

اعتماد اجتماعی و عوامل اجتماعی موثر در آن

(مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی تهران شرق)

محمد باقر تاج‌الدین^۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۱/۱۸ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۴/۱۳

چکیده

اعتماد اجتماعی در سازمان مقدمه‌ای برای کنش جمعی موفقیت‌آمیز در سازمان‌ها و گسترش سرمایه اجتماعی تلقی می‌شود. اعتماد سازمانی، منجر به تقویت روابط کارکنان و افزایش مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها شده و محیطی فعال برای کار فراهم می‌سازد. هر گونه کاهش یا افزایش اعتماد اجتماعی کارکنان بستگی به تعدادی عوامل اجتماعی دارد که هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر این عوامل است. مسأله اصلی این است که عدم وجود اعتماد بین کارکنان و مدیران با یکدیگر موجب می‌شود که سازمان مورد نظر به اهداف از پیش تعیین شده دست نیافته و در نتیجه دچار افت کارایی و عملکرد موثر بشود. چارچوب نظری این پژوهش مبتنی بر دیدگاه‌های نظریه پردازان حوزه اعتماد اجتماعی مانند نیکلاس لومان، پیوتر زتومکا، آنتونی گیدنز و جیمز کلنن از یک سو و نظریه‌های اعتماد سازمانی از سوی دیگر بوده است. روش تحقیق نیز اسنادی و پیمایشی با استفاده از تکنیک مصاحبه فردی و پرسشنامه بوده است. جامعه آماری را کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی تهران شرق مشتمل بر ۱۴۵ نفر تشکیل داده و حجم نمونه نیز ۱۴۵ نفر برآورد شده است. روش نمونه‌گیری هم تصادفی ساده بود. پس از تکمیل پرسشنامه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS و آزمون‌های آماری اقدام به تحلیل داده‌ها شد. نتایج تحقیق نشان داد که بین متغیرهای مستقل تحقیق رضایت شغلی، ریسک‌پذیری، و پیوندهای اجتماعی با میزان اعتماد اجتماعی بعنوان متغیر وابسته رابطه معنادار وجود نداشته و تنها بین متغیر از خود بیگانگی با میزان اعتماد اجتماعی رابطه معنا دار وجود داشته است و در مجموع میزان تأثیرپذیری متغیر وابسته از متغیرهای مستقل در سطح پایینی بوده است.

واژگان کلیدی: اعتماد اجتماعی، سرمایه اجتماعی، رضایت شغلی، از خود بیگانگی، پیوندهای اجتماعی

۱. مقدمه

اعتماد اجتماعی^۱ در روابط بین انسانها و کنش‌های آنها نمود پیدا می‌کند، به ویژه در آن دسته از کنش‌هایی که جهت‌گیری معطوف به آینده را دارند و آن نوعی رابطه کیفی است که به تعبیر کلمن قدرت عمل کردن را تسهیل می‌کند (کلمن، ۱۳۷۷: ۲۷). به نظر زتومکا، اعتماد در ارتباط با شک و تردید نسبت به کنش‌های احتمالی دیگران در آینده معنا پیدا می‌کند (زتومکا، ۱۹۹۹: ۲۵). اعتماد اجتماعی عبارت است از تمایل فرد به قبول ریسک در یک موقعیت اجتماعی، که این تمایل مبتنی بر حس اطمینان به این نکته است که دیگران به گونه‌ای که انتظار می‌رود عمل نموده و شیوه‌ای حمایت‌کننده در پیش خواهند گرفت. به تعبیر فوکویاما (۱۹۹۵) اعتماد انتظاری است که در یک اجتماع منظم، صادق و دارای رفتار تعاونی خود را نشان می‌دهد. اعتماد اجتماعی یکی از عوامل مهم توسعه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی در یک کشور می‌باشد. از مهمترین عوامل موثر بر اعتماد اجتماعی می‌توان به سه دسته عوامل اشاره کرد: عوامل اجتماعی و فرهنگی (نظیر همکاری، امنیت اجتماعی، پای بندی به نقش، چسبندگی هنجاری، سرمایه اجتماعی، روابط متقابل، صداقت، صلاحیت، ثبات و ...)، عوامل سیاسی (نظیر نحوه عملکرد دولت، میزان مشارکت مردم در اداره امور، داشتن آزادی‌های فردی در چارچوب قانون و ...)، عوامل اقتصادی (نظیر عدم ثبات اقتصادی، نابرابر اقتصادی و ...). (زتومکا، ۱۹۹۹). مقوله اعتماد و اعتماد داشتن به دیگری از مفاهیم و عناصر مهم اجتماعی یک جامعه محسوب می‌شود و باور بسیاری از صاحب نظران علوم اجتماعی بر این است که شرط و لازمه داشتن جامعه و نظامی پیشرفته، قانونمند، منسجم و توسعه یافته جهت دار شدن اعتماد به یکدیگر است. انسان بعنوان موجودی اجتماعی در جامعه مطرح است و بخش عظیمی از هویت اجتماعی وی محصول ارتباط او با انسانهای دیگر است. در جوامع امروزی که گسترش ارتباطات در سطح فردی، میانی و کلان رو به افزایش است، اعتماد و همبستگی در روابط اجتماعی دچار تعارضات گوناگونی گردیده و افراد از آن جهت به کنش اجتماعی می‌پردازند که نیازهای خود را رفع کنند و رفع این نیازها تنها از طریق بده بستان‌های اجتماعی امکان پذیر است، بنابراین «مبادله‌ها، نقش اساسی در ساخت کنش‌های اجتماعی دارند.» (کلمن، ۱۳۷۷: ۲۷۱). از سوی دیگر، «بدون چنین ارتباطی که مبتنی بر همبستگی و اعتماد کنشگران به یکدیگر است، پایداری نظم اجتماعی غیر ممکن می‌باشد.» (چلبی، ۱۳۷۵: ۱۲). اعتماد در یک اجتماع سنتی کمتر تمایز یافته، اعتمادی است محدود به پیوندهای خانوادگی، خویشاوندی و محلی؛ اما در جوامعی که در آن تمایز اجتماعی به شدت گسترش یافته است، اعتماد تنها به روابط شخصی و خویشاوندی ختم نمی‌شود و انواع دیگر اعتماد نظیر اعتماد انتزاعی و بنیادی نیز مورد توجه قرار می‌گیرد. همچنین، اعتماد یکی از مولفه‌ها و شاخص‌های اساسی مفهوم "سرمایه اجتماعی"^۲ است. «سرمایه اجتماعی بطور اخص به پیوندها و روابط اجتماعی افراد و گروههایی که در نهادها و شبکه‌های رسمی و غیر رسمی مشارکت دارند، اشاره می‌نماید.» (چلبی، ۱۳۸۳: ۱۴). فرض بنیادین سرمایه اجتماعی عبارتند از سرمایه گذاری در روابط اجتماعی با پیوندهای مورد انتظار. همچنین سرمایه اجتماعی شامل سرمایه و منابع حاصل از نهادها، روابط و هنجارهایی است که کنش متقابل اجتماعی را به لحاظ کمی و کیفی شکل می‌دهد. با این توصیف می‌توان گفت که اعتماد بستر تعاملات و روابط اجتماعی و قانون مفهوم سرمایه اجتماعی است.

«نتایج بسیاری از مطالعات اخیر در سطح کشور حاکی از کاهش سطح نسبی متغیر اعتماد اجتماعی در نزد اقشار مختلف اجتماع است (منوچهر محسنی، ۱۳۷۷؛ وزارت ارشاد، ۱۳۸۱؛ کمالی، ۱۳۸۲؛ یزدان پناه، ۱۳۸۲؛ موسوی خامنه، ۱۳۸۳؛ فیروزآبادی، ۱۳۸۴؛ چلبی / غفاری، ۱۳۸۴؛ پیران/عبداللهی/موسوی، ۱۳۸۵). همچنین «شواهد بسیاری دلالت بر کاهش

1. Social trust
2. Social capital

اعتماد اجتماعی در تمام ابعاد و سوگیری عاطفی و خاص گرا در روابط کنشگران در تمام سطوح در ایران دارد.» (چلبی، ۱۳۷۵: ۷۷). طبق آماري که در طرح ارزش ها و نگرشهای ایرانیان در سال ۱۳۸۰ توسط دفتر طرح های ملی بدست آمده ۸۸/۴ درصد مردم به اعضای خانواده خود بسیار زیاد اعتماد داشتند. این رقم در مورد اقوام ۴۹ درصد، در مورد دوستان نیز ۴۹ درصد بوده و بقیه مردم یکدیگر را تا اندازه ۴/۳ درصد قابل اعتماد ارزیابی کرده اند. به عنوان نمونه در استان تهران پاسخ افراد به این سوال که امانتداری در بین مردم به چه میزان رواج دارد؟ به این شرح بود: ۳۳/۶ درصد پاسخها میزان رواج این ارزش اخلاقی در بین مردم را متوسط عنوان کرده اند، ۲۴/۵ درصد کم، ۱۵/۴ درصد خیلی کم و ۷/۶ درصد پاسخ ها به گزینه اصلا تعلق دارد (امیرکافی، ۱۳۸۰: ۱۹). همچنین از نظر محققان سازمانی، اعتماد سازمانی مقدمه‌ای برای کنش جمعی موفقیت‌آمیز در سازمان‌ها و گسترش سرمایه اجتماعی تلقی می‌شود. اعتماد سازمانی، منجر به تقویت کارکنان و افزایش مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها شده و محیطی فعال برای کار فراهم می‌سازد. اعتماد سازمانی، اطمینانی است که مدیران و کارکنان به یکدیگر دارند و یا می‌بایستی داشته باشند. بدون وجود اعتماد، سازمان‌ها هیچ‌گونه شانس برای تحقق اهداف و استراتژی‌های خود ندارند. اعتماد، نوعی ارتباط است که کارکنان بر مبنای آن می‌خواهند ارتباطی مبتنی بر اعتماد با سرپرستان خود داشته باشند. برای تمامی سازمان‌ها، ارتباطات توأم با اعتماد بین کارکنان و مدیریت، امری حیاتی بوده و فقدان آن می‌تواند تأثیری منفی بر بهره‌وری سازمانی داشته باشد. اعتماد، نوعی ارزش اساسی انسانی است که باید در هر سازمانی توسعه داده شود. ایجاد اعتماد برای بخش‌های مکمل، به منظور دستیابی به مزایای بالقوه سازمان، بسیار مهم و حیاتی است. ایجاد این اعتماد برای سازمان‌ها، در واقع نوعی الزام و اجبار است. دانشگاه یک سازمان آموزشی مهم و تأثیرگذار بر جامعه است که مهمترین وظیفه آن تولید علم و تربیت سرمایه انسانی برای بخش‌های مختلف جامعه است. نبود اعتماد اجتماعی در محیط دانشگاه به ویژه بین کارکنان آن خلل بزرگی بر روند امور خواهد نهاد و امر آموزش را با وقفه و مشکل مواجه می‌نماید. با توجه به مباحث پیش گفته و نیز اهمیت وجود اعتماد سازمانی در محیط کار این تحقیق درصدد بر آمده است که تاثیر اعتماد کارکنان به یکدیگر و به سازمان (دانشگاه)، و نقش آن در تسهیل امور و پیشبرد امور آموزشی دانشگاه آزاد تهران شرق را مورد واکاوی قرار دهد و سوال اصلی این پژوهش این است که میزان اعتماد اجتماعی کارکنان دانشگاه به یکدیگر و به دانشگاه چقدر است و چه عواملی بر آن موثر هستند؟ وجود اعتماد در سازمان‌ها و به ویژه سازمان‌های آموزشی و فرهنگی نظیر دانشگاه‌ها مهمترین تکیه گاه برای دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده می‌باشد و از همه مهمتر دانشگاه‌ها که کارکرد مهمی چون تربیت سرمایه‌های انسانی جامعه را بر عهده دارند نقشی کلیدی و بنیادی در توسعه همه جانبه جامعه هم ایفا می‌کنند. دانشگاه آزاد اسلامی تهران شرق بعنوان یکی از واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی دچار مشکلاتی است که به نظر می‌رسد یکی از این مشکلات، پایین بودن سطح اعتماد اجتماعی کارکنان نسبت به یکدیگر و نسبت به دانشگاه باشد که مانعی جدی بر سر راه توسعه کمی و کیفی آن محسوب می‌شود. بر این اساس، و با توجه به اهمیت فراوان اعتماد در رشد و توسعه دانشگاه و نیز کاهش مشکلات، مسأله اساسی در تحقیق حاضر را به چند سوال اساسی محدود شده است: ۱- میزان اعتماد کارکنان دانشگاه آزاد تهران شرق نسبت به یکدیگر و نسبت به دانشگاه چقدر است؟ ۲- عوامل موثر بر این اعتماد چه هستند؟ ۳- از طریق چه راهکارهایی می‌توان میزان اعتماد کارکنان به دانشگاه را افزایش داد؟

بنابراین هدف اصلی این پژوهش "شناسایی عوامل اجتماعی موثر بر اعتماد اجتماعی کارکنان دانشگاه آزاد تهران شرق" می‌باشد و اهداف جزئی عبارتند از:

- ۱- بررسی رابطه بین میزان رضایت شغلی کارکنان از دانشگاه با سطوح اعتماد اجتماعی آنان نسبت به یکدیگر و دانشگاه
- ۲- بررسی رابطه بین پیوندهای اجتماعی کارکنان با سطوح اعتماد اجتماعی آنان به یکدیگر و دانشگاه

- ۳- بررسی رابطه بین ریسک‌پذیری کارکنان با سطوح اعتماد اجتماعی آنان به یکدیگر و دانشگاه
- ۴- بررسی رابطه بین میزان از خود بیگانگی کارکنان با سطوح اعتماد اجتماعی آنان به یکدیگر و دانشگاه
- ۵- بررسی رابطه بین ویژگی‌های فردی پاسخگویان (جنسیت، سن، تحصیلات، درآمد، پایگاه اقتصادی- اجتماعی و ...) با سطوح اعتماد اجتماعی کارکنان به یکدیگر و دانشگاه

بر این اساس اعتماد اجتماعی اگر چه در دوران جدید و توسط نظریه پردازان معاصر بیشتر مورد توجه قرار گرفته است، اما نظریه پردازان کلاسیک مانند امیل دورکیم، جرج زیمل و برخی دیگر هم بطور غیر مستقیم در این زمینه صحبت کرده اند. «انسان‌ها بدون سپاس از یکدیگر، فداکاری متقابل، تقویت پیوندهایشان با یکدیگر و داشتن پیوستگی‌های بادوام نمی‌توانند زندگی کنند» (دورکیم به نقل از زتومکا، ۱۳۸۸: ۱۷). در این گزاره ای که از قول دورکیم نقل شد اگر چه دورکیم از اعتماد اجتماعی بطور مستقیم صحبتی به میان نیاورده است، اما معنای آن در متن کاملاً مشهود است. سپاس از یکدیگر و تقویت پیوندها بدون وجود اعتماد تا حدود زیادی دور از ذهن به نظر می‌رسد. در واقع، اعتماد متقابل بین افراد است که می‌تواند پیوندهای بین آنان را رقم بزند. البته اعتماد اجتماعی در دو دهه اخیر مورد توجه فراوان قرار گرفت و نظریه پردازان معاصر در این زمینه پژوهش‌های متعددی انجام داده و کتاب‌ها و مقالات گسترده‌ای منتشر نمودند. مساله اعتماد در دهه هشتاد با تلاش‌های فکری گسترده نیکلاس لومان و برنارد باربر از حاشیه به جایگاهی مهم در اندیشه اجتماعی نائل شده است. لومان (۱۹۷۹) تحلیل عمیقی از اعتماد را منتشر نمود که اعتماد را به رشد پیچیدگی، عدم قطعیت و مخاطره که جامعه معاصر با آن‌ها شناسایی می‌شود، ارتباط داده بود. برای اولین بار این پیشنهاد مطرح شد که اعتماد نه به دلیل منسوخ شدن جامعه سنتی بلکه برعکس با توسعه اشکال اجتماعی جدید، که واقعیتی اجتناب‌ناپذیر در دوره مدرنیته شده‌اند، اهمیت پیدا کرده است. جیمز کلن دو فصل از کار مفصلش در مورد نظریه اجتماعی را به موضوع اعتماد اختصاص داد و مدلی را برای تحلیل اعتماد به‌عنوان نوعی مبادله صرفاً منطقی در چارچوب نظریه انتخاب منطقی ارائه نمود. در دهه ۱۹۹۰ آنتونی گیدنز جامعه‌شناس معاصر انگلیسی، ابتدا به‌تنهایی و سپس با اولریش بک و اسکات لاش، اعتماد را به‌عنوان صفت مشخصه پایان مدرنیته دانسته‌اند که بسط اندیشه لومانی از پیچیدگی، عدم قطعیت و مخاطره می‌باشد. در ۱۹۹۵ فرانسیس فوکویاما، تفسیر و دفاع جامعی از اعتماد به‌عنوان عنصر حیاتی نظام‌های اقتصادی پویا ارائه نمود و تأکید بحثش را بر تجربه چین، ژاپن و دیگر جوامع آسیای جنوب شرقی قرار داد (زتومکا، ۱۳۸۶: ۲).

فوکویاما با نوعی رویکرد اقتصادی به مساله اعتماد می‌پردازد و مبنای نظری و کانون تمرکز او بر حفظ سرمایه اجتماعی به‌عنوان مجموعه معینی از هنجارها و ارزشهای غیر رسمی می‌باشد که اعضای گروهی که همکاری و تعاون شان مجاز است، در آن سهیم هستند. از دید فوکویاما این ارزشها و هنجارها باید شامل سجاییی از قبیل صداقت، ادای تعهدات و ارتباطات دو جانبه باشد (فوکویاما، ۱۳۷۹: ۱۰). بطوریکه مشارکت در این ارزشها و هنجارهای غیر رسمی با چنین ویژگی‌هایی، توسط گروهی از افراد که همکاری و تعاون دارند، اعتماد را به وجود می‌آورد (امیدی، ۱۳۷۴: ۱۲). فوکویاما معتقد است که اعتماد اجتماعی در ساختار کشورهای صنعتی و سرمایه‌داری نقش بسزایی داشته است. چرا که وی فرهنگ این کشورها را دارای سطح بالایی از سرمایه اجتماعی می‌داند که در آن سطح بالای اعتماد اجتماعی باعث تشکیل گروهها و شرکتهای جدید و همکاری آنها با یکدیگر می‌شود. به نظر فوکویاما «توانایی رقابت ملتها وابسته به داشتن سطح بالای اعتماد در جامعه به‌عنوان یک ویژگی فرهنگی فراگیر می‌باشد.» (Fukuyama, 1995: 24). فوکویاما ضمن نقد پاتنام از لحاظ تأکید بر نهادهای مدنی، سعی دارد در تعریف سرمایه اجتماعی مثل سایر صاحب نظران هر دو جنبه عینی و ذهنی، یعنی شبکه‌های روابط رسمی و غیررسمی و اعتماد اجتماعی را مورد توجه قرار دهد (فوکویاما، ۱۳۸۵). او کارکرد اصلی سرمایه اجتماعی را تسهیل همکاری و مشارکت گروهی برای تحقق اهداف و منابع فردی و جمعی و کمک به توسعه

اقتصادی - سیاسی و فرهنگی می داند (فوکویاما، ۱۳۸۵: ۳۷۹). به اعتقاد فوکویاما یکی از منابع حائز اهمیت سرمایه اجتماعی در سطح جهان، خانواده است اما ساختار خانواده از جامعه ای به جامعه دیگر تفاوت می کند و استحکام پیوندهای خانوادگی نه تنها با قید و بندهای خانوادگی در دیگر جوامع فوق می کند بلکه بستگی به انواع دیگر پیوندهای اجتماعی نیز متفاوت است (فوکویاما، ۱۳۸۵: ۱۳-۱۲ به نقل از آرام).

مفهوم اعتماد برای کلین یک مفهوم محوری است. به نظر او افراد برای این به کنش اجتماعی می پردازند که نیازهای خود را رفع کنند و رفع نیازها تنها از طریق بده بستان ها امکان پذیر است. بنابراین، بده بستان ها و مبادله ها در ساختن کنشهای اجتماعی نقش اساسی دارند. اما یک تفاوت اساسی بین این نوع مبادله و آنچه که در مدل کلاسیک بازار کامل وجود دارد، نقش زمان است. در بازار کامل مبادلات بی هزینه و آنی هستند. این عدم تقارن زمانی که در اغلب مدل های بازار کامل وجود ندارد، در مبادله های اجتماعی یافت می شود و در واقع نوعی ریسک را وارد رابطه اجتماعی می کند و بازیگران مجبورند منافع خود را سرمایه گذاری کنند تا پس از یک دوره زمانی منافع عاید آنان گردد. اما چه اطمینانی وجود دارد که یک طرف یا طرفین مبادله به دنبال سوء استفاده نباشند (کلین، ۱۳۷۷: ۱۴۵). بنابراین از دید کلین روابط انسانی بر اساس سود و زیان شکل می گیرد و کنشهای انسانی نوعی مبادله اجتماعی و زمینه ساز اتحاد بین شخصی اند. اعتماد از منظر وی خطری است که فرد در وضعیت مبادله اجتماعی می پذیرد و کنش اعتماد کننده به عملکرد کنش اعتماد شونده بستگی دارد. کلین می گوید: «در رابطه ی اعتماد، حداقل دو طرف وجود دارند: اعتماد کننده و امین. من فرض خواهم کرد که هر دو هدفمندند و هدف آنها تأمین منافعشان است؛ صرف نظر از اینکه منافع آنها چه باشد. تصمیم اعتماد کننده در این رابطه همیشه مسئله بر انگیز است؛ اینکه آیا باید اعتماد بکند یا نه، و از سوی دیگر، امین نیز در این میان می تواند اعتماد بکند یا اعتماد نکند. اما هر دوی این کنشها، چه از سوی اعتماد کننده و چه از سوی امین با در نظر گرفتن سود و زیان رابطه مشخص می شود. برای نمونه در صورتی که امین به خاطر سود کوتاه مدت رابطه اعتماد را بگسلد اگر در آینده دوباره به رابطه با اعتماد کننده نیاز داشته باشد منافع بلند مدت را از دست خواهد داد. شاید بتوان گفت که به همین علت میزان اعتماد در محیط های کوچک بیشتر از محیطهای بزرگ است؛ زیرا امین به آینده رابطه امیدوار نیست در نتیجه، گسستن اعتماد از سوی امین رواج بیشتری دارد (معرفت، ۱۳۸۹). کلین برای برقراری رابطه اعتماد شرط هایی را مطرح می سازد: ۱- برقراری اعتماد متضمن قرار دادن منابع، در دست طرفهایی است که آنها را برای نفع خود، نفع اعتماد کننده، یا هر دو به کار خواهند برد. ۲- اگر امین قابل اعتماد باشد، فردی که اعتماد می کند در وضعیت بهتری است تا اینکه اعتماد نکرده باشد، در صورتی که اگر امین قابل اعتماد نباشد، اعتماد کننده در وضعیت بدتری خواهد بود تا چنانچه اعتماد نمی کرد. ۳- لازمه برقراری کنش اعتماد این است که اعتماد کننده بطور ارادی منابع را در اختیار طرف دیگر بگذارد، بدون هیچ گونه تعهد واقعی از جانب طرف دیگر مثل گذاشتن سند نزد شخص ثالث، حواله یا برات کتبی، عقد قرارداد و غیره تا قولهای شفاهی، تعهدات اخلاقی و یا دیگر ضمانتهای رسمی و مادی افرادی که فاقد دوستان بالقوه دیگری هستند که به آنها اعتماد کنند باید بسیار بیشتر اعتماد کنند و به زمان بسیار کمتری برای اعتماد پیدا کردن به دوست بالقوه نیازمندند تا افرادی که دوستان بالقوه فراوان دیگری دارند. کلین این بحث را در قالب به عنوان پیش شرط در برقراری رابطه اعتماد مطرح می سازد. پس هر چه رابطه نیاز وجود توأم با اعتماد طولانی تر، با تکرار و با منفعت بیشتر همراه باشد، کنش هاعمیق تر و موف قتر خواهد بود (کلین، ۱۳۷۷: ۴۵). از نظر کلین اعتماد اجتماعی یعنی وارد کردن عنصر خطر در تصمیم برای کنش دیگران. به نظر کلین موقعیت هایی که مستلزم اعتمادند یک طبقه فرعی از موقعیت های مستلزم خطر هستند، این موقعیت ها موقعیت هایی هستند که در آن خطری که یک بازیگر می پذیرد بستگی به عمل بازیگر دیگر دارد. به نظر کلین در هر رابطه مبتنی بر اعتماد حداقل دو جزء وجود دارد: اعتماد کننده و

اعتماد شونده. فرض بر این است که کنش هر دو جزء (کنشگر) هدفمند است. یعنی هر دو جزء به دنبال ارضای نیازهای خود هستند. طرف اعتماد کننده باید تصمیم بگیرد که با دیگری وارد مبادله و کنش بشود یا نه (یعنی خطری را بپذیرد یا نه) و طرف اعتماد شونده نیز باید بین حفظ اعتماد یا شکستن آن انتخاب کند. بنابراین یک رابطه مبتنی بر اعتماد یک عمل دو جانبه است که با انتخاب هر دو طرف شکل می‌گیرد (کلمن، ۱۳۷۷: ۲۷۱). در کل کلمن اعتماد را بیشتر یک کنش اجتماعی دو طرفه و هدفمند می‌داند که افراد بیشتر بدین دلیل به آن می‌پردازند که نیازهای خود را رفع کنند و اساس شکل‌گیری این کنش به بیشترین اندازه رساندن فایده برای طرفین کنش است.

لومان از دیدگاهی دیگر اعتماد را بررسی می‌کند که کمتر مورد توجه نظریه پردازان اعتماد قرار گرفته است. به این معنا که او کارکرد اعتماد را در درون نظام اجتماعی بررسی و با کارکرد قانون در جامعه مقایسه می‌کند. به اعتقاد وی، کارکرد اعتماد در نظام اجتماعی این است که عدم تعین اجتماعی را کاهش و بدین ترتیب، قابلیت پیش‌بینی رفتارها را افزایش می‌دهد. اعتماد در واقع سازوکاری اجتماعی است که در آن انتظارات، اعمال و رفتار افراد تنظیم و هدایت می‌شود. لومان معتقد است قانون و اعمال قدرت مشروع از جمله ابزارهایی هستند که این وظیفه مهم را برعهده دارند. قانون و قدرت مشروع نه از جهت تنبیه قانون شکنان یا حل اختلافات و کشمکشها، بلکه از طریق تقویت همکاری، خطر ذاتی در اعتماد را کاهش می‌دهد. قانون و قدرت مشروع با نشان دادن راهها و امور ممنوع، دایره انتخاب افراد را محدود می‌کند و در نتیجه دایره انتخاب افراد تنها به انجام امور قانونی محدود می‌شود و تصمیمات آنها از راه قانونی اعمال می‌شود. بنابراین، از این جهت قانون و قدرت مشروع همانند اعتماد عمل می‌کنند که عدم تعین اجتماعی را کاهش و قابلیت پیش‌بینی رفتارها را ممکن می‌سازند؛ با این تفاوت که توان اجرایی قانون و قدرت در مقایسه با اعتماد بالاتر است و با تضمین بیشتری صورت می‌گیرد. به طور کلی، دیدگاه لومان درباره اعتماد با مفهوم مخاطره و ریسک در جامعه مرتبط است. به تعریف لومان «با اعتماد کردن ما به گونه‌ای رفتار می‌کنیم که گویا آینده را می‌شناسیم. با نشان دادن اعتماد آینده قابل پیش‌بینی می‌شود. اعتماد یعنی طوری عمل کنیم که گویی آینده مشخص است.» از دید وی زندگی اجتماعی نوعی شرط بندی و ریسک‌پذیری و راه حلی برای مسائل ویژه مربوط به مخاطره هم در حوزه خرد و هم در حوزه کلان است (معرفت، ۱۳۸۹).

گیدنز یکی از مهمترین نظریه پردازان دهه های اخیر در عرصه جامعه‌شناسی است و بخش عمده ای از بحث های خود را به تحلیل الگوی اعتماد در دوران پیش از مدرن و پس از آن اختصاص داده است. گیدنز در ابتدای بحث پیرامون اعتماد، اعتماد را به عنوان اطمینان از اعتماد را بعنوان اطمینان از اعتماد پذیری اشخاص یا اتکا بر کیفیت یا ویژگی یک شخص و یا صحت عبارت و گفته ای توصیف می‌کند و معتقد است که این تعریف نقطه شروع مناسبی در تعریف این مفهوم می‌باشد. از نظر گیدنز «اعتماد به صورتی بلاواسطه با مفهوم ساختار و نهاد از یک سو و خصلت جامعه مدرن از سوی دیگر مرتبط است. ساختار از نظر او بر اساس قواعد و منابع تکرارپذیر توصیف می‌گردد. در دیدگاه گیدنز اعتماد انتظار برآورده شدن «چشم‌داشتها» در مورد رویدادهای احتمالی است.» (گیدنز، ۱۳۷۷: ۳۷). به باور او در دنیای پیشامدرن و در زمینه کلی محیطهای اعتماد، اهمیت اساسی اعتماد محلی بوده و شامل موارد زیرشده است: ۱. روابط خویشاوندی به عنوان ابزار سازمان دهنده تثبیت پیوندهای اجتماعی، ۲. طول زمان و مکان اجتماع محلی به عنوان مکانی که محیط مانوسی را فراهم می‌آورد، ۳. تفکر معطوف به آینده و غیر واقع به شیوه ای برای متصل ساختن گذشته و حال و ۴. سنت به عنوان وسیله ای برای اتصال حال و آینده معطوف به گذشته در چارچوب زمان برگشت پذیر. اما در دوران مدرن زمینه کلی محیط های اعتماد، روابط اعتماد به نظام ها بوده و دارای جبر انتزاعی است و شامل: ۱. روابط شخصی دوستی یا رابطه جنسی به عنوان وسیله تثبیت روابط اجتماعی، ۲. نظام های انتزاعی به عنوان وسیله تثبیت روابط در طول گستره های زمانی

و مکانی و ۳. جهان بینی دینی به عنوان اشکال عقیدتی و مناسکی که تفسیری مقتضی از زندگی بشر و طبیعت به دست می دهد (گیدنز، ۱۳۷۷: ۴۱۴).

گیدنز نظامهای تخصصی جوامع مدرن و امروزی را وابسته به اعتماد می داند. از نظر وی اعتماد، با اطمینانی که گئورک زیمل آن را « معرفت استقرایی سست » می نامد و در معاملات رسمی پنهان است متفاوت می باشد. از نظر گیدنز اعتماد در جهان سنتی و جهان مدرن صورتهای متفاوت از همدیگر به خود گرفته اند. انسان ها در فرهنگ های پیشامدرن چهار زمینه اعتماد را تجربه میکردند که هر کدام از این اعتمادها در یک نوع نظم خاص اجتماعی رواج داشته اند. « نوع اول اعتماد، ناظر به اعتماد نظام خویشاوندی بود، که در بیشتر وضعیت های پیشامدرن شیوه نسبتاً پایداری برای سازماندهی رشته های روابط اجتماعی در طول زمان و مکان فراهم می کرد. گیدنز معتقد است که درباره اعتماد نظام خویشاوندی می توان اطمینان یافت که خویشان و بستگان صرف نظر از علاقه قلبی آنها به شخص مورد نظر، به مجموعه تعهداتی در قبال وی پایبندی باشند. افزون بر این خویشاوندی غالباً شبکه پابرجایی از روابط دوستانه یا نزدیک را فراهم می کند که در طول زمان و مکان هم دوام می آورد. دومین نوع اعتماد، اجتماعات محلی هستند که در بیشتر محیط های پیشامدرن از جمله در بیشتر شهرها، محیط محلی جایگاه خوشه هایی از روابط درهم بافته اجتماعی بود که گستره مکانی ناچیزشان مایه ثبات زمانی آنها میشد. که همین ثبات و آشنایی اعتماد و اطمینان را برای مردم به همراه داشته است. سومین نوع اعتماد، به جهان بینی مربوط می شود. به نظر گیدنز دین یکی از ابزارهای سازمان دهنده اعتماد است که به چندین طریق عمل می کند. به این صورت که تنها خدایان و نیروهای دینی نیستند که در موقع مقتضی حمایت های قابل توجهی از مومنان به عمل می آورند. بلکه افراد مومن دیگر و نیز روحانیون یا متصدیان دینی نیز این کار انجام می دهند و اصولاً جهان بینی دینی به فرد قدرت تبیین وقایع را می دهد. چهارمین نوع اعتماد، روابط مبتنی بر سنت در فرهنگ های پیشامدرن است. سنت روال مندی است و همین روال مندی باعث می شود که ذاتاً پرمعنا و نه صرفاً عادت پوچ به دلیل نفس عادت باشد. سنت پیوندی را بین گذشته، حال و آینده پدید می آورد و به مجموعه اعمال معینی کیفیت آیینی می دهد و تا زمانی که می تواند اعتماد به پیوستگی گذشته، حال و آینده را حفظ کند و این اعتماد را به اعمال اجتماعی قاعده مند متصل سازد، به شیوه ای اساسی در امنیت وجودی سهیم خواهد ماند.

از دیدگاه گیدنز، اعتماد در نظام های پیش از مدرن از نوع پایبندی های چهره دار و مبتنی بر هم حضوری بوده است. حال آنکه در مدرنیته، اعتماد غیر شخصی و به دیگران ناشناس و ناشی از ماهیت رشد یابنده، نظام های انتزاعی می باشد. وجه عمده اعتماد در دوران مدرنیته، پایبندیهای بی چهره ای است که در نظام های تخصصی معنا می یابد (ریترز، ۱۳۷۳: ۷۶۸). به نظر گیدنز در دوره ی مدرن، اعتماد به اشخاص متکی بر پیوندهای شخصی و چهره به چهره هم حضوری در چارچوب اجتماع محلی و شبکه های خانوادگی نیست، بلکه اعتماد تبدیل به طرحی دو طرفه شده که طرفین رابطه باید بر روی آن کار کرده و برای آن وقت بگذارند تا بتوانند اعتماد را جلب کنند. اولویت مکان به آن صورت که در محیط های پیشامدرن وجود داشت در دوران مدرن به موجب فرایندهای کنده شدن و فاصله گیری زمانی - مکانی تا حد زیادی از بین رفته است و مکان صورت وهمی یافته است. این به دلیل آن است که «ساخت جامعه دچار تغییر شده است و دیگر این دوام ها و قدمت ها باعث حس اطمینان و اعتماد نمی شوند چرا که تغییر دوران و ساخت باعث شده پدیده های قدیمی هم خود را بصورت نو و جدید در آورند تا با شرایط منطبق شوند. احساس تعلق و وابستگی به اماکن یا احساس یکی بودن با اماکن هنوز پابرجاست، اما مبنای این احساسات هم دستخوش تحول شده اند. دیگر اجتماع محلی، محیطی آکنده از معانی آشنا و بدیهی نیست بلکه تا حد زیادی جلوه ای از روابط فاصله دار است که وضعیت محلی دارند. همه کسانی که در اماکن گوناگون جوامع مدرن زندگی می کنند از این امر اطلاع دارند. هر گونه امنیتی که افراد در نتیجه

آشنایی با مکان تجربه می‌کنند همان قدر که بر پایه صور پایدار روابط از جا کنده شده استوار است بر ویژگی موقعیت محلی نیز مبتنی است» (Markowitz, 1985). گیدنز نوعی رابطه را برای جهان مدرن معرفی می‌کند که آن را «ارتباط ناب» می‌نامند. او ارتباط ناب را ارتباطی می‌داند که از دید وی اعتماد در نظام‌های مدرنیته‌ی متأخر، اعتماد غیرشخصی و به دیگران ناشناس یا بعبارت دیگر «بی‌توجهی مدنی» جنبه بنیادی روابط اعتماد بین فردی است که از ماهیت رشد یابنده‌ی نظام‌های انتزاعی ریشه گرفته است. در این شرایط، جلب اعتماد به جای حفظ اعتماد در نظام‌های گذشته اهمیت اساسی می‌یابد. در عین حال، وجه عمده اعتماد پایبندی به نظام‌های انتزاعی و به ویژه به نظام‌های تخصصی است؛ اما در فرهنگ‌های سنتی چهار زمینه‌ی محلی در ارتباط با اعتماد، غالب است: (۱) نظام خویشاوندی؛ (۲) اجتماع محلی؛ (۳) سنت؛ (۴) کیهان‌شناسی مذهبی. این منابع اعتماد اهمیت خود را در جوامع جدید از دست داده‌اند، برخلاف جوامع سنتی، در جوامع صنعتی و پیشرفته اعتماد به علائم و نشانه‌ها و همچنین اعتماد به دانش تخصصی و نظام‌های انتزاعی جایگزین زمینه‌های سنتی اعتماد می‌شود. امروزه مردم به دنبال علائم و نشانه‌ها هستند و به مارک‌ها توجه می‌کنند؛ در حالی که نمی‌دانند چه کسانی وسایل را ساخته‌اند. در واقع محلّیت از بین رفته است؛ یعنی رابطه رودرو تولیدکننده‌ی کالا و یا ارائه‌دهنده‌ی خدمات ما مصرف‌کننده‌ی کمرنگ شده و اعتماد به انتزاعات تقویت شده است. ما امروزه در خرید یک کالا با تولیدکننده‌ی آن رابطه‌ی رودرو نداریم و وسایل آنها را با توجه به مارک انتخاب می‌کنیم. پیوتر زتومکا (۱۹۹۹) در میان جامعه‌شناسان معاصر مبحث اعتماد اجتماعی را مورد عنایت ویژه‌ای قرار داده است. به نظر او «برخورداری جامعه‌ی جدید از ویژگی‌های منحصر به فردی چون آینده‌گرایی، شدت وابستگی متقابل، گستردگی و تنوع جوامع، تزاید نقش‌ها و تمایز اجتماعی، بسط نظام انتخاب، پیچیدگی نهادها و افزایش ابهام، ناشناختگی و تقویت گمنامی، و غریبه بودن نسبت به محیط اجتماعی، توجه به اعتماد اجتماعی و نقش آن در حیات اجتماعی را به واقعیتی جدی بدل کرده است.» علاوه بر این به نظر زتومکا در حوزه علوم اجتماعی شاهد رشد نوعی جهت‌گیری فرهنگ‌گرایانه هستیم که در خود نوعی چرخش از مفاهیم سخت به مفاهیم نرم را دارد. چنین چرخشی زمینه‌ی توجه عمیق‌تری به مفاهیم اعتماد را بدنبال داشته است و در طی دو دهه‌ی گذشته شاهد موج جدیدی از مباحث مربوط به اعتماد در مفاهیم علوم اجتماعی بویژه جامعه‌شناسی هستیم. به نظر وی «اعتماد پیش شرط تعاون و نیز محصول تعاون موفقیت‌آمیز است.» و آنرا نوعی شرط‌بندی نسبت به کنش‌های محتمل دیگران در آینده می‌داند (ازکیا، ۱۳۸۳: ۳۰۸). از نظر زتومکا اعتماد کردن نوعی راهبرد مهم برای مواجهه با شرایط نامعین و کنترل‌ناپذیر آینده است. اعتماد همچنین عبارت است از نوعی طرح آسان‌سازی که افراد را قادر به انطباق با محیط پیچیده‌ی اجتماع و استفاده از امکانات روزافزون آن می‌سازد. اعتماد بویژه با شرایط ناآگاهی یا عدم قطعیت در مورد اعمال ناشناخته دیگران ارتباط دارد. بنابراین در حقیقت اعتماد امری ضروری تلقی می‌شود. بنابراین به سادگی می‌توان به عمومی‌ترین تعریف اعتماد دست یافت: اعتماد عبارت است از مطمئن بودن درباره کنش‌های احتمالی دیگران در آینده. در این تعریف اعتماد از دو مولفه اصلی تشکیل می‌شود: باورها و تعهدات. اعتماد شامل انتظارات ویژه‌ای است «اعتماد مبتنی بر این نظریه فردی است که شخص دیگر در برخی از موقعیت‌ها در آینده، چطور عمل خواهد کرد» (زتومکا، ۲۰۰۳: ۱۳۸۷-۲۹). زتومکا در بحث اعتماد می‌گوید که اجتماع اخلاقی کمتر با سازمان رسمی سروکار دارد و بیشتر با احساس تعلق، مسئولیت و احساس وظیفه نسبت به دیگرانی که با آنها ارزشها، منافع و اهداف مشترک دارند سروکار دارد. در اجتماع اخلاقی «ما» سه مولفه وجود دارد: الف) اعتماد؛ یعنی انتظار عمل صادقانه از دیگران نسبت به خودمان؛ ب) وفاداری؛ یعنی التزام به عدم نقض اعتماد به کسانی که به ما اعتماد کرده‌اند؛ ج) تجانس؛ یعنی توجه به منافع دیگران و آمادگی انجام وظیفه از طرف دیگران. حتی اگر انجام آن با منافع شخصی مان در تعارض باشد. زتومکا در کتاب خود اعتماد نظریه جامعه‌شناختی مبحث اعتماد را با فرهنگ پیوند داده و اصطلاح

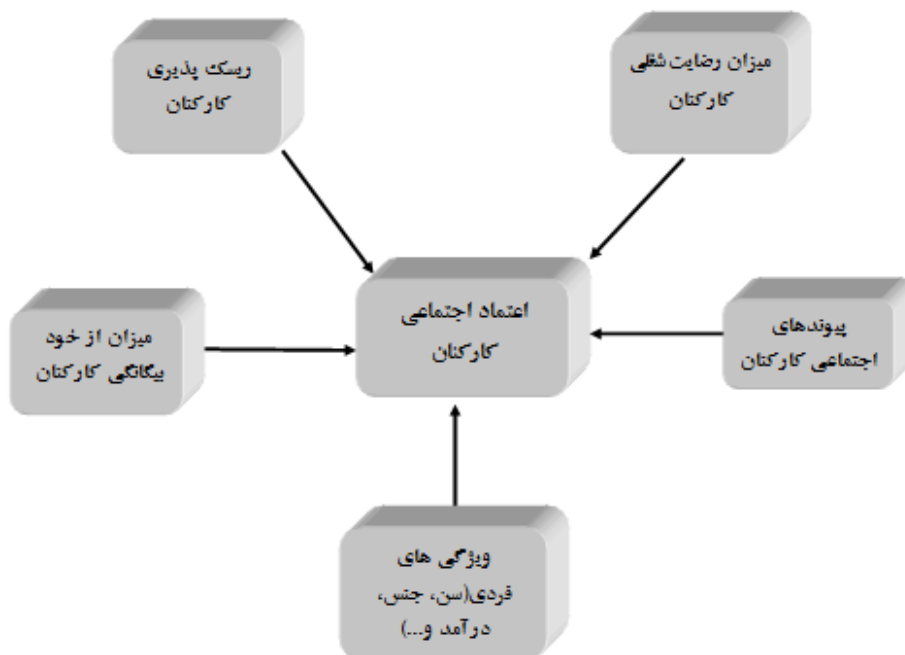
«فرهنگ اعتماد» را مطرح می کند. فرهنگ اعتماد دربرگیرنده هنجارها، قواعد هنجاری، ارزشها و تجاربی در مورد اعتماد است که ایجاد کننده ی فرهنگ اعتماد می شود. چنانچه اعتماد معمولاً مورد نقص و تخطی قرار گیرد و اعتماد پیش بینی شده محقق نشود، در آنصورت فرآیند جامعه به سمت ایجاد فرهنگ بی اعتمادی حرکت می کند. زتومکا پنج وضعیت ساختاری (کلان) را در ظهور فرهنگ اعتماد و یا برعکس آن، فرهنگ بی اعتمادی مدنظر قرار می دهد. اولین آنها، همبستگی هنجاری و متضاد آن، هرج و مرج هنجاری و به تعبیر دروکیم نابسامانی اجتماعی است. همبستگی هنجاری، حیات اجتماعی را ایمن تر، منظم تر و قابل پیش بینی می سازد؛ چرا که طرح های ثابتی وجود دارند که نشان می دهند مردم باید چه کار بکنند و چه کار خواهند کرد، اما در حالت نابسامانی کنشهای افراد حساب نشده غیرقابل پیش بینی و موجب عدم قطعیت و بی اعتمادی می شود. دومین شرط ساختاری، پایداری نظم اجتماعی و متضاد آن تغییر بنیادی است. اگر شبکه ی گروهها، انجمن ها، نهاده ها، سازمانها بادوام و مستمر و پایدار باشند، می توانند مرجع محکمی برای امنیت و آسایش مردم باشند؛ اما بی ثباتی بافت وجودی حیات اجتماعی را سست می کند. مردم ناگهان با یک نظم اجتماعی بازسازی شده یعنی گروهها، نهادها و سازمانهای جدید رو به رو می شوند. سومین عامل ساختاری، شفافیت سازمان اجتماعی و متضاد آن رازداری گسترده ی سازمان است. دسترسی به اطلاعات درباره کارکرد، کارآیی، پیشرفت و ناکامی و آسیبهای نهاده ها و سازمانها و نظام ها، نوعی احساس امنیت و پیش بینی پذیری به وجود می آورد. بنابراین شفافیت و قابل درک بودن گزارشها برای مردم، اعتماد مردم به آنها را بالا می برد؛ در غیر این صورت یعنی ابهام کارها و پوشش و رازداری در سازمانها اعتماد مردم را کاهش می دهد. چهارمین عامل، آشنایی یا بیگانگی با محیطی است که مردم در آن دست به کنش می زنند. این محیط مولفه های همچون مناظر و وضع طبیعی، معماری، مسائل داخلی کشور، طرحها، رنگها و ذائقه ها را در بر می گیرد. این نوع اعتماد بیشتر به مردمی ارجاع دارد که به یک جامعه جدید وارد می شوند. اگر محیط جدید مشابه محیط قبل باشد، احساس خودی بودن موجب اعتماد می شود؛ در صورتی که محیط جدید کاملاً بیگانه باشد، بر عدم اطمینان و اضطراب افزوده شده، احساس بی اعتمادی بروز می یابد. پنجمین شرط ساختاری، پاسخگویی نهادها به مردم و یا متضاد آن خودسری و عدم مسئولیت پذیری در جامعه است. اگر مردم هنگامی که حقوقشان به رسمیت شناخته نشده و یا تعهدات دیگران درباره ی آنها نادیده گرفته شده است، بتوانند برای حل مشکل به چنین نهادهایی متوسل شوند، در آنصورت به نوعی بیمه یا حامی دست یازیده و در نتیجه احساس امنیت بیشتری خواهند کرد. از سوی دیگر، نبود و یا ناکارآمدی چنین سازمانهایی در قبال پاسخ گویی به دادخواهی مردم و این ذهنیت که داوران قابل اتکا و اعتمادی برای پاسخ گویی وجود ندارند و یا دسترسی به آنها ناممکن است و تنها تضمین حقوق هر فرد در دست خود و متکی به اقدام خودش است. نتیجه آن بی اعتمادی و عدم اطمینان خواهد بود. این پنج عامل ساختاری از دید زتومکا فرصتهای هدایت کننده ای را برای فرهنگ اعتماد یا بی اعتمادی فراهم می کنند. گسترش این پنج عامل می تواند یک فرآیند خود تقویتی از فرهنگ اعتماد را در درون مردم به وجود آورد (زتومکا، ۱۳۸۷).

اعتماد سازمانی

مفهوم اعتماد سازمانی در ادبیات اقتصادی، جامعه شناسی و روانشناسی بحث شده است. برای مثال، بر اساس تحلیلی که توسط کروزر و کاستاسیلوا (۲۰۰۴) صورت گرفت، مشخص شد که اعتماد می تواند با استفاده از چارچوب های تئوریک زیادی بررسی شود. مثل، تئوری انتقال هزینه، تئوری مبادله اجتماعی، تئوری نمایندگی و تئوری اسناد(الون و دیگران، ۲۰۰۸: ۱۶۱). با این همه اعتماد بیشتر به عنوان یک پدیده اجتماعی مورد توجه قرار گرفته است. بر اساس تحلیل انجام شده توسط بایر(۱۹۶۸)، اعتماد همیشه شامل عناصری از قضاوت و آزادی عمل است که فراتر از جزئیات ابزاری قرار

می‌گیرد. همچنین تحلیل بایر با بررسی لومان مطابقت داشت، به این ترتیب که هر دوی آنها اذعان داشتند که اعتماد پیچیدگی را کاهش می‌دهد و اثربخشی نمایندگی را افزایش می‌دهد (رامو، ۲۰۰۴: ۷۶۲). به اعتقاد تایلر اعتماد از آن جهت مهم است که یک تمایل قوی به درک این که چگونه مشارکت اثربخش را درون سازمانها ایجاد کنیم وجود دارد. اعتماد یک عنصر کلیدی است، زیرا مشارکت را ممکن می‌سازد و مشارکت در سازمانها همیشه حائز اهمیت بوده است. روندهای جدید در سازمانها حرکت به سمت پیامدها و نتایج است، اولاً باعث ایجاد تغییرات در ماهیت کار می‌شود که سبک‌های قدیمی مشارکت نمی‌تواند در این زمینه کارساز باشد. ثانیاً باعث ایجاد تغییرات در ماهیت مشارکت می‌شود که تاکید بیشتری بر شکل‌های داوطلبانه از مشارکت می‌شود (تایلر، ۲۰۰۳: ۵۵۶). اعتماد باعث تقسیم اطلاعات در سازمانها 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. بطور وسیعی تایید شده است که اعتماد به عنوان یک عامل تسهیل‌کننده در تعاملات اقتصادی از طریق هموار کردن روابط بین عاملان اعتماد و کاهش هزینه‌های تعاملات که با کنترل در ارتباط هستند، عمل می‌کند (بیجولسا و کوپن، ۲۰۰۳: ۵۴۶). تمام بخش‌های یک رابطه اعتماد محور دارای سطوحی از ریسک است. اگرچه ممکن است توزیع ریسک بین بخشها نامتناسب باشد. این ریسک مستقیماً از قبول نتایج منفی برآمده از فعالیت بخشهای دیگر ناشی می‌شود که شامل عدم پیروی یا کناره‌گیری از توافقات مبتنی بر روابط می‌باشد (دایتر، ۲۰۰۴: ۶). در واقع، اعتماد نوعی تمایل به پذیرش ریسک است و سطح اعتماد نشانگر میزان ریسکی است که یک فرد تمایل به پذیرش آن را دارد (اسکورمن و دیگران، ۲۰۰۷: ۳۴۶). مایر و دیگران (۱۹۹۵) معتقد بودند که سطح ریسک پذیرفته شده بیشتر شود، اعتمادکننده می‌تواند ریسک موجود در روابط را بپذیرد (کانل و مانیون، ۲۰۰۶: ۴۲۷). مدل‌های «مدیریت ریسک» یک سازمان را قادر می‌سازد که توانایی‌های سازمان را برای موفقیت در استراتژی‌ها و رسیدن به اهداف شناسایی و پیش‌بینی نمایند و این استراتژی‌ها نیازمند محیطی است که افراد در آن محیط مسئولیت‌پذیر باشند و برای رسیدن به پیامدهای خوب، از خود توانایی و انعطاف‌پذیری نشان دهند و چنین امری نیازمند جوی آکنده از اعتماد متقابل میان کارکنان و مدیران است (وارا، ۲۰۰۰: ۹۴). اعتماد سازمانی بیشتر به انتظارات مثبت اشخاص و توقعاتی که اعضای سازمان درباره صلاحیت، قابلیت اطمینان و خیرخواهی دارند و نیز اعتماد موسسه‌ای بین سازمان و افراد اطلاق می‌شود و و اعتماد سازمانی شامل هر دو نوع اعتماد بین فردی و موسسه‌ای می‌شود. اعتماد بین فردی می‌تواند در دو بعد طبقه‌بندی شود: اعتماد افقی؛ یعنی اعتماد بین کارکنان با یکدیگر؛ اعتماد عمودی؛ یعنی اعتماد بین کارکنان و مدیر (Costigan, ۱۹۹۵). اعتماد سازمانی غیرشخصی اعتماد موسسه‌ای نامیده می‌شود که می‌تواند در اعتماد اعضای سازمان به استراتژی سازمان، صلاحیت فناوری آن، ساختارها و پردازشهای خوب آن توصیف شود. اتکینسون و بوچر (۲۰۰۳) نیز اعتقاد دارند که اعتماد به هر دو شکل شخصی و موسسه‌ای وجود دارد. با توجه به نظر مک‌نایت و همکاران اعتماد موسسه‌ای بدین معناست که یک نفر عقیده دارد ساختارهای موسسه‌ای در جایگاهی هستند که شخص را قادر به محقق ساختن و آینده موفقیت‌آمیز می‌کنند. اعتماد موسسه‌ای دو شکل را در بر می‌گیرد: هنجارهای موقعیتی و اطمینان ساختاری، هنجار موقعیتی از ظاهر ریشه می‌گیرد. به طوری که اشیا و چیزها طبیعی و عادی هستند یا اینکه هر چیز در جایگاه مناسب خودش قرار دارد. از طرف دیگر اطمینان ساختاری بیان می‌کند که موفقیت احتمالی است. چون شرایط زمینه‌ای مانند قول و قرارها، عهد و پیمانها، قواعد و ضمانتها و اطمینان ساختاری در محل هستند. گالفور و دراپیو (۲۰۰۷) سه نوع اعتماد در سازمان را شناسایی کرده‌اند: ۱. اعتماد سازمانی، اعتمادی که به موجب آن خط‌مشی‌های سازمان، آنگونه که بیان شده است بطور منصفانه اداره و انجام خواهد شد. ۲. اعتماد استراتژیکی، اعتماد در ماموریت، استراتژی سازمان و توانایی برای کسب موفقیت.

با توجه به مباحث پیش گفته و در جمع بندی نهایی از چارچوب نظری که تبیین کننده موضوع پژوهش حاضر می باشد می توان چنین گفت که متغیرهای مورد تأکید نظریه پردازان اعتماد سازمانی تعهد پذیری، ریسک پذیری، روابط متقابل و کارگروهی می باشد. از سوی دیگر، متغیرهایی که تبیین کننده اعتماد اجتماعی هستند عبارتند از: صداقت، صراحت، اطمینان و تمایلات همکاری جویانه که تقریباً مورد توجه تمامی نظریه پردازان این حوزه بوده است. بر این اساس، مدل نظری پژوهش حاضر به شرح زیر است:



شکل شماره ۱: مدل نظری پژوهش

فرضیات تحقیق

- ۱- بین میزان رضایت شغلی کارکنان با سطوح اعتماد اجتماعی آنان نسبت به یکدیگر و دانشگاه رابطه آماری وجود دارد.
- ۲- بین پیوندهای اجتماعی کارکنان کارکنان با سطوح اعتماد اجتماعی آنان به یکدیگر و دانشگاه رابطه آماری وجود دارد.
- ۳- بین ریسک پذیری کارکنان با سطوح اعتماد اجتماعی آنان به یکدیگر و دانشگاه رابطه آماری وجود دارد.
- ۴- بین میزان از خود بیگانگی کارکنان با سطوح اعتماد اجتماعی آنان به یکدیگر و دانشگاه رابطه آماری وجود دارد.
- ۵- بین ویژگی های فردی پاسخگویان (جنسیت، سن، تحصیلات، درآمد، پایگاه اقتصادی- اجتماعی و ...) با سطوح اعتماد اجتماعی کارکنان به یکدیگر و دانشگاه رابطه آماری وجود دارد.

۲. روش

روش پژوهش در این مطالعه روش اسنادی و پیمایشی بوده که با استفاده از روش اسنادی ابعاد مفهومی و نظری موضوع مورد بررسی قرار گرفته است و با بکارگیری از روش پیمایشی چگونگی توزیع و روابط بین متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق در جامعه مورد مطالعه بررسی شده است. همچنین در روش پیمایشی از تکنیک و ابزار پرسشنامه استفاده شده است و در نهایت پس از تکمیل پرسشنامه ها داده ها با استفاده از نرم افزار spss مورد پردازش و با استفاده از فنون آماری و بر حسب سطح سنجش متغیرها روابط بین متغیرها بررسی و آزمون های مورد نظر انجام گرفت.

جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی تهران شرق در سال ۱۳۹۲ و برابر با ۱۴۵ نفر بوده است. دلیل تعداد کم جامعه آماری حجم نمونه مساوی با جامعه آماری در نظر گرفته شد و اقدام به تمام شماری گردید، بنابراین روش نمونه گیری تمام شماری بوده است. در تحقیق حاضر برای بررسی اعتبار مقیاس‌های پرسشنامه از اعتبار صوری، بهره گرفته شده است بدین منظور پرسشنامه طراحی شده با تعاریف نظری و عملیاتی هر متغیر در اختیار داورانی از دانشگاه های مختلف قرار گرفت و با لحاظ کردن نظرات داوران مختلف، پرسشنامه نهایی تحقیق طراحی شد. از نظر داوران تقریباً همه گویه‌های طراحی شده برای مقیاس‌های پرسشنامه از اعتبار بالایی برخوردار بودند. در تحقیق حاضر برای بررسی روایی مقیاس‌های بکار رفته از ضریب آلفای کرونباخ استفاده می‌شود در جدول شماره ۱ نتایج بدست آمده در آزمون اصلی برای مقیاس‌های مختلف این تحقیق ملاحظه می‌شود.

جدول شماره ۱: ضریب آلفای کرونباخ سنجه های تحقیق در آزمون اصلی

ردیف	نام سنجه	ضریب آلفای کرونباخ
۱	اعتماد اجتماعی	۰/۸۵
۲	ریسک پذیری	۰/۵۹
۳	رضایت شغلی	۰/۸۴
۴	پیوندهای اجتماعی	۰/۶۸
۵	از خودبیگانگی	۰/۶۲

برای تجزیه و تحلیل آنها از شیوه‌های آماری بر اساس نوع متغیرها بهره برده شده است؛ که شامل آمار توصیفی، که شامل روش‌هایی از قبیل توزیع فراوانی، میانگین، واریانس و... می‌باشد؛ و آمار استنباطی، که شامل تجزیه و تحلیل جهت آزمون فرضیات تدوین شده، مورد استفاده قرار می‌گیرد. روش‌های آماری متناسب در سطوح مختلف استنباطی عبارتند از: ضرایب همبستگی پیرسون، کندال، فی، خی دو، ۷ کرامر که جهت بررسی رابطه همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق، در سطوح سنجش؛ اسمی، ترتیبی، فاصله‌ای و نسبی متناسب با آنها از آزمون‌های فوق استفاده شده است.

۳. یافته ها

توصیف داده ها

پیش از ورود به مبحث توصیف داده ها ذکر این نکته ضرورت دارد که با توجه به روش تمام شماری، پرسشنامه مورد نظر در بین تمامی کارکنان دانشگاه (تعداد ۱۴۵ نفر بر اساس اعلام کارگزینی دانشگاه) توزیع شد که تعداد ۱۳ نفر حاضر به پاسخگویی نبودند و در نتیجه تعداد ۱۳۲ نفر اقدام به تکمیل پرسشنامه ها نمودند.

ویژگی های فردی پاسخگویان (متغیرهای زمینه ای)

یافته ها نشان داد که ۳۲٫۶ درصد از پاسخگویان را زن و ۶۷٫۴ درصد را نیز مرد تشکیل داده اند. بنابراین درصد پاسخگویان مرد بیشتر از زن بوده اند که این موضوع به دلیل بیشتر بودن تعداد کارکنان مرد دانشگاه آزاد اسلامی تهران شرق می باشد (با توجه به روش تمام شماری). به لحاظ سنی بیشتر پاسخگویان یعنی ۴۲٫۴ درصد از آنها در رده سنی ۲۰-۳۰ سال قرار داشته و پس از آن کارکنان ۳۱-۴۰ سال که ۳۹٫۴ درصد از کل پاسخگویان را به خود اختصاص داده اند، قرار داشتند. همچنین ۱۸/۲ درصد از پاسخگویان در رده سنی ۴۰-۵۰ سال قرار داشتند این موضوع جوان بودن کارکنان دانشگاه آزاد تهران شرق را نیز نشان می دهد. به لحاظ وضعیت تأهل وضعیت تأهل بیشتر پاسخگویان یعنی ۶۷٫۴ درصد از آنها متأهل و ۳۲٫۶ درصد نیز متأهل بوده اند. بررسی وضعیت تحصیلی پاسخگویان نشان داد که ۴۵٫۵ درصد از آنان که بیشتر پاسخگویان را تشکیل داده اند، دارای مدرک تحصیلی لیسانس ۲۱٫۲ درصد دارای تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر بوده اند که بر اساس نتیجه مزبور می توان ادعا نمود که سطح تحصیلات کارکنان دانشگاه مناسب می باشد. همچنین، ۱۸٫۲ درصد دارای تحصیلات دیپلم، ۱۲/۱ درصد فوق دیپلم و ۴ درصد نیز زیر دیپلم بوده اند. بر اساس داده های بدست آمده بیشتر پاسخگویان یعنی ۶۰٫۶ درصد از آنان در منازل شخصی زندگی می کنند. همچنین ۳۹٫۴ درصد دارای منازل اجاره ای بوده اند. به لحاظ وضعیت درآمد ۸۷٫۱ درصد پاسخگویان که بیشترشان را تشکیل می دادند دارای درآمد متوسط (۵۰۱-۹۰۰ هزار تومان در ماه) بوده اند همچنین ۶٫۱ درصد دارای درآمد بالا و ۶٫۹ درصد دارای درآمد پایین بوده اند. ضرورت دارد به دو نکته کلیدی در ارتباط با این نتایج اشاره شود: اول اینکه تعیین مبالغ مورد نظر بعنوان درآمدهای پایین، متوسط و بالا صرفاً با توجه به سقف درآمدی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی بوده است و نه بر اساس میزان درآمد کارکنان دولت یا بخش خصوصی کشور. دوم این که در مقایسه با میزان خط فقر اعلام شده توسط بانک مرکزی برای یک خانوار ۴ نفره شهری که مبلغ ۱۸/۰۰۰/۰۰۰ ریال تعیین شده است، می توان گفت کارکنان این دانشگاه زیر خط فقر قرار دارند و این موضوع جای بررسی زیادی دارد. همانگونه که نتایج جدول شماره ۴-۷ نشان می دهد بیشتر پاسخگویان یعنی ۸۴/۸ درصد از آنان هزینه زندگی متوسط (۵۰۱-۹۰۰ هزار تومان در ماه) را متحمل می شوند. همچنین ۱۲/۱ درصد هزینه زندگی بالایی داشته و تنها ۳ درصد دارای هزینه زندگی پایینی هستند. بر این اساس می توان اینگونه قضاوت نمود که بیشتر کارکنان تلاش کردند هزینه های زندگی خود را مطابق درآمدی که داشتند تنظیم نمایند و این خود بیانگر این موضوع است که سطح زندگی کارکنان دانشگاه نسبتاً پایین بوده است. به عبارت دیگر، نوعی محرومیت پنهان در زندگی کارکنان وجود داشته که قابل مشاهده نبوده است و با بررسی بیشتر تاحدودی این موضوع روشن شده است. در جدول شماره ۴-۸ میزان سابقه کاری کارکنان دانشگاه منعکس شده است. مطابق یافته های این جدول ۶۳/۶ درصد از کارکنان که شامل بیشتر آنان می شود دارای سابقه کاری ۱-۱۰ سال بوده، ۳۵/۶ درصد دارای سابقه کاری ۱۱-۲۰ سال و تنها ۰/۸ درصد بین ۲۱-۳۰ سال سابقه کار داشته اند.

متغیر مستقل

در پژوهش حاضر عوامل اجتماعی به عنوان متغیر مستقل مطرح شده است. این متغیر دارای ۴ زیر متغیر بنام های رضایت شغلی، ریسک پذیری، از خود بیگانگی و پیوندهای اجتماعی بوده اند. هر کدام از زیر متغیرهای مورد نظر نیز با استفاده از تعدادی گویه ها مورد سنجش قرار گرفته اند که نتایج مربوطه به شرح زیر آمده است:

جدول شماره ۲: توزیع درصدی پاسخگویان بر حسب متغیرهای مستقل

کل	کاملاً مخالفم	مخالفم	نا حدودی	موافقم	کاملاً موافقم	متغیرهای مستقل
۱۰۰۰	۲/۳	۳۴/۱	۴۱/۷	۱۴/۴	۷/۶	رضایت شغلی
۱۰۰۰	۰/۸	۳۴/۸	۵۰	۹/۱	۵/۳	ریسک پذیری
۱۰۰۰	۳	۳۴/۴	۳۴/۴	۱۱/۲	۶/۱	از خود بیگانگی
۱۰۰۰	۱۰/۶	۳	۲۸	۵۳	۵/۳	پیوندهای اجتماعی

نتایج جدول شماره ۲ نشان می دهد که بیشتر پاسخگویان با میزان ۴۱٫۷ درصد در حد متوسط از شغل خود رضایت داشته اند. ۳۴/۱ درصد به میزان کم از شغل خود رضایت داشته و ۱۴/۴ درصد به میزان زیاد از شغل خود رضایت داشته اند. همچنین ۷/۶ درصد از پاسخگویان رضایت خیلی زیاد و ۲/۳ درصد رضایت خیلی کم داشته اند. در مجموع می توان گفت که بیشتر پاسخگویان رضایت شغلی متوسط و کم داشته اند که جای بررسی دارد و باید دلایل آن در تحقیق جداگانه واکاوی شود. ریسک پذیری به عنوان یکی دیگر از متغیرهای مستقل با استفاده از ۵ گویه مورد بررسی قرار گرفته که نتایج نشان می دهد بیشتر پاسخگویان با میزان ۵۰ درصد دارای ریسک پذیری متوسط بوده، ۳۴/۸ درصد به میزان کم ریسک پذیری داشته، ۹/۱ درصد به میزان زیاد ریسک پذیری داشته و ۵/۳ درصد نیز ریسک پذیری خیلی زیاد داشته اند. همچنین تنها ۰/۸ درصد از پاسخگویان به میزان خیلی کم ریسک پذیری داشته اند. در مجموع می توان گفت که بیشتر پاسخگویان ریسک پذیری متوسط و کم داشته اند و نوعی احتیاط و محافظه کاری را در رفتار شان می توان مورد بررسی قرار داد. از خود بیگانگی به عنوان یکی دیگر از متغیرهای مستقل با استفاده از ۷ گویه مورد بررسی قرار گرفته که نتایج نشان می دهد بیشتر پاسخگویان با میزان ۶۸/۸ درصد در حد کم و متوسط دچار از خود بیگانگی بوده، ۱۱/۲ درصد به میزان زیاد دچار از خود بیگانگی بوده، ۶/۱ درصد به میزان خیلی زیاد دچار از خود بیگانگی بوده و تنها ۳ درصد به میزان خیلی کم دچار از خود بیگانگی بودند. در مجموع می توان گفت که بیشتر پاسخگویان دچار از خود بیگانگی متوسط و کم بوده اند و البته از خود بیگانه بودن ۱۷/۳ درصد از کارکنان هم محل توجه و بررسی می باشد. پیوندهای اجتماعی به عنوان یکی دیگر از متغیرهای مستقل با استفاده از ۴ گویه مورد بررسی قرار گرفته که نتایج نشان می دهد بیشتر پاسخگویان با میزان ۵۰ درصد در حد زیاد دارای پیوندهای اجتماعی مناسبی با یکدیگر بوده، ۲۸ درصد از پاسخگویان دارای پیوندهای اجتماعی مناسبی با یکدیگر بوده، ۱۰/۶ درصد به میزان خیلی کم، و ۵/۳ درصد به میزان

خیلی زیاد و تنها ۳ درصد به میزان کم دچار پیوندهای اجتماعی مناسبی با یکدیگر بوده اند. در مجموع می توان گفت که بیشتر پاسخگویان در حد زیاد و متوسط دارای پیوندهای اجتماعی مناسبی با یکدیگر بوده اند.

متغیر وابسته

اعتماد اجتماعی کارکنان به عنوان متغیر وابسته در پژوهش حاضر تعیین شده است که این متغیر بر اساس ۱۲ گویه به شرح جدول شماره ۳ مورد بررسی قرار گرفته است.

جدول شماره ۳- توزیع پاسخگویان بر حسب میزان اعتماد اجتماعی

درصد	فراوانی	میزان اعتماد اجتماعی
۷/۶	۱۰	خیلی زیاد
۱۴/۴	۱۹	زیاد
۱۲/۱	۱۶	تاحدی
۴۳/۹	۵۸	کم
۲۲	۲۹	خیلی کم
۱۰۰	۱۳۲	جمع

نتایج جدول شماره ۳ نشان می دهد که میزان اعتماد اجتماعی بیشتر پاسخگویان با میزان ۴۳/۹ درصد در حد کم بوده، ۲۲ درصد از پاسخگویان در حد خیلی کم دارای اعتماد اجتماعی بوده، ۱۴/۴ درصد به میزان زیاد، و ۷/۶ درصد به میزان خیلی زیاد دارای اعتماد اجتماعی بوده اند. در مجموع می توان گفت که اعتماد اجتماعی بیشتر پاسخگویان در حد کم و خیلی بوده است که موضوعی نگران کننده می باشد.

تحلیل داده ها (آمارهای استنباطی)

در این بخش تلاش شده است با توجه به سطح سنجش متغیرها و نیز ویژگی های پاسخگویان نسبت به تحایل داده ها و بررسی فرضیه ها اقدام شود

آزمون فرضیه ها

فرضیه اول) بین میزان رضایت شغلی کارکنان از دانشگاه با سطوح اعتماد اجتماعی آنان نسبت به یکدیگر و دانشگاه رابطه آماری وجود دارد.

برای بررسی فرضیه مزبور که متغیرهای آن در سطح سنجش فاصله ای قرار دارند از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است.

جدول شماره ۴- بررسی رابطه بین میزان رضایت شغلی کارکنان با میزان اعتماد اجتماعی آنان

میزان رضایت شغلی / میزان اعتماد اجتماعی	آزمون آماری
۰.۰۲	مقدار همبستگی پیرسون
۰.۸۱	سطح معناداری
۱۳۲	تعداد معتبر

نتایج به دست آمده از انجام آزمون همبستگی پیرسون بین دو متغیر میزان رضایت شغلی کارکنان و میزان اعتماد اجتماعی آنان، رابطه معنا داری را نشان نمی دهد. به عبارت دیگر، از آنجا که بیشتر کارکنان رضایت شغلی مناسبی نداشته اند، لذا رابطه ای هم با میزان اعتماد اجتماعی نشان نداده است. فرضیه دوم) بین میزان پیوندهای اجتماعی کارکنان دانشگاه با سطوح اعتماد اجتماعی آنان نسبت به یکدیگر و دانشگاه رابطه آماری وجود دارد.

جدول شماره ۵- بررسی رابطه بین میزان پیوندهای اجتماعی کارکنان با میزان اعتماد اجتماعی آنان

میزان پیوندهای اجتماعی / میزان اعتماد اجتماعی	آزمون آماری
۰.۰۱	مقدار همبستگی پیرسون
۰.۸۶	سطح معناداری
۱۳۲	تعداد معتبر

نتایج به دست آمده از انجام آزمون همبستگی پیرسون بین دو متغیر میزان پیوندهای اجتماعی کارکنان و میزان اعتماد اجتماعی آنان، رابطه معنا داری را نشان نمی دهد. به عبارت دیگر، از آنجا که بیشتر کارکنان رضایت شغلی مناسبی نداشته اند، لذا رابطه ای هم با میزان اعتماد اجتماعی نشان نداده است. فرضیه سوم) بین میزان ریسک پذیری کارکنان دانشگاه با سطوح اعتماد اجتماعی آنان نسبت به یکدیگر و دانشگاه رابطه آماری وجود دارد.

جدول شماره ۶- بررسی رابطه بین میزان ریسک پذیری کارکنان با میزان اعتماد اجتماعی آنان

میزان ریسک پذیری / میزان اعتماد اجتماعی	آزمون آماری
-۰/۰۴	مقدار همبستگی پیرسون
۰.۶	سطح معناداری
۱۳۲	تعداد معتبر

نتایج به دست آمده از انجام آزمون همبستگی پیرسون بین دو متغیر میزان ریسک پذیری کارکنان و میزان اعتماد اجتماعی آنان، رابطه معنا داری را نشان نمی دهد. همچنین با توجه به منفی بودن مقدار همبستگی می توان اینگونه قضاوت

نمود که هر چقدر میزان ریسک پذیری کارکنان بیشتر باشد اعتماد آنان کمتر و هر چقدر میزان ریسک پذیری آنان کمتر باشد اعتماد آنان بیشتر خواهد بود.

فرضیه چهارم) بین میزان از خود بیگانگی کارکنان دانشگاه با سطوح اعتماد اجتماعی آنان نسبت به یکدیگر و دانشگاه رابطه آماری وجود دارد.

جدول شماره ۷- بررسی رابطه بین میزان از خود بیگانگی کارکنان با میزان اعتماد اجتماعی آنان

میزان از خود بیگانگی / میزان اعتماد اجتماعی	آزمون آماری
-۰/۱۹	مقدار همبستگی پیرسون
۰/۰۲	سطح معناداری
۱۳۲	تعداد معتبر

نتایج به دست آمده از انجام آزمون همبستگی پیرسون بین دو متغیر میزان از خود بیگانگی کارکنان و میزان اعتماد اجتماعی آنان نشان می دهد که رابطه معنا داری بین این دو متغیر وجود داشته و فرض چهارم پژوهش تأیید می شود. بنابر این از خود بیگانگی عامل مهمی در رابطه با اعتماد اجتماعی کارکنان بوده است. همچنین با توجه به منفی بودن مقدار همبستگی می توان اینگونه قضاوت نمود که هر چقدر میزان از خود بیگانگی کارکنان بیشتر باشد اعتماد آنان کمتر و هر چقدر میزان از خود بیگانگی آنان کمتر باشد اعتماد آنان بیشتر خواهد بود.

فرضیه پنجم) بین ویژگی های فردی پاسخگویان (جنسیت، سن، تحصیلات، درآمد، و ...) با سطوح اعتماد اجتماعی کارکنان به یکدیگر و دانشگاه رابطه آماری وجود دارد.

فرضیه ۵-۱) بین جنس پاسخگویان با میزان اعتماد اجتماعی آنان رابطه معنادار وجود دارد.

جدول شماره ۸- بررسی رابطه بین جنس با میزان اعتماد اجتماعی

جمع	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	جنس / میزان اعتماد اجتماعی
۱۰۰	۷	۱۸,۶	۹,۳	۴۱,۹	۲۳,۳	زن
۱۰۰	۷,۹	۱۲,۴	۱۳,۵	۴۴,۹	۲۴,۳	مرد

$$1,34 = X^2$$

$$S = 0,85$$

$$V \text{ کرامر} = 0,1$$

$$S = 0,85$$

نتایج جدول شماره ۸ در رابطه با جنس و میزان اعتماد اجتماعی حاکی از آن است که بین میزان اعتماد اجتماعی زنان و مردان تفاوت چندانی مشاهده نمی شود. به عبارت دیگر و همانگونه که قبلا بیان شد میزان اعتماد اجتماعی کارکنان به یکدیگر و به دانشگاه در سطح پایینی قرار داشته و از این حیث بین زنان و مردان تفاوتی وجود ندارد.

فرضیه ۵-۲) بین وضعیت تأهل پاسخگویان با میزان اعتماد اجتماعی آنان رابطه معنادار وجود دارد.

جدول شماره ۹- بررسی رابطه بین تأهل با میزان اعتماد اجتماعی

تأهل / میزان اعتماد اجتماعی	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
مجرد	۱۶,۳	۵۸,۱	۷	۱۴	۴,۷	۱۰۰
متأهل	۲۴,۷	۳۷,۱	۱۴,۶	۱۴,۶	۹	۱۰۰

$5,9 = X^2$ $S = 0,2$
 $0,21 = V$ $S = 0,2$

نتایج جدول شماره ۹ در رابطه با تأهل و میزان اعتماد اجتماعی حاکی از آن است که بین میزان اعتماد اجتماعی افراد مجرد و متأهل تفاوت چندانی مشاهده نمی شود. به عبارت دیگر و همانگونه که قبلاً بیان شد میزان اعتماد اجتماعی کارکنان به یکدیگر و به دانشگاه در سطح پایینی قرار داشته و از این حیث بین افراد مجرد و متأهل تفاوتی وجود ندارد. فرضیه ۵-۳) بین سن پاسخگویان با میزان اعتماد اجتماعی آنان رابطه معنادار وجود دارد.

جدول شماره ۱۰- بررسی رابطه بین سن کارکنان با میزان اعتماد اجتماعی آنان

سن / میزان اعتماد اجتماعی	آزمون آماری
۰/۰۰۹	مقدار همبستگی پیرسون
۰,۲۲	سطح معناداری
۱۳۲	تعداد معتبر

نتایج به دست آمده از انجام آزمون همبستگی پیرسون بین دو متغیر سن کارکنان و میزان اعتماد اجتماعی آنان، نشان می دهد که رابطه معنا داری بین این دو متغیر وجود دارد و فرض پژوهش تأیید می شود. فرضیه ۵-۴) بین میزان درآمد پاسخگویان با میزان اعتماد اجتماعی آنان رابطه معنادار وجود دارد.

جدول شماره ۱۱- بررسی رابطه بین میزان درآمد کارکنان با میزان اعتماد اجتماعی آنان

میزان درآمد / میزان اعتماد اجتماعی	آزمون آماری
۰/۰۵	مقدار همبستگی پیرسون
۰,۵۵	سطح معناداری
۱۳۲	تعداد معتبر

نتایج به دست آمده از انجام آزمون همبستگی پیرسون بین دو متغیر میزان درآمد کارکنان و میزان اعتماد اجتماعی آنان، نشان می دهد که رابطه معنا داری بین این دو متغیر وجود ندارد و فرض پژوهش رد می شود.

فرضیه ۵-۵) بین میزان سابقه کار پاسخگویان با میزان اعتماد اجتماعی آنان رابطه معنادار وجود دارد.

جدول شماره ۱۲- بررسی رابطه بین سابقه کارکنان با میزان اعتماد اجتماعی آنان

میزان سابقه کار / میزان اعتماد اجتماعی	آزمون آماری
۰/۱۳	مقدار همبستگی پیرسون
۰,۱۳	سطح معناداری
۱۳۲	تعداد معتبر

نتایج به دست آمده از انجام آزمون همبستگی پیرسون بین دو متغیر میزان سابقه کارکنان و میزان اعتماد اجتماعی آنان، نشان می دهد که رابطه معنا داری بین این دو متغیر وجود ندارد و فرض پژوهش رد می شود.

۴-۲-۲- آزمون فرضیه علی

فرضیه علی تحقیق) عوامل اجتماعی، بر میزان اعتماد اجتماعی کارکنان اثر گذار است.

جدول شماره ۱۳- بررسی تأثیر عوامل اجتماعی، بر میزان اعتماد اجتماعی کارکنان

روش ورود متغیرها: (گام به گام)	Method=stepwise
ضریب همبستگی چند گانه	R= ۰,۱۹۷
ضریب تعیین	R ² =۰/۰۳۹
ضریب تعیین تعدیل یافته	R ² .adj= ۰,۰۳۱
خطای معیار	S.E= ۱/۱۷
تحلیل واریانس	ANOVA= ۵/۲۴
سطح معنا داری	Sig= ۰/۰۲۴

همانگونه که نتایج جدول شماره ۱۳ نشان می دهد آزمون رگرسیون معنا داری مدل نظری تحقیق را نشان داده است. به عبارت دیگر، مجموعه عوامل اجتماعی بر اعتماد اجتماعی کارکنان اثر گذار بوده اند.

جدول ۱۴- ضرایب آزمون تحلیل رگرسیون درباره عوامل اجتماعی موثر بر اعتماد اجتماعی کارکنان

متغیرهای مستقل	B	Beta	S.E	t	Sig
مقدار ثابت	۳/۱۳	-	۰/۳۲۴	۹/۵۶	۰/۰۲۴
عوامل اجتماعی (از خود بیگانگی)	-۰/۲۴۷	-۰/۱۹۷	۰/۱۰۹	-۲/۲۸	۰/۰۲۴

با توجه به نتایج حاصل می توان معادلات رگرسیونی استاندارد و غیر استاندارد را به شرح زیر نوشت:
معادله رگرسیون غیر استاندارد:

$$Y = a + b_1 X_1$$

(عوامل اجتماعی-از خود بیگانگی) $(-۰/۲۴۷) + ۳/۱۳ =$ میزان اعتماد اجتماعی
تفسیر این معادله بدین معناست که با افزایش هر واحد متغیر مستقل، نمره متغیر وابسته به اندازه چند واحد ضریب
رگرسیون تغییر می‌کند. پس می‌توان گفت با هر مقدار افزایش از خودبیگانگی کارکنان $۰/۲۴$ از میزان اعتماد اجتماعی
آنان کاسته می‌شود.

۴. بحث

هدف پژوهش حاضر بررسی اعتماد اجتماعی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی تهران شرق بود و در این راستا برخی اهداف
جزیی مانند بررسی رابطه بین پیوندهای اجتماعی کارکنان و اعتماد اجتماعی؛ بررسی رابطه بین ریسک‌پذیری کارکنان و
اعتماد اجتماعی آنان؛ بررسی رابطه بین میزان از خود بیگانگی کارکنان و اعتماد اجتماعی آنان و نیز بررسی رابطه بین
میزان رضایت شغلی کارکنان و اعتماد اجتماعی آنان مد نظر قرار گرفت. ضمن بررسی تحقیقات پیشین در خارج و داخل
کشور مبانی نظری مرتبط با موضوع واکاوی شد و دیدگاه‌های جامعه‌شناسانی چون آنتونی گیدنز، پیوتر زتومکا و نیکلاس
لومان بعنوان چارچوب نظری در نظر گرفته شد. بررسی اعتماد یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه‌ساز همکاری
میان اعضای جامعه است. جهانی که در آن زندگی می‌کنیم با تلاش‌های هدفمند انسانی شکل گرفته و دوباره شکل
می‌گیرد و جهت‌گیری افراد به سوی آینده است. موقعیتی که در آن عمل می‌کنیم با وجود شرایط اجتماعی بر موقعیت
آتی مان تاثیر می‌گذارد و در طول زمان بطور قابل ملاحظه‌ای تغییر می‌یابد. به نظر می‌رسد در زمانی زندگی می‌کنیم
که در آن وابستگی آتی جامعه به تصمیم‌گیری‌ها افزایش یافته است. ما در حال گذر از جوامع مبتنی بر تقدیر و
سرنوشت به سوی جوامع مبتنی بر عاملین (کارگزاران) انسانی (از جمله جنبش‌های اجتماعی، حکومت‌ها، احزاب،
انجمن‌ها، ...) هستیم و برای رویارویی فعال و ساختمند با آینده نیاز به اعتماد داریم. اعتماد از شاخص‌های مهم جامعه
تلقی می‌شود و کاهش آن می‌تواند زمینه رشد نابسامانی‌ها و بی‌نظمی‌ها و افزایش جرایم و انحرافات در جامعه را فراهم
سازد. اعتماد مستلزم وجود این باور است که دیگران تا جایی که بتوانند منافع ما را مدنظر قرار می‌دهند و در پی کسب
منافع خود و ضربه زدن به منافع ما نیستند. علاوه بر این، اعتماد نوعی آسیب‌پذیری شخصی نیز در پی دارد، یعنی اگر
اعتماد فرد خدشه دار شود نتیجه‌اش مطمئن نبودن به رفتار آینده دیگران است. یعنی به آن رفتار اطمینان نداریم و
معتقدیم که با ما منصفانه رفتار نخواهند کرد. از سوی دیگر در بررسی انواع اعتماد از اعتماد شخصی گرفته تا اعتماد
بنیانی و اعتماد سازمانی بیشترین توجه به اعتماد شخصی و سازمانی بود تا طی آن اعتماد اجتماعی کارکنان به یکدیگر و به
دانشگاه واکاوی شود. اعتماد اجتماعی بعنوان مهمترین عامل تقویت سازمانی و موفقیت‌های سازمانی در دهه‌های اخیر در
سازمان‌ها دستخوش تغییراتی شد و این تغییرات ناشی از شرایط اجتماعی و به ویژه گذار جامعه از سنتی به صنعتی بود.
بعبارت دیگر، اعتماد شخصی کم‌کم جای خود را به اعتماد سازمانی سپرده و افراد با تغییر در نگرش‌ها و باورها و
رفتارهای خود احساس کردند که نمی‌توانند نسبت به دیگران اعتماد چندانی داشته باشند و این موضوع اگر چه از یک
جهت نگران‌کننده بوده و هست، اما از سوی دیگر با تقویت سازمان‌ها و نهادها می‌توان اعتماد نهادی و سازمانی را تقویت
نمود و تا حدودی کمبود اعتماد شخصی را جبران نمود. البته لازم به ذکر است که اعتماد سازمانی در مجموع قادر به
پر کردن جای اعتماد شخصی نیست و اعتماد شخصی در جای خودش ضروری و نیاز افراد است که بدون آن مشکلات
فراوانی متوجه جامعه خواهد شد.

در بخش تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌های مهمترین نتایج عبارت بود از: نتایج به دست آمده از انجام آزمون
همبستگی پیرسون بین دو متغیر میزان رضایت شغلی کارکنان و میزان اعتماد اجتماعی آنان، رابطه معناداری را نشان

نمی دهد. به عبارت دیگر، از آنجا که بیشتر کارکنان رضایت شغلی مناسبی نداشته اند، لذا رابطه ای هم با میزان اعتماد اجتماعی نشان نداده است. نتایج به دست آمده از انجام آزمون همبستگی پیرسون بین دو متغیر میزان پیوندهای اجتماعی کارکنان و میزان اعتماد اجتماعی آنان، رابطه معنا داری را نشان نمی دهد. به عبارت دیگر، از آنجا که بیشتر کارکنان رضایت شغلی مناسبی نداشته اند، لذا رابطه ای هم با میزان اعتماد اجتماعی نشان نداده است. نتایج به دست آمده از انجام آزمون همبستگی پیرسون بین دو متغیر میزان ریسک پذیری کارکنان و میزان اعتماد اجتماعی آنان، رابطه معنا داری را نشان نمی دهد. همچنین با توجه به منفی بودن مقدار همبستگی می توان اینگونه قضاوت نمود که هر چقدر میزان ریسک پذیری کارکنان بیشتر باشد اعتماد آنان کمتر و هر چقدر میزان ریسک پذیری آنان کمتر باشد اعتماد آنان بیشتر خواهد بود. نتایج به دست آمده از انجام آزمون همبستگی پیرسون بین دو متغیر میزان از خود بیگانگی کارکنان و میزان اعتماد اجتماعی آنان نشان می دهد که رابطه معنا داری بین این دو متغیر وجود داشته و فرض چهارم پژوهش تأیید می شود. بنابر این از خود بیگانگی عامل مهمی در رابطه با اعتماد اجتماعی کارکنان بوده است. همچنین با توجه به منفی بودن مقدار همبستگی می توان اینگونه قضاوت نمود که هر چقدر میزان از خود بیگانگی کارکنان بیشتر باشد اعتماد آنان کمتر و هر چقدر میزان از خود بیگانگی آنان کمتر باشد اعتماد آنان بیشتر خواهد بود. نتایج در رابطه با جنس و میزان اعتماد اجتماعی حاکی از آن است که بین میزان اعتماد اجتماعی زنان و مردان تفاوت چندانی مشاهده نمی شود. به عبارت دیگر و همانگونه که قبلاً بیان شد میزان اعتماد اجتماعی کارکنان به یکدیگر و به دانشگاه در سطح پایینی قرار داشته و از این حیث بین زنان و مردان تفاوتی وجود ندارد. نتایج در رابطه با تأهل و میزان اعتماد اجتماعی حاکی از آن است که بین میزان اعتماد اجتماعی افراد مجرد و متأهل تفاوت چندانی مشاهده نمی شود. به عبارت دیگر و همانگونه که قبلاً بیان شد میزان اعتماد اجتماعی کارکنان به یکدیگر و به دانشگاه در سطح پایینی قرار داشته و از این حیث بین افراد مجرد و متأهل تفاوتی وجود ندارد. نتایج به دست آمده از انجام آزمون همبستگی پیرسون بین دو متغیر سن کارکنان و میزان اعتماد اجتماعی آنان، نشان می دهد که رابطه معنا داری بین این دو متغیر وجود دارد و فرض پژوهش تأیید می شود. نتایج به دست آمده از انجام آزمون همبستگی پیرسون بین دو متغیر میزان سابقه کارکنان و میزان اعتماد اجتماعی آنان، نشان می دهد که رابطه معنا داری بین این دو متغیر وجود ندارد و فرض پژوهش رد می شود. نتایج به دست آمده از انجام آزمون همبستگی پیرسون بین دو متغیر میزان سابقه کارکنان و میزان اعتماد اجتماعی آنان، نشان می دهد که رابطه معنا داری بین این دو متغیر وجود ندارد و فرض پژوهش رد می شود. همچنین بر اساس تحلیل رگرسیون این نتیجه بدست آمد که با افزایش هر واحد متغیر مستقل، نمره متغیر وابسته به اندازه چند واحد ضریب رگرسیون تغییر می کند. پس می توان گفت با هر مقدار افزایش از خودبیگانگی کارکنان ۰/۲۴ از میزان اعتماد اجتماعی آنان کاسته می شود.

منابع

- امیر کافی، مهدی (۱۳۷۴). اعتماد اجتماعی و عوامل موثر بر آن. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی.
- امیر کافی، مهدی (۱۳۸۰). اعتماد اجتماعی و عوامل موثر بر آن. نمایه پژوهشی شماره ۱۸، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- او جاقلو، سجاد و زاهدی، محمد جواد (۱۳۸۴). بررسی اعتماد اجتماعی و عوامل موثر بر آن در بین ساکنان شهر زنجان، مجله جامعه شناسی ایران، دوره ششم، شماره ۴.
- بوردیو، پیر (۱۳۸۱). نظریه کنش. (مرتضی مردیها، مترجم). تهران: نقش و نگار.
- پاتنام، رابرت (۱۳۸۰). دموکراسی و سنت های مدنی (چاپ اول). (محمد تقی دلفروز، مترجم). روزنامه سلام. تهران.
- تاجبخش، کیان (۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه. (افشین خاکباز وحسین پویان، مترجمان). تهران: انتشارات شیراز.
- چلیبی، مسعود (۱۳۷۵). جامعه شناسی نظم: تشریح و تحلیل نظری نظم اجتماعی. تهران: نشر نی.
- روشه، گی (۱۳۷۶). جامعه شناسی تالکوت پارسونز (چاپ اول). (عبدالحسین نیک گهر، مترجم). تهران: نشر تبیان.
- ریترز، جرج (۱۳۸۴). نظریه جامعه شناسی در دوران معاصر. (منوچهر ثلاثی، مترجم). تهران: انتشارات علمی.
- زتومکا، پیوتر (۱۳۸۴). یک نظریه جامعه شناختی (چاپ اول). (فاطمه گلابی، مترجم). تبریز: انتشارات ستوده.
- عمید، حسن (۱۳۷۴). فرهنگ فارسی عمید (چاپ سوم). جلد اول. تهران: نشر امیرکبیر.
- غفاری، غلامرضا (۱۳۸۰). بررسی رابطه اعتماد و مشارکت در نواحی روستایی کاشان. رساله دکتری، دانشگاه تهران.
- فیروزآبادی، سید احمد (۱۳۸۴). بررسی سرمایه اجتماعی و عوامل موثر بر شکل گیری آن در شهر تهران. پایان نامه دکتری، دانشکده علوم اجتماعی. دانشگاه تهران.
- فوکویاما، فرانسیس (۱۳۸۵). پایان نظم – سرمایه اجتماعی و حفظ آن. (غلامعباس توسلی، مترجم). تهران: نشر حکایت قلم نوین.
- کلمن، جیمز (۱۳۷۷). بنیادهای نظری اجتماعی. (منوچهر صبوری، مترجم). تهران: نشر نی.
- کمالی، افسانه (۱۳۸۳). مطالعه تطبیقی اعتماد اجتماعی در دو حوزه فرهنگ و سیاست، رساله دکتری، دانشگاه تهران.
- کوزر، لوئیس (۱۳۷۰). زندگی و اندیشه بزرگان جامعه شناسی. (محسن ثلاثی، مترجم). تهران: انتشارات علمی.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۸۱). سیاست جامعه شناسی و نظریه اجتماعی. (منوچهر صبوری، مترجم). تهران: نشر نی.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۸۳). چکیده آثار آنتونی گیدنز. (حسن چاوشیان، مترجم). تهران: ققنوس.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۸۴). پیامدهای مدرنیست. (محسن ثلاثی، مترجم). تهران: نشر مرکز.
- وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (۱۳۸۰). پیمایش ملی ارزش و نگرشهای ایرانیان. دفتر طرحهای ملی.
- Mcknight, D.H., L.I. Cummings and N.I. Chervany (1998), "Initial Trust Formation in New Organizational Relationship", Academy of Management Review, Vol. 23, No.3, pp73-90.
- Knack, Stephen and Pul j. zak 2002, Building Trust: Public policy , [nterpersonal.
- Field, John.2003"Social Capital", London and New York: Routledgetaylor&Francis Group.
- Modirsara.com.