



Explanation and analysis of factors affecting the ratio of social capital to political trust

Behnam Heydarpour¹

Faramarz Mirzazadeh Ahmed Biglou²

Abdelrahman Hassani far³

Abstract

People's trust in a political system has a significant relationship with the citizens of that society's belief in the efficiency of the government, a trust that leads to an increase in the acceptance of that political system by the people and, as a result, an increase in the level of political participation of citizens. Also, the welfare level of a nation and their ability to compete with prominent societies in this field is a result of people's trust in the political system. In economy, trust reduces costs and psychologically creates peace, security and mental health of the society. Establishing trust and interaction between the government and citizens, democracy, central justice of the government in the distribution of facilities and positions, and the presence of concern in the government's institutions to solve the problems of the citizens, increases the level of public trust, and as a result, improves the level of public trust in a relationship. Mutually, it causes the citizens' political trust in the government at three levels: trust in the political system, trust in political institutions and in political agents, which brings about the same level of improvement of welfare and security indicators in the society. The research hypothesis is based on the fact that there is a significant relationship between social trust and political trust. This article has been analyzed by descriptive analytical method and using primary and secondary sources including: books and articles.

Keywords: trust, political trust, social trust, generalized trust

¹ PHD student in Sociology, South Tehran Branch Azad University, Tehran, Iran.

Behnamheydarpour2@gmail.com

² Assistant Professor of Political Science, Ilam Branch Islamic Azad University, Iran.

Fa.mirzazadeh@iau.ir

³ Assistant Professor of Political Science, IHCS, Iran. **Hassanifar@gmail.com**



تبیین و تحلیل عوامل مؤثر بر نسبت سرمایه اجتماعی با اعتماد سیاسی

بهنام حیدرپور^۱ - فرامرز میرزا زاده احمدیگلکو^۲ - عبدالرحمن حسنی فر^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۲/۱۶

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۲/۲۵

چکیده

اعتماد مردم به یک نظام سیاسی ارتباط معناداری با باور شهروندان آن جامعه به کارآمدی دولت دارد اعتمادی که به افزایش مقبولیت آن نظام سیاسی نزد مردم و در نتیجه افزایش سطح مشارکت سیاسی شهروندان منجر می‌گردد؛ و نیز سطح رفاه یک ملت و توانایی آنان به رقابت با جوامع مطرح در این زمینه، خود معلول اعتماد مردم به نظام سیاسی است. در اقتصاد، اعتماد موجب کاهش هزینه‌ها و به لحاظ روان‌شناختی باعث ایجاد آرامش، امنیت و سلامت روانی جامعه می‌گردد. برقراری اطمینان و تعامل میان دولت و شهروندان، دموکراسی، عدالت محوری دولت در توزیع امکانات و مناصب و وجود دغدغه مندی در ارکان دولت برای حل مشکلات شهروندان، افزایش سطح اعتماد عمومی را به همراه دارد و در نتیجه ارتقای سطح اعتماد عمومی در یک رابطه متقابل، موجب اعتماد سیاسی شهروندان به حکومت در سه سطح اعتماد به سیستم سیاسی، اعتماد به نهادهای سیاسی و به کارگزاران سیاسی می‌گردد که ارمغان آن به همان میزان ارتقای شاخص‌های رفاه و امنیت در جامعه است. فرضیه پژوهش بر این مبنا قرار دارد که میان اعتماد اجتماعی و اعتماد سیاسی رابطه معناداری وجود دارد. این مقاله با روش توصیفی تحلیلی و با استفاده از منابع اولیه و ثانویه شامل: کتب و مقالات مورد بررسی قرار گرفته است.

واژگان کلیدی: اعتماد، اعتماد سیاسی، اعتماد اجتماعی، اعتماد تعمیم یافته

^۱ دانشجوی دکتری علوم سیاسی مسائل ایران دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران، ایران (نویسنده

Behnamheydarpour2@gmail.com

مسئول)

^۲ استادیار سیاسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایلام، ایران.

^۳ دانشیار سیاسی پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، تهران، ایران.

مقدمه

اعتماد مبنای بسیاری از تعاملات و کنش‌های روزمره در جوامع انسان چه در زمینه ارتباطات میان فردی و چه در حوزه ارتباطات اجتماعی بین گروه‌هاست. در بیشتر جوامع به علت مجموعه‌ای از عوامل نظیر: از خود بیگانگی، نبود سرمایه اجتماعی، وجود رسانه‌های انتقادی و به‌ویژه عدم پاسخگویی نهادها و سازمان‌های عمومی، میزان اعتماد به دولت و سازمان‌های عمومی کاهش پیدا کرده است (اصغری؛ اسدی، ۱۳۹۲: ۵۳). اعتماد روابط کل جامعه را در برمی‌گیرد و از ابتدایی‌ترین روابط همچون روابط خانوادگی، رابطه مادر و فرزند و ... آغاز و تا ارتباطات گسترده فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی و سیاسی ادامه می‌یابد و به‌عنوان یک متغیر مهم و اساسی در اولویت قرار می‌گیرد. در سنین پایین اعتماد در سطح خانوادگی و بستگان و در سنین بالاتر در محیط اجتماعی جامعه مثل گروه‌های همسان و مراکز و نهادهای جامعه گسترش می‌یابد.

امروزه در کنار سرمایه‌های انسانی و اقتصادی، سرمایه دیگری به نام سرمایه اجتماعی نیز مورد توجه قرار گرفته است. سرمایه اجتماعی، یا بُعد معنوی یک اجتماع، میراثی تاریخی است که از طریق تشویق افراد به «همکاری» و «مشارکت» در تعاملات سیاسی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی قادر است به حل میزان بیشتری از معضلات موجود در آن اجتماع، فائق آید و حرکت به سوی رشد و توسعه شتابان اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و ... را امکان‌پذیر سازد. یک نظام آزاد سیاسی را نمی‌توان تنها بر اعتماد بنا نهاد. برای استقرار آن به وجود نهادها نیز نیاز است. وانگهی، نهادها به‌خودی‌خود قابل دوام نیستند، بلکه به عامل انسجام بخش همکاری داوطلبانه و تکیه‌گاه اعتقاد به مشروعیت نیز نیاز است. از این رو لازم است که جامعه مدنی حقیقتاً آزاد باشد و بر این اساس، ما به یک عرصه نهادی نیازمندیم که در آن سرمایه اجتماعی و اعتماد واجد معنا باشد.

درواقع، سرمایه اجتماعی را می‌توان در کنار سرمایه‌های اقتصادی و انسانی، بخشی از ثروت ملی به حساب آورد که بستر مناسبی برای بهره‌برداری از سرمایه انسانی و فیزیکی

(مادّی) و راهی برای نیل به موفقیت قلمداد می‌شود. بدون سرمایه اجتماعی، هیچ اجتماعی به هیچ سرمایه‌ای نمی‌رسد، به طوری که بسیاری از گروه‌ها، سازمان‌ها و جوامع انسانی، بدون سرمایه اقتصادی و صرفاً با تکیه بر سرمایه انسانی و اجتماعی توانسته‌اند به موفقیت دست یابند، اما هیچ مجموعه انسانی، بدون سرمایه اجتماعی نمی‌تواند اقدامات مفید و هدفمندی انجام دهد. از سوی دیگر، سرمایه اجتماعی، به زندگی فرد، معنی و مفهوم می‌بخشد و زندگی را ساده‌تر و لذت‌بخش‌تر می‌کند. پس به طور کلی می‌توان گفت: هرچه سرمایه اجتماعی ملتی بیشتر باشد، آن ملت، خوشبخت‌تر و ثروتمندتر خواهد بود و روابط قدرت و مشروعیت حاکمیت تضمین بیشتری خواهد یافت. برخی از ابعاد و جنبه‌ها و اشکال سرمایه اجتماعی - که گاه از آن‌ها به عنوان ارزش‌های اجتماعی نیز یاد می‌شود - عبارت‌اند از: اعتماد (سیاسی و اجتماعی)، صداقت، حسن تفاهم، سلامتی نفس، همدردی، دوستی، همبستگی، فداکاری و غیره. در پایان این سؤال به ذهن متبادر می‌شود که: چه نسبتی میان سرمایه اجتماعی و اعتماد سیاسی وجود دارد و عوامل مؤثر بر این رابطه کدام‌اند؟

مفهوم اعتماد

اعتماد یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی است و زمینه‌ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است. اعتماد مشارکت را در زمینه‌های مختلف اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی سرعت بخشیده و تمایل افراد را برای همکاری با گروه‌های مختلف جامعه افزایش می‌دهد. اعتماد در زبان فارسی مترادف با تکیه کردن، واگذاری کار به کسی، اطمینان، وثوق، باور و اعتقاد به کار گرفته می‌شود (عمید، ۱۳۶۹: ۲۰۱). در زبان لاتین نیز اعتماد، معادل کلمه ایمان مورد استفاده قرار گرفته است. در ریشه کلمه ایمان، مفهوم وثوق و اعتماد، تسلیم در برابر اراده دیگری و اطمینان به شخص مستتر است. ارائه یک تعریف مشخص و قطعی از اعتماد اجتماعی کاری سخت و نشدنی است. آنچه موضوع را بیشتر پیچیده می‌کند، مترادف‌های بسیاری است که برای آن وجود دارد

از جمله اشتراک، همدلی، تحمل و برادری، اطمینان، اتکا داشتن، آرامش داشتن، به دیگری تکیه کردن و غیره؛ اما در کل می‌توان آن را برآیند و ماحصل انگیزش و محرکی برای شکل‌گیری روابط اجتماعی دانست. اعتماد اجتماعی مستلزم معیارهایی چون: صداقت مشهود، عینیت، ثبات، شایستگی، انصاف و همه آن چیزهایی است که روابط افراد را بر اساس عمل مداوم به این ملاک‌ها تداوم و وسعت می‌بخشد. از این رو لازم است در بررسی اعتماد، آن را به‌مثابه ساختاری در نظر گرفت که در آن علاوه بر توجه به ابعاد شخصیتی و فردی به زمینه‌های فرهنگی و اجتماعی نیز به‌طور هم‌زمان توجه می‌شود و اعتماد را بر روی پیوستاری تصور کرد که اجزاء و ابعاد اصلی آن در ارتباط زنجیروار با یکدیگر قرار گرفته باشند. تنها در چنین حالتی است که می‌توان تمامیت اعتماد را در درون یک جامعه به شرح و تفصیل نشست. اندیشمندان و صاحب‌نظران علوم اجتماعی نیز با توجه به رویکردهای گوناگون خود در حوزه روانشناسی، جامعه‌شناسی، سیاست، اقتصاد و روانشناسی اجتماعی و غیره تعاریف و تفسیرهای مختلفی از مفهوم اعتماد ارائه داده‌اند و هرکدام ابعاد جداگانه‌ای از این موضوع را مورد بررسی قرار داده‌اند. صرف‌نظر از تفاوت معانی این تعاریف وجه اشتراک این تعاریف را می‌توانیم در ویژگی‌ها و خصوصیات ذیل جمع‌بندی کنیم:

۱- اعتماد در روابط اجتماعی شکل می‌گیرد و تقویت می‌شود و یکی از جنبه‌های آن است.

۲- در اعتماد، مفهوم تأخر زمانی و وابستگی امور به آینده وجود دارد و این تأخر زمانی برای انتظارات فرد و اعمال سایر افراد ضروری است.

۳- اعتماد با خطر کردن و مخاطره همراه است. مفهوم عدم تعین اجتماعی، یعنی عدم پیش‌بینی رفتارها و امور نیز با مفهوم اعتماد توأم است. وقتی فردی عملی را انجام می‌دهد، نمی‌تواند مطمئن باشد که فرد دیگر از آن عمل علیه او استفاده نخواهد کرد.

۴- حسن ظن نیز مهم‌ترین عنصر و هسته اعتماد و هسته مرکزی آن است، چراکه با وجود عدم قطعیت‌ها و وجود خطر در روابط، افراد به خاطر حسن ظن و احساس مثبتی که به یکدیگر دارند به هم اعتماد می‌کنند.

۵- اعتماد اکتسابی است و در طی جریان جامعه‌پذیری و از همان سال‌های اولیه زندگی پدید می‌آید و طی تجارب اجتماعی تقویت شده و به نسل‌های بعدی انتقال می‌یابد (زین آبادی، ۱۳۸۷: ۱۷).

با توجه به این تعاریف اعتماد را می‌توان یک باور تعریف کرد. باور به اینکه دیگران، در بدترین شرایط، آگاهانه و عامدانه آسیبی به او نمی‌رسانند و در بهترین شرایط، به نفع او عمل می‌کنند. با اعتماد، روابط اجتماعی محکم و صلح‌آمیز حفظ می‌شود که این‌ها به‌نوبه خود، پایه و اساس رفتارهای جمعی و همکاری‌های سازنده هستند. هرچند اعتماد با مخاطره همراه است، اما جهان را به‌جایی خوشایندتر، کارآمدتر و صلح‌آمیزتر برای زندگی تبدیل می‌کند. زندگی اجتماعی بدون اعتماد غیرقابل تحمل و حتی غیرممکن است. در نهایت اعتماد را سطح اطمینان و عواطف مشترک و تعلق طرفین در گیر در یک رابطه اجتماعی تعریف کرده‌اند که معیار انسجام، پیوستگی، هماهنگی و اتحاد میان افراد، گروه‌ها و نهادهای اجتماعی یک جامعه است.

تعاریف اعتماد

تعریف از اعتماد	نویسنده و سال
اطمینان با اتکا به برخی از ویژگی‌ها یا خصایص یک شخص یا سازمان، پذیرفتن یا اعتبار دادن به شخص یا سازمان بدون بررسی و دریافت شواهد و قرائن، باور یا اعتقاد با اتکا به صداقت یک فرد یا سازمان، داشتن انتظارات مطمئن نسبت به فرد یا سازمان و همچنین صداقت، درستی و وفاداری	فرهنگ انگلیسی آکسفورد
صلاح‌دیدگی از جانب فرد یا گروهی که می‌توان به‌واسطه آن بر	Rooter(1977)

کلام، وعده، اظهار شفاهی یا کتبی فرد یا گروه دیگری تکیه کرد	
انتظارات یا باورهایی که افراد دوست دارند به دیگران به طریقی قابل پیش‌بینی و نه صرفاً در راستای منفعت شخصی خود نشان دهند	Luhman(2018)
اعتماد یک انتظار مثبت است، در رابطه با اینکه طرف مقابل در گفتار، کردار و تصمیم‌های خود به گونه‌ای فرصت‌طلبانه رفتار نکند	Gordon(2000)
اعتماد، یعنی حالت روانشناسی که افراد را قادر می‌سازد تا آسیب‌پذیری و رفاه خود را در دستان دیگر بخش‌ها قرار داده و انتظار رفتارهای مثبت از این بخش‌ها را داشته باشند	Berg(2005)
اعتماد سطحی از اطمینان است که یک فرد در رابطه با دیگری از آن برخوردار است و بر اساس آن رفتار منصفانه، اخلاقی و قابل پیش‌بینی ارائه می‌کند. اعتماد یک ساختار چندبعدی دارد که شامل اعتماد بین فردی، بین دو نفر، گروهی، سازمانی، بین سازمانی، اعتماد سیاسی، اجتماعی، اعتماد به همکار در محل کار، اعتماد بین ارشد و زیردست در محل کار است	Nyhan and Marlowe(1997)

منبع: (نگارنده)

اعتماد اجتماعی: اعتماد عبارت است از انتظار برآورده شدن نیازهای شخصی و اینکه می‌شود روی دنیا یا منابع برآورده‌کننده خارجی حساب باز کرد (پور افکاری، ۱۳۸۳: ۲۵). کلمن، اعتماد اجتماعی را قرار دادن منابع در اختیار کسانی می‌داند که از این منابع برای سود خود با اعتماد کننده یا هر دو استفاده می‌کنند (بخشی، ۱۳۸۹: ۳۷). به اعتقاد زیمل نیز اعتماد نوعی ایمان و اعتقاد افراد به جامعه است (امیر کافی، ۱۳۸۰: ۲۳) و به نظر

گامتا (۱۹۸۸: ۱۹) «اعتماد عبارت است از اعتقاد به اینکه دیگران به شیوه‌های رفتار کنند که برای ما سودمند باشد یا دست کم زیان آور نباشد» (امیر کافى، ۱۳۸۰: ۲۳).

اعتماد بین شخصی: اعتماد بین شخصی، اتکای فرد به اطلاعاتی است که از شخص دیگر (طرف مقابل) به دست می‌آورد. این اطلاعات درباره وضعیت نامعین محیطی و پیامدهای عملی در شرایط مخاطره‌آمیز است که هر دو طرف در آن دخالت دارند (امیر کافى، ۱۳۸۰: ۲۴)

اعتماد تعمیم یافته: اوسلانر (۱۹۹۷) اعتماد تعمیم یافته را با ایده سرمایه اجتماعی که با ارزش‌های مشترک، منافع شخصی و شکل‌دهی به پایه‌های کنش جمعی پیوند دارد، تعریف می‌کند (از کیا، ۱۳۷۴: ۲۸۰). چلبی نیز این نوع اعتماد را داشتن حسن ظن نسبت به همه افراد در روابط اجتماعی می‌داند جدا از تعلق آن‌ها به گروه‌های قومی و قبیله‌ای که این امر خود منجر به گسترش روابط برون گروهی می‌شود (چلبی، ۱۳۸۵: ۴۳)

اعتماد نهادی: بیانگر میزان اعتماد نسبت به نهادها، تشکلهای و انجمن‌هاست؛ همچنین اعتماد به نهادهای گوناگونی چون: کلیسا، مجلس، سیستم خدمات درمانی و پلیس را شامل می‌شود (پاتنام، ۱۹۹۳: ۱۶). به‌طور کلی در مطالعات مربوط به اعتماد از دیدگاه‌های متفاوتی از جمله دیدگاه‌های سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، روان‌شناختی استفاده شده است که هر یک از منظر و سطح تحلیلی خاصی به اعتماد نگاه می‌کنند در این مقاله برای رسیدن به تحلیلی جامع، اعتماد را در سه سطح مورد بررسی قرار می‌دهیم.

الف) سطح خرد

اعتماد در سطح خرد یعنی در روابط شخصی و فردی بسیار حائز اهمیت است. این ارتباط مربوط به سطح اطمینانی است که یک فرد نسبت به اعضای خانواده، دوستان و خویشان خود دارد. اصولاً اعتماد فرد در خانواده و داخل گروه‌های نزدیک و صمیمی به وی شکل می‌گیرد. بر اساس نظر اریکسون روانشناس مشهور، رشد اعتماد فرد در خانواده و بر اساس ارتباطات وی با اعضای خانواده و بر اساس رفع نیازهایش توسط اعضای خانواده

ایجاد می‌شود و به سایر افراد و گروه‌های دیگر گسترش پیدا می‌کند. اعتماد در سطح خرد به سه سطح مربوط می‌شود.

۱- اعتماد عاطفی

این اعتماد به اطمینان و علائق مشترک با اعضای خانواده مربوط است. این اعتماد مبنا و شکل‌دهنده سایر روابط اعتمادی فرد با دیگران است.

۲- اعتماد ارتباطی با خویشان

این اعتماد به سطح اطمینانی اطلاق می‌گردد که فرد به اقوام و خویشان خود دارد.

۳- اعتماد ارتباطی با دوستان

این اعتماد به سطح اطمینانی اطلاق می‌گردد که فرد با دوستان خویش دارد (زین آبادی، ۱۳۸۷: ۳۵).

ب) سطح میانی

اعتماد در سطح عام و عمومی به سطح اطمینانی مربوط می‌شود که یک فرد نسبت به عموم مردم و آن‌هایی که نمی‌شناسد دارد، مثل اعتماد به سازمان‌ها و مؤسسات جامعه، مغازه‌داران، رانندگان، پلیس، رسانه‌ها، معلمین و غیره. آنتونی گیدنز در مورد اعتماد به نظام‌های انتزاعی با اعتماد تعمیم‌یافته می‌نویسد: «روابط مبتنی بر اعتماد در فاصله‌گیری گسترده زمانی - مکانی که ملازم مدرنیت است، نقشی بنیادی دارد. اعتماد به نظام‌ها، صورت پایبندی‌های بی‌چهره‌های را به خود می‌گیرد که طی آن ایمان به کارایی‌های دانشی که شخص عادی تقریباً از آن چیزی نمی‌داند، حفظ می‌شود. نقاط دسترسی همان پیوندگاه‌هایی هستند که در آنجا اعتماد را می‌توان حفظ یا بنا کرد» (گیدنز، ۱۳۸۰: ۱۰۵). گیدنز برای نشان دادن نقطه مقابل اعتماد از مفهوم و اصطلاح «بی‌اعتمادی» استفاده می‌کند که شامل اعتماد نسبت به اشخاص و نظام‌های انتزاعی می‌گردد (همان: ۱۱۹).

باید توجه داشت که این سطح از اعتماد تأثیر بسیار مهمی بر روابط و تعاملات اجتماعی داشته و توانایی تنظیم‌کنندگی ارتباطات و مناسبات اجتماعی را دارد. این اعتماد می‌تواند

در صورت ضعف و ناتوانی در سطح سوم اعتماد، جایگزین آن شود. رضایت مردم از این گروه‌ها و اصناف موجب رضایت و خشنودی آن‌ها از نظام و دولت می‌گردد و مشروعیت عام را ایجاد می‌کند. در جوامعی هم که هنوز نهادها و سازمان‌های ارتباطی حائل میان دولت و ملت مانند نهادهای شهروندی، NGO، سازمان‌های مردم‌نهاد، سندیکاها و احزاب، اصناف شکل نگرفته‌اند و یا فاقد توانایی و قدرت لازم هستند مردم به دولت‌ها اعتماد کم و محدودی دارند. اصولاً این گونه دولت‌ها فاقد مشروعیت عمومی هستند و مشروعیت خود را از راه زور و استفاده از قدرتی که در اختیارشان است به دست می‌آورند. در این موارد مردم تلاش می‌کنند ارتباط خود را با دولت و سازمان‌های دولتی به حداقل برسانند (زین‌آبادی، ۱۳۸۷: ۳۷).

ج) سطح کلان

این اعتماد به سطح اطمینان و مقبولیت مردم از نظام و سیستم حکومتی و فعالیت‌ها و اقدامات دولت مربوط می‌گردد. به عبارت دیگر این وضعیت مربوط به ارزیابی سیاسی ناشی از ارتباط مردم با نهاد دولت است. باید توجه داشت که در همه جوامع و اجتماعات انسانی در هر زمان و دوره‌های (سنتی یا مدرن، جوامع کشاورزی یا شکارچی، جنگجو یا قبیله‌ای) این سه سطح اعتماد وجود دارد؛ اما در هر یک شدت و ضعف این سه سطح باهم متفاوت است؛ چراکه هر یک از این جوامع نوع خاصی از این اعتماد را طلب می‌کنند. در جوامع سنتی اعتماد غالب اعتماد خرد است، یعنی اعتماد به اعضای خانواده، خویشان و دوستان نزدیک. مردم نیز متناسب با این نوع اعتماد، روابط و سازمان‌های اجتماعی خود را سازمان‌دهی و شکل داده‌اند. ازدواج‌ها در این جوامع درون‌گروهی بوده و سازمان غالب اجتماعی، خانواده است؛ اما جوامع مدرن بر روابط و معاملات گسترده اجتماعی بنا شده‌اند و بیشتر بر اعتماد عام و عمومی تأکید می‌شود. در این نوع از جوامع فرد به خاطر رفع نیازهای گسترده و دستیابی به اهداف خود ناچار است که به دیگران اعتماد داشته باشد، چراکه دستیابی به اهداف مستلزم وارد شدن در روابطی است که

شرط شکل‌گیری آن‌ها اعتماد داشتن به یکدیگر است (زین‌آبادی، ۱۳۸۷: ۴۰). از سوی دیگر نظم اجتماعی نیز باعث می‌شود نیازهای اجتماعی راحت و آسان انجام بگیرد و نهادها و مؤسسات اجتماعی مانند بانک‌ها، دادگاه‌ها، شهرداری‌ها و غیره که برای این منظور ایجاد شده‌اند تعهدات خود را به‌درستی انجام دهند. این سازمان‌ها برای اینکه بتوانند در سازمان اجتماعی حضور خود را توجیه کنند نیاز به رضایت و اعتماد افراد دارند. این سازمان‌ها توجیه خود را در نظام اجتماعی بر اساس ارتباطات و روابطی به دست می‌آورند که مردم با آن‌ها برقرار می‌کنند. در واقع این سازمان‌ها بر اساس ارتباط با مردم مشروعیت کسب می‌کنند، مشروعیتی که توجیه‌کننده آن‌ها است. هابرماس یکی از بحران‌ها و مشکلات جوامع مدرن را بحران مشروعیت می‌داند. بحرانی که ناشی از عدم ارتباط مردم با سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی است. او علت را ناشی از ضعف در حوزه عمومی جامعه ذکر می‌کند (زین‌آبادی، ۱۳۸۷: ۴۱).

اعتماد سیاسی

اعتماد سیاسی از نظر سیتزین به احساس مردم در مورد متصدیان سیاسی و سیاست‌های آنان بازمی‌گردد. لیست و اشنایدر هم در کالبدشکافی اعتماد، اطمینان سیاسی را به رهبران سیاسی و رهبران نهادهای اصلی محدود دانسته‌اند. اعتماد سیاسی از نظر ایستون مجموعه‌ای از نگرش‌های مثبت نسبت به موضوعات یا سوژه‌های سیاسی است (حیدری، ۱۳۸۷: ۱۰). او یکی از اندیشمندانی است که می‌گوید اعتماد سیاسی هم به سمت رژیم سیاسی جهت می‌یابد و هم به سمت متصدیان اقتدار در جامعه. نوریس هم در تعریف اعتماد سیاسی به پنج شاخص پرداخته که عبارت‌اند از: ۱- حمایت از اجتماع سیاسی مثل ملت، کشور (حمایت از کشور در زمان جنگ)؛ ۲- حمایت از قانون اساسی کشور؛ ۳- حمایت از امور اجرایی رژیم مثل دموکراسی و امثال آن؛ ۴- حمایت از نهادهای رژیم مثل حکومت، مجلس، قوه قضاییه، پلیس، بوروکراسی، احزاب سیاسی؛ ۵- حمایت از کنش‌گران سیاسی و رؤسای سیاسی و اجرایی.

اطمینان سیاسی بیشتر به نخبگان و رهبران سیاسی می‌پردازد ولی اعتماد سیاسی مفهومی عام‌تر است و علاوه بر کنشگران به نهادها و بعضاً به خود نظام سیاسی هم می‌پردازد بنابراین از بین این واژه‌ها با توجه به جامعیت و سایر جوانب، آنچه در این تحقیق مورد نظر است، اعتماد سیاسی است که هر سه جزء تشکیل‌دهنده یک حکومت را به‌عنوان یک ساختار سیاسی کامل و فراگیر پوشش می‌دهد. از نظر ابعاد اعتماد سیاسی، با توجه به نظریات بریتزر، ابعاد اعتماد سیاسی را می‌توان در طیفی وسیع بین اعتماد سیاسی عام / انتزاعی تا اعتماد سیاسی خاص / به‌هم‌پیوسته در نظر گرفت که شامل سه بعد اعتماد سیاسی است. این سه بعد به‌صورت زیر به تصویر کشیده می‌شود.

مدل ابعاد اعتماد سیاسی



منبع: (شایگان، ۱۳۸۶: ۲۲. به نقل از بریتزر، ۲۰۰۲)

تعریف اعتماد سیاسی

وارن در تعریف خود از اعتماد سیاسی بر تمایل مردم به پیروی از رهبران سیاسی در جامعه تأکید کرده است. فوکویاما نیز به درک مشترک جامعه اخلاقی، اجتماعی و سیاسی با توافق بر روی ارزش‌های اجتماعی اشاره نموده است (Fukuyama, 1995:1)؛ اما هترینگتون می‌گوید اعتماد سیاسی عبارت است از درجه‌ای از باور شهروندان پیرامون

توانایی و موفقیت حاکمان سیاسی در برآورده ساختن انتظارات آن‌ها از نظر او ارتباط تنگاتنگی از یک سو، بین اعتماد اجتماعی و اعتماد مردم به یکدیگر (و سیاسی اعتماد به نخبگان خود) و از سوی دیگر بین تجارب سیاسی افراد و برداشت آن‌ها از کارآمدی دولت وجود دارد. در این تعریف عنصر مهم و کلیدی در تلقی و ادراک شهروندان از کارآمدی دولت نهفته است و نه واقعیت مربوط به موفقیت‌ها و موقعیت‌های دولت (Hetherington, 1998:808). به این معنا که ممکن است دولتی از نظر آمار و ارقام و اطلاعات دستگاه‌های خود یا دیگران از کارآمدی در عرصه‌های مختلف برخوردار باشد ولی مردم چنین تلقی و برداشتی از آن نداشته باشند. در این صورت اعتماد سیاسی ارتباط عمیقی با فرهنگ سیاسی توده‌ها دارد که در آن به نحوه نگرش، احساسات و ارزیابی مردم درباره نظام سیاسی و نهادهای ذی‌ربط توجه می‌شود. در اینجا دو تعریف متفاوت از مفهوم اعتماد مقایسه می‌شوند:

۱- اعتماد سیاسی: احتمال اینکه یک نظام سیاسی یا بخشی از آن پیامدها یا نتایج مورد نظر مردم را در آینده تولید خواهد کرد؛ به عبارت دیگر اعتماد سیاسی، یعنی احتمال کسب نتایج مطلوب بدون این که یک گروه از مردم برای وقوع آن کاری صورت بدهند (احتمال انجام امور مطلوب مردم به وسیله دولت بدون اینکه نیازی به دخالت مستقیم آن‌ها باشد) (Gamson, 1969:54).

۲- اعتماد باور ما راجع به عملی است که از دیگران انتظار می‌رود؛ یعنی احتمال این که دیگران کارهای خاصی را انجام دهند و یا از انجام کارهای خاصی امتناع کنند. اعتماد عبارت از این اعتقاد است که دیگران از طریق انجام یا عدم انجام برخی اعمال موجب خشنودی ما می‌شوند و یا از وارد آمدن زیان به ما اجتناب می‌کنند (Offe, 1999:47).

با وجود اینکه حدود سی سال بین این دو تعریف فاصله وجود دارد اما شباهت‌های میان آن‌ها قابل توجه است. در عین حال به نظر می‌رسد که هر دو تعریف بر عناصر زیر تأکید می‌ورزند: اعتماد یک نوع باور یا اعتقاد است. این باور در مورد اعمال یا اقدامات آینده

دیگران است و بالاخره اینکه اعتماد همراه با خطر کردن است چراکه زمان شکل‌گیری آن، قطعیتی پیرامون نتایج و پیامدهای حاصل وجود ندارد. این به آن معنا است که فرد می‌تواند به یک‌نهاد عمومی اعتماد کند تا آنچه را که انتظارش را دارد برای او انجام دهد یا بر اساس مؤلفه‌های مورد انتظار وی رفتار نماید. در این صورت اعتماد همواره بر پایه درجه‌ای از خطرپذیری و عدم اطمینان شکل می‌گیرد یا در موقعیت‌هایی ضرورت پیدا می‌کند که اطلاعات موجود کامل نیست پس اعتماد باوری در رابطه با اقدامات آتی افراد یا سازمان‌ها است (Levi, 2000: 475). این باور همواره با مخاطره و عدم اطمینان از پیامدها همراه است و شخصی که اعتماد می‌کند از این مخاطرات آگاه است. نکته دیگر این‌که پدیده فوق به ارزیابی ما از میزان قابلیت اعتماد دیگران بستگی دارد؛ یعنی دیگران تا چه اندازه ظرفیت برآورده ساختن اعتماد ما را دارند (Levi, 2000: 507).

اعتماد اجتماعی؛ تبیین‌کننده‌ای مهم برای اعتماد سیاسی

بسیاری از پژوهش‌های موجود در این زمینه نشان می‌دهند که بین اعتماد اجتماعی و فعالیت سیاسی رابطه‌ای قوی وجود دارد. برم و ران (۱۹۹۷) با استفاده از داده‌های موجود در بین سال‌های ۱۹۹۴-۱۹۷۵ در ایالات متحده آمریکا نشان می‌دهند که نوعی ارتباط و همبستگی نسبتاً قوی میان اعتماد اجتماعی و مشارکت سیاسی وجود دارد. به‌طور مشابه، زمرلی و همکاران او (۲۰۰۷) نیز در پژوهش‌های خود به چنین استدلال‌هایی اشاره کرده‌اند. در حقیقت این نتایج نشان می‌دهد که هم سو با نظریه‌های سرمایه اجتماعی، میان اعتماد اجتماعی و مسائل سیاسی پیوند عمیقی وجود دارد. اعتماد اجتماعی زمانی که اعتماد عام یا تعمیم‌یافته در نظر گرفته می‌شود، همه پیوندها و تعاملات انسان‌ها را در برمی‌گیرد (هرروس، ۲۰۰۴: ۱۳). چنین اعتمادی می‌تواند انگیزه فعالیت‌های داوطلبانه را به وجود آورد و استانداردهای اخلاقی لازم را برای هدایت افراد فراهم کند (زیمل، ۲۰۰۴: ۱۷۵). اریک اوسلانر استدلال می‌کند در جوامعی که اعتماد

زیادی بین افراد وجود دارد، فساد سیاسی کمتر و فرهنگ همکاری و مشارکت سیاسی بیشتری در آنجا به وجود می‌آید (Uslaner, 1995:76).

در محیط گروهی، افرادی که دارای اعتماد اجتماعی بیشتری هستند بر مفهوم عمل متقابل تکیه می‌کنند. اعضای چنین گروهایی معمولاً احساس می‌کنند که از طریق توسعه اعتماد اجتماعی و مشارکت در چنین گروهایی می‌توانند پاداش‌های اجتماعی بیشتری به دست آورند (Putnam, 2000:134). فوکویاما بر اهمیت اعتماد و هنجارهای عمل متقابل در جهت موفقیت گروه بیشتر از قوانین و مقررات رسمی تأکید می‌کند. فوکویاما معتقد است جوامع و انجمن‌های موفق نه بر اساس قوانین و مقررات رسمی و مکتوب بلکه بر اساس آداب و تعهدات اخلاقی درونی شده اعضای هر جامعه و در نتیجه اعتماد اجتماعی تشکیل می‌شود (Fukuyama, 1995:9). اوسلانر معتقد است که اعتماد معمولاً در درون گروه‌های اجتماعی به وجود می‌آید و تعاملات گروه‌های اجتماعی نیز با تقویت رفتارهای مشارکتی رابطه تنگاتنگی دارد (Uslaner, 1995:569). او از نظریه لین استفاده می‌کند. لین معتقد است جامعه‌ای که در آن پیوندهای اجتماعی نسبتاً قوی وجود دارد باعث ایجاد اعتماد تعمیم‌یافته می‌شود و چنین اعتمادی مانع انزوایی و فروپاشی همکاری‌های اجتماعی می‌شود. این نوع اعتماد معمولاً در جوامع پیچیده به وجود می‌آید. در چنین جوامعی افراد به قوانینی تکیه می‌کنند که بسیاری از شهروندان آن‌ها را پذیرفته‌اند و نمادها و مبادلات بینا فردی را هدایت می‌کنند. بدون وجود اعتماد اجتماعی و چنین قوانین پذیرفته‌شده‌ای کارکردهای اجتماعی ممکن است متوقف شوند (Lin, 2001:148)؛ بنابراین اعتماد اجتماعی احتمالاً باعث می‌شود میزان مشارکت افراد در فعالیت‌های سیاسی، رأی‌دهی ستادهای تبلیغاتی، فعالیت در زمینه‌ها و مسائل محلی و منطقه‌ای و... به دلیل گسترش قوانین پذیرفته‌شده افزایش یابد (Uslaner, 1997:128). رابرت لین استدلال می‌کند اگر فردی نمی‌تواند به دیگران اعتماد کند احتمالاً نخواهد توانست به افرادی که در حوزه‌های سیاسی فعالیت می‌کنند اعتماد کند و بنابراین از

حضور در چنین حوزه‌هایی پرهیز خواهد کرد (Lin, 2001:164) بدین ترتیب به نظر می‌رسد اعتماد افراد به دیگران باعث می‌شود انسان‌ها به مقامات حکومتی اعتماد بیشتری داشته باشند و راحت‌تر در چنین حوزه‌هایی حضور یابند.

پوتنام در توضیح اعتماد متقابل به منزله سنگ بنای سرمایه اجتماعی آن را مفصل و رابط اصلی روابط اجتماعی معرفی می‌کند (Putnam, 2000:134). این مفهوم از چشم‌انداز گروه‌های اجتماعی بیشتر فهمیدنی است. اعضای گروه‌های اجتماعی به‌طور منظم باهم در تماس هستند. بدین ترتیب مشکلات و مسائل مختلف از طریق بحث‌های منظم آشکار می‌شود. شهروندانی که در چنین انجمن‌هایی مشارکت می‌کنند با افراد مختلفی ملاقات می‌کنند. این امر چنانچه در محیط سالم و مثبتی صورت گیرد باعث تقویت ویژگی‌ها مثبت در افراد و باعث ایجاد اعتماد در آن‌ها می‌شود. هنگامی که بیگانگان به چنین گروه‌هایی وارد می‌شوند اعضای گروه آن‌ها را به شکلی مثبت درک می‌کنند و بدین ترتیب در چارچوب چنین گروه‌هایی به افراد ناشناس نیز اعتماد می‌شود. پوتنام استدلال می‌کند که انجمن‌های اجتماعی و اعتماد اجتماعی ناشی از آن، روح همکاری، یکپارچگی و انسجام را در شهروندان تزریق می‌کند (Putnam, 1993:89). اعتماد اجتماعی به افراد کمک می‌کند تا روح همکاری در میان آن‌ها از طریق رفتارهای مشترک توسعه یابد. اعتماد تعمیم‌یافته باعث می‌شود که افراد بدون هیچ‌گونه چشم‌داشتی به دنبال کمک به دیگران باشند. چنین افرادی از طریق شرکت در کار ویژه‌های اجتماعی به شهروندان بهتری تبدیل می‌شوند. آن‌ها معمولاً بیش از دیگران به کارهای خیریه می‌پردازند، به تعهدات مالیاتی خویش عمل می‌کنند، به دیدگاه‌های اقلیت‌ها احترام می‌گذارند و در دیگر اشکال همکاری‌های مدنی شرکت می‌جویند. این افراد نه تنها تعهدات مدنی خود را به شکلی بهتر انجام می‌دهند، بلکه در فرآیند مشارکت سیاسی نیز فعالیت بیشتری می‌کنند (Putnam, 2000:137). اوسکراسون نیز معتقد است انسان‌ها در حالت عادی تمایل دارند بدون اینکه خودشان در فعالیت‌های عمومی و سیاسی مشارکت

کنند از مزایای چنین فعالیت‌های گروهی به شکلی رایگان استفاده کنند؛ اما اعتماد اجتماعی یکی از پیش‌فرض‌های مهمی است که می‌تواند از احساس خودخواهی و نفع طلبی جلوگیری کند و باعث همکاری افراد در امور مختلف از جمله حوزه‌های سیاسی شود (Oskarsson, 2003:70).

مارک هترینگتون در کتاب کاهش اعتماد سیاسی و زوال لیبرالیسم آمریکایی با تقسیم مردم‌سالاری به دو نوع یونانی و مدرن معتقد است که مشارکت سیاسی در جوامع مدرن به اعتماد شهروندان به همدیگر و نیز نمایندگان آنها نیاز دارد. هترینگتون با تأکید بر اعتماد اجتماعی رسمی آن را متغیری در حال تغییر معرفی می‌کند که بر اساس آن مردم به ارزیابی نظام سیاسی می‌پردازند (Hetherington, 2005:9). اعتماد اجتماعی رسمی به این دلیل اهمیت دارد که نشان می‌دهد همه علایق موجود در جامعه هدف توجه قرار می‌گیرد و شهروندان احساس می‌کنند که نمایندگان آنها در نظام سیاسی به دنبال افزایش منافع عمومی جامعه هستند. اگر برخی افراد در جامعه احساس کنند که مقامات سیاسی به دنبال منافع عمومی جامعه نیستند، هیچ دلیلی برای مشارکت آنها در امور سیاسی و عمومی وجود نخواهد داشت؛ بنابراین به نظر می‌رسد اعتماد اجتماعی نقش مهمی در حفظ و تداوم نظام‌های مردم‌سالارانه و مشارکت سیاسی ایفا می‌کند (Newton, 2001:205).

پاکستون نیز هم سو با نظریات هترینگتون استدلال می‌کند که اعتماد اجتماعی می‌تواند باعث افزایش و تقویت فعالیت‌های گروهی شود و بدین ترتیب کارایی دموکراسی در جامعه بهبود یابد. او استدلال می‌کند که اعتماد اجتماعی فرهنگ تساهل و همکاری را در جامعه گسترش می‌دهد، مشارکت سیاسی را تحریک می‌کند و باعث می‌شود رهبرانی پرورش یابند که در جهت مردم‌سالاری حرکت می‌کنند. به عبارت دیگر مردم از طریق اعتماد اجتماعی تعاملات، پیوندها و مشارکت سیاسی را گسترش می‌دهند و برافزایش و کیفیت مردم‌سالاری تأثیر می‌گذارند (Paxton, 2002:275).

روستین (۲۰۰۱) استدلال می‌کند که اگر شهروندان معتقد باشند نهادهای یک نظام سیاسی عادلانه‌اند و به شیوه‌های مؤثر، مناسب و کارآمد عمل می‌کنند، احتمالاً در مسائل سیاسی نظام خویش بیشتر مشارکت خواهند کرد. از سوی دیگر روستین معتقد است چنین اعتقادی در باب نظام سیاسی احتمالاً با میزان اعتماد مردم به همدیگر ارتباط زیادی دارد. به عبارت دیگر، احتمالاً اعتماد اجتماعی با تسهیل رفتارهای جمعی، موجب فضای اجتماعی مبتنی بر مشارکت و مشوق توجه به منافع و علایق جمعی است (زمرلی و نیوتون، ۲۰۰۸: ۱). روستین (۲۰۰۱) در این زمینه اظهار می‌کند: «افرادی که معتقدند نظام‌های اجتماعی، فرهنگی و سیاسی به شکلی مناسب و مؤثر عمل می‌کنند، احتمالاً بیشتر از دیگران در چارچوب نمادهای سیاسی آن نظام مشارکت خواهند کرد. از سوی دیگر زمانی که فردی معتقد باشد نظام سیاسی و اجتماعی موجود در جامعه عادلانه رفتار می‌کند، اعتماد فرد به شهروندان دیگر نیز افزایش خواهد یافت» (Rothstein, 2004: 6).

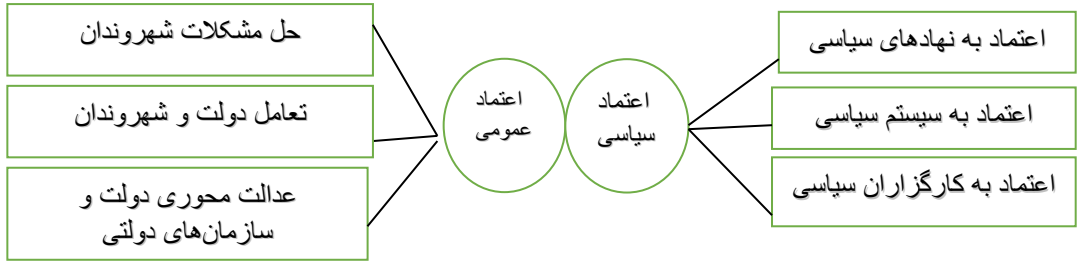
تجزیه و تحلیل بحث

برقراری اطمینان و تعامل میان دولت و شهروندان و وجود دغدغه مندی در ارکان دولت برای حل مشکلات شهروندان و نیز عدالت محور بودن سازمان‌های دولتی موجب افزایش سطح اعتماد عمومی می‌گردد. ارتقاء سطح اعتماد عمومی نیز موجب اعتماد سیاسی شهروندان به حکومت (اعتماد به سیستم سیاسی، اعتماد به نهادهای سیاسی و اعتماد به کارگزاران سیاسی) می‌گردد.

یکی از مهم‌ترین عوامل اصلی تبیین‌کننده اعتماد سیاسی، اعتماد عمومی است که یکی از مهم‌ترین آن‌ها نحوه عملکرد بوروکراسی‌های دولتی را در نظر قرار می‌دهند. تا مشخص سازد چگونه عملکرد نظام اداری در جلب اعتماد عمومی می‌تواند در نوع نگرش مردم نسبت به حاکمان سیاسی مؤثر باشد. فساد رهبران بوروکراتیک (مدیران سازمان‌های دولتی) و عدم شایستگی اخلاقی آن‌ها، عملکرد نامناسب دولت در زمینه‌های مختلف، عدم تطابق انتظارات روزافزون عامه مردم با عملکرد دولت و ضعف سیستم خدمات

عمومی و کارکرد نامطلوب و غیرقابل دفاع بوروکراسی‌ها، ازجمله عوامل اصلی بی‌اعتمادی مردم نسبت به حکومت‌ها است (زاهدی و خان‌باشی، ۱۳۹۱: ۷۹).

شاخص‌های بررسی میزان اعتماد به دولت



منبع: (نگارنده)

بوروکراسی دولتی

مردم بوروکراسی‌ها را نمایندگان با تجلی و نمود عملی اراده، سیاست‌ها و برنامه‌های سیاستمداران منتخب فرض می‌کنند. از این رو با نگاه به نحوه عملکرد دولت و سایر نهادهای مجری، در مورد میزان موفقیت سیاستمداران در تحقق وعده‌های انتخاباتی به قضاوت می‌پردازند. به این ترتیب میزان جلب اعتماد مردم به وسیله بوروکراسی‌ها می‌تواند معیار یا ملاکی برای تعیین اعتماد سیاسی باشد.

۱- حل مسائل و مشکلات شهروندان و تأثیر آن بر ارتقاء سطح اعتماد سیاسی

رویکردهای خاص مدیریت دولتی بر این باورند که پاسخگویی بهینه به انتظارات شهروندان در ارتقای اعتماد عمومی مؤثر است؛ زیرا این عامل موجب می‌شود تا مشارکتی سازنده و مبتنی بر اعتماد میان دولت و مردم پدید آید و دولتمردان این الزام را درک کنند که باید به انتظارات و خواست‌های شهروندان گوش فرا دهند و حل مسائل و مشکلات آنان را با جدیت دنبال کنند. اندیشمندانی نظیر «نهارت» عدم اعتماد عمومی را به ناتوانی دولت‌ها در پاسخگویی مطلوب نسبت داده‌اند؛ زیرا سازمان‌های دولتی معمولاً

به مسئولیت‌های اجتماعی خود در زمینه پاسخگویی به انتظارات شهروندان و حل مسائل آن‌ها خوب عمل نمی‌کنند و در نتیجه خواسته یا ناخواسته بستر بدگمانی عمومی را نسبت به توانایی و کفایت سیاستمداران فراهم می‌آورند (دانایی فرد، ۱۳۸۲: ۵۱).

۲- عدالت محوری و تأثیر آن بر ارتقاء سطح اعتماد سیاسی

یکی از علل مهم کاهش اعتماد عمومی آن است که سازمان‌های دولتی همواره شعار عدالت و برابری سر می‌دهند اما در عمل رفتارهای تبعیض‌آمیز و ناعادلانه‌ای از خود بروز می‌دهند که اطمینان عمومی را از آن‌ها سلب می‌کند. بر اساس گفته سنت اگوستین دولت برای رسیدن به کمال و تعالی باید به چیزی فراتر از نظم و امنیت دست یازد و آن حاکمیت عدالت در جامعه است. افزون بر این در رویکرد اسلامی نیز عدالت محوری از عوامل اصلی جلب اطمینان مردم و به‌ویژه طبقات ضعیف معرفی شده است (همان: ۵۹).

۳- سازگاری و اطمینان و تأثیر آن بر ارتقاء سطح اعتماد سیاسی

به گفته دنهارت هرگاه اعمال و هنجارهای سازمان‌های دولتی با ارزش‌ها و باورهای ما سازگار نباشند، موجب بی‌اعتمادی می‌شوند. بدتر از آن گاهی اعمال و فعالیت‌های این سازمان‌ها با قول‌ها و وعده‌های آنان به مردم یکی نیست و این موضوع باعث سلب اطمینان شدید مردم خواهد شد. به‌ویژه اگر این وعده‌ها به وسیله حاکمان سیاسی مطرح شده باشند (دانایی فرد، ۱۳۸۲: ۵۷-۴۱).

علل بی‌اعتمادی به دولت از دیدگاه خاص مدیریتی: از دیدگاه خاص مدیریت دولتی نیز حجم کاری زیاد و حوزه فعالیت گسترده دولت از علل بی‌اعتمادی به آن است؛ زیرا حجم مسئولیت‌های دولت با توجه به بودجه به حدی وسیع است که دولت از توان لازم برای انجام همه آن‌ها برخوردار نیست. همین موضوع سبب کاهش یا سلب اعتماد شهروندان می‌شود (همان: ۷۳).

دیدگاه‌های مختلف درباره اجرای سیاست‌ها وجود دارد، دیدگاه صدر - ذیلی که از سوی افرادی چون وان میتر و وان هورن (۱۹۷۵)، ناکامورا و اسمالوود (۱۹۸۰) یا

مازمانیان و ساباتیر (۱۹۸۳) نمایندگی می‌شود، این دیدگاه اجرا را به صورت انجام سلسله مراتب تصور می‌کند که از جانب یک مرکز تعریف شده است. در مقابل اندیشمندان متعلق به رویکرد پائین به بالا مانند لیسپکی (۱۹۸۰، ۱۹۷۱) و ... تأکید دارند که اجرا شامل راهبردهای حل مسائل بوروکراتیک‌های سطح پائین روزانه است.

این دو رویکرد اساس مبتنی بر الگوهای دموکراسی متفاوتی هستند. رویکردهای صدر و ذیلی ریشه در مفاهیم سنتی و نخبه گرایانه از دموکراسی نمایندگی دارند. در این دیدگاه نمایندگان منتخب تنها بازیگرانی هستند که درون جامعه برای اتخاذ تصمیمات محدودکننده رفتار کلیه شهروندان، مشروع شناخته می‌شوند. لذا این الگو، تابع حکمرانی دموکراتیک مناسب جهت تعمیم این موضوع است که تصمیمات اخذ شده تا حد ممکن به دقت انجام می‌شوند. به عبارت دیگر، هرگونه انحراف از اهداف سیاست‌گذاری که از مرکز تعریف شده به منزله نقض معیارهای دموکراتیک تلقی می‌گردد. رویکردهای پائین به بالا این الگوی دموکراسی را به چالش می‌کشند. آن‌ها تأکید می‌کنند که بوروکراتیک‌های محلی، گروه‌های هدف و بازیگران خصوصی به موضوعاتی مشروعیت می‌بخشند که آن‌ها نیز می‌توانند به حساب آورده شوند. از دیدگاه آن‌ها، الگوی نخبه گرایانه این موضوعات را نادیده می‌گیرند و از این طریق منجر به تصمیمات غیرقانونی می‌شوند. از این رو انحراف از اهداف سیاست‌گذاری از مرکز تعریف شده، اصول دموکراتیک را نقض نمی‌کند. از این منظر، حکمرانی مشروع دموکراتیک تنها در یک الگوی مشارکتی دموکراتیک امکان‌پذیر است (بیگی؛ تفاوت و جگنی، ۱۳۹۵).

در مجموع مدل‌های جدید اجرا مانند مدل‌های ترکیبی و فرایندی و مشارکتی اجرای سیاست که نکات مثبت هر یک از دو مدل مطرح شده را در خود دارند نقش بیشتری به حضور و مشارکت عمومی شهروندان و بالطبع عقاید و نظرات آن‌ها در مرحله اجرای سیاست‌ها قائل هستند.

عوامل عملکردی مؤثر بر ائتقاد اعتماد عمومی

راهکارهای ارائه‌شده با تقویت اعتماد عمومی، عموماً متفاوت هستند. راهکارهایی مانند افزایش کیفیت خدمات، افزایش پاسخگویی، جوابگویی به انتظارات، ایجاد و ارتقای سرمایه اجتماعی و مشارکت؛ اما پژوهش‌ها تأکید دارند که بهبود عملکرد نظام خدمات عمومی در جلب اعتماد به‌نظام سیاسی بسیار مؤثر خواهد بود و بخش عظیمی از بی‌اعتمادی به عدم پاسخگویی و بی‌کفایتی دولت‌ها و نقش بوروکراسی‌های دولتی به‌عنوان یک عامل کلیدی در تعیین سطح اعتماد سیاسی، مربوط است. عمل و پابندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان، پاسخگویی، مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیمات، اطلاع‌رسانی مناسب از سوی دستگاه‌ها، برخورد یکسان و منصفانه با شهروندان، وجود فرصت و امکان اقدامات داوطلبانه، احساس وحدت و یگانگی بین مدیران با شهروندان، ایجاد و حفظ امنیت شهروندان، عمل به مسئولیت اجتماعی، کارایی در ارائه خدمات. با توجه به ماهیت نظام سیاسی و در صورت وجود سازوکارهای لازم، نقش آفرینی افکار عمومی در این مرحله را می‌توان در جهت نظارت همگانی بر اجرای سیاست‌ها و در راستای ارتقای کارآمدی دستگاه‌های اجرایی مؤثر دانست. در صورت نقش آفرینی مثبت افکار عمومی، پاسخگویی در نهادهای اجرایی از یک‌سو و اعتماد عمومی شهروندان از سوی دیگر افزایش می‌یابد. یکی از سازوکارهای مهم برای تأمین پاسخگویی حکومت، نقش افکار عمومی است. افکار عمومی چه به شکل مثبت و چه منفی تأثیرات سیاسی و اقتصادی بر سازمان‌ها دارد، افکار عمومی مثبت یا حامی به حمایت سیاسی و اقتصادی منجر می‌شود و افکار عمومی مخالف کاهش حمایت سیاسی و اقتصادی را در پی دارد. افکار عمومی مخالف و فشار سیاسی، مدیران رده‌بالا را وادار می‌کند بخش مهم از زمان و هزینه‌ها را صرف دفاع از سازمان و تصمیمات خود در مقابل مخالفان کنند و این امر بر عملکرد سایر سیاست‌ها تأثیر منفی بر جای می‌گذارد (بیگی؛ تفاوت و جگنی، ۱۳۹۵).

نتیجه گیری

الفای اطمینان خاطر به مردم و جلب اعتماد آنان به برنامه‌ها و اقدامات دولت از طریق شفاف‌سازی، توجیه و اقناع افکار عمومی به وسیله استدلال منطقی، توجه به ارزش‌ها، خواسته‌ها و باورهای مردم و اعتماد متقابل دولت به ظرفیت‌های آنان، شناسایی و حل مشکلات اصلی مردم، توجه به منافع همه افراد، گروه‌ها و طبقات جامعه به طور عادلانه و منصفانه، التزام عملی به مبانی شفافیت اداری به ویژه در زمینه انجام امور جاری مردم، محور قرار دادن اصول شایسته‌سالاری و پرهیز جدی از رابطه مداری خصوصاً در انتصاب کارگزاران و مدیران دولتی در سطوح مختلف، ارائه خدمات عمومی مناسب و ملموس به شهروندان در برابر دریافت مالیات و عوارض، کمک به اقشار ضعیف و آسیب‌پذیر جامعه و برقراری رابطه نزدیک و تنگاتنگ با شهروندان و توجه به نظرات آنان و ... همچنین به منظور اعتمادسازی بیشتر، مردم باید قانع شوند که کارگزاران سیاسی و مدیران بخش عمومی واجد ویژگی‌های ذیل می‌باشند: ترجیح منافع عمومی بر منافع شخصی، پرهیز از اتلاف بیت‌المال، احساس وظیفه و تعهد، تخصص، تجربه و مهارت لازم برای انجام وظایف، توانایی اجرایی بالا، تدبیر و دوراندیشی در حل مشکلات، استفاده درست و بهینه از امکانات موجود، خلاقیت و نوآوری، استفاده عملی و غیر شعاری از مشارکت مردمی در تصمیم‌سازی، برنامه‌ریزی، اجرا و نظارت بر اداره امور کشور و ...

منابع

- ازکیا، مصطفی (۱۳۷۴)، مقدمه‌ای بر جامعه‌شناسی توسعه روستایی، تهران: اطلاعات.
- امیر کافی، مهدی (۱۳۸۰)، اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن، نمایه پژوهشی، شماره ۱۸، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- بخشی، قدیر (۱۳۸۹)، تبیین جامعه‌شناختی اعتماد شهروندان تهرانی به پلیس، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.
- بیگی، علیرضا؛ تفاوت، مهدی؛ چگنی، روحا... (۱۳۹۵)، نقش شاخص‌های اعتماد اجتماعی در ارتقاء اعتماد سیاسی مردم به دولت، کنفرانس بین‌المللی مطالعات اجتماعی فرهنگی و پژوهشی دینی غدیر، اردیبهشت.
- پورافکاری، نصرالله (۱۳۸۳)، نزاع‌های جمعی محلی، مجموعه مقالات اولین همایش ملی طرح مسائل جامعه‌شناسی ایران، تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی.
- چلبی، مسعود (۱۳۸۵)، جامعه‌شناسی نظم؛ تحلیل و تشریح نظری نظم اجتماعی، تهران: نشر نی.
- حیدری، سیامک (۱۳۸۷)، عوامل مؤثر بر اعتماد سیاسی به حکومت در میان دانشجویان دانشگاه صنعتی شریف، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه علامه طباطبایی.
- دانایی‌فرد، حسن (۱۳۸۲)، اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی.
- زاهدی شمس‌السادات و خان‌باشی، محمد (۱۳۹۱)، از اعتماد عمومی تا اعتماد سیاسی، تهران.
- زین‌آبادی، مرتضی (۱۳۸۷)، بررسی وضعیت اعتماد در جامعه ایران و راه‌های بازسازی آن، پژوهشکده تحقیقات استراتژیک.

شایگان، فریبا (۱۳۸۶)، دین‌داری و تأثیر آن بر اعتماد سیاسی؛ پایان‌نامه دکتری رشته جامعه‌شناسی سیاسی، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه علامه طباطبائی.
عمید، حسن (۱۳۶۹)، فرهنگ عمید، چاپ سوم، تهران: امیرکبیر.
گیدنز، آنتونی (۱۳۸۰)، پیامدهای مدرنیت، ترجمه محسن ثلاثی، تهران: نشر مرکز.

- Berg, A. M. (2005). CREATING TRUST? A Critical Perspective on Trust-Enhancing Efforts in Public Services. *Public performance & management review*, 28(4), 465-486.
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: The social virtues and the creation of prosperity* (Vol. 99). New York: Free press.
- Gamson, W. A. (1969). *Power and Discontent*.
- Hetherington, M. J. (1998). The political relevance of political trust. *American political science review*, 92(4), 791-808.
- Hetherington, M. J. (2005). *Why trust matters: Declining political trust and the demise of American liberalism*. Princeton University Press.
- Levi, M. & Stoker, L. (2000). Political trust and trustworthiness. *Annual review of political science*, 3(1), 475-507.
- Lin, N. *Social capital: a theory of structure and action*. 2001.
- Luhmann, N. (2018). *Trust and power*. John Wiley & Sons.
- Newton, K. (2001). Trust, social capital, civil society, and democracy. *International political science review*, 22(2), 201-214.
- Nyhan, R. C. & Marlowe Jr, H. A. (1997). Development and psychometric properties of the organizational trust inventory. *Evaluation Review*, 21(5), 614-635.
- Offe, C. (1999). How can we trust our fellow citizens. *Democracy and trust*, 52, 42-87.
- Oskarsson, S. (2003). Institutional explanations of union strength: An assessment. *Politics & Society*, 31(4), 609-635.
- Paxton, P. (2002). Social capital and democracy: An interdependent relationship. *American sociological review*, 254-277.
- Putnam, R. (1993). The prosperous community: Social capital and public life. *The american prospect*, 13(Spring), Vol. 4. Available

online: <http://www.prospect.org/print/vol/13> (accessed 7 April 2003).

Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon and schuster.

Putnam, R. D. & Leonardi, R. (1993). *Making democracy work: Civic traditions in modern Italy*. Princeton university press.

Rothstein, B. (2004). Social trust and honesty in government: A causal mechanisms approach. In *Creating social trust in post-socialist transition* (pp. 13-30). Palgrave Macmillan, New York.

Rotter, J. B. (1967). A new scale for the measurement of interpersonal trust. *Journal of personality*.

Uslaner, E. M. (1995). *Faith, hope, and charity: Social capital, trust, and collective action*. College Park, MD: University of Maryland. Unpublished manuscript.