

Cognitive Factors Affecting the Formation of Organizational Trust

Masoud Shahrjerdi¹ | Behzad Mohammadian^{*2} | Hasan Zarei Matin³ | Hamid Zare⁴

Abstract

Trust has penetrated almost in all social aspects of human life and especially in the heart of organizational interactions, and as a glue that holds society together, it has attracted significant interest from management thinkers. Trust, both within and between organizations, is an important facilitator of cooperation and can increase organizational effectiveness. Trust is very dynamic and is influenced by various factors, especially cognitive factors, which unfortunately have steadily decreased in recent years. Familiarity with cognitive factors affecting the way trust works is a necessity that is investigated in this research. This study has been conducted with the combined method of inductive-deductive approach and specifically through meta-combination of 32 articles to identify cognitive factors effective in organizational trust. Then these factors were prioritized through a survey of 12 experts and specialists who were selected with a targeted sampling approach. Expert survey data were used to analyze quantitative data and understand the cognitive factors affecting organizational trust, using the best-worst method (BWM). The results based on the examination of theoretical foundations provided the insight that organizational trust is influenced by 10 cognitive factors. Then by prioritizing the mentioned factors, "honesty" was identified as the most important (best) factor and "knowledge sharing" as the least important (worst) factor. This article presented a cognitive approach to the antecedents of organizational trust and highlighted the role of cognitive antecedents in relation to organizational trust.

Keywords: Organizational trust; Cognitive antecedents; Cognitive science

-
1. Ph.D student in Public Administration, Organizational Behavior, Aras International Campus, Tehran University, Tehran, Iran.
 2. Assistant Professor, Public Administration, Organizational Behavior, Aras International Campus, Tehran University, Tehran, Iran. (Responsible author) b.mohammadian@ut.ac.ir
 3. Professor, Human Resource Management and Organizational Behavior, Aras International Campus, Tehran University, Tehran, Iran.
 4. Professor, Public Administration, Comparative Management and Development, Aras International Campus, Tehran University, Tehran, Iran.

عوامل شناختی اثرگذار بر شکل‌گیری اعتماد سازمانی

مسعود شهرجردی^۱ | بهزاد محمدیان*^۲ | حسن زارعی متین^۳ | حمید زارع^۴

چکیده

اعتماد تقریباً در تمام جنبه‌های اجتماعی زندگی انسان‌ها و به‌خصوص در قلب تعاملات سازمانی، نفوذ کرده و اغلب به‌عنوان چسبی که جامعه را در کنار هم نگه می‌دارد، علاقه قابل توجهی را از سوی اندیشمندان مدیریت به خود جلب کرده است. اعتماد هم در داخل و هم بین سازمان‌ها، تسهیل‌کننده مهم همکاری است و به‌طور فزاینده‌ای می‌تواند اثربخشی سازمانی را افزایش دهد. اعتماد بسیار پویا بوده و تحت تأثیر عوامل مختلفی به‌ویژه عوامل شناختی است که متأسفانه در سال‌های اخیر به‌طور پیوسته کاهش یافته است. آشنایی با عوامل شناختی مؤثر بر نحوه عملکرد اعتماد ضرورتی است که در این پژوهش مورد بررسی قرار می‌گیرد. این مطالعه با روش ترکیبی از رویکرد استقرایی-قیاسی و به‌طور خاص از طریق فراترکیب ۳۲ مقاله برای شناسایی عوامل شناختی مؤثر در اعتماد سازمانی، انجام شده است. سپس این عوامل از طریق نظرسنجی از ۱۲ نفر از خبرگان و متخصصان که با رویکرد نمونه‌برداری هدف‌مند انتخاب شده بودند، اولویت‌بندی شدند. داده‌های نظرسنجی خبرگان برای تجزیه و تحلیل داده‌های کمی و درک عوامل شناختی تأثیرگذار بر اعتماد سازمانی، به روش بهترین-بدترین (BWM) مورد استفاده قرار گرفت. نتایج بر اساس بررسی مبانی نظری این بینش را ارائه داد که اعتماد سازمانی تحت تأثیر ۱۰ عامل شناختی است. سپس با اولویت‌بندی عوامل مذکور، «صداقت» به‌عنوان مهم‌ترین (بهترین) عامل و «اشتراک دانش» به‌عنوان کم‌اهمیت‌ترین (بدترین) عامل شناسایی شد. این مقاله رویکردی شناختی به پیشایندهای اعتماد سازمانی ارائه داد و بینش جدید نقشی را که پیشایندهای شناختی نسبت به اعتماد سازمانی ایفا می‌کند، پررنگ‌تر می‌کند.

کلیدواژه‌ها: اعتماد سازمانی؛ پیشایندهای شناختی؛ علوم شناختی

۱. دانشجوی دوره دکتری تخصصی رشته مدیریت دولتی گرایش رفتار سازمانی پردیس بین‌المللی ارس دانشگاه تهران
۲. استادیار، مدیریت دولتی گرایش رفتار سازمانی، عضو هیأت علمی مدعو پردیس بین‌المللی ارس دانشگاه تهران (نویسنده مسئول)
b.mohammadian@ut.ac.ir
۳. استاد، مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی، عضو هیأت علمی مدعو پردیس بین‌المللی ارس دانشگاه تهران
۴. استاد، مدیریت دولتی گرایش مدیریت تطبیقی و توسعه، عضو هیأت علمی مدعو پردیس بین‌المللی ارس دانشگاه تهران

مقدمه

بعد از رنسانس در غرب، هر رشته به حوزه‌های تخصصی مختلف تقسیم و در آن حوزه‌ها، دانشمندان گرد هم آمدند و به زبان تخصصی^۱ خود در حال گفتگو شدند. با این وجود، ما در دنیایی زندگی می‌کنیم که تار و پودش به هم پیوند خورده و طبق دیدگاه برتالانی یک گرایش عمومی به یکپارچگی میان علوم مختلف وجود دارد و نمی‌شود اینها را جدا از هم بررسی کرد (Laszlo & Krippner, 1998). بولدینگ نظریه عمومی سیستم‌ها را نقش پیونددهنده بین رشته‌ها و علوم مختلف دانسته که در تغییر و تحول مرزهای دانش مؤثر بوده که در نتیجه با استفاده از یافته‌های اقتصاد، روان‌شناسی، جامعه‌شناسی و غیره شاهد شکل‌گیری نظریه‌های میان‌رشته‌ای بوده‌ایم (Boulding, 1956). شواب نیز انقلاب صنعتی چهارم را تکامل فناوری توصیف کرده که مرزهای بین حوزه‌های فیزیکی، دیجیتالی و بیولوژیکی را محو می‌سازد (Schwab, 2017).

علوم شناختی به‌عنوان دانشی میان‌رشته‌ای شامل گروهی از دانش‌های معاصر و کاربردی (فلسفه ذهن، هوش مصنوعی، عصب‌شناسی، روان‌شناسی، زبان‌شناسی و انسان‌شناسی) است و می‌توان آن را به دانش مطالعه مغز، ذهن و هوش و فرایندهای مرتبط با آنها تعریف کرد که بر بسیاری از دانش‌ها، فناوری‌ها و مهارت‌های بشری تأثیرگذار است (عباس‌زاده، ۱۴۰۰). در انقلاب صنعتی چهارم، علوم شناختی، مطالعات شناخت انسان و عملکردهای مغز، مسیر جدیدی را برای بازنگری در نوآوری بخش‌های مختلف ایجاد کرده است. لاندن تأکید کرده است که علم مغز، یک مزیت منحصربه‌فرد برای پایداری و رشد سریع و عالی در دنیای رقابتی سازمان‌ها فراهم می‌کند. به‌طور خاص، علوم شناختی می‌تواند به‌عنوان یک کنش‌یار عمل کند و بینش‌های ارزشمندی را در زمینه‌های گوناگون سازمان ارائه می‌دهد (Londhe, 2018).

مطالعات مدیریت با استفاده از علوم شناختی طبق نظر جک و همکاران، می‌تواند به‌عنوان خاستگاه اندیشه و ذهن افراد مورد بررسی قرار گیرد و در صورتی که به آن توجه شود، امکان شناسایی چالش‌های مدیریت سازمانی را که از ناحیه نظام شناختی مدیران بر سازمان‌ها وارد می‌شود، مورد مطالعه قرار داده و به بهبود آن کمک می‌کند. البته ظرفیت علوم شناختی به‌عنوان چارچوبی مناسب برای مطالعه رفتار انسان در سازمان‌ها، به توانایی محققان در ارزیابی، طراحی، تجزیه و تحلیل و تفسیر دقیق تحقیقات علوم شناختی بستگی دارد (Jack et al., 2019).

اعتماد^۲ در هر رشته‌ای که در مورد انسان‌ها باشد، دارای جایگاه برجسته‌ای بوده و معمولاً به‌عنوان تمایل یک طرف برای آسیب‌پذیر بودن در برابر اقدامات طرف دیگر تعریف می‌شود. علاقه به مفهوم اعتماد در طول دهه‌های

1. private language
2. Trust

۸۰ و ۹۰ میلادی افزایش (Creed & Miles, 1996) و از دیدگاه‌های مختلف با سؤالاتی مورد مطالعه قرار گرفته است (Kipnis, 1996). اعتماد تقریباً در تمام جنبه‌های اجتماعی زندگی انسان‌ها و به‌ویژه در قلب تعاملات سازمانی نفوذ کرده و نقش چسبی را داشته که روابط را منسجم و علاقه قابل توجهی را از سوی اندیشمندان مدیریت به خود جلب کرده است. اعتماد، هم در داخل و هم بین سازمان‌ها، تسهیل‌کننده مهم همکاری است و به‌طور فزاینده‌ای می‌تواند اثربخشی سازمانی را افزایش دهد (De Furia, 1996).

باتوجه به موارد اشاره‌شده و اینکه: ۱. پژوهش‌های موجود، در حوزه اعتماد سازمانی با رویکرد علوم شناختی بسیار اندک بوده و بیشتر مبنای عصبی اعتماد و نقش برخی ساختارهای مغزی در رفتار اعتماد را بررسی می‌کنند (D.beugre, 2018) و به‌صورت کلی به اهمیت و ضرورت استفاده از علوم شناختی تأکید داشته و ۲. اکثر مطالعات حوزه علوم شناختی براساس تحلیل آزمایش‌های تجربی بوده و ۳. مطالعات در خارج کشور و به زبان‌های دیگر است، با بررسی ادبیات اعتماد سازمانی، علوم شناختی سازمانی و علوم شناختی اعتماد با روش تحقیق مرتبط، ضمن تأکید بر سه اصل کلیدی (که ویژگی‌های چارچوب نظری متصور برای علوم شناختی سازمانی را شرح می‌دهند): ۱. مغز، بدن، ساختار اجتماعی و مصنوعات را اجزای یکپارچه نظام‌های شناختی سازمانی دانسته؛ ۲. تعهد علمی به ماهیت اجتماعی و توزیع‌شده شناخت را حفظ و ۳. استفاده از روش‌های ترکیبی و چندسطحی برای انتقال بینش‌های اساسی از علوم پایه به حوزه‌های کاربردی جدید، به‌گونه‌ای که با نیازهای حوزه‌های کاربردی مدنظر متناسب باشد (Healey & Hodgkinson, 2015)، و باتوجه به اینکه اعتماد بسیار پویاست و اساساً تحت تأثیر عوامل مختلفی است که متأسفانه در سال‌های اخیر به‌طور پیوسته کاهش یافته است؛ به‌طوری که سال ۲۰۲۱ به‌عنوان سال ورشکستگی اعتماد، اعلام شد (Patent, 2022)، این امر برای محققان ضروری است که چه عواملی ممکن است نحوه عملکرد اعتماد را متأثر نماید، مورد بررسی قرار دهند (Lumineau et al., 2023). چنین نتیجه گرفته می‌شود که یک شکاف پژوهشی از منظر علوم شناختی در این حوزه وجود دارد که پژوهشگر بر آن است که با هدف شناسایی پیشایندهای شناختی اعتماد سازمانی، پرسش «پیشایندهای شناختی اعتماد سازمانی کدامند؟» را مورد بررسی قرار دهد.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

اعتماد، یک موضوع وسیع و چندرشته‌ای است و بسیار شبیه به یک درخت کهنسال است که دارای ریشه‌های گسترده و عمیق می‌باشد که در سراسر علوم اجتماعی و علوم انسانی مورد بررسی قرار گرفته (Hollis, 2011) و مفاهیم مختلفی از آن در رشته‌های مختلف وجود دارد که در جدول شماره ۱ آمده است (Cho et al., 2011).

جدول ۱. مفاهیم چندرشته‌ای اعتماد (Cho et al., 2015)

منبع	مفهوم اعتماد	رشته
(Rotter, 1980)	فرایند یادگیری شناختی حاصل از تجارب اجتماعی براساس پیامدهای رفتارهای اعتمادسازی	روان‌شناسی
(Gambetta, 1988)	احتمال ذهنی اینکه طرف دیگری در شرایط عدم اطمینان و ناآگاهی عملی را انجام دهد که به منافع من لطمه نزند.	جامعه‌شناسی
(Mayer et al., 1995)	تمایل به ریسک کردن و آسیب‌پذیربودن در برابر رابطه مبتنی بر توانایی، صداقت و خیرخواهی	مدیریت سازمانی
(Lahno, 1999)	کنش مخاطره‌آمیز ناشی از روابط شخصی و اخلاقی بین دو نهاد	فلسفه
(James Jr., 2002)	انتظار اقدام پرخطر در شرایط عدم اطمینان و ناآگاهی براساس انگیزه‌های محاسبه‌شده برای اقدام	اقتصاد
(Lee & See, 2004)	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
(Kydd, 2005)	اعتقاد به اینکه طرف مقابل با تمایل به همکاری متقابل قابل اعتماد است	روابط بین‌الملل
(Cho et al., 2011)	احتمال ذهنی تخمین‌زده‌شده که یک واحد تجاری رفتار قابل اعتمادی را برای عملیات خاص تحت شرایطی با خطرات احتمالی از خود نشان می‌دهد.	محاسبات و شبکه

به‌طور کلی اعتماد در مطالعات انجام‌شده بین دو طرف وجود دارد: اعتمادشونده^۱ و اعتمادکننده^۲. اعتمادشونده، طرفی است که مورد اعتماد است، درحالی‌که اعتمادکننده شخص یا گروهی است که به اعتمادشونده اعتماد دارد (Grandison & Sloman, 2000). با وجود نوشته‌های فراوان درباره اعتماد و مفاهیم مرتبط با آن، تعریفی رسمی در این زمینه وجود ندارد و درواقع اعتماد مفهوم پیچیده با ابعاد مختلف است (زارعی متین ۱۳۹۵، p. ۴۷). با توجه به موارد فوق جدول شماره ۲ فهرستی از تعاریف متداول اعتماد را ارائه می‌دهد.

1. Trustee
2. Trustor

جدول ۲. تعاریف متداول اعتماد

نویسنده	تعاریف اعتماد
(Robbins, 2024)	انتظار مثبت از فرد بوده که آن فرد از طریق کلمات، اقدامات یا تصمیمات فرصت‌طلبانه اقدام نکند و در شرایط مختلف به اعتمادشونده متکی باشد.
(Merriam-Webster, 2024)	تکیه مطمئن بر شخصیت، توانایی، قدرت، یا حقیقت کسی یا چیزی می‌باشد.
(Tschannen-Moran & Gareis, 2015)	تمایل یک اعتمادکننده برای آسیب‌پذیربودن در برابر شخص دیگری با این فرض که به منافع آسیب نمی‌رسد.
(Cristina Costa & Bijlsma-Frankema, 2007)	اعتماد یک حالت روانی بوده که خود را در رفتار با دیگران نشان می‌دهد.
(Gambetta, 1988)	اعتماد انتظاری است که عمل دیگری سودمند باشد تا مضر.
(Lewicki et al., 1998)	انتظارات مثبت با اعتمادبه‌نفس درمورد رفتار دیگری در زمینه ریسک.
(Whitener et al., 1998)	درمورد انتظار یا باوری که طرف مقابل خیرخواهانه عمل خواهد کرد، فکر می‌کند.
(Rousseau et al., 1998)	حالت روانی که شامل قصد پذیرش آسیب‌پذیری [به دیگری] براساس انتظارات مثبت از نیت یا رفتار دیگری است.
(Creed & Miles, 1996)	توقع خاصی که اعمال دیگری به جای آنکه مضر باشد، سودمند بوده و توانایی عمومی برای بدیهی گرفتن مجموعه وسیعی از ویژگی‌های نظم اجتماعی می‌باشد.
(Cummings & Bromiley, 1996)	اعتقاد فرد یا گروه به اینکه فرد یا گروه دیگری برای پایبندی به تعهدات خود تلاش می‌کند، صادق است و از آن، سوءاستفاده نمی‌کند.
(McAllister, 1995)	میزان اطمینان و تمایل فرد به عمل براساس سخنان، اعمال و تصمیمات دیگری.
(Mayer et al., 1995)	تمایل یک طرف برای آسیب‌پذیری در برابر اقدامات طرف دیگر براساس این انتظار که طرف مقابل، صرف‌نظر از توانایی نظارت یا کنترل آن طرف دیگر، اقدام خاصی را انجام دهد که برای اعتمادکننده مهم است.
(Ring & van de Ven, 1992)	درجه ای که اعتمادکننده نگرش مثبتی نسبت به حسن نیت و قابلیت اطمینان اعتمادشونده در یک موقعیت مبادله مخاطره‌آمیز دارد.
(Boon & Holmes, 1991)	انتظارات مثبت درمورد انگیزه‌های دیگری نسبت به خود در موقعیت‌هایی که مستلزم خطر است.
(COOK & WALL, 1980)	میزان تمایل به نسبت دادن نیت خیر و اعتماد به گفتار و کردار دیگران.
(Zand, 1972)	تنظیم آگاهانه وابستگی فرد به دیگری.
(Deutsch, 1962)	اقداماتی که میزان آسیب‌پذیری فرد را افزایش می‌دهد که اگر فرد مقابل تحت کنترل نباشد، احتمال دارد از فرصت به‌وجودآمده سوءاستفاده کند و اگر آن فرد از فرصت‌های موجود سوءاستفاده نکند، مزایایی در پی خواهد داشت.

الگوها و دیدگاه‌های مطالعه اعتماد

در نیم قرن اخیر مطالعه علمی اعتماد توسط محققان فراگیر شده است. در این مدت چهار روش یا الگو پرسشنامه و سؤال مستقیم، مشاهده رفتار، بازی‌های اعتماد (بازی دیکتاتور^۱، بازی اولتیماتوم^۲، بازی کالای عمومی^۳) و آزمون‌های ناخودآگاه و نهان برای مطالعه اعتماد پیشنهاد شده است. اما محققان در هر یک از این الگوها دارای سوگیری‌هایی بوده و تمایل روی یکی از فرضیه‌های زیر دارند:

۱. فرضیه سال‌های تأثیرپذیر (فرد تحت تأثیر کودکی و وراثت): اریک آسلینر بیان می‌کند اعتماد فرد، تحت تأثیر دوران کودکی می‌باشد که با مطالعه پیشینه علمی بر سرشت اعتماد، چهار محور انتقال بین‌نسلی اعتماد؛ ثبات اعتماد در طی عمر؛ صفات شخصیتی مرتبط با اعتماد (نظریه پنج بزرگ^۴) و هوش باعث افزایش اعتماد می‌شود (USLANER, 2018).

۲. فرضیه تحت تأثیر تجربه بودن برای تمام عمر (فرد تحت تأثیر اتفاقات): این فرضیه توسط افرادی که بیشتر متمایل به اقتصاد مدرن، اقتصاد لیبرالی یا مقوله‌های اجتماعی بوده، جذاب‌تر است (Sonderskov & Dinesen, 2014).

اعتماد سازمانی

ظهور مکتب نئوکلاسیک، سرآغازی برای شناخت اهمیت نیروی انسانی در سازمان‌ها بود. در حال حاضر، نیروی انسانی به‌عنوان قلب تپنده سازمان دیده می‌شود که اعتماد آنها به سازمان شبیه به خونی است که در رگ‌های آن جریان دارد و برای سرزندگی سازمان ضروری و نبود آن به زوال تدریجی سازمان منجر می‌شود (Fortino et al., 2020; Hasche et al., 2021).

دلایل مختلفی به‌منظور مطالعه توسط محققان بر اعتماد سازمانی وجود دارد که می‌توان به‌طور کلی به پنج دلیل اصلی آن اشاره کرد: دلیل اول، تفکر اولیه در مورد اعتماد: انسان‌ها از زمان به‌وجود آمدن سازمان‌ها با اعتماد دست و پنجه نرم می‌کنند. دان (Dunn, 1988) اشاره می‌کند که برای متفکران تجربه‌گرای قرن هفدهم مانند لاک، اعتماد، بخشی از ذات انسان بود. به یک معنا، این خمیرمایه‌ای بود که تعامل اجتماعی را ممکن کرد. لاک گفت: «مردان براساس اعتماد زندگی می‌کنند» (Locke, 1976). دلیل دوم، اعتماد و تجربه فردی: اعتماد، بخشی اساسی از تجربه

1. Dictator Game
2. Ultimatum Game
3. Public Goods Game

۴. Big Five (صفات وظیفه‌شناسی و جدیت، برون‌گرایی، سازگاری، ثبات عاطفی، مهارت‌گرایی و نوجویی)

فردی است. اریکسون، استدلال می‌کند که ادعای لاک نتیجه کارهای مهمی در رشد هر انسان است که با آن روبه‌روست (Erikson, 1950). دلیل سوم، اعتماد به‌عنوان یک ساختار اجتماعی: اعتماد یک ساختار اجتماعی است و از آنجا که سازمان‌ها در یک چارچوب اجتماعی وجود دارند، ماکس وبر اعتماد را «پیش‌نیاز ساختار اجتماعی» می‌داند (Bluhm, 1987). وبر معتقد بود که با افزایش پیچیدگی یک سیستم، نیاز به اعتماد به‌طور متناسب افزایش می‌یابد. سلیگمن (Seligman, 1997) هم با وبر و هم با دورکیم (Durkheim, 1960) موافق است که اعتماد، لازمه نظم اجتماعی است. دلیل چهارم، اعتماد و فرهنگ: فوکویاما در خصوص اعتماد، پا را فراتر از فرد گذاشته و اعتماد را یک پدیده فرهنگی می‌داند (Fukuyama, 1996). و دلیل پنجم، اعتماد و اخلاق: هالیس، فوکویاما را چنین تعبیر می‌کند که عقل، اعتماد را تضعیف می‌کند. او استدلال می‌کند که فوکویاما وضعیتی را ارائه می‌کند که در آن رفتارهایی که زمانی مبتنی بر عقلانیت اقتصادی بود، چنان در فضایل اجتماعی دوران قبل از دوران مدرن در هم آمیخته شده است که اعتماد را بسیار شکننده می‌سازد (Hollis, 1998).

لوئیکی و بانکر اشاره کردند که سه نوع اعتماد در روابط سازمانی وجود دارد: اعتماد مبتنی بر بازدارندگی (این اعتماد بر ترس از تلافی در صورت عدم وجود اعتماد متمرکز است و به‌طور معمول در ابتدای هر رابطه سازمانی رخ می‌دهد)؛ اعتماد مبتنی بر دانش (رایج‌ترین نوع اعتماد در سازمان‌ها بوده و به قابل پیش‌بینی بودن تعاملات در یک دوره زمانی بستگی دارد. رهبران و پیروان تشخیص می‌دهند که چگونه به موقعیت‌ها پاسخ دهند، بنابراین اجازه می‌دهند اعتماد از این شناخت و رابطه شکل بگیرد) و اعتماد مبتنی بر هویت (معمولاً از یک رابطه طولانی ناشی می‌شود. در یک محیط سازمانی، اعتماد مبتنی بر هویت از یک رابطه کاری به‌خوبی تثبیت شده است که در آن فرد به‌طور منظم واکنش‌های همکار خود را به موقعیت‌های خاص پیش‌بینی می‌کند) (Lewicki & Bunker, 1995).

اعتماد سازمانی، یک سازه چندسطحی است که از فرد نشئت گرفته و در سطح سازمانی تجلی می‌یابد. اعتماد سازمانی بیانگر ارزیابی اعضای سازمان از سیستم‌های سازمان یافته یا قابل پیش‌بینی در خصوص شایستگی آنها در پاسخگویی به اهداف و مسئولیت‌های خود و پایبندی به اصول اخلاقی پذیرفته‌شده در برخورد با ذی‌نفعان است (Hashemiamin et al., 2023).

طبق نظر دی‌جونگ و همکاران (De Jong et al., 2017)، در زمینه‌های سازمانی، بازیگران اغلب با یک معضل اجتماعی مواجه می‌شوند، به این معنا که باید انتخاب کنند که با دیگران همکاری کنند یا نه. با توجه به اینکه انجام این کار می‌تواند برای دو طرف سودمند باشد، اما آنها را در معرض خطر قرار می‌دهد (Kong et al., 2014). در چنین موقعیت‌های معضل اجتماعی، اعتماد به‌عنوان یک روش کلیدی عمل می‌کند که به بازیگران سازمانی

کمک می‌کند تا این خطرات و آسیب‌پذیری‌ها را به حالت تعلیق درآورند و به شیوه‌ای همکاری پیش ببرند. به این ترتیب، جای تعجب نیست که اعتماد، یکی از مفاهیمی است که امروزه در تحقیقات مدیریتی اغلب مورد مطالعه قرار می‌گیرد و برای عملکرد تک‌تک کارکنان (Colquitt et al., 2007)، تیم‌ها (De Jong et al., 2016)، و سازمان‌ها (Cao & Lumineau, 2015) ضروری تلقی می‌شود. اعتماد سازمانی همچنان یک حوزه تحقیقاتی بادوام و پر جنب‌وجوش است که شامل رشته‌های علمی (Rousseau et al., 1998)، سطوح تجزیه‌وتحلیل (Fulmer & Gelfand, 2012)، لنزهای نظری (Mollering, 2006)، و رویکردهای روش‌شناختی (Lyon et al., 2012) است. علاقه علمی به این موضوع بسیار زیاد است و بینش‌های زیادی را ایجاد کرده است که در آن اعتماد سازمانی به روش‌های مختلف، مفهوم‌سازی و عملیاتی شده است (McEvily & Tortoriello, 2011)، در زمینه‌های متعدد مورد مطالعه قرار گرفت (Saunders et al., 2011) و به بسیاری از پیشایندها و پیامدها که در بررسی فولمر و گلفند در هر سطح را ارائه می‌دهد، مرتبط است (Fulmer & Gelfand, 2012).

زارعی متین بیان می‌کند اعتماد سازمانی کمک می‌کند تا عدم اطمینان، عدم امنیت و ابهام بین افراد زایل شده و باعث می‌شود افراد با اجتناب از رفتارهای غیرمولد و بی‌فایده ناشی از عدم اعتماد و سوءظن، احساس توانمندی بیشتری داشته و آزادانه تجربه کنند، بیاموزند و بدون ترس از تنبیه با یکدیگر همکاری کنند (زارعی متین، ۱۴۰۱، p. 169).

کالدول و کلافام (Caldwell & Clapham, 2003) اعتماد را ابراز اطمینان نسبت به فرد یا سازمان دیگری تعریف کردند. عمل اعتماد به فرد، گروه یا سازمان به تجربه‌ای که اعتمادکننده به اعتمادشونده و سطح تعامل و ادراک اعتمادکننده نسبت به اعتمادشونده بستگی دارد (Caldwell & Clapham, 2003). اما همیشه اعتماد نسبت به یک فرد، گروه یا سازمان از طریق دیدگاه‌های فردی ایجاد می‌شود (Pirson & Malhotra, 2011). کالدول و کلافام (Caldwell & Clapham, 2003) ذکر کردند که قابل اعتماد بودن از تصمیم به اعتماد از تجربیات ادراکی جمع‌آوری شده در یک دوره طولانی درمورد یک سازمان یا یک فرد ناشی می‌شود. اعتماد فردی رفتارهای شخصی ذهنی است که مطابق با وظایف اخلاقی اعتمادشونده به اعتمادکننده عمل می‌کند. از سوی دیگر، اعتماد سازمانی تا حدودی شبیه به اعتماد بین فردی است، اما مجموعه متفاوتی از مسئولیت‌ها و تعهدات سطح پایه‌ای را دربر می‌گیرد که با نقش فرد در سازمان و باورهای رفتار درست و نادرست متفاوت است (Caldwell & Clapham, 2003).

نیهان و مارلو اعتماد سازمانی را به عنوان اعتماد کارکنان به مدیران و خود سازمان تعریف کردند. آنها خاطر نشان کردند که تصاویر اعتمادی که توسط یک پیرو درمورد کل سازمان حمل می‌شود ممکن است تحت تأثیر انتخاب‌ها

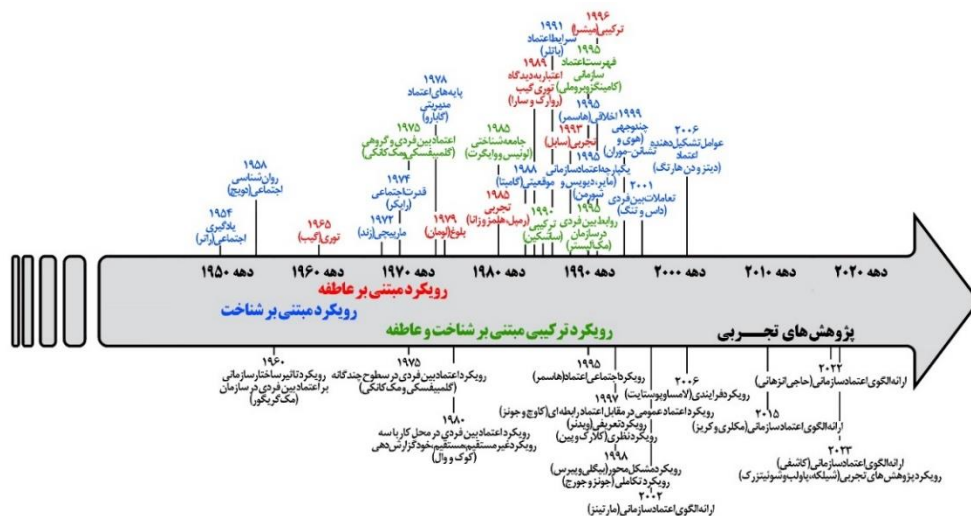
عوامل شناختی اثرگذار بر شکل‌گیری اعتماد سازمانی (شهرجردی و همکاران)

و اقدامات رهبری ارشد قرار گیرد. درحالی‌که اعتماد در روابط کارمند و رهبر ممکن است تحت تأثیر دسترسی رهبر به اطلاعاتی باشد که به پیروان داده می‌شود (Nyhan & Marlowe, 1997).

اعتماد می‌تواند با توجه به عوامل جمعیت‌شناختی سازمان‌ها مانند جنسیت متفاوت باشد. با توجه به بررسی چادهاری و گنگادهاران (Chaudhuri & Gangadharan, 2003)، مردان تمایل بیشتری به نشان دادن اعتماد نسبت به زنان دارند. دلیل این امر آن است که زنان نسبت به مردان بیزاری پرخطری را نشان می‌دهند که باعث تردید آنها در اعتماد می‌شود (Chaudhuri & Gangadharan, 2003). اما مطالعات اخیر نشان داده است که مردان و زنان دارای سطوح یکسانی از اعتماد به نهادهای اجتماعی هستند (McCright & Xiao, 2014).

رویکردهای اعتماد سازمانی

به دلیل حجم وسیعی از مطالعات در مورد اعتماد سازمانی، گونه‌ها و الگوهای مختلفی از اعتماد سازمانی بوده که بسیاری از آنها با هم همپوشانی دارند. باین حال رویکردهای مبتنی بر عاطفه، مبتنی بر شناخت، ترکیبی (مبتنی بر شناخت و عاطفه) و پژوهش‌های تجربی، رویکردهای غالبی می‌باشند که نظریه‌پردازان به آن نگاه می‌کنند. در شکل (۱) رویکردها و الگوهای اعتماد سازمانی آمده است.



شکل ۱. نمودار زمانی رویکردها و الگوهای حوزه اعتماد سازمانی

رویکردهای علوم شناختی

داستان فیل و لمس اجزای متفاوت آن توسط افراد نابینا، استعاره زیبایی برای علوم شناختی است. ما فیل را به عنوان ذهن و افراد نابینا را به عنوان پژوهشگران در رشته‌های مختلف در علوم شناختی در نظر می‌گیریم. هر رشته شاید به تنهایی گام‌های بزرگی را در فهم موارد موضوعی خاص خودش در برداشته باشد، اما اگر آن رشته نتواند نتایجش را با نتایج سایر رشته‌های مربوط مقایسه کند، احتمالاً فهم چستی طبیعت حقیقی آنچه را که تحقیق می‌کند، از دست خواهد داد. بنابراین، کلید کشف و سنجیدن چیزهای پیچیده و رمز آلود مانند ذهن، همانا ارتباط و همکاری بین رشته‌ای و اتحاد آنهاست. به نظر می‌رسد که در سال‌های اخیر این اتحاد و همکاری افزایش یافته و رویکردهای متفاوتی مانند رویکرد شناختی، رویکرد فلسفی، رویکرد روان‌شناسی، رویکرد تکاملی، رویکرد زبان‌شناسی، رویکرد علوم اعصاب؛ ذهن به مثابه مغز، رویکرد شبکه‌ای؛ ذهن به مثابه شبکه، رویکرد هیجانی؛ ذهن به مثابه هیجان، رویکرد اجتماعی؛ ذهن به مثابه اجتماع و رویکرد هوش مصنوعی؛ رایانه به مثابه یک موجود شناختی به وجود آمده است (فردنبرگ & سیلورمن، ۱۳۹۸).

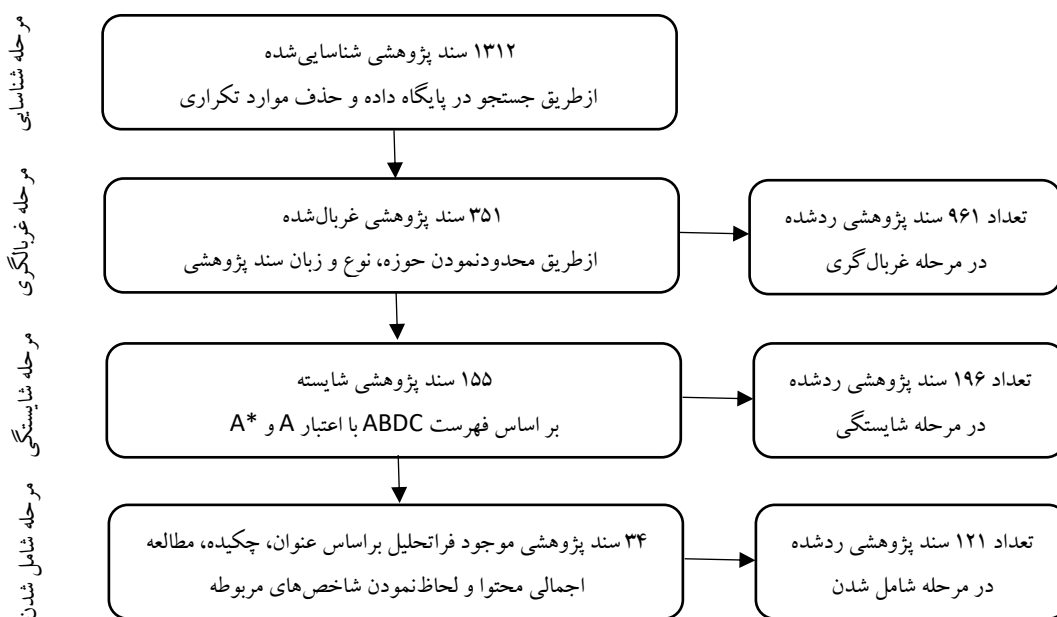
روش‌شناسی پژوهش

فلسفه این پژوهش، با توجه به رویکرد تقلیل‌گرایی، منطقی بودن، تأکید بر گردآوری داده‌های تجربی، گرایش علم و معلول و جبرگرایی مبتنی بر نظریه‌های پیشین حاکم، فرائیبات‌گرایی می‌باشد. رهیافت پژوهش، با توجه به اینکه علوم شناختی به منظور تأثیر بر درک ما از سازمان‌ها و مدیریت، نیاز به دو ابزار پیونددهنده داشته که چنانچه به کار گرفته شوند، منجر به شکل‌گیری تحقیقات سودمندی در حوزه علوم شناختی سازمانی می‌گردند، استقرایی - قیاسی می‌باشد. راهبرد پژوهش این مطالعه طیف وسیعی از مشارکت‌های دانشگاهی مربوط را بازبینی و با ترکیبی از مرور ادبیات، تحلیل مطالعات انجام شده و درک محقق از موضوعات مورد بررسی در هر مقاله، راهبرد تحلیل تم می‌باشد. تحلیل تم، یک رویکرد کلی برای تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی است. براون و کلارک (Braun & Clarke, 2021) از تحلیل موضوعی به عنوان روش بنیادی برای تحلیل کیفی یاد می‌کنند. هدف اساسی این روش جستجوی مضامین یا الگوهای است که در یک مجموعه داده رخ می‌دهد. در تجزیه و تحلیل تم با مضمون یک پژوهشگر داده‌های کیفی مرتبط با سؤال پژوهش خود را برای شناسایی مضامین یا الگوهای برای تجزیه و تحلیل بیشتر، کدگذاری می‌کند. به عبارت دیگر تجزیه و تحلیل موضوعی یک روش منظم اما درعین حال انعطاف‌پذیر و قابل دسترس برای تحلیل داده‌های کیفی ارائه می‌دهد (Braun & Clarke, 2021). این روش نظام‌مند است، زیرا روشی منظم و منطقی برای تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی فراهم می‌کند (Saunders et al., 2019). از آنجا که موضوع تحقیق به بسط و بررسی یک رویکرد علوم شناختی می‌پردازد، روش پژوهش به صورت فراترکیب به دلیل اینکه بهترین تناسب با ماهیت و اهداف این مطالعه را دارد، انتخاب گردید.

افق زمانی پژوهش، از نوع مطالعات مقطعی (عرضی) از سال ۲۰۰۰ تا ۲۰۲۴ میلادی می‌باشد. روش‌های جمع‌آوری داده‌ها اغلب جستجوی کتابخانه‌ای بوده که ضمن مدنظر قراردادن ملاک‌هایی مانند هدف پژوهش انجام‌شده، روش تحقیق مناسب پژوهش انجام‌شده و مرتبط با هدف پژوهش انجام‌شده و مرتبط بودن موضوع با هدف پژوهش حاضر، برای شناسایی مطالعات مرتبط، طبق دستورالعمل‌های پریسما^۱ (Moher et al., 2010) برای بررسی‌های نظام‌مند و متاآنالیز انجام شد و شاخص‌ها قبل از شروع جستجو تصمیم‌گیری شد.

یافته‌های پژوهش

با توجه به شکل ۲، در مرحله شناسایی، با رعایت دست‌اول بودن، جدید بودن و معتبر بودن منابع، جستجو طبق الگوریتم جدول شماره ۳ و با شاخص‌های بررسی پیشینه تحقیق در پایگاه‌های داده طبق جدول شماره ۴ انجام و با حذف منابع تکراری که از طریق پایگاه‌های علمی دیگر شناسایی شده بود، تعداد ۱۳۱۲ سند پژوهشی شناسایی شد.



شکل ۲. جستجو و انتخاب اسناد پژوهشی براساس دستورالعمل پریسما (Moher et al., 2010)

۱. PRISMA از یک چک‌لیست ۲۷ موردی و یک نمودار جریان چهار مرحله‌ای تشکیل شده است و هدف آن کمک به نویسندگان برای بهبود گزارش مرورهای نظام‌مند و متاآنالیزهاست.

جدول ۳. الگوریتم جستجو در پایگاه های علمی

زبان	الگوریتم
انگلیسی	“Organizational Trust” + “Cognitive Sciences” ; “Trust”+ “Cognitive Sciences” ; “Organizational”+“Cognitive Sciences”

جدول ۴. معیارهای بررسی پیشینه تحقیق

معیارهای پیشینه	نوع پیشینه بررسی شده
نوع سند پژوهشی	مقاله پژوهشی، کتاب
رویکرد سند پژوهشی	کمی، کیفی، آمیخته
سال سند پژوهشی	۲۰۲۴-۲۰۰۰ میلادی
زبان سند پژوهشی	انگلیسی
کلیدواژه ها	اعتماد سازمانی، علوم شناختی
پایگاه های علمی ^۱	اسکوپوس ^۲ ، ساینس دایرکت ^۳ ، پروکوئست ^۴ ، ویلی ^۵ ، اسپرینگر ^۶ ، سیج ^۷ ، جی استور ^۸ و امرالد ^۹

در مرحله غربالگری، با محدود نمودن منابع به حوزه مدیریت و سازمان به ۴۳۷ سند پژوهشی و از نظر نوع سند پژوهشی به ۳۵۹ مورد و با توجه به زبان انگلیسی به ۳۵۱ مورد تقلیل یافت. در مرحله شایستگی، براساس فهرست ABDC^{۱۰} (ABDC, 2023) که اعتبار مجلات را اعلام می نماید، اسناد پژوهشی مورد مطالعه که در مجلات با اعتبار

۱. ملاک انتخاب پایگاه های علمی، دسترسی پژوهشگر به آن پایگاه ها و مرتبط بودن موضوعات نمایه شده آنها بوده است.

2. Scopus.com
3. Sciencedirect.com
4. Proquest.com
5. Onlinelibrary.wiley.com
6. Link.springer.com
7. Journals.sagepub.com
8. Jstor.org
9. Emerald.com

۱۰. شورای رؤسای دانشکده های علوم مالی استرالیا (Australian Business Deans Council) که به اختصار ABDC نامیده می شود. به منظور پیشرفت و افزایش کیفیت آموزش و پژوهش از طریق ارتباط با دانشگاه ها، صنایع، دولت و انجمن های استرالیایی در سال ۲۰۰۲ تشکیل و مجلات معتبر در رشته های حسابداری، مالی، مدیریت، اقتصاد و سامانه های اطلاعاتی را در سطح بین المللی بررسی کرده و فهرست مجلات معتبر را تحت درجه های زیر ارائه کرده است.

A*: بالاترین دسته کیفیت، نشان دهنده ۵ تا ۷ درصد مجلات برتر است که به یک حوزه تحقیقاتی اختصاص داده شده است.

A: دومین دسته کیفیت، نشان دهنده ۱۵ تا ۲۵ درصد مجلات بعدی است که به یک حوزه تحقیقاتی اختصاص داده شده است.

B: سومین دسته کیفیت، که تقریباً ۳۵ تا ۴۰ درصد مجلات بعدی را نشان می دهد که به یک حوزه تحقیقاتی اختصاص داده شده است.

C: چهارمین دسته کیفیت، نشان دهنده مجلات باقیمانده که به یک حوزه تحقیقاتی اختصاص داده شده است.

مجلات رتبه بندی نشده و / یا فهرست نشده: مجموعه ای از مجلات مرتبط وجود خواهد داشت که به نظر می رسد به سطح آستانه کیفیت نرسیده اند و بنابراین در فهرست نهایی گنجانده نشده اند.

دسته بندی مجلات در این فهرست هر چند سال یک بار به منظور افزودن مجلات جدید مرتبط، حذف مجلات با کیفیت پایین و اصلاحات دیگر به روز می شود. در این پژوهش از آخرین نسخه آن که در سال ۲۰۲۲ تهیه و در ۱۵ مارس ۲۰۲۳ بازبینی گردیده، استفاده شده است.

A و A* چاپ شده است، تأیید و اسناد پژوهشی مورد مطالعه در مجلات با اعتبار B و C حذف شد. با این بررسی تعداد اسناد پژوهشی به ۱۵۵ مورد، تقلیل پیدا کرد. در مرحله شامل شدن، با بررسی عنوان اسناد پژوهشی (تعداد ۷۳ سند پژوهشی انتخاب گردید) و مطالعه چکیده (تعداد ۵۰ سند پژوهشی باقی ماند) و در نهایت با مطالعه اجمالی محتوا و لحاظ نمودن شاخص‌های:

آیا داده‌های گردآوری شده در سند پژوهشی متناسب با اهداف این پژوهش است؟

آیا موضوع سند پژوهشی متناسب با هدف این پژوهش حاضر است؟

تعداد ۳۴ سند پژوهشی به شرح زمانی جدول شماره ۵ انتخاب و کیفیت آنها بررسی و تأیید شد.

جدول ۵. مقالات انتخاب شده براساس سال

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

در ادامه تلاش شد تا پیشایندهای شناختی اثرگذار بر اعتماد سازمانی در اسناد پژوهشی با روش فراترکیب استخراج شوند. بدین ترتیب رویکردی آمیخته^۱ در انجام پژوهش پیش گرفته شد. فرایند اجرایی پژوهش از الگوی سندلوسکی و بارسو (Sandelowski & Barroso, 2007) که دارای مراحل هفتگانه تنظیم سؤال، بررسی نظام‌مند متون، جستجو و انتخاب مناسب منابع، استخراج اطلاعات، تجزیه و تحلیل و ترکیب یافته‌ها، کنترل کیفیت و ارائه یافته‌ها می‌باشد، استفاده شد.

فاز کیفی

برای تحلیل داده‌ها، روش تحلیل تم استفاده شد. به منظور بررسی پایایی از فن پایایی بین دو کدگذار استفاده شد. در این روش دو محقق به صورت جداگانه به کدگذاری پرداختند. پس از پایش مقالات، با کدگذاری دستی و حذف کدهای تکراری و ناقص، ۱۴۰ کد اولیه شناسایی شد که در ۶۴ کد به شرح جدول شماره ۶ توافق وجود داشت.

1. Mixed Method

جدول ۶. فرایند متراکم‌سازی کدهای اولیه و ایجاد دسته‌های فرعی و اصلی

دسته‌بندی اصلی	کد ثانویه	فراوانی	نمونه کدهای اولیه
پیشایندها	اشتراک دانش	۶	دانش ضمنی و اشتراک و استفاده از آن
		۱	رویه‌ها، تخصص و محاسبات
		۱	تجربه
		۲	تأثیر باورها در مورد شایستگی و حرفه‌ای بودن تیم
		۱	آموزش، آموزش حین کار، تجارب و استفاده از دانش ضمنی
	اعتماد عاطفی	۱	نیاز به در نظر گرفتن اعتماد عاطفی در پیامدهای اعتماد شناختی
		۱	ابعاد عاطفی و شناختی یکدیگر را تقویت می‌کنند
		۳	اعتماد شناختی پیش شرط اعتماد عاطفی
		۱	رفتارهای مدیریتی، تنظیم احساسات و فرایندها، کنترل‌ها و مؤلفه‌های ساختاری حاکم بر روابط آنها
		۳	رفتار شهروندی سازمانی
		۲	اعتماد مبتنی بر عاطفه
	توانمندی	۱	قضاوت‌های منطقی در مورد شرکا و شایستگی‌ها و قابلیت‌های فنی آنها
		۱۲	صداقت، خیرخواهی و توانایی
		۲	اعتماد فعال
		۳۰	شایستگی، قابلیت اطمینان، صداقت، پاسخگویی، قابل اتکا بودن و قابل اعتماد بودن
		۲	تعدیل روابط بین شایستگی، کنترل و هویت سازمانی درک شده
		۱	توانمندشدن (درونی‌سازی هدف، شایستگی درک شده و کنترل ادراک شده)
		۲	تعدیل روابط بین شایستگی، کنترل و هویت سازمانی درک شده
		۲	توانایی و پیش‌بینی‌پذیری
		۲	سابقه شایستگی زیردستان
		خیرخواهی	۱۱
	۲		شخصیت
	۱		ارزیابی عینی شخصیت
	روابط بین فردی	۲	توجه اعتماد شناختی بر روابط سطح تیمی با سلسله‌مراتب کمتر
		۱	روابط بین فردی
		۱	مشاهده رفتار مثبت در محل کار
		۱	کیفیت تبادل بین فردی
		۱	تعاملات منظم رودرو
		۱	تعاملات مکرر و بلندمدت
		۱	فراوانی مبادله
۱		پیوندهای منابع اقتصادی، حمایت اطلاعاتی و راهنمایی شغلی	

عوامل شناختی اثرگذار بر شکل‌گیری اعتماد سازمانی (شهرجردی و همکاران)

		۱	تعامل مستقیم و آگاهی از شهرت
		۱	تبادل بین‌فردی براساس هنجار عمل متقابل
		۱	تعاملات گذشته
	سبک رهبری مشارکتی	۱۰	پاسخگویی
		۲	رهبری تحول‌آفرین
		۱	رهبری مبادله‌ای
		۱	رهبری اصیل
		۲	رهبری معتبر
		۱	رهبری خدمت‌گزار
		۱	رهبری اخلاقی
		۲	رهبری مشارکتی
		۱	رهبری اخلاقی
		۱	گزارش عملکرد
		صداقت	۱۳
	۱		صداقت رفتاری رهبر
	۵		توانایی، قابلیت اطمینان و صداقت
	۶		ابعاد شایستگی، قابلیت اطمینان، قابل اتکا بودن، قابل اعتماد بودن و صداقت
	۷		عدالت، توانایی، شایستگی، قابلیت اطمینان و صداقت
	عدالت سازمانی	۳	قابلیت اطمینان، انصاف و پاسخگویی
		۲	عدالت رویه‌ای و نتایج‌نگرشی
		۲	نظریه اسناد و اینتر و نظریه عدالت سازمانی
		۲	عدالت و صداقت
		۲	عدالت رویه‌ای
	فرهنگ سازمانی شایسته	۴	باورها و رفتار مدیر
		۱	کار دانشی
		۱	فرهنگ
		۲	قابلیت اطمینان حرفه‌ای و باور
		۲	تأثیر باورها در مورد شایستگی و حرفه‌ای بودن تیم
		۱	انتظارات مثبت
	قابلیت اطمینان	۱	پل‌سازی شناختی
		۲	قابلیت اطمینان حرفه‌ای و باور
		۲۷	توانایی، شایستگی، قابلیت اطمینان، صداقت، انصاف، پاسخگویی، قابل اتکا بودن و قابل اعتماد بودن
		۲	پیش‌بینی‌پذیری

طبق رابطه شماره ۱، درصد پایایی تقریباً برابر با ۹۱ درصد است که چون این رقم بیشتر از ۶۰ درصد است، می توان گفت پایایی بین کدگذاران وجود دارد:

$$\frac{64 * 2}{140} * 100 \approx 91\% \quad (1)$$

فاز کمی

بعد از اتمام فاز کیفی، پرسشنامه‌ای طراحی شد و در اختیار ۱۲ نفر از خبرگان و متخصصان با اطلاعات جمعیت‌شناختی طبق جدول شماره ۷ قرار گرفت.

جدول ۷. اطلاعات جمعیت‌شناختی

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)

جهت تحلیل اطلاعات به دست آمده از پرسشنامه‌های توزیع شده میان خبرگان، از روش نوین بهترین-بدترین (BWM) به عنوان یکی از روش‌های تصمیم‌گیری چندمعیاره استفاده شد. تصمیم‌گیری چندمعیاره به تصمیمات خاصی اطلاق می‌شود که در آن مجموعه جواب‌های قابل قبول و قابل شمارش وجود داشته و هدف، رتبه‌بندی تعدادی محدودی از گزینه‌ها بر مبنای خصوصیات هر معیار است. در این روش بهترین و بدترین شاخص توسط تصمیم‌گیرنده مشخص می‌شود و مقایسه زوجی بین هر یک از این دو شاخص (بهترین و بدترین) و دیگر شاخص‌ها صورت می‌گیرد.

گام ۱. تعیین مجموعه‌ای از معیارهای تصمیم: در این بخش مجموعه‌ای از معیارها که در تصمیم‌گیری مورد توجه قرار می‌گیرند، تعیین خواهند شد و به هر کدام از این معیارها نمادی نسبت داده خواهد شد. در پژوهش حاضر ۱۰ متغیر شناختی اثرگذار بر اعتماد سازمانی با استفاده از روش تحلیل تم به دست آمد که در جدول شماره ۸ به آنها اشاره شده است.

عوامل شناختی اثرگذار بر شکل‌گیری اعتماد سازمانی (شهرداری و همکاران)

جدول ۸. معیارهای تصمیم

نماد	توضیحات	گونه‌های شناسایی شده
C۱	مهارت‌ها، شایستگی‌ها و ویژگی‌هایی بوده که یک اعتمادشونده برای تأثیرگذاری بر اعتمادکننده در اختیار دارد و زیربنای نفوذ در یک حوزه است.	توانمندی
C۲	حسن نیت و تمایل یک اعتمادشونده با ویژگی‌های شخصیتی برای تلاش جهت جذب اعتماد یک اعتمادکننده می‌باشد.	خیرخواهی
C۳	عمل به وعده‌ها توسط اعتمادشونده براساس اعتقادات اعتمادکننده است.	صداقت
C۴	سبک‌های رهبری تحول‌آفرین، مبادله‌ای، اصیل، معتبر، خدمت‌گزار، اخلاقی و به‌صورت کلی مشارکتی بوده که پیروان با بررسی ظرفیت‌های اداری، عملیاتی و پاسخگویی رهبر، اعتماد شناختی را ایجاد می‌کنند.	سبک رهبری مشارکتی
C۵	انجام کاری که شخص می‌گوید قرار است انجام دهد و انجام می‌دهد. این تعریف نشان می‌دهد قابلیت اطمینان کیفیتی است که پیروان در رهبران بیشتر آن را مد نظر قرار می‌دهند.	قابلیت اطمینان
C۶	تعاملات بلندمدت، منظم و مستقیم به منظور پیش‌بینی‌پذیری و قابل اعتماد بودن براساس هنجار عمل متقابل بین اعتمادکننده و اعتمادشونده در شرایط آسیب‌پذیری و وابستگی.	روابط بین فردی
C۷	فرایند استدلالی اعتماد از طریق روابط شهروندی سازمانی با استفاده از کنترل حس عاطفی فرد مانند احساس و تمایل، اعتماد شناختی با ایمان را رقم می‌زند. بنابراین حذف اعتماد عاطفی، اعتماد شناختی را با تصورات نادرستی منجر نموده و باعث می‌شود، اعتماد شناختی با پیش‌بینی اشتباه گرفته شود.	اعتماد عاطفی
C۸	شناخت‌های مشترک و تبادل دانش ضمنی با به‌اشتراک‌گذاری دانش و دریافت اطلاعات بین افراد از طریق تبادل دانش، جستجوی بازخورد، جستجوی کمک و پیروی از توصیه مشاور، یادگیری سازمانی را ایجاد می‌کند که به‌عنوان مبنایی برای اعتماد شناختی عمل می‌کند.	اشتراک دانش
C۹	به رفتارهای منصفانه و عادلانه سازمان با کارکنانش که شامل عدالت توزیعی، رویه‌ای و مراوده‌ای است، اشاره دارد.	عدالت سازمانی
C۱۰	باورها و رفتار مدیران بوده که آن را به‌صورت مهارتی در سطوح فردی و سازمانی می‌توانند توسعه دهند تا به‌طور اثربخش و کارآمد با کارکنان فعالیت کنند. فرهنگ سازمانی شایسته بیان‌کننده وجود هماهنگی و تطبیق مؤلفه‌های فرهنگ سازمان با نظام ارزش‌ها، اهداف و راهبرد سازمان و انسجام بین مؤلفه‌ها 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

گام ۲. تعیین بهترین (مهم ترین / مطلوب ترین) و بدترین (کم اهمیت ترین / حداقل مطلوبیت) معیار: در این گام تصمیم گیرنده مهم ترین و کم اهمیت ترین معیار را مشخص می نماید. در این مرحله هیچ گونه مقایسه ای صورت نمی گیرد. در جدول شماره ۹ نتایج این تصمیم گیری آورده شده است. به این صورت که برای هر خبره شماره ای در نظر گرفته شده و نظر وی براساس شماره، نمایش داده شده است. به عنوان مثال مطابق اطلاعات جدول زیر، از نظر خبره نهم مهم ترین معیار صداقت و بدترین معیار اشتراک دانش است.

جدول ۹. مهم ترین و کم اهمیت ترین معیارها

معیارها	بهترین	بدترین	معیارها	بهترین	بدترین
توانمندی	-	-	روابط بین فردی	-	۷
خیرخواهی	۷و۱	-	اعتماد عاطفی	۸	۱۱و۳و۵
صداقت	۱۲و۹و۵و۶	-	اشتراک دانش	-	۱۰و۹و۲
سبک رهبری مشارکتی	۳	-	عدالت سازمانی	۴و۲	-
قابلیت اطمینان	-	۶و۴	فرهنگ سازمانی شایسته	۱۱و۱۰	۱۲و۸

گام ۳. میزان ترجیح بهترین یا مهم ترین معیار نسبت به سایر معیارها با استفاده از اعداد ۱ تا ۹ که براساس نظر خبرگان تعیین و در جدول شماره ۱۰ ارائه شده است.

جدول ۱۰. میزان ترجیح مهم ترین معیار نسبت به سایر معیارها

معیارها	خبره											
	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲
توانمندی	۱	۴	۵	۵	۱	۵	۵	۱	۳	۵	۳	۴
خیرخواهی	۱	۴	۷	۳	۵	۳	۱	۲	۳	۳	۳	۴
صداقت	۱	۳	۷	۳	۱	۱	۲	۲	۱	۳	۳	۱
سبک رهبری مشارکتی	۷	۲	۱	۱	۳	۱	۴	۵	۶	۵	۵	۵
قابلیت اطمینان	۷	۳	۵	۵	۲	۷	۳	۳	۵	۵	۵	۵
روابط بین فردی	۳	۳	۵	۳	۹	۱	۵	۵	۴	۳	۳	۵
اعتماد عاطفی	۳	۴	۹	۳	۹	۲	۳	۱	۲	۷	۷	۵
اشتراک دانش	۵	۵	۷	۳	۵	۱	۴	۷	۶	۵	۵	۶
عدالت سازمانی	۷	۲	۳	۱	۳	۳	۲	۳	۱	۳	۵	۴
فرهنگ سازمانی شایسته	۹	۱	۳	۳	۱	۴	۲	۷	۷	۱	۱	۷

عوامل شناختی اثرگذار بر شکل‌گیری اعتماد سازمانی (شهرداری و همکاران)

گام ۴. میزان ترجیح سایر معیارها نسبت به بدترین یا کم‌اهمیت‌ترین معیار با استفاده از اعداد ۱ تا ۹ که براساس نظر خبرگان تعیین و در جدول شماره ۱۱ ارائه شده است.

جدول ۱۱. میزان ترجیح سایر معیارها نسبت به کم‌اهمیت‌ترین معیار

معیارها	خبره	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲
توانمندی		۷	۲	۵	۱	۹	۳	۱	۹	۴	۳	۴	۵
خیرخواهی		۵	۱	۳	۵	۷	۵	۶	۷	۸	۵	۴	۷
صداقت		۹	۳	۵	۵	۹	۷	۴	۷	۹	۵	۴	۸
سبک رهبری مشارکتی		۸	۵	۹	۵	۷	۳	۲	۵	۵	۳	۲	۳
قابلیت اطمینان		۵	۴	۵	۳	۷	۱	۳	۶	۵	۳	۲	۴
روابط بین فردی		۳	۴	۲	۵	۵	۷	۲	۵	۷	۵	۴	۵
اعتماد عاطفی		۱	۳	۱	۳	۱	۲	۳	۸	۷	۵	۱	۵
اشتراک دانش		۷	۱	۳	۵	۵	۵	۲	۱	۱	۳	۲	۳
عدالت سازمانی		۷	۵	۷	۵	۹	۷	۴	۵	۹	۱	۲	۴
فرهنگ سازمانی شایسته		۹	۶	۷	۵	۷	۲	۵	۱	۷	۷	۷	۱

گام ۵. در این مرحله با استفاده از توضیحات و فرمول‌های ارائه‌شده، وزن‌های بهینه (W_1^*, \dots, W_n^*) هر یک از معیارها و مقدار α^* برای داده‌های به‌دست آمده از هر خبره محاسبه می‌گردد. همچنین از اوزان به‌دست آمده برای هر معیار میانگین هندسی گرفته و بعد از محاسبه جمع همه میانگین‌ها، از تقسیم هر میانگین بر جمع میانگین‌ها، وزن بهنجار به‌دست می‌آید (جدول شماره ۱۲).

جدول ۱۲. اوزان متوسط معیارها

معیارها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	وزن معیار
توانمندی	۰.۱۷۷۶۸	۰.۰۶۸۱۸	۰.۰۸۱۱۵	۰.۰۵۵۵۵	۰.۱۸۰۵۸	۰.۰۶۳۳۱	۰.۰۵۶۵۵	۰.۱۷۸۵۷	۰.۰۹۷۱۹	۰.۰۶۴۰۲	۰.۱۱۳۳۶	۰.۱۰۰۵۷	۰.۱۰۳۱۹۳۵۲
تجربهای	۰.۲۴۵۵۴	۰.۰۶۳۳۶	۰.۰۵۷۶۷	۰.۰۹۷۵۴	۰.۰۵۳۳۳	۰.۰۷۷۰۲	۰.۱۳۳۳۶	۰.۱۳۷۷۰	۰.۰۹۷۱۹	۰.۱۰۰۶۷	۰.۱۱۳۳۶	۰.۱۰۰۵۷	۰.۱۱۳۳۶۳۶۷
صداقت	۰.۲۴۵۵۴	۰.۰۹۰۹۰	۰.۰۵۷۶۷	۰.۰۹۷۵۴	۰.۱۸۰۵۸	۰.۱۵۷۱۹	۰.۱۳۳۳۶	۰.۱۳۷۷۰	۰.۲۰۴۲۰	۰.۱۰۰۶۷	۰.۱۱۳۳۶	۰.۱۷۸۴۴	۰.۱۵۶۸۵۵۶۲
سبک رهبری مشارکتی	۰.۰۴۱۱۳	۰.۱۳۳۳۶	۰.۲۸۰۹۱	۰.۱۶۶۶۷	۰.۰۸۸۰۵	۰.۱۵۷۱۹	۰.۰۶۸۱۸	۰.۰۵۶۸۸	۰.۰۶۸۶۵	۰.۰۶۴۰۲	۰.۰۶۸۱۸	۰.۰۸۰۶۵	۰.۱۰۱۲۵۶۷۵
قابلیت اطمینان	۰.۰۵۵۷۸	۰.۰۹۰۹۰	۰.۰۸۱۱۵	۰.۰۹۷۵۴	۰.۰۲۳۵۸	۰.۱۵۷۱۹	۰.۰۵۶۵۵	۰.۰۵۶۸۸	۰.۰۷۴۵۷	۰.۱۰۰۶۷	۰.۱۱۳۳۶	۰.۰۸۰۶۵	۰.۰۹۰۹۲۰۲
روابط بین فردی	۰.۰۴۱۱۳	۰.۰۹۰۹۰	۰.۰۸۱۱۵	۰.۰۵۵۵۵	۰.۱۳۳۰۵	۰.۰۳۰۴۶	۰.۰۹۱۶۷	۰.۰۹۱۶۷	۰.۰۵۸۳۴	۰.۰۶۴۰۲	۰.۰۶۸۱۸	۰.۰۸۰۶۵	۰.۱۰۹۰۹۱۸۵۶
انصاف عاطفی	۰.۰۱۹۱۵	۰.۰۶۸۱۸	۰.۰۳۲۱۳	۰.۰۹۷۵۴	۰.۰۱۰۶۵	۰.۱۰۸۰۳	۰.۰۹۰۹۰	۰.۰۲۰۸۱۸	۰.۱۴۵۷۵	۰.۱۰۰۶۷	۰.۰۳۴۰۹	۰.۰۸۰۶۵	۰.۰۷۱۳۶۸۷
اشتراک دانشی	۰.۰۵۵۷۸	۰.۰۵۶۵۵	۰.۰۵۷۶۷	۰.۰۹۷۵۴	۰.۰۵۳۳۳	۰.۱۵۷۱۹	۰.۰۶۸۱۸	۰.۱۱۱۹۲	۰.۰۲۹۱۸	۰.۰۶۵۷۲	۰.۰۶۸۱۸	۰.۰۷۰۶۵	۰.۰۶۳۳۳۳۶۲
عدالت سازمانی	۰.۰۴۱۱۳	۰.۱۳۳۳۶	۰.۱۳۵۲۵	۰.۱۶۶۶۷	۰.۰۸۸۰۵	۰.۰۷۷۰۲	۰.۱۳۳۳۶	۰.۰۹۱۶۷	۰.۲۰۴۲۰	۰.۱۰۰۶۷	۰.۰۶۸۱۸	۰.۱۰۰۵۷	۰.۱۱۸۴۷۸۳۳
فرهنگ سازمانی	۰.۰۳۱۹۴	۰.۲	۰.۱۳۵۲۵	۰.۰۹۷۵۴	۰.۱۸۰۵۸	۰.۰۵۶۱۵	۰.۱۳۳۳۶	۰.۰۳۶۲	۰.۰۶۱۶۵	۰.۲۸۵۵۹	۰.۲۳۸۶۶	۰.۰۳۰۴۶	۰.۱۰۳۳۶۸۵۹
شایسته	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
جمع کل	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
Σ	۰.۱۵۱۷۴	۰.۰۷۷۷۷	۰.۱۳۶۵۱	۰.۱۱۱۱۱	۰.۰۸۱۵۷	۰.۰۶۸۸۸	۰.۱۰۹۰۹	۰.۰۵۶۶۶	۰.۰۸۷۵۶	۰.۰۹۱۶۴	۰.۱۰۲۲۷	۰.۱۳۳۷۵	۰.۱۳۳۷۵
CR	۰.۰۲۴۰۷۱۷۵	۰.۰۱۳۰۶	۰.۰۲۸۷۲	۰.۰۲۱۲۵	۰.۰۱۶۸۱۲۵۶	۰.۰۱۱۸۳	۰.۰۲۰۵۹	۰.۰۱۸۱۴۹	۰.۰۱۶۴۲	۰.۰۱۷۶۸	۰.۰۱۵۵۵	۰.۰۲۳۶۶	۰.۰۲۳۶۶

براساس نتایج، اوزان نهایی محاسبه‌شده، معیار «صداقت» با وزن ۰/۱۵۶۸۵۶ به‌عنوان بهترین معیار، شناسایی شده است. همچنین معیار «اشتراک دانش»، با وزن ۰/۰۶۲۳۸۲ به‌عنوان بدترین معیار، شناخته شد. گام ۶. محاسبه نرخ سازگاری (CR): در زمینه محاسبه نرخ سازگاری، تمامی اعداد محاسبه‌شده برای ξ^* از ۰/۱۲ کوچک‌تر بوده بنابراین تمام مقایسات صورت‌گرفته سازگار و پایا هستند. درنهایت در جدول زیر اولویت‌بندی متغیرهای شناختی مؤثر بر اعتماد سازمانی براساس نظر خبرگان با روش بهترین-بدترین ارائه شده است (جدول شماره ۱۳).

جدول ۱۳. اولویت‌بندی معیارها

رتبه	معیار	وزن	رتبه	معیار	وزن
۱	صداقت	۰.۱۵۶۸۵۶	۶	سبک رهبری مشارکتی	۰.۱۰۱۲۵۵
۲	عدالت سازمانی	۰.۱۱۸۴۲۸	۷	روابط بین‌فردی	۰.۰۹۰۹۹۳
۳	خیرخواهی	۰.۱۱۳۱۳۶	۸	قابلیت اطمینان	۰.۰۷۹۰۶۲
۴	فرهنگ سازمانی شایسته	۰.۱۰۳۳۷۷	۹	اعتماد عاطفی	۰.۰۷۱۳۱۷
۵	توانمندی	۰.۱۰۳۱۹۳	۱۰	اشتراک دانش	۰.۰۶۲۳۸۲

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

این پژوهش با هدف شناسایی پیشایندهای شناختی اعتماد سازمانی انجام شد. از طریق تجزیه و تحلیل موضوعی، ابتدا ۱۴۰ کد استخراج شد که سپس به ۶۴ کد پالایش و درنهایت در ۱۰ مفهوم طبقه‌بندی شد. این مفاهیم به‌عنوان متغیرهای شناختی شامل جنبه‌هایی مانند اشتراک دانش، اعتماد عاطفی، توانمندی، خیرخواهی، روابط بین‌فردی، سبک رهبری مشارکتی، صداقت، عدالت سازمانی، فرهنگ سازمانی شایسته و قابلیت اطمینان بود. به‌منظور اولویت‌بندی این عوامل شناختی، پرسشنامه‌ای طراحی و برای نظرسنجی بین ۱۲ نفر از خبرگان و متخصصان این حوزه، توزیع شد. نتایج نشان داد که «صداقت» به‌عنوان مهم‌ترین معیار و «اشتراک دانش» کم‌اهمیت‌ترین معیار از سوی خبرگان و متخصصان در نظر گرفته شد. این یافته‌ها اهمیت صداقت در ایجاد اعتماد سازمانی را برجسته می‌کند. عوامل شناختی شناسایی‌شده و بینش‌های به‌دست‌آمده از این تحقیق می‌تواند به مدیران در تلاش‌های آینده‌شان کمک کند. این پویایی‌ها با یافته‌های بسیاری از پژوهشگران از جمله؛ شیلکه و همکاران (Schilke et al., 2023)، کاشفی و همکاران (Kashefi et al., 2023)، حاجی انزهائی و همکاران (حاجی انزهائی et al., 1401)،

مکلری و کریز (McLeary & Cruise, 2015)، مایر و همکاران (Mayer et al., 1995)، هاسمر (Hosmer, 1995)، باتلر (Butler, 1991)، گابارو (Gabarro, 1978)، زند (Zand, 1972) و دویچ (Deutsch, 1958) دارای نقاط اشتراکی است، اما از آنجا که این اقدامات بررسی جامعی از همه متغیرهای شناختی به صورت یکجا ندارند، نیازمند بهبود و توسعه هستند و این فرایند پویا به این پژوهش محدود نخواهد شد. همان طور که پژوهش حاضر اهمیت عوامل شناختی مختلفی را که نقش حیاتی در اعتماد سازمانی دارند، روشن کرده است، تحقیقات آتی می توانند پیامدهای شناختی اعتماد سازمانی، مانند تعهد سازمانی، هویت سازمانی، مدیریت انسان محور، مدیریت تعارض، رضایت شغلی و رفتار کارآفرینانه را بررسی کنند. علاوه بر این، بررسی سازوکارهای شناختی اعتماد سازمانی می تواند بینش عمیق تری در مورد اعتماد سازمانی ارائه دهد. در نتیجه، عوامل شناختی یک جنبه اساسی در اعتماد سازمانی است و عوامل شناختی شناسایی شده بینش های ارزشمندی را هم برای مدیران و هم برای محققان ارائه می دهد. مدیران با استفاده از عوامل شناختی اعتماد سازمانی می توانند شانس موفقیت خود را در تلاش های آینده افزایش دهند. علاوه بر این، تحقیقات آینده باید به بررسی پیامدها و سازوکارهای شناختی ادامه دهند تا درک ما از این جنبه مهم سازمانی را تقویت کنند.

منابع

- حاجی انزهائی، م؛ ایران نژاد پاریزی، م. و نجف بیگی، ر. (۱۴۰۱)، طراحی و آزمون الگوی مدیریت اعتماد سازمانی با استفاده از نظریه داده بنیاد، **فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی**، ۳: ۹۳-۱۲۲.
- زارعی متین، ح. (۱۴۰۱)، **مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته** (چاپ سیزدهم)، انتشارات آگه.
- زارعی متین، ح؛ محمدیان، ب. و مدرسی؛ س. (۱۳۹۵)، **مدیریت سرمایه اجتماعی**، مهربان نشر.
- عباس زاده، م. (۱۴۰۰)، نسبت علوم شناختی و فلسفه اسلامی، **الهیات و فلسفه معاصر**، ۱: ۲۰۷-۲۳۲.
- فردنبرگ، ج. و سیلورمن، گ. (۱۳۹۸)، **علوم شناختی؛ مقدمه ای بر مطالعه ذهن**، ترجمه م. افتاده حال؛ م؛ مهرورزی، ز.

- ABDC. (2023). Australian Business Deans Council 2022 **Journal Quality List Review Final Report**. <https://abdc.edu.au/abdc-journal-quality-list/>
- Bluhm, L. H. (1987). Trust, terrorism, and technology. **Journal of Business Ethics**, 6(5), 333-341. <https://doi.org/10.1007/BF00382889>
- 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. (1956). **General systems theory: The skeleton of science**. *Management Science*, 2, 197–208.
- Braun, V., & Clarke, V. (2021). **Thematic Analysis: A Practical Guide**. SAGE Publications.
- Butler, J. K. (1991). Toward Understanding and Measuring Conditions of Trust: Evolution of a Conditions of Trust Inventory. *Journal of Management*, 17(3), 643–663. <https://doi.org/10.1177/014920639101700307>
- Caldwell, C., & Clapham, S. . (2003). Organizational Trustworthiness: An International Perspective. *Journal of Business Ethics*, 47, 349–364.
- 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>
- Chaudhuri, A., & Gangadharan, L. (2003). **Gender Differences in Trust and Reciprocity**. University of Melbourne. Department of Economics.
- 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 Furia, G. . (1996). **Facilitator's Guide to the Interpersonal Trust Surveys**. Jossey-Bass/Pfeiffer.
- 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. (1958). Trust and suspicion. *Journal of Conflict Resolution*, 2(4), 265–279. <https://doi.org/10.1177/002200275800200401>
- Deutsch, M. (1962). **Cooperation and Trust: Some Theoretical Notes**. Nebraska Symposium on Motivation, 275–319.
- Dunn, J. (1988). **Trust and Political Agency**. In *Trust making and breaking cooperative relations* (pp. 73–93). Great Britain: Basil Blackwell. https://www.nuffield.ox.ac.uk/users/gambetta/Trust_making%2520and%2520breaking%25%0A20cooperative%2520relations.pdf
- Durkheim, E. (1960). **The Division Of Labor In Society**. Free Press.
- Erikson, E. H. (1950). Childhood and society. In W.W. Norton & Company (Vol. 18, Issue 6).
- 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>
- Fukuyama, F. (1996). **Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity**. Free Press.
- 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>
- Gabarro, J. J. (1978). **The development of trust, influence, and expectations**. In *Interpersonal behavior: Communicating and understanding in relationships* (pp. 290–363). Prentice- Hall, Inc.
- 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>
- Healey, M. P., & Hodgkinson, G. P. (2015). **Toward a Theoretical Framework for Organizational Neuroscience** (pp. 51–81). <https://doi.org/10.1108/S1479-357120150000007002>
- Hollis, M. (1998). **Trust within reason**. Cambridge University Press.
- Hollis, M. (2011). **Trust within Reason**. Cambridge University Press.
- Hosmer, L. T. (1995). Trust: The Connecting Link between Organizational Theory and Philosophical Ethics. *The Academy of Management Review*, 20(2), 379. <https://doi.org/10.2307/258851>
- 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)
- Kashefi, M. H., Bohlooli, N., Skandari, K., & Emari, H. (2023). **Providing a Model of Organizational Trust with Professional Ethics Approach in the Health System: Grounded Theory**. *Depiction of Health*, 14(1), 118–138. <https://doi.org/10.34172/doh.2023.09>
- Kipnis, D. (1996). **Trust and Technology**. In **Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research**. SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781452243610>
- 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. (1998). **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., & Bunker, B. B. (1995). **TRUST IN RELATIONSHIPS: A MODEL OF DEVELOPMENT AND DECLINE** (p. 133).
- 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>
- Locke, J. (1976). *The correspondence of John Locke* (E. S. De Beer (ed.)). New York: Clarendon Press.
- 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>
- Lumineau, F., Schilke, O., & Wang, W. (2023). Organizational Trust in the Age of the Fourth Industrial Revolution: Shifts in the Form, Production, and Targets of Trust. **Journal of Management Inquiry**, 32(1), 21–34. <https://doi.org/10.1177/10564926221127852>
- Lyon, F., Möllering, G., & Saunders, M. N. K. (2012). **Handbook of Research Methods on Trust**. Edward Elgar Publishing Limited.
- 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>

- McCright, A. M., & Xiao, C. (2014). Gender and Environmental Concern: Insights from Recent Work and for Future Research. **Society & Natural Resources**, 27(10), 1109–1113. <https://doi.org/10.1080/08941920.2014.918235>
- McEvily, B., & Tortoriello, M. (2011). Measuring trust in organisational research: Review and recommendations. **Journal of Trust Research**, 1(1), 23–63. <https://doi.org/10.1080/21515581.2011.552424>
- McLeary, C. N., & Cruise, P. A. (2015). A context-specific model of organizational trust. **Cross Cultural Management**, 22(2), 297–320. <https://doi.org/10.1108/CCM-11-2013-0180>
- Merriam-Webster. (2024). **Trust**. In **Merriam-Webster.com dictionary**. <https://www.merriam-webster.com/dictionary/trust>
- 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.
- Nyhan, R. C., & Marlowe, H. A. (1997). Development and Psychometric Properties of the Organizational Trust Inventory. **Evaluation Review**, 21(5), 614–635. <https://doi.org/10.1177/0193841X9702100505>
- 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>
- Pirson, M., & Malhotra, D. (2011). Foundations of Organizational Trust: What Matters to Different Stakeholders? **Organization Science**, 22(4), 1087–1104. <https://doi.org/10.1287/orsc.1100.0581>
- 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/10.1177/004912412111055765>
- 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.
- Schilke, O., Powell, A., & Schweitzer, M. E. (2023). A review of experimental research on organizational trust. In **Journal of Trust Research** (Vol. 13, Issue 2, pp. 102–139).

- <https://doi.org/10.1080/21515581.2023.2214202>
- Schwab, K. (2017). **The Fourth Industrial Revolution**. Crown Publishing Group.
- Seligman, A. B. (1997). **The Problem of Trust**. Princeton University Press. <https://doi.org/10.1515/9781400822379>
- 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>
- 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>