



خلاصه کتاب اعتماد هوشمندانه

آنچه در این چکیده می‌آموزید

نویسندگان در این کتاب تحقیقاتی تجربه‌های خود و تعداد زیادی از افراد و سازمان‌ها را به تصویر می‌کشند تا نشان دهند که اعتماد چگونه می‌تواند کامیابی، انرژی و شادی شما را بیشتر کند. مدیر سبز باور دارد که این کتاب الهام‌بخش، می‌تواند شما را برانگیزاند که اعتماد را در اطراف خود بگسترانید و روابط کاری و شخصی خود را بهبود دهید.

نبود اعتماد

اشخاص و سازمان‌ها در سراسر دنیا با موضوع «اعتماد» درگیر هستند. برخی می‌توانند سطوح بالایی از اعتماد را ایجاد و حفظ کنند. با این حال بسیاری در این کار موفق نیستند، بنابراین، همیشه چرخه‌های منفی و نزولی کم اعتمادی و عدم اعتماد ایجاد می‌کنند. کافی است به اخبار گوش دهید تا فساد، رشوه‌خواری، بدرفتاری،

رسوایی و کلاهبرداری را در سراسر دنیا ببینید.

بحران شدید کم اعتمادی که در سراسر دنیا وجود دارد، با تاثیرات زیان‌باری که بر زندگی اجتماعی و رفاه مالی دارد، موسسات و شرکت‌های دنیا و روابط کاری و زندگی‌های شخصی را در کام خود می‌کشد. روابط و فرهنگ‌های با «اعتماد زیاد»، نه‌تنها باعث افزایش کامیابی می‌شوند، بلکه انرژی و شادی را نیز افزایش می‌دهند.

۱. کامیابی

قابل‌اعتماد بودن ارتباط مستقیمی با کامیابی دارد. سرمایه‌گذاری و سودآوری به اعتماد نیاز دارد. شرکت‌هایی که در آن‌ها اعتماد زیاد وجود دارد، از این اعتماد لذت می‌برند، چون هنگامی که اعتماد بیشتر می‌شود، سرعت کارها افزایش یافته و هزینه‌ها کاهش پیدا می‌کند. در عوض شرکت‌هایی که در آن‌ها کم اعتمادی وجود دارد، هزینه‌های زیادی برای این کم اعتمادی می‌پردازند. این هزینه‌ها شامل «انجام مجدد کارها»، «کاغذبازی»، «سیاست‌های کاری بیش‌ازحد»، «جدایی و نبود اتحاد»، «درگیری‌ها» و «تقلب و سوءاستفاده» می‌شود. این عوامل باعث می‌شود دیگران شما را غیرقابل‌اعتماد بدانند و خودتان هم به دیگران اعتماد نخواهید کرد.

۲. انرژی

اعتماد به‌شدت بر انرژی تاثیرگذار است. اعتماد نه‌تنها بر انرژی جسمانی و احساسی، بلکه بر سلامت، رفاه، خلاقیت و مشارکت نیز تاثیر می‌گذارد. اعتماد زیاد انرژی غیرمعمولی به وجود می‌آورد، درحالی‌که کم اعتمادی فشار خسته‌کننده‌ای را ایجاد می‌کند. این پدیده یک اثر موجی بزرگ در تمام جهات ایجاد می‌کند، که در سطح وسیع انرژی و روحیه‌ی کلی و انگیزش سازمان را تغییر می‌دهد.

۳. شادی

افرادی که به‌صورت خلاقانه در یک محیط با اعتماد به کار مشغول هستند، لذت و رضایتمندی را منعکس می‌کنند. همه کارمندان خواهان کار در یک شرکت با فرهنگ اعتماد زیاد هستند.

تناقض بزرگ

ترکیب این سه عامل، معیاری برای اندازه‌گیری میزان اعتماد در سطح شخصی و سازمانی فراهم می‌کند. هرچه اعتماد بیشتر می‌شود هر یک از این سه عامل بهبود پیدا می‌کند. تناقض بزرگ این است که با وجود بحران جهانی اعتماد که امروزه در سراسر دنیا وجود دارد، امیدهای فراوانی برای اعتماد کردن وجود دارد. افراد و سازمان‌هایی که به اعتماد کردن اعتقاد دارند، بر مبنای اصول قدیمی ایمان داشتن و اطمینان به دیگران، در حال ایجاد «تحول اعتماد» هستند. شرکت‌هایی که اعتماد را بین کارمندان، تامین‌کنندگان، مشتریان و سهامداران برقرار می‌کنند، شاهد جهش‌های بزرگی در سودآوری هستند.

بی‌اعتمادی، اعتماد کورکورانه و اعتماد هوشمندانه

بسیاری از مردم، دنیا را از منظر اعتماد کورکورانه و ساده‌لوحانه و بی‌اعتمادی شکاکانه می‌بینند. این دیدگاه‌ها از شرایط اجتماعی که مدارس، خانواده‌ها، تجارب شخصی و رسانه‌ها ایجاد کرده‌اند ناشی می‌شود. از آنجایی که این عینک‌ها بر دیدگاه شما و در نتیجه رفتارهایتان اثر می‌گذارد، تغییر دادن آن می‌تواند چشم‌انداز، نتایج شما و سازمانتان را ارتقا دهد. مردم ذاتاً می‌خواهند به همدیگر اعتماد داشته باشند و همدیگر را باور کنند، بنابراین داشتن اعتماد کورکورانه‌ی بیش‌ازحد باعث می‌شود ضربه‌های سختی بخورید. خیانت اغلب باعث به وجود آمدن فعالیت‌هایی می‌شود که نشان‌گر بی‌اعتمادی است. این فرایندها و تدابیر واکنشی طبیعی در این دنیای کم‌اعتماد هستند.

برای موفقیت درازمدت، اعتماد کورکورانه و بی‌اعتمادی، رویکردهای مناسبی نیستند. اعتماد هوشمندانه، فلسفه‌ای بر مبنای قضاوت‌های درست و رویکردی جایگزین و اساسی برای بهبود کارایی، انرژی و شادی سازمان شما و زندگی‌تان است. با وجود اعتماد کمی که در حیطه‌ی تجاری وجود دارد، شرکت‌هایی مانند eBay، آوازه و شهرت خود را با به وجود آوردن اعتماد زیاد و واقعی به دست آورده‌اند. اعتماد هوشمندانه

یک تلاش پیوسته و روزانه بر مبنای «میل به اعتماد کردن» است، که ناشی از گوش دادن به حرف قلب و همچنین تجزیه و تحلیل‌های منطقی و گوش دادن به عقل است. آغاز یک معامله بر مبنای اعتماد، فواید بالقوه و تعاملات مثبت دوجانبه‌ای را برایتان به همراه خواهد آورد، درحالی‌که انجام آن با بی‌اعتمادی مانع به وجود آمدن این فرصت‌ها می‌شود. همواره تمایل به اعتماد را با تجزیه و تحلیل سه متغیر زیر ترکیب کنید.

۱. فرصت‌ها: موقعیت پیشرو چیست؟ دقیقاً تصمیم بگیرید که در چه کاری می‌خواهید به شخص مقابل اعتماد کنید.

۲. خطرات: میزان ریسک اعتماد کردن چقدر است؟ نتایج و ضررهای ممکن و احتمال آن‌ها را مشخص کنید و بررسی کنید که این نتایج تا چه حد برایتان مشکل‌ساز خواهد بود.

۳. اعتبار: شخصیت و صلاحیت مخاطبان چه چیزی را نشان می‌دهد.

در اینکه چگونه اعتماد را گسترش می‌دهید و روش انجام این تجزیه و تحلیل‌ها، هوشیار باشید. اعتماد زیاد و تحلیل کم منجر به اعتماد کورکورانه می‌شود درحالی‌که اعتماد کم و تجزیه و تحلیل بیش از حد باعث گسترش بی‌اعتمادی می‌شود، اعتماد کم و تحلیل‌های کم اصلاً معنی اعتماد را ندارد، درحالی‌که تمایل به اعتماد زیاد و تحلیل زیاد و درست منجر به «اعتماد هوشمندانه» می‌شود.

هرچه مهارت پیش‌قدم شدن شما در اعتماد، تحلیل شرایط و نشان دادن اعتبار و قابل‌اعتماد بودن بیشتر شود، از کامیابی، انرژی و شادی حاصل بیشتر لذت خواهید برد. در جهت ایجاد و حفظ یک «چرخه‌ی مثبت اعتماد» که ناشی از «برگشت‌پذیر بودن اعتماد» است قدم بردارید. اعتماد و عدم اعتماد به یک اندازه مسری هستند. به رفتار خودتان دقت کنید: وقتی اعتماد می‌کنید، یک اعتماد دوجانبه ایجاد می‌کنید که دیگران هم به شما اعتماد می‌کنند. وقتی به شخص مقابل بی‌اعتماد

هستید، بی‌اعتمادی متقابل بیشتر می‌شود.

۵ گام برای اعتماد هوشمندانه

این ۵ گام لازم برای اعتماد هوشمندانه را بکار بگیرید و از تخطی از آن‌ها یا وانمود دروغی به انجام آن‌ها بپرهیزید.

گام اول: تصمیم بگیرید که اعتماد کنید

تصمیم آگاهانه برای اینکه اعتماد کنید، شرایط را برای چهار قدم بعدی آماده می‌کند. اگر به اعتماد ایمان داشته باشید، این اعتقاد راسخ شما، اعتماد هوشمندانه را نشان می‌دهد و شروعی برای حرکت به سمت آن است. از رفتارهای ظاهری مانند، استفاده از اعتماد دیگران برای سودجویی، زبان‌بازی‌های غیرواقعی و یا وانمود به اعتماد، بپرهیزید. صرف‌نظر از اینکه در گذشته دیدتان به اعتماد چگونه بود، انتخاب اعتماد، احتمال اجرای آن را بیشتر می‌کند و مزایای زیادی را به همراه می‌آورد.

افراد، گروه‌ها و سازمان‌هایی که سطح اعتماد بالایی دارند، باور دارند که لایق اعتماد هستند، می‌توانند این اعتماد را گسترش دهند و اینکه اعتماد کردن مدیریت بهتری را ایجاد می‌کند. رهبران باتجربه و دانا، اعتماد را یک اصل در کارهای اساسی خود می‌دانند. به‌عنوان مثال، تد مورگان مدیرعامل شرکت فناوری اطلاعات اسکای‌هوک، در سال ۲۰۰۷ تصمیم گرفت که به استیو جابز مدیرعامل شرکت اپل اعتماد کند و حتی قبل از اینکه قراردادی بین آن‌ها منعقد شود کدهای برنامه‌نویسی شرکتش را در اختیار او قرار دهد. اگر مورگان اعتماد نمی‌کرد به احتمال زیاد این معامله هرگز بین آن‌ها منعقد نمی‌شد. حتی اگر در تمام عمر خود هشدارهایی در مورد اعتماد زیاد شنیده‌اید، تحول خود را با تصمیم به باور مزایای «اعتماد بر مبنای تحلیل درست»، را آغاز کنید.

گام دوم: از خودتان شروع کنید

فقط تصمیم برای اعتماد کردن کافی نیست. باید با مسئولیت‌پذیری و ایجاد اعتبار

برای خودتان، اعتقاد راسخ خود را به این اصل نشان دهید. گروه‌ها، مدیران و سازمان‌های هوشمند، شخصیت و صلاحیت خود را به‌گونه‌ای صیقل می‌دهند که به آن‌ها اجازه دهد به خودشان اعتماد داشته باشند و اعتماد دیگران را هم به دست بیاورند. اعتبار حاصل برای آن‌ها قدرت، امنیت اقتصادی و شادی بیشتری فراهم می‌آورد. اجازه ندهید دیگران مسئولیت‌های شما را بدزدند و یا موفقیت‌های شما را انکار کنند.

از رفتارهای ساختگی مانند ایجاد اعتبار جعلی، عدم پذیرش اشتباهات یا سعی در انداختن اشتباهات به گردن دیگران برای بزرگ جلوه دادن خودتان، پرهیزید. دیگران اگر ببینند شما شخصی مطلع، آگاه، هوشیار، دارای دانش و مایل به یادگیری بیشتر هستید، با میل بیشتری به شما اعتماد خواهند کرد. از خود بپرسید که آیا به خودتان اعتماد کامل دارید؟ اگر به خودتان اعتماد داشته باشید دیگران راحت‌تر به شما اعتماد خواهند کرد. در زندگی روزانه بیشتر افراد لحظاتی وجود دارد که می‌توان اعتماد ایجاد کرد و یا اعتماد را بیشتر و عمیق‌تر کرد و یا آن را کاهش داد و حتی کاملاً اعتماد را از بین برد. رفتار شما در لحظات حساس می‌تواند تأثیر بسیار عمیقی بر میزان اعتماد داشته باشد.

گام سوم: نیت خود را بگویید و نیت دیگران را مثبت بدانید

گفتن نیت‌هایتان به بقیه نشان می‌دهد که نقشه‌ی شما چیست و دلیلش چیست. نیت‌های خود را مخفی نکنید و یا فرض نکنید که دیگران آن‌ها را می‌دانند و می‌فهمند. اطلاعات غلط ندهید و دنبال نقشه‌های مخفی نباشید. فکر کردن به اینکه دیگران نیت‌های مثبتی دارند، ایمانتان نسبت به خوب بودن انسان‌ها را بیشتر می‌کند و ذهن و قلبتان را برای نتایج دلخواه باز می‌کند. خوش‌بینی و تفکر مثبت نتایجی مانند، «روابط لذت‌بخش و با اعتماد زیاد»، «مشارکت خلاق» و «کارایی بیشتر» به همراه دارد.

هرگز رفتاری ساختگی مانند، وانمود به داشتن نیت خوب درحالی‌که در دل دشمنی را پرورش می‌دهید، و یا وانمود به اعتماد به دیگران درحالی‌که مدام آن‌ها را زیر نظر

بگیرید، نداشته باشید. بیان شفاف نیت‌ها به شما کمک می‌کند که از لحاظ احساسی ارتباط برقرار کنید، زمینه را فراهم کنید و روابط دوجانبه خوبی را ترویج دهید و اطمینان و امید ایجاد کنید. از سوی دیگر پنهان کردن نیت‌ها به طرف مقابل اجازه می‌دهد که در مورد نیت شما به حدس و گمان پردازد و یا فکر کند که انگیزه‌های منفی‌ای دارید. در محیط‌های با سطح پایین اعتماد، این‌گونه سوءتفاهم‌ها باعث ایجاد ترس، شک و نگرانی می‌شود. نیت‌های سازمانتان را در رسالت سازمانی و چشم‌انداز به‌طور مشخص بیان کنید و با عمل کردن به آن‌ها اعتماد را تقویت کنید.

گام چهارم: به آنچه می‌گویید قرار است انجام دهید، عمل کنید

اگر به قول‌ها و وعده‌هایتان عمل نکنید، تلاش‌هایتان برای ایجاد و تقویت اعتماد، از بین خواهد رفت. در تمامی فرهنگ‌ها، قابل‌اعتماد بودن یعنی تا چه حد می‌توان روی حرف طرف مقابل حساب کرد. از دادن وعده‌های بزرگ و یا کم‌کاری در وعده‌هایتان و جدی نبودن در پایبندی به تعهدات بپرهیزید. تلاش کردن به‌جای ارائه‌ی نتایج واقعی از دید دیگران ارزشمند نیست. گام سوم یعنی بیان نیت‌ها وقتی با گام چهارم یعنی پایبندی و عمل به حرف‌هایتان ترکیب شود، عامل بسیار قدرتمندی در ایجاد اعتماد می‌شود. پایبندی به قول‌ها ارتباطات را مستحکم می‌کند. این‌گونه صداقت و راستی اساس شهرت و آوازه‌ی شما، برند شخصی و برند شرکتتان است، به‌خصوص در این «اقتصاد اعتبار محور» که رسانه‌های اجتماعی به وجود آورده‌اند. اگر نیت‌هایتان را بیان کنید و بر قول‌های خود پایبند بمانید، اعتماد دیگران را به دست خواهید آورد، که به شما اجازه می‌دهد بیشتر بر دیگران اعتماد کنید. به‌عنوان نمونه، اگر وارد کادر مدیریت یک شرکت بی‌اعتماد شوید، درک کنید که عملکرد ضعیف شرکت، تقصیر شما نیست اما اکنون شما مسئول تغییر شرایط هستید. از اصل دوگانه‌ی «نیت خوب-عمل درست» برای مدل کردن رفتار قابل‌اعتماد مانند «صریح حرف زدن، ایجاد شفافیت، بیان واضح توقعات، انتظارات و پایبندی بر تعهدات» استفاده کنید.

گام پنجم: در اعتماد به دیگران پیش‌قدم شوید

زمانی که دیگران به شما اعتماد کردند را به یاد آورید. چرا آن‌ها به شما اعتماد کردند؟ این تجربه چه تأثیری بر شما گذاشت؟ بسیاری از مدیران برای این‌گونه

اعتمادها و اختیار دادن‌ها، ارزش قائل‌اند. اعمالی مانند انکار حقیقت، نگفتن کامل حقایق، کنترل دیگران، یا تلاش برای اینکه همه‌ی کارها را خودتان انجام دهید، در خلاف جهت گسترش اعتماد است.

اعتماد ساختگی، می‌تواند شامل مسئولیت دادن به دیگران بدون اعطای اختیار تصمیم‌گیری و یا کنترل تمام کارهایی که به دیگران محول می‌کنید باشد. به‌عنوان یک مدیر، مسئولیت پیش‌قدم شدن در اعتماد بر عهده‌ی شما است. تصمیم به «اعتماد هوشمندانه» باعث ایجاد نتایج می‌شود، چون بهترین توانایی‌های فرد را فعال می‌کند و الهام‌بخش می‌شود و به آن‌ها انگیزه می‌دهد. این کار اعتماد را بیشتر می‌کند چون مردم دوست دارند که قابل‌اعتماد دیده شوند و همچنین زمینه را برای روابط متقابل ایجاد می‌کند چون وقتی به دیگران اعتماد کنید، آن‌ها هم تمایل پیدا می‌کنند که این اعتماد را جبران کنند.

تصمیم برای اعتماد به دیگران چرخه‌ی مثبتی را تقویت می‌کند که اعتماد زیاد و همچنین کامیابی، انرژی و شادی در روابط ایجاد می‌کند. حتی اگر نتیجه دقیقاً آن چیزی که می‌خواستید نباشد، با اثر موجی که با تصمیم به اعتماد به دیگران ایجاد می‌شود، افرادی که به آن‌ها اعتماد کرده‌اید از این اعتماد قدردان خواهند بود. این اعتماد هوشمندانه را بین سهامداران شرکت، مشتریان، کارکنان، همکاران و اعضای خانواده و شبکه‌های اجتماعی و اجتماع‌های محلی و سازمان‌ها بگسترانید.

از همین جایی که هستید تحول اعتماد را آغاز کنید. پنج گام برای اعتماد هوشمندانه را درک کنید و در زندگی شخصی و حرفه‌ای خود بکار ببندید.

["message_box text_color="light]

نکات کلیدی کتاب

- اعتماد هوشمندانه به شما اجازه می‌دهد در این دنیای کم اعتماد، اعتماد زیاد ایجاد کنید و ریسک را کاهش دهید و فرصت‌ها را به حداکثر برسانید.

- اعتماد با اندازه‌ی «کامیابی، انرژی و شادی» در سطوح شخصی و سازمانی نسبت مستقیم دارد.
- افرادی که کورکورانه و بدون دلیل کافی اعتماد می‌کنند اغلب غیر واقع‌بین هستند و مایوس می‌شوند.
- آن‌هایی که به دلیل محتاط و یا مشکوک بودن ارتباطات شخصی نزدیک ندارند، اغلب فرصت‌ها را از دست می‌دهند و به ندرت از ارتباطات خوب لذت می‌برند.
- اعتماد هوشمندانه تلفیقی است از تمایل به اعتماد کردن و تجزیه و تحلیل «قابل اعتماد بودن» در دنیای واقعی.
- تحول بزرگ «اعتماد کردن»، دیدگاه مردم از خود و دیگران را بهبود می‌دهد.
- برای جایگزینی کم اعتمادی با اعتماد زیاد باید بر اساس «برگشت‌پذیر بودن اعتماد»، یک چرخه‌ی مثبت و رو به رشد ایجاد کنید.
- برای به‌کارگیری «اعتماد هوشمندانه» پنج اقدام انجام دهید: به «اعتماد» اعتقاد داشته باشید، از خودتان شروع کنید، نیت و منظور خود را اعلام کنید، به قول‌های خود عمل کنید و در اعتماد به دیگران پیش‌قدم شوید.
- بسیاری از مردم از فرصت‌هایی که بتوانند نشان دهند که لایق اعتماد شما هستند استقبال می‌کنند.
- به‌عنوان مدیر، باید با گسترش اعتماد هوشمندانه بین دیگران قدم اول را بردارید.

[message_box/]