

Rolul moderator al încrederii organizaționale în relația stresori-reacții la stres

Horia D. Pitariu, Claudia L. Rus¹
Universitatea Babeș-Bolyai Cluj-Napoca

Abstract

Although the beneficial effect of trust on individual and organizational variables is empirical well-documented, the researchers have given less attention to its moderator role in the stressors-reactions to stress relationship. Thus, the purpose of this study is to examine the moderator role of trust in supervisor and in organization in the relationship between eight occupational stressors and stress reactions represented by the employees' counterproductive work behaviors and emotions. Data were obtained from 192 employees. The results have shown that trust in supervisor negatively predicted organizational ($\beta = -.30, p < .01$) and interpersonal counterproductive work behavior ($\beta = -.24, p < .05$). Trust in organization is a negative predictor of interpersonal counterproductive behaviors ($\beta = -.44, p < .01$) and a positive predictor of employees' positive emotions ($\beta = .40, p < .01$). The two forms of organizational trust did not moderate the relationship between the occupational stressors and the organizational counterproductive work behavior ($F(16,161) = 1.12, p > .05$) and the positive emotions of employees ($F(16,161) = 1.19, p > .05$). Trust in supervisor moderates only the relationship between the daily hassles as an occupational stressors and the counterproductive behavior directed to persons ($\beta = -.36, p < .01$) and trust in organization moderates the relationship between the organizational climate and the interpersonal counterproductive behavior ($\beta = -.27, p < .01$). The results indicate that organizational trust can have a beneficial role on employees' work behaviors and emotions, even in conditions in which they perceive high levels of occupational stress.

Keywords: occupational stress, trust in supervisor, trust in organization, counterproductive work behaviors, emotions

Résumé

Bien que l'effet bénéfique de la confiance sur les variables individuelles et organisationnelles est bien documenté par des études empiriques, les chercheurs ont accordé moins d'attention à son rôle de modérateur dans la relation stressseurs-réactions au stress. Ainsi, le but de cet étude est d'examiner le rôle modérateur de la confiance dans le supervisor et la confiance dans l'organisation dans la relation entre huit stressseurs professionnel et les réactions au stress représentés par des comportements contreproductifs et les émotions des employés. Les données ont été obtenues à partir de 192 employés. Les résultats ont montré que la confiance dans le chef prédit négativement le comportement contreproductive dirigé contre l'organisation ($\beta = -.30, p < .01$) et le peuple ($\beta = -.24, p < .05$). La confiance dans l'organisation est un prédicteur négatif du comportements contreproductifs interpersonnelles ($\beta = -.44, p < .01$) et un prédicteur positif des émotions positives des employés ($\beta = .40, p < .01$). Les deux formes de la confiance organisationnelle ne modère pas la relation entre le stressseurs et les comportement contreproductif dirigé contre l'organisation ($F(16,161) = 1.12, p > .05$) et les émotions positives des employés ($F(16,161) = 1.19, p > .05$). La confiance dans le supervisor modère seulement la relation entre les taracas quotidiens comme un stressseur professionnel entre et le comportement contreproductif dirigé contre les personnes ($\beta = -.36, p < .01$) et la confiance dans l'organisation modère la relation entre le climat organisationnel et le comportement contreproductif interpersonnel ($\beta = -.27, p < .01$). Les résultats indiquent que la confiance organisationnelle peut jouer un rôle bénéfique pour les comportements du travail et les émotions des employés, même dans des conditions où ils perçoivent des niveaux élevés de stress professionnel.

Mots-clés: stress au travail, confiance dans le supervisor, confiance dans l'organisation, comportements contreproductifs au travail, émotions

¹ Adresa de corespondență: claudiarus@psychology.ro

Rezumat

Cu toate că efectul benefic al încrederii asupra unor variabile individuale și organizaționale este bine documentat empiric, cercetătorii au acordat o atenție mai redusă rolului moderator al acesteia în cadrul relației stresori-reacții la stres. Astfel, scopul studiului prezent este acela de a examina rolul moderator al încrederii în supervizorul imediat și încrederii în organizație în relația dintre opt stresori ocupaționali și reacțiile la stres reliefate de comportamentele contraproductive și emoțiile angajaților. Datele au fost obținute de la 192 de angajați. Rezultatele au evidențiat faptul că încrederea în supervizorul imediat prezice negativ comportamentul contraproductiv îndreptat asupra organizației ($\beta = -.30, p < .01$) și asupra persoanelor ($\beta = -.24, p < .05$). Încrederea în organizație este un predictor negativ al comportamentelor contraproductive interpersonale ($\beta = -.44, p < .01$) și un predictor pozitiv al emoțiilor pozitive ale angajaților ($\beta = .40, p < .01$). Cele două forme ale încrederii organizaționale nu moderează relația dintre stresorii ocupaționali și comportamentul contraproductiv îndreptat asupra organizației ($F(16,161) = 1.12, p > .05$), respectiv emoțiile pozitive ale angajaților ($F(16,161) = 1.19, p > .05$). Încrederea în supervizorul imediat moderează doar relația dintre tracasările cotidiene ca stresor ocupațional și comportamentul contraproductiv îndreptat asupra persoanelor ($\beta = -.36, p < .01$) iar încrederea în organizație moderează relația dintre climatul organizațional și comportamentul contraproductiv interpersonal ($\beta = -.27, p < .01$). Rezultatele indică faptul că încrederea organizațională poate avea un rol benefic asupra comportamentelor de muncă și emoțiilor angajaților, chiar și în condițiile în care aceștia percep un nivel crescut de stres ocupațional.

Cuvinte cheie: *stres ocupațional, încredere în supervizorul imediat, încredere în organizație, comportamente contraproductive în muncă, emoții*

Introducere

Stresul la locul de muncă reprezintă una dintre cele mai intens studiate teme în ultimii 30 de ani (Villanueva & Durkovic, 2009), reprezentând o problemă pentru unul din trei muncitori. Ritmul rapid al schimbărilor la locul de muncă indică faptul că stresul ocupațional va cunoaște o amploare deosebită în următorii ani (Murphy, 2010), ceea ce are implicații asupra creșterii costurilor asociate acestuia. De exemplu, Cynkar (2007) a evidențiat faptul că, în Statele Unite ale Americii, costurile datorate consecințelor negative ale stresului ocupațional s-au dublat la 300 de miliarde \$ față de anul 1996, acestea incluzând pierderile asociate cu absenteismul de la locul de muncă și fluctuația de personal, productivitatea redusă, concediile medicale și asigurările de sănătate (Wallace, Edwards, Arnold, Frazier & Finch, 2009).

Importanța costurilor implicate de stresul ocupațional la nivel individual și organizațional este reflectată prin multitudinea de definiții și modele elaborate care accentuează fie importanța anumitor situații considerate stresante, a răspunsurilor angajaților la aceste situații sau a ambelor aspecte. Deși inițial, stresul ocupațional a fost conceptualizat ca fiind rezultatul acțiunii caracteristicilor mediului ocupațional asupra

angajatului, în prezent, este acceptat faptul că stresul este un fenomen mediat cognitiv, un produs al interacțiunii dintre angajat și mediul în care acesta își desfășoară activitatea de muncă (Lazarus, 1991; Lazarus, 1993). În cadrul acestei perspective interacționiste sau tranzacționale, cele mai multe situații nu sunt intrinsec stresante, ci sunt percepute de către angajat ca fiind stresante (Bamber, 2006). Studiile au evidențiat faptul că evenimentele sau caracteristicile din mediul de muncă percepute ca stresori ocupaționali sunt asociate cu variate cogniții și comportamente de muncă dezadaptative, cum ar fi burnout-ul, performanța în muncă scăzută (van der Linden, Keijsers, Eling, & van Schaijk, 2005; apud. Otto & Schmidt, 2007) sau comportamentele contraproductive în muncă (Fox & Spector, 1999).

Stresul ocupațional și comportamentele contraproductive în muncă

Comportamentele contraproductive la locul de muncă constituie acte intenționate inițiate de angajați care încalcă regulile și normele organizației în care își desfășoară activitatea de muncă, generând prejudicii atât organizației, cât și membrilor și clienților acesteia (Fox & Spector, 2005). Angajații pot manifesta comportamente contraproductive

față de organizația în care lucrează și cu persoanele cu care intră în contact în activitatea lor de muncă (Robinson & Bennett, 1995). În cadrul acestor două categorii majore de comportament contraproductiv, Robinson și Bennett (1995) au diferențiat între forme ușoare și severe de comportament deviant al angajaților (Bechtoldt, Welk, Hartig & Zapft, 2007). Cu toate că denotă comportamente indezirabile în context organizațional, comportamentul contraproductiv organizațional și cel interpersonal prezintă antecedente situaționale și dispoziționale diferite (Fox & Spector, 1999; Fox, Spector & Miles, 2001).

Studiile au evidențiat faptul că angajații pot manifesta comportamente contraproductive ca reacție la stresul ocupațional. De exemplu, în cadrul modelului centrat pe emoție, propus de Spector și Fox (2002), stresorii din mediul de muncă constituie antecedente distale ale comportamentelor contraproductive, acțiunea lor fiind mediată de evaluarea cognitivă și emoțiile trăite de angajați.

Stresul ocupațional și emoțiile

Cele mai multe studii care au vizat relația dintre factorii mediului de muncă ca stresori și emoții s-au focalizat de fapt pe relația dintre acești factori și satisfacția muncii (O'Driscoll & Beehr, 2000) și nu pe emoții specifice, cum ar fi anxietatea ca stare (Abdel-Halim, 1978). În ceea ce privește rolul emoțiilor în cadrul stresului ocupațional, Spector (1992) a sugerat faptul că direcția de cauzalitate dintre percepția evenimentelor din mediul de muncă și emoție nu este foarte clară (Spector & Fox, 2002). În acest sens, Tucker, Sinclair, Mohr, Adler, Thomas și Salvi (2008), utilizând un design longitudinal, au evidențiat faptul că stresorii reprezentați de supraîncărcarea muncii și control influențează emoțiile participanților, iar emoțiile negative sunt asociate cu supraîncărcarea și un control scăzut relatat de angajați la un interval de 6 luni (Sonnentag & Frese, 2003).

Pentru o mai bună înțelegere a rolului emoțiilor în cadrul stresului ocupațional, Dewe și Kompier (2010) au sugerat necesitatea măsurării și studierii emoțiilor asociate cu diferiți stresori. Această direcție de cercetare va permite îmbogățirea modului în care stresorii acționează asupra aspectelor individuale relevante pentru funcționarea optimă la locul de muncă.

Încrederea organizațională și stresul ocupațional

În ceea ce privește relația dintre stresori și reacțiile la stres, studiile au evidențiat faptul că factorii organizaționali și caracteristicile individuale ale angajaților pot influența sau modifica percepțiile acestora cu privire la slujba lor, moderând astfel relațiile dintre stresorii ocupaționali și reacțiile la stres. Cu toate că variabilele moderatoare devenite clasice rămân și în prezent o tematică semnificativă de cercetare, este important să se exploreze potențialul rol moderator și al altor variabile (Day & Jreige, 2002), cum ar fi încrederea (Harvey, Kelloway & Duncan-Leiper, 2003), recunoscută ca un element vital al funcționării optime a unei organizații (Tschannen-Wayne, 2000).

Studiul încrederii organizaționale a devenit o temă de interes a cercetărilor din ultimii ani (Salamon & Robinson, 2008), încrederea devenind un aspect central chiar și în activitățile cele mai obișnuite și de rutină din viața organizațională, nu doar în momente de criză (Webb, 2004). Cu toate că în literatura de specialitate s-a conturat un acord privind importanța încrederii în funcționarea optimă personală și organizațională, există încă unele discuții privind conceptul de încredere organizațională. Proliferarea conceptualizărilor diferite ale încrederii a devenit una dintre piedicile care a încetinit studiul încrederii în domeniul organizațional (Schoorman, Mayer & Davis, 2007). Dar, în ciuda diversității definițiilor, încrederea poate fi înțeleasă ca disponibilitatea de a accepta vulnerabilitatea unei relații, în condițiile interdependenței și a riscului, incluzând expectații pozitive privitoare la cealaltă parte (Mayer, Davis & Schoorman, 1995).

Numeroasele definiții și abordări ale încrederii în cadrul organizațiilor propun și diverse direcții de evaluare a acesteia. Studiile au evidențiat faptul că instrumentele de măsurare a încrederii organizaționale variază în ceea ce privește referentul încrederii (Lehman-Willenbrock & Kauffeld, 2010). De exemplu, Dietz și Den Hartog (2006), într-un review privind măsurătorile dezvoltate pentru a evalua încrederea organizațională, au descris 14 instrumente care evaluau încrederea față de referenți diferiți. Aceste rezultate indică faptul că studiul comprehensiv al încrederii organizaționale necesită o perspectivă mai largă în care încrederea să fie analizată în raport cu diferiți referenți organizaționali:

colegi, supervizori, organizația ca întreg (Lehman-Willenbrock & Kauffeld, 2010).

Studiile au identificat faptul că încrederea angajaților în supervizorii lor este relaționată cu manifestarea comportamentelor organizaționale pozitive (Jain & Sinha, 2005). De exemplu, Dirks și Ferrin (2002) au arătat că încrederea în conducere este relaționată semnificativ cu diverse aspecte atitudinale (satisfacția muncii, angajamentul organizațional, intenția redusă de a părăsi organizația, realizarea obiectivelor), comportamentale și de performanță (comportamentul cetățenesc organizațional și performanța superioară în muncă). Alte studii au evidențiat faptul că încrederea în lider contribuie la creșterea cooperării dintre angajați (Coleman, 1990), a comportamentelor cetățenești organizaționale (McAllister, 1995), la reducerea monitorizării (Langfred, 2004), îmbunătățirea performanței grupului de muncă (Dirks, 2000) și a performanței organizaționale (Davis, Schoorman, Mayer & Tan, 2000; apud. Lau & Liden, 2008). Cu toate că există numeroase studii privind încrederea angajaților în supervizor și în top managementul organizației, cercetătorii au acordat o atenție redusă conceptului de încredere în organizație (Tan & Tan, 2000).

Tan și Tan (2000) au evidențiat faptul că încrederea în organizație prezintă antecedente și consecințe diferite față de încrederea în supervizor (Lehman-Willenbrock & Kauffeld, 2010). De exemplu, în ceea ce privește consecințele celor două forme de încredere organizațională, s-a constatat că o încredere crescută în supervizor este relaționată cu un comportament inovativ crescut și o satisfacție mai mare față de supervizor, în timp ce încrederea în organizație a fost asociată cu angajamentul organizațional și o intenție redusă de a părăsi organizația (Tan & Tan, 2000).

Modul în care încrederea organizațională acționează asupra diverselor variabile la nivel individual, de grup și organizațional a fost schițat în cadrul a două modele diferite (Dirks & Ferrin, 2001). În primul model, încrederea organizațională are un efect direct asupra variabilelor organizaționale. Însă, în cadrul celui de-al doilea model accentul este pus pe rolul moderator al încrederii organizaționale asupra efectelor atitudinale, perceptuale, comportamentale și de performanță al diversilor factori din mediul organizațional. Acest rol al încrederii organizaționale în cadrul stresului ocupațional

a fost mai puțin abordat în literatura de specialitate, studiile anterioare focalizându-se mai degrabă pe identificarea variabilelor stabile a persoanelor sau situațiilor din mediul organizațional care atenuează, inversează sau intensifică impactul negativ al factorilor de stres la locul de muncă asupra a numeroase variabile personale și organizaționale. Harvey, Kelloway și Duncan-Leiper (2003) au sugerat necesitatea extinderii studiilor privind rolul moderator al încrederii organizaționale în relația dintre variații stresori și diferite reacții la stres.

Obiectivele și ipotezele studiului

Pornind de la acest cadru teoretic, în studiul de față propunem investigarea efectului moderator al încrederii organizaționale (încrederea în supervizorul imediat și încrederea în organizație) în relația dintre stresorii ocupaționali (încărcarea muncii, relațiile profesionale, echilibrul muncă-familie, rolul managerial, responsabilitățile la locul de muncă, recunoașterea meritelor profesionale, climatul organizațional și tracasările cotidiene) și reacțiile la stres reprezentate de comportamentul contraproductiv organizațional, comportamentul contraproductiv interpersonal, emoțiile pozitive și negative ale angajaților.

Ipotezele avansate sunt următoarele:

1. Încrederea în supervizorul imediat/încrederea în organizație va prezice negativ comportamentul contraproductiv organizațional, comportamentul contraproductiv interpersonal și emoțiile negative
2. Încrederea în supervizorul imediat/încrederea în organizație va prezice pozitiv emoțiile pozitive ale angajaților
3. Încrederea în supervizorul imediat/încrederea în organizație va modera relația dintre stresorii ocupaționali și reacțiile la stres (emoții negative, comportament contraproductiv organizațional și interpersonal) în sensul că angajații care percep un nivel crescut de stres dar care au o încredere mare în supervizorul imediat/organizație vor manifesta reacții la stres scăzute în comparație cu angajații care percep un nivel crescut de stres dar care au o încredere redusă în supervizorul imediat/organizație

4. Încrederea în supervizorul imediat/încrederea în organizație va modera relația dintre stresorii ocupaționali și emoțiile pozitive în sensul că angajații care percep un nivel crescut de stres dar care au o încredere mare în supervizorul imediat vor manifesta emoții pozitive mai intense în comparație cu angajații care percep un nivel crescut de stres dar care au o încredere redusă în supervizorul imediat/organizație.

Metodologie

Participanți

În studiul de față au fost incluși 192 de participanți care au provenit din două organizații cu capital privat, de la toate nivelurile organizaționale. Dintre cei 192 de participanți, 100 lucrează în domeniul bancar, iar restul în industria producătoare de cosmetice. Media de vârstă a participanților este de 34.79 (AS= 9.56), majoritatea fiind de gen masculin (83.9%). Vechimea medie în muncă a participanților este de 101.14 luni (AS= 114.64). Mai mult de jumătate dintre angajați au absolvit o facultate (65.6%). Participarea la studiu s-a realizat pe bază de voluntariat.

Instrumente

Stresorii ocupaționali au fost evaluați prin intermediul celor 8 subscale de tensiune socio-profesională din Indicatorul de Stres Ocupațional-2 (Occupational Stress Indicator, OSI-2; Williams, Sloan & Cooper, 1998): încărcarea muncii (6 itemi, $\alpha = .74$), relațiile la locul de muncă (8 itemi, $\alpha = .79$), echilibrul muncă-familie (6 itemi, $\alpha = .74$), rolul managerial (4 itemi, $\alpha = .48$), recunoașterea meritelor (4 itemi, $\alpha = .72$), responsabilitățile personale (4 itemi, $\alpha = .51$), tracasările zilnice (5 itemi, $\alpha = .74$) și climatul organizațional (4 itemi, $\alpha = .70$). Sarcina participanților a fost aceea de a încercui o cifră de la 1 (categoric nu este sursă de tensiune) la 6 (categoric este sursă de tensiune) care indică cel mai bine presiunea generată de aspectul prezentat al muncii. În cazul fiecărei subscale, un scor mare indică o presiune puternică generată de stresorul profesional evaluat.

Încrederea în supervizorul imediat/încrederea în organizație a fost evaluată prin intermediul unei scale din Inventarul de Încredere Organizațională (Organizational Trust Inventory, OTI, Nyhan & Marlowe, 1997).

Această scală include 8 itemi, având un coeficient de fidelitate α de .95. Participanții trebuiau să completeze afirmația prezentată în item cu o cifră de la 1 (aproape zero) la 7 (aproape 100%) care indică nivelul lor de încredere în supervizorul imediat. Un scor mare la această scală indică o încredere puternică în supervizorul imediatul imediat.

Încrederea în organizație a fost evaluată cu 4 itemi ai scalei de încredere organizațională din Inventarul de Încredere Organizațională (Organizational Trust Inventory, OTI, Nyhan & Marlowe, 1997; $\alpha = .93$). Participanții trebuiau să încercuiască o cifră de la 1 (aproape zero) la 7 (aproape 100%) care să exprime măsura în care au încredere în organizația în care lucrează. Scoruri mari înregistrate la această scală indică un nivel crescut de încredere al angajaților în organizațiile în care își desfășoară activitatea de muncă.

Comportamentul contraproductiv al participanților a fost măsurat prin intermediul Chestionarului de Comportament Contraproductiv în Muncă (The Counterproductive Work Behavior Questionnaire) elaborat de către Spector și Fox (2001). Acest instrument cuprinde 45 de itemi care evaluează comportamentul contraproductiv îndreptat asupra organizației (21 itemi, $\alpha = .89$) și asupra persoanelor cu care interacționează angajații pe parcursul activității lor de muncă (23 de itemi, $\alpha = .93$). Participanților li s-a solicitat să încercuiască o cifră de la 1 (niciodată) la 5 (în fiecare zi) prin care să indice cât de frecvent au efectuat în activitatea de muncă fiecare dintre comportamentele listate în chestionar. Un scor mare la cele două forme de comportament contraproductiv evidențiază o manifestare frecventă a acestor comportamente organizaționale din partea angajaților.

Cele 10 emoții, dintre care 5 emoții pozitive (bucuria, mândria, vigilența, afecțiunea, mulțumirea) și 5 emoții negative (anxietatea, tristețea, furia, invidia, vina și rușinea) au fost evaluate prin intermediul scalei elaborate de Levine și Xu (2005). Prin însumarea scorurilor obținute la emoții pozitive, respectiv cele negative au fost create două scale: scala de emoții pozitive ($\alpha = .77$) și scala de emoții negative ($\alpha = .64$). Fiecare emoție a fost măsurată prin intermediul unui singur item pe o scală de tip Likert cu 10 trepte, unde o valoare de 1 indică faptul că angajatul nu a simțit emoția respectivă în timpul celei mai recente zile de muncă iar o

valoare de 10 faptul că a simțit foarte puternic emoția respectivă pe parcursul celei mai recente zile de muncă.

Procedură

Fiecare angajat din cele două companii a completat individual broșura cu chestionare, fiind asistat pe parcursul completării broșurii de către un operator din cadrul echipei de colectare a datelor. Participanților le-a fost prezentat scopul realizării acestui studiu. Datele obținute au fost prelucrate prin intermediul programului statistic SPSS 15.

Rezultate

Datele descriptive și corelațiile dintre variabilele incluse în studiu sunt cuprinse în Tabelul 1. Analiza relațiilor de asociere dintre variabilele considerate a fi predictorii pentru comportamentele contraproductive și emoțiile angajaților indică lipsa unui fenomen de multicolinearitate care ar putea influența rezultatele analizei de regresie (corelații sub 0.70).

Pentru a evidenția efectul predictiv și moderator al celor două niveluri ale încrederii organizaționale a fost realizată câte o analiză

de regresie prin metoda ierarhică pentru fiecare variabilă criteriu, recurgându-se în prealabil la standardizarea variabilelor. În cadrul fiecărei analize de regresie, variabila dependentă a fost reprezentată de câte o reacție la stres, iar variabilele independente au fost:

- pasul 1. Variabilele demografice (domeniul de activitate al organizației, vârsta, genul participanților)
- pasul 2. Stresorii ocupaționali (încărcarea muncii, relații interpersonale, echilibrul muncă-familie, responsabilitățile personale de la locul de muncă, recunoașterea meritelor, climatul organizațional și tracasările cotidiene)
- pasul 3. Nivelurile încrederii organizaționale (încrederea în supervisorul imediat, încrederea în organizație)
- pasul 4. Interacțiunea dintre stresorii ocupaționali și încrederea organizațională (de exemplu, încărcarea muncii X încrederea în supervisor, încărcarea muncii X încrederea în organizație).

Tabelul 1. Date descriptive și intercorelațiile dintre variabilele măsurate în studiu (N=192)

VARIABILA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1. Încărcarea muncii	1													
2. Relațiile profesionale	.60**	1												
3. Echilibrul muncă-familie	.53**	.45**	1											
4. Rolul managerial	.41**	.44**	.45**	1										
5. Responsabilități la locul de muncă	.32**	.37**	.53**	.57**	1									
6. Recunoașterea profesională	.42**	.48**	.45**	.21**	.18*	1								
7. Climat organizațional	.39**	.37**	.53**	.43**	.60**	.39**	1							
8. Tracasări cotidiene	.46**	.38**	.44**	.47**	.47**	.30**	.48**	1						
9. Încrederea în supervisorul imediat	.01	.20**	-.06	-.12	-.09	-.05	-.33**	-.13	1					
10. Încrederea în organizație	.01	.21**	-.10	-.17*	-.18*	-.16*	-.38**	-.22**	.77**	1				
11. Comportament contraproductiv organizațional	.01	-.08	.13	.09	.09	.08	.24**	.20**	-.41**	-.32**	1			
12. Comportament contraproductiv interpersonal	-.10	-.27**	.09	.11	.10	.08	.29**	.19**	-.70**	-.75**	.61**	1		
13. Emoții pozitive	-.15*	.07	-.14*	-.14*	-.18*	-.17*	-.32**	-.21**	.51**	.58**	-.19**	-.42**	1	
14. Emoții negative	-.08	-.19**	.06	.08	.08	.01	.20**	.11	-.42**	-.39**	.26**	.48**	-.14*	1
Media (m)	22.67	33.57	21.19	14.31	15.09	15.84	13.96	12.61	39.76	16.39	28.11	31.06	29.69	16.30
Abateră standard (SD)	5.92	6.92	5.46	3.36	3.90	3.14	3.88	3.39	11.61	6.05	7.78	15.00	8.12	8.92

** Coeficientul r este semnificativ la $p < .01$

* Coeficientul r este semnificativ la $p < .05$.

Deoarece în cazul variabilei dependente emoții negative fidelitatea alpha Cronbach este de .64, sub pragul acceptabil de .70, această variabilă nu a fost inclusă în analiza de regresie.

Datele analizelor de regresie arată că încrederea în supervisorul imediat este un predictor negativ al comportamentului contraproductiv îndreptat asupra organizației ($\beta = -.30$, $p < .01$) și asupra persoanelor ($\beta = -.24$, $p < .05$) (Tabelul 2, 3).

Tabelul 2. Rezultatele analizei de regresie privind efectul moderator al încrederii organizaționale asupra comportamentului contraproductiv îndreptat asupra organizației (N= 192)

Model	F	Fschimbare	R ²	R ² sch	β	t
1. VARIABILE DEMOGRAFICE Domeniu de activitate al organizației	F(3,187)=11.52**	F(3,187)=11.52**	.15	.15	.35**	4.10**
2. STRESORI OCUPAȚIONALI	F(11,179)=4.45**	F(8,179)=1.68	.21	.05		
3. ÎNCREDERE Încredere în supervisorul imediat	F(13,177)= 4.67**	F(2,177)=4.83**	.25	.04	-.30*	-2.77*
4. STRESORI X ÎNCREDERE	F(29,157)= 2.74**	F(16,161)=1.12	.33	.07		

** coeficientul F, Fschimbare, β , t este semnificativ la pragul $p < .01$

* coeficientul F, Fschimbare, β , t este semnificativ la pragul $p < .05$

Tabelul 3. Rezultatele analizei de regresie privind efectul moderator al încrederii organizaționale asupra comportamentului contraproductiv îndreptat asupra persoanelor (N= 192)

Model 1	F	Fschimbare	R ²	R ² sch	β	t
1.VARIABILE DEMOGRAFICE Domeniu de activitate al organizației	F(3,187)=15.75**	F(3,187)=15.75**	.20	.20	.44**	5.29**
2. STRESORI OCUPAȚIONALI Încărcarea muncii	F(11,179)=10.85**	F(8,179)=7.40**	.40	.19	-.18	-2.18*
Relațiile profesionale					-.41	-4.85**
Climatul organizațional					.27	3.27**
Tracasări cotidiene					.16	2.16*
3. ÎNCREDERE Încredere în supervisorul imediat	F(13,177)=24.52**	F(2,177)=60.19**	.64	.24	-.24	-3.23**
Încredere în organizație					-.44	-5.62**
4. STRESORI X ÎNCREDERE Încredere în supervisorul imediat X tracasări cotidiene	F(29,161)=16.87**	F(16,161)=4.44**	.75	.10	-.36	-3.27*
Încredere în organizație X climat organizațional					-.27	-2.90*

** coeficientul F, Fschimbare, β , t este semnificativ la pragul $p < .01$

* coeficientul F, Fschimbare, β , t este semnificativ la pragul $p < .05$

Valoarea coeficienților β asociați variabilei încrederea în supervisorul imediat indică faptul că angajații care au un nivel de încredere scăzută în supervisorul imediat lor, vor manifesta mai frecvent comportamente deviate asupra organizației și asupra persoanelor cu care intră în contact în activitatea lor de muncă. Încrederea în organizație a angajaților este un predictor negativ doar pentru comportamentul contraproductiv îndreptat asupra persoanelor ($\beta = -.44$, $p < .01$). Angajații care au o încredere

scăzută în organizație vor manifesta mai frecvent comportamente contraproductive față de persoanele cu care intră în contact în activitatea lor de muncă. În plus, angajații care manifestă o mai mare disponibilitate de a fi vulnerabili la acțiunile organizației, vor trăi emoții pozitive intense ($\beta = .40$, $p < .01$) (Tabelul 4). Aceste date susțin empiric parțial primele două ipoteze ale studiului.

În ceea ce privește rolul moderator al încrederii în supervisorul imediat și în organizație în relația stresori-reacții la stres,

datele analizei de regresie au evidențiat faptul că cele două forme ale încrederii organizaționale nu moderează relația dintre stresorii ocupaționali și comportamentul contraproductiv îndreptat asupra organizației ($F(16,161)= 1.12, p>.05$) (Tabelul 2), respectiv emoțiile pozitive ale angajaților ($F(16,161)=1.19, p>.05$) (Tabelul 4).

Cele două forme ale încrederii organizaționale moderează diferit relațiile

dintre stresori ocupaționali și comportamentul contraproductiv îndreptat asupra persoanelor ($F(16,161)= 4.44, p<.01$) (Tabelul 3). Datele evidențiază faptul că încrederea în supervisorul imediat moderează doar relația dintre tracasările cotidiene ca stresor ocupațional și comportamentul contraproductiv îndreptat asupra persoanelor ($\beta= -.36, p<.01$).

Tabelul 4. Rezultatele analizei de regresie privind efectul moderator al încrederii organizaționale asupra emoțiilor pozitive ale angajaților (N= 192)

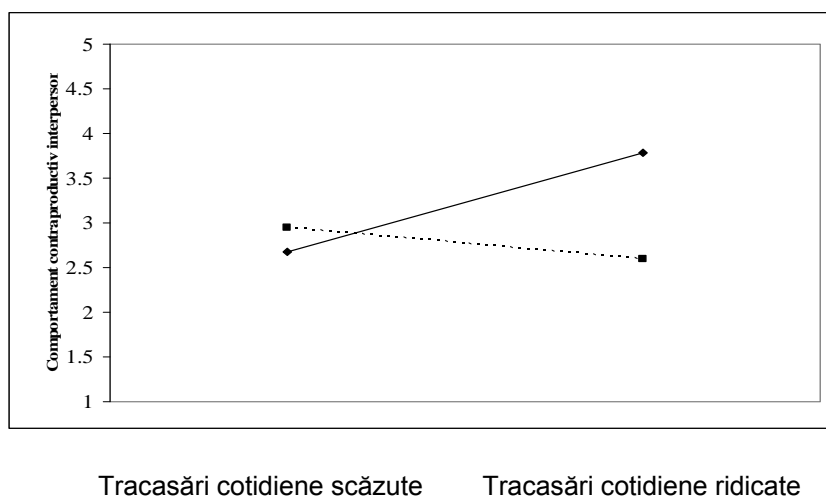
Model 1	F	Fschimbare	R ²	R ²	β	t
1. VARIABLE DEMOGRAFICE	F(3,187)=4.59**	F(3,187)=4.59**	.06	.06		
Domeniu de activitate al organizației					-.27**	-3.00**
2. STRESORI OCUPAȚIONALI	F(11,179)=4.35**	F(8,177)=4.04**	.21	.14		
Relații profesionale					.37**	3.81**
Recunoașterea meritelor					-.17*	-2.02*
Climat organizațional					-.25**	-2.62**
3. ÎNCREDERE	F(13,177)=8.64**	F(2,177)=28.37**	.38	.17		
Încrederea în organizație					.40**	3.87**
4. STRESORI X ÎNCREDERE	F(29,161)=4.68**	F(16,161)=1.19	.45	.07		

** coeficientul F, Fschimbare, β, t este semnificativ la pragul $p<.01$

* coeficientul F, Fschimbare, β, t este semnificativ la pragul $p<.05$

Astfel, angajații care manifestă o încredere scăzută în supervisorul imediat lor și percep o tensiune puternică datorată tracasărilor cotidiene, vor manifesta un comportament contraproductiv interpersonal

mai frecvent în comparație cu angajații care manifestă o încredere crescută în supervisorul imediat lor și percep același nivel de stres (Figura 1).



■ - încredere mare în supervisorul imediat
◆ - încredere mică în supervisorul imediat

Figura 1. Efectul moderator al încrederii în supervisorul imediat în relația tracasări cotidiene-comportamentul contraproductiv interpersonal

Încrederea în organizație moderează relația dintre climatul organizațional și comportamentul contraproductiv interpersonal ($\beta = -.27, p < .01$). Angajații care percep un nivel crescut de stres datorat climatului organizațional și manifestă o încredere scăzută în organizația în care lucrează vor manifesta un comportament contraproductiv

interpersonal mai frecvent în comparație cu angajații care percep un nivel crescut de stres generat de climatul organizațional, dar care au o încredere mare în organizația în care lucrează (Figura 2). Aceste date susțin empiric parțial ipotezele 3 și 4 privind rolul moderator al încrederii în supervisorul imediat și încrederii în organizație în relația stresori-reacții la stres.

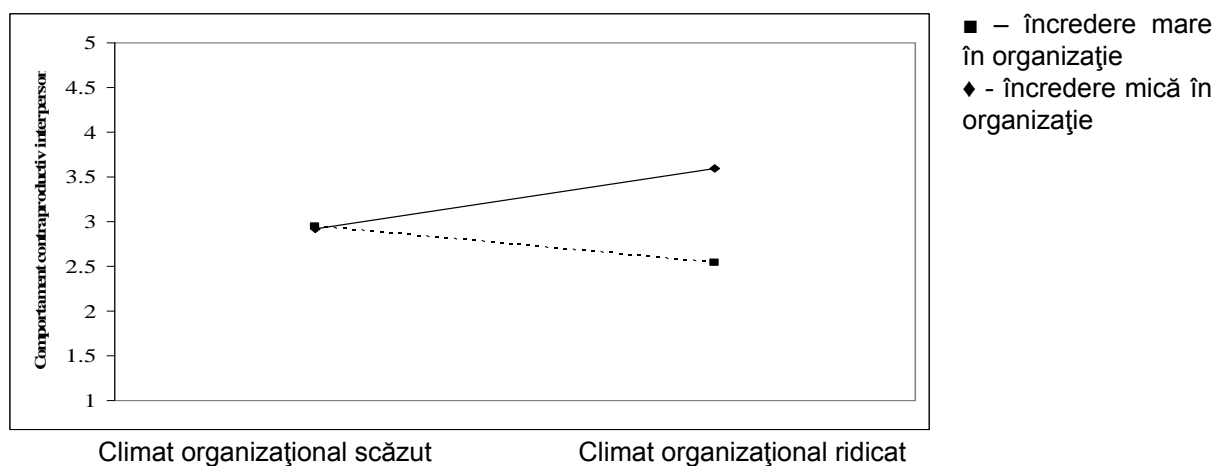


Figura 2. Efectul moderator al încrederii în organizație în relația climat organizațional-comportamentul contraproductiv interpersonal

Discuții și concluzii

Scopul studiului de față a fost acela de a examina rolul moderator al încrederii în supervisorul imediat și în organizație în relația dintre stresorii ocupaționali și reacțiile la stres reprezentate de comportamentul contraproductiv (îndreptat asupra organizației și persoanelor) și emoțiile (pozitive și negative) ale angajaților. Datele obținute în studiul de față evidențiază rolul benefic al încrederii organizaționale (în supervisorul imediat și în organizație) asupra devianței organizaționale și a emoțiilor pozitive simțite de angajați la locul de muncă. Rezultatele au evidențiat faptul că angajații care au acceptat să fie vulnerabili în relația cu supervisorul lor imediat manifestă mai rar comportamente care aduc prejudicii organizației în care lucrează și persoanelor cu care interacționează în activitatea lor de muncă. Spre deosebire de încrederea în supervisorul imediat, încrederea în organizație a angajaților prezice manifestarea redusă a comportamentului contraproductiv interpersonal și trăirea unor emoții pozitive mai intense. Aceste relații de

predicție dintre formele încrederii organizaționale și reacțiile la stres identificate în studiul de față evidențiază faptul că încrederea în supervisorul imediat și încrederea în organizație sunt concepte independente care reflectă referenți diferiți ai încrederii angajaților.

Independența celor două forme de încredere organizațională este evidențiată și de efectul moderator al acestora în relația dintre stresorii ocupaționali și comportamentul contraproductiv interpersonal. Efectele de moderare identificate accentuează beneficiul pe care încrederea organizațională îl are asupra comportamentelor disfuncționale ale angajaților. Rezultatele obținute arată că angajații care percep un nivel crescut de tensiune datorată tracasărilor cotidiene din mediul de muncă, dar au un nivel de încredere mare în supervisorul imediat, pot manifesta cu o frecvență mai redusă de comportamente contraproductive interpersonale, în comparație cu angajații care percep un nivel ridicat de tensiune generat de tracasările cotidiene dar care au un nivel mai redus de încredere în supervisorul imediat. Angajații care se percep

ca fiind mai disponibili a fi vulnerabili la acțiunile organizației în care lucrează manifestă cu o frecvență mai redusă comportamente contraproductive interpersonale în comparație cu angajații care au o încredere redusă în organizație, chiar și în condiții de stres generat de climatul organizațional în care lucrează. Efectele de moderare identificate sunt similare cu cele existente în literatura de specialitate. De exemplu, Harper, Kelloway și Duncan-Leiper (2003) au evidențiat faptul că angajații care au un nivel crescut de încredere în management manifestă un nivel mai redus de burnout și interferență muncă-familie în comparație cu angajații care au un nivel scăzut de încredere în management, în condițiile în care supraîncărcarea muncii percepută este mare. Rezultatele obținute în studiul de față evidențiază efectul benefic a două dintre fațetele încrederii interpersonale asupra comportamentelor și emoțiilor angajaților, contribuind la îmbogățirea literaturii de specialitate privind rolul încrederii angajaților în diferiți referenți, în cadrul stresului ocupațional.

Interpretarea rezultatelor obținute în studiul de față trebuie să ia în calcul o serie de limite ale studiului. Prima dintre ele vizează colectarea simultană a datelor de la cei 192 de participanți privind variabilele predictor, moderatoare și cele criteriu. Acest mod de colectare a datelor are implicații asupra inferării unor relații de cauzalitate între stresorii ocupaționali, încrederea organizațională și reacțiile la stres deoarece datele corelaționale permit doar sugerarea unor relații de cauzalitate. Studiile longitudinale sau cvasi-experimentale ar putea evidenția existența relațiilor de cauzalitate unidirecționale sau a relațiilor reciproce existente între variabilele incluse în studiu.

În plus, datele au fost colectate prin intermediul instrumentelor autodeclarative care reduc posibilitatea de a obține interacțiuni semnificative între predictor și moderator în estimarea variabilelor criteriu, datorită creșterii varianței metodei comune (Aiken & West, 1991). Înțelegerea profundă a modului în care stresorii ocupaționali influențează emoțiile, simptomele și comportamentul contraproductiv al angajaților poate fi îmbogățită prin utilizarea unei metodologii care să evalueze obiectiv natura stresorilor ocupaționali și semnificația pe care indivizii o acordă acestor stresori (Dewe & Kompier, 2010). Cu toate acestea, în măsurarea stresului ocupațional este importantă utilizarea măsurătorilor de ordin

subiectiv îndeosebi dacă stresul este conceptualizat ca fiind rezultatul interacțiunii dintre factorii obiectivi din mediu și percepția angajatului. Astfel, îmbinarea măsurătorilor subiective cu cele obiective poate oferi o imagine mai complexă a rolului încrederii organizaționale în cadrul stresului ocupațional.

În plus, studiile ulterioare s-ar putea focaliza și pe examinarea rolului moderator al altor forme ale încrederii organizaționale în relația stresori-reacții la stres, cum ar fi încrederea în colegii de muncă căreia i s-a acordat de către cercetători o atenție destul de redusă (Ferres, Connell & Travaglione, 2004; Parker, Williams & Turner, 2006; apud. Lau & Liden, 2008).

BIBLIOGRAFIE

- Abdel-Halim, A. (1978). Employee affective responses to organizational stress: Moderating effects of job characteristics. *Personnel Psychology*, 31, 561-579.
- Aiken, L. S. & West, S. G. (1991). *Multiple Regression: Testing and interpreting interactions*. Newbury Park, CA: Sage.
- Bamber, M. R. (2006). *CBT for occupational stress in health professionals. Introducing a schemata-focusing approach*. New York: Routledge, Taylor & Francis Group.
- Bechtoldt, M. N., Welk, C., Hartig, J. & Zapft, D. (2007). Main and moderating effects of self-control, organizational justice, and emotional labour on counterproductive behavior at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 16, 4, 479-500.
- Day, L. A., & Jreige, S. (2002). Examining Type A behaviour pattern to explain the relationship between job stressors and psychosocial outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 109-120.
- Dewe, P., & Kompier, M. (2010). *Well being and work: Future challenge*. In Cooper, C., Field, J., Goswami, U., Jenkins, R. & Sahakian, B. J. (Eds.), *Mental capital and well-being* (pp. 601-640). Iowa: Willey-Blackwell.
- Dirks, K. T. & Ferrin, D. L. (2001). The role of trust in organizational settings. *Organization Science*, 12, 4, 450-467.
- Dirks, K. T., & Ferrin, D. L. (2002). Trust in leadership: Meta-analytic findings and implications for research and practice. *Journal of Applied Psychology*, 87, 611-628.
- Ferrin, D. L., Dirks, K. T., & Shah, P. P. (2006). Direct and indirect effects of third-party

- relationships on interpersonal trust. *Journal of Applied Psychology*, 91, 4, 870-883.
- Fox, S. & Spector, P. E. (1999). A model of work frustration-aggression. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 915-931.
- Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59, 291-309.
- Harvey, S. Kelloway, E. K., & Duncan-Leiper, L. (2003). Trust in management as a buffer of the relationships between overload and strain. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 306-315.
- Jain, & Sinha, (2005). General health in organizations: Relative relevance of emotional intelligence, trust, and organizational support. *International Journal of Stress Management*, 12, 3, 257-273.
- Lau, D. C. & Liden, R. C. (2008). Antecedents of coworker trust: Leaders' blessings. *Journal of Applied Psychology*, 93, 5, 1130-1138.
- Lehman-Willenbrock, N. & Kauffeld, S. (2010). Development and construct validation of the German Workplace Trust Survey (G-WTS). *European Journal of Psychological Assessment*, 26, 1, 3-10.
- Lazarus, R. S. (1991). Psychological stress in the workplace. *Journal of Social Behavior and Personality*, 6, 1-13.
- Lazarus, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology* 44: 1-21.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academic Management Review*, 20, 709 - 734.
- Murphy, L. R. (2010). *Current sources of workplace stress and well-being*. In Cooper, C., Field, J., Goswami, U., Jenkins, R. & Sahakian, B. J. (Eds.), *Mental capital and well-being* (pp. 641-648). Iowa: Willey-Blackwell.
- O'Driscoll, M. P. & Beehr, T. A. (2000). Moderating effects of perceived control and need for clarity on the relationship between role stressors and employee affective reactions. *The Journal of Social Psychology*, 140, 2, 151-159.
- Otto, & Schimdt, S. (2007). Dealing with stress in the workplace. Compensatory Effects of belief in a just world. *European Psychologist*, 12, 4, 272-282.
- Salamon, S. D., & Robinson, S. L. (2008). Trust that binds: The impact of collective felt trust on organizational performance. *Journal of Applied Psychology*, 93, 3, 593-601.
- Schoorman, F. D., Mayer, R. C., & Davis, J. H. (2007). An integrative model of organizational trust: Past, present, and future. *Academy of Management Review*, 32, 2, 344-354.
- Sonnentag, S. & Frese, M. (2003). *Stress in organizations*. In W.C. Borman, D.R. Ilgen & I.B. Weiner (Eds.), *Handbook of psychology: Vol. 12* (pp. 453-491). Hoboken, NJ: Wiley Science.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior (CWB) and organizational citizenship behavior (OCB). *Human Resource Management Review*, 12, 269 - 292.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2005). *The stressor-emotion model of counterproductive work behavior*. In Fox, S. & Spector, P. E., *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 151-174). Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Tan, H. H., & Tan, C. S. F. (2000). Toward the differentiation of trust in supervisor and trust in organization. *Genetic, Social, and general Psychology Monographs*, 126, 2, 241-260.
- Tschannen-Moran, M., & Hox, W. K. (2000). A multidisciplinary analysis of nature, meaning, and measurement of trust. *Review of Educational Research*, 70, 547-593.
- Tucker, J. S., Sinclair, R. R., Mohr, C. D., Adler, A. B., Thomas, J. L. & Salvi, A. D. (2008). A temporal investigation of the direct, interactive, and reverse relations between demand and control and affective strain. *Work & Stress*, 22, 2, 81-95.
- Villanueva, D. & Djurkovic, N. (2009). Occupational stress and intention to leave among employees in small and medium enterprises. *International Journal of Stress Management*, 16, 2, 124-137.
- Webb, E. J. (2004). *Trust and crisis*. În Kramer, R. M. & Tyler, T. R. (Eds.), *Trust in organizations. Frontiers of theory and research*. London: Sage Publications.
- Wallace, J. C., Edwards, B. D., Arnold, T., Frazier, M. L. & Finch, D. M. (2009). Work stressors, role-based performance, and the moderating influence of organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 94, 1, 254-262.