فصلنامه تحقیقات جدید در علوم انسانی
Human Sciences Research Journal
دوره جدید، شماره ۲۸، تابستان ۱۳۹۹، صص ۳۲۳-۳۰۵ New Period, No 28, 2020, P 305-323
شماره شاپا (۲۴۷۶-۷۰۱۸) ISSN (2476-7018)

بررسی رابطه بین اعتماد کارکنان نسبت به سازمان با مقاومت در برابر تغییر با نقش میانجی میل به ادامه خدمت در سازمان (مطالعه موردی: شعب شرکت بیمه دانا استان گلستان)

دکتر عبدالقادر تکه ئی[۱]. علی صادقی[۲]. عباس طبرسا[۳]
۱. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد گنبد کاووس، گروه حسابداری و مدیریت، گنبد کاووس، ایران
Tekei.abdolghader@gmail.com
۲. گروه حسابداری، دانشکده دختران گرگان، دانشگاه فنی و حرفه‌ای استان گلستان، ایران
۳. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شاهرود، گروه حسابداری و مدیریت، شاهرود، ایران
Hesabdar45@gmail.com

چکیده

پژوهش حاضر با هدف، بررسی رابطه بین اعتماد کارکنان نسبت به سازمان با مقاومت در برابر تغییر با نقش میانجی میل به ادامه خدمت در شرکت بیمه دانا استان گلستان انجام شده است؛ پژوهش حاضراز حیث هدف کاربردی؛ از نظر میزان کنترل بر متغیرهای پژوهش از نوع توصیفی و در میان انواع روش‌های تحقیق توصیفی، پیمایشی می‌باشد و با توجه به اینکه نمونه را در یک مقطع زمانی بررسی می‌کند از نوع مقطعی می‌باشد همچنین از حیث توجه به زمان، گذشته‌نگر، واز نظرتوجه به نتایج، نتیجه‌گرا وبا توجه به نوع داده‌ها، کمی می‌باشد جامعه آماری این تحقیق شامل تمامی کارکنان شعب شرکت بیمه دانا استان گلستان بوده که تعداد آنها ۱۷۰ نفر می‌باشد؛ به منظور تهیه و تعیین حجم نمونه آماری مورد نظر از جدول مورگان استفاده شد. بر اساس این جدول حجم نمونه مورد نظر ۱۱۸ نفر تعیین گردید. پس از آن روش نمونه‌گیری تصادفی طبقاتی مورد استفاده قرار گرفت. جهت گردآوری اطلاعات از اعتماد سازمانی مک آلیستر[۱] (۱۹۹۵)، پرسشنامه استاندارد مقاومت در برابر تغییر و پرسشنامه میل به ماندن در شغل و اینرووارد (۱۹۸۰) استفاده شد؛ تجزیه‌وتحلیل داده‌های بدست آمده نرم‌افزار آماری SPSS و Smart PLS صورت

1- McAllister

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

پذیرفت؛ نتایج حاصل از آزمون‌های نشان داد که متغیر میل به ادامه خدمت در رابطه بین اعتماد کارکنان به سازمان و مقاومت در برابر تغییر نقش میانجی ندارد ولی بین اعتماد کارکنان به سازمان و مقاومت در برابر تغییر؛ و بین اعتماد کارکنان به سازمان و میل به ادامه خدمت؛ و بین میل به ادامه خدمت در سازمان و مقاومت در برابر تغییر رابطه معناداری وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: اعتماد کارکنان نسبت به سازمان، مقاومت در برابر تغییر، میل به ادامه خدمت

۱- مقدمه

اعتماد به معنی داشتن اطمینان به نیات و اعمال دیگران است و عاملی کلیدی در روابط متقابل نوین به شمار می‌رود (رضائیان ورحیمی، ۱۳۸۷). اعتماد، پیش‌بین مهمی از عملکرد مثبت درون روابط بین سازمانی است (کارال واینکپن[1] ۲۰۰۲) اعتماد به سازمان، در دست‌یابی به اهداف آن نقش مهمی دارد. مفهوم اعتماد سازمانی از جمله مفاهیمی است که از سوی صاحبنظران رشته‌های علمی مختلف، مورد توجه و بررسی قرار گرفته است (کیخانژاد و قنادی، ۱۳۹۲). آزبرن بیان می‌کند، پیچیدگی و نداشتن اطمینان ذاتی در ماهیت کسب‌وکار امروزی و حجم همکاری‌های متقابل، اثربخشی روابط کاری را پیچیده کرده است. تحت شرایط پیچیدگی و عدم قطعیت، تنها هنگامی حفظ همکاری‌های اثربخش امکان‌پذیر خواهد بود که ارتباطات روشن باشند و این اتفاق زمانی صورت می‌پذیرد که اعتماد و اطمینان متقابل به وجود آید. اعتماد به دنبال خود وفاداری را به ارمغان خواهد آورد و نیروی انسانی وفادار، حاضر است فراتر از وظایف مقرر در شرح شغلش فعالیت کند و عامل مهمی در اثربخشی سازمان محسوب شود (مورمان[2] ۱۹۹۰) اعتماد سازمانی احساس اطمینان کارکنان به سودمندی و ثبات رفتار و اظهارات سازمان هنگام مواجه با شرایط ناپایدار و مخاطره‌آمیز می‌باشد (توماس[3] ۲۰۰۶). اعتماد سازمانی در واقع به عنوان اطمینان به رفتار فرد در سازمان به منظور دستیابی به اهداف مورد نظر اما ناپایدار در شرایط مخاطره‌آمیز تعریف می‌شود (رجب زاده و همکاران، ۱۳۸۸) از سوی دیگر امروزه تغییر در سازمان‌ها فراگیر شده است و به طور دائم اتفاق می‌افتد و غالباً نیز با سرعت زیادی همراه است. درک تغییر و مدیریت آن مضمون اصلی مدیریت در دنیایامروز است. هدف از تغییر سازمانی انطباق‌پذیری با محیط و عملکرد بهتر می‌باشد (پاردودال وال وفولنتس[4] ۲۰۰۳). درواقع ضرورت ایجاد تغییر[5] و نوآوری شناخته شده و هیچ مدیری نمی‌تواند به مدت طولانی نسبت به تغییر و نوآوری بی‌توجهی نشان دهد. همچنین مقاومت در برابر تغییر مساله‌ای است که به طور گسترده مورد توجه

1- Currall, & Inkpen
2- Moorman
3- Thomas
4- Pardo del val,M. and Martinez Fuentes,C
5- change

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

قرارگرفته است. مقاومت یک واکنش گریزناپذیر به هر تغییر مهمی است؛ از این رو لوین اظهار داشت که هر تغییر بالقوه‌ای توسط نیروهای طرف مقابل مورد مقاومت قرار می‌گیرد. این ایده همانند این اصل منطقی است که هر چیزی نیروی مخالفی ایجاد می‌کند. لذا افراد طبیعتاً در مقابل تغییر مقاومت می‌کنند تا از وضع فعلی دفاع نمایند مخصوصا زمانی که احساس نمایند امنیت و یا وضعیت آنها در معرض خطر قرارگرفته باشد، هدف مقاومت در برابر تغییر محافظت از افراد در برابر اثرات واقعی و یاتخیلی تغییر است (جعفرپور، ۱۳۸۹). زالتمن و دانکن (۱۹۷۷) مقاومت در برابر تغییر را این‌گونه تعریف می‌کنند: هرجریانی که هدف از آن پشتیبانی از وضع فعلی است در برابر هر گونه فشار که می‌خواهد این وضع فعلی را تغییر دهد (ارگ[1] ۲۰۰۳) آرجریس و شان (۱۹۷۸) معتقدند مقاومت در برابر تغییر از ناکامی و جریان‌های دفاعی برمی‌خیزد. مقاومت عاطفی کارکنان به سبب عدم اطمینان فراروی کارکنان و از دست دادن کنترل ایشان بر امور پدید می‌آید (پیدریت، ۲۰۰۰) همچنین میل به بقا[2]که خداوند در وجود انسان به ودیعه نهاده به سازمان‌ها نیز سرایت کرده است تا آنجاکه گلدنر[3](۱۹۵۹) بر آن است که: سازمان می‌کوشد تا زنده بماند و تعادل خود را حفظ کند و تا آنجا که ممکن است، حتی پس از دستیابی به اهداف تعیین شده نیز پا برجا بماند (اسکات و دویس[4] ۲۰۰۷:۶۰). این امر در کارکنان نیز مصداق داردمطالعه و بررسی میل به ماندگاری با انگیزه به منزلهٔ پیامد تعهد سازمانی کارکنان اهمیت ویژه دارد، زیرا یکی از اهداف مهم سازمان‌ها، حفظ و نگهداری کارکنان است (استامپز[5] ۱۹۹۷) میل به ماندگاری درجه احتمال ماندگاری با انگیزه کارکنان در عضویت یک سازمان و تمایل برای تلاش بیشتر و تداوم همکاری است (کریوان، ۲۰۰۰؛ ایوانس، ۱۹۹۸؛ مولر[6] ۱۹۹۴) در این تحقیق سعی شده است تا رابطه بین اعتماد کارکنان نسبت به سازمان با مقاومت در برابر تغییر با نقش میانجی میل به ادامه خدمت در سازمان در شعب بیمه ایران استان گلستان انجام شود. و سوال اصلی این پژوهش این است که:

«آیا بین اعتماد کارکنان نسبت به سازمان با مقاومت در برابر تغییر با نقش میانجی میل به ادامه خدمت در سازمان رابطه معناداری وجود دارد؟»

۲- مبانی نظری

۲-۱- اعتماد کارکنان نسبت به سازمان

تعاریف متعددی ازاعتماد سازمانی شده است. ساشکین، اعتماد سازمانی را اینگونه تعریف می‌کند: اطمینانی که کارکنان نسبت به مدیریت دارند و میزانی که آنها گفته‌های مدیریت را باور می‌کنند. گیز

1- Oreg
2- Survival instinct
3- Gouldner
4- Scott & Gerald
5- Estamps
6- Mueller

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

اعتماد سازمانی را به عنوان فضایی که درآن افراد احساس اطمینان، گرمی و مقبولیت دو طرفه می‌کنند، تعریف می‌کند. به گونه‌ای کاملتر، می توان اعتماد را اینگونه تعریف کرد، فضایی که درآن کارکنان باور دارند که مدیران با آنها به طریقی منصفانه، با ثبات و صمیمانه در فرآیند ارتباطاتشان رفتار می نمایند. این تعریف شبیه تعریف گیلبرت و تنگ (۱۹۹۸) است که درآن کارکنان زمانی که اعتماد سازمانی توسعه یابد به رفتارهای مدیران اجرایی از طریق تعهد سازمانی، جواب خواهند داد. اما این تعریف گسترده تر از تعاریف ساشکین و گیبز[1]می‌باشد به دلیل این که اعتماد نه تنها احساس کارمندان نسبت به مدیریت را در بر می‌گیرد بلکه رفتارها، تداوم رفتارها و فرآیندهای ارتباطات را نیز به حساب می‌آورد. (چاوشی، ۱۳۸۶) اعتماد سازمانی احساس اطمینان کارکنان به سودمندی و ثبات رفتار و اظهارات سازمان هنگام مواجه با شرایط ناپایدار و مخاطره‌آمیز می‌باشد. (توماس، ۲۰۰۶)

۱-۱-۲- ویژگی‌های اعتماد سازمانی

موضوع اعتماد سازمانی اغلب زمانی که طرفین درگیر در یک رابطه، به نوعی منافع خود را در معرض خطر قرار می‌دهند، مطرح می‌گردد (مک آلیستر[2] ۱۹۹۵)

از این لحاظ، سه ویژگی مشترک را در اکثر ادبیات مربوط به اعتماد سازمانی می‌توان دید. اول این که، اعتماد به شریک دیگر منعکس‌کننده باوری است که یک فرد به دیگری دارد مبنی براین که شریک مقابلش به گونه‌ای خیرخواهانه با او رفتار خواهد کرد. دوم این که کسی نمی‌تواند با زور واجبار این انتظار و باور را در دیگری ایجاد نماید. به همین خاطر است که در فرایند اعتماد به دیگری، فرد در معرض خطر و آسیب‌پذیری قرار می‌گیرد. بدین مفهوم که شریک مقابل ممکن است انتظار وی مبنی بر برخورد خیرخواهانه را برآورده نسازد. سوم این که اعتماد به وابستگی طرفین بستگی دارد یعنی این که عملکرد یک فرد، تحت تأثیر شریک دیگر قرار می‌گیرد. با توجه به این سه جزیی که در بالا آمد، می‌توان گفت که اعتماد، نگرشی است که یک شریک (اعتمادکننده) مانند مدیریت سازمان به شریک دیگری (اعتماد شونده) مانند کارمندان دارد. از این منظر اعتماد سازمانی، درجه نگرش مثبتی است که مدیران نسبت به قابلیت اعتبار و خیرخواهی کارکنان، در یک موقعیت همراه با خطردارند و بالعکس (خنیفر و زروندی، ۱۳۸۹:۱۳۲)

1- Sashkin & Gibbs
2- Mc Allister

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

۱-۲-۲- نقش اعتماد در توسعه منابع انسانی

امروزه مدیران، نیاز به منابع مختلف ازجمله منابع مالی و غیرمالی دارند تا اهداف خود را پیش ببرند. اما مهمترین منابع آنها نیروی انسانی هستند زیرا آنها باخود دارایی‌های نامحسوس زیادی هم چون مهارت، دانش، ارتباطات[1]، شهرت و محبوبیت[2]می‌آورند. اعتماد به افراد وگروه‌ها، عنصر با اهمیت در ثبات سازمان و ارتباطات صحیح بین افراد می‌باشد. سطوح بالای اعتماد در سازمان‌ها می‌تواند نقش مهمی در توسعه منابع انسانی داشته باشد، تاثیراتی که اعتماد سازمانی می‌تواند برنیروی انسانی یک سازمان داشته باشد عبارتند از:

الف) افزایش همبستگی بین افراد

ب) برانگیختن رشد در سازمان.

ج) بهبود روحیه کاری.

د) کاهش غیبت و ترک خدمت کارکنان.

ه) ایجاد یک محیط برای تشویق نوآوری.

و) افزایش بهره‌وری.

ی) کاهش اختلاف نظر بین کارکنان. (ازکیا و غفاری، ۸:۱۳۸۰)

۲-۲- مقاومت در برابر تغییر

تغییر؛ مشکل و تهدیدکننده است به همین خاطر افراد تمایل دارند در وضعیت قبلی خود باقی بمانند. عموماً افرادی که برای پشتیبانی ازاستقلال شان تلاش می‌کنند، در برابر افرادی که اختیار کنترل اعمال آنها را دارند مقاومت نشان می‌دهند. زمانی که کارکنان احساس کنند که آنها قدرتی برای تاثیر در آینده سازمان ندارند، واکنش و عکس‌العمل آنها نسبت به تغییر زیادتر خواهد شد (ماریتوتی[3] ۱۹۹۸) به عبارتی دیگر مقاومت هرگونه رفتار یا هدایتی است که تلاش دارد وضعیت موجود را حفظ کند و قادر است جنبه‌های اصلی را که به طور مناسب و صحیح در فرایند تغییر مورد توجه قرار نگرفته، نشان دهد (پاردو، ۲۰۰۳) مقاومت در برابر تغییر را می‌توان خویشتن‌داری نسبت به تغییر ناامید؛ بطوریکه امکان دارد به منبع تضاد و تعارض در سازمان تبدیل شود. مقاومت از عوامل زیر ناشی می‌شود:

عوامل فردی: عوامل شخصیتی (مانند نیاز شدید به کنترل؛ نیاز به موفقیت و امثال آنها...)

عوامل گروهی: انسجام گروهی، هنجارهای اجتماعی، و مشارکت در تصمیم‌گیری

عوامل سازمانی: تهدیدهای عوامل ناشناخته، چالش برای حفظ وضع موجود، شرایط حجم کار

1- Communication
2- Reputation
3- Mariotti

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

دلایل زیادی وجود دارد که چرا افراد در سازمان‌ها در برابر تغییر مقاومت به خرج می‌دهند. کانتر[1] عوامل گوناگون مقاومت را به شرح جدول زیر، طبقه‌بندی کرده است و معتقد است که اگر در تهیه برنامه تغییر در سازمان تمهیدات لازم به اجرا گذاشته نشود و دقت و حمایت کافی در این خصوص به عمل نیاید امکان دارد کل سیستم با مقاومت مواجه گردد. هنگامی که تغییر ایجاد می‌شود و دچار چالش می‌گردد، این امر موجب می‌شود کارکنان دچار یک حالت بی‌قدرتی، ضعف و دلسردی ناگهانی نسبت به امر تغییر شوند. سنگه [2](۱۹۹۰) مقاومت در برابر تغییر را از زاویه ساختار معرفتی، و مدل ذهنی بررسی کرده است. به اعتقاد وی افراد در برابر تغییر مقاومت نمی‌کنند بلکه آنها در برابر تغییر خودشان مقاومت می‌کنند. وی اظهار می‌دارد، برای غلبه بر مقاومت در برابر تغییر باید منبع مقاومت شناسایی شود. نفع شخصی، عدم اطمینان و ترجیح برای وضع موجود نمودهای روشنی از وجود ساختار معرفتی پایدار است که به واسطه آن افراد به سادگی ره‌آوردی که تغییر برای آنها دارد را مورد سوال قرار می‌دهند (دتمر[3] ۱۹۹۷).

جدول (۱): عوامل ایجاد مقاومت در برابر تغییر از دیدگاه کانتر

علت	طرح کلی
ترس از ناشناخته‌ها	اعتماد نداشتن به ماهیت تغییر، احساس اینکه فرد نمی‌داند چه روی می‌دهد و آینده چگونه خواهد بود.
فقدان کنترل	احساس اینکه تغییر توسط فرد اجرا نمی شود و فرد درباره آنچه اتفاق می‌افتد نقشی ندارد.
از دست دادن وجهه	تلقی تغییر به عنوان سندی برای اینکه روش انجام کار فرد در گذشته نادرست بوده است.
از دست دادن شایستگی	احساس اسنکه کاردانی و شایستگی فرد پس از اجرای تغییر فایده‌ای نخواهد داشت.
نیاز به امنیت	نگرانی از اینکه نقش فرد پس از تغییر چه خواهد شد.
زمانبندی ضعیف	غافلگیر شدن با تغییری که از خارج تحمیل می‌شود یا اقدام به تغییر در موقعیت زمانی نامناسب
فشار عادت‌ها	عدم تمایل به تغییر راه‌های موجود انجام کارها، احساس ارامش با رویه‌ها و روشهای موجود
فقدان پشتیبانی	نبود پشتیبانی چشمگیر از جانب سرپرستان مستقم یا سازمان، فقدان منابع لازم برای اجرای مناسب تغییر
نداشتن اعتماد به نفش	نداشتن اعتماد به نفس در افراد از این بابت که آیا کارها پس از تغییر بهتر خواهند شد یا نه
سرسختی نشان دادن	به دلیل نپذیرفتن افراد درگیر تغییر و یا به دلیل عصبانیت از رفتاری که در تغییرهای گذشته نسبت به فرد اعمال شده است.

بولز[4](۱۹۹۸)، در یک مطالعه از طرز برخورد کارکنان با تغییر سه تا از بزرگترین موانع در مدیریت فرایند تغییر را عدم حمایت مدیران و نداشتن میدان دید کافی، مقاومت در برابر تغییر کارکنان، مهارت‌های ناکافی مدیران می‌داند و خاطر نشان می‌شود که بعضی از این موانع به طور مستقیم توسط

1- Kanter
2- Senge
3- Dettmer
4- Bowels

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

رهبران و مدیران قابل کنترل است و در مقابل موانعی نیز وجود دارند که تحت کنترل مستقیم کسی نیست. با توجه به موانع قابل کنترل، موارد پایه‌ای که عملکرد در این زمینه را تحت تاثیر خود قرار می‌دهد عبارتند از: فرهنگ سازمانی؛ مهارت‌های مدیر برای حل مسائل پیچیده؛ رویکردهای گروهی برای تصمیم‌گیری و اجرا؛ انتخاب‌های استراتژیک و ترتیبات ساختاری؛ طراحی سیستم پاداش. برای موثر بودن فرایند تغییر باید انتقالات مورد نیاز را دائم شناسایی کرده و بکار برد. موانع غیرقابل کنترل تنظیماتی می‌باشد که در سازمان موجود است و به کار برده می‌شود؛ همچنین روان آدمی یا مدل‌های ذهنی ثابت و مجموعه فرضیاتی که در پشت تصمیمات و رفتار افراد نهفته است. با مرور تئوری‌ها و مدلهای موجود مدیریت تغییر، کمبود قابل توجهی در زمینه بکارگیری سودمند مقاومت در برابر تغییر ملاحظه می‌شود. در واقع زمانی که مدیران سطحی از مقاومت را تشخیص می‌دهند، انتظار برخورد و سرکوب آن را دارند. این طرز نگرش به مقاومت درست نمی‌باشد. (برخی مقاومت را واکنش رفتاری غیرقابل اجتناب و طبیعی برای تغییر می‌دانند که از تغییر متصور می‌شود و آن را دارای انگیزه سیاسی و جزئی از پیکار هماهنگ تلاش طبقاتی در سازمان، یا عامل تعادل در تغییر و تحول سازمانی یا جلوه‌گر مشکلات به هنگام بازسازی سازمان می‌دانند. در اغلب متون موجود در ادبیات مدیریت تغییر، مقاومت مسئله ساز تلقی شده بطوریکه باید تحت کنترل درآید؛ تا بتوان موفقیت تغییر را تضمین کرد. برخی از نویسندگان ؛ از جمله شرمرهورن[1]راهبردهایی را برای برخورد با مقاومت پیشنهاد کرده‌اند که با دیدگاه تلقی مقاومت به عنوان عاملی نامطلوب سازگاری دارد. مقاومت در اندک موارد، عاملی در نظر گرفته شده است که بتواند در موفقیت تغییر مورد استفاده قرار گیرد. وادل و سوهال[2]اولین دانشمندانی بودند که دیدگاه سنتی و منفی نسبت به مقاومت در برابر تغییر را دگرگون کردند. آنان با بررسی دیدگاه‌های سنتی نسبت به مقاومت، پژوهش‌های ۵۰ ساله اخیر و روش‌های موجود، تصویر متفاوتی از مقاومت ارائه کردند و نشان دادند که مقاومت دارای مزایاست از جمله اینکه مقاومت بهتر از بی‌تفاوتی ست، ایده‌های بدیل را مورد توجه قرار می‌دهد، و موجب می‌شود افرادی که در ارزیابی راه‌حل‌های بدیل مشارکت دارند بر مشکلاتی دست یابند و چیره شوند که مدیران در دستیابی یا ارزیابی آنها موفق نبوده‌اند. آنها بیان می‌دارند که با وجود مزایای زیاد مقاومت، هنوز مدیران نتوانسته‌اند نیروی مقاومت را مهار کرده و آن را برای بهره‌گیری از تغییر مورد استفاده قرار دهند و علت این امر را فقدان مدل‌ها و تئوری‌ها در این زمینه می‌دانند تا بتوانند ماهیت مقاومت را مورد شناسی قرار دهد، مزایای آن را مشخص سازد و این مزایا را انرژی تغییر و محرک نوآوری‌های آن سازد. بر این اساس یکی از تئوری‌های موجود، تئوری

1- Schermerhorn
2- Waddell & Sohal

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

محدودیت‌ها می‌باشد که نه تنها مقاومت را نفی نمی کند، بلکه آن را امری لازم در نظر می‌گیرد و بینش‌های ارزشمندی فراهم می آورد تا مدیران با موفقیت، تغییر را مدیریت کنند (دتمر[1] ۱۹۹۷).

۳-۲- میل به ادمه خدمت

میل به بقا[2]که خداوند در وجود انسان به ودیعه نهاده به سازمان‌ها نیز سرایت کرده است تا آنجاکه گلدنر[3] (۱۹۵۹) بر آن است که: سازمان می‌کوشد تا زنده بماند و تعادل خود را حفظ کند و تاآنجا که ممکن است، حتی پس از دستیابی به اهداف تعیین شده نیز پا برجا بماند (اسکات و دویس[4] ۲۰۰۷:۶۰). این امر در کارکنان نیز مصداق دارد مطالعه و بررسی میل به ماندگاری با انگیزه به منزلهٔ پیامد تعهد سازمانی کارکنان اهمیت ویژه دارد، زیرا یکی از اهداف مهم سازمان‌ها، حفظ و نگهداری کارکنان است (استامپز[5] ۱۹۹۷) میل به ماندگاری درجه احتمال ماندگاری با انگیزه کارکنان در عضویت یک سازمان و تمایل برای تلاش بیشتر و تداوم همکاری است (کریوان، ۲۰۰۰؛ ایوانس، ۱۹۹۸؛ مولر، ۱۹۹۴).

٤-۲ پیشینه پژوهش

در این قسمت به پاره‌ای از پژوهش‌های انجام شده در رابطه با اعتماد کارکنان نسبت به سازمان ؛ مقاومت در برابر تغییر؛ و میل به ادامه خدمت در سازمان اشاره خواهد شد:

سینگ و اسریواستاوا[6](۲۰۰۹) رابطه بین اعتماد بین فردی و رفتار شهروندی سازمانی را بررسی کردند و دریافتند فراوانی تعاملات بین افراد، ثبات و صلاحیت، پیش‌بینی‌کننده‌های مهم اعتماد بین فردی هستند و اعتماد بین فردی به طور مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارد. نجات و همکارانش[7](۲۰۰۹) به بررسی رابطهٔ بین رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر مستقل و ادراک مشتری از کیفیت خدمات به عنوان متغیر وابسته و نیز رضایت و اعتماد کارکنان به عنوان متغیر مستقل و رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر وابسته پرداختند و به این نتیجه رسیدند که رضایت شغلی و اعتماد کارکنان نسبت به مدیران، رابطه معنی‌داری با رفتار شهروندی سازمانی دارد و همچنین رفتار شهروندی سازمانی نیز رابطه مثبتی با کیفیت خدمات ادراک شده توسط مشتری دارد. تانر[8](۲۰۰۷) در پژوهش خود به بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی کارمندان بیمارستان پرداخت نتایج نشان داد بین اعتماد سازمانی و تعهد

1- Dettmer,
2- Survival instinct
3- Gouldner
4- Scott & Gerald
5- Estamps
6- Singh & Srivastava
7- Nejat etal
8- Tanner

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

سازمانی رابطه مستحکمی وجود دارد. کلکر و لودمن[1](۱۹۹۶) در پژوهش خود رابطهٔ میان توانمندسازی معلمان، رضایت شغلی و انگیزه برای ماندگاری در سازمان را بررسی کرده‌اند که براساس نتایج این پژوهش عواملی مانند حقوق، فرصت ارتقای شغلی، درجه چالش شغلی، استقلال، شرایط کلی کار، تعامل با همکاران و تعامل با دانش‌آموزان را در این زمینه دخیل دانسته‌اند.

غرسی منشادی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی همبستگی تعلق و اعتماد سازمانی با ویژگی های حیطه عملکرد پرستاران در بیمارستان‌های شهر تهران پرداختند، در این مطالعه توصیفی- همبستگی ۲۰۰ نفر از رده‌های مدیریتی پرستاران بر اساس جدول مورگان انتخاب و به صورت تصادفی ساده شرکت داده شدند، تایج حاکی از آن است که بین تعلق و اعتماد سازمانی و ویژگی‌های حیطه پرستاری و همه ابعاد آن به جز بعد رابطه کاری رابطه خطی و بین ویژگی‌های حیطه عملکرد پرستاری و همه ابعاد مربوط به تعلق و اعتماد سازمانی رابطه خطی مستقیم وجود دارد. شیرازی و احمدی زهرانی (۱۳۹۳) در پژوهشی به بررسی رابطه جو اخلاقی سازمان با اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی دبیران دوره متوسطه پرداختند، امعه آماری این پژوهش، دبیران مدارس متوسط شهر اصفهان در سال تحصیلی ۹۲-۹۱ به تعداد ۲۷۵ نفر بودند یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که بر اساس مدل تحلیل مسیر در حالت ضریب استاندارد و معناداری مدل در سطح اطمینان ۹۵٪ میان جو اخلاقی و اعتماد و تعهد از یک سو و میان اعتماد و تعهد از دیگر سو رابطه علی معناداری وجود دارد. علاقه‌مندی سازمانی، کارایی، دوستی، روحیه کارگروهی، معنویات فردی با اعتماد سازمانی رابطه دارد و ضمن این که بیشترین رابطه با اعتماد سازمانی به ترتیب مربوط به بعد کارایی و دوستی است. علاقه مندی فردی، دوستی، روحیه کارگروهی، مسوولیت اجتماعی، معنویات فردی با تعهد سازمانی رابطه دارد و ضمن این که بیش ترین رابطه مربوط به بعد دوستی است. نادری و اسدی (۱۳۹۳) در پژوهشی به تحلیل تاثیر سیرت نیکوی مدیران بر اعتماد، رفتار شهروندی سازمانی، و تسهیم دانش کارکنان: یک مطالعه تجربی در صنعت نشر پرداختند؛ نتایج این پژوهش حاکی از آن بود که به طور کلی سیرت نیکوی مدیران بر اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تاثیر دارد. همچنین، این دو متغیر نیز به نوبه خود بر تسهیم دانش کارکنان تاثیر دارند. امامی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهش خود به بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی و خلاقیت سازمانی پرداختند، حجم جامعه آماری مورد نظر ۳۰۰ نفر از کارکنان شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی ایران کرمانشاه می‌باشد تایج، حاکی از همبستگی مثبت و معنادار بین اعتماد و خلاقیت می باشد؛ یعنی هر چه اعتماد کارکنان به سازمانشان افزایش یابد، خلاقیت بیشتری از خود بروز می دهند. نتیجه حاصل از رگرسیون خطی چندگانه نیز نشان داد که تنها دو متغیر مستقل اعتماد نهادی و اعتماد عمودی با متغیر وابسته خلاقیت رابطه دارند. اعتماد نهادی با ضریب تعیین ۰/۷۹بیشترین سهم را در تبیین واریانس متغیر وابسته خلاقیت ایفا می کند. صلواتی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهش خود به

1- Kelecher, & Loadman

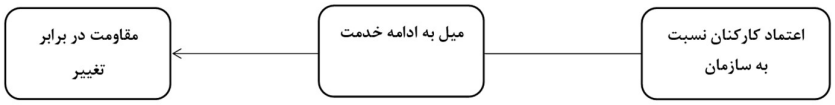
[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

بررسی فراموشی سازمانی و مقاومت در برابر تغییر پرداختند؛ یافته‌های نهایی پژوهش حاکی از وجود ارتباط معنی‌دار، بین فراموشی سازمانی و ابعاد آن) شامل هدفمند بودن و تصادفی بودن (با مقاومت در برابر تغییر می‌باشد.

۲-۵- ارائه مدل مفهومی

شکل زیر، مدل مفهومی این پژوهش را که بر اساس مبانی نظری و همچنین مطالعات انجام شده در سایر زبان های طراحی شده است را نشان می دهد.

شکل (۱) مدل مفهومی پژوهش



۲-٦- هدف و فرضیه های پژوهش

هدف این پژوهش، بررسی رابطه بین اعتماد کارکنان به سازمان ومقاومت در برابر تغییر با توجه به نقش میانجی میل به ادامه خدمت در سازمان کارکنان شعب بیمه دانا استان گلستان می‌باشد که در زیر فرضیه‌های این پژوهش بیان شده‌اند.

فرضیه اول: متغیر میل به ادامه خدمت در رابطه بین اعتماد کارکنان به سازمان و مقاومت در برابر تغییر نقش میانجی دارد.

فرضیه دوم: بین اعتماد کارکنان به سازمان و مقاومت در برابر تغییر کارکنان شعب بیمه دانا استان گلستان رابطه معناداری دارد.

فرضیه سوم: بین اعتماد کارکنان به سازمان و میل به ادامه خدمت در سازمان کارکنان شعب بیمه دانا استان گلستان رابطه معناداری دارد.

فرضیه چهارم: بین میل به ادامه خدمت در سازمان و مقاومت در برابر تغییر کارکنان شعب بیمه دانا استان گلستان رابطه معنا داری دارد.

۳- روش شناسی پژوهش

تحقیق حاضر ازنظر روش گردآوری داده‌ها، توصیفی- پیمایشی و همبستگی می‌باشد. توصیفی ازآن‌جهت که یافته‌ها به همان صورت که جمع‌آوری‌شده‌اند، بدون هیچ‌گونه دست‌کاری توصیف می‌گردند و روابط بین متغیرها بررسی‌شده و رابطه بین متغیر مستقل و متغیرهای وابسته ارزیابی می‌شوند. از آنجا که اطلاعات توسط یک نمونه غیراحتمالی از جامعه اصلی به‌وسیله پرسشنامه به‌دست‌آمده بعد پیمایشی این بررسی نیز تأمین گردیده است. در پژوهش حاضر، برای تایید روایی پرسشنامه از روش خبرگان استفاده شده است.

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

همچنین باید اذعان داشت در تحقیق حاضر، در این پژوهش اعتماد سازمانی مک آلیستر[1] (۱۹۹۵)، پرسشنامه استاندارد مقاومت در برابر تغییر وپرسشنامه میل به ماندن در شغل – واینروواردی (۱۹۸۰) استفاده شده است. در این پژوهش برای اطمینان از پایایی پرسشنامه‌های توزیع‌شده بین کارکنان با استفاده از نرم‌افزار آماری اس پی اس اس ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه‌های این پژوهش محاسبه گردید که در جدول (۲) آمده است.

جدول(۲) ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه‌های پژوهش

متغیر	تعداد گویه	ضریب آلفای کرونباخ
اعتماد سازمانی	۱۱	۹۷۰ .۰
مقاومت در برابر تغییر	۲۰	۹۷۰ .۰
میل به ادامه خدمت	۴	۹۶۲ .۰

جامعه آماری این تحقیق شامل تمامی شاغلین تمامی کارکنان شعب شرکت بیمه دانا استان گلستان بوده که تعداد آنها ۱۷۰ نفر می‌باشد. به منظور تهیه و تعیین حجم نمونه آماری مورد نظر از جدول مورگان استفاده شد. بر اساس این جدول حجم نمونه مورد نظر ۱۱۸ نفر تعیین گردید. پس از آن روش نمونه‌گیری تصادفی طبقاتی مورد استفاده قرار گرفت. تحلیل‌ها در دو بخش مجزا، به‌صورت آمار توصیفی و آمار استنباطی می‌باشند. در بخش توصیفی، از جدول‌ها و نمودارها برای توصیف و شناخت جمعیت مورد مطالعه بهره گرفته می‌شود. در بخش آمار استنباطی نیز فرضیه‌های تحقیق با روش مدل معادلات ساختاری آزمون قرار می‌گیرند؛ بنابراین روش مدل معادلات ساختاری مبتنی بر واریانس با نرم‌افزار smart pls برای آزمون فرضیه‌های تحقیق به کار می‌رود.

٤- یافته‌های پژوهش

در ادامه، با ارائه آمار توصیفی از جامعه و نمونه مورد بررسی در جدول (۳)، ارائه نتایج آزمون فرضیه‌ها و در نهایت ارائه مدل نهایی پژوهش، که در اصل براساس نتایج آزمون فرضیه‌ها و اصلاح مدل مفهومی ارائه شده است، یافته‌های پژوهش تشریح خواهد شد.

1- McAllister

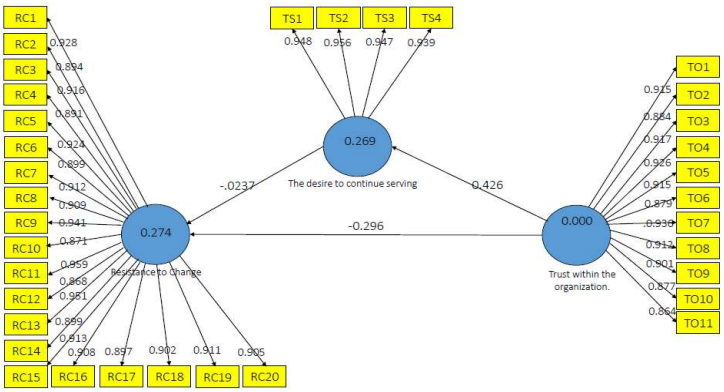
[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

جدول (۳) فراوانی ویژگی‌های اعضای نمونه

ویژگی افراد	زیرگروه	تعداد	درصد	مد یا نما
جنسیت	مرد	۹۹	۹۸۳	مرد
	زن	۱۹	۱۶۱	
گروه‌های شنی	۲۰ تا ۳۰ سال	۲۵	۲۲۱	۳۱ تا ۴۰ سال
	۳۱ تا ۴۰ سال	۴۱	۳۴۷	
	۴۱ تا ۵۰ سال	۳۲	۲۲۷	
	بیش از ۵۰ سال	۲۰	۱۶۹	
تحصیلات	زیر دیپلم و دیپلم	۸	۶۷	کارشناسی
	فوق دیپلم	۲۱	۱۷۹	
	کارشناسی	۶۵	۵۵۱	
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۲۴	۲۰۳	
وضعیت تأهل	مجرد	۲۸	۲۳۷	متأهل
	متأهل	۹۰	۷۶۳	

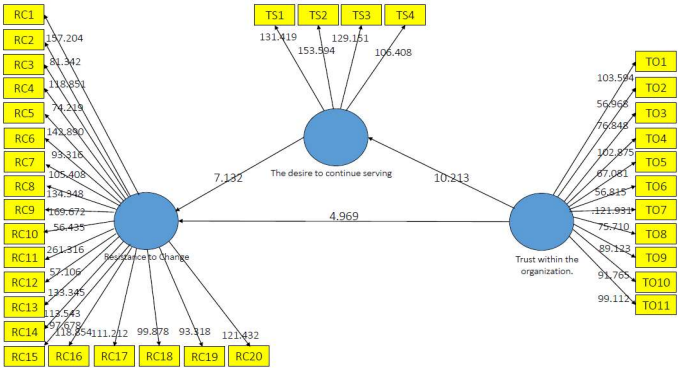
۲-٤-آزمون فرضیات

شکل(۲) مدل اندازه‌گیری : ضرایب مسیر



[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

شکل (۳) مدل مفهومی تحقیق : ضرایب مسیر



جدول (٤) نتایج آزمون تی: آزمون فرضیه‌های تحقیق

فرضیه	متغیر		ضریب مسیر (β)	آماره‌ی تی	نتیجه
	مستقل	وابسته			
۱	اعتماد کارکنان نسبت به سازمان	مقاومت در برابر تغییر	۰. ۲۹۶-	۹۶۹ .۴	تأیید
۲	اعتماد کارکنان نسبت به سازمان	میل به ادامه خدمت	۰. ۴۲۶	۲۱۳ .۱۰	تأیید
۳	میل به ادامه خدمت	مقاومت در برابر تغییر	۰. ۲۳۷-	۱۳۲ .۷	تأیید

۵- بحث و نتیجه گیری

در این پژوهش به بررسی رابطه بین اعتماد کارکنان نسبت به سازمان با مقاومت در برابر تغییر با نقش میانجی میل به ادامه خدمت در شرکت بیمه دانا استان گلستان پرداختیم بر این اساس فرضیه‌های تحقیق به‌وسیله ضرایب مسیر و آماره تی مورد آزمون قرارگرفته‌اند. چنانچه مقدار آماره تی برای مسیری بزرگ‌تر از ۱/۹۶ باشد، می‌توان نتیجه گرفت که این مسیر معنی‌دار بوده و فرضیه مورد نظر در سطح خطای ۰/۰۵ مورد تأیید قرار می‌گیرد.

فرضیه ۱. متغیر میل به ادامه خدمت در رابطه بین اعتماد کارکنان به سازمان و مقاومت در برابر تغییر نقش میانجی دارد.

برای تأیید نقش واسط میل به ادامه خدمت در مسیر اعتماد کارکنان به سازمان و مقاومت در برابر تغییر باید چهار شرط فراهم باشد (بارون و کنی، ۱۹۸۶): اولا بین متغیر مستقل (اعتماد کارکنان به سازمان) و متغیر وابسته (مقاومت در برابر تغییر) رابطه وجود داشته باشد؛ ثانیاً، بین متغیر مستقل و متغیر واسط (میل به ادامه خدمت) رابطه وجود داشته باشد؛ ثالثاً، بین متغیر واسط (میل به ادامه خدمت) و متغیر وابسته (مقاومت در برابر تغییر) رابطه وجود داشته باشد؛ رابعاً، میزان تغییرات در متغیر وابسته (مقاومت در برابر تغییر) که

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

توسط متغیر مستقل (اعتماد کارکنان به سازمان) توضیح داده می‌شود، باید در صورت کنترل متغیر واسط، به سطح پایین‌تری کاهش یابد. با توجه سطور فوق و نتایج جدول شماره‌ی ۴-۹، شرط‌های اول، دوم و سوم محقق می‌شود. به منظور بررسی شرط چهارم حاصل‌ضرب ضریب مسیر «اعتماد کارکنان به سازمان - میل به ادامه خدمت» و «میل به ادامه خدمت – مقاومت در برابر تغییر» با ضریب مسیر «اعتماد کارکنان به سازمان – مقاومت در برابر تغییر» مقایسه می‌شود، اگر حاصل‌ضرب مذکور کمتر از ضریب مسیر «اعتماد کارکنان به سازمان – مقاومت در برابر تغییر» باشد، شرط چهارم برقرار نیست. حاصل‌ضرب ضریب مسیر «اعتماد کارکنان به سازمان - میل به ادامه خدمت» و «میل به ادامه خدمت – مقاومت در برابر تغییر» برابر است با : ۰. ۴۲۶ضرب در ۰. ۲۳۷- برابر با -۰. ۱۰۰۹۶۲خواهد شد ، که این مقدار از ضریب مسیر «اعتماد کارکنان به سازمان – مقاومت در برابر تغییر» (۰. ۲۹۶-) کمتر است، در نتیجه شرط چهارم برقرار نبوده و در نتیجه فرضیه اول تحقیق تأیید نمی‌شود، به عبارت دیگر سازه‌ی «میل به ادامه خدمت» در مسیر «اعتماد کارکنان به سازمان – مقاومت در برابر تغییر» نقش واسط ایفا نمی‌کند.

فرضیه ۲. بین اعتماد کارکنان به سازمان و مقاومت در برابر تغییر کارکنان شعب بیمه دانا استان گلستان رابطه معناداری دارد.

مدل برازش شده نشان می‌دهد ضریب مسیر رابطهٔ بین اعتماد کارکنان به سازمان و مقاومت در برابر تغییر ۰. ۲۹۶- است. آماره تی برای این ضریب نیز. ۴. ۹۶۹ است و مقدار آن بالاتر از آستانهٔ معنی‌داری یعنی ۱. ۹۶ بدست آمده است. لذا رابطه منفی و معنادار رهبری تحول‌آفرین و رفتار شهروندی کارکنان دارد بر این اساس فرضیه دوم تایید می‌شود.

فرضیه ۳. بین اعتماد کارکنان به سازمان و میل به ادامه خدمت در سازمان کارکنان شعب بیمه دانا استان گلستان رابطه معنا داری دارد.

مدل برازش شده نشان می‌دهد، ضریب مسیر بین اعتماد کارکنان به سازمان و میل به ادامه خدمت کارکنان ۰. ۴۲۶ بدست آمده است. آماره تی برای این رابطه۱۰. ۲۱۳ و مقدار آن بالاتر از آستانهٔ معنی‌داری یعنی ۱. ۹۶ بدست آمده است. با توجه به موارد بالا می‌توان نتیجه گرفت اعتماد کارکنان به سازمان و میل به ادامه خدمت کارکنان رابطه مثبت و معناداری دارد. بر این اساس فرضیه سوم تایید می‌شود.

فرضیه ٤. بین میل به ادامه خدمت در سازمان و مقاومت در برابر تغییر کارکنان شعب بیمه دانا استان گلستان رابطه معناداری دارد.

مدل برازش شده نشان می‌دهد مقدار ضریب مسیر بین میل به ادامه خدمت در سازمان و مقاومت در برابر تغییر ۰. ۲۳۷- است. از آنجا که مقدار تی برای این ضریب، ۷. ۱۳۲ است، می‌توان نتیجه گرفت که ضریب بدست آمده معنادار می‌باشد. به عبارت دیگر سازه‌ی میل به ادامه خدمت در سازمان و مقاومت در برابر تغییر رابطه منفی و معناداری دارد. بر این اساس فرضیه سوم تایید می‌گردد.

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

نتایج این پژوهش یافته‌های پژوهشگران دیگر از جمله نجات و همکارانش[۲] (۲۰۰۹) و اورک و درویش‌پور (۱۳۸۸) مرتبط و مطابقت دارد. با توجه به اینکه نتایج پژوهش حاضر با یافت‌های پیشینه پژوهش همخوانی دارد، می‌توان گفت که از پشتوانه تئوری قوی و محکمی برخوردار بوده و فرضیه‌های آن بر اساس مبانی نظری قابل اتکایی استوار است.

٦- پیشنهادات کاربردی

با توجه به نتایج یاد شده پیشنهادهای کاربردی زیر می‌توانند اثربخش واقع شوند:

الف. ایجاد ساختار اطلاع‌رسانی مطلوب و همه‌گیر.

ب. ایجاد اعتماد در بین کارکنان شرکت از طریق برقراری ارتباطات باز و شفاف، اطلاع‌رسانی صحیح و انتشار اخبار خوب و بد شرکت، ملاقات مستمر کارکنان با مدیران سطوح مختلف، مشارکت کارکنان در امور مربوط‌شان، برنامه‌های نگهداشت کارکنان مستعد به منظور تحقق اهداف بلندمدت سازمانی.

ج. تقویت فرهنگ تبادل دانش، اطلاعات و تجربیات در بین همکاران سازمان به عنوان یک هنجار مثبت که موجب تحقق جنبه نوآوری و یادگیری تعالی سازمانی می‌شود.

د. تقویت هنجار کمک به همکاران و افراد جامعه در حل مسایل و مشکلات کاری و زندگی به عنوان یک ویژگی مثبت که موجب اعتماد هر چه بیشتر کارمندان به یکدیگر می‌شود.

و. تحریک و انگیزش کارکنان سازمان جهت مشارکت بیشتر و بهتر در جلسات و مراسم‌های گوناگون سازمان به منظور توسعه شبکه‌های اجتماعی در سازمان.

ه. تقویت مطالعه مجلات و نشریات و بولتن‌های سازمان و نشریات عمومی در جهت آشنایی با مسایل سازمان و جامعه و ارائه راهکارهای در جهت حل آنها.

ی. تقویت روحیه و سودمندی مشارکت در کمیته‌های کاری از جمله کمیته بهبود بهره‌وری، کمیته‌های پیشنهادات، دوره‌های کسب مهارت‌های جدید از طریق آموزش در حین خدمت.

ط. ایجاد روحیه نقادانه در کارکنان از طریق انتقادپذیری مدیران و برگزاری جلسات نقد و بررسی عملکرد مدیران، سرپرستان و کارمندان.

ظ. ایجاد فضای لازم برای اینکه کارمندان بتوانند در مورد مسائل مختلف اظهارنظر نمایند بدون اینکه موقعیت شغلیشان به خطر افتد.

م. تبیین ضوابط و رویه‌های موجود برای توزیع امکانات رفاهی

و. ایجاد اشتیاق به خدمت در کارکنان برای افزایش تمایل به خدمت کارکنان به سازمان

1- Nejat etal

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

ن. تأکید بر شفاف‌سازی تصمیمات و دخالت دادن کارکنان در تصمیمات مربوط به کارشان به منظور ایجاد اشتیاق کاری و امید به آینده‌کاری و افزایش تمایل به ماندن در سازمان

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

فهرست منابع و مآخذ

الف- منابع فارسی

ـ امامی، مصطفی، جمالی، الهام؛ اصفهانی، محمدجواد. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی و خلاقیت سازمانی، ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، دوره۳، شماره۳، ص۲۳ تا ۴۳.

ـ ازکیا، مصطفی و غفاری، غلامرضا (۱۳۸۰)، بررسی رابطه بین اعتماد و مشارکت اجتماعی، نامه علوم اجتماعی، شماره۱۷، ص۸.

ـ چاوشی، سیدمحمد حسین، (۱۳۸۶)، بررسی و مطالعه رابطه بین هوش عاطفی مدیران و میزان اعتماد زیردستان به آنان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، پردیس قم، دانشگاه تهران

ـ خنیفر، حسین و زروندی، نفیسه، (۱۳۸۹)، بازکاوی مفهوم اعتماد در سازمان، تهران: نشر: بعثت، ص۱۳۲

ـ رضائیان، علی؛ رحیمی، فرج الله. (۱۳۸۷). بررسی تأثیرگذاری عدالت روی‌های بر رفتار شهروندی سازمانی با لحاظ کردن نقش اعتماد سازمانی. چشم‌انداز مدیریت، شماره۲۹، از صفحه۶۹ تا صفحه ۸۷.

ـ جعفرپور، محمود. (۱۳۸۹). مطالعه ابعاد و نقش مقاومت فردی در برابر تعهد به تغییرات برنامه‌ریزی شده سازمانی. فصلنامه روانشناسی نظامی، شماره۴، ص ۴۱ تا ۵۶.

ـ رجب‌زاده، علی؛ دانایی‌فرد؛ حسین؛ حصیری، احمد. (۱۳۸۸). ارتقاء اعتماد درون سازمانی در بخش دولتی:بررسی نقش شایستگی مدیریتی مدیران، پژوهش‌های مدیریت، سال دوم، شماره۴.

صلواتی، عادل؛ باغبانیان، مصطفی؛ زندی، رژان. (۱۳۹۲). فراموشی سازمانی و مقاومت در برابر تغییر، فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست‌وسوم، شماره ۷۲، ص ۴۹ تا ۷۳.

ـ غرسی منشادی، مهدی؛ شهیدی صادقی، نیوشا؛ دهقان، مریم‌السادات. (۱۳۹۴). بررسی همبستگی تعلق و اعتماد سازمانی با ویژگی‌های حیطه عملکرد پرستاران در بیمارستان‌های شهر تهران. مدیریت ارتقای سلامت، دوره۴، شماره۲ (پیاپی ۱۴)، ص ۱۶ تا ۲۶.

ـ کیخانژاد، مهین؛ قنادی، سوزان. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین هوش فرهنگی با سازگاری شغلی و اعتماد سازمانی اعضای هیات علمی، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره پنجم، شماره ۱۵، از صفحه ۱۱۴ تا صفحه ۱۲۸.

ـ نادری، امین؛ اسدی، علی. (۱۳۹۳). تحلیل تاثیر سیرت نیکوی مدیران بر اعتماد، رفتار شهروندی سازمانی، و تسهیم دانش کارکنان: یک مطالعه تجربی در صنعت نشر، کتاب مهر، شماره ۱۵، ص۸۲ تا ۱۰۴.

ب- منابع لاتین

__ Cadozier,V, The moral profession: A study of moral development. and professional ethics, Retrieved from proquest. com, 2012

__ Currall, S. C. , & Inkpen, A. C. (2002). A multilevel approach to trust in joint ventures, Journal of International Business Studies, 33, pp. 479–495.

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

__ Currivan. D, B. (2000). The causal order of job satisfaction and organizational commitment in models of employee turnover. Human Resource Management Review. 9, 495-524.

__ Dettmer, H. W. , " Goldratt's Theory of Constraints: A Systems Approach to Continuous Improvement", ASQC Quality Press, Milwaukee, WI. 1997

__ Evans, L (1998). Teacher, Morale, jab satisfaction and motivation. Thousand oaks.

__ Kelecher, B & Loadman, W. E (1996). Exploring the relationship between teacher empowerment teacher job satisfaction. ERIC. Clearinghouse on Educational management. 40

__ Mariotti J. , "10 Steps to Provide Change", Industry Week,1998, Vol. 247, No. 14, p. 82

__ McAllister. Daniel. J ,(1995) , Affect_ and cognition _ based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations , Academy of Management Journal , Vol. 38 , No. 1

__ Moorman R. H. (1990), "Transformational leader Behaviors and their Effects on Follow Trust in Leader", leadership quartery, Vol. 2, No. 16, pp: 107-110.

__ Mueller, C. W (1994). Employee Commitment: R esolving some isses. Work and occupations,19, 211-236.

__ Nejat, A. ; Kosarneshan, M. , & Mirzadeh, A. (2009). The effect of organizational citizenship behavior on services guality. Commercial Surveys. 35, 72-84

__ Oreg, S. (2003). Resistance to change: Devel oping an individual differences measure. Journal of Applied Psychology, (88),680-693.

__ Pardo del val,M. and Martinez Fuentes,C (2003),Resistance to change :a literatur review and empirical study "Management Decision" vol 41 no 2, pp 148-155.

__ Piderit, S. K. (2000). Rethinking resistance and recognizing ambivalence:A multidimensional view of attitudes toward an organizational change. The Academy of Management Review, (25),783˚794.

__ Singh, U. , & Srivastava, K. B. L. (2009). Interpersonal trust and organizational citizenship behavior. National Academy of Psychology (NAOP). 65-76.

__ Scott W. Richard & Gerald F. Davis (2007), Organizations and Organizing, Rational, Natural and Open System, Printic-Hall inc.

__ Stamps, P. L (1997). Nurses and work satisfaction: and Index for Measurement.

__ Tanner, C-C. (2007), The relationship among ethical climate types, facets of job satisfaction, and the three components of organizational commitment: a study of Nurses in Taiwan, Journal of Business Ethical, 80, pp. 565-581

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]

__ Thomas, D. G (2006). "Domain and Development of Cultural Intelligence: The Importance of Mindfulness", Group and Organization Management, 31(1): 78-99.

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-09-14]