

رابطه بین اعتماد درون سازمانی و تعهد شغلی مدیران دبیرستان های شهر اصفهان

سید مصطفی بنی طباطبائی¹

¹ کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)
banitaba1977@yahoo.com

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین اعتماد درون سازمانی و تعهد شغلی مدیران دبیرستان های شهر اصفهان با استفاده از روش تحقیق توصیفی همبستگی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش شامل مدیران و دبیران دبیرستان های دولتی شهر اصفهان، در سال تحصیلی 88-87 به تعداد 138 مدیر و 4130 دبیر بوده که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای متناسب با حجم تعداد 94 مدیر و تعداد 282 دبیر، به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. ابزار جمع آوری اطلاعات شامل پرسش نامه تعهد شغلی بلاو شامل 40 گویه و پرسشنامه محقق ساخته اعتماد با 30 گویه بسته پاسخ با مقیاس 5 درجه ای لیکرت بوده است. ضریب پایایی پرسش نامه با استفاده از آلفای کرونباخ با اجرای مطالعه مقدماتی برای تعهد شغلی 0/89 و برای اعتماد 0/98 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 رگرسیون چند گانه، ضریب همبستگی پیرسون، آزمون t، آزمون تحلیل واریانس و آزمون شفه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج تجزیه و تحلیل ها نشان داد که بین اعتماد درون سازمانی و ابعاد چهارگانه تعهد شغلی (وابستگی حرفه ای، وابستگی سازمانی، پایبندی به ارزش های کار و مشارکت شغلی) رابطه معناداری وجود دارد. از بین مولفه های تعهد شغلی مولفه پایبندی به ارزش های کار بیش بینی کننده اعتماد درون سازمانی بوده است.

کلمات کلیدی

اعتماد، اعتماد درون سازمانی، تعهد، تعهد شغلی، مدیران، دبیران

1- مقدمه

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 (2007) اعتماد 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

آموزش و پرورش را می توان یکی از ارکان اساسی هر جامعه دانست. بقا، 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

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 کاربرستن اندیشه های نو، راهکارهای جدید، رهیافت های تازه و بهبود سیستم ها در سایه وجود امنیت، اعتماد و حرمت شغلی و توجه به شئون 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 رابطه بین این دو متغیر پرداخته است.

2- طرح مسأله

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 رابطه بین 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، 2008). از اعتماد تعاریف گوناگونی به عمل آمده است: مطابق فرهنگ لغت امریکن هریتیج 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 (شترتلف، 1387). 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 40 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 کارایی 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 استعدادهای انسانی منجر شود. (کالوی 2007).

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، 2008). 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. (شترتلف، 1387).

ویژگی عمده سازمان هایی که عملکرد عالی دارند اعتماد متقابل اعضاء 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)؛ رو 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، 1388).

مطابق با نظر (یلون و همکاران، 2008) اعتماد، کارایی و بازدهی ارتباطات و نیز همکاری سازمانی را افزایش می دهد. همچنین به عنوان یک عامل مهم و اساسی در میزان بازده یا کارایی مدیر، رضایتمندی کارکنان، تعهدات و عملکرد آن ها شناخته شده است. این متغیر به عنوان سازه ای مهم در موفقیت و روابط کاری محسوب می شود (هفران و همکاران، 2008).

مولفه دیگری که در پژوهش حاضر به آن پرداخته می شود تعهد شغلی است مطالعات انجام گرفته درباره تعهد نشان می دهد 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 شاخص های پایین بودن تعهد شغلی به حساب می آید. تعهد شغلی به فرآیند مستمری که فرد علاقه مندی خود را نسبت به موفقیت و خوشبختی سازمان ابراز می دارد، اشاره می کند. 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 (گمبنیان، 1381). تعهد شغلی درجه یا میزانی است که شخص شغلش را صرف خود و کار یا عملکردش را موجب سربلندی و کسب حیثیت و اعتبارش می داند. منظور از تعهد شغلی توجه افراد به وظایف و مسئولیت های 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 آرمان

های 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 می نماید (رحیم پور عطاءآبادی، 1383).

تعهد شغلی صرفاً به معنای وفاداری به یک سازمان نیست، بلکه فرآیندی مستمر است که از طریق آن کارکنان سازمان علاقه مندی خود نسبت به شغل و سازمان و نیز موفقیت و خوشبختی خود را ابراز می دارند. 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، 1387).

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 نوابی، افتادگی و سازگاری را به ارمان 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 مؤثر خواهد بود. چرا که هر گونه بی اعتمادی یا عدم تعهد نسبت به کار بدبینی، 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 رابطه بین 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 با یکدیگر و نیز اعتماد میان کارکنان و مدیران سازمان ها می باشد (چاووشی، 1386). 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، 2004). 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، 2001). 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، 2004؛ لویسکی و ویٹاف، 2000). سرمایه گذاری بر روی اعتمادسازی از سوی مدیران امری بدیهی است، در واقع اعتماد سازی بدون پشتیبانی سنجیده 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، کارگروھی 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 مؤثر بر نظم و انضباط اجتماعی کار محسوب می شود و بیش ترین اثر تنظیمی را روی کار دارد (چلی، 1385). 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، 1386). 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 سهیم 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، 1388)

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، 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 (1386) در پژوهشی با عنوان « بررسی اعتماد به مثابه خط مشی در مدیریت سازمان و آثار آن بر تعهد 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 کارگروهی، 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.

بهرامی (1387) 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 بیش 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 (1388) 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 (2007) 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، کارایی سازمانی کاهش می یابد.

هفرنان و همکاران (2008) 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 (2008) 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.

3-اهداف پژوهش

تعیین رابطه بین اعتماد درون سازمانی و تعهد شغلی مدیران دبیرستان های شهر اصفهان در بعد وابستگی حرفه ای
تعیین رابطه بین اعتماد درون سازمانی و تعهد شغلی مدیران دبیرستان های شهر اصفهان در بعد وابستگی سازمانی
تعیین رابطه بین اعتماد درون سازمانی و تعهد شغلی مدیران دبیرستان های شهر اصفهان در بعد پایبندی به ارزش های کار
تعیین رابطه بین اعتماد درون سازمانی و تعهد شغلی مدیران دبیرستان های شهر اصفهان در بعد مشارکت شغلی
توانایی پیش بینی پذیری اعتماد درون سازمانی بر اساس مولفه های تعهد شغلی

4-سوالات پژوهش

آیا بین اعتماد درون سازمانی و تعهد شغلی مدیران دبیرستان های شهر اصفهان در بعد وابستگی حرفه ای رابطه وجود دارد؟
آیا بین اعتماد درون سازمانی و تعهد شغلی مدیران دبیرستان های شهر اصفهان در بعد وابستگی سازمانی رابطه وجود دارد؟
آیا بین اعتماد درون سازمانی و تعهد شغلی مدیران دبیرستان های شهر اصفهان در بعد پایبندی به ارزش های کار رابطه وجود دارد؟
آیا بین اعتماد درون سازمانی و تعهد شغلی مدیران دبیرستان های شهر اصفهان در بعد مشارکت شغلی رابطه وجود دارد؟
میزان توانایی پیش بینی پذیری اعتماد درون سازمانی بر اساس مولفه های تعهد شغلی چقدر است؟

5-روش پژوهش

روش تحقیق در این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی 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، 1388). روش پژوهش حاضر توصیفی است به دلیل این که نظر دبیران را در زمینه اعتماد درون سازمانی و نظر مدیران را در مورد میزان تعهد شغلی خود سنجیده است. هم چنین روش تحقیق حاضر همبستگی است. تحقیق همبستگی به پژوهش های گفته می شود که هدف آن ها کشف روابط بین متغیرها با استفاده از آماره های همبستگی است. این روش برای تحقیقات پیرامون مسایل تعلیم و تربیت و سایر علوم اجتماعی بسیار مفید

جدول (1) ضریب همبستگی بین ابعاد تعهد شغلی و اعتماد درون

سازمانی			
اعتماد درون سازمانی			
n	p	r	ضریب همبستگی
94	0/047	0/205*	وابستگی حرفه ای
94	0/024	0/233*	وابستگی سازمانی
94	0/001	0/341**	پایبندی به ارزش های کاری
94	0/009	0/266**	مشارکت شغلی

یافته های جداول (2و3) نشان می دهد که از بین مؤلفه های تعهد شغلی تنها پیش بینی کننده اعتماد درون سازمانی پایبندی به ارزش های کاری است. بر اساس ضریب تعیین 0.11 درصد اعتماد درون سازمانی را تبیین می کند و متغیرهای دیگر تعهد شغلی در پیش بینی اعتماد درون سازمانی نقش تعیین کننده ای ندارند.

جدول (2) رگرسیون چندگانه

خطای استاندارد	مجزور	مجزور	ضریب همبستگی	ضریب همبستگی	چندگانه	چندگانه	تعدیل شده
13/91	0/106	0/116	0/341	مرحله	گام	اول	گام

سطح معناداری	t	ضرایب غیر استاندارد ضرایب استاندارد		B	خطای استاندارد
		Beta	B		
0/000	8/336	-	9/077	66/75	گام اول ضریب ثابت
0/001	3/475	0/341	0/244	0/848	پایبندی به ارزش های کاری

جدول (3) متغیرهای خارج از مدل رگرسیون چندگانه

سطح معناداری	t	B
0/368	0/905	0/095
0/083	1/750	0/173
0/547	0/604	0/078

8- نتیجه گیری

از بررسی نتایج سوالات پژوهش و بحث های مربوط به هر یک از سوالات می توان نتیجه گرفت که بین اعتماد درون سازمانی و تعهد شغلی مدیران

است (گال و همکاران، 1386). در این پژوهش همبستگی بین 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 88-87 می باشد که طبق آمار اداره کل آموزش و پرورش استان اصفهان در اختیار پژوهشگر قرار گرفت و در مجموع 138 مدیر زن و مرد و 4130 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 بر روی گروهی از افراد جامعه به منظور تعیین واریانس جامعه ضرورت دارد. لذا یک گروه 30 نفری از جامعه آماری به تصادفی انتخاب گردید و پرسشنامه میان آن ها توزیع گردید. بر اساس فرمول حجم نمونه 94 نفر مدیر جهت پرسشنامه تعهد شغلی و 282 دبیر جهت پرسشنامه اعتماد درون سازمانی از میان 4 ناحیه شهر اصفهان (1-2-4-5) 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 4 ناحیه از بین 5 ناحیه شهر اصفهان که عبارت از نواحی 1-2-4-5 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 282 پرسشنامه بین معلمان توزیع شد.

6- 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.

1- پرسشنامه تعهد شغلی: که توسط بلاو (1993) طراحی و تنظیم شده است آزمودنی می تواند در هر سؤال پرسشنامه نمرات 1 تا 5 را بر اساس طیف لیکرت و با توجه به نحوه سؤال انتخاب کند. این پرسشنامه شامل 40 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.

2- 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 30 سؤال می باشد آزمودنی می تواند نمرات 1 تا 5 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 0/98 و ضریب پایایی پرسشنامه تعهد شغلی 0/89 برآورد گردید. در این پژوهش، روایی پرسشنامه ها توسط استاد راهنما و مشاور و چند تن از متخصصان موضوعی مورد تأیید قرار گرفت.

7- یافته های پژوهش

بر اساس یافته های جدول (1) ضریب همبستگی بین ابعاد تعهد شغلی و اعتماد درون سازمانی در سطح $p \leq 0/05$ معنی دار بوده است. بنابراین بین تعهد شغلی و اعتماد درون سازمانی رابطه معنی دار وجود دارد.

رابطه وجود دارد. تجزیه و تحلیل‌ها نشان داد که بین همه مولفه‌های تعهد شغلی مدیران با اعتماد درون سازمانی رابطه وجود دارد. با توجه به تازگی موضوع پژوهش و یافتن 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 (2008) همسو بوده است. یلماز در پژوهش خود با این نتیجه رسید که بین اعتماد سازمانی و ابعاد تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. زیرا یلماز نتیجه گرفت در سازمان‌هایی که در آن اعتماد حاکم است می‌توان فضای باز، کارمندان مسئول، بهره‌وری و تعهد به سازمان، فرهنگ سازش، کار گروهی، رضایت شغلی بالا و مشارکت در تصمیم‌گیری را مشاهده کرد. اما با نتایج پژوهش جعفری (1386) همسو نبوده است زیرا وی در پژوهش خود به این نتیجه دست یافت که بین اعتماد و تعهد کار رابطه معناداری وجود ندارد. 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 معنی‌دار 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 (1388) نیز غیرهمسو است زیرا وی به این نتیجه رسید که میان اعتماد و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد.

اعتماد پایه آفرینش تمدن است، اعتماد نقطه‌ی زیبایی میان گردن‌فرازی و نومیدی است، گردن‌فرازی مانع دیدن هرگونه کاستی و نومیدی مانع تشخیص هرگونه توانمندی می‌شود. در ساده‌ترین سطح و فعالیت‌های روزانه می‌توان میزان اعتماد را از اشاره‌ها، حرکت‌ها، زبان‌تن و پیرامونیان تشخیص داد، هنگامی که حرکت به سوی سرازیری پیوسته شتاب می‌گیرد. تعقیب چرخه سرازیری به پیروزی کار رهبران است، آنان باید اعتماد مردم به سیستم، سازمان، گروه و خود افراد را بازسازی نمایند. زیر بنای عملکرد افراد، تیم‌ها و مدارس اعتماد است وظیفه‌ی رهبران پیش از برنامه‌ریزی برای پیروزی آفرینش و گسترش اعتماد است تا زمینه‌ی هرگونه سرمایه‌گذاری فراهم آید. خمیرمایه‌ی اعتماد تنها در فکر و شخصیت افراد نیست، فرد در چرخه‌ای می‌افتد و به توزیع رخدادها بر پایه‌ی مشاهدات خود و رفتار اطرافیان نسبت به آنها می‌پردازد. در کنار استعداد فردی ویژگی‌های نظام است که فرهنگ اعتماد آفرینی را به جریان می‌اندازد. برترین وظیفه‌ی رهبران مثبت‌نگه داشتن روحیه انتظارات از افراد گروه‌ها می‌باشد پیروزی از همکاری و تعهد بالای افراد به وظایفشان، به مسولیت‌هایشان و به همدیگر سرچشمه می‌گیرد آنان احساس می‌کنند که می‌توان به یکدیگر اعتماد نمود. از انسان‌ها به طور طبیعی رفتارهایی سر می‌زند که به افزایش اعتماد می‌انجامد پاسخگویی، همیاری، ابتکار. لازمه‌ی جافتادن اعتماد بالا رفتن انگیزه و روحیه و آفرینش فرهنگی است که حل مشکلات را آسان‌تر می‌سازد. جو مثبت انسان‌ها را به بهسازی عملکرد او می‌دارد و چرخه‌ی پیروزی هرچه استوارتر می‌شود. پرسش‌هایی این است که چگونه می‌توان وضع را پایدارتر نمود. استوار سازی سنگ‌نخستین اعتماد است. رهبران سازمان‌هایی که عملکرد برتر دارند در آفرینش رفتارهای منتهی به برد تنها بر انگیزش ناگهانی و احساسات تکیه نمی‌کنند در کنار آن نظمی برقرار می‌کنند که در ساختار رسمی جریان می‌یابد. افراد هوشمند و با استعداد را می‌توان

با دادن بالاترین دستمزد یا پاداش خوب یا گسترده‌تر تامین‌آینده به دست آورد. در سازمان‌های برنده کسب مهارت آسان‌تر است. پیروزی نه جادو و نه تنها شانس مطلق است نتیجه‌ی مقدار زیادی از سخت‌کوشی و کار پیوسته در همه‌ی زمینه‌ها می‌باشد تا حدی هم امری دنیوی و عادی است، بربید، به کار عادی برگردید، دوباره بربید. جو مثبت احساسی اعتماد به نفس را افزایش می‌دهد، رفتار و نگرش برندگان از جمله ارتباطات گسترده آمادگی کامل با رعایت معیارهای شناخته شده، شناخت و احترام متقابل به همدیگر، علاقه به همکاری با دیگران در مسیر پیروزی و رهبری مشفقانه و توان افزایش اعتماد به یکدیگر ژرف‌تر می‌کند، فرهنگ سازمانی و مقرراتی که از مسوولیت‌پذیری، همیاری و ابتکار پشتیبانی می‌کنند، اعتماد را در نظام (سیستم) جا می‌اندازند و در نهایت شبکه پرتوان سازنده‌ی محیط کار مناسب، وجود منابع و اطلاعات اعتماد برون سازمانی را تقویت خواهد نمود اعتماد می‌تواند آرامش بیافریند. اعتماد به توانمندی گروه در انجام درست کار با رعایت اصل در (آرامش زیر فشار) از تبدیل سهل‌انگاری به زیان جلوگیری خواهد کرد اعتماد در سایه‌ی انتظارات معقول نه زیادی و بی‌منطق ایجاد می‌شود. به فراموشی سپردن سنگ‌های زیرین اعتماد سازی در هر سیستمی اشتباه و حتی شگفت‌آفرین است. به دلیل ماندگاری دراز مدت رهبران و شناخت افراد از همدیگر ایمنی گسترش یافته و انباشته می‌شود که نتیجه‌اش اعتماد آفرینی است. این اعتماد زمینه‌توجه به کاستی‌های خودی و دوری‌گزینی از مقصر جلوه دادن دیگران را فراهم می‌آورد. اعتماد نه تنها راهنمای برداشتن گام‌های درست است که زیر پا را هم استوار می‌سازد. رو آوردن به این کار پایه‌های اعتماد را به لرزه در می‌آورد. انسان‌ها به خود هم شک می‌ورزند احساس می‌کنند که دیگر نمی‌توان بر کسی تکیه نمود و اطمینان‌شان از سیستم هم سلب می‌شود. انتظارات به جهت منفی سیر خواهد کرد و کسی در خود توان دست‌زدن به تغییر و تحول را نمی‌بیند. ناتوانی نبودکننده اعتماد است. احساس ناتوانی پایه‌گر ویدن به حالت ارتجاعی است. کاهش مسوولیت، همیاری و ابتکار از پی‌آن می‌آید. در نتیجه اعتماد به نفس، اعتماد به همدیگر و اعتماد به سیستم نابود می‌گردد. تخریب اعتماد می‌تواند در یک آن رخ دهد در حالی که اعتماد سازی دوباره گاهی یک هزاره به درازا می‌کشد! برگرداندن اعتماد در گرو آفرینش است. مسوولیت‌پذیری نخستین سنگ بنای اعتماد آفرینی و ستون نگهدارنده است، هنگامی که این عنصر خدشه‌دار شود بر اثر بروز مشکلات به انکار رو می‌آوریم، اشتباه‌ها را می‌پوشانیم یا گناه را به گردن دیگران می‌اندازیم. بازآفرینی اعتماد نیازمند به اقدامات دلبرانه است، بریدن از گذشته اغلب نیازمند به اقرار و پذیرش اشتباه‌های گذشته نیز می‌باشد. عربان کردن حقایقی که برای مدت‌ها پوشیده مانده‌اند، به زبان آوردن واقعیت‌های ناگفته و پوزش‌خواهی بابت اشتباهات گذشته دلبری می‌خواهد. روبه‌رو شدن با کسانی که به روال پیشین خواهان چیزی هستند، نه گفتن به آنان و توضیح این که روش بازی تغییر یافته نیازمند به دلبری است. اعتماد آفرینی نیازمند نگاه مستقیم و دقیق و از نزدیک در آینه است. رهبران می‌توانند پیام‌های سازنده در خصوص انتظارات خود، الگوی نوین رفتاری، روش‌های یادگیری و به کارگیری نظم‌های تازه به پیروان خود بفرستند و به آنان اطمینان دهند که ارزیابی و بازخوردهای آن در نهایت موجب افزایش توانمندی و تشویق نیروهای متعهد و شایسته سازمان می‌شود. رهبر با آشکار نمودن و روی‌میز نهادن مسائل، حس اعتماد پیروان را به خود جلب می‌کند. به ویژه هنگامی که خود‌شانه‌از

- .Available from :http://www.amazon.com . [Accessed 1 July 2009] .
- [14] 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] .
- [15] Fitzroy T. 2007. *The importance of organizational trust. Best advice forum*. Available from :http://www.articlesbase.com . [Accessed 1 July 2009] .
- [16] HART P . 2001 . Integrated Framework. Although the stressors and strain approach has become the ...Occupational Stress: Toward a More Integrated Framework.
- [17] In N. Anderson, D.S. Ones, H.K. Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds), *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology* (vol 2: Personnel Psychology). London: Sage. Available from :citeseerx.ist.psu.edu . [Accessed 1 July 2009] .
- [18] 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] .
- [19] Laka M .2004 . *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] .
- [20] 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] .
- [21] 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] .

زیر بار مسئولیت خالی نمی نماید ، اعتماد هنگامی واقعی و موثر است که ریشه در واقعیت داشته باشد محیط مثبتی که خوش بینان می آفرینند ناشی از نادیده گرفتن یا انکار مشکلات و مسائل نیست . مسئولیت پذیری سبب می شود تا اندیشه های مثبت به سوی اقدام های سازنده و به کارگیری ابتکار و نوآوری در جهت حل مسائل حرکت نماید .

مراجع

- [۱] بهرامی، سوسن، رابطه شفافیت نقش و تعهد شغلی کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، 2: 36 – 30، مجله دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد، 1387 .
- [۲] جعفری، شیرین، 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، 1386.
- [۳] چاووشی، سید محمد حسین، بررسی و مطالعه رابطه هوش عاطفی مدیران و میزان اعتماد زیردستان به آنان، پایان نامه کارشناسی ارشد ، دانشگاه تهران، 1386 .
- [۴] چلبی، مسعود، تحلیل اجتماعی در فضای کنش، تهران، نشر نی، 1385.
- [۵] رایبیز استیون ، رفتار سازمانی: مفاهیم، نظریه ها و کاربردها: سازمان، ترجمه سید محمد اعرابی ، علی پارساییان، تهران، نشر: دفتر پژوهشهای فرهنگی، 1388.
- [۶] رحیم پور عطاآبادی، ماشالله، 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 خوراسگان، 1383.
- [۷] زروندی، نفیسه، بررسی رابطه اعتماد و تعهد سازمانی کارکنان سازمان های آموزش و پرورش و جهاد کشاورزی قم ، پایان نامه کارشناسی ارشد، پردیس قم دانشگاه تهران، 1388.
- [۸] سمرمدزهره و همکاران ، روش های تحقیق در علوم رفتاری . تهران : نشر آگه، 1388.
- [۹] شرتلف مری گالبریت، اعتماد آفرینی : راهنمای مدیریتی برای کسب موفقیت شغلی . ترجمه افشین تابعی ، تهران : نسل نو اندیش، 1387.
- [۱۰] گال مردیت ، بورگ والتر ، گال جویس، روش های تحقیق کمی و کیفی در علوم تربیتی و روان شناسی . ترجمه احمد رضا نصر و همکاران ، جلد دوم ، تهران : مرکز چاپ و انتشارات دانشگاه شهید بهشتی ، 1386.
- [۱۱] گمینیان، وجیهه، بررسی رابطه بین آزادی عمل و تعهد شغلی دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان . پایان نامه کارشناسی ارشد ، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه اصفهان، 1381.
- [12] 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] .
- [13] 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