

نقش میانجی اعتماد سازمانی مدیران مدارس در رابطه بین هوش معنوی و تعالی سازمانی

حمیدرضا شاوران^{۱*}، مجتبی طاهری^۲ و حامد براتیان^۳

Received: 28/01/2018
Accepted: 19/09/2018

صفحات: ۱۶۲-۱۴۳

دریافت مقاله: ۱۳۹۶/۱۱/۰۸
پذیرش مقاله: ۱۳۹۷/۰۶/۲۸

چکیده

روش پژوهش حاضر توصیفی-همبستگی و جامعه آماری شامل کلیه مدیران مدارس متوسطه اول و دوم شهر اصفهان در سال تحصیلی ۹۵-۱۳۹۴ و تعداد آن‌ها ۲۲۲ نفر بود. حجم نمونه بر اساس جدول (Krejcie & Morgan, 1970) برابر با ۱۲۸ نفر برآورد شد که به روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای چندمرحله‌ای انتخاب شدند. ابزارهای اندازه‌گیری شامل پرسشنامه‌های هوش معنوی (King, 2008)، استاندارد تعالی سازمانی (Bruce, 2008) و اعتماد سازمانی (Sztompka, 2002) بود که روایی صوری آن‌ها توسط تعدادی از پاسخ‌دهندگان و روایی محتوایی آن‌ها به وسیله پنج نفر از متخصصان و اساتید مدیریت آموزشی مورد تأیید قرار گرفت. پایایی ابزارها نیز از طریق ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۳، برای پرسشنامه هوش معنوی، ۰/۸۱ برای پرسشنامه تعالی سازمانی و ۰/۸۸ برای پرسشنامه اعتماد سازمانی محاسبه گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از روش‌های آماری مدل معادلات ساختاری، تحلیل رگرسیون و ضریب همبستگی پیرسون انجام شد. نتایج نشان داد اعتماد سازمانی مدیران نقش میانجی مثبت و معناداری بین هوش معنوی با تعالی سازمانی مدارس دوره متوسطه شهر اصفهان دارد. همچنین از میان مؤلفه‌های هوش معنوی مدیران تنها آگاهی متعالی تعالی سازمانی را پیش‌بینی می‌نمود. بین اعتماد سازمانی مدیران با تعالی سازمانی مدارس نیز همبستگی مثبت و معناداری مشاهده شد و مدل پژوهش از برازش مناسبی برخوردار بود.

کلمات کلیدی: هوش معنوی، اعتماد سازمانی، تعالی سازمانی، مدیران، مدارس دوره متوسطه

^۱ دانشیار گروه مدیریت آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران
نویسنده مسئول: reza.shavaran@edu.ac.ir

^۲ دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه شهید چمران، اهواز، ایران
^۳ کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

مقدمه

روند توسعه موجب شده است تا سازمان‌های متعددی در جوامع تأسیس شوند تا منابع خام موجود در محیط را به محصولات و تولیدات موردنیاز تبدیل نمایند. یکی از مهم‌ترین این محصولات که اهمیت بسیاری در رشد کمی و کیفی کشورها دارند منابع انسانی هستند. این منابع، از یک سو برون‌داد سازمان‌ها هستند و از سوی دیگر به‌عنوان درون‌داد مجدداً وارد سازمان‌ها و به‌ویژه سازمان‌های آموزشی می‌شوند تا موجبات پیشرفت، توسعه و به مفهوم دقیق‌تر تعالی سازمان‌ها را فراهم نمایند. تعالی سازمان عامل مهمی است که قابلیت تضمین همگامی با تغییرات محیطی، ایجاد کیفیت و بقای سیستم‌های اجتماعی را دارد. بر اساس نظریات دمی‌نگ و فیگن بائوم^۱، کیفیت مفهومی وسیعی است که تمام بخش‌های سازمان به آن متعهد هستند و هدف آن افزایش کارایی کل مجموعه است؛ به‌عبارت‌دیگر، کیفیت کمابیش مانند آینه‌ای است که توسط آن سازمان تصویری از نقش خود را به مشتری نشان می‌دهد (Jan Vats, 2013).

تحولات فناورانه، روند پیشرفت علم و همچنین توسعه اجتماعی سال‌های اخیر در کشورهای توسعه‌یافته دنیا و مقایسه این روندها با نتایج داخل کشور، نشان از عدم وجود اثربخشی و کیفیت در حد انتظار در سازمان‌های آموزشی کشور است و همواره این پیام را گوشزد می‌کند که احتمالاً مدیران نظام تربیتی به این مقوله عنایت کافی ندارند. نپرداختن به ترجیحات دانش آموزان، عدم تمرکز کافی بر بهبود مستمر علوم تربیتی، بی‌اعتنایی به تناسب تخصص‌ها و مهارت‌های معلمان، درگیری ذهنی جامعه معلمان با موضوعات معیشتی، به‌روز نکردن اهداف مثال‌هایی از این دست مواردی هستند که می‌توانند در عقب‌ماندگی نظام تعلیم و تربیت ایران نسبت به جهان دخیل باشند. این در حالی است که توجه به مقوله کیفیت، در واقع یک نهضت جهانی است و هر سازمانی که در این باره کوتاهی کند با خطر نابودی روبرو می‌شود؛ بنابراین راهبری این سازمان، در عصر جدید مستلزم فلسفه جدیدی برای اثربخشی و کارایی آن است.

مدیران توانا و لایق می‌بایست برای مقابله با شکست خود را تجهیز نموده و از آخرین فناوری‌ها در جهت تعالی سازمانی استفاده کنند (Shanbrger, 2013). تعالی به معنی تعهد سازمانی به رشد و توسعه پایدار و دائمی، مشارکت در جهت کسب رضایت مشتری و افزایش مستمر سودآوری سازمان در یک محیط ملی فراگیر و حمایت‌کننده است (Amiran, 2003). به همین دلیل هر سازمانی صرف‌نظر از نوع فعالیت، اندازه، ساختار و یا میزان کامیابی در تأمین

¹ Deming & Feigenbaum

اهداف سازمانی خود، نیاز به مدلی دارد که بر اساس آن میزان موفقیت خود را در نیل به آرمان‌ها و راهبردهای کسب‌وکار خویش موردسنجش و ارزیابی قرار دهد (Riahy, 2005). ویژگی بارز این مدل‌ها، نوع نگرش به سازمان (کل‌نگری) است که به مدیریت این امکان را می‌دهد تا ضمن ارزیابی سازمان تحت امر خود، بتوانند آن را با سایر سازمان‌های مشابه مقایسه کنند. مدل‌ها را می‌توان به‌مثابه الگوها و نقشه‌راه‌هایی در نظر گرفت که بر اساس آن مدیران قادر خواهند شد خود را با تغییرات محیط و ترجیحات مشتری هماهنگ و سازگار نمایند. مدل‌های کیفیت همگی بر مبنای مفاهیم و فلسفه مدیریت کیفیت گسترش پیدا کرده‌اند و هدف این مدل‌ها دستیابی به کیفیت جامع است. این فلسفه می‌تواند برای همه سازمان‌ها صرف‌نظر از موقعیت، اندازه یا بخش آن صادق باشد (Cristina, 2006). مدیریت کیفیت فراگیر^۱ روش مطمئنی برای ترکیب بهترین شیوه‌های حل مسائل و روش‌های خلاق مدیریت است. به همین دلیل، برخی از پژوهشگران برای رسیدن به ارزش‌های مشترک و تسهیل کاربرد استراتژی‌ها مدل مدیریت کیفیت فراگیر را پیشنهاد کرده‌اند (Ingelsson, Eriksson & Lihja, 2012). درواقع، پیش‌بینی انتظار مشتری که سازمان را به‌سوی رضایت وی رهنمون می‌کند، از طریق مدیریت کیفیت جامع و ابزارهای آن قابل‌دستیابی است. این رویکرد یک هدایت‌کننده قوی به‌سوی رضایت و درنهایت، وفاداری مشتریان و ذینفعان است (Flint, Blocker & Boutin, 2011).

به‌کارگیری مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان‌ها نیازمند مدیران و کارکنانی است که پتانسیل حرکت به‌سوی اهداف متعالی را داشته و همچنین از سطح و بهره‌هوشی مناسبی برخوردار باشند. این مفهوم در سازمان آموزش و پرورش که در آن، تجزیه و تحلیل‌های ذهنی معلم و دانش‌آموز از یک موقعیت راهبردی برخوردار است، اهمیت دوچندانی دارد. هوش سازه مهمی است که در سال‌ها مطالعات قابل‌توجهی را به خود معطوف داشته است. پژوهشگران در ابتدا توجه خود را صرفاً بر بهره‌هوشی شناختی متمرکز نموده بودند، اما در سال‌های بعد، انواع دیگر هوش نیز موردبررسی قرار گرفتند. تحقیقات (Gardner, 1999) نشان داد که انواع مختلف هوش به شکل نسبتاً مستقل از یکدیگر رشد می‌یابند و مهارت در یکی مستلزم استعداد در دیگری نیست. به‌عنوان مثال می‌توان مهارت زبانی را با کلمات و مهارت منطقی را از طریق اعداد از یکدیگر متمایز دانست. یکی از انواع مهم هوش در انسان‌ها هوش معنوی^۲ است. البته او،

² Total Quality Management

² spiritual intelligence

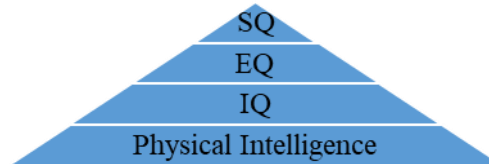
هوش معنوی را به عنوان یک خط مجزا از رشد به شمار نمی‌آورد، ولی بیان می‌کند هوش معنوی سازه‌های معقول بیشتری را می‌طلبد (Homaei, 2011).

هوش معنوی، سازه‌ای است که جنبه‌های بیرونی هوش را با جنبه‌های درونی معنویت تلفیق و ظرفیت خارق‌العاده‌ای در فرد ایجاد می‌کند تا بتواند معنویت را به شکلی کاربردی مورد استفاده قرار دهد. اگر کارکنان از هوش معنوی بالایی برخوردار باشند، به علت احساس مسئولیت کاری بالا می‌توان امیدوار بود بهترین شرایط کاری در سازمان به وجود آید و سازمان به سمت تعالی حرکت کند (Riahy, 2005). مؤلفه‌های هوش معنوی شامل تفکر وجودی انتقادی یا تفکر عقلانی، معنی‌سازی شخصی، آگاهی متعالی و گسترش خودآگاهی هستند. تفکر انتقادی به معنی اندیشه در مورد ماهیت واقعیت‌ها، هدف و دلیل هستی است. معنی‌سازی شخصیتی به معنی توانایی دریافتن معنی و هدف در زندگی و تصمیم‌گیری در مورد هدف است. آگاهی متعالی میزان شناخت و آگاهی عمیق از خود غیرمادی و تفاوت با سایر افراد را نشان می‌دهد و در نهایت گسترش خودآگاهی به توانایی کنترل و آگاهی از حالت‌های هشجاری خود اشاره دارد (King, 2008). هوش معنوی و ظرفیت انسان برای جستجو و پرسیدن سؤالات غایی درباره معنای زندگی و به‌طور هم‌زمان تجربه پیوند یکپارچه بین هر فرد و جهانی است که در آن زندگی می‌کند (Yang, 2012). در واقع، هوش معنوی برای حل مشکلات و مسائل مربوط به معنای زندگی و ارزش‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد و سؤال‌هایی همانند «آیا شغل من باعث تکامل من در زندگی می‌شود؟» و «آیا من در شادی و آرامش روانی مردم سهیم هستم؟» را در ذهن ایجاد می‌کند (Wigglesworth, 2004). این فرایند قادر است از لحاظ پدیدار شناختی به رویدادها و تجارب فرد معنا و ارزش شخصی بیشتری بدهد. بعضی از خصوصیات هوش معنوی را چنین عنوان نموده‌اند:

الف) هوش معنوی نوعی هوش غایی^۱ است که مسائل معنایی و ارزشی انسان را نشان داده و مشکلات آن را برای وی حل می‌کند، اعمال و رفتار را در گستره‌های وسیعی از نظر بافت معنایی جای می‌دهد و همچنین معنادار بودن یک مرحله از زندگی را نسبت به مرحله دیگر بررسی می‌کند (Zohar & Marshall, 2012). ب) هوش معنوی در قالب ملاک‌هایی همچون صداقت، دلسوزی، توجه به سطوح هشجاری، همدردی متقابل، وجود حسی مبنی بر اینکه فرد نقش مهمی در یک کل وسیع‌تر دارد، بخشش و خیرخواهی معنوی و عملی، سازگاری و هم‌سطح شدن با طبیعت و کل هستی و راحت بودن در زندگی شخصی بدون داشتن احساس تنهایی

1 ultimate

بروز می‌کند. ج) افرادی باهوش معنوی بالا، ظرفیت تعالی را داشته و تمایل به هشیاری دارند. این مفهوم در فرهنگ‌های مختلف به‌عنوان عشق، خردمندی^۱ و خدمت مطرح است (Vaughan, 2012). بر اساس ترتیب رشد (Wigglesworth, 2004) چهار نوع هوش بدنی، شناختی، هیجانی و معنوی را، مطرح نموده است. این الگو بر اساس این دیدگاه است که کودکان ابتدا بر بدن خودکنترل پیدا می‌کنند (هوش بدنی^۲)، سپس مهارت‌های زبانی و مفهومی (هوش‌بهر^۳) خود را گسترش می‌دهند. این هوش در فعالیت‌های مدرسه‌ای کودک مطرح است. هوش هیجانی^۴ هنگامی مطرح می‌گردد که افراد علاقه‌مند به گسترش روابط خود با دیگران باشند. درنهایت، هوش معنوی زمانی خودنمایی می‌کند که فرد به دنبال معنای^۵ مسائل می‌گردد و سؤالاتی مانند «آیا این، همه آن چیزی است که وجود دارد؟»^۶ را مطرح می‌نماید.



شکل ۱: رابطه هوش‌ها با یکدیگر، منبع: (Wigglesworth, 2004,14)

اگرچه هوش معنوی در رده‌های بالای هوش انسانی فرد قرار گرفته، اما تلاش‌های فردی به‌تنهایی برای انجام بهینه کارهای سازمان کافی نیست. نکته قابل‌توجه دیگر آن است که غالباً مدیران سازمان‌های آموزش‌وپرورش نیز از نحوه عملکرد این نوع هوش و موارد استفاده آن در جهت ارتقای نتایج و بروندهای سازمانی خود اطلاع کافی ندارند. این موضوع زمانی اهمیت دوچندان پیدا می‌کند که در نظام تعلیم و تربیت به کارهای گروهی نیاز پیدا می‌شود. برای آنکه مدیران مدارس، بخواهند تیم‌ها و گروه‌های کاری خود را سازمان دهند، باید بتوانند توان و روحیه همکاری را در خود و میان همکاران تقویت نمایند. این نکته یکی از مواردی است که در بسیاری از موقعیت‌های سازمانی آموزش‌وپرورش مورد غفلت قرار می‌گیرد. در هرم طبقه‌بندی هوش نیز مشاهده شد که گسترش روابط با دیگران (هوش هیجانی) نیز نوعی هوشمندی به

¹ wisdom

² physical quotient

³ intelligent quotient

⁴ emotional quotient

⁵ meaning

⁶ Is this all there is?

شمار می‌رود و پس از آن است که فرد به معنای پدیده‌ها و روابط می‌پردازد. در صورتی که مدیران از انواع هوش و به‌ویژه هوش معنوی خود در زمینه علل، معنا و نتایج توسعه روابط گروهی استفاده نمایند، احتمالاً می‌توان انتظار داشت که ضمن توصیه تعلیم این موارد به دانش آموزان در فراگیری، پرورش و نحوه استفاده آن در تصدی نقش‌های اجتماعی، سعی کنند، اهداف فردی، سازمانی و نیز اجتماعی را برآورده سازند.

برقراری روابط جمعی با دیگران و درک نتایج آن به‌سادگی امکان‌پذیر نیست. این فرایند نیاز گذر زمان و ایجاد اعتماد در سازمان است. (Butler & Cantrell, 1984) ضمن مطالعه روابط موجود در محیط کار، خاطرنشان کرده‌اند که در این‌گونه روابط، افراد سازمان با تعاملات خود، دستیابی به اهداف را تسهیل می‌کنند، ولی از مدیران هم انتظارات خاصی دارند. اعتماد در رفتار سازمانی واژه نسبتاً جدیدی است و به این معناست که شخص یا سازمان، بر اساس درخواست فرد یا سازمان دیگر عمل ویژه‌ای را با یک روش قابل‌اطمینان و معتبری انجام دهد. آن‌ها نتیجه گرفته‌اند که در مراودات اجتماعی، انتظارات دوجانبه‌ای وجود دارد، ولی معمولاً در این تعاملات، ساختار قدرت نابرابر در برابر زبردست، باعث ظهور بی‌اعتمادی می‌شود. حتی در مکالمات و محاورات روزمره با کارکنان سازمان‌ها می‌توان به این واقعیت پی برد که آن‌ها غالباً از اعتمادی که به همکاران و مدیران خود کرده‌اند ناراضی و رنجیده‌خاطر هستند. به همین دلیل آن‌ها معمولاً رضایت شغلی و انگیزه سطح بالایی را در هنگام کار ابراز نمی‌کنند. این امر در سازمان‌های آموزشی و به‌ویژه در مدارس کشور نیز قابل‌مشاهده است. بر همین اساس ضرورت دارد تا مدیران در پی ایجاد سطوح بالایی در میان همکاران خود و معلمان باشند. (Kramer, 1999) بر این باور است که زبردستان نسبت به سرپرستان، برای اعتماد اهمیت بیشتری قائل می‌شوند. از مطالعه دیدگاه‌های مختلف اعتماد برداشت می‌شود که فرایند ایجاد اعتماد پیچیده است. توسعه اعتماد نیازمند زمان است و مقدار این زمان برای افراد و شرایط مختلف، متفاوت است (Shavaran & et al, 2012).

پژوهشگران، اعتماد را بر اساس دیدگاه‌های فردی، بین فردی و سازمانی مورد توجه و ارزیابی قرار داده و در هر دو روابط صمیمانه فردی و سازمانی، ویژگی‌های مشابهی را یافته‌اند (Van Maele & et al, 2018). دو بخش اساسی اعتماد سازمانی شامل اعتماد به صلاحیت فنی کارکنان و اعتماد به امین بودن آن‌ها در انجام مسئولیت‌هایشان است (Shavaran, 2014). اعتماد، یعنی در اختیار قرار دادن موقعیت فعلی، مقام در گروه، رابطه شغلی، سابقه و زندگی به فرد دیگر با این دیدگاه که وی کاملاً قابل‌اطمینان است (Stone, 2010). از دیدگاه (Rogers &

(et al, 2011) نیز اعتماد یک مفهوم چندبعدی است، ابعاد متفاوتی دارد و شامل معانی مختلفی از قبیل اطمینان، قابلیت پیش‌بینی، توانمندی، شایستگی، تخصص، خیرخواهی، مدیریت باز، علاقه، پذیرش و صداقت است. آن‌ها اعتماد را با اطمینان از اینکه فعالیت‌های دیگران با گفتارشان سازگاری دارد، دانسته‌اند. اعتماد را همچنین اطمینان یافتن از رعایت درستی، لیاقت، قابل پیش‌بینی بودن از ناحیه فرماندهان و نیروهای تحت امر آن‌ها و قابلیت اتکا و قابلیت پیش‌بینی افراد تعریف کرده‌اند (Stone, 2010). با توجه به اینکه سه عامل توانایی، خیرخواهی و درستی یا صداقت به‌عنوان عوامل مؤثر بر اعتماد سازمانی انتخاب شده‌اند، ضرورت دارد هر یک از آن‌ها را بیشتر شناخت (Stone, 2010). توانایی به شایستگی فرد در انجام وظایف اشاره دارد. خیرخواهی، دامنه‌ای است که فرد اعتماد شونده، باور دارد که می‌خواهد برای اعتماد کننده، کار خوبی انجام دهد و در این دامنه، انگیزه کسب منفعت برای اعتماد شونده وجود ندارد. در واقع، خیرخواهی مشخص می‌کند که اعتماد شونده، برای اعتماد کننده دستاوردهای مشخصی دارد. وجود ارتباط بین صداقت و اعتماد، به ادراک اعتماد کننده از صداقت اعتماد شونده و اینکه اعتماد شونده از مجموعه اصولی پیروی می‌کند که اعتماد کننده آن‌ها را قبول دارد، بستگی دارد. اعتماد در محیط‌های کاری یکی از منابع مهم مزیت رقابتی است (Putnam, 2012). (Scarso & Bolisani, 2012) اظهار داشته‌اند که اعتماد سازمانی به‌طور معناداری تلاش افراد را برای موفقیت و دستیابی به اهداف سازمانی چندین برابر می‌کند و بر بهبود عملکرد افراد تأثیرگذار است. آن‌ها معتقدند که وجود اعتماد سازمانی می‌تواند به تعالی سازمان کمک کند.

مرور پیشینه پژوهشی نشان می‌دهد که تاکنون مطالعات بسیاری وجود ارتباط میان تعالی سازمانی با هوش معنوی و اعتماد به‌طور جداگانه انجام شده است، اما مطالعه‌ای که این سه مفهوم را یکجا مورد بررسی قرار دهند، یافت نشد. (Zare & et al, 2012) در پژوهش خود با عنوان «سنجش رابطه بین ویژگی شخصیتی اعتمادبه‌نفس با هوش معنوی در گروهی از دانشجویان دانشگاه اصفهان» دریافتند که از بین پنج عامل شخصیت، روان‌آزرده‌گرایی با هوش معنوی همبستگی منفی وجود دارد. همچنین برون‌گرایی، توافق‌جویی و وجدانی بودن با توافق‌جویی و اعتمادبه‌نفس با هوش معنوی همبستگی مثبت داشتند. این مطالعه نشان‌دهنده نقش هوش معنوی در تقویت اعتمادبه‌نفس افراد بوده است.

همچنین (Kadkhoda & Jahani, 2012) در مطالعه «بررسی تأثیر هوش معنوی بر نحوه عملکرد و فعالیت‌های مدیریتی» به رابطه مثبت و معنادار هوش معنوی با عملکرد مدیران اشاره داشتند، به‌نحوی که مدیران با هوش معنوی بالاتر از متوسط، عملکرد اثربخش‌تری در محیط کاری خود دارند. (Ebrahimi, 2016) نیز در پژوهش «رابطه شایسته‌سالاری با اعتماد و تعالی

سازمانی دانشگاه علوم پزشکی مشهد» به این نتیجه رسید که بین شایسته‌سالاری، اعتماد و تعالی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ بنابراین بها دادن به افراد شایسته در سازمان‌ها اعتماد سازمانی و به دنبال آن زمینه بروز تعالی را فراهم می‌کند.

بر اساس پژوهش (Smith, 2005) در خصوص «متغیرهای مرتبط با اعتماد سازمانی» اخلاق‌گرایی و هوش معنوی بالای مدیران به‌طور معناداری پیش‌بینی کننده اعتماد سازمانی بوده است. همچنین مدیرانی که هوش معنوی بالاتری داشتند، اعتمادسازی بیشتری را در سازمان به وجود آورده‌اند. (King, 2012) نیز در مطالعه‌ای به بررسی «نقش هوش معنوی در میزان قدرت اعتماد به نفس محیط» نشان داد که هوش معنوی لازمه اعتماد به محیط پیرامون است و افرادی که از هوش معنوی بالاتری برخوردارند، تحمل آنان در مقابل فشارهای زندگی بیشتر بوده و توانایی بالاتری را جهت اعتماد به دیگران از خود بروز می‌دهند. در تحقیقی که (Dirks & Ferrin, 2013) در خصوص «متغیرهای سازمانی مرتبط با اعتماد سازمانی» انجام دادند نتایج حاکی از آن بود که بین اعتماد سازمانی با هوش معنوی و سازمانی، تعهد سازمانی و خشنودی شغلی همبستگی معناداری وجود دارد. همچنین مشخص گردید یکی از متغیرهای پیش‌بینی کننده و تأثیرگذار بر اعتماد سازمانی هوش معنوی و سازمانی مدیران بوده است. (Welch & Mitarais, 2010) با بررسی «نقش مدل‌های تعالی سازمانی را در اعتمادسازی در شرکت جنرال الکتریک و کانن» دریافتند که رهبران به یک عامل اصلی تفکر برای موفقیت نیازمندند. همچنین استفاده از مدل‌های تعالی سازمانی در شرکت‌های مذکور توانسته بود به‌طور معناداری در به وجود آمدن اعتماد سازمانی تأثیرگذار باشد. (Carlos, 2014) نیز در مطالعه «رابطه توسعه توانمند ساز اعتمادسازی اطلاعاتی با مدل تعالی EFQM در کشور اسپانیا» به این نتایج رسید بین توانمند ساز اعتمادسازی اطلاعاتی با مدل تعالی EFQM در شرکت‌های تجاری همبستگی مستقیم و معناداری وجود دارد و هرچقدر کارکنان از اعتماد اطلاعاتی بالاتری برخوردار باشند، احتمال موفقیت در پیاده‌سازی مدل تعالی بیشتر خواهد بود.

همچنین (Baron, 2015) در مطالعه خود در زمینه «رابطه بین هوش معنوی و اعتماد سازمانی» نتیجه گرفت که هوش معنوی به‌طور معناداری پیش‌بینی کننده اعتماد سازمانی است. همچنین در این پژوهش روابط چندگانه خرده مقیاس‌های هوش معنوی با اعتماد سازمانی مورد تأیید قرار گرفت. (Lamsa & Pucetaite, 2015) نیز در پژوهش خود در خصوص «متغیرهای توسعه و رشد اعتماد سازمانی» به این نتیجه دست یافتند که برخورداری مدیران از هوش‌های چندگانه (سازمانی، فرهنگی، معنوی، اجتماعی، هیجانی و استراتژیک)،

مدیریت صحیح استعداد‌های سازمان و سبک مدیریت سازمان اثر معناداری بر رشد و توسعه اعتماد سازمانی دارند و موجب بهبود عملکرد شغلی و سازمانی کارکنان شده‌اند.

در مطالعه‌ای (Smith, 2015) با عنوان «سبک مدیریتی و توانایی هوشی مدیران و اعتماد سازمانی» دریافت میزان اعتماد سازمانی به‌وسیله سبک مدیریتی و توانایی هوشی که مدیران در سازمان اعمال می‌کنند، به‌طور معناداری قابل پیش‌بینی است. همچنین میزان توانایی هوشی مدیران به‌طور معناداری بر اعتماد سازمانی و بهبود عملکرد شغلی کارکنان تأثیرگذار بوده است. (Silingiene & Skeriene, 2016) نیز در پژوهشی با رویکرد نظری تحت عنوان «رابطه بین هوش معنوی رهبر و کیفیت خدمات سازمان» به این نتایج رسیدند که بین هوش معنوی و کیفیت سازمان رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. همچنین رفتار و نگرش کارکنان و به‌ویژه مدیران سازمان به‌طور معناداری بر رضایت مراجعان اثر دارد. در پایان بر اساس مبانی نظری می‌توان ادعان نمود، تعالی و ارتقای کیفیت آموزش در سازمان آموزش و پرورش با توجه به تغییرات شگرف و سریع جهان و نیز نیازهای اجتماعی امروز واقعیتی انکارناپذیر است و مدیران مدارس باید در مسیر دستیابی به آن کوشا باشند؛ بنابراین ضرورت دارد آن‌ها از تمامی ظرفیت‌های خود من جمله هوش و هوش معنوی، به دلیل انعطاف‌پذیری که احتمالاً در رفتار ایجاد می‌نماید، استفاده نمایند. همچنین مدیران مدارس با توجه به مأموریتی که در زمینه ایجاد یک جوسازمانی مطلوب دارند، لازم است فضایی همراه با اعتماد را در میان معلمان، دانش آموزان و والدین به وجود آورده، خیرخواهانه و همراه با صداقت، توانایی‌ها و شایستگی‌های خویش را به‌کارگیرند تا آموزش اثربخش و کارآمد در مدارس حاصل شود. پژوهش حاضر نیز در همین راستا در قالب فرضیه‌های زیر صورت گرفت:

۱. فرضیه اصلی: بین هوش معنوی مدیران و تعالی سازمانی با نقش میانجی اعتماد سازمانی در مدارس دوره متوسطه شهر اصفهان رابطه وجود دارد.
۲. فرضیه ویژه اول: مؤلفه‌های هوش معنوی مدیران توان پیش‌بینی تعالی سازمانی مدارس دوره متوسطه شهر اصفهان را دارند.
۳. فرضیه ویژه دوم: بین اعتماد سازمانی مدیران با تعالی سازمانی مدارس دوره متوسطه شهر اصفهان رابطه وجود دارد.

روش پژوهش

با توجه به اینکه پژوهشگر درصدد بررسی رابطه بین هوش معنوی مدیران و تعالی سازمانی با نقش میانجی اعتماد سازمانی مدارس دوره متوسطه شهر اصفهان بود، بنابراین پژوهش به روش

توصیفی- همبستگی انجام شد. جامعه آماری شامل مدیران مدارس متوسطه اول و دوم شهر اصفهان در سال تحصیلی ۹۵-۱۳۹۴ به تعداد ۲۲۲ نفر بودند. با توجه به تعداد متفاوت مدیران دو دوره متوسطه در نواحی مختلف آموزش و پرورش شهر اصفهان، از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای استفاده شد. حجم نمونه بر اساس جدول (Krejcie & Morgan, 1970) به تعداد ۱۴۰ نفر محاسبه گردید؛ اما تعداد پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده ۱۲۸ عدد بود. ابزارهای مطالعه شامل پرسشنامه‌های هوش معنوی (King, 2008) با چهار مؤلفه تفکر انتقادی وجودی، معنا سازی شخصی، آگاهی متعالی و گسترش خودآگاهی و تعالی سازمانی (Bruce, 2008) و اعتماد سازمانی (Sztompka, 2002) بود که نمرات حاصل از دو ابزار اخیر به صورت یک نمره کلی محاسبه می‌شدند. روایی صوری ابزارها توسط تعدادی از پاسخ‌دهندگان و روایی محتوایی آن‌ها توسط ۵ نفر از اساتید مدیریت آموزشی مورد تأیید قرار گرفت و پایایی آن‌ها با استفاده ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۱ برای پرسشنامه تعالی سازمانی، ۰/۹۳ برای هوش معنوی و ۰/۸۸ برای اعتماد سازمانی برآورد شد. تجزیه و تحلیل نتایج پژوهش نیز با استفاده از نرم‌افزارهای آماری SPSS-20 و Amos-graphic انجام شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها با توجه به نرمال بودن داده‌ها از روش‌های آماری پارامتریک شامل مدل معادلات ساختاری، تحلیل رگرسیون و ضریب همبستگی پیرسون انجام شد.

یافته‌ها

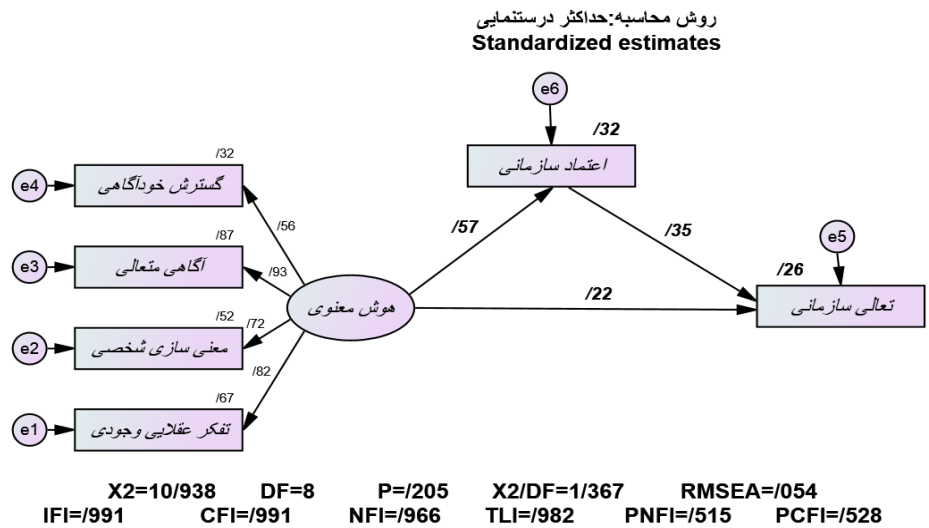
فرضیه اصلی پژوهش: بین هوش معنوی مدیران و تعالی سازمانی با نقش میانجی اعتماد سازمانی مدارس دوره متوسطه شهر اصفهان رابطه وجود دارد.

جدول ۱: ضریب همبستگی رابطه هوش معنوی و اعتماد سازمانی مدیران با تعالی سازمانی

منبع	آماره	r	ضریب تعیین	سطح معناداری
هوش معنوی با اعتماد سازمانی	۰/۵۳	۰/۲۷	۰/۰۰۱	
هوش معنوی با تعالی سازمانی	۰/۳۸	۰/۱۵	۰/۰۰۱	

قبل از بررسی روابط علی بین متغیرها، همبستگی آن‌ها از طریق ضریب همبستگی پیرسون مورد بررسی قرار گرفت. بنا بر نتایج حاصله، r مشاهده شده در سطح $p \leq 0/05$ همبستگی مثبت و معناداری را بین هوش معنوی و اعتماد سازمانی مدیران با تعالی سازمانی مدارس دوره

متوسطه شهر اصفهان نشان داد. ضریب تعیین نشان داد میزان واریانس مشترک بین هوش معنوی با اعتماد سازمانی و تعالی سازمانی به ترتیب ۲۷ درصد و ۱۵ درصد بوده است.



شکل ۲: سنجش روابط علی بین هوش معنوی و تعالی سازمانی با میانجی‌گری اعتماد سازمانی

برای بررسی برازندگی مدل معادلات ساختاری مرتبه اول از شاخص‌های مندرج در جدول ۲ استفاده شد.

جدول ۲: شاخص‌های برازش مدل

PCFI	PNFI	TLI	NFI	CFI	IFI	RMSEA	χ^2/DF	χ^2	
0/528	0/515	0/982	0/966	0/991	0/991	0/054	1/367	10/938	دامنه قابل قبول

همان گونه که در جدول ۲ ملاحظه می شود، نتایج نکوئی برازش نشان از برازش مطلوب مدل دارد و ساختار کلی روابط مورد آزمون از طریق داده های به دست آمده تأیید می شود. شاخص های تأیید الگوی معادلات ساختاری فقط محدود به شاخص های برازش کلی الگو نیست، بلکه باید پارامترهای استاندارد بتا و گاما (ضرایب مسیر) و مقادیر t متناظر با آن نیز باید برای هر یک از مسیرهای علی بررسی شود:

جدول ۳: برآورد ضرایب اثرات مستقیم

مسیر	ضریب مسیر	نسبت بحرانی (آماره t)	سطح معناداری
هوش معنوی بر تعالی سازمانی	۰/۲۲۴	۲/۲۲۹	۰/۰۲۶
هوش معنوی بر اعتماد سازمانی	۰/۵۶۶	۶/۶۰۷	۰/۰۰۰
اعتماد سازمانی بر تعالی سازمانی	۰/۳۴۶	۳/۶۳۶	۰/۰۰۰

همان طور که در جدول ۳ مشاهده می شود نتایج ناشی از آزمون معناداری ضرایب مسیر نشان می دهد که کلیه ضرایب مسیر مستقیم معنادار است ($t \geq 1/96$; $P \leq 0.05$). نتایج ضرایب اثرات مستقیم متغیرها بر یکدیگر نشان می دهد که هوش معنوی با ضریب اثر ۰/۲۲ و ۰/۵۷، تعالی سازمانی و اعتماد سازمانی را به طور مستقیم تحت تأثیر قرار می دهد. همچنین اعتماد سازمانی با ضریب اثر ۰/۳۵ به طور مستقیم بر تعالی سازمانی تأثیر گذار است.

جدول ۴: برآورد ضرایب اثرات غیرمستقیم (خروجی بوت استرپینگ)

سطح معناداری	فاصله اطمینان ۹۵٪		ضریب مسیر	مسیر
	حد بالا	حد پایین		
۰/۰۰۳	۰/۴۰۵	۰/۱۰۱	۰/۱۹۶	هوش معنوی بر تعالی سازمانی با میانجی گری اعتماد سازمانی

یافته های جدول ۴ نشان می دهد که ضریب اثر غیرمستقیم هوش معنوی بر تعالی سازمانی با نقش میانجی اعتماد سازمانی ۰/۲۰ است. با توجه به اینکه حد پایین و بالا فاصله اطمینان مقداری بزرگ تر از صفر (مثبت) بوده و سطح معناداری کوچک تر از ۰/۰۵ است می توان گفت که اثر غیرمستقیم هوش معنوی بر تعالی سازمانی معنادار است و نقش میانجی اعتماد سازمانی تأیید می گردد.

فرضیه فرعی اول پژوهش: مؤلفه‌های هوش معنوی مدیران توان پیش‌بینی تعالی سازمانی مدارس دوره متوسطه شهر اصفهان را دارند.

جدول ۵: رابطه مؤلفه‌های هوش معنوی مدیران با تعالی سازمانی مدارس دوره متوسطه

منبع	آماره	r	ضریب تعیین	سطح معناداری
تفکر عقلانی وجودی با تعالی سازمانی	۰/۳۱	۰/۱۰	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
معنی سازی شخصیتی با تعالی سازمانی	۰/۴۱	۰/۱۷	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
آگاهی متعالی با تعالی سازمانی	۰/۳۲	۰/۱۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
گسترش خودآگاهی با تعالی سازمانی	۰/۳۰	۰/۰۹	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱

بنا بر نتایج، r مشاهده شده در سطح $p \leq 0/05$ همبستگی مثبت و معناداری را بین مؤلفه‌های هوش معنوی مدیران (تفکر عقلانی وجودی، معنی سازی شخصیتی، آگاهی متعالی و گسترش خودآگاهی) با تعالی سازمانی در مدارس نشان داد.

جدول ۶: خلاصه ضرایب رگرسیون گام به گام ابعاد اعتماد و تعالی سازمانی بر اساس ابعاد هوش معنوی

متغیر ملاک	مرحله	متغیر پیش‌بین	β	t	P value	R	R ²	F	P value
تعالی سازمانی	۱	آگاهی متعالی	۰/۴۰۷	۵/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۴۰۷	۰/۱۶۶	۲۵/۰۰۰	۰/۰۰۰
		آگاهی متعالی	۰/۵۱۴	۶/۷۲۶	۰/۰۰۰	۰/۵۱۴	۰/۲۶۴	۴۵/۲۴۳	۰/۰۰۰
اعتماد سازمانی	۲	آگاهی متعالی	۰/۳۴۰	۳/۳۶۸	۰/۰۰۱	۰/۵۴۸	۰/۳۰۱	۲۶/۸۸۶	۰/۰۰۰
		معناسازی شخصی	۰/۲۵۸	۲/۵۵۷	۰/۰۱۲	۰/۵۴۸	۰/۳۰۱	۲۶/۸۸۶	۰/۰۰۰

طبق یافته‌های جدول ۶، از بین ابعاد هوش معنوی تنها تأثیر آگاهی متعالی بر تعالی سازمانی معنادار است و دیگر ابعاد قادر به پیش‌بینی تعالی سازمانی نبوده و از معادله خارج شده‌اند. ضریب تعیین نشان داد، مؤلفه‌های هوش معنوی مدیران ۱۶ درصد تعالی سازمانی مدارس را پیش‌بینی می‌کنند؛ بنابراین فرضیه فرعی اول تا حدودی مورد تأیید قرار گرفت.

فرضیه فرعی دوم پژوهش: بین اعتماد سازمانی مدیران با تعالی سازمانی مدارس دوره متوسطه شهر اصفهان رابطه وجود دارد.

جدول ۷: رابطه اعتماد سازمانی مدیران با تعالی سازمانی مدارس دوره متوسطه شهر اصفهان

سطح معناداری	ضریب تعیین	r	آماره منبع
۰/۰۰۱	۰/۲۳	۰/۴۷	اعتماد سازمانی با تعالی سازمانی

بنا بر نتایج حاصله، r مشاهده شده در سطح $p \leq 0.05$ همبستگی مثبت و معناداری را بین اعتماد سازمانی مدیران با تعالی سازمانی مدارس دوره متوسطه شهر اصفهان نشان داد. ضریب تعیین نشان داد، میزان واریانس مشترک بین اعتماد سازمانی و تعالی سازمانی ۲۳ درصد بوده است؛ بنابراین فرضیه سوم پژوهش نیز تأیید گردید.

بحث و نتیجه گیری

یافته‌های جدول ۱ و مدل پژوهش نشان داد بین هوش معنوی مدیران و تعالی سازمانی با نقش میانجی اعتماد سازمانی مدارس دوره متوسطه شهر اصفهان همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. یافته‌های پژوهش حاضر در خصوص رابطه بین هوش معنوی با اعتماد سازمانی در راستای یافته‌های پژوهش (Zare & et al, 2012)؛ (Smith, 2005)؛ (King, 2012)؛ (Dirks & Ferrin, 2013)؛ (Baron, 2015)؛ (Smith, 2015) و (Lamsa & Pucetaite, 2015) بوده و در زمینه رابطه بین هوش معنوی با تعالی سازمانی با یافته‌های پژوهش (Kadkhoda & Jahani, 2012) و (Silingiene & Skeriene, 2016) همسو و هم‌راستا بوده است. در تبیین این یافته‌ها می‌توان به نظریه هوش معنوی (James, 1982) اشاره نمود که بر اساس آن توجه و اهمیت دادن به معنویت در حل مشکلات به‌طور معناداری تأثیرگذار است (Paloutzian, & et al, 2003)؛ زیرا معنویت موجب معنادار نمودن زندگی می‌شود تا جایی که رفتارهای عقلانی و منطقی و اعتماد به دیگران بر اساس اصل احترام متقابل و برابری بروز کند؛ بنابراین، می‌توان گفت مدیرانی که در مدرسه از هوش معنوی بالایی برخوردارند با استفاده از تفکر وجودی عقلانی که موجب شناخت و آگاهی اندیشه در مورد ماهیت واقعیت‌ها، هدف و دلیل وجودی مدارس می‌شود، احتمالاً موجبات شکل‌گیری یک حس اعتماد و زندگی سالم و منطقی را در سازمان فراهم آورده و افراد را به‌گونه‌ای آگاه و هدفمند در جهت تعالی آن سوق می‌دهند. این فرآیند احتمالاً موجب می‌شود تا فرد فلسفه وجودی شخصیت خود، اهداف و نحوه تصمیم‌گیری‌های خود را بهتر درک نموده و با حس اعتمادی که بر اساس شایستگی‌ها و توانایی‌های خویش دارد، همراه با صداقت و خیرخواهی به‌صورت خودآگاه و هشیارانه، در جهت اهداف و رشد و تعالی سازمان تلاش کند؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت، تکیه بر ایجاد روابط

گروهی و استفاده از هوش معنوی مدیران در توسعه آن می‌تواند موجبات افزایش حس اعتماد و نیز احساس مسئولیت افراد نسبت به وظایف شغلی و سازمانی را فراهم آورد و این فرآیند تلاش مدیر را در راستای حصول اهداف مدرسه و به دنبال آن تعالی و رشد سازمان را در پی داشته باشد. مدل مطالعه (شکل ۲ و نتایج جدول ۲) نیز حاکی از آن بود اعتماد سازمانی می‌تواند در رابطه میان هوش معنوی و اعتماد سازمانی نقش میانجی ایفا نماید و بر رابطه این دو متغیر مؤثر واقع شود. در تفسیر نتایج مدل می‌توان گفت، همان‌گونه که در مبانی نظری ذکر گردید، اعتماد سازمانی شامل اعتماد به صلاحیت فنی کارکنان و اعتماد به امین بودن آن‌ها در انجام مسئولیت‌هایشان است (Shavaran, 2014) همچنین بر اساس نظر (Rogers & et al, 2011) اعتماد یک مفهوم چندبعدی شامل معانی مختلفی از قبیل اطمینان، اعتبار، تخصص، خیرخواهی، مدیریت باز، علاقه، پذیرش و صداقت است؛ بنابراین مدیران مدارس احتمالاً توانسته‌اند این موضوع را درک نمایند که از طریق ترویج این ویژگی‌ها و با نمایش به‌کارگیری ظرفیت هوش معنوی در زمینه درک معانی همکاری، مشارکت و کار جمعی و ایجاد ارتباطات گروهی در مجموعه تحت امر خود تمرکز را بر تعالی سازمان و مفهوم کیفیت معطوف سازند. شاخص‌های مدل نشان داد که مدل از برازش مطلوب برخوردار است و ساختار کلی روابط مورد آزمون از طریق داده‌های به‌دست‌آمده تأیید می‌شود.

یافته‌های جدول ۵ نشان داد بین مؤلفه‌های هوش معنوی مدیران شامل تفکر عقلانی وجودی، معنی‌سازی شخصیتی، آگاهی متعالی و گسترش خودآگاهی با تعالی سازمانی مدارس دوره متوسطه رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. یافته‌های پژوهش حاضر در راستای یافته‌های پژوهش (Kadkhoda & Jahani, 2012) و (Silingiene & Skeriene, 2016) است. در تبیین یافته‌های پژوهش می‌توان به مدل تعالی سازمانی در (Baldrige National Quality Program, 2011) اشاره نمود. در این مدل، وجود تعالی سازمانی به‌عنوان سیستم قدرتمندی به‌منظور افزایش توانایی کارکنان معرفی شده و دلیل آن تأکید این مدل بر استفاده از اخلاق‌مداری و معنویت‌گرایی در سازمان است؛ بنابراین، می‌توان اذعان نمود افراد و به‌ویژه مدیران مدارس برای توسعه و بهبود امور سازمان به‌نحوی که به تعالی، کمال و اثربخشی مدرسه دست یابند، درک کرده‌اند که نیازمند افزایش دانش و آگاهی‌های خود از محیط و دیگران، دریافت، درک و تفسیر درست از معنای وجودی و شخصیتی خویش و نیز گسترش آگاهی و دانش سازمانی برای برقراری ارتباط سالم با مدیران دیگر، معلمان، دانش‌آموزان و والدین هستند تا از این طریق موجبات رشد مسئولیت‌پذیری، رعایت اصل احترام و صداقت شغلی، بهبود مستمر امور تفویض اختیار و مشارکت و همچنین تأکید و توجه به نیازهای مشتریان خود

را فراهم آورند. نتایج جدول ۶ حاکی از آن بود تنها مؤلفه آگاهی متعالی هوش معنوی توانسته است تعالی سازمانی مدارس متوسطه را پیش‌بینی نماید. در تفسیر این یافته نیز می‌توان این‌گونه ادعان نمود که از آنجاکه طبق نظر (King, 2008) آگاهی متعالی میزان شناخت و آگاهی عمیق از خود غیرمادی و تفاوت با سایر افراد را نشان می‌دهد، مدیران مدارس متوسطه توانسته‌اند با توجه به نقش مهم‌تری که نسبت به معلمان دارند، به این ادراک برسند که الزامات و نیازهای امروز آموزش و پرورش اقتضا می‌کند آن‌ها به مسائل غیرمادی توجه بیشتری نمایند و بین میزان مسئولیت خود در قبال دانش آموزان با معلمان تفاوت قائل شوند.

این ترتیبات با احتمال زیادتری موجبات رضایتمندی مشتریان، افزایش کیفیت در فرایندهای مدرسه و ارتقای بروندهای سازمانی را فراهم خواهد کرد و سازمان مدرسه به موفقیت‌های بیشتری دست خواهد یافت. بر همین اساس می‌توان گفت که هوش معنوی می‌تواند به‌عنوان یک عامل بنیادی برای ایجاد تعالی و اثربخشی در سازمان‌ها توسط مدیران نقش‌آفرینی کند.

یافته‌های جدول ۶ نیز نشان داد بین مؤلفه‌های هوش معنوی مدیران شامل تفکر عقلانی وجودی، معنی‌سازی شخصیتی، آگاهی متعالی و گسترش خودآگاهی و اعتماد سازمانی آن‌ها در مدارس متوسطه شهر اصفهان، همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. یافته‌های پژوهش حاضر با یافته‌های پژوهش (Zare et al, 2012)؛ (Smith, 2005)؛ (King, 2012)؛ (Dirks & Ferrin, 2013)؛ (Baron, 2015)؛ (Lamsa & Pucetaite, 2015) و (Smith, 2015) همسو بوده است. در تبیین این نتایج می‌توان به نظریه هوش معنوی (McSherry, Draper & 2002) Kendrick, اشاره نمود که هوش معنوی را زیربنای باورهای فرد معرفی نموده که موجب اثرگذاری بر عملکرد وی می‌شود، به‌طوری‌که شکل واقعی زندگی شغلی و خصوصی را قالب‌بندی می‌کند. بر اساس دیدگاه آنان هوش معنوی موجب افزایش قدرت انعطاف‌پذیری و خودآگاهی فرد، ظرفیتی برای الهام و شهود کل‌نگر به جهان هستی و اعتماد بنیادی به زندگی و رسوم می‌شود؛ بنابراین می‌توان این‌گونه نتیجه گرفت که توسعه و ترویج آگاهی در افراد، روشن نمودن وجوه وجودی شخصیت آنان و به‌طورکلی معنویت‌گرایی در سازمان می‌تواند موجبات رشد اعتماد سازمانی مدیران به سازمان مدرسه و اهداف متعالی آن را فراهم آورد. همچنین از آنجاکه بر اساس این نظریه هوش معنوی موجب تقویت زیربنای باورهای فرد و تأثیر بر عملکرد وی می‌شود، مدیران مدارس می‌توانند که به میزان کافی از آن برخوردار باشند، در باورها، روابط و رفتارهای خویش جنبه‌های مؤثر بر ایجاد بر سطح اعتماد و اطمینان سازمانی را به میزان بیشتری افزایش داده و آن‌ها تقویت خواهند نمود.

یافته‌های جدول ۷ حاکی از آن بود که همبستگی مثبت و معناداری بین اعتماد سازمانی مدیران با تعالی سازمانی مدارس دوره متوسطه شهر اصفهان وجود داشته است. ضریب تعیین نشان نیز داد که اعتماد سازمانی مدیران به میزان ۰/۲۳، تغییرات تعالی سازمان در مدارس را پیش‌بینی می‌کند. یافته‌های پژوهش حاضر با یافته‌های پژوهش (Welch & Mitarais, 2010) و (Carlos, 2014) همسو است. در پژوهش‌های مذکور نیز بین رشد و ترویج اعتماد سازمانی در سازمان با تعالی، رشد و پویایی سازمانی همبستگی معناداری گزارش شده است. در تبیین یافته‌های پژوهش می‌توان گفت همان‌گونه که (Blake & Venske, 2009) اظهار نموده‌اند، اعتماد سازمانی از مفاهیمی بشمار می‌رود که در حال حاضر در بسیاری از سازمان‌ها جایگاه قابل توجهی پیدا نموده و در راستای پیشرفت و توسعه سازمانی نقش اساسی پیدا نموده است. در صورتی که مدیران، در جهت ایجاد و ترویج صداقت و خیرخواهی در سازمان آموزش و پرورش گام بردارند و در این مسیر از توانایی‌ها و شایستگی‌های خود استفاده نموده و آن‌ها را در محیط مدرسه بکار ببرند، احتمال ایجاد تعالی سازمانی در مدارس را بیشتر خواهند نمود؛ به عبارت دیگر مدیران با درک دقیق از نقش خود در سازمان، می‌توانند فرا گرد تأثیرگذاری بر فعالیت‌های افراد و گروه‌ها را با استفاده از جنبه‌های اعتماد یعنی شایستگی، خیرخواهی و صداقت تسریع بخشیده و آن‌ها را در جهتی سوق دهند که تحقق اهداف ممکن و میسر شود؛ به عبارت دیگر در صورتی که مدل مدیریت کیفیت فراگیر (تعالی سازمانی) مدرسه، بر پایه اطمینان و اعتماد مدیران و افراد به سازمان شکل گیرد، احتمال کسب موفقیت برای سازمان بیشتر خواهد بود.

پیشنهادها

با توجه به یافته‌های فرضیه اصلی و مدل پژوهش (شکل ۲) و جدول شماره ۱ مبنی بر وجود رابطه بین هوش معنوی مدیران و تعالی سازمانی و اعتماد به مدیران ارشد سازمان آموزش و پرورش پیشنهاد می‌شود:

- ۱- برای مدیران مدارس و سایر کارکنان کارگاه‌های مشتری مداری، توانایی در مهارت‌های شناخت هدف در زندگی کاری و تصمیم‌گیری سازمانی و اخلاق سازمانی برگزار گردد.
- ۲- مدیران مدارس ضمن برقراری روابط صمیمانه معقول در مدارس به‌ویژه با معلمان به تقویت شایستگی‌های معلمان کمک نمایند. در ترویج تفکر انتقادی آن‌ها با روش‌های مختلف همچون برگزاری دوره‌های خلاقیت و خودشناسی بکوشند و در مسیر ایجاد شناخت از خود، معنای شخصیتی و گسترش خودآگاهی در مورد ماهیت واقعیت آموزش و پرورش، هدف و دلیل هستی آن و مسئولیت افراد مختلف در تعالی نظام آموزش و پرورش گام بردارند است.

۳- بر اساس نتایج پژوهش پیشنهاد می‌شود ضمن تأکید بر جلسات گفتگو و گردهمایی برای مدیران و کارکنان سازمان، کارگاه‌های آموزش مهارت‌های شغلی، روابط انسانی، کارگروهی و مشارکت برگزار کنند تا بدین ترتیب اعتماد سازمانی کارکنان بیشتر شود و سازمان در مسیر تعالی قرار گیرد. همچنین با تقویت انجمن اولیا و مربیان و نیز ارتباطات با نهادهای فرهنگی و اجتماعی و همچنین شوراهای دانش‌آموزی تعاملات و روابط میان سازمان، کارکنان مدرسه، دانش آموزان و همچنین والدین و نهادهای اجتماعی و فرهنگی مرتبط را باهدف تعالی تعلیم و تربیت تقویت نمایند.

منابع

- Amiran, H. (2003). *step by step guidance of business excellence based on EFQM and INQA*. Tehran, EVAND publication. (Persian).
- Baldrige National Quality Program (2011). *Criteria for performance Excellence*, National Institute of Standards and Technology, United states Department of Commerce.
- Baron, C. P. (2015). *The relationship Spiritual and organizational trust and organizational commitment*. Alliant International University, San Diego.
- Blake, C. & Venske. (2009). *Information management*. (Productivity Study team of Ministry of Industry, Translator). Tehran: Basir publication. (Persian).
- Bruce, C.S. (2008). *Information Literacy as a catalyst for educational change: a back Ground paper*. White paper prepared for UNESCO, the U.S National commission on Libraries and information science and the literacy Meeting of Experts. Prague, The Czech Re public.
- Butler Jr, J. K. & Cantrell, R. S. (1984). A behavioral decision theory approach to modeling dyadic trust in superiors and subordinates. *Psychological reports*, 55(1), 19-28.
- Carols, B. (2014). *To what extent do enablers explain results in the EFQM?* University of Madrid.
- Cristina, M. (2006). The evolving path of TQM: towards business excellence and stakeholder value. International. *Journal of Quality & Reliability Management*. 23(5), 469 – 489.
- Dirks, K. T., & Ferrin, D. L. (2013). "The Role of Trust in Organization Settings". *Journal of Organization Science*, 12(40), 450-467.
- Ebrahimi, A. (2016). *The Relationship of Meritocracy with Organizational Trust and Excellence in Mashhad University of Medical Sciences*. MA thesis of Training and human resource development, University of Mohaghegh Ardabili, Ardabil. (Persian).

- Flint, D., Blocker, C.D., & Boutin, P. J. (2011). Customer value anticipation, customer satisfaction and loyalty. An empirical examination. *Industrial Marketing Management*, 40, (2), 219-230.
- Homaei, R. (2011). *The analysis of spiritual intelligence on emotional intelligence of Payame Noor University students in Isfahan province*. Proceedings of the research week of Payame Noor University of Isfahan. (Persian).
- Ingelsson, P., Eriksson, M. & Lihja, J. (2012). Can selecting the right values help TQM implementation: A case study about organizational homogeneity at the Walt Disney Company, *Total Quality Management & Business Excellence*, 23(1), 1-11.
- Jan Vats, G. (2013). "How inefficient are Football clubs? An evaluation of the Spanish arms race ", Department of Economics, University of Madrid.
- Kadkhoda, M. & Jahani, H. (2012). *Investigating the Effect of Spiritual Intelligence on Performance and Management Activities*. Innovation Management Conference, Tehran. (Persian).
- King, D. B. (2008). Rethinking claims of spiritual intelligence: A definition, model, & measure. *Unpublished Master's Thesis*. Trent University. Peterborough, Ontario, Canada.
- King, D., B. (2012). *The Spiritual intelligence project Trent University, Canada*. <http://www.dbking.llet/spiritualintelligence>.
- Kramer, R. M. (1999). Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions. *Annual review of psychology*, 50(1), 569-598.
- Krejcie, R., & D. Morgan. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, (30): 607-610.
- Lamsa, A.M., & Pucetaite, R. (2015). Development of organizational trust among employees from a contextual perspective. *Journal of Business Ethics: A European Review*, 15(2), 37-52.
- McSherry, W., Draper, P. & Kendrick, D. (2002). The construct validity of a rating scale designed to assess spirituality and spiritual care, *International Journal of Nursing Studies*, 39(7), 723-734.
- Paloutzian, R. F., Emmons, R. A., & Keortge, S. G. (2003). Spiritual well-being, spiritual intelligence, and healthy workplace policy. *Handbook of workplace spirituality and organizational performance*, 123-136.
- Putnam, R.D. (2012). "Bowling alone: America's declining Social Capital". *Journal of Democracy*, 6(10), 65-78.
- Riahy, B. (2005). *Introduction of Iran national quality award (INQA) based on EFQM organization excellence model*. Tehran, IRTCI. (Persian).
- Roger, C., Mayer, S.; James, H. & Davis, F. (2011). "An Integrative Model of Organizational Trust", *Academy of Management Review*, 209, (2), 709-734.

- Scarso, E. & Bolisani, E. (2012). Trust in knowledge exchanges between service providers and clients: a multiple, case study of KIBS. *Knowledge Management Research & Practice*, 10, 16–26.
- Shanbrger, R. (2013). TQM– A holistic view. *The international Bi- Monthly for Total Quality Management. The TQM Magazine*, 12 (1), 11 -17.
- Shavaran, S,H,R. (2014). Predicting the impact of Manegers’ Ethical & Spiritual Behaviours on the Establishing Transformational Leadership at the University of Isfahan. *New Educational Approaches*. 9(2),141-160. (Persian).
- Shavaran,S,H,R, Rajaeepour,S, Kazemi,I & Zamani,B,E. (2012). Determinig multi relationship among Faculty Trust, Faculty Efficacy & Collective Efficacy at the universities. *IRPHE*.18(2_:19-44. (Persian).
- Silingiene, V., & Skeriene, S. (2016). Links between the spiritual intelligence of the leader and an organization’s service quality: A theoretical approach. *Engineering Economics*, 27(1), 56-65.
- Smith, A. L. (2005). *Quality of life: A review. Education and apery*, 3, 419-435.
- Smith, G. (2015)." How to achieve organizational trust within an accounting department" *Managerial Auditing Journal*, 20(5), 520-523.
- Stone,W. (2010)."Measuring social capital, toward a theoretically informed measuringframework for researching social capital in family and community life ,"Australian Institute of Family Studies. *Research Paper*, 24, 522-531.
- Sztompka, P. (2002). *Trust: A sociological theory*. (Hassan Momeni, translator). Tehran:Shirazeh. (Persian).
- Van Maele, D., Moolenaar, N. M., Daly, A. J., DiPaola, M., & Hoy, W. (2015). All for one and one for all: A social network perspective on the effects of social influence on teacher trust. *M. DiPaola & WK Hoy (Eds.)*, 171-196.
- Vaughan, F. (2012). *What is spiritual intelligence? Journal of humanistic psychology*. 42, (2).
- Welch,j.& Mitarais,F. (2010). Leadership styles at GE and cannon. *Journal of Strategic Direction*, 22(11), 15-18.
- Wigglesworth, C. (2004). *Spiritual Intelligence and Why It Matters*. Retrieved from homepage of Conscious Pursuits. [Cited 2012 Sep12].
- Yang, J.S. (2012)."Influences of spiritual intelligence on moral behavior, *Journal of Psychological Bulletin*, 88, 1-45.
- Zare, H., Pedram, A., & Shirvanian, E. (2012). Prediction of students’ spiritual intelligence by their personality characteristics. *Journal Of Research In Behaviourial Sciences*, 10(1), 11-22. (Persian).
- Zohar,D.& Marshall,I. (2012). *SQ: Spiritual Intelligence: The ultimate intelligence*. New York, NY, USA: Blooms Bury.