

بررسی نقش اعتماد و سکوت سازمانی دانشجویان نسبت به مدیران در پیش‌بینی تعهد آن‌ها به دانشگاه

رحمت‌اله مرزوقی*: عضو هیأت علمی، گروه مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی، دانشکده‌ی علوم تربیتی و روانشناسی،
دانشگاه شیراز، شیراز، ایران.

الهام حیدری: دانشجوی دکترای مدیریت آموزشی، دانشکده‌ی علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شیراز، شیراز،
ایران.

فهیمة کشاورزی: دانشجوی دکترای مطالعات برنامه‌ی درسی، گروه مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی، دانشکده‌ی علوم
تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شیراز، شیراز، ایران.

معصومه حیدری: کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، گروه مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی، دانشکده‌ی علوم تربیتی و
روانشناسی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران.

چکیده: هدف کلی پژوهش حاضر ارائه‌ی الگوی علی اعتماد و سکوت سازمانی دانشجویان نسبت به مدیران در پیش‌بینی تعهد آنان به دانشگاه می‌باشد. نمونه‌ی تحقیق شامل ۲۱۵ نفر از دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شیراز بود، که با روش نمونه‌گیری تصادفی، انتخاب شدند. ابزارهای این پژوهش شامل، مقیاس اعتماد دانشجویان به مدیران و مقیاس سکوت سازمانی و مقیاس تعهد دانشجویان به دانشگاه (کویین، ۲۰۰۰) بود که پس از محاسبه‌ی روایی و پایایی آن‌ها، بین نمونه توزیع و داده‌ها با استفاده از روش تحلیل مسیر بر اساس مراحل بارون و کنی تحلیل شدند. اعتماد دانشجویان به مدیران پیش‌بینی‌کننده‌ی منفی و معنادار برخی ابعاد سکوت دانشجویان بود. به‌علاوه اعتماد به مدیران به نحو مثبت و معناداری میزان تعهد به دانشگاه را نیز پیش‌بینی کرد، همچنین مؤلفه‌های سکوت سازمانی مانند سکوت مداراورزانه و سکوت تخریب‌گرایانه به نحو منفی و معناداری میزان تعهد به دانشگاه را پیش‌بینی کرد. بنابراین هر قدر اعتماد به مدیران بیشتر باشد، دانشجویان کمتر سکوت می‌کنند و آزادانه و در محیطی سالم و سازنده عقاید و نظرات سازنده‌ی خود را ابراز می‌کنند. نتیجه‌ی چنین وضعیتی ارتقای سطح تعهد دانشجویان به دانشگاه خواهد بود.

واژگان کلیدی: اعتماد، سکوت سازمانی، تعهد، دانشگاه، مدیر.

***نویسنده‌ی مسؤول**: عضو هیأت علمی، گروه مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی، دانشکده‌ی علوم تربیتی و روانشناسی،
دانشگاه شیراز، شیراز، ایران.

(Email: rmarzoghi@rose.shirazu.ac.ir)

مقدمه

امروزه در جریان تغییراتی که در جهان اتفاق می‌افتد، نقش، ارزش‌ها و رسالت دانشگاه‌ها همواره مورد سؤال واقع می‌شود. نقش دانشگاه‌ها از آموزش و پژوهش صرف، به سمت نوآوری و کارآفرینی جهت پیروزی در عرصه‌ی تنگاتنگ رقابت و رسیدن به اثربخشی، تغییر کرده است (رینی و جاهین، ۲۰۱۲). در این راستا، بهبود سیستم‌های آموزشی که وسیله‌ای برای رسیدن به اثربخشی است، به مهم‌ترین دغدغه در سرتاسر جهان تبدیل شده است. مهم‌ترین وسیله‌ای که می‌تواند در بهبود عملکرد مؤسسات آموزشی و اثربخشی آن‌ها نقش داشته باشد، ایجاد اعتماد است. اعتماد سازمانی بر اساس تعریف فورسیت، آدامز و هوی (۲۰۱۱) سرمایه‌ای پایدار است که ریشه در ادراکات مشترک افراد دارد و قابلیت اعتماد و امنیت نسبت به سایر افراد و گروه‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد (آدامز، ۲۰۱۳). به علاوه، اعتماد می‌تواند در درون و بیرون یک سازمان شکل گیرد. در مراکز آموزش عالی اعتماد بیرونی، اعتماد محیط و جامعه به نظام آموزش عالی و اعتماد درونی اعتماد اعضای دانشگاه به یکدیگر می‌باشد. نمونه‌ای از این نوع اعتماد، اعتماد دانشجویان به مدیران دانشگاه است.

اعتماد به مدیران بر رفتار و عملکرد دانشجویان تأثیر به‌سزایی دارد (اسکاربراق، ۲۰۱۳؛ آدامز و فارسیت، ۲۰۰۹). تحقیقات صورت گرفته این باور را تقویت می‌نماید که موفقیت دانشجویان و دستاوردهای علمی آنان با میزان رضایت آنان از ارتباطات بین فردی آن‌ها با کارکنان دانشگاه، از جمله مدیران ارتباط دارد (اسکاربراق، ۲۰۱۳). مدیران در ایجاد فضای اعتماد در سازمان نقش مهمی دارند و می‌توانند فضایی ایجاد کنند که اعضا با یکدیگر به راحتی ارتباط برقرار نموده و آن‌ها را به عناصری فعال در زمینه‌ی یادگیری تبدیل کند. این شرایط می‌تواند به سیستم‌های آموزشی در بهبود توانایی آن‌ها برای ارائه‌ی خدمات و آموزش‌های بهتر و افزایش رشد علمی دانشجویان کمک کند و البته چنین چیزی تنها با ایجاد جوی باز و ارتباطات بیشتر میسر می‌شود (کارالیس، ۲۰۰۹). شاید بتوان گفت که ایجاد اعتماد از جمله عواملی است که می‌تواند در میزان سکوت دانشجویان و دیگر کارکنان دانشگاه مؤثر باشد. سکوت سازمانی اشاره به یک پدیده‌ی اجتماعی دارد که افراد از بیان و انجام اقداماتی در زمینه‌ی مسائل مهم پیش روی سازمان خودداری می‌کنند (هنریکسن و دایتون، ۲۰۰۶). با این دید، سکوت حالتی است که در پاسخ به محرک‌های

موقعیتی از جمله بی‌عدالتی‌های احساس شده در سازمان، ایجاد می‌شود و دامنه‌ی آن از شناخت‌ها و انگیزش‌ها تا اهدافی مانند اعتراض و یا تأیید تداوم می‌یابد. بنابراین سکوت در سازمان به عنوان یک شکل ارتباط می‌تواند حاوی پیام‌های مهمی درباره‌ی شرایط سازمان باشد (برینسفیلد، ۲۰۰۹). سکوت سازمانی می‌تواند تحت تأثیر عوامل مختلف فردی و سازمانی (مانند سیاست‌ها و ساختار سازمان و غیره) باشد (وایتساید و بارکلی، ۲۰۱۳). لازم به ذکر است که تحقیقات مربوط به سکوت بیشتر در فضاهای کاری مورد بررسی قرار گرفته، اما این پدیده در ارتباط با دانشجویان به عنوان یکی از اعضای سازمان دانشگاه نیز می‌تواند مطرح شود. مضافاً سکوت سازمانی می‌تواند بر متغیرهای مختلفی تأثیر گذارد. یکی از این متغیرها میزان تعهد دانشجویان به نسبت دانشگاه است.

تعهد به دانشگاه به معنای وفاداری دانشجویان برای ماندن در دانشگاه (اکان و دیگران، ۲۰۰۹) و همچنین وفاداری آنان به اهداف آموزشی و تحقق آن‌هاست (آستون، ۲۰۰۰؛ کاکمار و همکاران، ۲۰۰۹). تعهد به دانشگاه در دو بعد اصلی بررسی می‌شود که شامل تعهد به هدف و تعهد حرفه‌ای است. بران استین (۱۹۹۳) بر این باور است که تعهد به هدف، به معنای میزان اراده و تمایل فرد به تلاش جهت تحقق اهداف و میزان آن نیز تحت تأثیر نوع و اهمیت اهداف می‌باشد (باندراجین و همکاران، ۲۰۱۲). تعهد حرفه‌ای نیز به معنای تعهد دانشجو به حرفه‌ی مربوط به رشته‌ی خود و برخورد و نگرش هر فرد به آینده‌ی شغلی و حرفه‌ای و تمایل و تعلق به حفظ حرفه‌ی کنونی خویش است (ویر، ۲۰۰۶). عوامل متعددی می‌تواند سطح تعهد دانشجویان را تحت تأثیر قرار دهد. این عوامل می‌تواند نشأت گرفته از تعاملات فرد با دیگران، تمایلات و ترجیحات افراد و یا عوامل موقعیتی‌ای مانند میزان حمایت اساتید و ساختارهای پاداش‌دهنده‌ی درونی و بیرونی باشد (هارست، ۲۰۱۰). با توجه به مطالب فوق، به نظر می‌رسد که اگر دانشگاه‌ها در پی اثربخشی باشند و توانایی پاسخگویی به نیازهای جامعه را داشته باشند، بایستی بتوانند سطح اعتماد درونی و بیرونی خود را افزایش دهند. یکی از مصادیق این اعتماد، افزایش اعتماد دانشجویان به مدیران است. به علاوه، میزان این اعتماد می‌تواند زمینه‌ساز افزایش یا کاهش سکوت دانشجویان در قبال مسائل مختلف و بیان ایده‌ها و نظرات خود باشد. از سوی دیگر، میزان سکوت نیز می‌تواند بر افزایش و یا کاهش سطح تعهد دانشجویان نسبت به دانشگاه مؤثر باشد. بنابر اهمیت موضوع، این پژوهش قصد داشت تا به

ماهرانه، سکوت واکنشانه، سکوت ساختاری و سکوت جاهلانه می‌داند. دایان و همکاران (۲۰۰۳) انواع سکوت را شامل سکوت تصدیق مدارانه (خشنودکننده)، سکوت مدافعانه و سکوت جمع مدارانه (همکارانه) می‌داند و برینسفیلد (۲۰۰۹) انواع سکوت را مدافعانه، مدارآورانه، خودکم بینانه، ارتباط‌ورزانه و تخریب‌گرایانه در نظر می‌گیرد. البته بررسی و نقد و توسعه‌ی مباحث مرتبط با انواع سکوت و همچنین مطالعه‌ی شیوع انواع سکوت در سازمان‌های مختلف نیز مستلزم مطالعه و بررسی مستقل دیگری است. به عقیده‌ی پاسکارلا و ترنزیینی (۱۹۸۰) تعهد دانشجویان، متضمن انتظارات از هر مقطع تحصیلی، میزان اهمیت فارغ‌التحصیلی و کسب موقعیت ناشی از آن، رتبه‌ی دانشگاه و اطمینان و اعتمادی که دانشجو به انتخاب خود درباره‌ی دانشگاه محل تحصیل دارد، مربوط است (توریز، ۲۰۱۴) این نوع تعهد باعث افزایش منافع دانشجویان و مؤسسات آموزش عالی جهت حفظ و ارتقای موقعیت خود می‌شود (توریز، ۲۰۱۴). تعهد به دانشگاه دارای دو بعد تعهد به هدف و تعهد حرفه‌ای می‌باشد. تعهد به هدف به معنای تعهد دانشجو به دانش‌آموختگی از دانشگاه با نمره‌ی خوب و رها نکردن اهداف، صرف‌نظر از خاستگاه و منشأ آن است (والونی و همکاران، ۲۰۰۴؛ سالامی، ۲۰۰۷؛ اکان، ۲۰۰۹). تعهد حرفه‌ای یک نوع ارتباط روانی و عاطفی بین فرد و حرفه‌ی خود می‌باشد که باعث می‌شود تا فرد فعالیت‌های داوطلبانه‌ای انجام دهد که به طور رسمی به وی ابلاغ نشده است (مگنان، ۲۰۱۰؛ زانابردلی، ۲۰۰۲). این نوع تعهد در دانشجویان به معنای تعهد دانشجو به حرفه‌ی مربوط به رشته‌ی خود و برخورد و نگرش هر فرد به آینده‌ی شغلی و حرفه‌ای و تمایل و تعلق به حفظ حرفه‌ی کنونی خویش است (ویر، ۲۰۰۶). اکزائو و همکاران (۲۰۱۴) بر این باورند هنگامی که انتظارات دانشجویان به وسیله‌ی رشته‌های تخصصی که در آن مشغول به تحصیل هستند برآورده نشود، تعهد حرفه‌ای آنان نیز کم خواهد شد. در رابطه با متغیرهای پژوهش حاضر مطالعات مختلفی انجام شده است. بررسی‌ها نشان می‌دهد که بین اعتماد به مدیران و سکوت سازمانی رابطه‌ی معناداری وجود دارد (تولوباس و سلیپ، ۲۰۱۲؛ نیکولاس و همکاران، ۲۰۱۱) به علاوه بین سکوت سازمانی افراد و تعهد آن‌ها نیز رابطه‌ی معنادار وجود دارد (نیکمرام، غریبی، شجاعی، زهرانی و الوانی (۲۰۱۲)؛ واکولا، بروداس (۲۰۰۵)؛ دانابی فرد و پناهی (۱۳۸۹)) همچنین یافته‌ها نشان می‌دهد که بین اعتماد به مدیران و تعهد افراد نیز رابطه‌ی معناداری مشاهده می‌شود (لیو و

بررسی ارتباط بین میزان اعتماد دانشجویان به مدیران با میزان تعهد آنان به دانشگاه با نقش واسطه‌گری سکوت سازمانی دانشجویان بپردازد. لذا ابتدا به بررسی پیشینه‌های پژوهشی موضوع پرداخته و سپس بر اساس آن، مدل مفهومی پژوهش ارائه می‌گردد و در ادامه نیز به مطالعه‌ی رابطه بین متغیرهای پژوهش پرداخته می‌شود. هوی و مران (۱۹۹۹) اعتماد را شامل احساس آزادی بیان، صداقت، قابلیت اطمینان، خیرخواهی و کفایت و به راک و اسنیدر (۲۰۰۲) آن را احترام، کفایت، احترام شخصی به دیگران و راستی و امانت‌داری می‌دانند (آدامز و فارسیت، ۲۰۰۹). آدامز و فارسیت (۲۰۰۹) بر این باورند که سازمان‌های آموزشی که برای ایجاد اعتماد در درون سازمان‌های خود تلاش می‌کنند، از منافع حاصل از آن، یعنی ایجاد محیط یادگیری سالم (آدامز و فارسیت، ۲۰۰۷؛ آدامز، میشل و فارسیت، ۲۰۰۹؛ فارسیت، بارنز و آدامز، ۲۰۰۶)، موفقیت در اعمال اصلاحات سازمانی (بریک و اسنیدر، ۲۰۰۲؛ لويس، ۲۰۰۷) و موفقیت‌های آموزشی فراگیران و مؤسسات آموزشی (گارد و همکاران، ۲۰۰۱؛ هوی و همکاران، ۲۰۰۶) بهره می‌برند. این در حالی است که ریان و دسی (۲۰۰۲) بر این باورند که عدم وجود اعتماد در محیط‌های آموزشی، باعث می‌شود، محیط‌های آموزشی، محیطی سرشار از کنترل احساس شود و عملکرد و پیشرفت تحصیلی به مسائلی همچون پاداش، تنبیه، تهدید و اعمال قوانین مبتنی بر نظم تحمیلی، وابسته گردد (آدامز و فارسیت، ۲۰۱۳). موريسان و میلیکان (۲۰۰۰) سکوت را پدیده‌ای اجتماعی می‌دانند که باعث می‌شود تا اعضای سازمان از ارائه‌ی نظرات و نگرانی‌های خود در مورد مشکلات سازمانی امتناع ورزند (زارعی متین و همکاران، ۱۳۹۰). البته رواج این پدیده در بین دانشجویان، اشاره به شرایطی دارد که در آن، دانشجویان از بیان نظرات و عقاید خود و حتی مشکلات موجود در زمینه‌های مختلف اجتناب می‌کنند. لازم به ذکر است که عدم قطعیت در تغییرات سازمانی می‌تواند، سکوت را به دلیل بالا رفتن احساس عدم امنیت نیز بالا ببرد (نیکلاس و همکاران، ۲۰۱۱). به علاوه نگرش مدیران عالی، ناظران و مدیران میانی نسبت به سکوت و فرصت‌های ارتباطی موجود در سازمان نیز می‌تواند بر رفتار سکوت‌مدارانه اعضای سازمان تأثیر داشته باشد (واکولا و بوراداس، ۲۰۰۵). در رابطه با انواع سکوت، نظرات مختلفی از سوی صاحب‌نظران مطرح گردیده است که به نظر می‌رسد، اغلب با هم همپوشانی دارد. به عنوان مثال کاستاک (۲۰۱۲) انواع مختلف سکوت را سکوت

پنج نوع مدافعانه (۵ گویه)، مدارآورانه (۲ گویه)، خود کم‌بینانه (۵ گویه)، ارتباط‌ورزانه (۵ گویه) و تخریب‌گرایانه (۲ گویه) می‌داند. مقیاس توسط برینسفیلد (۲۰۰۹) جهت سنجش سکوت سازمانی کارکنان تهیه شده بود که با اندکی تغییر متناسب با شرایط دانشجویان تعدیل گشت. آن‌ها روایی پرسشنامه را بالا و پایایی آن نیز برای هر یک از ابعاد ترتیب: ۰/۸۵، ۰/۸۲، ۰/۸۱، ۰/۸۰، ۰/۸۵ به دست آوردند و روایی آن نیز مطلوب بود. مقیاس تعهد دانشجویان به دانشگاه: این مقیاس شامل دو بخش تعهد به هدف و تعهد حرفه‌ای دانشجویان با ۱۰ گویه پنج گزینه‌ای از نوع لیکرت است که به وسیله کوبین (۲۰۰۰) ساخته شده است (محمدی، ۱۳۸۵). بررسی روایی و پایایی این پرسشنامه نشان می‌دهد که پرسشنامه در هر دو مقیاس از روایی بالایی برخوردار بوده و پایایی آن برای مقیاس تعهد به هدف ۰/۷۸ و مقیاس تعهد حرفه‌ای ۰/۸۳ می‌باشد که نشان‌دهنده پایایی بالای پرسشنامه است. لازم به ذکر است که پس از جمع آوری اطلاعات، داده‌ها به وسیله نرم افزار SPSS نسخه ۲۱ و LISREL، ۸/۵۰ مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها

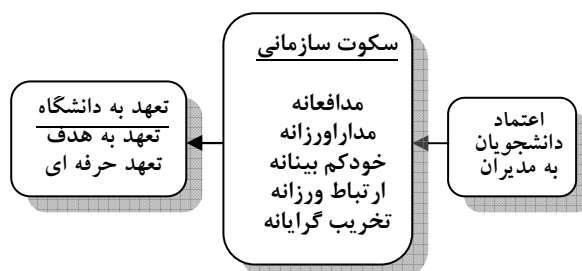
جدول (۱) ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد. بر این اساس؛ بین متغیرهای اعتماد دانشجویان به مدیران، و سکوت سازمانی، بین اعتماد دانشجویان به مدیران و تعهد به دانشگاه و همچنین بین متغیرهای سکوت سازمانی و تعهد به دانشگاه رابطه معنی‌داری وجود دارد.

جدول شماره ۱- ضریب همبستگی متغیرهای اعتماد

دانشجویان به مدیران، سکوت و تعهد به دانشگاه

متغیر	اعتماد دانشجویان	سکوت ارتباطانه	سکوت تدافع گرایانه	سکوت خود کم بینانه	سکوت مدارآورانه	سکوت تخریب گرایانه	تعهد به دانشگاه
اعتماد دانشجویان							
سکوت ارتباطانه	۰/۸۱**						
سکوت تدافع گرایانه	۰/۴۷**	۰/۴۷**					
سکوت خود کم بینانه	۰/۱۶**	۰/۵۰**	۰/۴۷**				
سکوت مدارآورانه	۰/۱۴**	۰/۳۷**	۰/۲۹**	۰/۴۵**			
سکوت تخریب گرایانه	۰/۰۷	۰/۰۹	۰/۱۳*	۰/۲۵**	۰/۴۰**		
تعهد به دانشگاه	۰/۲۵**	۰/۲۴**	۰/۲۷**	۰/۲۸**	۰/۳۳**	۰/۲۵**	

نگ، ۲۰۱۳؛ بلومر، پلایمکر و ادکرکان، ۲۰۱۳؛ تونی، ۲۰۱۳؛ سینکلار، ۲۰۱۳؛ نیکولاس، واکولا و بروناس (۲۰۱۱). همانگونه که مشاهده می‌شود (جدول ۱) مطالعات مربوط به رابطه‌ی بین متغیرهای این پژوهش، به دلیل جدید بودن برخی متغیرهای پژوهش بسیار کم است و پژوهش‌های انجام شده نیز اغلب در سازمان‌های دیگری، غیر از مؤسسات آموزشی انجام شده است. لذا در این پژوهش تلاش شده است تا به بررسی این متغیرها در حیطه‌ی آموزش عالی به ویژه در رابطه با دانشجویان پرداخته شود. با توجه به پیشینه‌ی پژوهشی مطرح شده، مدل مفهومی پژوهش در شکل شماره‌ی (۱) قابل مشاهده است. این مدل روابط میان سه متغیر اعتماد به مدیران، سکوت سازمانی دانشجویان و تعهد آنان به دانشگاه را در بر می‌گیرد.



شکل شماره ۱: مدل مفهومی پژوهش

مواد و روش‌ها

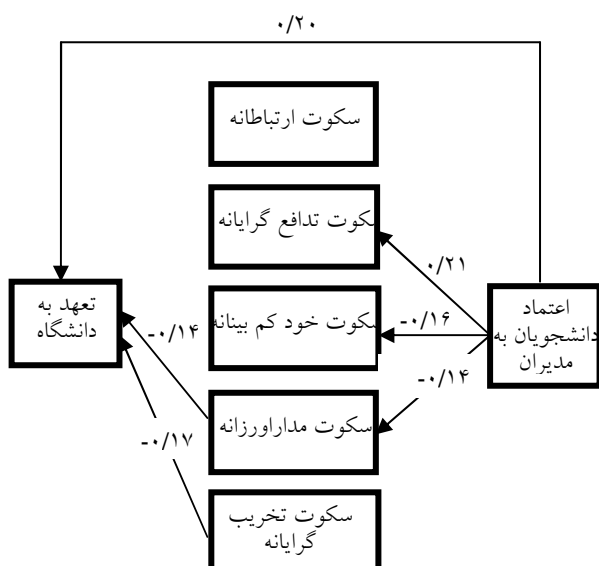
مقیاس اعتماد دانشجویان به مدیران: این مقیاس شامل ۱۲ گویه‌ی پنج گزینه‌ای از نوع لیکرت است که جهت سنجش اعتماد دانشجویان به مدیران توسط فورسیت و آدامز (۲۰۰۴) طراحی شده است. روایی این مقیاس توسط سازندگان آن مطلوب گزارش شده و ضریب آلفای کرونباخ آن نیز ۰/۹۹ گزارش شده است. در پژوهش حاضر نیز روایی بالا و پایایی ۰/۹۵ به دست آمد. جامعه‌ی آماری شامل کلیه‌ی دانشجویان علوم پزشکی در مقطع تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شیراز بود که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، و بر اساس جدول مورگان تعداد ۲۵۰ نفر انتخاب و پرسشنامه بین آن‌ها توزیع شد و از این بین تعداد ۲۱۵ پرسشنامه بازگردانده شد.

ابزارهای پژوهش

مقیاس سکوت سازمانی: این مقیاس شامل ۱۹ گویه‌ی پنج‌گزینه‌ای از نوع لیکرت است که انواع سکوت را شامل

دانشگاه دارد ($F=9/66, p<0/0001$). همچنین نتایج رگرسیون حاکی از آن است که؛ اعتماد دانشجویان به مدیران ($\beta=0/20, p<0/01$) به نحو مثبت و معناداری میزان تعهد به دانشگاه را پیش‌بینی می‌کند، اما سکوت ارتباطانه، سکوت تدافع‌گرایانه و سکوت خودکم‌بینانه پیش‌بینی‌کننده‌ی تعهد به دانشگاه نمی‌باشند. همچنین نتایج رگرسیون حاکی از آن بود که سایر مؤلفه‌های سکوت سازمانی مانند؛ سکوت مداراورزانه ($p<0/05$ ، $\beta=0/17$) و سکوت تخریب‌گرایانه ($p<0/001$ ، $\beta=-0/17$) به نحو منفی و معناداری میزان تعهد به دانشگاه را پیش‌بینی می‌کند. علاوه بر این، اعتماد دانشجویان به مدیران و سکوت سازمانی در حدود ۲۰ درصد از واریانس کل میزان تعهد به دانشگاه را پیش‌بینی می‌نمایند.

۴- آیا سکوت سازمانی نقش واسطه‌ای در ارتباط بین اعتماد دانشجویان به مدیران و میزان تعهد آنان به دانشگاه ایفا می‌کند؟ با بررسی و مقایسه‌ی میزان ضرایب رگرسیون اعتماد دانشجویان به مدیران در مرحله‌ی اول و مرحله‌ی سوم، مشخص گردید که ضریب رگرسیون اعتماد دانشجویان به مدیران از ۰/۲۵ به ۰/۲۰ کاهش یافته است، در این مورد سکوت سازمانی نقش واسطه‌گری کامل بین متغیر اعتماد دانشجویان به مدیران و تعهد به دانشگاه دارد؛ با حذف مسیرهای غیر معنادار، مدل نهایی به صورت شکل (۲) به دست آمده است.



شکل ۲: مدل نهایی تعهد به دانشگاه

ضرایب ارائه شده در جدول ۱ نشان از ارتباط بین متغیرهای ملاک، واسطه‌ای و پیش‌بین مدلی است که شرط لازم را برای تحلیل مسیر تأمین می‌نماید. برای بررسی ارتباطات موجود در مدل پیشنهادی تحقیق و بر اساس مدل بارون و کنی (۱۹۸۶)، از رگرسیون چند متغیره به روش متوالی همزمان استفاده شد. نتایج تحلیل رگرسیون بر اساس سؤالات پژوهش به شرح زیر می‌باشد:

۱- آیا اعتماد دانشجویان به مدیران میزان تعهد آنان به دانشگاه را به صورت معناداری پیش‌بینی می‌کند؟ با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون، متغیر اعتماد دانشجویان به مدیران اثر معناداری بر میزان تعهد به دانشگاه دارد ($F=15/37, p<0/0001$). همچنین نتایج تحلیل رگرسیون حاکی از آن بود که اعتماد دانشجویان به مدیران ($\beta=0/25, p<0/0001$)، به نحو مثبت و معناداری میزان تعهد به دانشگاه را پیش‌بینی می‌کند.

۲- آیا اعتماد دانشجویان به مدیران سکوت سازمانی آنان را به صورت معناداری پیش‌بینی می‌کند؟ برای پاسخگویی به این پرسش، متغیر اعتماد دانشجویان به مدیران به عنوان متغیر پیش‌بین و سکوت سازمانی به عنوان متغیر ملاک در نظر گرفته شدند. به این منظور، پنج تحلیل رگرسیون چندگانه به شیوه‌ی همزمان اجرا گردید. با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون، مؤلفه‌ی اعتماد دانشجویان به مدیران تأثیر معناداری بر سکوت سازمانی دارد ($p<0/0001$). نتایج رگرسیون نشان می‌دهد که اعتماد دانشجویان به مدیران پیش‌بینی‌کننده‌ی سکوت ارتباطانه و سکوت تخریب‌گرایانه نمی‌باشد. اما در مورد بعد سکوت تدافع‌گرایانه؛ با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون، مؤلفه‌ی اعتماد دانشجویان به مدیران به نحو منفی و معناداری میزان تعهد آنان را پیش‌بینی می‌کند ($\beta=-0/21, p<0/01$). همچنین، سکوت خودکم‌بینانه؛ با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون، مؤلفه‌ی اعتماد دانشجویان به مدیران به نحو منفی و معناداری میزان تعهد آنان را نیز پیش‌بینی می‌کند ($\beta=-0/16, p<0/01$). سکوت مداراورزانه؛ با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون، مؤلفه‌ی اعتماد دانشجویان به مدیران به نحو منفی و معناداری میزان تعهد آنان را پیش‌بینی می‌کند ($\beta=-0/16, p<0/01$). سکوت تخریب‌گرایانه؛ با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون، مؤلفه‌ی اعتماد دانشجویان به مدیران به نحو منفی و معناداری میزان تعهد آنان را پیش‌بینی می‌کند ($F=4/50, p<0/01$).

۳- آیا سکوت سازمانی با کنترل اعتماد دانشجویان به مدیران، میزان تعهد آنان را به دانشگاه به صورت معناداری پیش‌بینی می‌کند؟ مؤلفه‌های اعتماد دانشجویان به مدیران و سکوت سازمانی تأثیر معناداری بر میزان تعهد آنان به

محیط پویای دانشگاه به همراه افراد توانمندی که مدیریت دانشگاه را بر عهده دارند، زمینه‌ساز ایجاد اعتماد در دانشگاه یا بالعکس آن شیوع بی‌اعتمادی در دانشگاه می‌باشند. در واقع مدیران می‌توانند فضایی ایجاد کنند که دانشجویان در جوی باز با ایجاد فرصت‌های ارتباطی با دانشجویان، بتوانند عقاید و نوآوری‌هایی که در ذهن دارند را به راحتی بازگو کنند. عکس مسأله نیز صادق است، گاهی دانشجویان با وجود اطلاع از مسائل و مشکلات موجود، آن‌ها را بیان نکرده و یا ایده‌ها و نظرات خود را پنهان می‌کنند. به عبارت دیگر، سکوت اختیار می‌نمایند، که این گونه رفتار آثار و نتایج و بالتبع آن پیامد خوبی به دنبال ندارد. گاهی سکوت دانشجو به خاطر حفظ موقعیت شخصی و اجتماعی است، گاهی سکوت به دلیل حفظ وجهه و موقعیت شخصی و اجتماعی و گاهی مواقع نیز سکوت به دلیل عدم اعتماد به نفس دانشجو می‌باشد. در این پژوهش، نتایج نشان می‌دهد که هر قدر اعتماد به مدیران بیشتر باشد، دانشجویان کمتر سکوت می‌کنند و آزادانه و در محیطی سالم و سازنده‌ی عقاید و نظرات خود را ابراز می‌کنند. بنابراین، مدیران مؤسسات آموزشی مسؤول ارتقای سطح اعتماد در بین دانشجویان بوده، زیرا همانگونه که ذکر شد، اعتماد در جریان فعالیت‌ها و تعاملات بین افراد در حین انجام وظایف جهت تحقق مأموریت‌های مدارس ساخته شده و پرورش می‌یابد. این یافته با نتایج تحقیقات تولوباس و سلیپ (۲۰۱۲)؛ نیکولاس، واکولا و بروتاس (۲۰۱۱)؛ وایتساید و بارکلی، (۲۰۱۳) همسو می‌باشد.

مرحله‌ی سوم رگرسیون که به بررسی رابطه‌ی بین متغیرهای اعتماد دانشجویان به مدیران و متغیر میزان تعهد به دانشگاه با کنترل متغیر واسطه‌ای سکوت می‌پردازد، نشان داد که مؤلفه‌های اعتماد دانشجویان به مدیران و سکوت سازمانی اثر معنی‌داری بر میزان تعهد آنان به دانشگاه دارد. همچنین نتایج رگرسیون حاکی از آن بود که اعتماد دانشجویان به مدیران به نحو مثبت و معناداری میزان تعهد به دانشگاه را پیش‌بینی می‌کند. همچنین مؤلفه‌های سکوت سازمانی مانند؛ سکوت مداراورزانه و سکوت تخریب‌گرایانه به نحو منفی و معناداری میزان تعهد دانشجویان به دانشگاه را پیش‌بینی می‌کند. این یافته با نتایج تحقیقات لیو و نگ (۲۰۱۳)؛ یکولاس، واکولا و بروتاس (۲۰۱۱)؛ تونی (۲۰۱۳)؛ سینکلار (۲۰۱۳)؛ بلومر، پلایمکر و ادکرکان (۲۰۱۳)، دانایی فرد و پناهی (۱۳۸۹)؛ واکولا، برداس (۲۰۰۵)؛ نیک‌مرام، غریبی، شجاعی، زهرانی و الوانی (۲۰۱۲)

برای تعیین برازش مدل، با استفاده از نرم‌افزار لیزرل (Lisrel)، مقادیر مختلف برازش محاسبه شد (جدول شماره ۲). طبق جدول و با توجه به بالا بودن شاخص‌های برازش NNFI، AGFI، IFI و پایین بودن شاخص خطای SRMR می‌توان دریافت که مدل مذکور از برازش بالایی برخوردار می‌باشد.

جدول شماره ۲: شاخص‌های برازش مدل نهایی

شاخص	مقدار
NNFI	۰/۹۹
IFI	۰/۹۹
SRMR	۰/۰۸
AGFI	۰/۹۹

بحث و نتیجه‌گیری

بررسی رابطه‌ی متغیر برون‌زاد اعتماد دانشجویان به مدیران و متغیر درون‌زاد تعهد به دانشگاه نشان می‌دهد که اعتماد دانشجویان به مدیران پیش‌بینی‌کننده‌ی مثبت و معنی‌دار میزان تعهد آنان به دانشگاه است. یکی از مهم‌ترین نیازهای دانشجویان در محیط دانشگاه، برقراری اعتماد میان کارکنان و مدیران و دانشجویان می‌باشد، زیرا تعهد به دانشگاه، تحت تأثیر این موضوع است. اگر مدیران دانشگاه درصد ایجاد و ارتقای انگیزش در دانشجویان باشند، بایستی به اقداماتی دست بزنند که دانشجویان نسبت به فعالیت و تکالیفشان نگرش مثبت پیدا کنند. چنانچه فضای بی‌اعتمادی در دانشگاه حاکم باشد، این نگرش مثبت از بین خواهد رفت و دانشجو نسبت به تکالیفش احساس تعهدی نخواهد داشت. بایر (۱۹۷۶)، اعتماد را انتظارات و باورهایی می‌داند که افراد دوست دارند به دیگران به طریقی قابل پیش‌بینی و نه صرفاً در راستای منفعت شخصی خود، نشان دهند. ایجاد چنین اعتمادی در دانشگاه، منجر به ایجاد بستر و زمینه‌ای می‌گردد که دانشجویان بیشتر احساس تعهد به امور و فعالیت آموزشی خود داشته باشند. در این پژوهش نیز اعتماد مدیران، افزایش تعهد به دانشگاه را در دانشجویان علوم پزشکی شیراز مورد تأیید قرار می‌دهد. این یافته با نتایج تحقیقات اسکاربراق (۲۰۱۳)؛ آدامز و فارسیت (۲۰۰۹)؛ کارالیس (۲۰۰۹)؛ آستون (۲۰۰۰)؛ کاکمار و همکاران (۲۰۰۹) همسو می‌باشد. نتایج بخش دیگر پژوهش که به بررسی رابطه‌ی بین متغیرهای برون‌زاد و متغیرهای واسطه‌ای می‌پردازد، نشان داد که مؤلفه‌ی اعتماد به مدیران، سکوت تدافع‌گرایانه، خودکم‌بینانه و مداراورزانه را به نحو منفی و معناداری پیش‌بینی می‌کند.

اعتماد به خود را هر چه بیشتر کنند که نتیجه‌ی آن کاهش سطح سکوت سازمانی و در نتیجه، بیان دیدگاه‌ها و نظرات سازنده‌ای است که می‌تواند منجر به افزایش تعهدات دانشجویان گردد. از نتایج این پژوهش می‌توان در کلیه‌ی دانشگاه‌ها و حتی دیگر سازمان‌های دولتی و خصوصی استفاده نمود.

سپاس‌گزاری

از کلیه‌ی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شیراز و تمامی عزیزانی که با مشارکت و همراهی خود، پژوهشگران را در انجام این پژوهش یاری نمودند، صمیمانه سپاس‌گزاری می‌شود.

References

Adams, CM, Forsyth, PB 2009a, Conceptualizing and validating a measure of student trust, Wayne K. Hoy WK, DiPaola MF, *Studies in School Improvement*, Publisher IAP.

Adams, CM, Forsyth, PB 2009b, Defining and Measuring Student Trust, *A paper to be presented at the Annual Meeting of the American Educational Research Association*, San Diego, CA.

Adams, CM 2013 c, Collective student trust: A social resource for urban elementary students, *Educational Administration Quarterly*, Published on-line ahead of print. doi:10.1177/0013161X13488596.

Adams, CM 2013, Collective trust: A social indicator of instructional capacity, *Journal of Educational Administration*, Vol. 51, No. 3, Pp. 1-36.

Adams, CM, Forsyth, PB 2013, Revisiting the collective trust effect in urban elementary schools, *The Elementary School Journal*, Vol.113, No. 4, Pp. 1-36.

Benkert, R, Hollie, B, Nordstrom, CK, et al 2009, Trust, mistrust, racial identity and patient satisfaction in urban African American primary care patients of nurse practitioners, *Journal of Nursing Scholarship*, Vol. 41, No. 2, Pp. 211-219.

Betts, HA 2012, *Relationships among professional learning communities, trust, and their perceived effects on student achievement in Georgia*, University of Alabama.

هم‌راستا می‌باشد. در واقع می‌توان گفت که ایجاد اعتماد در سازمان، اثربخشی سازمان را به دنبال دارد. با توجه به تعریف اثربخشی به معنای دستیابی به هدف، در این پژوهش میزان تعهد به دانشگاه و در راستای اهداف متعالی و رسالت آموزش عالی گام برداشتن نمونه‌هایی از تعهدات افراد خصوصاً دانشجویان نسبت به وظایفی که بر عهده دارند، می‌باشد. از سویی محیط دانشگاه با توجه به جوی که بر آن حاکم است، زمینه‌ی ایجاد سکوت و یا عدم سکوت دانشجویان را فراهم می‌سازد. هر قدر دانشجویان بر حسب محیط دانشگاه اقدام به سکوت و عدم ابراز عقاید به هر دلیلی از جمله حفظ موقعیت فردی و اجتماعی نمایند، میزان تعهدشان نسبت به محیط دانشگاه کاسته می‌شود و انگیزه‌ای برای ارتقا در ابعاد شخصی و اجتماعی و ایجاد محیطی خلاق و سازنده ندارند.

با توجه به مطالب ذکر شده، می‌توان نتیجه گرفت که مدیران می‌توانند با ایجاد شرایطی که اعتماد دانشجویان به آنان را افزایش می‌دهد، زمینه‌ی کاهش سکوت دانشجویان را فراهم نموده و دانشگاه را از یک منبع ارزشمند یعنی بیان ایده‌ها، نظرات و انتقادات سازنده و انعکاس ضعف‌ها و مشکلات بی‌بهره نسازد. نتیجه‌ی چنین وضعیتی افزایش خرسندی دانشجویان و ایجاد محیطی سالم و سازنده است که منجر به ارتقای میزان تعهد دانشجویان به دانشگاه و بروز رفتار دانشجویی مناسب در محیطی پویا، فعال و سرزنده می‌باشد. از محدودیت‌های پژوهش حاضر تنها عدم همکاری برخی دانشجویان و تأخیر در بازگشت پرسشنامه‌ها و نبود پژوهش‌های داخلی در ارتباط با سکوت دانشجویان بود. البته این محدودیت از جمله نقاط قوت پژوهش حاضر نیز بود. زیرا تاکنون پژوهشی به بررسی نقش پیش‌بینی‌کنندگی اعتماد دانشجویان به مدیران و سکوت آن‌ها در رابطه با تعهد دانشجویان نپرداخته است و در زمینه‌ی متغیر سکوت سازمانی دانشجویان نیز پژوهشی در داخل کشور مشاهده نشد. بنابراین پیشنهاد می‌شود که با توجه به اهمیت مقوله‌ی تعهد دانشجویان به دانشگاه و تأثیری که اعتماد به مدیران و بیان آزادانه‌ی عقاید و دیدگاه‌ها بر آن دارد، این موضوع مورد پژوهش بیشتری در سایر دانشگاه‌ها قرار گیرد تا مدل پژوهش تأیید بیشتری کسب نماید و توجه همگان را به اهمیت این موضوع جلب نماید تا زمینه‌ی رشد فردی دانشجویان و ارتقای سطح عملکرد دانشگاه هر چه بیشتر فراهم شود. بر اساس یافته‌های پژوهش پیشنهاد می‌شود که مدیران دانشگاه با افزایش ارتباطات، افزایش جلسات هم‌اندیشی و ایجاد جوی آرام و صمیمانه، میزان

- Henriksen, K, Deyton, E 2006, Organizational Silence and Hidden Threats to Patient Safety, *Health Serv Res*, Vol. 4, No. 4, Pp1539-1554.
- Hurst, M 2010, AN exploratory study of goal commitment among graduate students in science, technology, engineering, and mathematics fields, University of South Carolina.
- Hurst, M 2010, An exploratory study of goal commitment among graduate students in science, technology, engineering, and mathematics fields: University of South Carolina.
- Karaca, H 2013, An exploratory study on the impact of organizational silence in hierarchical organizations: Turkish national police case, *European scientific journal*, Vol. 9, No. 23, Pp 38-50.
- Karalis, D 2009, The Supportive and Directive Behaviors of Principals, the Intimate, Collegial, and Disengaged Behaviors of Teachers, Teachers' Trust in the Principal, *Job Satisfaction, and Student Academic Progress*, Oakdale, New York.
- Kilic, G, Tunç, T, Saraçlı Kılıç, I 2013, The Effect of Organizational Stress on Organizational Silence: An Application in Five Star Thermal Hotel Establishments, *Journal of Business Research-Türk*, Vol. 5, No, 1, Pp, 17- 32.
- Kostiuk, DD 2012, Silence: the reasons why people may not communicate. University of Missouri.
- Kumar, N, CheRose, R, Gua Pak, O 2009, the Effect of Organizational Learning on Organizational Commitment, *Job Satis, Journal of Applied Business*, Vol. 25, No. 6, Pp 55- 65.
- Magnan, AM 2010, Effects of Professional Commitment and Organizational Context on the Professional Development of Canadian Occupational Therapists: University of Alberta.
- Mitchell, RM, Forsyth, PB, Robinson, U 2008, Parent trust, student trust and identification with school, *Journal of research in education*, Vol. 18, Pp 116- 124.
- Bisel, RS, Arterburn, EN 2012, Making Sense of Organizational Members' Silence: A Sense making-Resource Model, *Communication Research Reports*, Vol. 29, No. 3, Pp 217-226.
- Bogosian, R 2012, *Engaging Organizational Voice: A Phenomenological Study of Employees' Lived Experiences of Silence in Work Group Settings*, The George Washington University.
- Bogosian, R, Stefanchin, JE 2013, Silence is not always consent: Employee silence as a barrier to knowledge transfer, *The 2013 Organizational Learning, Knowledge and Capabilities conference (OLKC)*.
- Boudrenghien G, Frenay M, Bourgeois E, et al 2012, Antecedents of Educational Goal Commitment: An Experimental investigation of the Role of Goal Abstraction, Integration, and Import, *The Canadian Journal of Career Development/ Revue canadienne de développement de carrier*, Vol, 11. No, 1, Pp 18- 26.
- Brinsfield, CT 2009, Employee silence: *Investigation of dimensionality, development of measures, and examination of related factors*, The Ohio State University.
- Casper, DC 2012, *The relationship between collective student trust and student achievement*, University of Oklahoma.
- Danaeefard, H, Panahi, B 2009, An analysis of employee's attitudes in public organizations: explanation of organizational silence climate and silence behavior, *Transformation Management*, Vol. 2, No. 3, Pp 1-19. [in Persian].
- Donaghey, J, Cullinane, N, Dundon, T, et al 2011, 'Re-conceptualizing employee silence: problems and Prognoses, *Work, Employment and Society*, Vol.25, No. 1, Pp. 51-67.
- Donmez, B, Ozer, N, Comert, M 2010, Principal trust in students and parents: its relationship with principal Burnout, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, Vol. 2, No. 201, Pp. 547-550.
- Dyne, LV, Ang, S, Botero, IC 2003, Conceptualizing Employee Silence and Employee Voice as Multidimensional Constructs, *Journal of Management Studies*, Vol. 40, No. 6, Pp 1352- 1392.

- Torres, EL 2014, *A correlational study of relationship management, integration, commitment, and student retention in U.S. for-profit universities*, Capella University.
- Vakola, M, Bouradas, D 2005, Antecedents and consequences of organizational silence: an empirical investigation, *Employee Relations*, Vol. 27, No. (4/5), Pp 441-458.
- Vallone, EG, Reid, KU, Pohlert, E 2004, An analysis of the effects of self- esteem social support, and participation, *Journal of College Student Retention*, Vol. 5, No. 3, Pp. 255-274.
- Weer, CH 2006, *The Impact of Non-Work Role Commitment on Employees' Career Growth Prospects*, Drexel University.
- Whiteside, DB, Barclay, LJ 2013, Echoes of Silence: Employee Silence as a Mediator between Overall Justice and Employee Outcomes, *J Bus Ethics*, Vol. 116, Pp. 251-266.
- Xiao, W, Zhou, L, Wu, Q, et al 2014, Effects of person-vocation fit and core self-evaluation on career commitment of medical university students: the mediator roles of anxiety and career satisfaction, *International Journal of Mental Health Systems*, Vol. 8, No. 8, Pp. 1- 6.
- Zareee, H, Taheri, F, Sayar, A 2010, Organizational silence: Concepts, Causes and Consequences, *Management Sciences in Iran*, Vol. 6, No. 21, Pp 77-104.
- Mohammadi, M 2005, *The effect of experiential curriculum on students' satisfaction and achievement in basic science and engineering- Explanatory models*, Thesis, Faculty of Psychology and Educational Sciences, Shiraz University. [in Persian].
- Rinne, R, Jauhiainen, A 2012, In the shifting sands of policy – University academics' and employees' views and experiences of Finland's new higher education policy, Ahola S, Hoffman DM. Higher education research in Finland, Finland: Finnish Institute for Educational Research.
- Romero, L 2010, Student Trust: Impacting High School Outcomes, University of California.
- Salami, SO 2008, *Relationships of Emotional Intelligence and Self-Efficacy to Work Attitudes among Secondary School Teachers in Southwestern Nigeria*, University OF Ibadan.
- Scarborough, JE 2013, Student-faculty trust and student success in pre-licensure Baccalaureate nurse education, *Nurse Education Today*, Vol. 33, Pp. 919-924
- Slade, MR 2008, *The Adaptive Nature of Organizational Silence: A Cybernetic Exploration of the Hidden Factory*, George Washington University.

The Role of Students' Trust and Organizational Silence to Managers and Their Commitment to University

Rahmatallah Marzoghi^{1,*}

Elham Heidari²

Fahimeh Keshavarzi³

Masomeh Heidari⁴

¹: Faculty member, Department of Management and Educational Planning, School of Education and Psychology, Shiraz University, Shiraz, Iran.

²: PhD Student in Educational Administration, Department of Management and Educational Planning, School of Education and Psychology, Shiraz University, Shiraz, Iran.

³: PhD Student in Curriculum Studies, Department of Management and Educational Planning, School of Education and Psychology, Shiraz University, Shiraz, Iran.

⁴: M.A. in Educational management, Department of Management and Educational Planning, School of Education and Psychology, Kharazmi University, Tehran, Iran.

Abstract: The main purpose of this study was to make a causal model of trust and organizational silence to managers' commitment to university. This study was a descriptive-correlation research and statistical population consisted of all students (n=215) selected through random sampling method at Shiraz University of Medical Sciences during an academic year in 1392-93. Research tools included trust-in-managers questionnaire by Forsite and Adams (2004), organizational silence questionnaire by Brinsfield (2009) and Queen (2000) that were distributed between the sample after calculating their validity and reliability; moreover, data was analyzed through Path Analysis method based on Baron & Keni (1986). Afterwards, results of the research showed that students' trust in managers was a significant negative predictor of some aspects of students' silence, while it considered as a significant positive predictor of commitment to university; in addition, silence variables such as acquiescent Silence and deviant Silence significantly anticipated the rate of commitment to university negatively; how much the confidence to directors is higher, therefore, students are less silent and freely express their ideas and constructive comments in a healthy environment; the more trust in the organization, then the less silence of students. Consequently, Educational administrators are responsible for promoting confidence among students that would be certainly a commitment to maintain the goals and mission of higher education.

Keywords : Trust, Organizational Silence, Commitment, Administrators.

***Corresponding author:** Faculty member, Department of Management and Educational Planning, School of Education and Psychology, Shiraz University, Shiraz, Iran.

Email: rmarzoghi@rose.shirazu.ac.ir