

بررسی نقش یادگیری سازمانی بر اعتماد سازمانی

سعیده جزئیاری*^۱، زهرا محسنی مهر^۲

چکیده

پژوهش حاضر به منظور بررسی "رابطه بین یادگیری سازمانی و اعتماد سازمانی کارکنان مدارس زنجان" صورت گرفته است. پژوهش از نوع توصیفی بوده و نتایج از روش همبستگی توسط نرم افزار Spss به دست آمده است. جامعه آماری کارکنان مدارس زنجان در سه مقطع دبیرستان، راهنمایی و دبستان در سال 1394-1395 است که 130 عضو دارد و از بین این افراد با استفاده از جدول مورگان 97 نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. داده‌ها از طریق پرسشنامه استاندارد یادگیری سازمانی نیفه (2001) با 24 سوال که ابعاد مهارت‌های فردی، مدل‌های ذهنی، چشم‌انداز مشترک، یادگیری تیمی و تفکر سیستمی را مورد سنجش و ارزیابی قرار می‌دهد استفاده گردید. پایایی این ابزار با مقدار ضریب آلفای کرونباخ 0.95 تایید شده است. پرسشنامه اعتماد سازمانی الونن، شامل 49 سوال است که از تحقیقات الونن و همکاران (2008) و می‌یر و دیویس (1999) و مک نایت و همکاران (2002) گردآوری شده است، شامل مولفه های اعتماد جانبی/اعتماد عمومی/اعتماد نهادی می‌باشد که با پایایی 0.90 مورد استفاده قرار گرفت. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش های آماری کلموگروف اسمیرنوف و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج پژوهش نشانگر آن است که بین یادگیری سازمانی و اعتماد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

واژگان کلیدی: یادگیری، یادگیری سازمانی، اعتماد، اعتماد سازمانی، سازمان یادگیرنده

پست الکترونیکی: s.jozyari@gmail.com
پست الکترونیک: zahraa.98.zm@gmail.com

^۱ دانشجوی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه امام صادق (ع)
^۲ دانشجوی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه تهران

مقدمه:

سازمان ها پدیده های اجتماعی به شمار می آیند که به طور آگاهانه هماهنگ شده اند و حدود و ثغور مشخصی داشته و برای تحقق اهدافی بر اساس یک سلسله مبنای دائمی فعالیت می کنند (امیرشاه کرمی، 1393). تا زمانی که سازمان ها در قالب اجتماعی وجود دارند اعتماد برای وجود آنها لازم است. و بر اعتماد را به عنوان پیش نیاز ساختار اجتماعی می داند. وی معتقد است که با افزایش پیچیدگی یک سیستم، نیاز به اعتماد نیز به طور نسبی افزایش می یابد. به همین صورت اعتماد موضوع بسیار مهمی است که در تمام علوم اجتماعی ریشه دارد (کریمیان، 1393).

منویل (2001) می نویسد ما اکنون تا حد زیادی نیازمند یادگیری نوینی هستیم که دارای انعطاف پذیری و بر اساس نیاز بوده، به گونه ای بی واسطه با کار ارتباط یابد و در عین حال چنان باشد که فرصت انجام بهینه کارها را با شیوه ای سریع تر و موثر تر که ما را در آستانه دستیابی به تغییر قرار دهد، فراهم آورد. لذا یادگیری به فرایندی حیاتی تبدیل می شود. یادگیری سازمانی: یادگیری از دیدگاه سازمانی به عنوان جمع آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات به منظور تولید و گسترش حقایق جدید که موجب تغییر عقاید و دیدگاه های موجود شود، دیدگاه جدیدی را خلق کرده و آن را از طریق ارتباط، تدریس و گفتگو و تعامل به تمام سطوح سازمانی منتقل کند (کرامتی، 1386). اعتماد سازمانی: مفهوم اعتماد سازمانی به عنوان انتظارات مثبتی که افراد، بر پایه نقش های سازمانی، مناسبات، تجربیات، وابستگی متقابل از نیت و رفتارهای مختلف اعضای سازمان دارد، تعریف می شود (دانایی فرد، 1388). با در نظر گرفتن مطالب مورد نظر و با نظر به این که سازمان آموزشی که در اصل مهم ترین سازمانی است که ماهیتا باید الگوی سازمان یادگیرنده باشد، در اولویت اعتماد سازمانی قرار دارد، لذا این تحقیق به بررسی این رابطه در سازمان های آموزشی می پردازد. سعی می شود در این تحقیق به بررسی نقش یادگیری تیمی بر اعتماد سازمانی پرداخته شود.

1. ادبیات پژوهش:

1-1 یادگیری سازمانی

واژه یادگیری یک مفهوم صد در صد جدیدی در دانش مدیریت تلقی نمی شود. تقریباً تمامی نظریه های اداری و سازمانی که در دهه های قبل از 1940 تکوین یافته اند، بر اهمیت یادگیری تاکید دارند. آنچه در این میان تازه به نظر می رسد، برداشت جدیدی است که از فرایند یادگیری چه از لحاظ ساختاری و چه از نظر کاربرد به میان آمده است که در آینده مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

یادگیری سازمانی فرآیندی است پویا که سازمان را قادر می سازد تا به سرعت با تغییر سازگاری یابد. این فرآیند شامل تولید دانش جدید، مهارت ها و رفتارها می شود. کرت و مارچ که در سال 1963 اولین بار عبارت یادگیری سازمانی را ابداع کردند؛ معتقد بودند که تلاش سازمان ها در پاسخ به تغییرات در محیط خارجی خود برای تطابق اهداف سازمان با شرایط جدید به کنکاش برای یافتن رویه هایی که سازمان را برای رسیدن به اثربخشی بیشتر یاری می کند، منجر می شود (شپیتون 2006)، به نقل از علیزاده (1393). دانش سازمانی باید به عنوان یک دارایی استراتژیک در سازمان نگریسته شود و به شکلی آن را مدیریت کرد تا بتواند عملکرد و موفقیت رقابتی سازمان را بهبود بخشد (فام و سوئیزیک 2006)، به نقل از علیزاده (1393). سازمان ها یاد می گیرند؛ به این معنا که با دنیای متغیر اطراف خود کنار می آیند. اما برخی از سازمان ها سریع تر و اثربخش تر از همتایان خود می آموزند. مهم ترین نکته آن است که یادگیری از فعالیت های روزمره ی سازمان جدا فرض نشود. مدیران باید بر جنبه ها و روش هایی که دانش می تواند به سازمان آن ها رسوخ کند و در آن معنای کاربردی بیابد، اشراف پیدا کنند و راه هایی که افراد برای کسب اطلاعات و حل مسئله از آن ها بهره می برند را بشناسند و به کارگیری دانش برای هدایت فرایندها و ساختارها و نیز فعالیت های سازمانی را که به بهبود عملکرد و کسب و کار

منجر خواهد شد بشناسند. بنابراین بسیاری از نویسندگان، یادگیری را به عنوان یکی از جنبه‌های حیاتی رقابت پذیری به شمار می‌آورند و آن را با کسب دانش و عملکرد سازمانی مربوط می‌سازند (علامه و همکاران، 1388؛ فیضی و همکاران، 1391).

مطالعات نشان می‌دهد، زمانی که فردریک تیلور در سال 1900 میلادی موضوع انتقال یادگیری به دیگر کارکنان برای افزایش کارایی و بهبود سازمان را مطرح کرد، مفهوم یادگیری سازمانی شکل گرفت (نادی و سجادیان، 1390).

از نظر بیرما، فرآیند یادگیری سازمانی، کارکنان و اعضا را درگیر استفاده از هوش جمعی، توانایی آن‌ها برای یادگیری، و خلاقیت می‌کند (بوی و برچ، 2012)، باورصاد (1393). تمپلتون و همکاران (2002) یادگیری سازمانی را مجموعه‌ای از اقدامات سازمانی مانند کسب دانش، توزیع اطلاعات، تفسیر اطلاعات و حافظه که به صورت آگاهانه و غیر آگاهانه بر تحول مثبت سازمانی اثر می‌گذارد؛ تعریف می‌کنند.

گارسیا مورالز و همکاران (2007) یادگیری سازمانی را قابلیت سازمانی برای حفظ و بهبود عملکرد براساس تجارب گذشته تعریف می‌کنند و این قابلیت را توانایی کسب و بهره‌وری از دانش ضمنی و صریح به تشریح دانش و استفاده از دانش در سازمان می‌دانند (گارسیا مورالز و همکاران، 2007)، به نقل از افشاری و همکاران (1390).

مارکوارد (2002) نیز اظهار می‌دارد یادگیری زیرسیستم اصلی سازمان یادگیرنده است که در سطوح فردی، گروهی و سازمانی رخ می‌دهد. یادگیری سازمانی بیانگر قابلیت توسعه فکری و بهره‌وری است که از طریق تعهد به آن برای بهبود مستمر در سراسر سازمان حاصل می‌شود.

تمپلتون³ و همکاران (2002) یادگیری سازمانی را مجموعه‌ای از اقدامات سازمانی مانند کسب دانش، توزیع اطلاعات و تفسیر اطلاعات که به صورت آگاهانه یا ناآگاهانه بر تحول مثبت سازمانی اثر می‌گذارد، تعریف می‌کنند. آرجریس و شون⁴ (1996) یادگیری سازمانی را فرایند تشخیص و اصلاح خطا تعریف می‌کنند. در این نگرش سازمان‌ها از طریق فعالیت‌های افراد به عنوان نمایندگان سازمان به یادگیری می‌پردازند. سازمان‌ها می‌توانند یاد بگیرند، اما نه به این دلیل که آن‌ها فکر می‌کنند یا به صورت مستقل از افرادی که در آن مشغول کارند رفتار می‌کنند، بلکه به دلیل جایگزینی یادگیری افراد یا گروه‌ها در فرایندهای سازمانی، اعمال روزمره، ساختارها، پایگاه‌های اطلاعاتی، نظام‌هایی از مقررات و غیره است (هدبرگ، 1981؛ به نقل از فرهنگ، 1386).

سازمان‌های یادگیرنده، بر چپستی سیستم‌ها، اصول و مشخصات سازمان‌هایی که یاد می‌گیرند و به عنوان یک موجودیت جمعی که یاد گرفته و تولید می‌کنند، تمرکز دارد، اما در بحث یادگیری سازمانی، به اینکه یادگیری چگونه در سازمان رخ می‌دهد توجه می‌شود (مارکواردت، 202)، به نقل از افشاری و همکاران (1390).

لاهتین ماکی و همکاران⁵ (2001) سه مولفه را برای اندازه‌گیری یادگیری سازمانی تدوین کردند که عبارت‌اند از: شفاف بودن ماموریت و مقاصد، توانایی و تعهد رهبری و تعهد و انتقال دانش.

یادگیری سازمانی زمانی رخ می‌دهد که اعضا به صورت آشکار به تغییرات محیط بیرونی و درونی و اصلاح اشتباهات بین بازدهی‌ها و انتظارات پاسخ دهند. اصلاح اشتباهات از طریق اصلاح استراتژی‌های سازمانی، پیش‌فرض‌ها و هنجارها به منظور دستیابی به بازدهی‌ها و انتظارات صورت می‌گیرد و سپس، در حافظه سازمانی ذخیره می‌شود.

³Tempelton

⁴Argyris and Schon

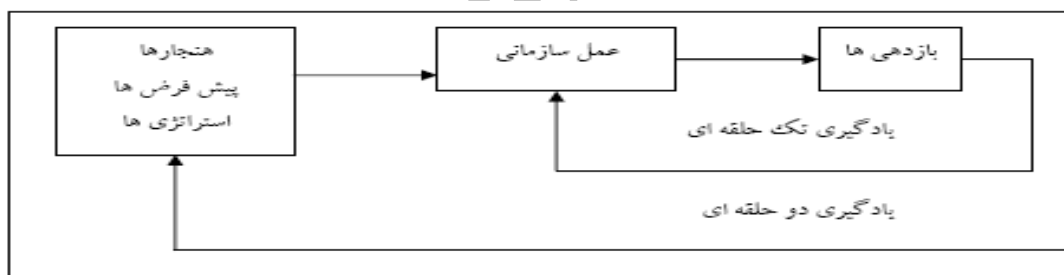
⁵Lahteenmaki et al.,

آرجریس و شون یادگیری سازمانی را در یک مدل 3 سطحی - شامل یادگیری تک حلقه ای، دو حلقه ای و سه حلقه ای - تشریح کرده اند:

1. یادگیری تک حلقه‌ای: این یادگیری موقعی رخ می‌دهد که اصلاح عمل سازمانی بدون اصلاح هنجارهای سازمانی موجود صورت می‌گیرد؛ بنابراین، هدف یادگیری تک حلقه‌ای افزایش اثربخشی سازمان در هنجارهای موجود است. یادگیری قابل انطباق با یادگیری تک حلقه‌ای توانایی برای حل موضوعات با استفاده از استانداردهای تثبیت شده بدون بررسی فرایند از طریق کاهش اشتباه یا فرض-های اساسی در خصوص روش انجام دادن کار است.

2. یادگیری دو حلقه‌ای: یادگیری هنگامی اتفاق می‌افتد که اصلاح اشتباهات نیازمند اصلاح هنجارهای سازمانی و در نتیجه، مستلزم ساخت‌های مجدد استراتژی‌ها و پیش‌فرض‌های همراه با این هنجارها است. یادگیری در این زمینه دو حلقه‌ای است، زیرا اصلاح اشتباه نه تنها برای عملکرد سازمانی، بلکه برای هنجارها هم آشکار می‌شود. بنابراین، هدف یادگیری دو حلقه‌ای فراهم آوردن زمینه رشد و توانایی بقای سازمان از طریق حذف هنجارهای ناسازگار، ایجاد اولویت‌های جدید یا ساخت‌دهی مجدد هنجارها، استراتژی‌ها و مفروضات مرتبط با آن است.

3. یادگیری سه حلقه‌ای یا مولد موقعی است که سازمان توانایی بررسی و مهندسی مجدد فرایندهایی را که در کشف، تشخیص و اصلاح اشتباهات استفاده می‌شود، دارد که بعضی اوقات سیستم‌های تکمیلی پیچیده نامیده می‌شود (آلبرجت، 2008، به نقل از فرهنگ، 1386).



نمودار (1): یادگیری تک حلقه‌ای و دو حلقه‌ای (آلبرت⁶، 2008)

آرمسترانگ و فولی⁷ (2003) مکانیزم‌های یادگیری سازمانی را در چهار گروه شناسایی کردند: 1. محیط یادگیرنده؛ 2. شناسایی نیازها و ضرورت‌های رشد و یادگیری؛ 3. تحقق نیازهای یادگیری؛ 4. کاربرد یادگیری در محیط کار.

استتا⁸ (1989) بر پایه‌ی دو جنبه اساسی یادگیری سازمانی را از یادگیری فردی و گروهی تفکیک می‌کند: 1. یادگیری سازمانی از طریق چشم‌اندازهای مشترک، دانش و الگوهای ذهنی کارکنان سازمان به‌دست می‌آید. 2. یادگیری سازمانی بر اساس دانش و تجربه-های گذشته ایجاد می‌شود.

⁶Albrecht

⁷Armestrang & Foley

یادگیری گروهی عبارت است از، فرایند هم‌راستایی و ایجاد ظرفیت در یک گروه برای دستیابی به هدف‌هایی که واقعا مطلوب اعضا است. اساس این پدیده، معرفت مربوط به ایجاد دورنمای مشترک است. ویژگی اصلی و مشترک گروه‌هایی که هم‌راستا نیستند، ائتلاف منابع و انرژی است. در این گونه‌ها، افراد ممکن است بسیار سخت کوش باشند. اما این تلاش، بهره‌وری و اثربخشی گروه را افزایش نخواهد داد.

1-1-2 دیدگاه اسلام در مورد یادگیری

با توجه به اینکه بحث مدیریت اسلامی بیشتر پیرامون اصول و مبانی مدیریت است تا بحث خط مشی‌ها و روش‌ها، بنابراین بحثی کلی و اساسی و مربوط به همه‌ی سطوح مدیریت؛ اعم از مدیریت گروه، سازمان یا مدیریت جامعه و امت اسلامی می‌باشد و صرفا به یک سطح یا سطوح و یک بعد از ابعاد مدیریت اختصاص ندارد. از این رو وقتی از یادگیری در مدیریت اسلامی صحبت به میان می‌آید، این موضوع در همه‌ی سطوح و مدیریت سازمان اعم از؛ مدیریت حکومتی، مدیریت سازمان‌های اقتصادی، بازرگانی، خدماتی، خانواده و ... مطرح است. به همین دلیل برای دستیابی به دیدگاهی اسلامی در زمینه مدیریت از جمله مورد خاص یادگیری که بیشتر تحت عنوان تعلیم و تربیت بررسی گردیده است، باید به مطالعه و تفحص در متون اسلامی پرداخت و دیدگاه‌های مختلف را از میان تفکرات و رهنمودهای گوناگون بزرگان و اندیشمندان اسلامی استخراج نمود.

در این قسمت به معنای تعلیم و تربیت اشاره مختصری خواهد شد. "تعلیم" در لغت یعنی آموختن و آموزاندن و در اصطلاح یعنی آموزش و یاد دادن مطلبی به دیگری و انتقال مفاهیم، فنون و مهارت‌ها و یا فراگرفتن آن‌ها به طرز منسجم است. در این حال تعلیم مستقیما به فعالیت ذهنی انسان مربوط می‌گردد. "تربیت" در لغت یعنی پروراندن و تادیب و در اصطلاح به معنی شکوفا نمودن استعداد های آدمی با ایجاد زمینه مناسب در جهت مطلوب است. در واقع تربیت عبارت است از به فعلیت درآوردن استعدادهای درونی و قوای نهفته در انسان. علاوه بر این در اسلام تربیت متکی به هدایت و طریق مستقیم، تزکیه نفس و پیراستن آن از آلودگی هاست (احمدی، 1366). در این مقوله چون تعلیم و تربیت چه در سازمان و چه به شکل فراگیر آن مطرح است، از آن به مفهوم یادگیری استفاده می‌کنیم.

خداوند متعال خود اولین مربی جهانیان است. تربیت و هدایت کلیه موجودات جهان هستی و به ویژه آدمی را در دو طریق هدایت تکوینی و هدایت تشریحی بر عهد گرفته است. قرآن کریم در سوره انعام آیه 164 می‌فرماید: "قُلْ اَغْبِرِ اللّٰهُ رَبًّا و هُوَ رَبُّ كُلِّ شَيْءٍ"؛ بگو آیا غیر از خدا پروردگاری بجویم حال آنکه او مربی و پروردگار همه چیزاست...

ابوحامد محمد غزالی هنگام بحث و تحلیل از تقسیم بندی موضوعی آیات قرآن، می‌گوید که حدود 750 آیه از بیش از 6600 آیه‌ی این کلام بزرگ الهی به اهمیت تعلم و دانش اختصاص یافته و حدود 750 آیه‌ی دیگر مومنان و مسلمانان را به کسب فضائل و مکارم اخلاقی ارشاد کرده است. به نظر غزالی مجموع این دو مقوله که حدود یک چهارم از آیات را دربرمی‌گیرد جوهر و اساس تعالیم این کتاب آسمانی است (حسینی، 1348).

قران مجید جملگی نور علم و تجلیل از علم و عقل و دعوت به آن است. آیه‌های قرآنی پر از دعوت به تعقل، تدبر، طلب برهان و بر حذر داشتن از سخن گفتن به دور از مبنای علمی است:

⁸Stata

" افلا تعقلون - لعلکم تعقلون - ان کنتم تعقلون " (صوری، 1376)

" افلا یتدبرون القرآن و لو کان من عند غیرالله لوجدوا فیہ اختلافا کثیرا " (نساء 82)

" قل هاتوا برهنکم ان کنتم صادقین " (بقره، آیه 111. سوره انبیاء، آیه 24. سوره نمل، آیه 64. سوره قصص، آیه 75)

قرآن نام این کتاب است که به معنی "خواندنی" است. (قریشی، 1371) عجیب اینجاست که نزول اولین آیه مبارکه قرآن بر قلب پیامبر و اولین پیام آسمانی برای انسان، فرمان به خواندن است.

" اقرا باسم ربک الذی خلق " (سوره علق، 1) بخوان به نام پروردگارت که جهان را آفرید.

" اقرا و ربک الاکرم. الذی علم بالقلم. علم الانسان ما لم یعلم " (سوره علق، آیات 2، 4، 5) بخوان که پروردگارت از همه بزرگوارتر است، همان کسی است که به وسیله قلم تعلیم نمود و به انسان آنچه نمی‌دانست یاد داد.

نکته مهمی که از آیات فوق استنباط می‌گردد این است که از آغاز وحی برای آخرین پیامبر (ص) و ابلاغ کامل ترین دین الهی همراه با شروع یک حرکت علمی بوده، در نهایت به تکامل روح به وسیله تعلیم و تعلم می‌انجامد.

در بررسی انجام شده در آموزه های اسلامی، مولفه‌ی یادگیری جمعی مورد توجه قرار گرفته است که در اینجا به تحلیل سه مشخصه از موضوع پرداخته شده است.

(1) بررسی ویژگی " اتخاذ تصمیمات مهم سازمان در گروه‌ها از طریق بیان نظرات و آراء و بررسی آن‌ها و انتخاب بهترین گزینه " با توجه به آموزه‌های دینی

دین مبین اسلام به نظرخواهی از دیگران تاکید دارد. در قرآن کریم در چند آیه از شورا سخن گفته شده و وجود سوره‌ای به نام " شوری " بر اهمیت این امر دلالت دارد؛ بررسی روایات و احادیث واصله از معصومین (ع) نیز بر اهمیت این امر صحه می‌گذارد.

" و آنچه نزد خداست بسیار بهتر و باقی‌تر است، اما آن مخصوص کسانی است که به خدا ایمان آورده و در امورشان بر پروردگار توکل می‌کنند و آنان که از زشتکاری و گناهان بزرگ می‌پرهیزند و چون بر کسی خشم و غضب کنند او را می‌بخشند و آنان که که امر خدا را اجابت و اطاعت کردند و نماز به پا داشتند و کارشان را به مشورت با یکدیگر انجام می‌دهند و از آنچه روزی آن‌ها کردیم بر فقیران انفاق می‌کنند " (سوره شورا، آیات 36-38). همچنین در سوره آل عمران آمده است؛ " ... و شاورهم فی الامر و اذا عزمت توکل علی الله ان الله یحب المتوکلین. " (سوره آل عمران، آیه ی 159)

(2) بررسی ویژگی " معلق در نظر گرفتن پیش‌فرض‌های خود " از منظر آموزه‌های دینی

این ویژگی بدان معناست که افراد حاضر در گروه در حین شور و مشورت، اصل را بر اثبات رای و نظر خود نگذارند و پیش‌فرض‌هایی را که در نظر دارند، در حال تعلیق نگه‌دارند تا نظرات سایرین را بشنوند و پس از استماع کلیه آراء، با استعانت از خرد جمعی، مناسب‌ترین گزینه را انتخاب نمایند.

با بررسی آموزه‌های دینی موجود در این زمینه، به این نتیجه می‌رسیم که تاکید دین مبین اسلام نیز، بر عدم استبداد رای، در شور و مشورت است؛ " با افراد مستبد و خودرای مشورت نکنید " (محمودی، 1376، به نقل از امیر شاه کرمی).

امام علی (ع) می‌فرماید: " هر کس خودرای باشد، به هلاکت رسد و هرکس با دیگران مشورت کند، در عقل‌های آنان شریک شود" (نهج البلاغه، حکمت 474) و نیز از ایشان منقول است: " خودرایی و مخالفت با دیگران، موجب نابودی آراء می‌شود" و همچنین در جایی دیگر می‌فرماید: " آن کس که به رای خود مستبد باشد، دچار تباهی می‌شود" (آمدی، 1388، به نقل از امیرشاه کرمی).

(3) بررسی ویژگی " اعتقاد به دانش و تخصص همدیگر داشتن" از منظر آموزه‌های اسلام

افرادی که به دنبال شور و تبادل نظر پیرامون مسائل، گرد هم می‌آیند، باید از دانش لازم و کافی، در خصوص موضوع مورد بحث برخوردار باشند.

" بهترین مشاور، فرد عاقل و عالم و دوراندیش و مدبر است" (آمدی، ج 3، حکمت 428، به نقل از امیرشاه کرمی).

یادگیری سازمانی در منظر غرب بیشترین تاکید را بر بعد رقابتی سازمان نسبت به سازمان‌های دیگر دارد و بر مبنای نگاه مادی گرایانه است و کاملاً توأمان با تغییرات مادی خارجی حرکت می‌کند و به رشد و پیشرفت سازمان توجه می‌کند درحالیکه یادگیری در منظر اسلام بر رشد فردی اعضای سازمان همپای رشد سازمانی توجه دارد و هدفش نه تنها رشد سازمان و تطابق با تغییرات زمان است بلکه به رشد و تعالی خود سازمان در راستای تعبد و دست یافتن به خرد توجه می‌کند.

در هر دو دیدگاه بر یادگیری و تفکر همه جانبه توجه شده ولی در دیدگاه اسلامی بر آموختن به دیگران و یادگیری فردی ارزش خاص گذارده شده.

جدول 1-2 مقایسه یادگیری سازمانی از منظر غرب و اسلام

یادگیری سازمانی از منظر غربی	یادگیری سازمانی از منظر اسلامی
<ul style="list-style-type: none"> ○ فرآیندی پویا با هدف سازگاری با تغییر که شامل تولید دانش، مهارت و رفتار می‌باشد. ○ پاسخ به تغییرات محیط خارجی برای تطابق اهداف با شرایط جدید که منجر به اثربخشی بیشتر می‌گردد. ○ مزیتی رقابتی ○ دانش سازمانی به مثابه دارایی استراتژیک ○ توسعه قابلیت تفکر و یادگیری دسته جمعی 	<ul style="list-style-type: none"> ○ آفریدگان برای فرمانبرداری از خدا آفریده شده‌اند و نجاتی جز در فرمانبرداری نیست و فرمانبرداری با دانش و دانش با یادگیری و یادگیری با خرد استوار گردد و دانش جز از دانشمند ربانی به دست نیاید و شناخت دانشمند به خرد حاصل گردد ○ هدف یادگیری رشد و تعالی فردی و اجتماعی، عبودیت، رشد و پیشرفت امت اسلامی و ... ○ نه صرفاً مزیت مادی و رقابتی ○ تاکید بر توسعه تفکر و یادگیری با نیت رشد همه جانبه ○ علم فرائض و واجبات را بیاموزید و به مردم یاد دهید و چنین عملی یعنی یادگیری و یاد دادن نصف دانش است.

<p>سه مشخصه از موضوع :</p> <p>(1) بررسی ویژگی " اتخاذ تصمیمات مهم سازمان در گروه‌ها از طریق بیان نظرات و آراء و بررسی آن‌ها و انتخاب بهترین گزینه</p> <p>(2) (بررسی ویژگی " معلق در نظر گرفتن پیش‌فرض‌های خود"</p> <p>(3) بررسی ویژگی " اعتقاد به دانش و تخصص همدیگر داشتن"</p>	<p>نظم های سازمان یادگیرنده:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> تسلط فردی <input type="radio"/> الگوهای ذهنی <input type="radio"/> دورنمای مشترک <input type="radio"/> یادگیری گروهی <input type="radio"/> تفکر سیستمی
--	---

2-1 اعتماد سازمانی

اعتماد یکی از مباحث عمده جامعه‌شناسی است. اعتماد کلید اصلی برای توسعه روابط بین فردی به‌شمار می‌رود. سطح پایین اعتماد باعث می‌شود که کارکنان جریان اطلاعات را در سازمان منحرف کنند و سوءظن و بدگمانی در بین کارکنان رواج یابد و ارتباطات باز و صادقانه در سازمان از بین برود و تصمیمات سازمان کیفیت مطلوبی نداشته باشد (بایرد و آمان، 1995 به نقل از فرهنگ، 1389).

منظور از اعتماد به سرپرست، اعتقاد کارکنان به این امر می‌باشد که سرپرست به نفع آن‌ها عمل خواهد کرد (پودساکف، 2000 به نقل از اسمعیلی گیوی و همکاران، 1391). اعتماد، اطمینان پایدار مبتنی بر صداقت، توانایی و یا شخصیت یک فرد است (حضرتی، 1387 به نقل از اسمعیلی گیوی و همکاران سال 1391). دنیس¹ (2004) اعتماد را مفهومی چند سطحی می‌داند که به تعاملات سطوح گوناگون همکاران، تیم‌ها و سطوح درون سازمانی مربوط می‌شود. میسنز¹⁰ (1996) اظهار می‌دارد که "اعتماد تامین کننده ارتباطات و گفتمان است" و می‌تواند امکان دسترسی به افراد را برای تبادل سرمایه فکری فراهم سازد. دانیوکانن (1392)، اعتماد را اعتبار و خیرخواهی درک شده توسط اعتمادشونده تعریف می‌کند (بی و یونگ، 2002 به نقل از امامی و همکاران، 1392).

بالا بودن اعتماد سازمانی مساوی با بهبود فرایند یادگیری سازمانی، رضایت شغلی، افزایش تعهد سازمانی، افزایش همکاری و همفکری، تقسیم اطلاعات، تسهیل توانمندی، یادگیری و نوآوری سازمانی، حل تعارضات و در نهایت ایجاد چارچوبی برای افزایش بهره‌وری سازمانی می‌شود (امیرشاه کرمی، 1393).

بوسیوت¹¹ (1995) بر اهمیت اعتماد بین افراد برای ایجاد دانش در شرایط ابهام و عدم اطمینان زیاد تاکید دارد. گروبر و دوکسبری¹² (2001) نتیجه می‌گیرند که ویژگی‌های محیطی که در حقیقت از تسهیم دانش حمایت می‌کند، به شرح زیر است:

- ساختار پاداش - قدرانی از تسهیم دانش با همکاران؛
- گشودگی / شفافیت - عدم وجود برنامه‌های پنهانی؛
- حمایت مشترک - ارتباطات و هماهنگی بین گروه‌ها؛
- اعتماد - اهداف مشترک.

شاو اعتماد را، اعتقاد به این موضوع تعریف می کند که برای دستیابی به انتظاراتمان به دیگران وابسته هستیم. به اعتقاد چارلتون، رهبران به کارکنان اعتماد می کنند، برای اینکه کاری را انجام دهند که نیاز دارند انجام شود. رهبران به شباهت در گفتار و کردار نیاز دارند (مارتینز، 2002؛ به نقل از حسن بودلایی، 1390) این تعاریف نشان می دهند اعتماد پدیده ای پویاست که به کنش متقابل کنشگران مختلفی وابسته است که ممکن است برای ایجاد یک مدل برای اعتماد تاثیر بگذارند (تیلر، 2003. به نقل از حسن بودلایی، 1390).

اعتماد کاتالیزوری است که امکان کار را به سازمان ها می دهد و عاملی محدودکننده است که ارتباطات تجاری و فردی ما را در کنار یکدیگر نگه می دارد؛ بنابراین، رواج گروه های کاری و ماهیت وابسته ی کارها به یکدیگر است که کارمندان را درگیر اشتراک و هماهنگی با یکدیگر می کند تا اهداف سازمانی را به انجام برسانند، در نهایت کارمندان را مستلزم می کند که به یکدیگر اطمینان نمایند. (تان نیا لینگ، به نقل از تقوی فرد سال 1393).

1-2-1 سطوح اعتماد در سازمان

اعتماد را می توان به اعتماد به فرد ، اعتماد به گروه و اعتماد به سازمان تقسیم بندی نمود. این سه دسته اعتماد با یکدیگر رابطه تنگاتنگی دارند.

اعتماد ما به یک سازمان می تواند از اعتماد به فرد یا افراد شاغل در آن سازمان شکل بگیرد و همچنین اعتماد ما به یک فرد می تواند به دلیل اعتماد ما به سازمانی باشد که آن شخص در آن کار می کند.

اعتماد به فرد و اعتماد به سازمان از طریق وظایف و موقعیت هائی که افراد در سازمان دارند و نقش هائی که در سازمان ایفا می کنند ، به هم مرتبط می شوند (شمسی ، 1394).

2-2-1 انواع اعتماد در سازمان

اعتماد سازمانی شامل هر دو نوع اعتماد بین فردی و مؤسسه ای می شود. اعتماد بین فردی میتواند در دو بعد طبقه بندی شود:

الف. اعتماد افقی یعنی اعتماد کارکنان به یکدیگر ب. اعتماد عمودی یعنی اعتماد بین کارکنان و مدیر (کوستیگان، 1995 به نقل از فرهنگ) باتوجه به نظر مک نایت و همکاران اعتماد مؤسسه ای بدین معناست که یک نفر عقیده دارد ساختارهای مؤسسه ای در جایگاهی هستند که شخص را قادر به محقق ساختن آینده ی موفقیت آمیز می کنند. اعتماد مؤسسه ای دو شکل را در بر می گیرد: هنجارهای موقعیتی و اطمینان ساختار. هنجار موقعیتی از ظاهر ریشه می گیرد به طوری که اشیا و چیزها طبیعی هستند یا اینکه هر چیز در جایگاه مناسب خودش قرار دارد. از طرف دیگر، اطمینان ساختاری بیان می کند که موفقیت احتمالی است، چون شرایط زمینه ای مانند قول و قرارها، عهد و پیمانها، قواعد و ضمانتها و اطمینان ساختاری در محل هستند.

از یک نگاه دیگر در سازمان ها سه نوع اعتماد شناسایی شده است:

1. اعتماد سازمانی، اعتمادی که به موجب آن خط مشی های سازمان آن گونه که بیان شده است به طور منصفانه اداره و انجام خواهد شد.

2. اعتماد استراتژیکی، اعتماد در مأموریت، استراتژی سازمان برای کسب موفقیت.

3. اعتماد شخصی، اعتمادی که زیر دستان به مدیرانشان دارند تا علاقه آنان را بی طرفانه بگیرد، آنها در خصوص اهداف و رفتارهای یکدیگر بدبین خواهند شد و از تسهیم دانش خود با یکدیگر سرباز خواهند زد. ایجاد روابط مبتنی بر اعتماد بین افراد و گروه‌ها به تسهیل فرایند تسهیم دانش کمک چشمگیری خواهد کرد. نبود اعتماد میان کارکنان یکی از مهمترین موانع تسهیم دانش است (گالفرد و دراپیو، 2007 به نقل از ابو القاسم فرهنگ، 1389).

الون و همکارانش (2008) اعتماد سازمانی را به دو بعد اعتماد بین شخصی (ارتباطی) و غیرشخصی تفکیک کردند.

اعتماد شخصی میتواند به دو بعد شکسته شود: اعتماد افقی که به اعتماد بین کارکنان مربوط می‌شود و اعتماد عمودی که به اعتماد بین کارکنان و مدیران شان بر می‌گردد. این اعتماد ها بر اساس صلاحیت، خیرخواهی و یا اعتبار هستند. اعتماد سازمانی غیرشخصی، اعتماد نهادی نام گرفته است. اعتماد نهادی میتواند به اعتماد اعضا به استراتژی و چشم انداز سازمان، شایستگی تجاری و فناوری آن، ساختارها و فرایندهای منصفانه و سیاست های منابع انسانی سازمان اشاره کند (الون و همکاران، 2008 به نقل از شهاب الدین و همکاران، سال 1394).

از نگاهی دیگر آسلنر اعتماد را به سه دسته تقسیم می‌کند:

- اعتماد راهبردی: این نوع اعتماد، به برآورد یک طرف از این احتمال اشاره دارد که طرف دیگر قابل اعتماد است.
 - اعتماد خاص: به ایمان افراد به هم‌قطاران خود در مجمعی خاص نظیر اعتماد افراد به یکدیگر در خانواده یا هیأت‌های مذهبی اشاره می‌کند.
 - اعتماد اخلاق گرایانه: این نوع اعتماد بر ایمان به افرادی که نمی‌شناسید، استوار است. که افراد در قلمرو این اعتماد، دیدگاهی خوش‌بینانه از جهان دارند و مطمئن هستند که می‌توانند جهان را بهتر بسازند.
- توماس نیز از سه نوع اعتماد یاد می‌کند:

- اعتماد اعتباری، که مبتنی بر نظریه‌ی عاملیت است.
- اعتماد متقابل، که بر تعاملات پی‌درپی با یکدیگر استوار است.
- اعتماد اجتماعی: نوعی سرمایه‌ی اجتماعی است که درون نهادهایی مستتر است که عموماً آنها را می‌شناسیم و مسلم فرض می‌کنیم.

دایتز و هارتوگ (2006) چهار بعد خیرخواهی، صلاحیت، صداقت و قابلیت پیش بینی را به‌عنوان مهمترین عناصر تشکیل دهنده اعتماد می‌دانند. همچنین سه مؤلفه اعتبار، صلاحیت و خیرخواهی را به عنوان ابعاد اصلی اعتماد مطرح می‌کنند (شهاب الدین و همکاران، سال 1394).

- 1) اعتبار: به معنی اعتقاد به این می‌باشد که یک فرد یا سازمان آنچه را که قول انجام آن را داده‌است، انجام خواهد داد و بی‌تناقض عمل خواهد کرد.
- 2) صلاحیت: صلاحیت به قابلیت های دیگران برمی‌گردد که بر اساس آن می‌توانند وظایف خود را انجام دهند (بر اساس مهارت ها و دانش).
- 3) خیر خواهی: خیرخواهی به معنی انگیزه های مهربانانه و میزان محبت یک شخص نسبت به گروه متقابل و توجه صادقانه به رفاه دیگران است (مایر و همکاران، 1955 به نقل از شهاب الدین و همکاران، سال 1394).

1-2-3 فرآیند اعتماد

ویتز و هارتوگ (2006) در مقاله خود فرآیند اعتماد را درسه مرحله بیان می کنند:

اعتماد به عنوان یک عقیده ، اعتماد به عنوان یک تصمیم و اعتماد به عنوان یک عمل.

مرحله اول: اعتماد به عنوان یک عقیده

اولین مرحله از اعتماد ، مجموعه ای از عقیده ها و باورهای ذهنی و یکپارچه درباره شریک دیگر می باشد به طوری که فرد می تواند تصور کند که عمل شریک او نتیجه مثبتی برای او به دنبال خواهد داشت.

مرحله دوم : اعتماد به عنوان یک تصمیم

دومین مرحله: اعتماد کردن به دیگری می باشد. این مرحله است که باور به قابلیت اعتماد دیگری به خوبی آشکار می گردد.

در شرایط واقعی اعتماد دو انتظار وجود دارد ، یکی انتظار وجود رفتار قابل اعتماد و دیگری تمایل به عمل کردن بر مبنای آن.

مرحله سوم: اعتماد به عنوان یک عمل

در مرحله سوم نیز اعتماد به عنوان یک عمل بروز می کند یعنی فرد قصد به انجام اعمالی می کند که براساس اعتماد شکل گرفته است (شمسی، 1394).

داونپورت و پروساک معتقدند که اعتماد بر جریان یافتن دانش در سازمان تأثیری مثبت دارد. آن ها معتقدند:

- اعتماد باید مشهود باشد. اعضای سازمان باید بدانند که با تسهیم دانش اعتبار کسب می کنند.
 - اعتماد باید در همه جا احساس شود. اگر بی اعتمادی در بخشی از سازمان حاکم شود آن قسمت نامتقارن خواهد شد.
 - اعتماد باید از بالا به پایین جریان یابد. اعتماد باید در سازمان از مدیران عالی به پایین ترین سطوح عملیاتی جریان یابد.
- اساسا نبود اعتماد در سازمان نوعی ریسک و عدم قطعیت را به همراه دارد که در این صورت ممکن است هیچ گروه یا فردی در فرایند دانش شرکت نکند.

1-2-2 دیدگاه اسلام در مورد اعتماد

توصیف انسان در قرآن، صرفاً به منزله ی "فرد"، فردی بریده و مجزا، انجام نپذیرفته، بلکه رابطه او با جمع و امتی که در آن زندگی می‌کند، به منزله وجهی از هویت او در نظر گرفته شده است (باقری، 1390). انسان موجودی اجتماعی است و هیچگاه بی نیاز از ارتباط با دیگران نیست. امام صادق (ع) می‌فرماید: «إِنَّهُ لَا يَدُ لَكُمْ مِنَ النَّاسِ إِلَّا أَحَدًا لَا يَسْتَعْنِي عَنِ النَّاسِ حَيَاتُهُ: هَيْجَ كَسٍ تَا زَنْدَه» است از مردم بی نیاز نیست (شیخ مفید، ص 186، به نقل از کریمیان). لذا با توجه به اجتماعی بودن انسان و از سویی با توجه به این که خمیرمایه‌ی ارتباط انسان و عامل پیوند فرد با دیگران و ماوراءالطبیعه به موضوع اعتماد بر می‌گردد، وجود ارتباط برای حفظ این روابط ضروری است و باید برای حفظ رابطه اعتماد آمیز تلاش کرد (کریمیان، ص 49). در احادیث ائمه (ع) برادران ثقه را گنجی ارزشمند به شمار می‌آورند که بخشی از ایام را باید با ایشان سپری کرد: امام جواد (ع) فرمودند: برادران مورد اعتماد ذخایری برای یکدیگر هستند (مجلسی، ج 75، ص 362 به نقل از کریمیان ص 53).

در مجموع اعتماد را میتوان اتکا به خداوند، خود، دیگران و طبیعت دانست که توکل به خداوند متعال برترین و مطمئن ترین نوع اعتماد می‌باشد. اگر انسان خداوند را بعنوان مالک، صاحب اختیار و کسی که هستی اش در دست اوست بشناسد، دیگر نیازی نمی‌بیند سراغ دیگری برود و دست نیاز به سوی او دراز کند (شمسی، 1394).

انواع اعتماد در نگاه اسلام

• اعتماد به خدا

اعتماد به خدا یعنی اینکه تنها و تنها به خدا توکل داشتن، یعنی به وسائل، اسباب، مقدمات، پول، قدرت، لشکر و سپاه تکیه نکنیم، تکیه مان فقط به خدا باشد (مطهری، 1387 به نقل از شمسی، 1394) مهمترین مساله در اعتماد به خداوند توکل است.

توکل از ماده و کاله است و در فرهنگ اسلامی، یعنی انسان خداوند را تکیه‌گاه مطمئنی برای خویش قرار داده و تمام امورش را به او واگذارد. قرآن مجید آیات فراوانی درباره توکل وجود دارد و ما به منظور توضیح و تبیین معنا و حقیقت توکل، به ذکر چند نمونه بسنده می‌کنیم.

خدای سبحان توکل را لازمه جدا ناشدنی ایمان دانسته است و می‌فرماید: «و علی الله فلیتوکل المومنون» (آل عمران/122) افراد با ایمان تنها بر خدا توکل می‌کنند.

در جای دیگر می‌فرماید: **"و علی الله فتوکلوا ان کنتم مومنین"** (مائده/23) بر خدا توکل کنید اگر ایمان دارید.

امام علی (ع) می‌فرماید: هر کس به خدا توکل کند، دشواری‌ها برای او آسان می‌شود و اسباب برایش فراهم می‌گردد (غررالحکم، ج 5، ص 425).

همان طور که انسان معمولاً در کارهای دنیوی برای خود وکیل برمی‌گزیند و بسیاری از کارهای خود را به او وامی‌گذارد تا آثار و نتایج درخشان و سودمند تری را در پی داشته باشد، شایسته است بنده خدا، نیز در همه امور زندگی، به خداوند تکیه کند و او را وکیل خود قرار دهد، تا خواسته‌هایش بدون هیچ اضطراب و تشویش خاطر تامین گردد.

به دیگر سخن: کسی که در صدد است تا نیازمندیهای خویش را برطرف سازد، سه راه در پیش می‌گیرد:

الف- به نیروی خویش اعتماد کند.

ب- به دیگران اعتماد کند و به کمک آنان چشم دوزد.

ج- نقطه اتکای خویش را را خداوند قرار دهد و از غیر او چشم ببوشد (مصباح یزدی، 1386 به نقل از شمسی 1394).

بدیهی است هرکس به خدا تکیه کند و او را برای خود پناهگاهی امن بر گزیند، خداوند او را کفایت می کند. خداوند متعال در قرآن کریم خطاب به پیامبر اسلام(ص) می فرماید: «قل حسبی الله علیه يتوكل المتوكلون» (زمر/38) بگو خداوند مرا کافی است و اهل توکل تنها بر او اعتماد می کنند.

البته ممکن است که در اینجا پرسیده شود آیا توکل به خداوند با اعتماد به نفس که در روانشناسی آن را از ویژگی های ضروری شخصیت سالم می دانند- ناسازگار است؟ پاسخ اینکه، اگر اعتماد به نفس به معنای پیدایش این باور در انسان باشد که هرکاری را می تواند انجام دهد، گرچه با خواست و اراده خداوند مخالف باشد، چنین اعتماد به نفسی با توکل در تنافی است. در قرآن موارد مختلفی از چنین اعتماد به نفس هایی و پایان شوم آنها بیان شده است. برای نمونه، فرعون که در برابر موسی(ع) به مخالفت برخاسته و دعوت او را نمی پذیرفت، اطمینان داشت که می تواند در برابر موسی(ع) و خدای او مبارزه کند و پیروز شود. اما سرانجام این مبارزه ناشی از اعتماد به نفس، به مرگ فرعون و نابودی او انجامید(داودی، 1386).

اما اگر اعتماد به نفس بدین معنا باشد که انسان در چارچوب نظامی که خداوند بر این دنیا حاکم کرده، با تلاش و کوشش نیازهای خود را تامین کند و موفقیت در این مسیر را منوط به خواست و اراده خداوند و تکیه به او بداند، به هیچ رو با توکل ناسازگاری ندارد.

• اعتماد به نفس

اعتماد به نفس یعنی اتکال به انسان دیگری نداشتن، کار خود را تا آنجا که ممکن است خود انجام دادن و از احدی تقاضا نکردن(مطهری، 1381 به نقل از شمسی 1394).

1-2-5 جمع بندی

یافته های نظری دو پژوهش نشانگر این است که اعتماد در نظریه های اسلامی و غربی وجود دارد، البته نگاه اسلام به مفهوم اعتماد مغایر است با نگاه غرب به این مفهوم. اسلام اعتماد را به صورت عمیق تر و همه جانبه تر بررسی کرده است، اعتماد اجتماعی زمانی پایدار است که اعتماد به خدا را شامل شود. اعتماد در نگاه اسلام شامل بعد فردی و فرافردی می باشد، اما در نظریه های غربی اعتماد سازمانی به عنوان عقیده، تصمیم و عمل است که تنها بعد سازمانی مورد توجه قرار گرفته و تنها همین بعد مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

جدول 2-2 مقایسه اعتماد سازمانی از منظر غرب و اسلام

مؤلفه اعتماد از نظر اسلامی	مؤلفه اعتماد در نظریه های غربی
تعریف اعتماد: کلمه اعتماد با اطمینان، ثقه، توکل، رکون و اتکا مراد است.	تعریف اعتماد: اعتماد کلید برای توسعه روابط بین فردی است.

<p>اعتماد را می توان اتکا به خداوند، خود و دیگران و طبیعت دانست که توکل به خداوند برترین و مطمئن ترین نوع اعتماد می باشد.</p>	<p>عنصر اساسی برای تغییر اثربخشی سازمان است. اعتماد یعنی خوش بینی نسبت به وقوع حوادث. اعتماد یعنی یک باور که یک فرد ممکن است به آن تکیه کند. اعتماد یعنی اعتقاداتی که افراد در مورد رفتار آینده گروه مقابل دارند. اعتماد برای دستیابی به انتظاراتمان بوجود می آید.</p> <p>تأثیرات اعتماد سازمانی: اعتماد سازمانی از رفتار های غیرمولد جلوگیری می کند و منجر به بوجود آمدن رفتارهای سازنده می شود. اعتماد سازمانی به رضایت شغلی، اشتراک گذاری دانش، تعهد سازمانی می انجامد و همچنین سلامت روان.</p>
<p>انواع اعتماد از نظر اسلام: اعتماد به خدا: یعنی به خدا اعتماد داشتن نه به اسباب، وسائل، پول، قدرت. آنچه خدا در قرآن کریمش فضیلت دانسته، اعتماد به خدا و افتخار به بندگی او. اعتماد به نفس: یعنی عدم اتکال به دیگران و اعتماد به خود. اعتماد اجتماعی: انسان ماهیتی اجتماعی دارد، و دین اسلام به جنبه اجتماعی انسان بها داده است. اعتماد و اطمینان به یکدیگر موجب استحکام جامعه است. در دین اسلام مولفه هایی را برای اعتماد اجتماعی بیان می کند که انجام این ها منجر به بوجود آمدن اعتماد اجتماعی در جامعه اسلامی می شود. رعایت امانت صداقت وفای به عهد</p>	<p>سطوح، فرآیند و انواع اعتماد: سطوح اعتماد: اعتماد به فرد اعتماد به گروه اعتماد به سازمان انواع اعتماد سازمانی: اعتماد نهادی اعتماد عمودی اعتماد جانبی انواع اعتماد سازمانی: اعتماد سازمانی اعتماد استرژیک اعتماد شخصی انواع اعتماد: اعتماد بین فردی اعتماد موسسه ای</p> <p>فرآیند اعتماد: مرحله اول: از عقیده های و باورهای ذهنی و یکپارچه درباره دیگران تشکیل می یابد. مرحله دوم: اعتماد به عنوان یک تصمیم_ توقع داشتن رفتاری از دیگران مرحله سوم: اعتماد به عنوان عمل</p>
<p>جمع بندی: اسلام اعتماد را به صورت عمیق تر و همه جانبه تر بررسی کرده است، اعتماد اجتماعی زمانی پایدار است که اعتماد به خدا را شامل شود.</p>	<p>جمع بندی: اعتماد در نظریه های غربی، نشان می دهد اعتماد سازمانی به عنوان عقیده، تصمیم و عمل است و نشان گر باور کارکنان نسبت به خود، همقطاران و سازمان است، اعتماد سازمانی در مقایسه با اعتماد اجتماعی در اسلام به صورت سطحی کار شده است و اعتماد به خدا و باور به</p>

2. پیشینه تجربی

در بررسی های انجام شده پژوهش ها بر اساس تاریخ از آخرین پژوهش مرتبط آورده شده است.

مقاله ای تحت عنوان " رابطه یادگیری سازمانی، بهبود مستمر و اعتماد میان سازمانی با عملکرد سازمانی (شرکت های نمایندگی خدمات بیمه ای)" توسط نادر مظلومی، محمود زمانی، میرعلی سید نقوی، عارفه ربانی در سال 1393 به نگارش درآمده است. نتایج نشان می دهد که رابطه معناداری میان یادگیری سازمانی، اعتماد میان سازمانی، بهبود مستمر و عملکرد سازمانی وجود دارد.

پژوهشی با عنوان " بررسی رابطه اعتماد سازمانی با مدیریت دانش و یادگیری سازمانی در شرکت های تولیدی استان خوزستان " با هدف بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی با مدیریت دانش و یادگیری سازمانی از نوع توصیفی- همبستگی توسط باورصاد و همکاران با جامعه آماری 130 شرکت تولیدی استان خوزستان در سال 1393 صورت گرفته است. نتایج این تحقیق نشان داده است که اعتماد سازمانی با مدیریت دانش و یادگیری سازمانی رابطه معناداری دارد. همچنین نتایج نشان داده که مدیریت دانش با یادگیری سازمانی مرتبط است.

پژوهشی تحت عنوان " اهمیت نسبی اعتماد عاطفی و شناختی در یادگیری سازمانی " در سال 1393 توسط علیزاده و فیضی زنگیر با هدف بررسی وزن نسبی هر یک از متغیر های اعتماد عاطفی و شناختی در تاثیر بر یادگیری سازمانی در بین کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهرستان بندر آستارا صورت گرفته است. روش تحقیق از نوع توصیفی و همبستگی بوده که جامعه آماری آن شامل کلیه ی کارکنان شاغل شبکه بهداشت و درمان شهرستان بندر آستارا به تعداد 413 نفر بوده. نتایج پژوهش بر آن بوده که بین اعتماد عاطفی و شناختی رابطه مثبت و معناداری برقرار است.

تحقیقی با عنوان " بررسی رابطه اعتماد سازمانی و یادگیری سازمانی با کارآفرینی در کسب و کارهای کوچک " توسط مسعود طاهری لاری، سعید خیاط مقدم، غلامرضا عنایتی و محمد ابراهیم زواری در سال 1390 انجام گرفته است. در این تحقیق ارتباط مثبت و معنی دار بین هر سه فرضیه ی اصلی تحقیق مورد تأیید قرار گرفت. همچنین رابطه ی بین ابعاد اعتماد سازمانی (اعتماد افقی، عمودی و مؤسسه ای) با یادگیری سازمانی و کارآفرینی مورد تأیید قرار گرفت و از میان 7 بعد یادگیری سازمانی، وجود رابطه مثبت و معنی دار 5 بعد (چشم انداز مشترک، فرهنگ سازمانی، کار و یادگیری گروهی و تفکر سیستمی و رهبری مشارکتی) با کارآفرینی مورد تأیید قرار گرفت. تسهیم دانش و توسعه ی شایستگی های کارکنان با کارآفرینی تأیید نشد. نتایج این تحقیق تأیید کننده این می باشد که با افزایش اعتماد در محیط سازمان، انتظار بالا رفتن سطح یادگیری سازمانی و کارآفرینی منطقی است.

مقاله ای تحت عنوان " یادگیری و اعتماد سازمانی حلقه های میانجی بین توانمند سازی روان شناختی و تعهد سازمانی " توسط حسن بودلایی، علی رضا کوشکی جهرمی، رضا ستاری نسب در بهار 1390 به نگارش درآمده است. نتایج نشان داده که میان مولفه های ذکر شده همبستگی وجود دارد.

مقاله ای دیگر تحت عنوان " بررسی رابطه ساده و چندگانه یادگیری سازمانی و اعتماد اجتماعی در سازمان با توسعه کارکنان دانشگاه های دولتی پزشکی و غیر پزشکی جنوب شرق کشور " توسط: ابوالقاسم فرهنگ، سید علی سیادت، رضا هویدا، حسین مولوی. در بهار 1390 به نگارش درآمده است. نتایج تحقیقات نشان دهنده رابطه معناداری بین متغیرهای یادگیری و اعتماد سازمانی با توسعه

کارکنان است. متغیر وابسته مستقیماً تحت تاثیر متغیر یادگیری سازمانی است و یادگیری سازمانی نیز به طور غیرمستقیم بر توسعه کارکنان تاثیر دارد.

3. روش پژوهش:

پژوهش از نوع توصیفی بوده و نتایج از روش همبستگی توسط نرم افزار Spss به دست آمده است. جامعه آماری کارکنان مدارس زنجان در سه مقطع دبیرستان، راهنمایی و دبستان در سال 1395-1394 است که 130 نفر عضو دارد. این اعضا متشکل از دبیران و کادر اجرایی است. از بین این افراد با استفاده از جدول مورگان 97 نفر به صورت نمونه در دسترس (و تصادفی) به عنوان نمونه انتخاب شدند. پرسشنامه یادگیری سازمانی نیفه (2001) با 24 سوال که ابعاد مهارت‌های فردی¹³، مدل‌های ذهنی¹⁴، چشم‌انداز مشترک¹⁵، یادگیری تیمی¹⁶ و تفکر سیستمی¹⁷ را مورد سنجش و ارزیابی قرار می‌دهد. پایایی این ابزار با مقدار ضریب آلفای کرونباخ 0.95 تایید می‌شود. پرسشنامه مربوط به اعتماد سازمانی، شامل 49 سوال است که از تحقیقات الونن و همکاران (2008) و می‌یر و دیویس (1999) و مک نایت و همکاران (2002) استخراج شده است. شامل موافه‌های اعتماد جانبی/ اعتماد عمومی/ اعتماد نهادی می‌باشد که با پایایی 0.90 مورد استفاده قرار خواهد گرفت. به دلیل استفاده دو پرسشنامه فوق در بسیاری از پژوهش‌های معتبر، روایی این پرسشنامه‌ها مورد تایید می‌باشد.

4. یافته‌ها

در این تحقیق، متناسب با متغیرهای مورد مطالعه و نوع داده‌های جمع‌آوری شده، به منظور توصیف آنان از شاخص‌های گرایش مرکزی، پراکندگی و توزیع نمره‌ها استفاده شد. در مرحله تحلیل آماری، با توجه به ماهیت مقیاس اندازه‌گیری که از نوع فاصله‌ای است و توزیع نرمال است برای تحلیل داده‌ها از روش ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج تفصیلی این محاسبه‌ها در این فصل در دو قسمت توصیف و تحلیل داده‌ها ارائه شده است.

جدول 4-1 آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

شاخصها	Kolmogrov- Smirnov Z	Sig (معناداری)	نتیجه آزمون
تفکر سیستمی	۱/۳۴	۰/۵۳	متغیر نرمال است
مدل ذهنی	۱/۲۳	۰/۹۴	متغیر نرمال است
مهارت فردی	۰/۹۹	۰/۲۸	متغیر نرمال است

¹³employee Skills and Capabilities

¹⁴Mental Model

¹⁵Shared Mission and Vision

¹⁶Team Work and Team Learning

¹⁷Systems Thinking

یادگیری تیمی	۱/۱۷	۰/۸۳	متغیر نرمال است
چشمانداز	۱/۵۶	۰/۱۵	متغیر نرمال است
اعتماد نهادی	۰/۸۸	۰/۴۱	متغیر نرمال است
اعتماد عمودی	۰/۹۹	۰/۳۷	متغیر نرمال است
اعتماد جانبی	۱/۱۷	۰/۱۲	متغیر نرمال است

مطابق جدول ۴-۱ در پژوهش حاضر از طریق اجرای آزمون کولموگروف - اسمیرنوف، نرمال بودن داده ها مورد تأیید قرار گرفت (با توجه به اینکه سطح معنی داری آزمون مورد نظر بالاتر از ۰/۰۵ می باشد). بنابراین می توان از آزمون های پارامتریک استفاده نمود. به این ترتیب در این پژوهش از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون استفاده شد.

2-4 شاخصهای آماری مربوط به نمرات یادگیری سازمانی و اعتماد سازمانی

متغیر	فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد	واریانس	خطای معیار
تفکر سیستمی	۹۹	۴/۲۹	۱/۲۶	۱/۶۰	۱/۶۰
مدل ذهنی	۹۹	۴/۵۱	۱/۱۵	۱/۳۳	۱/۳۳
مهارت فردی	۹۹	۴/۵۹	۱/۲۵	۱/۶۷	۱/۶۷
یادگیری تیمی	۹۹	۴/۱۴	۱/۱۸	۱/۴۱	۰/۱۱
چشمانداز	۹۹	۴/۲۸	۱/۲۵	۱/۵۶	۰/۱۲
اعتماد نهادی	۹۹	۳/۰۱	۰/۷۹	۰/۶۵	۰/۶۵
اعتماد عمودی	۹۹	۲/۹۱	۰/۸۱	۰/۶۳	۰/۶۶
اعتماد جانبی	۹۹	۲/۹۸	۰/۸۰	۰/۶۶	۰/۶۳
یادگیری سازمانی	۹۹	۲/۲۷	۰/۹۳	۰/۸۷	۰/۸۷
اعتماد سازمانی	۹۹	۴/۳۶	۰/۷۶	۰/۵۷	۰/۵۷

- آیا بین یادگیری سازمانی و اعتماد سازمانی رابطه وجود دارد؟

جدول 4-3: ماتریس همبستگی مؤلفه‌های یادگیری سازمانی و اعتماد سازمانی

اعتماد سازمانی				یادگیری سازمانی
اعتماد سازمانی	اعتماد جانبی	اعتماد عمودی	اعتماد نهادی	
تفکر سیستمی	۰/۴۹**	۰/۴۶**	۰/۴۶**	۰/۴۷**
مدل ذهنی	۰/۲۴**	۰/۲۴**	۰/۲۶**	۰/۱۹**
مهارت فردی	۰/۱۱**	۰/۱۸**	۰/۰۷**	۰/۰۴**
یادگیری تیمی	۰/۴۷**	۰/۴۷**	۰/۴۲**	۰/۴۳**
چشم‌انداز	۰/۳۴**	۰/۳۴**	۰/۳۲**	۰/۳۱**
یادگیری سازمانی	۰/۴۳**	۰/۶۵**	۰/۶۸**	۰/۶۸**

** معنی داری در سطح ۰/۰۱ (دو دامنه) * معنی داری در سطح ۰/۰۵

همان‌طور که در جدول (4-3) نشان داده شده است، نتایج ماتریس همبستگی بین مؤلفه‌های یادگیری و اعتماد سازمانی گویای رابطه مثبت و معنادار بین کلیه مؤلفه‌ها می‌باشد.

- رگرسیون همزمان

جدول 4-4: خلاصه مدل رگرسیون

مدل	متغیر پیشبین	همبستگی چندگانه R	ضریب تعیین چندگانه R^2
1	تفکر سیستمی، مهارت فردی، چشم‌انداز، مدل ذهنی، یادگیری تیمی	۰/۲۷	۰/۲۳

متغیر وابسته اعتماد سازمانی

همان‌طور که در جدول (4-4) بیان شده است، متغیرهای پیش‌بین تفکر سیستمی، مهارت فردی، چشم‌انداز، مدل ذهنی، یادگیری تیمی وارد به صورت همزمان وارد معادله شدند.

جدول 4-5: تحلیل واریانس متغیرهای پیش‌بین بر اعتماد سازمانی

متغیرهای پیش‌بین	منبع	مجموع	درجه	میانگین	آماره F	معناداری
	تغییرات	مجدورات	آزادی	مجدورات		

7/11**	3/15	5	15/77	رگرسیون	تفکر سیستمی، مهارت فردی، چشمانداز، مدل ذهنی، یادگیری تیمی
	0/44	93	41/20	باقیمانده	
		98	56/97	مجموع	

*سطح معناداری $P < 0.05$

همانطور که در جدول 4-5 مشاهده می‌شود، آزمون تحلیل واریانس برای تعیین معناداری رگرسیون متغیرهای پیش‌بین بر متغیر ملاک مشخص شده است. مقدار آماره F به دست آمده $(P < 0.05) 7/11$ است.

جدول 4-6: ضرایب رگرسیونی متغیرهای وارد شده به مدل رگرسیونی*

متغیر	متغیرهای وارد شده به مدل	ضرایب رگرسیون استاندارد نشده			آزمون تی t	سطح معناداری
		B	انحراف معیار	بتا		
اول	چشم انداز	0/009	0/08	0/01	0/1	0/91
دوم	یادگیری تیمی	0/14	0/09	0/22	1/49	0/13
	مهارت فردی	0/05	0/06	0/09	0/9	0/37
	مدل ذهنی	0/71	0/84	0/1	0/84	0/4
	تفکر سیستمی	0/18	0/08	0/3	0/08	0/02

5. نتیجه گیری

بر اساس تحلیل داده‌ها ($\text{sig} < 0.05$)، بین یادگیری سازمانی و اعتماد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد و مقدار این رابطه ($r = 0.466$) است. به عبارت دیگر قدرت تبیین متغیرها از روی یکدیگر 21٪ است.

در پژوهش حاضر به بررسی رابطه اعتماد سازمانی و یادگیری سازمانی در مدارس استان زنجان پرداخته شد. و به بررسی دو متغیر اعتماد سازمانی و یادگیری سازمانی از منظر اسلام و نظریه‌های غربی پرداخته شده است. نتایج نشان داده است دو متغیر اعتماد و یادگیری در پژوهش مدنظر رابطه معناداری را دارند. با توجه به بررسی مقالات موجود در این زمینه متوجه شدیم که رابطه‌ی بین دو مولفه یادگیری سازمانی و اعتماد سازمانی در مدارس آموزشی مورد بررسی قرار نگرفته است، بر آن شدیم تا این دو مولفه را در مدارس استان زنجان مورد بررسی قرار دهیم. نوآوری پژوهش مورد نظر داشتن نگاهی به رویکرد اسلام در مولفه‌های مورد نظر می‌باشد.

همچنان در این پژوهش ابعاد یادگیری سازمانی که شامل: تسلط فردی، تفکر سیستمی، الگوهای ذهنی، یادگیری تیمی، چشم انداز مشترک با ابعاد اعتماد سازمانی که شامل: اعتماد جانبی، اعتماد عمودی، اعتماد نهادی مورد بررسی قرار گرفته است.

ابزار مورد استفاده پژوهش پرسشنامه یادگیری سازمانی نیفه و اعتماد سازمانی الونن می باشد. در این پژوهش از پرسشنامه یادگیری سازمانی نیفه و اعتماد سازمانی الونن استفاده شده است، و بررسی ها نشان داده است ضریب همبستگی دو متغیر 0.41 می باشد.

6. منابع

1. احمدی، سید احمد (1364)؛ " اصول و روش های تربیت در اسلام "، جهاد دانشگاهی، ش 289
2. اسدی و همکاران (1388)؛ " رابطه بین یادگیری و عملکرد سازمانی در کارشناسان سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران"، نشریه حرکت، مدیریت ورزشی، شماره 1: ص 237-245
3. اسمعیلی گیوی، محمد رضا (1390) و همکاران، "بررسی نقش صفات شخصیت تعهد و اعتماد سازمانی در رفتار شهروندی سازمانی"، شماره 8: ص 29-38
4. افشاری، مصطفی، هنری، حبیب. غفوری، فرزاد (1388). "بررسی مهارت های سه گانه مدیریتی (ادراکی، انسانی، فنی) مدیران ادارات تربیت بدنی دانشگاه های سراسر کشور". نشریه علمی پژوهشی حرکت، شماره 5، صص 105-125.
5. افشاری، مصطفی، هنری، حبیب. کارگر، غلامعلی (1390). " ارتباط مهارت های سه گانه مدیریتی با یادگیری سازمانی در سازمان تربیت بدنی و ارائه مدل بر اساس "AHP" تربیت بدنی، مدیریت ورزشی، شماره 11: ص 5-32
6. امامی، مصطفی. جمالی، الهام. اصفهانی، محمد جواد (1392)، " بررسی رابطه ی بین اعتماد سازمانی و خلاقیت سازمانی " شماره 3: ص 32 - 44
7. امیرشاه کرمی، فاطمه السادات. موسوی کاشانی، زهره (1393)؛ سازمان آموزشی یادگیرنده با تاکید بر آموزه های اسلامی، تهران: دانشگاه امام صادق (ع)
8. باورصاد، بلقیس؛ بیرانوند، طاهره؛ رحیمی، فرج اله؛ جعفری نیا، سعید (1393)، " بررسی رابطه اعتماد سازمانی با مدیریت دانش و یادگیری سازمانی در شرکت های تولیدی استان خوزستان " کنفرانس بین المللی حسابداری، اقتصاد و مدیریت مالی، 4-5
9. بودلایی، حسن. علیرضا کوشکی جهرمی. رضا ستاری نسب (1390)، " یادگیری و اعتماد سازمانی حلقه های میانجی بین توانمندسازی سازمانی و تعهد سازمانی "، مجله مدیریت فرایند و توسعه، 75.
10. تقوی فرد، محمد تقی. حاجیان، معصومه، پور سیاح، الهام، طحان، مرتضی. (1393)، " نقش اعتماد سازمانی در تسهیم دانش بین کارکنان "، شماره 10، ص 33-93
11. حسینی، سیدعلی اکبر (1384)، تفکر خلاق هدف غایی تعلیم و تربیت، انتشارات دانشگاه شیراز، ص 145.
12. دیلمی، حسن بن محمد (1349)، إرشاد القلوب، سلگی، ج 1.
13. شمس، شهاب الدین. اسفندیاری مقدم، امیر تیمور (1394)، " ارتباط ابعاد مختلف اعتماد سازمانی با رضایت شغلی کارکنان "، شماره 77، ص 171-185
14. صبور، مجتبی (1376)، " فلسفه هایی برای تعلیم و تربیت ". انتشارات زیتون، ص 82.
15. علیزاده، رامین؛ فیضی زنگیر، محمد. (1393). " اهمیت نسبی اعتماد عاطفی و شناختی در یادگیری سازمانی ". اولین کنفرانس ملی اقتصاد، مدیریت و فرهنگ ایرانی اسلامی

16. فرهنگ، ابوالقاسم. سیادت، سید علی. مولوی، حسین و هویدا، رضا (1389)، " بررسی ساختار عاملی اعتماد سازمانی و رابطه ی مولفه های آن با یادگیری سازمانی در دانشگاه های دولتی جنوب شرق کشور"، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره (55)، صص 111-130.
17. فرهنگ، ابوالقاسم. سیادت، سید علی. هویدا، رضا و حسین مولوی (1390)، "بررسی رابطه ساده یادگیری سازمانی و اعتماد اجتماعی در سازمان با توسعه کارکنان دانشگاههای دولتی پزشکی و غیرپزشکی جنوب شرق کشور" فصلنامه جامعه شناسی کاربردی شماره 41، ص 159
18. کریمیان، ندا (1392)، "شناسایی عوامل موثر بر اعتماد در سازمان‌های آموزشی با تاکید بر آموزه‌های اسلامی". دانشگاه امام صادق (ع)
19. مراد، شمسی (1394)، "بررسی مفهوم اعتماد سازمانی از منظر اسلام"، کنگره بین المللی فرهنگ و اندیشه دینی، ص 654-661
20. مظلومی، نادر. زمانی، محمود. نقوی، میر علی سید. ربانی، عارفه. (رابطه یادگیری سازمانی، بهبود مستمر و اعتماد میان سازمانی با عملکرد سازمانی (شرکت های نمایندگی خدمات بیمه ای). ص 163 تا 182 28.
21. مارکواد، مایکل (1388)؛ مبانی سازمان یادگیرنده، ایران نژاد پاریزی، مهدی. تهران: نشر مدیران.

Archive of SID