

اعتماد و سلامت درس‌ازمان‌های امروزی

مؤلف:

محمد رجبی

سرشناسه	: رجبی، محمد، ۱۳۵۶ -
عنوان و نام پدیدآور	: اعتماد و سلامت در سازمان‌های امروزی / مؤلف محمد رجبی.
مشخصات نشر	: تهران: نشر تعالی، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ۱۳۵ ص. جدول شمردار.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۸۶۸۰-۱۲-۳ / ۳۰۰۰۰۰۰۹۷۸ ریال
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: کتابنامه.
موضوع	: سلامت پروری - ایران - تهران - نمونه پژوهی
موضوع	: Health promotion - Iran - Tehran - Case studies
رده بندی کنگره	: [RA۴۲۷/۸] ۱۳۹۵ / ۳ / ۳۷۴۶۹ [S]
رده بندی دیویی	: ۵۵۱۲۲/۳۵۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۶۳۱۶۱۵



اعتماد و سلامت در سازمان‌های امروزی

نویسنده: محمد رجبی

صفحه‌آرایی: جعفر خدادادی

ناشر: تعالی

نوبت چاپ: اول- ۱۳۹۶

شمارگان: ۳۰۰ نسخه

قیمت: ۲۰۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۶۸۰-۱۲-۳

نشانی دفتر انتشارات: تهران، میدان انقلاب، ابتدای جمارزاده

جنوبی، کوچه شهید رشتچی، پلاک ۱۵، واحد ۵

تلفن: ۶۶۹۱۲۰۴۵ - ۶۶۹۱۲۰۴۴ - ۰۹۱۲۳۰۲۷۴۲۵

نشانی پست الکترونیک: taalibook@yahoo.com

نشانی اینترنتی: www.taalibook.com

پیش‌گفتار:

امروز، اهمیت عامل انسانی و نقش منحصر به فرد آن به منزله یک منبع استراتژیک و طراح و مجری نظام‌ها و فرایندهای سازمانی، جایگاهی به مراتب والاتر از گذشته یافته است، تا جایی که در تفکر سازمانی پیشرفته، انسان به مثابه مهم‌ترین منبع و دارایی برای سازمان یاد می‌شود. بدین لحاظ، امروزه سازمان‌ها برای بقا، نظام پالندگی خود می‌کوشند از طریق منابع انسانی فرهیخته در گستره جهانی، به رشد سریع، بهر صورت، کارآمدی، سودبخشی، انعطاف‌پذیری، انطباق‌پذیری، آمادگی برای آینده و برخورداری از موقعیت ممتاز در عرصه فعالیت خود نائل شوند. بدون این کیفیت‌ها، سازمان‌ها واقعاً غیرممکن است که بتوانند در مواجهه با بهترین‌ها به صورت رقابتی و اثربخش عمل کنند.

فهرست مطالب

۱۳	مقدمه
۲۱	فصل اول: تعاریف
۲۳	تعاریف مفهومی
۲۳	اعتماد سازمانی
۲۴	سلامت سازمانی
۲۴	تعاریف عملیاتی
۲۴	اعتماد سازمانی
۲۵	سلامت سازمانی
۲۷	فصل دوم: اعتماد سازمانی
۳۰	اعتماد سازمانی
۳۰	مفهوم اعتماد سازمانی
۳۳	مراحل ایجاد یا بازسازی اعتماد
۳۵	فصل سوم: نظریه‌های اعتماد
۳۷	نظریه‌های اعتماد
۳۷	نظریه زتومکا
۳۹	نظریه ساشکین
۳۹	نظریه پیترز

۴۰	نظریه مک‌گریگور
۴۰	نظریه لیکرت
۴۰	نظریه آرجریس
۴۱	نظریه گیدنز
۴۵	فصل چهارم
۴۵	ابعاد اعتماد
۴۷	ابعاد اعتماد
۵۰	سطوح آریه و تحلیل اعتماد
۵۱	اعتماد ساس
۵۲	مراحل اعتماد
۵۳	فرایند اعتماد
۵۵	شکل‌های عمده اعتماد
۵۷	ویژگی‌های فرد مورد اعتماد
۵۸	رهبر معتمد
۶۱	فصل پنجم: انواع اعتماد در سازمان
۶۳	انواع اعتماد در سازمان
۶۳	اعتماد مبتنی بر بازدارندگی
۶۴	اعتماد مبتنی بر آگاهی
۶۴	اعتماد مبتنی بر شناسایی
۶۶	جنبه‌های شخصی اعتماد
۶۶	جنبه‌های مدیریتی اعتماد
۶۹	فصل ششم: اعتمادسازی
۷۱	اعتمادسازی
۷۲	گام اول: فرهنگ‌سازی
۷۲	گام دوم: رهبری
۷۳	گام سوم: ایجاد ارتباط
۷۴	دست‌آورد سطوح بالای اعتماد در سازمان عبارت‌اند از:

۷۵	شیوه‌های اعتمادسازی
۷۷	ایجاد و گسترش اعتماد
۷۸	نارسایی‌های ادبیات اعتماد
۷۸	مشکل تعریف مفهومی
۷۹	مشکل پویایی ایجاد اعتماد
۸۰	مشکل نقش احساس
۸۰	پیامدهای کمبود اعتماد

۸۳	فصل هفتم: سلامت سازمانی
۸۵	سلامت سازمانی
۸۵	مفهوم سلامت سازمانی
۸۵	تعریف سلامت سازمانی

۹۳	فصل هشتم: نظریه‌های سلامت سازمانی
۹۵	نظریه‌های سلامت سازمانی
۹۵	نظریه مایلر
۹۹	نظریه بنیس
۹۹	نظریه پارسونز
۱۰۰	نظریه هوی و تارت

۱۰۳	فصل نهم: آثار روابط انسانی سالم
۱۰۳	در سازمان
۱۰۵	آثار روابط انسانی سالم در سازمان
۱۰۶	مدیریت و رهبری در سلامت سازمانی
۱۰۸	عوامل روانی-اجتماعی، سلامت سازمانی
۱۰۸	برنامهریزی برای سلامت سازمانی
۱۱۰	منابع ناخوشی در سازمان‌ها
۱۱۱	مهم‌ترین عوامل در ایجاد و حفظ سلامت سازمانی
۱۱۱	اهمیت مقوله سلامت سازمانی

۱۱۲	روش ارزیابی سلامت سازمانی
۱۱۲	تعریف سلامت
۱۱۳	سازمان سالم
۱۱۶	ویژگی‌های سازمان سالم
۱۱۸	ویژگی‌های سازمان ناسالم
۱۱۹	اصول اساسی سازمان‌های سالم
۱۲۳	فهرست منابع و مآخذ

مقدمه

سلامت سازمانی را مایلز در سال ۱۹۶۹ تعریف کرد. به نظر او سلامت سازمانی اشاره می‌کند به دوام و بقای سازمان در محیط خود و سازگاری با آن و ارتقاء و گسترش توانایی خود برای سازش (جامد، ۱۳۸۶). انتخاب نامناسب، استفاده نامطلوب از مهارت‌ها و عدم جو مناسب برای شکوفایی خلاقیت می‌تواند سلامت ارتقاء سازمان را به خطر بیندازد. وقتی که به افراد، مقام یا پستی داده می‌شود که متناسب با شایستگی آن‌ها نباشد، این امر منجر به بروز نافرمانی، غیبت از کار، تأخیر و استعفا می‌شود. چنانچه در سازمان، جریان ارتباطات در تمام سطوح به‌صورت چندجانبه و باز برقرار نشود و اعتماد کامل بین بخش‌های مختلف وجود نداشته باشد، سوء تفاهم و ناهماهنگی ایجاد می‌شود. زمانی که اهداف مشخص نباشد، ابهام در اهداف ایجاد می‌شود و در نتیجه تلاش هماهنگی از طرف کارکنان در جهت تحقق اهداف صورت نمی‌گیرد. چنانچه به یادگیری در سازمان نیز اهمیت داده نشود، سازمان در مراحل مختلف رشد سازمانی خود موفق نخواهد شد. بسیاری از مدیران دریافته‌اند که سلامت سازمانی ربط به اقتصادی در گرو رشد است، چنانچه مانع رشد و پیشرفت شوند هیچ مفهومی جز از بین بردن خود ندارد. این پایداری و ثبات به این معنا است که سازمان نمی‌تواند تقاضای آریاب رجوع را برآورده کند (دفت، ۲۰۰۵).

بنابراین برای انجام بهسازی و بهبود وضع سازمان‌ها، چاره‌ای جز شناخت علمی و دقیق هنجارها و شاخص‌های سلامت سازمانی نمی‌باشد. سلامت سازمانی، چارچوب نظری و ابزاری سودمند برای تجزیه و تحلیل و درک و تغییر محیط کار سازمان به مدیران می‌دهد (براینون، ۲۰۰۵).

آنچه مسلم است سلامت سازمانی می‌تواند موجب بهبود و تسهیل امور سازمان شود و در نهایت کارایی و اثربخشی را افزایش دهد.

سلامت سازمانی به وضعیتی فراتر از اثربخشی کوتاه‌مدت سازمانی دلالت داشته و به مجموعه‌ای از خصایص نسبتاً پرمدام اشاره می‌کند و عبارت است از: دوام و بقای سازمان در محیط خود، سازگاری با آن و ارتقاء و گسترش توانایی سازمان برای سازگاری بیشتر. این اصطلاح که نخستین بار برای بیان جنبه تداوم و بقای سازمان مورد استفاده قرار گرفت، به توانایی سازمان در حفظ بقا و سازش، محیط و بهبود این توانایی‌ها تأکید دارد (میسپور،^۱ ۱۳۸۴: ۱۲).

در واقع، توانایی سازمان، انجام وظایف به‌طور مؤثر نیست، بلکه شامل توانایی سازمان برای رشد و بهبود مداوم است. در سازمان‌های سالم کارکنانی متعهد و وظیفه‌شناس با روحیه و عملکرد بالا و کانال‌های ارتباطی با موفقیت بالا وجود دارند. یک سازمان سالم، نه فقط در محیط خود پایدار می‌ماند، بلکه در بلندمدت قادر است به‌اندازه کافی با محیط خود سازگار شده، توانایی‌های لازم را برای بقای خود پیوسته ایجاد کند و گسترش دهد. اعضای کادر آموزشی در یک سازمان سالم، نسبت به یکدیگر و کارشناسان خارج سازمان می‌دهند و از روحیه بالایی برخوردارند، در چنین سازمانی اهداف علمی سطح بالایی قابل حصول برای کارکنان وضع می‌شود (هوی و میکل،^۲ ۲۰۰۸: ۴۶).

سلامت سازمانی سبب ایجاد محیطی دلپذیر برای کار کردن، بالا رفتن روحیه سازندگی و دستیابی به اهداف سازمانی خواهد شد. در سازمان سالم، یک «همکار» و «هم‌نگار» و «همکاری» در انجام امور دیده می‌شود که همه این‌ها به معنای پذیرش «یک‌دستی» و تبدیل سازمان به موجودی بی‌روح و مرده نیست. افراد در یک سازمان تندرست، از بیان اختلاف‌نظرها، خود هراسی ندارند، وجود بحث‌های کارشناسانه اعتقادی داغ، پرشور و سازنده در فضای دوستانه یک سازمان سالم، نشانگر تعلق سازمانی و «دل در گرو اهداف آن داشتن» توسط کارکنان است (لنچونی،^۳ ۱۳۸۷: ۱۲-۱۱). سازمان برای اینکه بتواند ارزیابی دقیقی از وضعیت خود داشته باشد باید پیوسته تلاش کند تا به سمت سلامت حرکت نماید. برای چنین حرکتی از نظر ماتیو مایلز روش عمومی وجود دارد

1. ABASPUR, 2005

2. HOY, MESCLE, 2008: 46

3. LENCHIONI

که شامل دو مرحله زیر است:

۱. بررسی: در این مرحله، اطلاعات از افراد درون سازمان جمع‌آوری می‌شود. این اطلاعات مربوط به چگونگی درک کارکنان سازمان از عملکرد سازمان است.

۲. بازخورد: در این مرحله، مدیر ممکن است طی جلساتی جزئیات اطلاعات جمع‌آوری شده را به بحث بگذارد و از این طریق اطلاعات به اعضاء بازخورد داده و سعی می‌شود با همفکری به اصلاح نواقص موجود پرداخته شود (قیری کوه نجانی، ۱۳۷۷: ۳۵).

به عقیده اکوت بارسونز، همه سیستم‌های اجتماعی برای بقا، رشد و توسعه خود نیازمند حل چهار مشکل اساسی انطباق، دستیابی به هدف، یکپارچگی و نهفتگی هستند. سلامت سازمانی عبارت از تعایی سازمان در حفظ بقا و سازش با محیط و بهبود این توانایی‌هاست (عباسپور، ۱۳۸۴: ۲۵۲).

چنانچه جو ناسالمی در سطح سازمان ایجاد گردد، مانع از رشد و پرورش شخصی و همچنین باعث ناخشنودی کارکنان آموزشی می‌شود و در نتیجه به میزان بسیار زیادی، سطح کارایی و اثربخشی نظام آموزشی کاهش می‌یابد (حاج‌پور و مکاران، ۱۳۸۹: ۹۸).

سازمان سالم سازمانی است که سردرگمی در آن کمتر راه دارد، روحیه و بهره‌وری در آن بالا است، میزان جابه‌جایی نامطلوب نیروی کار در آن کمتر است و در مقایسه با سازمان بیمار، هزینه کمتری صرف گزینش می‌شود. چهار اصل برای سازمان‌های سالم طرح می‌شود:

- ایجاد و نگهداری یک تیم متحد برای رهبری

- ایجاد شفافیت در سازمان

- بازگویی اهمیت شفافیت سازمانی

- تقویت شفافیت سازمانی به کمک تدبیرهای انسانی.

برخی سازمان‌ها برای رسیدن به تعادل در روابط بین کارکنان، تلاش می‌کنند تا شبیه رؤسا مشتریان و سهامداران، تعهد به مسئولیت اجتماعی را، هم در ارزش‌ها و هم در نتایجشان در نظر گیرند.

یکی از متغیرهایی که تحت‌تأثیر سلامت سازمانی می‌باشد، اعتماد سازمانی است که در این کتاب به بررسی رابطه بین آن‌ها پرداخته شده است.

یکی از مهم‌ترین نیازهای کارکنان در سازمان، برقراری اعتماد میان آن‌ها و مدیر می‌باشد. وجود سطوح بالای اعتماد در سازمان، باعث ایجاد هزینه‌های پایین ارزیابی و دیگر مکانیزم‌های کنترل خواهد بود و کارکنان، خود را کنترل کرده و دارای انگیزه‌های درونی خواهند بود. با توجه به اینکه ایجاد اعتماد، موجب اثربخشی سازمان و کاهش هزینه‌های ارزیابی و کنترل می‌شود، بنابراین ضرورت شناسایی عواملی که باعث ایجاد اعتماد می‌شود، قابل احساس است (حسن‌زاده، ۱۳۸۳).

می‌توان گفت که اعتماد در یک شرکت یا موسسه، میزان کیفیت ارتباطات درون سازمانی، همکاری، اجرای کار، نوآوری، استراتژی، تعهد، مشارکت و روابط با سهامداران و همکاران را بهبود می‌بخشد و البته، مستثناً سبب رضایت مشتریان نیز می‌شود. فقدان اعتماد سبب بی‌تفاوتی کارکنان، کاهش انگیزه آن‌ها، اجرای کند برنامه‌ها خواهد شد (توری شمرآباد، ۱۳۹۲).

فقدان اعتماد یا ضعف اعتماد کارکنان به سازمان و مدیریت آن گسترش رفتارهای زیر را موجب می‌شود:

- سکوت و بی‌تفاوتی کارکنان نسبت به سبب و روش‌های سازمان، عدم درک و تفاهم مؤثر بین کارکنان و مدیریت، حرکات و تفرقه‌ها و متفاوتی از پیام‌های مدیریت.
- انگیزه پایین کارکنان برای انجام وظایف محوله و عدم پایداری و پارسایی به سازمان.
- اجرای کند برنامه‌ها و تغییرات سازمانی و عدم توجه به سرعت و زمان در اتخاذ تصمیمات.
- اعتماد به دو صورت در سازمان تجلی می‌یابد:
 - نوع اول اعتماد دوجانبه نامیده می‌شود که در آن، هم مدیریت به کارکنان اعتماد دارد و هم کارکنان به مدیریت. در اعتماد دوجانبه تلاش و توجه بیشتری به حفظ و استمرار روابط معطوف می‌شود و طرفین سعی می‌کنند در شرایط مختلف این اعتماد را بازسازی کنند.
 - نوع دوم اعتماد را می‌توان احتیاطی نام نهاد که در آن، به کارکنان آزادی و اختیار تصمیم‌گیری اعطا شده و برای ارائه نتایج موردنظر به آنان اعتماد می‌شود. این نوع اعتماد با پاسخگویی و مسئولیت‌خواهی کارکنان مرتبط است (مهداد، علی، ۱۳۸۹).

در ارتباطات سازمانی، مبنای اعتماد باید فرای ارتباطات فردی و شخصی گسترش یابد، به‌ویژه در ارتباطات راه دور. در این نوع ارتباطات، شرکت‌ها نیاز بیشتری به اعتماد دارند زیرا در غیر این

صورت، شانس کمتری برای دستیابی به اهداف و ارزش‌های موردنظرشان خواهند داشت. اعتماد برای شرکت‌ها و رهبران آن‌ها به‌منظور رفتار همکارانه و سودمند در ارتباطات بلندمدت، امری لازم و ضروری به‌نظر می‌رسد. اعتماد بین تیم‌های پروژه در کارهای نوآورانه سازمان‌ها و نیز بین سازمان‌هایی که وارد اتحادی استراتژیک شده‌اند و همچنین بین سازمان‌های شریک در مباحث R&D، امری حیاتی است. بدون وجود اعتماد در اتحاد استراتژیک، یادگیری که از منافع عمده اتحاد است، ایجاد نمی‌شود.

جکسون و آلورز بیان می‌کنند که افزایش در تنوع نیروی انسانی، ایجاب می‌کند که با انسان‌هایی دارای پیش‌زمینه‌ها، گذشته‌ها و فرهنگ‌های متفاوت در برخوردها و ارتباطات سازمانی، مواجه باشیم. این تنوع در نیروی انسانی، زمینه کاهش قابلیت اعتماد برای جلب کمک طرفین در ارتباطات را افزایش، خاست برای کار با یکدیگر را فراهم کرده است. باید توجه داشت که توسعه اعتماد دوطرفه در سازمان امکانی برای افزایش توانایی کارکنان به‌منظور کار کردن اثربخش با یکدیگر را فراهم می‌کند. افزایش و تمایل سازمان‌ها به تغییرات، یکی از دیگر عوامل اهمیت ایجاد اعتماد در سازمان، امروز می‌شود.

لاولر بیان می‌کند که تغییرات مستمر در محیط کار، سبک‌های مدیریت مشارکتی و استقرار تیم‌های کاری را ایجاب کرده و ایجاد اعتماد در تیم‌های کاری و مدیریت مشارکتی، ضرورت ایجاد اعتماد در سازمان‌ها را دوچندان ساخته است. ظهور تیم‌های کاری خودگردان و ضرورت اعتماد به آن‌ها، به‌طوری گسترده اهمیت مفهوم اعتماد را به‌عنوان یک عامل می‌کنترلی و انگیزشی، افزایش داده است. در تیم‌های خودگردان اعتماد، جایگزین کنترل و هدایت مستقیم سرپرست می‌شود. به‌رغم اثبات ضرورت افزایش اعتماد در سازمان‌ها، تحقیقات اخیر بیانگر کاهش میزان اعتماد بین کارکنان در سازمان‌ها است. علاوه بر مواردی که در خصوص پرداختن و اهمیت دادن به مفهوم اعتماد عنوان شد، عوامل و شرایط دیگری نیز عنوان شده است. به‌تازگی، پس از بروز رقابت آزاد جهانی و ظهور پدیده‌ای به نام جهانی‌شدن و گسترش بازارهای جهانی، شرکت‌هایی که در این عرصه فعالیت می‌کنند با چالش‌هایی در زمینه کسب و کار مواجه شده‌اند. بیشتر این چالش‌ها در زمینه‌های مالی، کارکنان و مشتریان رخ می‌دهند. سازمان‌ها نیز علاوه بر مسئولیت‌های سازمانی، مسئولیت‌هایی اجتماعی را نیز پذیرفته‌اند که این امر، ضرورت پرداختن

به اعتماد سازمانی را به عنوان عاملی حیاتی برای سازمان‌ها تبدیل کرده است. مفهوم سلامت مثبت در یک سازمان، توجه را به شرایطی جلب می‌کند که رشد و توسعه سازمان را تسهیل کرده و یا موجب پویایی سازمان است. سازمان‌هایی که به‌واقع سالم هستند، اعم از کارکنان، مشتریان، سهامداران، رقبا، دولت و مردم به‌طور کلی می‌دانند هدف سازمان چیست، کارکنان به‌طور اخص باور راهنما (فرهنگ) در ذهن خود دارند می‌توانند به راحتی آن‌ها را در رفتار روزمره‌ی خود به کار بندند. هر قدر عدم شباهت باورهای روزمره (جوسازمانی) به باورهای راهنما (فرهنگ سازمانی) بیشتر باشد، معیشت سازمان ناسالم‌تر است. بنابراین باور راهنما تعیین‌کننده روشی است که هر کارکنار باید بر اساس آن انجام شود و باور روزمره روشی است که کارها کاملاً به‌طور روزانه انجام می‌شوند. بنابراین یکدیگر هماهنگی داشته باشند یا نداشته باشند، یکی از آزمون‌های مطمئن برای سنجش سلامت سازمانی این است که ببینید آیا کارکنان، بیشتر از باور راهنما صحبت می‌کنند، جنبه‌های آرمانی آن را مطرح می‌کنند یا به کاستی‌ها می‌پردازند (میرسیسی و مرجی، ۱۳۷۳). در این راستا می‌توان گفت به‌طور کلی اهمیت اعتماد و سلامت متقابل در تعاملات سازمانی تا بدان حد است که می‌توانیم بگوییم اگر اعتماد و سلامت میان اعضای سازمان وجود نداشته باشد و یا اندک باشد تعاملات و روابط میان افراد سازمان از تنظیم خارج شده و روابط پایدار میان اعضای سازمان کمتر برقرار می‌شود. سازمان، مرکب است از افرادی که نقش‌های متفاوتی را برعهده دارند و هر کدام پاسخگوی نیاز اجزای آن و هر نقش، محل مراجعه اعضای دیگر است. درواقع، کارکنان با نقش ویژه خود، کارکردن را برای سایر اعضای سازمان عرضه می‌دارند. دراین‌بین وجود اعتماد و سلامت متقابل بر شکل‌گیری تعاضلات و تداوم آن، امری ضروری به نظر می‌رسد و در مقابل، فقدان آن، روابط میان کارکنان را بدنام می‌سازد که هر کسی تنها به‌طور افراطی در اندیشه نفع شخصی خویش باشد و به نفع همگانی کم‌تر عنایت کند.

زمانی که هر کس می‌خواهد منافع خویش را بدون توجه به منافع دیگران و مجموعه قواعد مشترک پذیرفته‌شده دنبال کند، پیوندهای مشترک و تداوم میان افراد متزلزل می‌گردد (محمدی، شکیبا، ۱۳۷۵: ۹).

فقدان اعتماد در سازمان باعث می‌شود کارکنان همدیگر را به خاطر هر اشتباهی متهم کنند

و مکانیسم دفاع کردن و اجتناب از پاسخ‌دهی، احساس بدگمانی و حسادت، شایعه‌سازی، تلاش برای فاصله گرفتن از کار و عدم صراحت در اهداف سازمانی به‌وجود بیاید. همچنین کاهش قابل توجهی در تعهد سازمانی و رضایت حرفه‌ای کارکنان را که ناشی از نارضایتی و جو سازمانی ناخوشایند است، به همراه داشته باشد.

شکایت‌ها دلیلی برای مجازات و انفصال کارکنان می‌شود. به عبارت دیگر، کارکنان احساس می‌کنند که در کارشان گیر کرده‌اند (بوک درای و سولماز، ۲۰۰۶ و اسونا کوکلا، ۲۰۰۷).

به عقیده تای، اعتماد از آن جهت مهم است که یک تمایل قوی به درک این که چگونه مشارکت اثربخش را در روز 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 پیامدهای مثبت، اولاً، باعث ایجاد تغییرات در ماهیت کار می‌شود که سبک‌های قدیمی مشارکت نمی‌تواند در بین ریشه کار ساز باشد. ثانیاً، باعث ایجاد تغییرات در ماهیت مشارکت می‌گردد که تأکید بیشتری بر شکل‌های داده‌ای از مشارکت خواهد شد. (تایلر، ۲۰۰۳: ۵۵۶)

اعتماد باعث تقسیم اطلاعات در سازمان، سهولت شدن همه افراد از اطلاعات سازمانی، تعهد سازمانی، تعهد به انجام تصمیم، رفتار شهروندی، رضایت سازمانی، رضایت شغلی، رضایت مدیریت، مبادلات رهبر-عضو و توجه به ماندن در سازمان خواهد شد. به‌طور وسیعی تأیید شده است که اعتماد به‌عنوان یک عامل تسهیل‌کننده در تعاملات اقتصادی، تسهیل‌کننده هموار کردن روابط بین عاملان اعتماد و کاهش هزینه‌های تعاملات که با کنترل در ارتباط است، عمل می‌کند (بیچما و کوپمن، ۲۰۰۳: ۵۴۶).

اهمیت اعتماد در تعاملات اجتماعی و کارکردهایی که برای سازمان ایجاد می‌نماید، امری بدیهی می‌باشد. به‌طوری‌که با افزایش اعتماد و سلامت، پیوندهای مشترکی بین افراد به وجود می‌آید و...

از این‌رو یکی از عواملی که باعث پیشرفت سازمان‌ها از جمله شهرداری در جهت رسیدن به اهداف موردنظر در چشم‌انداز آینده به‌عنوان یک سازمان سالم خواهد شد. توجه به ابعاد مختلف سلامت سازمانی است که می‌تواند دوام و بقای رفتار کارکنان را در محیط کاری و فعالیت‌های شهری با حضور پیمانکاران ارتقاء داده و این عامل قطعاً با عوامل مختلفی در سازمان در ارتباط

است که باید به آن‌ها توجه شود. همان‌طور که مشخص است، اعتماد در ایجاد انسجام میان انسان‌ها و سازمان‌ها نقش مهمی ایفا می‌کند و دارای جایگاه ویژه‌ای می‌باشد. اگرچه به نظر می‌رسد اعتماد سازمانی دارای مفهومی واضح و آشکار می‌باشد و برای همه بدیهی به نظر می‌رسد ولی در واقع این چنین نیست. لذا در کنار ارائه تعاریف متعدد از اعتماد سازمانی به بررسی رابطه آن با سایر ابعاد سلامت سازمانی پرداخته می‌شود. اندیشمندان فرایندهای اعتماد را در محیط‌های تجاری و بازرگانی، به‌عنوان اتحاد استراتژی، مشارکت و رفتار سازمانی فراگیر توصیف می‌کنند. بنابراین نتایج تحقیقات در این زمینه می‌تواند باعث شود تا مدیران برای ایجاد تعادل در سازمان، ایشان از آن بهره‌گیرند و به اهداف نهایی‌شان برسند.

محمد رجبی

زمستان ۱۳۹۵