مجلـــه‌ی توســـعه‌ی آمـــوزش در علـوم پزشـــکی
دوره‌ی ۸، شماره ۱۷، بهار ۹۴ ، صفحات ۱۰۲ تا ۱۱۴

بررسی نقش سکوت سازمانی در تبیین ارتباط بین اعتماد دانشجویان به مدیران و رضایت تحصیلی آنان

دکتر رحمت اله مرزوقی[۱]، معصومه حیدری[۲] ، فهیمه کشاورزی[۳] ، الهام حیدری[٤]

نویسنده مسوول: شیراز، دانشگاه شیراز، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی rmarzoghi@rose.shirazu.ac.ir

دریافت: ۹۳/۵/۱۲ پذیرش: ۹۳/۸/۱۸

چکیده

زمینه و هدف: *دانشگاه‌ها در محیطی فعالیت می‌کنند که به شدت پویا و متغیر می‌باشد و سکوت سازمانی می‌تواند از یک سو تحت تاثیر میزان اعتماد دانشجویان به مدیران شکل گیرد و از سوی دیگر، بر میزان رضایت تحصیلی دانشجویان تاثیر گذار باشد و این پویایی را دستخوش تغییر سازد. لذا هدف این پژوهش بررسی نقش سکوت سازمانی در تبیین ارتباط بین اعتماد دانشجویان به مدیران و رضایت تحصیلی آنان می باشد.*

روش بررسی: *روش تحقیق توصیفی - پس رویدادی وروش آماری همبستگی از نوع مدل معادلات ساختاری است. نمونه ای ۲۲۷ نفره به شیوه‌ی طبقه‌ای تصادفی از میان کلیه‌ی دانشجویان تحصیلات تکمیلی علوم پزشکی دانشگاه شیراز انتخاب گردید. ابزار اندازه‌گیری را پرسشنامه‌ی ۳۹ گویه‌ای تشکیل می‌داد که پایایی آن از فرمول آلفای کرونباخ در سطح بالایی گزارش شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از شاخص های آمار توصیفی، میانگین، انحراف معیار و همچنین از روش تحلیل مسیر با استفاده از مدل معادلات ساختاری استفاده شد.*

یافته‌ها: *تعداد کل نمونه‌ی آماری تحقیق ۲۲۷ نفر بود که از این تعداد، ۷۰ درصد دانشجویان زن، ۳۰ درصد دانشجویان مرد بودند. متغیر اعتماد دانشجویان به مدیران به‌طور مستقیم و معنادار پیش‌بینی کننده‌ی رضایت تحصیلی دانشجویان می‌باشد. همچنین متغیر اعتماد دانشجویان به مدیران، پیش‌بینی کننده‌ی منفی و معنادار سکوت سازمانی دانشجویان می‌باشد. اما متغیر سکوت نقش میانجی یا واسطه ای بین متغیر اعتماد دانشجویان به مدیران و رضایت تحصیلی نداشت.*

نتیجه گیری: *افزایش سطح اعتماد دانشجویان به مدیران دانشگاه می‌تواند در کاهش سکوت آن‌ها تاثیر گذاشته، دانشگاه را از این منبع مهم در جهت فهم مشکلات و ارایه‌ی ایده‌های نو در راستای بهبود عملکرد دانشگاه محروم نسازد. با این حال کاهش سکوت تحصیلی لزوما منجر به افزایش سطح رضایت تحصیلی نمی‌شود و رضایت تحصیلی می‌تواند مستقیما و بدون واسطه‌ی سکوت سازمانی تحت تاثیر اعتماد دانشجویان به مدیران باشد. بنابراین اعتماد دانشجویان به مدیران می‌تواند مستقیما منجر به افزایش رضایت تحصیلی شده و در نهایت اثربخشی سیستم های آموزش عالی را به ارمغان آورد.*

واژگان کلیدی : اعتماد دانشجویان، سکوت سازمانی، رضایت تحصیلی، مدیران دانشگاه

مقدمه

امروزه تقاضا برای آموزش عالی به طور مداوم در حال افزایش است. به نظر می‌رسد که به دلیل افزایش بیکاری و بحران‌های اقتصادی افراد تلاش می‌کنند تا با کسب تخصص و مدرک دانشگاهی برای یافتن و ایفای شغل مناسب آماده شوند. لذا آموزش عالی می‌بایست خدمات و آموزش بهتری به افراد ارایه کند(۱). در این شرایط، دانشگاه‌ها و موسسات

۱- دکترای مطالعات برنامه درسی، دانشیار، دانشگاه شیراز
۲- کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه خوارزمی
۳- دانشجوی دکتری مطالعات برنامه درسی، گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شیراز
٤- دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شیراز

[Downloaded from edujournal.zums.ac.ir on 2026-11-10]

[DOR: 20.1001.1.22519521.1394.8.18.7.1]

آموزش عالی در عرصه‌های مختلف با یکدیگر رقابت می‌کنند، آن‌ها نیازمند حفظ اعتبار، شهرت، تولید علم، کسب رضایت دانشجویان و اعضای هیات علمی و پاسخگویی به نیازهای متغیر جامعه هستند(۲).

جهت تحقق این امر، آن‌ها در تلاش برای کسب مزیت رقابتی به منظور فایق آمدن بر سایر رقبا و کسب یک تصویر بیرونی مثبت، بایستی میزان رضایت دانشجویان و ارتقای آن را مورد توجه قرار دهند(۳). زیرا رضایت تحصیلی آنان نه تنها در وفاداری دانشجویان و عملکرد آن‌ها تاثیر دارد، بلکه به اشتهار و خوش نامی دانشگاه‌ها نیز کمک می‌کند(٤). رضایت تحصیلی به ادراک دانشجویان از تجارب یادگیری و ارزش‌های کسب شده از دوره‌های گذرانده شده، اشاره دارد(۵). بنابراین، میزان رضایت تحصیلی دانشجویان تحت تاثیر عوامل مختلف فردی، گروهی و سازمانی تغییر می‌کند، یکی از این عوامل میزان سکوت آنان در قبال مسایل مختلف می‌باشد.

سکوت سازمانی اشاره به یک پدیده اجتماعی دارد که به‌واسطه‌ی آن افراد از بیان و انجام اقداماتی در زمینه‌ی مسایل مهم پیش روی سازمان، خودداری می‌کنند(٦).

امروزه در بسیاری از سازمان‌ها اعضای سازمان از ارایه‌ی نظرات و نگرانی‌های خود در مورد مشکلات سازمان امتناع می‌ورزند که این پدیده‌ی جمعی را افرادی مانند مویسون و میلیکن سکوت سازمانی می‌نامند(۷). دیدگاه‌های کنونی مربوط به سکوت سازمانی بر مدار اظهارات و پژوهش موریسان و میلیکن می‌گردد که بیان می‌کند که سکوت سازمانی پدیده‌ای جمعی است که کارکنان عقاید و نگرانی‌های خود را در رابطه با مشکلات بالقوه سازمان نگه داشته و ابراز نمی‌کنند(۸). کلیک و همکاران(۹) نیز سکوت سازمانی را به معنی عدم صحبت یا کم صحبت کردن درباره‌ی حقیقت و عدم تلاش و اقدام برای کاهش مسایل و مشکلات سازمان می‌دانند که یک دست آورد و نتیجه‌ی سازمانی محسوب می‌شود. لذا اگر اعضای سازمان با موانعی در زمینه‌ی خواسته‌های خود روبرو شوند یا از طرف مدیر تحویل گرفته نشوند، دچار سرخوردگی و گوشه‌گیری شده که این امر به نوبه خود منجر به پدیده‌هایی همچون سکوت سازمانی می‌شود(۱۰). به‌طور کلی دو دسته اعتقاد در رابطه با سکوت افراد مطرح است. یکی آن است که صحبت کردن درباره‌ی مسایل سازمان کار بیهوده‌ای است دیگر اینکه صحبت کردن درباره مسائل سازمان به ضرر فرد است(۹). در واقع ارتباطات سلسله مراتبی، اغلب افراد را با این توجیه که مدیر خود دارای تخصص است و می‌تواند مسایل را درک کند، به سکوت تشویق می‌نماید. به علاوه، برخی از افراد نیز از نظر شخصیتی به گونه‌ای هستند که این نوع ساختارها و روابط، رفتار سکوت آن‌ها را تقویت می‌کند(۱۱). البته در رابطه با انواع سکوت نظرات مختلفی از سوی صاحبنظران مطرح گردیده است که اغلب با هم همپوشی دارد. به عنوان مثال سکوت ماهرانه، سکوت واکنشانه، سکون ساختاری و سکوت جاهلانه (۱۲) یا در تقسیم بندی دیگر سکوت تصدیق مدارانه (خشنود کننده)، سکوت مدافعانه و سکوت جمع مدارانه (همکارانه) (۱۳) و همچنین سکوت مدافعانه، مداراورزانه، خودکم بینانه، ارتباط ورزانه و تخریب گرایانه در نظر می‌گیرد (١٤). سکوت مدافعانه، نوعی سکوت است که در آن فرد به منظور حفظ خود از عواقب و آسیب‌های احتمالی صحبت درباره‌ی نظرات و ایده‌هایی که مطرح می‌کند، در پیش گرفته می‌شود. سکوت مداراورزانه، نوعی سکوت است که فرد به منظور جلوگیری از تعارض و کشمکش و به دلیل جلوگیری از آسیب دیدن دیگران و یا دانشگاه در پیش می‌گیرد. سکوت ارتباط ورزانه، نیز به منظور حفظ روابط فرد با دیگران و سکوت خود کم بینانه، به دلیل عدم اطمینان از درست بودن آنچه که فرد می‌خواهد بگوید در پیش گرفته می‌شود. همچنین سکوت تخریب گرایانه، زمانی است که فرد با هدف آسیب رساندن به دیگران، دانشکده یا دانشگاه سکوت در

[Downloaded from edujournal.zums.ac.ir on 2026-11-10]

[DOR: 20.1001.1.22519521.1394.8.18.7.1]

پیش می‌گیرد. دانشجویان همانند مدیران، اساتید و کارکنان به عنوان عضو سازمان دانشگاه، ممکن است دچار این پدیده شوند. هنگامی که اعضای سازمان مانند دانشجویان احساس کنند که بیان نظرات و نگرانی‌ها کاری عبث و بیهوده است و از نتایج حاصل از آن بترسند و یا اینکه از نظر شخصیتی احساس کنند که افرادی خلاق و دقیق و صاحب نظر نیستند، ممکن است سکوت اختیار کنند(۷). در حالی که آن‌ها می‌توانند یک منبع کمکی برای شناخت مسایل دانشگاه بوده و با نظرات و ایده‌های ارزشمند خود، به بهبود عملکرد دانشگاه در محیط رقابتی کمک کنند. اما همانگونه که گفته شد، یکی از مهم‌ترین عوامل دخیل در ایجاد پدیده‌ی سکوت در اعضای سازمان از جمله دانشجویان، می‌تواند نوع روابط مدیران و رهبران دانشگاه با دانشجویان باشد. به‌همین دلیل یکی از متغیرهایی که می‌تواند در تولید یا تضعیف پدیده‌ی سکوت سازمانی تاثیر گذار باشد، میزان اعتماد دانشجویان به مدیران است.

موضوع اعتماد در سازمان‌های آموزشی به عنوان یک موضوع حیاتی در طول دهه‌ی گذشته توجه بسیاری از محققان را به خود جلب نموده است. دلیل این توجه آن است که هنگامی که سیاست سازمان‌های آموزشی مبتنی بر کنترل ساختاری و مکانیکی باشد، عدم اعتماد در درون و بیرون این سازمان‌ها شکل می‌گیرد و عملکرد آن‌ها را تحت تاثیر قرار می‌دهد و البته این واقعیت کنونی موسسات آموزشی امروزی است(۱۵). بنابراین اعتماد یک سرمایه‌ی گروهی است که در جریان ارتباط بین افراد و تسهیم تجارب، باورها و ارزش‌های آنان شکل می‌گیرد(۱٦).

هوی و مران اعتماد را شامل احساس آزادی بیان، صداقت، قابلیت اطمینان، خیرخواهی و کفایت و براک و اسنیدر آن را احترام، کفایت، احترام شخصی به دیگران و راستی و امانت داری می‌دانند(۱۳). برای اینکه اعتماد یک سرمایه‌ی بادوام در سازمان‌های آموزشی باشد، نیازمند حمایت از نیازهای روانشناختی فراگیران، تسهیل مشارکت آن‌ها در فعالیت‌های یادگیری و ارتقای سطح موفقیت آن‌ها می‌باشد(۱٦). بنابراین اعتماد به مدیران بر رفتار و عملکرد دانشجویان تاثیر به سزایی دارد(۱۷ و ۱۵). بلامبرگ و همکاران چهار عامل اساسی را که در ایجاد اعتماد به مدیران موثر است شامل مواردی همچون زیر می‌دانند: شخصیت مدیران، سبک های رفتاری مدیر (باز و پذیرا بودن)، انتظارات حرفه‌ای از نقش مدیر (حمایت گر بودن، معتبر و قابل اطمینان بودن)، انتظارات مدیریتی از نقش مدیر (مشارکت دادن و نظرخواهی در هنگام تصمیم گیری، پیگیری مسایل)(۱۸).

بریک و اسنیدر بر این باورند که موسسات آموزشی مانند سایر سازمان‌ها برای اثربخشی نیازمند اصلاح فرایندها و ایجاد اعتماد بین اعضای خود می‌باشند. مدیران موسسات آموزشی مسوول ارتقای سطح اعتماد در بین اعضای خود بوده، زیرا فقدان اعتماد می‌تواند مانع مهم ارتباطی در انتقال نظرات و حتی نگرانی‌ها باشد(۱۹). بنابراین، اعتماد در همه سازمان‌ها از جمله سازمان‌های آموزشی یک شرایط ذاتی و درون‌زاد سازمانی نیست. در واقع اعتماد در جریان فعالیت‌ها و تعاملات بین افراد در حین انجام وظایف جهت تحقق ماموریت‌های سازمان‌های آموزشی ساخته و پرورش می‌یابد(۲۰).با توجه به مطالب مذکور، موضوع رضایت تحصیلی دانشجویان به عنوان یکی از شاخص‌های مهم سنجش موفقیت مراکز آموزش عالی در محیط رقابتی در موفقیت دانشجویان و کسب شهرت دانشگاه‌ها تاثیر به‌سزایی دارد. بر این اساس، ملاحظه‌ی نیازهای دانشجویان و اطمینان از رضایت آن‌ها از تجارب آموزشی باید مهم‌ترین اولویت دانشگاه‌ها باشد. بنابراین رضایت تحصیلی دانشجویان یکی از مهم‌ترین مسایل برای موسسات آموزش عالی محسوب می‌شود(٤). به عقیده کاتر و کلارک رضایت تحصیلی، احساس خشنودی‌ای است که پس از تجارب و

[Downloaded from edujournal.zums.ac.ir on 2026-11-10]

[DOR: 20.1001.1.22519521.1394.8.18.7.1]

نتایج حاصل از آن در محیط‌های آموزشی در دانشجویان ایجاد شده و ناشی از برآورده شدن انتظارات آنان (۲۱) و ارزش‌های کسب شده از دوره‌ی گذرانده شده است(۵).

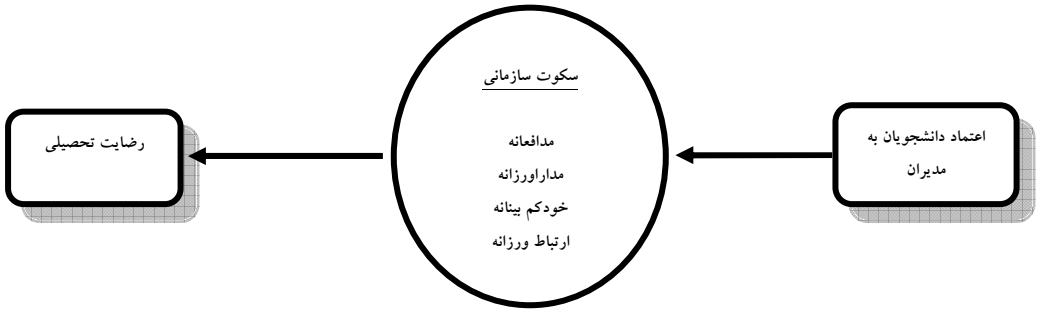
بنابراین کیفیت محیط دانشگاه در ابعاد و زمینه‌های مختلف بر میزان رضایت دانشجویان تاثیر دارد(۲۲).هنگامی که دانشجویان از نظر اجتماعی، علمی و فیزیکی احساس تناسب بیشتری با دانشگاه داشته و نیازهای آن‌ها محقق شود، احساس رضایت بیشتری دارند. بنابراین تناسب بین دانشگاه و دانشجو باعث افزایش مشارکت وی در فعالیت‌های یادگیری و در نتیجه بهبود عملکرد و پاسخ مقتضی به محیط می‌شود (۲۳). متعاقبا میزان رضایت تحصیلی نیز در میزان جذب، انگیزش و ماندگاری دانشجویان در دانشگاه تاثیرگذار است(۳).

اما موضوع اساسی این است که رضایت تحصیلی نیز می‌تواند تحت تاثیر عوامل مختلفی قرار گیرد. بنابراین شناخت این عوامل می‌تواند به مدیران آموزش عالی در ارتقای سطح کیفیت و در نتیجه رضایت تحصیلی دانشجویان موثر باشد. یکی از این عوامل کیفیت روابط و میزان اعتماد دانشجویان به مدیران در انتقال دیدگاه‌ها و نظرات خود می‌باشد. بنابراین می‌توان گفت که موضوع اعتماد بر میزان رضایت تحصیلی دانشجویان تاثیر دارد، اما این تاثیر می‌تواند به واسطه‌ی تاثیری باشد که در میزان کاهش یا افزایش سکوت دانشجویان اتفاق می‌افتد.

در واقع سکوت سازمانی می‌تواند از یک سو تحت تاثیر میزان اعتماد دانشجویان به مدیران شکل گیرد و از سوی دیگر، بر میزان رضایت تحصیلی دانشجویان تاثیر گذار باشد. پژوهش حاضر قصد دارد تا به بررسی روابط این متغیرها بپردازد. پژوهشگران متعددی درباره‌ی هر یک از متغیرهای این پژوهش مطالعاتی انجام داده‌اند. مطالعات در حوزه‌ی رابطه‌ی بین متغیرهای این پژوهش به دلیل جدید بودن برخی از متغیرهای پژوهش، بسیار کم است و پژوهش‌های انجام شده نیز اغلب در سازمان‌های دیگری غیر از موسسات آموزشی انجام شده است. به‌عنوان نمونه در پژوهشی با عنوان تحلیل نگرش‌های شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی در تبیین جو سکوت سازمانی و رفتار سکوت سازمانی این نتیجه به دست آمد که سکوت سازمانی رابطه‌ی منفی و معناداری با رضایت شغلی کارکنان دارد (۲٤). همچنین در پژوهشی دیگر این نتیجه حاصل شد که جو سکوت اثرتعیین کننده‌ای در نگرش افراد از جمله رضایت شغلی دارد (۲۵). محققان دیگری نیز در پژوهش خود دریافتند که سطح اعتماد بر میزان رضایت افراد تاثیر معناداری دارد (۲٦). به‌علاوه در پژوهشی که بر روی کارکنان یک سازمان انجام شد، نتایج حاکی از تاثیر مثبت و معنادار اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی افراد بود (۲۷). نتایج پژوهش‌های دیگر نیز به‌صورت موردی چنین می‌باشد. اعتماد به مدیران و ناظران بر میزان سکوت اعضای هیات علمی تاثیر دارد (۲۸)، سطح اعتماد اعضای هیات علمی به همکاران، مدیران و دانشجویان تاثیر معناداری بر رضایت شغلی آنان ندارد (۲۹)، اعتماد سازمانی تاثیر منفی و معناداری بر سکوت سازمانی افراد دارد (۳۰)، اعتماد سازمانی تاثیر مثبت و معناداری بر رضایت شغلی افراد دارد و وجود اعتماد بین پرستاران با بیماران باعث افزایش سطح رضایت بیماران می‌شود(۳۱)، بین اعتماد به مدیران و رضایت شغلی معلمان رابطه‌ی معناداری وجود دارد (۳۲). با توجه به پیشینه‌ی پژوهشی مطرح شده در بخش‌های قبلی مقاله، مدل مفهومی پژوهش در شکل (۱) نشان داده شده است. این مدل به دنبال بررسی نقش سکوت سازمانی در تبیین ارتباط بین اعتماد دانشجویان به مدیران و رضایت تحصیلی آنان می‌باشد.

[Downloaded from edujournal.zums.ac.ir on 2026-11-10]

[DOR: 20.1001.1.22519521.1394.8.18.7.1]



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

روش بررسی

روش تحقیق توصیفی - پس رویدادی وروش آماری همبستگی از نوع مدل معادلات ساختاری است، که در آن به بررسی رابطه‌ی ساختار علی مستقیم و غیر مستقیم متغیرها با استفاده از یک طرح همبستگی پرداخته شده است. در مدل مذکور متغیر اعتماد دانشجویان به مدیران به عنوان متغیر مستقل یا برون‌زاد و متغیر سکوت دانشجویان (مدافعانه، مداراورزانه، خودکم بینانه، ارتباط ورزانه و تخریب گرایانه) به عنوان متغیر میانجی بود که تاثیر آن‌ها بر متغیر رضایت تحصیلی مورد بررسی قرار گرفت. جامعه‌ی آماری پژوهش شامل کلیه‌ی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه علوم پزشکی شیراز (۷٤۰ نفر) می‌باشد که از بین آن‌ها با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای و بر اساس جدول مورگان ۲٤۸ نفر انتخاب و پرسشنامه بین آن‌ها توزیع گردید و از این بین تعداد ۲۲۷ پرسشنامه بازگردانده شد. لازم به ذکر است که با توجه به نوع متغیرهای پژوهش، جهت سنجش آن‌ها نیازمند دانشجویانی بود که آشنایی بیشتری با سیستم آموزش عالی و جو آن داشته باشند، لذا از دانشجویان تحصیلات تکمیلی به ویژه دانشجویان ترم‌های آخر استفاده گردید. شایان ذکر است، برای سازگاری با مدل معادلات ساختاری حجم نمونه باید دست کم ۱۵ تا ۳۰ برابر تعداد متغیرهای مشاهده شده باشد(۳۲). که با توجه به متغیرهای پژوهش می‌تواند حداقل ۱۰۵ و حداکثر ۲۱۰ نفر باشد. به علاوه، نتایج آزمون نشان داد که تعداد نمونه برای تحلیل عامل(KMO) برای هر گروه سوالات محاسبه شده، مناسب است. بر اساس میزان KMO (برای سوالات مربوط به این تحقیق) به دست آمده برای انجام تحلیل عاملی، میزان مناسبی بود. برای پرسشنامه نیز از ماتریس چرخش یافته با استفاده از روش واریماکس برای تفسیر و شناسایی عامل‌ها به کار گرفته شد. نتایج آزمون کفایت نمونه‌برداری نیز در جدول ۱ نشان داده شده است .

جدول ۱ : آزمون KMO و بارتلت در خصوص شاخص‌های پرسشنامه

شاخص کفایت نمونه برداری (KMO)		۰/۹۲
آزمون بارتلت	**مقدار آزمون**	۹/۳
	سطح معناداری	<۰/۰۰۰۱

[Downloaded from edujournal.zums.ac.ir on 2026-11-10]

[DOR: 20.1001.1.22519521.1394.8.18.7.1]

بر اساس نتایج جدول فوق شاخص KMO نشان دهنده‌ی عدد ۰/۹۲ می‌باشد. این عدد نشان می‌دهد که تجزیه و تحلیل عامل‌ها بسیار مفید است. لازم به ذکر است که پس از جمع آوری اطلاعات، داده‌ها به وسیله نرم افزار SPSS نسخه ۲۱ و LISREL، ۸/۵۰ مورد تحلیل قرار گرفت. ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش شامل پرسشنامه های زیر می‌باشد:

مقیاس اعتماد دانشجویان به مدیران: این مقیاس شامل ۱۲ گویه پنج گزینه‌ای از نوع لیکرت است که جهت سنجش اعتماد دانشجویان به مدیران توسط فورسیت و آدامز طراحی شده است. روایی این مقیاس توسط سازندگان آن مطلوب گزارش شده و ضریب آلفای کرونباخ آن نیز ۰/۹۹ گزارش شده است که این نشانه‌ی پایایی بسیار بالای پرسشنامه است. در پژوهش حاضر نیز روایی ابزار بر اساس ضریب همبستگی اسپیرمن بسیار مطلوب بوده (۰/۸٤-۰/۷۳) در سطح معناداری کمتر از۰/۰۰۰۱ و پایایی آن نیز ۰/۹۵ به دست آمد.

مقیاس سکوت سازمانی: این مقیاس شامل ۱۹ گویه پنج گزینه ای از نوع لیکرت است که انواع سکوت را شامل پنج نوع مدافعانه (۵ گویه)، مداراورزانه (۲ گویه)، خودکم بینانه (۵ گویه)، ارتباط ورزانه (۵ گویه) و تخریب گرایانه (۲ گویه) می داند. مقیاس توسط برینسفیلد جهت سنجش سکوت سازمانی کارکنان تهیه شده بود که با اندکی تغییر متناسب با شرایط دانشجویان تعدیل گشت. برینسفیلد روایی پرسشنامه را بالا و پایایی آن نیز برای هر یک از ابعاد مدافعانه (۰/۸۳)، مداراورزانه (۰/۷۹)، خودکم بینانه (۰/۸۲)، ارتباط ورزانه (۰/۷۸) و تخریب گرایانه (۰/۷۸) اعلام کرده بود. در پژوهش حاضر نیز پایایی هر یک از ابعاد به ترتیب ۰/۸۵، ۰/۸۲، ۰/۸۱، ۰/۸۰، ۰/۸۵به دست آمد و روایی آن نیز به ترتیب، برابر با ۰/۸٦-۰/۷۷، ۰/۸۹-۰/۷۱، ۰/۸٦-۰/۷۸، ۰/۹۰-۰/۷٤، ۰/۹۲-۰/۷۸ و سطح معناداری ۰/۰۰۰۱> بود.

مقیاس رضایت تحصیلی: این ابزار شامل هشت گویه از نوع طیف پنج گزینه‌ای لیکرت است که جهت سنجش رضایت تحصیلی دانشجویان توسط نادلر ساخته شده است. وی از دو پرسشنامه‌ی رضایت تحصیلی اسمیت و همکاران و بین و بردلی استفاده نمود و مقیاسی با هشت گویه با طیف لیکرت پنج گزینه‌ای طراحی کرد. این ابزار از روایی مطلوبی برخوردار بوده و ضریب پایایی آن نیز ۰/۸۵ است(۲۳). در این پژوهش نیز از ضریب آلفا برای سنجش پایایی استفاده شد و نتایج نشان دهنده عدد ۰/۷۹ و روایی آن نیز ۰/۸۲-۰/۷۸در سطح معناداری ملاحظه گردید.

یافته‌ها

تعداد کل نمونه‌ی آماری تحقیق ۲۲۷ نفر بود که از این تعداد، ۷۰ درصد دانشجویان زن، ۳۰ درصد دانشجویان مرد بودند. بیشترین فراوانی توزیع جمعیت نمونه متعلق به دانشجویان زن بود که علت اصلی آن تعداد بیشتر خانم‌ها در مقابل آقایان در ورود به دانشگاه می‌باشد. ۷۳ درصد آزمودنی-ها، در مقطع کارشناسی ارشد و ۲۷ درصد نیز در مقطع دکتری تخصص بودند.

متغیرهای ذکر شده در قالب مدلسازی معادلات ساختاری توسط نرم افزار Lisrel ۸/٥٤ مورد تحلیل قرار گرفت. قبل از ارایه‌ی مدل و برازش آن، همبستگی بین متغیرها مورد بررسی قرار گرفت. برای تعیین میانگین متغیرهای اعتماد به مدیران، سکوت سازمانی و رضایت تحصیلی از ماتریس همبستگی بین متغیرهای پژوهش استفاده شد(جدول۳). همانگونه که یافته‌های جدول۳ نشان می‌دهد همبستگی متغیر وابسته مدل یعنی رضایت تحصیلی با متغیرهای اعتماد، سکوت تدافع گرایانه، سکوت خود کم بینانه و سکوت مداراورزانه معنا دار می‌باشند.

[Downloaded from edujournal.zums.ac.ir on 2026-11-10]

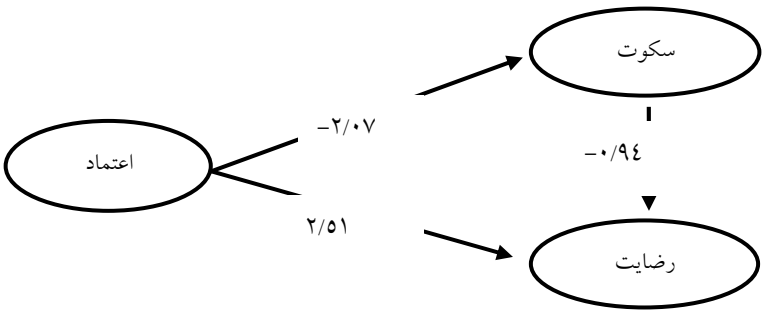
[DOR: 20.1001.1.22519521.1394.8.18.7.1]

جدول ۳ : ماتریس همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیر	اعتماد دانشجویان	سکوت ارتباطانه	سکوت تدافع گرایانه	سکوت خود کم بینانه	سکوت مداراورزانه	سکوت تخریب گرایانه	رضایت تحصیلی
اعتماد دانشجویان							
سکوت ارتباطانه	-۰/۸۹						
سکوت تدافع گرایانه	-۰/۲۱**	۰/۴۷**					
سکوت خود کم بینانه	-۰/۱۶*	۰/۵۰**	۰/۴۷**				
سکوت مداراورزانه	-۰/۱۴*	۰/۳۷**	۰/۲۹**	۰/۴۵**			
سکوت تخریب گرایانه	۰/۰۷	-۰/۰۹	۰/۱۳*	۰/۲۵**	۰/۴۰**		
رضایت تحصیلی	۰/۵۵**	-۰/۱۰	-۰/۲۶**	-۰/۱۸**	۰/۲۴**	-۰/۰۵	

P<۰/۰۱ ،P<۰/۰۵***

جهت آزمون فرضیات اصلی و فرعی پژوهش از روش تحلیل مسیر استفاده گردید. هدف تحلیل مسیر شناسایی علیت (تاثیر) بین متغیرهای چارچوب مفهومی تحقیق است. جدول ٤ نتایج برازش مدل را نشان می‌دهد. مدل ساختاری که در شکل۲ آمده است، رابطه‌ی میان عوامل اعتماد دانشجویان به مدیران را بر سکوت و همچنین تاثیر سکوت و اعتماد دانشجویان به مدیران بر رضایت تحصیلی نشان می‌دهد.



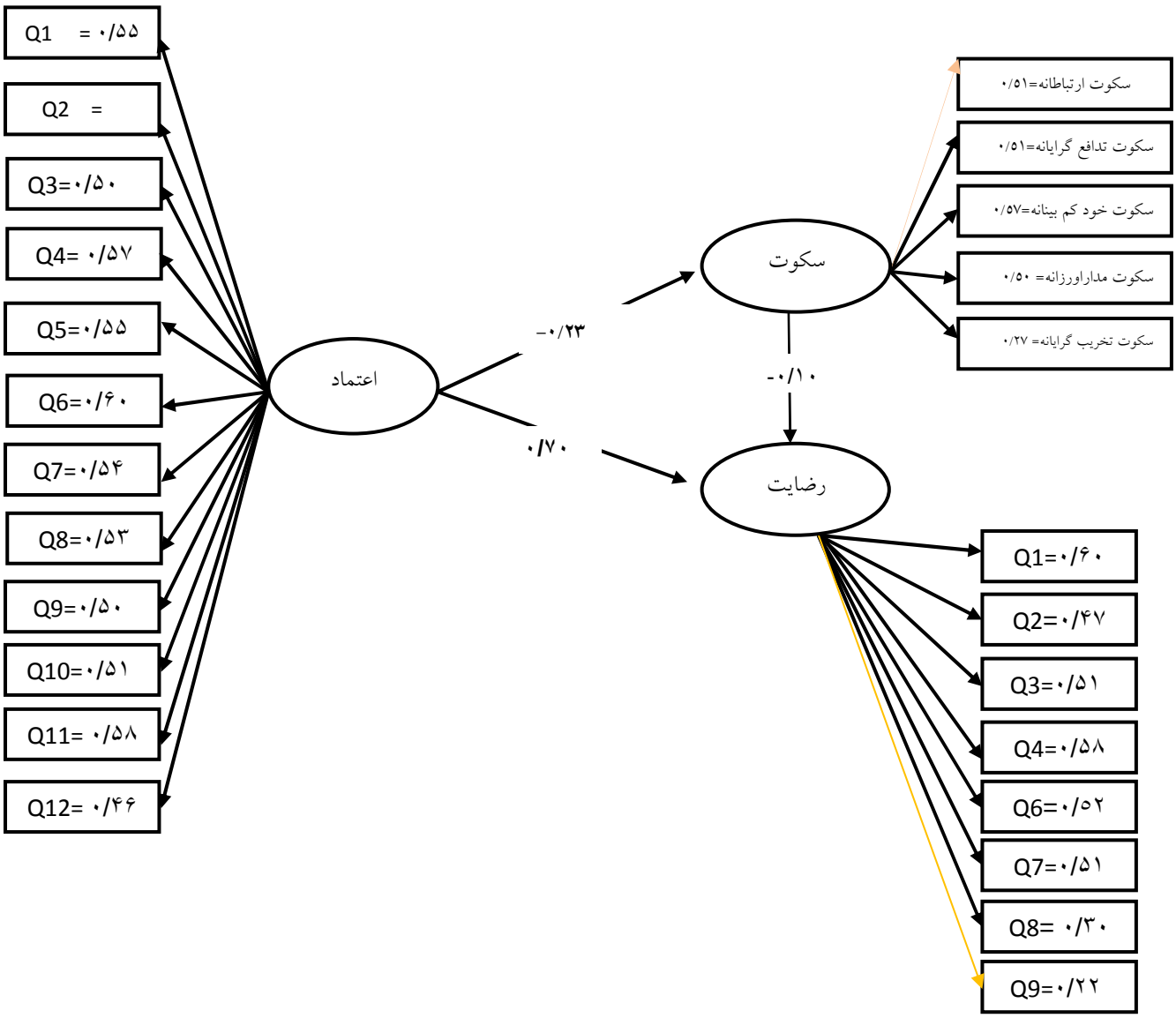
شکل۲: مدل ساختاری با مولفه های اصلی با مقادیر t- value

مدل ساختاری با استفاده از ضرایب تی در شکل۳، نشان داد که مولفه‌ی اعتماد به مدیران بر رضایت دانشجویان تاثیر مثبت و معنادار(۲/۵۱= t- value) دارد و مولفه‌ی اعتماد به مدیران تاثیر منفی و معناداری(-۲/۰۷ = t- value) بر روی سکوت دارد. همچنین در مولفه‌ی اعتماد به مدیران با واسطه‌ی سکوت ارتباط معناداری(-۰/۹٤ = t- value) با رضایت وجود ندارد. در جدول ٤ نتایج برازش مدل آمده است. لازم به ذکر است که شاخص های برازش مدل پژوهش با شاخص

[Downloaded from edujournal.zums.ac.ir on 2026-11-10]

[DOR: 20.1001.1.22519521.1394.8.18.7.1]

های برازش مورد اتفاق صاحبنظران در مدلسازی ساختاری هوپر و همکاران مقایسه شده است. همچنانکه در جدول (٤) مشخص است نسبت کای دو به درجه‌ی آزادی کمتر از ۳ می باشد. شاخص RMSEA و SRMR نیز کمتر از ۰/۰۸ است و دو شاخص NNFI، CFI نیز مقادیری بالاتر از ۰/۹ را به خود اختصاص داده است. همگی این شاخص‌ها در کل برازش مناسب مدل را نشان می‌دهند.



Chi-Square=۲۴۲.۶۳, DF=۲۷۲, P-value= ۰/۸۹ RMSEA=۰/۰۰۰

شکل ۳: مدل ساختاری در حالت ضرایب معناداری

[Downloaded from edujournal.zums.ac.ir on 2026-11-10]

[DOR: 20.1001.1.22519521.1394.8.18.7.1]

شاخص‌های برازش در جدول ٤ نشان داده شده است. به طور خلاصه با توجه به ضرایب معناداری مدل ساختاری، نتایج پژوهش را می‌توان به شرح جدول ۵ ارایه نمود.

جدول ٤: شاخص‌های برازش مدل نهایی

آماره های آزمون های تناسب	مقادیر
X2	**۲۴۲/۶۳**
RMSEA	۰/۰۰۰
GFI	۰/۹۰
NNFI	۱/۰۷
CFI	۱
DF	**۲۷۲**

جدول۵: نتایج آزمون مدل پژوهش

فرضیه	مسیر فرض شده	معناداری مسیر	نتیجه
۱	اثر سکوت بررضایت	-۰/۱۰	تائید نشد
۲	اثر اعتماد به مدیران بر سکوت	-۰/۲۳	تائید شد
۳	اثر اعتماد به مدیران بر رضایت تحصیلی	۰/۷۰	تائید شد

بحث

بررسی رضایت تحصیلی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شیراز نشان داد که متغیر اعتماد دانشجویان به مدیران به صورت مستقیم و معنادار و بدون واسطه‌ی متغیر سکوت سازمانی، پیش‌بینی کننده‌ی رضایت تحصیلی دانشجویان می‌باشد. این یافته با نتایج تحقیقات آلتینی، بروکس، مادانگلو و آکتاس؛ لی، سانگ، لی، برنهارد؛ مالی و هاتی؛ نیکولاس، واکولا و برونتاس؛ کارالیس؛ بنکرت، هولی، نوردستون، ویکسون و امریک همسو می‌باشد. این یافته به این معناست که اثر اعتماد دانشجویان به مدیران بر رضایت تحصیلی آنقدر زیاد و پر قدرت است که متغیر میانجی‌ای مانند سکوت دانشجویان نمی‌تواند واسطه‌ی این تاثیر باشد. به عبارت دیگر ممکن است متغیر سکوت سازمانی دانشجویان به تنهایی بتواند بر میزان رضایت تحصیلی دانشجویان تاثیر داشته باشد اما هنگامی که واسطه‌ی بین دو متغیر اعتماد دانشجویان به مدیران و رضایت تحصیلی قرار می گیرد تاثیر آن به خاطر

[Downloaded from edujournal.zums.ac.ir on 2026-11-10]

[DOR: 20.1001.1.22519521.1394.8.18.7.1]

متغیر قدرتمند اعتماد دانشجو به مدیر، به شدت ضعیف شده و سهمی در این ارتباط نداشته باشد. بنابراین بر اساس نتیجه پژوهش حاضر، هر چه اعتماد دانشجویان به مدیران دانشگاه بیشتر باشد، تعارضات کاهش یافته و در نهایت رضایت دانشجویان افزایش می یابد. این امر مشروط به رفتار و عملکرد مدیران دانشگاه می‌باشد، زیرا مدیران با ایجاد جوی حمایت گرایانه، سبب ایجاد انگیزش در دانشجویان و در نتیجه رضایت تحصیلی دانشجویان می‌شوند. همانگونه که قبلا نیز اشاره شد، دانشگاه‌ها در عرصه‌های مختلف با یکدیگر رقابت می‌کنند، آن‌ها نیازمند حفظ اعتبار، شهرت، تولید علم، کسب رضایت دانشجویان و اعضای هیات‌علمی و پاسخگویی به نیازهای متغیر جامعه هستند. جهت تحقق این امر، آن‌ها در تلاش برای کسب یک تصویر بیرونی مثبت، بایستی میزان رضایت دانشجویان و ارتقای آن را مورد توجه قرار دهند. این امر می‌تواند از طریق ایجاد جوی مملو از اعتماد که منجر به احساس آزادی بیان، صداقت، اطمینان، خیرخواهی، کفایت، احترام شخصی به دیگران و راستی و امانت داری شود، شکل گیرد (۱۳) و در نهایت منجر به ایجاد محیطی پویا، منعطف و سازنده شود که نتیجه‌ی آن رضایت همه افراد خصوصا دانشجویان خواهد بود. بنابراین مدیران بایستی به یاد داشته باشند که یکی از عوامل بسیار تاثیر گذار بر رضایت تحصیلی دانشجویان ایجاد اعتماد بین خود و دانشجویان است. نکته قابل ذکر این است که ایجاد حس اعتماد به مدیران یک شرایط ذاتی و درون زاد در موسسات آموزشی نیست. در واقع اعتماد در جریان فعالیت‌ها و تعاملات بین افراد در حین انجام وظایف جهت تحقق ماموریت‌های این موسسات ساخته و پرورش می یابد.از دیگر یافته‌های پژوهش ارتباط منفی و معنادار متغیر اعتماد دانشجویان به مدیران با سکوت آن‌ها است. این یافته با نتایج تحقیقات نیکولاس، واکولا و برونتاس، تولوباس و سلیپ همسو می باشد. در واقع این یافته بیانگر آن است که هرچه میزان اعتماد دانشجویان به مدیران بیشتر باشد، سکوت آن‌ها کمتر می شود. یعنی هنگامی که دانشجویان احساس کنند که بیان نظرات و نگرانی‌ها کاری بیهوده‌ای نیست و از نتایج حاصل از آن نهراسند سکوت اختیار نکرده و دانشگاه را از براکات این دارایی ارزشمند یعنی ارایه‌ی دیدگاه‌ها و نظرات و حتی مشکلات گریبانگیری که ممکن است به چشم مسوولان نیاید، بهره‌مند کنند. بنابراین مدیران دانشگاه باید به یاد داشته باشند که آن‌ها مسوول ارتقای سطح اعتماد در بین اعضا بوده، زیرا فقـدان اعتماد می‌تواند یک مانع ارتباطی در انتقال نظرات و حتی اظهار نگرانی‌ها باشد و سکوت را در دانشگاه تشدید کند.

نتیجه گیری

محیط پویا و منعطف دانشگاه زمینه‌ی فعالیت‌های بسیاری را در ابعاد مختلف علمی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی برای دانشجویان فراهم می‌نماید و دانشجویان در محیط علمی و آکادمیک با فعالیت در زمینه‌های مورد علاقه و ابراز افکار و تمایلات و علایق خود به نوعی با پدیده سکوت مبارزه نموده و به عنوان نیروهایی مفید و سازنده در محیط علمی عمل می‌نمایند، در نتیجه این اقدام، پیامدهای مثبتی هم برای دانشگاه و هم برای دانشجو به ارمغان می‌آورد. افزایش سطح اعتماد دانشجویان به مدیران دانشگاه می‌تواند در کاهش سکوت آن‌ها تاثیر گذاشته و دانشگاه را از این منبع مهم در جهت فهم مشکلات و ارایه‌ی ایده‌های نو در راستای بهبود عملکرد دانشگاه محروم نسازد. با این حال کاهش سکوت تحصیلی لزوما منجر به افزایش سطح اعتماد دانشجویان نمی-شود و رضایت تحصیلی می‌تواند مستقیما تحت تاثیر اعتماد دانشجویان به مدیران باشد. بنابراین افزایش سطح اعتماد دانشجویان به مدیران می‌تواند منجر به افزایش رضایت تحصیلی شده و در نهایت اثربخشی سیستم های آموزش عالی را به ارمغان آورد.

[Downloaded from edujournal.zums.ac.ir on 2026-11-10]

[DOR: 20.1001.1.22519521.1394.8.18.7.1]

تقدیر و تشکر

از کلیه‌ی دانشجـویان دانشگاه علـوم پزشکی شیراز و کلیه‌ی عزیزانی که با مشارکت و همراهی خود، پژوهشگران را در انجام این پژوهش یاری نمودند صمیمانه سپاس‌گزاری می‌شود.

References

1- Alexander A, Karvonen M, Ulrich J, Davis T, Wade A. Community college faculty competencies. *Community College Journal of Research and Practice*.2012; 36 (11): 849-62.

2- Findlow S. Higher education change and professional-academic identity in newly ‘academic’ disciplines: the case of nurse education. *High Education*. 2012, 63: 117–33.

3- Ansari W E, Moseley L. You get what you measure: Assessing and reporting student satisfaction with their health and social care educational experience. *Nurse Education Today*. 2011;31: 173–8.

4- Dennison S, Masri MME. Development and psychometric assessment of the undergraduate nursing student academic satisfaction scale (UNSASS). *Journal of Nursing Measurement*. 2012;20: 75-89.

5- Kuo YC, Walker AE, Belland BR, Schroder KEE. A predictive study of student satisfaction in online education programs. *Journal of IRRODL*. 2013;14: 16-39.

6- Henriksen K. Deyton E. Organizational silence and hidden threats to patient safety. *Health Serv Res*.2006;41: 1539–54.

7- Danaeefard h, panahi b. An analysis of employee’s attitudes in public organizations: explanation of organizational silence climate and silence behavior. *Transformation Management*. 2009, 2(3): 1-19. [in Persian].

8- Slade MR. The adaptive nature of organizational silence: A cybernetic exploration of the hidden factory.[Dissertation] George Washington University.USA. 2008.

9- Bogosian R., Stefanchin JE. Silence is not always consent: Employee silence as a barrier to knowledge transfer. The 2013 Organizational Learning, Knowledge and Capabilities Conference (OLKC). 2013.

10- Zareee h, taheri f, sayar a. Organizational silence: Concepts, causes and consequences. *Management Sciences in Iran*. 2010, 6(21): 77-104.

11- Bisel RS , Arterburn EN. Making sense of organizational members’ silence: A sensemaking-resource model, *Communication Research Reports*.2012;29: 217-26.

12- Kostiuk D. D. Silence: The reasons why people may not communicate. [Dissertation]University of Missouri.USA, 2012.

13- Dyne Lv, Ang S, Botero IC. Conceptualizing employee silence and employee voice as multidimensional constructs. *Journal of Management Studies.2003;* 40: 1352- 92.

14- Brinsfield CT. Employee silence: Investigation of dimensionality, development of measures, and examination of related

[Downloaded from edujournal.zums.ac.ir on 2026-11-10]

[DOR: 20.1001.1.22519521.1394.8.18.7.1]

factors.[Dissertation] The Ohio State University, USA.2009.

15- Adams C M. Forsyth PB. Conceptualizing and validating a measure of student trust. Wayne K. Hoy W . K, DiPaola M. F. Studies in school improvement. Publisher: IAP;USA. 2009a.

16- Adams CM.. Collective student trust: A social resource for urban elementary students. Educational Administration Quarterly. Published on-line ahead of print. (2013 c). doi:10.1177/0013161X13488596.

17- Scarbrough JE. Student-faculty trust and student success in pre-licensure Baccalaureate nurse education. *Nurse Education Today*.2013;33: 919–24.

18- Karalis D. The supportive and directive behaviors of principals, the intimate, collegial, and disengaged behaviors of teachers, teachers' trust in the principal, job satisfaction, and student academic progress. Oakdale. New York; 2009.

19- Dönmez B. Özer N. Cömert M. Principal trust in students and parents: its relationship with principal Burnout. *Procedia Social and Behavioral Sciences*. 2010;2 : 1–350.

20- Adams CM. Collective trust: A social indicator of instructional capacity. *Journal of Educational Administration.* 2013;51(3):1-360.

21- Awan MA, Rehman MA. Antecedents of higher degree students' satisfaction: A developing Country perspective. *Middle-East Journal of Scientific Research* .2013;18 (5): 651-9.

22- Negricea CI, Edu T, Avram EM. Establishing influence of specific academic quality on student satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*.2014; 116: 4430 –5.

23- Nadler DR. The influence of social class on academic outcomes: A structural equation model examining the relationships between student dependency style, student-academic environment fit, and satisfaction on academic outcomes. Southern Illinois University Carbondale.2013

24- Danaeefard h, Panahi B. An analysis of employee's attitudes in public organizations: explanation of organizational silence climate and silence behavior. *Transformation Management*. 2009, 2(3): 1-19. [in Persian].

25- Vakola M, Bouradas D. Antecedents and consequences of organisational silence: an empirical investigation. *Employee Relations*.2005; 27 (4/5): 441-58.

26- Altinay L, Maureen B, Melih M, Gurhan A. Franchisees' trust in and satisfaction with franchise partnerships. *Journal of Business Research*. 2014, 67 (5): 722-8.

27- Lee C, Song H, Lee H, Lee S, Bernhard BJ. The impact of CSR on casino employees' organizational trust, job satisfaction, and customer orientation: An empirical examination of responsible gambling strategies. *International Journal of Hospitality Management* ,2013, 33: 406-41.

28- Tulubas. T., Celep. C. Effect of perceived procedural justice on faculty members' silence: The mediating role of trust in supervisor. *procedia Social and Behavioral Sciences.* 2012; 47: 1221-31.

[Downloaded from edujournal.zums.ac.ir on 2026-11-10]

[DOR: 20.1001.1.22519521.1394.8.18.7.1]

29- Maele D, Houtte M. The role of teacher and faculty trust in forming teachers' job satisfaction: Do years of experience make a difference?. *Teaching and Teacher Education*. 2012; 28 (6): *879-889.*

30- Nikolaou I, Vakola M, Bourantas D. The role of silence on employees' attitudes "the day after" a merger. *Personnel Review*. 2011; 40 (6): 723-41.

31- Benkert R, Hollie B, Nordstrom CK, Wickson B, Bins-Emerick L, Trust, mistrust, racial identity and patient satisfaction in urban African American primary care patients of nurse practitioners. *Journal of Nursing Scholarship.* 2009;41(2): 211–9.

32- Haider Ali H. Structural equation modeling with LISREL software application. Tehran: SAMT.2009.

[Downloaded from edujournal.zums.ac.ir on 2026-11-10]

[DOR: 20.1001.1.22519521.1394.8.18.7.1]

Investigating the Role of Organizational Silence in Explaining the Relationship between Students' Trust and Educational Satisfaction

Marzooghi RA[1], Heidari M[2,] Keshavarzi F[3], Heidari E[3]

[1]Dept. of Educational Sciences, Faculty of Educational Sciences and Psychology, University of Shiraz, Shiraz, Iran.
[2] Dept. of Educational Sciences, University of Khwarizmi, Tehran, Iran
[3] Dept. of Educational Sciences, University of Shiraz, Shiraz, Iran

Corresponding Author: Marzooghi, Dept. of Educational Sciences, Faculty of Educational Sciences and Psychology, University of Shiraz, Shiraz, Iran

Email: rmarzoghi@rose.shirazu.ac.ir
Received: 2 Aug 2014 ***Accepted:*** 9 Nov 2014

Background and objective: University is a highly dynamic and flexible educational environment and organizational silence can affect the students' trust in administrators. On the other hand, the effect of students' educational satisfaction will change the dynamism of university. The purpose of this study was to investigate the role of organizational silence in explaining the relationship between students' trust and educational satisfaction to the university managers.

Materials and methods: This study was a descriptive-retrospective and correlational method of a structural equation model. 227 students from all the graduate students at Shiraz University of Medical Sciences were selected randomly. The research instrument was a questionnaire with 39 items. Cronbach's alpha was at a high value. Descriptive statistical indices such as mean, standard deviation and structural equation model were used to analyze the data.

Results: In this research 227 participants (70% women and 30% men) were selected. Students' trust in administrators was the direct and significant prediction of students' educational satisfaction. The students' trust in administrators was the negative and significant prediction of the organizational silence. But organizational silence had not a mediating role in the relationship between students' trust in administrators and students' educational satisfaction.

Conclusion: Increasing the trust level of students in university administrators can reduce the silence and encourage them to express the problems and offering resolutions in order to improve university performance. However, the students' decline does not necessarily lead to an increase in the satisfaction level of academic education and students' satisfaction can be influenced directly without organizational silence interference. Therefore the trust of the students in university administrators can directly lead to increased academic satisfaction and finally improvement in the higher education institutions.

Keywords: Trust in managers, Students' satisfaction, Organizational silence, University administrators

[Downloaded from edujournal.zums.ac.ir on 2026-11-10]

[DOR: 20.1001.1.22519521.1394.8.18.7.1]