

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



**دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی**

**گروه مدیریت ورزشی**

**جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد**

**گرایش مدیریت ورزشی**

**عنوان:**

**رابطه بین اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان  
استان آذربایجان غربی**

**اساتید راهنما:**

**دکتر میرحسن سید عامری – دکتر سید محمد کاشف**

**اساتید داور:**

**دکتر مهرداد محرم زاده – دکتر اصغر توفیقی**

**تنظیم و نگارش:**

**علی اصغر نوری**

**شهریور ۱۳۹۳**

**(حق چاپ برای دانشگاه ارومیه محفوظ است)**

**تقدیم به**

**تقدیم به پدرم**

**کوهی استوار و حامی من در تمام طول زندگی**

**تقدیم به مادرم**

**سنگ صبوری که الفبای زندگی به من آموخت**

**تقدیم به**

**پشتگرمی‌های دلسوزانه خواهرها و برادرهای مهربانم**

**و همه کسانی که دوستشان دارم**

## تقدیر و شکر

بر خود لازم می‌دانم از زحمات بی‌کران اساتید فرهیخته و اندیشمندان: آقایان دکتر میر حسن یدعامری و دکتر سید محمد کاشف که راهنمایی این پایان نامه را تقبل کردند و بنده را در مسیر علم و پژوهش هدایت کردند، بی‌نهایت شکر و قدردانی کنم.

بچنین اساتید محترم جناب آقای دکتر مهر داد محرم زاده و دکتر اصغر توفیقی که داور این پایان نامه را منتقل شدند بی‌نهایت شکر و قدردانی می‌کنم از زحمات بی‌کران پدر و مادر عزیزم و برادران و خواهرانم بسیار سپاسگزارم.

از زحمات و بهکاری های تمامی دوستان عزیزم آقای دکتر قلیچ پور، دکتر عبدزاده، دکتر احدی، دکتر اصلاحی، دکتر رحمتی و فعال خواه... کمال شکر را دارم

## چکیده

در سال های اخیر، رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان رفتارهای فرانقشی کارکنان، به دلیل اثرات قابل توجهی که بر اثربخشی و موفقیت سازمان ها داشته اند بسیار مورد توجه قرار گرفته اند. شناسایی و تقویت زمینه های بروز چنین رفتارهایی، عملکرد و کارایی سازمان ها را ارتقاء بخشیده و بقای بلند مدت آن ها را تضمین می کند. اعتماد سازمانی یکی از عوامل مهمی است که می تواند بر بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان نقش داشته باشد. بنابراین هدف از این تحقیق، بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان آذربایجان غربی می باشد. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه اعتماد سازمانی الونن و همکارانش با پایایی ۰/۹۸ و پرسشنامه رفتار شهروندی (۱۹۹۰)، با پایایی ۰/۸۲ استفاده شد. جامعه آماری در این پژوهش شامل تمامی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان آذربایجان غربی به تعداد ۶۳ نفر بود که به دلیل کوچک بودن جامعه آماری، نمونه برابر با جامعه تحت بررسی است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از روش های آمار توصیفی جهت طبقه بندی نمرات خام، طراحی جدول، توزیع فراوانی و محاسبه شاخص های پراکندگی نظیر میانگین و انحراف معیار استفاده شد. برای بررسی توزیع طبیعی داده ها از آزمون کولموگروف و اسمیرنوف استفاده شد از آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای تعیین رابطه بین مولفه ها و اثبات فرضیات در سطح معناداری  $p \leq 0.01$  آنالیز گردید. نتایج بدست آمده از آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین تمام ابعاد اعتماد سازمانی (اعتماد افقی، عمودی، نهادی)، با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

واژگان کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، اعتماد سازمانی، اعتماد افقی، اعتماد عمودی، اعتماد نهادی

## فصل اول

- ۱-۱ مقدمه ..... ۱
- ۲-۱ بیان مسئله ..... ۳
- ۳-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق ..... ۵
- ۴-۱ فرضیه های تحقیق ..... ۷
- ۴-۱-۱ فرضیه اصلی ..... ۷
- ۴-۱-۲ فرضیات فرعی: ..... ۷
- ۵-۱ اهداف تحقیق ..... ۷
- ۵-۱-۱ هدف کلی ..... ۷
- ۵-۱-۲ اهداف ویژه ..... ۷
- ۶-۱ تعاریف واژه‌های اختصاصی ..... ۸
- ۶-۱-۱ تعاریف نظری ..... ۸
- ۶-۱-۲ تعاریف عملیاتی ..... ۹
- ۱-۲ مقدمه ..... ۱۱
- ۲-۲ اعتماد ..... ۱۲
- ۳-۲ مفهوم سازی اعتماد ..... ۱۳
- ۳-۲-۱ اعتماد به عنوان یک حالت روانشناسی ..... ۱۵
- ۳-۲-۱-۱ عدم اطمینان ..... ۱۵
- ۳-۲-۱-۲ آسیبیپذیری ..... ۱۶
- ۳-۲-۱-۳ ریسک ..... ۱۷
- ۳-۲-۲ اعتماد به عنوان یک انتخاب ..... ۱۸
- ۳-۲-۲-۱ اعتماد به عنوان یک انتخاب عقلایی ..... ۱۸
- ۴-۲ تعریف اعتماد ..... ۲۰
- ۵-۲ ابعاد اعتماد ..... ۲۲
- ۶-۲ طبقه بندی های اعتماد ..... ۲۶

- ۲-۶-۱ طبقه بندی شایپروو همکارانش ..... ۲۶
- ۲-۶-۱-۱ اعتماد بر اساس اجبار / حسابگرانه ..... ۲۶
- ۲-۶-۱-۲ اعتماد شناخت (دانش) محور ..... ۲۷
- ۲-۶-۱-۳ اعتماد بر اساس هویت مشترک ..... ۲۷
- ۲-۶-۲ طبقه بندی وو و ویور ..... ۲۷
- ۲-۶-۲-۱ اعتماد مستقیم و غیر مستقیم ..... ۲۷
- ۲-۶-۲-۲ اعتماد عینی و ذهنی ..... ۲۸
- ۲-۶-۳ طبقه بندی مورفی ..... ۲۸
- ۲-۶-۳-۱ اعتماد سطح خرد ..... ۲۸
- ۲-۶-۳-۲ اعتماد سطح میانه ..... ۲۸
- ۲-۶-۳-۳ اعتماد سطح کلان ..... ۲۹
- ۲-۶-۴ طبقه بندی الونن و همکارانش ..... ۳۰
- ۲-۷-۱ اعتماد سازمانی ..... ۳۲
- ۲-۷-۵ سوء استفاده اعتماد در محیط کار ..... ۳۴
- ۲-۷-۶ مشکلات سوء استفاده از اعتماد عبارتند از: ..... ۳۴
- ۲-۷-۸ پیلمدهای کمبود اعتماد ..... ۳۵
- ۲-۷-۹ فرایند اعتماد ..... ۳۵
- ۲-۷-۱۰ اعتماد و سازمانها ..... ۳۶
- ۲-۷-۱۲ عوامل موثر بر اعتماد و پیلمدهای آن ..... ۳۷
- ۲-۸-۸ مفهوم شهروندی : ..... ۳۹
- ۲-۸-۱-۱-۱ تعلیم و تربیت / آموزش شهروندی ..... ۴۰
- ۲-۸-۲ مفهوم رفتار شهروندی سازمانی ..... ۴۲
- ۲-۸-۳ دو رویکرد اصلی رفتار شهروندی سازمانی ..... ۴۵
- ۲-۸-۳-۱ رفتار شهروندی سازمانی در قالب تمایز بین واژه های نقش و فرانش ..... ۴۶
- ۲-۸-۳-۲ تمام رفتارهای مثبت در داخل سازمان ..... ۴۹
- ۲-۸-۴ عناصر کلیدی در تعریف رفتار شهروندی سازمانی ..... ۴۹
- ۲-۸-۵ ابعاد رفتار شهروندی سازمانی : ..... ۵۱

۵۷	۶-۸-۲ عوامل موثر در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی.....
۵۷	۱-۶-۸-۲ رضایت شغلی.....
۵۸	۲-۶-۸-۲ عدالت سازمانی.....
۵۸	۳-۶-۸-۲ حمایت سازمانی درک شده.....
۵۹	۴-۶-۸-۲ تعهد سازمانی.....
۶۲	۷-۸-۲ فرهنگ و رفتار شهروند سازمانی.....
۶۶	۹-۸-۲ پیشایندهای رفتارهای شهروندی سازمانی.....
۶۷	۱۰-۸-۲ پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی.....
۶۸	۹-۲ اعتماد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی.....
۶۹	۱۰-۲ تحقیقات انجام شده.....
۶۹	۱-۱۰-۲ تحقیقات داخلی.....
۷۱	۲-۱۰-۲ تحقیقات خارجی.....
۷۳	۱۱-۲ خلاصه فصل.....
۷۵	۱-۳ مقدمه.....
۷۵	۲-۳ روش تحقیق.....
۷۵	۳-۳ جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه‌گیری.....
۷۶	۴-۳ متغیرهای تحقیق.....
۷۶	۵-۳ ابزار اندازه‌گیری تحقیق.....
۷۸	۶-۳ روشهای تجزیه و تحلیل اطلاعات.....
۷۸	۷-۳ محدودیتهای تحقیق.....
۷۹	۱-۴ مقدمه.....
۸۰	۲-۴ آمار توصیفی.....
۸۰	۱-۲-۴ جنسیت.....
۸۱	۲-۲-۴ سن.....
۸۲	۳-۲-۴ سنوات خدمت.....
۸۳	۴-۲-۴ سطح تحصیلات.....
۸۴	۵-۲-۴ وضعیت تأهل.....



۳-۴ آمار استنباطی.....	۸۵
۱-۳-۴ بررسی نرمال بودن داده‌ها.....	۸۵
۲-۳-۴ فرضیه اصلی پژوهش.....	۸۶
۳-۳-۴ فرضیه.....	۸۷
۴-۳-۴ فرضیه.....	۸۸
۵-۳-۴ فرضیه ۳.....	۸۹
۱-۵ مقدمه.....	۹۷
۲-۵ خلاصه تحقیق.....	۹۷
۳-۵ بحث و نتیجه گیری.....	۹۸
۴-۵ پیشنهادها.....	۱۰۱
۱-۴-۵ پیشنهادهای کاربردی.....	۱۰۱
۲-۴-۵ پیشنهادهایی برای تحقیقات آتی.....	۱۰۳

## فهرست جداول

جدول ۱-۲ طرح کلی برای درک تعاریف اعتماد (گیل، ۲۰۰۷).....	۱۵
جدول ۲-۲: ابعاد اعتماد.....	۲۵
جدول ۱-۳: پایایی متغیرهای پژوهش.....	۷۸
جدول ۱-۴: توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر اساس جنسیت.....	۸۰
جدول ۲-۴: توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر اساس سن.....	۸۱
جدول ۳-۴: توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر اساس سنوات خدمت.....	۸۲
جدول ۴-۴: توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر اساس سطح تحصیلات.....	۸۳
جدول ۵-۴: توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر اساس وضعیت تأهل.....	۸۴
جدول ۶-۴: بررسی نرمال بودن توزیع فراوانی متغیرهای پژوهش.....	۸۵
جدول ۷-۴: بررسی همبستگی بین اعتماد سازمانی و رفتار شهروند سازمانی.....	۸۶
جدول ۸-۴: بررسی همبستگی بین مؤلفه اعتماد افقی و رفتار شهروند سازمانی.....	۸۷
جدول ۹-۴: بررسی همبستگی بین مؤلفه اعتماد عمودی و رفتار شهروند سازمانی.....	۸۸
جدول ۱۰-۴: بررسی همبستگی بین مؤلفه اعتماد نهادی و رفتار شهروند سازمانی.....	۸۹

- جدول ۴-۱۱: بررسی همبستگی بین مؤلفه نوع دوستی و اعتماد سازمانی..... ۹۰
- جدول ۴-۱۲: بررسی همبستگی بین مؤلفه وجدان کاری و اعتماد سازمانی..... ۹۱
- جدول ۴-۱۳: بررسی همبستگی بین مؤلفه جوانمردی و اعتماد سازمانی..... ۹۲
- جدول ۴-۱۴: بررسی همبستگی بین مؤلفه تکریم و اعتماد سازمانی..... ۹۳
- جدول ۴-۱۵: بررسی همبستگی بین مؤلفه فضیلت شهروندی و اعتماد سازمانی..... ۹۴
- جدول ۴-۱۶: تحلیل رگرسیون چندگانه رابطه رفتار شهروندی سازمانی با مؤلفه‌های اعتماد سازمانی..... ۹۵

#### فهرست اشکال

- شکل ۲-۱: ابعاد اعتماد (بریوستر و ریلزبک، ۲۰۰۳)..... ۲۳
- شکل ۲-۲: ابعاد اعتماد (رابینز، ۱۹۴۳)..... ۲۴
- شکل شماره ۲-۳: مقیاسها و ترتیبهای اعتماد (مورفی، ۲۰۰۲)..... ۲۹
- شکل شماره ۲-۴: مفهوم اتماد عمودی، افقی و نهادی (الونن و همکارانش ۲۰۰۸)..... ۳۱

#### فهرست نمودارها

- نمودار ۴-۱: نمودار دایره‌ای توزیع فراوانی کارمندان بر اساس جنسیت..... ۸۰
- نمودار ۴-۲: نمودار میله‌ای توزیع فراوانی شرکت‌کنندگان بر اساس دامنه سنی..... ۸۱
- نمودار ۴-۳: نمودار میله‌ای توزیع فراوانی شرکت‌کنندگان بر اساس سنوات خدمت..... ۸۲
- نمودار ۴-۴: نمودار میله‌ای توزیع فراوانی شرکت‌کنندگان بر اساس سطح تحصیلات..... ۸۳
- نمودار ۴-۵: نمودار دایره‌ای توزیع فراوانی شرکت‌کنندگان بر اساس وضعیت تأهل..... ۸۴

# فصل اول

## کلیات تحقیق

## ۱-۱ مقدمه

تلاش برای بهبود عملکرد از روزهای اولیه شکل‌گیری مدیریت به عنوان اصل خدشه‌ناپذیری بوده است که هر روز وارد مباحث جدیدی می‌شود. یکی از این مباحث جدید، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی است. بر مبنای این مفهوم نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان، عاملی مهم در افزایش اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان‌ها می‌باشد. مدیران به دنبال روش‌هایی برای بهبود عملکرد سازمان‌های خویش هستند و رفتار شهروندی سازمانی در رسیدن به این هدف کمک زیادی می‌کند (زرعی‌متین، ۱۳۸۵). در دنیای کنونی اکثر مدیران خواهان کارکنانی هستند که بیش از وظایف شرح شغل خود فعالیت می‌کنند. آنها به دنبال کارکنانی هستند که به فراسوی انتظارات می‌روند، به میل و خواست خود به رفتارهایی دست می‌زنند که جزو وظایف رسمی کارشان نیست (زارع، ۱۳۸۳). سازمان‌ها بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری قادر به توسعه اثربخشی خرد جمعی خود نیستند، تفاوت همکاری داوطلبانه و اجباری از اهمیت فراوان برخوردار است. در حالت اجباری شخص وظایف خود را در راستای مقررات و قوانین و استانداردهای قابل قبول یک سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می‌دهد. ولی در همکاری داوطلبانه این مقوله و رای وظیفه مطرح است و افراد کوشش‌ها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود به نفع سازمان ابراز می‌کنند. در این حالت افراد معمولاً از منافع شخصی خود می‌گذرند و مسئولیت‌پذیری در راستای منافع دیگران را در اولویت قرار می‌دهند (ویگودا<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰).

امروزه سازمان‌ها به جای استفاده از سلسله مراتب خشک و رسمی، به استفاده از ساختارهای کاری مبتنی بر تیم‌های مستقل، متمایل شده‌اند. این امر بر اهمیت افزایش همکاری و نوآوری کارکنان افزوده است. به طور معمول آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان که تاثیر آن بر اثربخشی عملیات سازمان زیاد است، مورد توجه بسیاری از مدیران و محققان قرار می‌گیرد. با این حال اغلب فقط به عملکرد درون‌نقشی کارکنان توجه می‌کنند. تقریباً از دو دهه پیش، محققان، میان عملکرد درون‌نقشی و فرآنقشی تفاوت قائل شده‌اند (هوی و همکاران<sup>۲</sup>،

۱۹۹۹

<sup>1</sup> Vigoda

<sup>2</sup> Hui et al

منظور از عملکرد فراتر از نقش، رفتارهای شغلی فراتر از نقش‌های رسمی کارکنان است که معمولاً از سوی سیستم‌های رسمی پاداش سازمان، در نظر گرفته نمی‌شود (ارگان<sup>۱</sup>، ۱۹۸۸).

صاحب‌نظران رفتار سازمانی در مطالعات خود درباره‌ی رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه رسیدند که ارائه‌ی این گونه رفتارها از سوی کارکنان سازمان، چارچوبی فراهم می‌کند که مدیران می‌توانند با مدیریت کردن وابستگی‌های متقابل بین افراد در داخل یک واحد کاری اولاً باعث کاهش نیاز سازمان برای صرف منابع باارزش خود به منظور انجام کارهای ساده شوند و با آزاد کردن این منابع باارزش، به ارتقای بهره‌وری در سازمان کمک کنند و ثانیاً به واسطه آزاد کردن زمان و انرژی، به افراد این امکان را می‌دهد تا با دقت بیشتری به وظایف از جمله برنامه‌ریزی، حل مسئله و ... بپردازند. ماحصل تمامی آن‌ها افزایش موفقیت در دستیابی به پیامدهای جمعی است (پودساکف، مک‌کنزی، پین، باچراچ، ۲۰۰۰: ۵۳۸ و راثوب، ۲۰۰۸: ۱۸۳)

بر این اساس توجه به رفتار شهروندان رو به افزایش بوده و اهمیت آنان به عنوان یک منابع بسیار مهم سازمان درک شده است. رفتار آنها می‌تواند بسیار بااهمیت تلقی شده و از این روست که امروزه محققان بسیاری به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی در سازمان پرداخته‌اند (رضایی و همکاران، ۱۳۸۷).

بدین ترتیب است که مسیر نیل به هدف‌های سازمان تسهیل می‌شود، در این حالت اعتماد و تعهد اهمیت والایی دارد ولی در صورت نبود رفتارهای همکاری داوطلبانه، به ندرت حاصل می‌شود. علاوه بر ضرورت این رفتار در دنیای متحول کنونی، همکاری داوطلبانه یک عامل کلیدی در اجرای موثر تصمیم‌های راهبردی است و این هر دو مستلزم روحیه همکاری داوطلبانه‌اند، لذا یکی از چالش‌های اساسی مدیریت راهبردی جلب این همکاری است (آرتور<sup>۲</sup>، ۱۹۹۲).

برای افزایش رفتار شهروندی سازمانی توجه به هویت سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد و سبک رهبری مهم است، چرا که این عوامل در سازمان‌های موفق رابطه معناداری با رفتار شهروندی سازمانی نشان داده اند هر چه هویت سازمانی افراد تقویت شود، سطح اعتماد بالا باشد و عدالت سازمانی در سازمان رعایت شود و سبک رهبری از نوع تشویقی و حمایتی باشد میزان رفتار شهروندی افزایش می‌یابد از این رو پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی همچون رضایت ارباب رجوع، سرمایه معنوی و اجتماعی سازمان افزایش می‌یابد (محرم زاده، شاکر، کاشف ۱۳۹۱). در عصری که روابط بین افراد و گروه‌ها شکننده و به سرعت در حال تغییر است، اعتماد موضوع محوری سازمان‌ها، به منظور مدیریت کارآمد و اثربخشی پویایی‌های محیطی است که رشد و حیاط آن‌ها را تضمین نماید. با توجه به ضرورت پاسخگویی سریع به تحولات محیط متلاطم، ایجاد تیم‌های

<sup>1</sup> Organ

<sup>2</sup> Arthur

کاری هماهنگ یکی از وظایف مهم رهبران در سازمان‌ها می‌باشد که در واقع به معنی فرایند تزریق تدریجی و تشویق اعتماد در سازمان می‌باشد. مفهوم اعتماد و مسائل مربوط به آن در چند سال گذشته به طور فزاینده‌ای محور مطالعه‌ی سازمان‌ها گردیده است. امروزه اعتماد در سازمان‌ها به خوبی آشکار گردیده است، چرا که برقراری ارتباطات و تحقق همکاری میان افراد نیازمند وجود اعتماد است اعتماد عامل کلیدی است زیرا همکاری را به وجود می‌آورد. در دنیای امروز ما نمی‌توانیم یا نمی‌خواهیم هر کاری را انجام می‌دهیم، به تنهایی انجام دهیم. بنابراین ما باید به دیگران اعتماد کنیم (زرعی‌متین و همکاران، ۱۳۸۸؛ رضایان و سلطانی، ۱۳۸۸).

تاثیر اعتماد سازمانی در بهبود و رشد کارایی و اثربخشی سازمانی، در سازمان‌های با شبکه‌های دیوانسالارانه و مبتنی بر دانش، و نیز ایجاد همکاری میان فردی درون سازمانی بسیار اهمیت دارد (تیلر، ۲۰۰۳: ۵۵۸). اعتماد، اثربخشی ارتباطات سازمانی (بلوم‌ویست، ۲۰۰۲) همکاری و تعاون سازمانی (مایر و داویس، ۱۹۹۹) را افزایش می‌دهد. علاوه بر این، اعتماد از عوامل مهم و موثر بر اثربخشی و رهبری (تیلر، ۲۰۰۳)، رضایت کارکنان (شوکی، الیس و وینوگراد، ۲۰۰۰) تعهد (دیرکس و فرین، ۲۰۰۱) و عملکرد سازمانی (بارانی و هانس، ۱۹۹۴) است. در سازمان‌ها و شرکت‌هایی که ممکن است تعارض‌ها و ناسازگاری‌های کارگری و کوچک‌سازی، موجب کاهش اعتماد در بین روابط کارکنان و مدیران گردند، اعتماد درون سازمانی، بسیار اهمیت دارد (رانکین، ۱۹۹۸: ۱۳۷).

## ۱-۲ بیان مسئله

امروزه اهمیت اعتماد در روابط اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و سازمانی به طور چشمگیری مورد توجه قرار گرفته است. در مطالعات سازمانی نیز اعتماد به عنوان عامل بنیادی برای سازمان‌های اثربخش نام برده شده می‌شود و متخصصین رهبری و محققان به اهمیت ایجاد اعتماد در بین نیروی کار اذعان دارند مطالعه ادبیات سازمانی نشان می‌دهد که اعتماد یک عامل حیاتی و ضروری برای موفقیت فردی و سازمانی می‌باشد. بالا بود اعتماد درون سازمانی ضعف در سایر منابع لازم برای ارتقاء بهره‌وری را تا حدی جبران می‌کند. بررسی‌ها نشان می‌دهند که اعتماد اثرات درون فردی و بین فردی ایجاد کرده و روابط درون و برون سازمان را تحت تاثیر قرار می‌دهد. از این رو گفته می‌شود بالا بودن اعتماد سازمانی مساوی با بهبود رضایت شغلی، تعهد سازمانی، فضای اطمینان بین کارکنان، افزایش همکاری و همفکری، تقسیم اطلاعات، حل مسئله، تسهیل توانمندسازی، توانایی تغییر، یادگیری و نوآوری سازمانی، کاهش فشار روحی و روانی، کاهش عدم اطمینان نسبت به آینده، حل تعارضات و در نهایت ایجاد چارچوبی برای افزایش بهره‌وری سازمانی می‌شود. پایین بودن اعتماد درون سازمانی، نوعاً افزایش تعارض، بی‌ثباتی سازمانی، ترک خدمت، کاهش انگیزش، شایعات و اعتصابات لاینحل، مانع تراشی بر سر تحقق اهداف سازمانی و ... را در پی خواهد داشت (دانایی فرد، ۱۳۸۸).

سازمان‌ها به ویژه سازمان‌های کشورهای جهان سوم که نیازمند جهشی عمده در افزایش کارآمدی هستند، باید زمینه را به گونه‌ای فراهم سازند که کارکنان و مدیرانشان به آسودگی و مدیرانشان با آسودگی خاطر تمامی تجربه‌ها، توانایی‌ها و ظرفیت‌های خود را در جهت اعتلای اهداف سازمانی به کار گیرند. این امر میسر نخواهد شد مگر آن که عوامل موثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی شناسایی و بسترهای لازم برای پیاده‌سازی این گونه رفتار فراهم بشود (آقاجانی، ۱۳۹۱).

برای افزایش رفتار شهروندی سازمانی توجه به هویت سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد و سبک رهبری مهم است، چرا که این عوامل در سازمان‌های موفق رابطه معناداری با رفتار شهروندی سازمانی نشان داده اند هر چه هویت سازمانی افراد تقویت شود، سطح اعتماد بالا باشد و عدالت سازمانی در سازمان رعایت شود و سبک رهبری از نوع تشویقی و حمایتی باشد میزان رفتار شهروندی افزایش می‌یابد از این رو پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی همچون رضایت ارباب رجوع، سرمایه معنوی و اجتماعی سازمان افزایش می‌یابد (محرم زاده، شاکر، کاشف ۱۳۹۱).

به منظور اینکه مدیران سازمان‌های ورزشی بتوانند به خوبی به وظایف و فعالیت‌های محوله خود پردازند بایستی کارکنان این احساس را داشته باشند که مدیرانشان قابل اعتمادند و این در حالی است که اعتماد در سازمان‌های ورزشی کشور ما در سطح پایینی قرار دارد اعتماد بین مدیریت و کارکنان بر کیفیت مدیریت تاثیر زیادی خواهد داشت (بدلیان، ۱۳۸۹). افول اعتماد در سازمان‌های ورزشی، یکی از مسائلی است که باعث ایجاد کارکنانی بی انگیزه و بی تفاوت می‌شود و اجرای کند برنامه‌ها را سبب می‌گردد. این عقیده که اعتماد در محیط‌های کاری به عنوان عامل اصلی بالقوه ای است که منجر به بهبود عملکرد سازمانی می‌شود و می‌تواند یکی از منابع مزیت رقابتی در بلند مدت باشد، نیز به سرعت مورد توجه قرار گرفته است. ایجاد محیطی که دارای اعتماد سازمانی است، تأثیرات مثبت زیادی برای سازمان‌ها دارد؛ برعکس، هزینه‌های بی‌اعتمادی به علت عدم تمایل کارکنان به همکاری و مشارکت، خطر پذیری به خاطر رفتارهای نامناسب، کیفیت پایین کار و نیاز به کنترل، می‌تواند سنگین باشد (پوستیت و لامسا<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸). تقویت اعتماد و رفتارهای شهروندی سازمانی، عملکرد و کارایی سازمان‌ها را ارتقا بخشیده و بقای بلندمدت آن‌ها را تضمین می‌کند. در پانزده سال گذشته نیز اعتماد به منزله عنصری حیاتی در موفقیت سازمان‌ها در کانون توجه مطالعات سازمانی قرار گرفته است. عده‌ای معتقدند که افزایش چشمگیر تحقیقات در زمینه اعتماد را می‌توان به این واقعیت نسبت داد که سازمان‌ها از کمبود اعتماد در بین مدیران و کارکنان خود رنج می‌برند. لذا باید راه‌هایی به منظور رفع مشکل ارائه کرد (قلی پور و پورعزت و حضرتی، ۱۳۸۸). بنابراین، شناخت اثرات انواع مختلف اعتماد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی، برای بسیاری از مدیرانی که در جستجوی افزایش اثربخشی هستند، مفید بوده و

<sup>1</sup> Pucetaite & lamsa

تهیه مطالب علمی به زبان فارسی جهت استفاده دانشجویان، محققان، مدیران و سایر علاقه مندان، ضروری به نظر می‌رسد. در این تحقیق به بررسی تاثیر اعتماد سازمانی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در اداره کل ورزش و جوانان استان آذربایجان غربی پرداخته شده است اعتماد سازمانی از مهمترین عوامل درون سازمانی است که باید در بین مدیران و کارکنان سازمان های ورزشی و غیر ورزشی وجود داشته باشد تا این سازمان ها بتوانند برای رسیدن به اهداف سازمانی از پیش تعیین شده نزدیکتر شده و به این اهداف نایل آیند همچنین باید به خاطر داشت که اعتماد تنها یک مفهوم فردی نیست بلکه تابع ویژگی های روابطی است بین افراد، شرکت ها و زمینه کاری آنها شکل می گیرد. هدف از این تحقیق بررسی تأثیر اعتماد سازمانی بر بروز چنین رفتارهایی است. تا بتوان از طریق نتایج و یافته های آن به روشهای مناسب افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی در این سازمان دست یافت.

### ۱-۳ اهمیت و ضرورت تحقیق

محققان بیان داشته‌اند که رفتار شهروندی سازمانی با بهروری، کارایی و موفقیت سازمان کمک می‌نماید زیرا رفتار شهروندی سازمانی، باعث استفاده هر چه کارآتر از منابع می‌گردد و به مدیران اجازه می‌دهد تا بیشتر وقت خود را صرف فعالیت‌های بهره‌وری نمایند و همچنین توانایی کارکنان را برای انجام وظایفشان بهبود می‌بخشد (نجات، ۱۳۸۸). پودساکف بر این باور است که شهروندی خوب، تفکری است که تنوع از رفتارهای کارکنان را شامل می‌شود که برخی از مصداق‌های آن عبارتند از: انجام وظایف جانبی، کمک‌رسانی داوطلبانه به دیگر افراد در کارشان، توسعه حرفه‌ای در زمینه کاری خود، اطاعت از مقررات سازمانی حتی در مواردی که کسی بر او نظارت ندارد، تلاش در جهت ارتقای سازمان و کمک به حفظ نگرشی مثبت و تحمل ناملازمات در کار. اهمیت این گونه رفتارها برای سازمان به حدی است که برخی از محققان این حیطة از جمله بولینو (۱۹۹۹) را بر آن داشته تا به دنبال شناخت محرک‌های آن باشد، وی دو محرک اصلی برای رفتار شهروندی سازمانی معرفی کرده است: ۱. نگرش کارکنان در محیط کار که از آن به عنوان محرک موقعیتی یاد می‌شود و ریشه در عدالت سازمانی دارد؛ ۲. ویژگی‌های شخصیتی و فردی کارکنان، اورگان و رایان (۱۹۹۵) در این باره اذعان می‌دارند که متغیرهای شخصیتی تعداد زیادی از متغیرهای سازمانی مرتبطاند و رفتار شهروندی سازمانی نیز از این قاعده مستثنا نیست (عظیم‌زاده، ۱۳۸۹).

در زمان معاصر، که بدگمانی و سوءظن بر روحیه بیشتر مدیران حاکم است، متاسفانه، تعداد کمی از سازمان‌های می‌توانند به کیفیت مطلوب تیمی، همکاری و اعتماد در فرهنگ‌هایشان ببالند. مدیران برای ساختن و تقویت اعتماد بین دو یا چند بخش، باید بدانند که چگونه افراد اعتماد افراد دیگر، گروه یا سازمان را تجربه و درک می‌کنند و چگونه اعتماد بین افراد یا گروه‌ها در خلال زمان رشد می‌کند. به عبارت دیگر درک این مطلب



ضروری است که چگونه اعتماد از نظر روانی در افراد دیگر تجربه می‌شود پیش از اینکه تأثیرش بر رفتار، انتظارات و نتایج حاصل از اعتماد بین افراد در سازمان، تجزیه و تحلیل شود (پناهی، ۱۳۸۷).

در دهه گذشته موضوعات سازمان در روابط درون انسانی و بین سازمانی اهمیت روزافزونی در میان دانشمندان سازمانی یافته است که به وسیله تغییرات در ساختار اجتماعی جوامع، روابط تبادلی اقتصادی و انتظار اعتماد به عنوان یک ادراک ذهنی از انگیزه اعتماد شونده می‌باشد. به علت فرایندهای جهانی شدن، منعطف گشتن روابط شغلی، تغییرات مداوم و مجازی سازی شکل‌های سازمانی، روابط میان افراد رهاتر و سست تر و رفتارها به آسانی قابل نظارت نیست. درون شرکت‌ها و سازمان‌ها پیوستگی‌ها و روابط افقی حائز اهمیت گشته است در مقایسه با رعایت سلسله‌مراتبی که برای تنظیم و شکل‌دهی در روابط شغلی حاکم بود. بنابراین پیوند‌های جدیدی در حال شکل‌گیری میان شرکت‌ها هستند تا با مزیت رقابتی در محیط بازار برسند و آن را حفظ نمایند و اعتماد می‌تواند یکی از این پیوندها باشد (کاستا<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳).

روانشناسان اعتماد را به عنوان رویدادی در بین افراد مفهوم‌سازی می‌کنند. در نتیجه علاقه‌مندند که اعتماد را به عنوان سرمایه واحدهای اجتماعی معرفی سازند. بنابراین از دید سرمایه اجتماعی، انباشت سرمایه اجتماعی مستلزم میزان قابل توجهی از اعتماد است که باید در بین تمام سطوح سازمان ایجاد شود. به خصوص اعتماد در بین همکاران از این جهت مهم است که آنان شبکه غیر رسمی را در سازمان تشکیل می‌دهند که از طریق آن جریان اطلاعات افقی را به شبکه ارائه می‌دهند. شبکه‌های رسمی کانال‌های قانونی اختیار هستند که دستورات و اطلاعات را به سمت بالا یا پایین سلسله‌مراتب سازمان منتقل می‌کنند. مطالعات نشان داده است که کارکنان ترجیح می‌دهند که ایده‌های کاری و مشکلات را با همکاران خود در میان بگذارند تا این‌که به گروه‌های طراحی شده رسمی منتقل کنند. اگر کارکنان معتقد باشند که می‌توانند به همکاران خود اعتماد کنند آن‌ها وقت و کوشش خود را برای حفاظت از خود هدر نخواهند داد و می‌توانند انرژی خود را بر بهبود عملکرد متمرکز کنند. اعتماد به همکاران همچنین گشودگی در روابط را تسهیل می‌کند و موجب درک صحت اطلاعات می‌شود این اعتماد به فرایند کار کمک می‌کند و در نتیجه موجب عملکرد بهتر می‌شود. به طور مشابه هنگامی که کارکنان به سازمان اعتماد می‌کنند، آن‌ها نگران نیستند که سازمان به آن‌ها غیرمنصفانه رفتار کند یا آن‌ها را از حمایت‌های لازم محروم سازد. این شرایط مشکلات سازمانی را کاهش می‌دهد و کارکنان را برای تمرکز بر عملکرد کاری تشویق می‌کند تحقیقات نشان داده‌اند که اعتماد در همکاری موفقیت‌آمیز در طول تغییر سازمانی نقش مهمی داشته است. در واقع این یافته‌ها نشان می‌دهند که افراد بیشتر به کسانی اعتماد می‌کنند که ساختارهای ذهنی مشابهی داشته باشند بنابراین می‌توان گفت برای ایجاد تغییرات سازمانی بهتر، داشتن گروه‌های متجانس با ساختارهای ذهنی مشترک از آنجا که باعث گسترش

<sup>1</sup> Costa

اعتماد می‌شود بسیار کمک کننده است (میرزایی ۱۳۸۷). بنابراین، عوامل فردی نقش بسیار مهمی در رفتارهای تسهیم دانش دارند که از دیدگاه برخی از اندیشمندان، یکی از این عوامل، اعتماد درون سازمانی است افراد در صورت داشتن اعتماد، تمایل بیشتری برای ارائه دانش مفید به یکدیگر خواهند داشت و معمولاً در سازمان‌هایی که دانش چندان به خوبی انتقال داده نمی‌شود جوی حاکی از عدم اعتماد حکمفرماست (آغاز، ۱۳۹۱).

## ۴-۱ فرضیه‌های تحقیق

### ۴-۱-۱ فرضیه اصلی:

بین مولفه‌های اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان آذربایجان غربی رابطه وجود دارد.

### ۴-۱-۲ فرضیات فرعی :

بین بعد اعتماد افقی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان آذربایجان غربی رابطه وجود دارد.

بین بعد اعتماد عمودی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان آذربایجان غربی رابطه وجود دارد.

بین بعد اعتماد نهادی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان آذربایجان غربی رابطه وجود دارد.

## ۵-۱ اهداف تحقیق

### ۵-۱-۱ هدف کلی:

بررسی رابطه اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان آذربایجان غربی

### ۵-۱-۲ اهداف ویژه:

بررسی اعتماد افقی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان آذربایجان غربی

بررسی اعتماد عمودی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان آذربایجان غربی

بررسی اعتماد نهادی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان آذربایجان غربی

## ۱-۶ تعاریف واژه‌های اختصاصی

### ۱-۶-۱ تعاریف نظری

**اعتماد:** بر اساس نظر نیهان (۲۰۰۰)، اعتماد اطمینانی است که یک فرد به دیگری دارد در این مورد که به شیوه‌ای قابل پیش‌بینی، اخلاقی و عادلانه عمل می‌کند (زارعی‌متین، ۱۳۸۸).

**اعتماد سازمانی:** می‌شرا (۱۹۹۶) اعتماد سازمانی را به عنوان تمایل یک طرف به آسیب‌پذیر بودن در برابر طرف دیگر، بر اساس این انتظار یا باور که طرف مقابل مطمئن و قابل اعتماد است تعریف کرده است (رجب‌زاده، ۱۳۸۸). اعتماد سازمانی شامل دو بعد اعتماد بین شخصی<sup>۱</sup> (اعتماد افقی<sup>۲</sup> و عمودی<sup>۳</sup>) و اعتماد غیر شخصی<sup>۴</sup> (اعتماد نهادی<sup>۵</sup>) می‌باشد (الونن و همکاران، ۲۰۰۸).

**اعتماد افقی:** به اعتماد بین کارکنان در یک سازمان اطلاق می‌گردد (الونن و همکارانش، ۲۰۰۸).

**اعتماد عمودی:** اعتمادی است که بین کارکنان و مدیران وجود دارد (الونن و همکارانش، ۲۰۰۸).

**اعتماد نهادی:** نوع غیر شخصی اعتماد است و به عنوان اعتماد اعضاء سازمان به استراتژی و چشم انداز سازمان، قابلیت تجاری و فناوری آن، فرایندها و ساختارهای منصفانه، و سیاست‌های منابع انسانی سازمان معرفی می‌شود (الونن و همکارانش، ۲۰۰۸).

**رفتار شهروندی سازمانی:** ارگان رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان رفتارهای تحت اختیار فرد تعریف کرده و بیان می‌کند این دسته از رفتارها به طور صریح و مستقیم به وسیله سیستم‌های پاداش رسمی مورد توجه قرار نمی‌گیرد ولی باعث ارتقاء اثربخشی کارکردهای سازمان می‌گردد. واژه اختیاری بودن بیانگر این است که این رفتارها، شامل رفتارهای مورد انتظار در نیازمندی‌های نقش و یا شرح شغل نیست (کاخکی وقلی‌پور، ۱۳۸۶: ص ۱۱۹).

<sup>1</sup> Interpersonal Trust

<sup>2</sup> Lateral Trust

<sup>3</sup> Vertical Trust

<sup>4</sup> Impersonal

<sup>5</sup> Institutional

**نوع دوستی:** به رفتارهای مفید و سودبخش از قبیل صمیمیت و همدلی و کمک‌های داوطلبانه به افرادی که حجم کاری سنگین دارند یا افرادی که غیبت کرده‌اند اشاره دارد (شکری، ۱۳۹۰: ص ۹).

**وجدان کاری:** به رفتارهایی از قبیل وقت‌شناسی، دنباله‌روی و حفظ موقعیت‌های بهتر در محل کار اشاره دارد (شکری، ۱۳۹۰: ص ۱۰).

**جوانمردی:** به شکیبایی در برابر موقعیت‌های مطلوب و مساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه‌مندی اشاره دارد (شاگرد، ۱۳۸۸: ص ۲۰).

**تکریم:** این بعد بیان‌کننده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبین سازمان است (شاگرد، ۱۳۸۸: ص ۲۰).

**فضیلت شهروندی:** این بعد شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت‌های فوق برنامه و اضافی آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد می‌شود (شکری، ۱۳۹۰: ص ۱۰).

## ۱-۶-۲ تعاریف عملیاتی

### اعتماد سازمانی

برای اندازه‌گیری اعتماد سازمانی از پرسشنامه الون و همکارانش (Ellonen et al .. 2008) استفاده شده که در مجموع دارای ۴۹ سوال می‌باشد از ۴۹ سوال پرسشنامه (سوال‌های ۱ تا ۱۵) به بعد اعتماد افقی، ( سوال‌های ۱۶ تا ۳۰) به بعد اعتماد عمودی، ( سوال‌های ۳۱ تا ۴۹) به بعد اعتماد نهادی مربوط می‌شود.

اعتماد افقی: به وسیله سه شاخص صلاحیت، خیرخواهی و اعتبار سنجیده می‌شود که برای سنجش صلاحیت ۶ سوال، خیرخواهی ۵ سوال و اعتبار ۴ سوال در نظر گرفته شده است. در کل ۱۵ سوال از سوالات پرسشنامه برای سنجش اعتماد افقی مطرح شده‌اند.

اعتماد عمودی: اعتماد عمودی نیز همانند اعتماد افقی به وسیله سه شاخص صلاحیت، خیرخواهی و اعتبار سنجیده می‌شود. برای سنجش صلاحیت ۶ سوال، خیرخواهی ۵ سوال و اعتبار ۴ سوال در نظر گرفته شده است و در کل ۱۵ سوال از سوالات پرسشنامه برای سنجش اعتماد عمودی مطرح شده‌اند.

اعتماد نهادی: برای سنجش اعتماد نهادی، چهار شاخص حالت عادی موقعیتی (خیرخواهی و اعتبار)؛ چشم‌انداز، استراتژی و ارتباطات؛ حالت عادی موقعیتی (صلاحیت)؛ و ضمانت ساختاری در نظر گرفته شده است. ۶ سوال برای سنجش شاخص خیرخواهی و اعتبار؛ ۶ سوال برای سنجش شاخص چشم‌انداز، استراتژی و