

أثر الثقة المتبادلة مع الأطراف المرجعية
على سلوك المواطنة التنظيمية:
تحليل الدور الوسيط للثقة في المنظمة
بالتطبيق على بعض القطاعات الصناعية والبنوك في محافظة الاسكندرية

وسام محمود خضر
مدرس بقسم إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة الاسكندرية
العنوان:
١١ شارع محمد عبيد كفر عبده رشدى
موبايل:
٠١٠٢٤٦٤٧٨١٩
منزل:
٠٣٥٤٣٢٥٢٤
wkhedr00@yahoo.co.uk

غادة عادل عطية
مدرس بقسم إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة الاسكندرية
العنوان:
١٠٠ شارع الاسكندر الأكبر الشبان المسلمين
موبايل:
٠١٠٠٦٧٤٠٥٩١
منزل:
٠٣٥٩٠٦١٢٥
Ghadaadel100_8@hotmail.com

أثر الثقة المتبادلة مع الأطراف المرجعية على سلوك المواطنة التنظيمية: تحليل الدور الوسيط للثقة في المنظمة بالتطبيق على بعض القطاعات الصناعية والبنوك في محافظة الاسكندرية

ملخص

حظيت دراسة الثقة بين الأفراد في المنظمات وآثارها الإيجابية باهتمام وفير في الأدبيات، إلا أن شعور الفرد ذاته بالثقة من قبل هؤلاء الأفراد وآثاره الايجابية، والعمليات التي تؤثر من خلالها كل من الثقة في الأطراف المرجعية المختلفة (المتمثلة في المدير والزميل والمرؤوس)، والشعور بالثقة من قبل هذه الأطراف المرجعية على سلوك المواطنة التنظيمية لم تنل الاهتمام الكافي. وباستخدام آليات التبادل الاجتماعي، تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على العمليات التي تؤثر من خلالها الثقة المتبادلة في الأطراف المرجعية المختلفة على سلوك المواطنة التنظيمية بشكل مباشر، وبشكل غير مباشر من خلال دراسة الثقة في المنظمة (كمتغير وسيط).

وباستخدام نموذج المعادلة الهيكلية على عينة ميسرة مكونة من ٣٣٤ مفردة، وبالتطبيق على الشركات العاملة في بعض القطاعات الصناعية، تم قبول فروض الدراسة بشكل جزئي، فقد أظهرت نتائج الدراسة أهمية بعض الأطراف المرجعية مقارنة بالأطراف الأخرى، حيث توصلت إلى وجود أثر ايجابي لبعض علاقات الثقة في بعض الأطراف المرجعية، والشعور بالثقة من قبل بعض هذه الأطراف على سلوك المواطنة التنظيمية بشكل مباشر، وبشكل غير مباشر من خلال توافر الأثر الكلي للثقة في المنظمة كمتغير وسيط.

THE EFFECT OF MUTUAL TRUST WITH DIFFERENT REFERENTS ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: THE ROLE OF TRUST IN THE ORGANIZATION AS A MEDIATOR WITH APPLICATION ON SOME INDUSTRIAL SECTORS AND BANKS IN ALEXANDRIA

Summary

Interpersonal trust in workplace relationships is associated with many beneficial outcomes. However, in order to reap these outcomes, both "trusting in" and "feeling to be trusted by others" are needed. Nevertheless, opposite to the "trust in" concept, "feeling Trusted by others" has not received considerable attention in the literature. Therefore, the present study aims to investigate the trust process through examining the effect of Mutual Trust in different referents; namely employee's direct supervisor, colleagues and subordinates on his/her Organization Citizenship Behaviour (OCB) directly, and indirectly through studying Trust in the Organization as a mediator.

Using the Structure Equation Modeling (SEM) technique, on a convenient sample of 334 employees from some industrial sectors, the results have partly confirmed the study's hypotheses, where it showed that each of the trust variables has its individual effect on OCB, with Feeling trusted by, being more influential. Moreover, it was confirmed that Trust in the organization has a full mediation effect on two of the studied relations. Finally, the study has flagged the importance of the referent type in examining trust workplace relationships.