

## Testing and Comparing the Causal Model of Team Trust Based on Team, Job and Organization Characteristics in Employees with High and Low Predisposition to Trust

Noori Kaabomeir\*

### Introduction

Today, teams are recognized as an integral and central component of organizations, and the performance of organizations is increasingly influenced by the performance of teams and workgroups. Accordingly, organizations and researchers alike are increasingly focusing on team performance as well as people's performance on teams. At the same time, attention has also been given to the characteristics and processes within teams that can influence their effectiveness. Studies have shown that one of the most important factors in determining the effectiveness of work teams is the level of trust that team members have in each other. Therefore, the purpose of the present study was to test and compare the causal model of team trust based on team, job and organization characteristics in employees with high and low predisposition to trust.

### Method

The statistical population of this study included all employees of Southeast Water Exploitation, Production and Transmission Company of Khuzestan in 2017. The total number of employees in the company was approximately 600, of which 350 were randomly selected. From these, 319 questionnaires were analyzed, and making up the final sample size. Research instruments included Job-Adequate Skills (Jarvenpaa et al., 1998), Role Ambiguity (Rizo et al., 1970), Path-Goal of Leadership (Indvik, 1988), Predisposition to Trust (Ashleigh et al., 2012), and Team Trust (Costa & Anderson, 2011) scales.

### Results

The results showed that all fit indices are well desirable and the proposed

---

\* Ph.D. Student of Psychology, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran.  
[noori.kaabomeir@yahoo.com](mailto:noori.kaabomeir@yahoo.com)

model fits well with the data. Also, direct path analysis indicated that job-adequate skills, role ambiguity, and participative leadership have significant direct relationship with team trust. According to the results, both groups (high predisposition to trust group and low predisposition to trust group) have equal regression weights and have the same path diagram. The results therefore did not confirm the moderating role of predisposition to trust.

### Conclusion

Overall, the findings of the study showed that the job-adequate skills and the atmosphere of participative leadership are associated with increased team trust, and ambiguity in the role and duties of the team leads to a decrease in team confidence, so it is recommended: 1) Assessing the level of abilities and skills of individuals and accordingly selecting individuals to join the teams by diagnostic tests; 2) Designed and implemented training courses for team leaders and workgroups to learn participative leadership style behaviors and skills; 3) Providing positive feedback, participatory decision making, empowering team members, creating open communication channels between team members and leaders, etc.; 4) Finally, to reduce role ambiguity, it is first necessary to define clearly defined tasks, roles and responsibilities, and how each of them should be standardized.

**Keywords:** Job-adequate skills, Participative leadership, Role ambiguity, Predisposition to trust, Team trust.

---

**Author Contributions:** Noori Kaabomeir, general framework planning, content editing and analyzing, submission and correction, and corresponding author. The author discussed the results, reviewed and approved the final version of the manuscript.

**Acknowledgments:** The author thank all dear colleagues and professors who have helped us in this research.

**Conflicts of Interest:** The author declare there is no conflict of interest in this article.

**Funding:** This article has not been supported by any foundation.

---

تاریخ دریافت مقاله: ۹۸/۱۲/۲۴  
تاریخ پذیرش مقاله: ۹۹/۰۳/۲۵

مجله دست آوردهای روان‌شناختی  
(علوم تربیتی و روان‌شناسی)  
دانشگاه شهید چمران اهواز، بهار و تابستان ۱۳۹۹  
دوره‌ی چهارم، سال ۲۷، شماره‌ی ۱  
صص: ۴۷-۷۰

## آزمون و مقایسه مدل علی اعتماد تیمی بر اساس ویژگی‌های تیم، شغل و سازمان در کارکنان با اعتماد‌پذیری بالا و پایین

نوری کعب عمیر\*

### چکیده

هدف پژوهش حاضر آزمون و مقایسه مدل علی اعتماد تیمی براساس ویژگی‌های تیم (بستگی مهارت‌های شغلی)، شغل (ابهام نقش) و سازمان (رهبری مشارکتی) در کارکنان با اعتماد‌پذیری بالا و پایین بود. روش پژوهش حاضر، توصیفی از نوع همبستگی از طریق مدل‌یابی معادلات ساختاری (SEM) است. نمونه این پژوهش شامل ۳۱۹ نفر از کارکنان شرکت بهره‌برداری، تولید و انتقال آب جنوب شرق خوزستان بود که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. مقیاس‌های بستگی مهارت‌های شغلی (جارونیا و همکاران، ۱۹۹۸)، ابهام نقش (ریزو و همکاران، ۱۹۷۰)، رهبری مسیر-هدف (ابندویک، ۱۹۸۸)، اعتماد‌پذیری (آشلیگ و همکاران، ۲۰۱۲) و اعتماد تیمی (کاستا و اندرسون، ۲۰۱۱) جهت جمع‌آوری داده‌ها مورد استفاده قرار گرفتند. ارزیابی مدل پیشنهادی از طریق مدل‌یابی معادلات ساختاری (SEM) و با استفاده از نرم‌افزارهای AMOS و SPSS نسخه ۲۴ انجام گرفت. یافته‌ها نشان‌دهنده برآزش مطلوب مدل پیشنهادی با داده‌ها بود. نتایج نشان داد که مسیرهای مستقیم بستگی مهارت‌های شغلی به اعتماد تیمی ( $\beta=0/56, p<0/001$ )، ابهام نقش به اعتماد تیمی ( $\beta=0/18, p<0/001$ ) و رهبری مشارکتی به اعتماد تیمی ( $\beta=-0/19, p<0/001$ ) می‌باشند. علاوه بر این، نتایج تحلیل چندگروهی نشان داد که بین نمودار مسیر و ضرایب رگرسیونی مدل کارکنان با اعتماد‌پذیری بالا و کارکنان با اعتماد‌پذیری پایین تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. در مجموع با توجه به نتایج پژوهش، دارا بودن مهارت‌های مورد نیاز شغل، وجود جو رهبری مشارکتی و کاهش ابهام نقش در وظایف و مسئولیت‌های تیمی می‌تواند سطح اعتماد در درون تیم‌ها را افزایش دهد.

کلید واژگان: بستگی مهارت‌های شغلی، ابهام نقش، رهبری مشارکتی، اعتماد‌پذیری، اعتماد تیمی.

\* دانشجوی دکتری روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

## مقدمه

در دو دهه اخیر، سازمان‌ها شاهد تغییرات اساسی در ساختار خود بوده‌اند. تغییرات سریع اقتصادی، راهبردی و فن‌آوری، سازمان‌ها را مجبور کرده است که همگام با این تغییرات، تغییراتی را نیز در درون خود ایجاد کنند تا بتوانند با شرایط متغیر محیط بیرونی سازگار شوند (Joo & Shim, 2010). یکی از این تغییرات عمده در ساختار سازمان‌ها، استفاده و به‌کارگیری تیم‌ها و گروه‌های کاری و تغییر مشاغل از فردمحور به تیم‌محور می‌باشد (Anderson & Burch, 2003). فشارهایی چون افزایش رقابت جهانی، نیاز به بقاء و نیز نوآوری، منجر به تبدیل تیم‌ها و گروه‌های کاری به‌عنوان یکی از ساختارهای اساسی و اصلی سازمان‌ها در دوره کنونی شده است. این فشارها نیاز به مهارت‌ها، تخصص و تجارب بیشتر را در نیروی کار سازمان‌های امروزی ملزم کرده است. از دیگر سو، لازم است که سازمان‌ها پاسخ‌هایی سریع‌تر، منعطف‌تر و سازگارانه‌تری به این فشارها بدهند. تیم‌ها و گروه‌های کاری قادرند که این نیاز سازمان‌ها را برآورده سازند (Walumbwa, Luthans, Avey & Oke, 2011).

از نقطه نظر Thompson (2002)، به دلیل چالش‌های پیش‌روی سازمان‌ها در دنیای رقابتی کنونی، تشکیل و نگهداری تیم‌های کاری اثربخش امری لازم و ضروری است. تیم‌های کاری اثربخش از تمامی توانایی‌ها و استعداد‌های اعضای خود استفاده می‌کنند، سازمان را در برابر تغییرات محیطی نسبت به دیگر سازمان‌ها منعطف‌تر می‌سازند، انگیزه و مشارکت کارکنان را در فعالیت‌های تیمی و سازمانی افزایش می‌دهند و در نهایت می‌توانند عملکرد و بهره‌وری نهایی سازمان را ارتقاء بخشند (Thompson, 2002; cited by West & Markiewicz, 2004). مطالعات نشان داده است یکی از عوامل مهم در تعیین سطح اثربخشی تیم‌های کاری، میزان اعتماد اعضای تیم نسبت به یکدیگر است (Alsharo, Gregg & Ramirez, 2017; De Jong, Dirks & Gillespie, 2016; Breuer, Huffmeier & Hertel, 2016).

این باور که اعتماد در محیط‌های کاری به‌عنوان عامل اصلی بالقوه‌ای است که منجر به بهبود عملکرد سازمانی می‌شود و می‌تواند یکی از منابع مزیت رقابتی در بلندمدت باشد، به سرعت مورد توجه قرار گرفته است (Costa & Anderson, 2011). ایجاد محیطی که دارای اعتماد است، تأثیرات مثبت زیادی برای سازمان‌ها دارد؛ برعکس، هزینه‌های بی‌اعتمادی به علت عدم تمایل کارکنان به همکاری و مشارکت، خطرپذیری به خاطر رفتارهای نامناسب،

کیفیت پایین کار و نیاز به کنترل، می‌تواند سنگین باشد (Pucetaite & Lamsa, 2008). اعتماد، به‌طور کلی، اطمینان و خوش‌بینی نسبت به وقوع حوادث و یا اطمینان داشتن به دیگران بدون وجود دلایل اجباری است (Smith & Birney, 2005). در واقع، اعتماد باور فرد به این امر است که دیگران همان کاری را انجام می‌دهند که از آن‌ها انتظار می‌رود، بدون این‌که آن‌ها تحت نظارت باشند (Lewis, 2007). به‌طور خلاصه، اعتماد به معنی اعتقاداتی است که افراد در مورد رفتار آینده فرد یا گروه مقابل دارند. Reina and Reina (2015) اعتماد را مفهومی چندسطحی می‌دانند که به تعاملات سطوح گوناگون همکاران، تیم‌ها و سطوح درون‌سازمانی مربوط می‌شود.

مطالعات بی‌شماری نشان داده است که افزایش اعتماد در محیط کاری منجر به رفتارها و نگرش‌های مثبت کاری همچون ارتباطات‌تر بازتر و به اشتراک‌گذاری بیشتر اطلاعات (Artar & Erdil, 2008; Cheng, Yeh & Tu, 2008; Abdullah & Musa, 2014)، رضایت شغلی بالا (Singh & Meral, Yaşlıoğlu & Semerciöz, 2016; Meral, Yaşlıoğlu & Semerciöz, 2017)، رفتارهای شهروندی سازمانی (Singh & Beshlideh, 2013; Kochi, Hashemi Sheikh Shabani & Srivastava, 2016) و تعهد بیشتر به سازمان (Alijanpour, Dousti & Alijanpour, 2013; Piryaee, Arshadi & Neisi, 2013) می‌شود. اعتماد در درون تیم‌ها نیز با بهبود و توسعه ارتباطات، کار تیمی و عملکرد تیمی همراه است (Costa, Roe & Taillieu, 2001; Davis, Schoorman, Mayer & Tan, 2000; McAllister, 1995).

در سطح تیمی، اعتماد به عنوان یک پدیده جمعی مورد مطالعه قرار می‌گیرد؛ اعتماد در درون تیم به قضاوت افراد در مورد صداقت و قابلیت اعتماد اعضای تیم و نیز به تجارب قبلی فرد در گذشته بستگی دارد (Kramer, 1999). اعتماد در بین اعضای تیم ساختاری نهفته است که بر مبنای تمایل خود فرد برای اعتماد کردن و ادراک قابل اعتماد بودن سایر اعضای تیم مفهوم‌سازی می‌شود که در نتیجه منجر به رفتارهای همیارانه و نظارتی در بین اعضای تیم می‌شود (Costa & Anderson, 2011). بر همین اساس، Costa and Anderson, (2011) با تمرکز بر اعتماد بین اعضای تیم، اعتماد تیمی را مفهومی چندبُعدی می‌دانند که دارای چهار مؤلفه است: ۱) تمایل به اعتماد کردن، ۲) قابلیت اعتماد ادراک‌شده، ۳) رفتارهای همیارانه،

- 
- 1- propensity to trust
  - 2- perceived trustworthiness
  - 3- cooperative behaviors

۴) رفتارهای نظارتی<sup>۱</sup>.

تمایل به اعتماد کردن عموماً به‌عنوان یک صفت گرایشی توصیف می‌شود که به تمایل کلی افراد در اعتماد کردن به دیگران اشاره دارد. (Rotter (1967 این تمایل کلی را مورد توجه قرار داده و آن را به این صورت تعریف کرده است: «انتظار کلی فرد یا گروه در این باره که می‌توان به گفتار و قول شفاهی یا کتبی فرد یا گروه دیگر اعتماد کرد». قابلیت اعتماد ادراک‌شده به میزانی اشاره دارد که افراد از دیگران انتظار دارند مطابق ادعاها و گفته‌هایشان رفتار کنند (McAllister, 1995). این انتظارات زمینه‌های شناختی و عاطفی دارند و از ادراک یا اطلاعات مربوط به شایستگی، خیرخواهی، صداقت، انگیزه‌ها و اهداف افرادی که تمایل به برقراری ارتباط با آن‌ها داریم، نشأت می‌گیرد (McAllister, 1995). رفتارهای همیارانه به شماری از اقدامات مثبت اشاره دارد که نشان‌دهنده تمایل افراد به تأثیر گرفتن از دیگران بدون اعمال کنترل و «مشارکت در همکاری» با آن‌ها می‌باشد (Gambetta, 1988). این رفتارها شامل اعتماد کردن به دیگران، پذیرش تأثیرپذیری، ارتباطات باز، به اشتراک گذاشتن اطلاعات و همکاری کردن هستند (cited by Costa & Anderson, 2011). در نهایت، رفتارهای نظارتی به میزانی اشاره دارد که افراد احساس می‌کنند لازم است از طریق مراقبت، کنترل و دیگر رفتارهای نظارتی بر اعمال دیگران نظارت کنند. رفتارهای نظارتی با عدم اعتماد همراه هستند؛ Zand (1972; cited by Costa & Anderson, 2011) استدلال می‌کند که نظارت در صورت عدم وجود اعتماد به کار می‌رود. به‌عنوان مثال، اگر یک عضو تیم به توانایی همکاران خود در داشتن عملکرد خوب، و صادق یا خیرخواه بودن آن‌ها اعتماد کند، هیچگونه نظارتی لازم نیست.

بر اساس مدل مفهومی (Costa (2003، اعتماد تیمی تحت تأثیر سه عامل اصلی می‌باشد: ۱. ترکیب تیمی<sup>۲</sup>، ۲. ویژگی‌های شغل<sup>۳</sup>، و ۳. بافت و زمینه سازمانی<sup>۴</sup>. تیم‌های کاری از جهات مختلفی متفاوت هستند و با توجه به چندین ویژگی قابل تعریف هستند. اگرچه دیدگاه واحدی در مورد اینکه عوامل فردی باید به عنوان عوامل تعیین‌کننده روند تیم در نظر گرفته شوند وجود ندارد، اما یک دیدگاه مشترک وجود دارد مبنی بر اینکه ترکیبات خاصی از افراد

- 
- 1- monitoring behaviors
  - 2- team composition
  - 3- work characteristics
  - 4- organizational context

در یک تیم احتمالاً منجر به اثربخشی عملکرد آنان خواهد شد (Costa, 2003). در اکثر مطالعات، ترکیب تیم به تفاوت‌های فردی در بین اعضاء اشاره دارد که می‌تواند از نظر خصوصیات شخصیتی، سمت شغلی و سازمانی، بسندگی مهارت‌های شغلی<sup>۱</sup> و غیره توصیف شود (Acton, Braun & Foti, 2019). مجهز بودن اعضای تیم به مهارت‌ها و توانمندی‌های لازم و کافی برای کار تیمی یکی از ملزومات موفقیت در کار تیمی و عبور از موانع و چالش‌های پیش‌رو است (Bagherianfar, Siadat & Ebrahimi, 2016). داشتن مهارت کافی برای انجام وظایف شغلی، از طریق ایجاد اطمینان نسبت به عملکرد مطلوب و شایسته اعضای تیم می‌تواند اعتماد در درون تیم را افزایش دهد. اعتماد مبتنی بر شایستگی در روابط کاری از اهمیت ویژه‌ای برخوردار بوده و ممکن است دانش تخصصی، امکانات فنی یا عملکرد روزمره را شامل شود (Costa, 2003).

ویژگی‌های شغل به ماهیت وظایف که می‌تواند شامل پیچیدگی، وابستگی متقابل، سطح اختیارات، ابهام و یا عدم اطمینان محیطی باشد، اشاره دارد (Costa, 2003). این ابعاد نیازهای اطلاعاتی مربوط به وظایف شغلی را تعیین می‌کنند. ابهام نقش<sup>۲</sup> که به معنای فقدان مشخصات وظایف یا روش‌های استاندارد عملکردی است، می‌تواند انتظارات را در مورد منابع و اقدامات لازم برای دستیابی به موفقیت در کار مشخص کند (Morris & Moberg, 1994). در شرایط وجود ابهام، آسیب‌پذیری اعضای تیم نسبت به یکدیگر افزایش می‌یابد و اعتماد خدشه‌دار می‌شود. بر اساس نظریه هزینه‌های مبادله ویلیامسون<sup>۳</sup> (1975)، در موقعیت‌های مبهم خطر فرصت‌طلبی زیاد است، که این امر می‌تواند رفتارهای محافظه‌کارانه یا تدافعی را افزایش دهد (Bylund, 2015). در نتیجه، تیم‌هایی که ابهام نقش بالایی دارند سطح اعتماد پایین‌تری را نشان می‌دهند.

بافت و زمینه سازمانی که به‌طور سیستماتیک به عنوان پیش‌بین در الگوهای مربوط به اثربخشی عملکرد تیمی مورد بررسی قرار می‌گیرد، شامل سرپرستی و جوّ مدیریتی، میزان تأثیرگذاری، سیستم‌های پاداش و فرصت‌های آموزشی است (Costa, 2003). در پژوهش حاضر جوّ مدیریتی<sup>۴</sup> به عنوان یکی از فاکتورهای بافت و زمینه سازمانی، مورد مطالعه قرار

1- job-adequate skills

2- role ambiguity

3- Transaction Costs Theory of Williamson

4- management climate

گرفته است. جوّ مدیریتی از دیدگاه زیردستان ارزیابی می‌شود؛ کارکنان رفتار سرپرستان خود را از نظر میزان به اشتراک گذاشتن اطلاعات، میزان مشارکت، امکان تصمیم‌گیری و اینکه این رفتارها مفید، دوستانه و یا پرتنش هستند، ارزیابی می‌کنند (Costa, 2003). یافته‌های پژوهش Creed and Miles (1996) نشان داده است سبک رهبری نقشی اساسی در توسعه و حفظ اعتماد بین کارکنان دارد. اعتماد در درون تیم‌ها بیشتر از طریق سبک رهبری منعکس می‌شود که بر به اشتراک گذاشتن اطلاعات، مشارکت و درگیر کردن اعضاء در تصمیم‌گیری و مسئولیت‌ها تأکید می‌کند (cited by Ceric, 2015)؛ این ویژگی‌ها به سبک رهبری مشارکتی<sup>۱</sup> اشاره دارد. رهبری مشارکتی زمانی به وجود می‌آید که به جای اینکه کارها توسط یک رهبر واحد تعیین شده باشند، نقش‌های رهبری، مسئولیت‌ها و یا عملکردها در میان اعضای گروه به اشتراک گذاشته شده و یا توزیع شده باشد (Lee, Lee, Seo & Choi, 2015). رهبر مشارکتی از طریق درگیر کردن پیروان در طرح‌ریزی، تصمیم‌گیری و اجرای برنامه‌ها، آنان را در مسئولیت‌ها مشارکت می‌دهد. کارکنانی که برانگیخته می‌شوند، خودهدایت‌گر شده و به یک تیم خلاق تبدیل می‌شوند که این امر می‌تواند منجر به ایجاد حس اعتماد و اطمینان میان اعضای تیم گردد (Polston-Murdoch, 2013).

پژوهش‌ها نشان داده است که افراد در میزان اعتماد کردن به دیگران و اعتمادپذیری<sup>۲</sup> متفاوت هستند و این ویژگی می‌تواند بر رابطه میان متغیرهای پیشایند با اعتماد تیمی تأثیر بگذارد (Friend, Johnson & Sohi, 2018; Ford, Piccolo & Ford, 2017; Chen, Yan, Fan & Gordon, 2015). از جمله مهم‌ترین پیشایندهای اعتماد، ویژگی‌های فرد اعتمادکننده<sup>۳</sup> است. Farris, Senner and Butterfield (2973) اعتماد را صفتی شخصیتی می‌دانند؛ این صفت، یعنی اعتمادپذیری، یک ویژگی درون‌فردی پایدار است و بر میزانی که یک فرد به دیگری اعتماد کند، تأثیر می‌گذارد (cited by Arshadi & Piryaei, 2012). افراد مختلف با صفات شخصیتی و پیش‌زمینه‌های فرهنگی گوناگون در گرایش ذاتی خود به اعتماد کردن، با یکدیگر متفاوتند. به اعتقاد Mayer, Davis and Schoorman (1995) اعتمادپذیری صفتی پایدار در موقعیت‌های مختلف است. چنین گرایشی سبب می‌شود که فرد پیش از در دسترس بودن هرگونه اطلاعاتی

1- participative leadership style

2- predisposition to trust

3- trustor



راجع به طرف مقابل، به وی اعتماد کند. بر اساس نظریه انتظار کلی<sup>۱</sup> (Rotter (1967) که چارچوب نظری جامعی در خصوص نگرش‌های یک فرد نسبت به سایرین محسوب می‌شود، انتظارات عمومی مثبت و مطلوب و تمایل درونی به اعتماد کردن به سایر افراد پیشاینده مهمی برای اعتماد به شمار می‌رود. این انتظارات مثبت در قالب اعتمادپذیری به‌عنوان یک ویژگی شخصیتی درونی و پایدار، تمایلی ذاتی برای اعتماد کردن و عاملی در جهت شکل‌دهی نگرش‌های مطلوب و اعتماد در روابط بین‌فردی است که می‌تواند سطح اعتماد میان افراد را بهبود و ارتقاء بخشد.

به‌طور کلی، پیشینه نظری از روابط میان متغیرهای پژوهش حاضر حمایت می‌کند و در کنار آن، پیشینه پژوهشی نیز تأییدکننده این روابط است. Bhatti, Ju, Akram, Bhatti, Akram and Bilal (2019) در مطالعه خود به بررسی رابطه بین رهبری مشارکتی و رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. نتایج مطالعه آنان نشان داد که بین این دو متغیر رابطه مثبت معنی‌داری وجود دارد. همچنین یافته‌ها نشان داد که رهبری مشارکتی با اعتماد عاطفی رابطه معنی‌داری دارد و اعتماد عاطفی میانجی‌گر رابطه میان رهبری مشارکتی و رفتار شهروندی سازمانی است. Akhtar, Ullah Khan, Hassan, Irfan and Atlas (2019) در پژوهش خود نقش رهبری تحولی بر عملکرد تکلیفی را با توجه به نقش میانجی ارتباطات تیمی، اعتماد تیمی و خلاقیت تیمی بررسی کردند. نتایج پژوهش که بر روی ۲۷۳ دانشجوی تحصیلات تکمیلی دانشگاه علوم و تکنولوژی چین اجرا شده بود، نشان داد که رهبری تحولی با ارتباطات تیمی، اعتماد تیمی، خلاقیت تیمی و عملکرد تکلیفی رابطه مثبت معنی‌داری دارد ( $p < 0/01$ ). همچنین، رهبری تحولی از طریق اعتماد تیمی و خلاقیت تیمی بر عملکرد تکلیفی اثر غیرمستقیم معنی‌داری داشت. رهبری تحولی تحت عنوان «الهام‌بخشی به پیروان برای پذیرش و مشارکت در دست‌یابی به چشم‌انداز یا دورنمای ارائه‌شده از سوی رهبر و برانگیختن پیروان برای کار فراتر از مبادلات و تقاضای پاداش و ایجاد فضای کاری خوب با دیگران»، تعریف شده است.

Cassidy (2018) در رساله دکتری خود به بررسی رابطه بین عدم اطمینان و ابهام، اعتماد تیمی و عملکرد تیمی در ۱۱۶ تیم دانشجویی (شامل ۲۹۷ دانشجو) پرداخت. نتایج پژوهش وی نشان داد که تیم‌های واقعی نسبت به تیم‌های مجازی: ۱. اعتماد تیمی و عملکرد تیمی

1- Generalized Expectancy Theory

بهتری دارند و عدم اطمینان و ابهام کمتری را تجربه می‌کنند، ۲. تیم‌های واقعی از طریق کاهش عدم اطمینان و ابهام، اعتماد تیمی و عملکرد تیمی بالاتری دارند، ۳. تیم‌های واقعی از طریق افزایش اعتماد تیمی، عملکرد تیمی را نیز بالا می‌برند، ۴. عدم اطمینان و ابهام سطح اعتماد تیمی و عملکرد تیمی را کاهش می‌دهد، ۵. عدم اطمینان و ابهام از طریق کاهش اعتماد تیمی، سطح عملکرد تیمی را نیز کاهش می‌دهد. (Costa (2003 در پژوهشی روی ۳۹۵ کارکن از مراکز مراقبت‌های اجتماعی در هلند (در قابل ۱۲ تیم) به بررسی پیشایندهای اعتماد تیمی پرداخت. بر اساس مدل مفهومی وی، ترکیب تیمی، ویژگی‌های شغل و بافت و زمینه سازمانی بر اعتماد تیمی اثر دارند. نتایج این پژوهش نشان داد که ترجیح به کار کردن در تیم، بسندگی مهارت‌های شغلی و تصدی شغلی به عنوان متغیرهای ترکیب تیمی؛ وابستگی عملکرد و ابهام وظیفه به عنوان متغیرهای ویژگی‌های شغل؛ و جوّ مدیریتی و تأثیر کلی اعضای تیم به عنوان متغیرهای بافت و زمینه سازمانی با اعتماد تیمی رابطه معنی‌داری دارند.

Friend et al. (2018) در پژوهش خود نقش ویژگی‌های شخصیتی فروشندگان را به عنوان تعدیل‌گر رابطه بین تمایلات پیشین مشتریان به اعتماد کردن و اعتماد واقعی آنان به فروشندگان بررسی کردند. نتایج پژوهش آنان نشان داد فروشندگانی که دارای ویژگی‌های شخصیتی همچون فروش انطباقی<sup>۱</sup> (تغییر رفتار فروش در حین تعامل با مشتری متناسب با تغییر شرایط معامله) و جهت‌گیری مشتری‌مدار<sup>۲</sup> (برقراری رابطه شخصی با مشتری) هستند، قادرند که رابطه میان تمایل به اعتماد کردن و اعتماد واقعی را ارتقاء ببخشند. (Ford et al. (2017 در پژوهشی با عنوان «راهبردهایی برای ساخت تیم‌های مجازی اثربخش: اعتماد به عنوان یک عامل کلیدی»، به بررسی عوامل مؤثر بر اثربخشی تیم‌های مجازی پرداختند. در این پژوهش، اعتماد به عنوان عامل مهم و کلیدی جهت اثربخشی تیم‌ها معرفی شده است و به عنوان یکی از راهبردهای افزایش اعتماد، بر ترکیب تیمی تأکید شده است. بر این اساس، در ترکیب تیمی اعضای تیم نباید فقط بر اساس دانش، مهارت و توانایی‌هایشان انتخاب شوند بلکه برای رسیدن به اهداف تیمی، ویژگی‌های شخصیتی آنان و اعتمادپذیری‌شان نیز باید مورد توجه قرار بگیرد. Chen et al. (2015) نیز در مطالعه‌ای به بررسی نقش تعدیل‌گری همزمان جنسیت و اعتمادپذیری در

---

1- adaptive selling

2- relational customer orientation

رابطه بین منافع ادراک‌شده و خطر ادراک‌شده با تمایل به خرید مجدد پرداختند. نتایج نشان داد که منافع ادراک‌شده و خطر ادراک‌شده از طریق نقش واسطه‌ای خشنودی، تمایل به خرید مجدد مشتریان را پیش‌بینی می‌کند. نتایج همچنین نشان داد که تعامل اعتمادپذیری و جنسیت تأثیر تعدیل‌کنندگی قابل توجهی بر رابطه میان منافع ادراک‌شده و تمایل به خرید مجدد دارد. مردانی که اعتمادپذیری بالاتری دارند، بیشترین گروه مصرف‌کننده منفعت‌محور را تشکیل می‌دهند.

در مجموع، با توجه به آنچه بیان شد، هدف پژوهش حاضر آزمون و مقایسه مدل علی اعتماد تیمی براساس ویژگی‌های تیم (بسندگی مهارت‌های شغلی)، شغل (ابهام نقش) و سازمان (رهبری مشارکتی) در کارکنان با اعتمادپذیری بالا و کارکنان با اعتمادپذیری پایین است. شکل ۱، الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر را نشان می‌دهد.

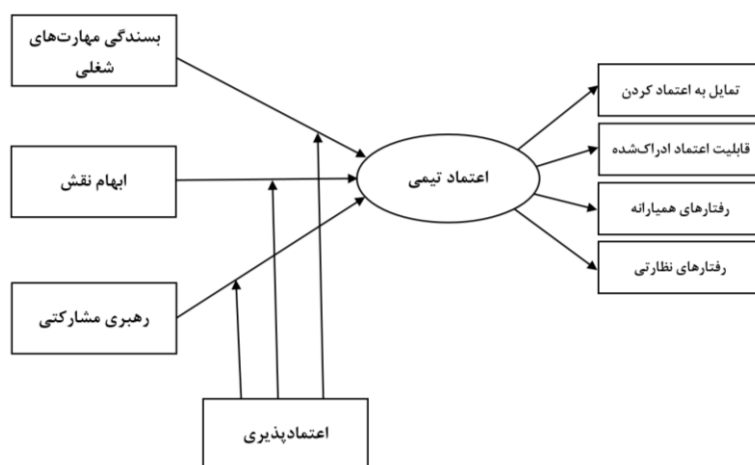


Figure 1. Proposed model

## روش

### طرح پژوهش

هدف پژوهش حاضر آزمون و مقایسه مدل علی اعتماد تیمی براساس ویژگی‌های تیم (بسندگی مهارت‌های شغلی)، شغل (ابهام نقش) و سازمان (رهبری مشارکتی) در کارکنان با اعتمادپذیری بالا و کارکنان با اعتمادپذیری پایین است، از این رو طرح پژوهش، همبستگی از طریق مدل‌یابی معادلات ساختاری می‌باشد.

### جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری پژوهش حاضر شامل تمامی کارکنان شرکت بهره‌برداری، تولید و انتقال آب جنوب شرق خوزستان در سال ۱۳۹۶ بود. تعداد کل کارکنان این شرکت قریب به ۶۰۰ نفر بودند که از این جامعه ۳۵۰ نفر به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. از این تعداد، ۳۱۹ پرسشنامه قابل تحلیل بودند که این تعداد حجم نهایی نمونه را تشکیل می‌دهد (نرخ بازگشت ۹۱٪). ۹۴/۵ درصد نمونه را مرد و ۵/۵ درصد را زن تشکیل داده است. ۱۶۸ نفر دارای مدرک تحصیلی دیپلم، ۴۸ نفر کاردانی، ۸۳ نفر کارشناسی و ۲۰ نفر کارشناسی ارشد می‌باشند. حداقل سابقه کاری ۱ سال و حداکثر ۳۴ سال بود. همچنین، کارکنان نمونه پژوهش دارای میانگین سنی ۳۶/۶۰ سال با انحراف معیار ۸/۱۶ بودند.

### ابزار سنجش

**مقیاس بسندگی مهارت‌های شغلی:** در پژوهش حاضر، متغیر بسندگی مهارت‌های شغلی با استفاده از مقیاس ۶ ماده‌ای (Jarvenpaa, Knoll and Leidner (1998) مورد سنجش قرار گرفت. این مقیاس ادراک افراد را از بسندگی و کفایت مهارت‌های شغلی سایر اعضای تیم بررسی می‌کند. پاسخ‌ها در این مقیاس روی طیف لیکرت پنج‌درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. ماده ۵ به صورت معکوس نمره‌گذاری می‌شود. حداقل نمره در این مقیاس ۵ و حداکثر نمره ۳۰ می‌باشد. (Jarvenpaa et al. (1998) پایایی مقیاس بسندگی مهارت‌های شغلی را به روش ضریب آلفای کرونباخ، ۰/۹۰ محاسبه کرده‌اند. همچنین بارهای عاملی این مقیاس بین ۰/۷۰ و ۰/۸۴ در نوسان بود.

**مقیاس ابهام نقش:** در پژوهش حاضر، سنجش متغیر ابهام نقش با استفاده از مقیاس ابهام نقش (Rizo, House and Lirtzman (1970) انجام شد. این مقیاس ۶ ماده دارد و پاسخ‌ها بر روی طیف لیکرت پنج‌درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) می‌باشد. حداقل و حداکثر نمره در این مقیاس به ترتیب ۶ و ۳۰ می‌باشد. (Mohammadi (2016) پایایی مقیاس ابهام نقش را به روش آلفای کرونباخ و ضریب تنصیف به ترتیب ۰/۵۷ و ۰/۵۳ گزارش کرده است. روایی این مقیاس نیز از طریق همبسته کردن آن با یک سؤال کلی محقق‌ساخته  $r=0/57$  به دست آمده است.

**مقیاس رهبری مسیر- هدف:** جهت سنجش متغیر رهبری مشارکتی از مقیاس رهبری مسیر- هدف<sup>۱</sup> (Indvik (1988) که یک مقیاس ۲۰ ماده‌ای است، استفاده شد. این مقیاس چهار سبک رهبری دستوری (۵ ماده)، حمایتی (۵ ماده)، مشارکتی (۵ ماده) و موفقیت‌گرا (۵ ماده) را مورد بررسی قرار می‌دهد. به ماده‌ها در یک طیف لیکرت پنج‌درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) پاسخ داده می‌شود. در پژوهش حاضر، تنها از ماده‌های سبک رهبری مشارکتی استفاده شده است. کمترین و بیشترین نمره برای رهبری مشارکتی به ترتیب ۵ و ۲۵ می‌باشد. (Kaabomeir, Heibatiyan and Neisi (2016) پایایی مقیاس رهبری مشارکتی را به روش ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۰ گزارش کرده‌اند.

**مقیاس اعتمادپذیری:** جهت سنجش متغیر اعتمادپذیری از مقیاس ۲۰ ماده‌ای Ashleigh, Higgs and Dulewicz (2012) استفاده شده است. مقیاس اعتمادپذیری دارای سه خرده‌مقیاس می‌باشد: اعتماد به دیگران (۹ ماده)، صداقت دیگران (۷ ماده) و بی‌زاری از ریسک کردن (۴ ماده). پاسخ‌ها بر روی طیف لیکرت پنج‌درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. ماده‌های مربوط به خرده‌مقیاس اعتماد به دیگران به صورت معکوس نمره‌گذاری می‌شوند. حداقل و حداکثر نمره برای کل مقیاس به ترتیب ۲۰ و ۱۰۰ می‌باشد. (Ashleigh et al. (2012) روایی مقیاس اعتمادپذیری را از طریق تحلیل عامل تأییدی اندازه‌گیری کردند که نتایج حاکی از برازش مطلوب مقیاس بوده است ( $SRMS=0/08$ ،  $CFI=0/86$ ،  $RMSEA=0/08$ ،  $X^2/df=2/39$ ). همچنین، پایایی این مقیاس با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، ۰/۷۰ محاسبه شده است.

**مقیاس اعتماد تیمی:** به منظور سنجش اعتماد تیمی، از مقیاس اعتماد تیمی Costa and Anderson (2011) استفاده شد. این مقیاس دارای ۲۱ ماده و چهار خرده‌مقیاس تمایل به اعتماد کردن (۶ ماده)، قابلیت اعتماد ادراک‌شده (۶ ماده)، رفتارهای همیارانه (۶ ماده) و رفتارهای نظارتی (۳ ماده) می‌باشد. به ماده‌های این مقیاس در یک طیف لیکرت پنج‌درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) پاسخ داده می‌شود. ماده‌های ۱۰، ۱۱، ۱۶ و ۱۷ به صورت معکوس نمره‌گذاری می‌شوند. حداقل نمره برای کل مقیاس ۲۱ و حداکثر نمره ۱۰۵ می‌باشد. Costa

and Anderson (2011) پایایی این مقیاس را با استفاده از ضرایب آلفای کرونباخ به ترتیب برای تمایل به اعتماد کردن، قابلیت اعتماد ادراک‌شده، رفتارهای همیارانه و رفتارهای نظارتی ۰/۷۸، ۰/۸۸، ۰/۸۷ و ۰/۷۰ محاسبه کرده‌اند. همچنین، نتایج حاصل از تحلیل عوامل تأییدی در پژوهش Costa and Anderson (2011) نیز ساختار چهار عاملی این مقیاس را تأیید کرد ( $X^2/df=1/32$ , CFI=0/94, GFI=0/83, RMSEA=0/05).

روایی پرسشنامه‌های پژوهش حاضر از طریق تحلیل عاملی تأییدی و با استفاده از نرم‌افزار AMOS-24 و پایایی آن‌ها نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده است. نتایج در جدول ۱ نشان داده شده است. با توجه به نتایج به دست آمده، تمامی پرسشنامه‌ها از پایایی و روایی قابل قبولی برخوردارند.

Table 1.  
Reliability and validity of scales in present research

Scales	Reliability		Construct validity		
	Cronbach's alpha	Fitness indices			
		GFI	CFI	RMSEA	
1 Job-adequate skills	0/88	0/97	0/98	0/09	
2 Role ambiguity	0/82	0/98	0/98	0/08	
3 Path- Goal of Leadership	0/61	0/99	0/99	0/07	
4 Predisposition to trust	0/82	0/90	0/91	0/06	
5 Team trust	0/85	0/92	0/95	0/05	

### یافته‌ها

در جدول ۲، میانگین، انحراف استاندارد و ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش گزارش شده است.

### ارزیابی برازش مدل پیشنهادی

به منظور ارزیابی مدل پیشنهادی، روش مدل‌یابی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار

Table 2.  
Mean, standard deviation and correlation coefficients matrix of research variables (n=319)

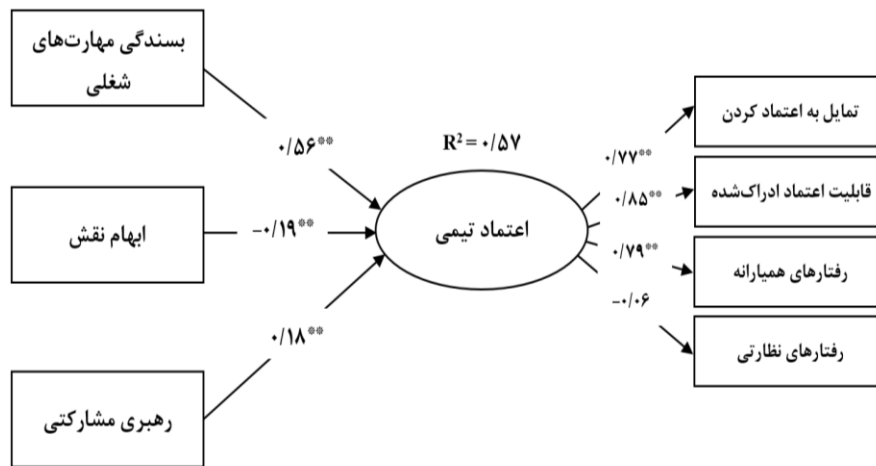
Variable	Mean	S.D.	1	2	3	4	5
1 Job-adequate skills	23/38	4/43	1				
2 Role ambiguity	11/92	4/09	-0/45**	1			
3 Participative leadership	18/97	3/92	0/32**	-0/38**	1		
4 Predisposition to trust	64/95	10/35	0/58**	-0/48**	0/42**	1	
5 Team trust	75/06	10/76	0/63**	-0/47**	0/41**	0/62**	1

\*\* P<0/01

AMOS-24، مورد استفاده قرار گرفت. پیش از آزمون مدل، جهت اطمینان از اینکه داده‌های این پژوهش مفروضه‌های زیربنایی مدل‌یابی معادلات ساختاری را برآورد می‌کنند، به بررسی آن‌ها پرداخته شد. بدین منظور چهار مفروضه معادلات ساختاری شامل داده‌های از دست رفته<sup>۱</sup>، بررسی داده‌های پرت<sup>۲</sup>، نرمال بودن<sup>۳</sup> و هم‌خطی چندگانه<sup>۴</sup> مورد بررسی قرار گرفتند که نتایج حاکی از برقرار بودن مفروضه‌های مورد نظر بود. جهت ارزیابی مدل پیشنهادی، شاخص‌های برازندگی آن بررسی شد. نتایج این تحلیل نشان داد که مجذور خی ( $X^2$ ) برابر با ۲۰/۵۷ می‌باشد که با درجه آزادی ۱۱، در سطح  $p < ۰/۰۵$  معنی‌دار می‌باشد. از آنجا که مقدار مجذور خی ( $X^2$ ) در نمونه‌های بزرگ شاخص مناسبی نیست لذا نسبت مجذور خی به درجه آزادی ( $X^2/df$ ) نیز گزارش شده است. بر این اساس نسبت مجذور خی به درجه آزادی ( $X^2/df$ ) برابر با ۱/۸۷ می‌باشد. همچنین، شاخص نیکویی برازش تعدیل‌شده (AGFI) برابر با ۰/۹۵، شاخص نیکویی برازش (GFI) برابر با ۰/۹۸، شاخص برازندگی افزایشی (IFI) برابر با ۰/۹۹، شاخص توکر - لویز (TLI) برابر با ۰/۹۸، شاخص برازندگی تطبیقی (CFI) برابر با ۰/۹۹ و جذر میانگین مجذورات خطای تقریب (RMSEA) برابر با ۰/۰۵۲ به دست آمد که این نشان‌دهنده مطلوبیت شاخص‌های برازندگی و برازش مناسب مدل پیشنهادی با داده‌ها است.

ضرایب مسیر مدل پیشنهادی پژوهش حاضر در شکل ۲ قابل مشاهده می‌باشد. همچنین، ضرایب استاندارد مسیرهای مستقیم و سطح معنی‌داری آن‌ها در جدول ۳ نشان داده شده است. جدول ۳، ضرایب استاندارد مسیرهای مستقیم و معنی‌داری آن‌ها را نشان می‌دهد؛ براساس نتایج این جدول، مسیرهای مستقیم بسندگی مهارت‌های شغلی به اعتماد تیمی ( $p < ۰/۰۰۰۱$ )،  $\beta = ۰/۵۶$ ، ابهام نقش به اعتماد تیمی ( $\beta = -۰/۱۹$ ،  $p < ۰/۰۰۰۱$ ) و رهبری مشارکتی به اعتماد تیمی ( $\beta = ۰/۱۸$ ،  $p < ۰/۰۰۰۱$ ) معنی‌دار می‌باشند. همچنین، با توجه به نمودار ۲، ضریب تعیین ( $R^2$ ) برابر با ۰/۵۷ است؛ به عبارتی، ۵۷ درصد واریانس اعتماد تیمی توسط بسندگی مهارت‌های شغلی، ابهام نقش و رهبری مشارکتی تبیین شده است.

- 
- 1- missing
  - 2- outliers
  - 3- normality
  - 4- multi-collinearity



\*\* P&lt;0/01

Figure 2. Standard coefficients of direct paths in the proposed model

Table 3.

Standard coefficients of direct paths in proposed model

Path	$\beta$	S.E.	CR	P
Job-adequate skills $\rightarrow$ Team trust	0/56	0/04	10/06	0/0001
Role ambiguity $\rightarrow$ Team trust	-0/19	0/04	-3/60	0/0001
Participative leadership $\rightarrow$ Team trust	0/18	0/04	3/67	0/0001

### بررسی اثر متغیر تعدیل‌گر

جهت بررسی نقش تعدیل‌گر اعتماد‌پذیری و مقایسه مدل علی رابطه بسندگی مهارت‌های شغلی، ابهام نقش و رهبری مشارکتی با اعتماد تیمی در آزمودنی‌ها با اعتماد‌پذیری بالا و پایین، از روش تحلیل مدل‌یابی معادلات ساختاری چندگروهی<sup>۱</sup> استفاده شد. در این روش برای هر دو گروه دو تحلیل جداگانه انجام نمی‌شود، بلکه یک تحلیل واحد به منظور بررسی شاخص‌های معنی‌داری و آزمون فرضیه‌ها به‌طور همزمان صورت می‌پذیرد. در این تحلیل، ابتدا ضرایب مسیر برای دو گروه همزمان بدست می‌آید. به مدل بدست آمده مدل نامقید<sup>۲</sup> گفته

1- multi-group

2- unconstrained model



می‌شود که در آن برآورد مسیرهای مستقیم دو گروه متفاوت است. در گام بعدی، پارامترها در دو گروه محدود می‌شود، به عبارتی در این مدل پارامترهای دو گروه یکسان در نظر گرفته می‌شوند که به این مدل، مدل مقید<sup>۱</sup> گفته می‌شود. در ادامه اگر تفاوت مجذور خی (در مدل نامقید و مدل مقید) با مجذور خی بحرانی تفاوت معنی‌داری را نشان دهد می‌توان به این نتیجه رسید که اثر تعدیل‌کنندگی مورد تأیید است و این نشان‌دهنده آن است که حداقل یک یا چند مسیر مستقیم در دو گروه تفاوت معنی‌داری دارند. پس از مشاهده تفاوت معنی‌دار بین مجذور خی مدل نامقید و مقید و تأیید فرضیه تعدیل‌کنندگی، ضرایب استاندارد مدل دو گروه نیز با هم مقایسه و معنی‌داری تفاوت این ضرایب مورد بررسی قرار می‌گیرد. در زیر، ابتدا مدل نامقید، مقید و مقایسه این مدل‌ها در دو گروه و در ادامه ضرایب استاندارد مدل‌های نامقید و مقید به تفکیک گروه‌ها ارائه شده است.

Table 4.  
Fitness indices of unconstrained and constrained models

Fitness indices	X <sup>2</sup>	df	X <sup>2</sup> /df	GFI	IFI	CFI	RMSEA	ΔX <sup>2</sup>	Δdf
Unconstrained model	37/66	22	1/71	0/97	0/97	0/97	0/047		
Constrained model	43/94	25	1/76	0/96	0/97	0/96	0/049	6/28	3

با توجه به نتایج جدول ۴، مدل نامقید و مقید دارای شاخص‌های برازش مطلوبی هستند که این یافته حاکی از تناسب مدل‌ها با داده‌های پژوهش است. همچنین، مندرجات جدول ۴ نشان می‌دهد که تفاضل مجذور خی و درجه آزادی مدل نامقید و مقید به ترتیب ۶/۲۸ و ۳ می‌باشد که این تفاوت در سطح  $p < 0/05$  معنی‌دار نمی‌باشد (مقدار مجذور خی بحرانی با درجه آزادی ۳ در سطح  $p < 0/05$  برابر با ۷/۸۱ می‌باشد). با توجه به عدم معنی - داری تفاضل مجذور خی می‌توان نتیجه گرفت که هر دو گروه (گروه با اعتمادپذیری بالا و گروه با اعتمادپذیری پایین) دارای وزن‌های رگرسیونی برابر می‌باشند و از لحاظ نمودار مسیر یکسان هستند. بنابراین نتایج نقش تعدیل‌کنندگی اعتمادپذیری را تأیید نمی‌کند.

1- constrained model

جدول ۵، ضرایب استاندارد مسیرهای مستقیم را در دو مدل نامقید و مقید به تفکیک گروه‌ها نشان می‌دهد. با توجه به نتایج این جدول، ضرایب مسیرهای مستقیم در هر دو مدل، در بین دو گروه باهم تفاوت بسیار اندکی دارند.

Table 5.  
Standard coefficients of direct paths in unconstrained and constrained models

Path	Unconstrained model				Constrained model			
	Low predisposition to trust		High predisposition to trust		Low predisposition to trust		High predisposition to trust	
	$\beta$	P	$\beta$	P	$\beta$	P	$\beta$	P
Job-adequate skills → Team trust	0/56	0/0001	0/37	0/0001	0/56	0/0001	0/38	0/0001
Role ambiguity → Team trust	-0/14	0/049	-0/29	0/006	-0/14	0/055	-0/29	0/005
Participative leadership → Team trust	0/23	0/001	0/03	0/715	0/22	0/002	0/04	0/625

### بحث و نتیجه‌گیری

همزمان با افزایش تمرکز سازمان‌ها و پژوهشگران بر عملکرد تیم‌ها و گروه‌های کاری و نیز عملکرد افراد در تیم‌ها، توجه در جهت شناسایی و تعیین ویژگی‌ها و فرآیندهایی که منجر به اثربخشی تیم‌ها می‌شوند، نیز افزایش یافته است. بر همین اساس، پژوهش حاضر به دنبال آزمون و مقایسه مدل علی اعتماد تیمی براساس ویژگی‌های تیم (بسندگی مهارت‌های شغلی)، شغل (ابهام نقش) و سازمان (رهبری مشارکتی) در کارکنان با اعتمادپذیری بالا و کارکنان با اعتمادپذیری پایین بود. در ابتدا برآزش مدل پیشنهادی با استفاده از مدلیابی معادلات ساختاری بررسی شد و نتایج نشان داد که مدل پیشنهادی از برآزش مطلوبی برخوردار است. در ادامه نتایج حاصل از تحلیل مسیرهای مستقیم و نیز اثر تعدیل‌کنندگی اعتمادپذیری به همراه تبیین آن‌ها آورده شده است.

با توجه به نتایج پژوهش، بسندگی مهارت‌های شغلی و رهبری مشارکتی در جهت مثبت و ابهام نقش در جهت منفی بر اعتماد تیمی اثر مستقیم و معنی‌داری دارند. بر این اساس، دارا بودن اعضای تیم از مهارت‌های شغلی کافی و وجود جو رهبری مشارکتی در درون سازمان و تیم می-

تواند اعتماد تیمی را افزایش دهد اما وجود ابهام در نقش‌ها و وظایف منجر به کاهش اعتماد تیمی است. این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های (Bhatti et al. (2019); Akhtar et al. (2019); Cassidy (2018) و Costa (2003) همسو می‌باشد. همانگونه که اشاره شد، بر اساس مدل مفهومی (Costa (2003)، لازم است تیم‌ها از برخی ویژگی‌ها برخوردار باشند تا بتوانند جوئی مملو از اعتماد و اطمینان را برای اعضای خود ایجاد کنند؛ این ویژگی‌ها به ساختار و ترکیب تیم، مشخصه‌های شغل و جو سازمان اشاره دارد.

Katzenbach and Smith (1993) معتقدند که «یک تیم به تعداد کمی از افراد گفته می‌شود که دارای مهارت‌های تکمیل‌کننده یکدیگر بوده و دارای مقاصد، اهداف، و رویکردی مشترک‌اند که بر مبنای آنها به هم پیوند می‌خورند و به یکدیگر تکیه می‌کنند». بر اساس این تعریف، لازمه یک تیم وجود مهارت‌های مکمل‌کننده جهت انجام وظایف و نقش‌های تیمی به منظور دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده است. اعضای تیم دارای نقش‌ها و وظایف مکمل هستند و هر کدام از اعضا لازم است از مهارت‌های کافی برخوردار باشند تا بتوانند نقش تکمیل‌کننده خود را به خوبی ایفاء کنند. علاوه بر این، زمانی وظایف به خوبی انجام می‌شوند که تعریف شده و مشخص بوده و عاری از هرگونه ابهام و پیچیدگی باشند (Costa, 2003). علاوه بر این، به اعتقاد (Katzenbach and Smith (1993)، برای اینکه اعضای تیم قابلیت‌ها و مهارت‌های بالقوه خود را نشان دهند و وظایف و نقش‌ها مشخص و واضح باشند، وجود یک رهبر کارآمد، حمایت‌گر و تشویق‌کننده لازم و ضروری است. در مجموع، این ویژگی‌ها (بسندگی مهارت‌های شغلی، عدم ابهام نقش و رهبری مشارکتی) در کنار یکدیگر می‌توانند زمینه وجود اعتماد و اطمینان را در میان اعضای تیم ایجاد کنند.

نتایج پژوهش حاضر نقش تعدیل‌گر اعتمادپذیری را تأیید نکرد. با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر، مدل علی رابطه بسندگی مهارت‌های شغلی، ابهام نقش و رهبری مشارکتی با اعتماد تیمی در کارکنان با اعتمادپذیری بالا و کارکنان با اعتمادپذیری پایین تفاوت معنی‌داری نداشت. بر این اساس، مدل مسیر و ضرایب رگرسیونی مسیرهای مستقیم در هر دو گروه کارکنان با اعتمادپذیری بالا و کارکنان با اعتمادپذیری پایین مشابه یکدیگر است. این یافته با نتایج پژوهش‌های (Friend et al. (2018)، Ford et al. (2017) و Chen et al. (2015) همسو نمی‌باشد. بر اساس مطالعه (Friend et al. (2018)، ویژگی‌های شخصیتی افراد می‌توانند تعدیل-

کننده نگرش‌ها و رفتارهای آنان باشد. افراد با اعتمادپذیری بالا تمایل زیادی در اعتماد کردن به دیگران دارند و این امر زمینه اعتماد بین‌فردی را افزایش می‌دهد. (Ford et al. (2017 نیز یکی از راهبردهای مهم جهت افزایش اثربخشی تیم‌ها و افزایش اعتماد در میان اعضای تیم را انتخاب و گزینش افراد با ویژگی شخصیتی اعتمادپذیری می‌دانند. به اعتقاد Ford et al. (2017)، افراد در ویژگی اعتمادپذیری متفاوتند و بر همین اساس، برای دستیابی به اهداف تعیین‌شده تیم لازم است افرادی در ترکیب تیم قرار بگیرند که تمایل بیشتری برای اعتماد کردن به دیگران داشته باشند. با این حال، در پژوهش حاضر نقش تعدیل‌گر متغیر اعتمادپذیری تأیید نشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که تیم ترکیبی از افراد مختلف با ویژگی‌های شخصیتی متفاوت است. با این وجود، تیم‌های کاری که اعضای آن برای مدت طولانی در کنار یکدیگر و باهم برای یک هدف مشترک کار می‌کنند، به دلیل ایجاد نوعی یکرنگی و همانندی بین اعضای تیم و وجود صمیمیت و ارتباطات بین‌فردی غیررسمی میان آنان، تفاوت‌ها قادر به نشان دادن خود نیستند. به عبارتی، جوّ تیمی شرایطی را برای اعضای تیم فراهم می‌آورد که در آن تفاوت‌ها قادر نیستند خود را نشان دهند و این عدم بروز تفاوت‌ها نه به دلیل نوعی اجبار، بلکه به دلیل وجود صمیمیت، اعتماد و اطمینان در بین اعضای تیم است.

در مجموع، با توجه به نتایج پژوهش که نشان داد بسندگی مهارت‌های شغلی و جوّ رهبری مشارکتی با افزایش اعتماد تیمی همراه است و ابهام در نقش و وظایف شغلی منجر به کاهش اعتماد تیمی می‌شود، پیشنهاد می‌شود: ۱. در زمان تشکیل تیم‌های کاری و پروژه‌ای، از طریق آزمون‌های تشخیصی، سطح قابلیت‌ها و مهارت‌های افراد را سنجید و بر این اساس افراد را جهت عضویت در تیم‌ها گزینش کرد، ۲. دوره‌های آموزشی را برای رهبران تیم‌ها و گروه‌های کاری جهت یادگیری رفتارها و مهارت‌های سبک رهبری مشارکتی، طراحی و اجرا کرد، ۳. ارائه بازخورد مثبت، تصمیم‌گیری مشارکتی، تفویض اختیارات به اعضای تیم، ایجاد کانال‌های ارتباطی باز میان اعضای تیم و رهبر، و ... می‌تواند در سبک رهبران تیم‌ها گنجانده شود، ۴. جهت کاهش ابهام نقش لازم است که در ابتدا وظایف، نقش‌ها و مسئولیت‌ها به صورت مشخص و روشن تعیین شده و شیوه انجام هر کدام از آنها به صورت استاندارد، مشخص گردد. پژوهش حاضر مانند هر پژوهش دیگری دارای محدودیت‌هایی است. طرح مطالعه حاضر و استفاده از مدل‌یابی معادلات ساختاری علیّت را به اثبات نمی‌رساند؛ در این خصوص باید

جانب احتیاط را رعایت نمود. از آنجایی که پژوهش حاضر روی کارکنان شرکت بهره‌بردار، تولید و انتقال آب جنوب شرق خوزستان صورت گرفته است، باید در تعمیم نتایج به سازمان‌های دیگر در موقعیت‌های زمانی و مکانی مختلف به دلیل متفاوت بودن شرایط اقلیمی و فرهنگی جانب احتیاط را رعایت نمود.

سهم مشارکت نویسندگان: نوری کعب‌عمیر، طراحی چارچوب کلی، تدوین محتوا و تحلیل مطالب، ارسال و اصلاحات مقاله، و نویسنده مسئول؛ نویسنده نسخه نهایی مقاله را مورد بررسی قرار داده و تأیید نموده است. سپاسگزاری: نویسنده مراتب تشکر خود را از همه کسانی که با نقد و مشورت در تکمیل این پژوهش مؤثر بوده‌اند اعلام می‌دارد.

تضاد منافع: نویسنده اذعان می‌کند که در این مقاله هیچ نوع تعارض منافی وجود ندارد.

منابع مالی: این مقاله از هیچ‌گونه حمایت مالی برخوردار نبوده است.

## References

- Abdullah, Z. & Musa, R. (2014). The effect of trust and information sharing on relationship commitment in supply chain management. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 130, 266-272.
- Acton, B. P., Braun, M. T. & Foti, R. J. (2019). Built for unity: Assessing the impact of team composition on team cohesion trajectories. *Journal of Business Psychology, Online Published*, 1-16.
- Akhtar, S., Ullah Khan, K., Hassan, S., Irfan, M. & Atlas, F. (2019). Antecedents of task performance: An examination of transformation leadership, team communication, team creativity, and team trust. *Journal of Public Affairs*, 19(2), 1-12.
- Alijanpour, M., Dousti, M. & Alijanpour, M. (2013). The Relationship between organizational commitment and organizational trust of staff. *Annals of Applied Sport Science*, 1(4), 45-52. [Persian]
- Alsharo, M., Gregg, D. & Ramirez, R. (2017). Virtual team effectiveness: The role of knowledge sharing and trust. *Information & Management*, 54(4), 479-490.
- Anderson, N. & Burch, G. J. (2003). Measuring person-team fit: Development and validation of the team selection inventory. *Journal of managerial psychology*, 119(4), 406-426.
- Arshadi, N. & Piryaee, S. (2012). Employee's trust propensity, supervisor's trustworthiness and interpersonal trust as antecedents of workplace deviance. *Quarterly Journal of Career & Organizational Counseling*, 4(13), 83-100.
- Artar, M. & Erdil, O. (2017). *Relationship between job satisfaction, organizational trust and work alienation*. 13<sup>th</sup> International Strategic Management Conference, Kocaeli, Turkey.

- Ashleigh, M. J., Higgs, M. & Dulewicz, V. (2012). A new propensity to trust scale and its relationship with individual well-being: implications for HRM policies and practices. *Human Resource Management Journal*, 22(4), 2012, 360-376.
- Bagherianfar, M., Siadat, S. A. & Ebrahimi, A. (2016). Role of participative leadership and social empowerments on the teamwork skills of employees (Case Study: Isfahan university staff). *Research on Educational Leadership and Management*, 2(8), 23-49. [Persian]
- Bhatti, M. H., Ju, Y., Akram, U., Bhatti, M. H., Akram, Z. & Bilal, M. (2019). Impact of participative leadership on organizational citizenship behavior: Mediating role of trust and moderating role of continuance commitment: Evidence from the Pakistan hotel industry. *Sustainability*, 11(4), 1-21.
- Breuer, C., Huffmeier, J. & Hertel, G. (2016). Does trust matter more in virtual teams? A meta-analysis of trust and team effectiveness considering virtuality and documentation as moderators. *Journal of Applied Psychology*, 101(8), 1151-1177.
- Bylund, P. L. (2015). Signifying Williamson's Contribution to the Transaction Cost Approach: An agent-based simulation of coasean transaction costs and specialization. *Journal of Management Studies*, 52(1), 148-174.
- Cassidy, S. (2018). *What you don't know can hurt you: The role of team member uncertainty in virtual team trust and performance*. Ph.D. Thesis of Philosophy in Psychology, University of Guelph, Ontario, Canada.
- Ceric, A. (2015). *Trust in construction projects*. UK: Routledge.
- Chen, Y., Yan, X., Fan, W. & Gordon, M. (2015). The joint moderating role of trust propensity and gender on consumers' online shopping behavior. *Computers in Human Behavior*, 43, 272-283.
- Cheng, J. H., Yeh, C. H. & Tu, C. W. (2008). Trust and knowledge sharing in green supply chains. *Supply Chain Management: An International Journal*, 13(4), 283-295.
- Costa, A. C. (2003). Understanding the nature and the antecedents of trust within work teams. In B. Nooteboom & F. Six, *The trust process in organizations: Empirical of the determinants and the process of trust development*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing. Pp. 105-124.
- Costa, A. C. & Anderson, N. (2011). Measuring trust in teams: Development and validation of a multifaceted measure of formative and reflective indicators of team trust. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 119-154.
- Costa, A. C., Roe, R. A. & Taillieu, T. (2001). Trust within teams: The relation with performance effectiveness. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 225-244.
- Davis, J. H., Schoorman, F. D., Mayer, R. C. & Tang, H. H. (2000). The trusted general manager and business unit performance: Empirical

- evidence of a competitive advantage. *Strategic Management Journal*, 21, 563-576.
- 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.
- Ford, R. C., Piccolo, R. F. & Ford, L. R. (2017). Strategies for building effective virtual teams: Trust is key. *Business Horizons*, 60(1), 25-34.
- Friend, S. B., Johnson, J. S., & Sohi, R. S. (2018). Propensity to trust salespeople: A contingent multilevel-multisource examination. *Journal of Business Research*, 83, 1-9.
- Gambetta, D. (1988). *Trust making and breaking cooperative relations*. New York: Basil Blackwell.
- Jarvenpaa, S. L., Knoll, K., & Leidner, D. E. (1998). Is anybody out there? Antecedents of trust in global virtual teams. *Journal of Management Information systems*, 14(4), 29-64.
- Joo, B. K., & Shim, J. H. (2010). Psychological empowerment and organizational commitment: The moderating effect of organizational learning culture. *Human Resource Development International*, 13(4), 425-441.
- Katzenbach, J. R., & Smith, D. K. (1993). *The wisdom of teams: Creating the high-performance organization*. Boston: Harvard Business School Press.
- Kochi, T., Hashemi Sheikh Shabani, S. E., & Beshlideh, K. (2013). The relationship between job and organizational variables and teachers' organizational citizenship behaviors: Considering the mediating role of job stress. *Journal of Psychological Achievements*, 20(2), 117-140. [Persian]
- Lee, D. S., Lee, K. C., Seo, Y. W., & Choi, D. Y. (2015). An analysis of shared leadership, diversity, and team creativity in an e-learning environment. *Computers in Human Behavior*, 42, 47-56.
- Lewis, J. D. (2007). *Trusted partners: How companies build mutual trust and win together*. Free Press.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20, 709-734.
- McAllister, D. J. (1995). Affect and cognition based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38, 24-59.
- Meral, Y., Yaşlıoğlu, M., & Semerciöz, F. (2016). Effects of trust on job satisfaction and mediatory role of new identification between trust and job satisfaction in mergers. *International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR)*, 4(5), 54-67.
- Mohammadi, B. (2016). The relationship of role ambiguity with job satisfaction and job performance mediated by proactive behavior. *Iranian Journal of Ergonomics*, 4(1), 20-27. [Persian]

- Morris, J. H., & Moberg, D. J. (1994). Work organizations as contexts for trust and betrayal. In T. R. Sarbin, R. M. Carney & C. Eoyang, *Citizen Espionage: Studies in trust and betrayal*. Westport, CT: Praeger Publishers. 163-187.
- Piryaei, S., Arshadi, N., & Neisi, A. (2013). The effect of organizational justice on job performance, organizational commitment and turnover intention: Mediating role of system trust and interpersonal trust. *Journal of Psychological Achievements*, 20(2), 69-92. [Persian]
- Polston-Murdoch, L. (2013). An investigation of path-goal theory, relationship of leadership style, supervisor-related commitment and gender. *Emerging Leadership Journeys*, 6(1), 13-44.
- Pucetaite, R., & Lamsa, A. M. (2008). Developing organizational trust through advancement of employees' work ethic in a post-socialist context. *Journal of Business Ethics*, 82(2), 325-337.
- Reina, D., & Reina, M. (2015). *Trust and betrayal in the workplace: Building effective relationships in your organization (3th E.D.)*. Berrett-Koehler Publishers; Third edition
- Rizo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.
- Rotter, J. B. (1967). A new scale for the measurement of interpersonal trust. *Journal of Personality*, 35, 651-665.
- Singh, U., & Srivastava, K. B. (2016). Organizational trust and organizational citizenship behavior. *Global Business Review*, 17(3), 594-609.
- Smith, P. A., & Birney, L. L. (2005). The organizational trust of elementary schools and dimensions of student bullying. *The International Journal of Educational Management*, 19(6-7), 469-487.
- Walumbwa, F. O., Luthans, F., Avey, J. B., & Oke, A. (2011). Authentically leading groups: The mediating role of collective psychological capital and trust. *Journal of Organizational Behavior*, 32(1), 4-24.
- West, M. A., & Markiewicz, L. (2004). *Building Team-Based Working*. BPS Blackwell, Oxford.

