

# بررسی تعاریف، مفاهیم و چگونگی ایجاد سرمایه اجتماعی (با تأکید بر اعتماد اجتماعی)

کمال درانی\*  
زهرا رشیدی\*\*

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
رتال جامع علوم انسانی

چکیده:

سرمایه اجتماعی و اعتماد اجتماعی از جمله مفاهیم نوینی هستند که امروزه در بررسی های اقتصادی و اجتماعی جوامع مدرن مطرح گردیده است. لذا هدف مقاله حاضر بررسی مفاهیم، تاریخچه، تعاریف، الگوها، مزایا و اجزای سرمایه اجتماعی به منظور تبیین جایگاه اعتماد اجتماعی و بررسی تعاریف، کارکردها، اشکال، نظریات و دیدگاه های نظری در باب اعتماد اجتماعی، رابطه اعتماد اجتماعی با مشارکت و احساس امنیت و در نهایت ارائه راهکارهای کاربردی جهت تقویت اعتماد اجتماعی در جامعه می باشد.

**کلید واژگان:** سرمایه اجتماعی، الگوها، مزایا و اجزاء، اعتماد اجتماعی، کارکردها، اشکال و نظریات.

مقدمه

مفهوم سرمایه اجتماعی در آغاز توسط جامعه‌شناسان معرفی گردید و در تحقیقات آن‌ها مورد استفاده قرار گرفت. این مفهوم به تدریج توجه اندیشمندان سایر رشته‌های علوم اجتماعی را به خود جلب کرد و در دهه‌های اخیر علاوه بر اینکه در جامعه‌شناسی، علوم سیاسی و اقتصاد مورد استفاده قرار گرفته است؛ در رشته‌های سازمان و مدیریت نیز طرفداران زیادی پیدا کرده است (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۳: ۱۶). قابل ذکر است که از سال ۱۹۸۰ به بعد مفهوم سرمایه اجتماعی (Social Capital) وارد ادبیات علوم اجتماعی به خصوص جامعه‌شناسی شد که در شکل اولیه‌اش ابتدا توسط جاکوبز، بوردیو، پاسرون و لوری مطرح شد اما توسط کسانی چون کلمن، بارت، پاتنام و پرتز بسط و گسترش داده شد (ولکاک، ۱۹۹۸: ۱۵۹).

محققان بر مفهوم سرمایه اجتماعی به منزله یک تشریح جامع برای بیان دلایل اینکه چرا بعضی جوامع قادرند تا مشکل‌های جمعی را با همکاری یکدیگر حل نمایند در حالیکه بعضی جوامع در متحد کردن افراد حول هدف‌های مشترک، ناتوان هستند، متمرکز می‌گردند (برهن و رهان، ۱۹۹۷). سرمایه اجتماعی از مفاهیم نوین است که امروزه در بررسی‌های اقتصادی و اجتماعی جوامع مدرن مطرح گردیده است. به عبارتی؛ امروزه در کنار سرمایه‌های انسانی، مالی و اقتصادی سرمایه دیگری به نام سرمایه اجتماعی مورد بهره‌برداری قرار گرفته است. این مفهوم به پیوندها و ارتباطات میان اعضای یک شبکه، به عنوان یک منبع با ارزش اشاره دارد که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل؛ موجب تحقق اهداف اعضا

می‌شود. طرح این رویکرد در بسیاری از مباحث اجتماعی، نشان دهنده اهمیت و نقش این سرمایه در توسعه جامعه به خصوص توسعه اجتماعی می‌باشد. سرمایه اجتماعی عمدتاً مبتنی بر عوامل فرهنگی - اجتماعی بوده و شناسایی آن به عنوان یک سرمایه چه در سطح کلان و چه در سطح خرد دارای اهمیت می‌باشد. سرمایه اجتماعی توسط افراد هدفمند و منطقی که از آن جهت افزایش فرصت‌های فردی بهره می‌گیرند؛ خلق می‌شود. بنابراین سرمایه اجتماعی نوعی قرارداد بین افراد است که برای برنامه‌ریزی و ایجاد نظم در زیربنای اقتصادی لازم و ضروری می‌باشد (کلمن، ۱۹۹۸). سرمایه اجتماعی یک اقتصاد خودگرا دارد که در آن افراد می‌توانند آزادانه انتخاب کنند و شبکه‌هایی را بر طبق علائق خود تشکیل دهند و از این طریق به سطح بالایی از سرمایه اجتماعی دسترسی پیدا کنند (پوپه، ۲۰۰۰). استدلال محققانی نظیر «فوکویاما» این است که به طور کلی؛ وجود سرمایه اجتماعی و به طور اخص وجود اعتماد اجتماعی؛ برای بهبود اقتصادی یک جامعه بسیار مهم است و حتی بر دموکراسی نیز تاثیر مثبت دارد (ایمانی، ۱۳۸۰). لذا در مقاله حاضر به بررسی این دو مفهوم به عنوان مهمترین مؤلفه‌های نرم افزاری در توسعه پرداخته می‌شود.

امروزه در سازمان و جوامع مختلف؛ نقش سرمایه اجتماعی از نقش سرمایه فیزیکی و انسانی بسیار مهم‌تر است و شبکه‌های روابط جمعی و گروهی به رابطه میان انسان‌ها با یکدیگر و با سازمان‌ها انسجام می‌بخشند. در صورت عدم وجود سرمایه اجتماعی؛ سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست می‌دهند و پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، ناهموار و دشوار می‌گردد (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۰). وجود واژه اجتماعی در ترکیب سرمایه اجتماعی تاکید بر این حقیقت دارد که این منابع (Resources) دارای شخصی و فردی نیست. این منابع در شبکه روابط قرار دارند. سرمایه انسانی عبارت است از مجموع شناخت‌ها، مهارت‌ها و تجربیات؛ ولی سرمایه اجتماعی بستگی دارد به اینکه شما چه کسانی را می‌شناسید و با آنها در ارتباط هستید. در این خصوص باید گفت حجم ارتباطات، کیفیت آن و تنوع شبکه‌های ارتباطی فرد مد نظر است. واژه «سرمایه» تاکید دارد بر این که سرمایه اجتماعی مثل سرمایه انسانی یا مالی، مولد (Productive) است. این سرمایه شما را قادر می‌سازد تا ارزشی به وجود آورید، کاری انجام دهید، به هدفی نایل شوید، ماموریتی را در زندگی انجام داده و نقشی در جهان ایفاء کنید. لذا هیچ فردی نمی‌تواند بدون سرمایه اجتماعی، به موفقیت نایل شود (شارع پور، ۱۳۸۳: ۷).

تعاریف سرمایه اجتماعی سرمایه اجتماعی (Social Capital) مجموعه منابع بالقوه و بالفعلی است که با عضویت در شبکه‌های اجتماعی (Social Networks) کنش‌گران و سازمان‌ها به وجود می‌آید (ترنر، ۱۹۹۸: ۹۳۴). به عبارت دیگر سرمایه اجتماعی شامل روابط مبتنی بر اعتماد و بده‌بستان (معامله به مثل) در شبکه‌های اجتماعی است (شارع پور، ۱۳۸۳: ۹). سرمایه اجتماعی یک مفهوم جمعی است که مبنای آن در رفتارها، نگرش‌ها و استعداد‌های فردی قرار دارد (برهن و رهان، ۱۹۹۷).

از نظر فوکویاما؛ سرمایه اجتماعی عبارت است از هنجارهای غیر رسمی جا افتاده ای که همکاری میان دو یا چند نفر را تشویق می‌کند، دامنه هنجارهایی که سرمایه اجتماعی را به وجود می‌آورند می‌تواند از هنجارهای متقابل بین دو دوست تا تمام آموزه‌های پیچیده دینی را در بر بگیرد. آنها باید در رابطه انسانی واقعی، جا افتاده باشند. هنجار متقابل به هنگام سر و کار داشتن با تمام مردم به طور بالقوه وجود دارد؛ اما تنها به هنگام برخورد آنها با یکدیگر؛ بالفعل می‌شود. (فوکویاما، ۱۳۷۹:۱۳) حال در زیر به طور خلاصه به بررسی نظرات صاحب نظران در ارتباط با سرمایه اجتماعی پرداخته می‌شود.

- الگوهای برای تبیین مفهوم سرمایه اجتماعی  
دو الگو، برای تبیین سرمایه اجتماعی ظهور نموده‌اند. در الگوی اول، محققان بر جنبه منفعت عمومی سرمایه اجتماعی تأکید می‌نمایند. این محققان تمایل دارند این پدیده را در سطح کلان مطالعه نموده و بر ماهیت ثانویه مزایای فردی آن تأکید می‌کنند. آنها سرمایه اجتماعی را ویژگی واحد اجتماعی به جای عامل فردی، در نظر می‌گیرند و مزایای فردی حاصل از وجود سرمایه اجتماعی و مشکلات فردی ناشی از عدم وجود آن را در درجه دوم اهمیت قرار می‌دهند. به علاوه، این محققان معتقدند که نتایج ناشی از اعمال افراد که در ارتقای

سرمایه اجتماعی، موثر است به طور مستقیم به کل واحد اجتماع سود می‌رساند و مزیت‌های ناشی از آن به طور غیرمستقیم به افراد بر می‌گردد. الگوی دیگر که توسط محققان مورد استفاده قرار می‌گیرد، مدل منفعت شخصی از سرمایه اجتماعی است. در بعضی از تعاریف با در نظر گرفتن این دیدگاه از سرمایه اجتماعی، به طور آشکاری بر افراد و دارایی‌های اجتماعی شان از قبیل منزلت و جایگاه اجتماعی، گواهی‌نامه‌های تحصیلی و غیره تمرکز می‌نمایند. مدل منفعت شخصی در سطوح تحلیل فردی، گروهی و حتی صنعتی و سازمانی نیز به کار گرفته می‌شود؛ اما تمرکز بر نتایج حاصل برای اشخاص

جدول شماره ۱: شاخص‌های مورد استفاده برای اندازه‌گیری سرمایه اجتماعی (مورگان، ۲۰۰۳)

نظریه پردازان	تعریف	سطوح تحلیل	هدف	شاخص‌ها
بوردیو (۱۹۸۵)	منابعی که دسترسی به خدمات گروه را آسان می‌کند.	افراد/ نزاع طبقه	سرمایه اقتصادی	- عناوین - نام‌ها - دوستی‌ها - پیوندها - عضویت‌ها - شهروندی
کلمن (۱۹۸۸)	جنبه‌هایی از ساختار اجتماعی که کنش‌گران برای رسیدن به منافع شان از آنها به عنوان منبع استفاده می‌کنند.	خانواده/ اجتماع	سرمایه انسانی	- اندازه خانواده - حضور والدین در خانواده - توقع مادر از آموزش بچه - تحرک خانواده - پیوستگی با کلیسا
پوتنام (۲۰۰۳)	اعتماد، هنجارها و شبکه‌هایی که همکاری برای منافع متقابل را تسهیل می‌کند.	اجتماع ناحیه	اقتصاد و دموکراسی	- عضویت در سازمان‌های داوطلبانه - مشارکت آزادانه - خواندن روزنامه و عضویت آن
فوکویاما (۲۰۰۰)	اشتراک اعضای گروه در مجموعه‌ای از هنجارها یا ارزش‌های غیر رسمی‌ایی که تعاون میان شان مجاز است.	اجتماع ناحیه	توسعه اقتصادی	انحرافات اجتماعی - جرم و جنایت - فروپاشی خانواده - فرار از پرداخت مالیات - مصرف مواد مخدر - طرح‌های دعاوی و دادخواهی

یا واحد فردی است (لنا و و وان بورون، ۱۹۹۹).

برای تبیین سرمایه اجتماعی؛ محققانی نظیر پوتنام (۱۹۹۳) و کلمن (۱۹۹۰) سرمایه اجتماعی را به منزله دارایی جوامع در نظر می‌گیرند؛ به طوری که مشارکت بیشتر در جامعه منجر به شبکه محکم‌تری از تعاملات اجتماعی و اعتماد بیشتر به یکدیگر می‌شود، اما همان اثرات باید در افرادی هم که در آن جوامع زندگی می‌کنند، قابل مشاهده باشد. یعنی سرمایه اجتماعی به صورت یک رابطه دو جانبه محکم، بین سطوح مشارکت مدنی و اعتماد بین فردی، خود را نشان می‌دهد؛ به طوری که هر چه مشارکت شهروندان در جوامع شان بیشتر باشد، آنها بیشتر می‌آموزند تا به همدیگر اعتماد نمایند و هر چه اعتماد بین آنها بیشتر باشد، احتمال بیشتری وجود دارد که در امور جوامع خود مشارکت نمایند. هم چنین افرادی که به یکدیگر اعتماد می‌کنند به نهادهای دولتی نیز اعتماد بیشتری دارند. آنها این مدل را مدل ساختاری سرمایه اجتماعی نام نهاده‌اند و به صورت زیر آن را نشان می‌دهند (برهن و رهان، ۱۹۹۷).

یعنی اثر مشارکت مدنی بر اعتماد فردی، بسیار قوی‌تر از حالت معکوس آن است.

- مزایای سرمایه اجتماعی

بنا به عقیده «لینا و وان بورن»، سرمایه اجتماعی از چهار طریق، منجر به پیامدهای سودمند می‌گردد:

۱- سرمایه اجتماعی به منزله یک مجوز برای تعهد فردی

وقتی سرمایه اجتماعی در یک جامعه یا سازمان، بالا است، افراد برای صرف نظر کردن از منافع فردی کوتاه مدت خود به نفع منافع و هدف‌های بلند مدت، مبنا و دلیل عقلایی دارند. اگر افراد معتقد باشند که تلاش‌های شان برای موفقیت کل جامعه یا سازمان، ضروری است؛ احتمال بیشتری وجود دارد که به انجام کارهایی بپردازند که از نظر جامعه یا سازمان مفید است و احتمال انجام اعمالی که تنها منافع فردی آنها را برآورده می‌سازد، کاهش می‌یابد.

۲- سرمایه اجتماعی به منزله تسهیل‌کننده ایجاد یک سازمان کاری انعطاف‌پذیر  
سرمایه اجتماعی می‌تواند به ایجاد انعطاف‌پذیری در انجام کارها به جای سختی و عدم انعطاف، کمک نماید. سرمایه اجتماعی سازمانی با تاکید بر

کنار عملکرد بالا را تسهیل می‌نماید (لینا و وان بورن، ۱۹۹۹).

۳- سرمایه اجتماعی به منزله ابزار اداره عمل جمعی

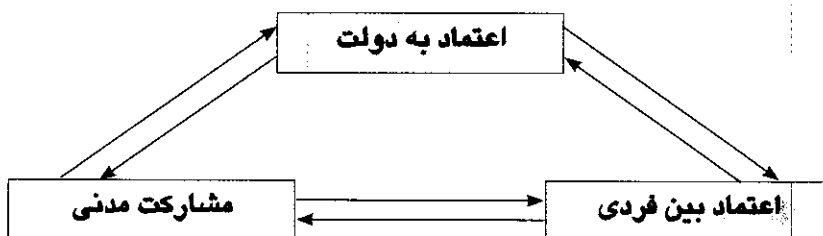
سرمایه اجتماعی می‌تواند به انجام وظایف به صورت جمعی، کمک شایانی نماید؛ زیرا به عنوان یک عامل جایگزین برای قراردادهای، مشوق‌ها و مکانیزم‌های نظارت رسمی که در سیستم‌هایی با سرمایه اجتماعی کم یا بدون سرمایه اجتماعی ضروری هستند، عمل می‌نماید. در زبان اقتصاد دانان، سرمایه اجتماعی هزینه‌های مبادله را کاهش می‌دهد و در زبان رفتار سازمانی؛ می‌تواند به عنوان جایگزینی برای رهبری عمل نماید.

۴- سرمایه اجتماعی به منزله تسهیل‌کننده ایجاد سرمایه مفهومی

«ناهایپیت و قوشال» (۱۹۹۸)، شرح داده‌اند که چگونه اشکال مختلف سرمایه اجتماعی، می‌توانند ایجاد سرمایه مفهومی درون جامعه یا سازمان را، به وسیله ارائه یک محیط سازنده برای ترکیب و مبادله اطلاعات و دانش، تسهیل نمایند. بر طبق نظر نهایپیت و قوشال (۱۹۹۸) این امر به چندین طریق اتفاق می‌افتد، مثلاً سرمایه اجتماعی می‌تواند ابزاری برای دستیابی و توزیع اطلاعات ارائه نماید که اغلب نسبت به مکانیزم‌های رسمی کارا تر بوده و هزینه کمتری دارد. زبان، استعاره‌ها و دیدگاه‌های مشترک، که اغلب در سازمان‌هایی با سرمایه اجتماعی بالا یافت می‌شوند، می‌توانند از جمله راه‌های موثر و کارایی انتقال دانش و افزایش سرمایه مفهومی سازمان باشند.

از دیدگاه «آدلر و وان» (۲۰۰۲)، اولین مزیت مستقیم سرمایه اجتماعی، توزیع اطلاعات است. سرمایه اجتماعی

#### مدل ساختاری سرمایه اجتماعی



هویت و عمل جمعی و اتکا بر اعتماد ایجاد می‌شود و به جای نظارت رسمی و مشوق‌های اقتصادی؛ قابلیت انطباق و اثربخشی وظایف کاری انعطاف‌پذیر در

در مورد مدل ساختاری سرمایه اجتماعی، این نکته قابل ذکر است که رابطه دو جانبه بین اعتماد بین فردی و مشارکت مدنی، کاملاً غیرمقارن است؛

دسترسی به منابع وسیع‌تر اطلاعات را تسهیل نموده و کیفیت، مربوط بودن، مناسبت و به جا بودن اطلاعات را بهبود می‌بخشد.

این دو محقق؛ ایجاد راه‌های نفوذ و کنترل و قدرت را به منزله دومین مزیت سرمایه اجتماعی در نظر می‌گیرند. همچنین بیان می‌دارند که انسجام، سومین مزیت سرمایه اجتماعی است. از نظر این دو محقق، هنجارها و اعتقادات اجتماعی قوی که با درجه بالایی از همبستگی شبکه اجتماعی همراه است، اطاعت از قوانین مرکزی را تشویق نموده و نیاز به کنترل‌های رسمی را کاهش می‌دهد (آدلر و ووان، ۲۰۰۲).

تشریح رابطه سرمایه اجتماعی و اعتماد

با بررسی ادبیات مربوط به سرمایه اجتماعی؛ مشخص می‌شود که این سرمایه؛ دارای دو جزء است:

الف - پیوندهای عینی بین افراد: نوعی ساختار شبکه ای عینی، می‌بایست برقرار کننده ارتباط بین افراد باشد. این بخش از سرمایه اجتماعی حکایت از آن دارد که افراد در فضای اجتماعی با یکدیگر پیوند دارند.

ب - پیوندهای ذهنی: پیوندهای بین افراد می‌بایست دارای ماهیت متقابل، مبتنی بر اعتماد و دارای هیجان‌های مثبت باشد.

لذا می‌توان گفت که سرمایه اجتماعی دارای دو جزء اعتماد و پیوند است. این دو جزء معرف تقسیم بندی سنتی موجود در نظریه اجتماعی بین ساختار و محتواسست (زیمل، ۱۹۷۱). از بعد دیگر می‌توان گفت که این دو جزء بیانگر جنبه‌های کیفی و کمی در سرمایه اجتماعی

است (شارع پور، ۱۳۸۱: ۱۱۰). در نوشته‌های جامعه‌شناختی، مفهوم اعتماد اجتماعی (Social Trust)، هم به عنوان ویژگی افراد، ویژگی ارتباطات اجتماعی (Social Communication) و هم ویژگی‌های نظام اجتماعی (Social System) با تأکید بر رفتار مبتنی بر تعاملات و سوگیری‌ها در سطح فردی؛ مفهوم‌سازی شده است. در فرهنگ لغت آکسفورد اعتماد به معنی اطمینان به بعضی از صفات یا ویژگی یک شخص یا حتی درستی و حقانیت یک نظریه تعریف شده است. اندیشمندان علوم اجتماعی هر

اعتماد به پشتیبانی مردم از نظام‌های سیاسی منجر خواهد گردید و همچنین فرصت لازم را در اختیار رهبران سیاسی قرار می‌دهد تا به اصلاحات، ارتباطات و گفتگو بپردازند. بدون اعتماد؛ هیچ کنش متقابل و مطمئنی صورت نخواهد پذیرفت

زمینه محلی اعتماد یعنی خویشاوندی، اجتماع محلی، سنت و کیهان‌شناسی مذهبی بر فرهنگ‌های پیش از مدرن تسلط دارند. حال آن‌که در دوران مدرن؛ اعتماد به نظام‌های انتزاعی و نمادها و نظام‌های کارشناسی جای این نوع اعتماد را گرفته است (گیدنز، ۱۳۸۰: ۱۲۰). اعتماد را می‌توان مهم‌ترین مؤلفه نظم قلمداد کرد. به همین جهت آیزنشتات به درستی متذکر می‌شود که مهم‌ترین مسأله نظم اجتماعی برای بنیان‌گذاران جامعه‌شناسی؛ اعتماد و همبستگی اجتماعی است؛ یعنی نظم اجتماعی بدون انسجام و نوعی اعتماد پایداری؛ غیرممکن است (چلبی، ۱۳۷۵: ۱۲). از دید برخی صاحب‌نظران شواهد بسیاری بر کاهش اعتماد اجتماعی در تمام ابعاد و سوگیری عاطفی و خاص‌گرا در روابط کنش‌گران جامعه ایران دلالت دارد (همان: ۷۷). یکی از عواملی که به نوعی تأثیرگذار بر این بی‌اعتمادی می‌باشد، تجددگرایی و مدرنیزاسیون در میان مردم جامعه ایران است و به نوعی چون برای پیامدهای مدرنیته غربی در ایران فرهنگ‌سازی نشده است، به نوعی تغییر و تحول در ارتباطات کنش‌گرانه اجتماعی همراه با بی‌اعتمادی است.

رابرت پوتنام از متخصصین اخیر سرمایه اجتماعی است. پوتنام، سرمایه اجتماعی را مجموعه‌ای از مفاهیمی مانند اعتماد، هنجارها و شبکه‌ها می‌داند که موجب ایجاد ارتباط و مشارکت بهینه اعضای یک اجتماع شده و در نهایت منافع متقابل آنان را تأمین خواهد کرد. از نظر وی اعتماد و ارتباط متقابل اعضا در شبکه به عنوان منابعی هستند که در کنش‌های اعضای جامعه موجود است (پوتنام، ۱۳۸۰: ۲۲۵).

کدام از نقطه‌نظر خاص خود به تعریف اعتماد پرداخته‌اند. برای مثال لومان میان دو مفهوم اعتماد و اطمینان تفاوت قائل است. وی معتقد است اعتماد با مفهوم مخاطره یا ریسک در ارتباط است و در دوران اخیر مطرح شده است. به اعتقاد لومان کارکرد اعتماد در نظام اجتماعی این است که عدم تعین اجتماعی را کاهش می‌دهد (امیرکافی، ۱۳۷۴: ۱۱). گیدنز اعتماد را از عناصر و مؤلفه‌های اصلی مدرنیته می‌داند و معتقد است که چهار

## تعاریف اعتماد

اعتماد به زبان فارسی به معنای تکیه کردن، متکی شدن به کسی، کاری را بی‌گمان به او سپردن، واگذاشتن کار به کسی می‌باشد (عمید ۱۳۶۹-۲۰۱). «کلمن» (۱۹۹۰) اعتماد را وارد کردن عنصر خطر در تصمیم برای کنش با دیگران می‌داند و اعتماد را با مخاطره (Risk) در ارتباط می‌داند. «چلبی» (۱۳۷۰) اعتماد تعمیم یافته (generalized trust) را مطرح می‌سازد که فراتر از اعتماد بین شخصی (Interpersonal) است و اعتماد عام یا تعمیم یافته را داشتن حسن ظن نسبت به همه افراد در روابط اجتماعی؛ جدای از تعلق آنها به گروه قومی و قبیله‌ای می‌داند که این امر منجر به گسترش روابط برون‌گروهی می‌شود. در بُعد روانشناختی؛ «کولبورک» (۱۳۷۰) اعتماد به پیروی از قواعد فوق فردی قانونی و عمل برطبق انتظارات دیگر و اریکسون (۱۳۷۳) آن را رابطه‌ای عاطفی با دیگران و نشانه همسازی اجتماعی به منظور دستیابی به احساس ایمنی و درک ثبات و قابلیت پیش‌بینی دیگران می‌شمارد که از تجربیات اولیه دوران کودکی حاصل می‌شود. «وینگنشتاین» اعتماد را موضوعی فرهنگی می‌شمارد که در آن ما به کسانی که به صورت چشمگیری به ما شبیه هستند و ارزش‌های فرهنگی مشترکی دارند اعتماد می‌کنیم (ارل، زاک و کلد، ۱۹۹۶) اعتماد را انتظار رعایت و پاسخگویی مطمئن به نیازهای فعلی و آتی خود، قابلیت اتکا و نهایتاً ایمان به دیگری می‌دانند.

«کوهن، ۱۹۹۶» اعتماد را انتظار دریافت حسن نیت مداوم از سوی دیگران می‌شمارد «الیسون و فایرستون» (۱۹۷۴). اعتماد را واگذاری منابع به

دیگران می‌دانند؛ با این انتظار که آنها به گونه‌ای عمل خواهند کرد که نتایج منفی به حداقل ممکن کاهش می‌یابد و دستیابی به اهداف میسر می‌گردد.

## - کارکردهای اعتماد

اعتماد دارای کارکردهای متفاوتی به شرح زیر می‌باشد:

## ۱- کارکرد سیاسی اعتماد

از نظر پارسونز اعتماد به نتایجی نظیر مشروعیت (Legitimacy) می‌انجامد. چنانچه اعتماد وجود داشته باشد مشروعیت حکام افزایش می‌یابد و با افزایش مشروعیت، بکارگیری زور از سوی حکام کاهش می‌یابد. اعتماد به پشتیبانی مردم از نظام‌های سیاسی منجر خواهد گردید و همچنین فرصت لازم را در اختیار رهبران سیاسی قرار می‌دهد تا به اصلاحات، ارتباطات و گفتگو بپردازند. بدون اعتماد؛ هیچ کنش متقابل و مطمئنی صورت نخواهد پذیرفت (ورسلی، ۱۳۷۳: ۴۸۹).

## ۲- کارکرد روانشناختی اعتماد

به لحاظ روانشناسی وجود اعتماد باعث پیدایش آرامش، امنیت و سلامت روانی خواهد گردید. در جامعه‌ای که اعتماد وجود داشته باشد، افراد کمتر دغدغه‌های نظیر به مخاطره افتادن نیازها و خواسته‌های خود دارند. اعتماد همچنین یک پیش شرط برای واقعیت بخشیدن به ماهیت درونی ما و شکل دهنده هویت بخشی خود است (شولتز، ۱۳۷۷: ۴۹۹).

## ۳- کارکرد اقتصادی اعتماد:

در حوزه اقتصاد نیز اعتماد به منزله عاملی در کاهش هزینه‌ها و کنترل بیرونی در نظر گرفته می‌شود. چنانچه ملت به نظام اقتصادی اعتماد نداشته باشد، این عامل موجب اتکا به نخبین دیگر و

وابستگی اقتصادی می‌گردد.

## ۴- کارکرد اجتماعی اعتماد

به لحاظ اجتماعی، اعتماد پیش شرط عمده و کلیدی برای موجودیت هر جامعه‌ای محسوب می‌شود. اعتماد یک مسئله مهم است که به مشخصه‌های روابط اجتماعی راجع می‌شود. "هیرش" اعتماد را به منزله کالایی عام می‌بیند که برای حرکت موفقیت‌آمیز اقتصادی ضرورت دارد. اعتماد همچنین برای حل مؤثر مسایل اجتماعی، ضروری بوده و مبادله اطلاعات مناسب را تسهیل می‌کند و از این طریق اعضای گروه‌ها را وادار می‌سازد که به طور مشتاقانه اجازه دهند تصمیمات و کنش‌های همدیگر را مورد تأثیر و تأثر قرار دهند (میزتال، ۱۹۶۶).

## اشکال عمده اعتماد

## ۱- اعتماد بنیادی

اعتماد بنیادی نگرشی است نسبت به خود و دنیای پیرامون، که رفتار و اعمال ما را متأثر می‌سازد و موجب تقویت تفکری می‌گردد که افراد و امور جهان قابل اعتماد هستند و بر استمرار (Continuity) و ثبات (Consistency) آن صحه می‌گذارد. اریکسون معتقد است که اعتماد بنیادی در مراحل اولیه زندگی (شیر خوارگی) انسان شکل می‌گیرد.

کودک باید بتواند در کنسار مادر احساس امنیت کند. اگر مادر به نیازهای جسمانی کودک پاسخ دهد و محبت، عشق و امنیت کافی را برای او تأمین کند؛ از آن پس کودک شروع به پرورش حس اعتماد خواهد کرد، نگرشی که نظر کودک درباره خودش و دیگران را مشخص می‌کند. ما یاد می‌گیریم که از مردم و موقعیت‌های موجود در محیط مان

انتظار ثبات، تداوم و یکنواختی داشته باشیم. منظور از امنیت هستی شناختی، اطمینانی است که اغلب موجودات انسانی از پیوستگی و استمرار هویت خود (Self - identity) و محیط های اجتماعی و مادی اطراف خود دارند. گیدنز در تبیین این موضوع، معتقد است که باید در این زمینه عوامل جامعه پذیری مورد بررسی قرار گیرند. به اعتقاد او منشاء امنیت در افراد بالغ، در همه زمان ها در تجربیات دوران کودکی نهفته است. افراد طبیعی میزان بالایی از اعتماد را در اوایل زندگی دریافت می دارند و عامل این تلقیح برای اکثریت مردم؛ مادر می باشد (گیدنز، ۱۳۷۷).

## ۲ - اعتماد تعمیم یافته

اعتماد عام یا تعمیم یافته را می توان داشتن حسن ظن نسبت به افراد جامعه؛ جدای از تعلق آنها به گروه های قومی و قبیله ای تعریف نمود. اعتماد تعمیم یافته، تنها به افرادی که روابط رودررو دارند محدود نمی گردد، بلکه مرزهای خانوادگی، همسایگی، قومی و محلی را درمی نوردد و در سطح ملی گسترش می یابد. اعتماد تعمیم یافته پدیده نسبتاً جدیدی است که همراه با شکل گیری دولت های مدرن یا دولت - ملت مطرح می گردد. در جوامع سنتی نیاز چندانی به این نوع اعتماد نیست، زیرا اعتماد محدود به کسانی است که همدیگر را می شناسند. با انتقال جوامع از سنتی به صنعتی و مدرن؛ در بنیادهای نظم، همبستگی و اعتماد اجتماعی تغییراتی به وجود آمده است. (امیر کافی، ۱۳۷۴: ۱۹).

گیدنز همچنین از نوعی اعتماد انتزاعی سخن می گوید. به زعم وی در جوامع تحت تسلط نظام های انتزاعی و فاصله گیری زمانی - مکانی، اعتماد بسیار مهم

است و نیاز به اعتماد، با این فاصله گیری ارتباط دارد. (ریترز، ۱۳۷۷: ۷۱۸).

بنابراین اعتماد تعمیم یافته یا به قول گیدنز اعتماد انتزاعی محدود به زبان و مکان نبوده و فراتر از مرزهای محلی و منطقه ای گسترش می یابد. این نوع اعتماد در جوامع مدرن و صنعتی که نظام های انتزاعی جای روابط رو در رو را می گیرد و روابط اجتماعی مرز مشخص و محدودی ندارد، مطرح می گردد.

## ۳ - اعتماد بین شخصی

اعتماد بین شخصی شکل دیگری از اعتماد است که در روابط چهره به چهره خود را نشان می دهد و در هر نوع شبکه ای که فرد در آن مشارکت دارد به کار می رود. این شکل از اعتماد، موانع ارتباطی را برطرف ساخته و بسیاری از تعاملات موثر را موجب می شود. اعتماد بین شخصی؛ حوزه ای از تعاملات میان دوستان، خویشاوندان، همکاران، همسایگان، عشاق و همچنین اعتماد میان رئیس و کارمند، معلم و شاگرد، پزشک و بیمار و... را در بر می گیرد.

بررسی دیدگاه های مختلف نشان می دهد که روابط اجتماعی در ایجاد اعتماد بین شخصی نقش اساسی ایفا می کند. اعتماد بین شخصی در روابط و تعاملات اجتماعی معنا می یابد، توسعه پیدا می کند و تقویت می شود.

به لحاظ نظری در یک رابطه مبتنی بر اعتماد؛ حداقل دو نفر حضور دارند اعتماد کننده و فرد مورد اعتماد. در این رابطه، فرد مورد اعتماد بالقوه می تواند واکنش های متفاوتی از خود بروز دهد که به دو دسته واکنش های مثبت و واکنش های منفی تقسیم بندی می شود. فرد زمانی اعتماد می کند که احتمال انجام واکنش های مثبت بیشتر باشد و

در مقابل اطلاعات مربوط به احتمال؛ انجام واکنش های منفی نادیده گرفته شود (امیر کافی، ۱۳۷۴).

نظریه پردازان مبادله، عموماً میان دو نوع مبادله یعنی مبادله اقتصادی و مبادله اجتماعی تمایز قائل می شوند. به اعتقاد آنها مبادله اجتماعی زمینه مساعدی برای ایجاد اعتماد بین شخصی فراهم می کند. البته نظریه پردازان مذکور در مورد این که چرا مبادله اجتماعی زمینه ساز اعتماد بین شخصی است، در حالی که مبادله اقتصادی این گونه نیست، اتفاق نظر ندارند.

نظریات و دیدگاه های نظری در زمینه اعتماد اجتماعی

## ۱ - نظریات گیدنز

گیدنز در ابتدای بحث پیرامون اعتماد، اعتماد را به عنوان اطمینان از اعتماد پذیری اشخاص یا اتکاء بر کیفیت یا ویژگی یک شخص و یا صحت عبارت و گفته ای توصیف می کند و معتقد است که این تعریف نقطه شروع مناسبی در تعریف این مفهوم می باشد (گیدنز، ۱۳۷۷: ۳۷). از دیدگاه گیدنز، اعتماد در نظام های پیش از مدرن از نوع پایبندی های چهره دار و مبتنی بر هم حضوری بوده است حال آنکه در مدرنیته، اعتماد غیر شخصی و به دیگران ناشناس و ناشی از ماهیت رشد یافته، نظام های انتزاعی می باشد. وجه عمده اعتماد در دوران مدرنیته، پایبندی های بی چهره ای است که در نظام های انتزاعی یا عام معنا می یابد (گیدنز، ۱۳۷۷: ۹۹).

گیدنز ظهور نوعی ارتباط ناب (Pure Relationship) را مسئله ای جدید برای عرصه های نوین زندگی شخصی می داند. ارتباط ناب، ارتباطی است که

معیارهای برونی در آن تحلیل رفته باشد. ارتباط ناب تنها برای پاداشی به وجود می‌آید که از نفس ارتباط حاصل می‌گردد. در چارچوب ارتباط ناب، اعتماد را می‌توان به وسیله نوعی خلوص و بی‌ریایی متقابل حفظ بسیج کرد، اعتماد در اینجا از قید هر گونه معیار و ضابطه‌ای خارج از نفس ارتباط آزاد می‌گردد. گیدنز روابط نزدیک و صمیمی را به مخاطره نیز نزدیک می‌کند. به نظر وی اعتمادی که شخص در دیگری سرمایه‌گذاری می‌کند را می‌توان در هر موقعی قطع کرد. روابط صمیمی با وجودی که امنیت هستی شناختی را وعده می‌دهند، جایگاهی برای ناامنی نیز هستند (کمالی، ۱۳۸۲، ۱۰۱). از نظر وی مخاطره تنها به کنش‌های فردی ارتباط ندارد، محیط‌های مخاطره‌ای در دوران پیش از مدرن و هم در دوران مدرنیته وجود دارند که به طور جمعی توده‌ای از افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهند (گیدنز، ۱۳۷۷: ۴۴).

#### ۲- نظریات جیمز کلنن

مفهوم اعتماد برای کلنن یک مفهوم محوری است. به نظر او افراد برای این به کنش اجتماعی می‌پردازند که نیازهای خود را رفع کنند و رفع نیازها تنها از طریق بده بستان‌ها امکانپذیر است. بنابراین؛ بده بستان‌ها و مبادله‌ها در ساختن کنش‌های اجتماعی نقش اساسی دارند. اما یک تفاوت اساسی بین این نوع مبادله و آنچه که در مدل کلاسیک بازار کامل وجود دارد، نقش زمان است. در بازار کامل مبادلات بی‌هزینه و آنی هستند. این عدم تقارن زمانی که در اغلب مدل‌های بازار کامل وجود ندارد؛ در مبادله‌های اجتماعی یافت می‌شود و در واقع نوعی ریسک را وارد رابطه اجتماعی می‌کند و بازیگران مجبورند منافع خود را سرمایه

گذاری کنند تا پس از یک دوره زمانی، منافع عاید آنان گردد. اما چه اطمینانی وجود دارد که یک طرف یا طرفین مبادله به دنبال سوء استفاده نباشند (کلنن، ۱۳۷۷: ۱۴۵).

#### ۳- نظریات فرانسیس فوکویاما

فوکویاما با نوعی رویکرد اقتصادی به مسئله اعتماد می‌پردازد و مبنای نظری و کانون تمرکز او بر حفظ سرمایه اجتماعی به عنوان مجموعه معینی از هنجارها و ارزش‌های غیر رسمی می

باشد. به نظر فوکویاما این همکاری و همیاری به منظور افزایش بهره‌وری اقتصادی مد نظر می‌باشد. بنابراین او اعتماد را بر مبنای سرمایه اجتماعی و در عرصه اقتصادی مطرح می‌سازد.

فوکویاما اقتصاد را مهمترین عنصر جامعه بشری می‌داند و معتقد است که اقتصاد با فرهنگ یک جامعه ارتباط مستقیم دارد. رفاه یک ملت و توانایی آن برای رقابت با جوامع دیگر نیز به یک ویژگی فرهنگی گسترده یعنی «اعتماد» موجود در یک جامعه بستگی دارد (امیدی، ۱۳۷۴: ۱۲).

#### ۴- نظریات تالکوت پارسونز

پارسونز اعتماد را عامل ایجاد اتحاد، انسجام اجتماعی، ثبات و نظم می‌داند. به عقیده وی اعتماد، این باور را در افراد ایجاد می‌کند که دیگران به منظور دستیابی به یک موقعیت گروهی، از منافع شخصی دست می‌کشند. اعتماد در واقع این انتظارات را موجب می‌شود که دیگران به تعهدات و مسئولیت‌های شان عمل کنند و موقعیت دیگران را درک نمایند. وی نظام منسجم را نظامی می‌داند که بتوان به عاملان آن در انجام وظایف شان اعتماد کرد که این امر خود به پایداری و نظم سیستم اجتماعی کمک می‌کند (انعام، ۱۳۸۰، ۲۵).

#### ۵- نظریات دیوید جانسون

جانسون از صاحب نظران دیدگاه روانشناسی اجتماعی درباره اعتماد می‌باشد. جانسون معتقد است که برای ایجاد ارتباط، فرد باید بتواند فضایی آکنده از اعتماد ایجاد کند که ترس‌های خود و دیگری را از طرد و دفع شدن کاهش داده و امید به پذیرش، حمایت و تأیید را ارتقاء بخشد. اعتماد یک خصیصه مشخص ثابت و بلا تغییر نیست. اعتماد

پوتنام سرمایه اجتماعی را وسیله‌ای برای رسیدن به توسعه سیاسی و اجتماعی در سیستم‌های مختلف سیاسی می‌داند. تأکید عمده وی بر مفهوم «اعتماد» بود. به زعم وی همین عامل بود که می‌توانست با جلب اعتماد میان مردم و دولتمردان و نخبگان سیاسی؛ موجب توسعه سیاسی شود

باشد که اعضای گروهی که همکاری و تعاون شان مجاز است، در آن سهیم هستند. از دید فوکویاما این ارزش‌ها و هنجارها باید شامل سجایی از قبیل صداقت، ادای تعهدات و ارتباطات دو جانبه باشد (فوکویاما، ۱۳۷۹: ۱۰۰). مشارکت در این ارزش‌ها و هنجارهای غیر رسمی با چنین ویژگی‌هایی، توسط گروهی از افراد که همکاری و تعاون دارند، اعتماد را به وجود می‌آورد. البته



وقتی شما قابل اعتماد هستید که مایلید به اقدام قهرآمیز شخصی پاسخ گوید و این تضمین ایجاد گردد که شخص مقابل شاهد نتایج نافع خواهد بود. به بیانی دیگر؛ شما وقتی قابل اعتماد هستید که نسبت به طرف مقابل، ابراز استقبال، حمایت و همکاری کنید. در چنین زمانی است که نسبت به صراحت و افشاگری او پاسخ و عکس‌العملی مساعد متقابل نشان می‌دهید (جانسون، ۱۹۹۳).

#### - رابطه اعتماد و مشارکت

در بررسی رابطه اعتماد و مشارکت می‌توان گفت پیچیده‌ترین سیستم‌های اعتماد در موقعیت مشارکت یا همکاری به وجود می‌آیند. اهمیت اعتماد از طبیعت انسان‌ها به عنوان موجودات اجتماعی ناشی می‌گردد که می‌توانند بیشتر نیازهای شان را از طریق هماهنگی با هم برآورده سازند. افراد اغلب در حضور همدیگر در ارتباط با کنش‌های یکدیگر عمل می‌کنند. مشارکت و همکاری زمانی به وقوع می‌پیوندد که انجام کنش‌ها به صورت همزمان و به شکل جمعی صورت گیرد. هدف از انجام کنش‌ها، برخی اهداف مشترک می‌باشد که هر یک از افراد به صورت انفرادی؛ توانایی رسیدن به آن را ندارند. در چنین موقعیت‌هایی، موقعیت هر کس بستگی به کنش‌های انجام گرفته توسط افراد دیگر دارد و این به طور معناداری عدم تعین و ریسک‌پذیری را افزایش می‌دهد. بنابراین در چنین فضایی تبادل اعمال بین افراد اهمیت خاصی پیدا می‌کند و منجر به همکاری و مشارکت می‌گردد. در چنین فضایی به عبارت دیگر، اعتماد؛ پیش شرطی برای مشارکت و نیز لازمه‌ای برای همکاری و مشارکت موفقیت‌آمیز

اعتماد کردن؛ با توجه به دو مفهوم اعتماد کننده و فرد قابل اعتماد، اعتماد کردن به طور همزمان مقولات فوق را شامل می‌شود.

پذیرش؛ شاید اولین و مهمترین عنصر در یک رابطه باشد. احساسات تدافعی ترس و بی‌اعتمادی، موانع معمول برای عملکرد یک شخص و گسترش روابط سازنده هستند. قطعاً اگر شخصی احساس مقبولیت نکند، تکرار و

جنبه‌ای از روابط است که مدام در حال تغییر است. هر آن چه افراد انجام دهند، سطح اعتماد را در روابط افزایش یا کاهش می‌دهد. در ایجاد و حفظ اعتماد در روابط دو جانبه، کنش‌های هر دو طرف اهمیت زیادی دارد (جانسون، ۱۹۹۳). جانسون معتقد است که اعتماد برای رشد و گسترش روابط جنبه ضروری دارد و اولین بحرانی که بیشتر روابط با آن مواجه می‌گردند، مربوط به توانایی شخص در اعتماد کردن است.

جانسون معتقد است که در یک رابطه مبتنی بر اعتماد عناصر زیر وجود دارد:

۱ - صراحت (Openness)

۲ - سهیم کردن (Sharing)

۳ - تمایلات همکاری جویانه (Cooperative intentions)

۴ - اطمینان (حمایت) (Support)

۵ - اعتماد کردن (Trusting)

۶ - پذیرش (Acceptance)

صراحت: سهیم کردن دیگران در اطلاعات، ایده‌ها، افکار، احساسات و عکس‌العمل‌ها نسبت به موضوع مورد بحث است.

سهیم کردن: ارائه منابع و ذخائر خودتان به دیگران است تا آنها را در نیل به اهداف شان یاری کنید.

پذیرش: بیان احترام و ارزش برای طرف مقابل و اظهارات وی می‌باشد.

حمایت (اطمینان): انتقال این فکر و پیام به طرف مقابل است که شما درک می‌کنید که او توانایی‌ها و شایستگی‌های لازم را برای حل و فصل مسائل کنونی و موقعیت حاضر دارا می‌باشد.

تمایلات همکاری جویانه: بیانگر آن هستند که شما می‌خواهید برای نیل به یک هدف متقابل با همدیگر کار کنید (جانسون، ۱۹۹۳).

### اعتماد تسهیل‌کننده

#### مشارکت و همکاری

می‌باشد. به بیان دیگر

اعتماد پایه و اساسی برای

مشارکت است.

برعکس؛ بی‌اعتمادی؛

همکاری و مشارکت را از

بین می‌برد و اگر بی‌اعتمادی

ایجاد شود، مشارکت

بین عاملان آزاد از بین

خواهد رفت

توالی خود افشایی‌ها، کاهش می‌پذیرد (جانسون، ۱۹۹۳).

سطح اعتماد در محدوده یک رابطه، بر اساس توانایی و اشتیاق افراد برای اعتماد کردن و قابل اعتماد بودن مداوم در حال تغییر می‌باشد. وقتی فرد یا قرار دادن خود در معرض ارتباط با دیگران، مشتاق یک اقدام با نتایج نافع یا مضر می‌باشد؛ اعتماد کننده تلقی می‌شود، به بیان دیگر وقتی فرد خود افشا بوده و خواهان پذیرش و حمایت آشکار از دیگران می‌باشد، اعتماد کننده است.

است. «اعتماد تسهیل‌کننده» مشارکت و همکاری می‌باشد. به بیان دیگر اعتماد پایه و اساسی برای مشارکت است. برعکس؛ بی‌اعتمادی؛ همکاری و مشارکت را از بین می‌برد و اگر بی‌اعتمادی ایجاد شود، مشارکت بین عاملان آزاد از بین خواهد رفت (بلادر، استیون و تایلر، ۲۰۰۲).

اعتماد کردن نوعی روحیه جمعی ایجاد می‌کند و زمینه را برای مشارکت در امور فراهم می‌سازد. اعتماد منجر به مشارکت می‌گردد و مشارکت نیز یک جو عمومی مورد اعتماد ایجاد می‌کند که آن را تحت عنوان روح جمعی می‌نامیم. پیدایش اعتماد عمومی یا تعمیم‌یافته پیش شرط ضروری برای پیشرفت و توسعه است. اعتماد را می‌توان به عنوان سرمایه اجتماعی تلقی کرد. از دیدگاه کلمن سرمایه اجتماعی نشان دهنده آن است که چگونه ساختار اجتماعی یک گروه می‌تواند به عنوان منبعی برای افراد آن گروه عمل نماید. کلمن وجود سرمایه اجتماعی را در اعتماد، اطلاع‌رسانی و ضمانت اجراهای کارآمد روابط اقتدار و میزان تکالیف در گروه می‌داند (شارع‌پور، ۱۳۸۰: ۱۰۳).

– رابطه احساس امنیت و اعتماد  
از جمله متغیرهای مهم و اساسی؛ متغیر احساس امنیت وجودی می‌باشد. احساس امنیت یعنی اطمینانی که بیشتر افراد به تداوم تشخیص هویت خود و دوام محیط‌های اجتماعی و مادی اطراف خود دارند. احساس اعتماد متقابل به اشخاص و محیط زندگی که برای مفهوم اعتماد بسیار مهم است؛ برای احساس امنیت هم‌اهمیت اساسی دارد. به همین دلیل؛ این دو احساس یعنی اعتماد و امنیت از نظر روانشناختی پیوند نزدیکی باهم دارند. امنیت وجودی

با هستی (به اصطلاح پدیده‌شناسی هستی) در جهان سروکار دارد. اما این احساس امنیت نه یک پدیده شناختی بلکه پدیده‌ای عاطفی است که در ناخودآگاه ریشه دارد (کیدنز، ۱۹۹۰: ۱۱۰).

اعتماد کردن به دیگران، در واقع نوعی نیاز روانی است. اطمینان داشتن از اعتمادپذیری یا صداقت دیگران، نوعی عادت عاطفی است که با تجربه محیط‌های آشنای اجتماعی و مادی همراه است.



### تقویت و گسترش پایبندی به ارزش‌های دینی و مذهبی در سطح جامعه و علی‌الخصوص در بین جوانان به صورت یک مؤلفه بنیادین می‌تواند در ایجاد اعتماد اجتماعی و میزان آن تأثیر مثبت داشتته باشد

از این رو باید خاطر نشان ساخت که احساس امنیت و وجود ارزش‌های مشترک در جامعه به همراه «همبستگی اجتماعی و فضای سالم اخلاقی» می‌تواند در ایجاد اعتماد مؤثر باشد. در رابطه با این موضوع باید متذکر شد که امروزه متأسفانه گسترش عدم امنیت در عرصه‌های مختلف (جانی، شغل و تأمین

اجتماعی) و تضعیف ارزش‌های مذهبی و همبستگی اجتماعی و پایین بودن میزان رضایت از عملکرد مسئولین و سازمان‌ها در جامعه ما به عنوان یک مسأله اجتماعی مطرح است و باید اقدامات اساسی در این زمینه انجام گیرد.

#### نتیجه‌گیری

به طور کلی اهمیت اعتماد متقابل در تعاملات اجتماعی تا بدان حد است که می‌توانیم بگوئیم که اگر اعتماد میان اعضای جامعه نباشد و یا اندک باشد؛ تعاملات و روابط میان افراد جامعه از تنظیم خارج می‌شود و روابط پایدار میان اعضای جامعه کمتر برقرار می‌شود. جامعه مرکب است از افرادی که نقش‌های متفاوتی را برعهده دارند و هر کدام پاسخگوی نیازی اجتماعی‌اند و هر نقش محل مراجعه اعضای دیگر است. در واقع افراد با نقش ویژه خود کارکردی را برای سایر اعضای جامعه عرضه می‌دارند. در این بین؛ وجود اعتماد متقابل برای شکل‌گیری تعاملات و تداوم آن امری ضروری به نظر می‌رسد و در مقابل؛ فقدان آن روابط میان افراد را بدان سوری متمایل می‌سازد که هر کسی تنها به طور افراطی در اندیشه نفع شخصی خویش باشد و به منافع همگانی کمتر عنایت کند. زمانی که هر کس منافع خویش را بدون توجه به منافع دیگران و مجموعه قواعد مشترک پذیرفته شده می‌خواهد دنبال کند، پیوندهای مشترک و با دوام میان افراد متزلزل می‌گردد. این تردید در جامعه‌ای که فضای سیاسی، اجتماعی و اقتصادی آن ناپایدار و دائماً در حال تغییر می‌باشد؛ بیشتر ملاحظه می‌شود. ناپایداری نظم اجتماعی تاحدی ناشی از وضعیت و موقعیت در حال

توسعه جامعه نیز می باشد. جامعه امروزی ما نیز جامعه‌ای در حال توسعه است که دارای بحران‌ها و بی‌نظمی‌های اجتماعی، سیاسی و اقتصادی نیز هست. بررسی وضعیت اعتماد - به عنوان عنصر اصلی ارتباطات اجتماعی در میان مردم، نهادها، نقش‌ها و پایگاه‌ها که عناصر اصلی اجتماع را تشکیل می‌دهند، وضعیت اجتماعی موجود را برای سیاستمداران و برنامه‌ریزان کشور، در تمامی سطوح و نهادها روشن نموده، تا بتوانند در جهت برنامه‌ریزی کنند که موجب افزایش سطح اعتماد عمومی در نظام اجتماعی شود و بدین ترتیب به اهداف از پیش تعیین شده دقیق‌تر و بهتر دست یابند (محمدی، ۱۳۷۵: ۱۰).

لذا با توجه به توضیحات بالا می‌توان بیان داشت که برای ایجاد اعتماد در جامعه باید به مسائل و متغیرهای متفاوتی توجه داشت؛ زیرا اعتماد پدیده‌ای متأثر از عوامل گوناگون است. از این رو در مرحله اول نیازمند تلاش مسولین در جهت بالابردن میزان کارایی خود و برنامه‌ریزی در جهت اعتماد سازی و در مرحله دوم نیازمند همکاری مردم است:

بدین ترتیب پیشنهادهای زیر را می‌توان بیان داشت:

۱. مسئولان باید با انجام کارهای عام‌المنفعه و رعایت ضابطه، اعتماد مردم را به خود و نهادهای دولتی جلب کنند.
۲. ارائه اخبار و گزارش توسط رسانه‌ها، به این ترتیب که رسانه‌ها باید اقدامات انجام گرفته از طرف مسئولان را به گوش مردم برسانند تا مردم در جریان اقدامات و فعالیت‌ها قرار گیرند.
۳. توجه شایسته به سیاست‌های عدالت اجتماعی به منظور ایجاد توازن معقول بین اقشار مختلف مردم و تحقق

عدالت اجتماعی و پیشگیری از تعمیق اختلاف طبقاتی.

۴. اهمیت دادن به نظر و خواسته‌های مردم و بهره‌گیری از پیشنهادها مردم به شکل‌های مختلف.

۵. نظارت دقیق و مستمر از طرف سازمان بازرسی کل کشور و نهادهای ذی ربط بر فعالیت دستگاه‌ها و نهادها.

۶. آگاهی از میزان موجودی و دارائی سالانه مسئولان و صاحب منصبان دستگاه‌های دولتی و خانواده آنها می‌تواند در بالا بردن میزان اعتماد به مسئولان و در نهایت میزان اعتماد در جامعه موثر باشد.

۷. تلاش مسئولان برای نزدیک شدن به مردم، زیرا خطرناکترین مرحله موقعی است که شکاف بین مردم و مسئولان ایجاد شود. مسئولان می‌توانند با انجام طرح‌های نظرسنجی افکار عمومی از خواسته‌ها و نظرات و انتظارات مردم آگاه شوند.

### اعتماد مقدمه ارتباط

با دیگران است.

پس باید زمینه برای

ایجاد حداقل اعتماد در

بین نوجوانان و جوانان

ایجاد شود و این امر را

می‌توان به این شکل

تفسیر کرد که افراد قابل

اعتماد هستند، مگر آنکه

خلاف آن ثابت شود

۸. تقویت امنیت اجتماعی در سطح جامعه از جمله متغیرهایی می‌باشد که میزان اعتماد را تحت تأثیر قرار می‌دهد. از این رو فعالیت نیروهای امنیتی در این راستا بسیار مؤثر است. ایجاد احساس امنیت در بین مردم می‌تواند در بالا بردن اعتماد اجتماعی مؤثر باشد.

۹. تقویت و گسترش پایبندی به ارزش‌های دینی و مذهبی در سطح جامعه و علی‌الخصوص در بین جوانان به صورت یک مؤلفه بنیادین می‌تواند در ایجاد اعتماد اجتماعی و میزان آن تأثیر مثبت داشته باشد. زیرا پایبندی به امور مذهبی باعث تعهد درونی در بین افراد می‌شود و وجدان افراد مثل قاضی عمل می‌کند و افراد اگر عملی را مرتکب شوند که مطابق ارزش‌های دینی نباشد؛ احساس گناه و پشیمانی می‌کنند و همین امر می‌تواند مانع تکرار آن عمل شود. پس از آنجایی که مبنای قانون اساسی جامعه ما براساس ارزش‌های دینی می‌باشد؛ پس تقویت این ارزش‌ها می‌تواند

در ایجاد نظم اجتماعی و همچنین حفظ توجه به منافع و حقوق دیگران تأثیر مثبت داشته باشد. اگر افراد با همدیگر روراست باشند و همچنین خود را ملزم کنند که در کارهای خود انصاف داشته و به حق و حقوق دیگران تجاوز نکنند، در نتیجه یک نوع اعتماد اجتماعی بنیادین (خصوصاً به لحاظ ذهنی و روانی) در بین مردم به وجود می‌آید. از این رو پیشنهاد می‌شود که مسئولان مربوطه در خصوص گسترش ارزش‌های دینی و مذهبی نهایت تلاش خود را به کار گیرند.

۱۰. توجه به مناسک و مراسم‌های

بومی و مذهبی: از آنجایی که برای پرداختن به بسیاری از مراسم‌ها به

فعالیت دونفر و بیشتر نیاز می‌باشد؛ از این رو پرداختن به چنین مراسم‌هایی باعث گسترش و تقویت تشکیلات گروه‌های اجتماعی می‌شود و در ضمن می‌تواند باعث تقویت احساس نوع دوستی در بین انسان‌ها شود. پس سازمان‌های متولی مثل اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی، سازمان صدا و سیما، سازمان تبلیغات اسلامی و ستادهای خاص در ارتباط با مراسم‌هایی مثل دهه فجر و... باید در این زمینه توجه جدی داشته باشند.

۱۱. تشویق به گسترش شبکه ارتباطی و فعالیت گروهی و جمعی در بین مردم: سازمان‌هایی مثل صدا و سیما، استانداری‌ها، اداره کل تعاون، اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی و... باید با مکانیزم و تسهیلات مختلف، زمینه را برای ایجاد فعالیت‌های گروهی و جمعی در زمینه مسائل اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و سیاسی برای مردم ایجاد و انگیزه لازم را برای فعالیت‌های گروهی فراهم نمایند.

۱۲. از جمله اقدامات قابل توجه دانشگاه‌ها و مدارس؛ ایجاد احساس تعلق جمعی و گروهی در بین دانش‌آموزان و دانشجویان می‌باشد، در این راستا باید خاطرنشان ساخت که باید نوجوانان و جوانان به این امر مهم و قوی داشته باشند که انسان موجودی اجتماعی است و باید با سایر مردم زندگی کند و ارتباط داشته باشند. از این رو؛ اعتماد مقدمه ارتباط با دیگران است. پس باید زمینه برای ایجاد حداقل اعتماد در بین نوجوانان و جوانان ایجاد شود و این امر را می‌توان به این شکل تفسیر کرد که «افراد قابل اعتماد هستند، مگر آنکه خلاف آن ثابت شود»، یعنی حکم بر برائت شود. از این رو ایجاد نگرش‌های مثبت در بین نوجوانان و

جوانان در تعاملات اجتماعی بسیار مؤثر و مفید است و خود به عنوان بخشی از سرمایه اجتماعی محسوب می‌شود. ■

#### منابع:

- ایمانی جاجرمی، حسین. (۱۳۸۰). سرمایه اجتماعی و مدیریت شهری. تهران: نشریه مدیریت شهری، شماره ۷.
- انعام، راحله. (۱۳۸۰). «بررسی اعتماد بین شخصی در بین روستائیان شهریار». پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهرا.
- فوکویاما، فرانسیس. (۱۳۷۹). پایان‌نامه و بررسی سرمایه اجتماعی و حفظ آن. ترجمه غلامعباس توسلی. تهران: انتشارات جامعه ایرانیان.
- شارع پور، محمود. (۱۳۷۹). نقد و بررسی کتاب پایان‌نامه فوکویاما. تهران: نشریه کتاب ماه علوم اجتماعی، شماره ۲۷-۲۶.
- شارع پور، محمود. (۱۳۸۲). سرمایه اجتماعی: تعاریف، ابعاد و پیامدها. تهران.
- شارع پور، محمود. (۱۳۸۰). فرسایش سرمایه اجتماعی و پیامدهای آن. تهران: نامه انجمن جامعه‌شناسی ایران.
- چلبی، مسعود. (۱۳۷۵). تحلیل شبکه در جامعه‌شناسی. تهران: فصلنامه علوم اجتماعی دانشگاه علامه طباطبایی.
- چلبی، مسعود. (۱۳۷۵). جامعه‌شناسی نظم. تهران: نشر نی.
- پیری، جهانگیر. (۱۳۸۲). نقش سرمایه اجتماعی در روند توسعه، هفته‌نامه منشور، شماره ۱۷.
- تاجبخش و اسدی کیا. (۱۳۸۲). تئوری سرمایه اجتماعی: پیامدهای آن برای توسعه اقتصادی و اجتماعی. تهران: نشریه گفتان، شماره ۲.
- تحقیقی، امیرحسین. (۱۳۸۲). سرمایه اجتماعی دولت و نهادها در ایران، هفته‌نامه منشور، شماره ۱۷.
- امیرکافی، مهدی. (۱۳۸۰). «اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن». نمایه پژوهش، شماره ۳.
- امیری، مجتبی. (۱۳۷۴). «پایان تاریخ و بحران اعتماد: بازشناسی اندیشه‌های فوکویاما». اطلاعات سیاسی اقتصادی، شماره ۹۸-۹۷، تهران.
- ساعی مهر، منیره. (۱۳۸۲). «بررسی سرمایه اجتماعی و فرهنگی و استقرار و مهاجرت در شهر تبریز». پایان‌نامه کارشناسی ارشد،

دانشگاه الزهرا.

- کلمن، جیمز. (۱۳۷۷). بنیادهای نظریه اجتماعی. ترجمه منوچهر صبوری. تهران: نشر نی.
- کمالی، افسانه. (۱۳۸۲). «مطالعه تطبیقی اعتماد اجتماعی در دو حوزه فرهنگ و سیاست» با تأکید بر سازمان‌های تخصصی. پایان‌نامه دکتری جامعه‌شناسی دانشگاه تهران.
- گیدنز، آنتونی. (۱۳۷۷). پیامدهای مدرنیته. ترجمه محسن ثلاثی. چاپ اول. تهران: نشر مرکز.
- گیدنز، آنتونی. ۱۳۷۸. تجدد و تشخیص. ترجمه ناصر موقیان. تهران: نشر نی.
- ملاحسنی، حسن. (۱۳۸۱). بررسی رابطه بین میزان سرمایه اجتماعی و نوع دیداری دانش‌آموزان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس.
- الوانی، مهدی و سیدنقوی. سرمایه اجتماعی: مفاهیم و نظریه‌ها. فصلنامه مطالعات مدیریت. ۲۴ و ۲۳.
- تحقیقی، امیرحسین. (۱۳۸۲). سرمایه اجتماعی دولت و نهادها در ایران، هفته‌نامه منشور، شماره ۱۷.
- ترنر، جانان‌آج. (۱۳۷۲). نظریه جامعه‌شناختی. ترجمه عبدالعلی لهسانی زاده. شیراز: انتشارات نوید.
- ریتزر، جورج. (۱۳۷۲). نظریه جامعه‌شناسی در دوران معاصر. ترجمه محسن ثلاثی. تهران: انتشارات علمی.
- ورسلی، پیتر. (۱۳۷۸). نظم اجتماعی در نظریه‌های جامعه‌شناسی.
- ملاحسنی، حسین. (۱۳۸۲). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و نوع دیداری در بین دانش‌آموزان سال سوم دبیرستان.
- Adler, pau.L. & seek-woo kwon. (2002). social capital: prospects for a new concept;
- Academy of management Review; vol27.No1; pp: 17-40.
- Bladder, Steven L & Tom.R.Tyler (2002). what constitutes Fairness in work settings? A four-components model of procedural Jussive; Human Resource Management
- Pope, J. (2000). "Social Capital and Social Capital Indicators." University of Adelaide, pp: 1-9.
- Morgan, S. (1999). "Parental Networks , Social Closure And Mathematics Learning "American Sociological Review, Vo:4 No:5
- Erickson, Bonnie H.( 2000). "The distribution of Gendered social capital in Canada".