسان اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان اصفهان در سال ۱۳۹۸ است که ۱۶۰ نفر از بین ۳۰۰ نفر با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی - طبقه‌ای متناسب با حجم انتخاب شدند. پایایی



پرسش‌نامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ $0/86$ به دست آمد که تأیید شد. برای بررسی روایی پرسش‌نامه از روایی سازه (تحلیل عاملی تأییدی) و روایی محتوایی استفاده شد که نشان داد بارهای عاملی همه پرسش‌ها به غیر از پرسش‌های ۳، ۸، ۲۱، ۲۶، ۲۷ و ۴۲ از مقادیر مناسبی برخوردارند (مقادیر بیشتر از $0/4$). تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS 24 و Amos 24 انجام شد. بر اساس نتایج اعتماد سازمانی، اعتماد عمودی و اعتماد نهادی بر یادگیری سازمانی، تأثیر مستقیم و معنادار دارد، اعتماد جانبی بر یادگیری سازمانی تأثیر معناداری ندارد و همچنین میانجیگری اینرسی سازمانی در رابطه اعتماد سازمانی و یادگیری سازمانی تأیید نشد.

۲-۲. روش‌شناسی تحقیق

از آنجا که این تحقیق شمایی از موقعیت فعلی ارائه می‌دهد، روش تحقیق به کار گرفته شده، توصیفی و از نوع میدانی است. از تحقیق میدانی برای مطالعه توزیع خصوصیات یک جامعه آماری بهره گرفته می‌شود. روش میدانی چیزی بیشتر از یک روش ویژه در جمع‌آوری دیتا و اطلاعات است؛ اگرچه که عموماً در آن از پرسشنامه بهره گرفته می‌شود.

۲-۳. جامعه آماری

جامعه آماری این تحقیق را کارمندان وزارت صحت عامه تشکیل می‌دهند که طبق آمار به دست آمده در سال ۱۴۰۰، به تعداد ۴۰۰ نفر مشارکت داشتند. این تعداد شامل کلیه مدیران و کارمندان ریاست‌های مرکزی وزارت صحت عامه است. بر اساس گزارش وزارت صحت عامه، تعداد کارمندان این وزارت به ۱۸۳۹۵ نفر می‌رسد؛ اما با نمونه‌گیری ریاست‌های مرکزی، این تعداد به ۴۰۰ نفر تقلیل می‌یابد.

۲-۴. روش نمونه‌گیری و حجم نمونه

جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه مدیران و کارمندان ریاست‌های مرکزی وزارت صحت عامه است. بر اساس نمونه‌گیری ذیل تعداد ۱۹۶ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب گردید. اندازه نمونه به روش کوکران محاسبه شده است.



N: تعداد جامعه آماری

P: مقدار ۰/۵

q: ۱-p

d: در سطح خطای ۰/۰۵ برابر ۰/۰۵

Z^۲: ۳/۸۴۱۶

۲-۵. روش جمع‌آوری اطلاعات

اطلاعات این تحقیق به صورت کتابخانه‌ای و میدانی به دوروش جمع‌آوری شده است؛ اطلاعات ابتدایی به وسیله جست‌وجوی کتابخانه‌ای و اطلاعات ثانوی با توزیع پرسشنامه.

۲-۶. روش تجزیه و تحلیل

از بخش آمار توصیفی و استنباطی برای تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق استفاده شده است. از آمار توصیفی برای توصیف متغیرهای جمعیت‌شناسی و ابعاد و مؤلفه‌های معرف اعتماد سازمانی و عملکرد کارکنان استفاده شده است. در آمار استنباطی با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون تأثیر اعتماد سازمانی بر بهبود عملکرد کارکنان سنجیده شده است.

۳. تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این بخش به بررسی و تحلیل آمار به دست آمده از طریق پرسشنامه می‌پردازیم. ابتدا به آمار توصیفی پرداخته و سپس آمار استنباطی برای آزمون فرضیه‌های تحقیق، استفاده خواهد شد.

۳-۱. آمار توصیفی

مشخصات پاسخ دهندگان شامل (سن، سطح تحصیلات و سابقه کاری) است. با توجه به شرایط فعلی، جامعه آماری این تحقیق تماماً شامل مردان است که بدین لحاظ در آمار توصیفی جنسیت ذکر نشده است.

جدول ۱: مشخصات پاسخ‌دهندگان

سن	۳۰-۲۰ (۲۳.۶٪) ۴۶	۳۰-۴۰ (۴۶.۱٪) ۹۰	۴۰-۵۰ (۲۴.۸٪) ۴۸	بالا تر (۵.۵٪) ۱۱
تحصیلات	۱۴ پاس (۲۵٪) ۴۹	لیسانس (۵۵٪) ۱۰۸	ماستر (۲۰٪) ۳۰	دوکتور (۰٪) ۰

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول ۱، دیده می‌شود که بیشترین فراوانی مربوط به سن در رده سنی بیش از ۳۰-۴۰ سال با ۹۰ نفر معادل (۴۶، ۱) درصد و کمترین فراوانی مربوط به رده سنی بیشتر از ۵۰ سال با ۱۱ نفر معادل (۵.۵) درصد بوده است. نظر به میزان تحصیلات بیشترین فراوانی مربوط به سطح لیسانس با ۱۰۸ نفر معادل (۵۵) درصد و کمترین فراوانی مربوط به میزان تحصیلات افراد مربوط به سطح ماستر ۳۹ نفر معادل (۲۰) درصد بوده است.

۲-۳. آمار استنباطی

۱-۲-۳. فرضیه اصلی

به نظر می‌رسد اعتماد سازمانی تأثیر معناداری بر بهبود عملکرد کارکنان در وزارت صحت عامه دارد.

برای اثبات این فرضیه از روش همبستگی پیرسون استفاده می‌نماییم.

جدول ۲: ضریب همبستگی ارتباط اعتماد سازمانی و بهبود عملکرد کارکنان

بهبود عملکرد	اعتماد سازمانی
ضریب همبستگی پیرسون = ۰.۳۹۹	
سطح معنی‌داری = ۰.۰۰۰	
تعداد = ۱۹۶	

با توجه به جدول ۲، چون سطح معناداری کوچک‌تر از ۰.۰۵ است نتیجه که فرضیه تحقیق مبنی بر وجود ارتباط بین اعتماد سازمانی و عملکرد کارکنان پذیرفته شده است همان‌گونه که مشاهده می‌شود در سطح ۹۹ درصد رابطه معناداری بین

اعتماد سازمانی و عملکرد وجود دارد و ضریب همبستگی آنان برابر با 0.399 است و نشان دهنده ارتباط معنادار بین اعتماد سامانی و عملکرد وجود دارد.

۲-۲-۳. فرضیات فرعی

فرضیه اول: به نظر می‌رسد اعتماد افقی تأثیر مثبت و معناداری بر بهبود عملکرد کارکنان در وزارت صحت عامه دارد.

برای اثبات این فرضیه به بررسی همبستگی بین ارزیابی مدیر از توانایی و کارایی می‌پردازیم.

جدول ۳: همبستگی بین اعتماد افقی و بهبود عملکرد

بهبود عملکرد	
ضریب همبستگی پیرسون = 0.153	اعتماد افقی
سطح معنی‌داری = 0.032	
تعداد = 196	

با توجه به جدول ۳، چون سطح معناداری کوچک‌تر از 0.05 است نتیجه می‌گیریم که فرضیه تحقیق مبنی بر وجود ارتباط بین توجه مدیر به میزان توانایی در ارزیابی عملکرد کارکنان و کارایی پذیرفته شده است. همان‌گونه که مشاهده می‌شود، در سطح 99 درصد رابطه معناداری بین میزان توجه مدیر به میزان توانایی کارکنان در ارزیابی عملکرد و کارایی آنان وجود دارد و ضریب همبستگی آنان برابر با 0.153 است.

نتایج ارتباط بین این دو متغیر گواه آن است که ارزیابی از توانایی کارمندان نقش برجسته بر کارایی آن‌ها دارد. مدیر با ارزیابی توانایی می‌تواند کارمند را در بخش خاصی بگمارد و کیفیت در انجام کار را افزایش دهد.

فرضیه دوم: به نظر می‌رسد اعتماد عمودی تأثیر مثبت و معناداری بر بهبود عملکرد کارکنان در وزارت صحت عامه دارد.

جدول ۴: ضریب همبستگی بین اعتماد عمودی و بهبود عملکرد کارکنان

بهبود عملکرد	
ضریب همبستگی پیرسون = ۰.۴۷۷	اعتماد عمودی
سطح معنی داری = ۰.۰۰۰	
تعداد = ۱۹۶	

با توجه به جدول ۴، چون سطح معنادار کوچک‌تر از ۰.۰۵ است، نتیجه می‌گیریم که فرضیه تحقیق مبنی بر وجود ارتباط بین اعتماد عمودی و عملکرد کارکنان پذیرفته شده است. همان‌گونه که مشاهده می‌شود در سطح ۹۹ درصد رابطه معنادار وجود دارد و ضریب همبستگی آن برابر با ۰.۴۷۷ است.

این ارتباط نشان دهنده تأثیر مستقیم بین دو متغیر است، وضاحت در هرکاری باعث اهمیت و مفیدیت کارها شده و افزایش یکی بر دیگری نیز می‌افزاید. فرضیه سوم: اعتماد جانبی تأثیر مثبت و معنادار بر بهبود عملکرد کارکنان در وزارت صحت عامه دارد.

جدول ۵: ضریب همبستگی اعتماد جانبی و بهبود عملکرد کارکنان

بهبود عملکرد	
ضریب همبستگی پیرسون = ۰.۴۴۹	اعتماد جانبی
سطح معنی داری = ۰.۰۰۰	
تعداد = ۱۹۶	

با توجه به جدول ۵، چون سطح معنادار کوچک‌تر از ۰.۰۵ است، نتیجه می‌گیریم که فرضیه تحقیق مبنی بر وجود ارتباط بین اعتماد جانبی و بهبود عملکرد کارکنان پذیرفته شده است. همان‌گونه که مشاهده می‌شود در سطح ۹۹ درصد رابطه معنادار وجود دارد و ضریب همبستگی برابر با ۰.۴۴۹ است.

یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل فرضیه‌های تحقیق، حاکی از وجود روابط معنادار بین عوامل مختلف مدیریتی و عملکرد کارکنان است. در مورد توجه مدیر



به توانایی ارزیابی عملکرد و کارایی کارکنان (همان‌طور که در جدول ۱۵-۴ نشان داده شده)، فرضیه تحقیق در سطح معنادار کمتر از $0/05$ پذیرفته می‌شود. ضریب همبستگی $0/153$ در سطح اطمینان ۹۹ درصد بیانگر یک رابطه مثبت، اما نسبتاً ضعیف است.

به‌طور مشابه، رابطه بین اعتماد عمودی و عملکرد کارکنان (مورد بحث در جدول ۱۶-۴) با ضریب همبستگی $0/477$ در سطح اطمینان ۹۹٪ معنادار است. این نشان دهنده ارتباط مثبت قوی تری بین اعتماد عمودی و عملکرد کارکنان است.

علاوه بر این، تجزیه و تحلیل اعتماد جانبی و تأثیر آن بر بهبود عملکرد کارکنان (که در جدول ۱۷-۴ برجسته شده است) یک رابطه معنادار را در سطح اطمینان ۹۹٪ با ضریب همبستگی $0/449$ نشان می‌دهد. این نشان‌دهنده همبستگی مثبت و نسبتاً قوی بین اعتماد جانبی و افزایش عملکرد کارکنان است.

به‌طور خلاصه، نتایج فرضیه‌های تحقیق را تأیید می‌کند و نشان می‌دهد که توجه مدیریتی به ارزیابی عملکرد کارکنان، اعتماد عمودی و اعتماد جانبی همگی با بهبود عملکرد کارکنان، با درجات مختلف قدرت در روابط مرتبط هستند.

نتیجه‌گیری

یافته‌های ارائه شده در تحقیق حاضر حاکی از ارتباط معنادار بین اعتماد سازمانی و بهبود عملکرد کارکنان است. اولاً نتایج تحقیق حاضر نشان می‌دهد که اعتماد سازمانی با بهبود عملکرد کارکنان همبستگی مثبت دارد. ضریب همبستگی $0/153$ در سطح اطمینان ۹۹ درصد نشان دهنده یک رابطه نسبتاً ضعیف؛ اما از نظر آماری معنادار است. این با ادبیات گسترده‌تر در مورد اهمیت ارزیابی عملکرد مؤثر و توجه مدیریتی به قابلیت‌های کارکنان در افزایش کارایی و بهره‌وری کلی همسو است.

در زمینه اعتماد عمودی و عملکرد کارکنان، این تحقیقات یک همبستگی مثبت قوی با ضریب $0/477$ در سطح اطمینان ۹۹٪ را نشان می‌دهد. این نتیجه با یافته‌های کیخا (۲۰۱۸) مطابقت دارد که نقش محوری اعتماد در محیط‌های کاری را به‌عنوان



یک عامل مهم منجر به بهبود عملکرد سازمانی برجسته می‌کند. همبستگی قوی نشان می‌دهد که تقویت اعتماد به صورت عمودی، احتمالاً بین مدیران و زیردستان، می‌تواند تأثیر مثبتی بر عملکرد کارکنان داشته باشد.

به‌طور مشابه، این تحقیق رابطه معناداری بین اعتماد جانبی و بهبود عملکرد کارکنان، با ضریب همبستگی ۰.۴۴۹ در سطح اطمینان ۹۹٪ تأکید می‌کند. این یافته با درک گسترده‌تر از اثرات مثبت اعتماد در میان همسالان در محل کار طنین‌انداز است. با این حال جالب است بدانید که مطالعه ساقی (۲۰۱۹) تأثیر معناداری از اعتماد جانبی بر یادگیری سازمانی پیدا نکرد. این اختلاف ممکن است ماهیت ظریف و خاص زمینه روابط اعتماد را در فرآیندهای مختلف سازمانی برجسته کند. نتایج تحقیق حاضر با یافته‌های تحقیقات گذشته مطابقت دارد و آن را گسترش می‌دهد و بینش‌های ارزشمندی را در مورد روابط خاص بین عوامل مدیریتی (توجه مدیریت، اعتماد عمودی، اعتماد جانبی) و عملکرد کارکنان ارائه می‌دهد. نقاط قوت متفاوت همبستگی‌ها ماهیت ظریف این روابط را برجسته می‌کند و بر اهمیت در نظر گرفتن ابعاد مختلف اعتماد در محل کار تأکید می‌کند.

نتایج تحقیق ارائه شده بینش معناداری را در مورد روابط بین عوامل مدیریتی و عملکرد کارکنان نشان می‌دهد. اولاً این مطالعه نشان می‌دهد که توجه مدیر به ارزیابی عملکرد کارکنان، به‌طور مثبت با کارایی مرتبط است، با ضریب همبستگی آماری معنادار ۰.۱۵۳ در سطح اطمینان ۹۹ درصد. این یافته با تحقیقات قبلی که بر اهمیت ارزیابی عملکرد مؤثر و تمرکز مدیریتی بر قابلیت‌های کارکنان در افزایش کارایی و بهره‌وری کلی تأکید می‌کند، همسو است.

ثانیاً این تحقیق بر یک همبستگی مثبت قوی بین اعتماد عمودی و عملکرد کارکنان، با ضریب همبستگی قوی ۰.۴۷۷ در سطح اطمینان ۹۹٪ تأکید می‌کند. این نتیجه بازتاب ادبیات گسترده‌تری است که اعتماد در محیط‌های کاری را به‌عنوان یک عامل مهم در بهبود عملکرد سازمانی برجسته می‌کند. تأکید بر اعتماد در رابطه عمودی، احتمالاً بین مدیران و زیردستان، نشان می‌دهد که پرورش اعتماد در این



سطح می‌تواند نقشی محوری در تأثیر مثبت بر عملکرد کارکنان داشته باشد. علاوه بر این، این مطالعه رابطه معناداری را بین اعتماد جانبی و افزایش عملکرد کارکنان نشان می‌دهد که با ضریب همبستگی $0/449$ در سطح اطمینان ۹۹ درصد نشان داده می‌شود. این نتیجه بر اهمیت اعتماد در میان همسالان در محل کار تأکید می‌کند.

نتایج تحقیق با تأیید و گسترش دانش قبلی در مورد تأثیر متقابل اعتماد سازمانی و عملکرد کارکنان به بینش‌های ارزشمندی کمک می‌کند. نقاط قوت مختلف همبستگی‌ها ماهیت ظریف روابط اعتماد در محیط کار را برجسته می‌کند و بر نیاز به درک جامع ابعاد مختلف اعتماد برای تقویت عملکرد بهینه کارکنان تأکید می‌کند.

فهرست منابع

۱. اشجع، آرزو، نوری، ابوالقاسم، عریضی سامانی، سید حمیدرضا و سماواتیان، حسین، (۱۳۸۸)، رابطه ابعاد عدالت سازمانی با اعتماد به سازمان و سرپرست در کارکنان مجتمع فولاد مبارکه اصفهان، دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، ۱۱(۴۰)، ۱-۱۲.
۲. امیرکافی، مهدی، (۱۳۸۰)، اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن، نمایه پژوهش، ۵(۱۸)، ۳۹-۴۰.
۳. اینگلهارت، رونالد، (۱۳۷۳)، تحول فرهنگی در جامعه پیشرفته صنعتی، (ترجمه: مریم وتر)، تهران: انتشارات کویر.
۴. براگ، استیون، (۱۳۹۸)، معرفی و دانلود کتاب مرجع شاخص‌های کلیدی ارزیابی عملکرد سازمان، (ترجمه: محسن قره‌خانی و حسین صامعی)، تهران: انتشارات آریانا قلم.
۵. چلبی، مسعود، (۱۳۷۵)، جامعه‌شناسی نظم؛ تحلیل و تشریح نظری نظم اجتماعی، تهران: نشر نی.
۶. حیدرآبادی، ابوالقاسم و صالح‌آبادی، ابراهیم، (۱۳۹۱)، گونه‌شناسی اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در شهر ساری، مطالعات توسعه اجتماعی ایران، (مسلسل ۱۵)، ۱۱۵-۱۲۹.
۷. رایینز، استیون پی.، و جاج، تیموتی ای، (۱۳۹۹)، رفتار سازمانی، (ترجمه: مهدی زارع)، تهران: انتشارات نص.
۸. رضاییان، علی، و رحیمی، فرج‌اله، (۱۳۸۷)، بررسی تأثیرگذاری عدالت رویه‌ای بر رفتار شهروندی سازمانی، چشم‌انداز مدیریت بازرگانی، (چشم‌انداز مدیریت)، (پیام مدیریت)، ۷(۲۹)، ۶۹-۸۷.
۹. سلطانی، ایرج، آقاجانی، ابراهیم، و سیفی، محسن، (۱۳۹۴)، بررسی نقش اعتماد



- سازمانی در بهبود عملکرد و رضایت شغلی کارکنان در شرکت فولاد هرمزگان، کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری.
۱۰. صادقی علویجه، فریبا، شائمی برزکی، علی، و تیموری، هادی، (۱۳۹۹)، تأثیر اعتماد سازمانی بر یادگیری سازمانی با نقش میانجی اینرسی سازمانی، (مورد مطالعه: اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان اصفهان)، پژوهش‌های راهبردی مسائل اجتماعی، ۹(۲)، ۱-۳۰.
۱۱. عمید، حسن، (۱۳۵۹)، فرهنگ فارسی عمید، تهران: انتشارات امیرکبیر.
۱۲. فاضل، امیر، کمالیان، امین رضا، خجسته، غلامرضا، و فاضل، علی، (۱۳۹۰)، نقش اعتماد در نوآوری سازمانی: پژوهشی در یک سازمان ایرانی بخش خدمات، فرآیند مدیریت و توسعه، ۲۴(۷۷)، ۷۱-۸۹.
۱۳. فرهنگ، ابوالقاسم، سیادت، سید علی، مولوی، حسین، و هویدا، رضا، (۱۳۹۰)، بررسی ساختار عاملی اعتماد سازمانی و رابطه مؤلفه‌های آن با یادگیری سازمانی در دانشگاه‌های دولتی جنوب شرق کشور، پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، ۱۶(۵۵)، ۱۱۱-۱۳۰.
۱۴. قلی‌پور، آرزین؛ پور عزت، علی اصغر و حضرتی، محمود، (۱۳۸۸)، بررسی تأثیر رهبری خدمتگزار بر اعتماد سازمانی و توانمندسازی در سازمان‌های دولتی، مدیریت دولتی، ۱(۲)،
۱۵. کیخا، عالمه، و کیخایی، مرضیه، (۱۳۹۸)، اعتماد سازمانی و نقش آن در بهبود عملکرد کارکنان، دومین کنفرانس بین‌المللی راهکارهای نوین پژوهشی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد، تهران.
۱۶. گیدنز، آنتونی، (۱۳۹۴)، پیامدهای مدرنیت، (ترجمه: محسن ثلاثی)، تهران: نشر مرکز.
۱۷. وتن، ای، دیوید و کمرون، کیم اس، (۱۳۸۱)، «تواناسازی و تفویض اختیار»، (ترجمه: بدرالدین اورعی یزدانی)، تهران: مؤسسه تحقیقات آموزش مدیریت.

۱۸. یوسفی، سجاد، مرادی، مرتضی، و تیشه وردایم، محمدکاظم، (۱۳۸۹). نقش تعهد

سازمانی کارکنان در تسهیم دانش، توسعه انسانی پلیس، ۷(۳۰)، ۲۳-۳۶.

19. Dirks, K. T., & Ferrin, D. L. (2002). Trust in leadership: meta-analytic findings and implications for research and practice. *Journal of applied psychology*, 87(4), 611.

20. Ghaedamini Harouni, A., Omid, S., Eskandari Farsani, Z., & Khosravi, A. M. (2023). The effect of supervisor rudeness on deviant behaviors in the workplace through emotional intelligence and job.

