بررسی اثرات احساس اعتماد ناظران در محل کار: چشم اندازخود ارزیابی

خلاصه:

اعتماد و احساس اعتماد اجزائ مربوط به هم اما منحصر به فرد یک رابطه ی اعتماد می باشند. با این وجود، ما از اثرات احساس اعتماد بر عملکرد کاری و رفتار شهروندی سازمانی درک نسبتا کمی داریم. بر اساس دیدگاه خود ارزیابی، مطالعه ی حاضر استدلال کرد که وقتیکه کارکنان احساس می کنند که سرپرستشان به آنها اعتماد دارد، اعتماد به نفس سازمانی آنها افزایش پیدا می کند که منجر به عملکرد بهتر آنها در محیط کاری می شود. ما فرضیه ی خود را بر روی نمونه ای متشکل از 497 معلم با استفاده از دو مقیاس اعتماد ، یعنی اتکا و افشا، آزمایش کردیم و پشتیبانی از آنها را در مقیاس اتکا (و نه افشا) مشاهده کردیم. تاثیر احساس اعتماد به ویژه اتکابر عملکرد کاری کارکنان توسط اعتماد به نفس سازمانی آنها انجام می شد.کپی رایت ©2013جان ویلی و پسران، آموزشی ویبولیتین

کلید واژه ها: احساس اعتماد، عزت نفس مبتنی بر سازمان، اتکا، خود ارزیابی، عملکرد کاری

"مورد اعتماد واقع شدن تعریفی فراتر از دوست داشته شدن است" (جورج مک دونالد: ذکر شده در thinkexist.com)

اعتماد بین فردی بخش مهمی ازروابط کاری است. تصور همکاری طولانی مدت بدون وجود اعتماد بین فردی دشوار است. اعتماد

در محیط کار از طریق تمایل به آسیب پذیری توسط اشخاص دیگر با این فرض که اهداف و رفتار آنها در مسائل مهم مثبت خواهد

بود، توصیف می شود (مایر، دیویس، و اسکورمن، 1995: روسو، سیتکین، برت، و کامرر 1998).

به کرات مشاهده شده است که اعتماد به بسیاری عواقب نگرشی و رفتار کار از جمله تعهد سازمانی ، رضایت شغلی، و عملکرد مربوط باشد (دیرکس و فررین، 2002). روابط اعتماد، اعتماد و احساس اعتماد اغلب بسیار مرتبط هستند اما لزوما معادل همدیگر نمی باشند (براور، لیستر، کورس گارد، و دینن ،2009: اسکورمن، مایر، و دیویس، 2007). کارکنانی که احساس می کنند مورد اعتماد واقع شده اند فکر می کنند که فرد مقابل تمایل به ریسک کردن با آنها را دارد (لاو و الم، 2008): یعنی، با اینفرض که کارکنان بدون نظارت بر اعمال آنها به صورت مثبت عمل خواهند کرد، طرف دیگر به این اعمال آسیب پذیر می شود. وقتیکه طرف دیگر به این آسیب پذیری تمایل نشان می دهد، احساس اعتماد به طرف مورد اعتماد منتقل می کند که آنها متعهد و مسئول هستند و آسیب پذیری پیش آمده را استفاده نخواهند کرد(لیستر و براور، 2003: سالامون و رابینسون،2008). به عقیده ما احساس اعتماد،که تحقق انتظارات مثبت دیگران و آسیب پذیری پیش آمده است، در ادبیات اعتماد نسبتا ناشناخته مانده است و اینکه درک دیدگاه های اعتماد شوندگان در مورد اینکه آیا آنها توسط دیگران مورد اعتماد واقع شده اند یا نه، دانش ما را در مورد مکانیسم اعتماد بین فردی افزایش خواهد داد. ادبیانت اعتماد برای توضیح اثرات اعتماد بر دو مکانیسم اصلی تکیه کرده است: مکانیسم تبادل اجتماعی، بر اساس هنجار روابط متقابل(گلدنر،1960: کنوسکی و پاف،1994)، و مکانیسم شناختی، بر اساس نیاز کم اعتماد کننده برای مقاومت در برابر توانایی و آسیب احتمالی جهت تمرکز در کار(مایر و گاوین،2005). این دو مکانیسم اعتماد را در هر دو نقش الزامی یا واکنشی به تصویر می کشد. به نظر ما آنها به طور کامل اثرات اعتماد را در بر نمی گیرند و اینکه اثرات اعتماد می تواند بسیار فعال تر و خودکارتر انجام شود ، انطور که نقل قول ابتدای مقاله نشان می دهد.

هدف ما از طرح دیدگاه خود ارزیابی نشان دادن ماهیت جدید اعتماد می باشد(گکاس،1982: جاسم،سوفین، براون، لی، و کول هپ، 1992: شراگر و اسکونمان،1999).افراد اغلب اهمیت، ارزش و شایستگی خود را به عنوان بخشی از خود پندتره ارزیابی می کنند(گکاس، 1982). ما معتقدیم که وقتی کارکنان احساس می کنند که ناظران به آنها اعتماد دارند، ارزیابی مرتبط با اعتماد نظارتی درک شده ی عزت نفس مبتی بر سازمان کارکنان را افزایش می دهد(OBSE)، گراننده ی مهم و مداوم عملکرد ،(باولینق،اسکلمان، وانگ، کیرکندال، و الارکن،2010: پی ارس و گاردنر، 2004: پی ارس، گاردنر، کامینگز، و دانهام،1989).

هرچند که مطالعات نشان داده اند که اعتماد در هر دو مورد چگونه عمل می کند(دیرکس و فررین،2002) ،ما در باره ی اینکه چگونه احساس اعتماد رفتار و عملکرد کارکنان را تحت تاثیر قرار می دهد، اطلاعات نسبتا کمی داریم. تنها تعداد کمی از مطالعات اخیر به مفهوم احساس اعتماد پرداخته اند از جمله احساس اعتماد به عنوان متغییر مستقل (لاو،لیو، و فو،2007)، به عنوان ساختار مشترک (مفهوم مشترک)(سالامون و رابینسون،2008)، و عواقب اعتماد نظارتی مانند عملکرد کاری تابع و رفتار شهروندیسازمانی(OCB) (OCB: براور و همکاران،2009: لیستر و براور،2003)، رضایت شغلی (لیستر و براور،2003)، قصد ترک(براور و همکاران،2009)، و رفتار شهروندی تیمی(لاو و لام،2008). اگر چه این مطالعات اهمیت احساس اعتماد در محل کار را به ما نشان می دهند، اما هنوز بسیاری شکاف ها باقی می ماند، مانند اثر احساس اعتماد بر عملکرد کاری کارکنان و مکانیسم اساسی نظری آن (براور و همکاران،2009). هدف مطالعه ی اخیر بررسی این مسائل است.

مطالعه ی حاضر با گسترش درک ما فراتر از دیدگاه اجباری فعلی درباره ی اعتماد بین فردی، به ادبیات اعتماد کمک می کند. علاوه بر توضیحات تناسب هنجاری (سالامون و رابینسون، 2008) و مباحث تبادل اجتماعی (لیستر و براور،2003)، ما دیدگاه خود ارزیابی را نیز معرفی می کنیم، روشی جدید و کامل کننده برای توضیح اثرات احساس اعتماد. دوما، ما از آنچه که بر رابطه ی بین اعتماد و عملکرد کارکنان تاثیر می گذارد، بینش بیشتری پیدا می کنیم( دی جونگ و الفرینق،2010). علیرغم وجود مقدار زیاد کار تجربی در مورد اعتماد و عملکرد،بسیاری از محققان اعتماد ، فقدان تحقیق در مورد اثر اعتماد بر عملکرد را تشخیص داده اند (دی جونگ و الفرین،2010: مایر و گاوین، 2005).

اگرچه لیستر و براور(2003) دریافتند که احساس اعتماد با عملکرد اعتماد شوندگان همبستگی مثبت دارد، آنها مکانیسم دقیق را اندازه نگرفتند. مایر و گاوین(2005) پیشنهاد کردند که توانایی تمرکز کارکنان واسطه (عامل) اصلی بین اعتماد و عملکرد است، اگرچه، نتایج تجربی آنها نشان داد که این رابطه معنا دار نبوده است. در مطالعه ی حاضر، نشان خواهیم داد که چگونه عملکرد کاری یک کارمند(کارکن) توسط احساس اعتماد از طریق OBSE اجرا می شود. سوما، ما مکانیسم احساس اعتماد وعملکرد کارکنان را در سطوح فردی مورد آزمایش قرار می دهیم . اگرچه سالامون و رابینسون (2008) مشاهده کردند که هنجارهای مسئولیت بر ارتباط بین احساس اعتماد مشترک (جمعی) و عملکرد فروشگاه از نظر فروش و خدمات مشتری تاثیر می گذارد، آنها درتجزیه و تحلیل های خود بر روی گروه ها تمرکز داشتند.از آنجا که ما بر روی افراد تمرکز می کنیم، مکانیسم های متفاوت تاثیر گزار بین احساس اعتماد و عملکرد کارکنان کشف می کنیم.

پیشینه ی(ادبیات) احساس اعتماد

اعتماد معمولا بین دو طرف اتفاق می افتند: اعتماد کننده ها و اعتماد شونده ها. با این وجود،اعتماد از نظر اینکه اعتماد یک طرف همیشه از طرف دیگر عمل متقابل را دریافت نمی کند، یک سویه است (براور و همکاران،2009). به عبارت دیگر،اعتماد کننده ها و اعتماد شونده ها ممکن است دیدگاه های متفاوتی در باره ی رابطه ی اعتمادی خودشان داشته باشند و در نتیجه رفتار ها و نگرش های متفاوتی را پیدا کنند.

این عدم تقارن اغلب در زوج های عمودی دیده می شود که در آن سرپرستان و زیردستان دارای قابلیت ها و قدرت های مجزا می باشند. در سطوح فردی، براور و همکاران(20099( دریافتند که اعتماد به سرپرست و اعتماد به کارمند فقط در حد متوسط به یگدیگر مرتبط بودند. در مقابل، سالامون و رابینسون(2008) ارتباط مثبت قوی را بین اعتماد به مدیریت و احساس اعتماد مشترک کارکنان در سطح تیمی مشاهده کردند. آنها همچنین دریافتند که تاثیرمعنادراحساس اعتماد بر عملکرد فروشگاه بالاتر و بیشتر از تاثیر اعتماد کارمند است، که در نتیجه نشان دهنده ی تاثیر منحصر به فرد احساس اعتماد می باشد.

اگرچه اعتماد و احساس اعتماد دو طرف یک سکه هستند ، اما یکسان (مثل هم)نیستند. اعتماد عبارت است از تمایل به فرض خطر در یک رابطه بر اساس انتظارات مثبت، و اعتماد شوندگان ممکن است تمایلات و انتظارات ناگفته را متوجه نشوند، یا قصد اساسی فعالیت های ااقدامات) اعتمادی را غلط تفسیر کنند. در مقابل، احساس اعتماد درک و تحقق انتظارات مثبت دیگران را مورد تاکید قرار داده و با تمایلات آنها به صورت تمایلات آسیب پذیر مواجه می شود. تفاوت اصلی بین این دو مفهوم مرجع آنهاست. مرجع اعتماد ، اعتماد کننده است و مرجع احساس اعتماد ، متولی یا اعتماد شونده است.

اگرچه اعتماد و احساس اعتماد شباهت های زیادی دارند(به عنوان مثال، اهمیت آنها در تمایل به آسیب پذیری)، تاثیر آنها بر اعتماد کننده و اعتماد شوندگان مربوطه متفاوت است. از دیدگاه اعتماد کننده، چشم انداز (دیگاه) تبادل اجتماعی صدق می کند(کاربرد دارد). وقتیکه یک طرف به طرف مقابل اعتماد می کند، او امیدوار است که آسیب پذیری پیش روی آنها مورد سوء استفاده قرار نخواهد گرفت، ودر مقابل، طرف اعتماد شونده تا حدودی خود را موظف به انجام این امیدواری می داند (دویچ،1958: مایر و همکاران، 1995: روسو و همکاران،1998). نیمه ی از بحث گذشته مربوط به مطالعات اعتماد سرپرست-زیر دست بود، و نتایج تصدیق کننده به طور مداوم بیان می کنند که وقتی زیردستان به سرپرستان خود اعتماد می کنند، بیشتر در فعالیت های شهروندی مشارکت می کنند(دیرکس و فررین،2002). نیمه ی دوم بحث به قاعده ی قوی و گسترده ی تقابل می پردازد. وقتیکه افراد کمک، مساعدت، یا هدیه دریافت می کنند، احساس می کنند متعهد هستند تا حداقل به همان اندازه بازگردانند تا از آسیب دیدن (آزرده شدن) طرف مقابل جلوگیری کنند(گلدنر،1960).در حمایت از گزاره ی تعهد به بازگشت ، سالامون و رابینسون(2008) نشان دادند که وقتی مدیریت به طور جمعی به کارکنان اعتماد می کند، کارکنان هنجارهای مسئولیتی را برای عملکرد بهتر توسعه می دهند.

علاوه بر احساس تعهد، احساس اعتماد هم چنین اعتماد شوندگان را با اطلاعات اجتماعی برجسته تجهیز می کند. همانگونه که نقل قول آغازین نشان می دهد، مورد اعتماد واقع شدن نشان دهنده ی یک تعریف مثبت است، و اعتماد شوندگان اغلب مایل به دریافت اطلاعات مثبت این چنینی هستند و را برای حفظ وضع موجود تلاش بیشتری می کنند. علاوه براین، همانطور که توسط آثار قبلی در باره ی اثرات اسطوره شناسی اشاره شد(ادن،1990)، دریافت رای اعتماد از همکاران مهم به افزایش باور اعتماد شوندگان به توانایی و اهمیت خود منجر می شود و انگیزه ی آنها را برای انجام وظایف سخت تقویت می کند. ما انتظار داریم که احساس اعتماد منبع مثبتی از خود ارزیابی در محیط کار باشد.

احساس اعتماد و OBSE

عزت نفس، یا به طور کلی خود ارزیابی و ارزیابی، نشان می دهد که افراد درباره ی چگونه خود فکر می کنند و تا چه اندازه خودشان را دوست دارند(کورمن،1970). فرایند و نتایج ارزیابی در تشکیل خود پنداره(شخصیت) کاری فرد مهم هستند(گکاس،1982). در این پژوهش، به جای خودپنداره (شخصیت)جهانی، بر خویشتن کاری کارکنان پرداخته شده است، که به بخشی از خود که به صورت محیطی حساس است اشاره می کند (لورد، براون، و فریبرگ،1999: مارکوس و وورف،1987). ما در این پژوهش به ارزیابی دو حوزه می پردازیم: احساس صلاحیت، قدرت یا اثربخشی" و احساس فضیلت یا ارزش اخلاقی" (گکاس،19982، ص.5). خود پنداره ی مثبت می تواند نگرش و رفتار کارکنان را در محیط کار به طور مثبت تحت تاثیر قرار دهد(کورمن،1970: پی ارسی و همکاران،1989).

خود ارزیابی در خلا اتفاق نمی افتد، و بافت اجتماعی در شکل گیری عزت نفس مهم است. دو نوع از اطلاعات اجتماعی در محیط کار مهم هستند.اول، نشانه های ضمنی از طرف ساختارهاو سیاست های سازمانی – مانند پیچیدگی و دوشواریهای کار، توانمندسازی، حقوق بالا، و برنامه های پیشرفت کارکنان- منابع مثبت عزت نفس برای کارکنان هستند تا خود را قادر و مایل درک کنند (گاردنر، ون دین، پیرس، 2004: سیکس و سورگ،2008). دوم، پیام های صریح و روشن از طرف سرپرستان و همکاران که نشان می دهد کارکنان در نظر سازمان خود با ارزش هستند و نیز باعث افزایش احساس با ارزش بودن کارکنان در سازمان ها و بنابر این باعث افزایش عزت نفس انها می شود.مک الیستر و بیگلی(2002) پیشنهاد می کنند که تامین نیازهای کارمند ، ارتقا منافع کارکنان، و ارزش نهادن به مشارکت به کارکنان، منابع مثبت عزت نفس کارکنان به حساب می آیند. در تحلیل سوابق OBSE ، باولینگ و همکاران(2010) شواهدی را پیداکردند مبنی بر اینکه حمایت های اجتماعی سازمانی و سرپرست/همکار با OBSEهمبستگی مثبت دارد. براساس این یافته ها، می توان استنباط کرد که بافت اجتماعی در فرایند خودارزیابی در محیط کارمهم است ، بنابراین، ما رویOBSE به عنوان مفهوم خودارزیابی یا "درجه ای که یک فرد خود را به عنوان عضو سازمانی قادر، مهم، و بارزش می داند"تمرکز می کنیم (پی ارسی و گاردنر،2004، ص.593).

ادبیات خود ارزیابی نشان داده است که اگرچه مسائل مربوط به بافت اجتماعی مهم است، هر نوع از اطلاعات اجتماعی به عنوان بخشی از خودپنداره (شخصیت) کاری فرد درونی نمی شود(مارکوس و وورف،1987). به منظور ادغام اطلاعات بیرونی و ارزیابی درونی دو شزط لازم است. اول، ارائه دهنده ی اطلاعات باید یک فرد مهم باشد ، و دوم اینکه، اطلاعات جتماعی باید نشانگر ارزیاببی مثبت کارکنان مهم باشد(گکاس،1982: ترنر،1978). وقتیکه این دو شرط برقرار باشد، کارکنان به احتمال زیاد به درونی کردن اطلاعات اجتماعی به عنوان بخشی از OBSE خود خواهند پرداخت(جاسم و همکاران،1992).

در محیط کار، سرپرستان نشانگرمنابع از اطلاعات اجتماعی مهم اند (سالانکیک و پفر،1978). آنها ارزیابان عملکرد رسمی هستند، و ارزیابی های آنها توجه و پیشرفت شغلی کارکنان را تحت تاثیر قرار می دهد. لاو و لام و سالامون(2008) مشاهده کردند که هرچه رتبه ی سازمانی اعتماد کنندگان بالتر باشد، اثر اعتماد انها قوی تر خواهد بود. آنها همچنین نشان دادند که ارزیابی سرپرستان منبع مهمی از اطلاعات در محیط کاری است و ممکن است چگونگی درک کارکنان از محیط اجتماعی خودشان را تحت تاثیر قرار دهد. لاو و لیدن(2008) نشان دادند که وقتی رهبران به یک کارمند اعتماد می کنند، کارکنان دیگر از از رهبران خود پیروی می کنند، به ویژه زمانیکه محیط مبهم و نا امن است. مطالعات مربوط به OBSE نشان داده اند که OBSE می تواند از طریق اطلاعات ارائه شده توسط افراد مهم مانند" مدل های تقلید(مقلد)، معلمان، مربیان، و کسانی که کار افراد را ارزیابی می کنند" شکل گیرد(پی ارسی و گاردنر،2004، ص.594). به علاوه، پی ارسی و همکاران(1989) دریافتند که دریافت احترام از مدیریت بالا و OBSE رابطه ی مثبتی دارند. چگونگی تفسیر کارکنان از اعتماد دیگران باید مورد بررسی قرار گیرد. از دیدگاه اسنادی (تام لینسون و مایر،2009: وینر،1985)، کارکنان اعتماد شده تلاش می کنند که احساس اعتماد ناظران خود را جلب کنند و علت مورد اعتماد قرارگرفتن خود را بررسی کنند. یکی از ابعاداسناد علی منبع علیت است، یعنی، آیا اعتماد نتیجه ی ویژگی های اعتماد شونده است (اسناد درونی) یا عوامل دیگر(اسناد بیرونی). پژوهش درباره ی تعصب خدمت به خود نشان داده است که اعتماد نظارتی، که نشانگر ارزیابی مثبت اعتماد شوندگان است، احتمالا به صورت درونی نسبت داده می شود (حیدر،1958). به عبارت دیگر، کارکنان اعتماد شونده، اطلاعات مثبت از جانب اعتماد نظارتی را به حود پنداره ی خودشان نسبت می دهند، و بنابراین OBSE خود را افزایش می دهند.

فرضیه ی 1: دریافت اعتماد از سوی ناظران با OBSE کارکنان رابطه ی مثبت دارد.

وقتی کارکنان درمی یابند که مهم اند و سطوح بالایی از ارزش خود (بارزش بودن) را در محیط کار تجربه می کنند، تلاش می کنند این انتظارات را حفظ کنند. اثرات قائمیت بالذات بسیار فراوان ثبت شده و نشان داده است که افراد خود پنداره ی خود را با رفتار کردن بر اساس شاخصه های درونی الهتم شده توسط نقششان ، تغییر می دهند (لیو، لوی، و لام، 2011: استت و بورک،2000: سوان،1987). به عبازت دیگر کارکنان دارای OBSE بالا تلاش بیشتری برای افزایش عملکرد کاری خود می کنند تا اینکه بتوانند از نظر سازمانشان با ارزش باقی بمانند. نتایج تجربی به طور مداوم و قوی از این پیشنهاد که OBSE با عملکرد کاری و OCB رابطه ی مثبتی دارد، حمایت می کند(باولینگ و همکاران،2010: پی ار سی و گاردنر،2004).

بر اساس مطالعه ی مایر و گاوین(2005) در باره ی اعتماد، عملکرد کاری را به صورت گسترده در برگیرنده ی عملکرد وظیفه و OCB تعریف می کنیم (اورگان،1988: پادسکاف، مک کنزی، پیان، و بکراک،2000). وقتی کارکنان فکر می کنند که در محیط کار مهم و با ارزش هستند و می خواهند وضع فعلی را حفظ کنند، آنها کیفیت و کمیت کار خود را افزایش داده و حفظ خواهند کرد، همانطور که در مدل ویژگی های کلاسیک شغلی مطرح شده است (حاک من و اولدمن،1980).

به علاوه، کارکنان دارای OBSE بالا که از اهمیت اجتماعی و جایگاه خود در سازمان لذت می برند ، خواهان حفظ اهمیت و جایگاه سازمانی خود هستند(لیانگ،فار،و فار،2012). OCB دارای ماهیت بصیرتی است، و کارکنان اغلب در مورداینکه آیا می خواهن در این فعالیت شرکت کنند و اندازه ی مشارکت حق انتخاب دارند. کارکنان زمانی در OCB شرکت می کنند که مایل اند و منابع بسیار دارند. هنگامی که کارکنان OBSE بالای دارند، آنها در می یابند که کاردان هستندبه خاطر اهمیت و توانایی های خود، بر رفتار کاری خود کنترل دارند، بنابراین، بیشتر مایل اند که OCB را انجام دهند. در حمایت از این منطق، لی پین و ون دین(1998) نشان دادند که عزت نفس با رفتار شفاهی ،شکلی از OBC، رابطه ی مثبت دارد.

فرضیه ی 2: OBSE کارکنان با عملکرد (انجام ) وظایف آنها رابطه ی مثبت دارد.

فرضیه ی 3: OBSE کارکنان با OCB آنها رابطه ی مثبت دارد.

اعتماد نظارتی نشان دهنده ی مفاهیم زیلدی است از جمله تعریف، افتخار،بخشی از اطلاعات اجتماعی،به رسمیت شناختن، و بازخورد مثبت که بر اساس آن کارکنان رفتار خود را تنظیم می کنند. وقتی کارکنان احساس اعتماد می کنند، علائم و نشانه هایی مربوط به انجام وظیفه شان، دستاورد نقش کاری خود،و پیروی از هنجارهای سازمانی دریافت می کنند(موریسون،1993). الگن، فیشر، و تیلور (1979) پیشنهاد می کنند که بازخورد به عملکرد(انجام) کار مربوط است ،وقتیکه کارکنان اطلاعات را به درستی درک می کنند، آن را قبول می کنند، و مایل به پاسخ دادن به آن هستند. علاوه بر اطلاعات اجتماعی، اعتماد نظارتی بیانگر تمایل سرپرستان به پذیرش خطر(ریسک کردن) با زیر دستان آنهاست که از طریق اعتماد کردن به آنا برای انجام دادن کارهای پرخطر و مهم و یا از طریق به اشتراک گذاشتن اطلاعات حساسانجام می شود (گیل اسپی،2003). بر اساس یک پیشگویی منحصر به فرد ،انتظارات بالا و باورهای مثبت به عملکرد قوی منجر می شود(ادنف1990). با آگاهی از اعتماد سرپرست، انتظار می زود که زیردستان اعتماد شده مایل اند تا انتظارات سرپرستان خود را برآورده کنند، برای تکمیل و انجام وظیفه ی محوله تلاش بیشتری کنند، و علاقه ی سرپزست به خود را با نگهداری از اطلاعات حساس حفظ کنند.

بر اساس دیدگاه خود ارزیابی، می توان گفت که وقتی کارکنان می فهمند که سرپرستشان به آنها اعتماد می کند، خود را مثبت ارزیابی می کنند و بنابراین OBSE خود را افزایش می دهند. به منظور حفظ عزت نفس خود، کارکنان اعتماد شده عملکرد کاری و OCBخود را بهبود می بخشند (باولینگ و همکاران،2010: پی ارسی و گاردنر،2004).

فرضیه ی 4: احساس اعتماد از طریق یک سرپرست با عملکرد کارکنان رابطه ی مثبت دارد. این رابطه با OBSE کارکنان تنظیم می شود.

فرضیه ی 5: احساس اعتماد از طریق یک سرپرست با OBC کارکنان رابطه ی مثبت دارد. این رابطه با OBSE کارکنان تنظیم می شود.

روش تحقیق

نمونه گیری و جمع آوری داده

نمونه ی پژوهش حاضر از معلمان سیستم اموزشی غیر سوم ماکائو ، منطقه ی اجرایی خاص در چین جنوبی، تشکیل شده است. در محیط مدرسه، معلمان خود کلاس ها را برگزار می کنند و باید در باره ی امور دانش آموزان تصمیمات زیادی بگیرند. در ماکائو، سرپرستان(ناظران) قدرت بررسی و کنترل عملکرد معلم در کلاس را دارند و از دانش آموزان و اولیای آنها باز خورد دریافت می کنند. اگرچه، اگر سرپرستان تصمیم بگیرند که به معلمان اعتماد کنند و به صورت فعال کار آنها را کنترل نکنند، می توانند نسبت به رفتار و تصمیم معلمان در کلاس درس آسیب پذیر باشند. در فرایند نمونه گیری، 38 مدرسه به صورت تصادفی از لیست مدارس ماکائو انتخاب شدند و از مدیران این مدارس خواسته شد که آیا مایل به شرکت در این مطالعه هستند یا نه. 18 مدرسه (9مدرسه ی دولتی و 9 مدرسه ی خصوصی) قبول کردند تا در آزمایش شرکت کنند، که نمونه ای متشکل از 952 معلم را به وجود آوردند. پرسشنامه ها بین تمامی معلمان 18 مدرسه ی شرکت کننده توزیع شد. مجموعه ی دیگری از پرسشنامه ها برای مدیران مدارس فرستاده شد، که آنها را به ناظران معلمان بدهند (به عنوان مثال، معاونین، رئیس گروه، و رئیس شخص) تا عملکرد معلمان را ارزیابی کنند. یک نامه ی پوششی و یک پاکت بارگشت مهر شده نیز به همراه هر پرسشنامه فرستاده شد. به شرکت کننده ها یادآوری شد که شرکت در آزمایش اختیاری بوده و پاسخ های آنها محرمانه نگهداری خواهد شد و تنها برای اهداف پژوهشی از آنها استفاده خواهد شد. از بین پرسشنامه ی بزگردانده شده،497 جفت که توسط معلمان و سرپرستان(ناظرین) کامل شده بودند با آزمایش همخوانی داشته و حدود 2/52 درصد از میزان پاسخ را نشان میداد. سن متوسط و سابقه ی معلمان حاضر در نمونه 38 و 4/9 سال بود. تقریبا 20 درصد از معلمان مذکر و میزان متوسط تحصیلات آنها در سطح دانشگاهی بود. نمونه شامل 34 ناظر(سرپرست)، و تعداد زیردستان هر ناظر بین 2 تا 71 نفر بود{میانگین=62/14، انحراف معیار=13/15}

مقیاس اندازه گیری

احساس اعتماد از طرف ناظرین

همانطور که قبلا نیز گفته شد، احساس اعتماد یا مورد اعتماد واقع شدن به عنوان این تصور که طرف مقابل به صورت داوطلبانه مایل به ریسک پذیری با یک فر است، تعریف شد. این تعریف ما را به پذیرش مقیاس اعتماد از پرسشنامه ی اعتماد رفتاری گیلپسی (2003) رهنمون می شود، که از پاسخ دهندگان پرسیده می شد آیا ناظران آنها در کار مایل به اعتماد به ، و به مشارکت گذاشتن دیدگاههای شخصی و اطلاعات حساس بودند یا نه. چندین مطالعه ویژگی های خوب روانشناختی این مقیاس اعتماد را نشان داده اند (گیلپسی،2003، 2012: لام، لوی ، و لئونگ،2013: مک اویلی و تورتوریلو،2011).

در راستای یافته هی گیلپسی(2003)، ما دو عامل (اتکا و افشا) را اجرا کردیم که از تحلیل فاکتور

[w2(34) = 541.86, p<.001, SRMR = 0.09, NNFI = 0.92, CFI = 0.94]به دست می آید. طبق نظر گیلپسی (2003)، اتکا عبارت است از وابستگی اعتماد کننده به فعالیت ها و تصمیمات اعتماد شونده. به عنوان مثال ، میزان تمایل ناظران برای اعتماد به قضاوت های مربوط به کار {کارکنان آنها}. آلفای کرونباخ این مقیاس 5 گویه ای برابر با 92/0 بود. بعد دیگر مقیاس اعتماد گیلپسی(2003) مربوط به افشای اطلاعات حساس می باشد. به عنوان مثالی از این مورد، میزان تمایل ناظران به بیان (به مشارکت گذاشتن) احساسات خودشان با کارکنان زیر دست. آلفای کرونباخ برای این مقیاس 5 گویه ای 93/0 گزارش شد. اتکا و افشا دو وجه متفاوت رفتار اعتمادی را نشان می دهند و ممکن است اثرات فردی بر روی کارکنان اعتماد شده داشته باشند. همانگونه که ازگویه های اتکا بر می آید، ناظرانی که اتکای زیاد به زیردستان خود داشتند مایل بودند که به آنها اجازه بدهند تا در مورد مسائل کاری تصمیماتی اتخاذ کنند و نیز آنها را در شرایط دشوار پشتیبانی می کردند. در صورت کنترل کم، ناظران می توانند آسیب پذیرترین طرف در شرایط اتکا باشند به ویژه اگر زیردست اعتماد شده ناصادق و ناتوان از آب در بیاید (باشد)، چراکه ناظران به خاطر کار ظعیف زیردستان خود باز خواست می شوند. ناظران همچنین احتمال دارد که در شرایط دشوار و گیج کننده گرفتار شوند اگر عضوی از کارکنان اعتماد شده نتواند آنها را حمایت کند یا اطلاعات نادرست در اختیار دیگران قرار دهد. در مقابل، افشا با دوست داشتن، ارتباطات دارای کیفیت بالا، و تمایل برقراری رابطه ی دوستانه همراه است (کالینز ومیلر،1994). در جفت های عمودی، تفاوت های مقامی ممکن است انواع دیگری از مشکلات را بر سر راه اثرات اعتماد قرار دهد، زمانیکه جفت های افشایی فقط اطلاعات مربوط به مقام را برای مشارکت انتخاب می کنند(فیلیپس،رادبارد،و دوماس،2009). به دلیل اثرات مخرب احتمالی، ما میزان احساس اعتماد کارکنان را از نظر دو عامل اندازه گرفتیم و اثرات آنها را به صورت جداگانه بررسی کردیم.

عملکرد کاری و رفتار شهروندی سازمانی

از ناظران حاضر در نمونه خواسته شد با استفاده از مقیاس های ویلیامز و اندرسون (1991) به عملکرد معلمان و OCB آنها در مورد افراد وسازمان ها رتبه (نمره) بدهند (OCBI و OCBO ). 7 گویه برای اندازه گیری عملکرد کاری استفاده شده بود( به عنوان مثال، "به طور مناسب(کافی) وظایف محوله را انجام می دهد"). 7 گویه برای اندازه گیری OCBI مورد استفاده قرار گرفت (به عنوان مثال،" خارج از اختیارات خود به کارکنان جدید کمک می کند")، و 6 گویه برای اندازه گیری OCBO مورد استفاده قرار گرفت (به عنوان مثال،" شرکت در کار فراتر از نرم یا هنجار است"). آلفای کرونباخ برای این سه مقیاس عملکرد عبارت است از90/0،93/0 و 73/0.

عزت نفس مبتنی بر سازمان

عزت نفس مبتنی بر سازمان با استفاده از یک مقیاس 10 گویه ای از پی ارسی و همکاران(1989) اندازه گیری شد که شامل گویه هایی مانند:" من در این مدرسه جدی تلقی می شوم" بود. تحلیل همبستگی نشان داد که یک گویه ("من در این مدرسه همکاری می کنم") به طور قوی بهدیگر گویه های OBSE مرتبط نبود. از بین 9 ضریب همبستگی برای این گویه، 3 تا از آنها معنادار بود و همبستگی کلی تصحیح شده ی گویه کمترین مقدار(22/0) در بین 10 گویه بود، با ضرایب همبستگی دیگر گویه ها در بازه ی 40/0 تا 73/0. از آنجائیکه همکاری داشتن ممکن است یکی از شاخصه های خود پنداره در یک حرفه ی مستقل مثل تدریس(معلمی) نباشد، این گویه حذف شد. گویه ی دیگر ("من در این مدرسه مورد اعتماد هستم") نیز به دلیل همپوشانی احتمالی با مفهموم احساس اعتماد(مورد اعتماد واقع شدن) حذف شد، بنابراین، یک مقیاس 8 گویه ای برای OBSE بدست آمد. الفای کرونباخ برای این مقیاس برابر با 83/0 بود.

متغییرهای کنترل

در پرسشنامه ی معلمان، دو متغییر فردی کنترل شدند که احتمالا عملکرد کاری معلمان را کنترل کردیم که شامل سابقه ی شغلی و بار کاری را شامل می شود (تعداد کلاس ها یی که معلم در هفته تدریس می کند). درحالیکه احتمال می رود معلمان با سابقه ی زیاد مورد اعتماد ناظران خود باشند و بهتر تدریس کنند، معلمان دارای بار کاری زیاد ممکن است با کمبود وقت و انرژی برای اجرای رفتار های نقش خود و نقش اضافی مواجه شوند. ما همچنین یک متغییر سوم کنترل در سطح گروهی را اضافه کردیم (تعداد معلمانی که توسط ناظرین امتیاز دهی می شوند) برای کنترل احتمال اینکه در گروههای کاری بزرگ ، معلملن دسترسی کمتری به ناظر خود دارند، که می تواند درک آنها را از احساس اعتماد تحت تاثیر قرار دهد.

سرانجام، ما رابطه ی تبادلی رهبر-عضو (LMX) را به منظور کنترل کیفیت رابطه ی ناظر –زیردست اضافه کردیم. احساس اعتماد از سوی ناظر یک فرد مربوط به LMX هست اما با آن متفاوت می باشد. هر دو مفهوم در باره ی رابطه ی ناظر-زیردست می باشند، و اعتماد اغلب رابطه های LMX با کیفیت با لا را شناسایی می کند (گرائن و اهل بین،1995: اسکندورا و پلگرینی،2008). اگرچه، اعتماد یک مفهوم یک وجهی است که به تمایل ناظر به ریسک پذیری در رابطه اش با زیردست خود مربوط می شود و ممکن است همیشه نیز جبران نگردد. LMX ، یک مفهوم دو وجهی است، وعمدتا به کیفیت رابطه ی بین جفت های عمودی اشاره می کند، و تمایل به ریسک پذیری شرط ضروری نیست. در این مطالعه از مقیاس استفاده شده توسط گرائن و اهل بین (1995) استفاده کردیم، و آلفای کرونباخ برابر با 92/0 بود.

نتایج

میانگین ها، انحراف معیار، و همبستگی های درونی متغییرهای سطح 1 در جدول زیر آورده شده است. همانطور که پیش بینی شده بود، اتکا و عملکرد کاری (rreliance= .22, p<.001), OCBI (rreliance= .16, p<.001),، و OCBO با یکدیگر رابطه ی مثیت داشتند (rreliance= .16, p<.001), ، که اولین حمایت از فرضیه ی اصلی پژوهش حاضر می باشد.

جدول 1 . همبستگی ها و آمار توصیفی

 انحراف معیار میانگین متغیرها



1. احساس اعتماد-اتکا 2. احساس اعتماد-افشا 3. OBSE 4. عملکرد کاری 5. OCBI 6. OCBO

7. LMX 8. تعداد کلاس ها 9. سابقه ی شغلی

تجزیه و تحلیل تائیدی فاکتور ها

در این مطالعه دو گروه از تجزیه و تحلیل تائیدی فاکتورها انجام شده است (CFAs). گروه اول شامل سه متغییر عملکرد: عملکرد کار(وظیفه)،OCBI، و OCBO می باشد. گروه دوم شامل چهار عامل پیش بینی کننده است: اتکا، افشا، LMX، و OBSE . نتایج به دست امده در جدول 2و 3 نشان داده شده است.

چون سه متغییر عملکرد با هم همبستگی داشتند، از CFAS برای ارزیابی اعتبار تفکیک کنندگی آنها استفاده شد. بر اساس مطالعات موتن(1994) و دایر، هنگز ، و هال(2005)، وقتی که داده ها از یک ساختار مرتبه ای تبعیت می کنند ( به عنوان مثال، سطوح فردی و گروهی)، یک CFA قراردادی منجر به نتایج نادرست درباره ی ساختار فاکتورها خواهد شد. بنابراین، چون سه مقیاس عملکرد بین ناظران قرار داشت، از CFAs چند سطحی به جای CFAs قراردادی استفاده شد.

گام اول در CFA چند سطحی ارزیابی این است که آیا تفاوت بین گروهی کافی برای استفاده از تحلیل چند سطحی وجود دارد یا نه. به منظور تعیین این موضوع، یک مدل خنثی از آزمون مدل سازی خطی مرتبه ای (HLM) اجرا شد تا تفاوت های معنادار بین گروهها در امتیاز عملکردی که توسط ناظران داده شده بود ،مشخص شود. مدل خنثی نشان دهنده ی تفاوت نظام مند بین گروهها در عملکرد بود [w2(36) = 442.66; p<.001] ،

OCBI [w2(36) = 713.15; p<.001], ، و OCBO [w2(36) = 954.45; p<.001].. دایر و همکارانش (2005 استفاده از ICCs برای ارزیابی میزان تفاوت های نظام مند بین گروهی ) پیشنهاد می کنند. در این مطالعه ICCs طبق روشی که هافمن(1997) ارائه کرده است، محاسبه شده است. شاخص ICC(2) نشان داد که 40، 54، و 64 درصد از تفاوت ها در عملکرد کاری،OCBI، و OCBO بین ناظران اتفاق افتاده است. واریاسیون(تفاوت) معنادار بین گروه ها نشان داد که CFA چند سطحی مورد نیاز است.

 سپس CFA درون گروهی بر اساس روش ارائه شده توسط دایر و همکاران(2005) انجام شد. ابتدا میانگین گروهها از گویه های فردی کم شد تا نمره های انحراف به دست بیاید. سپس ماتریکس واریانس-کوواریانس از نمرات انحراف با ضرب کردن هر نمره در (N-1)(N-G) بدست آمد، که در آن N تعداد مشاهدات و مشاهدات و G تعداد گروه هاست.

جدول 2. نتایج تجزیه و تحلیل تائیدی فاکتور درون گروهی مدل های اندازه گیری: عملکرد کاری،OCBI، OCBO

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| مدل های اندازه گیری |  |  | SRMR | CFI | IFI |
| (1) مدل 3 فاکتور(عملکرد کاری،OCBI،OCBO) |  |  | 0.08 | 0.91 | 0.91 |
| (2)مدل 2فاکتور(OCBI وOCBO که به یک فاکتور تبدیل شده اند) |  |  | 0.11 | 0.87 | 0.87 |
| (3)مدل 1 فاکتور(همه ی سه فاکتور با هم ترکیب شده به 1 فاکتور تبدبل شده اند) |  |  | 0.37 | 0.60 | 0.60 |

جدول 3. نتایج تجزیه و تحلیل تائیدی فاکتور مدل های اندازه گیری: اتکا، افشا، OBSE، و LMX

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| مدل های اندازه گیری | Χ2(df) | X2(∆df)∆ | SRMR | CFI | IFI |
| مدل 4 فاکتور(اتکا،افشا،OBSE، و LMX) | 1413.22\*\*\* (269) |  | 0.079 | 0.95 | 0.95 |
| مدل 3 فاکتور 1(اتکا و افشا باهم یک فاکتور را تشکیل می دهند) | 2760.59\*\* (272) | 1347.37\*\* (3) | 0.12 | 0.90 | 0.90 |
| مدل 2فاکتور 2(اتکا وافشا به یک فاکتور تبدیل می شوند، LMX و OBSE به یک فاکتور) | 4139.05\*\* (274) | 2725.83\*\* (2) | 0.13 | 0.84 | 0.84 |
| مدل 1 فاکتور(همه ی موارد به یک فاکتور تبدیل می شوند) | 9025.6\*\*\* (276) | 7612.38\*\*\* (7)  | 0.49 | 0.64 | 0.64 |

این ماتریکس واریانس-کوواریانس برای محاسبه ی شاخص های تناسب مدل اندازه گیری استفاده شد. همانطور که جدول 2 نشان میدهد، مدل 3فاکتور(عملکرد کاری، OCBI، و OCBO) مدلX2of 1416.18 (p<.01) با 167 درجه ی آزادی داشت. CFI برابر با 91/0 بود، شاخص تناسب افزایشی(IFI) برابر با 91/0بود، و SRMRبرابر با 08/0 بود، که در نتیجه معیار هو و بنتلر(1999) برای تناسب مدل کافی را برآورده می کرد. شاخص های تناسب CFA بین گروهی نشان داد که مدل 3 فاکتور تناسب بهتری را نسبت به مدل 1 فاکتور ارائه می کند

(IFI = 0.60, CFI = 0.60, and SRMR = 0.37).. همچنینوقتیکه مدل 3 فاکتور را با مدل 1 فاکتور مقایسه کردیم

 تفاوت مجذور خی معنا داری را پیدا کردیم [w2(4) = 4295.77, p<.001]

علاوه بر مدل یک فاکتور ، مدل 3 فاکتور را نیز با یک مدل 2 فاکتور جایگزین که در آن OCBI وOCBO به یک فاکتور تبدیل شده بودند ، مقایسه کردیم، و تفاوت مجذور خی معناداری را مشاهده کردیم [w2(5) = 588.78, p<.01]. .

نتایج کلی CFA درون گروهی نشان می دهد که ناظران قادر به تشخیص سه نوع از عملکرد کارکنان بودند.

CFAدیگری بین اتکا، افشا، LMXو OBSE انجام شد. به منظور تحلیل اینکه آیا کارکنان قادر به تشخیص این متغییر ها بودند، CFA دیگری بر اساس روش قراردادی (جدول3) انجام شد. همانطور که انتظار می رفت، مدل 4 فاکتور تناسب خوبی را نشان دادw2(269) = 1413.22, p<.001, IFI = 0.95, CFI = 0.95 و SRMR = 0.079 } و نسبتا تناسب بهتری [w2(7) = 7612.38, p<.001] نسبت به مدل یک فاکتور داشت

[w2(276) = 9025.6, p<.001, IFI = 0.64, CFI = 0.64 و SRMR = 0.49] .

همچنین مدل 4 فاکتور با مدل 2 فاکتور جایگزین مقایسه شد. CFA نشان داد که مدل 4 فاکتور نسبت به مدل 2 و 3 فاکتور از نظر تفاوت مجذور خی از تناسب بیشتری برخوردار استw2(3) = 1347.37 and w2(5) = 2725.83 و p<.01 ، که نشان دهنده ی این است که معلمان قادر به تمییز این مفاهیم بوده اند.

آزمون فرضیه

از HLM برای آزمودن فرضیه استفاده شد. به دلیل اثرات احتمالی ناظران به عملکرد معلمان، قبل از ازمودن فرضیه از تفاوت های بین گروهی در متغییر های وابسته استفاده شد. از نظر هاف من(1997) مبنی بر اجرای مدل ضریب تصادفی(نسبی) استفاده شد. نتایج در جدول 4 آورده شده است. مدل های 1و 5 و 9 شامل متغییرهای کنترل می باشد. مدل های 2و 5 و 8 اثرات اصلی متغییرهای احساس اعتماد را مورد آزمایش قرار دادند. مدل های 3 و 6 و 9 اثرات تعدیل کننده ی OBSE را بر روری رابطه ی بین احساس اعتماد و عملکرد کاری اندازه گرفتند. همانطور که انتظار می رفت، معلمان دارای سابقه ی زیاد ، عملکرد کاری بهتری را نشان دادند (g = 0.01, p<.01).

بار کاری تدریس دارای رابطه ی منفی جزئی با عملکرد کاری بود (g =\_.08, p<.05) ، به این معنا که معلمان پر مشغله با محدودیت منابع مواجه می شوند هنگامی که رفتار نقش-خود را اجرا می کنند. همگام با ادبیات LMX (دولبون، بامر،لیدن، بروئر، و فرریس،2012) ، معلمانی که دارای روابط مبادله ای بالا با نظران خود بودند OCBI بیشتری را انجام دادند

(جدول2، مدل 5)(g = 0.11, p<.01) و نیز OCBO بیشتر (g = 0.07, p<.05 (جدول 4، مدل9). فرضیه 1 پی بینی می کند که احساس اعتماد از سوی ناظران با OBSE کارکنان رابطه ی مثبت دارد. همانگونه که انتظار می رفت، نتایج تائید کننده ای برای فرضیه ی 1 به دست آمد (greliance= .34, p<.001, gdisclosure= .10, p<.05) بعد از کنترل سابقه ی معلم، بارکاری، و LMX. مشاهده شد که متغییرهای احساس اعتماد 16 درصد از واریانس سطح 1 OBSE کارکنان را فراتر از متغییرهای کنترل، توصیف می کنند. بنابراین، فرضیه ی 1 به صورت قوی تائیید شد.

فرضیه ی 2 و 3 تاثیر OBSE کارکنان را بر روی عملکرد کاری و OCB آنها مورد آزمایش قرار میدادند. نتایجHLM با انتظارات ما هماهنگ بود. همانگونه که در جدول 4 آمده است (مدل3و 7 و 11)، OBSEکارکنان با عملکرد کاری آنها رابطه ی مثبت دارد (g = 0.20, p<.001) ، و همچنین با OCBI آنها (g = 0.13, p<.05)، و نیز با OCBO آنها

(g = 0.10, p<.01)..OBSE کارکنان 7،4، و 3 درصد از واریانس سطح فردی عملکرد کاری، OCBI، و OCBO را توضیح می دهد. بنابراین، فرضیه ی 2 و 3 نیز تائیید می شوند.

فرضیه ی چهار پیشنهاد میکند که احساس اعتماد با عملکرد کاری رابطه ی مثبت دارد و این رابطه توسط OBSE تعدیل می شود. به منظور آزمودن این فرضیه ، از روش بارون و کنی(1986( استفاده شد. ابتدا، رابطه بین متغییرهای پیش بینی کننده و متغییرهای نتیجه(برونداد) ، و نیز بین پیش بینی کننده و تعدیل کننده برقرار شد. اگر نتایج معنادار بود، سپس اثر تعدیل کننده را بر روی متغییرهای نتیجه(برونداد) و پیش بینی کننده آزمایش کردیم. اثر باقیمانده ی پیش بینی کننده به صورت معناداری کوچکتر از افزودن تعدیل کننده بود. اگر تمامی این شرایط حاصل شود، تعدیل کننده معنادار خواهد بود. به علاوه، چون که احساس اعتماد را براساس اتکا و افشا اندازه گیری کردیم (گیلپس،2003)، اثرات آنها به طور جداگانه بررسی شد.

جهتگیری اثرات پیش بینی کننده اتکا همانطور بود که انتظار می رفت. عملکرد کاری معلمان به طور مثبت تحت تاثیر قرار گرفته بود وقتیکه از طرف ناظران خود احساس اعتماد می کردند (greliance= .17, p<.01,(جدول4، مدل2).

همانگونه که تحلیل های اولیه نشان داد، اتکا با OBSE رابطه ی مهناداری دارد. این نتایج با روش پیش شرط بارون و کنی (1986) تطابق داشت. پس از افزودن OBSE، نتایج HLM نشان داد که اثرات اتکا بر روی عملکرد کاری کاهش می یابد (g = 0.12, p<.01(جدول 4، مدل 4) و اینکه OBSE معنادار است

(g = 0.16,

p<.001, (جدول 4، مدل 4).بر اساس روش بارون و کنی (1986)، این نتایج نشان می دهد که اثر اتکا بر روی عملکرد کاری تا حدودی می تواند از طریق OBSE معلمان توضیح داده شود. یک آزمون سوبل(1982) نیز نشان داد که OBSE به صورت معنادار رابطه ی بین اتکا و عملکرد کاری را تعدیل می کند

(جدول 4، مدل 4). بنابراین، فرضیه ی چهار نیز از نظر اتکا تائیید شد. فرضیه ی 5 پیشنهاد کرد که OBSE رابطه ی بین احساس اعتماد از سوی ناظران و دو نوع OCB(OCBI,OCBO) را تعدیل می کند. با انجام مرحله ی اول روش بارون و کنی (1986)، مشاهده شد که اتکا با OCBI رابطه ی مثبت دارد

(greliance= .14, p<.05, (جدول4، مدل 6). سپس رگراسیون OCBI توسط اتکا و OBSE محاسبه شد. تحلیل ها نشان داد که نه اتکا و نه OBSE با OCBI رابطه ی معنادار ندارند (g = 0.10 and 0.08, respectively, p>.05(مدل8).

اگرچه اثر پیش بینی کننده ی OCBO همانطور که انتظار می رفت مثبت بود، سطح رابطه به سطح معنادار نرسید

(greliance= .05,p>.05 (جدول 4، مدل 10). نتایج نشان داد کهOBSE رابطه ی بین اتکا و دو نوع OCB را تعدیل نمی کند. علاوه براین، نتایج آزمون سوبل(1982) نیز حمایت نشد. بنابراین، فرضیه ی 5 مورد تائید قرار نگرفت.

نتایج تحلیل همبستگی و HLMنشان داد که افشا با عملکرد کاری ، OCBI یا OCBO رابطه ندارد، علیرغه همبستگی قوی بین اتکا و افشا (r = .49, p<.001). . چون افشا هیچ اثر قوی روی متغییرهای برونداد نداشت، طبق نظر بارون و کنی (1986)، اثر تعدیل کنندگی OBSE بر روی این رابطه ها ارزیابی نشد.

بحث و نتیجه گیری

هدف مطالعه ی حاضر بررسی اثر احساس اعتماد بر روی نتایج کاری کارکنان بود. بر اساس دیدگاه خود ارزیابی (گکاس ،1982: کورمن،1970)، پیش بینی کردیم که احساس اعتماد کارکنان را با اطلاعات اجتماعی تجهیز می کند که احتمالا می تواند درونی شود و باعث افزایش عملکرد کاری و OCB آنها شود. یافته های این پژوهش از 947 معلم از نظریه ی اصلی این مطالعه حمایت کرد با نشان دادن اینکه احساس اعتماد عملکرد کارکنان را بعد از کنترل LMX تحت تاثیر قرار میدهد. وقتیکه معلمان احساس می کردند که ناظران به آنها اعتماد دارند، OBSE و عملکرد کاری آنها به طور مثبت تحت تاثیر قرار می گرفت. این تاثیرها تنها زمانی مشاهده می شد که معلمان احساس می کردند ناظرانشان به آنها اعتماد دارند، نه زمانیکه ناظرانشان اطلاعات حساس را افشا می کردند. به علاوه، از نظر اتکا مشاهده شد که احساس اعتماد تاثیر معناداری بر روی عملکرد کاری و OCBI دارد واما نه بر روی OCBO.

یافته های پژوهش اخیر به دو صورت به ادبیات موجود در باره ی اعتماد بین فردی کمک می کند. ابتدا،به درک تاثیر احساس اعتماد در سطح فردی کمک می کند. ما پیشنهاد کردیم و تائیید شد که وقتیکه کارکنان از سوی ناظرانشان احساس اعتماد می کنند، رفتار کاری آنها به طور مثبت تحت تاثیر قرار می گیرد و اثر احساس اتکا می تواند از طریق تغییرات خود پنداره ی اعتماد شونده توضیح داده شود. دوما، مطالعه ی اخیر درک حاضر از اثرات اعتماد را فراتر از دیدگاه اجباری و جمعی سنتی گسترش داد و شامل اثرات واکنشی و خود ارزیابی اعتماد می شود. تحقیقات پیشین در باره ی احساس اعتماد به بررسی اثرات معمولی (قاعده مند) و اجباری آن پرداخته اند (سالامون و رابینسون،2008)، و با اینکه مطالعات انجام شده بر روی اعتماد به رهبران نشان داده اند که اعتماد تاثیرمداوم قوی بر عملکرد خارج از نقس دارد، نشان داده شده است که اعتماد همچنین اثر نسبتا ضعیف یا غیر مداوم بر روی عملکرد کاری دارد (دیرکس و فررین،2002). یکی از دلایل این امر ، این است که مکانیسم تبادل اجتماعی بین اعتماد کنندگان و اعتماد شوندگان ، در مورد رفتارهای احتیاطی مثل OCB موثرتر عمل می کند اما درمورد عملکرد کاری اینطور نیست .

علاوه بر کمک به ادبیات اعتمادبین فردی، یافته های پژوهش حاضربه ادبیات OBSE نیز کمک می کند(پی ارسی و گاردنر،2004). اگرچه برخی از مطالعات تجربی رابطه ی مثبتی را بین اعتماد و OBSE گزارش کرده اند، یک توضیح نظریه ای جامع وجود ندارد. بر اساس دیدگاه خود ارزیابی، ما فرضیه سازی کردیم و دریافتیم که وقتیکه کارکنان از جانب ناظران خود احساس اعتمتاد می کنند، OBSE آنها، به عنوان بخش مهمی از خود پنداره ی کاری شان، به طور مثبت تحت تاثیر قرار می گیرد. به علاوه، مطالعه ی اخیر اثر تعدیل کننده ی معنادار OBSE را بر روی رابطه ی احساس اعتماد-عملکرد فقط در مورد عملکرد کاری نشان داد و نه بر روی OCB احتیاطی. این یافته به ماهیت وابسته به کار(وظیفه) اثرات OBSE مربوط می شود.

جدول 4. تحلیل HLM عملکرد کاری، OCBI و OCBO



اگرچه احساس اعتماد در حالت کلی خودارزیابی مثبت را فرا میخواند، احساس اعتماد از سوی ناظر به صورت ویژه به کارکنان می گوید که ناظر تمایل دارد در کنترل عملکرد کاری آنها بسیار راحت برخورد کند. چنین تمایلی برای ریسک پذیری این انتظار را به دنبال دارد که کارکنان از آسیب پذیری ناظر سوء استفاده نخواهند کرد( یعنی اینکه، کم کار کنیم چونکه ناظر نگاه نمی کند).تحقیقاتی که از چهارچوپ متناسب بودن استفاده می کنند اخیرا نشان داده اند که کارکنانی که از سوی مدیریت بالا در معرض چنین انتظاراتی قرار دارند به احتمال زیاد با مسئولیت پذیری، همکاری و اصول اخلاقی بیشتری کار می کنند (سالامون و رابینسون،2008).

نتیجه ی جالب دیگر این است که احساس اعتماد از نظر اتکا تاثیر محکمی بر روی OCB دارد، به این صورت که وقتی کارکنان احساس می کنند که ناظرانشان به انها اعتماد دارند، OCBبیشتری را به همکاران خود نشان می دهند . اگرچه، رابطه ی زیردستی صرف بیشتر مبتنی بر کار و ازاری است، به این صورت که اطلاعات اجتماعی که از سوی اتکا ناظران منتقل می شود بخش مربوط به کار را تقویت می کند و اما این اثر را بر روی بخش رابطه ای خود پنداره ی فرد ندارد. یک توضیح جایگزین می توان این باشد که OCB بیشتر از طریق تقابل، اجبار، و تبادل اجتماعی اجرا می شود(کونووسکی و پاف،1994)، در حالیکه خود پنداره نقش مهمی ندارد. تحقیقات بیشتری لازم است تا مستقیما توصیفات خود پنداره و تبادل اجتماعی در باره ی اثرات اعتماد نظارتی بر رفتار کارکنان با هم مقایسه گردد.

یکی دیگر از یافته های جالب این پژوهش اثر متفاوت دو شاخص اعتماد است، یعنی، اتکا و افشا. در این مطالعه اثرات تقویتی خود پنداره تنها زمانی مشاهده شد که پاسخ دهندگان از سوی ناظران خود احساس اعتماد می کردند، اما نه زمانیکه ناظران آنها اطلاعات حساس را افشا می کردند. این نتایج نشان می دهد که لزوما همه ی رفتار های اعتمادی باعث تقویت خود پنداره نمی شوند. همانطور که پژوهش اجتمماعی روانشاختی انجام شده بر روی افشای بین فردی (کالینز و میلر،1994) نشان می دهد، اثرات افشا بیشتر مبتنی بر روابط هستند تا مبتنی بر شخصیت (دیرکس و فررین،2002). نتایج مطالعه ی حاضر نتایج مخطلتی است. از جنبه ی مثبت، افشا و LMX رابطه ی مثبت محکمی داشتند (r = .62, p<.001); : اگرچه افشا به دو نوع OCB مربوط نمی شد

(rOCBI=\_.01, rOCBO= .02, ns). نتایج HLM همچنین نشان دهنده ی فقدان معناداری در رابطه ی بین احساس افشا و OCB بود. بر اساس دیدگاه فیلیپس و همکاران (2009)، در جفت های عمودی ،افشا ممکن است فراتر از برقراری رابطه یا تبادل اجتماعی باشد. به عنوان یک رفتار اعتمادی، اثرات آن نیازمند بررسی های بیشتر در تحقیقات بیشتری است.

محدودیت ها و تحقیقات بیشتر

مطالعه ی اخیر دارای چندین محدودیت بود. داده ها مرحله ای بودند، و بنابراین امکان تعیین رابطه ی علیتی بین احساس اعتماد، OBSE، و عملکرد کاری نبود. علیت معکوس نیز ممکن است موضوع مهمی باشد، زیرا امتیاز دهی عملکرد ناظران به احتمال زیاد احساس اعتماد از سوی را تحت تاثیر قرار می داد و یا OBSE کارکنان را. این نگرانی تا حدودی برطرف شد هنگامیکه داده های مربوط به احساس اعتماد و عملکرد کار از دو منبع مختلف بدست آمد. به علاوه، بر اساس بخش اول مدل نظریه ای، علیت معکوس کم احتمال است، یعنی، وقتی کارکنان از طرف ناظران خود احساس اعتماد دریافت می کنند، OBSE آنها به صورت مثبت تحت تاثیر قرار می گیرد. افراد اغلب OBSE را تجربه می کنند زیرا پیام های اجتماعی که از افراد معنادار و مهم مقابل دریافت می کنند نشان می دهد که آنها با ارزش، توانا و متعهد هستند( پی ارسی و گاردنر،2004). با وجود این موضوعات، احساس اعتماد از سوی یک ناظر به احتمال زیاد مقدمه ی OBSEاست و نه بر عکس. به منظور غلبه بر محدودیت های مطالعات مقطعی، تحقیقات بیشتر باید با طرح طولی(زمانی) انجام شوند که در آنها داده های احساس اعتماد قبل از داده های OBSE ، و داده های OBSE قبل از داده های عملکرد کارکنان جمع آوری شود.

یکی دیگر از محدودیت های مطالعه ی حاضر تعمیم دهی آن است. نمونه ی این مطالعه را معلمان تشکیل می دادند، یک شغل حرفه ای که به طور قابل توجهی درجه ای از احتیاط را در محیط کار شامل می شود. پس باید هنگام تعمیم دهی نتایج به مشاغلی که کمتر خودمختارند مانند کار هیات قانونگذاری یا خط مونتاژ احتیاط لازم را داشت. سوما، این پژوهش بر روی اثرات احساس اعتماد از سوی ناظران بر عملکرد زیردستان توجه می کرد. با توجه به اینکه مطالعات گذشته ی مربوط به احساس اعتماد (لاو و لام،2008: سالامون و رابینسون،2008) اثرات افزایش آن را بر روی عملکرد زیردستان بیشتر و کمتر از عملکرد مربوط به اعتماد نشان داده اند، فرض بر این شد که این اثرات ادامه پیدا خواهند کرد، و بنابراین در مطالعه ی حاضر اعتماد زیردستان نسبت به ناظرانشان کنترل نشد. اگرچه، با کنتر LMX، برخی از اثرات متقابل رابطه ی اعتماد ناظر- زیردست قابل توجیه بود (براور و همکاران، 2009).

در این پژوهش، ما پیشنهاد داده و ثابت کردیم که احساس اعتماد ارزیابی مثبت توسط دیگران را منتقل می کند، و از این طریق OBSE را افزایش می دهد. با در نظر داشتن یافته های اخیر، گام منطقی بعدی آزمودن شرایطی است که در آن ناظران به کارکنان اعتماد می کنند و کارکنان احساس اعتماد از سوی ناظران را تجربه می کنند. به عنوان مثال، تحقیقات نشان داده اند که قابل اعتمادبودن مقدمه ای برای اعتماد است، و اینکه ارزیابی ناظران از توانایی کارکنانشان، خیرخواهی، و درستی آنها احتمالا منجر به اعتماد آنها به این کارکنان می شود(گل کوییت،اسکات، و لیپاین،2007: مایر و همکاران،1995). تحقیقات بعدی همچنین می توانند شرایط کرانی اثرات اصلی احساس اعتماد را بررسی کنند. ابتدا، تفاوت های فردی ممکن است اثر افزایش عزت نفس را محدود کند. کارکنانی که عزت نفس جهانی شدیدا پایینی دارند یا آنهایی که بسیار شکاک هستند ممکن است فکر کنند افرادی که تمایل به اسیب پذیری دارند برنامه ی پنهانی دارند(دسی و ریان،1995). این مساله به ویژه زمانی درست است که سطح احساس اعتماد مطرح شده با دیدگاه خود فرد بسیار متفاوت باشد و با خویشتن احتمالی متناسب نباشد(یعنی اینکه، آیا من واقعا به آن اندازه که می گویند خوبم؟) (مارکوس و نوریوس،1986: مارکوس و وورف،1987). چنین احساس اعتمادی ممکن است به رفتار کاری منفی وبه جای رفتار مثبت منجر شود. به علاوه، پژوهش حاضر همچنین نشان داد که خودمختاری کاری (استقلال شغلی) یکی دیگر از شرایط کرانی محتمل اعتماد است. اعتماد بسیار زیاد ممکن است برا عملکرد کاری مضر باشد وقتیکه افراد دارای سطح استقلال بالایی هستند (لانگ فرد،2004). یکی از راههای توضیح این یافته این است که اعتماد خیلی زیاد و کنترل خیلی کم باعث می شود که به خاطر اتلاف وقت اجتماعی عملکرد کاری بدتر شود (کارائو و ویلیامز،1993). تسهیل فضای تیمی یا ممانعت از اتلاف وقت اجتماعی می تواند شرایط جالبی باشد برای بررسی اینکه آیا احساس اعتماد به عملکرد کاری منفی به جای عملکرد مثبت منجر می شود یا نه. دوما، همانطور که یافته ها نشان دادند اعتماد کننده ها در ارزیابی خود پنداره مهم اند، قابل اعتماد بودن و اعتبار آنها نیز می تواند موضوعات جالبی باشد. اگر زیردستان از جانب ناظری احساس اعتماد کنند که به خود شیفتگی یا غیر اخلاقی بودن در هنگام لزوم معروف است، سپس تفاوت بین شاخص های اعتماد کننده و شاخص های مطرح شده در تصمیم اعتماد ممکن است سردرگم کننده باشد و خود پنداره نیز درجه ی قطعیت کمی خواهد داشت. فرض بر آن است که وقتی اعتماد در نظر گرفته شود، مکانیسم عزت نفس تقریبا متفاوت از مکانیسم تبادل اجتماعی عمل می کند. نگرش های کاری یا رفتارهای ناشی از انگیزه های تبادل اجتماعی اغلب به صورت اجباری یا همراه با انتظارات پاداش آینده انجام می شوند. در مقابل، مفهوم کاری معمولا به صورت ذاتی نگرش ها و رفتار های یکسانی را تحت عنوان مکانیسم عزت نفس اجرا می کند، بدون چشم داشت پاداش خارجی. علاوه بر این، چون مکانیسم تبادل اجتماعی مختص افراد است، نگرش ها و رفتارها را به سمت فرد خاصی مانند ناظران هدایت می کند. اهداف خودپنداره در مقایسه بسیار پراکنده اند. این تفاوت ها نشان می دهد که اثر خودپنداره ممکن است بیشتر از اثر تبادل اجتماعی طول بکشد(باقی بماند)، زیرا وقتیکه هدف خاص تبادل اجتماعی از بین می رود اعتماد شوندگان انگیزه ای برای مقابله به مثل ندارند.اگرچه، وقتیکه کارکنان اعتماد شده شاخص های اعتماد فراهم شده را درونی می کنند، آنها ممکن است به رفتار قابل اعتماد بودن ادامه دهند حتی وقتی که اعتماد گنندگان در محیط کاری نباشند. تحقیقات بیشتر می تواند تاثیرات متفاوت اعتماد را براساس روشهای تبادل اجتماعی و عزت نفش بررسی کند. علاوه بر مکانیسم تبادل اجتماعی، تحقیقات بیشتر می توانند به مقایسه ی OBSE با دیگر تعدیل کننده های شناخته شده رابطه ی اعتماد – عملکرد بپردازند(به عنوان مثال، توانایی تمرکز و احساس اجبار) تا کمک منحصر به فرد دیدگاه خود ارزیابی نیز بهتر درک شود.

تحقیقات دیگری نیز باید احتمال اینکه اثرات احساس اعتماد دارای محدویت فرهنگی است، را بررسی کنند. نظریه های خود تعبیری (مثلا مارکوس و کیتایاما،1991) معقدند که افراد را می توان هم دارای خود مسقل و هم دارای خود وابسته تصور کرد.اولی شامل توانایی ها، باورها، ارزش ها، و ویزگی هایی است که فرد را یک شخص منحصر به فرد و مستقل نشان می دهد. دومی رابطه، انتظارات، و نقش ها را هنگام ارتباط با افراد دیگر، گروه ها، و سازمان های بزرگ در نظر می گیرد. در حوزه ی رفتار سازمانی، این دو مفهوم از خود در درک تاثیرات رهبری در سطوح مختلف تحلیلی مهم است(لورد و همکاران،1999). کراس گور و موریس(2003) دریافتند که قائمیت بالذات، یعنی، تلاش برای ثابت ماندن در تمامی موقعیت ها، با آسایش رابطه ی مثبتی دارد، و این رابطه برای افرادی که استقلال بیشتری از خود نشان می دهند قوی تر است. منطق مشابهی را می توان برای احساس اعتماد مطرح کرد. مکانیسم خود پنداره که توسط احساس اعتماد آغاز می شود ممکن است بر افرادی که خود مستقل قوی تری دارند ، تاثیری بیشتری داشته باشد نسبت به کسانی که خود وابسته ی قویتری دارند. در مورد گزینه ی دوم، نیروهای اجباری ناشی از انتظارات نقش ، اجبار قوی تری را اعمال می کند.

دلالت های عملی (کاربردهای تجربی)

مطالعه ی حاضر نشان داد که اعتماد و احساس اعتماد نسبتا همبستگی دارند، و اینکه اعتماد ممکن است همیشه احساس نشود. بنابراین مهم است که اعتماد کنندگان اطمینان حاصل کنند که طرف اعتماد شده احساس اعتماد می کند. به منظور دستیابی به این موضوع، مدیران باید بر اقدامات صریح تر(قابل دیدتر) (مثل وکالت های واقعی) تمرکز کنند تا اعتماد خود را به صورت صریح انتقال دهند و پیام اعتماد را با موفقیت تقویت کنند. بر اساس ادبیات اعتماد بین فردی،ناظران باید به پذیرش رفتارهایی که شامل به مشارکت گذاشتن اطلاعات، مشارکت در تصمیم گیری، و نمایندگی(وکالت)کنترل می شوند ، روی آورند (ویتنر،برودت،کورس گارد و ورنر،1998). یافته ی اصلی این پژوهش در باره ی اهمیت خود ارزیابی دلیل مهم دیگری را برای اینکه چرا رفتار نظارتی می تواند اطمینان، کارایی، و خود ارزشی کارکنان را در انجام نقش های کاری شان افزایش دهد، فراهم می کند. از نظر مدیریت بالای سازمانی، یافته های این پژوهش منافع فلسفه های مدیریت مشارکت محور را نسبت به مدیریت کنترل محور آشکار می کند(تنبرانسل و مسیک،1999). مطابق با یافته های سالامون و رابینسون(2008) احساس اعتماد جمعی(مشترک) از سوی مدیریت بالا به عملکرد فروش بهتری منجر می شود، مطالعه ی حاضر نشان داد که احساس اعتماد منافع مثبتی برای سازمان ها دارد. این پژوهش همچنین نشان داد که احساس اعتماد در سطح فردی (احساس اعتماد فردی) در بین همکاران باعث OCB و عملکرد کاری بهتر می شود. این نتایج نشان می دهد که فلسفه ی مدیریت مشارکت محور که کارکنان اعتماد شونده را در مرکزیت کار خود قرار می دهد ، می تواند منافع واقعی را برای سازمان ها به همراه داشته باشد.