

فصل

مبانی و کارکرد اخلاق حرفه‌ای



❖ اهداف آموزشی

- ❖ بررسی ارتباط بین فرهنگ و اخلاق
- ❖ بررسی ارتباط بین قانون و اخلاق
- ❖ شناخت مفهوم «مسئولیت» و انواع آن
- ❖ شناخت مفهوم «اعتماد» و نتایج آن
- ❖ بررسی رابطه اخلاق حرفه‌ای و موفقیت

□ مبانی اخلاق حرفه‌ای

منظور از ایجاد نظام حرفه‌ای در حقیقت سازمان دادن و ایجاد نظم و انضباط بین صاحبان حرفه از طریق خود آنهاست. یکی از جامعه‌شناسان به نام «گرهارد لنسکی»^۱ در توضیح مراحل تدریجی تشکیل یک نظام حرفه‌ای مراحل زیر را نام برده است:

۱- شروع و آغاز یک فعالیت حرفه‌ای؛

۲- ضرورت مستمر ایجاد یک شکل حرفه‌ای؛

۳- تشکیل یک شکل حرفه‌ای؛

۴- شناسایی حمایت‌های حقوقی؛

۵- تدوین اخلاق حرفه‌ای.

بنابراین برای ادامه بحث اخلاق حرفه‌ای، لازم است در ابتدای امر به تحلیل مبانی ضروری برای فعالیت حرفه‌ای پرداخت. از نظر نگارنده، برای ایجاد و شاید بهتر بتوان گفت، ضرورت ایجاد اخلاق حرفه‌ای و چگونگی مستحکم کردن پایه‌های آن برای ادامه و بقا، توجه به دو امر غیر قابل اجتناب است که در مطالب زیر به آن می‌پردازیم.

□ فرهنگ و اخلاق حرفه‌ای

واژه “Culture” مشتق از فعل لاتین “Colerel” است که به معنای فناوری - کشت و زرع گیاهان و نیز پرورش حیوانات و صورت بسط یافته آن، در مورد پرورش ذهن انسان به کار

1. Gerhard Lenski



رفته است. در واقع الهام‌بخش «کل شیوه زندگی» گروهی متمایز از مردم است (ویلیامز، ۱۳۸۰: ۲۵۲).

در واقع فرهنگ، حاصل تمرینات بشری است که طی نسل‌های متمادی فراهم آمده و پیچیده‌تر گردیده است. بنابراین مرزهای مطالعه اخلاق از فرهنگی به فرهنگ دیگر متفاوت است و شاید به همین علت است که در این کتاب فصلی به نام «اخلاق حرفه‌ای در اسلام»



در نظر گرفته شده است. دو اصل مهم در یک فرهنگ، ارزش‌ها و باورهای موجود در آن فرهنگ است. عقاید و باورها، مفاهیم کلی و مبهم درباره جهان و ماهیت جامعه هستند که مردم درستی آنها را به عنوان واقعیت قبول دارند. در واقع عقاید، توافقی‌هایی است درباره اینکه در جهان حقیقی چه چیزی درست است. این توافقی‌ها در داخل همان فرهنگ معنادار است، زیرا حاصل اجماع ذهنی در همان فرهنگ است. خاستگاه اصلی باورها: تجربه‌ها، سنت‌ها و روش‌های علمی می‌باشد، به همین جهت از نظر مردم یک جامعه، اهمیت بسیار زیادی دارد.

ارزش‌ها، باورهای ریشه‌داری هستند و بخشی از باورها را شامل می‌شوند که جوابی است در مقابل سؤال‌هایی مثل تفاوت بین خوبی و بدی، مطلوب و نامطلوب، درست و غلط و ... (اکبری‌فر، ۱۳۹۳: ۵۵).

پاره‌ای از ارزش‌ها برای همه جوامع و در همه زمان‌ها و مکان‌ها یکسان است، مانند راستگویی و صداقت، گرچه در نمونه‌های این گونه ارزش‌ها اختلاف نظر است. در نهایت ارزش‌های مبتنی بر عقاید و باورهای یک ملت به عنوان عنصر تشکیل‌دهنده فرهنگ هستند و در رفتارهای انسانی بسیار تأثیرگذارند (حسینی‌پور سی سخت، ۱۳۹۰: ۲۷).

مارتیو آرنولد (۸۸-۱۸۲۲) در مقاله «فرهنگ و آنا‌رشی» فرهنگ را چنین تعریف کرده است: «جستجوی کمال مطلق، به یاری فراگرفتن بهترین اندیشه‌ها و گفته‌ها در باب مطالبی که بیشترین ارتباط را با ما دارد» در این تعریف تعهد به مجموعه‌ای از ارزش‌ها به وضوح دیده می‌شود.



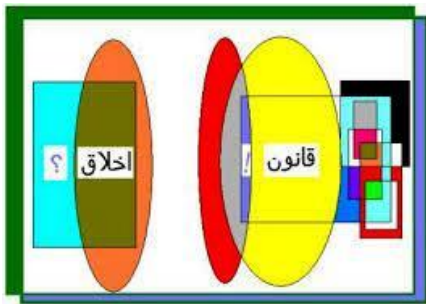
انسان به وسیله فرهنگ جامعه خود، موجودی اجتماعی می‌شود. با مردم پیرامون خود از هزاران جهت هماهنگی می‌یابد و با مردم جامعه‌های دیگر از صدها جهت متفاوت می‌شود. بر اساس تعاریف داده شده می‌توان چنین بیان کرد که هر سازمانی نیز دارای فرهنگ خاص خود است که البته تا حدودی برگرفته از مسائل مختلف موجود در جامعه است، چراکه «فرهنگ سازمانی سازه‌ای چندوجهی است که انعکاس‌دهنده تفکر آداب و رسوم، احساسات و احترامی است که به گروه خاصی از افراد نسبت داده شده است که بر اثر تعامل با محیط فرا گرفته‌اند، هم آموختنی است و هم انتقال‌یافتنی» (اگ برن، نیم‌کوف، ۱۳۵۷: ۱۳۵).

در شکل‌گیری این فرهنگ که سازنده اخلاق حرفه‌ای در سازمان است سه دسته عوامل فردی، سازمانی و فراسازمانی دخیل هستند. عوامل فردی شامل اخلاق شخصی، خودشناسی، خودکنترلی، فرهنگ خانواده و ... است که به عنوان خمیرمایه اصلی زمینه‌های شکل‌گیری اخلاق سازمانی محسوب می‌شوند. عوامل سازمانی در برگیرنده ضوابط، مقررات و ساختار سازمانی (فرهنگ مجموعه‌ای از گروه‌های موجود در سازمان: مدیران، کارکنان و ...) و عوامل فراسازمانی نیز دولت، شرایط اقتصادی، محیط کاری، محیط بین‌المللی و ... می‌باشد.

شکل‌گیری اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها همان‌طور که در تعریف اخلاق حرفه‌ای آورده شد، متعهد شدن انرژی ذهنی، روانی و فیزیکی فرد به ایده جمعی است. بنابراین فرد باید ملزم شود که آن قسمت از فرهنگ فردی خود را به نمایش گذارد که در جهت تأمین فرهنگ سازمان است، در غیر این صورت در پیمودن مسیر اخلاق حرفه‌ای دچار مشکل خواهد شد و اگر فردی داخل سازمان از لحاظ فرهنگ فردی کاملاً در تعارض با فرهنگ سازمانی باشد، رعایت اخلاق حرفه‌ای برای او کاری بسیار مشکل خواهد بود. در راستای مراحل تشکیل یک نظام حرفه‌ای، سومین پارامتر «تشکیل یک تشکل حرفه‌ای» و چهارمین پارامتر «شناسایی حمایت‌های حقوقی» در راستای همین امر آورده شده است. در واقع زمانی که فردی می‌خواهد کار خود را در حرفه‌ای آغاز کند در ابتدا باید چارچوب‌های حرفه‌ای مشخص شده در کار را بداند و در صورتی که توانایی انجام آن چارچوب‌ها را داشته باشد، حرفه را بپذیرد (تعهد پزشکی، نیروی انتظامی و ... به اساسنامه‌های حرفه‌ای) و همین مسأله است که حقوق حرفه‌ای را جزء مبانی اخلاق حرفه‌ای قرار می‌دهد.



□ حقوق و اخلاق حرفه‌ای



همان طور که بخش تعریف اخلاق حرفه‌ای بیان شد، اخلاق حرفه‌ای فراتر از قانون است، زیرا یک تکلیف اخلاقی و تعهد فردی است و افراد به صورت داوطلبانه بر اساس ندای وجدان و فطرت خویش، آن را رعایت می‌کنند. از طرف دیگر با بررسی نظرات نیچه به این امر پرداخته

شد که اخلاق بیش از هر چیز وسیله‌ای برای نگاهداشت جامعه و در کل در امان داشتن جامعه از نابودی است. بنابراین افراد زمانی که تصمیم ورود به یک حرفه را می‌گیرند باید چارچوب‌های اخلاقی آن حرفه را شناخته و برای در امان ماندن حوزه سازمانی آن حرفه، اخلاق موجود در آن را رعایت کنند، بنابراین در جهان امروز سیر حرکتی اخلاق حرفه‌ای به سمت تدوین اصول و قواعد آن، اتکا به متون مدون، لازم‌الاجرا بودن، اتخاذ تصمیمات قضایی و انضباطی و ... جریان دارد. اگر قرار باشد در ارتباط گروهی ارتباطات مؤثری برقرار شود. همه افراد متعلق به گروه باید بدانند که تعریفی از این نوع ارتباط مسئولیت‌پذیر وجود دارد که افراد برای تبعیت از اصول حرفه‌ای باید آن را مد نظر داشته باشند، به طور کلی مشاغل و حرف مختلف با تعیین و تدوین آئین‌نامه‌های اخلاقی باید محدوده مسائل اخلاقی حرفه را با توجه به منافع و مقررات حاکم بر حرفه مورد نظر مشخص نمایند تا راه را برای پیشبرد اهداف تعیین شده در آن حرفه هموار نمایند. تکالیف و بایدهای اخلاقی در مفهوم «سنتی» جدولی شامل تکالیف و شیوه‌های رفتار فردی و ارزش‌شناسی رفتاری است و نکات اخلاقی ارائه شده در این بخش، گستره محدود و ساده‌ای دارد و چندان فراتر از اخلاق فردی نمی‌رود. اما در «دنیای جدید» این مفهوم از اخلاق به تنهایی قادر به سازماندهی روابط پیچیده حاکم بر حرف نیست. «اخلاق به عنوان یک نظام از ارزش‌ها (خیر و شر) و اراده معطوف به آنها در دنیایی که همه چیز رنگ تجارت، بازده سود، حق‌الزحمه، کارایی، بهره‌وری و مانند آنها را به خود می‌گیرد، دیگر نمی‌تواند به صورت یک نظام نظری به افراد



درگیر عرضه شود. در جهانی که به تعبیر «هابز» انسان‌ها گرگ یکدیگرند، اصول اخلاقی باید در جهت کاهش مشکلات و تنش‌های میان افراد عمل کند و آنها را ملزم به انجام مسئولیت اجتماعی نماید» (محمدی، ۱۳۷۹: ۱۰).

در واقع علم اخلاق باید بتواند با ارائه اصول و کدهای اخلاقی مناسب در روابط حرفه‌ای، نظم و هماهنگی لازم را در رفتارهای ارتباطی به وجود آورد. تنها راه پیشرفت و رشد اخلاق حرفه‌ای آن است که ارزش‌ها در مشاغل و حرف خاص تعریف شده، در ضمن آنکه در هر یک از سطوح مختلف شغلی، پیروی از این ارزش‌ها باعث تعارض در نتیجه کار افراد حرفه‌ای نشود و این به دست نمی‌آید مگر با تبعیت از مقوله‌هایی مشترک و تعریف شده برای هر یک از سطوح سازمانی، ارائه کدها و آئین‌نامه‌های حرفه‌ای، تکالیف افراد در سازمان را با یکدیگر، با بالادستان، زیردستان و حتی با افراد خارج از سازمان روشن می‌کند و افراد را ملزم به اجرای بایدها و نبایدها خواهد کرد. با توجه به توسعه رو به گسترش جوامع می‌توان با استفاده از نظر متخصصان به اصلاح و بازسازی آئین‌نامه‌های اخلاقی و ترمیم نواقص موجود نیز پرداخت و این موارد حاصل نمی‌شود مگر آنکه «علم اخلاق» نوعی کارکرد حقوقی نیز داشته باشد. البته نه به معنای قراردادی محض شبیه مفاهیمی که در حقوق به کار می‌بریم مانند مالکیت، ریاست و ... که نه ما به ازای عینی دارد و نه یک تمایل تکوینی انسانی به آن تعلق می‌گیرد و صرفاً امری قراردادی و وضعی است (مصباح، ۱۳۷۷: ۳۵) بلکه واقعیت‌هایی حقوقی که دارای معیار و ملاک حقیقی بوده و انسان‌ها را برای ارتباط مؤثر و کارآمد راهنمایی می‌کند.

قوانین اخلاق حرفه‌ای در درجه نخست با فطرت بشری، اعتقادات و ارزش‌های انسانی همخوانی دارد و در درجه بعدی همسو با شرایط اجتماعی، فرهنگی، سیاسی، اقتصادی و ... است، چراکه توسط افرادی نوشته شده که خود مدت‌ها در وادی آن حرفه تجربه داشته و متخصص آن حرفه شمرده می‌شوند و از طرف دیگر بسیاری از محدودیت‌های تغییرات



قانونی یک کشور را نداشته و آن متخصصان در شرایطی که تشخیص می‌دهند، به تغییر و ترمیم آن مبادرت می‌کنند.

□ کارکردهای اخلاق حرفه‌ای

تدوین اخلاق حرفه‌ای با توجه به مبانی ذکر شده در یک سازمان می‌تواند کارکردهای مثبتی داشته باشد، استفاده درست از کارکرد اخلاق حرفه‌ای در سازمان نتایج پرباری را برای تحقق اهداف سازمان خواهد داشت. در اینجا به چند کارکرد اساسی اخلاق حرفه‌ای می‌پردازیم:

□ مسئولیت‌پذیری



مسئولیت^۱ در لاتین به معنای پاسخگو بودن است و از ریشه “Response” مشتق می‌شود. مسئولیت‌پذیری در معنای عام به معنای قابلیت پذیرش، پاسخگویی و به عهده گرفتن کاری است که از فرد خواسته شده است. مسئولیت از مصدر سؤال گرفته شده است و به معنای پرسیدن، درخواست کردن و بازخواست کردن است؛ مسئولیت‌پذیری را یک الزام و

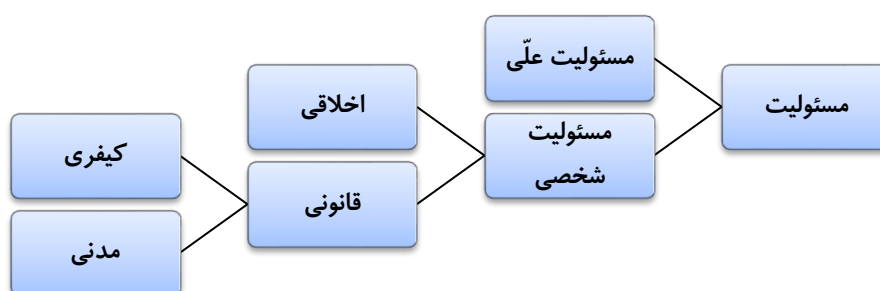
تعهد درونی از سوی فرد برای انجام مطلوب فعالیت‌هایی که بر عهده او گذاشته شده نیز تعریف کرده‌اند. بنابراین وقتی کسی می‌خواهد مسئولیت بپذیرد باید برای او کاملاً مشخص شود که موضوع درخواست چیست و در برابر به عهده گرفتن آن، چه به دست می‌آورد. مسئولیت را به شیوه‌های مختلف تقسیم کرده‌اند در یک تقسیم‌بندی «مسئولیت به مسئولیت علی و مسئولیت شخصی تقسیم شده است» (مایکل جی، ۱۳۸۰: ۹۷).



منظور از مسئولیت علی، رابطه علی و معلولی میان دو پدیده است که می‌تواند علت یا معلول، غیر از انسان نیز باشد. مثل آنکه بگوییم نشت بنزین باعث آتش‌سوزی در پمپ بنزین بود. ولی اگر عامل این مسأله انسانی باشد، مسئولیت شخصی مطرح می‌شود. مثل آنکه بگوییم انداختن ته سیگار یکی از مشریان به زمین پمپ بنزین، باعث آتش گرفتن پمپ بنزین شد که در این صورت چون عمل از یک انسان هوشیار سر زده است، به خاطر این کار سرزنش خواهد شد چراکه به وظایف خود در هنگام زدن بنزین بی‌توجه بوده است.

مسئولیت شخصی نیز انواع مختلف دارد:

مسئولیت اخلاقی و مسئولیت قانونی که مسئولیت قانونی خود به دو دسته کیفری و مدنی تقسیم می‌شود.^۱



مسئولیت اخلاقی همان است که به شرع و وجدان باز می‌گردد، در واقع اگر فردی در انجام وظایف خود مسائل شرعی و وجدانی را نادیده بگیرد به مسئولیت اخلاقی خود عمل نکرده است، خداوند با آموزه‌هایی که در ادیان مختلف توسط کلام خود در کتاب‌های مقدس آورده است، وظایف شرعی انسان‌ها را بیان نموده است. از طرف دیگر هر فردی بر اساس وجدان انسانی خود می‌تواند با حسن نیت یا سوء نیت عملی را به انجام رساند. بنا بر مسئولیت اخلاقی، اگر فعلی از روی سوء نیت انجام شود و برخلاف احکام شرعی باشد به

۱. لازم به یادآوری است که برای تقسیم انواع مسئولیت نگارنده به منابع زیادی مراجعه کرده است که هر کدام به شکلی تقسیم‌بندی مسئولیت را مطرح کرده‌اند، آنچه در اینجا آورده شده خلاصه مطالب و چکیده‌ای است که در اخلاق حرفه‌ای بحث را کامل می‌کند.



محض واقع شدن فعل، خواه موجب زیان دیگری شده باشد خواه نشده باشد، مسئولیت اخلاقی زیر پا گذاشته شده است.



در مسئولیت‌های قانونی موضوع فرق می‌کند، مسئولیت‌های قانونی بدون وجود خسارت و زیان به افراد یا جامعه تحقق پیدا نمی‌کند. البته نباید تصور کرد که قواعد حقوقی از اصول اخلاقی جداست، بلکه برعکس قانونگذاران سعی می‌کنند که در زمینه مسئولیت قانونی مترجم اصول اخلاقی باشند و این

اصول (شرع و وجدان) را در تدوین قانون رعایت کنند ولی مهم آن است که در مسئولیت قانونی ضرر و زیان به افراد در درجه نخست تشخیص انجام مسئولیت و یا عدم انجام آن قرار می‌گیرد. در مسئولیت کیفری، فردی یا افرادی بر اثر کردار و رفتار خود نظم اجتماع را مختل و جامعه را متضرر می‌کنند و در مسئولیت مدنی فرد یا افرادی به دیگری خسارت وارد می‌کنند که هر دوی آنها (مدنی و کیفری) ضمانت اجرایی قانونی دارد.

مسئولیت را از نظر زمان نیز به دو دسته مسئولیت ناظر بر آینده و مسئولیت ناظر بر گذشته هم تقسیم کرده‌اند (ویلیام کی، ۱۳۸۳: ۱۵۶). مثل آنکه بگوئیم مدیری با کارهایی که قبلاً انجام داده باعث توسعه یا عدم توسعه سازمان شده است (مسئولیت ناظر بر گذشته). مدیری با کارهایی که در آینده انجام خواهد داد باعث توسعه یا عدم توسعه سازمان خواهد شد (مسئولیت ناظر بر آینده). مسئولیت که از جمله مهمترین کارکردهای اخلاق حرفه‌ای است در حیطه اخلاق حرفه‌ای چنین تعریف می‌شود: مسئولیت ناشی از اخلاق حرفه‌ای هم یک مسئولیت اخلاقی است چراکه تا این مسئولیت از درون فرد سرچشمه نگرفته باشد، قابلیت اجرا ندارد، در ضمن آنکه در مسئولیت اخلاقی، وجدان و شرع بهترین راهنما برای رسیدن به رضایت واقعی در افراد مرتبط با سازمان خواهد بود و یک مسئولیت حرفه‌ای است که به نوعی شرایط مسئولیت قانونی را دارد، «کسی که شغل را در یک سازمان و یا از جانب فردی می‌پذیرد در چارچوب شرح وظایف مورد توافق پاسخگو



است. در این مفهوم خود شاغل در قبال کارفرما نسبت به رفتار شغلی خود مسئولیت دارد این مسئولیت در چارچوب توافق دو جانبه تعریف می‌شود (اساسنامه اخلاق حرفه‌ای). چه اینکه این توافق در مواردی و یا کلاً ظالمانه و غیر منصفانه باشد و یا نه، عضو هیأت علمی دانشگاهها نسبت به چهل ساعت حضور در دانشگاه مسئولند چه اینکه افراد آن را غیر منصفانه و یا نادرست تلقی کنند یا نه» (قراملکی، ۱۳۹۳: ۱۲۹).

مسئولیت و مسئولیت‌پذیری به عنوان یکی از شاخص‌ترین کارکردهای اخلاق حرفه‌ای در سازمان می‌تواند نظم و انضباط لازم را در یک کار گروهی فراهم آورد، اخلاق حرفه‌ای در بر گیرنده چارچوب‌های وظایف افراد و یا گروههای مختلف در سازمان است. چارچوب‌هایی که اگر تکرار شود در ذهن افراد درگیر کار سازمانی نهادینه خواهد شد، شاید با یک مثال واضح بتوان نهادینه شدن مسئولیت بر اثر تکرار وظایف تعیین شده را توضیح داد: دختر خردسالی که هر روز از زمانی که چشم باز می‌کند مادر خود را مشغول انجام کارهایی خاص می‌بیند یاد می‌گیرد که مادر بودن چارچوب‌هایی دارد. به عنوان مثال در فرهنگ ما بر اساس ارزش‌های موجود شرعی و عرفی اکثر مادران به مدیریت خانه (پخت و پز، رفت و روب، رسیدگی به اخلاق و درس کودکان و...) می‌پردازند بنابراین مسئولیت مادر بودن بر اثر تکرار در نسل‌های متفاوت زنان این مرز و بوم تعریف شده است و این تکرار به صورت نهادینه شدن «مسئولیت مادری» در تفکر دختران ایرانی وجود دارد، آنچه مادران ایرانی انجام می‌دهند به عنوان اخلاق حرفه‌ای مادر بودن (با اینکه حقوقی هم نبوده و در جایی نوشته نشده است) در جامعه شناخته شده است. چنانچه مادری از آن تخطی کند اکثریت زنان معتقدند که آن مادر مسئولیت خود را انجام نداده است. بنابراین آنچه در یک سازمان به عنوان مسئولیت اعضای آن شناخته می‌شود همان است که در طول زمان، افراد در رده‌های مختلف شغلی تکرار کرده‌اند و چه بهتر آنکه افرادی که در یک سازمان به کار مشغولند نسبت به آنچه باید در حیطه شغلی خود در زمینه اخلاقی انجام دهند آشنا باشند و از آنها خواسته شود که هر روز و هر روز به آن وظایف اخلاقی خود عمل کنند که نتیجه آن نهادینه شدن مسئولیت‌های اخلاقی هر رده شغلی در سازمان خواهد بود.



□ اعتماد

واژه اعتماد در لغت‌نامه دهخدا چنین تعریف شده است: اطمینان کردن، تکیه کردن، متکی بودن.

این واژه در فرهنگ فارسی معین با این تعبیر آورده شده است: تکیه کردن، برگزیدن، کاری را به کسی وا گذاشتن، اطمینان.

«شاو»^۱ اعتماد را به اعتقاد داشتن به دیگران تعریف می‌کند. او معتقد است ما برای رسیدن به خواسته‌های خود وابسته به دیگران هستیم، پس وجود و تعریف واژه «اعتماد» برای انسان ضروری به نظر می‌رسد.

به عقیده «تایلر»^۲ اعتماد مؤثرترین زمینه‌ساز برای درک چگونگی مشارکت مؤثر در درون سازمان‌هاست. در واقع اعتماد عنصر کلیدی است زیرا مشارکت می‌آفریند.

«برخی از روان‌شناسان، اعتماد را به صمیمیت و دوستی فعالانه دو طرف در جهت افزایش لذت‌های مادی و معنوی می‌دانند، در واقع وقتی من به خودم و یا فرد دیگری اعتماد می‌کنم در واقع از عملکرد خود [اعتماد به نفس] و یا وی در خصوص خودم احساس اطمینان و امنیت می‌کنم» (همان: ۶۱).

اعتماد به سازمان احساسی است که محیط در پرتو آن رابطه خود را با سازمان آسان و درست می‌یابد. سازمان محتاج اعتماد همه عناصر محیط به آن است؛ کارکنان، مدیران، تأمین‌کنندگان و ... در درون سازمان و برون سازمان. یکی از عوامل گریز نیروهای انسانی حرفه‌ای، سلب اعتماد آنان از سازمان است (همان: ۵۹-۵۷).

ولی چرا و چگونه در این بخش اعتماد و اعتمادسازی در سازمان به عنوان یکی از کارکردهای اخلاق حرفه‌ای شمرده شده است؟

اعتماد پدیده‌ای است پویا که به کنش متقابل نیاز دارد. هر چه اعتماد به سازمان، برنامه‌ها و مدیران بیشتر باشد، میزان تعهد به وظایف سازمانی بیشتر خواهد شد و هر چه تعهد به

1. Shaw

2. Tyler



وظایف سازمانی از طرف کارکنان بیشتر باشد اعتماد مدیران و عوامل برون‌سازمانی افزایش خواهد یافت. تجارب متفاوت سازمانی نشان داده است که هر چه اعتماد کارکنان به مدیران و سازمان کاهش یابد، مدیران باید هزینه بیشتری را جهت کنترل رفتار کارکنان بپردازند و نتیجه کمتری نیز به دست خواهد آمد.

«رابینز»^۱ اعتماد را چنین تعریف می‌کند: توقع صریح از دیگری به احتراز از فرصت‌طلبی در گفتار، کردار و تصمیم‌گیری. در این تعریف توقع صریح یعنی بر اثر شناخت و آگاهی که در طول زمان به وجود آمده ما مطمئن باشیم (ریسک ندارد) که مورد سوء استفاده قرار نمی‌گیریم. در واقع اعتماد باید منجر به ایجاد مجموعه‌ای از انتظارات رفتاری شود که در رفتار همکارانه خود، به بهترین حالت دست یافت، یعنی با صرف کمترین زمان بهترین نتیجه در ارتباط حاصل شود. محققان اعتماد را در سه سطح فردی، بین فردی یا بین گروهی و نهادی یا فرهنگی تعریف کرده‌اند (مک نایت و وبستر^۲، ۲۰۰۱).

بنابراین وقتی از اعتماد به سازمان صحبت می‌شود منظور آن است که افراد درگیر با سازمان (برون سازمانی و درون سازمانی) اطمینان داشته باشند که از آنها سوء استفاده نمی‌شود و می‌توانند وظایف خود را به صورت تعریف شده در حیطه ارتباط با سازمان مورد نظر انجام داده و خواسته‌های خود را طلب نمایند.

در تعاملات روزمره خود، ما زمانی نیازمند اعتماد کردن خواهیم شد که وابستگی نسبت به فرد یا افراد مقابل وجود داشته باشد و متقابلاً افرادی هم که به نوعی به ما وابستگی دارند نیازمند اعتماد کردن به ما خواهند بود. هر چه شناخت ما نسبت به عملکردهای وابستگانمان بیشتر شود درجه اعتماد ما بیشتر شکل خواهد گرفت و این درجه اعتماد احساس امنیت یا عدم امنیت ما نسبت به آنها را به وجود می‌آورد. سازمانی که اخلاق حرفه‌ای تعریف شده‌ای دارد و افراد مرتبط با سازمان از آن تبعیت می‌کنند در کمترین زمان، شناخت لازم برای اعتماد و یا عدم اعتماد را برای افراد درگیر با سازمان فراهم

1. Robbins

2. McKnight and Webster