

سه شنبه 03 آذر 1405 - 08:35

چه عواملی باعث می‌شوند مردم نسبت به یکدیگر بدبین شوند؟

اعتماد از عناصر بنیادین زندگی اجتماعی است. انسان‌ها برای زندگی در کنار یکدیگر ناگزیرند در بسیاری از موقعیت‌ها به رفتار، صداقت و تعهد دیگران اتکا کنند.

اعتماد از عناصر بنیادین زندگی اجتماعی است. انسان ها برای زندگی در کنار یکدیگر ناگزیرند در بسیاری از موقعیت ها به رفتار، صداقت و تعهد دیگران اتکا کنند.

به گزارش خبرنگار مهر، شاید یکی از نشانه های کمتر دیده شده بحران های اجتماعی در جوامع مختلف، زمانی آشکار شود که افراد برای انجام ساده ترین کارهای روزمره نیز به یکدیگر اعتماد نکنند. شهروندی که احتمال می دهد طرف معامله اش به تعهد خود عمل نکند، خانواده ای که تصور می کند دیگران در موقعیت های حساس تنها به منافع شخصی خود می اندیشند، یا فردی که نسبت به بی طرفی و پاسخگویی یک نهاد عمومی تردید دارد، همگی در حال تجربه شکل های متفاوتی از بی اعتمادی هستند. این وضعیت ممکن است در ابتدا به احتیاط فردی شباهت داشته باشد، اما وقتی به یک انتظار عمومی تبدیل شود، پیامدهای آن از روابط شخصی فراتر می رود و شیوه کارکرد کل جامعه را تحت تأثیر قرار می دهد.

اعتماد از عناصر بنیادین زندگی اجتماعی است. انسان ها برای زندگی در کنار یکدیگر ناگزیرند در بسیاری از موقعیت ها به رفتار، صداقت و تعهد دیگران اتکا کنند. هیچ جامعه ای نمی تواند تمام مناسبات خود را صرفاً با قراردادهای رسمی، نظارت دائمی و تهدید به مجازات اداره کند. بخش بزرگی از همکاری های اقتصادی، روابط خانوادگی، فعالیت های حرفه ای و مشارکت های عمومی بر این انتظار استوار است که دیگران نیز به قواعد مشترک پایبند خواهند بود. بنابراین، کاهش اعتماد صرفاً به معنای افزایش بدبینی فردی نیست؛ بلکه می تواند نشانه اختلال در سازوکارهایی باشد که زندگی جمعی را امکان پذیر می کنند.

اعتماد اجتماعی چیست و چرا اهمیت دارد؟

اعتماد اجتماعی را می توان انتظار نسبتاً پایدار افراد از صداقت، حسن نیت و قابل پیش بینی بودن رفتار دیگران دانست. این اعتماد در روابط نزدیک، مانند خانواده و دوستی، شکل محدودتری دارد و در سطح گسترده تر به افرادی تعمیم پیدا می کند که شخص آنها را نمی شناسد. برای مثال، اعتماد به یکی از اعضای خانواده با اعتماد به یک شهروند ناشناس در فضای عمومی یکسان نیست. نوع دوم را معمولاً اعتماد تعمیم یافته می نامند و وجود آن برای همکاری میان افراد و گروه هایی که پیوند شخصی با یکدیگر ندارند، اهمیت ویژه ای دارد.

اعتماد اجتماعی را باید از اعتماد نهادی نیز تفکیک کرد. اعتماد نهادی به این انتظار مربوط است که سازمان ها و نهادهای عمومی وظایف خود را با صلاحیت، بی طرفی، صداقت و رعایت قواعد انجام دهند. اعتماد سیاسی نیز به طور مشخص به ارزیابی شهروندان از مسئولان، ساختار قدرت و فرایندهای تصمیم گیری عمومی مربوط می شود. ممکن است کسی به اعضای خانواده و دوستانش اعتماد زیادی داشته باشد، اما نسبت به غریبه ها یا نهادهای عمومی بدبین باشد. بنابراین، اعتماد در جامعه یک وضعیت یکپارچه و همسان نیست.

اعتماد یکی از عناصر مهم سرمایه اجتماعی است. سرمایه اجتماعی مفهومی است که به شبکه روابط، هنجارهای همکاری و اعتماد متقابل اشاره دارد؛ عناصری که امکان کنش جمعی و پیگیری منافع مشترک را فراهم می کنند. در مقاله «وضعیت سرمایه اجتماعی در ایران از دیدگاه صاحب نظران سیاسی و اجتماعی» نوشته انس مقدر، محمود کتابی و علیرضا گلشنی، منتشرشده در سال ۲۰۲۲ در نشریه جامعه شناسی سیاسی ایران، سه مؤلفه اعتماد اجتماعی، انسجام اجتماعی و مشارکت اجتماعی به عنوان عناصر اصلی سرمایه اجتماعی معرفی شده اند. مصاحبه شوندگان این پژوهش، فساد ساختاری، بی اعتمادی اجتماعی و غفلت از نهادهای مدنی را از عوامل نامطلوب شدن وضعیت سرمایه اجتماعی در ایران دانسته اند.

چرا اعتماد از میان می رود؟

کاهش اعتماد معمولاً محصول یک اتفاق منفرد نیست؛ بلکه در نتیجه انباشت تجربه هایی شکل می گیرد که افراد را به این نتیجه می رساند برای حفظ منافع خود نباید به دیگران اتکا کنند. نخستین عامل مهم، شکاف میان وعده و عمل است. وقتی افراد بارها با وعده هایی مواجه شوند که عملی نمی شوند، یا درباره مسائل مهم زندگی خود پاسخی روشن و قابل پیگیری دریافت نکنند، به تدریج اعتبار وعده های بعدی نیز کاهش می یابد.

این مسئله فقط به روابط سیاسی محدود نیست. کارفرمایی که دستمزد کارگر را به موقع نمی پردازد، فروشنده ای که درباره کیفیت کالا اطلاعات نادرست می دهد، مدیری که مسئولیت تصمیم های خود را نمی پذیرد یا نهادی که به شکایت شهروندان پاسخ نمی دهد، همگی در تضعیف اعتماد نقش دارند. تکرار چنین تجربه هایی موجب می شود افراد به جای فرض حسن نیت، احتمال سوءاستفاده و خلف وعده را مبنای رفتار خود قرار دهند.

شمس السادات زاهدی و محمد خانباشی در مقاله «از اعتماد عمومی تا اعتماد سیاسی؛ پژوهشی پیرامون رابطه اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی در ایران»، منتشرشده در نشریه پژوهش های مدیریت در ایران، دوره ۱۵، شماره ۴، سال ۲۰۱۲، به ارتباط میان اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی پرداخته اند. در این پژوهش، عواملی مانند ازخودبیگانگی، فقدان سرمایه اجتماعی و به ویژه عدم پاسخگویی سازمان های عمومی از زمینه های کاهش اعتماد به نهادها معرفی شده اند. نویسندگان همچنین با استفاده از روش پیمایش، نقش مثبت اعتماد عمومی در تقویت اعتماد سیاسی را مورد تأکید قرار می دهند. این یافته نشان می دهد رابطه مردم و نهادهای عمومی از مناسبات روزمره جامعه جدا نیست و بی اعتمادی در هر یک از این دو سطح می تواند سطح دیگر را نیز تحت تأثیر قرار دهد.

عامل دوم، تجربه بی عدالتی است. اعتماد زمانی شکل می گیرد که افراد احساس کنند قواعد برای همگان یکسان اجرا می شوند و برخورداری از قدرت، ثروت یا رابطه شخصی، تعیین کننده نتیجه رسیدگی ها نیست. اگر شهروندان تصور کنند برخی افراد در برابر قانون پاسخگو هستند و برخی دیگر از امتیازهای ویژه برخوردارند، اعتمادشان به بی طرفی نظام اجتماعی آسیب می بیند. در چنین شرایطی، حتی اجرای درست قانون نیز ممکن است با تردید مواجه شود؛ زیرا ذهنیت عمومی نسبت به عادلانه بودن فرایندها از پیش آسیب دیده است.

اهمیت عدالت رویه ای در این میان قابل توجه است. منظور از عدالت رویه ای، منصفانه بودن شیوه تصمیم گیری، امکان شنیده شدن اعتراض، رعایت حقوق افراد و شفاف بودن معیارهای رسیدگی است. سید سالار اجتهدنژاد کاشانی در مقاله «دانشگاه و چالش اعتماد اجتماعی در ایران»، منتشرشده در تابستان ۱۴۰۴ در فصلنامه مطالعات و تحقیقات اجتماعی در ایران، داده های پیمایش ملی ارزش ها و نگرش های ایرانیان در سال ۱۴۰۲ را بررسی کرده است. یافته های این پژوهش نشان می دهد دانشجویان و فارغ التحصیلان دانشگاهی نسبت به افراد فاقد تحصیلات عالی اعتماد اجتماعی کمتری گزارش کرده اند. در مدل های آماری مقاله، اثربخشی نهادی و عدالت رویه ای به ترتیب حدود ۴۸ درصد از تغییرات اعتماد اجتماعی دانشجویان و ۴۷٫۵ درصد از تغییرات اعتماد فارغ التحصیلان را تبیین کرده اند. این ارقام به معنای اثبات رابطه علت و معلولی قطعی نیستند، اما اهمیت برداشت افراد از عملکرد نهادها و رعایت عدالت در شکل گیری اعتماد را نشان می دهند.

فساد و نبود شفافیت نیز از عوامل مهم فرسایش اعتماد هستند. فساد صرفاً به معنای برداشت غیرقانونی از منابع عمومی نیست؛ هر نوع استفاده از موقعیت و اختیار برای تأمین منافع شخصی به بهای تضییع حقوق عمومی می تواند به اعتماد اجتماعی آسیب بزند. وقتی مردم نتوانند بدانند تصمیم ها چگونه گرفته شده اند، منابع چگونه توزیع می شوند و مسئولیت خطاها بر عهده چه کسانی است، فضای مناسبی برای گمانه زنی و بدبینی شکل می گیرد.

در چنین وضعی، حتی اطلاعات درست نیز ممکن است با تردید پذیرفته شوند. جامعه ای که تجربه های مکرر پنهان کاری و پاسخ نگویی را پشت سر گذاشته است، ممکن است هر توضیح رسمی را با این سؤال مواجه کند که چه بخشی از واقعیت بیان نشده است. بنابراین، شفافیت فقط انتشار اطلاعات نیست؛ بلکه ارائه داده های قابل بررسی، توضیح دلایل تصمیم ها و فراهم کردن امکان نظارت عمومی را نیز دربرمی گیرد.

رسانه ها و شبکه های اجتماعی؛ بازتاب دهنده یا تشدیدکننده بی اعتمادی؟

گسترش شبکه های اجتماعی امکان آگاهی از مسائل و تجربه های گروه های مختلف را افزایش داده است. شهروندان می توانند تخلف ها را مستند کنند، درباره عملکرد نهادها پرسش مطرح کنند و تجربه های خود را در معرض دید دیگران قرار دهند. این ظرفیت می تواند به افزایش پاسخگویی کمک کند؛ اما همین فضا ممکن است با انتشار شایعات، اخبار تأییدنشده و روایت های قطبی شده، بی اعتمادی را نیز تشدید کند.

وقتی محتوای جنجالی و اتهام آمیز سریع تر از اطلاعات مستند منتشر می شود، مرز میان خطای واقعی، ادعای اثبات نشده و تفسیر شخصی دشوارتر خواهد شد. در چنین فضایی، افراد ممکن است به منابعی اعتماد کنند که فقط باورهای قبلی آنها را تأیید می کنند و نسبت به هر منبع متفاوتی بدبین شوند. البته نباید نقش رسانه ها را به عاملی مستقل از ساختارهای اجتماعی تقلیل داد؛ رسانه اغلب بی اعتمادی موجود را بازتاب می دهد، اما در شرایطی می تواند به گسترش آن نیز کمک کند.

مسئله مهم تر آن است که با کاهش اعتماد عمومی، امکان گفت وگوی سازنده نیز محدود می شود. افراد به جای بررسی دلیل مخالفت دیگران، انگیزه های پنهان آنها را زیر سؤال می برند. به این ترتیب، اختلاف نظر که در یک جامعه متکثر امری طبیعی است، می تواند به سوءظن دائمی تبدیل شود.

پیامدهای بی اعتمادی برای جامعه چیست؟

نخستین پیامد بی اعتمادی، افزایش هزینه همکاری است. در جامعه ای که افراد به یکدیگر اعتماد ندارند، برای انجام هر معامله و توافقی به تضمین های بیشتر، واسطه های متعدد و نظارت دائمی نیاز پیدا می شود. حتی فعالیت هایی که می توانند با همکاری ساده انجام شوند، به روابط پیچیده و پرهزینه تبدیل می شوند. در عرصه عمومی نیز اجرای برنامه های مشترک دشوارتر می شود؛ زیرا شهروندان نسبت به نیت دیگران و نتیجه مشارکت خود تردید دارند.

پیامد دوم، کاهش مشارکت اجتماعی است. وقتی افراد تصور کنند حضورشان در فعالیت های جمعی تأثیر واقعی ندارد یا منافع گروه های خاص بر نتیجه نهایی مسلط خواهد شد، انگیزه کمتری برای همکاری داوطلبانه پیدا می کنند. مشارکت در انجمن های محلی، فعالیت های خیریه، تشکل های صنفی و فرایندهای تصمیم گیری عمومی ممکن است کاهش یابد. در این حالت، جامعه به مجموعه ای از افراد پراکنده تبدیل می شود که هرکدام بیشتر بر حل مسائل شخصی خود تمرکز دارند.

عبدالمحمد کاظمی پور و محسن گودرزی در مقاله «فراز و فرود اعتماد در ایران طی نیم قرن اخیر؛ نگاهی به روندها، علل و پیامدها»، منتشرشده در نشریه مسائل اجتماعی ایران، سال سیزدهم، شماره نخست، بهار و تابستان ۱۴۰۱، روند اعتماد عمومی، سیاسی و نهادی در ایران را بررسی کرده اند. نویسندگان با استفاده از داده های اجتماعی و پیمایش جهانی ارزش ها، میزان اعتماد تعمیم یافته در داده های مورد بررسی خود را حدود ۱۵ درصد گزارش کرده اند و از قرار گرفتن ایران در میان جوامع کم اعتماد سخن می گویند. آنان همچنین روند نزولی اعتماد در سه سطح عمومی، سیاسی و نهادی را تشریح می کنند و هشدار می دهند که تضعیف اعتماد می تواند به کم رنگ شدن اجتماع و تقویت فردگرایی خودمحور منجر شود.

در گزارشی که روزنامه ایران در سوم آبان ۱۴۰۵ از موج چهارم پیمایش ملی ارزش ها و نگرش های ایرانیان نقل کرده، آمده است که این پیمایش با نمونه ۱۵ هزار و ۸۷۸ نفری در آبان ۱۴۰۲ انجام شده و ۸۱٫۲ درصد پاسخ گویان میزان اعتماد میان فردی عمومی را کم یا بسیار کم ارزیابی کرده اند. این شاخص با سنجه ۱۵ درصدی مقاله کاظمی پور و گودرزی یکسان نیست و نباید بدون توجه به تفاوت پرسش ها و روش اندازه گیری با آن مقایسه مستقیم شود؛ اما هر دو گزارش بر اهمیت مسئله اعتماد عمومی در جامعه ایران تأکید دارند.

بی اعتمادی همچنین می تواند زمینه گسترش شکاف های اجتماعی را فراهم کند. وقتی گروه های مختلف جامعه یکدیگر را نه به عنوان شرکای زندگی جمعی، بلکه به عنوان رقیب یا تهدید تلقی کنند، امکان همدلی و حل اختلاف کاهش می یابد. در این وضعیت، بحران های اقتصادی، بهداشتی یا طبیعی نیز سخت تر مدیریت می شوند؛ زیرا مقابله با بحران به همکاری شهروندان، اعتماد به اطلاعات معتبر و پذیرش قواعد مشترک نیاز دارد.

اعتماد در اخلاق اسلامی؛ از امانت داری تا عدالت

اعتماد در سنت اخلاقی و دینی اسلام جایگاهی فراتر از یک توصیه فردی دارد. امانت داری، وفای به عهد، صداقت و عدالت از ارزش هایی هستند که استمرار روابط انسانی و اجتماعی به آنها وابسته است. قرآن کریم در آیه ۵۸ سوره نساء، ادای امانت به صاحبان حق و داوری عادلانه میان مردم را در کنار یکدیگر مطرح می کند: «إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ». قرار گرفتن امانت داری و عدالت در کنار هم نشان می دهد که اعتماد اجتماعی تنها با صداقت اشخاص شکل نمی گیرد؛ بلکه به عادلانه بودن شیوه اداره روابط و حقوق مردم نیز وابسته است.

آیه ۲۷ سوره انفال نیز مؤمنان را از خیانت به خدا، پیامبر و امانت های یکدیگر نهی می کند. در این چارچوب، امانت فقط به اموال محدود نیست؛ مسئولیت، موقعیت اجتماعی و حقوق دیگران نیز می توانند در قلمرو امانت قرار گیرند. از همین رو، فردی که اختیار و قدرت بیشتری دارد، در قبال حفظ حقوق عمومی مسئولیت سنگین تری بر عهده خواهد داشت.

آیه ۶ سوره حجرات نیز بر ضرورت راستی آزمایی اخبار تأکید می کند و از مؤمنان می خواهد در مواجهه با خبر افراد غیرقابل اعتماد تحقیق کنند تا از آسیب رساندن ناآگاهانه به دیگران جلوگیری شود. این آموزه در روزگار شبکه های اجتماعی اهمیت ویژه ای دارد؛ زیرا انتشار یک ادعای تأییدنشده می تواند اعتبار اشخاص و گروه ها را مخدوش کند و بی اعتمادی را گسترش دهد.

چگونه می توان اعتماد عمومی را بازسازی کرد؟

بازسازی اعتماد پیش از هر چیز به تغییر رفتار نیاز دارد، نه صرفاً افزایش پیام های تبلیغاتی درباره ضرورت همبستگی و خوش بینی. اگر نهادی از شهروندان اعتماد می خواهد، باید امکان ارزیابی عملکرد خود را نیز فراهم کند. توضیح روشن تصمیم ها، انتشار اطلاعات قابل بررسی، پاسخگویی در برابر خطا و اجرای یکسان قواعد برای افراد، از نخستین شرایط بازسازی اعتماد هستند.

عدالت رویه ای نیز باید جدی گرفته شود. افراد حتی زمانی که نتیجه یک تصمیم به سود آنها نیست، اگر احساس کنند فرصت شنیده شدن داشته اند و تصمیم بر اساس معیارهای روشن گرفته شده است، احتمال بیشتری دارد که آن فرایند را بپذیرند. در مقابل، تصمیم های مبهم و غیرقابل اعتراض می توانند حتی در صورت درستی نتیجه، به بدبینی دامن بزنند.

در سطح روابط میان فردی نیز باید فرصت های همکاری واقعی افزایش یابد. فعالیت های داوطلبانه، گروه های محلی، انجمن های حرفه ای و پروژه های مشترک می توانند زمینه تجربه عملی اعتماد را فراهم کنند. افراد از طریق همکاری های کوچک و موفق درمی یابند که دیگران نیز می توانند به تعهدات خود پایبند باشند. این تجربه ها در طول زمان به شکل گیری سرمایه اجتماعی کمک می کنند.

در نهایت، اعتماد عمومی نه با دستور ایجاد می شود و نه با توصیه اخلاقی به مردم بازمی گردد. اعتماد نتیجه تجربه ای انباشته از صداقت، عدالت، پاسخگویی و همکاری است. جامعه ای که در آن افراد احساس کنند حقوقشان به رسمیت شناخته می شود، تصمیم ها قابل توضیح اند و تخلف ها بدون تبعیض پیگیری می شوند، زمینه مساعدتری برای شکل گیری اعتماد خواهد داشت. در چنین جامعه ای، اعتماد نه به معنای ساده لوحی و پذیرش بی چون وچرای دیگران، بلکه نوعی انتظار معقول و مبتنی بر تجربه از رفتار مسئولانه انسان ها و نهادهاست.

شاید مهم ترین پرسش در مواجهه با بحران بی اعتمادی این نباشد که چرا مردم به یکدیگر اعتماد نمی کنند، بلکه این باشد که چه تجربه هایی آنان را به بی اعتمادی رسانده است. پاسخ به این پرسش، مسیر اصلاح را نیز روشن می کند: اعتماد زمانی بازمی گردد که افراد و نهادها در عمل نشان دهند شایسته اعتمادند.