



الله
سنة
١٤٢٥

١٤٢٥

١٤٢٥



پژوهشکده حوزه و دانشگاه
پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت
باگرایش منابع انسانی

موضوع:

اعتماد در سازمان بانگارش اسلامی

۱۳۸۱ / ۹ / ۲۵

توزیع اطلاعات در آن سازمان
موسسه باگارش

استاد راهنما:

دکتر سید مهدی الوانی

استاد مشاور:

حجة الاسلام و المسلمین نظری

محقق:

عبدالله توکلی

۴۲۵۸۷

زمستان ۱۳۷۹

تقدیم به:

ساحت مقدس مولی الموحدين،
امیرالمؤمنین، حضرت علی علیه السلام
که سال ۱۳۷۹ به نام مقدس ایشان مزین
است.

تقدیر و تشکر

حمد و سپاس خداوند عزّ و جلّ را که توفیق تدوین این تحقیق را اعطاء فرمود و سلام و صلوات بر پیامبران الهی بویژه پیامبر اکرم حضرت محمد(ص) و ائمه معصومین(ع) خصوصاً امام زمان حضرت مهدی(ع) ارواحنا لتراب مقدمه الفداء و درخواست علوّ درجات برای حضرت امام خمینی(ره) و تمامی شهدای اسلام از درگاه ایزد منان!

تقدیر و سپاس از استاد ارجمند جناب آقای دکتر الوانی که با حسن توجه و راهنمایی‌ها و توصیه‌های ارزشمند خود به این تحقیق سامان و اعتبار بخشیدند. تقدیر و تشکر از استاد ارجمند جناب حجة الاسلام والمسلمین نظری که با ارائه نظرات سازنده خود بر اعتبار این پایان نامه افزودند.

هم چنین فرصت را مغتنم شمرده از تلاش‌های ارزشمند مسئولین محترم پژوهشکده حوزه و دانشگاه بویژه ریاست محترم پژوهشکده تقدیر و تشکر می‌شود.

فهرست مطالب

۱	چکیده:
۲	فصل اول: کلیات
۳	مقدمه
۳	سطوح تجزیه و تحلیل اعتماد
۴	سطح کلان
۵	سطح متوسط
۵	سطح خرد
۷	طرح مسئله
۹	سؤالات تحقیق:
۹	الف) سؤال اصلی تحقیق:
۹	ب) سؤالات فرعی تحقیق:
۹	محدودیت‌های تحقیق
۱۰	بهره‌وران تحقیق
۱۲	فصل دوم: ادبیات تحقیق
۱۳	مقدمه
۱۴	تعریف اعتماد
۱۸	همکاری
۱۸	اطمینان
۱۹	قابلیت پیش‌بینی
۲۰	ویژگی‌های اعتماد شونده یا فرد مورد اعتماد

۲۱	لیاقت و توانایی
۲۱	صداقت و درستی
۲۲	خیرخواهی
۲۴	تأثیر اعتماد بر سازمان (وظایف مدیران)
۲۵	تصمیم‌گیری
۲۷	سازماندهی
۲۸	رهبری
۳۴	ارتباطات
۳۴	کنترل
۳۵	عوامل ایجاد اعتماد در سازمان
۳۷	اهداف سازمانی
۳۷	ارزشهای سازمان
۳۸	مدیر عالی سازمان
۳۹	خط مشی‌های سازمان
۴۰	سیستم حقوقی و دستمزد
۴۵	موانع اعتماد
۴۶	پیشینه تحقیق
۴۸	فصل سوم: روش تحقیق
۴۹	طرح مسئله و شناخت موضوع
۵۰	مطالعه و بررسی منابع
۵۵	تجزیه و تحلیل گزاره‌ها
۵۵	نتیجه‌گیری
۵۵	طرح مسئله و تعریف آن
۵۶	مراجعه به منابع دینی
۵۸	تجزیه و تحلیل گزاره‌های به دست آمده
۵۸	نتیجه‌گیری
۵۹	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل نهائی با نگرش اسلامی
۶۰	مقدمه
۶۰	بحث لغوی

۶۱	ثقه:.....
۶۲	اعتماد.....
۶۳	اطمینان.....
۶۵	امن.....
۶۶	توکل.....
۶۷	و کأ.....
۶۷	رکون.....
۶۸	جمع بندی.....
۷۴	جایگاه اعتماد در منابع دینی.....
۷۵	نظام ارزشی اسلام و ویژگی های آن.....
۸۰	محور ارزش.....
۸۱	مفهوم کمال و قرب الهی.....
۸۴	انواع ارزشها در نظام ارزشی اسلام.....
۸۵	اصول ارزشهای اجتماعی اسلام.....
۸۵	نتیجه گیری.....
۸۶	جایگاه اعتماد نزد عقلاء.....
۸۷	جایگاه اعتماد در برخی از قواعد فقهی.....
۸۷	قاعده حجیة سوق المسلمین:
۸۸	قاعده ید:
۸۹	قاعده عدم ضمان الامین.....
۹۲	اهمیت اعتماد.....
۹۳	عوامل ایجاد اعتماد:.....
۹۴	خوش گمانی بستر اعتماد.....
۹۵	آثار خوش گمانی.....
۹۶	عامل زمان در خوش گمانی.....
۱۰۲	ویژگی های فرد مورد اعتماد.....
۱۰۴	امانتداری.....
۱۰۵	راستگویی.....
۱۰۶	پرهیزگاری.....
۱۰۷	خیرخواهی.....
	عدل و انصاف.....

موسسه تخصصی پژوهش‌های اسلامی
 مرکز مطالعات و تحقیقات اسلامی
 قم

۱۰۷	انعطاف در مدیریت
۱۰۸	از بین بردن سوء تفاهم‌ها
۱۰۹	معیار و ملاک اعتماد
۱۱۱	موانع اعتماد
۱۱۱	بدگمانی
۱۱۴	غیبت
۱۱۵	دروغ‌گویی
۱۱۶	ناتوانی
۱۱۷	فصل پنجم: جمع‌بندی و پیشنهاد
۱۱۸	جمع‌بندی
۱۱۸	الف) نتایج فصل دوم
۱۲۳	ب) نتایج فصل چهارم
۱۲۸	پیشنهادها
۱۲۹	منابع و مأخذ
۱۳۰	الف - عربی
۱۳۱	ب - منابع فارسی
۱۳۳	ج - انگلیسی

چکیده:

تحقق اهداف سازمان مستلزم همکاری اعضای آن با یکدیگر است. یکی از راه‌های تسهیل این همکاری اعتماد متقابل کارکنان به یکدیگر از طرفی و اعتماد متقابل کارکنان و مدیران سازمان از طرف دیگر است. اندیشمندان بر این باورند که اعتماد دارای مفهومی پویا در سازمان است که می‌توان آن را در سه سطح، خرد، متوسط و کلان مورد بررسی قرار داد. فصل دوم این تحقیق به تبیین مفهوم اعتماد (Trust) و وجوه تمایز آن از همکاری (Co operation)، اطمینان (Confidence)، قابلیت پیش بینی (Predictability) و بررسی تأثیر اعتماد در سازمان، عوامل به وجود آورنده، موانع ایجاد اعتماد یا عوامل تخریب اعتماد موجود، اختصاص یافته است. نصل چهارم نیز به ارائه دیدگاه‌های اسلام در مورد اعتماد با استفاده از متون دینی (آیات قرآن کریم و روایات معصومین «علیهم السلام»)، بنای عقلاء، آرای برخی از اندیشمندان مسلمان و برخی از قواعد فقهی، اختصاص یافته است. در بررسی عملی فصل چهارم علاوه بر استفاده از کلید واژه‌ها، وثق، عمد، طمن، رکن، وکل و وکأ، و مشتقات آنها برای دست‌یابی به گزاره دینی، برخی از منابع به صورت تفصیلی مطالعه و بررسی شده است.

فصل اول

کلیات

مقدمه

روابط مبتنی بر اعتماد بین رئیس و مرئوس، همردیفان و همکاران از عوامل تعیین کننده اثر بخشی مدیران به شمار می رود. صاحب نظران دو موضوع کلیدی را به عنوان نقاط اصلی تجزیه و تحلیل اعتماد مطرح می کنند.

الف) دانستن این موضوع که اعتماد دارای مفهومی پویا در سازمان است. و در سطوح مختلف قابل تبیین است.^۱

ب) دانستن اینکه چرا مردم اعتماد می کنند.

سطوح تجزیه و تحلیل اعتماد

پاسخ این سؤال که چرا مردم یا کارکنان به دیگران اعتماد می کنند و به عبارت دیگر در مورد عوامل ایجاد اعتماد به تفصیل در فصل دوم و فصل چهارم بررسی خواهد شد اما در مورد سطوح مختلف تجزیه و تحلیل اعتماد سطوح زیر توسط برخی از نویسندگان بیان شده است.^۲

۱- سطح کلان: تجزیه و تحلیل اعتماد در سطح کلان شامل بررسی چگونگی تاثیر گذاری

الگوهای مختلف اعتماد بر سازمان ها است.

۲- سطح متوسط: شامل جستجو برای شناسایی شبکه های اجتماعی است.

۳- سطح خرد: شامل شناسایی روانشناسی اعتماد و بی اعتمادی است.

1. Roderick M. Kramer & Tom R. Tyler , Trust in organizatons London , 1995 P. 6.

2. Ibid.

سطح کلان

پاسخ به این سؤالات که اعتماد چگونه به وجود می‌آید؟ و آیا اعتماد موجود کاهش می‌یابد؟ یا اینکه چگونه می‌توان اعتماد را دوباره بنیان نهاد؟ در سطح سازمانی با پویایی سازمان و فلسفه مدیریت مرتبط است. آقایان کرید^۱ و ملیز^۲ تحقیقات جامع و سودمندی را درباره چگونگی شکل‌گیری ماهیت اعتماد در سازمان با توجه به ارزیابی مدل‌های مختلف سازمانی و فلسفه مربوط به آنها، انجام داده‌اند.^۳ برای مثال ایشان توضیح می‌دهند در مدل‌های سنتی اختیار فرض آن است که کارکنان توانایی خود هدایتی ندارند و از کارکردن متنفرند. یکی دیگر از مفروضات این مدل آن است که کارکنان بطور ابزاری برانگیخته می‌شوند بنابراین با توجه به این مفروضات مدیران باید بطور بسته (انقباضی) کارکنان خود را سرپرستی کنند که نتیجه این فلسفه و مفروضات آن است که مدیران نمی‌توانند به کارکنان اعتماد کنند. در مقابل بر اساس مفروضات مدل‌های اخیر منابع انسانی کارکنان خلاق و خود هدایتی و از کارشان رضایت دارند و به دلیل علاقه به وظایف شغلی‌شان برانگیخته می‌شوند. بر اساس این دیدگاه مدیران به ایجاد محیطی که کارکنان بتوانند در آن به یکدیگر اعتماد کنند، نیاز دارند.

هم چنین کپنز^۴ در خصوص تأثیر ماهیت اعتماد بر فعالیت‌های سازمان، تحقیقاتی انجام داده است به نظر وی در ارزیابی فناوری سازمان با سه نوع فناوری مواجه هستیم که عبارتند از:

۱- فناوری تولیدمهارتی (صنعتی - استاد شاگردی)؛

۲- فناوری تولید مکانیزه شده؛

۳- فناوری تولید اتوماتیک.

بر اساس یافته‌های وی هر یک از سه نوع فناوری مشکلات خاصی را در مورد اعتماد برای مدیران به وجود می‌آورد. در تولید صنعتی، به هر حال مدیران باید به کارکنان اعتماد کنند تا بتوانند با همکاری آنها محصولات با کیفیت بالا تولید کنند. در حالی که در تولید مکانیزه شده به اعتماد کمی

1. Douglas Creed.

2. Romond Miles.

3. Ibid. PP 16 - 38.

4. David Kipnis.

5. Roderick M. Kromer & Tom R Tyler. Trust in organizations, London, 1995 PP 40 - 50.

نیاز است اما در تولید اتوماتیک سازمان برای توانمند کردن کارکنان خود به وجود اعتماد نیاز دارند.

سطح متوسط

پاول^۱ موضوع اعتماد در سطح متوسط یعنی سطح شبکه اجتماعی را مورد بررسی قرار داده است به گمان وی چهار نوع همکاری شبکه مبتنی بر اعتماد وجود دارد.^۲

۱- همکاری مبتنی بر اعتماد به مکان جغرافیایی و خویشاوندی وابسته است.

۲- همکاری مبتنی بر اعتماد به وجود اعضای مشترک در کمیته‌های حرفه‌ای وابسته است.

۳- همکاری مبتنی بر اعتماد به مهارت‌ها و مزیت‌های اعضای گروه وابسته است.

۴- همکاری مبتنی بر اعتماد به وابستگی‌های طرفینی وابسته است.

به زعم پاول این چهار نوع وابستگی چهار مسیر برای برقراری روابط است که بر اساس آن

پایه‌های متفاوت اعتماد روشن می‌شود.

بارت^۳ و کنز^۴ نیز بر لزوم اعتمادسازی در شبکه‌های ارتباطی تأکید کرده‌اند^۵ آنان تأثیر

شایعات در روابط سازمانی را بررسی نموده‌اند. تحقیقات ایشان بر اساس بررسی و مطالعه

شرکت‌های بزرگ با فناوری بالا انجام شده است. آنان دریافته‌اند که ارتباطات مستمر و مکرر و با دقت

موجب اعتماد به دیگران می‌شود و تأثیر ارتباطات بر ایجاد اعتماد به وسیله ارتباطات غیر مستقیم نیز

تقویت می‌شود همچنین عدم اعتماد به دیگران موجب کم شدن ارتباط با آنان می‌شود. به علاوه به

نظر می‌رسد اعتماد و عدم اعتماد هر دو مؤثرند اما تأثیر این دو قرینه و برابر نیست. بدین معنا که

اعتماد افزایشی بنا می‌شود در حالی که عدم اعتماد یک درام با کیفیت حادثه‌ای است.

سطح خرد

یکی دیگر از سطوح تجزیه و تحلیل اعتماد بررسی اعتماد در سطح فردی و با استفاده از مدل‌های

1. Walter W. Powell.

2. Ibid PP. 51 - 67.

3. Ronaldys. burt.

4. Marc Knez.

5. Ibid PP.68 - 87.

روانشناسی است. یعنی با استفاده از مدل‌های روان‌شناسی در مورد این که چرا مردم اعتماد می‌کنند و این که چرا اعتماد آنان افزایش یا کاهش می‌یابد، مطالعه و بررسی نمود.

لیویکی^۱ تلاش کرده است علل گسترش اعتماد را شناسایی کند، وی در مطالعاتش سه مدل را برای گسترش اعتماد مورد بررسی قرار داده است:^۲

۱- اساس بازدارنده اعتماد؛ اعتماد به این باور ارتباط داده می‌شود که در صورت ناکامی در همکاری تنبیه جدی وجود خواهد داشت.

۲- اساس علمی اعتماد؛ اعتماد به باور مرتبط می‌شود که مشیت و خواست دیگران کافی است تا وی معتبر جلوه کند چنین به نظر می‌رسد که این مبنا با مدل «انگیزش منطقی» سازگاری و همخوانی دارد.

۳- اعتماد بر اساس تعیین هویت، زمانی اتفاق می‌افتد که مردم نیازها و آرزوهای دیگران را به عنوان اهداف خود برگزینند و به گونه‌ای عمل کنند که منفعت مشترک آنان ایجاب می‌کند. این مدل اشاره می‌کند که مردم انگیزه‌های غیر ابزاری دارند.

تریپ^۳ و بیس^۴ در مورد عکس‌العملهای اعتماد کنندگانی که از سوی افراد مورد اعتمادشان با خیانت روبرو شده‌اند مطالعاتی انجام داده‌اند و تلاش کرده‌اند که انواع انتقام‌جویی افراد آسیب‌دیده از خیانت به اعتماد را شناسایی و معرفی کنند.^۵

بنابراین بر اساس تحقیقات انجام شده مشخص می‌شود موضوع اعتماد در سازمان را می‌توان از ابعاد مختلف و در سطوح متفاوت بررسی نمود. علاوه بر این تحقیق حاضر تنها به موارد پیش گفته منحصر نمی‌شود بلکه تبیین مفهوم اعتماد و تعیین جایگاه آن در نظام ارزشی اسلام، عوامل بوجود آورنده اعتماد، موانع ایجاد اعتماد و عوامل تخریب اعتماد موجود، ویژگی‌های اعتماد کننده و اعتماد شونده در منابع دین اسلام نیز نیاز به کنکاش و بررسی دارد. که به تفصیل در فصل دوم و چهارم مورد توجه واقع خواهد شد.

1. Roy J. Lewicki.

2. Ibid PP. 114 - 138.

3. Robert J. Bies.

4. Thomas M. Tripp.

5. Ibid PP 246 - 255.

طرح مسئله

بی تردید مدیران وظیفه دارند برای رسیدن به اهداف سازمان از تمامی منابع در اختیارشان به طور اثر بخش استفاده کنند. منابع در اختیار مدیران شامل مواردی مانند سرمایه، امکانات تاسیساتی و تجهیزاتی، منابع اولیه، فناوری و... و بالاخره مهمترین آنها یعنی نیروی انسانی می شود استفاده درست از این منابع و بکارگیری آنها برای تحقق اهداف سازمان نیازمند شناخت هر یک از آنها و آگاهی از میزان تأثیر هر یک در تأمین هدف های مورد نظر دارد در این بین نقش نیروی انسانی سازمان ممتاز و ویژه است. زیرا اگر تمامی منابع در بهترین کیفیت آماده باشند ولی نیروی انسانی مناسب در دسترس نباشد قطعاً فعالیت های سازمان با مشکلاتی جدی روبرو خواهد شد. اما وجود نیروی انسانی کاردان و متعهد به انجام وظایف می تواند بسیاری از کمبودهای مربوط به سایر منابع را جبران کند. این مطلب در نظام اسلامی جایگاه ویژه ای دارد زیرا نیروی انسانی و مدیران آن اعتقاد دارند تلاش آنان موجب آسایش و امنیت خود و سایرین می شود و این وسیله ای ارزشمند برای تقرّب به خداوند متعال و سعادت اخروی آنان است. بنابراین حتی در صورت کمبود بسیاری از منابع ایشان انگیزه های بسیار قوی برای رسیدن به هدف دارند و برای دست یابی به آن تلاش و کوشش بیشتر انجام می دهند. با مطالعه تاریخ صدر اسلام نمونه های متعددی یافت می شود که مسلمانان با امکانات محدود به اهداف بزرگی دست یافته اند. هم چنین در عصر حاضر بویژه دوران انقلاب اسلامی و دفاع مقدس تأثیر نیروی انسانی معتقد در فائق آمدن بر دشواری های ناشی از کمبودها کاملاً مشهود است.

یکی از راه های استفاده درست از نیروی انسانی شناخت کامل و همه جانبه این موجود پیچیده است زیرا در پرتوی این شناخت استعدادها و توانمندی های وی نیز مشخص می شود و در سایه دست یابی به توانمندی های انسان، افراد می توانند به یکدیگر اعتماد کنند و از آثار پر برکت آن بهره مند شوند.