

بررسی وضعیت تعهد شغلی و اعتماد درون سازمانی در دبیرستان های شهر اصفهان*

سید مصطفی بنی طباطبائی^۱

دکتر بدری شاه طالبی^۲

دکتر فریبا کریمی^۳

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی وضعیت اعتماد درون سازمانی و تعهد شغلی مدیران دبیرستان های شهر اصفهان با استفاده از روش تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش شامل مدیران دبیرستان های دولتی شهر اصفهان، در سال تحصیلی ۸۸-۸۷ به تعداد ۱۳۸ مدیر و ۴۱۳۰ دبیر بوده که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای متناسب با حجم تعداد ۹۴ مدیر و تعداد ۲۸۲ دبیر، به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. ابزار جمع آوری اطلاعات شامل پرسش نامه تعهد شغلی بلاو شامل ۴۰ گویه و پرسشنامه محقق ساخته اعتماد با ۳۰ گویه بسته پاسخ با مقیاس ۵ درجه ای لیکرت بوده است. ضریب پایایی پرسش نامه با استفاده از آلفای کرونباخ با اجرای مطالعه مقدماتی برای تعهد شغلی ۰/۸۹ و برای اعتماد ۰/۹۸ به دست آمده است. داده های این پژوهش در دو سطح آمار توصیفی شامل مشخصه های آماری فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار و در بخش آمار استنباطی آزمون های t، آزمون تحلیل واریانس و آزمون

* این مقاله برگرفته از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان می باشد.

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان

۲- استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان

۳- استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان

شفه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج ویژگی های جمعیت شناختی نشان داد که بین مولفه های تعهد شغلی در مدیران بر حسب سن و ناحیه محل خدمت در سطح $0.01 \leq p$ و بر حسب رشته در سطح $0.05 \leq p$ تفاوت معناداری وجود دارد. اما بر حسب جنسیت، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت تفاوت معناداری در سطح $0.05 \leq p$ مشاهده نگردید. نتیجه دیگر پژوهش نشان دهنده آن بود که بین اعتماد درون سازمانی در دبیران بر حسب جنسیت، مدرک، سابقه خدمت، سن و ناحیه محل خدمت تفاوت معناداری در سطح $0.05 \leq p$ وجود ندارد.

کلید واژه ها: اعتماد، اعتماد درون سازمانی، تعهد، تعهد شغلی، مدیران، دبیران

مقدمه

آموزش و پرورش را می توان یکی از ارکان اساسی هر جامعه دانست. بقاء، دوام و پیشرفت هر جامعه به کیفیت تعلیم و تربیت آن بستگی دارد. آموزش و پرورش به واسطه داشتن رسالت فردی و جمعی هدایتگر توسعه و پیشرفت است. رسیدن به این هدف در پرتو مدیریت موثر این سازمان امکان پذیر است. امروزه مدیریت به عنوان حرفه و تخصصی مطرح می شود که اجرای آن مستلزم دانش و تجربه است. مطالعه دانش مدیریت نشان می دهد که اندیشه تعهد یکی از موضوعات مهم در مباحث مربوط به مدیریت و رهبری سازمان ها است. این اندیشه، یکی از ارزش های اساسی است که سازمان می تواند بر آن متکی باشد و کارکنان را براساس ملاک تعهد ارزشیابی کند. امروزه سازمان ها به متعهد نگه داشتن کارکنان خود با سازمان بسیار علاقه مند هستند. پژوهش ها نشان داده است که کارکنان متعهد از عملکرد بهتری برخوردار بوده و به احتمال کمتری سازمان را ترک می کنند و با سهولت بیشتری در رفتارهای مدنی - سازمانی درگیر می شوند. علاوه بر اندیشه تعهد یکی دیگر از مولفه هایی که در دانش رفتار سازمانی بسیار مورد توجه قرار گرفته است وجود جو اعتماد در سازمان است. از نظر فیتزروی^۱

(۲۰۰۷) اعتماد^۱ اساس موفقیت در زندگی شخصی و روابط کاری می باشد. در واقع تمام روابط سازمانی بر مبنای اعتماد ایجاد می شود. نکته مهم آن است که مدیر و کارکنان سازمان، اهمیت اعتماد، چگونگی ترویج و ارتقا آن و نقش خود در ایجاد اعتماد را مورد توجه قرار دهند. مدیرانی می توانند موجبات ارضای نیازهای مراتب بالاتر کارکنان تحت نظارت خود را فراهم سازند که فضای روانی مناسب را درون سازمان به وجود آورده باشند و در ایجاد این فضای روانی، اعتماد نقش عمده ای دارد. جمع آوری کارکنان ماهر، خبره، مدبر و کارآمد آن قدر دشوار نیست بلکه نگهداری آن ها و ایجاد فضای مناسب برای فعالیت مطلوب آن ها دشوارتر است، زیرا به کار بستن اندیشه های نو، راهکارهای جدید، رهیافت های تازه و بهبود سیستم ها در سایه وجود امنیت، اعتماد و حرمت شغلی و توجه به شئونات و کرامت انسانی همراه با قراردادهای اجتماعی و نظام مند مقدور است. تعهد و اعتماد تفکیک ناپذیرند. به عنوان اساس موفقیت، ایجاد جو اعتماد در سازمان باعث به وجود آمدن وفاداری، جابه جایی کمتر کارمندان، اثربخشی و کارایی سازمانی می شود. با توجه با اهمیت این دو مولفه در افزایش کارایی و اثربخشی سازمانی پژوهش حاضر به تبیین وضعیت بین این دو متغیر پرداخته است. انسان و رفتار او در سازمان همواره از موضوعات بسیار مهم در رفتار سازمانی بوده است. از جمله مباحث مهم در دانش رفتار سازمانی مبحث اعتماد درون سازمانی و تعهد شغلی می باشد. این دو مقوله تا کنون در ادبیات سازمان و مدیریت بحث های بی شماری را به خود اختصاص داده اند. با این حال وضعیت اعتماد درون سازمانی و تعهد شغلی همچنان مبهم است. گاهی مدیران ارشد ممکن است این احساس را در کارکنان به وجود آورند که آن ها به اندازه کافی مورد اعتماد سازمان نیستند و این امر سطح تعهد شغلی آنان را به شدت پایین می آورد. لذا اندازه گیری اعتماد سازمانی و ابعاد تعهد شغلی می تواند تصویر روشنی از علل احتمالی را نشان دهد.

اعتماد یکی از موضوعات مهم در روابط انسانی و زندگی سازمانی است (یلماز^۱، ۲۰۰۸). از اعتماد تعاریف گوناگونی به عمل آمده است: مطابق فرهنگ لغت امریکن هریتیج^۲ اعتماد به عنوان یک فعل، به معنای داشتن اعتماد به نفس، احساس اطمینان، انتظار اطمینان داشتن، تعهد و باور داشتن می باشد. تحکیم اطمینان در صداقت، توانایی یا منش یک شخص یا یک چیز و باور اطمینان بخش از دیگر معانی است که برای این کلمه ذکر شده است (شرتلف^۳، ۱۳۸۷). این واژه در سازمان از جایگاه ویژه ای برخوردار است. اعتماد در سازمان، منجر به رضایت و دلگرمی کارکنان شده و در نهایت تغییر بینش و نگرش فرد نسبت به وظایف و شغل خود را به دنبال خواهد داشت. این امر خود منجر به تعهد شغلی فرد و فعالیت او در جهت تحقق اهداف فردی و سازمانی خواهد شد.

این مفهوم به طور مکرر، در بحث های رهبری، تغییر، روابط انسانی و مشارکت فعال افراد مورد نظر بوده است. اعتماد برای ایجاد روابط انسانی موثر، برقراری و بهبود ارتباط سازمانی، اعمال رهبری مردمی و تحولی، ایجاد همکاری، ایجاد تغییر سازمانی موفقیت آمیز و نهایتاً تاثیر بر تعهد شغلی بسیار لازم و ضروری است. پرداختن به اعتماد یک عقیده جدید نیست. بیش از ۴۰ سال قبل هنگام بحث در مورد سنجش اثربخشی سازمانی به اهمیت توجه به نیروی انسانی و رفتار وی در سازمان توسط لیکرت تاکید شده است. بدون اعتماد و یا عدم وجود آن در میان اعضای سازمان و بین مدیریت و کارمندان، ارتباطات سازمانی، مدیریت دانش و کارآیی سازمانی کاهش می یابد. اعتماد به عنوان عنصر اساسی برای اثربخشی سازمانی شناخته شده است. قطع ارتباط میان اعضای سازمان و در میان مدیریت و کارکنان ممکن است به عدم اعتماد، نارضایتی شغلی و دشواری در جذب و حفظ استعداد های انسانی منجر شود. (کالوی^۴، ۲۰۰۷).

1-Ylmaz

2-American Heritage Dictionary

3-Shurtleff

4-Callaway

در سازمان هایی که در آن اعتماد حاکم است می توان فضای باز، کارمندان مسئول، بهره وری و تعهد به سازمان، فرهنگ سازش، کار گروهی، رضایت شغلی بالا و مشارکت در تصمیم گیری را مشاهده کرد (یلماز، ۲۰۰۸). اعتماد باور داشتن به آن است که کلمات معنی واقعی خودشان را بدهند. اعتماد تجربه ی کارهایی است که با شعارهای گفتاری یا نوشتاری منطبق باشند. فقدان اعتماد موجب پیامدهایی چون فقدان تعهد، کم رضایتی کارکنان، فقدان گفت و گوی باز و سخنان پوچ و تصورات غیر واقع بینانه را به همراه دارد. (شرتلف، ۱۳۸۷).

ویژگی عمده سازمان هایی که عملکرد عالی دارند اعتماد متقابل اعضا به یکدیگر است. در این حالت اعضا به صداقت و توانایی یکدیگر اعتقاد راسخ دارند. اعتماد یک پدیده حساس و شکننده است. زیرا برای به وجود آمدن آن زمان زیادی صرف می شود ولی به راحتی می توان آن را از بین برد و دستیابی مجدد به آن کار نیز چندان ساده ای نیست. نکته جالب توجه آن است که اعتماد موجب افزایش اعتماد و بی اعتمادی موجب تشدید بی اعتمادی می شود. معمولاً برای اعتماد پنج بعد در نظر گرفته می شود. این ابعاد عبارتند از: صداقت (درستی، پاکی و دارای حقیقت بودن)؛ شایستگی (داشتن مهارت و دانش در زمینه فنی و روابط انسانی)؛ ثبات یا پایداری (قابلیت اعتماد، توان پیش بینی و قضاوت خوب به هنگام رویارویی با اوضاع و شرایط مختلف)؛ وفاداری (حفظ آبرو و حیثیت)؛ و راستی (تبادل نظر و دادن اطلاعات به صورت آزاد). به نظر می رسد از بین ابعاد اشاره شده صداقت مهم ترین بعد می باشد زیرا اگر فرد، دیگری را دارای معنویت و صداقت نداند، سایر ابعاد معنی و مفهوم خود را از دست خواهند داد. (رابینز^۱، ۱۳۸۸).

مطابق با نظر (ایلونن و همکاران^۲، ۲۰۰۸) اعتماد، کارآیی و بازدهی ارتباطات و نیز همکاری سازمانی را افزایش می دهد. همچنین به عنوان یک عامل مهم و

1 - Robbins

2 -Ellonen et al

اساسی در میزان بازده یا کارآیی مدیر، رضایتمندی کارکنان، تعهدات و عملکرد آن‌ها شناخته شده است. این متغیر به عنوان سازه‌ای مهم در موفقیت و روابط کاری محسوب می‌شود (هفرنان و همکاران^۱، ۲۰۰۸).

مؤلفه دیگری که در پژوهش حاضر به آن پرداخته می‌شود تعهد شغلی است. مطالعات انجام گرفته درباره تعهد نشان می‌دهد که بین عدم تعهد و مسایل مربوط به نیروی انسانی نظیر ترک خدمت، غیبت، تاخیر، عدم مشارکت و ضعف عملکرد و همچنین بازدهی نیروی انسانی، رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد و موارد مذکور از شاخص‌های پایین بودن تعهد شغلی به حساب می‌آیند. تعهد شغلی به فرآیند مستمری که فرد علاقه‌مندی خود را نسبت به موفقیت و خوشبختی سازمان ابراز می‌دارد، اشاره می‌کند. تعهد به معنی خود را ملزم به انجام عملی دانستن، عمل الزام به یک باور، عمل ارجاع و اشاره به یک موضوع، تقبل انجام کار در آینده، حالت یا وضعیت اجبار یا الزام عاطفی به انجام کار در آینده و پیوند دادن فرد به عوامل و اقدامات فردی است (گمینیان، ۱۳۸۱). تعهد شغلی درجه یا میزانی است که شخص شغلش را صرف خود و کار یا عملکردش را موجب سربلندی و کسب حیثیت و اعتبارش می‌داند. منظور از تعهد شغلی توجه افراد به وظایف و مسئولیت‌های شغلی و انجام درست و معقول کار بوده که نهایتاً موفقیت سازمان متبوع را به همراه دارد. نیروی انسانی متخصص، وفادار، متعهد، سازگار با اهداف و آرمان‌های سازمانی و متمایل به حفظ عضویت سازمانی که حاضر است فراتر از وظایف مقرر فعالیت نماید، موجبات اثربخشی و ارتقا سطح عملکرد سازمان را به خوبی فراهم می‌نماید (رحیم پور عطاآبادی، ۱۳۸۳).

تعهد شغلی صرفاً به معنای وفاداری به یک سازمان نیست، بلکه فرآیندی مستمر است که از طریق آن کارکنان سازمان علاقه‌مندی خود نسبت به شغل و سازمان و نیز موفقیت و خوشبختی خود را ابراز می‌دارند. تعهد شغلی دارای ابعاد یا

متغیرهایی است که به عنوان عوامل تعیین کننده و مؤثر در تعهد شغلی محسوب می شوند. وابستگی حرفه ای (علاقه و رضایت شاغل از شغل) وابستگی سازمانی (ارتباط روحی و عقلانی و دلدادگی به اهداف و رسالت های سازمان) پایبندی به ارزش های کار (میل و اشتیاق بیشتر فرد نسبت به شغل خود و انتظاراتی که دیگران از شغل او دارند) مشارکت شغلی (درگیری و اشتیاق افراد برای پاسخگویی به خواسته هایی که از شغل آنان انتظار می رود) از جمله ابعادی است که در پژوهش های راجع به تعهد شغلی به آنها اشاره شده است. (بهرامی، ۱۳۸۷).

تعهد شغلی فرد به معنی وظایف مسوولیت های شغلی و انجام کار درست و معقول است؛ به گونه ای که حتی اگر ناظری نیز بر کار فرد نظارت نداشته باشد او در انجام امور محوله کوتاهی نکند. همچنین به میزانی که شخص کار یا عملکردش را موجب سربلندی و کسب اعتبارش بداند تعهد شغلی او افزایش می یابد. کاهش تعهد وضع بسیار دشواری را ایجاد کرده و اثر بخشی فردی و سازمانی را به مخاطره می اندازد. ایمان، احساس تعلق و وفاداری به هدف از ویژگی های تعهد است که با در اختیار گذاشتن انرژی و وفاداری انسان به نظام اجتماعی، رفاه اجتماعی و پای بندی به ارزش های معنوی حاکم بر کار مانند انصاف، هم نوایی، افتادگی و سازگاری را به ارمغان می آورد. بنابراین شناسایی و تثبیت عوامل مؤثر بر تعهد می تواند به تحقق آرمان های سازمان در مقیاس کلان و شغل به عنوان اصلی ترین جز آن بیانجامد، حتی اگر اهداف دوربرد و به ظاهر غیرقابل دسترس طراحی شده باشد.

با توجه به این که سازمان آموزش و پرورش در هر جامعه ای مهد تربیت انسان های فرهیخته، دانشگر و عامل توسعه و پیشتازی جامعه محسوب می شود پرداختن به مسائل درون سازمانی آن اهمیت ویژه ای می یابد. این سازمان تنها سازمانی است که محصول، نتیجه و برون داد آن انسان است. بنابراین جلب اعتماد کارکنان در چنین سازمانی و همچنین ارتقاء تعهد کاری بین آنان به طور مستقیم

در برون داد این سیستم بسیار موثر خواهد بود. چرا که هر گونه بی اعتمادی یا عدم تعهد نسبت به کار بدینی، نارضایتی و عدم انگیزه را در کارکنان به وجود آورده و نتیجه چنین جو سازمانی کم کاری، غیبت، عدم پاسخگویی در قبال وظایف محوله و بی توجهی به محصول یا نتیجه یعنی انسان خواهد بود. با توجه به آن چه که ذکر گردید پژوهش حاضر در صدد است به بررسی وضعیت اعتماد درون سازمانی و تعهد شغلی در سازمان های آموزشی پرداخته و ضمن توصیف این دو پدیده، راه کارهایی را به منظور افزایش جو اعتماد و تعهد شغلی در مدارس ارایه نماید.

یکی از مسائل و مشکلات سازمان های امروزی، کمبود اعتماد بین کارکنان و مدیران است. در سازمان های امروزی به خصوص، سازمان های دولتی، شکاف قابل توجهی بین کارکنان و مدیریت و خواسته های این دو وجود دارد. در نتیجه این شکاف، تصمیمات معمولاً با مشکلات اجرایی روبه رو می شوند زیرا کارکنان در اجرای تصمیمات سرسختی نشان می دهند و در مقابل مدیران نیز به کارکنان اعتماد نمی کنند و آن ها را در جریان تصمیم گیری مشارکت نمی دهند و این ها همه باعث ایجاد فضای بی اعتمادی در سازمان می شود. نتیجه بی اعتمادی، پدید آمدن رفتارهایی مانند شایعه پراکنی، تضاد، سیاسی کاری و کم کاری در سازمان خواهد بود که انرژی بالایی از سازمان ها گرفته و هزینه ها را افزایش می دهد. در چنین سازمانی صحبت از مباحثی مانند خود مدیریتی و خود کنترلی، همکاری، بروز خلاقیت، مدیریت جامع کیفیت و... بی فایده است و اکثر تلاش ها برای افزایش بهره وری به نتیجه مطلوب نخواهد رسید زیرا تحقق اهداف سازمان مستلزم همکاری اعضای آن با یکدیگر است و مهم ترین راه تسهیل همکاری، اعتماد متقابل کارکنان به یکدیگر و نیز اعتماد میان کارکنان و مدیران سازمان ها می باشد (چاووشی، ۱۳۸۶). امروزه اهمیت اعتماد در روابط اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و سازمانی به طور چشمگیری مورد توجه قرار گرفته است. در مطالعات

سازمانی نیز از اعتماد به عنوان عامل بنیادی برای سازمان های اثربخش نام برده می شود و متخصصین رهبری و محققان به اهمیت ایجاد اعتماد در بین نیروی کار اذعان دارند. مطالعه ادبیات سازمانی نشان می دهد که اعتماد یک عامل حیاتی و ضروری برای موفقیت فردی و سازمانی می باشد (کاوی^۱، ۲۰۰۴). بالا بودن اعتماد درون سازمانی ضعف در سایر منابع لازم برای ارتقا بهره وری را تا حدی جبران می کند.

بررسی ها نشان می دهند که اعتماد اثرات درون فردی و بین فردی ایجاد کرده و روابط درون و برون سازمان را تحت تاثیر قرار می دهد. از این رو گفته می شود بالا بودن اعتماد سازمانی بهبود رضایت شغلی، تعهد سازمانی، فضای اطمینان بین کارکنان افزایش همکاری و همفکری، تقسیم اطلاعات، حل مساله، تسهیل توانمندسازی، توانایی تغییر، یادگیری و نوآوری سازمانی، کاهش فشار روحی و روانی، کاهش عدم اطمینان نسبت به آینده، حل تعارضات و در نهایت ایجاد چارچوبی برای افزایش بهره وری سازمانی را به همراه دارد. از سوی دیگر پایین بودن اعتماد درون سازمانی، نوعاً افزایش تعارض، بی ثباتی سازمانی، ترک خدمت، کاهش انگیزش، شایعات و اعتصابات لاینحل، مانع تراشی بر سر تحقق اهداف سازمانی و... در پی خواهد داشت (هارت^۲، ۲۰۰۱). سوالی که باید پاسخ داده شود این است که مدیران چگونه می توانند اعتماد درون سازمانی را در سازمان های خود ارتقا دهند، پاسخ آن است که ایجاد و ارتقاء اعتماد سازمانی به عوامل بیشماری بستگی دارد که مدیران باید آنها را مورد توجه قرار دهند. (لاکا^۳، ۲۰۰۴؛ لویسکی و ویتاف^۴، ۲۰۰۰). سرمایه گذاری بر روی اعتمادسازی از سوی مدیران امری بدیهی است، در واقع اعتمادسازی بدون پشتیبانی سنجیده

1 -Covi

2 -Hart et al

3 -Laka Mathebula

4 -Lewicki & Wiethoff

مدیران سازمان هرگز به نتیجه نخواهد رسید. مهندسی اعتماد در سازمان پیامدهای مهمی چون تعهد و وجدان کاری را به همراه دارد. به علاوه میزان اعتبار مدیریت، میزان روابط مشارکتی، میزان مشروعیت و مقبولیت مدیر سازمان، میزان اتحاد و همبستگی کارکنان، صلاحیت و شایستگی مدیر، آزادی اندیشه و بیان، قانونمندی، پاسخگویی، چرخش اطلاعات، کارگروهی و مشارکتی، دموکراسی اداری و حقوق سازمانی از دیگر پیامدهای مهندسی اعتماد در سازمان می باشد.

آن چه که مولفه تعهد شغلی را به عنوان پیامد و نتیجه مهندسی اعتماد سازمانی، برجسته ساخته است آن است که تعهد کار از عوامل موثر بر نظم و انضباط اجتماعی کار محسوب می شود و بیشترین اثر تنظیمی را روی کار دارد (چلبی، ۱۳۸۵). از طرف دیگر گاهی به علت وجود فضای بی اعتمادی، اعضای سازمان در صدد برمی آیند تا سازمان را ترک کنند و در پی شغل دیگری باشند. از سویی دیگر اعتمادسازی عاملی جهت همبستگی اجتماعی و نظم مشارکتی شناخته می شود. عملکرد اعتماد به مثابه رشد همکاری و مشارکت است که در سازمان به عنوان یکی از عوامل پیوند دهنده و وفاداری به سازمان برای کارکنان اهمیت ویژه ای دارد.

در کشور ایران در سطح سازمانی، اغلب کارکنان به دلیل ترس از قوانین و پاداش ها، مشارکت و همکاری می کنند که توصیف مطلوبی از مشارکت و تعهد کار نمی باشد (جعفری، ۱۳۸۶). بنابراین شناخت ضعف ها و ارائه راه کارها در خصوص اعتمادسازی از سوی مدیران در جهت ایجاد تعهد کار ضرورت این مساله را تبیین می کند. در حیطه رفتار سازمانی تحقیقات فراوانی صورت گرفته است که بیانگر آن است که اعتماد باعث تقسیم اطلاعات در سازمان و سهم شدن همه افراد از اطلاعات سازمانی، تعهد سازمانی، تعهد به انجام تصمیم، رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، رضایت مدیریت، مبادلات رهبر - عضو و توجه به ماندن در سازمان خواهد شد. تعهد به

وظیفه و سازمان زمانی عملی است که هدف اصلی برای افراد حفظ شود و حفظ هدف اصلی در سازمان منوط به برقراری اعتماد میان افراد می باشد. (زروندی، ۱۳۸۸)

با توجه به تازگی موضوع پژوهش و یافت نشدن سوابقی که بطور اختصاصی به تبیین وضعیت بین تعهد شغلی و اعتماد پرداخته شده باشد، در این قسمت به طور خلاصه به توصیف پژوهش هایی پرداخته می شود که هر یک بر روی یکی از متغیرهای پژوهش متمرکز بوده و تا حدودی با پژوهش حاضر مشابه بوده اند.

جعفری (۱۳۸۶) در پژوهشی با عنوان «بررسی اعتماد به مثابه خط مشی در مدیریت سازمان و آثار آن بر تعهد کار کارکنان دستگاه های اجرایی در شهر تهران» پرداخته است. نتایج تحلیل های متعدد آماری نشان داد که متغیرهای اعتماد به مثابه خط مشی، مقبولیت و مشروعیت مدیر، همبستگی، مشارکت و کارگروهي، روابط اظهاري و رضایت کاری بر تعهد کاری کارکنان تاثیر معنی دار دارند و تنها متغیر قانون مداری مدیر به نسبت سایر متغیرها به لحاظ آماری مورد تایید قرار نگرفت.

بهرامی (۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان «رابطه شفافیت نقش و تعهد شغلی کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان» به این نتایج دست یافت: بین شفافیت نقش و ابعاد چهارگانه تعهد شغلی (وابستگی حرفه ای، وابستگی سازمانی، پایبندی به ارزش های کار و مشارکت شغلی) ارتباط مستقیم و معنی دار است. وضوح و شفافیت نقش، منجر به رضایت و دلگرمی کارکنان و در نهایت تغییر بینش و نگرش فرد نسبت به وظایف و شغل خود را به دنبال خواهد داشت. این امر خود منجر به تعهد شغلی فرد و فعالیت او در جهت تحقق اهداف فردی و سازمان خواهد شد.

زروندی (۱۳۸۸) در پژوهشی پیرامون «بررسی رابطه اعتماد و تعهد سازمانی کارکنان سازمان های آموزش و پرورش و جهاد کشاورزی قم» نتیجه گرفت در هر دو سازمان میان اعتماد و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد.

کالوی (۲۰۰۷) در پژوهشی با عنوان «رابطه بین اعتماد سازمانی و رضایت شغلی» به نتایج ذیل دست یافته است. بدون اعتماد و یا عدم وجود آن در میان اعضای سازمان و بین مدیریت و کارمندان، ارتباطات سازمانی، مدیریت دانش، کارآیی سازمانی کاهش می یابد.

هفرنان و همکاران (۲۰۰۸) در تحقیقی به بررسی «رابطه بین هوش عاطفی مدیران و اعتماد به آنان و تاثیر آن بر عملکرد کارکنان» پرداختند. در این تحقیق این طور نتیجه گیری شد که بین مولفه های هوش عاطفی و اعتماد همبستگی معنی داری وجود دارد.

یلماز (۲۰۰۸) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی در مدارس ابتدایی ترکیه» به نتایج زیر دست یافته است. بین اعتماد سازمانی و ابعاد تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج پژوهش نشان داد در سازمان هایی که در آن اعتماد حاکم است می توان فضای باز، کارمندان مسئول، بهره وری و تعهد به سازمان، فرهنگ سازش، کار گروهی، رضایت شغلی بالا و مشارکت در تصمیم گیری را مشاهده کرد.

اهداف پژوهش

هدف کلی:

تعیین وضعیت اعتماد درون سازمانی و تعهد شغلی مدیران دبیرستان های شهر اصفهان

اهداف جزئی:

۱. تعیین وضعیت تعهد شغلی مدیران دبیرستانهای شهر اصفهان
- ۱,۱. تعیین وضعیت تعهد شغلی مدیران دبیرستان های شهر اصفهان در بعد مولفه وابستگی حرفه ای
- ۱,۲. تعیین وضعیت تعهد شغلی مدیران دبیرستان های شهر اصفهان در بعد وابستگی سازمانی

- ۱,۳. تعیین وضعیت تعهد شغلی مدیران دبیرستان های شهر اصفهان در بعد پابندی به ارزش های کار
- ۱,۴. تعیین وضعیت تعهد شغلی مدیران دبیرستان های شهر اصفهان در بعد مشارکت شغلی
۲. تعیین چگونگی ارزیابی دبیران دبیرستان های شهر اصفهان از توانایی مدیران در ایجاد اعتماد درون سازمانی
۳. تعیین تفاوت بین نظرات پاسخگویان راجع به تعهد شغلی با توجه به متغیرهای جمعیت شناختی آنان (جنسیت، تحصیلات، رشته تحصیلی، سن، سابقه کار و محل خدمت)
۴. تعیین تفاوت بین نظرات پاسخگویان راجع به اعتماد درون سازمانی با توجه به متغیرهای جمعیت شناختی آنان (جنسیت، تحصیلات، سن، سابقه کار و محل خدمت)

سوالات پژوهش

۱. وضعیت تعهد شغلی مدیران دبیرستان های شهر اصفهان چگونه است؟
 - ۱,۱. وضعیت تعهد شغلی مدیران دبیرستان های شهر اصفهان در بعد مولفه وابستگی حرفه ای چگونه است؟
 - ۱,۲. وضعیت تعهد شغلی مدیران دبیرستان های شهر اصفهان در بعد وابستگی سازمانی چگونه است؟
 - ۱,۳. وضعیت تعهد شغلی مدیران دبیرستان های شهر اصفهان در بعد پابندی به ارزش های کار چگونه است؟
 - ۱,۴. وضعیت تعهد شغلی مدیران دبیرستان های شهر اصفهان در بعد مشارکت شغلی چگونه است؟
۲. ارزیابی دبیران دبیرستان های شهر اصفهان از توانایی مدیران در ایجاد اعتماد درون سازمانی چگونه است؟

۳. آیا بین نظرات پاسخگویان راجع به تعهد شغلی با توجه به متغیرهای جمعیت شناختی آنان (جنسیت، تحصیلات، رشته تحصیلی، سن، سابقه کار و محل خدمت) تفاوت وجود دارد؟

۴. آیا بین نظرات پاسخگویان راجع به اعتماد درون سازمانی با توجه به متغیرهای جمعیت شناختی آنان (جنسیت، تحصیلات، سن، سابقه کار و محل خدمت) تفاوت وجود دارد؟

روش پژوهش

قبل از انتخاب روش تحقیق مناسب برای مطالعه، باید به ماهیت موضوع و هدف های پژوهش توجه نمود. در بیشتر موارد تحقیق مناسب با توجه دقیق به سؤالات تحقیق و روش قابل استفاده ای است که سؤالات می توانند با آن مطالعه شوند. هدف از انتخاب روش تحقیق آن است که محقق مشخص نماید چه شیوه یا روشی را اتخاذ کند تا او را هر چه سریع تر و دقیق تر در دستیابی به پاسخ کمک نماید (سیف نراقی و نادری، ۱۳۸۸).

روش تحقیق در این پژوهش توصیفی - پیمایشی است. تحقیق توصیفی شامل مجموعه روش های است که هدف آن توصیف کردن شرایط یا پدیده های مورد بررسی است. اجرای تحقیق توصیفی می تواند صرفاً برای شناخت بیشتر شرایط موجود یا یاری دادن به فرآیند تصمیم گیری باشد. بیشتر تحقیقات علوم رفتاری می تواند در زمره تحقیق توصیفی به شمار آورد (سرمد و همکاران، ۱۳۸۸). روش پژوهش حاضر توصیفی است به دلیل این که نظر دبیران را در زمینه توانایی مدیران در جلب اعتماد درون سازمانی و نظر مدیران را در مورد میزان تعهد شغلی خود سنجیده است. در این پژوهش وضعیت دو متغیر تعهد شغلی و اعتماد درون سازمانی مورد سنجش قرار گرفته است. جامعه آماری در این تحقیق کلیه مدیران و دبیران زن و مرد دبیرستان های عادی - دولتی شهر اصفهان در سال تحصیلی

۸۷-۸۸ می باشد که طبق آمار اداره کل آموزش و پرورش استان اصفهان در اختیار پژوهشگر قرار گرفت و در مجموع ۱۳۸ مدیر زن و مرد و ۴۱۳۰ دبیر زن و مرد به عنوان جامعه آماری مشخص گردید. از آن جایی که در تحقیق حاضر واریانس جامعه نامعلوم بود، انجام یک مطالعه مقدماتی^۱ بر روی گروهی از افراد جامعه به منظور تعیین واریانس جامعه ضرورت داشت. لذا یک گروه ۳۰ نفری از جامعه آماری به تصادفی انتخاب گردید و پرسشنامه میان آن ها توزیع گردید. پس از تعیین ضریب اطمینان و واریانس جامعه، حجم نمونه با استفاده از فرمول زیر محاسبه شد.

$$n = \frac{N \delta^2}{(N-1)D + \delta^2}$$

n: حجم نمونه

N: حجم جامعه

δ^2 : واریانس جامعه

$$D = 0.25$$

$$n = \frac{4130 \times 75/32}{(4130-1) \times 0.25 + 75/32} \approx 282 \quad \text{تعداد نمونه دبیران}$$

$$n = \frac{138 \times 73/17}{(138-1) \times 0.25 + 73/17} \approx 94 \quad \text{تعداد نمونه مدیران}$$

بر اساس فرمول حجم نمونه ۹۴ نفر مدیر جهت پرسشنامه تعهد شغلی و ۲۸۲ دبیر جهت پرسشنامه اعتماد درون سازمانی از میان ۴ ناحیه شهر اصفهان (۱-۲-۴-۵) و به صورت تصادفی انتخاب شدند. پس از مراجعه به سازمان آموزش و پرورش استان اصفهان و گذارندن مراحل اداری جهت مراجعه به دبیرستان های شهر اصفهان ۴ ناحیه از بین ۵ ناحیه شهر اصفهان که عبارت از نواحی ۱-۲-۴-۵ بود معرفی نامه اخذ شد. در هر ناحیه چند مدرسه به صورت تصادفی انتخاب، و در

آن مدارس کلیه مدیران به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند و از بین دبیران ۲۸۲ پرسشنامه بین معلمان توزیع شد.

ابزار پژوهش

از آن جایی که رایج ترین وسیله جمع آوری اطلاعات در تحقیقات پیمایشی پرسشنامه می باشد، لذا در پژوهش حاضر نیز برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است.

۱- پرسشنامه تعهد شغلی: که توسط بلاو طراحی و تنظیم شده است آزمودنی می تواند در هر سؤال پرسشنامه نمرات ۱ تا ۵ را بر اساس طیف لیکرت و با توجه به نحوه سؤال انتخاب کند. این پرسشنامه شامل ۴۰ سؤال در برگیرنده وابستگی حرفه ای، وابستگی سازمانی، پای بندی به ارزش های کار و مشارکت شغلی است که به اندازه گیری تعهد شغلی مدیران می پردازد. ضریب پایایی با استفاده از نرم افزار SPSS برای پرسشنامه تعهد شغلی ۰/۸۹ برآورد گردید. روایی پرسشنامه توسط استاد راهنما و مشاور و چند تن از متخصصان موضوعی مورد تأیید قرار گرفت.

۲- پرسشنامه اعتماد درون سازمانی: پرسشنامه مورد استفاده در این تحقیق پرسشنامه ای است که توسط محقق ساخته شده است و روایی صوری و محتوایی آن توسط اساتید راهنما و مشاور و متخصصین موضوعی بررسی شده است. این پرسشنامه شامل ۳۰ سؤال می باشد آزمودنی می تواند نمرات ۱ تا ۵ را بر اساس طیف لیکرت و با توجه به نوع سؤال گزینش کند. ضریب پایایی با استفاده از نرم افزار SPSS برای پرسشنامه اعتماد درون سازمانی ۰/۹۸ برآورد گردید. روایی پرسشنامه توسط استاد راهنما و مشاور و چند تن از متخصصان موضوعی مورد تأیید قرار گرفت.

یافته های پژوهش

تجزیه و تحلیل توصیفی پرسش نامه تعهد شغلی

۱- وضعیت تعهد شغلی مدیران دبیرستان های شهر اصفهان چگونه است؟
سوال ۱-۱ وضعیت تعهد شغلی مدیران دبیرستان های شهر اصفهان در بعد مولفه وابستگی حرفه ای چگونه است؟

جدول (۱) توزیع میانگین و انحراف معیار سؤال های مربوط به تعهد شغلی مؤلفه وابستگی حرفه ای

ردیف	گویه ها	میانگین	انحراف معیار
۱	تصمیم گیری من برای انتخاب این شغل تصمیم خوبی بوده است	۴/۱۳	۱/۰۴
۵	اگر بتوانم برای سالیان دراز در این شغل می مانم	۳/۶۷	۱/۲۳
۹	آنقدر شغلم را دوست دارم که نمی توانم آن را رها کنم	۳/۷۱	۱/۱۶
۱۳	اگر می توانستم، شغل دیگری انتخاب می کردم	۳/۰۹	۱/۲۹
۱۷	صرف نظر از مسائل مادی به این شغل ادامه می دهم	۳/۸۷	۰/۹۵
۲۰	گاهی از شغلم احساس نارضایتی می کنم	۲/۷۵	۱/۱۴
۲۴	آموزش و کارآموزی که دیده ام به درد شغلم نمی خورد	۳	۱/۲۶
۲۸	من برای کار و زندگی ام شغل ایده آلی انتخاب کرده ام	۳/۵۹	۱/۰۹

نتایج جدول (۱) نشان می دهد بیشترین میانگین نمره پاسخ مربوط به سوال ۱ « تصمیم گیری من برای انتخاب این شغل تصمیم خوبی بوده است » با میانگین ۴/۱۳ و کمترین میانگین مربوط به سؤال ۲۰ « گاهی از شغلم احساس نارضایتی می کنم » با میانگین ۲/۷۵ بوده است.

سوال ۱-۲ وضعیت تعهد شغلی مدیران دبیرستان های شهر اصفهان در بعد مولفه وابستگی سازمانی چگونه است؟

جدول (۲) توزیع میانگین و انحراف معیار سؤال های مربوط به
تعهد شغلی مؤلفه وابستگی سازمانی

ردیف	گویه ها	میانگین	انحراف معیار
۲	خوشحالم از این که ضمن داشتن شرایط انتخاب شغل های دیگر این شغل را انتخاب کرده ام	۴/۰۲	۱/۰۷
۶	من دریافته ام که ارزش هایم با ارزش های سازمان خیلی مشابهت دارد	۳/۵۹	۱/۰۹
۱۰	احساس تعلق شدیدی نسبت به سازمان خود دارم	۲/۲۸	۱/۰۸
۱۴	من واقعا نگران سرنوشت سازمان خود هستم	۳/۸۱	۱/۰۱
۱۸	خود را جزء سازمانم احساس نمی کنم	۳/۵۷	۱/۰۴
۲۱	من تمایل دارم تلاش زیادتری بیش از آن چه که به طور معمول از من انتظار دارند برای موفقیت سازمانم انجام دهم	۴/۰۲	۰/۸۶
۲۵	من افتخار می کنم از این که به دیگران بگویم، عضوی از این سازمان هستم	۴/۰۷	۱
۲۹	با سازمان پیوند عاطفی ندارم	۳/۲۰	۱/۱۶
۳۲	من شخصا در کارم خیلی زیاد درگیر و مشغول می شوم	۴/۱۴	۰/۷۷
۳۵	مشکلات سازمان، مشکلات من نیز هستند	۳/۹۸	۰/۷۵
۳۹	در حال حاضر باقی ماندن رد این سازمان به همان اندازه که یک خواسته محسوب می شود، یک ضرورت نیز هست	۴/۰۷	۰/۸۹

نتایج جدول (۲) نشان می دهد بیشترین میانگین نمره پاسخ مربوط به سؤال ۳۲ « من شخصا در کارم خیلی زیاد درگیر و مشغول می شوم » با میانگین ۴/۱۴ و کمترین میانگین مربوط به سؤال ۱۰ « احساس تعلق شدیدی نسبت به سازمان خود دارم » با میانگین ۲/۲۸ بوده است.

سوال ۳-۱ وضعیت تعهد شغلی مدیران دبیرستان های شهر اصفهان در بعد مولفه پابندی به ارزش های کار چگونه است؟

جدول (۳) توزیع میانگین و انحراف معیار سؤال های مربوط به

تعهد شغلی مؤلفه پای بندی به ارزش های کاری

ردیف	گویه ها	میانگین	انحراف معیار
۳	پراهمیت ترین و باارزش ترین چیزها کار است	۴/۴۴	۰/۸۳
۷	اکثر جهت گیری اهداف زندگی من در راستای کارم میباشد	۳/۹۱	۰/۹۴
۱۱	کار باید محور اصلی زندگی باشد	۳/۶۵	۱/۱۱
۱۵	شغل من بخش کوچکی از زندگی من است	۳	۱/۲۵
۱۹	اهداف زندگی باید کارمدار باشد	۳/۵۳	۰/۹۸
۲۲	اهمیت اصلی را شغل من در زندگی ام دارد	۳/۶۰	۱/۱۰
۲۶	من به خاطر شغلم ارتزاق می کنم، زندگی می کنم و نفس می کشم	۳/۰۸	۱/۲۶
۳۰	از این که بقیه زندگی شغلی ام را در این شغل سپری کنم، خوشحالم	۳/۷۳	۱/۰۳
۳۳	تمام علائق من حول و حوش کارم دور می زند	۳/۶۵	۱/۰۳
۳۷	کار سخت شخصیت انسان را می سازد	۴/۰۸	۰/۸۹

نتایج جدول (۳) نشان می دهد بیشترین میانگین نمره پاسخ مربوط به سؤال ۳ «پراهمیت ترین و با ارزش ترین چیزها کار است» با میانگین ۴/۴۴ و کمترین میانگین مربوط به سؤال ۱۵ «شغل من بخش کوچکی از زندگی من است» با میانگین ۳ بوده است.

سوال ۴-۱ وضعیت تعهد شغلی مدیران دبیرستان های شهر اصفهان در بعد مؤلفه مشارکت شغلی چگونه است؟

جدول (۴) توزیع میانگین و انحراف معیار سؤال های مربوط به

تعهد شغلی مؤلفه مشارکت شغلی

ردیف	گویه ها	میانگین	انحراف معیار
۴	هرچه قدر کار پر مسئولیت باشد، بهتر است	۳/۶۲	۱/۲۵
۸	ارزش یک فرد بستگی به انجام بهینه کار او دارد	۴/۱۴	۰/۹۱
۱۲	وقتی صبح سر کار حاضر می شوم احساس افتخار به من دست می دهد	۴/۲۱	۰/۸۷

۱/۰۵	۳/۵۶	بیشتر رضایتی که در زندگی دارم، ناشی از شغلم می باشد	۱۶
۰/۹۴	۳/۹۲	وقتی در کاری که به شغلم مربوط است، شکست می خورم، احساس دلتنگی و کسلی می کنم	۲۳
۰/۶۷	۴/۱۴	بعضی اوقات به خاطر اشتباهاتی که در کارم مرتکب می شوم به خود اعتراض می کنم	۲۷
۰/۸۹	۳/۹۶	اکثر اوقات دوست دارم که جذب کار شوم	۳۱
۱/۱۴	۳/۳۲	فعالیت های دیگری دارم که از کار در سازمان مهم تر است	۳۴
۱/۱۹	۳/۴۵	وظایف و مسئولیت های اضافی کار را بر عهده نمی گیرم	۳۶
۱/۱۸	۴/۰۲	علاوه بر ساعت موظف کار، در سازمان می مانم تا کارم را به اتمام برسانم، حتی اگر بابت آن، حقوقی به من تعلق نگیرد	۳۸
۰/۹۹	۴/۱۲	من بایستی در کارم بلند همتی بیشتری نسبت به آن چه که اکنون دارم، داشته باشم	۴۰

نتایج جدول (۴) نشان می دهد بیشترین میانگین نمره پاسخ مربوط به سؤال ۱۲ « وقتی صبح سر کار حاضر می شوم احساس افتخار به من دست می دهد » با میانگین ۴/۲۱ و کمترین میانگین مربوط به سؤال ۳۴ « فعالیت های دیگری دارم که از کار در سازمان مهم تر است » با میانگین ۳/۳۲ بوده است.

تجزیه و تحلیل توصیفی پرسشنامه اعتماد درون سازمانی

سوال ۲- ارزیابی دبیران دبیرستان های شهر اصفهان از توانایی مدیران در ایجاد اعتماد درون سازمانی چگونه است؟

جدول (۵) توزیع میانگین و انحراف معیار سؤال های مربوط به اعتماد درون سازمانی

ردیف	گویه ها	میانگین	انحراف معیار
۱	میزان توجه مدیر به نیازهای کارکنان	۳/۸۸	۰/۸۷
۲	احساس برابری بین کارکنان	۳/۸۵	۰/۹۳
۳	حمایت مدیر از کارکنان	۴/۳۱	۰/۸۸

۰/۷۹	۴/۲	شفافیت جریان اطلاعات در مدرسه	۴
۰/۹۰	۳/۹	احساس تعلق بین کارکنان و مدیر به یکدیگر	۵
۱/۰۱	۴	ارج نهادن به فعالیت های فوق برنامه کارکنان	۶
۰/۸۹	۳/۱۲	سعه صدر و آرامش در قبال نظرات مختلف	۷
۰/۸۱	۳/۱۸	میزان قابل اطمینان بودن رفتار مدیر	۸
۰/۸۲	۴/۰۱	توجه به مشکلات افراد و کوشش برای حل آن ها	۹
۰/۷۲	۴/۱۲	عمل کردن به وعده های خود	۱۰
۰/۸۱	۳/۹۸	توجه تقسیم شده بین کارکنان از طرف مدیر	۱۱
۰/۸۴	۲/۷۸	میزان واگذاری اختیارات به کارکنان	۱۲
۰/۷۲	۳/۴۲	بهره گیری مدیر از تجارب و تخصص لازم برای مدیریت	۱۳
۰/۷۷	۴/۰۶	میزان استقلال کارکنان در انجام رویه های معمول	۱۴
۰/۷۹	۴/۰۹	تعداد جلسات غیررسمی برگزار شده	۱۵
۲/۸۷	۴/۲۳	میزان مشارکت در مشخص کردن و تعیین حدود مسئولیت ها	۱۶
۰/۸۳	۳/۲۱	درک واقع بینانه از مسائل درون سازمانی	۱۷
۰/۸۳	۳/۳۶	تناسب بین میزان تلاش کارکنان و دریافت های کارکنان (پاداش، تشویق و...)	۱۸
۰/۸۸	۲/۹۹	میزان پاسخگویی کارکنان به مدیر مدرسه	۱۹
۰/۸۷	۳/۶۵	آمادگی مدیر برای گوش دادن به نظرات دیگران	۲۰
۰/۸۷	۴/۰۱	میزان مشارکت کارکنان در اداره شوراها و جلسات	۲۱
۰/۸۱	۳/۹۸	شناخت ویژگی های محیط و آمادگی برای رویارویی با آنها	۲۲
۰/۹۱	۳/۷۷	کنترل عواطف و احساسات خود (خودکنترلی)	۲۳
۰/۹۱	۴/۰۴	میزان پذیرش توانایی افراد و استفاده از آن ها	۲۴
۲/۸۸	۳/۲۱	برخورد علمی و واقع بینانه با مشکلات	۲۵
۰/۸۹	۳/۵۶	میزان قضاوت های درست مدیر	۲۶
۰/۸۵	۳/۸۵	میزان آزادی عمل کارکنان برای به کارگیری روشهای جدید	۲۷
۰/۹۱	۲/۷۹	یکی بودن حرف و عمل مدیریت مدرسه	۲۸
۰/۹۷	۳/۳۱	میزان مشارکت کارکنان در هدف گذاری ها	۲۹
۰/۹۴	۳/۶	میزان اهمیت مدیر به پیشنهادات کارکنان و اظهارنظرات آنان	۳۰

نتایج جدول (۵) نشان می دهد بیشترین میانگین نمره پاسخ مربوط به سوال ۳ « حمایت مدیر از کارکنان » با میانگین ۴/۳۱ و کمترین میانگین مربوط به سوال ۱۲ « میزان واگذاری اختیارات به کارکنان » با میانگین ۲/۷۸ بوده است.

سؤال ۳- آیا بین نظرات پاسخگویان راجع به تعهد شغلی با توجه به متغیرهای جمعیت شناختی (جنسیت، تحصیلات، رشته تحصیلی، سن، سابقه کار و محل خدمت) تفاوت وجود دارد؟

بین نظرات پاسخگویان بر حسب جنسیت، مدرک و سابقه خدمت در بعد تعهد شغلی تفاوت وجود نداشته است. تفاوت بین نظرات تنها در بعد سن و ناحیه محل خدمت و رشته پاسخگویان قابل مشاهده است.

جدول (۶) مقایسه میانگین نمره تعهد شغلی مدیران بر حسب سن پاسخگویان

p	F	انحراف معیار	میانگین	
۰/۰۰۶	۵/۵۰۱	۱۴/۳۹	۱۵۱/۵۳	۳۱-۴۰
		۱۵/۰۵	۱۴۴/۳۳	۴۱-۵۰
		۱۴/۹۷	۱۵۸/۳۵	۵۱-۶۰
		۰	۱۴۸	۶۰ سال به بالا

بر اساس یافته های جدول (۶) $F(۶)$ مشاهده شده در سطح $p \leq ۰,۰۱$ معنی دار بوده بنابراین بین تعهد شغلی از نظر پاسخگویان و سن تفاوت معنی دار وجود دارد.

جدول (۷) مقایسه میانگین نمره تعهد شغلی مدیران از نظر مدیران بر حسب ناحیه

p	F	انحراف معیار	میانگین	
۰/۰۰۷	۴/۳۰۱	۲۳/۳۲	۱۴۷	ناحیه ۱
		۱۰/۲۹	۱۵۱/۸۹	ناحیه ۲
		۱۴/۶۹	۱۴۱/۵۷	ناحیه ۴
		۱۳/۸۶	۱۵۴/۶۵	ناحیه ۵

بر اساس یافته های جدول (۷) F مشاهده شده در سطح $p \leq 0,01$ معنی دار بوده بنابراین بین تعهد شغلی از نظر پاسخگویان و ناحیه محل خدمت تفاوت معنی دار وجود دارد.

جدول (۸) مقایسه میانگین نمره تعهد شغلی مدیران بر حسب رشته تحصیلی

p	t	انحراف معیار	میانگین	
۰/۰۴۹	۱/۹۹	۱۵/۸۱	۱۴۹/۴۷	علوم انسانی
		۱۵/۳۳	۱۴۱/۲۷	علوم پایه

بر اساس یافته های جدول (۸) t مشاهده شده در سطح $p \leq 0,05$ معنی دار بوده بنابراین بین تعهد شغلی از نظر پاسخگویان با رشته های علوم انسانی و علوم پایه تفاوت معنی دار وجود دارد.

سؤال ۴- آیا بین نظرات پاسخگویان راجع به توانایی مدیران در ایجاد اعتماد درون سازمانی با توجه به متغیرهای جمعیت شناختی (جنسیت، تحصیلات، سن، سابقه کار و محل خدمت) تفاوت وجود دارد؟

نتایج نشان داد بین نظرات پاسخگویان راجع به توانایی مدیران در ایجاد جو اعتماد درون سازمانی با توجه به متغیرهای جمعیت شناختی جنسیت، تحصیلات، سن، سابقه کار و محل خدمت تفاوت وجود ندارد.

بحث و نتیجه گیری

از بررسی نتایج سوالات پژوهش می توان نتیجه گرفت از آنجا که «وابستگی حرفه ای» به عنوان اولین مولفه تعهد شغلی بر علاقه و رضایت شاغل به شغل خود و تعهد و پایداری فرد نسبت به حرفه یعنی شغلی که مبتنی بر نوع دوستی بوده و هدفش کمک به دیگران است، دلالت دارد. میانگین اختصاص یافته به گویه شماره یک نشان دهنده آن است که مدیران دبیرستان ها از رضایت شغلی مطلوبی برخوردار بوده و شغل آنان با مطالعات و آموزش های تخصصی همراه بوده، و توانایی ارائه خدمات و مشورت های تخصصی را دارا می باشند. «وابستگی

سازمانی « به عنوان دومین مولفه تعهد شغلی مصداق ارتباط روحی و عقلانی و دلدادگی به اهداف و رسالت های سازمان است ورود سازمانی (شیوه هایی که افراد بر اساس آن تعیین می کنند به چه سازمانی پیوندند) تعهد شغلی (عمق وابستگی افراد به سازمان) و فرآیند تعیین هویت مولفه های این بعد از تعهد شغلی می باشد میانگین اختصاص یافته به گویه شماره ۳۲ نشان دهنده آن است که مدیران به علت رضایت خاطر که از انجام موفقیت آمیز کار به دست می آورند به قبول مسئولیت و درگیر شدن با کار پرداخته و درگیر شدن با کار و تعهد نسبت به انجام صحیح آن جزء ارزش های بنیادین آنها قرار دارد.

« پایبندی به ارزش های کار» به عنوان سومین مولفه تعهد شغلی بر میل و اشتیاق بیشتر فرد نسبت به شغل خود و انتظاراتی که دیگران از شغل او دارند همچنین نحوه برخورد انسان با محیط زندگی خویش و طرز فکر و ادراک فرد تصمیم گیرنده تعلق داشته و منبع رفتار اجتماعی قلمداد می شود. میانگین اختصاص یافته به گویه شماره ۳ نشان دهنده آن است که مدیران دبیرستان ها کار خود را با ارزش تلقی کرده و مطابق با مفروضات و ارزشهای بنیادین اسلام به ارزش و اهمیت کار ایمان دارند.

« مشارکت شغلی » به عنوان چهارمین مولفه تعهد شغلی شامل درگیری و اشتیاق افراد برای پاسخگویی به خواسته هایی است که از شغل آنان انتظار می رود. بالاترین میانگین اختصاص یافته با گویه شماره ۱۲ نشان دهنده آن است که شغل مدیریت به واسطه ارتقای مقام، قبول مسئولیت های بیشتر، ماهیت خود شغل، احترام اجتماعی، امنیت شغلی و محیط کار عامل انگیزشی بوده و باعث می گردد که افراد از داشتن این شغل احساس افتخار نموده و از تعهد شغلی بالایی در این بعد برخوردار باشند.

از پرسش نامه اعتماد میانگین گویه شماره سه نشان دهنده آن است که مدیران کارکنان را ذی نفعان با ارزش سازمان تلقی کرده، جو اعتماد متقابل، تفاهم و

همکاری و روابط موثر و هماهنگ از طریق مشارکت را پرورش داده و ضمن توجه به کار گروهی و انعطاف پذیری و در نظر گرفتن تفاوت‌های فردی این احساس را برای کارکنان خود به وجود آورده اند که مورد حمایت مدیریت هستند و کارکنان محور توجه و سرمایه های دانشی سازمان محسوب می شوند.

همچنین نتایج ویژگی های جمعیت شناختی نشان داد بین مولفه های تعهد شغلی در مدیران بر حسب جنسیت، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت تفاوت معناداری وجود ندارد و بر حسب سن، ناحیه محل خدمت و رشته تحصیلی تفاوت معناداری وجود دارد. بین نظرات مدیران در گروه های سنی ۴۱ تا ۵۰ سال با گروه سنی ۵۱ سال به بالا تفاوت معنی دار وجود دارد و با توجه به این که میانگین گروه سنی ۵۱ سال به بالا بیشتر است پس نتیجه به نفع گروه سنی ۵۱ سال به بالا می باشد. یعنی تعهد شغلی مدیران ۵۱ سال به بالا از تعهد شغلی گروه سنی ۴۱ تا ۵۰ سال بیشتر است و این تفاوت معنی دار است. اغلب محققان بر این باورند که سن با تعهد حسابگرانه ارتباط بیشتری پیدا می کند و دلیل آن را فرصت کمتر در خارج از شغل فعلی و هزینه های از دست رفته در سنین بالا می دانند. تحقیقات نشان می دهد که کارگران مسن تر به دلیل رضایت بیشتر از شغل خود تعهد نگرشی بیشتری پیدا می کنند.

بین نظرات مدیران در نواحی ۴ با ۵ تفاوت معنی دار وجود دارد و با توجه به این که میانگین نمرات در ناحیه ۵ بیشتر است پس نتیجه به نفع ناحیه ۵ می باشد. یعنی تعهد شغلی مدیران ناحیه ۵ از تعهد شغلی مدیران ناحیه ۴ بیشتر است و این تفاوت معنی دار است.

شواهد نشان می دهد یکی از دلایل اصلی که میزان تعهد شغلی را در این ناحیه بیشتر از سایر نواحی مساله سن می باشد. با توجه به این که میانگین سن مدیران در این ناحیه بیش از سایر نواحی می باشد به نظر می رسد این عامل در نتیجه گیری تاثیر داشته است.

بین تعهد شغلی از نظر مدیران با رشته های علوم انسانی و علوم پایه تفاوت معنی دار وجود دارد. با توجه به این که میانگین نمرات در گروه پاسخگویان در رشته های علوم انسانی بیشتر است پس می توان نتیجه گرفت تعهد شغلی مدیران با رشته مرتبط بیشتر از مدیران در سایر رشته ها می باشد. تفسیر محقق آن است که شناخت انسان و احتیاجات آن و فراگرفتن دروسی مانند روان شناسی و مباحثی که در علوم انسانی مطرح است عاملی تعیین کننده در میزان تعهد افراد به کار است. مسلماً مدیرانی که فارغ التحصیل رشته های علوم انسانی هستند به سبب شناخت بیشتر از انسان و روحيات وی و گذراندن واحدهایی از دروس روان شناسی و روابط انسانی در دوران تحصیل تعهد بیشتری نسبت به کار از خود نشان می دهند. نتیجه دیگر پژوهش نشان دهنده آن بود که بین اعتماد درون سازمانی در دبیران بر حسب جنسیت، مدرک، سابقه خدمت، سن و ناحیه محل خدمت تفاوت معناداری وجود ندارد.

با توجه به تازگی موضوع پژوهش و یافت نشدن سوابقی که به طور اختصاصی به تبیین ارتباط بین تعهد شغلی و اعتماد پرداخته شده باشد، پژوهشگر در مقایسه سازی و اشاره به نتایج تحقیقات گذشته در محدودیت قرار داشت.

نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش یلماز (۲۰۰۸) همسو بوده است. یلماز از پژوهش خود نتیجه گرفت در سازمان هایی که در آن اعتماد حاکم است می توان فضای باز، کارمندان مسئول، بهره وری و تعهد به سازمان، فرهنگ سازش، کار گروهی، رضایت شغلی بالا و مشارکت در تصمیم گیری را مشاهده کرد. اما با نتایج پژوهش جعفری (۱۳۸۶) همسو نبوده است زیرا وی در پژوهش خود به این نتیجه دست یافت که وضعیت اعتماد و تعهد کار در کشور ایران نامطلوب است. جعفری در پژوهش خود به این نتیجه رسید که متغیرهای اعتماد به مثابه خط مشی، مقبولیت و مشروعیت مدیر، همبستگی، مشارکت و کار گروهی، روابط اظهاری و رضایت کاری بر تعهد کاری کارکنان تاثیر معنی دار دارند و تنها متغیر قانون

مداری مدیر به نسبت سایر متغیرها به لحاظ آماری مورد تایید قرار نگرفت. نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش زروندی (۱۳۸۸) نیز غیرهمسو است زیرا وی به این نتیجه رسید که وضعیت اعتماد و تعهد سازمانی کارکنان عالی نبوده است.

محدودیت های تحقیق

محدودیت ها موانعی هستند که در توجیه و تفسیر نتایج بسیار موثر است.

از جمله موارد محدود کننده تحقیق عبارتند از:

- ۱- نتایج این پژوهش مربوط به شهر اصفهان است و تعمیم آن به سایر مناطق و استان ها باید با احتیاط صورت گیرد.
- ۲- نتایج پژوهش مربوط به مقطع متوسطه دبیرستان های عادی - دولتی می باشد و تعمیم آن به دوره ها و مقاطع دیگر باید با احتیاط صورت گیرد.
- ۳- محدود کردن ابزار اندازه گیری به پرسشنامه بسته پاسخ و عدم استفاده از ابزارهای دیگر چون مصاحبه و مشاهده.
- ۴- این پژوهش محدود به مولفه های مورد نظر در تحقیق حاضر است و قابل تعمیم به زمینه دیگر نیست.

پیشنهادات کاربردی

- ۱- بر اساس یافته های جدول (۱) پیشنهاد می شود عوامل تقویت کننده اعتماد در بین کارکنان افزایش یابد. شفاف سازی، همگونی بین پاداش ها و ارزش های کار، کاهش ابهام در نقش، تشویق توانمندی فردی، توسعه مستمر حرفه ای، کم کردن بازده شغلی، ایجاد جذابیت در شغل، با اهمیت جلوه دادن شغل، توجه به آزادی عمل در انجام وظایف محوله از عواملی است که اعتماد کارکنان را افزایش داده و در نهایت منجر به وابستگی حرفه ای کارکنان به شغل خود می گردد. در این حالت جابجایی و غیبت کاهش یافته و نظم بیشتری در کار به وجود می آید.

۲- بر اساس یافته های جدول (۲) پیشنهاد می شود عواملی چون سهم نمودن کارکنان در مالکیت سازمان، شفاف سازی اهداف، جلب مشارکت در تدوین اهداف سازمانی، ایجاد حس وظیفه شناسی نسبت به محیط سازمان و وابستگی عاطفی فرد به سازمان از طریق ایجاد جو اعتماد و ارتقا آن در سازمان افزایش یابد. هنگامی که کارکنان سازمانی احساس نمایند که در مالکیت سازمان سهمیم هستند، از چگونگی اهداف مطلع می شوند و از مشارکت آن ها در کلیه برنامه ها استفاده به عمل می آید و سازمان خود را به عنوان بهترین سازمان محیط تصور نمایند. اعتماد آن ها به سازمان افزایش یافته و به دنبال آن نیز وابستگی سازمانی افزایش می یابد.

۳- بر اساس یافته های جدول (۳) پیشنهاد می شود زمینه ای فراهم گردد که این اعتماد در کارکنان به وجود آید که بین کارکنان و سازمان اشتراک ارزشی وجود دارد، ارزش های فردی و سازمانی مغایر یکدیگر نبوده، پاسداری از ارزش های سازمانی به معنای صیانت از ارزش های فردی نیز می باشد، ضمن آن که بین ارزش های فردی و سازمانی همنوایی و سازگاری وجود دارد. در این حالت ارزش های سازمانی به گونه ای درونی و ذاتی کارکنان سازمانی را خشنود ساخته موجب اعتماد آنان به سازمان و در نتیجه پای بندی به ارزش ها را فراهم می آورد.

۴- بر اساس یافته های جدول (۴) پیشنهاد می شود که با افزایش میزان درگیری و اشتیاق افراد برای پاسخگویی به خواسته هایی که از شغل آن ها انتظار می رود، جلب نظر کارکنان در زمینه نوآوری های سازمانی، توسعه شغلی، افزایش کیفیت محیط کار، ارتقا شغلی، توجه به عناصر زیبایی شناختی کار و ایجاد تنوع کار زمینه افزایش اعتماد کارکنان در نتیجه آن ارتقا مشارکت شغلی فراهم گردد.

۵- بر اساس یافته های جدول (۵) پیشنهاد می شود راه های ایجاد اعتماد و مهندسی اعتماد به کارکنان آموزش داده شود و در دراز مدت جهت نهادینه شدن اعتماد در سازمان فرهنگ سازی و آموزش های غیر رسمی در سطح سازمان گسترش یابد.

منابع

- بهرامی س. (۱۳۸۷). رابطه شفافیت نقش و تعهد شغلی کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. مجله دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد، ۲: ۳۶ - ۳۰.
- جعفری ش. (۱۳۸۶). بررسی اعتماد به مثابه خط مشی در مدیریت سازمان و آثار آن بر تعهد کارکنان دستگاه های اجرایی در شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی دانشگاه تهران.
- چاووشی س م. (۱۳۸۶). بررسی و مطالعه رابطه هوش عاطفی مدیران و میزان اعتماد زبردستان به آنان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
- چلبی م. (۱۳۸۵). تحلیل اجتماعی در فضای کنش. تهران: نشر نی، ۳۳۲ صفحه.
- رایینز ا. (۱۳۸۸). رفتار سازمانی: مفاهیم، نظریه ها و کاربردها: سازمان. ترجمه س م اعرابی، ع پارسایان. تهران: نشر: دفتر پژوهشهای فرهنگی، ۴۲۰ صفحه.
- رحیم پور عطاآبادی م. (۱۳۸۳). بررسی رابطه بین شفافیت نقش و تعهد شغلی کارکنان ستادی سازمان و ادارات آموزش و پرورش شهر اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده تحصیلات تکمیلی و علوم تربیتی دانشگاه آزاد واحد خوراسگان.
- زروندی ن. (۱۳۸۸). بررسی رابطه اعتماد و تعهد سازمانی کارکنان سازمان های آموزش و پرورش و جهاد کشاورزی قم. پایان نامه کارشناسی ارشد. پردیس قم دانشگاه تهران.
- سرمد ز و همکاران. (۱۳۸۸). روش های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: نشر آگه، ۴۱۰ صفحه.

- سیف نراقی م، نادری ع. (۱۳۸۸). **روش های تحقیق و چگونگی ارزشیابی آن در علوم انسانی (با تاکید بر علوم تربیتی)**. تهران: نشر ارسباران، ۲۵۶ صفحه.
- شرتلف م گ. (۱۳۸۷). **اعتماد آفرینی: راهنمای مدیریتی برای کسب موفقیت شغلی**. ترجمه ا تابعی، تهران: نسل نواندیش، ۱۰۲ صفحه.
- گال م د، بورگ و، گال ج. (۱۳۸۶). **روش های تحقیق کمی و کیفی در علوم تربیتی و روان شناسی**. ترجمه انصر و همکاران، جلد دوم، تهران: مرکز چاپ و انتشارات دانشگاه شهید بهشتی، ۱۴۶۰ صفحه.
- گمینیان و. (۱۳۸۱). **بررسی رابطه بین آزادی عمل و تعهد شغلی دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان**. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه اصفهان.

Callaway P I. (2007). **The Relationship Between Organizational Trust and Job Satisfaction : An Analysis in the U.S.Federal Work Force (Paperback)**. Available from: <http://www.dissertation.com> [Accessed 1 july 2009].

Covey S R. (2004) . **Trust in organizations: A conceptual framework linking organizational forms, managerial philosophies, and the opportunity costs of controls**. Free Press; Revised edition (November 9, 2004). 384 pages. Available from :<http://www.amazon.com>. [Accessed 1 july 2009].

Ellonen R , Blomqvist K , Puumalainen K. (2008). **The role of trust in organisational innovativeness** , European Journal of Innovation Management Vol.11, pp : 160 – 181 Available from: <http://www.emeraldinsight.com>. [Accessed 1 july 2009]

Fitzroy T.(2007). **The importance of organizational trust.Best advice forum**. Available from: <http://www.articlesbase.com> [Accessed 1 july 2009].

Heffernan T, O'Neill G , Travaglione T , Droulers M. (2008). **Relationship marketing: The impact of emotional intelligence and trust on bank performance**. International Journal of Bank Marketing , Vol. 26 , No. 3, pp: 183-199. Available from: <http://www.emeraldinsight.com>. [Accessed 1 july 2009].

- Laka M. (2003). **Modelling The Relationship Between. Organizational Commitment, Leadership. Style, Human Resources Management. Practices and Organizational Trust.** Available from: <http://upetd.up.ac.za>. [Accessed 1 July 2009].
- Lee K, Carswell J J , Allen N J.(2000). **A meta-analytic review of occupational commitment: relations with person- and work-related variables.** *J Appl Psychol*; 85(5): 799-811. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11055151>. [Accessed 1 July 2009].
- Lee. Keyunghwa. Choi, Iksen. (2008). **Learning classroom management Through web –based case instruction for Early childhood teacher Education Early childhood Educ**, vol 35: 495-503 Available from: [http://www.springer.com/science + Businessmedia.LLC](http://www.springer.com/science+Businessmedia.LLC) [Accessed 7 Jun 2008].
- Lewicki R J, Wiethoff C. (2000). **Trust, Trust Development, and Trust Repair.** In. M. Deutsch & P.T. Coleman (Eds.), *The handbook of conflict resolution: Theory and practice* (p. 86-107). San Francisco, CA: Jossey-Bass. Available from: <http://www.unm.edu> . [Accessed 1 July 2009].
- Yilmaz K. (2008). **The Relationship Between Organizational Trust and Organizational Commitment in Turkish Primary Schools.** *Journal of Applied Sciences* [online], Vol: 8 (12), PP: 2293-2299. Available from : <http://scialert.net> [Accessed 1 July 2009].