



The Impact of Social and Individual Competencies of Human Capital on Work Ethics With the Mediating Variable of Trust Between Employees (Case Study: The Export Development Bank)

Tayebeh Nikraftar *

Associate Professor, Faculty of Entrepreneurship,
University of Tehran, Iran

Abstract

This study was conducted to evaluate the effect of individual and social competencies on trust between employees and professional ethics in Export Development Bank. A descriptive and correlational survey was conducted. For this purpose, a sample of 240 staff and 18 branches of Export Development Bank was selected by simple random sampling method. The research tool was a questionnaire with 32 items on a seven-point Likert scale which was formulated according to individual and social competencies, trust and work ethics indicators. The validity of the questionnaire was determined by the experts and the analysis of the items and its reliability was determined with Cronbach's alpha. The data were analyzed by SPSS and PLS software. The results showed a significant and positive impact of the personal competence on trust between employees, but social competence among employees does not have a significant effect on confidence. Also, trust between employees has a positive and significant effect on work ethics in the bank. The findings revealed that personal merits boost staff confidence and this confidence strengthens the work ethics and leads people to take on active roles, behave ethically, and be accommodating in their behavior.

Keywords: trust, personal competence, social competence, work ethics

Received: 03/September/2023

Accepted: 16/November/2023

eISSN: -----

ISSN: -----

تأثیر شایستگی‌های اجتماعی و فردی سرمایه‌های انسانی بر اخلاق کاری با متغیر میانجی اعتماد بین کارکنان (مطالعه موردی بانک توسعه صادرات)

طیبه نیک‌رفتار* | دانشیار دانشکده کارآفرینی دانشگاه تهران، ایران.

چکیده

این پژوهش به منظور بررسی اثر هوش عاطفی بر اعتماد بین کارکنان و اثر این اعتماد بر اخلاق کاری در بانک توسعه صادرات انجام گرفته است. روش پژوهش، توصیفی و از نوع پیمایشی و همبستگی است. به همین منظور، نمونه آماری ۲۴۰ نفری از بین کارکنان ستاد و ۱۸ شعبه داخلی و تهران بانک توسعه صادرات با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شد. ابزار پژوهش، پرسشنامه‌ای با ۳۲ گویه در مقیاس طیف لیکرت هفت تایی بود که با توجه به شاخص‌های شایستگی‌های فرد، اجتماعی، اعتماد و اخلاق کاری تدوین شد. روایی پرسشنامه با استفاده از نظر صاحب‌نظران و تحلیل گویه‌ها و پایایی آن با آلفای کرونباخ تعیین گردید. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار اس‌پی‌اس‌اس و PLS تحلیل شد. نتایج پژوهش نشان داد که شایستگی‌های شخصی، تأثیر معنادار و مثبتی بر روی اعتماد بین کارکنان دارد اما شایستگی‌های اجتماعی، اثر معناداری بر روی اعتماد میان کارکنان ندارد. همچنین، اعتماد بین کارکنان، اثر مثبت و معناداری بر اخلاق کاری در بانک دارد. بر مبنای یافته‌های پژوهش، شایستگی‌های شخصی باعث تقویت اعتماد بین کارکنان می‌گردد که این اعتماد، اخلاق کاری را تقویت نموده و منجر می‌شود که افراد نقش‌های فعالی را بپذیرند، اخلاقی رفتار کنند و رفتاری سازش‌پذیر داشته باشند.

کلیدواژه‌ها: اعتماد، شایستگی شخصی، شایستگی اجتماعی، اخلاق کاری

مقدمه

اعتماد، یک عنصر مهم برای موفقیت سازمان است. بی‌اعتمادی بین کارکنان به افزایش استرس و کاهش بهره‌وری، فقدان نوآوری و وارد کردن ضربه به فرایند تصمیم‌گیری منجر می‌شود.

از سوی دیگر، سطوح بالای اعتماد سبب افزایش روحیه کارکنان، کاهش غیبت، افزایش نوآوری سازمانی و کمک به مدیریت تغییر مؤثر می‌شود (پناهی، ۱۳۸۷، ص. ۱۰۳).

پژوهش‌ها نشان می‌دهد افرادی که عملکرد بهتری در محیط کار دارند، دارای هوش عاطفی بالاتری هستند (Robbins, 2002, p. 232) که برخلاف بهره هوشی، قابل یادگیری نیز هست (Goleman, 1998). متخصصین اعتقاد دارند که بهره هوشی در بهترین حالت، خود تنها عامل بیست درصد از موفقیت‌های زندگی بوده، هشتاد درصد از موفقیت‌ها به عوامل مرتبط با هوش عاطفی بستگی دارد و سرنوشت افراد در بسیاری از موارد در گروی مهارت‌هایی است که هوش عاطفی را تشکیل می‌دهند. مک‌کلند در سال ۱۹۹۶ در بررسی‌های خود در شرکت‌های تولیدی نتیجه گرفت که وقتی مدیران ارشد از هوش عاطفی برخوردارند، سود بخش تحت مدیریت آن‌ها، بیست درصد بالاتر از اهداف پیش‌بینی شده است. سیمسن و اسکات در مقاله خود نتیجه گرفتند که هوش عاطفی اثر مثبتی بر نتایج کار سازمان، کار گروهی، ارتباطات مناسب بین کارمندان و مدیران و تعهد سازمانی آن‌ها دارد (مشکی و دوستار، ۱۳۸۵، صص. ۲۱۳-۲۱۴). علاوه بر آن، نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد کارکنانی که مورد اعتماد قرار می‌گیرند، رفتارهای شهروندی بیشتری از خود نشان می‌دهند و اخلاق کاری در آن‌ها تقویت می‌گردد (Pillia et al., 1999).

اگرچه پژوهش‌های زیادی در مورد هوش عاطفی و اخلاق کاری انجام گرفته است اما پژوهشی پیرامون همبستگی بین شایستگی‌های عاطفی در محیط کار و اعتماد و تأثیر آن بر اخلاق کاری بین کارکنان انجام نشده است.

توجه به ویژگی‌های منابع انسانی بانک توسعه صادرات که اولین اگزیم بانک کشور است، نشان می‌دهد میانگین سنی پایین کارکنان بانک حدود ۳۴ سال است که خود نشان‌دهنده جوان بودن کارکنان بانک و در نتیجه، تفاوت آشکار نیازها و علاقه‌مندی‌های آنان در مقایسه با کارکنان سایر سازمان‌ها است. در این رابطه، مدرک تحصیلی بیش از ۷۰ درصد کارکنان، لیسانس و بالاتر است (مرکز مطالعات و بهره‌وری ایران، ۱۳۸۹). در این راستا، برنامه‌ریزی صحیح برای پرورش اعتماد، امری ضروری به نظر می‌رسد.

بدین ترتیب، هدف این پژوهش این است که با ارائه یک مدل، تأثیر مؤلفه‌های هوش عاطفی در محیط کار بر عناصر اعتمادساز بین کارکنان و اخلاق کاری بررسی گردد. لذا مسئله اصلی این پژوهش این است که چه عناصری از هوش عاطفی بر اعتماد مبتنی بر عاطفه میان کارکنان بانک توسعه صادرات اثر داشته و این اعتماد چه تأثیری بر اخلاق کاری دارد.

مرور ادبیات و پیشینه پژوهش

ادبیات نظری

مروری اجمالی بر نظریات اعتماد

ایده بخش مشترکی که معمولاً «دانش مشترک» در تئوری بازی بوده و «عقلانیت تعاملی» نام دارد، زمانی است که شرایط اجتماعی در عدم اطمینان را تحلیل می‌کنیم. نکته مورد توجه این است که نباید تمام عوامل را عقلایی فرض کرد بلکه زمانی که تصمیم گرفته شد چگونه باید بازی کرد، همه عوامل در گیر باید در مورد استراتژی‌های سایر عوامل دلیل بیاورند. این موضوع بیانگر این امر است که اعتماد اجتماعی (یا عدم اعتماد) باید به صورت یک پدیده تقویتی

دوجانبه دیده شود. به همین دلیل ممکن است فکر کنید دیگران قابل اعتمادند که باور داشته باشید آن‌ها اعتقاد دارند که افرادی مانند شما قابل اعتماد هستند.

بنابراین، اعتماد اجتماعی تنها به این خاطر نیست که یک نفر فکر می‌کند به دیگران می‌توان اعتماد کرد بلکه به این دلیل است که فرد باور دارد دیگران به قابل اعتماد بودن افراد دیگر اعتقاد دارند (Rothstein & Eek, 2009). اعتماد، نگرش یک فرد نسبت به دیگری است. این نگرش ناشی از ادراکات، اعتقادات و اسناد اعتمادکننده به فرد دیگر است و مبتنی بر مشاهدات او از رفتار فردی است که به او اعتماد می‌کند (Yan Zhang et al., 2008). در تحقیقات اخیر مربوط به اعتماد و عدم اعتماد، دانشمندان اعتماد را به این صورت تعریف می‌کنند: اطمینان افراد به انگیزه‌ها و مقاصد دیگران. علی‌رغم تأکید تحقیقات اخیر بر مقاصد و انگیزه‌ها اما تمرکز محققین اخیر بر رفتار است؛ یعنی وقتی فرد می‌خواهد تصمیمی در مورد چگونگی اقدام بگیرد، اعتماد به صورت انتظارات خوش‌بینانه یک طرف از طرف مقابل، تعبیر می‌شود (Lewick & Bies, 1998).

اف^۱ (۱۹۹۹)، چهار بعد را برای اعتماد در نظر گرفته است؛ (۱) اعتماد شهروندان به همشهریان، (۲) اعتماد شهروندان به نخبگان، (۳) اعتماد نخبگان سیاسی به سایر نخبگان و (۴) اعتماد نخبگان سیاسی به شهروندان. در حالی که دومین بعد اغلب مطالعه شده است، اف روی بعد اول تمرکز کرده و یانگ^۲ (۲۰۰۵) در مطالعه‌ای تحت عنوان «اعتماد مدیران دولتی به شهروندان: حلقه مفقوده در تلاش برای جلب مشارکت شهروندان»، به بعد دوم پرداخته است، در اینجا تمرکز ما روی بعد سوم است؛ یعنی اعتماد افقی بین کارکنان دولتی. در اینجا سؤال این است چگونه کارکنان دولتی در اجرای مسئولیت‌هایشان می‌توانند به یکدیگر اعتماد کنند؟ عواملی که این اعتماد را متأثر می‌کند، چیست و چرا این اعتماد، مطلوب یا موردنیاز است؟

باید اذعان داشت که یکی از جذابیت‌های ذهنی تفکر در مورد اعتماد اجتماعی، نیروی بالقوه آن در ایجاد ارتباط بین شکاف-خرد-کلان در تئوری اجتماعی است. اعتماد در منطق شناختی که افراد بر اساس آن به تعاملات با هم می‌پردازند، وجود دارد و مربوط به ترجیحات و تمایلات افراد برای مشارکت، همکاری و بازداشتن خود از اقدامات فرصت‌طلبانه، خودخواهانه و خصمانه است؛ بنابراین، این پدیده خرد که نتیجه ارزیابی مستمر رفتار دیگران است، عامل مهم و تعیین‌کننده‌ای برای خط‌مشی‌گذاری و اجرای خط‌مشی در سطح کلان است. در نتیجه، تصورات و چارچوب‌های شناختی که توسط آن، افراد بازخور دیگران را در سطح خرد پیش‌بینی می‌کنند، سیاست‌ها و استراتژی‌ها در سطح کلان را متأثر می‌سازد (Off, 1999).

نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که اعتماد با موارد زیر ارتباط دارد:

اثربخشی و کارایی فزاینده، جابجایی کمتر کارکنان، انعطاف‌پذیری سازمانی، اقدام سازمانی، اقدام فردی و مدیریت تغییر موفق.

به‌طور مختصر می‌توان گفت که اعتماد، سرمایه اجتماعی را غنی می‌سازد؛ نخست با کاهش هزینه مبادلات در سازمان^۳ از طریق همکاری فزاینده و دوم، جامعه‌پذیری کارکنان را پرورش می‌دهد که نتیجه رفتارهای ایثارگرانه و فراترشی است. درنهایت، تسلیم شدن مدیران ارشد را تسهیل می‌کند؛ یعنی کسانی که در قدرت هستند، نمی‌توانند اقدامات خود را توجیه کنند.

برای اینکه یک اعتمادشونده، انتظارات اعتمادکننده را برآورده سازد، باید ویژگی‌های زیر را داشته باشد.

1. Off

2. Yang, K.

3. transactional cost

کلارک و پاین^۱ در تحقیقی پنج بعد از رفتار مدیریتی اعتماد را خلاصه کرده‌اند:

۱. شفافیت^۲: صداقت، قابلیت اعتماد و صمیمیت (بی‌ریایی)
۲. شایستگی^۳: توانایی فنی، دانش و مهارت لازم برای انجام یک کار
۳. رفتار سازگار^۴: اقداماتی که سازگار، منصفانه و قابل پیش‌بینی است.
۴. وفاداری^۵: داشتن هدف و انگیزه برای حمایت از یک فرد
۵. گشودگی^۶: تمایل به تسهیم آزادانه و درست اطلاعات و ایده‌ها (Pate et al., 2007).

هوش عاطفی

در سال ۱۹۸۵، یک دانشجوی مقطع دکتری در رشته هنر در یکی از دانشگاه‌های آمریکا رساله‌ای را به اتمام رساند که در عنوان آن، واژه هوش عاطفی استفاده شده بود. این چنین به نظر می‌رسد که این اولین استفاده علمی از واژه هوش عاطفی بوده است (خائف الهی و دوستار، ۱۳۸۲، ص. ۵۲). در سال ۱۹۹۰، سالووی و می‌یر با آگاهی از کارهای انجام‌شده در زمینه جنبه‌های غیر شناختی هوش، اصطلاح هوش عاطفی را مورد استفاده قرار دادند (Poon Teng Fatt, 2002).

در مقایسه با کسانی که برای اولین بار اصطلاح هوش عاطفی را به کار بردند، گلن شخصی است که بیشتر از همه نامش با عنوان هوش عاطفی گره خورده است. او در سال ۱۹۹۵، کتابی تحت عنوان هوش عاطفی منتشر کرد. وی در کتاب خود اطلاعات جالبی در ارتباط با مغز، عواطف و رفتارهای آدمی ارائه می‌دهد (Hein, 2004, p.1).

تعریف گلن از هوش عاطفی بدین صورت است: «ظرفیت یا توانایی سازمان‌دهی احساسات و عواطف خود و دیگران، برانگیختن خود و کنترل مؤثر احساسات خود و استفاده از آن‌ها در روابط با دیگران». به عقیده وی، هوش عاطفی در محیط کار از چند بعد زیر تشکیل شده است (Afzalur Rahim & Minors, 2003):

- ۱- خود آگاهی^۷، ۲- خود کنترلی^۸، ۳- انگیزش^۹، ۴- همدلی^{۱۰} و ۵- مهارت‌های اجتماعی^{۱۱}.

درواقع، هوش عاطفی که ریشه‌هایش در هوش اجتماعی است، علم توانایی درک و مدیریت افراد است. هوش عاطفی، مدیریت عواطف خود و دیگران است (Heffernan et al., 2008).

هوش عاطفی از حالت شناخت و هیجان تشکیل شده است. در هوش عاطفی، مغز و قلب یا هوش و عاطفه با یکدیگر ترکیب شده‌اند؛ بنابراین، هوش عاطفی به معنای استفاده از عواطف برای حل مسائل و داشتن یک زندگی مفید، خلاقانه و سازنده است. در اینجا، مغز و قلب هر دو به کمک یکدیگر می‌شتابند (سیاروچی و مایر، ۱۳۸۴).

در این مطالعه، ما از عناصر هوش عاطفی به عنوان نقطه تلاقی احساسات و عواطف و شناخت جهت بررسی ویژگی‌های کارآفرینی استفاده کرده‌ایم چرا که هوش عاطفی، آخرین تحول و ابداع مهم در درک رابطه بین تفکر و عاطفه است. بهترین کمک این سازه این است که عواطف و افکار را با هم سازگار می‌داند، هوشمندانه آن‌ها را با

1. Clark & Payne
2. integrity
3. competence
4. consistent behaviour
5. loyalty
6. openness
7. self-wareness
8. self-regulation
9. motivation
10. empathy
11. social skills

یکدیگر ترکیب می‌نماید؛ آن‌گونه که قبلاً فرض می‌شد، جدای از هم نیستند. از طریق هوش عاطفی، هر کس به ارزیابی صحیح عواطف خود و دیگران و تنظیم سازگارانه عواطف می‌پردازد به‌نحوی که به بهبود جریان زندگی منجر شود. در نتیجه، هوش عاطفی، استفاده آگاهانه از عواطف و احساسات است (Poon Teng Fatt, 2002).

اخلاق کاری

اخلاق کاری می‌تواند مکانیسمی ارتباطی بین اجتماع و امور شخصی باشد. رفتار اخلاقی دربرگیرنده عادت‌های کاری خوب، نگرش‌های کاری مثبت، هماهنگی با دیگر افراد و مهارت‌های موردنیاز برای حفظ شغل است (Rahimnia et al., 2010). اخلاق کاری، مهم‌ترین عامل فرهنگی در توسعه اقتصادی محسوب می‌شود. به عبارت دیگر، اخلاق کاری، هنجاری فرهنگی است که به انجام کار مناسب و خوب در جامعه، ارزش معنوی مثبت می‌دهد و بر این باور بوده که کار فی‌نفسه یک ارزش ذاتی است. به نظر پتی (۱۹۹۵)، ویژگی‌های اخلاق کاری شامل مهارت‌های میان فردی (محتاط و با ملاحظه)، مقبولیت قطعی وظیفه (تشریک مساعی) و ابتکار عمل (بلندپروازی) است. در تحقیق حاضر، مؤلفه‌های اخلاق کاری شامل موارد زیر است: در نظر گرفتن خدا، انضباط کاری، مسئولیت‌پذیری، رعایت انصاف و عدالت، صداقت و امانت‌داری، تعهد کاری، انتقادپذیری و سلامت اداری (Navidfar, 2006).

چارچوب نظری

تأثیر شایستگی‌های فردی و اجتماعی بر اعتماد

یک فراتحلیل با بررسی حدود ۸۰۰ مقاله از سال ۱۹۶۶ تا ۲۰۰۶، بیان می‌دارد که موضوع اعتماد در مقالات رشته‌های بسیار زیادی مانند روانشناسی، جامعه‌شناسی، اقتصاد و غیره در نظر گرفته شده است. بررسی این تحقیقات نشان می‌دهد که تحقیقات اعتماد را می‌توان در سه دسته طبقه‌بندی کرد؛ اعتماد بین شخصی، اعتماد بین سازمانی و اعتماد بین فرد و سازمان. ایجاد این سه نوع تعامل وابسته به متغیرهای کلیدی خاصی است.

در روابط بین فردی، متغیرهای کلیدی مانند عملکرد، ادراک، اطلاعات، ارتباطات، کنترل، همکاری و عدالت، نقش برجسته‌ای در مطالعات اعتماد بازی می‌کند؛ به‌خصوص متغیرهای کلیدی مانند ارتباطات، رهبری و انگیزه، نقش مهمی در تعاملات اعتمادبرانگیز بین فردی ایفا می‌کنند (Ebert, 2007).

مک آلیستر^۱ نیز دو شکل از اعتماد را تعریف کرده است؛ اعتماد مبتنی بر شناخت^۲ (بر مبنای شایستگی، مسئولیت‌پذیری، قابلیت اطمینان و وابستگی) و اعتماد مبتنی بر عاطفه^۳ (بر مبنای روابط و ارتباطات عاطفی) (Parayitam & Dooley, 2007).

در این پژوهش، اعتماد مبتنی بر عاطفه مدنظر است.

شایستگی عاطفی، توانایی فرا گرفته‌شده بر مبنای هوش عاطفی است که منجر به بهبود عملکرد در محیط کار می‌شود. شایستگی عاطفی بر مبنای پنج عنصر هوش عاطفی فرا گرفته می‌شود که عبارت‌اند از توانایی خودآگاهی، توانایی خودمدیریتی، انگیزه موفقیت، همدردی و مهارت‌های اجتماعی. شایستگی عاطفی منجر به کسب موفقیت‌های متعددی در محیط کار شده و در خدمات‌رسانی به مشتری، اداره و هدایت نیروی کاری، تشخیص رفتار دیگران، توسعه کارهای گروهی و موفقیت در کارهای گروهی مؤثر واقع می‌شود.

نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد که هوش عاطفی، اعتماد را پرورش می‌دهد (Rehfeld, 2002).

1. McAllister
2. cognitive-based trust
3. affective-based trust

تحقیقات گوناگون صورت گرفته در محیط‌های مختلف نظیر محیط‌های آموزشی، ساخت و تولید، نمایانگر پیوند عمیق هوش عاطفی و اعتماد بین کارکنان است (Crump, 2008).

شایستگی عاطفی مدنظر در این پژوهش به دو بخش تقسیم می‌شود؛ شایستگی شخصی و شایستگی اجتماعی (Golman, 1998). این شایستگی تعیین می‌کند که چقدر ما خودمان را می‌شناسیم و می‌توانیم خودمان را مدیریت کنیم.

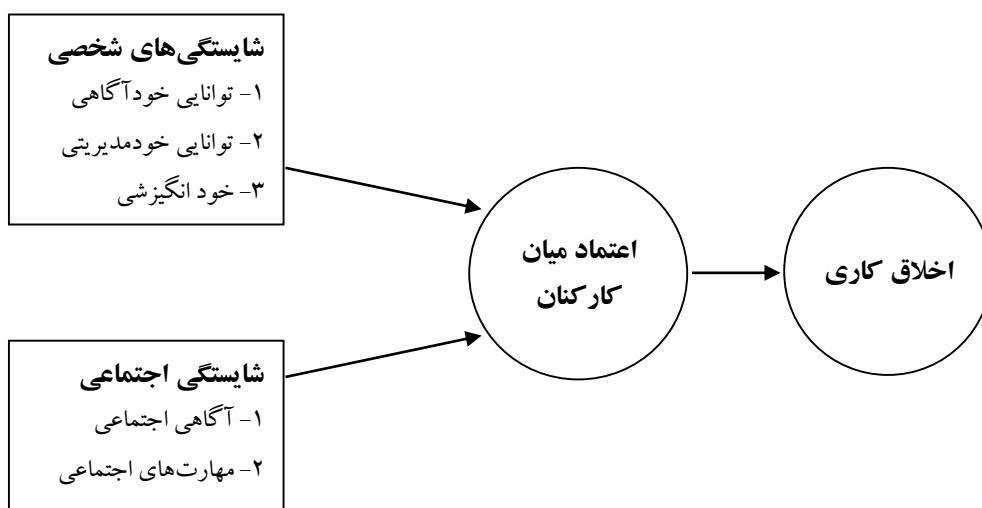
با توجه به ادبیات شایستگی‌های عاطفی در محیط کار و اعتماد بین کارکنان، دو فرضیه به شرح زیر مطرح می‌گردد:
فرضیه ۱- هرچه شایستگی‌های شخصی کارکنان در محیط کار بیشتر باشد، به یکدیگر بیشتر اعتماد خواهند کرد.
فرضیه ۲- هرچه شایستگی‌های اجتماعی کارکنان در محیط کار بیشتر باشد، به یکدیگر بیشتر اعتماد خواهند کرد.

تأثیر اعتماد بر اخلاق کاری

پژوهش‌ها نشان می‌دهد کارکنانی که مورد اعتماد قرار می‌گیرند، رفتارهای شهروندی بیشتری از خود نشان می‌دهند و اخلاق کاری در آن‌ها تقویت می‌گردد (Pillia et al., 1999).

اگرچه پژوهش‌های زیادی در مورد هوش عاطفی و اعتماد سازمانی و اخلاق کاری انجام گرفته است اما پژوهشی در خصوص همبستگی بین شایستگی‌های عاطفی در محیط کار و اعتماد افقی بین کارکنان و تأثیر آن بر اخلاق کاری انجام نشده است. توجه به ویژگی‌های منابع انسانی بانک توسعه صادرات که اولین اگزیم بانک کشور است، نشان می‌دهد میانگین سنی پایین کارکنان بانک حدود ۳۴ سال است که خود نشان‌دهنده جوان بودن کارکنان بانک و در نتیجه، تفاوت آشکار نیازها و علاقه‌مندی‌های آنان در مقایسه با کارکنان سایر سازمان‌ها است. مدرک تحصیلی بیش از ۷۰٪ این کارکنان، لیسانس و بالاتر است (Center of Productivity, 2010). لذا، برنامه‌ریزی صحیح به‌منظور پرورش اعتماد، امری ضروری به نظر می‌رسد.

فرضیه ۳: هرچه اعتماد بین کارکنان بیشتر باشد، اخلاق کاری آن‌ها تقویت می‌گردد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش پژوهش

پژوهش حاضر از حیث روش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش، تمامی کارکنان ستاد و ۱۸ شعبه بانک توسعه صادرات در تهران و شهرستان‌ها با تعداد حدود ۷۰۰ نفر است. نمونه آماری، تعداد ۲۴۰ نفر از کارکنان بانک بوده که با استفاده از شیوه نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شده‌اند.

در این پژوهش، بعد از مرور ادبیات تحقیق، مدل پژوهش استخراج شد. برای سنجش این مدل، پرسشنامه‌ای با ۳۲ گویه طراحی گردید (جدول ۱). این پرسشنامه در مقیاس طیف لیکرت هفت‌تایی، میزان موافقت و مخالفت مشارکت‌کنندگان با هر کدام از گویه‌ها را مورد سنجش قرار داد. سپس با معادلات ساختاری و به کارگیری نرم‌افزار PLS به سؤال‌های تحقیق پاسخ داده شد. روش‌های آماری مورد استفاده شامل روش‌های آمار توصیفی و تحلیل مسیر است.

برای مشخص کردن روایی پرسشنامه از نظر صاحب‌نظران و متخصصان موضوع و تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد (جدول ۱). خلاصه تغییراتی که در پرسشنامه ایجاد شده، بدین صورت است: ۱- تغییر برخی از عبارات مبهم به صورتی - که قابلیت فهم بیشتری داشته باشد، ۲- حذف برخی از عبارات، ۳- اضافه کردن عباراتی به بعضی از بخش‌ها. یکی از روش‌های محاسبه پایایی، استفاده از آلفای کرونباخ است. بر اساس محاسبات انجام‌شده توسط نرم‌افزار اسپس‌اس‌اس، مقدار آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه تحقیق حاضر، ۰/۹۶ به دست آمده که مقدار قابل قبولی است.

جدول ۱.

ابعاد	شاخص‌ها	گویه‌ها	ج
توانایی خودآگاهی	۱- توانایی خودآگاهی	۱-۱- در زندگی شغلی خود می‌توانم نقش عواطف در محیط کار را درک کنم.	۰/۷۲۲
		۲-۱- از نقاط قوت و ضعف خود در انجام مسئولیت‌های کاری‌ام آگاهم.	
		۳-۱- به توانایی‌های خود در انجام فعالیت‌های شغلی‌ام اعتماد کامل دارم.	
	۲- توانایی خودمدیریتی	۱-۲- توانایی جلوگیری از رفتارها و حالات مخل را در محیط کار دارم.	۰/۷۳۵
		۲-۲- با دیگران صادق هستم.	
شایستگی‌های شخصی	۲- توانایی خودمدیریتی	۳-۲- در شغل خود فرد مسئولیت‌پذیری هستم.	۰/۷۳۵
		۴-۲- توانایی آن را دارم که خود را با شرایط مختلف در محیط کار سازگار کنم.	
		۵-۲- توانایی ارائه نظر و راهکارهای جدید برای انجام موفق‌تر کار را دارم.	
	۳- خودانگیزش	۱-۳- در زندگی تلاش می‌کنم به موفقیت‌های بزرگی دست پیدا کنم.	۰/۷
		۲-۳- سعی می‌کنم فعالیت‌هایم را هم‌سو با اهداف سازمان انجام دهم.	
شایستگی‌های اجتماعی	۴- آگاهی اجتماعی	۳-۳- از فرصت‌هایی که برایم پیش می‌آید، حداکثر استفاده را می‌کنم.	۰/۷۵۵
		۴-۳- علی‌رغم موانع و مشکلاتی که وجود دارد، سعی می‌کنم اهدافم را دنبال کنم.	
		۱-۴- سعی در شناخت اهداف و اولویت‌های دیگران در زندگی دارم.	
	۵- مهارت‌های اجتماعی	۲-۴- به دیگران کمک می‌کنم توانایی لازم برای انجام فعالیت‌هایشان را به دست آورند.	۰/۷۴۶
		۳-۴- سعی در پیش‌بینی، تشخیص و تأمین نیازهای دیگران دارم.	
شایستگی‌های اجتماعی	۵- مهارت‌های اجتماعی	۴-۴- از تاکتیک‌های مؤثری برای ترغیب دیگران استفاده می‌کنم.	۰/۷۴۶
		۵-۴- توانایی شناخت روابط قدرت را در سازمان دارم.	
		۱-۵- توانایی گوش سپردن به دیگران و متقاعد کردن آن‌ها را دارم.	
	۶- به همکاری با دیگران برای رسیدن به اهداف مشترک می‌پردازم.	۲-۵- توانایی مذاکره و حل و فصل تعارض‌ها در محیط کار را دارم.	۰/۷۴۶
		۳-۵- می‌توانم نقش رهبر را در گروه‌هایی که عضو هستم، داشته باشم.	
شایستگی‌های اجتماعی	۷- به فعالیت‌های تیمی برای رسیدن به اهداف جمعی می‌پردازم.	۴-۵- می‌توانم آغازگر تغییرات مهم باشم و آن تغییرات را مدیریت کنم.	۰/۷۴۶
		۵-۵- می‌توانم باعث ایجاد روابط حمایتی و سودمند در محیط کار باشم.	
		۶-۵- به همکاری با دیگران برای رسیدن به اهداف مشترک می‌پردازم.	
	۷- به فعالیت‌های تیمی برای رسیدن به اهداف جمعی می‌پردازم.	۷-۵- به فعالیت‌های تیمی برای رسیدن به اهداف جمعی می‌پردازم.	۰/۷۴۶
		۷-۵- به فعالیت‌های تیمی برای رسیدن به اهداف جمعی می‌پردازم.	

ابعاد	شاخص‌ها	گویه‌ها	ج
اعتماد بین کارکنان		نظر کارکنان در مورد همکاری‌شان:	
		۱-۶- زمانی که قوانین و مقررات مبهم است، آن‌ها همیشه سعی می‌کنند از آن مزیتی برای خود کسب کنند.	
		۲-۶- معمولاً توانایی و مهارت لازم برای انجام فعالیت‌های خود را ندارند.	۰/۷۲۱
		۳-۶- اقدامات آن‌ها معمولاً قابل پیش‌بینی و مطابق با انتظارات نیست.	
		۴-۶- زمانی که به آن‌ها نیاز دارید، از شما حمایت می‌کنند.	
اخلاق کاری		۵-۶- معمولاً اطلاعات درست را زمانی که به آن نیاز دارید، در اختیار شما قرار نمی‌دهند.	
		۱-۷- در محیط کار، رفتاری را که از من انتظار دارند، ارائه می‌دهم.	
		۲-۷- اخلاق را در مورد کسانی که به من مراجعه می‌کنند یا با من کار می‌کنند، رعایت می‌کنم.	۰/۷۳۳
		۳-۷- در زندگی شغلی، مؤثر، کارآمد و یاری‌رسان هستم.	

یافته‌های پژوهش

در این پژوهش، ۶۹٪ مشارکت‌کنندگان را آقایان و ۳۱٪ را خانم‌ها تشکیل دادند. از لحاظ سنی، بیشترین تعداد پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه این تحقیق در گروه‌های سنی ۲۰ تا ۳۰ و ۳۰ تا ۴۰ سال بودند که ۸۴٪ مشارکت‌کنندگان را تشکیل دادند. پس از آن، ۱۰٪ در گروه سنی بین ۴۰ تا ۵۰ سال و ۶٪ بالای ۵۰ سال بودند. از نظر تحصیلات، ۵۲٪ مشارکت‌کنندگان دارای تحصیلات کارشناسی، ۳۲٪ کارشناسی ارشد و ۱۰٪ دیپلم و فوق‌دیپلم و ۳٪ دارای تحصیلات دکتری یا دانشجوی دکتری بودند.

از نظر جنسیتی، آقایان و از نظر سنی، افراد جوان‌تر تمایل بیشتری به شرکت در این تحقیق داشتند.

تخمین مدل

به‌منظور تجزیه و تحلیل پرسشنامه از نرم‌افزار SPSS (برای محاسبه میانگین و جداول فراوانی) و نرم‌افزار SmartPLS (برای محاسبه تحلیل عاملی تأییدی و تحلیل مسیر، جهت برآورد رابطه بین متغیرهای پنهان مسئله) استفاده شد. جهت بررسی روایی محتوای پرسشنامه تهیه‌شده به تأیید چند تن از اساتید مجرب رسید. در مورد روایی سازه با استفاده از تحلیل عامل تأییدی، بارهای عاملی مربوطه محاسبه شد. می‌توان گفت هرچه بار عاملی بزرگ‌تر باشد، سهم آن متغیر در اندازه‌گیری متغیر مربوطه بیشتر است (جدول ۱).

بررسی میانگین واریانس تبیین شده (AVE)، ضریب تعیین (R^2) و ضریب پایایی ترکیبی (CR) جدول ۲، آلفای کرونباخ، ضرایب پایایی ترکیبی، میانگین واریانس استخراج شده و ضرایب تعیین را نشان می‌دهد. آلفای کرونباخ، سنج‌ای برای ارزیابی پایداری درونی محسوب شده و بیانگر میزان همبستگی بین یک سازه و شاخص‌های مربوط به آن است که به معنای مقدار بالای واریانس تبیین شده بین سازه و شاخص‌هایش در مقابل خطای اندازه‌گیری مربوط به هر شاخص، پایداری درونی بالا را نتیجه می‌دهد. این مقدار بالای ۰/۷ بوده که نشانگر پایایی قابل قبول است. پایایی ترکیبی و پایایی سازه‌ها را نه به صورت مطلق بلکه با توجه به همبستگی سازه‌هایشان با یکدیگر محاسبه می‌کنند. از آنجا که این مقدار بالای ۰/۷ است، بیانگر پایداری درونی مناسب برای مدل اندازه‌گیری است. معیار AVE، نشان‌دهنده میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر سازه با شاخص‌های خود است و میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد. مقدار آن برای این مدل، بالای ۰/۵ بوده که نشان‌دهنده روایی همگرایی قابل قبول است.

جدول ۲. آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی، مقدار واریانس استخراج شده، ضرایب تعیین

متغیرها/ضرایب	آلفای کرونباخ > ۰/۷	ضریب پایایی ترکیبی > ۰/۷	AVE > ۰/۵
شایستگی های اجتماعی	۰/۷۳۳	۰/۷۱۷	۰/۷۵۱
شایستگی های شخصی	۰/۷۵۵	۰/۷۲۱	۰/۷۱۶
اعتماد بین کارکنان	۰/۷۳۴	۰/۷۱۱	۰/۷۶۱
اخلاق کاری	۰/۷	۰/۷۸۶	۰/۷۱۵

جدول ۳: جدول آزمون فرضیات

فرضیات	مقدار T	ضریب استاندارد	نتیجه
شایستگی های شخصی، تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد بین کارکنان دارد.	۲۳/۰۳	۰/۸	پذیرش فرضیه
شایستگی های اجتماعی، تأثیر مثبت و معناداری بر روی اعتماد بین کارکنان دارد.	۰/۱۶۳	۰/۰۶۷	رد فرضیه
اعتماد بین کارکنان، تأثیر مثبت و معناداری بر اخلاق کاری آنها دارد.	۱۵/۴	۰/۵۲	پذیرش فرضیه

نتایج آزمون فرض به صورت زیر تشریح شده است:

فرضیه فرعی ۱: شایستگی های شخصی، تأثیر معناداری بر اعتماد بین کارکنان دارد. ضریب معناداری مسیر ۲۳/۰۳ بوده که از ۱/۹۶ بیشتر است. این مطلب از معنادار بودن رابطه در سطح اطمینان ۹۵٪ حکایت دارد.

فرضیه فرعی ۲: شایستگی های اجتماعی، تأثیر معناداری بر اعتماد بین کارکنان دارد. ضریب معناداری مسیر ۰/۱۶۳ بوده که از ۱/۹۶ کمتر است. این مطلب از معنادار نبودن این رابطه در سطح اطمینان ۹۵٪ حکایت دارد.

فرضیه ۳: اعتماد بین کارکنان، تأثیر مثبت و معناداری بر اخلاق کاری آنها دارد. ضریب معناداری مسیر ۱۵/۴ بوده که از ۱/۹۶ بیشتر است. این مطلب از معنادار بودن رابطه در سطح اطمینان ۹۵٪ حکایت دارد. همچنین، بیانگر این مطلب است که اعتماد بین کارکنان به میزان ۵۲٪ اخلاق کاری آنها را تبیین می کند.

بحث و نتیجه گیری

تاکنون مطالعات مختلفی در بررسی تأثیر شایستگی های شخصی و اجتماعی بر اعتماد بین کارکنان انجام شده است. این پژوهش با هدف بررسی تأثیر انواع شایستگی ها بر اخلاق کاری از طریق متغیر واسطه ای اعتماد بین کارکنان در صنعت بانکداری انجام شده است. همان طور که از نتایج تجزیه و تحلیل داده ها می توان دریافت، شاخص های برازش بیانگر برازش مناسب سؤالات و متغیرهای مکنون است. یافته های تحلیلی تحقیق نشان داد فرضیه اول و سوم از سه فرضیه مطرح شده تأیید شدند در حالی که فرضیه دوم برخلاف پیشینه مورد مطالعه، رد شد. فرضیه اول بیانگر این است که شایستگی های شخصی، تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد بین کارکنان دارد. این نتیجه هم راستا با تحقیقات گذشته است که بیان می کند با فرض اینکه انسان ها به اعتماد در تعاملات نیاز دارند، ویژگی های شخصی عامل مهمی برای تصمیم گیری در مورد اعتماد است (Zucker, 1986). اعتماد ناشی از شایستگی های فردی در جوامع کوچکی که به ندرت با افراد خارج از جامعه خود در تعامل هستند، متداول است.

لذا، بانک توسعه صادرات به صورت جامعه ای بوده که بیشترین تعاملات افراد در درون خود بانک است. در نتیجه، شایستگی های فردی در این بانک بر اعتماد تأثیر گذاشته است.

فرضیه دوم بیانگر این است که شایستگی های اجتماعی، تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد بین کارکنان ندارد. بدین صورت، برخلاف ادبیات پژوهش است که بیان می کند اعتماد در محیطی مبتنی بر روابط متقابل وجود دارد، یعنی در

وضعیت دوطرفه و مشارکت کارکنان با یکدیگر شکل می‌گیرد (الوانی، دانایی فرد، ۱۳۸۰). نتایج پژوهش حاضر نشان داد که شایستگی‌های شخصی کارکنان یعنی توانایی خودمدیریتی، خودآگاهی و خودانگیزشی آن‌ها نقش مؤثری در ایجاد اعتماد میان آن‌ها و همکارانشان دارد. درواقع، سه شیوه اعتمادسازی وجود دارد: ۱- اعتماد مبتنی بر خصیصه‌های شخصی، ۲- اعتماد مبتنی بر فرایند و ۳- اعتماد نهادی. نوع اول به ویژگی‌های شخصی اشاره دارد. نوع دوم از طریق مبادله‌های مکرر ایجاد می‌گردد و نوع سوم اعتماد نهادی است که از راه نهادهایی ایجاد می‌شود که به واقعیت‌های اجتماعی پذیرفته شده‌اند و به‌ندرت زیر سؤال می‌روند (Zucker, 1986). نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که عمده راه اعتمادسازی در بانک توسعه صادرات، ایجاد اعتماد مبتنی بر خصیصه‌های شخصی و در درجه دوم، اعتماد نهادی است. همچنین، رابطه‌ای مثبت و معنی‌دار بین متغیر اعتماد میان کارکنان و اخلاق کاری آن‌ها نیز وجود دارد (ضریب استاندارد ۰/۵۲). این ضریب نشان می‌دهد که ۴۸٪ اخلاق کاری کارکنان تحت تأثیر متغیرهای دیگری قرار دارد که در مدل پژوهش حاضر گنجانده نشده است. بااین‌حال، ادبیات پژوهش نیز نشان می‌دهد، دانشمندان در ادبیات اعتماد بین فردی اغلب فرض می‌کنند که در روابط کاری، اعتماد منجر به اخلاق کاری و خروجی‌های متعدد مانند رفتارهای شهروندی می‌شود. چنین رفتارهایی منافع جمع را در بر دارد. پوتنام^۱ بیان می‌کند که سطوح بالاتر اعتماد منجر به روابط مبتنی بر همکاری بیشتر می‌گردد و در عوض، به حکمرانی دمکراتیک مؤثرتر می‌انجامد. همکاری من را به ما تبدیل می‌کند که دموکراسی بهتری را ایجاد می‌کند.

بنابراین، اعتماد، اخلاق کاری را ارتقاء بخشیده و منجر می‌شود به: ۱- افراد نقش‌های فعالی را در اجتماعی که در آن هستند، بر عهده بگیرند، ۲- به‌صورت اخلاقی رفتار کنند، ۳- رفتاری سازش‌پذیر داشته باشند. ازجمله محدودیت‌های این پژوهش، جامعه آماری تحقیق (بانک توسعه صادرات) است. تفاوت‌های ساختاری و محتوایی در اطلاعات و دانش موجود در این صنعت ممکن است مانع تعمیم نتایج این تحقیق به صنایع دیگر گردد.

پیشنهادهای

با توجه به نتایج پژوهش حاضر برای تقویت اعتماد بین کارکنان در بانک توسعه صادرات پیشنهاد می‌شود افراد به‌صورت زیر عمل کنند:

۱. رک و راست عمل کردن؛ رک و راست بودن به اعتماد و اطمینان منجر می‌شود.
۲. حقیقت را گفتن: راست‌گویی منجر به افزایش اعتماد می‌گردد.
۳. مسئولیت‌پذیر بودن: مسئولیت‌پذیر بودن باعث می‌شود دیگران بیشتر به شما اعتماد کنند.
۴. ثبات در تصمیم‌گیری‌ها
۵. انجام اقدامات هم‌سو با اهداف سازمان
۶. درک احساسات و عواطف دیگران

از آنجا که داده‌های این پژوهش از بین کارکنان بانک جمع‌آوری شده است، ممکن است نتایج آن قابل بسط به سایر سازمان‌های دولتی نباشد. لذا، پژوهش‌های آتی می‌توانند از مدلی جامع‌تر که شاخص‌های نهادی را علاوه بر شایستگی‌های فردی و اجتماعی در نظر گرفته، کمک بگیرند و مدل را در سایر سازمان‌ها مورد آزمون قرار دهند. همچنین، می‌توان عوامل دیگری به‌جز اعتماد را نیز که در اخلاق کاری کارکنان اثرگذار هستند، احصا کرد.

منابع

- الوانی، سیدمهدی و دانایی فرد، حسن. (۱۳۸۰). مدیریت دولتی و اعتماد عمومی. دانش مدیریت، ۵۵، پناهی، جلال. (۱۳۸۷). اعتماد و اعتمادسازی در سازمان (شماره ۴). پیک نور.
- خائف الهی، احمدعلی و دوستار، محمد. (۱۳۸۲). ابعاد هوش هیجانی. مدیریت و توسعه، ۱۸، ۶۳-۵۲.
- سیاروچی، فورگاس و مایر، جان. (۱۳۸۴). هوش عاطفی در زندگی روزمره (ترجمه اصغر نوری و حبیب ا... نصیری، چاپ دوم). انتشارات شهریار.
- مرکز مطالعات و بهره‌وری ایران. (۱۳۸۹). گزارش برنامه راهبردی بانک توسعه صادرات ایران.
- مشبکی، اصغر و دوستار، محمد. (۱۳۸۶). تبیین مدل تأثیرگذار هوش عاطفی مدیران بر تعهد سازمانی کارکنان با توجه به نقش سبک‌های رهبری. پژوهش‌های مدیریت در ایران، ۱۱(۲۰)، ۲۱۱-۲۳۴.
- Afzalur Rahim, M., & Minors, P. (2003). Effects of emotional intelligence on concern for quality and problem solving. *Managerial Auditing Journal*, 18(2), 150-155.
- Crump, L. V. (2008). *Exploratory study of retention and emotional intelligence in public health: The case of the Coastal Health District, GA* (Doctoral dissertation, Capella University).
- Ebert, T. (2007). *Interdisciplinary trust meta-analysis. Analysis of high rank trust articles between 1966 and 2006* (No. 2007-01). Discussion Paper.
- Goleman, D. (1998). What makes a leader? *Harvard Business Review*, 76(6): 93-102.
- Heffernan, T., O'Neill, G., Travaglione, T., & Droulers, M. (2008). Relationship marketing: The impact of emotional intelligence and trust on bank performance. *International Journal of bank marketing*, 26(3), 183-199.
- Hein, S. (2004). Short definition of emotional intelligence. *Emotional Intelligence Homepage*.
- Khani, J. (2008). Professional ethics and conscience in entrepreneurship. *Journal of Ethics in Science and Technology*, 4(3), 91-96.
- Lewicki, R. J., McAllister, D. J., & Bies, R. J. (1998). Trust and distrust: New relationships and realities. *Academy of management Review*, 23(3), 438-458.
- Navidfar, M. H. (2006). Measurement of working ethics and its relationship with customer satisfaction at the center of Mashhad Payam Noor University. MS thesis, Tehran University, College of Qom.
- Offe, C. (1999). How can we trust our fellow citizens. *Democracy and trust*, 52(1), 42-87.
- Parayitam, S., & Dooley, R. S. (2007). The relationship between conflict and decision outcomes: Moderating effects of cognitive- and affect- based trust in strategic decision- making teams. *International Journal of Conflict Management*, 18(1), 42-73.
- Pate, J., Beaumont, P., & Stewart, S. (2007). Trust in senior management in the public sector. *Employee Relations*, 29(5), 458-468.
- Pillai, R., Schriesheim, C. A., & Williams, E. S. (1999). Fairness perceptions and trust as mediators for transformational and transactional leadership: A two-sample study. *Journal of management*, 25(6), 897-933.
- Poon Teng Fatt, J. (2002). Emotional intelligence: For human resource managers. *Management Research News*, 25(11), 57-74.
- Rahimnia, F., Gharabaghi, N., Behpoor, E., & molaei, Z. (2010). Presents a conceptual model to study the relationship between work ethics and spirituality. Entrepreneurship and organizational performance. *The first International Conference on Management, Innovation, Entrepreneurship*, Shiraz.
- Rehfeld, R. E. (2002). *Organizational trust and emotional intelligence: An appreciative inquiry into the language of the twenty-first century leader*. Capella University.
- Robbins, S. P. (2002). *Organizational Behavior* (9th ed.). Prentice -Hall, Inc.
- Rothstein, B., & Eek, D. (2009). Political corruption and social trust: An experimental approach. *Rationality and society*, 21(1), 81-112.
- Yang, K. (2005). Public administrators' trust in citizens: A missing link in citizen involvement efforts. *Public Administration Review*, 65(3), 273-285.
- Zhang, A. Y., Tsui, A. S., Song, L. J., Li, C., & Jia, L. (2008). How do I trust thee? The employee-organization relationship, supervisory support, and middle manager trust in the organization. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management*, 47(1), 111-132.

Zucker, L.G. (1986). Production of trust: Institutional sources of economic structure, 1840-1920. *Research in Organizational Behavior*, 8, 53-111.

