

واکاوی مبانی شناختی اعتماد سازمانی: پیش‌آیندها، پس‌آیندها و پویایی‌ها

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله:	هدف: اعتماد، به‌ویژه اعتماد سازمانی، نقش کلیدی در تعاملات انسانی و سازمانی ایفا می‌کند و به‌عنوان پیوندی بنیادین در انسجام ساختارهای اجتماعی و حرفه‌ای شناخته می‌شود. در محیط‌های درون‌سازمانی، اعتماد از طریق عواملی چون صداقت، خیرخواهی، توانمندی، عدالت سازمانی و سایر عناصر شناختی، زمینه‌ساز کاهش تعارض، درک متقابل، و افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌شود. این پژوهش با هدف طراحی الگوی اعتماد سازمانی با رویکرد علوم شناختی و در چارچوب فلسفه فرااثبات‌گرایی و رویکرد استقرایی-قیاسی انجام شده است.
مقاله پژوهشی	
تاریخ دریافت:	روش پژوهش: در گام نخست، با بهره‌گیری از روش فراترکیب، ۳۲ مقاله معتبر شناسایی و بررسی گردید. سپس با استفاده از روش تحلیل تم و بهره‌گیری از تکنیک پایایی بین دو کدگذار، داده‌های کیفی استخراج و کدگذاری شد. به‌منظور شناسایی، دسته‌بندی و مدل‌سازی عوامل شناختی مؤثر بر اعتماد سازمانی، از روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری (ISM) و تحلیل اثر متقابل (MICMAC) استفاده گردید. داده‌های میدانی نیز از طریق مشارکت ۱۲ نفر از خبرگان دانشگاهی و حرفه‌ای حوزه مدیریت در ایران گردآوری شد.
تاریخ بازنگری:	
تاریخ پذیرش:	یافته‌ها: نتایج نشان داد که مجموعه‌ای از عوامل شناختی در دو دسته پیش‌آیندها (مانند صداقت، عدالت سازمانی، سبک رهبری و...) و پس‌آیندها (نظیر رضایت شغلی، انسجام سازمانی، عدم تمایل به ترک خدمت و...) شناسایی شده‌اند. این عوامل در سطوح مختلفی از تأثیرگذاری و وابستگی قرار دارند که با استفاده از تکنیک MICMAC خوشه‌بندی و تحلیل شدند. نتایج مدل ISM نیز ساختار سلسله‌مراتبی این متغیرها را آشکار ساخت.
تاریخ انتشار:	
کلیدواژه‌ها:	نتیجه‌گیری: با توجه به فقدان مطالعات پیشین در زمینه اعتماد سازمانی از منظر علوم شناختی، پژوهش حاضر تلاش کرده است تا با ارائه مدلی ترکیبی و مفهومی، خلأ موجود را در ادبیات نظری پر کرده و چشم‌اندازی نو برای تحقیقات آتی فراهم سازد. این الگو می‌تواند به مدیران در درک عمیق‌تر سازوکارهای اعتماد در سازمان و ارتقاء عملکرد انسانی و سازمانی کمک کند.
اعتماد سازمانی، علوم شناختی، ISM، پیش‌آیندهای شناختی، پس‌آیندهای شناختی.	
استناد: شهرجودی، مسعود؛ محمدیان، بهزاد؛ زارعی متین، حسن؛ و زارع، حمید (۱۴۰۴). واکاوی مبانی شناختی اعتماد سازمانی: پیش‌آیندها، پس‌آیندها و پویایی‌ها. مدیریت سرمایه اجتماعی، ۵۸ (۳)، ۱-۲۰.	
http://doi.org/00000000000000000000000000000000	
ناشر: دانشگاه تهران.	© نویسندگان.

مقدمه

پس از رنسانس، رشته‌های علمی به حوزه‌های تخصصی تقسیم شدند و ارتباطات علمی عمدتاً درون این حوزه‌ها شکل گرفت. با این حال، در دنیای به‌هم‌پیوسته امروز، مطابق دیدگاه برتالانی، تمایل به یکپارچگی میان علوم مختلف وجود دارد (لازلو و کریپنر، ۲۰۰۰). بولدینگ نظریه عمومی سیستم‌ها را عامل پیوند علوم گوناگون و مؤثر در شکل‌گیری نظریه‌های میان‌رشته‌ای می‌داند (بولدینگ، ۲۰۰۴). شواب نیز انقلاب صنعتی چهارم را تکامل فناوری توصیف کرده که مرزهای بین حوزه‌های فیزیکی، دیجیتالی و بیولوژیکی را محو می‌سازد (شواب، ۲۰۱۷).

علوم شناختی، دانشی میان‌رشته‌ای است که حوزه‌هایی مانند فلسفه، ذهن، هوش مصنوعی، عصب‌شناسی، روان‌شناسی، زبان‌شناسی و انسان‌شناسی را در بر می‌گیرد و به مطالعه مغز، ذهن، هوش و فرآیندهای مرتبط با آن‌ها می‌پردازد (عباس زاده، ۱۴۰۰). در انقلاب صنعتی چهارم، این دانش با تمرکز بر شناخت انسان و عملکرد مغز، مسیرهای نوینی برای نوآوری در بخش‌های مختلف گشوده و می‌تواند بینش‌های ارزشمندی برای سازمان‌ها فراهم آورد (لانده، ۲۰۱۸).

به گفته جک و همکاران، علوم شناختی می‌تواند به‌عنوان خاستگاه تحلیل ذهن و اندیشه مدیران به شناسایی چالش‌های سازمانی ناشی از نظام شناختی آن‌ها کمک کند. البته بهره‌گیری مؤثر از این چارچوب، به توانایی پژوهشگران در طراحی، تحلیل و تفسیر دقیق مطالعات علوم شناختی بستگی دارد (جک و همکاران، ۲۰۱۹).

اعتماد؛ که تمایل به آسیب‌پذیر بودن در برابر اقدامات دیگران تعریف می‌شود، مفهومی کلیدی در علوم انسانی و تعاملات سازمانی است. از دهه‌های ۸۰ و ۹۰ میلادی، توجه به این مفهوم افزایش یافته و از دیدگاه‌های مختلف بررسی شده است. اعتماد در روابط درون‌سازمانی و بین‌سازمانی نقش چسبی را دارد که انسجام و همکاری را تسهیل کرده و اثربخشی سازمانی را ارتقا می‌دهد (جو و همکاران، ۲۰۱۵).

با توجه به کمبود مطالعات سازمانی مبتنی بر علوم شناختی، به‌ویژه در زمینه عوامل شناختی اعتماد و پویایی آن، این مقاله قصد دارد با تأکید بر نقش علوم شناختی در تحلیل اعتماد سازمانی، به توسعه نظری در این حوزه کمک کند؛ بدین معنا که اعتماد نه صرفاً یک پدیده رفتاری یا اجتماعی، فرآیند ذهنی پردازش اطلاعات، ارزیابی نیت و پیش‌بینی رفتار دیگران در شرایط عدم قطعیت است. این دیدگاه با تمرکز بر سازوکارهای ادراک، استدلال اجتماعی و تصمیم‌گیری اعتماد، چارچوبی نو برای فهم اعتماد سازمانی فراهم می‌سازد و آن را از سطح توصیف رفتاری به سطح تحلیل شناختی و ادراکی ارتقا می‌دهد (شیلکه و همکاران، ۲۰۲۳). همچنین بیشتر پژوهش‌های پیشین بر مبنای عصبی اعتماد تمرکز داشته‌اند (دی بوگره، ۲۰۱۸) و کاهش پیوسته اعتماد در سال‌های اخیر، به‌ویژه اعلام «ورشکستگی اعتماد» در سال ۲۰۲۱ (پنت، ۲۰۲۲) ضرورت این مطالعه را دوچندان کرده است. این پژوهش، به دلیل ماهیت کیفی و نوآورانه‌اش، فاقد فرضیه بوده و در نظر دارد با هدف ارائه الگوی اعتماد سازمانی با رویکرد علوم شناختی، به دنبال پاسخ به پرسش پیش‌آیندها و پسایندهای شناختی و پویایی‌های آنها چگونه است؟ می‌باشد.

پیشینه پژوهش

اعتماد مفهومی گسترده و میان‌رشته‌ای است که همچون درختی کهن با ریشه‌هایی عمیق، در سراسر علوم اجتماعی و انسانی مورد بررسی قرار گرفته است (هالیس، ۲۰۱۱). تعاریف و برداشت‌های متنوعی از آن در رشته‌های مختلف وجود دارد که نمونه‌هایی از آن در جدول ۱ آمده است.

جدول ۱. مفاهیم چند رشته‌ای اعتماد (چو و همکاران، ۲۰۱۵)

منبع	معنی اعتماد	رشته
(گامبتا، ۱۹۸۸)	احتمال ذهنی اینکه طرف دیگری در شرایط عدم اطمینان و ناآگاهی عملی را انجام دهد که به منافع من لطمه نزند.	جامعه‌شناسی
(لاهنو، ۱۹۹۹)	کنش مخاطره‌آمیز ناشی از روابط شخصی و اخلاقی بین دو نهاد.	فلسفه
(جیمز جی آر، ۲۰۰۲)	انتظار اقدام پرخطر در شرایط عدم اطمینان و ناآگاهی بر اساس انگیزه‌های محاسبه شده برای اقدام.	اقتصاد
(راتر، ۱۹۸۰)	فرآیند یادگیری شناختی حاصل از تجارب اجتماعی بر اساس پیامدهای رفتارهای اعتمادسازی.	روان‌شناسی
(کید، ۲۰۰۵)	اعتقاد به اینکه طرف مقابل با تمایل به همکاری متقابل قابل اعتماد است.	روابط بین‌الملل
(مایر و همکاران، ۱۹۹۵)	تمایل به ریسک کردن و آسیب‌پذیر بودن در برابر رابطه مبتنی بر توانایی، صداقت و خیرخواهی.	مدیریت سازمانی
(لی و سی، ۲۰۰۴)	نگرش به اینکه یک عامل در موقعیتی که دانش ناقص همراه با عدم قطعیت و آسیب‌پذیری داده می‌شود به هدف عامل دیگر دست می‌یابد.	اتوماسیون
(چو و همکاران، ۲۰۱۱)	احتمال ذهنی تخمین زده شده که یک واحد تجاری رفتار قابل اعتمادی را برای عملیات خاص تحت شرایطی با خطرات احتمالی از خود نشان می‌دهد.	محاسبات و شبکه

همان‌گونه که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، بخش قابل توجهی از تعاریف ارائه شده از اعتماد، بر کنش در شرایط عدم اطمینان و مخاطره تأکید دارند. این رویکرد، جنبه رفتاری و موقعیتی اعتماد را برجسته می‌سازد و اعتماد را به عنوان سازوکاری برای کاهش ریسک و عدم قطعیت می‌نگرد. با این حال، از منظر علوم شناختی، اعتماد صرفاً به معنای پذیرش خطر یا کاهش بی‌اعتمادی نیست، بلکه فرآیندی شناختی و ارزیابانه است که در آن فرد بر پایه برداشت‌های ذهنی خود از توانمندی، خیرخواهی و صداقت دیگران تصمیم به اعتماد می‌گیرد (روسائو و همکاران، ۱۹۹۸؛ رایبیز، ۲۰۲۴؛ شیلکه و همکاران، ۲۰۲۳). از این رو می‌توان گفت اعتماد دارای دو بعد مکمل است: بعد سلبی (کاهش بی‌اعتمادی و پذیرش آسیب‌پذیری در موقعیت‌های پرریسک)، بعد ایجابی (گرایش شناختی و عاطفی به همکاری، اتکا و باور به نیت مثبت دیگران). این تمایز، در پژوهش حاضر مبنای تحلیل شناختی اعتماد سازمانی قرار گرفته است.

اگرچه شناخت و عاطفه از نظر مفهومی متمایز هستند، اما در علوم شناختی، این دو به صورت شبکه‌ای درهم‌تنیده عمل می‌کنند (پسوا، ۲۰۱۹). فرایندهای عاطفی مانند احساس امنیت یا اعتماد می‌توانند مسیرهای پردازش شناختی را تنظیم کنند و بر دقت ادراک تأثیر بگذارند. از این منظر، متغیرهایی مانند عدالت و صداقت با ایجاد احساس اطمینان و کاهش تعارض هیجانی، محیطی روانی فراهم می‌کنند که احتمال بروز خطاهای ادراکی در قضاوت کاهش می‌یابد. بنابراین، رابطه میان این مقولات نه علی و منطقی، بلکه روان‌شناختی و میانجی‌گراانه است.

در مطالعات اعتماد، معمولاً دو طرف وجود دارد: اعتمادکننده (فرد یا گروه اعتمادکننده) و اعتمادشونده^۲ (کسی که به او اعتماد می‌شود) (گران‌دیسون و اسلون، ۲۰۰۰) با وجود پژوهش‌های فراوان، تعریف رسمی و واحدی از اعتماد ارائه نشده و این مفهوم همچنان پیچیده و چندبعدی باقی مانده است (زارعی متین و همکاران، ۱۳۹۵). جدول ۲ به مرور تعاریف رایج اعتماد می‌پردازد.

جدول ۲. تعاریف متداول اعتماد

تعاریف اعتماد	نویسنده
---------------	---------

^۱ Trustor^۲ Trustee

(رایبیز، ۲۰۲۴)	انتظار مثبت از فرد است که با گفتار، رفتار یا تصمیمات فرصت‌طلبانه به اعتمادشونده آسیب نرساند و در شرایط مختلف قابل اتکا باشد.
(تشان-موران و گریز، ۲۰۱۵)	تمایل اعتمادکننده به آسیب‌پذیر بودن در برابر دیگری با فرض حفظ منافع خود.
(کریستینا کاستا و بلجسما-فرانکما، ۲۰۰۷)	اعتماد حالتی روانی است که در رفتار با دیگران بروز می‌کند.
(گامبتا، ۱۹۸۸)	انتظار اینکه رفتار دیگران سودمند و نه مضر باشد.
(لوئیسکی و همکاران، ۱۹۹۸)	انتظارات مثبت درباره رفتار دیگران در شرایط ریسک.
(ویتنر و همکاران، ۱۹۹۸)	باور به اینکه طرف مقابل با نیت خیر عمل می‌کند.
(روستائو و همکاران، ۱۹۹۸)	حالت روانی عدم پذیرش آسیب‌پذیری نسبت به دیگری بر پایه انتظارات مثبت از نیت یا رفتار او.
(کرید و مایلز، ۱۹۹۶)	انتظاری که رفتار دیگران به جای آسیب، سودمند باشد و توانایی اعتماد به نظم اجتماعی را نشان می‌دهد.
(کامینز و برومیلی، ۱۹۹۶)	باور فرد یا گروه به صداقت و تلاش دیگران برای پابندی به تعهدات بدون سوءاستفاده.
(مک آلستر، ۱۹۹۵)	میزان اطمینان و تمایل فرد به رفتار دیگران بر اساس گفته‌ها و عملکردشان.
(مایر و همکاران، ۱۹۹۵)	تمایل یک طرف به آسیب‌پذیری در برابر دیگری با انتظار انجام اقدامی مهم، حتی بدون توانایی نظارت یا کنترل.
(رینگ و دن د، ۱۹۹۲)	میزان نگرش مثبت اعتمادکننده نسبت به حسن نیت و قابلیت اطمینان اعتمادشونده در موقعیت‌های مخاطره‌آمیز.
(بون و هولمز، ۱۹۹۱)	انتظارات مثبت درباره انگیزه‌های دیگران در موقعیت‌های پرخطر.
(کوک و وال، ۱۹۸۰)	تمایل به نسبت دادن نیت خیر و اعتماد به گفتار و رفتار دیگران.
(زند، ۱۹۷۲)	کنترل آگاهانه میزان وابستگی فرد به دیگری.
(دوئیچ، ۱۹۶۲)	اقداماتی که آسیب‌پذیری فرد را افزایش می‌دهند؛ اگر طرف مقابل کنترل نشود ممکن است سوءاستفاده کند، اما در صورت خودداری، مزایایی به همراه دارد.

ظهور مکتب نئوکلاسیک اهمیت نیروی انسانی را در سازمان‌ها برجسته کرد. امروزه نیروی انسانی قلب تپنده سازمان است و اعتماد آن مانند خونی است که برای بقای سازمان ضروری است؛ نبود آن منجر به زوال سازمان می‌شود (فورتینو و همکاران، ۲۰۲۰؛ هاجه و همکاران، ۲۰۲۱). اعتماد سازمانی، سازه‌ای چندسطحی است که از فرد آغاز شده و در سطح سازمانی تجلی می‌یابد و بیانگر ارزیابی اعضا از شایستگی، پاسخگویی و پابندی به اصول اخلاقی سازمان است (هاشمی امین و همکاران، ۲۰۲۳).

طبق نظر دی جونگ و همکاران (۲۰۱۷) بازیگران سازمانی در معضل اجتماعی همکاری قرار دارند؛ یعنی باید تصمیم بگیرند همکاری کنند یا نه، با وجود اینکه همکاری سودمند ولی پرخطر است (کونگ و همکاران، ۲۰۱۴). در این شرایط، اعتماد به عنوان مکانیسم کلیدی برای کاهش ریسک و تسهیل همکاری عمل می‌کند. به همین دلیل، اعتماد در تحقیقات مدیریتی بسیار مورد توجه است و برای عملکرد کارکنان (کولکوئیت و همکاران، ۲۰۰۷)، تیم‌ها (دی جونگ و همکاران، ۲۰۱۶) و سازمان‌ها (کائو و لومینائو، ۲۰۱۵) ضروری محسوب می‌شود. اعتماد سازمانی حوزه پژوهشی گسترده و چندرشته‌ای است که از سطوح مختلف تحلیل، نظریه‌ها و روش‌های متنوع بهره می‌برد (روستائو و همکاران، ۱۹۹۸؛ مولرینگ، ۲۰۰۶؛ فالمر و گلفند، ۲۰۱۲) و در مطالعات متعددی مفهوم‌سازی و عملیاتی شده است (مک اولی و تورتوریلو، ۲۰۱۱؛ ساندرز و همکاران، ۲۰۱۱).

زارعی متین (۱۴۰۱) معتقد است اعتماد سازمانی باعث کاهش عدم اطمینان، ناامنی و ابهام میان افراد می‌شود و با حذف رفتارهای غیرمولد ناشی از سوءظن، افراد را توانمند می‌کند تا آزادانه یاد بگیرند، تجربه کنند و بدون ترس از تنبیه همکاری کنند.

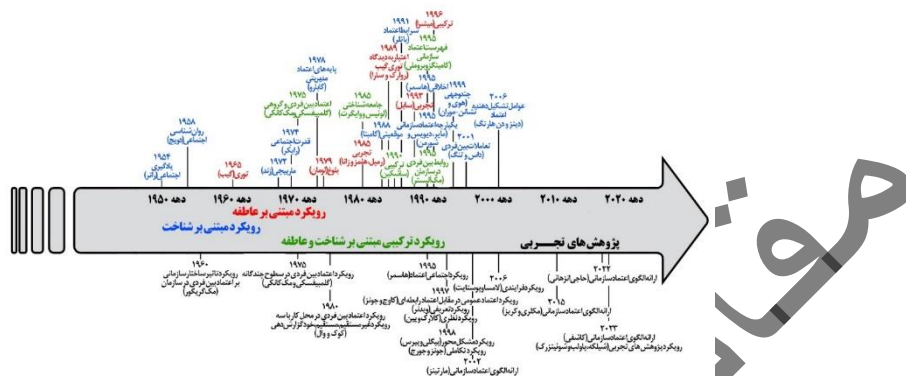
در نیم‌قرن اخیر، مطالعات علمی درباره اعتماد گسترش یافته و چهار روش اصلی برای بررسی آن پیشنهاد شده است: پرسشنامه و سؤال مستقیم، مشاهده رفتار، بازی‌های اعتماد (مانند بازی دیکتاتور، اولتیماتوم^۱ و کالای عمومی^۲) و آزمون‌های ناخودآگاه. هر

^۱ Dictator Game

^۲ Ultimatum Game

^۳ Public Goods Game

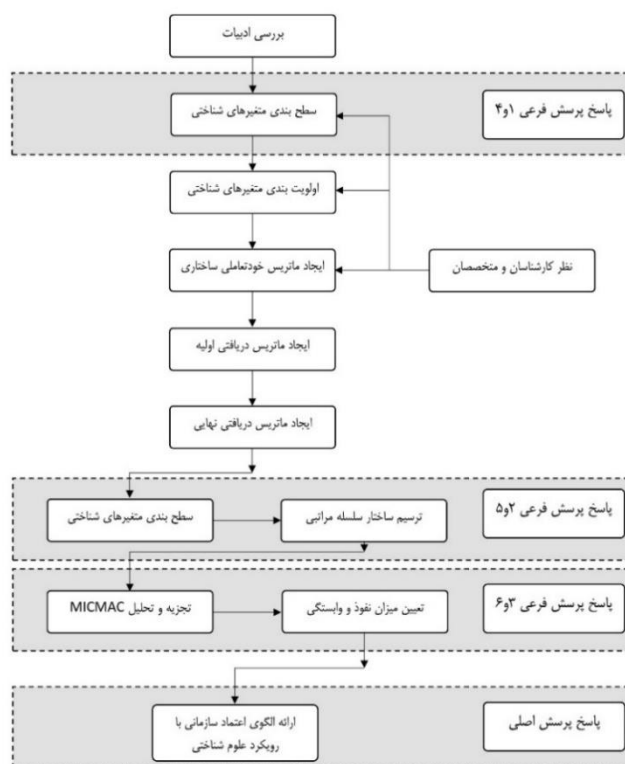
روش گرایش به یکی از دو فرضیه دارد: اول، «فرضیه تأثیرپذیری از کودکی و وراثت» که بر نقش دوران کودکی و صفات شخصیتی در شکل‌گیری اعتماد تأکید دارد (آسلینر، ۲۰۱۸)؛ و دوم، «فرضیه تأثیر تجربه در طول عمر» که بر نقش رویدادهای زندگی در شکل‌گیری اعتماد تأکید می‌کند (سوندرسکوف و دینسن، ۲۰۱۴). در مطالعات اعتماد سازمانی، رویکردهای عاطفی، شناختی، ترکیبی و تجربی رایج‌ترین دیدگاه‌ها هستند که در شکل ۱ نشان داده شده‌اند.



شکل ۱. نمودار زمانی رویکردها و الگوهای حوزه اعتماد سازمانی (منبع: نویسنده)

روش پژوهش

الگوی این پژوهش بر اساس پیاز پژوهشی ساندرز طراحی شده است (ساندرز و همکاران، ۲۰۱۹). فلسفه تحقیق، با رویکرد تقلیل‌گرایی، تأکید بر داده‌های تجربی و جبرگرایی مبتنی بر نظریه‌های پیشین، فرااثبات‌گرایی است. رهیافت پژوهش استقرایی-قیاسی است تا با دو ابزار پیونددهنده علوم شناختی، درک بهتری از سازمان‌ها و مدیریت ارائه شود. راهبرد پژوهش شامل مرور ادبیات، تحلیل مطالعات و درک محقق از موضوعات است و روش تحلیل تم برای تجزیه و تحلیل داده‌ها به کار رفته است. به دلیل ماهیت و اهداف تحقیق، روش پژوهش فراترکیب انتخاب شده که مراحل آن در شکل ۲ آمده است.



شکل ۲. روش پژوهش

افق زمانی مطالعه، مقطعی و از سال ۲۰۰۰ تا ۲۰۲۴ میلادی است. داده‌ها عمدتاً از طریق جستجوی کتابخانه‌ای و با رعایت ملاک‌هایی مانند هدف و روش پژوهش مرتبط جمع‌آوری شد. جستجو بر اساس دستورالعمل‌های پریسما (موهر و همکاران، ۲۰۱۰) برای بررسی‌های سیستماتیک و متاآنالیز انجام شد. در مرحله شناسایی، با تمرکز بر کیفیت، نوآوری و مرتبط بودن منابع و با حذف موارد تکراری، ۱۳۱۲ سند پژوهشی انتخاب گردید.

در مرحله غربالگری، منابع با محدودیت به حوزه مدیریت به ۴۳۷ مورد کاهش یافت و سپس با فیلتر نوع سند و زبان انگلیسی به ۳۵۱ مورد رسید. با استفاده از فهرست اعتبار مجلات ABDC، تنها مقالات با رتبه A و A* باقی ماندند (۱۵۵ مورد). در مرحله شامل شدن، با بررسی عنوان و چکیده، تعداد مقالات به ۵۰ کاهش یافت و پس از مطالعه محتوا و مطابقت با اهداف پژوهش، ۳۴ مقاله نهایی انتخاب و کیفیت آنها تأیید شد (جدول ۳).

جدول ۳. مقالات انتخاب شده بر اساس سال

سال پژوهش	تعداد مقالات یافته شده
۲۰۰۷-۲۰۰۰	۴
۲۰۱۵-۲۰۰۸	۱۳
۲۰۲۴-۲۰۱۶	۱۷

پیش‌آیندها و پس‌آیندهای شناختی اعتماد سازمانی از این مقالات استخراج و با روش خبره‌سنجی اولویت‌بندی شدند. رویکرد پژوهش آمیخته بود و از مدل هفت‌مرحله‌ای سندلوسکی و بارسو (۲۰۰۷) برای اجرا استفاده شد. تحلیل داده‌ها با روش تحلیل تم و برای اطمینان از پایایی، کدگذاری توسط دو محقق به صورت مستقل انجام شد.

یافته‌های پژوهش

بر اساس روش‌شناسی مطرح شده، تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو مرحله کیفی و کمی انجام شد. در مرحله کیفی، با استفاده از دستورالعمل پریسما و روش تحلیل تم، کدهای مربوط به پیش‌آیندها و پس‌آیندهای شناختی اعتماد سازمانی استخراج شدند. دو محقق به طور مستقل کدگذاری کردند و با استفاده از نرم‌افزار Atlas.ti تعداد ۲۶۸ کد اولیه شناسایی و پس از حذف موارد تکراری، ۱۰۳ کد با توافق دو کدگذار باقی ماند (جدول ۴، پیوست) که نشان‌دهنده پایایی ۷۷ درصد طبق شاخص هولستی (۱۹۶۹) بود که می‌توان گفت پایایی بین کدگذاران وجود دارد. در مرحله کمی، پرسشنامه‌ای طراحی و به ۱۲ نفر از کارشناسان و مدیران حوزه مدیریت ارائه شد تا نظراتشان جمع‌آوری گردد (جدول ۵).

جدول ۵. اطلاعات جمعیت شناختی

سن	جنسیت	مدرک تحصیلی	سابقه شغلی
۳۰ الی ۴۰ سال (۴۲ درصد)	مرد (۶۷ درصد)	دکتری (۸۳ درصد)	بالای ۱۰ سال (۶۷ درصد)
بالای ۴۰ سال (۵۸ درصد)	زن (۳۳ درصد)	کارشناسی ارشد (۱۷ درصد)	۵ الی ۱۰ سال (۳۳ درصد)

برای ارزیابی پیش‌آیندها و پس‌آیندهای شناختی، از روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری (ISM) استفاده شد؛ این روش که در پژوهش‌های مسائل پیچیده تصمیم‌گیری کاربرد دارد، با همکاری کارشناسان و متخصصان طبق اطلاعات جمعیت‌شناختی جدول ۵ و به صورت گروه تمرکز به کار گرفته شد.

مدل‌سازی ساختاری تفسیری پیش‌آیندهای شناختی

در این بخش، ۱۰ متغیر پیش‌آیندی اعتماد سازمانی که از تحلیل تم استخراج شده‌اند، در جدول ۶ معرفی شدند. با استفاده از نظرات کارشناسان و متخصصان، روابط بین این متغیرها تعیین و با نمادهای V ، A ، X و O در جدول ۷ نمایش داده شد. سپس ماتریس خودتعاملی ساختاری پیش‌آیندهای شناختی اعتماد سازمانی بر اساس این روابط ساخته شد، و با تبدیل این ماتریس به شکل عددی و اعمال اصل گذر، ماتریس نهایی حاصل شد. با تجزیه و تحلیل ماتریس نهایی، چهار سطح سلسله‌مراتبی برای پیش‌آیندها استخراج گردید (جدول ۸). روابط متقابل بین متغیرها با فلش‌های یک‌طرفه و دوطرفه نمایش داده شد که در شکل ۵ مدل ساختاری پیش‌آیندهای شناختی اعتماد سازمانی را نشان می‌دهد.

جدول ۶. معیارهای تصمیم

نماد	سطح تحلیل	توضیحات	گونه‌های شناسایی شده
۱C	فردی	مهارت‌ها، شایستگی‌ها و ویژگی‌هایی بوده که یک اعتمادشونده برای تأثیرگذاری بر اعتمادکننده در اختیار دارد و زیربنای نفوذ در یک حوزه است.	توانمندی
۲C	فردی	حسن نیت و تمایل یک اعتمادشونده با ویژگی‌های شخصیتی برای تلاش جهت جذب اعتماد یک اعتمادکننده می‌باشد.	خیرخواهی
۳C	فردی	عمل به وعده‌ها توسط اعتمادشونده بر اساس اعتقادات اعتمادکننده است.	صداقت
۴C	سازمانی	سبک‌های رهبری تحول‌آفرین، مبادله‌ای، اصیل، معتبر، خدمتگزار، اخلاقی و به صورت کلی مشارکتی بوده که پیروان با بررسی ظرفیت‌های اداری، عملیاتی و پاسخگویی رهبر، اعتماد شناختی را ایجاد می‌کنند.	سبک رهبری مشارکتی
۵C	فردی	انجام کاری که شخص می‌گوید قرار است انجام دهد و در عمل نیز آن را انجام می‌دهد. این ویژگی نه تنها رفتاری است بلکه بر پایه شناخت تجربی و اطمینان روان‌شناختی شکل می‌گیرد؛ یعنی تکرار رفتارهای سازگار و وفاداری به تعهدات در گذشته، نوعی پیش‌بینی	قابلیت اطمینان

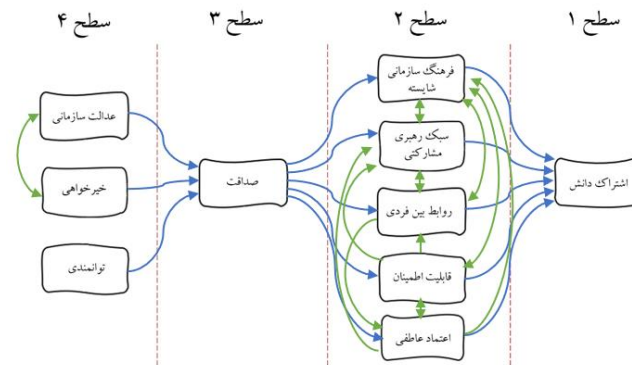
		شناختی و احساس ذهنی اعتماد نسبت به تداوم آن رفتار در آینده ایجاد می‌کند. بنابراین، قابلیت اطمینان ترکیبی از تجربه رفتاری و ادراک روان‌شناختی از ثبات و صداقت فرد است	
۶C	گروهی	تعاملات بلندمدت، منظم و مستقیم به منظور پیش‌بینی پذیری و قابل اعتماد بودن بر اساس هنجار عمل متقابل بین اعتمادکننده و اعتمادشونده در شرایط آسیب‌پذیری و وابستگی.	روابط بین فردی
۷C	فردی	حالتی روان‌شناختی است که از پیوندهای هیجانی، همدلی و تجربه‌های مثبت میان افراد ناشی می‌شود. اعتماد عاطفی لزوماً بر پایه‌ی منطق یا استدلال شناختی شکل نمی‌گیرد، بلکه بر احساس تعلق و اطمینان ذهنی نسبت به نیت مثبت دیگری استوار است. با این حال، تجربه‌های عاطفی مثبت می‌توانند به‌صورت واکنش روان‌شناختی غیرمنطقی اما تأثیرگذار، زمینه را برای شکل‌گیری ادراکات شناختی مساعدتر از طرف مقابل فراهم کنند.	اعتماد عاطفی
۸C	گروهی	شناخت‌های مشترک و تبادل دانش ضمنی با به اشتراک گذاری دانش و دریافت اطلاعات بین افراد از طریق تبادل دانش، جستجوی بازخورد، جستجوی کمک و پیروی از توصیه مشاور، یادگیری سازمانی را ایجاد می‌کنند که به عنوان مبنایی برای اعتماد شناختی عمل می‌کند.	اشتراک دانش
۹C	سازمانی	به رفتارهای منصفانه و عادلانه سازمان با کارکنانش که شامل عدالت توزیعی، رویه‌ای و مرادده‌ای است، اشاره دارد.	عدالت سازمانی
۱۰C	سازمانی	باورها و رفتار مدیران بوده که آن را به صورت مهارتی در سطوح فردی و سازمانی می‌توانند توسعه دهند تا به طور اثربخش و کارآمد با کارکنان فعالیت کنند. فرهنگ سازمانی شایسته بیان‌کننده وجود هماهنگی و تطبیق مولفه‌های فرهنگ سازمان با نظام ارزش‌ها، اهداف و استراتژی سازمان و انسجام بین مولفه‌ها بوده و مشتاقانه توسط افراد آن سازمان با انتظارات مثبت حفظ و رعایت می‌شود و می‌تواند برای سازمان نقش یک سرمایه اصلی را ایفا کند.	فرهنگ سازمانی شایسته

جدول ۷. توضیح نمادها

نماد	i → j	j → i	قابل دسترسی عامل i توسط عامل j	قابل دسترسی عامل j توسط عامل i
V	✓	x	1	0
A	x	✓	0	1
X	✓	✓	1	1
O	x	x	0	0

جدول ۸. سطح بندی CFOT پیش‌بیندها

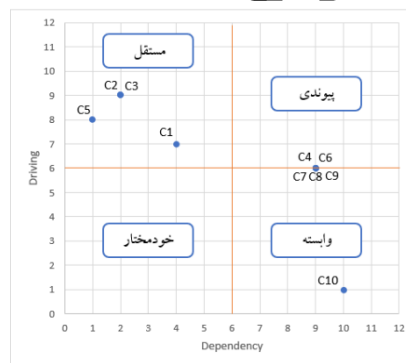
معیار	میزان وابستگی	میزان نفوذ	سطح
C1	۴	۷	L3
C2	۲	۹	L4
C3	۲	۹	L4
C4	۹	۶	L2
C5	۱	۸	L4
C6	۹	۶	L2
C7	۹	۶	L2
C8	۹	۶	L2
C9	۹	۶	L2
C10	۱۰	۱	L1



شکل ۳. ساختار سلسله مراتبی بین پیشآیندهای شناختی اعتماد سازمانی

تجزیه و تحلیل MICMAC پیشآیندی

در این مرحله، با استفاده از تحلیل MICMAC، میزان نفوذ (تأثیرگذاری) و میزان وابستگی هر یک از متغیرهای پیش‌آیندی اعتماد سازمانی (CFOT) بررسی شد. میزان وابستگی CFOT‌ها روی محور X و میزان نفوذ آنها روی محور Y رسم شدند (شکل ۴).



شکل ۴. میزان نفوذ و وابستگی CFOT‌های پیش‌آیندی اعتماد سازمانی

متغیرهای پیش‌آیندی (CFOT) شناختی اعتماد سازمانی بر اساس تحلیل MICMAC به چهار خوشه زیر طبقه‌بندی شدند:

خوشه ۱: CFOT خودمختار، این خوشه عوامل با میزان نفوذ ضعیف و میزان وابستگی ضعیف را نشان می‌دهد. هیچ یک از پیش‌آیندهای شناختی اعتماد سازمانی در این دسته قرار نگرفت.

خوشه ۲: CFOT وابسته، این خوشه عوامل با میزان نفوذ ضعیف و میزان وابستگی قوی را نشان می‌دهد. پیش‌آیند شناختی «اشتراک دانش» (C10) متعلق به این خوشه هستند.

خوشه ۳: CFOT پیوندی، شامل عواملی است که از نظر نفوذ و وابستگی هم‌زمان در سطح بالایی قرار دارند. این خوشه عوامل با میزان نفوذ قوی و میزان وابستگی قوی را نشان می‌دهد. پیش‌آیندهای شناختی «فرهنگ سازمانی شایسته» (C4)، «سبک رهبری مشارکتی» (C6)، «روابط بین فردی» (C7)، «قابلیت اطمینان» (C8) و «اعتماد عاطفی» (C9) در این خوشه قرار دارند. این متغیرها الزاماً رابطه‌ی علی یا منطقی با یکدیگر ندارند، بلکه از طریق سازوکارهای روان‌شناختی و تجربی به هم مرتبط هستند. برای مثال، «اعتماد عاطفی» (C9) حالتی احساسی است که بر پیوند هیجانی میان افراد تکیه دارد، در حالی که «قابلیت اطمینان» (C8) متغیری شناختی و رفتاری است که بر پایه مشاهده تکرار رفتارهای سازگار و وفاداری به تعهدات شکل می‌گیرد.

خوشه ۴: CFOT مستقل، این خوشه عوامل با میزان نفوذ قوی و میزان وابستگی ضعیف را نشان می‌دهد. پیش‌آیندهای شناختی «صدقت» (C1)، «عدالت سازمانی» (C2)، «خیرخواهی» (C3) و «توانمندی» (C5) در این خوشه قرار دارند.

مدل سازی ساختاری تفسیری پس‌آیندهای شناختی

در این پژوهش، ۱۰ متغیر پس‌آیندی اعتماد سازمانی با استفاده از روش تحلیل تم شناسایی شدند، در جدول ۹ معرفی شدند. سپس، برای بررسی روابط بین این متغیرها، از نظرات ۱۲ کارشناس و متخصص با روش مد-فراوانی استفاده شد تا روابط متقابل معیارها مشخص گردد. این روابط با نمادهای V، A، X، و O در ماتریس خودتعاملی ساختاری نمایش داده شد. پس از جایگزینی نمادها با اعداد ۰ و ۱ و اعمال اصل گذر، ماتریس دریافتی نهایی به دست آمد. با استفاده از این ماتریس، ساختار سلسله‌مراتبی متغیرهای پس‌آیندی استخراج و از طریق تقسیم‌بندی مجموعه‌های دریافتی، مقدماتی و اشتراک‌ها، متغیرها در چهار سطح مختلف طبقه‌بندی شدند (جدول ۱۰). همچنین، روابط متقابل بین متغیرها به شکل گرافیکی در شکل ۵ نمایش داده شد که با فلش‌های یک‌طرفه و دوطرفه، میزان تأثیرگذاری و وابستگی متقابل بین متغیرهای پس‌آیندی مشخص گردید.

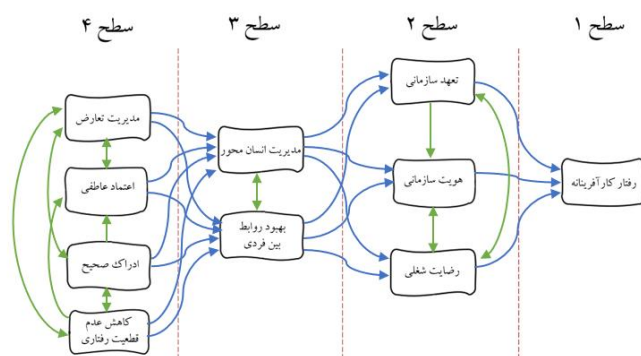
جدول ۹. معیارهای تصمیم

نماد	سطح تحلیل	توضیحات	گونه‌های شناسایی شده
۱C	فردی	اعتماد شناختی، حالتی روانی است که موجب افزایش تعهد کارکنان به سازمان می‌شود. این تعهد سه مؤلفه متمایز دارد: احساس تعلق و علاقه‌مندی به شغل و سازمان (تعهد عاطفی). تمایل به ماندن به دلیل محاسبه‌ی هزینه‌های ترک سازمان یا ترس از دست دادن مزایا و امنیت شغلی (تعهد مستمر). احساس وظیفه، مسئولیت اخلاقی و الزام درونی برای ادامه همکاری با سازمان (تعهد هنجاری). این سه بعد در مجموع تعیین می‌کنند که کارکنان چگونه نسبت به سازمان خود احساس وفاداری و تعلق پیدا می‌کنند.	تعهد سازمانی
۲C	سازمانی	اعتماد شناختی موجب افزایش انگیزه‌های درونی کارکنان، خودکارآمدی، کمیت و کیفیت عملکرد، اثربخشی تصمیم‌ها و هم‌افزایی تیمی می‌شود. در چنین بستری، مدیریت انسان‌محور نه ابزاری برای افزایش سود، بلکه رویکردی اخلاقی مبتنی بر احترام، عدالت و رشد انسانی است که پیامد طبیعی آن بهبود عملکرد سازمانی است. در واقع، سودآوری و اثربخشی زمانی معنا می‌یابد که در خدمت ارزش‌های انسانی و توسعه فضیلت‌مدار سازمان قرار گیرند.	مدیریت انسان محور
۳C	فردی	احساس مثبتی است که اعتماد شناختی ارزیابی ویژگی‌های مختلف مانند عدالت سازمانی را با رضایت شغلی واسطه می‌کند.	رضایت شغلی

۴C	فردی	با اعتماد مبتنی بر شناخت افراد برداشت‌های حسی و عوامل اثرگذار (مرتبط با هدف، موقعیت و فرد ادراک‌کننده) را سازماندهی و تفسیر نموده و با درک بهتر آن برداشت‌ها و عوامل، منجر به کاهش سوگیری‌های شناختی افراد می‌شود.	ادراک صحیح
۵C	گروهی	تقویت و ایجاد پایه‌ای برای تعاملات بلندمدت، منظم و مستقیم به منظور پیش‌بینی‌پذیری و قابل اعتماد بودن بر اساس هنجار عمل متقابل بین اعتمادکننده و اعتمادشونده در شرایط آسیب‌پذیری و وابستگی.	بهبود روابط بین فردی
۶C	سازمانی	اعتماد شناختی به عنوان مکانیسمی می‌باشد که به میزان قابل پیش‌بینی رفتار در یک موقعیت معین مربوط و منجر به کاهش عدم قطعیت به عنوان یکی از پذیرش‌های هنجارها در سازمان می‌گردد. خطر افزایش عدم قطعیت رفتاری، احتمال کاهش تعاملات آینده را بین افراد دارد.	کاهش عدم قطعیت رفتاری
۷C	گروهی	اعتماد شناختی باعث محدود کردن جنبه‌های منفی تعارض و افزایش جنبه‌های مثبت تعارض که همان هدف مدیریت تعارض می‌باشد، است.	مدیریت تعارض
۸C	فردی	حالتی روان‌شناختی است که از پیوندهای هیجانی، همدلی و تجربه‌های مثبت میان افراد ناشی می‌شود. اعتماد عاطفی لزوماً بر پایه‌ی منطق یا استدلال شناختی شکل نمی‌گیرد، بلکه بر احساس تعلق و اطمینان ذهنی نسبت به نیت مثبت دیگری استوار است. با این حال، تجربه‌های عاطفی مثبت می‌توانند به صورت واکنش روان‌شناختی غیرمنطقی اما تأثیرگذار، زمینه را برای شکل‌گیری ادراکات شناختی مساعدتر از طرف مقابل فراهم کنند.	اعتماد عاطفی
۹C	فردی/سازمانی	فعالیت‌هایی مانند خلاقیت، ریسک‌پذیری، ابتکار، قاطعیت و انگیزه که افراد در شرایط عدم اطمینان با استفاده از منابع و امکانات سازمان اقدامات نوآورانه را انجام می‌دهند.	رفتار کارآفرینانه
۱۰C	سازمانی	یک مفهوم روانشناسی سازمانی بوده و به میزان احساس یگانگی کارکنان با ارزش‌ها، نام تجاری، روش‌ها و... سازمان اشاره دارد.	هویت سازمانی

جدول ۱۰. سطح بندی CFOT پس‌آیندی

معیار	میزان وابستگی	میزان نفوذ	سطح
C1	۹	۴	L2
C2	۹	۴	L2
C3	۹	۴	L2
C4	۶	۶	L3
C5	۴	۱۰	L4
C6	۶	۶	L3
C7	۴	۱۰	L4
C8	۴	۱۰	L4
C9	۴	۱۰	L4
C10	۱۰	۱	L1



شکل ۵. ساختار سلسله مراتبی بین پسا‌ایندهای شناختی اعتماد سازمانی

تجزیه و تحلیل MICMAC پسا‌آیندی

همانند تجزیه و تحلیل MICMAC پیش‌آیندی، مطالعه میزان نفوذ و میزان وابستگی CFOT های پسا‌آیندی انجام و خوشه های آن طبق شکل ۶ به شرح زیر تعیین گردید.



شکل ۶. میزان نفوذ و وابستگی CFOT های پسا‌آیندی اعتماد سازمانی

- خوشه ۱: CFOT خودمختار، در این خوشه هیچ یک از پسا‌ایندهای شناختی اعتماد سازمانی قرار نگرفت.
- خوشه ۲: CFOT وابسته، پسا‌ایندهای شناختی «تعهد سازمانی» (C1)، «هویت سازمانی» (C2)، «رضایت شغلی» (C3) و «رفتار کارآفرینانه» (C10) متعلق به این خوشه هستند.
- خوشه ۳: CFOT پیوندی، پسا‌ایندهای شناختی «مدیریت انسان محور» (C4) و «بهبود روابط بین فردی» (C6) در این خوشه قرار دارند.
- خوشه ۴: CFOT مستقل، پسا‌ایندهای شناختی «مدیریت تعارض» (C5)، «اعتماد عاطفی» (C7)، «ادراک صحیح» (C8) و «کاهش عدم قطعیت رفتاری» (C9) در این خوشه قرار دارند.

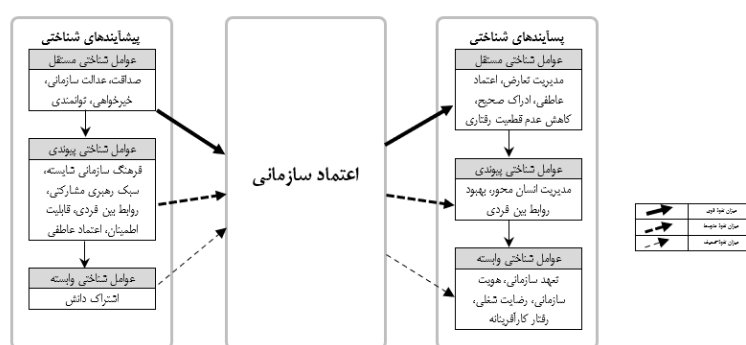
بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف ارائه الگویی از اعتماد سازمانی با رویکرد علوم شناختی، نوآوری قابل توجهی را در حوزه مدیریت و سازمان ارائه داده است. زاویه دید نو و ترکیب روش‌های مختلف تحلیل، از نقاط قوت برجسته این مطالعه محسوب می‌شود. در حالی که اعتماد سازمانی در بسیاری از پژوهش‌های گذشته بررسی شده، تمرکز بر ابعاد شناختی اعتماد سازمانی کمتر مورد توجه قرار گرفته و همین امر، تمایز این پژوهش را از دیگر مطالعات مشابه رقم زده است. یکی از مهم‌ترین مزایای این پژوهش، ترکیب چند رویکرد تحلیلی شامل تحلیل تم، مدل‌سازی ساختاری تفسیری (ISM)، و تحلیل نفوذ-وابستگی MICMAC است. این ترکیب منجر به شناسایی دقیق متغیرهای شناختی، تعیین سلسله‌مراتب آن‌ها، و بررسی روابط علی و تأثیرگذاری بین آن‌ها شده است. نمایش گرافیکی سلسله‌مراتب متغیرها نیز در درک بهتر از ساختار اعتماد شناختی در سازمان، نقش اساسی ایفا کرده است.

از نظر اعتبار و استحکام پژوهش نیز می‌توان گفت که استفاده از ۱۲ نفر از متخصصان و کارشناسان خبره که شامل اعضای هیأت علمی گروه مدیریت دانشگاه‌ها و مدیران اجرایی بخش‌های آموزشی و پژوهشی بودند، دقت و قابلیت اطمینان نتایج را افزایش داده است. این در حالی است که پژوهش‌های مشابه ISM-MICMAC معمولاً با تعداد کمتری از مشارکت‌کنندگان انجام می‌گیرند (لونا-آندرید جونپور و همکاران، ۲۰۲۱). علاوه بر این، جامعیت پژوهش در مرور ادبیات گسترده و دقیق و شناسایی متغیرها، نیز از دیگر نقاط قوت آن است. پژوهشگر با تبیین کامل مفاهیم شناختی برای مشارکت‌کنندگان، ابهامات را رفع کرده و زمینه را برای تحلیل دقیق‌تر فراهم کرده است (سکاران و بوجی، ۲۰۱۶).

در پاسخ به پرسش اصلی پژوهش «پیش‌آیندها و پس‌آیندهای شناختی و پویایی‌های آنها چگونه است؟»، نتایج نشان داد که اعتماد سازمانی از طریق مجموعه‌ای از متغیرهای شناختی قابل تحلیل است. این متغیرها در دو دسته پیش‌آیندهای شناختی (مانند صداقت، عدالت سازمانی، خیرخواهی، فرهنگ سازمانی شایسته، و...) و پس‌آیندهای شناختی (مانند رضایت شغلی، مشارکت سازمانی، عملکرد، تعهد سازمانی، و...) طبقه‌بندی شده‌اند. سپس با استفاده از روش ISM ساختار سلسله‌مراتبی متغیرها ترسیم و با استفاده از تحلیل MICMAC، خوشه‌بندی متغیرها بر اساس میزان نفوذ و وابستگی آن‌ها انجام شد.

در نهایت، الگوی نهایی اعتماد سازمانی با رویکرد شناختی در قالب یک مدل مفهومی تلفیقی (شکل ۷) ارائه شد که می‌تواند به‌عنوان چارچوب نظری و کاربردی برای مدیران سازمان‌ها و پژوهشگران حوزه اعتماد و شناخت در محیط‌های سازمانی مورد استفاده قرار گیرد.



شکل ۷. الگوی اعتماد شناختی با رویکرد علوم شناختی

مقایسه یافته‌های پژوهش با تحقیقات گذشته

همانطور که گفته شد در انجام این پژوهش این واقعیت مشهود است که تحقیقات در مورد اعتماد سازمانی با رویکرد شناختی به ندرت پیش از این انجام شده است. علاوه بر این، شناسایی CFOT های پیش‌آیندی و پس‌آیندی، اولویت بندی، مدل سازی ساختاری تفسیری و همچنین تحلیل بر اساس رویکرد MICMAC هرگز با یکدیگر ترکیب نشده است.

پیشنهادهای

یافته‌های این پژوهش می‌تواند راهنمای عملی ارزشمندی برای مدیران سازمان‌ها در جهت ارتقای اعتماد سازمانی با رویکرد شناختی باشد. توجه به پیش‌آیندها و پیگیری پیامدهای اعتماد سازمانی، سازمان‌ها را در جهت دستیابی به محیطی سالم، مؤثر و اخلاق‌محور یاری می‌کند. مهم‌ترین کاربردهای مدیریتی به شرح زیر است:

- افزایش همکاری و بهره‌وری: با ایجاد فضایی مثبت مبتنی بر شاخص‌های شناختی اعتماد، افراد در محیط کاری احساس امنیت و حمایت می‌کنند. این امر زمینه‌ساز کاهش تعارض‌های مخرب، بهبود حل مسئله و تصمیم‌گیری و در نهایت افزایش بهره‌وری سازمان خواهد شد.
- مدیریت استعداد: با بهره‌گیری از مدل اعتماد شناختی، مدیران قادر خواهند بود کارکنان مستعد و ارزشمند را حفظ کرده و وفاداری آنان را نسبت به سازمان تقویت کنند.
- مدیریت تغییر: اعتماد شناختی، پایه‌ای برای پذیرش تغییرات سازمانی است. وقتی کارکنان به سازمان و رهبران خود اعتماد دارند، با انعطاف‌پذیری بیشتری از تغییرات استقبال می‌کنند و سازمان در برابر بحران‌ها تاب‌آورتر خواهد بود.
- مدیریت انسان‌محور و اخلاق‌محور: اعتماد سازمانی موجب تقویت ارزش‌های اخلاقی در رفتارهای مدیران و کارکنان می‌شود. در نتیجه، سازمان به محیطی مسئولانه و متعهد به اخلاق تبدیل می‌شود که این موضوع در موفقیت بلندمدت و اعتبار اجتماعی آن نقش اساسی دارد.

با توجه به نوآوری و محدودیت‌های پژوهش حاضر، پیشنهادهای زیر جهت توسعه آتی دانش در حوزه اعتماد سازمانی با رویکرد شناختی ارائه می‌شود:

- گسترش متغیرها و ابعاد شناختی: با توجه به وجود احتمالی سایر متغیرهای شناختی مانند ابعاد برون‌سازمانی، پیامدهای منفی اعتماد، فرهنگ ملی یا عملکرد سازمانی، پیشنهاد می‌شود مطالعات آینده با دید گسترده‌تری این ابعاد را بررسی کنند.
- استفاده از رویکرد TISM به جای ISM: مدل‌سازی ساختاری تفسیری کل (TISM) قابلیت تفسیر هم‌زمان متغیرها و روابط بین آن‌ها را دارد و برخلاف ISM، برخی پیوندهای گذرا را برای وضوح بیشتر حفظ می‌کند (سوشیل، ۲۰۱۲). استفاده از TISM می‌تواند تصویری دقیق‌تر از شبکه علی ارائه دهد.
- بررسی رویکردهای متنوع علوم شناختی: پژوهش حاضر صرفاً از زاویه رویکرد شناختی استفاده کرده است. پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آتی اعتماد سازمانی را از منظر سایر رویکردهای علوم شناختی مانند فلسفی، روان‌شناسی، اجتماعی، زبان‌شناسی، هیجانی، شبکه‌ای، هوش مصنوعی و به‌ویژه رویکرد علوم اعصاب شناختی بررسی کنند.

- تحلیل مکانیسم‌های شناختی بنیادین اعتماد: برای فهم دقیق‌تر نحوه عملکرد اعتماد، نیاز است مکانیسم‌های علی‌زیربنایی آن مانند اهداف، باورها، ریسک‌پذیری، کنترل ادراک‌شده و انتظارات ذهنی در مدل‌ها گنجانده شوند. این موضوع می‌تواند درک عمیق‌تری از سازوکار اعتماد در بافت‌های مختلف ارائه دهد.

ملاحظات اخلاقی

پیروی از اصول اخلاق پژوهش

نویسندگان اصول اخلاقی را در انجام و انتشار این پژوهش علمی رعایت نموده‌اند و این موضوع مورد تأیید همه آنهاست.

مشارکت نویسندگان

نویسنده اول: مسئولیت‌های تهیه و آماده‌سازی نمونه‌ها، انجام آزمایش‌ها و گردآوری داده‌ها، انجام محاسبات، تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها، تحلیل و تفسیر اطلاعات و نتایج، و تهیه پیش‌نویس اولیه مقاله را بر عهده داشته است.

نویسنده دوم: در نقش استاد راهنما، طراحی پژوهش را انجام داده، بر کلیه مراحل اجرای پژوهش نظارت داشته، نتایج را بررسی و کنترل کرده و در فرآیند اصلاح، بازبینی و نهایی‌سازی مقاله مشارکت داشته است.

نویسنده سوم: در نقش استاد راهنما، در طراحی پژوهش مشارکت داشته، نظارت علمی بر فرآیند اجرای تحقیق داشته، نتایج را کنترل کرده و در اصلاح و نهایی‌سازی مقاله نقش مؤثری ایفا کرده است.

نویسنده چهارم: به عنوان استاد مشاور، در طراحی پژوهش مشارکت داشته، بر روند انجام آن نظارت کرده و در مطالعه، بازبینی و ارتقاء کیفی مقاله همکاری داشته است.

تعارض منافع

بنا بر اظهار نویسندگان این مقاله تعارض منافع ندارد.

سپاسگزاری

از داوران محترم به خاطر ارائه نظرهای ساختاری و علمی سپاسگزاری می‌شود.

منابع

- زارعی متین، حسن. (۱۴۰۱). مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته (چاپ سیزدهم). انتشارات آگه.
- زارعی متین، حسن، محمدیان، بهزاد و مدرسی، سعید. (۱۳۹۵). مدیریت سرمایه اجتماعی. مهربان نشر.
- عباس زاده، م. (۱۴۰۰). نسبت علوم شناختی و فلسفه اسلامی. الهیات و فلسفه معاصر، ۱، ۲۰۷-۲۳۲.

- Boon, S., & Holmes, J. (1991). The Dynamics of Interpersonal Trust: Resolving Uncertainty in the Face of Risk. In Hinde, R. and Gorebel, J., Eds., *Cooperation and Prosocial Behaviour* (pp. 190–211). Cambridge University Press.
- Boulding, K. E. (2004). General systems theory: The skeleton of science. *Management Science*, 2, 127–139.
- Cao, Z., & Lumineau, F. (2015). Revisiting the interplay between contractual and relational governance: A qualitative and meta-analytic investigation. *Journal of Operations Management*, 33–34(1), 15–42. <https://doi.org/10.1016/j.jom.2014.09.009>
- Cho, J.-H., Chan, K., & Adali, S. (2015). A Survey on Trust Modeling. *ACM Computing Surveys*, 48(2), 1–40. <https://doi.org/10.1145/2815595>
- Cho, J.-H., Swami, A., & Chen, I.-R. (2011). A Survey on Trust Management for Mobile Ad Hoc Networks. *IEEE Communications Surveys & Tutorials*, 13(4), 562–583. <https://doi.org/10.1109/SURV.2011.092110.00088>
- Colquitt, J. A., Scott, B. A., & LePine, J. A. (2007). Trust, trustworthiness, and trust propensity: A meta-analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 92(4), 909–927. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.4.909>
- COOK, J., & WALL, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment. *Journal of Occupational Psychology*, 53(1), 39–52. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1980.tb00005.x>
- Creed, W. E. D., & Miles, R. E. (1996). Trust in Organizations: A Conceptual Framework Linking Organizational Forms, Managerial Philosophies, and the Opportunity Costs of Controls. In *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research* (pp. 16–38). SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781452243610.n2>
- Cristina Costa, A., & Bijlsma-Frankema, K. (2007). Trust and Control Interrelations. *Group & Organization Management*, 32(4), 392–406. <https://doi.org/10.1177/1059601106293871>
- Cummings, L. L., & Bromiley, R. (1996). Organizational Trust Inventory (OTI): Development and Validation. In R. M. Kramer, & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research* (pp. 261–287). CA: SAGE Publications.
- D.beugre, C. (2018). *The Neuroscience of Organizational Behavior*.
- De Jong, B. A., Dirks, K. T., & Gillespie, N. (2016). Trust and team performance: A meta-analysis of main effects, moderators, and covariates. *Journal of Applied Psychology*, 101(8), 1134–1150. <https://doi.org/10.1037/apl0000110>
- De Jong, B. A., Kroon, D. P., & Schilke, O. (2017). *The Future of Organizational Trust Research* (Vol. 1). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oso/9780190630782.003.0010>
- Deutsch, M. (1962). Cooperation and Trust: Some Theoretical Notes. *Nebraska Symposium on Motivation*, 275–319.
- Fortino, G., Fotia, L., Messina, F., Rosaci, D., & Sarne, G. M. L. (2020). Trust and Reputation in the Internet of Things: State-of-the-Art and Research Challenges. *IEEE Access*, 8, 60117–60125. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.2982318>
- Fulmer, C. A., & Gelfand, M. J. (2012). At What Level (and in Whom) We Trust. *Journal of Management*, 38(4), 1167–1230. <https://doi.org/10.1177/0149206312439327>
- Gambetta, D. (1988). Trust: Making and breaking cooperative relations. In Oxford: Blackwell.

- Grandison, T., & Sloman, M. (2000). A survey of trust in internet applications. *IEEE Communications Surveys & Tutorials*, 3(4), 2–16. <https://doi.org/10.1109/COMST.2000.5340804>
- Hasche, N., Höglund, L., & Mårtensson, M. (2021). Intra-organizational trust in public organizations – the study of interpersonal trust in both vertical and horizontal relationships from a bidirectional perspective. *Public Management Review*, 23(12), 1768–1788. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1764081>
- Hashemiamin, A., Malekzadeh, G., Maharati, Y., & Mehraeen, M. (2023). Systematic Review of Organizational Trust Models. *International Journal of Innovation Management and Organizational Behavior*, 3(4), 98–108. <https://doi.org/10.61838/kman.ijimob.3.4.12>
- Hollis, M. (2011). *Trust within Reason*. Cambridge University Press.
- Holsti, O. R. (1969). *Content Analysis for the Social Sciences and Humanities*. Reading.
- Jack, A. I., Rochford, K. C., Friedman, J. P., Passarelli, A. M., & Boyatzis, R. E. (2019). Pitfalls in Organizational Neuroscience: A Critical Review and Suggestions for Future Research. *Organizational Research Methods*, 22(1), 421–458. <https://doi.org/10.1177/1094428117708857>
- James Jr., H. S. (2002). The trust paradox: a survey of economic inquiries into the nature of trust and trustworthiness. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 47(3), 291–307. [https://doi.org/10.1016/S0167-2681\(01\)00214-1](https://doi.org/10.1016/S0167-2681(01)00214-1)
- Kong, D. T., Dirks, K. T., & Ferrin, D. L. (2014). Interpersonal Trust within Negotiations: Meta-Analytic Evidence, Critical Contingencies, and Directions for Future Research. *Academy of Management Journal*, 57(5), 1235–1255. <https://doi.org/10.5465/amj.2012.0461>
- Kydd, A. H. (2005). *Trust and Mistrust in International Relations*. In PRINCETON UNIVERSITY PRESS.
- Lahno, B. (1999). Olli Lagerspetz: Trust. The Tacit Demand. *Ethical Theory and Moral Practice*, 2, 433–435.
- Laszlo, A., & Krippner, S. (2007). Systems Theories: Their Origins, Foundations, and development (pp. 47–74). [https://doi.org/10.1016/S0166-4115\(98\)80017-4](https://doi.org/10.1016/S0166-4115(98)80017-4)
- Lee, J. D., & See, K. A. (2004). Trust in automation: designing for appropriate reliance. *Human Factors*, 46(1), 50–80. https://doi.org/10.1518/hfes.46.1.50_30392
- Lewicki, R. J., McAllister, D. J., & Bies, R. J. (1998). Trust and Distrust: New Relationships and Realities. *The Academy of Management Review*, 23(3), 438. <https://doi.org/10.2307/259288>
- Londhe, A. (2018). Suggested Readings on Neuroscience and Its Application in HR. *NHRD Network Journal*, 11(4), 100–103. <https://doi.org/10.1177/2631454118806137>
- Luna-Andrade Junior, J., Salonitis, K., & Brintrup, A. (2021). Key Enablers for the Evolution of Aerospace Ecosystems. *Journal of Aerospace Technology and Management*, 13. <https://doi.org/10.1590/jatm.v13.1225>
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*, 20(3), 709. <https://doi.org/10.2307/258792>
- McAllister, D. J. (1995). AFFECT- AND COGNITION-BASED TRUST AS FOUNDATIONS FOR INTERPERSONAL COOPERATION IN ORGANIZATIONS. *Academy of Management Journal*, 38(1), 24–59. <https://doi.org/10.2307/256727>

- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., & Altman, D. G. (2010). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: The PRISMA statement. *International Journal of Surgery*, 8(5), 336–341. <https://doi.org/10.1016/j.ijssu.2010.02.007>
- Mollering, G. (2006). *Trust: Reason, Routine, Reflexivity*. Elsevier.
- Patent, V. (2022). Dysfunctional trusting and distrusting: Integrating trust and bias perspectives. *Journal of Trust Research*, 12(1), 66–93. <https://doi.org/10.1080/21515581.2022.2113887>
- Pessoa, L. (2019). *The Cognitive-Emotional Brain: From Interactions to Integration*. Cambridge, MA: MIT Press. ISBN: 9780262039987
- Ring, P. S., & van de Ven, A. H. (1992). Structuring cooperative relationships between organizations. *Strategic Management Journal*, 13(7), 483–498. <https://doi.org/10.1002/smj.4250130702>
- Robbins, B. G. (2024). An Empirical Comparison of Four Generalized Trust Scales: Test–Retest Reliability, Measurement Invariance, Predictive Validity, and Replicability. *Sociological Methods & Research*, 53(2), 760–803. <https://doi.org/10.1177/00491241211055765>
- Rotter, J. B. (1980). Interpersonal trust, trustworthiness, and gullibility. *American Psychologist*, 35(1), 1–7. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.35.1.1>
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not So Different After All: A Cross-Discipline View Of Trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393–404. <https://doi.org/10.5465/amr.1998.926617>
- Sandelowski, M., & Barroso, J. (2007). *Handbook for Synthesizing Qualitative Research*. Springer Publishing Company.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research Methods for Business Students*. Pearson.
- Saunders, M., Skinner, D., Dietz, G., Gillespie, N., & Lewicki, R. J. (2011). *Trust Across Cultures: Theory and Practice*. Cambridge University Press.
- Schwab, K. (2017). *The Fourth Industrial Revolution*. Crown Publishing Group.
- Schilke, O., Powell, A., & Schweitzer, M. E. (2023). *A review of experimental research on trust: Examining the nature, antecedents, and consequences of trust in organizations*. *Journal of Trust Research*, 13(1), 1–30.
- Sonderskov, K. M., & Dinesen, P. T. (2014). Danish Exceptionalism: Explaining the Unique Increase in Social Trust Over the Past 30 Years. *European Sociological Review*, 30(6), 782–795. <https://doi.org/10.1093/esr/jcu073>
- Sushil, P. (2012). Interpreting the Interpretive Structural Model. *Global Journal of Flexible Systems Management*, 13(2), 87–106. <https://doi.org/10.1007/s40171-012-0008-3>
- Tschannen-Moran, M., & Gareis, C. (2015). Principals, Trust, and Cultivating Vibrant Schools. *Societies*, 5(2), 256–276. <https://doi.org/10.3390/soc5020256>
- USLANER, E. M. (2018). *The Oxford Handbook of SOCIAL AND POLITICAL TRUST*. Oxford University Press.
- Whitener, E. M., Brodt, S. E., Korsgaard, M. A., & Werner, J. M. (1998). Managers as Initiators of Trust: An Exchange Relationship Framework for Understanding Managerial Trustworthy Behavior. *The Academy of Management Review*, 23(3), 513. <https://doi.org/10.2307/259292>
- Zand, D. E. (1972). Trust and Managerial Problem Solving. *Administrative Science Quarterly*, 17(2), 229. <https://doi.org/10.2307/2393957>

مقاله پذیرش نشده