

بازشناسی مفهوم و مؤلفه‌های بنیادین اعتماد و کارکردهای آن در روابط اجتماعی انسان از منظر قرآن

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۶/۲۵

تاریخ پذیرش: ۹۸/۱۰/۰۷

فاطمه سیفعلی‌ئی^۱

سهراب مروتی^۲

سیدمحمدرضا حسینی‌نیا^۳

چکیده

انسان موجودی اجتماعی است و در سایه تعاملات اجتماعی است که نیازهای مادی و معنوی‌اش برآورده می‌شود. استحکام و دوام روابط اجتماعی به اعتماد متقابل نیاز دارد. اعتماد میزان اطمینان یا مطمئن بودن به اشخاص، افراد، الگوها، ساختارها و نقش‌های اجتماعی، و در یک معنای بسیار کلی، سرمنشا ایجاد تعامل اجتماعی است. نوشته حاضر پژوهشی میان‌رشته‌ای و کاربردی بوده، با هدف تبیین مفهوم و مؤلفه‌های اعتماد و کارکردهای آن در روابط اجتماعی به انجام رسیده است. سؤال تحقیق این است که در قرآن کریم اعتماد و ابعاد مختلف آن چگونه مطرح شده و چه نقشی در روابط اجتماعی انسان دارد؟ پژوهش به روش توصیفی تحلیلی و با استناد به آیات قرآن به انجام رسیده است. براساس یافته‌ها از نظر قرآن، اعتماد با حسن‌ظن نسبت به دیگران شکل گرفته و هرچند همواره با نوعی ریسک‌پذیری همراه است، برای ایجاد و دوام روابط اجتماعی لازم و ضروری است. قرآن کریم خیرخواهی، صداقت، وفای به عهد، امانت‌داری و حق‌محوری را از جمله مؤلفه‌های اساسی در فرد معتمد و حسن‌ظن را مهم‌ترین مؤلفه در فرد اعتمادکننده معرفی می‌نماید که تحقق آنها برای ایجاد اعتماد در روابط اجتماعی ضروری است. از نظر قرآن، اعتماد باید براساس معیارهای عاقلانه صورت گیرد برهمین‌اساس اعتماد به فاسقان، ظالمان و کسانی که در دوستی آنها تردید وجود دارد نوعی ساده‌لوحی به‌شمار می‌رود که باید از آن اجتناب نمود. **واژگان کلیدی:** اعتماد، روابط اجتماعی، حسن‌ظن، قرآن کریم.

۱ دانشجوی دکتری دانشگاه ایلام؛ (نویسنده مسئول)؛ seyfali8@yahoo.com

۲ استاد دانشگاه ایلام؛ s_morovati@yahoo.com

۳ استادیار دانشگاه ایلام؛ mohhos@yahoo.com

مقدمه و بیان مسئله

اعتماد یکی از مفاهیم مهم، جدید و کلیدی در حوزه جامعه‌شناسی و روان‌شناسی و یکی از ابعاد مهم سرمایه اجتماعی است. اعتماد اصل اساسی روابط اجتماعی انسان‌هاست. در اهمیت آن همین بس که امام صادق (ع) فرمودند: «به طول رکوع و سجود فرد ننگرید؛ چراکه این کار از روی عادت است و ترک آن موجب ناراحتی فرد می‌شود؛ بلکه به راست‌گویی و امانت‌داری فرد بنگرید» (کلینی، ۱۴۰۷، ج ۳: ۲۷۳). این دو صفت پایه‌های اصلی ایجاد اعتماد در جامعه به‌شمار می‌روند. در حقیقت امام صادق (ع) برای تشخیص صدق ایمان هر شخص ملاکی اجتماعی بیان می‌کنند و آن ویژگی‌هایی است که به اعتماد اجتماعی منجر می‌شود. هریک از این دو ملاک می‌تواند به رشد و پرورش اعتماد در جامعه کمک نموده و نقش مهمی در گسترش ارتباطات اجتماعی ایفا نماید.

بدون اعتماد هیچ‌کنش متقابل مطمئنی صورت نمی‌گیرد (اینگلهارت، ۱۳۷۲). به‌همین دلیل از اعتماد به‌عنوان چسب اجتماعی یاد شده است که اعضای جامعه را به یک دیگر متصل می‌کند (ایکانن، ۲۰۱۳). بدون اعتماد، جامعه فرو می‌پاشد؛ چر که بسیاری از روابط میان افراد، بر اعتماد میان آنها استوار است. به باور پژوهشگران تعاملات انسان بیش از دلایل عقلانی و ملاحظات شخصی، از طریق اعتماد استمرار می‌یابد. پژوهشگران جوّ دارای اعتماد را با اصطلاح عدم پيله حفاظتی بیان می‌کنند که درحقیقت، نوعی پوشش اطمینان‌بخش است که به حفظ و تداوم روابط اجتماعی کمک می‌کند. اعتماد کیفیتی کلی و وجهی از همبستگی اجتماعی، بلکه شیوه ضروری و اجتناب‌ناپذیر حیات اجتماعی به‌شمار می‌رود (گیدنز، ۱۳۸۴: ۱۲۰). پژوهش‌های میدانی نیز ثابت کرده که بین اعتماد و روابط اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد (دانش، ۱۳۹۶ و عباس‌زاده، ۱۳۸۳). هرچه اعتماد میان افراد بیشتر باشد، روابط از ثبات و استحکام بیشتری برخوردار خواهد بود.

از سوی دیگر قرآن، معجز جاوید خاتم پیامبران و هدایتگر انسان، در همه اعصار و امصار «لِتُخْرِجَ النَّاسَ مِنَ الظُّلُمَاتِ إِلَى النُّورِ» (ابراهیم، ۱) است و لزوم بهره‌مندی از این منبع الهی و استخراج مفاهیم والای آن در همه ابعاد زندگی بشر و از جمله در بُعد اجتماعی متناسب با نیازهای روز از مهم‌ترین وظایف متفکران مسلمان به‌شمار می‌رود. این مهم می‌تواند با

بهره‌مندی از پژوهش‌های میان رشته‌ای تحقق پذیرد. در این روش، محقق از نتایج قطعی علوم انسانی بهره‌مند شده و با عرضه آنها بر قرآن و حدیث به ارائه نظر قرآن و پاسخگویی به سؤالات و شبهات روز می‌پردازد. نکته مهم اینکه، پس از استفاده از علوم بشری و مراجعه به قرآن و روایات، رهیافت‌های بشری استفاده بهینه‌ای دارد؛ چرا که اندیشه‌های حاصله، قابلیت آن را دارد که بشر را در بُعد معرفتی به سمت تکامل معنوی خویش سوق داده، از موانع و عوامل بازدارنده جلوگیری کند. بر همین اساس تحقیق همه‌جانبه در مسائل کاربردی و مورد نیاز افراد جامعه متناسب با پیشرفت‌های علمی لازم و ضروری است. یکی از مسائل و مباحث جدید در عرصه روابط اجتماعی اعتماد است که به‌طور مستقیم و با واژه‌ای مترادف در قرآن کریم به کار نرفته و به‌همین دلیل در تفاسیر و مفاهیم قرآنی نیز به‌طور خاص مورد توجه قرار نگرفته است. بر همین اساس، بازشناسی مفهوم و مؤلفه‌های بنیادین اعتماد و کارکرد آن در روابط اجتماعی انسان مسئله‌ای است که پاسخ آن از منظر قرآن می‌تواند در مسائل و مباحث اجتماعی بسیار راهگشا باشد. چراکه دریافت نظر قرآن می‌تواند تکلیف فرد را در مواردی که نیازمند اعتماد به دیگران است روشن نماید و فرد با اطمینان براساس آن عمل نموده و هم به موفقیت در روابط اجتماعی دست یابد و هم با پیروی از تعالیم دینی زمینه سعادتمندی و رستگاری خود را فراهم نماید.

اهداف و پرسش‌های پژوهش

این پژوهش با هدف ارائه تعریف قرآنی از اعتماد و مؤلفه‌های آن، و نیز بررسی نقش و جایگاه آن در روابط اجتماعی انسان صورت گرفته است. با نگاهی کاربردی و قرآنی، به مسئله اعتماد و نقش آن در برقراری روابط اجتماعی مطلوب پرداخته و تلاش نموده همه ابعاد و زوایای آن را از دیدگاه وحی بررسی و تبیین نماید. در این پژوهش، به این سؤالات مهم و کاربردی پاسخ داده می‌شود که: اعتماد در روابط اجتماعی انسان‌ها چه اهمیتی دارد؟ اعتماد از منظر قرآن چگونه تعریف می‌شود؟ مؤلفه‌های بنیادین اعتماد در قرآن کدامند و چه نقشی در بهبود روابط اجتماعی انسان‌ها دارند؟ آیا مسئله بی‌اعتمادی نیز در قرآن مطرح شده است؟ از نظر قرآن،

چه گروه‌هایی قابل اعتماد نیستند؟ و در مجموع، نگاه قرآن به مسئله اعتماد در روابط اجتماعی انسان‌ها چگونه است؟

پیشینه پژوهش

نو بودن و اهمیت بسیار زیاد اعتماد در روابط اجتماعی انسان‌ها باعث شده که همواره مورد توجه محققان قرار گرفته و پژوهش‌های بسیاری با عناوین مختلف این موضوع را در ارتباط با مسائل گوناگون مورد بررسی قرار داده‌اند. اما آنچه برای جوامع مسلمان از اهمیت بیشتری برخوردار است بررسی و استخراج این موضوع و کارکردهای آن از متن قرآن کریم است که طبق بررسی‌های مکرر در پایگاه‌های علمی تاکنون پژوهشی در این زمینه صورت نگرفته و/یا به زیور طبع آراسته نگشته است.

تعریف مفاهیم

اعتماد در لغت به معنی تکیه کردن، برگزیدن، کاری را به کسی وا گذاشتن و اطمینان است (عمید، ۱۳۴۲: ۴۵). در فرهنگ لغت آکسفورد به معنی اطمینان به برخی از صفات یا ویژگی‌های یک شخص و/یا حتی درستی و حقانیت یک نظریه تعریف شده است (اوجاقلو، ۱۳۸۴). در اصطلاح علوم جامعه‌شناختی، به معنای حسن‌ظن و نیک‌گمانی نسبت به دیگران در روابط اجتماعی است به طوری که اعتمادکننده و اعتمادشونده به نسبت از سود و فواید آن بهره‌مند شوند (طالبی، ۱۳۹۶).

اعتماد احساس امنیت در مورد رفتارهای پیش‌بینی نشده فرد دیگری است (فیاضی احسان‌آباد و جاجرمی، ۱۳۹۵).

راسیو و همکاران (۱۹۹۸) اعتماد را یک حالت روان‌شناسانه تمایل به پذیرش رفتارهای اعتمادشونده براساس انتظار مثبت تعریف کرده‌اند. از نظر لوهمان، اعتماد یک سازوکار اجتماعی است که در آن انتظارات، اعمال، و رفتار انسان‌ها هدایت و تنظیم می‌شود (عباس‌زاده، ۱۳۸۳). لایان (۲۰۰۰) اعتماد را باور قوی به اعتبار، صداقت و توان افراد، انتظاری مطمئن و اتکا به ادعا یا اظهار نظر دیگران بدون آزمون آن می‌داند. از دید میزتال، اعتماد اطمینان به دیگران به‌رغم احتمال

و امکان فرصت طلبی، عدم قطعیت و مخاطره‌آمیز بودن آن است (میزتال، ۱۹۸۸: ۱۸). بنابراین از نظر اندیشمندان، اعتماد را می‌توان داشتن دید مثبت و حسن‌ظن دربارهٔ افراد جامعه دانست که تسهیل‌گر روابط اجتماعی می‌باشد.

روش تحقیق

این پژوهش برای دستیابی به هدف از روش تحلیل محتوا بهره برده است. روش تحلیل محتوا یکی از روش‌های مناسب در تبیین دیدگاه‌ها و اندیشه‌هاست. تحلیل محتوا در حقیقت فن پژوهش عینی، اصولی و کمی به‌منظور تفسیر و تحلیل متن است. تفکر بنیادی آن عبارت است از: قرار دادن اجزای یک متن (کلمات، جملات، پاراگراف‌ها، و امثال آنها برحسب واحدهایی که انتخاب می‌شوند) در مقولاتی که از پیش تعیین شده‌اند (باردن، ۱۳۷۵: ۲۹). پیام‌هایی که از متن منتقل می‌شود می‌تواند دارای معانی مختلفی باشد؛ بنابراین با تحلیل محتوا باید معنای اصلی آن پیام را بازشناخت. روش بازشناسی و تحلیل این پیام‌ها به‌صورتی نظام‌مند است و از قوانین و دستورات مشخصی تبعیت می‌کند. لاسول عمده‌ترین کاربرد تحلیل محتوا را مطالعهٔ ارتباط به‌منظور پاسخ دادن به این پرسش قدیمی در ارتباطات می‌داند که «چه کسی؟ چه چیزی را؟ به چه کسی؟ چرا؟ چگونه؟ و با چه تأثیری؟ می‌گوید» (کیوی، ۱۳۸۱: ۲۲۲). این پژوهش با تجزیه و تحلیل مفاهیم و گزاره‌های مرتبط با مفهوم اعتماد در قرآن، تلاش می‌کند نظر قرآن را در تعریف، مؤلفه‌ها و شناسایی جایگاه اعتماد و یا عدم اعتماد در قرآن کریم بیان نماید. در این راستا با نگاه تفسیری به آیات قرآن کریم، ابتدا آیات مرتبط با ابعاد مختلف اعتماد اجتماعی استخراج و نقش هر یک در بهبود روابط اجتماعی انسان تبیین شده است.

یافته‌های تحقیق

اهمیت اعتماد در روابط اجتماعی

سؤال اول پژوهش این است که اعتماد در روابط اجتماعی انسان‌ها چه اهمیتی دارد؟ روابط اجتماعی برای انسان عنصری حیاتی و مایهٔ قوام جامعه است. افراد به برقراری رابطهٔ اجتماعی نیاز ذاتی دارند و ب همین دلیل موقعیت‌هایی فراهم می‌آورند تا بتوانند رابطهٔ اجتماعی را

تجربه کنند. اعتماد تعاملات اجتماعی را تنظیم می‌کند و روابط اجتماعی را روان می‌سازد به‌همین دلیل از آن به‌عنوان تسهیل‌گر روابط اجتماعی یاد شده است. براین اساس پس‌زمینه مسکوت تعاملات اجتماعی، اعتماد می‌باشد (به نقل از میرفردی و همکاران، ۱۳۹۱).

اندیشمندان اجتماعی اصل بنیادی در ارتباطات انسانی، چه به‌صورت رسمی و چه به‌صورت غیررسمی، را اعتماد می‌دانند و آن را «قانون ارتباطات انسانی» نام نهاده‌اند. اعتماد به‌عنوان یک ارزش اجتماعی سامان‌دهنده روابط اجتماعی و برقرارکننده آرامش و اطمینان در روابط است. اعتماد در یک جامعه مانند شیرازه‌ای است که افراد یک جامعه را به هم پیوند می‌دهد و از انفصال و پراکندگی آنها جلوگیری می‌کند.

اعتماد اجتماعی در روابط بین شخصی لازمه شکل‌گیری پیوندها و تعاملات اجتماعی است. موانع ارتباطی را مرتفع می‌سازد و کلید رابطه بین افراد در جامعه است (گیدنز، ۱۳۷۰)، سبب ایجاد احساس امنیت می‌شود (یاری، هزارجریبی، ۱۳۹۱). نگرانی شک و نیاز به مراقبت و کنترل را کاهش، و احساسات مثبت میان افراد را افزایش می‌دهد (عبدالباقی، ۱۳۸۶). به همین دلیل برای تقویت روابط موفق، مهم است (چانگ و فان، ۲۰۱۳).

وقتی اعتماد زیاد است، افراد معمولاً تمایل دارند که تبادلات اجتماعی و تعاملات مسالمت‌آمیز را به‌کار گیرند (کلیموسکی، ۱۹۷۶). همچنین افرادی که در اعتماد بین فردی نمره بالا می‌گیرند معمولاً سلامت روانی بیشتری دارند (فیاضی احسان‌آباد، ۱۳۹۵) که خود در بهبود روابط و کاهش آسیب‌ها نقش به‌سزایی دارد.

اعتماد با تعارض در روابط رابطه معکوس دارد (فرحبد، ۱۳۹۰). در جو اعتماد سبک‌های حل تعارض بیشتر به‌سوی سبک‌های مسالمت‌آمیز و توجه زیاد به منافع دیگران معطوف می‌شود؛ در چنین موقعیتی افراد تنها به منافع خود توجه نمی‌کنند، بلکه منافع دیگران را نیز در نظر می‌گیرند.

در طرف مقابل، بی‌اعتمادی شیرازه جامعه و روابط میان انسان‌ها را به هم می‌ریزد. انزوای اجتماعی یکی از مهم‌ترین پیامدهای بی‌اعتمادی اجتماعی است. انزوای اجتماعی فقدان ارتباط و سست شدن پیوندهای میان افراد با یکدیگر و با جامعه است. انزوای اجتماعی موجب تضعیف یا قطع روابط می‌شود و روابط طولانی، پایدار و عمیق را غیرممکن می‌سازد (چلبی، ۱۳۸۳: ۱۰).

اعتماد کم باعث می‌شود سوءظن و بدگمانی در میان افراد رواج پیدا کند و ارتباطات باز و صادقانه از بین برود. با بی‌اعتمادی نمی‌توان به بقا و استمرار هیچ رابطه‌ای امیدوار بود. بنابراین اعتماد یکی از جنبه‌های مهم رابطه میان افراد و مؤلفه‌های ضروری برای ایجاد و تداوم روابط مطلوب اجتماعی است.

از نظر قرآن، ریشه بسیاری از انحرافات اجتماعی چون غیبت و تهمت و شایعه و تأثیرگذاری آنها و در نتیجه گسست روابط اجتماعی، ریشه در بی‌اعتمادی و بی‌اطمینانی افراد به یکدیگر دارد و با ایجاد اعتماد میان افراد می‌توان ریشه بسیاری از مشکلات و اختلالات در روابط اجتماعی را از میان برد.

مفهوم اعتماد در قرآن کریم

سؤال دوم پژوهش این است که اعتماد از منظر قرآن چگونه تعریف می‌شود؟

در قرآن کریم طبق آیه «إِنَّ الظَّنَّ لَا يُغْنِي مِنَ الْحَقِّ شَيْئًا» (النجم، ۲۸ و یونس، ۳۶) هرچند ظن و گمان به هیچ وجه جای حق را نمی‌گیرد (طبرسی، ۱۳۶۰، ج ۱۱: ۲۹۶) و جایی که به یقین نیاز است گمان سودی نمی‌بخشد و نمی‌تواند جانشین یقین شود و فرد را از یقین بی‌نیاز کند (مراغی، بی تا، ۱۱، ۱۰۵) اما در جایی که امکان دستیابی به یقین وجود ندارد نوبت به ظن می‌رسد. این ظن می‌تواند مثبت یا منفی باشد. از آنجاکه باید از گمان بد اجتناب کرد: «اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ» (الحجرات، ۱۲). راهی نمی‌ماند جز اینکه فرد حسن ظن و اعتماد را ملاک و سرلوحه رابطه خود با دیگران قرار دهد. پس اعتماد به معنای حسن ظن نسبت به دیگران با تکیه بر کرامت ذاتی و فطرت الهی انسان‌هاست. حسن ظن یعنی با اینکه ظن است و نمی‌توان بر آن تکیه نمود اما فرد می‌تواند اعتماد کند و بر طبق آن عمل نماید. از نظر قرآن، هرچند اعتماد نوعی ریسک‌پذیری است (به دلیل عدم یقین و احتمال خلاف)، اما با توجه به فطرت الهی و کرامت ذاتی انسان طبق شرایط و ضوابط عقلانی می‌توان آن را سرلوحه عمل قرار داد. بنابراین از نظر قرآن اعتماد به معنای گمان نیکو بردن به دیگران و پرهیز از سوءظن در برقراری روابط اجتماعی و شرکت در فعالیت‌ها و توسعه مشارکت اجتماعی همراه با اندیشه مثبت عاقلانه و به دور از ساده‌لوحی نسبت به دیگران است.

مؤلفه‌های اعتماد و نقش آن در بهبود روابط اجتماعی انسان

سؤال سوم پژوهش این است که مؤلفه‌های بنیادین اعتماد در قرآن کدام‌اند؟ و چه نقشی در بهبود روابط اجتماعی انسان‌ها دارند؟

اعتماد نیز مانند بسیاری از مفاهیم اجتماعی دارای مؤلفه‌هایی است که وجود آنها برای تحقق آن در روابط الزامی است. برای ایجاد اعتماد، شخص باید هم به دیگری اعتماد کند و هم خودش قابل اعتماد باشد. بنابراین اعتماد مسئله‌ای دو طرفه است. در یک طرف فرد اعتمادکننده قرار دارد که با وجود عدم یقین باید اعتماد کند و در طرف دیگر، فرد اعتمادشونده است که باید دارای ویژگی‌هایی باشد که حداقل اعتماد را در طرف مقابل ایجاد نماید.

قرآن کریم به دلیل اهمیت فوق‌العاده اعتماد در روابط اجتماعی مؤلفه‌های آن را مورد توجه قرار داده است.

مؤلفه اعتماد در اعتمادکننده

در رابطه با اعتماد و شکل‌گیری آن غالباً دو نوع دیدگاه وجود دارد؛ اولین دیدگاه هسته مرکزی اعتماد را ریسک می‌داند؛ دومین دیدگاه هسته مرکزی اعتماد را حسن ظن می‌داند.

طبق دیدگاه دوم، افراد براساس حسن‌ظنی که به یکدیگر دارند، نوعی اعتماد بینشان شکل می‌گیرد؛ درحالی‌که در دیدگاه اول، افراد برای رسیدن به اهداف خود مجبورند به دیگران اعتماد کنند و به عبارتی ریسک کنند. چنان‌که در تعریف قرآنی اعتماد بیان شد، از نظر قرآن، اعتماد حسن‌ظن نسبت به دیگران در تعاملات اجتماعی است و از آنجا که به هیچ‌وجه نمی‌توان به علم قطعی و یقین رسید و از سوی دیگر از پیروی و متابعت هرچیزی که بدان علم و یقین نداریم نهی شده است (اسراء، ۳۶) و نمی‌توان با قطعیت از گمان پیروی کرد، همواره نوعی ریسک‌پذیری در آن وجود خواهد داشت. اما دیدگاه دوم به دلیل نهی از گمان بد بردن به دیگران (حجرات، ۱۲) و توصیه به خوش‌بینی در مورد رفتار و کردار آنها (نور، ۱۲) بیشتر با دیدگاه قرآن درباره اعتماد اجتماعی هم‌خوانی دارد.

قرآن کریم اهل ایمان را از گمان بد بردن به دیگران نهی نموده است: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ» (الحجرات، ۱۲). بعضی از مفسرین گفته‌اند معنی

آیه این است بر مؤمن واجب است که (نسبت به دیگر برادران) خوش‌بین باشد، و در مواردی که قابل توجیه است هر پچند که ظاهر آن مورد پسند نباشد بدگمان نباشد (طبرسی، ۱۳۶۰: ۲۳، ۲۱۹).

خوش‌بینی به معنای داشتن انتظارات مثبت برای نتایج و پیامدها (پترسون، ۲۰۰۰) یکی از عوامل زمینه‌ساز اعتماد و ارتباط سالم با افراد جامعه است، به‌طورکلی سازگاری سالم و سازنده در زندگی منوط به خوش‌بینی و داشتن انتظارات مثبت نسبت به عملکرد دیگران است. اعتماد زمانی شکل می‌گیرد که فرد نسبت به مردم خوش‌بین باشد. همان چیزی که خداوند در تعالیم دینی، انسان‌ها را به آن رهنمون فرموده است.

بدبینی فرد را در مقابل دیگران به ترس و هراس و می‌دارد و همین باعث می‌شود که نتواند با کسی رابطه برقرار نماید. چنین کسی همه را خائن پنداشته (تمیمی آمدی، ۱۳۶۶: ۸۸۳۷)، نمی‌تواند به دیگران اعتماد کند. به‌همین دلیل نمی‌تواند با کسی وارد روابط دوستانه و صمیمانه شود. امیرالمومنین (ع) فرمودند: «مراقب باش که سوءظن بر تو غلبه پیدا نکند، به‌درستی که بدگمانی هیچ رفاقتی را بین تو و دوست باقی نمی‌گذارد» (مجلسی، ۱۴۰۳، ۷۷، ۲۰۷). درحقیقت بدگمانی به بی‌اعتمادی نسبت به دیگران دامن زده و موجب مخدوش شدن روابط و بیرون رفتن آن از حالت طبیعی می‌شود. بدبینی نه تنها مانع پیوندهای تازه و برقراری روابط گسترده با دیگران می‌شود به روابط دوستانه نیز آسیب می‌رساند و دوستی‌ها را خدشه‌دار می‌کند. در روایات آمده است: «کسی که بدگمانی بر او چیره شود، میان او و دوستش، صلح و آرامشی نخواهد بود» (لیثی واسطی، ۱۳۷۶: ۴۳۳). فرد بدبین با انتظار منفی نسبت به اعمال و کردار دیگران و نیز انتظار منفی از عواقب و پیامدهای رابطه با آنها، به نقاط ضعف و کم و کاستی‌های رابطه بیشتر توجه نموده و اتفاقات و رفتار سایرین را ناخودآگاه به شکلی منفی تعبیر و تفسیر می‌نماید. مجموعه این عوامل سبب از بین رفتن اعتماد و درنهایت اختلال و آسیب در روابط اجتماعی فرد خواهد شد.

مؤلفه‌های اعتماد در فرد معتمد

عقل آدمی حکم می‌کند که برای اعتماد به دیگران رفتار و کردار آنها را در نظر گرفته و با تکیه بر شواهد برای اعتماد و/یا عدم اعتماد به دیگران تصمیم‌گیری نماید. پژوهشگران اجتماعی

مؤلفه‌های صلاحیت فنی، روراستی، خیرخواهی و قابل پیش‌بینی بودن را شاخص‌های کلی اعتماد معرفی نموده‌اند (مولرینگ، 2004). براساس مدل مایر و همکاران (۱۹۹۵) نیز فرد اعتمادکننده در مورد معتمد بودن (توانایی، خیرخواهی و روراستی) طرف مقابل خود قضاوت می‌کند، سپس این قضاوت براساس برون‌داده‌های رفتاری ناشی از اعتماد تجدید می‌شود (دیتز و همکاران، ۲۰۱۰). مؤلفه‌های صلاحیت فنی و توانایی در این دو نظریه مربوط به اعتماد سازمانی و شغلی است و در روابط اجتماعی به‌طور جدی قابل بحث نیست. اما خیرخواهی و روراستی تأثیر بسیاری بر روابط اجتماعی دارد. قرآن علاوه بر اینها مؤلفه‌های دیگری را نیز مدنظر قرار داده است. که به تبیین آنها پرداخته می‌شود.

خیرخواهی: هر کار یا هر سخنی است که در آن مصلحت صاحب عمل و سخن باشد (راغب اصفهانی، 1412، ج ۱: ۱۵۴). خیرخواهی یعنی با نهایت خلوص و صداقت و از روی محبت و شفقت خیرخواه دیگران بودن و طلب خیر و نعمت برای دیگران کردن (طریحی، ۱۳۷۵، ج ۲، ۴۱۸ و ابن منظور، ۱۴۱۴، ج ۲، ۶۱۸).

قرآن کریم پیامبران الهی را خیرخواه مردم معرفی می‌نماید (اعراف، ۶۲ و ۶۸ و ۷۹ و ۹۳؛ هود، ۳۴) و از طریق الگو قرار دادن آنها به همه انسان‌ها یادآوری می‌کند که شرط اول در برقراری ارتباط با مردم خیرخواهی است.

در منطق قرآن خیرخواهی مهم‌ترین نقش را در جلب اعتماد دیگران بازی می‌کند. چرا چکه شیطان از همین طریق اعتماد آدم را جلب نمود و به اغوای انسان پرداخت: «وَقَاسَمَهُمَا إِنِّي لَكُمَا لَمِنَ النَّاصِحِينَ» (الأعراف، ۲۱) شیطان از روی مکر و نیرنگ برای آنها بخدا سوگند یاد کرد که غرضی جز نصیحت و راهنمایی ندارد و بدین ترتیب آدم و حوا بر اثر حسن پظنی که پیدا کردند، بهشت ابد را از دست دادند (طبرسی، ۱۳۶۰، ج ۹: ۶۹).

برادران یوسف نیز با همین ترفند اعتماد و رضایت یعقوب (ع) را جلب نمودند: «قَالُوا يَا أَبَانَا مَا لَكَ لَا تَأْمَنَّا عَلَى يُوسُفَ وَإِنَّا لَهُ لَنَاصِحُونَ» (یوسف، ۱۱) یعنی چرا از ما می‌ترسی درحالی‌که ما خیرخواه او هستیم (فخر رازی، ۱۴۲۰، ج ۱۸: ۴۲۶).

یکی از راه‌های بهبود روابط اجتماعی انسان‌ها نیز این است که از بدخواهی و حسادت دربارهٔ یکدیگر خودداری نموده و هریک از افراد جامعه از روی اخلاص، دلسوزی و با صداقت در رسیدن خیر و نیکی به یکدیگر کوشا باشند.

نهایت خیرخواهی برای مردم آن است که هرچه برای خود می‌پسندی، برای دیگران هم بپسندی و هرچه را برای خود ناپسند می‌شماری برای دیگران نیز ناپسند بدانی. چون انسان برای خود به اقتضای فطرت الهی اش جز خیر و نیکی آرزو نمی‌کند و خیر و نیکی در نزد او درواقع همان چیزی است که برای خود می‌خواهد، پس هرگاه هرچه برای خود خواست، برای دیگران نیز آرزو کرد و در راه تحقق آن تلاش نمود، نهایت خیرخواهی خود را در حق دیگران به‌کار برده است. رسول خدا (ص) فرمود: «نشانه انسان خیرخواه چهار چیز است: به حق دآوری و حکم می‌کند؛ و خود نیز حق را مراعات می‌کند و به حق رفتار می‌کند؛ و آنچه برای خود می‌پسندد، برای مردم نیز می‌پسندد؛ و بر هیچ‌کس تعدی و تجاوز روا نمی‌دارد» (ابن شعبه حرانی، ۱۴۰۴، ۲۰).

این صفات باعث می‌شود انسان بتواند خیرخواه واقعی را از غیر آن تشخیص دهد و در چرخهٔ اعتماد حالت تعادل را حفظ نماید و در مواردی که قول و فعل فرد با یکدیگر مطابقت ندارد از اعتماد بیهوده و افتادن به دام فریب و بدخواهی پرهیز نماید. چراکه گاهی دشمن در نقاب دوست وارد می‌شود و از اعتماد فرد سوءاستفاده نموده و او را به سمتی خلاف واقع سوق می‌دهد.

صداقت: پایه‌گذاری تعاملات صادقانه با خود و دیگران یکی از مؤلفه‌های ایجاد اعتماد و برقراری روابط اجتماعی مطلوب است. صداقت به معنای خلوص، درستکاری، راستی، راستگویی و مخالف ناراستی است. از آیات قرآن برمی‌آید که صداقت هماهنگی، هم‌خوانی و یکرنگی اندیشه، گفتار و عمل است (حشر، ۸ و بقره، ۱۷۷). در قرآن کریم، خداوند خود (نساء، ۸۷ و ۱۲۲) و برترین انسان‌ها (متقین) را با ویژگی صدق توصیف می‌کند (زمر، ۳۳)، صداقت را از ویژگی‌های مردان و زنان مؤمن برمی‌شمارد (احزاب، ۲۳)؛ آن را عامل خیر می‌داند (محمد، ۲۱) و بهشت را ثمرهٔ صدق معرفی می‌نماید (مائده، ۱۱۹).

قرآن کریم به همگان توصیه می‌نماید که به روش راستی و درستی عمل نمایند: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ» (التوبة، ۱۱۹) یعنی بر روش راستگویان باشید (فخررازی، ۱۴۲۰، ۱۶، ۱۶۷). منظور از صدق در این آیه راستی در گفتار و علم و عمل است که فرد را تا مرتبه‌ای بالا می‌برد که می‌توان به او اقتدا کرد (مغنیه، ۱۴۲۴، ج ۴: ۱۱۵). چنین کسی خلاف واقع عمل نمی‌کند و وجود خود را با تخلف آلوده نمی‌سازد (شاذلی، ۱۴۱۲، ج ۳، ۱۷۳۳).

قرآن کریم به‌عنوان یک دعای ناب به همگان می‌آموزد که در هر شرایطی خواهان صداقت و راستی در امور باشند: «وَقُلْ رَبِّ أَدْخِلْنِي مُدْخَلَ صِدْقٍ وَأَخْرِجْنِي مُخْرَجَ صِدْقٍ وَاجْعَلْ لِي مِنْ لَدُنْكَ سُلْطَانًا نَصِيرًا» (الإسراء، ۸۰). برای آنکه دخول و خروج در هر امری دخول و خروجی باشد که متصف به صدق و دارای حقیقت باشد، نه اینکه ظاهرش مخالف با واقع و باطنش باشد، یا یک طرفش با طرف دیگرش متضاد بوده باشد (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۱۳، ۲۴۳).

ائمه اطهار (ع) نیز در آغاز برقراری هرگونه ارتباطی با دیگران بر لزوم رعایت صداقت و راستی تأکید داشتند. امام محمد باقر (ع) فرمودند: «قبل از سخن گفتن صداقت را بیاموزید» (کلینی، ۱۴۰۷، ۲: ۱۰۴). و بر همین اساس صداقت را سنجه و ملاک و معیار تشخیص ایمان فرد بیان فرمودند (کلینی، ۱۴۰۷، ج ۲: ۱۰۵).

صداقت یکی از عناصر ارائه شده برای بقاء روابط اجتماعی در نظریه «رفتارهای عقلانی حفظ روابط» استفورد است (محسنیان‌راد، ۱۳۹۱: ۲۲۳) که وجود آن برای روابطی پویا امری لازم و ضروری است؛ فرد در گام نخست باید صادق باشد تا قادر به ایجاد رابطه با دیگران شود. علاوه بر همه اینها صداقت با شادی و رضایت از زندگی رابطه مثبت دارد (آقابابایی، ۱۳۹۱) که این خود به بهبود هرچه بیشتر روابط اجتماعی کمک می‌نماید.

بنابراین لازمه یک ارتباط صحیح اطمینان همه عناصر نسبت به یکدیگر است. اعتماد در روابط اجتماعی وقتی محقق خواهد شد که هریک از افراد جامعه با خود و یکدیگر برخورد صادقانه داشته باشند. صداقت زمینه اعتماد و برقراری رابطه را به بهترین شکل فراهم می‌سازد.

وفای به عهد: عهد در لغت به معنای پاسداری و سرکشی کردن و حفظ چیزی است (راغب اصفهانی، ۱۴۱۲: ۵) و در اصطلاح به قراردادهای و پیمان‌هایی که باید آنها را حفظ کرد و دقیقاً

رعایت نمود گفته می‌شود. عهد شامل تمامی وعده‌های انسان و قول‌هایی است که به اشخاص می‌دهد و نیز شامل هر عقد و معامله و معاشرت و امثال آن است (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۲: ۳۱۶)

وفای به عهد ضامن نظم و ثبات و بقای حیات اجتماعی انسان‌هاست که اگر به آن عمل نشود، زندگی اجتماعی از هم گسیخته و مختل خواهد شد. به همین جهت در قرآن کریم بر وفای به عهد به‌عنوان یک ارزش پایدار در روابط مطلوب اجتماعی تأکید فوق‌العاده‌ای شده است: «وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا» (الإسراء، ۳۴). خداوند از ناقض عهد در مورد نقض عهدش سؤال خواهد کرد (جامع‌البیان فی تفسیر القرآن، ج ۱۵: ۶۱) و فرد درمقابل نقض و شکستن عهد حساب کشیده می‌شود (شاذلی، ۱۴۱۲، ج ۴، ۲۲۲۶) و توییح خواهد شد (مراغی، بی‌تا: ۱۵، ۴۵) و همچون سایر تکالیف، انسان در مقابل آن کیفر و پاداش خواهد دید (طبرسی، ۱۴۱۳: ۱۳۲).

این صفت پسندیده از چنان اهمیتی برخوردار است که در قرآن کریم نشان ایمان: «وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ» (المؤمنون، ۸) و از ارکان برّ (نیکی) به‌شمار می‌رود: «وَالْمُؤْتُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا» (البقره، ۱۷۷). وفای به عهد برای ایجاد جو اعتماد و اطمینان در رابطه میان افراد و روابط اجتماعی مطلوب لازم و ضروری است. بدون وفای به عهد افراد نگران و مضطرب خواهند بود چراکه نمی‌توان به وعده‌ها تکیه نمود و به هیچ‌کس اطمینان کرد. اسلام وفای به عهد را هم در مورد دوستان لازم و ضروری می‌داند و هم در مورد دشمنان، همه به‌طور مساوی (شاذلی، ۱۴۱۲، ج ۱: ۱۶۱).

به‌علاوه قرآن کریم برای به حداکثر رساندن اعتماد اجتماعی مطابقت قول و عمل را مدنظر قرار داده و کسانی را که گفتار و رفتارشان با هم هم‌خوانی ندارد را توییح نموده و آن را سخت ناپسند شمرده است: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ» (الصف، ۲ و ۳). مفسران از این آیه وجوب وفای به عهد را استدلال کرده‌اند (مراغی، بی‌تا، ۲۸: ۸۱). لفظ آیه مطلق است، و درخصوص تخلف کردار از گفتار و خلف وعده و نقض عهد است، چون وقتی ظاهر انسان موافق باطنش نشد، همه این اعمال از او سر می‌زند (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۱۹، ۴۲۰) و زمینه اعتماد را از بین می‌برد. تطابق بین قول و عمل زمینه شکل‌گیری اعتماد اجتماعی را فراهم می‌نماید. و این اطمینان را در افراد به‌وجود می‌آورد که به قول‌ها و وعده‌های داده شده عمل خواهد شد.

در روایات نیز وفای به عهد از بدیهی‌ترین ارزش‌ها در حوزه اخلاق اجتماعی و ثبات جامعه مطلوب اخلاقی، و یکی از بزرگ‌ترین واجبات و تکالیفی است که خداوند بر مکلفین مقرر فرموده و تخلف آن را در مورد هیچ‌کس، حتی کافر و منافق و مشرک، نیز جایز ندانسته است. در حدیثی از امام صادق آمده است: «سه چیز است که خداوند به هیچ کس اجازه‌ی مخالفت با آن را نداده است: ادای امانت، وفای به عهد، و نیکی در حق پدر و مادر خواه نیکوکار باشند یا بدکار» (کلینی، ۱۴۰۷، ج ۲: ۱۶۲).

وفای به عهد لازمه ثبات و پایداری جامعه است. روابط اجتماعی مطلوب مستلزم رعایت عهدها و وفای به پیمان‌هاست زیرا موجب مراعات حقوق دیگران شده و اعتماد و اطمینان را بر روابط حاکم می‌سازد و از رهگذر آن به گسترش و استمرار روابط کمک می‌نماید. در طرف مقابل بدعهدی و بدقولی از مهم‌ترین علل سلب اعتماد میان افراد جامعه است. البته وفای به عهد مسئله‌ای دو طرفه است که در جاده‌ای یکطرفه نمی‌توان به آن رسید. قرآن کریم این مسئله را اینگونه بیان می‌نماید: «وَ اَوْفُوا بِعَهْدِي اَوْفٍ بِعَهْدِكُمْ وَ اِيَّايَ فَاَرْهَبُونَ» (البقره، ۴۰) هرکس به عهد خودش با خدا وفا کند خداوند به عهد خود با او وفا می‌کند (فخررازی، ۱۴۲۰، ج ۳: ۴۷۸). در مورد سایر عهدها هم چنین است. بدعهدی افراد اعتماد عمومی جامعه را از بین می‌برد و در جو حاصل از بی‌اعتمادی نمی‌توان انتظار وفا و خوش‌عهدی داشت.

امانت‌داری: امانت ضد خیانت و به‌معنای راستی، ودیعه و هرچیزی است که برای نگاهداشتن به کسی می‌سپرنند. ریشه امانت از امن است و به کثرت امنیت دلالت می‌کند (مصطفوی، ۱۴۳۰، ج ۱: ۱۶۶). و به‌معنای سکون نفس در مورد منتفی بودن شر است (طوسی، بی‌تا، ج ۶، ۱۰۴).

امانت‌داری یکی از بنیان‌های اعتماد اجتماعی و از جمله عواملی است که در ایجاد و تقویت اعتماد اجتماعی نقش دارد؛ موجب می‌شود تا روابط میان افراد گسترش یافته و تقویت شود و در استوارسازی پیوندهای جامعه نقشی بسزا دارد. درحقیقت، استواری پیوندها در جوامع بشری و امدار امانت‌داری و ادای امانت است.

در قرآن کریم، امانت در رابطه تنگاتنگ با اعتماد قرار دارد. در همان آیه مورد بحث در داستان یوسف برادران برای جلب رضایت پدر گفتند: «يا اَبانا ما لَكَ لا تَأْمَنَّا عَلَي

یوسف» (یوسف، ۱۱). چرا ما را بر یوسف امین نمی‌دانی؟ یعنی چرا درباره کار یوسف به ما اعتماد نداری و خاطرت آسوده نیست؟ (طبرسی، ۱۳۶۰، ج ۱۲، ۱۷۰). با این بیان می‌خواستند رأی پدر را بزنند (زمخشری، ۱۴۰۷، ج ۲، ۴۴۸) و او را که نسبت به ایشان بدبین بود و بر یوسف امینشان نمی‌دانست درباره خود خوشبین سازند (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۱۱، ۱۳۰). پس می‌توان گفت امین بودن و امانت‌داری رکن و پایه اصلی اعتماد است.

بر همین اساس قرآن کریم برای جلب اعتماد عمومی، امانت‌داری را بر همگان لازم دانسته: «إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا» (النساء، ۵۸) این آیه درباره هر نوع امانتی است که به دست انسان سپرده شود (طبرسی، ۱۳۶۰، ج ۵، ۱۹۹).

قرآن متقین را کسانی می‌داند که در امانت خیانت نمی‌کنند و در صیانت از هر چیزی که در اختیار آنان به‌عنوان امانت گذاشته شده اهتمام می‌ورزند (آل عمران، آیات ۷۵ و ۷۶) از همین رو ملاک ارزشیابی افراد نیز امانت‌داری دانسته شده و مؤمنان با وصف امانت‌داری شناسانده شده‌اند: «وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ» (المؤمنون، ۸). مراد از امانات، اعم است و شامل همه امانات از مالی و معنوی می‌شود (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۸، ۲۲۶).

تأکید قرآن بر امانت‌داری به دلیل آثار بسیاری است که در زندگی بشر دارد و چنانچه بیان شد، شاید بتوان گفت مهم‌ترین تأثیر امانت‌داری جلب اعتماد دیگران است. این مفهوم از آیه ۲۶ سوره قصص نیز قابل برداشت است. «قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبْتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ» (القصص، ۲۶). امین کسی است که از خیانتش ترسی نداشته باشی (طبری، ۱۴۱۲، ج ۲۰، ۴۰) و همین سبب اطمینان و اعتماد به فرد امین بوده و دلالت بر اهمیت و ارزش امانت‌داری به‌عنوان مهم‌ترین سرمایه انسان به‌ویژه در حوزه رفتار اجتماعی دارد.

در طرف مقابل، خیانت عامل سلب اعتماد اجتماعی است. قرآن از خیانت در امانت نهی نموده است: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ» (الأنفال، ۲۷). یعنی در اماناتی که بین شماست خیانت نکنید چه معاملات مالی باشد چه شئون ادبی و اجتماعی و سیاسی. براین اساس افشا سر نیز خیانت و حرام است (مراغی، بی‌تا، ج ۹، ۱۹۴). در این آیه خداوند به صراحت نسبت به هرگونه خیانت هشدار می‌دهد و خواهان اجتناب از این امر می‌شود؛ زیرا خیانت بدترین شیوه اجتماعی است که جامعه بشریت را با

سقوط مواجه می‌کند. بزرگترین آسیبی که خیانت در روابط میان افراد ایجاد می‌نماید سلب اعتماد است. این مفهوم از آیه ۶۴ سوره یوسف به روشنی قابل برداشت است، آنجاکه یعقوب (ع) به خاطر خیانت برادران یوسف نمی‌تواند دوباره به آنها اعتماد کند و درخواستشان را بپذیرد: «قَالَ هَلْ آمَنُكُمْ عَلَيْهِ إِلَّا كَمَا أَمِنْتُكُمْ عَلَىٰ أَخِيهِ مِنْ قَبْلُ» (یوسف، ۶۴) یعقوب گفت: در بردن بنیامین نمی‌توانم بر شما اعتماد کنم همان‌طور که در بردن یوسف به شما اعتماد کردم، شما تعهد کردید که او را محافظت کنید ولی او را از بین بردید (طبرسی، ۱۳۶۰، ج ۱۲، ۲۵۵) همان‌طور که آنجا امانت‌دار نبودید اینجا هم امانت‌دار نخواهید بود (فخررازی، ۱۴۲۰، ج ۱۸، ۴۷۹).

بنابراین همچنان‌که امانت‌داری عامل اعتمادسازی است، خیانت عامل سلب اعتماد اجتماعی و غلبه سوءظن در روابط میان انسان‌ها و در نتیجه اختلال و آسیب در روابط اجتماعی خواهد بود.

رازداری یکی از ابعاد مهم امانت‌داری است که تأثیر فوق‌العاده‌ای در اعتمادسازی میان افراد دارد. قابل اعتماد بودن در این زمینه سبب صمیمیت، دوستی و راحتی روابط میان‌فردی می‌شود و در استمرار، دوام و پایداری روابط تأثیر بسیاری دارد. انسان رازدار معتمد دیگران شناخته می‌شود و شبکه روابط اجتماعی او نسبت به سایر افراد از گسترش چشمگیری برخوردار است. اگر در جامعه امانت‌ها مراعات شود، اعتماد متقابل افزایش یافته و روابط انسان‌ها نیکو و مستحکم می‌گردد و اگر روحیه امانت‌داری تضعیف گردد و این خصلت اخلاقی کم‌رنگ شود، اعتماد لازم از میان می‌رود و تشویش و نگرانی بر فضای زندگی مردم سایه می‌افکند و سرانجام، شیرازه جامعه و زندگی اجتماعی از هم می‌پاشد و جز روابطی سطحی و جزئی چیزی باقی نمی‌گذارد.

حق محوری: پایبند بودن به حق از مهم‌ترین مؤلفه‌های روابط اجتماعی مطلوب و محور اساسی روابط اجتماعی انسان است.

حق در لغت نقیض باطل است و بر احکام و صحت چیزی دلالت دارد (مصطفوی، ۱۴۳۰، ج ۲: ۳۰۶). اصل حق مطابقت و موافقت است (راغب اصفهانی، ۱۴۱۲، ج ۱: ۱۲۵) و به معنای حزم و صدق (الصعیدی، بی‌تا، ج ۱: ۷۱) نیز آمده است.

قرآن در آیات متعدده، به تمثیل یا به تصریح، از پیروزی نهایی حق بر باطل خبر می‌دهد (الإسراء، ۸۱) و انسان‌ها را از تکذیب (الأنعام، ۵)، کتمان (البقره، ۴۲)، تردید (البقره، ۱۴۷)، گمان (آل عمران، ۱۵۴)، سخن (النساء، ۱۷۱)، و به‌طور کلی، هر نوع فکر، گفتار و رفتار ناحق باز می‌دارد؛ چراکه دوری از حق چیزی جز هلاک و گمراهی نیست: «فَمَا ذَا بَعْدَ الْحَقِّ إِلَّا الضَّلَالُ» (یونس، ۳۲) کسی که از حق تخطی کند به گمراهی می‌افتد (زمخشری، ۱۴۰۷، ج ۲: ۳۴۵).

علاوه بر اهمتامی که در آیات فوق بیان شد تعالیم اسلامی برای ایجاد اعتماد عمومی به‌طور ویژه به حق‌گویی فرمان داده است. قرآن کریم خداوند را حق‌گو معرفی نموده است: «وَاللَّهُ يَقُولُ الْحَقَّ» (الأحزاب، ۴) و روایات مردم را به متخلق شدن به اخلاق‌الله دعوت می‌نمایند (مجلسی، ۱۴۰۳، ۵۸: ۱۲۹). با ترکیب این دو می‌توان به عمومیت بخشیدن درباره مفهوم آیه: «وَلَا تَقُولُوا عَلَى اللَّهِ إِلَّا الْحَقَّ» (النساء، ۱۷۱) رسید؛ که نه تنها در مورد خداوند بلکه در هیچ شرایطی و در مورد هیچ‌کسی نباید حق را زیر پا گذاشت و سخنی به ناحق گفت.

در روایات نیز اگر کسی بخواهد در مقام عمل، اهل نجات و در مقام سخن، دارای حجت و برهان باشد، باید به‌سوی حق برود. امیرالمومنین (ع) فرمودند: «حق وسیله نجات هر انسانی است که طالب عمل باشد و حجت و برهانی است برای گوینده» (تمیمی آمدی، ۱۳۶۶: ۶۹) که به وسیله آن می‌تواند اعتماد اجتماعی را به‌سوی خود جلب نماید.

در ارتباطات اجتماعی حق‌محوری انسان را به حق‌جویی، و حق‌گویی هدایت می‌کند (لطفی، ۱۳۳). کسی که در روابط خود بر محور حق حرکت می‌کند، این اعتماد را در دیگران به‌وجود می‌آورد که همواره حق آنها محفوظ بوده و هرگز پایمال نخواهد شد. ایجاد اطمینان در افراد برای احقاق حقوقشان سبب آرامش در روابط شده و هول، نگرانی و اضطراب را از بین می‌برد.

جایگاه‌شناسی اعتماد

برای پاسخ به سؤال پایانی پژوهش که آیا مسئله بی‌اعتمادی نیز در قرآن مطرح شده است؟ اگر چنین است از نظر قرآن چه گروه‌هایی قابل اعتماد نیستند؟ زندگی از مجموعه‌ای از موقعیت‌های

مختلف تشکیل شده که شادی، استواری و رضایت از زندگی معلول واکنش مناسب به آنهاست. اگرچه رکن و پایه اصلی برقراری روابط مطلوب اجتماعی اعتماد و خوش‌بینی نسبت به دیگرانی است که فرد با آنها در ارتباط است، اما از نظر قرآن این اعتماد و خوش‌بینی مطلق و بی‌قید و شرط نیست. بلکه به تناسب شخصیت، جایگاه و موقعیت اعتمادشونده باید مورد بررسی قرار گیرد تا از حالت یک روش ساده‌لوحانه و بدون پشتوانه به حالت یک روش خردمندانه و با کمترین احتمال خطا درآید.

قرآن با توصیه به حسن‌ظن و پرهیز از سوءظن نمی‌خواهد افراد را به قصه‌ها، زندگی‌ها، شادی‌ها و افکار خیالی سوق دهد و آنها را با آموزه‌ها و روش‌های تو خالی فریب دهد، بلکه بر آن است تا به افراد کمک کند زیبایی‌های موجود در زندگی شخصی و اجتماعی خود را کشف کرده و با دیدی واقع‌بینانه بنای روابطی موفق را پی‌ریزی نمایند. آنچه آموزه‌های قرآنی در پی تحقق آن است سعادت و رستگاری دنیا و آخرت است. اگر حسن‌ظن و اعتماد باعث شود که فرد سرخورده‌گی، زیان و شکست را تجربه کند این نوع اعتماد نه تنها توصیه قرآن نیست بلکه افراد را از آن بازداشته است. و از آنجاکه همه افراد در همه شرایط عملکرد درستی ندارند پس اعتماد به آنها عاقلانه و مورد تأیید نیست.

از جمله کسانی که نمی‌توان و نباید به آنها خوش‌بین بود کسانی هستند که در دوستی آنها تردید وجود دارد و یا دشمنی و بدخواهی آنها به اثبات رسیده است: «مَا يُوَدُّ الَّذِينَ كَفَرُوا مِنْ أَهْلِ الْكِتَابِ وَلَا الْمُشْرِكِينَ أَنْ يُنَزَّلَ عَلَيْكُمْ مِنْ خَيْرٍ مِنْ رَبِّكُمْ» (البقره، ۱۰۵) کسانی که از فرد کینه و دشمنی در دل دارند نمی‌توانند خیرخواه او باشند (شاذلی، ۱۴۱۲، ج ۱: ۱۰۱) این آیه دلالت آشکاری است بر آنکه خداوند مؤمنین را از اعتماد به دشمنانشان نهی کرده است (طبری، ۱۴۱۲: ج ۱: ۳۷۸).

نمونه دیگر آیه «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنْ جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَنْ تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصِيبُوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ» (الحجرات، ۶) است. می‌فرماید: اگر فاسقی برای شما خبری آورد تأمل کنید و به دنبال تبیین موضوع و کشف حقیقت باشید و به سخن او اعتماد نکنید. زیرا چنین کسی ابایی از دروغ ندارد و عمل براساس گفتار او پشیمانی به بار می‌آورد (مراغی، بی‌تا، ج ۲۶: ۱۲۷). این آیه در خصوص خبر فاسق دستور تحقیق داده، و این در حقیقت نهی از عمل

به خبر فاسق است. حقیقت این نهی این است که می‌خواهد از بی‌اعتباری و عدم حجیت خبر فاسق پرده بردارد (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۱۸: ۴۶۴). بنابراین به هرکس و در هر شرایطی نمی‌توان چشم و گوش بسته اعتماد کرد. قبل از اعتماد و عمل براساس دیده‌ها و شنیده‌ها باید شرایط را بررسی کرد و میزان اعتماد و وثوق به دیگران را عاقلانه سنجید و براساس آن عمل کرد. این روشی عالمانه در اطمینان و اعتماد به دیگران است.

مورد دیگر که قرآن به آن اشاره می‌کند آیه «وَلَا تَرْكُنُوا إِلَى الَّذِينَ ظَلَمُوا» (هود، ۱۱۳) است. رکون به چیزی، اعتماد به آن است. مراد از ظالمین در اینجا دشمنان و کسانی است که فرد را آزار و اذیت می‌کنند (مراغی، بی تا، ج ۱۲: ۹۲). این آیه نهی از میل به سوی ظالمان و اعتماد بر آنها است (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۱۱: ۶۸). این از جهت اشخاص، از جهت شرایط و موقعیت نیز امیرالمومنین (ع) فرمودند: «هنگامی که صلاح و نیکی بر زمان و مردم زمان گسترش یابد، در این حال اگر کسی گمان بد به دیگری ببرد که از او گناهی ظاهر نشده به او ستم کرده است! و هنگامی که فساد بر زمان و اهل زمان مستولی شود هرکسی گمان خوب به دیگری ببرد خود را فریب داده است» (نهج البلاغه، ۴۸۹). در شرایطی که غالب مردم راه صلاح بپویند خوش‌بینی امری معقول و پسندیده است؛ اما زمانی که فساد بر زمان غالب شد و اکثر مردم به راه خلاف می‌روند اعتماد به افراد نوعی خودفریبی است و فرد باید جانب احتیاط را نگه دارد تا گرفتار توطئه و فریب نگردد. البته این بدان معنا نیست که انسان سوءظن خود را به اشخاص آشکار سازد و آنها را متهم کند، بلکه منظور این است که بدون اینکه عکس‌العمل منفی که سبب اهانت به فرد می‌شود ظاهر سازد، در عمل جانب احتیاط را از دست ندهد.

نتیجه‌گیری

مهم‌ترین سرمایه یک جامعه اعتمادی است که افراد به یکدیگر دارند. اعتماد یکی از مطلوب‌ترین کیفیت‌ها در هر رابطه نزدیک و صمیمی است و اغلب در کنار تعهد و عشق به‌عنوان هسته مرکزی رابطه ایده‌آل در نظر گرفته می‌شود. از نظر قرآن کریم اگرچه اعتماد امری یقینی نیست و نمی‌تواند در فرد اطمینان حاصل نماید و همواره با مخاطره همراه است، اما چون جهان را به جایی خوشایندتر، کارآمدتر و صلح‌آمیزتر برای زندگی تبدیل می‌کند تا حد ممکن

باید نسبت به همه افراد جامعه با عینک خوش‌بینی نگریت و تا خلاف آن ثابت نشده است اعتماد را مبنای روابط اجتماعی قرار داد. اعتماد در میان مردم سبب تسهیل روابط اجتماعی می‌شود و زمینه همیاری و مشارکت اجتماعی انسان‌ها را فراهم می‌نماید. اگر فرد غیر قابل اعتماد باشد، قادر به ایجاد رابطه مطلوب با دیگران نخواهد بود.

از نظر قرآن اعتماد امری از پیش تعیین شده نیست بلکه باید روی آن کار کرد و مؤلفه‌های آن را در خود ارتقا داد. اعتماد در میان افراد با فضائل اخلاقی چون صداقت، خیرخواهی، وفای به عهد، امانت‌داری و حق‌محوری افزایش می‌یابد. و با دروغ‌گویی و فریب، بدخواهی و حسادت، بدعهدی و بدقولی، خیانت و افشای راز، خودمحوری و حق‌کشی کاهش می‌یابد. برای به دست آوردن اعتماد باید بسیار تلاش کرد و مؤلفه‌های اعتماد را در خود پرورش داد و توجه داشت که کوچکترین خطا برای از دست دادن اعتماد کافی است.

اعتماد قرآنی امری مطلق و بی‌قید و شرط نیست. بلکه مسئله‌ای کاملاً عاقلانه و در نهایت حزم و دوراندیشی است. برای اعتماد به دیگران در روابط اجتماعی باید شرایط فردی، زمانی و مکانی را در نظر گرفت. در برابر دشمنان و افراد بدکردار و ظالمان اعتماد نه تنها ممدوح و پسندیده نیست بلکه نوعی خود فریبی و ساده‌لوحی است که در نهایت به خسارت و پشیمانی می‌انجامد. بنابراین برای داشتن روابط نیکو و حسنه و دوام و استمرار روابط باید نسبت به دیگران از بدبینی اجتناب کرد و مبنای بر صلاح و نیکی دیگران گذاشت اما آنجا که خلاف این موارد ظاهر و مشهود است جایی برای اعتماد و خوش‌بینی نمی‌ماند و باید محتاطانه عمل نمود تا از عواقب ناخوشایند چنین روابطی در امان بود.

منابع

- قرآن کریم
- نهج البلاغه
- ابن‌شعبه حرانی، حسن بن علی (۱۴۰۴)، *تحف العقول*، قم: جامعه مدرسین.
- ابن‌منظور، محمد بن مکرم (۱۴۱۴)، *لسان‌العرب*، ج ۲، بیروت: دارصادر.
- اوجاقلو، سجاد؛ زاهدی، محمدجواد (۱۳۸۴)، «بررسی اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در بین ساکنان شهر زنجان»، *مجله جامعه‌شناسی ایران*، شماره ۶: ۹۲-۱۲۵.

- اینگلهارت، رونالد (۱۳۷۳)، *تحول فرهنگی در جامعه پیشرفته صنعتی*، ترجمه مریم وتر، تهران: کویر.
- بابایی، شاهرخ (۱۳۸۹)، «تاثیر عدالت سازمانی و امنیت شغلی بر تعهد سازمانی به واسطه اعتماد به مدیران ستاد مرکزی سازمان تامین اجتماعی»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور، مرکز تهران.
- تمیمی آمدی، عبدالواحد بن محمد (۱۳۶۶)، *غررالحکم و دررالکلم*، قم: دفتر نشر تبلیغات.
- چلبی، مسعود (۱۳۷۵)، *جامعه‌شناسی نظم، تشریح و تحلیل نظری نظم اجتماعی*، تهران: نی.
- دانش، یونس (۱۳۹۶)، بررسی نقش اعتماد در روابط اجتماعی مردم شهر بستک، مجموعه مقالات دومین کنگره بین‌المللی توانمندسازی جامعه در حوزه مدیریت، اقتصاد، کارآفرینی و مهندسی فرهنگی، تهران: مرکز توانمندسازی مهارت‌های فرهنگی و اجتماعی جامعه.
- راغب اصفهانی، حسین بن محمد (۱۴۱۲)، *مفردات الفاظ القرآن*، بیروت: دارالقلم.
- زمخشری، محمود (۱۴۰۷)، *الکشاف عن حقایق غوامض التنزیل*، بیروت: دارالکتب العربی.
- سیوطی، عبدالرحمن (۱۴۰۴)، *الدر المنثور فی تفسیر المأثور*، قم: آیه‌الله مرعشی نجفی.
- شاذلی، سیدبن قطب بن ابراهیم (۱۴۱۲)، *فی ظلال القرآن*، بیروت: دارالشروق.
- شیخ حر عاملی، محمد بن الحسن (۱۴۰۹)، *وسائل الشیعه*، قم: مؤسسه آل‌البیت.
- صدوق، محمدبن علی (۱۴۱۳)، *من لا یحضره الفقیه*، قم: دفتر انتشارات اسامی.
- الصعیدی، عبدالفتاح (بی‌تا)، *الافصاح فی فقه اللغه*، تهران: دارالکتب.
- طالبی، محمد (۱۳۹۶)، *امانت‌داری عامل اعتماد اجتماعی*، تهران: کیهان.
- طباطبایی، سیدمحمدحسین (۱۳۷۴)، *تفسیر المیزان*، ترجمه سیدمحمدباقر موسوی، قم: دفتر انتشارات اسلامی.
- طبرسی، فضل بن حسن (۱۳۶۰)، *مجمع‌البیان فی تفسیر القرآن*، تهران: انتشارات فراهانی.
- طبری، محمدبن جریر (۱۴۱۲)، *جامع‌البیان فی تفسیر القرآن*، بیروت: دارالمعرفه.
- طریحی، فخرالدین (۱۳۷۵)، *مجمع‌البحرین*، ج ۲، تهران: مرتضوی.
- طوسی، محمدبن حسن (بی‌تا)، *التبیان فی تفسیر القرآن*، بیروت: دار احیاء التراث العربی.
- طوسی، محمدبن الحسن (۱۴۰۷)، *تهذیب الاحکام*، تهران: دارالکتب الاسلامیه.
- عباس‌زاده، محمد، علیزاده اقدم، محمد باقر واسلامی، رضا (۱۳۹۰)، «اعتماد به دستگاه‌های اجرایی و عوامل مؤثر بر آن»، *جامعه‌شناسی کاربردی*، ش ۴۱: ۳۱-۴۷.
- عبدالباقی، عبدالمجید؛ دلوی، محمدرضا (۱۳۸۶)، «اعتماد کلید ثروت‌های نامرئی»، *ماهنامه علمی آموزشی تدبیر*، ش ۱۱۲: ۴۹-۵۸.

- عمید، حسن (۱۳۴۲)، فرهنگ عمید، تهران: امیرکبیر.
- فخررازی، محمدبن عمر (۱۴۲۰)، مفاتیح الغیب، بیروت: دار احیاء التراث العربی.
- فراهیدی، خلیل بن احمد (۱۴۰۹)، کتاب العین، قم: هجرت.
- فرحبد، فرزین؛ امیرعلوی، سیروس و نجف زاده، صدیقه (۱۳۹۰)، جایگاه مدیریت تعارض و گشودگی ارتباط در ارتقای اعتمادکارکنان پرستاری، مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان، شماره 79، جلد ۲۰، ۲۴-۳۰
- فیاضی احسان آباد، ندا؛ جاجرمی، محمود (۱۳۹۵)، رابطه اعتماد بین فردی و تنظیم هیجان با رضات زناشویی سازمان بهزیستی، مجموعه مقالات چهارمین همایش ملی مشاوره و سلامت روان، قوچان: دانشگاه آزاد اسلامی.
- فیض کاشانی، ملا محسن (۱۴۱۵)، تفسیر الصافی، تهران: انتشارات الصدر.
- کلینی، محمدبن یعقوب (۱۴۰۷)، الکافی، تهران: دارالکتب الاسلامیه.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۷۸)، جامعه شناسی، ترجمه منوچهر صبوری، تهران: نشر نی.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۸۴)، چشم اندازهای جهانی، ترجمه حمیدرضا جلالی پور، تهران: انتشارات طرح نو.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۷۷)، پیامدهای مدرنیت، ترجمه محسن ثلاثی، تهران: نشر مرکز.
- لیثی واسطی، علی بن محمد (۱۳۷۶)، عیون الحکم و المواعظ، قم: دارالحدیث.
- مجلسی، محمدباقر (۱۴۰۳)، بحارالانوار، بیروت: دار احیاء التراث العربی.
- مراغی احمدبن مصطفی (بی تا) تفسیر المراغی، بیروت: دار احیاء التراث العربی.
- مصطفوی، حسن (۱۴۳۰)، التحقیق فی کلمات القرآن، بیروت: دارالکتب العلمیه.
- مغنیه، محمدجواد (۱۴۲۴)، تفسیر الکاشف، تهران: دارالکتب الاسلامیه.
- مکارم شیرازی (۱۳۸۰)، اخلاق در قرآن، با همکاری جمعی از فضلا، قم: مدرسه امام علی (ع).
- منصور، خلیل (۱۳۹۷)، امانت‌داری عامل اعتماد اجتماعی، تهران: ساماموس.
- میرفردی، اصغر و صادق نیما، آسیه (۱۳۹۱)، «گونه شناسی نزاع‌های دسته جمعی در شهرستان بویراحمد»، فصلنامه پژوهش‌های انتظام اجتماعی، سال چهارم، شماره ۲: ۴۱-۷۳.
- نوری، حسین (۱۴۰۸)، مستدرک الوسائل، قم: آل البیت.

- یاری، حامد؛ هزارجریبی، جعفر (۱۳۹۱)، «بررسی رابطه احساس اکنیت و اعتماد اجتماعی میان شهروندان (کرمانشاه)»، پژوهش‌های راهبردی مسائل اجتماعی ایران، دوره اول، شماره چهارم: ۳۹-۵۸.

- Klimoski R J, Karol B L (1976), The impact of trust on creative problem-solving group. *Journal of Applied Psychology*.vol 5(61):630-633.
- Chang , Y. Sh. & Fang, Sh.R. (2013), Antecedents And Distinctions Between Online Trust And Distrust:Predicting High- And Low-Risk Internet Behaviors, *Journal of Electronic Commerce Research*, Vol. 14(2): 149-167.
- Ikonen, M. (2013), Trust Development and Dynamics at Dyadic level. A Narrative Approach to Studying Processes of Interpersonal Trust in Leader-Follower Relationships, *Dissertations in Social Sciences and Business Studies*, finland: University of Eastern Finland.
- Mayer, R. C., Davis, J. H. & Schoorman, F. D (1995), An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, Vol. 20: 709-734.
- Misztal, Barbara A. (1996), *Trust in Modern Societies*, New York: Polity press.
- Dietz , G., Gillespie, N. & Chao, G. T. (2010). *Unravelling the complexities of trust and culture, Organizational Trust:A Cultural Perspective*, New York: Cambridge University Press.
- Mollering, G. ,Bachman,R. ,and Lee, H. S. (2004). Understanding organizational trust: Foundation ,constellation and issue of operationalisation, *managerial psychology*,vol19, (6): 556-570.
- Luman,N,(1979),*TrustandPower*, NewYork: Johnwiely.
- Lyon,Ferqus, (2002), Trust,Networkandnorms:TheCreationofSocialCapital in AgriculturalEconomicinGhana,in*worldDevelopment*,vol28: 663-68.