

## مؤلفه‌های اعتماد در رابطه‌ی پزشک و بیمار

امیراحمد شجاعی<sup>۱\*</sup>، فرشته ابوالحسنی نیارکی<sup>۲</sup>

### مقاله‌ی پژوهشی

#### چکیده

در رابطه‌ی میان پزشک و بیمار اعتماد سرمایه‌ی اجتماعی بزرگی محسوب می‌شود. اعتماد میان پزشک و بیمار عاملی مؤثر در بهبود بیمار و رضایت پزشک است. اما تا از چیرستی اعتماد و شناخت آن سخن نگوییم نمی‌توان به تحقق آن امیدوار باشیم. به معنای دیگر، تحقق خارجی و تقویت اعتماد در رابطه‌ی میان پزشک و بیمار مستلزم شناخت دقیق اعتماد و مؤلفه‌های آن است که این پژوهش آن را انجام داده است. لذا قبل از هر کار لازم است که ابتدا اعتماد را از منظر لفظ و مفهوم بشناسیم و مورد تحلیل قرار دهیم. در این مقاله که با استفاده از مرور مقالات و روش تحلیل محتوا و همچنین تحلیل منطقی نوشته شده است، پس از بر شمردن نظرات اندیشمندان در باب اعتماد و بیان مایه‌ی اصلی آن‌ها به استخراج ۲۳ مؤلفه از اعتماد پرداخته‌ایم و سپس این مؤلفه‌ها را در رابطه‌ی میان پزشک و بیمار مصداق بخشیده‌ایم. نتیجه آن‌که اعتماد میان پزشک و بیمار را از سه منظر می‌توان مورد تحلیل قرار داد: یکی ناظر به بیمار با ۵ مؤلفه، دیگری ناظر به پزشک با ۲ مؤلفه و سومی ناظر به رابطه‌ی پزشک و بیمار با ۹ مؤلفه و بدون شناخت این مؤلفه‌ها و تفکیک آن‌ها نمی‌توان به تحلیل و کنکاش در تحقق خارجی اعتماد پرداخت.

واژگان کلیدی: اعتماد، رابطه پزشک و بیمار، اخلاق پزشکی

<sup>۱</sup> دانشجوی PhD اخلاق پزشکی، مرکز تحقیقات اخلاق و تاریخ پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران

<sup>۲</sup> دانشجوی دکترای فلسفه اسلامی دانشکده الهیات دانشگاه تهران

\*نشانی: تهران، بلوار کشاورز، خیابان ۱۶ آذر، نرسیده به خیابان پورسینا، پلاک ۲۳، طبقه چهارم، تلفن: ۶۶۴۱۹۶۶۱

## مقدمه

اعتماد عنصر اصلی در رابطه‌ی پزشک و بیمار است و همواره مورد تأکید فراوان بوده است. چنانچه حضرت امام جعفر صادق (ع) پزشک حاذق و مورد اعتماد را هم‌پایه‌ی فقیه عادل می‌داند و اهوازی پزشکی که به تمام توصیه‌های اخلاقی پندنامه‌ی او عمل کند، پزشک مورد اعتماد می‌شمارد و ابن میمون دعا می‌کند که خدایا مرا و هنر مرا مورد اعتماد مردم قرار ده!

سند راهبردی اخلاق پزشکی کشور، کاهش اعتماد مردم به جامعه‌ی پزشکی را تهدیدی بزرگ قلمداد می‌کند (۱). عده‌ای اعتماد را از مؤلفه‌های سلامت کامل می‌دانند (۲) و عده‌ای آن را عامل موفقیت درمان تلقی می‌کنند. عده‌ای با افزایش روزافزون هزینه‌های درمان، جای خالی اعتماد را گوشزد می‌کنند (۳) و خلاصه هر یک به طریقی در اهمیت اعتماد سخن می‌گویند.

اما پیش از بیان دیگر مبانی تصویری و تصدیقی اعتماد باید از چیستی اعتماد پرسید. مسأله‌ی نخستین در پژوهش اعتماد است. زیرا اساساً پرسش‌های مقام تصور مقدم بر دیگر پرسش‌هاست و تا ندانیم اعتماد چیست و انگاره‌ی خویش را از آن تصحیح نکنیم، در پاسخ به دیگر مسائل کامیاب نخواهیم بود.

واژه‌ی «اعتماد» می‌تواند سه قسم ابهام داشته باشد: ابهام در زبان و لفظ، ابهام در ذهن و معنی، ابهام در خارج و مصداق. شرح‌اللفظ یا پرسش از معنای لفظ<sup>۱</sup> ابهام زبانی و اشتراک لفظی را از بین می‌برد. تعریف<sup>۲</sup>، ابهام مفهومی و تصویری را دفع می‌کند. تحلیل مفهومی<sup>۳</sup> و تحلیل گزاره‌ای<sup>۴</sup> رافع ابهام زبانی و برطرف‌کننده‌ی ابهام ذهنی است؛ ملاک

تمایز<sup>۵</sup> نیز ابهام مصداقی را برطرف می‌کند (۴). در این مقام به تعریف لفظی و تحلیل مفهوم اعتماد می‌پردازیم تا در پرتو آن مؤلفه‌های اعتماد تحلیل و روشن شود. بنابراین، در این مقاله سه مسأله بیان می‌شود: ۱. تعریف لفظی اعتماد، ۲. تحلیل مفهوم اعتماد ۳. تبیین مؤلفه‌های اعتماد در رابطه‌ی پزشک و بیمار.

لذا با این فرض که علیرغم نیاز روزافزون بیماران به اعتماد و اخلاق اعتمادآفرین، نرخ اعتماد در رابطه‌ی پزشک و بیمار کاهش یافته است، به تبیین موضوع اعتماد و تحلیل مفهوم آن می‌پردازیم که در واقع هدف اصلی تدوین این مقاله است.

## روش کار

در این مقاله ابتدا تعاریف لفظی و مفهومی اعتماد که تا به حال توسط دانشمندان علوم اجتماعی مطرح شده است، با مراجعه به بانک‌های اطلاعاتی SID, Noormagz, Irandoc, Google Scholar و جست‌وجوی واژه‌ی (اعتماد) و (trust+theories) و (trust+definition) مفهوم اعتماد مطالعه شد و سپس با جست‌وجوی واژه‌ی (patient+trust+physician)، اعتماد در رابطه‌ی پزشک و بیمار در بانک‌های اطلاعاتی SID, Pubmed, Google Acholar مورد بررسی قرار گرفت و فیش‌های مربوطه استخراج شد. با بهره‌گیری از فنون تحلیل محتوا و تحلیل منطقی، یافته‌های حاصل از مطالعات مذکور به بحث و استنتاج منطقی گذاشته شد تا پس از تماتیک آنالیز و ربط منطقی مسائل به یکدیگر، لیست کاملی از مؤلفه‌های اعتماد در رابطه‌ی پزشک و بیمار را به‌دست آوریم.

## نتایج

## ۱. تعریف لفظی اعتماد

ابهام زبانی ناشی از معلوم نبودن معنای الفاظ و چند

<sup>1</sup> Meaning

<sup>2</sup> Definition

<sup>3</sup> Conceptual analysis

<sup>4</sup> Propositional analysis

<sup>5</sup> Criteria

مشترک است. اخذ مفهوم «تکیه کردن»، «اطمینان»، «تضمین»، «اعتقاد» و... در تحلیل مفهوم اعتماد رهگشاست.

اساساً بیان مؤلفه‌های مفهومی یک واژه بر اساس فهم عمومی افراد از واژگان است و در تحلیل مفهوم درستی و نادرستی بی‌معناست و در عوض از شایستگی و ناشایستی تعریف پرسش می‌شود. با این بیان شرح‌اللفظ در دست‌یابی به تعریف صحیح و کامل از یک مفهوم می‌تواند نقش راهبردی داشته باشد.

## ۲. تحلیل مفهوم اعتماد

تصور ما از هر فعالیت نقش راهبردی در برگرفتن ابزارهای مناسب برای دست‌یابی به آن دارد. انسان‌ها برحسب تصویری که از یک فعالیت دارند، روش و ابزارهای خود را تعریف کرده، آن‌ها را برمی‌گزینند. تصور ناقص از یک فعالیت، موجب برگرفتن ابزارهای نامناسب است و ابزارهای نامناسب کارآیی و اثربخشی را کاهش می‌دهد. توجه به این اصل سبب می‌شود قبل از موضع‌گیری، ارزش داوری و اظهارنظر به نقد و ارزیابی تصور خویش پردازیم (۵).

ترویج اعتماد و اعتمادآفرینی در رفتار ارتباطی پدیده‌ای چندعاملی است. البته باید توجه داشت تأکید بر مفهوم‌سازی صحیح از اعتماد و اعتمادآفرینی به‌عنوان عامل ترویج آن در جامعه، هرگز به معنای حصرگرایی یا تلقی تحویلی‌نگر و تبیین‌های فرو کاهش‌گرایانه نیست.

### ۱.۲. سنخ اعتماد

در بیان مؤلفه‌های اعتماد مسائلی به میان می‌آید. اولین مسأله جست‌وجو از سنخ اعتماد و دستیابی به عام‌ترین مؤلفه‌ی آن به منزله‌ی جنس است: اعتماد از چه سنخی است؟ آیا اعتماد نوعی گرایش و رابطه‌ی احساسی و عاطفی و بر اساس نوعی احساس و تعشق است؟ آیا اعتماد نوعی باور یا تصدیق گزاره‌ی در ذهن است؟ آیا اعتماد از نوع رفتار است؟ دانشمندان در حوزه‌های مختلف علوم تعریف‌های گوناگونی از اعتماد ارائه داده‌اند. در این مقام با دسته‌بندی،

پهلویی آن‌هاست. از نظر قدما پرسش از معنای لفظ از مسائل علمی نبود و بنابراین، درخور تحقیق نمی‌نمود، اما امروزه دانشمندان بیش‌تر به اهمیت معنا توجه می‌کنند و حتی در مقام شرح‌اللفظ به صرف بیان معنای واژه بسنده نکرده، بلکه از اشتقاق، وجه تسمیه، الفاظ مترادف و تعابیر نظیر در سایر زبان‌ها نیز پرسش می‌کنند (۵).

اعتماد در زبان فارسی به معنای تکیه کردن، متکی شدن به کسی، کاری را بی‌گمان به او سپردن و واگذاشتن کار به کسی و اطمینان، وثوق و باور و اعتقاد است (۶).

در فرهنگ‌های مختلف انگلیسی‌زبان، اعتماد به اشکال مختلف معنا شده است. فرهنگ فلسفی Routledge اعتماد را بخشی از عشق و دوستی و مستلزم هر برنامه‌ی جمعی شمرده است. در این فرهنگ اعتماد احساسی نسبت به امر مورد قبول، نگرشی مثبت نسبت به فرد یا امری قلمداد شده است (۷). Giddens اعتماد را به‌عنوان «اتکا یا اطمینان به نوعی کیفیت یا صفت یک شخص یا یک چیز یا اطمینان به حقیقت یک گفتار» توصیف می‌کند (۸).

در فرهنگ لغات Heritage اعتماد از نظر اسمی و عملی تعریف شده است. این فرهنگ اعتماد را از نظر اسمی به سه معنا می‌داند: ۱. اتکا شرکت‌ها بر درستی یا قابلیت افراد یا اشیاء، ۲. آن چیزی که افراد را متعهد به مراقبت و احساس مسئولیت در قبال دیگران می‌کند، ۳. یک حق قانونی برای حفظ دارایی‌های یک‌طرفه در ازای منافع طرف دیگر.

اعتماد از نظر عملی نیز به «اطمینان داشتن، متوقع تضمین بودن، اطمینان کردن، مسئولیت را به عهده‌ی کسی گذاشتن و تشخیص قابل اطمینان و بدون شبهه بودن» تعریف شده است (۹).

فرهنگ جامع آمریکایی الکترونیک نیز اعتماد را به معنای اطمینان، تضمین اعتقاد راسخ و یقین و قطعیت آورده است (۱۰).

در تعریف لفظی اعتماد چند معنا در فرهنگ‌های زبان

تحلیل و نقد دیدگاه ایشان سعی می‌کنیم عام‌ترین مؤلفه‌ی اعتماد را کشف کنیم.

#### ۱.۱.۲. هویت‌گرایی و احساسی

عده‌ای از دانشمندان اعتماد را رابطه‌ای عاطفی و از سنخ‌گرایی و احساس قلمداد می‌کنند. البته احساس انواع گوناگون دارد و در بیان نوع آن نیز دیدگاه‌ها متفاوت است: Ericsson اعتماد را رابطه‌ای عاطفی با دیگران و نشانه‌ی نوعی همسازی اجتماعی به منظور دستیابی به احساس ایمنی و درک ثبات و قابلیت پیش‌بینی دیگران می‌شمارد که از تجربیات اولیه‌ی دوران کودکی حاصل می‌شود (۱۱).

Simmel اعتماد را شکلی از ایمان و وابستگی مطمئن به یک نفر یا یک اصل تعریف می‌کند (۱۲). Giddens ضمن تأیید دیدگاه Simmel، اعتماد را به‌عنوان اطمینان یا اتکا به ماهیت یا خاصیت شخص یا چیزی یا صفت گفته‌ای توصیف می‌کند. به اعتقاد وی مفهوم اطمینان و اتکا در تعریف فوق به وضوح با ایمانی که Simmel آن را توصیف کرده، پیوند و ارتباط دارد (۸).

به اعتقاد Durkheim اعتماد آرامشی است که حاصل زندگی مسالمت‌آمیز بشر در کنار هم‌نوعانش در حالت صلح به‌دور از هرگونه دشمنی و خصومت است. وی اعتماد را یک نظم کاملاً منسجم متصور می‌کند (۱۳).

عده‌ای اعتماد را احساس مثبت به امری تلقی می‌کنند: «اعتماد یک نوع احساس است که فرد نسبت به امری دارد که آن امر مورد تأیید است. اعتماد مبین ارزیابی ما از پدیده‌ای است که با آن مواجهیم و همواره مثبت است» (۱۴).

از نظر Couch و Jones اعتماد حسی است که فرد به دیگران داشته و به خیر اندیش بودن و درستکار بودن آنها اعتقاد و باور دارد (۱۵).

عده‌ای اعتماد را داشتن حسن ظن نسبت به همه‌ی افراد در روابط اجتماعی جدای از تعلق آنها به گروه قومی، قبیله‌ای می‌دانند که این خود منجر به روابط برون‌گروهی

می‌شود (۱۶).

#### ۲.۱.۲. هویت‌شناختی

عده‌ای اعتماد را از سنخ باور و اعتقاد و حتی در تحلیل افراطی، فراتر از آن نوعی معرفت و شناخت می‌دانند (۱۷). از نظر Klaus Ouffet اعتماد به معنای این باور است که دیگران با اقدام یا خودداری از اقدام خود به رفاه من یا ما کمک می‌کنند و از آسیب زدن به من یا ما خودداری می‌کنند (۱۸). Ericsson نیز اعتماد بنیادی را «نگرشی نسبت به خود و دنیای پیرامون که حاصل تجربیات شخصی در اوایل زندگی است» قلمداد می‌کند (۸).

شلنکر و همکاران معتقدند اعتماد بین شخصی اتکای فرد به اطلاعاتی است که از شخص دیگر به‌دست می‌آید. این اطلاعات درباره‌ی وضعیت نامعین محیطی و درباره‌ی پیامدهای عملی در شرایط مخاطره‌آمیز است که هر دو طرف در آن دخالت دارند (۱۹).

#### ۳.۱.۲. هویت رفتاری اعتماد

عده‌ای اعتماد را انتظار رفتار از طرف ارتباط قلمداد می‌کنند. از آنجا که در مقابل انتظارات، وظایف و تعهدات مطرح می‌شود، با این بیان اعتمادآفرینی با عمل کردن به وظایف و مسؤولیت‌پذیری قرین می‌شود. به‌نظر می‌رسد این تحلیل اعتماد را به حوزه‌ی رفتار می‌کشاند، زیرا انتظار در ارتباط با کنش‌های ما با دیگران معنا دارد و کنش‌ها مربوط به حوزه‌ی رفتار است:

«اعتماد مبتنی بر نظریه‌ی فردی در مورد چگونه عمل کردن فرد دیگر در زمان و فرصت‌های بعدی است» (۲۰) «با اعتماد کردن ما به گونه‌ای رفتار می‌کنیم که گویا آینده را می‌شناسیم، با نشان دادن اعتماد آینده پیش‌بینی می‌شود. اعتماد یعنی طوری عمل کنیم که گویی آینده نامشخص است» (۲۱). Morton Deutsch معتقد است: «اعتماد...انتظارات مناسب از کنش‌های دیگر افراد است که تعهدی نسبت به انتخاب کنش‌هایشان دارند» (۲۰).

در تحلیل مفهوم اعتماد، علاوه بر کشف عام‌ترین مؤلفه که سنخ اعتماد را نمایانگر است، جست‌وجو از دیگر مشخصات و خصوصیات مفهومی اعتماد ضروری است. در این خصوص پرسش‌هایی قابل طرح است: پدیده‌ی اعتماد مستقلاً دارای چه مشخصه‌ها و خصیصه‌هایی است؟ شرط‌های لازم و اجزای سازنده‌ی مفهوم اعتماد که جملگی شرط کافی برای آن مفهومند، چه چیزهایی هستند؟ صرف نظر از تفاوت‌هایی که در مفهوم‌سازی‌های دانشمندان از اعتماد وجود دارد، مؤلفه‌های مشخصی آن‌ها را به هم پیوند می‌زند و ما را به مفهوم‌سازی جامع و مانعی از اعتماد و عناصر آن رهنمون است. عوامل مشترک در تعاریف اعتماد عبارتند از:

الف. اعتماد مبین حسن ظن است: یکی از عناصر مهم در مفهوم اعتماد که شالوده‌ی اصلی آن را تشکیل می‌دهد، حسن ظن و نگرش یا احساس مثبت به فرد یا امری خارجی است.

ب. اعتماد وابسته به انتظارات است: اعتماد وابسته به مجموعه‌ای از انتظارات اعتمادکننده و الزامات و تعهدات اعتمادشونده است. به نظر Thomas ما به دیگران از آن رو اعتماد می‌کنیم که حتی در موقعیتی که قادر به تشخیص یا ارزیابی آنان نباشیم، علائق و انتظارات ما را به حساسیت آورند (۲۵).

پ. اعتماد متضمن تعهد است: در اعتماد کردن ما باید از طریق متعهد کردن خود به واکنش نشان دادن با پیامدهای تاحدی نامعین و غیرقابل کنترل به‌صورت فعال‌تری با آینده مواجه باشیم. بنابراین، اعتماد متضمن تعهد از طریق کنش یا شرط‌گذاری است (۲۶).

ت. فرایند اعتماد یا حاصل آن: اعتماد هم می‌تواند به‌عنوان یک فعالیت مطرح شود که بحث از همکاری و خودآگاهانه بودن یا نبودن آن به چالش کشیده شود و هم می‌تواند به‌عنوان نتیجه‌ی یک فعالیت باشد.

ث. اعتماد کردن و اعتمادآفرینی: گاه از تحقق اعتماد صحبت می‌کنیم و این زمانی است که در ابتدای کنش، رابطه

Zak و Gold اعتماد را «انتظار رعایت و پاسخگویی مطمئن به نیازهای فعلی و آتی خود، قابلیت اتکا و نهایتاً ایمان به دیگری» می‌دانند (۲۲). در تعریف ایشان دو مؤلفه‌ی گرایش و رفتاری بودن اعتماد در کنار هم نشسته‌اند.

Koehn اعتماد را انتظار دریافت حسن نیت مداوم از سوی امین و انجام رفتار به قاعده‌ی شرافتمندانه و مشارکت‌جویانه بر اساس هنجارهای مشترک از سوی دیگران می‌شمارد (۲۳).

Devinney و Bhattacharya نیز به زعم خود تعاریف مختلفی که از اعتماد ارائه شده است را در یک تعریف جامع خلاصه کرده‌اند: «اعتماد یک توقع و انتظار از نتایج مثبت است که شخص می‌تواند بر مبنای فعالیت‌های مورد انتظار از طرف مقابل در یک تعامل که هیچ ابهام و تردیدی در آن وجود نداشته باشد به‌دست آورد» (۲۴).

Giddens در موضعی اعتماد را انتظار برآورده شدن چشمداشت‌ها در مورد رویدادهای احتمالی می‌داند. به اعتقاد وی اعتماد صورتی از ایمان است که در آن اطمینان به پیامدهای احتمالی، پایبندی به چیزی متفاوت از صرف فهم شناختی را بیان می‌کند (۸). Giddens در این تحلیل اعتماد را پدیده‌ای چندمحوری دانسته و به هر سه مؤلفه‌ی شناخت، احساسی و رفتاری توجه داده است.

به‌نظر می‌رسد این‌که ماهیت اعتماد را تنها از سنخ گرایش و احساس بدانیم و یا آن را صرفاً نوعی باور یا نگرش قلمداد کنیم و یا این‌که با قطع نظر از هویت شناختی و گرایشی، آن را تنها به حوزه‌ی رفتار تحویل ببریم، مبتنی بر فروگذارن ابعاد و تحویلی‌نگری است.

بنابراین، می‌توان هم‌صدا با Thomas اعتماد را در سه محور شناختی، گرایشی و رفتاری سنجید که این سه محور مؤلفه‌ها و شالوده‌ی اصلی آن را تشکیل می‌دهند.

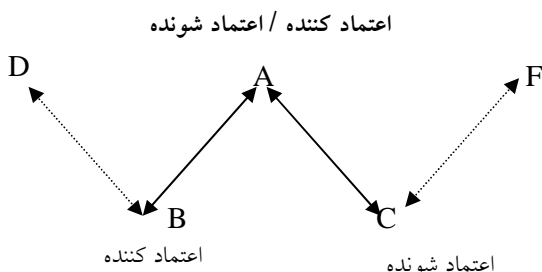
#### بحث

#### بیان مؤلفه‌های مفهوم اعتماد

اعتمادشونده‌ای هست که وی در امری به آن اعتماد می‌کند. به‌عنوان مثال، در ارتباط پزشک و بیمار، بیمار(الف) در دادن اطلاعات (ب)، به پزشک (ج) اعتماد می‌کند. البته باید توجه داشت ارتباط پزشک و بیمار ارتباطی دوسویه است و همان‌طور که بیمار به پزشک در مواردی اعتماد می‌کند، پزشک نیز به بیمار باید در مواردی اعتماد کند:

پزشک  $\leftrightarrow$  بیمار (۲۹).

البته در روابط فرد می‌تواند هم اعتمادکننده باشد و هم اعتمادشونده که در این صورت مبادله از حالت دو جزئی خارج و حالت سه جزئی می‌یابد (۳۰) (شکل شماره ۱).



شکل شماره ۱ - نمودار مبادله‌های سه‌جزئی بین

اعتمادکنندگان و اعتمادشوندگان

خ. در اعتماد مفهوم تأخر زمانی و وابستگی امور به آینده وجود دارد؛ این تأخر زمانی میان انتظارات فرد و اعمال سایر افراد ضروری است. در روابط مبتنی بر اعتماد، نوعی تأخر زمانی بین عمل و انتظارات فرد از دیگری برای انجام آن عمل وجود خواهد داشت.

د. اعتماد و آزادی: اعتماد و آزادی پیوند نزدیکی دارند. اعتماد یک کنشگر به دیگران، پیش فرض آزادی کنش دیگران است (۳۱). اعتماد نوعی خط مشی برای تحقق آزادی عوامل یا عاملیت انسانی دیگر است (۲۰).

ذ. اعتماد و مخاطره، اعتماد متضمن ریسک است؛ اعتماد پیوند عمیقی با مخاطره دارد (۲۰). اعتماد کردن یعنی شرط بستن بر آینده‌ی نامعین و کنش‌های غیرقابل کنترل دیگران که

یا تعامل هستیم؛ در این موضع اعتماد به معنای اعتماد کردن شخص X به شخص Y است به‌عنوان مثال وقتی می‌گوییم فرد به فلان پزشک اعتماد می‌کند بحث از اعتماد کردن است که تحقق آن بستگی به شروط و عواملی دارد. اما گاه از اعتمادآفرینی صحبت می‌کنیم. در اینجا شخص Y، اعتماد را در شخص X ایجاد می‌کند.

ج. عدم تعیین نسبت به آینده، پیش‌بینی و کنترل: مفهوم اعتماد با نوعی از عدم قطعیت، پیش‌بینی‌ناپذیری و کنترل‌ناپذیری مرتبط است. وقتی بتوان آینده و کنش دیگری را با قطعیت پیش‌بینی و کنترل کرد، به اعتماد کردن نیازی نداریم. مثلاً نمی‌توان گفت من اعتماد دارم فردا خورشید طلوع خواهد کرد و یا به زندانی در بند اعتماد می‌کنم که فرار نکند (۲۶). به عقیده‌ی Giddens ارزیابی و کنترل کامل عملکرد فردی دیگر، اعتماد را غیر ضروری می‌سازد (۲۷). بنابراین، اعتماد به‌طور خاص مرتبط با شرایط بی‌اطلاعی یا عدم قطعیت است و مربوط به شناخت‌ناپذیر بودن کنش‌های دیگران می‌شود (۲۰).

چ. اعتماد صفت افراد و نه طبیعت: اعتماد به‌جای فرآورده‌ها و وقایع طبیعی صفت افراد است. نمی‌توان گفت به آتشفشان اعتماد ندارم، اعتماد می‌کنم در پایان هفته شهر آفتابی است، حتی اگر به‌طور ظاهری اعتماد را به فرآورده‌ها ارجاع دهیم، آن‌چنان‌که گفته می‌شود من به هوایم اعتماد دارم، در حقیقت اشاره به نظام‌های برخاسته از تولید انسان داریم و به‌طور غیر مستقیم به طراحان، تولیدکنندگان، کارکنان و... اعتماد می‌کنیم (۲۶).

ح. اعتماد محمول سه موضعی: مذاقه‌ی منطقی در مفهوم «اعتماد» نمایانگر تحلیل آن به‌صورت یک نسبت یا رابطه است. به‌عبارت دیگر، اعتماد یک محمول چندموضعی است و نسبتی را در بیش از یک موضع برقرار می‌کند (۲۸). اعتماد نسبتی است سه وجهی مابین اعتمادکننده (الف)، اعتمادشونده (ب) و امری که مورد اعتماد است (ج). یعنی به ازای هر اعتمادکننده،

س. اعتماد رفتار ارتباطی درون‌شخصی: اعتماد اگرچه در همه‌ی گونه‌های رفتار ارتباطی نمود می‌یابد، با این حال رفتار ارتباطی درون‌شخصی است. زیرا در اعتماد فرد اعتمادکننده امری را در خود پدید می‌آورد یا اعتمادی را در خود تغییر می‌دهد یا در نهایت از خود می‌زداید.

ش. اعتماد و بی‌اعتمادی متضادند: بی‌اعتمادی تصویر آینه‌ای منفی از اعتماد و شامل انتظارات منفی در مورد کنش‌های دیگران است. سوءاعتماد به معنی فقدان انتظارات مشخص و تردید در مورد تعهد فرد است (۲۶).

ص. خودآگاهی یا ناخودآگاهی: Giddens اشاره می‌کند که فرد می‌تواند تصمیم بگیرد که به کسی یا چیزی اعتماد کند (۸). به نظر Coleman نیز اعتماد واردکردن عنصر خطر در تصمیم برای کنش با دیگران است (۳۰). این در حالی است که برخی از دانشمندان اعتماد را ناخودآگاه می‌دانند و از جمله مؤلفه‌های اعتماد را ناخودآگاهی آن می‌شمارند (۱۳). به نظر می‌رسد با توجه به انواع گوناگون اعتماد، یعنی اعتماد بنیادی، تعمیم‌یافته و بین‌شخصی، خودآگاهی و ناخودآگاهی متفاوت می‌شود.

ض. اعتماد، اکتسابی یا فطری: برخی از نظریه‌پردازان اعتماد را ویژگی خاصی می‌شمارند که در جریان جامعه‌پذیری و تجارب اجتماعی پدید می‌آید (۱۴). با این حال، Earl اعتماد را حاصل از شرایط ذهنی بسیار متفاوت در هزاران سال قبل در میان اجداد می‌شمرد که به‌عنوان میراث به ما رسیده است (۳۴). Ericsson نیز اعتماد را حاصل از تجارب اولیه دوران کودکی می‌داند (۱۱). بحث بیش‌تر در این باب منوط به‌عنوان مستقل منشأ اعتماد است.

ط. اعتماد نسبی است: به نظر Earl فرهنگی بودن اعتماد به آن مفهوم است که در بین گروه‌های مختلف و نیز در درون گروه‌ها، در طول زمان و زمینه‌های اجتماعی مختلف، متفاوت می‌شود. با این حال، اعتماد می‌تواند به‌صورتی مطلق و همه‌جانبه در مواردی خاص نظیر اعتماد به رهبران و اشخاص

همیشه همراه با مخاطره است (۳۲). این امر بدین دلیل است که همواره این احتمال وجود دارد که کنش‌های پیش‌بینی شده در آینده برای ما زیان‌بخش باشند، یا از اعتمادمان سوء استفاده و بهره‌برداری شود یا این‌که کوشش‌مان برای برانگیختن اعتماد نتیجه‌ی عکس بدهد (۳۰).

ر. اعتماد ذومراتب است: حسن ظن و باور مثبت به کسی یا چیزی در بسیاری از موارد کیفیت یک‌پارچه ندارد و حتی مشحون از مخاطره است. بنابراین، اعتماد ذومراتب است.

ز. ابعاد اعتماد: اعتماد رفتاری ارتباطی است. رفتار ارتباطی از حیث دو طرف آن (الف و ب) به‌صورت‌های مختلف قابل تقسیم است: (الف) یعنی موجودی که رفتار از او سر می‌زند، بر دو قسم است: فرد، یعنی شخصیت حقیقی و سازمان به‌عنوان شخصیت حقوقی. قسم اول برحسب طرف رفتار (ب) بر دو قسم است زیرا رفتار ارتباطی فرد یا درون‌شخصی است یا برون‌شخصی. الگوی رفتار ارتباطی فرد با خود به قسم اول برمی‌گردد. مراد از رفتار ارتباطی برون‌شخصی، رفتار فرد با دیگران است. رفتار ارتباطی برون‌شخصی خود بر سه قسم عمده است: رفتار ارتباطی با دیگران (بین‌شخصی)، رفتار ارتباطی با محیط زیست حیوانی و طبیعی و رفتار ارتباطی با خدا. هریک از اقسام یاد شده برحسب محیطی که فرد زندگی می‌کند، تنوع می‌یابد؛ حریم شخصی، حریم خانواده، حریم اجتماعی شغلی، حریم حزبی، تعامل اجتماعی ملی و فرا ملی از این دسته‌اند.

همین تقسیم‌بندی را در رفتار ارتباطی سازمان می‌توان ملاحظه کرد زیرا مراد از رفتار ارتباطی سازمان، عملکرد و تعامل آن با محیط داخلی و خارجی است: عملکرد درون‌سازمانی و عملکرد برون‌سازمانی.

نظری بر انواع رفتارهای ارتباطی در جامعه، اعتماد را در تمامی گونه‌های رفتاری می‌نمایاند. برخی از اندیشمندان اعتماد را صمیمیت و دوستی فعالانه‌ی دو طرف در جهت افزایش لذت‌های مادی و معنوی می‌دانند (۳۳).

کارفرما و یا اصول و نمادهای خاص شکل گیرد (۳۴).

ظ. اعتماد قابل تغییر است: Johnson معتقد است که اعتماد یک خصیصه‌ی شخصی ثابت و بلا تغییر نیست، بلکه جنبه‌ای از روابط است که مدام در حال تغییر است و برای ایجاد ارتباط، فرد باید فضایی آکنده از اعتماد ایجاد کند که ترس از طرد شدن را کاهش و امید به پذیرش و حمایت و تأیید را افزایش دهد (۲۹).

ع. اعتماد مبتنی بر فقدان اطلاعات است: به نظر Giddens اعتماد به اشخاصی که برای ما شناخته شده هستند و رفتارهای آنان کاملاً قابل پیش‌بینی است را نمی‌توان جلوه‌هایی دقیق از اعتماد شمرد (۸).

غ. اعتماد بر اساس تشابه است: Wittgenstein اعتماد را موضوعی فرهنگی می‌شمارد که در آن باید کسانی که به صورت چشمگیری به ما شبیه هستند و ارزش‌های فرهنگی مشترکی دارند اعتماد کنیم. به تعبیر Earl مردم تمایل دارند به کسانی که مشابه با آن‌ها هستند اعتماد کنند و به کسانی که با آن‌ها تشابه ندارند بی‌اعتماد باشند (۳۵). Hardin معتقد است ما بهتر است فقط به پیش‌بینی و رفتار کسانی که مشابه خودمان هستند پردازیم (۳۶).

ک. مواضع و موارد اعتماد: اموری که در آن اعتمادکننده به شخصی اعتماد می‌کند بیانگر موارد اعتماد است: ۱. در سپردن دارایی و کار خویش اعم از مادی و معنوی به دیگران، ۲. در بیان اطلاعات و حقیقت به کسی، ۳. گاه اعتماد در پی یک تعهد اخلاقی است؛ به عنوان مثال، اعتماد به همسر، خانواده، دوستان نزدیک و ...، ۴. گاه اعتماد موقعی مطرح می‌شود که عمل من معطوف به دیگران باشد، زیرا معتقدم که رفتارشان می‌تواند موافق با منافع و نیازها و انتظارات من باشد. مانند رأی دادن به یک نامزد انتخاباتی بر مبنای پیش‌بینی قبلی ۵. گاه اعتماد متقابل است، به شخصی اعتماد می‌کنیم تا اعتمادش به ما جلب شود مثلاً سرکارگر کلید انبار را به کارگر می‌سپارد که کارگر وی را امین خود بداند و در دیگر موارد به

وی اعتماد کند و ...

گ. طرف ارتباط در اعتماد بین شخصی: اگر اعتماد را در کنش‌ها و روابط بین شخصی جست‌وجو کنیم، سؤال مطرح شده این است که در اعتماد الف به ب، ب چه کسی یا کسانی می‌تواند باشد. به اعتقاد زتومکا بین اعتماد بین شخصی و اعتماد اجتماعی تفاوت بنیادی نیست. در حقیقت این‌ها دوایر متحدالمرکزی از اعتماد را تشکیل می‌دهند که به تدریج از عینی‌ترین روابط بین شخصی به سمت روابط انتزاعی تر بسط پیدا می‌کنند (۲۶). بسط اعتماد از محدودترین اشکال تا گسترده‌ترین و انتزاعی‌ترین شعاع‌ها به شرح زیر است:

۱. اعتماد اعضای خانواده، ۲. اعتماد به افراد رو در رو با ما: دوستان، همسایگان، همکارها و ...، ۳. اعتماد مجازی به اشخاص سرشناس از طریق تلویزیون و ... مثل سیاستمداران و هنرپیشگان و ...، ۴. اعضای اجتماع‌مان که فقط به واسطه‌ی دیدن سیمایشان یا معرفی فردی آن‌ها را می‌شناسیم، مثل ساکنین روستا، اساتید دانشگاه‌مان، اعضای حزب سیاسی، همکاران شرکت و ...، ۵. اعتماد به افراد غایب که مستقیم با آن‌ها ارتباط نداریم ولی اجتماعی را با آن‌ها ساخته‌ایم: هموطنان، اعضای گروه قومی، مذهبی، شغلی و ...، ۶. مستقل از نقش‌های عینی برخی از نقش‌های اجتماعی تداعی‌گر نوعی اعتمادند: پزشک، روحانی، قاضی، سردفتر اسناد و ... مثال‌هایی از اعتماد عمومی و سوداگران، دلالان، صراف، جاسوس و ... نمونه‌ای از اشخاص غیر قابل اعتمادند، ۷. اعتماد به نهادها و سازمان‌ها مثل مدرسه، ارتش، دانشگاه، دولت، بانک‌ها و ...، ۸. اعتماد به نظام‌های انتزاعی و کارشناسی مثل نظام‌های ارتباطات از راه دور، حمل و نقل، کنترل ترافیک هوایی، شبکه‌های کامپیوتری و ... (۳۷)، ۹. اعتماد به محصولات و ابزارهای خریداری‌شده مثل کالاهای ساخته‌شده در فلان کشور و آثار فلان نویسنده‌ی خاص ... ۱۰. اعتماد به ویژگی‌های کلی نظام اجتماعی مثل نظم اجتماعی، عملکرد فلان رژیم سیاسی یا اقتصادی، و ... (۲۶).



## نتیجه‌گیری

## تعریف اعتماد در ارتباط پزشک و بیمار

تعریف بیان امری ذهنی و برطرف‌کننده‌ی ابهام در ذهن است. تحلیل مفهومی بر اساس فهم متعارف، فرایندی بسیار معتبر در رسیدن به تعریفی جامع و مانع است. در قسمت پیش به تعریف اعتماد و مؤلفه‌های آن پرداختیم. از آنجا که تعریف امور، بیان ماهیت و چیستی آن‌ها در ذهن است و متعلقات امور و انواع آن‌ها و عوارض آن‌ها در تعریف دخیل نیست، بنابراین، تعریف اعتماد و مؤلفه‌های مفهومی آن در هر رابطه‌ای یکسان است. با این حال، در روابط گوناگون برخی از مؤلفه‌های اعتماد اهمیت بیش‌تری از دیگر مؤلفه‌ها دارند. به همین سبب، در این مقام سعی می‌شود تحلیل اعتماد در رابطه‌ی خاص پزشک و بیمار ارائه شود و مؤلفه‌های مفهومی آن بیان شود. همان‌طور که می‌دانیم در مفهوم اعتماد، هر سه مؤلفه‌ی گرایش، شناخت و رفتار حضور دارد اما لازم به تذکر است که در بیان مؤلفه‌های مفهوم اعتماد در رابطه‌ی پزشک و بیمار نمی‌توان تفکیک هویتی اعتماد را مبنا قرار داد و به دلیل آن‌که مقرر است این مؤلفه‌ها موجبات شکل‌گیری و زمینه‌های تحقق خارجی اعتماد را مساعد کند، به تفکیک هویتی قائل بود و لازم است که اعتماد را در مقام یک رابطه دانسته و مؤلفه‌های آن را از منظر طرفین این رابطه یعنی پزشک و بیمار و هم‌چنین موضوع رابطه مرتب کنیم.

لذا اعتماد میان پزشک و بیمار را از سه سو می‌توان مورد تحلیل قرار داد: یکی، از سوی بیمار و آن اعتمادی است که بیمار به پزشک می‌کند. دوم، از سوی پزشک و آن اعتمادی است که پزشک از بیمار جلب می‌کند و سوم اعتماد حاکم بر رابطه‌ی پزشک و بیمار. به عبارت دیگر، یکی اعتماد ناظر به بیمار است و دیگری اعتماد ناظر به پزشک و سومی اعتماد ناظر بر رابطه‌ی پزشک و بیمار.

الف. اعتماد ناظر به بیمار قابل تحلیل در مفاهیم زیر است:

۱- اتکا و اطمینانی که بیمار به پزشک دارد و بر آن

اساس سلامت خود را در موضوع بیماری فعلی به او می‌سپارد.

۲- باور و اعتقاد بیمار که پزشک را شایسته‌ی تصمیم‌گیری درباره‌ی سلامت او می‌داند.

۳- ایمان و وابستگی مطمئن بیمار به پزشک.

۴- احساسی که بیمار نسبت به پزشک دارد و او را خیر رسان و درست‌اندیش تلقی می‌کند و برآن می‌شود که سلامت خود را در موضوع بیماری فعلی به پزشک بسپارد.

۵- باور بیمار به این‌که پزشک با اقدام خود یا خودداری از اقدام خود به رفاه و سلامت او کمک می‌کند و از آسیب زدن به او خودداری می‌کند.

ب. اعتماد ناظر به پزشک قابل تحلیل در مفاهیم زیر است:

۱- اعتماد آن عاملی است که پزشک را متعهد به مراقبت و احساس مسؤلیت می‌کند.

۲- اعتماد یعنی پزشک به‌گونه‌ای رفتار کند که بیمار بتواند او را در ایفای حقوق خود پیش‌بینی کند.

ج. اعتماد ناظر بر رابطه‌ی پزشک و بیمار قابل تحلیل در مفاهیم زیر است:

۱- اعتماد مبین حسن ظن پزشک و بیمار است.

۲- اعتماد بخشی از عشق و دوستی میان پزشک و بیمار است و مستلزم برنامه‌ی طبابت است.

۳- اعتماد رابطه‌ای عاطفی میان پزشک و بیمار است که به ایجاد حس ایمنی و قابلیت پیش‌بینی طرفین می‌انجامد.

۴- اعتماد آرامشی است که از ارتباط پزشک و بیمار حاصل می‌شود.

۵- اعتماد عنصر اصلی و حیاتی در ارتباط پزشک و بیمار است.

۶- اعتماد توقع و انتظار نتایج مثبت است که پزشک و

## منابع

- بیمار از هم دارند.
- ۷- اعتماد تردید پزشک و بیمار نسبت به کنش‌های احتمالی هم است.
- ۸- اعتماد یک نظم کاملاً انسجام‌یافته در ارتباط پزشک و بیمار است.
- ۹- اعتماد وابسته به انتظارات پزشک و بیمار از یکدیگر است.
- در خاتمه، با لحاظ این فرض که اعتماد در رابطه‌ی بین پزشک و بیمار از نقش و اهمیت بسیاری برخوردار است و موجبات بالارفتن بهره‌وری و اثربخشی درمان خواهد شد، متذکر می‌شویم که برای تحقق خارجی اعتماد باید به چستی آن آگاه شد و این چستی را چنان‌چه به شکل تفکیک شده‌ی فوق بشناسیم، می‌توان مؤلفه‌های دسته‌بندی شده‌ی بالا را در حکم راهبردهایی دانست که چنان‌چه مورد برنامه‌ریزی اجرایی قرار گیرند زمینه‌های تحقق و افزونی اعتماد فراهم خواهد شد و در آن‌صورت کمک شایانی به روند طبابت و ارتباط پزشک و بیمار صورت خواهد گرفت.
- ۱- لاریجانی ب. پزشک و ملاحظات اخلاقی. تهران برای فردا؛ ۱۳۸۳، جلد اول.
- 2- Bourne PA, Francis CG, Kerr-Campbell MD. Patient care: is interpersonal trust missing? *N Am J Med Sci* 2010; 2(3): 126-33.
- 3- Cunningham PJ. High medical cost burdens, patient trust, and perceived quality of care. *J Gen Intern Med* 2009; 24(3): 415-20.
- ۴- فرامرز قراملکی ا. روش‌شناسی مطالعات دینی. مشهد: دانشگاه علوم اسلامی رضوی؛ ۱۳۸۵، ص ۳۳۶.
- ۵- فرامرز قراملکی ا. اصول و فنون پژوهش در گستره دین- پژوهی. قم: انتشارات مرکز مدیریت حوزه علمیه قم؛ ۱۳۸۵، ص ۳۲، ۱۰۵.
- ۶- عمید ح. فرهنگ عمید، چاپ سوم. تهران: امیرکبیر؛ ۱۳۶۹، ص ۲۰۱.
- 7- Graig E. *Routledge Encyclopedia of Philosophy*, first ed. Routledge; 1998, vol 9, p 466.
- ۸- گیدنز آ. پیامدهای مدرنیت، چاپ اول. ترجمه ی ثلاثی م. تهران: نشر مرکز؛ ۱۳۷۷، ص ۱۲۰.
- 9- Anonymous. *The American Heritage Concise US*; Houghton Mifflin Co; 2007.
- 10- Anonymous. <http://thesaurus.com/browse/trust>: (accessed in 2012)
- ۱۱- پور افکاری نا. فرهنگ جامع روانشناسی و روانپزشکی، انگلیسی به فارسی. تهران: فرهنگ معاصر؛ ۱۳۷۶.
- ۱۲- زیمل گ. کلان‌شهر و حیات ذهنی، ترجمه‌ی اباذری ی. نشریه جامعه‌شناسی و علوم اجتماعی، نامه علوم اجتماعی ۱۳۷۲؛ شماره ۶: ۶۶-۵۳.
- ۱۳- مظاهری ر. بررسی اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن، آزمون تجربی در شهر اراک. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه تهران؛ ۱۳۸۴.
- ۱۴- محسنی تبریزی ع.ر. بررسی مفهوم اعتماد با رویکرد روان‌شناختی-اجتماعی. وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی. نمایه پژوهش ۱۳۸۰؛ سال پنجم، شماره ۱۸: ۸-۴.
- 15- Couch LL, Jones WH. Measuring levels of trust. *J Res Pers* 1997; 31(3): 319-336.

- ۲۸- موحد ض. درآمدی بر منطق جدید. تهران: نشر علمی فرهنگی؛ ۱۳۸۸.
- 29- Johnson DW. Reaching Out: Interpersonal Effectiveness and Self-Actualization. Boston: Allyn and Bacon; 1993, p70 -71.
- ۳۰- کلمن ج. بنیادهای نظریه اجتماعی، ترجمه‌ی صبوری م. تهران: نشر نی؛ ۱۳۷۷، ص ۲۷۱.
- 31- Barbelt JM. Social emotions: confidence, trust and loyalty. *Int J Soc Policy* 1996; 16(9/10): 75-96.
- 32- Kollock P. The emergence of exchange structures: an experimental study of uncertainty, commitment, and trust. *Am J Sociol* 1994; 10(2): 313-345.
- ۳۳- فرامرز قر  
تهران: سرآمد؛ ۳۸۹
- 34- Earle TC. Social Trust Outline of a New Understanding. Cambridge: Cambridge university press; 1998.
- 35- Earle TC. Cvetkovich GT. Social Trust: New York: Praeger; 1995, p 17.
- 36- Hardin R. The street- level epistemology of trust. *Politics Soc* 1993; 21(4): 505-529
- 37- Beck U, Giddens A, Lash S. Reflexive Modernization, Cambridge: Policy Press; 1994: 89.
- ۱۶- چلبی م. جامعه شناسی نظم، تحلیل و تشریح نظری نظم اجتماعی. تهران: نشر نی؛ ۱۳۷۰.
- 17- Brower HH, Shoorman DF, Tan HH. A model of relation leadership: the integration of trust and leader, member by change in leadership quarterly. *Leadership Quart* 2000; 11(2): 227-271.
- ۱۸- تاجبخش ک. سرمایه اجتماعی اعتماد، دموکراسی و توسعه، ترجمه‌ی خاکبازا، پویان ح. تهران: نشر شیرازه؛ ۱۳۸۴.
- ۱۹- امیر کافی م. اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن. نمایه پژوهش ۱۳۸۰؛ شماره ۱۸، ص ۱۱.
- 20- Good D. Individuals, interpersonal relations, and trust. In: Gambetta D, eds. *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. Oxford: Basil Blackwell; 1988, p 33.
- 21- Luhman N. *Trust and Power*. New York: Wiley; 1979, p 10.
- 22- Zak AM, Gold JA, Ryckman RM, Lenney E. Assessment of trust in intimate relationship and the self-preception process. *J Soc Psychol*. 1998; 138(2): 217-229.
- 23- Koehn D. Should we trust in trust? *Am Business Law J* 1996; 34(2):183-204.
- 24- Bhattacharya R, Devinney TM, Pillutla MM. A formal model of trust based on outcomes. *Acadmanag Rev* 1998; 3(3): 459-474.
- 25- Craig WT. Maintaining and restoring public trust in government agencies and their employees. *Admin Soc* 1998; 30(2): 166-194.
- ۲۶- زتومکا پ. اعتماد، نظریه جامعه‌شناختی، ترجمه‌ی غفاری غر، چاپ دوم تهران: نشر و پژوهش شیرازه؛ ۱۳۸۷، ص ۳۹-۵۱.
- 27- Giddens A. *Modernity and self-identity*. California: Stanford university press; 1991, p 19.

## Criteria of trust in the physician-patient relationship

Amirahmad Shojaei<sup>\*1</sup>, Fereshteh Abolhasani Niaraki<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Medical Ethics PhD Student, Medical Ethics and History of Medicine Research Center, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran;

<sup>2</sup> PhD Student in Islamic Philosophy, Faculty of Theology, University of Tehran, Tehran, Iran.

### Abstract

Trust is an important factor in the relationship between physician and patient. Trust between physician and patient is an important factor in improving patient and physician satisfaction, but it will not materialize unless we define trust and its criteria. Since trust fulfillment is dependent on its criteria, in this study we tried to define these criteria. First, we explicated the meaning and concept of trust through review articles, then we proceeded to content analysis, and lastly, the logical conclusion was obtained. In this article we have expressed scientific opinions and extracted 23 components from the cited opinions. We concluded that trust can be analyzed from three perspectives: the perspective of patients with 5 criteria, the physicians' view with 2 criteria and the perspective of an observer of the physician-patient relationship with 9 criteria.

**Keywords:** trust, physician-patient relationship, professionalism

---

\*Email: [dramirahmadsh@yahoo.com](mailto:dramirahmadsh@yahoo.com)