

<https://www.aftabekherad.ir>

## **An introduction to the factors and contexts of erosion and disruption in social trust**

Research Department

**Received: 2015/08/08**

**Accepted: 2015/08/19**

### **Abstract**

Any decision-making in social life, faced with uncertainties, risks, and unpredictability, is impossible without trust: trust in one's own resources, the efficacy of others, and generalized adherence to tacit agreements. The importance of social trust in everyday life requires us to know what factors undermine trust? The present study, relying on theoretical discussions in sociology, especially the analytical perspectives of Anthony Giddens and Piotr Ztomka's structural theory on social trust, has examined the role of historical experience, security, language and discursive functions, frameworks (kinship system, local relations, worldview, social customs and traditions), ethical approaches, culture and institutions, and the political process as the contexts for the formation of factors that erode social trust. From this perspective, social trust is an intersubjective phenomenon that is formed in the process of social interaction, and without reviewing the foundations and experienced frameworks of trust, it is impossible to prevent the influence of factors that disrupt and erode it. The approach of this study is descriptive-analytical. The role of social trust in the cohesion of society requires that the areas of vulnerability and its erosion be examined from different perspectives. In addition, examining the areas of vulnerability is a condition for actively and efficiently confronting distrust in society.

**Keywords:** Social trust, damage to trust, culture of trust, distrust

## درآمدی بر عوامل و زمینه‌های فرسایش و اختلال در اعتماد اجتماعی

معاونت پژوهشی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۰۵/۱۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۰۵/۲۸

### چکیده

هرگونه تصمیم‌گیری در زندگی اجتماعی در مواجهه با عدم قطعیت‌ها، مخاطرات و پیش‌بینی ناپذیری امور، بدون اعتماد ناممکن است: اعتماد به منابع خود، کارآمدی دیگران و پایبندی تعمیم‌یافته به توافق‌های ضمنی. اهمیت اعتماد اجتماعی در زندگی روزمره ایجاب می‌کند که بدانیم چه عواملی اعتماد را تضعیف می‌کند؟ بررسی حاضر با تکیه بر مباحث نظری جامعه‌شناسی، به ویژه دیدگاه‌های تحلیلی آنتونی گیدنز و نظریه ساختاری پیوتر زتومکا درباره اعتماد اجتماعی؛ نقش تجربه تاریخی، امنیت، زبان و کارکردهای گفتگومانی، چارچوب‌ها (نظام خویشاوندی، روابط محلی، جهان‌بینی، آداب و رسوم اجتماعی)، رویکردهای اخلاقی، فرهنگ و نهادها و فرآیند سیاسی را به مثابه بسترهای شکل‌گیری عوامل فرساینده اعتماد اجتماعی بررسی کرده است. از این دیدگاه، اعتماد اجتماعی پدیده‌ای بین‌الذنهانی است که در روند تعامل اجتماعی شکل می‌گیرد و بدون بازنگری در مبانی و چارچوب‌های تجربه شده اعتماد، نمی‌توان مانع از تأثیرگذاری عوامل اختلال و فرسایش آن شد. رویکرد ناظر بر این بررسی، توصیفی - تحلیلی است. نقش اعتماد اجتماعی در انسجام جامعه، ایجاب می‌کند که زمینه‌های آسیب‌پذیری و فرسایش آن از دیدگاه‌های مختلف بررسی شود. ضمن آنکه بررسی زمینه‌های آسیب‌پذیری شرط مقابله فعال و کارآمد با بی‌اعتمادی در جامعه است.

واژگان کلیدی: اعتماد اجتماعی، آسیب‌های اعتماد، فرهنگ اعتماد، بی‌اعتمادی

## مقدمه

در دنیای امروز، تلاش‌ها و کنش‌های هدف‌دار انسان‌ها جامعه را به طور مداوم در معرض دگرگونی قرار می‌دهد. به طور طبیعی، جهت‌گیری کنش انسان به سوی آینده است. اکثر افراد چنان رفتار می‌کنند که بتوانند آینده را متناسب با خواست‌ها و انتظارات خود سازمان دهند. یکی از مسائل مهم انسان امروز، این اندیشه است که در چارچوب وابستگی‌های متقابل اجتماعی، آنان تا چه اندازه می‌توانند بر وضعیت زندگی‌شان تأثیرگذار باشند؟ افراد برای دستیابی به این هدف، باید بتوانند توانایی خود را برای تغییر دادن آینده بپذیرند، باور کنند که همکاری‌شان با دیگران به نتایج ثمربخشی ختم می‌شود؛ و در مقابل، دیگران نیز همکاری ثمربخشی با آنان برقرار خواهند نمود. بدینگونه، مواجهه فعال با آینده بدون اعتماد ممکن نیست.

در بخشی از پژوهش‌های اجتماعی که با تأکید بیشتری بر افراد انسانی به عنوان اعضای جامعه و کنش‌های آنان انجام می‌شود، مسائل مربوط به سرمایه اجتماعی، نظم اجتماعی، مشارکت و توسعه با مفهوم اعتماد اجتماعی درآمیخته است. از یک سو، اعتماد به طور تنگاتنگی با زندگی روزمره درآمیخته است. افراد در بیشتر موارد بر اساس اعتماد به اینکه فعالیت زندگی روزمره از نظم خاصی تبعیت می‌کند و یا اعتماد به اینکه دیگران در چارچوب هنجارهای پذیرفته شده فعالیت‌های خود را پیش می‌برند، تصمیم‌گیری می‌کنند؛ حتی اگر افراد به نفس اعتماد داشتن و چگونگی آن وقوف نداشته باشند، باز هم اعتماد تار و پود تصمیم‌های فردی و گروهی را تشکیل می‌دهد. از سوی دیگر، مسائلی چون تغییر هنجارهای اجتماعی، دگرگونی وضعیت خانواده به ویژه از حیث شمار، درآمد و ارزش‌ها و سلامت اجتماعی (پرهیز از کجروی و بزه‌کاری)، با موضوع سرمایه و اعتماد اجتماعی مورد بررسی قرار گرفته است. به نظر می‌رسد تغییر هنجارهای اجتماعی که طی دهه‌های اخیر روندی پرشتاب یافته است، به همراه تضعیف خانواده هسته‌ای، کاهش رشد مولید، افزایش طلاق، گسترش دامنه کجروی، — که موجبات تضعیف نظم اجتماعی، کاهش انسجام و تنزل سرمایه اجتماعی را فراهم ساخته، — دارای همبستگی معناداری با اعتماد اجتماعی است.

با توجه به اهمیت اعتماد اجتماعی در زندگی روزمره و درآمیختگی آن با مسائلی چون سره‌لایه اجتماعی، پیوندهای اجتماعی، نظم اجتماعی و...، نوشتار حاضر می‌کوشد به پرسش زیر پاسخ گوید: چه عواملی مانع از شکل‌گیری اعتماد اجتماعی می‌شود، یا در روند اعتماد اجتماعی اختلال ایجاد می‌کند و موجب فرسایش آن می‌شود؟ از آنجا که تلاش برای پاسخ گفتن به پرسش مزبور، مستلزم شناخت چستی و کارکردهای اعتماد اجتماعی و زمینه‌های شکل‌گیری آن است، بحث حاضر با نگاهی به تعریف، کارکردها و زمینه‌های شکل‌گیری اعتماد اجتماعی دنبال می‌شود. اهمیت بحث حاضر در

شناخت عوامل تضعیف‌کننده اعتماد اجتماعی، جلوگیری از تشدید روند اعتمادزدایی، آسیب‌شناسی اعتماد اجتماعی و احیاناً راه‌های مقابله با تضعیف آن است. بحث با نگاهی به تعریف اعتماد، زمینه‌ها و کارکردها شروع می‌شود و در بخش انتهایی به تحلیل زمینه‌ها و عوامل فرساینده اعتماد اجتماعی می‌انجامد. به رغم غلبه مباحث نظری، در بازشناسی زمینه‌ها و عوامل فرساینده اعتماد اجتماعی، وضعیت کنونی اعتماد اجتماعی در جامعه ایران مد نظر بوده است.

## ۱- مفهوم‌شناسی و توصیف

اعتماد در زبان فارسی به معنای «اطمینان و اتکاء به کسی یا چیزی داشتن»، (به خود متکی بودن (= اعتماد به نفس))، «راست و درست دانستن کسی یا چیزی (= اعتماد داشتن به) و راست‌گویی و درست‌کاری است»<sup>۱</sup>.

در زبان‌های لاتین، ریشه‌های مفهومی اعتماد<sup>۲</sup> در زمینه‌های فرهنگ، الهیات، فلسفه و جامعه‌شناسی تنیده است؛ (Sztompka, 2015: 15913) و بسته به اینکه با کدام رویکرد تفسیری و از منشور کدام نظریه بدان نگریده شود، اعتماد را به گونه‌های مختلفی تعریف می‌کنند. اعتماد، احساس خوب بودن و آسودگی خاطر از مواجهه با آینده، یا ارتباط با دیگری، یک ویژگی ضروری برای محیط‌ها و تعاملات موفق اجتماعی است. افراد امیدوارند که در موقعیت‌های مختلف زندگی اجتماعی، مانند رفتن داخل آسانسور در خانه یا محل کار، دریافت خدمات درمانی از پزشک و بیمارستان و... اطمینان یابند که همه چیز همان‌گونه که انتظار دارند پیش خواهد رفت (Blim, 2008: 460). به رغم تفاوت دیدگاه‌ها و رویکردهای تفسیری و نظری متفاوت در تعریف اعتماد، مفاهیم بنیادی زیر در تعریف‌های اعتماد مورد تأکید قرار گرفته‌اند:

۱. امنیت وجودی<sup>۳</sup>: اعتماد در معنای ایمن بودن از آسیب ناشی از ارتباط با دیگری، یک ویژگی اساسی شخصیت انسانی است که ریشه در ساختار روان‌شناختی فرد دارد. «تمایل به اعتماد، در ارتباط با موقعیت‌های خاص، اشخاص یا نظام‌ها و حتی در سطحی وسیع‌تر، مستقیماً مرتبط با امنیت روانی افراد و گروه‌ها است» (گیدنز، ۱۳۸۲: ۳۹). گیدنز به نقش اعتماد بنیادین در امنیت وجودی فرد نیز می‌پردازد. افراد در فعالیت‌های روزمره خود برخی هنجارها را از پیش مسلم و تضمین‌شده می‌انگارند و بر پایه همان هنجارها به تبیین ماهیت و دلایل رفتار خود می‌پردازند. از دید گیدنز، خودآگاهی عملی،

۱. نقل از فرهنگ بزرگ سخن، در: انوری، ۱۳۸۲، ص ۴۶۳

۲. Trust

۳. Ontological Security

یعنی توانایی کنشگران در تبیین ماهیت و دلایل رفتار خود، «لنگر عاطفی و شناختی احساس امنیت وجودی» (همان: ۶۰) است. این هنجارها معمولاً در دوران کودکی از طریق والدین و اشخاص صالح و معتبر به افراد منتقل می‌شوند و بدون اعتماد بنیادین به چنین اشخاصی، کودک هرگز نمی‌تواند واقعیت‌های اطراف خود را درک کند و واکنش مناسبی به آنها نشان دهد. همچنین، «استقرار اعتماد بنیادین<sup>۱</sup> شرط اساسی تدارک هویت شخصی است — درست به همان اندازه که شرط اساسی تدارک هویت دیگر اشخاص [دیگران] و اشیاء هم هست» (همان: ۶۸).

۲. **کنش ارتباطی<sup>۲</sup>:** اعتماد در اساس پدیده‌ای اجتماعی است. رابطه اعتماد از یک اعتمادکننده و یک اعتمادشونده (امین) تشکیل می‌شود. طرفین رابطه خواه فرد یا نهاد باشند، اعتماد به مثابه یک نسبت یا کنش ارتباطی، آنها را در تعامل با یکدیگر قرار می‌دهد.

۳. **نظام‌های انتزاعی<sup>۳</sup>:** یکی از ویژگی‌های جهان مدرن از دید گیدنز، جدایی زمان و مکان از یکدیگر است. در روابط مبتنی بر ارتباطات چهره به چهره، زمان همیشه وابسته مکان بود و مکان با حضور مادی در زمان تعریف می‌شد و خصلتی محلی داشت. اما در دنیای امروز، افراد به راحتی می‌توانند با کسانی که فرسنگ‌ها از یکدیگر دورند، ارتباط برقرار کرده به تعامل با یکدیگر بپردازند. جدایی زمان و مکان، امکان شکل‌گیری نظام‌های انتزاعی (نمادین و تخصصی) را فراهم گردانید. بدون اعتماد به نظام‌های انتزاعی، نهادهای مدرن اساساً پا نمی‌گرفتند. هم‌چنان که بدون اعتماد به هنجارهای اقتصادی و حقوقی و رعایت آنها از سوی افراد جامعه، اقتصاد پولی و نظام حقوقی در جامعه کارآیی خود را از دست می‌دهد (ریتزر، ۱۳۸۶: ۷۶۸-۷۶۶).

۴. **پیچیدگی و ابهام<sup>۴</sup>:** دنیای معاصر به غایت گسترده، پیچیده و پر ابهام است. نه تنها افراد به تنهایی، حتی گروه‌های اجتماعی، احزاب و سازمان‌های بین‌المللی نیز نمی‌توانند ادعا کنند که بر اساس فهم کاملی از قواعد، روابط و سازوکارها در امور اقتصادی، ارتباطات، شبکه‌های کامپیوتری و... عملکرد خود را تنظیم و هدایت می‌کنند. حتی دولت‌ها نیز هرگز ادعا نمی‌کنند بر کلیه ابعاد و زوایای دیوان‌سالاری، مدیریتی و مسائل فیما بین بین‌المللی اشراف دارند. در چنین شرایطی «اعتماد راهبردی ضروری برای رویارویی با ابهام و تیرگی محیط اجتماعی» است (زتومکا، ۱۳۸۶: ۳۰-۲۹).

۱. Basic Trust

۲. Communicative Action

۳. Absract Systems

۴. Loambiguity

۵. **پیش‌بینی ناپذیری:**<sup>۱</sup> مهم‌ترین ویژگی کنش در زندگی روزمره، جهت‌گیری به سوی آینده است. به رغم آنکه، آینده وضعیتی غیر قابل تبیین، ناشناختی و مطلقاً پیش‌بینی‌ناپذیر است؛ افراد بدان امید به فعالیت می‌پردازند که بتوانند طرح‌های خود را درباره زندگی محقق سازند. به تعبیر لوهان، فکر اینکه افراد تا چه اندازه قادر به تأثیرگذاری بر وضعیت آینده هستند، مهم‌ترین دغدغه زندگی معاصر است. حرکت از جامعه مبتنی بر تقدیرگرایی به جامعه مبتنی بر طرح‌ها و مهندسی انسانی، بدون تعمیق بنیادهای اعتماد برای مواجهه فعال و سازنده با آینده ممکن نیست (زتومکا، ۱۳۸۶: ۲۷-۲۶).

۶. **مخاطره:**<sup>۲</sup> نخستین بار، نیکلاس لومان، پدیده اعتماد را با افزایش پیچیدگی، عدم قطعیت<sup>۳</sup> و مشخصه خطرپذیری جامعه معاصر مرتبط دانست (Sztompka, 2015: 15913). زندگی اجتماعی به طور دائمی در معرض تهدید و مخاطره است (گیدنز، ۱۳۸۷: ۴۱۷-۴۱۳). گیدنز ضمن بررسی وضعیت اعتماد در جوامع پیشامدرن، به فقدان چهار زمینه محلی اعتماد در جامعه مدرن اشاره می‌کند: «نظام خویشاوندی»، «اجتماع محلی»، «جهان‌بینی دینی» و «سنت». «در شرایط مدرنیته، هیچ‌یک از چهار محور اصلی اعتماد و امنیت وجودی محیط‌های پیش‌مدرن، دیگر به همان اندازه اهمیت ندارند» (گیدنز، ۱۳۸۷: ۴۲۰). به نظر می‌رسد گیدنز بر مبنای شرایط حاکم بر اجتماعات غربی و روند تحولات آن چنین تحلیلی را از شرایط و زمینه‌های اعتمادآفرین و تضعیف نقش دین در فرایند اعتمادسازی مطرح می‌نماید. این در حالی است که حتی در جوامع غربی تحقیقات و پژوهش‌های متفاوت حاکی از این است که دین نقش مؤثری در اعتمادآفرینی دارد و دینداران سطح اعتماد بیشتری را تجربه می‌کنند. در اجتماعات غیرغربی و حتی غربی نقش دین در ایجاد اعتماد به ویژه جامعه دینی کاملاً محرز است و بیشترین اعتماد متوجه کسانی است که سطح دینداری بیشتری دارند و دینداران و پایبندان به اندیشه‌ها و باورهای دینی از اقشار معتمد<sup>۴</sup> اجتماعی به شمار می‌روند.

تهدیدهای بوم‌شناختی، دگرگونی بنیادی ماهیت جنگ و تهدیدهای ناشی از مداخله نظامی، پیامدهای خسارت‌بار عملکرد اقتصادی در سطوح بین‌المللی و ملی، خطرات ناشی از کاربرد فناوری و توسعه، نابودی محیط زیست، تغییرات جوئی - که در نتیجه فعالیت‌های انسانی پدید آمده‌اند - از جمله مهم‌ترین مخاطرات دنیای مدرن‌اند. به تعبیر کلارک و شورت، علی‌رغم افزایش پیچیدگی، هم‌چنان این تردید نیز بالا گرفته است که ممکن است نتوان به همه بخش‌های کلیدی این نظام اطمینان نمود (زتومکا، ۱۳۸۶: ۲۸).

۱. Unpredictability

۲. Risk

۳. Uncertainty

۴. Trustworthy

۷. افزایش احتمال: گیدنز ضمن برشمردن عناصر دخیل در تعریف اعتماد، بر وابستگی اعتماد به احتمال تأکید می‌کند. اعتمادکننده همواره به وضعیت مطلوب در برابر وضعیت‌های محتمل اعتماد می‌کند (گیدنز، ۱۳۷۷: ۴۱). در برابر عامل مخاطره که نقش بازدارنده‌ای در روند اعتماد دارد، عامل احتمال سبب می‌شود که افراد روابط اعتماد را تجربه کنند.

## زمینه‌ها و کارکردها

مطالعات و بررسی‌ها دربارهٔ زمینه‌ها و کارکردهای اعتماد اجتماعی، نقاط گسست و آسیب‌شناسی اعتماد را نیز آشکار می‌کند. در این زمینه دو دسته از مطالعات حائز اهمیت‌اند، نخست آن دسته از مطالعات و بررسی‌ها دربارهٔ اعتماد اجتماعی که بر تأثیرگذاری زمینه‌ها، متغیرهای خرد و ساخت‌های کلان در شکل‌گیری اعتماد اجتماعی متمرکزاند و بیشتر وجه نظری دارند؛ و دوم، مطالعات موردی دربارهٔ وضعیت اعتماد اجتماعی در جامعه ایران که بیشتر وجه پیمایشی و کاربردی دارند.

نظریه‌پردازان اعتماد، زمینه‌ها و کارکردهای اعتماد را در دو سطح خرد و کلان بررسی کرده‌اند. در سطح خرد به نقش عواملی چون احساسات، عواطف و ارزش‌های فردی پرداخته، به کمک نظریه‌های شخصیت و متغیرهای فردی روند شکل‌گیری اعتماد اجتماعی را تحلیل نموده‌اند. بر اساس دیدگاه‌های مبتنی بر تحلیل در سطح خرد، اعتماد با مفاهیمی چون صمیمیت، امید، صداقت، همکاری، وفاداری و... ارتباط دارد. تحلیل اعتماد در سطح خرد بر کنش فردی متمرکز است. در تحلیل‌های ناظر به سطح کلان، اعتماد را بر پایهٔ روابط اجتماعی و ویژگی‌های نظام اجتماعی مفهوم‌پردازی نموده‌اند. در این سطح، که نظریه‌پردازانی چون دورکیم، تونیس، زیمل، پارسونز، پاتنام، فوکویاما، لوهمان و... با مطالعات خود آن را تقویت کرده‌اند، اعتماد بر زمینهٔ ویژگی‌ها و دگرگونی‌های ساخت اجتماعی بررسی شده است. برخی نظریه‌پردازان با در نظر گرفتن ویژگی‌های سطوح خرد و کلان و پرهیز از تقلیل‌گرایی به بررسی اعتماد پرداخته‌اند. در یک جمع‌بندی به نظر می‌رسد تقسیم‌بندی سطوح خرد و کلان، الگوی مناسبی برای بررسی آسیب‌شناسی اعتماد نیز هست. در مطالعات مربوط به اعتماد، اغلب از منافع فردی، همکاری و تعاون، همبستگی اجتماعی، سطح دینداری، تحکیم بنیان‌های اخلاقی، نظم اجتماعی، کارآمدی، شفافیت، تعهد متقابل، مشارکت، سرمایه اجتماعی به عنوان مهم‌ترین شاخص‌های گسترش اعتماد اجتماعی یاد می‌شود. به همان اندازه که رشد این شاخص‌ها بیانگر افزایش اعتماد اجتماعی در سطح جامعه است، افول آنها از کاهش و فرسایش اعتماد اجتماعی حکایت می‌کند.

از سوی دیگر، در مطالعاتی که با هدف سنجش و ارزیابی سطح اعتماد در میان گروه‌های اجتماعی ایران انجام گرفته، به بررسی رابطه بین متغیرهای سطوح خرد و کلان بر شکل‌گیری یا تضعیف اعتماد اجتماعی پرداخته‌اند. این دسته از پژوهش‌ها بر دو دسته‌اند، در دسته‌ای از آنها، ارتباط میان اعتماد اجتماعی و برخی متغیرها به طور موردی بررسی شده است، مانند: عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی در میان دانشجویان (عباس‌زاده، ۱۳۸۳؛ قدیمی، ۱۳۸۶)، ارتباط میان اعتماد اجتماعی و برخی متغیرها مانند سن، جنس، احساس امنیت، رضایت از زندگی، ارزش‌های مشترک، پایگاه اقتصادی - اجتماعی (وثوقی و آرام، ۱۳۸۸)، رابطه اعتماد اجتماعی با وفاق (حاجی‌زاده و اسکندری فرد، ۱۳۹۲)؛ رابطه میان هویت دینی و اعتماد اجتماعی (قاسمی و دیگران، ۱۳۹۲)، میزان اعتماد شهروندان با مشارکت اجتماعی (نوابخش و دیگران، ۱۳۹۲)؛ و همچنین، راهکارهای افزایش اعتماد اجتماعی در سطح چند منطقه پایتخت (وثوقی و رحمانی، ۱۳۹۲)؛ و در دسته دوم، به مقالاتی بر می‌خوریم که تأثیر متغیرها را بر شکل‌گیری اعتماد اجتماعی تحلیل کرده‌اند؛ مانند: تأثیر رسانه‌های جمعی بر اعتماد اجتماعی (جوهری و بالاخانی، ۱۳۸۵)؛ رابطه میان فرهنگ اعتماد و عملکرد نهادها بر اعتماد سیاسی (سیدامامی و منتظری مقدم، ۱۳۹۱).

از خلال پژوهش‌های بالا، چه مطالعات نظری ارائه شده از سوی نظریه‌پردازان جامعه‌شناسی و چه مطالعات موردی نویسندگان ایرانی، شماری از مهم‌ترین متغیرهای کارکردی و زمینه‌ها یا عوامل تأثیرگذار بر اعتماد اجتماعی شناسایی شده‌اند که در ادامه مطلب به آنها خواهیم پرداخت. کارکردها اهداف برآورده شده اعتماد اجتماعی را معین می‌سازند. منظور از زمینه‌ها یا عوامل تأثیرگذار بر اعتماد اجتماعی نیز عواملی هستند که انگیزه اعتماد کردن را تقویت می‌کنند. تفکیک این دو مقوله از هم به طور مطلق همیشه امکان‌پذیر نیست، زیرا کارکرد ناشی از رابطه مبتنی بر اعتماد، در عین حال می‌تواند تقویت‌کننده رابطه میان اعتمادکننده و اعتمادشونده نیز باشد. از سوی دیگر، زمینه‌های اعتماد به ویژه هنگامی که عامل زمینه‌ای تضعیف شده باشد، نقاط آسیب‌پذیر در شکل‌گیری اعتماد اجتماعی را آشکار می‌کند. از این دیدگاه، اشاره به زمینه‌ها و کارکردهای اعتماد اجتماعی در بحث پیرامون عوامل اختلال اعتماد اجتماعی ضرورت می‌یابد.

بر اساس ملاحظات بالا، سود و منفعت شخصی، همکاری و تعاون، انسجام، نظم اجتماعی، کارآمدی و سره‌لیه اجتماعی مهم‌ترین زمینه‌های اعتماد اجتماعی‌اند. در مبادله اقتصادی که گسترده‌ترین و ملموس‌ترین عرصه شکل‌گیری اعتماد شناخته می‌شود، سود و منافع فردی یا گروهی اساس هر گونه رابطه مبتنی بر اعتماد است. منافع مبتنی بر اعتماد در خانواده و نظام خویشاوندی، به صورت رضایت عاطفی بروز می‌کند. از سوی دیگر، اعتماد روحیه همکاری و تعاون را گسترش می‌دهد و افراد را قادر می‌سازد تا نیازهای مشترک خود را به کمک یکدیگر برآورده سازند. زتومکا به درستی یادآور می‌شود

که ارتباط با دیگران زمینه افزایش مرادوات صمیمانه و گرم بین شخصی را فراهم می‌کند، گسترش ارتباطات را تسهیل می‌نماید، موانع ناشی از تأثیرگذاری نشانه‌های مربوط به "غفلت جمعی" بر کنش خودانگیخته را از میان برمی‌دارد (همان: ۱۸۶).

همچنین، پیوندهای عاطفی و همسودی در فعالیت‌های مستمر روزمره به واسطه اعتماد، احساس همدلی و تعلق متقابل را در افراد تقویت می‌کند و به افزایش همبستگی اجتماعی در میان آنان می‌انجامد. انسجام یا همبستگی اجتماعی در عین حال، ضامن اعتبار و مشروع‌سازی موقعیت‌ها و نقش‌ها نیز هست. در جامعه‌ای که در اثر تقسیم کار، نقش‌ها و موقعیت‌ها تقطیع شده‌اند، همان‌گونه که جاناتان ترنر تأکید می‌کند احساس همبستگی با مرتبط ساختن واحدهای اجتماعی جدا از هم، **نظم اجتماعی** را سازمان می‌دهد (چلبی، ۱۳۸۴: ۱۳). نظم اجتماعی وضعیت پایدار، هنجارمند و پیش‌بینی‌پذیر امور است که بستر فعالیت افراد و همکاری میان آنها را فراهم می‌سازد. هرگونه اختلال در روند پیش‌بینی‌پذیری امور یا زمینه‌های همکاری بین فردی و گروهی، نظم اجتماعی را مختل می‌کند. مهم‌ترین مسئله نظم اجتماعی، انسجام و همبستگی اجتماعی است، که با مقوله اعتماد پیوند می‌خورد. این مسئله با توجه به وضعیت گذار جامعه از یک ساختار کمتر تمایز یافته به ساختار مبتنی بر تمایزات اجتماعی گسترش یافته از اهمیت بیشتری برخوردار می‌شود.

عامل دیگری که وجود آن در یک جامعه نظم یافته ضروری است، **کارآمدی** است. تقسیم کار اجتماعی و مشروع‌سازی موقعیت‌ها و نقش‌ها برای بهبود وضع اجتماعی کافی نیست، بلکه فرد فرد اجتماع باید احساس کنند که هر یک از افراد در موقعیت‌ها و نقش‌های خود مسئولیت خود را به خوبی می‌شناسند و از عهده ایفای وظایف خود به خوبی بر می‌آیند. کارآمدی منوط به مهارت‌های عمومی، تخصصی، انضباط درونی و باور به پاسخگویی در برابر موقعیت‌ها و نقش‌هایی است که کنشگر بر عهده می‌گیرد. هرچند قانون و تمهیدات انضباطی برای تضمین کارآمدی در هر جامعه‌ای پیش‌بینی شده است، اما تجربه بسیاری از کشورها به ویژه کشورهایی که روند توسعه و پیشرفت را برگزیده‌اند، مسئله کارآمدی را عامل مؤثری در جلب مشارکت شهروندان می‌دانند. قانون هرچند از بیرون افراد را وادار به ایفای وظایف و پاسخگویی می‌کند، ولی در جامعه‌ای که عاملان آن، انگیزه‌های لازم را برای کسب مهارت و انجام فعالیت‌های مفید کسب نکرده باشند، قانون نمی‌تواند ضامن کارآمدی و مسئولیت‌پذیری افراد باشد. مفهومی که در ادبیات جامعه‌شناسی و مطالعات توسعه اغلب برای تقویت کارآمدی مورد اشاره قرار می‌گیرد **سرمایه اجتماعی** است. این اصطلاح را از دیدگاه‌های مختلف تعریف و عملیاتی کرده‌اند. وول‌کاک، سرمایه اجتماعی را «اطلاعات، اعتماد و هنجارهای عمل متقابل و تعاونی که در ذات شبکه‌های اجتماعی قرار دارد» می‌انگارد و پاتنام در سرمایه اجتماعی، «ویژگی‌های سازمان اجتماعی

نظیر اعتماد، هنجارها و شبکه‌ها که می‌توانند با تسهیل اقدامات هماهنگ کارآمدی جامعه را افزایش دهند» برجسته می‌بیند (نقل در: تونکیس، ۱۳۸۷: ۹۸). معمولاً از شبکه‌های اجتماعی به عنوان تجسم عینی سرمایه اجتماعی یاد می‌کنند.

## ۲- زمینه‌ها و عوامل اختلال و کاهش اعتماد

جامعه ایران طی دهه‌های گذشته، تحولاتی را پشت سر گذاشته که مهم‌ترین آنها عبارت‌اند از پیامدهای توسعه، تجددگرایی، پیدایش ساختار بوروکراتیک. برنامه‌های توسعه که به ویژه در اواخر دوره پهلوی و با رویکردهای خاصی در کشور به اجرا درآمدند، به گسترش شکاف در لایه‌های اجتماعی، پایگاه‌ها، ارزش‌ها و هنجارها دامن زدند: فاصله‌های طبقاتی، تقابل مرکز - حاشیه، بروز خرده‌فرهنگ‌ها و... نمایی از ابعاد شکاف در جامعه را بازگو می‌کند. تجددگرایی که در اصل، ریشه در تفسیرهای ناسازگار و متعارض تحصیل‌کردگان ایرانی از فرهنگ غرب، کارآمدی ارزش‌ها و هنجارهای غربی و نقش آن در بازسازی فرهنگ و جامعه ایرانی دارد، در عمل به برآمدن شکافی میان سنت — تجدد منجر شد که جامعه ایران از پیامدهای ناخواسته آن مانند تعارضات، اتلاف منابع و تضعیف انسجام اجتماعی فارغ نشده است. ساختار بوروکراتیک با سلطه بر کلیه شریان‌های حیاتی جامعه ایران، — اعم از اقتصاد، آموزش، اشتغال، رفاه، سلامت، — شکاف‌های ناشی از نابرابری اجتماعی را در جامعه نهادینه کرد. شکاف‌های مزبور در سطح کلان، جامعه ایران را با تحولات ساختاری روبرو نمود. تحولاتی که در روند گذار از جامعه مبتنی بر هنجارهای ماقبل مدرن به جامعه‌ای که بر اساس درکی از دگرگونی‌های مدرن که عموماً بدکارکردهای متفاوتی را پدید آورده، بازسازی شده است، ملغمه‌ای از تعارضات، تنش‌ها و بحران‌های ساختاری را بر جای نهاد.

به طور کلی تحولات جامعه ایران تحت تأثیر فرایندهای بین‌المللی، سیاسی و اجتماعی بر دگرگونی ساخت اجتماعی و شکل‌گیری یا تضعیف اعتماد اجتماعی مؤثر بوده است. تأثیر فرآیند بین‌المللی را در شکل‌گیری نظام سیاسی، نوع رابطه میان دولت — ملت، تعامل بین امنیت منطقه‌ای — ملی و تأثیر آن بر اوضاع داخلی می‌توان جستجو نمود. چنانچه بسیاری از تحلیل‌گران منازعات منطقه خاورمیانه طی سال‌های گذشته را بازتاب اوضاع جهانی و مداخلات فرامنطقه‌ای و تلاش کشورهای غربی برای ایجاد روندهای همسو با فرهنگ و روابط و مناسبات برآمده از مدرنیته و فرهنگ غربی می‌دانند. به طوری که طی یک‌صد سال گذشته هیچگاه رژیم‌های سیاسی منطقه نتوانسته‌اند نگرانی خود را از اعتماد به سیاست‌های منطقه‌ای قدرت‌های بزرگ (آمریکا، انگلیس، اتحاد شوروی / روسیه و اتحادیه اروپا) پنهان نمایند. درباره تأثیر فرآیندهای سیاسی و اجتماعی نیز در اشاره به عوامل فرساینده اعتماد اجتماعی

توضیح داده شده است. در ادامه نوشته می‌کوشیم علل و عوامل مؤثر در کاهش اعتماد اجتماعی را با تأکید بر زمینه‌های شکل‌گیری آن عوامل تبیین کنیم.

۱. **تجربه تاریخی:** ساخت اجتماعی جامعه ایران در طول تاریخ به جز در مواردی خاص (مثل دوره صفویه) همواره از فقدان انسجام رنج برده است. ناپیوستگی تاریخ ایران از دوره باستان، تا دوره میانی و متأخر نکته پوشیده‌ای نیست. دگرگونی‌های سیاسی در ساخت قدرت و تداخل آن با تحولات اجتماعی و تحلیل افکار و ایده‌ها و فروپاشی و یا تهاجم بر هویت فرهنگ‌های قومی و منطقه‌ای از یکسو و منازعات قومی و نژادی از سوی دیگر — که در فاصله قرن‌های دهم تا دوازدهم به اوج خود رسید — در ایجاد ناپایداری‌های اجتماعی و برهم زدن احساس امنیت و آرامش اجتماعی که مقوم اعتماد هستند، تأثیر زیادی داشته است. گذشته از ژئوپلیتیک منطقه که بر ناامنی و مداخلات بیگانگان و تلاش آنها برای استیلای بر منابع گسترده و شاهراه‌های بزرگ اقتصادی و هاردکور<sup>۱</sup> خاورمیانه افزوده است، رقابت‌های منطقه‌ای نیز مزید بر علت بوده است.

زمینه‌های تاریخی گذشته از آنکه به صورت انباشت تنش‌ها و منازعات، روند تحکیم اعتماد را مختل می‌نماید و یا شکاف‌های قومی را در انطباق با شکاف‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی بازتولید می‌کند؛ با تأثیرگذاری منفی بر ایجاد موقعیت‌ها و نهادها و مقاومت در برابر تغییر وضعیت پایدار، مانعی بر سر راه شکل‌گیری فرهنگ اعتماد اجتماعی است.

۲. **فقدان احساس امنیت و امنیت اجتماعی:** اعتماد در سطح فردی و اجتماعی با امنیت پیوند خورده است. در بُعد روانشناختی، امنیت وجودی که ریشه در دوران کودکی فرد دارد، پایه ایجاد اعتماد بنیادین است. اطمینان کودک از اینکه مراقب او را رها نمی‌کند، سرآغاز احساس امنیت وجودی است که «نوعی مایه‌کوبی عاطفی در برابر اضطراب‌های وجودی است (...). تا در رویارویی با انواع و اقسام پیشامدهای ناگوار زندگی اجتماعی امیدواری و شهامت خود را حفظ کند» (گیدنز، ۱۳۸۲: ۶۵). اعتماد بنیادین که در روابط کودک — مادر/ مراقب از همان بدو تولد شکل می‌گیرد، به کودک این امکان را می‌دهد که تجارب مشترک خود و والدین را در فضایی بالقوه، با تجربه شکل‌گیری زمان و مکان (آینده) مرتبط سازد. اعتماد به چارچوب‌های جهان عینی که افراد بزرگسال را قادر می‌سازد بدون — الزاماً — تکیه بر مفاهیم و صورت‌های دانش اثبات‌شده، یا داعیه‌های معرفتی غیراطمینان‌بخش، بلکه با تکیه بر تجارب شخصی مندرج در خودآگاهی عملی، مسائل و دشواری‌های زندگی روزمره را از سر

---

<sup>۱</sup>. Hard Core

راه بردارند، ریشه در تجارب عاطفی — شناختی دوران کودکی و اعتماد بنیادین دارد (همان: ۶۰—۶۶). بنابراین، هرگونه آسیب به شکل‌گیری اعتماد بنیادین در کودکی یا تضعیف آن، پیلۀ حفاظتی فرد در مواجهه با مخاطرات زندگی روزمره را تخریب می‌کند.

به موازات اهمیت امنیت وجودی، امنیت اجتماعی نیز نقش مهمی در حفظ و گسترش اعتماد بین فردی دارد و تضعیف آن به کاهش اعتماد اجتماعی می‌انجامد. تأکید بر وابستگی امنیت وجودی با اعتماد بنیادین و اعتماد فردی و اجتماعی، به معنای آن است که هر آنچه امنیت وجودی را سلب کند، موجب تضعیف اعتماد بنیادین و اختلال در روند اعتماد فرد به واقعیت‌ها و چارچوب‌های توافقی حاکم بر نظم جاری امور خواهد شد. اکنون ببینیم چه چیز امنیت وجودی را سلب و موجب تضعیف اعتماد بنیادین می‌شود؟ پاسخ‌های کلی را باید در عادت‌ها، هنجارها، نگرش‌ها (اخلاقیت و تفکر انتقادی)، فعل کلامی و گفتمان و نظم حاکم بر سازمان اجتماعی جستجو نمود که در ادامه همین گفتار به آن خواهیم پرداخت. عوامل مزبور امکان آن را در برابر فرد قرار می‌دهد تا با امور روزمره مواجه شده و بر آنها تسلط یابد، یا در پیلۀ عادت‌ها و روش‌های ناکارآمد از مواجهۀ خلاقانه با زندگی روزمره بازمانده، تسلیم شرایطی شود که با سلب آزادی، فرد را در چنبرۀ اضطراب گرفتار می‌کند.

**۳. زیان و کارکردهای گفتمانی:** علی‌رغم تلاش‌های انجام یافته برای تعریف، شاخص‌سازی و سنجش مفهوم اعتماد، این پرسش هم‌چنان پابرجاست که اعتماد چیست؟ اعتماد مقدم بر هرگونه ارجاعی به مناسبات بیرونی میان افراد جامعه، در زبان نمود می‌یابد و از دیدگاه زبانی یک کنش کلامی است. دو نفر با فعل کلامی یا دادن قول به یکدیگر اعتماد می‌کنند و در نسبت اعتماد با هم قرار می‌گیرند. همچنین، پیش از رد و بدل کردن هرگونه ضمانتی، نحوه سخن گفتن و محتوای سخنان ابراز شده دربارهٔ سود و زیان ناشی از اعتماد تعیین می‌کند که آیا اعتمادکننده می‌تواند به اعتمادشونده اعتماد کند یا نه؛ و اساساً مسئلهٔ انگیزه اعتماد کردن، یا درک طرف اعتمادکننده از سود و زیان یا میزان مخاطره در روابط اعتماد، تابع موقعیتی است که کنش کلامی ایجاد می‌کند.

علاوه بر آن، در روابط اعتماد، این فضای گفتمانی است که تعیین می‌کند در چه زمینه‌ای یا بر سر چه منافعی دو نفر می‌توانند به یکدیگر اعتماد کنند. برای نمونه اهدا خون یک کنش انسانی و نوع‌دوستانه تلقی می‌شود؛ اما در فرآیند اهدای خون، این مخاطره وجود دارد که خون آلوده به گیرنده انتقال یابد. از یک‌سو، همیشه نمی‌توان از سلامت خون دریافتی مطمئن بود؛ به ویژه با محدودیت‌های آزمایشگاهی یا فوریت نیازمندی برای انتقال خون، چنین اطمینانی رنگ می‌بازد. در چنین شرایطی،

متصدی دریافت خون، ناگزیر است به سخن اهداکننده اعتماد کند. بدیهی است که اعتماد در نمونه انتقال خون، فاقد هرگونه ارجاع به ضمانت‌های بیرونی است. اگر این ادعا به طور گسترده پذیرفته شود که خون‌های اهدایی از آلودگی بری نیست، آنگاه، هیچکس حاضر نیست خون‌های اهدایی افراد ناشناس را دریافت کند. بنابراین، نوع گفتمان غلب تعیین می‌کند که آیا می‌توان به خون اهدایی از سوی افراد ناشناس اعتماد کرد یا نه.

مسئله دیگر در بحث زبان این نکته است که در هر جامعه، چه کسانی گفتمان‌های اعتماد را تولید و رایج می‌کنند؟ بر خلاف تصور عمومی، افراد و نهادها همیشه بر اساس محاسبه دقیق سود و زیان وارد روابط اعتماد نمی‌شوند، بلکه تحت تأثیر گفتمان‌ها عمل می‌کنند. اعتماد بلنک (در برابر ازای دریافت ضمانت‌های رایج که همیشه نیز قطعی و کارآمد نیستند)، به وام‌گیرنده‌ای که از بازگرداندن بدهی خود سرباز می‌زند یا اعتماد افراد به برخی بنگاه‌های خصوصی که با وعده دادن سود هنگفت، در صدد جذب سرمایه‌های سرگردان هستند، حاکی از میزان تأثیرپذیری افراد از گفتمان‌ها است. افراد منفعت‌طلب با تسلط بر شریان‌های تولید و اشاعه گفتمان‌ها، می‌توانند ریسک اعتمادپذیری را افزایش دهند و از کارآیی روابط اعتماد بکاهند. پیامد تسلط این افراد تنها در آن نیست که افراد اعتماد خود را به محتوای ادعا شده در آن گفتمان‌ها از دست می‌دهند، بلکه به تدریج بسترهای گفتمانی با بی‌اعتمادی عمومی روبرو می‌شود و کارکرد ارتباطی زبان دچار افول و ابتدال می‌گردد.

۴. چارچوب‌ها و منابع اعتماد: یکی دیگر از ابعاد آسیب‌پذیر در رابطه اعتماد، نحوه درک طرفین از چارچوب‌های ناظر به مخاطرات، سود احتمالی و جوانب دیگری است که با ارجاع به آینده، نگرش‌ها درباره عمل آزادانه و خلاقیت را به چالش می‌کشد. برقراری رابطه اعتماد چنانکه می‌دانیم مستلزم آن است که منابعی از طرف اعتمادکننده، داوطلبانه و بدون هیچ ضمانتی در اختیار طرف دیگر (امین) قرار گیرد، تا منافع ناشی از آن میان طرفین توزیع شود (کلمن، ۱۳۸۲: ۱۵۴). هرگونه خدشه در ماهیت داوطلبانه کنش اعتمادکننده و طرف مقابل، رابطه اعتماد را با تردید روبرو می‌کند. اعتماد همچنین متضمن نوعی تأخر زمانی است و به کنش اعتمادشونده در آینده ارجاع می‌دهد. هر کنشی اعم از ضمانت‌نامه، قرارداد و... که تأخر زمانی را در رابطه اعتماد خنثی کند، با سلب آزادی کنشگران در حقیقت ضرورت برقراری اعتماد را کاهش می‌دهد. پیش‌تر اشاره شد که عادت، آزادی عمل اعتمادکننده را از او سلب می‌کند؛ در حالی که، اعتماد با موقوف نمودن نتیجه عمل به آینده، زمینه را برای تفکر نوآورانه و اقدام ابتکاری - در برابر روش‌های مبتنی بر عادت - هموار می‌کند.

علاوه بر نکات بالا، اعتماد از نظر چارچوب‌ها با آسیب‌های دیگری نیز روبرو است که با الهام از دیدگاه گیدنز دربارهٔ تقابل‌های بنیادی «میان اوضاع و شرایط روابط اعتماد در فرهنگ‌های پیش مدرن و فرهنگ‌های مدرن» (گیدنز، ۱۳۸۷: ۴۱۲ و نیز ۴۱۳-۴۱۷) به آن می‌پردازیم. آسیب نخست، از ناحیهٔ پایداری الگوی عاطفی مبتنی بر نظام خویشاوندی بر روابط اعتماد در برابر الگوی شناختی مبتنی بر عقلانیت انتقادی و نگرش بازاندیشانه آشکار می‌شود. در این نوع اعتماد که نوعی اعتماد خاص گرایانه<sup>۱</sup> است، نظام خویشاوندی اعتماد بر اساس پیوندهای عاطفی ایجاد می‌شود و روابط محلی را به خوبی سازمان می‌دهد، ولی از توانایی ایجاد پیوندهای اجتماعی کاملاً سازمان‌یافته با فاصله‌های زمانی — مکانی برخوردار نیست و به شکل‌گیری اعتماد در فضاهای گسترده‌تر، اعم از محیط‌های شهری، طبقات اجتماعی و... میان افرادی که مناسباتی غیر از علقه عاطفی و خویشاوندی آنان را به هم پیوند می‌دهد، کمکی نمی‌کند. در حالی که، در الگوی شناختی مبتنی بر عقلانیت انتقادی، اعتماد صرفاً بر اساس ارزیابی واقع‌بینانه از مخاطرات، منافع و موقعیت‌ها برقرار می‌شود؛ در نتیجه، طرفین رابطه را بر زمینه‌ای گسترده‌تر به یکدیگر پیوند می‌دهد. از آنجا که اعتماد مبتنی بر شناخت در مقایسه با اعتماد مبتنی بر روابط عاطفی با سرعت بیشتری تسری می‌یابد، نقش مهمی در انسجام اجتماعی ایفا می‌کند؛ بر عکس، اعتماد مبتنی بر روابط عاطفی، انسجام را در محدودهٔ خویشاوندی نگاه می‌دارد و به خوبی نمی‌تواند از ساخت‌های گروهی و اجتماعی بدون ادغام در پیوندهای خویشاوندی حمایت کند.

تعمیم الگوی اعتماد مبتنی بر روابط محلی، به روند اعتماد در فضاهای مبتنی بر فاصله‌گیری زمان — مکان، دومین زمینهٔ آسیب‌پذیری اعتماد است. در روابط محلی (روابط مبتنی بر حضور و مناسبات چهره به چهره)، زمان همواره وابستهٔ مکان است، نمی‌توان زمان را بدون ارجاع به افق‌های مکانی تعیین نمود. بدیهی است در چنین روابطی، نحوهٔ ادراک از شرایط و مخاطرات اعتماد نیز، بدون وابستگی به زمان خاص در مکان خاص ممکن نیست. همچنان‌که پیامدهای خلف وعده و ترک امانت، تحت تأثیر همان ویژگی‌ها قرار دارد. اما در روابط مبتنی بر فاصلهٔ زمان — مکان که به کمک نظام‌های انتزاعی سازمان‌دهی شده است، زمان به افق مکانی خاصی متصل نیست، بلکه تمهیدی است برای نظارت بر مکان. مکانی که آنهم وابسته به افق خاص نیست و از موقعیت محلی فاصله گرفته، تحت تأثیر الگوها و ساخت‌های حاکم بر نظم جهانی سازمان یافته است. به تعبیر گیدنز:

موقعیت‌های محلی و جهانی به شکل تفکیک‌ناپذیری در هم تنیده‌اند. (...) برای مثال، حتی کوچک‌ترین فروشگاه محله نیز احتمالاً کالاهایی از سراسر جهان در قفسه‌های خود دارد. اجتماع محلی محیطی آکنده از معانی آشنا و بدیهی انگاشته نیست، بلکه تا حد زیادی جلوه‌ای از روابط

<sup>۱</sup>. Particular Trust

فاصله‌دار است که وضعیت محلی دارد (گیدنز، ۱۳۸۷: ۴۲۱).

تفاوت بین موقعیت‌های محل و کنش متقابل با کسانی است که به لحاظ مکانی و زمانی، غایب هستند. در چنین وضعیتی، نحوه درک از پیش‌شرط‌ها و مخاطرات اعتماد، به همان اندازه متأثر از نگرش بر جا کنده شده و فرامکانی است، که اجتماع محلی می‌تولند از تأثیرات دوردست و محیط‌های فاصله‌دار عاری باشد. از این‌رو، مادام که الگوهای حاکم بر روابط محلی با الگوهای ناظر بر اعتماد در محیط‌های فاصله‌دار و نظم حاکم بر نظام اجتماعی توسعه‌یافته انطباق نیابد، مانع از پویایی اعتماد خواهد شد. افراد نمی‌توانند با همان درکی که از مخاطرات در موقعیت محلی دارند، منابع خود را بدون هیچ ضمانتی تحت نظارت دیگری (امین) در آورند؛ برای نمونه فرد نمی‌تواند همانگونه که به همسایه خود اعتماد دارد و ممکن است منابع خود را در اختیار او قرار دهد، به فردی که او را هرگز ندیده و تنها از طریق آگهی جراید یا فضای اینترنتی از خدمات او آگاهی یافت است، اعتماد کند. در غیر این‌صورت در مواجهه با وضعیتی دور از انتظار، به ویژه اگر قادر نباشد تفاوت شرایط دوگانه اعتماد کردن را به درستی تحلیل کند، اعتماد را عامل فرسایش منابع خود خواهد شناخت و از این شیوه در زندگی روزمره اجتناب خواهد کرد. به همین گونه، مؤسسه یا فردی که از دیگران انتظار دارد تا به همان شکلی که در مناسبات چهره به چهره به دیگران اعتماد می‌کنند، منابع خود را در اختیار آن مؤسسه یا فرد قرار دهند، از آنجا که نحوه درک میزان مخاطرات را در ذهن افراد مخدوش می‌کند، روند اعتماد را با اختلال روبرو می‌نماید.

سومین زمینه آسیب‌پذیری و کاهش اعتماد، به مسئله عقاید و جهان‌بینی برمی‌گردد. در جوامع دینی، عقاید دینی اعتماد کردن را ترویج می‌کنند. خیانت در امانت گناه تلقی می‌شود و مستوجب مجازات آن‌جهانی است، ترک امانت، امنیت وجودی شخص را تهدید می‌کند. از این‌رو، انسانی که پایبند دین است، نوعاً بیشتر قابل اطمینان و اعتماد است. لذا، کاهش نفوذ جهان‌بینی و ارزش‌های دینی مخاطرات ناشی از اعتماد را بالا می‌برد و موجب اختلال در کارکردهای آن خواهد شد. نباید پنداشت که کاهش نفوذ جهان‌بینی دینی، تنها با حذف دین اتفاق می‌افتد؛ بلکه تعدد قرائت‌های عملی از دین که جوهر اخلاقی آن را نادیده می‌گیرند، یا سبب می‌شوند الگوهای مبتنی بر دین در تقابل با الگوهای مبتنی بر ایدئولوژی‌های رایج ناکارآمد جلوه کنند نیز جهان‌بینی دینی را تضعیف می‌کنند، علاوه بر آن دور شدن خط سیر تحول جامعه از نگرش دینی یکی دیگر از عوامل کاهش نفوذ جهان‌بینی دینی در جامعه است که در نهایت اعتماد را به چالش می‌کشد. همانگونه که اشاره شد باورها، ارزش‌ها و اعتقادات دینی از بنیان‌های اخلاقی و مبانی هنجاری‌ای برخوردارند که ماهیتاً فرد را به روابط اطمینان‌آمیز، تعهد به هنجارهای اجتماعی و اطمینان در روابط و می‌دارد. تضعیف این بنیان‌هاست که منشأ خودپرستی،

سودانگاری، اخلاق‌ابزاری، نسبی‌اندیشی و ناپابندی به معیارهای اخلاقی و انسانی می‌گردد که آثار کارکردی آن تضعیف اطمینان و اعتماد است.

چهارمین زمینه آسیب‌پذیری اعتماد، آداب و رسوم و هنجارهایی است که ریشه در فرهنگ و سنت دارند. به رغم آنکه افراد در جوامع سنتی از امنیت وجودی بیشتری برخوردارند و در زندگی سنتی آینده پیش‌بینی پذیرتر و انمود می‌شود، (گیدنز، نقل در: زتومکا، ۱۳۸۶: ۲۴۶) با اینهمه، فرهنگ و سنت، روابط زمان و مکان را به گونه‌ای متمایز (نزدیک به آنچه درباره روابط محلی اشاره کردیم) بازسازی می‌کند. برای نمونه اعتماد کردن به فرد کهنسال یا ریش‌سفید، فارغ از ملاحظات مبتنی بر روابط محلی، از آموزه‌های سنت برمی‌آید. در حالی که، عقلانیت انتقادی ایجاب می‌کند که در فرآیند اعتماد توانایی فرد فارغ از ملاحظات ناظر به سنت ارزیابی شود. بنابراین، تعمیم آداب و شروط برگرفته از سنت در روند اعتماد، به محیط‌های کنده شده از آن سنت‌ها، فرآیند اعتماد را با چالش روبرو می‌کند. بنابراین در جهان جدید که بیشتر اخلاق و نظامات اخلاقی با محاسبه‌گری، رفاه‌گرایی و روابط پیچیده و ارزیابانه همراه است، روابط سنتی که به آداب و عادات تاریخی و فرهنگ انسانی و بومی استوار بوده است تضعیف می‌گردد. تضعیف این سنن مقدمه جایگزینی‌های نوینی است که چنانچه با فرهنگ، باورهای دینی و اجتماعی و نظامات اخلاقی تجانس نداشته باشد نه‌تنها منشأ اعتمادسازی و تعمیق روابط تعهدآمیز نیست، بلکه در نتیجه آداب و سنن فرهنگی و تاریخی، جامعه نوعی نابسامانی و تضعیف اعتماد سرمایه‌های اجتماعی را تجربه می‌کند.

**۵. اخلاق:** اعتماد بدون جامعه‌ای که در آن پابندی به تعهدات، فضیلت شناخته شود و افراد منافع یکدیگر را در تضاد با منافع خود شناسند و از حقوق دیگران حمایت نکنند، قوام نمی‌یابد. باید توجه نمود که کنش اعتماد ضرورتاً از نظر اخلاقی همیشه خوب ارزیابی نمی‌شود. باندهای مافیا و تبهکاران نیز به طور گسترده از اعتماد در جهت کسب منافع نامشروع خود بهره می‌برند. در مقابل می‌توان از روابط اخلاقی اعتماد سخن گفت. روابط اخلاقی به ویژه می‌تواند انگیزه اعتماد را چه نزد اعتمادکننده و چه نزد اعتمادشونده یا امین تقویت نماید. بر خلاف تصور معمول، که اعتقاد یا بی‌اعتقادی و کردار نیک و بدکرداری افراد را ملاک نفوذ اخلاق در جامعه و اعتماد عمومی می‌دانند؛ تأثیر اخلاق بر روابط اعتماد را می‌توان از این زاویه مد نظر قرار داد که جامعه، چگونه از طریق نهادها و هویت‌های اجتماعی بر اساس ارزش‌ها و باورهای اخلاقی، خود را سازمان‌دهی می‌کند. بنابراین، بسته به اینکه کدام نگرش ناظر به باورها، ارزش‌ها و هنجارهای اخلاقی پایه خودسازمان‌دهی اجتماعی است، کارکردهای اعتماد در جامعه نیز متفاوت ارزیابی می‌شود.

مؤلفه‌های مختلفی چون سنت‌ها، عقلانیت انتقادی، عملگرایی، اعتقاد و لیدئولوژی، منابع اصلی باورها، ارزش‌ها و هنجارهای اخلاقی برای سازمان‌دهی جامعه، افراد و نهادهای اجتماعی است. در اخلاق مبتنی بر سنت یا سنت‌گرایی، «سنت حقوق و وظایف را مشخص می‌سازد و اعضای جامعه احساس تعهد نسبت به رعایت سنت‌ها دارند» (چلبی، ۱۳۸۴: ۴۰)، هرچند اخلاق مبتنی بر سنت ارزش‌هایی چون ایثار، تعاون، درستکاری، تعهد، امانتداری و... را مورد تأکید قرار می‌دهد - که خود منشأ تعاون، اعتماد و انسجام است - اما گاه چالش‌های ناشی از درونی کردن این ارزش‌ها در زندگی عملی و در کنار آن، ناکارآمدی برخی روش‌های بومی به جای اقدامات و فعالیت‌های نوآورانه که از احساس انتخاب انسان جدید سرچشمه می‌گیرد و مقوم چارچوب‌های نهادی اعتماد است، منشأ عدم تعادل‌هایی می‌شود که اعتماد را با چالش و اختلال مواجه می‌سازد.

هنجارها و فضایل اخلاقی برآمده از دین، باورهای اعتقادی عقلانیت انتقادی، بیش از آنکه بر تمهیدات درونی (مانند وجدان) تکیه زند بر اهمیت هنجارهای قانونی و ضمانت‌های اخلاقی و باورهای درونی می‌افزاید. اخلاق مبتنی بر عملگرایی در پی تحکیم نظم سیاسی، ارزش‌ها و هنجارهایی را می‌پروراند که انسجام و سازگاری اجتماعی را به نمایش درآورد. چنین رویکردی به اخلاق، مقوم کاربرد اجبار و مشروعیت دادن به قدرت است و به تقویت اعتماد اجتماعی کمکی نمی‌کند. همچنین، اخلاق مبتنی بر اعتقادات، مقوم انسجام، تعاون و عرف اجتماعی است. همان‌طور که در بحث از تأثیر جهان‌بینی بر اعتماد تأکید شده است، عقاید دینی مروج اعتماداند؛ اما تنوع ایدئولوژی‌ها و برداشت و تأثیرپذیری ارزش‌ها و هنجارهای اخلاقی از منابع مختلف و بی‌توجهی به حقایق دینی و تأکیدات یک‌جانبه و عاری از انطباق با ماهیت دینی و اخلاق برآمده از آن، عملاً به زمینه‌تقویت‌کننده عوامل اختلال در اعتماد اجتماعی تبدیل شده است.

پس از ذکر منابع اصلی مؤلفه‌های اخلاقی‌ای که در خدمت سازمان‌دهی جامعه و فعالیت‌های روزمره قرار می‌گیرد، خاطر نشان می‌شود در جهان جدید مؤلفه‌های اخلاقی افراد، گروه‌ها و بخش‌های مختلف جامعه از منابع واحدی سرچشمه نمی‌گیرند. بنابراین، در اثر تنوع بهره‌مندی از منابع مولد ارزش‌های اخلاقی، روابط اخلاقی مؤثر بر اعتماد اجتماعی نیز متفاوت است. شکاف بین منابعی که ارزش‌های اخلاقی را تعریف می‌کنند و تسری آن به شیوه‌های توزیع تأثیرگذاری این ارزش‌ها در ساخت اجتماعی، کارکردهای اعتماد را به طور گسترده با اختلال روبرو خواهد ساخت. منابع ارزشی متفاوت و متعارض، الگوها، اخلاقیات و هنجارهایی را می‌آفریند که در مقابل هم صف‌بندی کرده و بی‌اعتمادی در ذات و ماهیت آن را ترویج می‌نمایند.

۶. فرهنگ، نهادها و نظام‌ها: فرهنگ اعتماد بنا به تعریف زتومکا، «نظامی از قواعد، هنجارها و ارزش‌ها است که تنظیم‌کننده اعطا و دریافت اعتماد و نیز اعتماد مجدد و متقابل می‌باشد و به طور مختصر بیانگر قواعد اعتماد و قابلیت اعتماد است» (همو، ۱۳۸۶: ۱۷۷). همانگونه که زتومکا تأکید کرده است، فرهنگ اعتماد یک فرآورده تاریخی است. کارکردهای اعتماد در هر جامعه فرهنگ اعتماد را بر اساس تجارب بادوام و انباشته شده شکل می‌دهد و در قالب قواعد تدوین شده‌ای آشکار می‌کند. قواعد زمانی تعمیم می‌یابند که روابط اعتماد بر تعامل متقابل اجتماعی در قلمروهای مختلف حکمفرما بوده و عموماً نتایج آن را مثبت ارزیابی کنند. فرهنگ اعتماد از این دیدگاه، مجموعه‌ای از قواعد تعمیم‌یافته و الگوهای رفتاری است که زمینه‌های اعتماد را مشخص می‌کند و تأکید می‌کند که افراد تحت چه شرایطی و چگونه می‌توانند به یکدیگر اعتماد کنند. در صورتی که اعتماد به برآورده شدن انتظارات پیشین منجر شود، آنگاه نرخ مخاطره کاهش یافته و پاداش یا سود حاصل از اعتماد به صورت هنجاری برجسته خواهد شد. همانگونه که پدیده قرض دادن، به ویژه پس از بازگشت مال اصلی و پاداش‌های متعاقب آن (مانند اعتبار، شهرت یا سود)، این رفتار را به یک الگو یا هنجار رفتاری پس‌ندیده تبدیل می‌نماید.

به طور کلی، تأکید بر فرهنگ اعتماد، بیانگر وجود ساختارهایی است که کنش‌های فردی و جمعی اعتماد را ممکن می‌سازند. این ساختارها از نهادها، قواعد و الگوهای تشکیل می‌شوند که در روند اعتماد به وجود آمده و تداوم یافته است. بنابراین، نخستین شرط شکل‌گیری ساختارها، وجود نهادها، انجمن‌ها و گروه‌هایی است که در جهت ترویج روابط اعتماد فعالیت کنند، کارکرد اصلی چنین نهادها و مراکز، انباشت تجارب مشترک (تدوین قواعد)، نظارت، حمایت و ترویج اعتماد است. پیدایش این نوع مراکز و نهادها — علاوه بر آنکه مستلزم انگیزه‌ها، گشایش‌ها و حمایت‌های مناسبی است که در قالب هنجارها و قوانین پایدار و کارآمد پدید آمده‌اند — زیرساخت‌ها و بسترهای مناسبی را نیز می‌طلبد که بر زمینه آن روابط اجتماعی گسترش یافته و منابع کافی را برای عینیت بخشیدن به روابط اعتماد ایجاد نماید، (افراد و گروه‌ها باید منابعی را در اختیار داشته باشند تا نظارت آن را به دیگری واگذار نمایند). در واقع آنچه در مطالعات اجتماعی، تحت عنوان سرمایه اجتماعی تعبیر می‌شود، شرط لازم روابط اعتماد است.

همچنین، وجود تجارب مشترکی از اعتماد و ظهور آن در قالب قواعد — اعم از عرف اجتماعی، اخلاقیات، سنن، عادت‌واره‌ها و هنجارها و قوانین — شرط دیگری برای شکل‌گیری ساختارهاست. بدون انباشت تجارب مشترک و تدوین آن در قالب قواعد قابل تعمیم، سخن از شکل‌گیری ساختارها بی‌معناست و بالاخره الگوهای رفتاری، تجسم انتزاعی روابط اعتماداند. به واسطه این الگوها، موقعیت‌ها

وضوح می‌یابند و افراد آگاهی بیشتری در خصوص مخاطرات، فرصت‌ها و به طور کلی فرآیند اعتماد کسب می‌کنند.

زتومکا پنج وضعیت را شرح می‌دهد که با تقویت زمینه‌های ساختاری اعتماد، «نقش هادی را در ظهور فرهنگ اعتماد ایفا می‌کنند» (همو، ۱۳۸۶: ۲۱۶) و فقدان آنها فرهنگ بی‌اعتمادی را تشدید می‌کند.

۱. همبستگی هنجاری و متضاد آن، هرج و مرج هنجاری یا نابسامانی است. هنجارها، شامل قانون، قواعد اخلاقی و عرف، نظم امور را تأمین می‌کنند؛ در پرتو آنها سیر طبیعی امور پیش‌بینی پذیر به نظر می‌رسد و در نتیجه احساس امنیت تقویت می‌شود.

۲. پایداری نظم اجتماعی در برابر بی‌نظمی است که تغییرات بنیادی را به دنبال می‌آورد. در زمینه پایداری نظم اجتماعی، نهادها و نظام‌ها نیز از دوام بیشتری برخوردارند و بدینگونه زندگی اجتماعی با احساس امنیت، آسودگی و رضایت بیشتری همراه می‌شود. ترس از اینکه طرف اعتماد، در روابط اعتماد هر آن ممکن است به گونه دیگری رفتار کند، مخل احساس امنیت و آسودگی خاطر است. ضمن آنکه اگر چنین رفتاری از ناحیه فرد یا نهادها و انجمن‌ها باشد، از اعتبار آنها می‌کاهد و فعالیت‌های آنها را با رکود مواجه می‌کند؛ چنانچه این رفتار به نام یک الگوی اعتماد بروز کند، اعتبار آن را نزد عموم کاهش می‌دهد و مانع از اقبال دیگران به آن خواهد شد.

۳. شفافیت قواعد و عملکرد نهادهاست که در برابر ابهام، رازداری و پوشیدگی قرار می‌گیرد. وجود قوانین روشن، مانع از سوء استفاده افراد و گروه‌ها در بهره‌برداری از منابع دیگران خواهد شد، همان‌طور که ابهام در قواعد، به کسانی که قابلیت دور زدن قوانین را داشته باشند امکان می‌دهد که منابع دیگران را با طیب خاطر به کنترل خود در آورده و از مزایای آن بهره‌مند شوند بدون آنکه، تعهد متقابلی در روابط اعتماد بپذیرند. این مسئله درباره نهادها نیز صادق است. «دسترسی به اطلاعات راجع به کارکرد، کارایی، سطوح پیشرفت و نیز ناکامی‌ها و آسیب‌شناسی‌های گروه‌ها، انجمن‌ها، نهادها، سازمان‌ها و نظام‌ها نوعی احساس امنیت و پیش‌بینی‌پذیری به وجود می‌آورد» (همان: ۲۱۹-۲۲۰).

۴. مؤانست یا بیگانگی با محیط کنش است. منظور از محیط کنش، فضای اجتماعی است، اعم از موقعیت‌ها، منابع، قواعد و هنجارها، تا فضای طبیعی و... در محیط مأنوس، افراد از احساس اطمینان و آسودگی خاطری برای کنش و اعتماد کردن برخوردارند، آنها آداب و رسوم و قواعد را به اجمال درک می‌کنند و احتمالاً شناخت بهتری از سوابق افراد و موقعیت‌ها دارند؛ در حالی که، در محیط جدید، افراد احساس می‌کنند که باید متحول شوند و بدون شناخت اوضاع، شرایط و زمینه‌ها نمی‌توانند به کسی اعتماد کنند. از این نظر، تغییرات اجتماعی، مخل اعتماد شناخته می‌شوند.

۵. الزام به پاسخگویی در برابر مسئولیت‌ناشناسی است. پاسخگویی را باید در معنایی گسترده‌تر و متفاوت با مسئولیت‌پذیری معمول و امکان بازخواست و دادرسی در نظر گرفت. برای نمونه، وجود نهادهایی با قابلیت‌ها و کارکرد مناسب برای تعیین استانداردهای لازم و اعمال کنترل مؤثر بر فرآیندها، بخشی از الزام پاسخگویی است که می‌تواند میزان مخاطرات مصرف‌کنندگان را به هنگام مصرف کالا، بهره‌وری از دانش تخصصی و مهارت‌ها یا خدمات تا حد زیادی پایین آورد؛ یا وجود قوانین و رویه‌هایی که از سوء استفاده جلوگیری کند و ضامن پیش‌بینی‌پذیری امور و فعالیت‌ها باشد، مصداق پاسخگویی هنجاری است؛ هم‌چنان‌که وجود نهادهای رسیدگی‌کننده به سوء استفاده‌ها، بیانگر مسئولیت‌شناسی است، در حالی که ضعف و ناکارآمدی چنین نهادهایی، احساس مسئولیت‌ناشناسی را تثبیت می‌کند. فقدان چنین شروطی، موجب می‌شود که رویه‌های برهم‌زننده روابط اعتماد در جامعه به گونه‌ای جایگزین اعتماد شوند. گسترش فسادهای اخلاقی، انحرافات و کجروی، رشد آسیب‌ها و تضعیف اخلاق اجتماعی حاکی از رواج رفتارها و الگوهای است که در خلا قوانین، یا عدم الزام به پاسخگویی، قلمرو روابط اعتماد را محدود می‌کنند و به عنوان کارکردهای جایگزین در برابر آن قرار می‌گیرند.

وضعیت پنجگانه یعنی «همبستگی هنجاری»، «پایداری نظم»، «شفافیت»، «آشنایی قبلی» و «الزام به پاسخگویی»، هم‌چنان‌که پیشتر گفته شد، زمینه‌های ساختاری اعتماد را تحکیم می‌کنند. هم‌چنین، این وضعیت‌ها، شرط شکل‌گیری نظام‌های انتزاعی‌اند که در قالب نظام‌های تخصصی و نمادین، روابط اعتماد را در فضای بازآفرینی شده اجتماعی مبتنی بر فاصله‌های زمانی - مکانی ممکن می‌کنند.

۷. فرآیند سیاسی: فرآیند سیاسی به طور کلی به نقش حکومت در ایجاد فرهنگ اعتماد و مقابله با عوامل بازدارنده اعتماد یا زمینه‌های فرسایش روابط اعتماد اشاره دارد. نخستین کارکرد حکومت، تألیف و برقراری نظم شامل و فراگیر است. چنین نظمی باید بتواند در تعامل با عموم مردم و اقشار اجتماعی، فرهنگ‌های مردمی، اقوام، خرده‌نظام‌های اجتماع را از نو سازمان‌دهی کند و نظم اجتماعی بر بستر آن شکل گیرد؛ کارکرد دوم، ایجاد نهادهای مناسب و کارآمد برای تنظیم، برقراری و تعمیم نظم است؛ سوم، تدوین قوانین مناسب با استنباط از احکام دینی، عرف و هنجارهای اجتماعی (اصول راهنما)؛ چهارم، ایجاد بسترها و زمینه‌های مناسب برای تسهیل تعاملات مبتنی بر اعتماد متقابل (آموزش، رسانه‌ها، منابع و ...)، پنجم، تسهیل روند نظارت بر حسن عملکرد نهادها در جهت تقویت روابط اعتماد از طریق ایجاد فرآیندهای نظارت عمومی، رسانه‌ها، انجمن‌های داوطلبانه و تخصصی و...؛ ششم،

شناسایی و مقابله با عواملی که اعتماد اجتماعی را تضعیف می‌کنند؛ از جمله کارکردهایی هستند که انتظار می‌رود در فرآیند سیاسی تحقق پذیرد.

از این دیدگاه، عملکرد فرآیند سیاسی در بازتولید زمینه‌های اعتماد اجتماعی، تسهیل‌کننده، تعمیم‌دهنده و پشتیبانی‌کننده (بازدارنده از موانع) است. گرچه در نوشته حاضر مجال آن نیست که بیش از این درباره نقش کارکردهای فرآیند سیاسی گفته شود، اما به دلیل اهمیت نقش بازدارنده آن، به مهم‌ترین عواملی که موجب اختلال در روابط اعتماد اجتماعی می‌شوند، اشاره می‌کنیم. زتومکا از این عوامل تحت عنوان کارکردهای جایگزین اعتماد یاد می‌کند (همو، ۱۳۸۶: ۲۰۴ به بعد).

### نتیجه‌گیری

به عواملی که در روند اعتماد اجتماعی اختلال ایجاد می‌کنند یا نقش مؤثری در فرسایش آن دارند از دو دیدگاه می‌توان توجه کرد. نخست زمینه‌های اصلی یا علل زمینه‌ای و دوم، کنش‌ها و عاملیت‌ها. زمینه‌ها یا از گذشته، شیوه‌ها و تجارب زیسته و انباشته شده بر می‌خیزند یا به روحيات و عواطف فرد برمی‌گردند یا در بسترهای زبانی و گفتمانی پدید می‌آیند و یا متأثر از نگرش‌ها، رویکرد اخلاقی، فرهنگ و فرآیندهای سیاسی‌اند. زمینه‌ها را می‌توان علل ساختاری اعتماد و بی‌اعتمادی دانست. کنش و عاملیت‌ها نیز تحت تأثیر زمینه‌ها و درون ساختارها ظاهر می‌شوند و در روند اعتماد اجتماعی اختلال ایجاد می‌کنند. مقاله حاضر با نگاهی به مفاهیم بنیادی اعتماد همچون امنیت وجودی، نظام‌های انتزاعی، ویژگی ابهام و پیچیدگی، مخاطره و... از یکسو و تأثیرپذیری اعتماد و بی‌اعتمادی از زمینه‌ها و ساختارها، بر گزاره‌های زیر تأکید می‌کند:

۱. اعتماد اجتماعی یک مفهوم بین‌الذهانی است که بر بستر اجتماع و در روند تعامل اجتماعی، با انبوهی از تجارب مشترک شکل گرفته یا ساخته می‌شود و در قالب قواعد تعمیم‌یافته ظاهر می‌شود؛

۲. تحول ساخت اجتماعی، به ناگزیر روابط اعتماد را دگرگون می‌کند؛

۳. دگرگونی روابط اعتماد سبب می‌شود تا شیوه‌ها، ساختارها، نهادها و چارچوب‌های تجربه شده اعتماد، قابلیت تداوم خود را از دست داده و در فرآیند انطباق با شرایط جدید قرار گیرند؛

۴. اصرار بر انطباق جامعه با ساختارهای دگرگون شده، یا تحمیل الگوی تجربه شده و منقضی اعتماد بر شرایط تحول یافته اجتماعی، در هر دو حال، به فرسایش اعتماد اجتماعی منجر می‌شود؛
۵. تحول ساختارها، قواعد و الگوهای رفتاری اعتماد به معنای آن نیست که آنها دیگر قابلیت تأثیرگذاری بر روابط اعتماد را ندارند و باید از آنها، نقش‌زدایی شود، بلکه، بازآفرینی آنها راهی برای تأثیرپذیری از چارچوب‌های منبعث از تجارب گذشته در روابط نوین اعتماد است؛
۶. مقابله با کارکردهای جایگزین اعتماد، بدون انسجام اجتماعی، همبستگی ملی و تحول نگرش ساختار سیاسی، امکان‌پذیر نخواهد بود.

در پایان، خاطر نشان می‌شود، هدف مقاله حاضر طرح زمینه‌ها و عواملی است که اعتماد اجتماعی را در جامعه تضعیف می‌کند، اینکه این زمینه‌ها چگونه پدید آمده‌اند یا چگونه می‌توان از گسترش آنها جلوگیری کرد و راه‌های مقابله با عوامل بی‌اعتمادی چیست، موضوع‌ها و مباحث دیگری است که می‌تواند در مقالات دیگری بدان پرداخت. همچنین، پیشنهاد می‌شود که هر یک از زمینه‌ها و عوامل تأثیرگذار بر فرسایش اعتماد جداگانه بررسی شود. بی‌تردید چنین بررسی‌هایی، بر زمینه سنجش و پیمایش زمینه‌ها و ابعاد بی‌اعتمادی در میان گروه‌های مختلف اجتماعی، لازمه تبیین رویکردها و شیوه‌های مقابله با پدیده بی‌اعتمادی در جامعه ایران خواهد بود.

## منابع

- انوری، حسن (۱۳۸۲)، *فرهنگ بزرگ سخن*، جلد اول. تهران: انتشارات سخن.
- تونکیس، فران (۱۳۸۷)، *اعتماد، سرمایه اجتماعی و اقتصاد*، در: *لزلی همس و فران تونکیس، اعتماد و سرمایه اجتماعی*، ترجمه محمدتقی دلفروز، تهران: پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی. صص: ۹۳-۱۲۰.
- جواهری، فاطمه و قادر بالاخانی (۱۳۸۵)، *رسانه جمعی و اعتماد: بررسی تأثیر رسانه‌های جمعی بر اعتماد اجتماعی (مطالعه موردی شهروندان تهرانی)*، *مجله علوم اجتماعی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد*، بهار و تابستان ۱۳۸۵، صص: ۱-۲۹.
- چلیبی، مسعود (۱۳۸۴)، *جامعه‌شناسی نظم: تشریح و تحلیل نظری نظم اجتماعی*، تهران: نشر نی، چاپ سوم.

ریترز، جورج (۱۳۸۶)، *نظریه جامعه‌شناسی در دوران معاصر*، ترجمه محسن ثلاثی، تهران: انتشارات علمی.

زتومکا، پیوتر (۱۳۸۶)، *اعتماد، نظریه جامعه‌شناختی*، ترجمه غلامرضا غفاری، تهران: نشر و پژوهش شیرازه.

سیدامامی، کاووس و رضا منتظری مقدم (۱۳۹۱)، *نقش فرهنگ اعتماد و عملکرد نهادهای سیاسی در ایجاد اعتماد سیاسی: بررسی پیمایشی دانشجویان دانشگاه‌های تهران*، پژوهشنامه علوم سیاسی، سال هفتم، شماره چهارم (پاییز)، صص: ۱۸۹-۲۱۶.

عباس‌زاده، محمد (۱۳۸۳)، *عوامل مؤثر بر شکل‌گیری اعتماد اجتماعی دانشجویان*، فصلنامه رفاه اجتماعی، شماره ۱۵، (بهار)، صص: ۲۶۷-۲۹۲.

قاسمی، وحید، صمد عدلی‌پور و سیداحمد میرمحمدتبار دیدکلائی (۱۳۹۲)، *رابطه هویت دینی و اعتماد اجتماعی در بین دانشجویان دانشگاه مازندران*، دوفصلنامه علمی — پژوهشی دین و ارتباطات، سال بیستم، شماره دوم (پیاپی ۴۴)، (پاییز و زمستان)، صص: ۷۳-۹۹.

قدیمی، مهدی (۱۳۸۶)، *بررسی میزان اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در بین دانشجویان دانشگاه‌های زنجان*، پژوهشنامه علوم انسانی، شماره ۵۳ (بهار)، صص: ۳۵۶-۳۲۵.

کلمن، جیمز (۱۳۸۶)، *بنیادهای نظریه اجتماعی*، ترجمه منوچهر صبوری، تهران: نشر نی، چاپ دوم.

گیدنز، آنتونی (۱۳۷۷)، *پیامدهای مدرنیت*، ترجمه محسن ثلاثی، تهران: نشر مرکز.

گیدنز، آنتونی (۱۳۸۲)، *تجدد و تشخیص: جامعه و هویت شخصی در عصر جدید*، ترجمه ناصر موفقیان، تهران: نشر نی، چاپ دوم.

گیدنز، آنتونی (۱۳۸۷)، *چکیده آثار*، ترجمه حسن چاوشیان، تهران: انتشارات ققنوس.

نوابخش، مهرداد، محمد رضایی و ماریا رحیمی (۱۳۹۲)، *بررسی رابطه‌ای میزان اعتماد شهروندان با میزان مشارکت اجتماعی آنان (مطالعه موردی: شهر ایلام)*، مطالعات جامعه‌شناختی شهری (مطالعات شهری)، سال چهارم، شماره دهم (بهار)، صص: ۱-۲۷.

وثوقی، منصور و مصطفی رحمانی (۱۳۹۲)، *بررسی راهکارهای افزایش اعتماد اجتماعی میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی (مطالعه موردی: مناطق ۳، ۷ و ۱۹ کلانشهر تهران)*، فصلنامه علمی - پژوهشی برنامه‌ریزی منطقه‌ای، سال سوم، شماره یازدهم (پاییز)، صص: ۳۱-۴۲.

وثوقی، منصور و هاشم آرام (۱۳۸۸)، *بررسی اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در شهر خلخال (استان اردبیل)*، پژوهش‌نامه علوم اجتماعی، سال سوم، شماره سوم، صص: ۱۳۳-۱۵۳.

Blim, Michael (2008), *International Encyclopedia of the Social Sciences*. V 8, Edit: Wiliam A. Darity Jr. Macmillan Reference USA. PP: 460-462.

Sztompka, Piotr (2015), *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*. **Editor:** James D. Wright. 2nd, Amesterdam: Elsevier, ISBN: 9780080970868. P: 15913. (16019)