



نقش اعتماد در روابط انسانی با تأکید بر نگرش اسلامی

مؤلف:

ابوطالب عبداللہی

سرشناسه: عبداللہی، ابوطالب، ۱۳۳۹ -
 عنوان و نام پدیدآور: نقش اعتماد در روابط انسانی با تأکید بر نگرش اسلامی / نویسنده:
 ابوطالب عبداللہی.
 مشخصات نشر: قم: زمزم ہدایت، ۱۳۸۸.
 مشخصات ظاہری: ۲۰۸ ص.
 شابک: ۲۳۰۰۰ ریال: ۵ - ۵۱۷ - ۲۴۶ - ۹۶۴ - ۹۷۸
 وضعیت فهرست نویسی: فیبا
 یادداشت: کتابنامہ: ص. ۲۱۳.
 موضوع: اعتماد.
 موضوع: اعتماد -- جنبہ های مذہبی -- اسلام.
 موضوع: روابط بین اشخاص -- جنبہ های مذہبی -- اسلام.
 ردہ بندی کنگرہ: ۱۳۸۸ ع ۲ الف ۶ / BF ۵۷۵
 ردہ بندی دیویی: ۱۵۸ / ۲
 شمارہ کتابشناسی ملی: ۱۸۹۱۰۷۴

زمزم ہدایت

انتشارات

نقش اعتماد در روابط انسانی با تأکید بر نگرش اسلامی

نویسنده: □ □ ابوطالب عبداللہی
 ناشر: □ □ زمزم ہدایت
 چاپ: □ □ سپہر
 نوبت چاپ: □ □ اول
 تاریخ چاپ: □ □ زمستان ۱۳۸۸
 تیراژ: □ □ ۲۰۰۰
 قیمت: □ □ ۲۳۰۰ تومان
 شابک: □ □ ۹۷۸-۹۶۴-۲۴۶-۰۱۷-۵

قم، خ شہید فاطمی (دور شہر)، نیش فاطمی ۳، پلاک ۸۱
 تلفکس: ۷۷۳۰۷۳۵ - ۰۲۵۱، همراه: ۰۹۱۲ ۲۵۳ ۲۸ ۸۷

تقدیم به:

مدبر عظیم الشان نظام خلقت،

بقیه الله الاعظم (روحی له الفداء)

و فرزند شجاع، مدیر و مدبری که با بندگی و عبودیت تحول

کم نظیر در جهان تیر و تار بشر امروزی ایجاد نمود یعنی

روح الله الموسوی الخمینی (ره)

و همه فرزندان دل داده اش که به لقاء الهی پیوستند و آنانی

که در انتظار فرج، باقی ماندند.

فهرست تفصیلی

پیشگفتار.....	۱۵
مقدمه.....	۱۷

فصل ۱ کلیات

اهمیت و ضرورت اعتماد شناسی.....	۲۱
مفهوم شناسی اعتماد.....	۲۶
مفهوم شناسی لغوی اعتماد.....	۲۶
مفهوم شناسی اصطلاحی اعتماد.....	۲۷
مروری بر شناخت اعتماد در مدیریت.....	۳۰
اعتماد در مدیریت اسلامی.....	۳۲
نوع شناسی اعتماد.....	۳۳
اعتماد صمیمانه و تعمیم یافته.....	۳۴
اعتماد شخصی و سازمانی.....	۳۵
اعتماد شخصی.....	۳۵

- اعتماد سازمانی ۳۶
- اعتماد کارکردی و غیرکارکردی ۳۷
- اعتماد به زیردستان و بالادستان ۳۷
- اعتماد به زیردستان ۳۷
- اعتماد به بالادستان ۳۸
- انواع اعتماد عمومی ۳۹
- ۱- اعتماد اعتباری ۳۹
- ۲- اعتماد متقابل ۴۱
- ۳- اعتماد اجتماعی ۴۱
- سطوح اعتماد ۴۳
- ۱- اعتماد سطحی یک جانبه ۴۴
- سازوکارهای کاهش ریسک در اعتماد سطحی ۴۵
- ۲- اعتماد سطحی متقابل ۴۵
- ۴- اعتماد عمیق متقابل ۴۹
- سازوکار کاهش ریسک در اعتماد عمیق متقابل ۴۹
- گستره اعتماد ۵۲
- رابطه اعتماد با کنترل و نظارت ۵۴

فصل ۲ شاخص های اعتماد سازی

- ۶۰..... شاخص های اعتماد در سطح یک
- ۶۰..... ۱- تربیت
- ۶۲..... ۲- خودسازی
- ۶۳..... ۳- خودکنترلی یا تقوا
- ۶۵..... ۴- خصوصیات فردی
- ۶۸..... شاخص های اعتماد در سطح دو
- ۶۹..... ۱- مقبولیت
- ۷۰..... ۲- پذیرفته شدن
- ۷۱..... ۳- توانایی حل مشکل
- ۷۲..... شاخص های اعتماد در سطح سه
- ۷۳..... ۱- احساس مسئولیت جمعی
- ۷۴..... ۲- داشتن سرنوشت مشترک
- ۷۵..... ۳- حذف سوء تفاهات
- ۷۶..... ۴- مشارکت و دخالت دادن همگان

فصل ۳ علل و عوامل شکل گیری اعتماد

- عوامل بیرونی شکلگیری اعتماد در سطوح سه گانه ۸۴
- عوامل بیرونی شکلگیری اعتماد در سطح یک ۸۴
- ۱- شرایط زندگی فردی و خانوادگی ۸۴
- ۲- مجاورت فیزیکی ۸۶
- ۳- کمک کار و یاور یکدیگر بودن ۸۷
- ۴- شنونده درد دل ۸۸
- ۵- تجربه ۸۹
- عوامل بیرونی شکل گیری اعتماد در سطح دو ۹۰
- ۱- داشتن نگرش های یکسان و مشترک ۹۰
- ۲- دادن اطلاعات ۹۱
- ۳- روی آوردن دیگران به فرد ۹۲
- ۴- بهاء دادن فرد در کار گروهی ۹۲
- عوامل بیرونی شکل گیری اعتماد در سطح سه ۹۳
- ۱- شرایط عمومی ۹۳
- ۲- مشارکت همگانی ۹۴
- ۲/۱- تمهیدات بیرونی؟ ۹۵
- ۲/۲- ترس یا واهمه؟ ۹۶

- ۲/۳- بالابودن حجم کار و دشواری کار ۹۶
- ۲/۴- بی‌اعتمادی به مدیریت ۹۶
- ۲/۵- تجربیات بد و تلخ ۹۶
- کارکردهای مشارکت اجتماعی ۹۷
- مشارکت در مدیریت اسلامی ۹۸
- ۳- پاسخ‌گویی ۹۹
- ۴- اطلاع‌رسانی ۱۰۰
- ۵- اعتماد سازی وظیفه مدیران ۱۰۰
- عوامل درونی شکل‌گیری اعتماد در سطوح سه گانه ۱۰۴
- عوامل درونی شکل‌گیری اعتماد در سطح یک ۱۰۵
- ۱- ساختار شخصیت فردی ۱۰۵
- ۲- باورها و اعتقادات ۱۰۶
- ۳- شناخت نسبت به خود ۱۰۷
- ۴- واقع‌بینی ۱۰۹
- ۵- وجدان ۱۱۰
- ۶- آگاهی ۱۱۱
- عوامل درونی شکل‌گیری اعتماد در سطح دو ۱۱۲
- ۱- احساس مسئولیت جمعی و گروهی ۱۱۲

- ۲- روابط صمیمانه و دوستانه ۱۱۴
- ۳- مقبولیت ۱۱۵
- ۴- مشورت ۱۱۶
- عوامل درونی شکل گیری اعتماد در سطح سه ۱۱۸
- ۱- شناخت فرهنگ ها ۱۱۹
- ۲- فرهنگ عمومی ۱۲۱
- ۳- فرهنگ سازمانی ۱۲۳
- ۴- احساس عضویت واقعی ۱۲۴
- ۵- ایمان ۱۲۶

فصل ۴ موانع اعتمادسازی در سطوح سه گانه و راهکارهای آن

- موانع اعتماد در سطح فردی و راهکارها ۱۳۴
- ۲- عدم مطابقت گفتار با رفتار ۱۳۶
- راهکار ۱۳۷
- راهکار ۱۳۹
- ۴- ناتوانی ۱۳۹
- راهکار ۱۴۰
- موانع اعتماد در سطح گروهی و راهکارها ۱۴۱

- ۱- افراط و تفریط ۱۴۲
- راهکار ۱۴۳
- ۲- سوابق منفی ۱۴۴
- ۲/۱- اعتراف به عملکرد نادرست ۱۴۵
- ۲/۲- تصمیم بر جبران ۱۴۵
- ۳- نامشخص بودن هدف ۱۴۵
- راهکار ۱۴۶
- ۴- نبود امنیت ۱۴۸
- راهکار ۱۴۸
- ۵- اختلافات و رقابت ناسالم ۱۴۹
- راهکار ۱۵۰
- موانع اعتماد در سطح اجتماعی و راهکارها ۱۵۱
- ۱- نگرش نادرست مدیران ۱۵۱
- راهکار ۱۵۴
- ۲- فقدان گفت و گو ۱۵۵
- ۳- تغییر و تحول بی برنامه ۱۵۷
- راهکار ۱۵۸
- ۴- ابهام در استاندارد عملکرد ۱۵۹

۱۶۰ راهکار

فصل ۵ پیامد شناسی اعتماد

۱۶۶ پیامد شناسی اعتماد در سطح فردی

۱۶۷ فواید و نتایج اعتماد

۱۶۷ ۱- خلاقیت

۱۶۸ ۲- همکاری

۱۶۹ ۳- مسئولیت پذیری و تعهد

۱۶۹ ۴- خودباوری

۱۶۹ ۵- کاهش نگرانی و اضطراب

۱۷۰ نتایج بی اعتمادی

۱۷۰ ۱- پنهان کاری

۱۷۰ ۲- تردید در توانایی ها

۱۷۱ ۳- مراقبت از خود

۱۷۱ ۴- کاهش انگیزه و روحیه

۱۷۲ پیامد شناسی اعتماد در سطح گروهی

۱۷۲ پیامدهای اعتماد

۱۷۲ ۱- شناخت توانایی های یکدیگر

- ۲- کاهش هزینه‌ها ۱۷۳
- ۳- عملکرد عالی ۱۷۳
- ۴- سازگاری ۱۷۴
- پیامدهای بی‌اعتمادی ۱۷۴
- ۱- کاهش همکاری مثبت و سازنده ۱۷۵
- ۲- مختل شدن فرآیند تصمیم‌گیری ۱۷۵
- ۳- عدم موفقیت مدیر ۱۷۶
- ۴- گسترش ناهنجاری‌های اخلاقی ۱۷۶
- پیامد شناسی اعتماد در سطح اجتماعی ۱۷۷
- پیامدهای اعتماد ۱۷۷
- ۱- جست و جوی فعال ۱۷۷
- ۲- انجام دقیق و خوب کار ۱۷۸
- ۳- آرامش و امنیت روانی ۱۷۸
- ۴- ثبات و پایداری در روابط ۱۷۹
- ۵- مشروعیت و اثربخشی ۱۸۰
- ۶- تلاش و کوشش بیشتر ۱۸۱
- پیامدهای بی‌اعتمادی ۱۸۲
- ۱- مانع پیش‌روی توسعه اقتصادی ۱۸۲

- ۲- شکل‌گیری تزویر و ظاهر سازی ۱۸۳
- ۳- قوانین خشک اداری ۱۸۴
- ۴- اضطراب، عصبانیت و فشار روانی ۱۸۴

فصل ۶ معرفی و تشریح مدل اعتماد با تأکید بر نگرش اسلامی

- مفهوم و ماهیت مدل ۱۹۰
- مدل اعتماد در سطح فردی ۱۹۱
- مدل اعتماد در سطح گروهی ۱۹۶
- مدل اعتماد در سطح سازمان (حکومت) ۱۹۹
- نتیجه‌گیری ۲۰۳
- منابع و مآخذ ۲۰۷

پیشگفتار

بررسی موجودات نظام خلقت نشان می‌دهد که انسان مهم‌ترین و برجسته‌ترین موجود این نظام است. زیرا انسان موجودی است متشکل از دو بُعد جسم و روح که دارای پیچیدگی‌های خاص خود می‌باشد. اگر بتواند از رهنمودهای الهی (پذیرش و اطاعت از پیام‌آدیان آسمانی) و عقلانیت و دانایی سود ببرد و بر هواهای نفسانی غالب شود و اطاعت و پیروی بُعد مادی را نپذیرد می‌تواند به اعلیٰ علین دست یابد و گرنه در اسفل سافلین قرار می‌گیرد. چنین موجود پیچیده‌ای دارای گستره وسیع و عظیمی از ارتباطات می‌باشد که از خود او شروع شده و تا همه موجودات و خداوند بزرگی می‌تواند امتداد یابد. خمیرمایه ارتباط انسان و عامل پیوند و استحکام آن با خود و دیگران و ماوراءالطبیعه به موضوع اعتماد بر می‌گردد.

لذا شناخت همه جانبه مقوله اعتماد می‌تواند مبداء اصلی اعتمادسازی شود. چنانچه انسان به ابعاد وجودی خود، توانایی‌ها و اُفق‌های موفقیت فردی و اجتماعی اعتماد داشته باشد، این حالت منجر به خودباوری و اعتماد به نفس خواهد شد و اگر گستره اعتماد را در ارتباط با خود و دیگران جستجو

نماید منجر به همدلی، مشارکت، نوع دوستی، خدمتگذاری، عدالت و سایر مؤلفه‌های سازنده و مثبت جمعی می‌گردد. و چنانچه این باور و اعتقاد نسبت به خداوند سبحان باشد یعنی انسان نسبت به خداوند اعتماد عمیق داشته باشد و آنچه را که از جانب او دریافت می‌کند نعمت شمارد، هیچگاه خود را مأیوس نمی‌بیند بلکه رفتار خود را بر اساس اصل اعتماد بین خدا و خود تنظیم می‌نماید، زیرا معتقد است که خداوند خیر مطلق است و از خیر مطلق چیزی جز خیر برای نظام خلقت از جمله انسان صادر نمی‌شود.

بررسی اعتماد و اعتماد سازی، علل، موانع و پیامدهای آن در سه سطح فردی و خانوادگی، سطح گروهی و جمعی، و سطح سازمانی و اجتماعی (بین مردم و حکومت) با تأکید بر نگرش اسلامی تبیین شده است.

از آنجایی که به دلیل عدم آشنایی غفلت از کاربردی اعتماد در موضوعات و سطوح مختلف، تحقیقات زیادی در این زمینه انجام نشده است، از یک طرف، این موضوع ظرفیت تلاش علمی و پژوهشی را دارا است و از سویی دیگر، به دلیل محدودیت منابع تحقیق در این موضوع مشکلات خاص خود را دارا است. لذا در پژوهش حاضر تلاش شده است موضوع اعتمادسازی در چارچوب نگرش اسلامی مورد بررسی قرار گیرد. به امید اینکه در زمینه اعتماد تحقیقات بهتر و بیشتری صورت پذیرد و این تحقیق مختصر و آغازین را تکمیل نماید.

مقدمه

بر اساس آموزه‌ها و تعالیم اسلامی، هدف از تمامی تلاش‌ها و فعالیت‌های فردی و جمعی در دنیا، رسیدن به حیات طیبه است. در حقیقت حیات طیبه هدف متعالی زندگی در جهان‌بینی اسلامی است که شاخص و معیار ارزشیابی عملکردهای فردی و اجتماعی محسوب می‌شود.

چنانچه به آسیب‌شناسی جامعه با محوریت حیات طیبه بپردازیم این نکته آشکار می‌شود که از عوامل مهم این آسیب‌ها کاهش و ضعف اعتماد همه جانبه در بخش‌های گوناگون جامعه نسبت به یکدیگر است. نبود چارچوب‌های اعتماد، غفلت از آن، نشناختن مباحث پیرامون اعتماد برای مدیران و دست‌اندرکاران را می‌توان به عنوان علل آسیب‌های اعتماد دانست. بنابراین برای رسیدن به حیات طیبه فردی و اجتماعی می‌بایست ابعاد گوناگون و گستره مقوله اعتماد برای اقشار جامعه خاصه مدیران سطوح مختلف تبیین گردد تا از این ناحیه خطر و آسیبی حیات طیبه را تهدید نکند. به عبارت دیگر حلقه مفقوده در ارتباطات سازنده را، نبود و یا کاهش اعتماد باید دانست. زیرا اعتماد همه‌جانبه در سطوح مختلف جامعه باعث تعامل

مؤثر انسان‌ها می‌شود شده که این تعامل، موجب استحکام در روابط مختلف می‌گردد و ما را در رسیدن به حیات طیبه یاری می‌دهد.

با توجه به اهمیت مقوله اعتماد به ویژه نقش اساسی آن در تحقق حیات طیبه و توسعه پایداره در این تحقیق برآنیم که ابعاد موضوع اعتماد را - اگر چه به اختصار - با تأکید بر نگرش اسلامی مورد بررسی قرار دهیم.