

اعتماد سازمانی، جوهره‌ی مدیریت دانش در سازمان‌ها

مؤلفین:

مجید علیجان نوده پشنگی

دانشجوی دکترای مدیریت آموزشی دانشگاه خوارزمی تهران

عباس زاهدیان

کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی و مدرس دانشگاه

دکتر هادی پورشافعی

دانشیار و عضو هیئت علمی دانشگاه بیرجند

سرشناسه : علیجان نوده پشنگی، مجید، ۱۳۵۴

عنوان و نام پدید آور : اعتماد سازمانی، جوهره‌ی مدیریت دانش در سازمان‌ها.

مؤلفین: مجید علیجان نوده پشنگی. عباس زاهدیان. هادی پورشافعی

مشخصات نشر : ساری: علیم نور، ۱۳۹۴.

مشخصات ظاهری : ۱۸۳ ص. جدول. نمودار

شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۷۳۴۱-۵۰-۶

وضعیت فهرست نویسی: فیپای مختصر

یادداشت: فهرستنویسی کامل این اثر در نشانی: <http://opac.nlai.ir> قابل دسترسی است

یادداشت: کتابنامه.

شناسه افزوده: زاهدیان، عباس، ۱۳۶۰

شناسه افزوده: پورشافعی، هادی، ۱۳۴۲

شماره کتابشناسی ملی: ۳۸۰۱۴۹۶

شناسنامه کتاب

◀ نام کتاب: اعتماد سازمانی، جوهره‌ی مدیریت دانش در سازمان‌ها.

◀ مؤلفین : مجید علیجان نوده پشنگی، عباس زاهدیان، دکتر هادی پورشافعی

◀ تایپ، امور رایانه و صفحه بندی: سیده فاطمه فضلی سید محله

◀ طرح روی جلد: شهربانو فرخی

◀ ویراستار: عباس زاهدیان

◀ تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه.

◀ ناشر: علیم نور.

◀ چاپ و صحافی:

◀ نوبت چاپ: اول ۱۳۹۴.

◀ قیمت: ۲۰۰۰۰۰ ریال

مرکز پخش : ساری - میدان امام - بلوار دانشگاه - پایین تر از حوزه هنری -

کوچه گل نرگس - جنب چاپ مازند گستر

. ۰۱۱۳۳۲۷۳۸۷-۰۹۱۱۲۵۵۹۸۴

ISBN: 978-600-7341-50-6 ♦

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۳۴۱-۵۰-۶

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

۹	پیش‌گفتار مؤلفین
۱۲	پیش‌گفتار ناشر
۱۳	تقدیم به

بخش اول

آن‌چه در مورد اعتماد سازمانی باید بدانیم؟
(تعاریف، ضرورت‌ها و مفاهیم عمومی و ...)

۱۸	مقدمه
	باب اول :
۱۹	اعتماد (مفاهیم و ضرورت‌ها)
۲۱	پیشینه تاریخی اعتماد سازمانی
۲۲	پیچیدگی تعاریف اعتماد سازمانی
۲۳	مفهوم و تعاریف اعتماد سازمانی
۲۸	دسته‌بندی و کلی‌نگری در تعاریف
۳۰	به راستی اعتماد سازمانی چیست؟
۳۱	اعتماد سازمانی به عنوان یک پدیده پویا
۳۵	ضرورت اعتماد سازمانی

باب دوم:

۳۵	اعتماد و مدیریت سازمان
۳۹	مفهوم اعتماد در مدیریت
۴۰	مدیریت بر مبنای اعتماد

باب سوم:

۴۱	اعتماد و سازمان
۴۱	اعتماد و نظریه پردازان سازمانی
۴۲	مک کریگور
۴۲	لیکرت
۴۳	آرجیس
۴۳	پیترز

۴۳.....	اعتماد و کنترل.....
۴۶.....	اعتماد و مشارکت.....
باب چهارم:	
۴۷.....	بی‌اعتمادی و اعتمادسازی.....
۵۰.....	اعتماد‌گونه‌ها و انواع.....
۵۲.....	نظریات در خصوص اعتماد.....
۵۳.....	ایجاد اعتماد.....
۵۴.....	توانایی.....
۵۵.....	خیرخواهی.....
۵۶.....	درستی و صداقت.....
۶۰.....	جنبه‌های شخصی اعتماد.....
۶۱.....	جنبه‌های مدیریتی اعتماد.....
۶۲.....	ترکیب جنبه‌های شخصی و مدیریتی در اعتماد.....
۶۴.....	مفاهیم مشابه با اعتماد.....
۶۴.....	همکاری.....
۶۵.....	اطمینان.....
۶۶.....	قابلیت پیش‌بینی.....
۶۷.....	اعتماد در محیط‌های آموزشی.....
۶۹.....	پایه‌های اعتماد.....
۷۰.....	انواع اعتمادسازمانی.....
۸۰.....	اعتماد به مدیر.....
۸۲.....	ایجاد اعتماد سازمانی.....
۸۴.....	اعتماد و نهادینه شدن.....
باب پنجم:	
۸۴.....	اعتمادسازی.....
۸۶.....	گام اول: فرهنگ‌سازی.....
۸۶.....	گام دوم: رهبری.....
۸۷.....	گام سوم: ایجاد ارتباطات.....
۹۰.....	شیوه‌های اعتمادسازی.....
۹۲.....	شیوه‌های تقویت اعتمادسازی.....
۹۴.....	اعتماد بین شخصی یا اعتماد به همکاران.....

۹۶	اعتماد بین شخصی.....
۹۷	اعتماد به سازمان.....
۱۰۲	هفت قاعده اصلی در فرایند اعتماد.....
۱۰۲	اهمیت و ضرورت ایجاد اعتماد و علل نیاز به آن.....
۱۰۵	بی اعتمادی.....
۱۰۷	اعتماد و خلاقیت.....
۱۰۷	اعتماد اجتماعی.....
۱۰۸	اعتماد و سرمایه اجتماعی.....
۱۰۹	اعتماد سازی و انواع سازمان ها.....
۱۰۹	اعتماد به عنوان پایه و اساس رهبری.....
۱۱۰	پیامدهای اعتماد با سطوح بالا.....
۱۱۳	پیشنهادهای کاربردی.....
۱۱۴	نتیجه گیری.....

بخش دوم

اعتماد سازمانی و مدیریت دانش

در سازمان های آموزشی

۱۱۸	مقدمه.....
-----	------------

باب اول :

۱۱۹	اعتماد در سازمان های آموزشی.....
۱۱۹	اعتماد و روحیه کارکنان.....
۱۲۰	اعتماد و پذیرش دستورات.....
۱۲۰	مؤلفه های عاطفی اعتماد.....
۱۲۱	اهمیت آموزش و پرورش و مدیریت آن.....

باب دوم :

۱۲۴	فرهنگ سازمانی و اعتماد سازمانی.....
۱۲۹	اعتماد سازمانی.....

باب سوم :

۱۳۱	اعتماد و مدیریت دانش.....
۱۳۲	مهارت های کارکنان دانش مدار.....

۱۳۳	ویژگی‌های کارکنان دانش مدار
۱۳۴	جایگاه مدیریت دانش در سازمان
۱۳۸	سرمایه‌های فکری
۱۴۰	فرایند مدیریت دانش (چرخه زندگی مدیریت دانش در سازمان)
۱۴۰	هدف‌گذاری دانش
۱۴۱	شناسایی دانش
۱۴۲	کسب دانش
۱۴۲	خلق دانش
۱۴۲	سازماندهی دانش
۱۴۳	ارزیابی دانش
۱۴۳	حفظ و نگهداری و به روزرسانی دانش
۱۴۳	اشتراک دانش
۱۴۴	کاربست دانش
۱۴۴	ارزشیابی اثربخشی فرایند مدیریت دانش
۱۴۵	زیرساخت‌های مدیریت دانش
۱۴۵	فرهنگ سازمانی
۱۴۸	قابلیت اعتمادسازی
۱۴۹	اعتماد و مدیریت دانش
۱۵۸	ویژگی‌های به اشتراک‌گذاری دانش
۱۵۹	اشتراک‌گذاری دانش در درون و بین گروه‌ها
۱۶۰	اعتماد و ایجاد دانش
۱۶۷	اعتماد و کسب دانش
۱۶۷	اعتماد و تسهیم و اشتراک دانش
۱۷۰	اعتماد و انتقال دانش
۱۷۰	پیام‌های کاربردی برای مدیران
۱۷۲	نتیجه‌گیری
۱۷۵	فهرست منابع و مآخذ

پیشگفتار مؤلفین

امروزه از اعتماد به عنوان ثروت نامرئی سازمان یاد می‌شود، زیرا اعتماد از مفاهیم کلیدی در موفقیت کارکنان و سازمان‌ها در هزاره سوم است، می‌توان گفت که اعتماد سرمایه‌ای است مبتنی بر روابط که از طریق آن می‌توان اهداف سازمان را تحقق بخشید.

اهمیت موضوع اعتماد وقتی نمایان‌تر می‌شود که پژوهش‌های متعدد داخل و خارج کشور اعتماد بین کارکنان و مدیران در تمامی زمان‌ها را پایین گزارش نموده‌اند، نتایج اکثر این پژوهش‌ها نشان می‌دهند که حداقل نیمی از کارکنان، فقدان اعتماد بین کارکنان و مدیران را به عنوان مهم‌ترین مسئله موجود در سازمان‌های خود معرفی کرده‌اند. از سوی دیگر با افزایش روزافزون پیچیدگی‌های سازمان‌های نوین به خصوص سازمان‌های مجازی، آشنایی بیش‌تر مدیران و کارکنان سازمان‌ها با این پیچیدگی‌ها و شناختن راهکارهای مناسب برای مقابله با آن‌ها ضروری می‌باشد، لذا مدیریت بر مبنای اعتماد از مفاهیمی است که امروزه از آن به فراوانی یاد می‌شود و پیش‌بینی می‌شود که بر اهمیت آن بیشتر شود، «مدیریت بر مبنای اعتماد»، بیانی نوین از اندیشه کهن است که جای آن در روابط امروزی به خوبی نمایان و آشکار است و به کارگیری ساز و کارهای آن می‌تواند در راه کسب اثربخشی فردی و سازمانی مؤثر واقع شود.

اما اعتماد را نمی‌توان تقاضا کرد، بلکه می‌توان به‌صورتی فزاینده آن را ایجاد نمود. ایجاد و حفظ اعتماد، با ترویج فرهنگ مبتنی بر ارزش‌های مشترک و همکاری‌های دو جانبه آغاز می‌شود.

اعتماد سازمانی، منجر به تقویت کارکنان و افزایش مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها و استفاده از شیوه‌های نوین مدیریت شده و محیطی فعال برای کار فراهم می‌سازد بدون وجود اعتماد، سازمان‌ها هیچ‌گونه شانس برای تحقق اهداف و استراتژی‌های خود ندارند.

یک از استراتژی‌های اساسی سازمان‌ها و شاید بتوان گفت، اساسی‌ترین مشخصه‌ی سازمان‌های هوشمند قرن بیست و یکم، تأکید بر دانش و اطلاعات و مدیریت آن است. لذا، مدیریت دانش به عنوان یکی از شیوه‌های مدیریت نوین و فرایندهای آن منجر به تغییرات اساسی در ساختار و زمینه سازمان شده است. بنابراین سازمان‌هایی که مدیریت دانش را قابلیت اصلی خود می‌دانند، تفاوت چشمگیری نسبت به سایر سازمان‌ها دارند. از جمله این تغییرات، سرعت فرایندها، شناسایی و سازگاری با تغییرات، حفظ و رشد دارایی‌های فکری و مزیت رقابتی پایدار در جهان پرتحول امروزی است.

با این اوصاف، مدیریت دانش، برای این که بتواند اثر بخش باشد، نیاز به حمایت و پشتیبانی دارد. اگر زمینه مدیریت دانش، در سازمان فراهم نباشد، موفقیتی برای مدیریت دانش ایجاد نمی‌شود؛ در سال‌های آخر قرن بیستم و اوایل قرن بیست و یکم، متخصصان دانشگاهی بر جنبه‌های سخت مدیریت دانش تأکید می‌نمودند و از جنبه‌های نرم آن مثل اعتماد و فرهنگ غافل بودند اما به تازگی شاهد ظهور توجه بیش از پیش به این عامل برای پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان‌ها بوده‌ایم، لذا در این زمینه وجود فرهنگ اعتماد در بین مدیران و کارکنان سازمان جهت استفاده صحیح از مدیریت دانش می‌تواند کمک شایانی به این امر نماید. بدون وجود اعتماد سازمان‌ها قادر به بقا و رشد و رقابت نخواهد بود و با ایجاد فرهنگ اعتماد در سازمان زمینه رشد و تعالی سازمان فراهم می‌شود. یکی از عواملی که موجب بسترسازی و تسهیل اجرای فرایندهای مدیریت دانش می‌گردد ساختارهای سازمانی اعتمادمحور بوده که کارکنان سازمان‌ها، به علت ضرورت و الزام استقرار مدیریت دانش، باید از سطح بالایی از اعتماد برخوردار شوند.

مدیریت دانش نیازمند این است که افراد برای ارتقای عملکرد شغل خود به‌طور مداوم به دنبال مشارکت، یادگیری و دانستن باشند و آنچه را که می‌دانند در سراسر سازمان اشاعه دهند و دانسته‌های خود را در قالب خزانه‌های دانش سازمان ذخیره و سازماندهی نمایند. اگر افراد سازمان به یکدیگر اعتماد و همکاری داشته باشند، جریان تسهیم و سازماندهی و کاربرد دانش به خوبی انجام می‌شود و زمینه‌ی استقرار مدیریت دانش فراهم می‌گردد.

در مجموعه حاضر، مؤلفان تلاش نموده‌اند تا متناسب با اهداف سازمان‌های پرتحول امروزی، اهمیت اعتماد و تأثیر آن را به مدیران، کارکنان و دست‌اندرکاران سازمانی گوشزد نموده و زمینه‌ی چگونگی ایجاد اعتماد در بین آن‌ها را فراهم نمایند و سازمان‌ها را یاری کنند تا با ایجاد اعتماد سازمانی و با استفاده از شیوه‌های مدیریتی نوین از جمله مدیریت دانش، در جهت خلاقیت و نوآوری در انجام فعالیت‌ها برای دستیابی به اهداف، چشم‌انداز و رسالت‌های خود گام برداشته و در ادامه راهکارها و راهبردهای مفیدی برای ایجاد و تقویت اعتماد سازمانی ارئه می‌دهند.

در پایان ذکر این نکته ضروری است که نوشتار حاضر احتمالاً بدون کم و کاستی نخواهد بود، لذا از کلیه اساتید، معلمان، صاحب‌نظران، دانش‌پژوهان و خوانندگان این مجموعه تقاضا می‌شود نظرات و پیشنهادات خود را به آدرس پست الکترونیکی به نشانی (majid_alijan@yahoo.com) ارسال، و ما را در ادامه راه و تکمیل این بحث مفید و ارزنده‌تر کردن این اثر یاری نمایید.

و من الله توفیق

مجید علیجان نوده پشنگی

عباس زاهدیان

دکتر هادی پورشافعی

اسفندماه ۱۳۹۲