



## تاثیر اعتماد بر رفتار شهروندی کارکنان با نقش میانجی عزت نفس

(مورد مطالعه: کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران)

حسن امیری<sup>۱</sup>، سید احمد میرحسینی موسوی<sup>۲</sup>

### چکیده

تحقیق حاضر با هدف تعیین تاثیر اعتماد بر رفتار شهروندی کارکنان با نقش میانجی عزت نفس کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران به روش توصیفی از نوع همبستگی انجام شده است. جامعه آماری آن کلیه کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران شامل نفر که در سال ۱۴۰۱ مشغول به خدمت می‌باشند که از این تعداد نفر طبق جدول کرجسی و مورگان به روش طبقه‌ای نسبی و تصادفی ساده ۳۷۸ نفر انتخاب شدند. ابزار پژوهش شامل پرسشنامه اعتماد سازمانی الونن و همکاران (۲۰۰۸)، پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوسکی (۱۹۹۰) و پرسشنامه عزت نفس کوپر اسمیت (۱۹۶۷) است، که پس از تأیید روایی پرسشنامه‌های مذکور، برای تعیین پایایی آن‌ها پس از اجرای آزمایشی بین ۳۰ نفر از آزمودنی‌ها به وسیله آلفای کرونباخ، پرسشنامه اعتماد سازمانی با ضریب ۰/۸۹۶، پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی با ضریب ۰/۸۸ و عزت نفس ۰/۸۹ محاسبه و تأیید شد و در نهایت داده‌ها از طریق آمار توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان داد، اعتماد سازمانی تقریباً ۳۴ درصد از تغییرات در عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران را تبیین می‌نماید. از طرفی با توجه به سطح معناداری آزمون ( $p = ۰/۰۰۰$ ) و کوچکتر بودن آن از ( $p > ۰/۰۵$ ) می‌توان قضاوت کرد که بین اعتماد سازمانی با عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران تاثیر معناداری وجود دارد. از طرفی با توجه به مثبت بودن میزان تاثیر ( $b1 = ۰/۶۸۴$ ) می‌توان نتیجه گرفت با افزایش اعتماد سازمانی، عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران افزایش می‌یابد.

**کلیدواژه‌ها:** اعتماد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، عزت نفس

۱- عضو هیأت علمی تمام وقت گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران، ایران (نویسنده مسئول)  
hassanamiri1349@yahoo.com

۲- کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، گرایش توسعه منابع انسانی، دانشکده مدیریت، گروه علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب، تهران، ایران  
seidahmad2014@gmail.com

مدیریت بر مبنای اعتماد، بیانی نوین از اندیشه‌های کهن است که جای آن در روابط امروزی به خوبی نمایان و آشکار است و بکارگیری ساز و کارهای آن می‌تواند در کسب نتایج مطلوب فردی و سازمانی مؤثر باشد. مدیریت بر مبنای اعتماد تکنیکی است که انسان‌ها در روابط خود آن را به کار می‌گیرند، اما تاکنون بدان به عنوان تکنیک رفتاری که می‌شود آن را آموزش داد و در جایگاه‌های مختلف از آن بهره گرفت، نگرسته نشده است. اعتماد مفهومی است که از جنبه‌های مختلف ادبیات علوم اجتماعی، روانشناسی، جامعه‌شناسی، علوم سیاسی، اقتصاد، مردم‌شناسی و تاریخ مورد توجه قرار گرفته است (عسکریان، ۱۳۹۱).

تجارب مدیران تجاری در آمریکا، ژاپن و بسیاری از مؤسسات خصوصی و شرکت‌های کارآفرینی، نشان داده است که رفتار اخلاقی، تنها انجام درست کار نیست، بلکه انجام کار درست و هوش اخلاقی تأثیر بسیار قوی بر عملکرد سازمان دارد. بسیاری از رفتارهای مدیران تحت تأثیر ارزش‌های اخلاقی است، به همین دلیل قضاوت افراد در مورد درستی و نادرستی کارها بر کمیت و کیفیت کاری آنان تأثیر دارد (شهبازی و همکاران، ۱۳۹۶).

رفتار فردی کارکنان در سازمان متأثر از عوامل چهارگانه نگرش، شخصیت، ادراک و یادگیری است. از این رو آگاهی از نگرش‌های کارکنان در زمینه کار و سازمان برای مدیران و کامندان ضروری است. بیشتر پژوهش‌هایی که اخیراً در حیطه رفتار بعمل آمده است ناظر بر نگرش‌های شغلی افراد در سازمان‌های کاری مربوط به خودشان است (رایبیز، ۱۹۹۶، ترجمه پارسائیان و اعرابی، ۱۳۸۶).

همچنین رفتار شهروندی نیز از دو دهه گذشته مورد توجه محققان رفتار سازمانی است و از آنجا که این رفتارها به منظور کمک به افراد یا سازمان‌ها صورت می‌گیرد، جزء ضروریات محسوب نمی‌شوند و ممکن است در پاداش‌ها و تنبیهات ملاحظه نشوند، از آنها به عنوان رفتارهای بشردوستانه نیز یاد می‌شود. تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی انجام گرفت، بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها و رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، ولی اغلب نادیده گرفته می‌شد. پژوهش‌های مختلف موید آن است که عوامل متعدد زیادی بر بهبود رفتار شهروندی سازمانی دخالت دارند، یکی از این عوامل، اعتماد سازمانی است (عریضی و همکاران، ۱۳۹۰).

بررسی ادبیات نظری نشان می‌دهد دو رویکرد اساسی در تعریف مفهوم «رفتار شهروندی سازمانی» وجود دارد (اورگان، ۱۹۸۸) و سایر پژوهشگران این نوع رفتار را تحت عنوان رفتار فرانش مورد مطالعه قرار داده‌اند زیرا فعالیت‌های افراد در محیط کار فراتر از الزامات نقشی است که برای آنها تعیین شده به علاوه رفتارهای آنها به طور مستقیم با آشکار از طریق سیستم پاداش‌دهی رسمی سازمانی مورد تقدیر قرار نمی‌گیرد (مقیمی، ۱۳۹۴).

یکی دیگر از متغیرهایی که اعتماد سازمانی بر آن تأثیر دارد، رفتار شهروندی سازمانی است. ارگان (۱۹۸۸) معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی رفتارهایی هستند که جنبه داوطلبانه دارند و به شکل مستقیم و آشکارا از سوی سازمان مورد پاداش قرار نمی‌گیرند، اما به ارتقاء اثربخشی سازمان کمک می‌کنند. از طرفی عزت نفس از اصلی‌ترین عوامل رشد مطلوب شخصیت است و از جمله مفاهیمی است که در چند دهه اخیر مورد توجه پژوهشگران و صاحب نظران روان‌شناسی و

علوم تربیتی قرار گرفته است. دانشمندان بسیاری به این نتیجه رسیده اند که افراد برخوردار از «عزت نفس بالا»، افرادی هستند که با احساس اعتماد به نفس و بهره گیری از استعداد و خلاقیت خود به ابراز وجود می پردازند و به راحتی تحت تاثیر عوامل محیطی قرار می گیرند. به اعتقاد روان شناسان، شخصی که از عزت نفس بالایی برخوردار است خود را به گونه ای مثبت ارزشیابی کرده و برخورد مناسبی با نظریات مثبت خود و دیگران دارد. اما در مقابل کسی که عزت نفس پایینی دارد اغلب نوعی نگرش مثبت تصنعی نسبت به جهان پیرامون خود دارد. این شخص اساساً فردی است که غرور کمی در خود احساس می کند. (حسینی نسب و وجدانپرست، ۱۳۸۱)

بانک رفاه کارگران به عنوان بانک مرجع در سرویس دهی و خدمات بانکی به خیل عظیم کارگران، کارفرمایان و بازنشستگان تامین اجتماعی که بخش قابل ملاحظه ای از شهروندان جامعه را تشکیل می دهند از رضایت مناسبی نزد مشتریان برخوردار نیست. همچنین باید خاطر نشان کرد که اکثر تحقیقات صورت گرفته در این راستا در سازمان های خارجی با فرهنگ خاص خود بوده که با فرهنگ بومی سازمان های داخلی ایران هماهنگی زیادی ندارند. بنابراین با توجه به مستندات فوق مبنی بر چالش های فراوان در حیطه کارکنان ستادی بانک رفاه کارگران به عنوان کارکنان بالادستی مبنی بر این که شاهد ضعف اعتماد سازمانی و در نتیجه کاهش عزت نفس و در نتیجه در رفتار شهروندی سازمانی منعکس می شود. این امر پژوهشگر را بر آن داشت که از دیدگاه مدیریت منابع انسانی در صدد برآید که با انجام این پژوهش به شیوه علمی پاسخ دهد که تاثیر اعتماد بر رفتار شهروندی کارکنان با نقش میانجی عزت نفس در کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران چگونه است؟

## روش شناسی

### روش پژوهش

روش تحقیق حاضر توصیفی - پیمایشی از نوع همبستگی است. توصیفی بودن آن به دلیل عدم مداخله پژوهشگر در نتایج تحقیق است، یعنی پژوهشگر درباره متغیرها آنچه در زمان حال اتفاق می افتد وجود دارد، وصف می کند و همبستگی بودن آن بدلیل این است که محقق درباره رابطه بین متغیرها (مولفه های اعتماد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و عزت نفس) از دیدگاه کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران به مطالعه پرداخته است.

جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه گیری

جامعه آماری به طور کلی عبارتست از مجموعه عناصری که دارای یک ویژگی مشترک بوده و در یک زمان مشخص و یا موقعیت مناسب قرار می گیرند (دلاور، ۱۳۸۸ ص ۱۱۲).

جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران که در سال ۱۴۰۱ مشغول به خدمت هستند.

حجم نمونه و روش نمونه گیری:

در این پژوهش بر مبنای جامعه آماری از تعداد ۴۴ ادارات مرکزی این بانک با استفاده از جدول کرجسی و مورگان تعداد ۳۷۸ نفر انتخاب شدند. پرسشنامه به روش طبقه‌ای نسبی و تصادفی ساده جمع‌آوری شد. به علت این که حجم و تراکم تعداد کارکنان ستادی متفاوت است، بنابراین پژوهشگر از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای استفاده کرده است. روش جمع‌آوری اطلاعات:

۱- روش کتابخانه‌ای: در این پژوهش به طور کلی تمام اطلاعات و مندرجات مربوط به مبانی نظری که در فصل‌های اول و دوم آمده با استفاده از روش کتابخانه‌ای و پس از بررسی کتب، مقالات، پایان‌نامه‌ها، گزارش‌های تحقیق و سایر منابع معتبر در قالب چاپی و الکترونیکی مبانی نظری، پیشینه‌ها و ادبیات مورد نیاز تحقیق، تدوین و گردآوری شده است.

۲- روش میدانی: محقق با حضور در میدان طبیعی (ادارات مرکزی بانک رفاه کارگران) ابزار اندازه‌گیری را که در پژوهش حاضر پرسشنامه است، در اختیار جامعه آماری قرار داد، تا به آن پاسخ دهند.

۳- ابزارهای گردآوری اطلاعات

ابزار گردآوری اطلاعات در پژوهش حاضر شامل سه پرسشنامه است.

معرفی ابزار تحقیق

**پرسشنامه استاندارد اعتماد سازمانی الونن و دیگران (۲۰۰۸):**

پرسشنامه استاندارد اعتماد سازمانی الونن و دیگران در سال ۲۰۰۸ طراحی شد و دارای ۴۹ سوال می‌باشد

- مولفه‌های پرسشنامه اعتماد جانبی، اعتماد عمودی، اعتماد نهادی می‌باشد.

- نمره گذاری پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت نمره گذاری شده است.

تحلیل بر اساس میزان نمره پرسشنامه

با توجه به نمره‌های بدست آمده در صورتی که نمرات پرسشنامه بین ۴۹ تا ۱۴۷ باشد، میزان اعتماد سازمانی در این جامعه ضعیف است.

در صورتی که نمرات پرسشنامه بین ۱۴۷ تا ۲۳۰ باشد، میزان اعتماد سازمانی در سطح متوسطی است.

در صورتی که نمرات بالای ۲۳۰ باشد، میزان اعتماد سازمانی بسیار خوب است.

**پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوسکی (۱۹۹۰):**

شامل ۱۵ گویه و شامل ابعاد (نوع دوستی، وجدان، جوانمردی، رفتار مدنی، ادب و ملاحظه) می‌باشد. این پرسشنامه بر

اساس مقیاس لیکرت (کاملاً مخالفم، ۱؛ مخالفم، ۲؛ نه موافقم نه مخالفم، ۳؛ موافقم، ۴؛ کاملاً موافقم، ۵) می‌باشد که از ۱

تا ۵ نمره‌گذاری شده است. در صورتی که نمرات پرسشنامه بین ۱۵ تا ۲۳ باشد، میزان رفتار شهروندی در این جامعه

ضعیف می‌باشد. در صورتی که نمرات پرسشنامه بین ۳۰ تا ۳۷ باشد، میزان رفتار شهروندی در سطح متوسطی می‌باشد. در

صورتی که نمرات بالای ۴۵ باشد، میزان رفتار شهروندی بسیار خوب می‌باشد.

**پرسشنامه عزت نفس کوپر اسمیت (۱۹۶۷):**

ابزار مورد استفاده، پرسشنامه عزت نفس می‌باشد. مقیاس عزت نفس کوپر اسمیت دارای ۵۸ گویه می‌باشد که ۸ گویه آن یعنی شماره های ۶-۱۳-۲۰-۲۷-۳۴-۴۱-۴۸-۵۵ آن دروغ سنج است. در مجموع ۵۰ گویه آن بر در ۴ حیطه عزت نفس کلی، عزت نفس اجتماعی (همسالان)، عزت نفس خانوادگی (والدین) و عزت نفس شغلی (محیط کار) تقسیم شده است (دلاور، ۱۳۸۸، ص ۱۱۲).

روایی و پایایی ابزار پژوهش

روایی اصطلاحی است که به هدف که آن آزمون برای تحقق بخشیدن به آن اهداف درست شده است، اشاره دارد. به عبارت دیگر آزمودنی دارای روایی است که برای اندازه‌گیری آنچه مورد نظر می‌باشد، مناسب باشد (دلاور، ۱۳۸۸، ص ۳۱۹) در پژوهش حاضر برای تعیین روایی پرسشنامه‌ها از نظرات استاد راهنما و افراد متخصص (۱۰ نفر) بهره گرفته شد و پس از اعمال اصلاحات، مورد تایید قرار گرفت.

پایایی پرسشنامه‌ها: اعتبار یا پایایی یکد وسیله اندازه‌گیری به دقت آن آزمون اشاره دارد. یک آزمون در صورتی دارای پایایی است که اگر آن را در یک فاصله زمانی کوتاه چندین بار به گروه واحدی داده شود، نتایج حاصل به هم نزدیک می‌باشند (دلاور، ۱۳۸۸، ص ۳۱۴).

پایایی پرسشنامه‌های مربوط به پژوهش حاضر پس از اجرای آزمایشی بین ۳۰ نفر از آزمودنیها با استفاده از فرمول ضریب همسان درونی سوال‌ها (آلفای کرونباخ) مقدار آنها محاسبه و تایید شده و چون اعداد بدست آمده از ۰/۷ بیشتر می‌باشد، پرسشنامه‌های مذکور از اعتبار کافی برخوردار است. پرسشنامه‌ای پایاست که مقدار آلفای کرونباخ آن بزرگتر از مقدار ۰/۷ باشد و هر چه این مقدار به عدد ۱ نزدیکتر باشد، پرسشنامه از پایایی بالاتری برخوردار می‌باشد. بنابراین پرسشنامه‌های پژوهش حاضر از پایایی لازم برخوردار می‌باشد. نتایج آنها در ذیل ارایه شده است.

روایی و پایایی پرسشنامه

قابلیت اعتماد یا پایایی یک ابزار عبارت است از درجه ثبات آن در اندازه‌گیری هر آنچه اندازه می‌گیرد یعنی اینکه ابزار اندازه‌گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی به دست می‌دهد.

در پژوهش امامی و همکاران (۱۳۹۲) بین خرده مقیاس‌های پرسشنامه اعتماد سازمانی همبستگی مثبت و منفی مشاهده شد که بیانگر روایی همگرا و واگرای مطلوب این پرسشنامه می‌باشد.

همچنین پایایی پرسشنامه یا قابلیت اعتماد آن با استفاده از روش اندازه‌گیری آلفای کرونباخ محاسبه شد. معمولاً دامنه ضریب اعتماد آلفای کرونباخ از صفر (۰) به معنای عدم پایداری، تا مثبت یک (+۱) به معنای پایایی کامل قرار می‌گیرد و هر چه مقدار بدست آمده به عدد مثبت یک نزدیکتر باشد قابلیت اعتماد پرسشنامه بیشتر می‌شود. آلفای کرونباخ برای پرسشنامه اعتماد سازمانی ۰/۸۸ می‌باشد.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

در بخش آمار توصیفی از جداول توزیع فراوانی، فراوانی درصدی، میانه، مد، میانگین، انحراف معیار، ضریب کجی و کشیدگی استفاده شد و در بخش آمار استنباطی پس از تأیید نرمال بودن توزیع داده‌ها از طریق آزمون اسمیرونف -

کولموگروف از آزمون‌های پارامتریک شامل آزمون رگرسیون خطی چند گانه از طریق نرم افزار SPSS ، داده‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### یافته‌ها

نتایج آمار توصیفی

مشخصات جنسیت کارکنان:

در جدول زیر فراوانی و درصد بررسی فراوانی جنسیت کارکنان به تفکیک ارائه شده است.

**جدول ۱- بررسی فراوانی جنسیت کارکنان**

گروه‌ها	فراوانی	درصد
مردان	۲۶۹	۷۱/۲
زنان	۱۰۹	۲۸/۸
جمع کل	۳۷۸	۱۰۰

با توجه به داده های جدول ۱- می‌توان استدلال نمود که بیشترین فراوانی جنسیت شامل ۲۶۹ نفر معادل ۷۱/۲ درصد مربوط به کارکنان مرد و کمترین فراوانی با ۱۰۹ نفر معادل ۲۸/۸ درصد مربوط به کارکنان زن ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران است.

مشخصات سابقه خدمت کارکنان:

در جدول ۲- سابقه خدمت کارکنان مشخص شده است.

**جدول ۲- بررسی فراوانی سابقه خدمت کارکنان**

شاخص‌های آماری گروه‌ها	فراوانی	درصد
کمتر از ۱۰ سال	۱۳۳	۳۵/۲
بین ۱۰ الی ۲۰ سال	۲۰۲	۵۳/۴
بیش از ۲۰ سال	۴۳	۱۱/۴
جمع کل	۳۷۸	۱۰۰

با توجه به داده های جدول ۲- می‌توان بیان کرد که بیشترین فراوانی سابقه خدمت با ۲۰۲ نفر معادل ۵۳/۴ درصد به کارکنان دارای سابقه خدمت بین ۱۰ الی ۲۰ سال و کمترین فراوانی نیز با ۴۳ نفر معادل ۱۱/۴ درصد به کارکنانی که بیش از ۲۰ سال سابقه خدمت دارند تعلق دارد؛ همچنین تعداد ۱۳۳ نفر از کارکنان شامل ۳۵/۲ درصد دارای سابقه کمتر از ۱۰ سال خدمت می‌باشند. نمودار مربوط به توزیع فراوانی سابقه خدمت کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران به شرح زیر ترسیم شده است.

مشخصات سابقه خدمت به تفکیک جنسیت:

در جدول زیر شماره ۳- وضعیت سابقه خدمت به تفکیک جنسیت نشان داده شده است.

جدول ۳- جدول توافقی سابقه خدمت به تفکیک جنسیت

جمع کل	جنسیت		گروه‌ها
	زن	مرد	
۱۳۳	۲۲	۱۱۱	کمتر از ۱۰ سال
۲۰۲	۶۹	۱۳۳	بین ۱۰ الی ۲۰ سال
۴۳	۱۸	۲۵	بیش از ۲۰ سال
۳۷۸	۱۰۹	۲۶۹	جمع کل

با توجه به داده های جدول ۳- می توان نتیجه گرفت که بیشترین فراوانی سابقه خدمت در بین کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران مرد با ۱۳۳ نفر به کارکنان دارای سابقه خدمت بین ۱۰ الی ۲۰ سال و کمترین فراوانی نیز با ۲۵ نفر به کارکنان دارای سابقه خدمت بیش از ۲۰ سال تعلق دارد، همچنین بیشترین فراوانی سابقه خدمت در بین کارکنان زن با ۶۹ نفر به کارکنان دارای سابقه خدمت بین ۱۰ الی ۲۰ سال و کمترین فراوانی نیز با ۱۸ نفر به کارکنان دارای سابقه خدمت بیش از ۲۰ سال اختصاص دارد.

تحلیل نرمال بودن داده‌ها

قبل از بررسی سوالات تحقیق، از آزمون کولموگروف اسمیرنوف به منظور تعیین نرمال بودن داده مورد استفاده شد، نتیجه اجرای این آزمون در جدول زیر بیان شده است.

جدول ۴- نتایج آزمون نرمال بودن داده‌ها

	اعتماد سازمانی	عزت نفس	رفتار شهروندی سازمانی
تعداد	۳۷۸	۳۵۲	۳۷۸
میانگین پارامترها	۴/۰۲۳	۳/۸۳۳	۳/۸۹۶
انحراف معیار	۰/۳۶۰	۰/۳۹۳	۰/۲۵۷
کامل بیشترین میزان کران بالا	۰/۱۲۷	۰/۰۵۶	۰/۰۸۰
مثبت	۰/۰۹۲	۰/۰۴۲	۰/۰۸۰
منفی	-۰/۱۲۷	-۰/۰۵۶	-۰/۰۷۹
مقدار Z کولموگروف - اسمیرنوف	۱/۱۸۰	۱/۰۵۹	۰/۷۴۶
سطح معناداری	۰/۱۲۳	۰/۲۱۲	۰/۶۳۳

با توجه به داده های جدول ۴- مشاهده می شود که سطح معناداری (Sig) آزمون نرمال بودن داده در متغیر یاد شده بزرگتر از (p > ۰/۰۵) است. بنابراین با اطمینان ۰/۹۵ می توان بیان نمود که متغیر یادشده از مفروضه نرمال بودن برخوردار می باشند، بنابراین می توان از آزمون های پارامتریک جهت بررسی سوالات تحقیق استفاده کرد.

بررسی فرضیه های پژوهش

اعتماد بر رفتار شهروندی کارکنان با نقش میانجی عزت نفس در کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران تاثیر دارد. برای بررسی فرضیه فوق از آزمون رگرسیون چندگانه به شرح جدول زیر استفاده شد؛

جدول ۵- آزمون رگرسیون خطی چندگانه برای فرضیه اصلی

خلاصه مدل		پارامترهای خطی	
ضریب تبیین <sup>۲</sup>	F	درجه آزادی (۱)	درجه آزادی (۲)
(R)		سطح معناداری	باقیمانده b1
۰/۳۴۲	۲۰۴/۰۴۶	۱	۳۷۶

با توجه به داده های جدول ۵- و مقدار R<sup>۲</sup> محاسبه شده می توان بیان نمود که اعتماد سازمانی تقریباً ۳۴ درصد از تغییرات در عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران را تبیین می نماید. از طرفی با توجه به سطح معناداری آزمون ( $p = ۰/۰۰۰$ ) و کوچکتر بودن آن از ( $p < ۰/۰۵$ ) می توان قضاوت کرد که بین اعتماد سازمانی با عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران تاثیر معناداری وجود دارد. از طرفی با توجه به مثبت بودن میزان تاثیر ( $b1 = ۰/۶۸۴$ ) می توان نتیجه گرفت با افزایش اعتماد سازمانی، عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران افزایش می یابد.

اعتماد بر رفتار شهروندی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران تاثیر دارد.

برای بررسی سوال فوق از آزمون رگرسیون خطی چندگانه استفاده شد؛

جدول ۶- ضرایب مربوط به فرضیه اول فرعی

مدل	B	ضرایب غیر استاندارد		T	سطح معناداری
		خطا انحراف	ضرایب استاندارد		
		بتا	معیار		
مقدار ثابت	۳/۱۴۹	۰/۱۰۴	۱۹/۶۰۰	۰/۰۰۰	
اعتماد جانبی	۰/۷۰۲	۰/۰۸۸	۴/۱۶۵	۰/۰۰۰	
اعتماد عمودی	۰/۴۸۳	۰/۰۸۹	۴/۲۴۱	۰/۰۰۰	
اعتماد نهادی	۰/۶۸۵	۰/۰۳۹	۷/۳۹۶	۰/۰۰۰	

با توجه به داده های جدول ۶- و میزان ضریب بتا برای متغیرهای وارد شده به رگرسیون مشاهده می شود مولفه های اعتماد سازمانی (اعتماد جانبی، اعتماد عمودی و اعتماد نهادی) به ترتیب به میزان ۰/۲۳۴، ۰/۲۷۹ و ۰/۴۰۹ با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران رابطه دارند، از طرفی با توجه به کوچکتر بودن سطح معناداری آزمون از ( $p < ۰/۰۵$ ) در هر سه مولفه می توان بیان نمود که روابط فوق معنادار هستند، با توجه به مثبت بودن میزان روابط می توان بیان نمود که از نظر کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران با افزایش اعتماد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی بهبود می یابد، همچنین مولفه اعتماد نهادی دلیل دارا بودن ضریب بتا بیشتر، بیشترین سهم و مولفه

اعتماد جانبی بدلیل دارا بودن ضریب بتا کمتر، کمترین سهم را در تبیین و پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی دارا می‌باشد.

اعتماد بر عزت نفس کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران تاثیر دارد. برای بررسی سوال فوق از آزمون رگرسیون خطی چندگانه استفاده شد؛

جدول ۷- ضرایب مربوط به فرضیه دوم فرعی

سطح معناداری	T	ضرایب استاندارد		مدل
		ضرایب بتا	خطا انحراف معیار	
۰/۰۰۰	۱۲/۸۸۵		۰/۲۳۱	۳/۱۰۲
۰/۰۰۰	۴/۱۶۵	۰/۲۲۸	۰/۰۸۵	۰/۶۸۹
۰/۰۰۰	۴/۲۴۱	۰/۲۶۸	۰/۰۸۵	۰/۴۷۶
۰/۰۰۰	۷/۳۹۶	۰/۳۸۹	۰/۰۳۶	۰/۶۷۴

با توجه به داده های جدول ۷- و میزان ضریب بتا برای متغیرهای وارد شده به رگرسیون مشاهده می شود مولفه های اعتماد سازمانی (اعتماد جانبی، اعتماد عمودی و اعتماد نهادی) به ترتیب به میزان ۰/۲۲۸، ۰/۲۶۸ و ۰/۳۸۹ با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران رابطه دارند، از طرفی با توجه به کوچکتر بودن سطح معناداری آزمون از ( $p < ۰/۰۵$ ) در هر سه مولفه می‌توان بیان نمود که روابط فوق معنادار هستند، با توجه به مثبت بودن میزان روابط می‌توان بیان نمود که از نظر کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران با افزایش اعتماد سازمانی، عزت نفس کارکنان افزایش می یابد، همچنین مولفه اعتماد نهادی بدلیل دارا بودن ضریب بتا بیشتر، بیشترین سهم و مولفه اعتماد جانبی بدلیل دارا بودن ضریب بتا کمتر، کمترین سهم را در تبیین و پیش بینی عزت نفس دارا می‌باشد. عزت نفس بر رفتار شهروندی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران تاثیر دارد.

برای آزمون فرضیه فوق از آزمون رگرسیون خطی چندگانه استفاده شد؛

جدول ۸- ضرایب مربوط به فرضیه دوم فرعی

سطح معناداری	t	ضرایب استاندارد		مدل
		ضرایب بتا	خطا انحراف معیار	
۰/۰۰۰	۱۲/۹۰۴		۰/۲۴۱	۳/۱۱۲
۰/۰۰۰	۴/۸۹۲	۰/۳۰۳	۰/۰۳۹	۰/۱۵۸
۰/۰۰۰	۳/۵۴۱	۰/۲۱۱	۰/۰۳۴	۰/۵۳
۰/۰۰۰	۰/۴۰۴	۰/۳۰۱	۰/۰۶۰	۰/۰۲۴
۰/۶۸۶	۳/۷۷۹	۰/۲۲۱	۰/۰۴۲	۰/۰۲۵

با توجه به داده های جدول ۸- و میزان ضریب بتا برای متغیر های وارد شده به رگرسیون مشاهده می شود ابعاد عزت نفس (عزت نفس کلی، عزت نفس اجتماعی، عزت نفس خانوادگی، عزت نفس شغلی) به ترتیب به میزان ۰/۳۰۳ ، ۰/۲۱۱ ، ۰/۳۰۱ ، ۰/۲۲۱ با رفتار شهروندی کارکنان کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران رابطه دارند، از طرفی با توجه به کوچکتر بودن سطح معناداری آزمون از ( $p < 0/05$ ) در ۴ بعد (عزت نفس کلی، عزت نفس اجتماعی، عزت نفس خانوادگی، عزت نفس شغلی) می توان بیان نمود که روابط فوق معنادار هستند با توجه به مثبت بودن میزان روابط می توان بیان نمود که با افزایش عزت نفس ، رفتار شهروندی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران بهبود می یابد، همچنین عزت نفس کلی بدلیل دارا بودن ضریب بتا بیشتر نسبت سایر ابعاد بیشترین سهم را در تبیین و پیش بینی رفتار شهروندی کارکنان دارا می باشد.

### بحث و نتیجه گیری

یافته های حاصل از تحلیل توصیفی داده ها

الف: یافته های حاصل از جنسیت کارکنان

با توجه به داده های بدست آمده می توان استدلال نمود که بیشترین فراوانی جنسیت شامل ۲۶۹ نفر معادل ۷۱/۲ درصد مربوط به کارکنان مرد و کمترین فراوانی با ۱۰۹ نفر معادل ۲۸/۸ درصد مربوط به کارکنان زن ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران است.

ب: یافته های حاصل از سابقه خدمت کارکنان

با توجه به داده های بدست آمده می توان بیان کرد که بیشترین فراوانی سابقه خدمت با ۲۰۲ نفر معادل ۵۳/۴ درصد به کارکنان دارای سابقه خدمت بین ۱۰ الی ۲۰ سال و کمترین فراوانی نیز با ۴۳ نفر معادل ۱۱/۴ درصد به کارکنانی که بیش از ۲۰ سال سابقه خدمت دارند تعلق دارد؛ همچنین تعداد ۱۳۳ نفر از کارکنان شامل ۳۵/۲ درصد دارای سابقه کمتر از ۱۰ سال خدمت می باشند.

ج: یافته های حاصل از سابقه خدمت به تفکیک جنسیت

با توجه به داده های بدست آمده می توان نتیجه گرفت که بیشترین فراوانی سابقه خدمت در بین کارکنان مرد با ۱۳۳ نفر به کارکنان دارای سابقه خدمت بین ۱۰ الی ۲۰ سال و کمترین فراوانی نیز با ۲۵ نفر به کارکنان دارای سابقه خدمت بیش از ۲۰ سال تعلق دارد، همچنین بیشترین فراوانی سابقه خدمت در بین کارکنان زن با ۶۹ نفر به کارکنان دارای سابقه خدمت بین ۱۰ الی ۲۰ سال و کمترین فراوانی نیز با ۱۸ نفر به کارکنان دارای سابقه خدمت بیش از ۲۰ سال اختصاص دارد.

د: یافته های حاصل از توزیع شاخص های مرکزی و پراکندگی متغیرها

با توجه به داده های بدست آمده می توان استدلال کرد که شاخص های مرکزی نما، میانه، میانگین برای نمره میزان رفتار شهروندی به دلیل نزدیک بودن مقدار عددی آن ها با یکدیگر، حکایت از گرایش به توزیع نرمال دارد. حداقل نمره ۱ و حداکثر آن ۵ می باشد. بنابراین، دامنه توزیع نمرات برابر با ۴ نمره می باشد، همچنین شاخص های مرکزی نما، میانه،

میانگین برای نمره میزان عزت نفس به دلیل نزدیک بودن مقدار عددی آن‌ها با یکدیگر، حکایت از گرایش به توزیع نرمال دارد. لازم به ذکر است که چهار خرده مقیاس اعتماد سازمانی (اعتماد جانبی، اعتماد عمودی و اعتماد نهادی) هم گرایش به توزیع نرمال دارند. بیشترین میزان میانگین در بین خرده مقیاس‌های اعتماد سازمانی با (۴/۲۳) به خرده مقیاس اعتماد نهادی و کمترین میزان آن نیز با (۴/۱۲) به خرده مقیاس اعتماد عمودی اختصاص دارد.

یافته‌های حاصل از تحلیل استنباطی داده

با توجه به داده‌های بدست آمده می‌توان نتیجه گرفت که بین اعتماد سازمانی با عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. از طرفی با توجه به مثبت بودن میزان رابطه ( $b1 = 0/684$ ) می‌توان نتیجه گرفت با افزایش اعتماد سازمانی، عزت نفس و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران افزایش می‌یابد. با توجه به مثبت بودن میزان روابط می‌توان بیان نمود که از نظر کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران با افزایش اعتماد، رفتار شهروندی بهبود می‌یابد، همچنین مولفه اعتماد نهادی بدلیل دارا بودن ضریب بتا بیشتر، بیشترین سهم و مولفه اعتماد جانبی بدلیل دارا بودن ضریب بتا کمتر، کمترین سهم را در تبیین و پیش بینی رفتار شهروندی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران دارد.

همچنین می‌توان بیان نمود که از نظر کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران با افزایش اعتماد، رفتار شهروندی بهبود می‌یابد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که افراد هنگامی که از فعالیت و اقدامات خود در سازمان احساس اعتماد و امنیت کنند و علاقمند به ادامه خدمت در سازمان می‌شوند و به عبارت دیگر کارکنان به دلیل ماهیت اجتماعی خود تمایل دارند در قبال حمایت‌های سازمان، نسبت به انجام وظایف خویش دقت و ظرافت بیشتری به خرج دهند و مسئولیت‌پذیرتر شوند. این امر باعث می‌شود که رفتارهای شهروندی سازمانی در آنها تقویت گشته و تمایل بیشتری به بروز این رفتارها از خود نشان دهند. این یافته، با نتایج پژوهش‌های سیدجوادین و همکاران (۱۳۹۲)، عریضی و همکاران (۱۳۹۰)، منصور و دانیالی ده‌حوض (۱۳۹۸) شیخی، احمدیان و کردستانی (۱۳۹۴) و سینگ و سریوا ستاوا (۲۰۱۶)، همسو می‌باشد.

و نیز می‌توان بیان نمود که از نظر کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران با افزایش اعتماد، عزت نفس کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران افزایش می‌یابد.

در تبیین این یافته می‌توان گفت که کارکنان در فضای سرشار از اعتماد سازمانی در محیط کار خود احساس تعلق خاطر و آرامش بیشتری کسب کرده و این امر بنوبه خود باعث افزایش عزت نفس کارکنان گشته و آنان را در انجام وظایف خود پویاتر و خلاق‌تر می‌کند. این یافته، با نتایج پژوهش‌های شیخی، احمدیان و کردستانی (۱۳۹۴) همسو می‌باشد.

همچنین می‌توان بیان نمود که با افزایش عزت نفس، رفتار شهروندی کارکنان ستاد مرکزی بانک رفاه کارگران بهبود می‌یابد. یکی از مسائل و مشکلات سازمان‌های امروزی کمبود اعتماد بین کارکنان و مدیران، است. در سازمان‌های ما به خصوص سازمان‌های دولتی شکاف قابل، توجهی بین کارکنان و مدیریت و خواسته‌های این دو وجود دارد. نتیجه شکاف، تصمیمات، معمولاً با مشکلات اجرایی روبه‌رو می‌شوند؛ زیرا کارکنان در اجرای تصمیمات سرسختی نشان می‌دهند و در

مقابل مدیران نیز به کارکنان اعتماد نمی‌کنند و آنها را در جریان تصمیم‌گیری مشارکت نمی‌دهند و اینها همه باعث فضای ایجاد بی‌اعتمادی در سازمان می‌شود.

### پیشنهادات

- ۱- انجام پژوهش حاضر با در نظر گرفتن متغیرهایی مثل رضایت شغلی، عملکرد شغلی و ...
- ۲- انجام پژوهش حاضر با در نظر گرفتن متغیرهایی مثل سن، تحصیلات و ..

### منابع

- امامی، م. مصطفی، جمالی، الهام، و اصفهانی، محمدجواد. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی و خلاقیت سازمانی. ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، ۳(۳)، ۲۳-۴۴.
- حسینی نسب، سید داوود و وجدان پرست، حسین (۱۳۸۱). بررسی رابطه عزت نفس با پیشرفت تحصیلی دانشجویان علوم پایه و علوم انسانی مراکز تربیت معلم، دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه تبریز. ۴۵ (۱۸۳، ۱۸۴)، ۱۰۱-۱۰۱.
- دلاور، علی (۱۳۸۸). روش تحقیق در علوم تربیتی و روانشناسی. تهران: ویرایش.
- رابینز، استیفن پی. (۱۹۹۶). "رفتار سازمانی، مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها، ترجمه علی پارسایان و سید محمد اعرابی (۱۳۸۶). تهران: انتشارات دفتر پژوهش‌ها فرهنگی، چاپ دوازدهم.
- سیدجوادی و همکاران (۱۳۹۲). بررسی نقش اعتماد و تعهد سازمانی در رابطه با عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی در بیمارستان‌ها، فصلنامه مدیریت بازرگانی، دوره ۵، شماره ۱، صص ۱۰۵-۱۱۸.
- شهبازی، ابوذر، رهگذر. (۱۳۹۶). رابطه هوش اخلاقی با تعهد سازمانی و اعتماد سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۳۰(۸)، ۲۳۴-۲۰۹.
- شیخی، ایوب، احمدیان، الهه و کردستانی، سیامک (۱۳۹۴). تعهد سازمانی، به عنوان متغیر میانجی روابط حلقوی عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، اعتماد سازمانی و حمایت سازمانی (مطالعه موردی: دانشگاه آزاد مشهد) فصلنامه مدیریت بر آموزش سازمان‌ها، دوره ۴ شماره ۱ ص: ۱۸۳-۲۰۵.
- عریضی، حمید رضا؛ محمدی، مریم، امیری، صولت (۱۳۹۰). "رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی با تعهد سازمانی و میل به ماندن در میان کارکنان شرکت سایپا"، فصلنامه پژوهش‌های اجتماعی، دوره ۱، شماره ۱، صص ۲۷-۴۴.
- عسکریان، مصطفی (۱۳۹۱). اصول مدیریت منابع انسانی (استخدام، به کارگماری، نگهداری)، تهران، انتشارات: امیر کبیر، چاپ اول.
- مقیمی، سید محمد (۱۳۹۴). "بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و فرهنگ کارآفرینی در سازمان‌های دولتی، مجله‌ی فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره ۱۳، صص ۱۷۱ - ۱۹۳.
- منصوری، حسین و دانیالی ده‌حوض، محمود (۱۳۹۸). مطالعه اثر تعدیل‌کنندگی بهره‌وری نیروی انسانی در رابطه بین اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، دوره ۲۵ شماره ۳ ص: ۵۱۰-۴۸۳.

Allen, N.J., & Meyer, J. P (2000). "Affective continuance and normative commitment to the organization an examination of construct validity", Journal of vocational behavior, Vol 49(3), pp: 252- 276.

Ellonen, R., Blomqvist, K., & Puumalainen, K. (2008). The role of trust in organisational innovativeness. European Journal of Innovation Management, 11(2), 160-181.

- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: the good soldier syndrome*, Lexington: Lexington book.
- Organ, D. W., & Konovsky, M (1990). "Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior", *Journal of Applied Psychology*, Feb 1989, Vol 74(1), pp: 157- 164.
- Singh, Upasana and Srivastava, Kailash B.L. (2016). *Organizational Trust and Organizational Citizenship Behaviour*, *Global Business Review* Volume 17, Issue 3, pp:37-55.

# **The Effect of Trust on Employees' Citizenship Behavior with the Mediating Role of Self-esteem (Study Case: Employees of the Central Headquarters of Refah Kargaran Bank)**

Hasan Amiri<sup>1</sup>, Seyed Ahmad Mirhoseini Mousavi<sup>2</sup>

## **Abstract**

The present research was carried out with the aim of determining the effect of trust on employees' citizenship behavior with the mediating role of self-esteem of employees of Refah Kargaran Bank headquarters in a descriptive correlational method. The statistical population is all the employees of the central headquarters of Refah Kargaran Bank, including the people who are employed in 1401, of which 378 people were selected according to the table of Karjesi and Morgan by simple random and relative class method. The research tools include the Organizational Trust Questionnaire (2008), the Organizational Citizen Behavior Standard Questionnaire of Oregon and Kanoski (1990) and the Cooper Smith Self-Esteem Questionnaire (1967). By means of Cronbach's alpha, organizational trust questionnaire with a coefficient of 0.896, organizational citizen behavior questionnaire with a coefficient of 0.88 and self-esteem with a coefficient of 0.89 were calculated and confirmed, and finally the data were analyzed through descriptive and inferential statistics. The results showed that organizational trust explains approximately 34% of the changes in self-esteem and organizational citizenship behavior of employees of Refah Kargaran Bank headquarters. On the other hand, according to the significance level of the test ( $p = 0.000$ ) and its smaller than ( $p < 0.05$ ), it can be judged that there is a significant effect between organizational trust and self-esteem and organizational citizenship behavior of employees of Refah Kargaran Bank headquarters. On the other hand, according to the positive effect ( $b_1=0.684$ ), it can be concluded that with the increase in organizational trust, the self-esteem and organizational citizenship behavior of the employees of Refah Karkaran Bank headquarters will increase.

**Keywords:** Organizational Trust, Organizational Citizen Behavior, Self-Esteem

---

<sup>1</sup> Full-time faculty member of Public Administration Department, Islamic Azad University, South Tehran Branch, Tehran, Iran (Responsible Author)

<sup>2</sup> Master of Public Administration, Department of Human Resources Development, Faculty of Management, Department of Humanities, Islamic Azad University, South Tehran Branch, Tehran, Iran