

رابطه‌ی سرمایه روانشناختی، رضایت شغلی و اضطراب اجتماعی با اعتماد سازمانی در کارکنان شرکت ملی حفاری ایران

لیلا فتحی^۱

مرضیه طالب زاده شوشتری^۲

چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه بین سرمایه روانشناختی و رضایت شغلی با اعتماد سازمانی بود. جامعه آماری پژوهش شامل تمامی کارکنان شرکت ملی حفاری ایران بود که تعداد ۲۳۸ نفر از آن‌ها از طریق روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. همه شرکت‌کنندگان پرسشنامه‌های اعتماد سازمانی، سرمایه روانشناختی، رضایت شغلی و اضطراب اجتماعی را تکمیل نمودند. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیری در سطح آلفای ۰/۰۱ استفاده شد. نتایج نشان دادند که سرمایه روانشناختی و رضایت شغلی با اعتماد سازمانی همبستگی مثبت و معنی‌داری دارند. بین اضطراب اجتماعی و اعتماد سازمانی رابطه مثبت معنی‌داری مشاهده گردید. همچنین، نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون گام به گام نشان داد که متغیرهای پیش‌بین ۲۹/۳ درصد از واریانس اعتماد سازمانی را تبیین می‌کنند.

واژه‌های کلیدی: اعتماد سازمانی، سرمایه روانشناختی، رضایت شغلی و اضطراب اجتماعی.

۱. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد روانشناسی تربیتی، گروه روانشناسی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران.
۲. استادیار، گروه روانشناسی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران. نویسنده مسئول: talebzadehmarzieh@gmail.com
این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد خانم لیلا فتحی است.

مقدمه

گذشته‌ی تقریباً با ثبات انسان، اکنون به جریانی با تغییرات سریع و مبهم تبدیل شده است. تغییرات سریع و روزافزون در حوزه‌های علوم و تکنولوژی موجب شده است که مدیریت سنتی پاسخگوی نیاز سازمان‌های پیچیده امروز نباشد. سازمان‌ها برای رسیدن به هدف‌های نسبتاً مشخصی به وجود می‌آیند و فعالیت‌های مستمری را برای رسیدن به آن هدف‌ها انجام می‌دهند. پس از سرمایه‌ی فیزیکی، سرمایه‌ی انسانی متشکل از دانش، مهارت‌ها و تجربه‌های کارکنان و در نهایت سرمایه‌ی اجتماعی به عنوان مجموعه‌ی شبکه روابط فرد با دیگر افراد مطرح شد. یکی از مهم‌ترین نیازهای کارکنان در سازمان، برقراری اعتماد^۱ میان آن‌ها و مدیر می‌باشد. اعتماد موضوع بسیار مهمی است که در تمام علوم اجتماعی و بشری ریشه دارد. اعتماد یک ساختار اجتماعی است و تا زمانی که سازمان‌ها در قالب اجتماعی وجود دارند، اعتماد شرط لازم برای آن‌ها است (هولیس^۲، ۱۹۹۸). وبر^۳ اعتماد را به عنوان پیش‌نیاز ساختار اجتماعی می‌داند و معتقد است که با افزایش پیچیدگی یک سیستم، نیاز به اعتماد نیز به طور نسبی افزایش می‌یابد (بلوهم^۴، ۱۹۸۷). تامپسون^۵ اعتماد را دستاورد و نتیجه مدیریت خوب می‌داند و معتقد است که نمی‌توان اعتماد را مدیریت کرد، بلکه با رفتارهای مدیریتی مناسب و با درک متقابل بهتر انتظارات می‌توان آن را ایجاد و حفظ کرد (یوسفی، پورمیری و صفاری انارکی، ۱۳۸۹).

نتایج مطالعات مختلف گویای آن است که عوامل بسیاری در ایجاد اعتماد سازمانی مؤثر هستند که یکی از این عوامل سرمایه‌ی روانشناختی^۶ (نعمتی^۷، ۲۰۱۵) می‌باشد. سرمایه روانشناختی یکی از مفاهیم جدیدی است که به تازگی توسط لوتانز^۸ (۲۰۰۳) معرفی شده، برگرفته و مشتق شده از رفتار سازمانی مثبت‌گرا است. امروزه بسیاری از پژوهشگران بر این باورند که سرمایه روانشناختی کارکنان می‌تواند مزیت رقابتی پایداری برای سازمان‌ها فراهم کند. سرمایه‌ی روانشناختی یک وضعیت توسعه‌ای مثبت روانشناختی با مشخصه‌های متعهد شدن و انجام تلاش لازم برای موفقیت در کارها و وظایف چالش‌برانگیز (خودکارآمدی/اعتماد به نفس)، داشتن استناد مثبت درباره‌ی موفقیت‌های حال و آینده (خوش‌بینی)، پایداری در راه هدف و در صورت لزوم تغییر مسیر رسیدن به هدف برای دستیابی به موفقیت (امیدواری) و پایداری هنگام مواجهه با سختی‌ها و مشکلات برای دستیابی به موفقیت (انعطاف‌پذیری) است (لوتانز، اولیو، آوی و نورمن^۹، ۲۰۰۷).

اختلال اضطراب اجتماعی ترس آشکار و پیوسته از موقعیت‌های اجتماعی و عملکردی است و از این باور ناشی می‌شود که فرد در این موقعیت‌ها به صورت خجالت آور یا تحقیر آمیزی رفتار خواهد کرد. (رینگولد، هربرت و فرانکلین^{۱۰} ۲۰۰۳؛ نقل از بهادری خسرو شاهی و هاشمی نصرت آباد، ۱۳۹۱). در نهایت اضطراب اجتماعی منجر به احساس بی‌کفایتی خواهد شد که می‌تواند در تعاملات اجتماعی و شغلی فرد مشکل

1. trust
2. Hollis
3. Weber
4. Bluhm
5. Thompson
6. Psychological Capital
7. Nemati
8. Luthans
9. Avolio, Avey & Norman
10. Rheingold, Herbert & Franklin

ایجاد نماید. یکی دیگر از عواملی که می‌تواند بر ایجاد اعتماد سازمانی مؤثر باشد، رضایت شغلی^۱ (پورکیانی و تنابنده، ۲۰۱۶) می‌باشد. مک‌کورمیک و ایلگن^۲ (۱۹۸۵) خشنودی شغلی را مجموعه نگرش‌هایی می‌دانند که اعضای یک سازمان نسبت به شغل خود و در حالت کلی نسبت به سازمان دارند. به طور کلی، خشنودی شغلی به عنوان یک احساس کلی درباره شغل و یک مفهوم با ابعاد یا جنبه‌های مختلف تعریف و اندازه‌گیری شده است. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی‌شود بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می‌گردد که فرد شاغل در لحظه‌ی معینی از زمان از شغلش احساس رضایت نماید و به خود بگوید که از شغلش راضی است و از آن لذت می‌برد و با تأکیدی که بر عوامل مختلف از قبیل درآمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط محیط کار و فرآورده اشتغال در زمان‌های متفاوت دارد احساس رضایت از شغلش می‌نماید (طوسی، ۱۳۹۱).

پژوهش حاضر بر آن است تا به این سؤال پاسخ دهد که آیا بین سرمایه روانشناختی، رضایت شغلی و اضطراب اجتماعی با اعتماد سازمانی در کارکنان شرکت ملی حفاری ایران رابطه وجود دارد؟ بنابراین پژوهش حاضر به دنبال بررسی فرضیه‌های زیر می‌باشد:

- ۱- بین سرمایه روانشناختی با اعتماد سازمانی در کارکنان شرکت ملی حفاری ایران رابطه وجود دارد.
- ۲- بین رضایت شغلی با اعتماد سازمانی در کارکنان شرکت ملی حفاری ایران رابطه وجود دارد.
- ۳- بین اضطراب اجتماعی با اعتماد سازمانی در کارکنان شرکت ملی حفاری ایران رابطه وجود دارد.
- ۴- بین سرمایه روانشناختی و رضایت شغلی با اعتماد سازمانی در کارکنان شرکت ملی حفاری ایران رابطه چندگانه وجود دارد.

روش پژوهش

طرح پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد. تحقیقات همبستگی شامل کلیه‌ی تحقیقاتی است که در آن‌ها سعی می‌شود رابطه‌ی بین متغیرهای مختلف با استفاده از ضریب همبستگی کشف یا تعیین شود. جامعه آماری پژوهش شامل تمامی کارکنان ستادی شرکت ملی حفاری ایران بود که تعداد آنها ۱۱۹۴ نفر می‌باشند. از بین آن‌ها تعداد ۲۳۸ نفر بر اساس جدول کرجسی و مورگان به صورت تصادفی طبقه‌ای به عنوان نمونه انتخاب شدند.

ابزارهای پژوهش

در پژوهش حاضر برای سنجش متغیرهای مورد نظر از ابزارهای مختلفی استفاده شده است که شامل موارد زیر هستند:

پرسشنامه اعتماد سازمانی: در پژوهش حاضر جهت سنجش اعتماد سازمانی از پرسشنامه اعتماد سازمانی^۴ مورمن، دیشپاند و زالتمن (۱۹۹۲) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۵ ماده می‌باشد و پاسخ‌های آن براساس لیکرت پنج درجه‌ای از ۱ (برای کاملاً مخالفم) تا ۵ (برای کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. در پژوهش حاضر جهت تعیین ضریب پایایی پرسشنامه اعتماد سازمانی از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شد که به ترتیب ضرایب ۰/۸۰ و ۰/۷۱ به دست آمد که نشان دهنده‌ی ضریب پایایی قابل قبول

1. Job Satisfaction
2. Pourkeiani & Tanabandeh
3. McCormick & Ilgen
4. Organizational Trust Questionnaire

پرسشنامه یاد شده می‌باشد.

پرسشنامه سرمایه روانشناختی: در پژوهش حاضر جهت سنجش سرمایه روانشناختی از پرسشنامه سرمایه روانشناختی لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) استفاده شد. این پرسشنامه ۲۴ ماده دارد، چهار بعد خودکارآمدی (ماده‌های ۶-۱)، امیدواری (ماده‌های ۱۲-۷)، تاب‌آوری (ماده‌های ۱۸-۱۳) و خوش‌بینی (ماده‌های ۲۴-۱۹) را مورد سنجش قرار می‌دهد و پاسخ‌های آن براساس مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای از ۱ (برای کاملاً مخالفم) تا ۵ (برای کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. در پژوهش حاضر جهت تعیین ضریب پایایی پرسشنامه سرمایه روانشناختی و ابعاد آن از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شد که به ترتیب برای خودکارآمدی ضرایب ۰/۷۷ و ۰/۷۴، برای امیدواری ضرایب ۰/۷۵ و ۰/۷۴، برای تاب‌آوری ضرایب ۰/۷۴ و ۰/۷۳، برای خوش‌بینی ضرایب ۰/۷۴ و ۰/۷۷، و برای کل پرسشنامه به ترتیب ضرایب ۰/۸۲ و ۰/۶۶ به دست آمد که نشان دهنده‌ی ضریب پایایی قابل قبول پرسشنامه یاد شده می‌باشد.

پرسشنامه رضایت شغلی: در پژوهش حاضر جهت رضایت شغلی، از پرسشنامه رضایت شغلی جاج و بونو (۲۰۰۰) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۵ ماده بوده و پاسخ‌های آن به صورت لیکرت پنج درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) می‌باشد. در پژوهش حاضر جهت تعیین ضریب پایایی این پرسشنامه از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شد که به ترتیب ضرایب ۰/۸۲ و ۰/۷۹ به دست آمد که نشان دهنده‌ی ضریب پایایی قابل قبول پرسشنامه یاد شده می‌باشد.

پرسشنامه اضطراب اجتماعی: این پرسشنامه در سال ۱۹۶۹ توسط واتسون^۲ و فریند^۳ ساخته شد. این آزمون دارای دو خرده‌مقیاس اجتناب اجتماعی و ترس از ارزشیابی منفی است و دارای ۵۸ ماده است که ۲۸ ماده مربوط به اجتناب اجتماعی و ۳۰ ماده آن مربوط به ترس از ارزشیابی منفی است. واتسون و فریند اعتبار این پرسشنامه را برای اجتناب اجتماعی ۰/۶۸ و برای ترس از ارزشیابی منفی برابر با ۰/۷۸ گزارش کردند. در پژوهش حاضر برای تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که ۰/۷۹ به دست آمد که نشان دهنده‌ی ضریب پایایی قابل قبول پرسشنامه یاد شده است.

یافته‌های توصیفی

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

تعداد	انحراف معیار	میانگین	شاخص آماری متغیر
۲۲۸	۳/۷۴	۱۳/۷۴	اعتماد سازمانی
۲۳۸	۱۰/۴۷	۷۱/۲۶	سرمایه روانشناختی
۲۳۸	۴/۰۱	۱۳/۹۷	رضایت شغلی
۲۳۸	۸/۲۰	۲۰/۵۵	اضطراب اجتماعی

همان گونه که در جدول ۱ ملاحظه می‌شود، میانگین و انحراف معیار در متغیر اعتماد سازمانی به ترتیب ۱۳/۷۴ و ۳/۷۴، متغیر سرمایه روانشناختی ۷۱/۲۶ و ۱۰/۴۷، در متغیر رضایت شغلی ۱۳/۹۷ و ۴/۰۱ و در متغیر اضطراب اجتماعی ۲۰/۵۵ و ۸/۲۰ محاسبه گردید.

1. Judge & Bono

2. Watson

3. Friend

یافته های مربوط به فرضیه های پژوهش

فرضیه اول: بین سرمایه روانشناختی با اعتماد سازمانی در کارکنان شرکت ملی حفاری ایران رابطه وجود دارد.

فرضیه دوم: بین رضایت شغلی با اعتماد سازمانی در کارکنان شرکت ملی حفاری ایران رابطه وجود دارد.

فرضیه سوم: بین اضطراب اجتماعی با اعتماد سازمانی در کارکنان شرکت ملی حفاری ایران رابطه وجود دارد.

جدول ۲. نتایج ضرایب همبستگی ساده بین متغیرهای پیش بین و اعتماد سازمانی

متغیر پیش بین	متغیر ملاک	ضریب همبستگی (r)	سطح معنی داری (p)
سرمایه روانشناختی	اعتماد سازمانی	۰/۵۲۷	$P < ۰/۰۱$
رضایت شغلی	اعتماد سازمانی	۰/۲۴۳	$P < ۰/۰۱$
اضطراب اجتماعی	اعتماد سازمانی	۰/۲۵۲	$P < ۰/۰۱$

همانطور که نتایج جدول ۲ نشان می دهد، بین سرمایه روانشناختی و اعتماد سازمانی در کارکنان شرکت ملی حفاری ایران رابطه مثبت معنی داری وجود دارد. ($r = ۰/۵۲۷$ و $P < ۰/۰۱$) بنابراین فرضیه اول تأیید می گردد. به عبارت دیگر افزایش سرمایه روانشناختی با افزایش اعتماد سازمانی در کارکنان همراه است. همچنین بین رضایت شغلی و اعتماد سازمانی رابطه مثبت معنی داری وجود دارد ($r = ۰/۲۴۳$ و $P < ۰/۰۱$) بنابراین فرضیه دوم نیز تأیید می گردد. به عبارت دیگر افزایش رضایت شغلی با افزایش اعتماد سازمانی کارکنان همراه است. بین اضطراب اجتماعی و اعتماد سازمانی رابطه مثبت معنی داری وجود دارد ($r = ۰/۲۵۲$ و $P < ۰/۰۱$) در نتیجه فرضیه سوم تأیید نمی گردد.

فرضیه چهارم: بین سرمایه روانشناختی و رضایت شغلی با اعتماد سازمانی در کارکنان شرکت ملی حفاری ایران رابطه چندگانه وجود دارد.

جدول ۳. نتایج رگرسیون چندگانه متغیرهای پیش بین با اعتماد سازمانی به روش گام به گام

مقدار ثابت (a)	ضرایب رگرسیون (β) و (B)		نسبت F احتمال P	RS	MR	شاخص آماری متغیرهای پیش بین	
	۲	۱					
۰/۳۲۷	B β tP	۰/۱۸۸ ۰/۵۲۷ ۹/۵۲۰ ۰/۰۰۱	F = ۹۰/۶۳۲ p = ۰/۰۰۰	۰/۲۷۷	۰/۵۲۷	۱- سرمایه روانشناختی	
-۰/۶۰۹	B β tP	۰/۱۲۱ ۰/۱۳۰ ۲/۳۰۰ ۰/۰۲۲	۰/۱۷۸ ۰/۴۶۷ ۸/۸۲۸ ۰/۰۰۱	F = ۴۸/۷۸۶ p = ۰/۰۰۰	۰/۲۹۳	۰/۵۴۲	۲- رضایت شغلی

همانطور که نتایج مندرج در جدول ۳ نشان می دهد، از بین متغیرهای مستقل، دو متغیر سرمایه روانشناختی و رضایت شغلی پیش بین اعتماد سازمانی در کارکنان ستادی شرکت ملی حفاری ایران می باشند. ضریب همبستگی چندگانه برابر با $MR = ۰/۵۴۲$ و ضریب تعیین $RS = ۰/۲۹۳$ است که در سطح $p < ۰/۰۱$ معنی دار است. به عبارتی $\square ۲۹/۳$ واریانس مربوط به اعتماد سازمانی در کارکنان ستادی شرکت

ملی حفاری ایران به وسیله‌ی سرمایه‌روانشناختی و رضایت شغلی تبیین می‌شود. همانطور که مشاهده می‌شود، سرمایه‌روانشناختی با ضریب $\beta=0/527$ و رضایت شغلی با ضریب $\beta=0/130$ معنی‌دار می‌باشند و پیش‌بین اعتماد سازمانی در کارکنان ستادی شرکت ملی حفاری ایران می‌باشند. بنابراین فرضیه چهارم تایید شد.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف کلی این پژوهش بررسی رابطه ساده و چندگانه بین سرمایه‌روانشناختی و رضایت شغلی و اضطراب اجتماعی با اعتماد سازمانی در کارکنان شرکت ملی حفاری ایران بود. همانطور که نتایج حاصل از پژوهش نشان داد بین سرمایه‌روانشناختی با اعتماد سازمانی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش‌های (نعمتی، ۲۰۱۵) همسو و هماهنگ است. در تبیین این یافته می‌توان به الگوی تلفیقی مایر، دیویس و شورمن^۱ (۱۹۹۵) نظر داشت. به اعتقاد مایر و همکاران (۱۹۹۵) سه ویژگی فرد مورد اعتماد که منجر به ایجاد حس اعتمادپذیری نسبت به فرد مقابل می‌شود عبارت است از توانایی، خیرخواهی و صداقت. توانایی مجموعه‌ای از مهارت‌ها، صلاحیت‌ها و ویژگی‌هایی است که یک فرد را قادر به نفوذ در حیطه خاصی می‌سازد. توانایی، ویژه و خاص موقعیت و وظیفه است. در این راستا، سانینبرگ^۲ (۱۹۹۴) معتقد است زمانی که افراد هدف شایسته و واجد صلاحیت ادراک شوند، میزان اعتماد افزایش می‌یابد. از سوی دیگر، شاید بهترین سازه‌ای که ملاک‌های رفتار سازمانی مثبت‌نگر را شامل می‌شود، خودکارآمدی است. این سازه‌ی مثبت مبتنی بر نظریه‌ی جامع و تحقیقات گسترده‌ی بندورا^۳ (۱۹۹۷)، با تأکید وی بر رابطه‌ی این سازه با روانشناسی مثبت‌نگر است (لوتانز، نورمن، اولیو و آوی، ۲۰۰۸) که برای کاربرد در محیط کار استاکویچ^۴ و لوتانز (۱۹۹۸) آن را اعتماد (اطمینان) فرد در رابطه با توانایی خویش برای بسیج انگیزش، منابع شناختی و اعمال مورد نیاز جهت انجام موفقیت‌آمیز وظیفه‌ای ویژه در متن و موقعیتی خاص تعریف کرده‌اند. به ویژه مطابق با ملاک رشدپذیری رفتار سازمانی مثبت‌نگر، بندورا (۱۹۹۷) به وضوح نشان داد که خودکارآمدی می‌تواند به چهار روش ویژه گسترش یابد. اول، خودکارآمدی وقتی کارکنان موفقیت را تجربه کنند رشد می‌یابد (تسلط بر وظیفه) (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۸)، وقتی کارکنان به طور موفق‌ی یک وظیفه را انجام می‌دهند احتمال بیشتری وجود دارد که آن‌ها باور کنند دوباره می‌توانند آن کار را به طور موفق انجام دهند (آوی، هوگس^۵، نورمن و لوتانز، ۲۰۰۸). دوم، خودکارآمدی کارکنان وقتی افراد به وسیله مشاهده‌ی دیگران یاد می‌گیرند چگونه کاری را انجام دهند، می‌تواند رشد یابد (یعنی مدل‌سازی یا یادگیری مشاهده‌ای). سوم، خودکارآمدی به وسیله دریافت بازخورد مثبت دیگران نیز رشد می‌یابد، یعنی وقتی این اطمینان در شخص به وسیله یک الگوی نقش قابل احترام (مثل مربی) به وجود آید که او در یک وظیفه جدید موفق خواهد بود، خودکارآمدی احتمالاً افزایش خواهد یافت. چهارم، خودکارآمدی از طریق برانگیختگی جسمی و یا روانی و تندرستی نیز رشد می‌یابد، (برانگیختگی) (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۸).

همانطور که نتایج حاصل از پژوهش نشان داد بین رضایت شغلی با اعتماد سازمانی رابطه مثبت و

1. Mayer, Davis & Schoorman
2. Sonnenberg
3. Bandura
4. Stajkovic
5. Hughes

معنی‌دار وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش‌های (پورکیانی و تنابنده، ۲۰۱۶) همسو و هماهنگ است. در تبیین این یافته می‌توان گفت که رضایت شغلی میزان احساسات مثبت یک فرد و نگرش‌های او نسبت به شغل خویش است (گراهام^۱، ۱۹۸۲). به عبارتی رضایت شغلی حالت عاطفی مثبت یا خوشایندی است که از تجربه شغلی یا ارزیابی که فرد از شغل خود می‌کند نتیجه می‌شود (لاک^۲، ۱۹۷۶). به نظر می‌رسد زمانی که نیازهای افراد در سازمان برآورده می‌گردد، انتظارات سازمان با نیازها و تمایلات اشخاص توافقی و همخوانی دارد، سازمان از کارکنان حمایت به عمل می‌آورد، ارتباطات اجتماعی کارکنان با سرپرستان و همکاران در حد مطلوبی است و در کل کارکنان از شغل خود رضایت دارند، باعث می‌گردد که آن‌ها نسبت به سازمان و همکاران نگرش مثبتی پیدا نمایند، این تمایل در کارکنان به وجود آید که به سازمان، مدیریت ارشد، سرپرست و همکاران تکیه کنند و این باور در افراد رشد کند که این مراجع واجد صلاحیت و قابل اطمینان هستند، به مسائل آن‌ها توجه داشته و آزادانه و به تبادل نظر با آن‌ها می‌پردازند (چاگتای و بوکلی^۳، ۲۰۰۸).

همانطور که نتایج حاصل از پژوهش نشان داد بین اضطراب اجتماعی و اعتماد سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت اگرچه اضطراب اجتماعی قادر است در روابط بین فردی ایجاد مشکل نماید اما اعتماد سازمانی تحت تاثیر عوامل گوناگون دیگری مانند تعهد سازمانی و جو اخلاقی سازمان و... قرار دارد و کارکنان دارای اضطراب اجتماعی نیز قادر به حفظ نگرش مثبت نسبت به آن سازمان خواهند بود.

همانطور که در تحلیل داده‌ها نشان داده شده است، بین متغیرهای پیش‌بین در پژوهش حاضر با اعتماد سازمانی با روش رگرسیون به روش گام به گام همبستگی چندگانه‌ی معنی‌داری وجود دارد. طبق نتایج حاصل از رگرسیون به روش گام به گام، از میان متغیرهای پیش‌بین اعتماد سازمانی به ترتیب متغیرهای سرمایه روانشناختی و رضایت شغلی معنی‌دار می‌باشند. بهترین سازه‌ای که ملاک‌های رفتار سازمانی مثبت‌نگر را شامل می‌شود، بعد خودکارآمدی سرمایه روانشناختی است. این سازه‌ی مثبت‌مبتنی بر نظریه‌ی جامع و تحقیقات گسترده‌ی بندورا (۱۹۹۷)، با تأکید وی بر رابطه‌ی این سازه با روانشناسی مثبت‌نگر است (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۸) که برای کاربرد در محیط کار استاکوویچ و لوتانز (۱۹۹۸) آن را اعتماد (اطمینان) فرد در رابطه با توانایی خویش برای بسیج انگیزش، منابع شناختی و اعمال مورد نیاز جهت انجام موفقیت‌آمیز وظیفه‌ای ویژه در متن و موقعیتی خاص تعریف کرده‌اند. زمانی که سرمایه روانشناختی در سطح بالایی باشد، کارکنان جهت انجام وظایف باصلاحیت و شایسته در نظر گرفته می‌شوند، به وسیله تلاش مداوم و تعقیب سرسختانه برای اتمام کار مشخص می‌شوند و توسط باورهایشان نسبت به موفقیت‌هایشان برانگیخته‌اند (آوی و همکاران، ۲۰۰۸) که این زمینه را برای افزایش اعتماد سازمانی مهیا می‌سازد. از سوی دیگر، به نظر می‌رسد زمانی که نیازهای افراد در سازمان برآورده می‌گردد، انتظارات سازمان با نیازها و تمایلات اشخاص توافقی و همخوانی دارد، سازمان از کارکنان حمایت به عمل می‌آورد، ارتباطات اجتماعی کارکنان با سرپرستان و همکاران در حد مطلوبی است و در کل کارکنان از شغل خود رضایت دارند، باعث می‌گردد که آن‌ها نسبت به سازمان و همکاران نگرش مثبتی پیدا نمایند، این تمایل در کارکنان به وجود آید که به سازمان، مدیریت ارشد، سرپرست و همکاران تکیه کنند و این باور در افراد رشد کند که این مراجع واجد صلاحیت و قابل اطمینان هستند (چاگتای و بوکلی، ۲۰۰۸).

1. Graham
2. Locke
3. Chughtai & Buckley

منابع

- بهادری خسروشاهی، جعفر و هاشمی نصرت آباد، تورج (۱۳۹۱). رابطه اضطراب اجتماعی، خوش بینی و خودکارآمدی با بهزیستی روان شناختی در دانشجویان. *مجله علمی پزشکی ارومیه*، دوره بیست و سوم، شماره دوم، ص ۱۱۵-۱۲۲.
- طوسی، محمد علی (۱۳۹۱). تعامل سازمانی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- یوسفی، علیرضا، پورمیری، منصوره و صفاری انارکی، عفت (۱۳۸۹). بررسی رابطه میان اعتماد سازمانی کارکنان پرستاری با میزان رضایت شغلی ایشان در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۴. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی (ویژه نامه توسعه آموزش)*، دوره دهم، شماره ۵، صص ۵۸۶-۵۹۲.
- Avey, J. B., Hughes, L. W., Norman, S. M., & Luthans, K. W. (2008). Using positivity, transformational leadership and empowerment to combat employee negativity. *Leadership Organizational Development Journal*, 29(2), pp. 110-126.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Bluhm, L. H. (1987). Trust, terrorism, and technology. *Journal of Business Ethics*, 6(5), 333-341.
- Chughtai, A. A., & Buckley, F. (2008). Work engagement and its relationship with state and trait trust: A conceptual analysis. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 10(1), pp. 47-71.
- Gable, S. L., & Haidt, J. (2005). What (and why) is positive psychology? *Review of General Psychology*, 9(2), pp. 103-110.
- Graham, J. W. (1982). Transformational leadership: fostering follower autonomy, not automatic followership. In Hunt, J. G., Baliga, B. R., Dachler, H. P., & Schriesheim, C. A. (eds.), *Emerging leadership vistas*, pp. 73-79. Lexington, MA: Lexington Books.
- Hollis, M. (1998). *Trust within reason*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2000). Five factor model of personality and transformation leadership. *Journal of Applied Psychology*, 85(5), pp. 751-756.
- Locke, E. A. (1976). The cause and nature of job satisfaction. In M.D. Dunnette (Ed.). *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Chicago: Rand McNally.
- Luthans, F. (2003) Positive organizational behavior: Implications for leadership and HR development and motivation. In L. W. Porter, G. A. Bigley, and R. M. Steers (Eds.), *Motivation and work behavior* (pp. 178-195). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance. *Personnel Psychology*, 60, pp. 541-572.
- Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., & Avey, J. B. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate-employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior*, 29, pp. 219-238.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), pp. 709-734.
- McCormick, E. H., & Ilgen, D. R. (1985). *Industrial and organizational psychology*. (8th ed). London: Allen & Unwind.
- Moorman, C., Deshpand, R., & Zaltman, G. (1992). Factors affecting trust in market research relationships. *Journal of Marketing*, 57, pp. 81-101.
- Nemati, M. (2015). Study the relationship between of organizational socialization, psychological capital, knowledge sharing and trust on employees' tendency to organizational innovation. *Applied mathematics in Engineering, Management and Technology*, 3(1), pp. 733-742.
- Pourkeiani, M., & Tanabandeh, M. (2016). Examining the relationship between organizational trust, organi-

-
- zational citizenship behavior and job satisfaction (case study of customs department). *International Journal of Humanities and Cultural Studies*, 2(4), pp. 904-920.
- Sonnenberg, F. K. (1994). *Managing with a conscience*. New York: McGraw-Hill.
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1988). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 124(2), pp. 240-261.