

## چکیده

با توجه به این که کارکنان به عنوان مهم ترین عامل موفقیت شرکت های بیمه محسوب می گردند تعهد سازمانی منجر به جذب مشتری ، حفظ مشتری و استفاده از خدمات بیش تر بیمه می گردد. در این تحقیق به بررسی رابطه اعتماد سازمانی و اعتماد به سرپرست با تعهد سازمانی از طریق میانجی گری سکوت مطیع و سکوت دفاعی در شرکت بیمه ایران استان گیلان پرداخته شده است. این تحقیق براساس نوع هدف کاربردی است. روش گردآوری داده ها میدانی بوده است. به منظور گردآوری اطلاعات از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق ۱۱۰ نفر از کارکنان بیمه ایران در استان گیلان هستند ۸۹ نفر به عنوان نمونه ی تحقیق انتخاب از طریق فرمول کوکران برای جامعه محدود بدست آمد. روش نمونه برداری در تحقیق حاضر، نمونه برداری تصادفی ساده بوده است. برای بررسی پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ بهره برداری شد که برای همه ی متغیرها بالاتر از ۰/۷ بدست آمد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از معادلات ساختاری از نرم افزارهای SPSS و SMART PLS2 استفاده شد. از ۷ فرضیه ارائه شده در تحقیق همه موارد مورد تأیید قرار گرفتند که عبارتند از ( رابطه اعتماد سازمانی و اعتماد به سرپرست با تعهد سازمانی از طریق میانجی گری سکوت دفاعی و سکوت مطیع در شرکت بیمه ایران استان گیلان، رابطه منفی اعتماد سازمانی با سکوت مطیع در شرکت بیمه ایران استان گیلان، رابطه منفی اعتماد سازمانی با سکوت دفاعی در شرکت بیمه ایران استان گیلان، رابطه منفی اعتماد سازمانی با سکوت مطیع در شرکت بیمه ایران استان گیلان، رابطه منفی اعتماد سازمانی با سکوت دفاعی در شرکت بیمه ایران استان گیلان، رابطه منفی اعتماد سازمانی با سکوت مطیع در شرکت بیمه ایران استان گیلان، رابطه منفی اعتماد سازمانی با سکوت دفاعی در شرکت بیمه ایران استان گیلان ) است. بیش ترین شدت ارتباط مربوط به فرضیه رابطه منفی اعتماد به سرپرست با سکوت مطیع در شرکت بیمه ایران استان گیلان و کم ترین شدت ارتباط رابطه اعتماد سازمانی با تعهد سازمانی از طریق میانجی گری سکوت کارکنان(سکوت دفاعی و سکوت مطیع) در شرکت بیمه ایران استان گیلان است.

واژگان کلیدی: اعتماد به سرپرست، اعتماد سازمانی، تعهد سازمانی، سکوت دفاعی، سکوت مطیع

