

شعاع کوتاه اعتماد در روابط اجتماعی؛ ضرورت بازنگری در سیاست‌های فرهنگی و اجتماعی

..... دکتر وحید قاسمی

عضو هیأت علمی دانشگاه اصفهان

اطلاعات ارائه شده برگرفته از پژوهشی است که درباره‌ی بخش سرمایه‌ی اجتماعی در ۲۰ مرکز شهری استان اصفهان توسط وحید قاسمی، رضا اسماعیلی، کامران ربیعی و مهدی نوری در سال ۱۳۸۵ به انجام رسیده است. در مجموع نزدیک به ۵۰۰۰ نفر از گروه‌های مختلف جنسی، سنی و شغلی مورد محاسبه قرار گرفته‌اند.

مقدمه

هر چه صداقت و راستگویی در گفتار و در عمل در میان گروهی از مردم بیشتر باشد، سطح اعتماد آنان به یکدیگر در تعامل‌های اجتماعی افزایش می‌یابد. این ساده‌ترین اصلی است که در ریشه‌یابی اعتماد اجتماعی می‌توان به آن اشاره کرد. اعتماد اجتماعی در فضای تعاملی میان افراد و گروه‌های انسانی ریشه در عوامل متعددی در سطح خرد و کلان دارد که از تجربه‌ی هر فرد انسانی در برخورد با دیگران تا تجارب تاریخی ملت‌ها را در بر می‌گیرد. اعتماد اجتماعی در دست جامعه‌شناس همچون نبض بیمار در دست پزشک است. اگر قرار است بر اساس یک شاخص کلیدی به ارزیابی سطح سلامت یا بیماری یک نظام اجتماعی دست بزنید، باید به سراغ اندازه‌گیری سطح اعتماد اجتماعی در آن نظام اجتماعی بروید.

اعتماد اجتماعی بعنوان یکی از مهمترین عوامل فرعی سازنده‌ی سرمایه‌ی اجتماعی شناخته می‌شود. به عبارت دیگر بالا یا پایین بودن سطح اعتماد اجتماعی، نشانه‌ای



نظام اجتماعی بگریزید، تلاش کنید تا سیاست‌های اعتماد زدای خود را در عرصه‌ی فرهنگ و جامعه بازنگری کرده و تغییر دهید. توجه داشته باشید که سطح اعتماد اجتماعی یکی از کلیدی‌ترین متغیرهای اجتماعی در تعیین سطح متغیرهایی نظیر مشارکت‌های اجتماعی مدنی، اختیاری و داوطلبانه، نرخ جرایم و کجروی‌ها، مشروعیت و مشارکت سیاسی، سطح دین‌داری و در کلان‌ترین سطح توسعه‌ی اجتماعی است.

ابعاد اعتماد اجتماعی

اعتماد اجتماعی خود متشکل از مؤلفه‌های متعددی است که می‌توان اعتماد تعمیم‌یافته یا اعتماد به‌غریبه‌ها، اعتماد غیررسمی و اعتماد رسمی یا نهادی را بعنوان سه مؤلفه‌ی اصلی آن تعریف کرد.

به‌طور عادی این انتظار وجود دارد که در یک نظام کلان اجتماعی صرف نظر از نوع آن -اقتصادی، سنتی، سیاسی و ایدئولوژیک و فرهنگی- سطح اعتماد غیررسمی و به‌طور ساده‌تر اعتماد به افرادی که اغلب روابط متقابل اجتماعی ما با آنهاست نظیر اعضای خانواده، خویشاوندان دوستان و آشنایان و یا همسایگان بیشتر و در مقابل اعتماد تعمیم‌یافته و به عبارتی اعتماد به افرادی که اصولاً شناختی از آنها نداشته یا این شناخت بسیار اندک و صوری است در سطح پایین‌تری بر روی مقیاس این متغیر قرار گیرد. همچنین این انتظار وجود دارد که در یک نظام سنتی سطح اعتماد غیررسمی در مقایسه با سایر نظام‌های کلان اجتماعی، حداکثر و اعتماد تعمیم‌یافته حداقل باشد و در برابر در نظام‌های کلان فرهنگی در عین اینکه همچنان اعتماد غیررسمی در تراز بالایی قرار دارد -هر چند حوزه‌ی آن محدودتر است- اعتماد تعمیم‌یافته نیز به‌طور قابل ملاحظه‌ای در مقایسه با نظام‌های سنتی افزایش یافته به نحوی که غریبه‌ها بیشتر قابل اعتماد دانسته می‌شوند تا غیرقابل اعتماد.

در حالی که اعتماد اجتماعی، قلب سرمایه‌ی اجتماعی به‌طور کلی است، اعتماد اجتماعی تعمیم‌یافته محوری است که در نظام مدرن اجتماعی، سایر سازه‌های سرمایه‌ی اجتماعی پیرامون آن به یکدیگر پیوند خورده و به جنبش درمی‌آیند، شکل‌گیری گروه‌های داوطلبانه، اهداف جمعی، دنیوی و عام‌المنفعه در حالی که با ضعف سرمایه‌ی اجتماعی روبرو باشیم شکل نمی‌گیرد و یا در صورت شکل‌گیری اغلب به دلیل روابط ناسالم و غیر شفاف اجتماعی ناشی از پایین بودن اعتماد اجتماعی، موجودی با طول عمر بسیار کوتاه خواهد بود.

از بالا یا پایین بودن سطح سرمایه‌ی اجتماعی است. اعتماد اجتماعی بخشی از سرمایه‌ی اجتماعی است که با سایر مؤلفه‌های سازنده‌ی آن همبسته و تا حد زیادی در موقعیت علت، در یک رابطه‌ی علی معلولی قرار دارد. اعتماد اجتماعی و وضعیت آن در یک نظام اجتماعی تابع عوامل متعددی است که بسیاری از آن‌ها در تجارب تاریخی ملت‌ها نهفته است. اعتماد اجتماعی از جمله متغیرهایی است که برنامه‌ریزی برای بهبود آن در نظام اجتماعی به سادگی امکان‌پذیر نبوده و هر چند در اثر برخی عوامل و پدیده‌های اجتماعی یا سیاسی ممکن است به ظاهر در کوتاه‌مدت کاهش یا افزایش یابد، اما پس از فروکش کردن پدیده‌هایی که دارای اثر کوتاه‌مدت بر اعتماد اجتماعی بوده‌اند، این متغیر به وضعیت قبلی خود بازگشت می‌کند.

شعاع اعتماد نشان می‌دهد که در کنش‌های متقابل اجتماعی هر فرد تا چه اندازه به کسانی که به او نزدیک یا دورند اعتماد دارد. چنین مفهومی در کنش‌های متقابل اجتماعی میان گروه‌ها و یا میان ملت‌ها و دولت‌ها نیز کاربرد دارد. نزدیکی یا دوری نیز می‌تواند بر حسب عوامل جغرافیایی و بر حسب میزان شناختی که از طرف مقابل در کنش متقابل اجتماعی داریم، تعریف شود.

به‌عنوان یک برنامه‌ریز فرهنگی و اجتماعی، هنگامی که متوجه می‌شوید اغلب مردم، افرادی را که نمی‌شناسند غیرقابل اعتماد ارزیابی می‌کنند (کوتاه‌بودن شعاع اعتماد) می‌توانید مطمئن شوید که در تدارک فضایی از تعامل اجتماعی که منجر به حرکت جامعه به سمت جلو شود ناموفق بوده‌اید. در چنین وضعیتی بدون آنکه بخواهید از واقعیت بیماری

اعتماد به آشنایان

در میان پنج گروه خانواده، خویشان، دوستان، همکاران و همکلاسی‌ها و همسایگان به طور طبیعی بیشترین اعتماد میان اعضای خانواده مشاهده می‌شود به نحوی که اعتماد به این گروه بر روی یک مقیاس پنج درجه‌ای بر روی نقطه‌ی ۴/۶ قرار دارد. پس از آن خویشان ۳/۵، دوستان ۳/۳، همکاران و همکلاسی‌ها ۳/۱ و همسایه‌ها ۲/۸، قرار گرفته‌اند. چنین وضعیتی می‌تواند تا حد زیادی طبیعی تفسیر شود، به این معنا که هر چه آشنایی ما نسبت به دیگران کاهش می‌یابد، طبیعتاً از اعتماد به آنها کاسته می‌شود، اما شدت چنین کاهش‌ی نه امری طبیعی که دارای تفسیری مرضی است.

دقیقاً تفاوت بین یک نظام دارای تعاملات اجتماعی سالم در مقایسه با یک نظام بیمار با ملاک و سنجه‌ی اعتماد اجتماعی را باید در اعتماد به کسانی نظیر همکار، همکلاسی یا همسایه جستجو کرد. شهروندان در زندگی خود دارای چه تجاربی هستند که هنگامی که صحبت از همکار و همسایه به میان می‌آید به یکباره از نقطه‌ای نزدیک قله به دامنه‌ها سقوط می‌کنند. مطمئناً بخش قابل توجهی از این تجارب، چه به صورت مستقیم و بویژه بطور غیر مستقیم بر اساس اطلاعات کسب شده هدفمند و تصادفی از رسانه‌های مختلف جمعی و غیر جمعی، تجاربی بوده‌اند که وقتی در معرض قضاوت و داوری درباره‌ی اعتماد به همکاران و همسایه‌ها قرار گرفته‌اند تمایل کاملاً آشکاری در حرکتی نزولی از خود نشان داده‌اند.

در نمودار ۱ توزیع ابعاد اعتماد غیر رسمی بر اساس شاخص‌های پراکندگی و تمایل مرکزی حداقل، حداکثر چارک اول، میانه و چارک سوم یا یکدیگر مقایسه شده‌اند. در این نمودار مجموعه‌ای از نتایج قابل توجه به چشم می‌خورند. نقطه‌ی ۲۵ درصد برای اعتماد به خانواده برابر یا بزرگ‌تر از نقطه‌ی ۷۵ درصد برای اعتماد به سایر گروه‌هایی است که در چارچوب اعتماد غیر رسمی قرار می‌گیرند. همچنین میانه‌ی اعتماد به اعضای خانواده برابر یا بزرگ‌تر از مقدار حداکثر برای سایر گروه‌ها است. کمترین اعتماد مشاهده شده در میان اعضای خانواده در نمونه‌ای به بزرگی نزدیک به ۵۰۰ نفر، بر روی مقیاس ۵ درجه‌ای نزدیک به مقدار ۴ بوده است که بیانگر جایگاه بسیار بالای خانواده به عنوان مجموعه است که در تعاملات اجتماعی می‌توان به آن اعتماد بسیار بالایی داشت. بر اساس نمودار ترسیم شده در حالی که دیدگاه‌های

ارائه شده درباره‌ی خانواده از ثبات و همشکلی بالایی برخوردار است بی‌ثباتی بسیار بالایی را می‌توان درباره‌ی اعتماد به همکار، همکلاسی یا همسایه در تعاملات اجتماعی مشاهده کرد. این دو گروه دارای دو ویژگی مشترک و دارای تفاوت جزئی یا کلی با سه گروه دیگرند، اولاً فرد در انتخاب آنها تقریباً هیچ نقشی نداشته و یا این که نقش بسیار اندکی و تا حد زیادی تصادفی داشته است. دوم اینکه شناخت فرد از این دو گروه در مقایسه با سه گروه دیگر در مجموع اندک، مبهم و غیر دقیق است. چنین ابهاماتی می‌تواند یکی از دلایل مهمی باشد که پاسخگویان را به این سمت سوق داده است تا به گزینه‌ی میانی و محافظه کارانه‌ی حد وسط روی آورند و توزیعی یکسان و همشکل برای اعتماد به دو گروه مذکور را منجر شوند.

بر اساس توزیع به دست آمده، همسایه، همکار و همکلاسی فردی است که ممکن است گاهی بتوان به آنان اعتماد زیادی داشت، اما در مقابل گاه نیز می‌توان کاملاً به او بی‌اعتماد بود. در مجموع این‌ها کسانی هستند که در تعاملات اجتماعی با آنها باید احتیاط کرد. نمی‌توان به آنها اعتماد بالا یا کاملی داشت و این موضوع وقتی با همسایه سر و کار داریم تا حدی شدیدتر است.

اعتماد به غریبه‌ها

بررسی موقعیت اعتماد اجتماعی تعمیم یافته یا اعتماد به غریبه‌هایی که شناختی از آنها نداریم، ولی



بر حسب ضرورت‌های اجتماعی و یا تصادف با آنها در تعاملی مشترک قرار می‌گیریم بیانگر این واقعیت است که اگر جامعه را با ضعف سرمایه‌ی اجتماعی در سطح خرد یا کلان مواجه می‌بینیم، یکی از نشانه‌های مهم آن را باید در ضعف اعتماد تعمیم یافته جستجو کرد. همان‌طور که ذکر شد می‌توان در روابط علی معلولی بین ابعاد مختلف سرمایه‌ی اجتماعی، اعتماد اجتماعی تعمیم یافته را در جایگاه علت قرار داد که سایر ابعاد تا حد زیادی تابع آن هستند تا تأثیرگذار بر آن، لذا وضعیت اعتماد به غریبه‌ها یک نشانه، که خود علتی بر ضعف سرمایه‌ی اجتماعی نیز تلقی می‌شود.

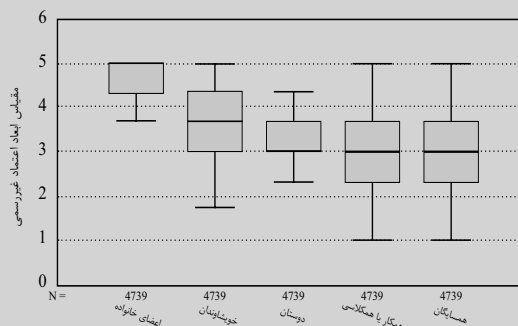
نمای توزیع برای متغیر اعتماد به غریبه‌ها بر روی یک مقیاس ۶ درجه‌ای (از کاملاً تا اصلاً) بر روی گزینه‌ی اصلاً قرار دارد. بیش از نیمی از پاسخگویان اظهار کرده‌اند که به غریبه‌ها «اصلاً» اعتمادی ندارند که یک وضعیت بسیار نامطلوب را نشان می‌دهد. تقریباً از هر ۵ نفر پاسخگو، ۴ نفر آنان هیچ اعتمادی به غریبه‌ها نداشته یا میزان این اعتماد کم یا خیلی کم است. میانگین مؤلفه‌ی اعتماد به غریبه‌ها برابر ۱/۸۶ از حداکثر مقدار ۶ بوده است.

اما چنین قضاوت صریح و آشکاری از چه نتایجی سرچشمه می‌گیرد؟ نمای توزیع «اصلاً» (نمودار ۲) چنین وضعیتی از سویی ناامیدکننده و از سوی دیگر نگران‌کننده به نظر می‌رسد. همواره با این سؤال مواجهیم که به چه دلیل باید از چنین سطح پایینی از اعتماد به غریبه‌ها برخوردار باشیم؟ اعتماد پایین نشانه‌ی آن است که افراد از بیان و رفتار کسانی که نمی‌شناسند (در موقعیت‌های خاص) اغلب دارای تفسیری هستند که آنها را صادقانه قلمداد نمی‌کنند.

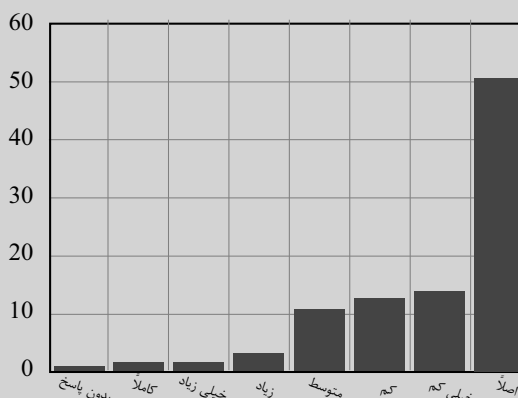
گفتار غیر صادقانه و رفتار ریاکارانه در روابط اجتماعی تا چه حد باید باشد تا ۸۰ درصد مردم به این برسند که اصلاً نمی‌توان به غریبه‌ها اعتماد کرد یا این اعتماد حداکثر می‌تواند خیلی کم یا کم باشد، نه متوسط، زیاد یا خیلی زیاد؟ در پاسخ به چنین سؤالی می‌توان از دیدگاه‌های مختلف به توضیح پرداخت. ممکن است با تردید در چنین آمار و ارقامی عنوان کرد که اصولاً نظر مردم با واقعیت متفاوت است. اگر دیدگاه مردم آن است که نمی‌توان به دیگری اعتماد کرد، این لزوماً به معنای آن نیست که در واقع مردم غیر قابل اعتمادند، چنین تفسیری می‌تواند به احتمال بسیار پایینی صحیح باشد، اما به احتمال بسیار بالایی صحت ندارد. به عبارت دیگر و بر اساس اصول حاکم بر سنجش افکار عمومی می‌توان به چنین قضاوت عامی دست زد که اگر یک اکثریت ۸۰ درصدی به موضوعی باور داشتند این باور لزوماً واقعیت ندارد، اما به احتمال زیاد واقعیت دارد. اصولاً در مطالعات اجتماعی کمتر به واقعیت محض دست می‌یابیم بلکه تنها با احتمال بالا می‌توان به قضاوت‌های نزدیک به واقعیت دست یافت.

با توجه به اینکه در حال حاضر نمی‌توان نظام اجتماعی را

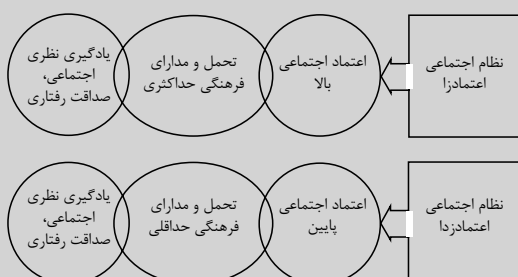
نمودار ۱: مقایسه‌ی توزیع اعتماد غیررسمی در ابعاد پنج‌گانه



نمودار ۲: توزیع نمونه‌ای بر مبنای سطح اعتماد به غریبه‌ها



شکل ۱: شباهت و تفاوت دو نوع اجتماعی اعتماد ز/ا اعتماد زدا



آنچه
در جامعه‌ی ایرانی
عمومیت یافته است
به جای تحمل
و مدارای حداکثری
یک تحمل
و مدارای فرهنگی
حداقلی است



جامعه‌ی ایرانی این حلقه‌ی اتصال «تحمل و مدارای فرهنگی» است. از مهمترین پیامدهای عملی تحمل و مدارای فرهنگی صداقت رفتاری است که می‌تواند رفتاری مذهبی یا غیرمذهبی، مقدس یا نامقدس مبتنی بر ایدئولوژی حاکم یا متفاوت با آن باشد، ولی در هر حال به احتمال بسیار بالاتری صادقانه است.

تحمل و مدارای فرهنگی، متغیری است که دارای رابطه‌ی خطی با اعتماد اجتماعی به شرط کنترل سایر متغیرهاست. به نظر می‌رسد آنچه در جامعه‌ی ایرانی عمومیت یافته است به جای تحمل و مدارای حداکثری یک تحمل و مدارای فرهنگی حداقلی است. وضعیت مدارای حداقلی شیوه‌های رفتاری را به سمتی سوق خواهد داد که افراد برای دستیابی به منابع با ارزش در مبادلات اجتماعی در برابر یادگیری نظری اجتماعی خود در مراحل اولیه‌ی جامعه‌پذیری مقاومت کرده و به منظور دستیابی به این منابع (که برای انجام مبادلات اجتماعی ضروری اند و بدون آنها زندگی سخت و دشوار یا غیر ممکن می‌شود) و خلاف جهت آن حرکت کنند.

بر اثر عوامل و شرایط فرهنگی، سیاسی، اقتصادی و... نسبت به یکدیگر ممکن است بیان رفتارهای صادقانه یا غیر صادقانه داشته باشند. پایین بودن اعتماد تعمیم یافته نشانه‌ای از این ارزیابی مردم است که گفتار و رفتار غریبه‌ها در موقعیت‌های خاصی که نیاز به تفسیر پیدا می‌کند از طرف آنان اغلب تفسیری غیر صادقانه پیدا می‌کنند. چنین قضاوتی دارای کدام منشأ است؟ با توجه به اصل نزدیک به واقعیت بودن قضاوت اکثریت، و بالا بودن درصد و پایین بودن میانگین محاسبه شده برای اعتماد تعمیم یافته می‌توان به برخی نتایج اولیه دست یافت و بر اساس آن به دنبال یافتن منبع و ریشه‌ی بی‌اعتمادی اجتماعی بود.

۱. بدون تردید آنچه که افراد در طی فرآیند اجتماعی شدن به لحاظ نظری می‌آموزند (بر اساس محتوای کتاب‌های درسی، برنامه‌های رادیویی و تلویزیونی، گفتار پدر و مادر و...) مبتنی بر انجام گفتار و رفتار صادقانه و پرهیز از دروغ‌گویی و ریاکاری است.

۲. عمومیت بی‌اعتمادی به افرادی که نمی‌شناسیم (همان افرادی که در بند اول ذکر آنها رفت) بیانگر آن است که پدیده یک پدیده‌ی جمعی است و نمی‌توان آن را اساساً ناشی از ویژگی‌های شخصیتی و روانی افراد دانست.

یافت که در فرآیند اجتماعی شدن، عدم صداقت در رفتار و گفتار را به کودکان و نوجوانانش آموزش دهد و با توجه به اینکه اعتماد اجتماعی مستقیماً تابع صداقت اجتماعی است تفاوت در سطوح اعتماد اجتماعی در جوامع مختلف را در یک سطح کلان می‌توان در دو قضاوت زیر جستجو کرد:

- برخی از نظام‌های اجتماعی در عرض انتقال ارزش اجتماعی صداقت رفتاری، در ایجاد هنجارهایی موفق بوده‌اند که چنین ارزش اجتماعی نظری به واقعیت در عمل تبدیل شده است و لذا اعتماد اجتماعی در آنها بالاست.

- سایر نظام‌های اجتماعی هر چند ارزش اجتماعی صداقت رفتاری را به لحاظ نظری در فرآیند جامعه‌پذیری به نسل جدید منتقل کرده‌اند، اما در ایجاد یک نظام جمعی یا هنجارهای اجتماعی که بتواند منجر به واقعیت بخشی صداقت رفتاری شود ناموفق بوده‌اند. چنین عدم توفیقی یا توفیق اندک منجر به رفتارهای غیرصادقانه و کاهش اعتماد اجتماعی می‌شود.

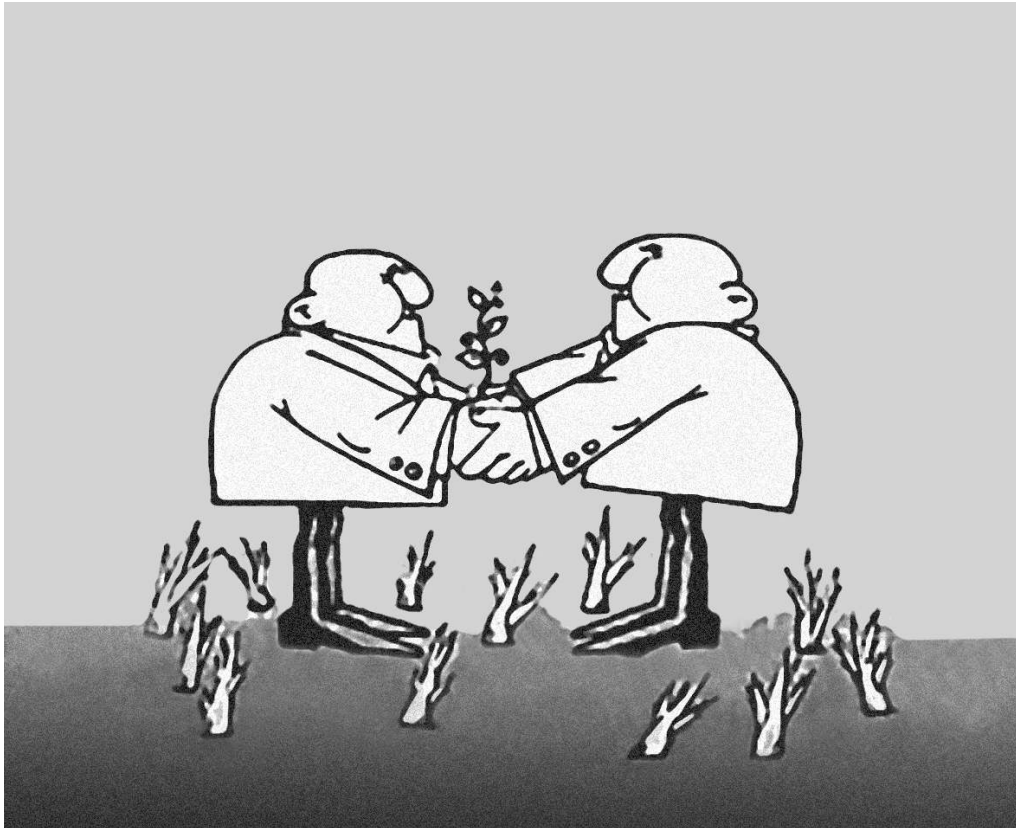
بر اساس محور بحث می‌توان دو تیپ یا گونه از نظام‌های اجتماعی ذکر شده را به صورت زیر نامگذاری کرد:

- نظام‌های اجتماعی اعتمادزا.

- نظام‌های اجتماعی اعتمادزدا.

توجه به این نکته ضرورت دارد که هر دو نظام به لحاظ نظری در رابطه با ارزش اجتماعی صداقت رفتاری یکسان، اما به دلیل تفاوت در تولید سایر هنجارهای اجتماعی متفاوتند. پیچیدگی پدیده‌های اجتماعی به لحاظ محیط پیرامونی هر پدیده یا متغیر (که به لحاظ روش شناختی می‌توان آن را تراکم فزاینده واریانس متغیرها بر یکدیگر خواند) و عدم توانایی در کنترل آزمایشی متغیرها، تبیین پدیده‌ها را با مشکل مواجه می‌سازد. با این حال کنترل آماری می‌تواند تا حدی حل‌کننده‌ی چنین مشکلی باشد. باید حلقه‌های واسطی را یافت که نظر و عمل را در رابطه با صداقت رفتاری و بنابراین اعتماد اجتماعی به یکدیگر متصل می‌کنند.

این حلقه‌های واسطی در نظام‌های اجتماعی مختلف با توجه به موقعیت سیاسی، اقتصادی، فرهنگی یا قضایی آنها متفاوتند. حلقه‌ی واسطی می‌تواند در یک سطح کلان رفاه اقتصادی باشد. به عبارتی موقعیت مناسب اقتصادی یک چارچوب فرهنگی خاص می‌تواند به اعتماد بالای اجتماعی و شرایط نامناسب اقتصادی در همان چارچوب فرهنگی به اعتماد پایین اجتماعی بیانجامد. چنین به نظر می‌رسد که در



رسانه های جمعی

- صدا و سیما.
- روزنامه ها و مطبوعات.

سازمان ها و نهادهای مالی و اقتصادی

- قرض الحسنه ها.
- بانک ها.
- بازار.

سازمان های ارائه کننده ی خدمات شهری

- شهرداری.
- شرکت گاز.
- آب و برق.
- مخابرات.

سایر سازمان ها

- آموزش و پرورش.
- نیروی انتظامی و پلیس.
- مراکز بهداشتی و درمانی.
- دادگستری.

با توجه به اینکه اندازه گیری سطح اعتماد به سازمان های اجتماعی مختلف بر روی یک مقیاس ۵ درجه ای به انجام رسیده است. بر اساس میانگین به دست آمده برای هر سازمان می توان آنها را در یکی از گروه های چهارگانه به شرح زیر طبقه بندی کرد:

طبقه بندی انجام شده در مجموع حاکی از یک وضعیت رضایت بخش است. آموزش و پرورش، صدا و سیما و نیروی انتظامی با دارا بودن میانگین هایی

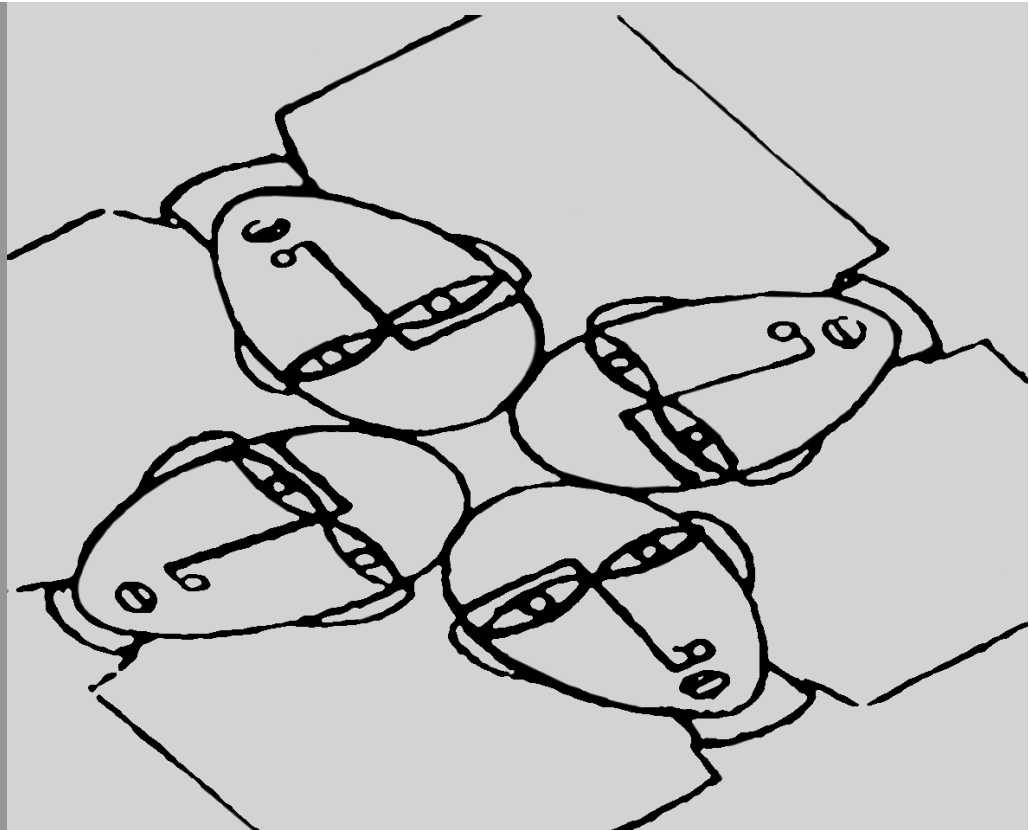
۳. یادگیری های نظری اجتماعی مبتنی بر گفتار و رفتار صادقانه ای است که تقویت کننده ی اعتماد اجتماعی است. اعتماد تعمیم یافته ی پایین بیانگر ارزیابی مردم از رفتار و گفتار صادقانه ی خود را در موقعیت هایی می بیند که در عمل نمی تواند مبتنی بر آنچه همواره آموزش دیده است عمل کند. چنین وضعیتی منبع کلی برای بی اعتمادی اجتماعی است.

اعتماد بر سازمان ها

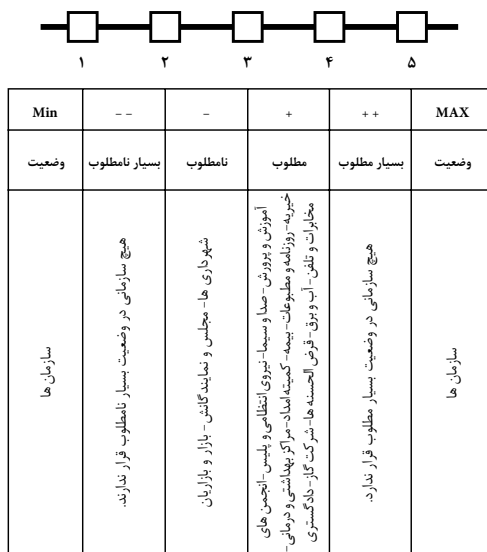
سازمان های ارائه کننده ی خدمات مختلف فرهنگی - اجتماعی، اقتصادی، خدماتی، قضایی و یا سیاسی بخش مهمی از نظام کلان اجتماعی و هر کدام به عنوان یک شخص حقوقی در تعامل با شهروندان هستند. با توجه به کمیت و کیفیت ارائه ی خدمات توسط این سازمان ها و مبتنی بر تجاربی که شهروندان به طور مستقیم و غیر مستقیم در ارتباط متقابل با آنها کسب می کنند به تدریج نگرشی در آنان شکل می گیرد و تقویت می شود که اغلب می توان آن را کم و بیش منفی یا کم و بیش مثبت دانست. در این مطالعه سطح اعتماد شهروندان در جامعه ی آماری مورد بررسی، نسبت به ۱۷ سازمان یا خرده نظام اجتماعی مورد سنجش و اندازه گیری قرار گرفته است که می توان آنها را در ۵ گروه کلی به شرح زیر گروه بندی کرد:

سازمان ها و انجمن های حمایتی

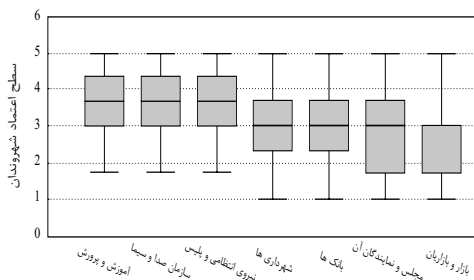
- بیمه.
- انجمن های خیریه.
- کمیته ی امداد.



شکل ۲: مقیاس ۵ درجه‌ای اعتماد به سازمان‌ها و موقعیت مختلف سازمان‌ها بر روی آن



نمودار ۲-۳ مقایسه‌ی توزیع اعتماد نهادی برای بهترین و بدترین موقعیت‌ها



بین ۳/۳۵ تا ۳/۴۵ از بهترین وضعیت در میان ۱۶ سازمان مورد بررسی برخوردارند. این در حالی است که شهرداری‌ها، بانک‌ها، مجلس و بازار و بازاریان با دارا بودن میانگین‌هایی بین ۲/۶۴ تا ۲/۸۸ در بدترین موقعیت قرار دارند. همان‌طور که در نمودار ۲-۳ نمایش داده شده است. تقریباً می‌توان نتیجه گرفت که چارک اول سطح اعتماد برای سه سازمان دارای بهترین موقعیت با میانه‌ی سطح اعتماد برای چهار سازمان دارای بدترین موقعیت در یک تراز قرار دارند.

سطح اعتماد به آموزش و پرورش و صدا و سیما به عنوان دو سازمانی که در فرآیند جامعه‌پذیری در کنار خانواده (که خود دارای سطح اعتماد بالایی است) نقش کلیدی بازی می‌کنند، به لحاظ سازه سرمایه‌ی اجتماعی موقعیتی بسیار مطلوب ارزیابی می‌شود. می‌توان گفت چنانچه سیاست‌گذاری‌های فرهنگی و اجتماعی از طرف نهادهایی که به لحاظ تصمیم‌گیری‌های استراتژیک در سطح بالاتری نسبت به دو سازمان فوق‌الذکر دارند (نظیر شورای عالی انقلاب فرهنگی و مجلس شورای اسلامی) به سمت سیاست‌هایی رو می‌کنند که به لحاظ اجتماعی می‌تواند منجر به افزایش سرمایه‌ی اجتماعی شوند. با موقعیت تعریف شده برای آموزش و پرورش، صدا و سیما و همچنین نهاد خانواده می‌توان به موفقیت در امر نهادینه کردن هنجارهای زیربنایی (اعم از ارزش‌ها و رفتارهای ضروری برای افزایش سرمایه‌ی اجتماعی نظیر مشارکت و همکاری، راست‌گفتاری و راست‌کرداری، میل به حمایت و وساطت اجتماعی، مدارای فرهنگی، اجتماعی و سیاسی و مانند آن حداقل به لحاظ نظری اطمینان داشت.

شعاع اعتماد
نشان می دهد که
در کنش های
متقابل اجتماعی هر فرد
تا چه اندازه
به کسانی که
به او نزدیک یا دورند
اعتماد دارد.

چنین مفهومی
در کنش های
متقابل اجتماعی
میان گروه ها
و یا میان ملت ها
و دولت ها نیز
کاربرد دارد.

در میان سازمان های مختلف، موقعیت نیروی انتظامی و پلیس با میانگین اعتماد ۳/۳۵ از ۵ و قرار گرفتن در رتبه ی سوم اعتماد نهادی بسیار جالب توجه است. در حالی که مطالعات نیمه ی دوم دهه ی هفتاد عمدتاً نشان دهنده ی پایگاه نه چندان مطلوب این نیرو در بین افکار عمومی بود ارتقای این پایگاه در نیمه ی دهه ی هشتاد و قرار گرفتن نیروی انتظامی در بین سازمان هایی با بالاترین اعتماد اجتماعی، آشکارا تأیید کننده ی این قضاوت است که پلیس و نیروی انتظامی طی سال های اخیر به گونه ای در کمیت و کیفیت خدمت رسانی به شهروندان ارتقا یافته است که آنان اثر چنین تغییری را در زندگی روزمره ی خود احساس کرده اند.

آینده ی اعتماد

آینده ی اعتماد به عنوان جزیی از فضای مفهومی سرمایه ی اجتماعی بیانگر برآورد یا پیش بینی روابط متقابل اجتماعی توأم به اعتماد در آینده است و به طور کلی نشان می دهد که افکار عمومی روند تغییرات در متغیر اعتماد اجتماعی را مثبت ارزیابی می کند یا منفی. ارزیابی مثبت افکار عمومی از این متغیر در مجموع تقویت کننده ی سرمایه ی اجتماعی و بیانگر نوعی امید بیشتر به آینده در بهبود روابط بین افراد در گروه های اجتماعی است در حالی که ارزیابی منفی متغیر آینده اعتماد توسط افکار عمومی تضعیف کننده ی سرمایه ی اجتماعی و بیانگر نوعی یأس اجتماعی نسبت به روند و کیفیت روابط و تعاملات اجتماعی است.

میانگین به دست آمده برای آینده ی اعتماد حاکی از وضعیتی نامطلوب است. مردم بیشتر بر این باورند که با گذشت زمان سطح اعتماد اجتماعی در روابط میان آنان کاسته می شود. مقدار میانگین برابر ۲/۳۶ از ۵ به طور معناداری از حد وسط مقیاس تعریف شده کوچک تر و در یک گروه بندی چهارگانه در دامنه ی وضعیت نامطلوب قرار گرفته است. امکانات به دست آمده نشان می دهند که مردم در زندگی روزمره ی خود نشانه های اندکی از بهتر شدن وضعیت اعتماد اجتماعی در جامعه می بینند و در برابر بیشتر شاهد علایمی هستند که آنان را به ارزیابی منفی از آینده اعتماد سوق داده است.

سخن پایانی

شعاع کوتاه اعتماد در کنش های متقابل اجتماعی میان افراد، حاکی از عدم توفیق قابل توجه در تدارک نظام اجتماعی است که زاینده ی اعتماد اجتماعی است. با وجود تمام آموزش های نظری که در کلاس های درس به کودکان خود درباره ی صداقت و راستگویی و سایر خصیصه هایی ارائه می دهیم که قاعدتاً فزاینده ی اعتمادی اجتماعی هستند، اما در عمل نظام اجتماعی خود را به گونه ای تعریف کرده ایم که این افراد آموزش دیده در عمل کمتر خود را در عینیت بخشی به آموخته های خود توانمند می بینند.

واقعیت آن است که کافی نیست افراد انسانی با اخلاقی تربیت کنیم و بر اساس آن امیدوار باشیم که جامعه ای سعادت مند داشته باشیم، بلکه ضرورت دارد نظام اجتماعی خود را به گونه ای تعریف کنیم که این انسان های با اخلاق به لحاظ فردی، در کنش های اجتماعی خود ناچار به رفتارهایی بر خلاف آموخته های دوران کودکی و نوجوانی خود و در کلاس های درس نشوند. برای نیل به چنین هدفی مطمئناً نیاز کمتری به آموزش های بیشتر اخلاقی در دوره های بالاتر تحصیلی داریم، بلکه بیشتر نیازمند تقویت متغیرهایی هستیم که در عمل انسان ها را به رفتارهای صادقانه و به دور از ریاکاری هدایت می کند. چنین متغیرهایی در خرده نظام های مختلف خانواده، آموزش، اقتصاد، سیاست و دین نهفته اند.

با وجود تعدد متغیرهایی که انسان ها را به رفتارهای صادقانه سوق می دهد تأکید اصلی نویسنده بر متغیر تساهل و مدارای فرهنگی است. چنین سیاستی در عرصه های مختلف سازمانی و مدیریتی، سیاسی و اجتماعی دارای معنا و مفهوم ویژه است و نباید آن را صرفاً به معنای فضای بازتر برای رفتارهای فردی در محیط خارج از خانه تعبیر کرد. در حالی که مخالفان با چنین سیاستی عمدتاً از تضعیف ارزش های فرهنگی ناشی از آن نگرانند، ادامه ی سیاست های مبتنی بر نادیده گرفتن مدارای فرهنگی، به تضعیف هر چه بیشتر اعتماد اجتماعی و رنجورتر کردن نظام بیمار اجتماعی خواهد انجامید.