

اعتماد و سیاست‌گذاری

مفاهیم و مبانی نظری از منظر رویکرد رفتاری



مرکز بینش‌های
رفتاری ایران



اندیشکده حکمرانی
شریف

عنوان:

اعتماد و سیاستگذاری؛ مفاهیم و مبانی نظری از
منظر رویکرد رفتاری

مشاور علمی:

دکتر سید محمدصادق امامیان

تهیه و تدوین:

فاطمه مروتی

همکاران:

محمدحسن ابراهیم کنی

فاطمه ملکی

محمد بهدار

مجری طرح:

اندیشکده حکمرانی شریف

مرکز بینش‌های رفتاری ایران

تاریخ انتشار:

خرداد ۱۴۰۴

اندیشکده حکمرانی
شریف



مرکز بینش‌های
رفتاری ایران



فهرست

پیشگفتار.....	الف
مقدمه	۱
ماهیت و ویژگی‌های اعتماد به حکمرانی.....	۳
پیامدها و تأثیرات اعتماد به حکمرانی.....	۶
تمایز بی‌اعتمادی و فقدان اعتماد.....	۸
تمایز اعتماد سیاسی، نهاد و سیاستی.....	۹
عوامل موثر بر وضعیت اعتماد.....	۱۲
پویایی اعتماد به حکمرانی.....	۱۴
سنجش وضعیت اعتماد به حکمرانی.....	۱۵
مدل‌های مفهومی نوین اعتماد به حکمرانی.....	۱۶
چارچوب مفهومی اعتماد به حکمرانی در ایران.....	۲۰
ترمیم اعتماد به حکمرانی.....	۳۰
راهبردهای اعتماد و توصیه‌های سیاستی.....	۳۳
راهبردهای ارتقای اعتماد به حکمرانی.....	۴۰
توصیه‌های سیاستی جهت اقدام در حوزه اعتماد.....	۴۵
منابع.....	۴۷



پروژه «اعتماد و سیاستگذاری از منظر علوم رفتاری» در سال ۱۴۰۳
تحت حمایت مرکز بررسی‌های استراتژیک ریاست جمهوری قرار گرفت
و سلسله گزارش‌هایی نیز در آن چارچوب منتشر گردید. گزارش حاضر
در ادامه آن مسیر پژوهشی و با نظارت اندیشکده حکمرانی شریف
تهیه و تدوین شده است.

حکمرانی را در تعریفی ساده‌سازی شده، می‌توان کلیت ساختارها، نهادها و ابزارهای رسمی و غیررسمی اداره در دنیای جدید فهم کرد، که در کنار محوریت نسبی دولت‌ها و ساختارهای رسمی، بخش خصوصی، نهادهای مدنی، سازمان‌های مردمی، گروه‌های فشار اجتماعی، مراکز علمی، نهاد دین، جریان‌های سیاسی و سازمان‌های بین‌المللی، همگی در تعاملی پیچیده در اداره جوامع مدرن سهیم هستند. در حکمرانی چندلایه، چندوجهی و چندعاملی جدید، «اعتماد» یکی از عوامل تسهیل‌کننده اتصال، ارتباط و تعامل معنادار بخش‌های مختلف با هم و به نوعی وحدت بخش تکثر اجزای حکمرانی است. در مقابل کاهش اعتماد و یا بروز عامل بی‌اعتمادی، هزینه‌های تبادل را بشدت بالا برده و چرخ‌دنده‌های نظام حکمرانی را دچار فرسایش می‌کند. از این‌رو سنجش مداوم اعتماد و سیاست‌های ارتقای آن از جمله مقدمات ضروری هرگونه اصلاح در نظام و سازوکارهای حکمرانی محسوب می‌شود.

از این رو علاوه بر دپارتمان‌های جامعه‌شناسی، مراکز مطالعات حکمرانی و اندیشکده‌های سیاستی متعددی در دنیا هم به سنجش دقیق و مطالعات اعتماد روی آورده‌اند. پروژه اعتماد به حکمرانی دانشگاه آنتورپ (TIGRe)، پروژه اعتماد به دولت‌های اتحادیه اروپا (GovTrust) و مفاهیم مرتبط آن مثل اعتماد به تنظیم‌گران (RegTrust) و یا (EnTrust) از جمله نمونه‌های متأخری هستند که با سرمایه‌گذاری‌های قابل توجهی و با مشارکت مراکز متعدد آکادمیک و اندیشکده‌ای در حال انجام می‌باشند. تفاوت عمده موج جدید مطالعات اعتماد با مدل‌های سنتی و بسیط آن، سنجش اعتماد با چارچوب مفهومی «اعتماد چندوجهی» و با استفاده از پیشرفت‌های حاصل از علوم شناختی، رفتاری و روانشناسی اجتماعی است.

گزارش «اعتماد سیاستی» به سفارش مرکز بررسی‌های استراتژیک ریاست جمهوری و با محوریت علمی اندیشکده حکمرانی شریف و همکاری مرکز بینش‌های رفتاری در نیمه اول سال ۱۴۰۳ نگاشته شده است. این گزارش درصدد ارائه مبانی نظری و چارچوبی مفهومی برای ارزیابی سطح «اعتماد سیاستی» در جامعه ایرانی است. استفاده از رویکرد و ابزارهای علوم نوین شناختی و رفتاری در این گزارش، از جمله وجوه متمایز آن با منابع مشابه است. در پایان بر خود لازم می‌دانم از آقای دکتر زمانیان، ریاست وقت مرکز بررسی‌های استراتژیک ریاست جمهوری، و خانم فاطمه مروتی، نویسنده محترم گزارش، و همکاران ایشان تشکر و قدردانی نمایم.

سیدمحمدصادق امامیان

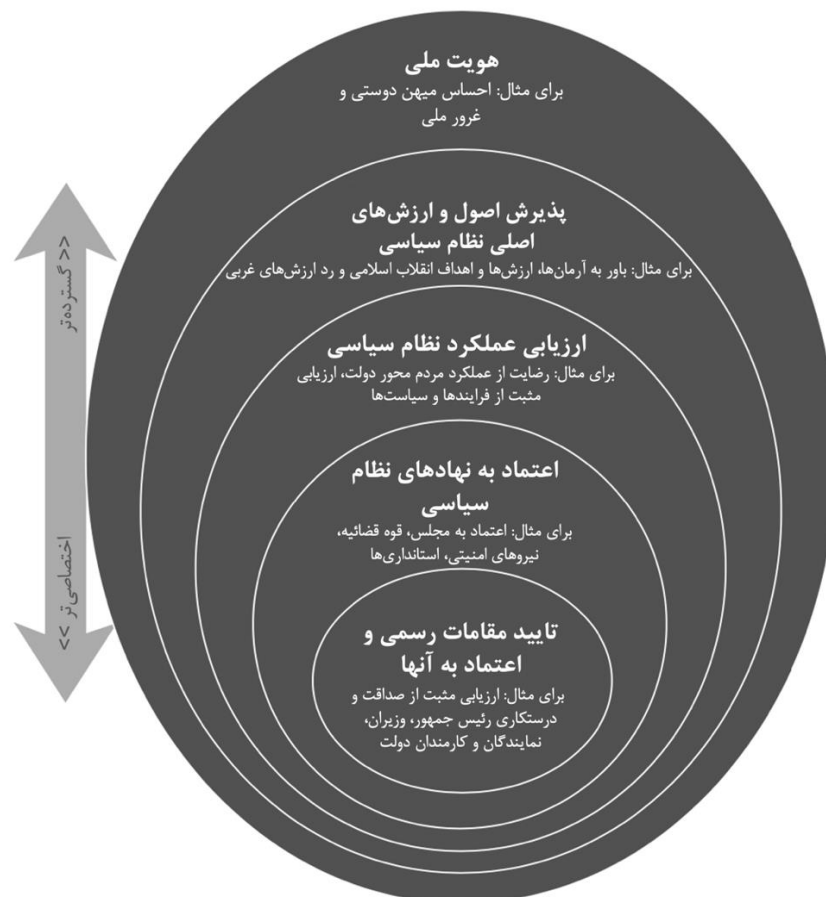
هیئت علمی دانشگاه امیرکبیر و هم‌بنیانگذار اندیشکده حکمرانی شریف

مشاور علمی گزارش

مقدمه

امروزه بیش از گذشته، روابط بین مردم و حاکمیت مورد توجه دولت‌ها، محققان، اندیشمندان و جوامع قرار گرفته است. حمایت سیاسی^۱ مفهوم مهمی است که جنبه‌های مختلفی از روابط بین مردم و حاکمیت را پوشش می‌دهد. حمایت سیاسی بازتابی از جهت‌گیری مردم نسبت به نظام حکمرانی، نهادهای آن و حکمرانان و سیاستمداران است (۱). چنانچه این جهت‌گیری روانی مثبت باشد، مردم نظام حاکم را می‌پذیرند و ساختار قوانین و اقتدار حاکمیت را به چالش نخواهند کشید (۲). اگر چه مفهوم حمایت از نظام سیاسی معادل اعتماد به نظام سیاسی نیست اما در ادبیات عامه بعضاً این دو مفهوم جایگزین یکدیگر بکار برده می‌شوند (۳). با تکیه بر این مفاهیم، حمایت سیاسی به طور گسترده به عنوان یک پدیده‌ای چند بعدی درک می‌شود که در یک زنجیره از پراکنده‌ترین و گسترده‌ترین سطوح تا خاص‌ترین و ملموس‌ترین سطوح را شامل می‌شود. حمایت سیاسی پنج جزء متمایز دارد که در یک مدل تودرتو مفهوم سازی شده است (شکل ۱). دو جزء مرکزی حمایت سیاسی، اولاً اعتماد به نهادها اعم از نهادهای اصلی مانند قوه مقننه و دولت و نیز نهادها و سازمان‌های عمومی و محلی مانند پلیس و شهرداری و ثانیاً اعتماد به مقامات و مسئولین و سیاستمداران فعلی نظام حکمرانی و تایید آنها است (۳). بنابراین همانطور که شرح داده شد، اعتماد به نظام سیاسی یا حکمرانی مفهومی متمایز از حمایت سیاسی است که این دو جزء از ارکان بسیار مهم حمایت سیاسی و همچنین از پایه‌های اصلی روابط بین مردم-حاکمیت است.

اعتماد در قلب روابط بین مردم با سیاستمداران و نهادهای سیاسی قرار دارد. اعتماد، زیربنای تمام روابط انسانی و تعاملات نهادی است و بسیاری از عملکردهای جامعه بر پایه آن شکل می‌گیرند. اعتماد منبعی حیاتی برای همه جوامع و نظام‌های حکمرانی است زیرا نه تنها سبب تشویق مردم به انجام رفتارهایی با مزایای اجتماعی و سیاسی می‌شود بلکه از رفتارهایی که سبب اختلال در حکمرانی و آشفتگی سیاسی می‌شود نیز جلوگیری می‌کند (۴). همچنین بخش مهمی از روابط بین مردم و حاکمیت مبتنی بر تفویض اختیار از مردم به سیاستمداران و نهادها است و این تفویض اختیار مستلزم اعتماد مردم به این است که حاکمیت از اختیارات خود سوء استفاده نمی‌کند و برخلاف منافع مردم عمل نخواهد کرد (۴). بنابراین اعتماد سهم بسیار مهمی در رابطه بین مردم و حکمرانان دارد.



شکل ۱. تعیین کننده‌های حمایت سیاسی

مطالعات علمی در مورد نحوه ارتباط مردم با سیاستمداران و نهادها بیش از ۶ دهه در جهان سابقه دارد. کتاب‌ها و مقالات متعددی نیز به این موضوع اختصاص داده شده است. به طوری که فقط در پنج سال گذشته تعداد مقالات علمی بین‌المللی در این حوزه بیش از ۵۰۰۰ مورد بوده است (۴). این مطالعات که از علمی مانند جامعه‌شناسی، روانشناسی، علوم شناختی، علوم سیاسی، مدیریت، علوم رفتاری و غیره سرچشمه گرفته است، دانش و درک از اعتماد را بسیار گسترش داده است.

مطالعات علمی انجام شده، نتایج پیمایش‌ها و افکارسنجی‌های سطوح مختلف، دریافت‌های تجربی سیاستمداران و همچنین بحران‌های اجتماعی و واکنش‌های مردم به نظام‌های حکمرانی همه نشان دهنده و تایید کننده بحران جهانی اعتماد هستند. مردم، امروزه بیش از گذشته از دولت‌ها و سیاستمداران انتقاد می‌کنند، قضاوت‌های منفی در مورد آنها انجام می‌دهند، تصمیمات و عملکرد حاکمیت را زیر سوال می‌برند، جنبش‌های اعتراضی ایجاد می‌کنند و با الگوهای رفتاری مشارکت سیاسی خود پیام‌هایی واضح به دولت‌ها منتقل می‌کنند. شواهد متعدد از وضعیت اعتماد به حکمرانی در جهان برخی اندیشمندان را بر آن داشته تا اظهار کنند «جهان درگیر بحران بی‌اعتمادی است» و «ما در عصر بی‌اعتمادی زندگی می‌کنیم» (۵).

در این میان، وضعیت ایران نیز از این بحران کاهش اعتماد جهانی مستثنا نبوده است و بررسی‌های انجام شده نشان می‌دهند اعتماد هر چند در سال‌های اخیر فراز و فرود داشته است اما در طول زمان روند آن تا حدی نزولی بوده است. مسئله اعتماد به حکمرانی در سال‌های اخیر در داخل کشور نیز مورد توجه قرار داشته است. در بیانات مقام معظم رهبری مکرراً بر ضرورت توجه به اعتماد مردم به حکومت تاکید شده است. ایشان در سال ۱۴۰۰ چنین بیان کردند: «اعتماد مردم به دستگاه‌های فعال در جمهوری اسلامی یک سرمایه بزرگ اجتماعی است و هیچ چیزی با این معادل نیست»^۱.

مبتنی بر شواهد متعدد وضعیت بحرانی اعتماد در جهان جای تعجب نیست که دولت‌های کشورهای مختلف در سال‌های اخیر بر این موضوع تمرکز کرده و لزوم انجام اقدامات اصلاحی فوری در این حوزه را در دستورکار قرار داده‌اند (۴). با این حال پیش از انجام هرگونه اقدامی در این حوزه لازم است شناخت بیشتر، دقیق‌تر و مبتنی بر شواهد و دانش علمی نسبت به اعتماد وجود داشته باشد: اعتماد چیست و به چه معناست؟ آیا واقعا اعتماد به حکمرانی رو به افول است؟ آیا اعتماد مردم به همه نهادها و سیاستمداران به صورت یکسان کاهش یافته است؟ آیا اعتماد در میان گروه‌های خاصی از جمعیت بیشتر از سایرین کاهش یافته است؟ آیا نرخ پایین و رو به کاهش اعتماد مسئله‌ای حاشیه‌ای است یا می‌تواند چالش‌های اساسی برای نظام حکمرانی ایجاد کند؟ سطوح پایین اعتماد چه اثراتی ممکن است داشته باشد؟ چه نوع رفتارها و رویدادها یا عواملی می‌تواند به اعتماد مردم آسیب وارد کند؟ مردم به چه چیزی و در چه صورتی به نظام حکمرانی اعتماد می‌کنند؟ چگونه می‌توان اعتماد آسیب دیده را ترمیم کرد؟ چگونه می‌توان از شکست و آسیب دیدن اعتماد پیشگیری نمود؟

این گزارش به دنبال ارائه پاسخ‌هایی مبتنی بر جدیدترین شواهد علمی و تجربی به چنین سوالاتی می‌باشد. در این گزارش چکیده، مبانی نظری و خلاصه‌ای از دانش جهانی موجود در حوزه اعتماد به حکمرانی در دنیا مرور خواهد شد. امید است با ورود این دانش نوین به کشور، توجه به آن و نیز بکارگیری آن در داخل کشور، دوره جدیدی از تلاش و توجه برای ارتقای سطح اعتماد مردم به حکمرانی توسط تمام نهادها و مسئولین آغاز شود و تحولی جدی در مسئله اعتماد مردم ایران به نظام حکمرانی رخ دهد.

ماهیت و ویژگی‌های اعتماد به حکمرانی

انسان‌ها به عنوان موجوداتی اجتماعی برای تأمین نیازهای خود ناگزیر به تعامل با دیگران هستند، و این تعاملات بر پایه نوعی توافق و پذیرش ضمنی یا صریح شکل می‌گیرند که عنصر بنیادین آن، اعتماد است (۶). اعتماد^۲ زیربنای اصلی روابط انسانی و تعاملات نهادی است (۷) و بخش مهمی از عملکرد جامعه را

۱. بیانات در دیدار رئیس و مسئولان قوه قضائیه ۱۴۰۰/۰۴/۰۷

شکل می‌دهد (۸) و از این‌رو مورد توجه گسترده‌ای در رشته‌های مختلف علمی مثل روانشناسی، اقتصاد، انسان‌شناسی و علوم سیاسی (۹)، اقتصاد رفتاری (۱۰، ۱۱)، علوم اعصاب (۱۲، ۱۳) جامعه‌شناسی، مدیریت، علوم رفتاری و شناختی قرار گرفته است (۱۴-۱۶). به دلیل ماهیت ذهنی و نامشهود اعتماد، پرداختن به تعریف مفهومی آن، به‌ویژه در زمینه‌هایی چون حکمرانی، اهمیت اساسی دارد؛ چرا که هرگونه سنجش یا تلاش برای بازسازی اعتماد، نیازمند درک روشن از ماهیت آن است.

تجربه اعتماد هنگام عملکرد آن در سطح بهینه در روابط اجتماعی مانند گراننش زمین است. افراد نیروی ثابتی را در گراننش زمین تجربه می‌کنند اما در حین حرکت از آن غافل می‌شوند. اعتماد نیز به صورت مشابه عمل می‌کند؛ بدین معنی که وقتی اعتماد در روابط وجود دارد، افراد به ندرت به تاثیرات سازنده آن توجه می‌کنند (۱۷). اعتماد برای اینکه واقع شود نیاز به سه عنصر اساسی دارد: اعتماد کننده^۱، اعتماد شونده^۲ و ارتباط بین این دو طرف که رابطه اعتماد^۳ نام دارد (۱۸). اعتماد فرایندی با سه مرحله تعریف شده است: ارزیابی قابلیت اعتماد^۴، تصمیم‌گیری برای اعتماد و نهایتاً درگیر شدن در اقدامات مبتنی بر اعتماد (۱۹).

چند تعریف پرکاربرد و پذیرفته شده از اعتماد وجود دارد:

- «اعتماد یک حالت روانشناختی است که شامل تمایل به پذیرش آسیب احتمالی بر اساس انتظارات مثبت در مورد نیت یا رفتارهای فرد دیگر می‌شود» (۲۰).

- «اعتماد تمایل یک طرف برای آسیب‌پذیر بودن در برابر اقدامات طرف دیگر بر اساس این انتظار که طرف مقابل یک عمل خاص مهم برای فرد انجام می‌دهد بدون اینکه نظارت یا کنترلی بر آن فرد وجود داشته باشد» (۲۱).

- «اعتماد باور یک فرد است مبنی بر اینکه شخص یا نهاد دیگری مطابق با انتظارات او، به صورت مثبت رفتار می‌کند» (۱۵).

اعتماد ترکیبی از ابعاد شناختی، عاطفی و رفتاری است. بُعد شناختی شامل باورها، نگرش‌ها و قضاوت‌هاست، بُعد عاطفی ناظر به احساساتی چون محبت یا خشم در بستر رابطه است، و بُعد رفتاری به اعمالی مربوط می‌شود که فرد بر اساس اعتماد انجام می‌دهد. همچنین تحقیقات نشان داده‌اند که اعتماد عاطفی در برابر چالش‌ها پایداری بیشتری دارد و در کنار اعتماد شناختی، به شکل‌گیری قصد رفتاری یعنی انجام عمل پرخطر بر مبنای باور و احساس کمک می‌کند (۱۵).

در چارچوب حکمرانی نیز اعتماد مفهومی پیچیده و چندبُعدی است. برخی تعاریف، اعتماد سیاسی را به‌مثابه قضاوتی کلی در مورد پاسخگو بودن نظام سیاسی در نظر می‌گیرند؛ یعنی با وجود نبود نظارت مستقیم، انتظار می‌رود که نظام آنچه را درست است، انجام دهد (۲۲). اعتماد به حکمرانی شامل دو بُعد

1 Trustor

2 Trustee

3 Trust Relation

4 Trustworthiness

اصلی است: اعتماد به ساختارها و نهادهای نظام (اعتماد کلان^۱ یا نهادی^۲) و اعتماد به اشخاصی که در درون این ساختارها فعالیت دارند (اعتماد خرد^۳ یا سیاسی^۴) (۲۳، ۲۴).

جهت شناخت هر چه دقیق‌تر پدیده اعتماد و مواجهه صحیح با آن لازم است ویژگی‌های این سازه مهم شناخته شود. هر چند این ویژگی‌ها به طور کلی مربوط به پدیده اعتماد هستند اما کاملاً منطبق با ویژگی‌های اعتماد به حکمرانی نیز می‌باشند. ویژگی‌های ده‌گانه اعتماد در جدول زیر مطرح شده‌اند.

ویژگی اعتماد	توضیح
ذهنی بودن	اعتماد ماهیتی ذهنی دارد و تحت تأثیر ادراک، تجربیات، ارزش‌ها و انتظارات اعتمادکننده است. بنابراین، تغییر در ذهنیت می‌تواند بر سطح اعتماد تأثیرگذار باشد، حتی بدون تغییر در رفتار اعتماد شونده (۲۵-۲۷).
شکندگی و عدم تقارن	بین کسب اعتماد و از دست دادن اعتماد، عدم تقارن ^۵ وجود دارد. مطالعات مختلفی تایید کرده‌اند که اعتماد به کندی ایجاد می‌شود و به سرعت از دست می‌رود (۲۷-۲۹).
وجود اعتماد اولیه	اعتماد اغلب از صفر شروع نمی‌شود و می‌تواند حتی بین طرف‌هایی که سابقه تعامل نداشته‌اند نیز سطحی داشته باشد. این اعتماد ناشی از کلیشه‌ها، زمینه موقعیتی، قوانین یا سازوکارهای نهادی است (۳۰).
غیرفراگیری و دوسوگرایی	اعتماد می‌تواند در حوزه‌های مختلف متفاوت باشد و افراد ممکن است هم‌زمان احساسات متناقضی نسبت به یک نهاد داشته باشند (۳۱، ۳۳-۳۴).
مانع بودن بی‌اعتمادی	وجود بی‌اعتمادی مانع ایجاد اعتماد است. ابتدا باید بی‌اعتمادی کاهش یابد تا بستر ارتقای اعتماد فراهم شود (۳۴).
چرخه‌های تقویت کننده	اعتماد و بی‌اعتمادی یک فرایند چرخه‌ای و خود تقویت کننده یا خود تضعیف کننده دارد. مارپیچ بی‌اعتمادی زمانی رخ می‌دهد که ادراکات منفی منجر به کنش‌های منفی شود و برعکس (۸).
چند سطحی بودن	اعتماد می‌تواند به سطوح مختلفی مانند فرد، نهاد یا کل نظام حکمرانی نسبت داده شود. هر سطح می‌تواند به‌طور مستقل یا وابسته به سایر سطوح ارزیابی شود (۳۵، ۳۶).
چند بعدی بودن	اعتماد مفهومی متشکل از ابعاد متفاوتی مانند شایستگی، خیرخواهی و درستکاری است و افراد در قضاوت اعتماد خود ممکن است ابعاد متفاوت آن را مدنظر قرار دهند (۴).

1 Macro-Level

2 Institutional Trust

3 Micro-Level

4 Political Trust

5 Asymmetry

اعتماد حاصل تعامل و ارزیابی متقابل اعتمادکننده و اعتمادشونده است و رفتارهای متقابل نقش مهمی در ایجاد یا تضعیف آن دارند (۳۷).	متقابل و تعاملی بودن
اعتماد سازه‌ای پویاست که می‌تواند بر اثر رویدادها، تغییر عملکرد نهادها یا تغییر انتظارات عمومی، تغییر کند (۷، ۳۸).	پویایی در طول زمان

جدول ۱. ویژگی‌های اعتماد

پیامدها و تأثیرات اعتماد به حکمرانی

اهمیت اعتماد و پیامدهایی که برای افراد و جامعه دارد، چندین دهه موضوع مطالعات آکادمیک بوده و به طور کلی بخش قابل توجهی از مطالعات این حوزه بر پیامدهای اعتماد در حکمرانی متمرکز شده است (۶). اعتماد به حکمرانی، تأثیرات عمیق و چند لایه‌ای بر جامعه، نظام حکمرانی، رابطه مردم و حاکمیت و کلیت جامعه دارد.

بخشی از این پیامدها مرتبط با مردم است. برای مثال اعتماد به حکمرانی سبب می‌شود تبعیت و پیروی از قوانین و مقررات افزایش پیدا کند (۷، ۳۹-۴۳) و به‌طور کلی جرم و جنایت در جامعه کاهش یابد (۴۴-۴۶). همچنین وجود اعتماد سبب کاهش فرارهای مالیاتی شده و پرداخت بیشتر و صادقانه‌تر مالیات توسط مردم را افزایش می‌دهد (۷، ۳۳). اعتماد بیشتر به حکمرانی، ارتباط مستقیمی با میزان مشارکت سیاسی مردم و فعالیت‌های مدنی دارد، درحالی‌که اعتماد کم با مقاومت مردم همراه است حتی در مواردی که به نفع کلی خودشان باشد (۶، ۳۳، ۴۷، ۴۸). همچنین سطح اعتماد بالاتر سبب می‌شود سطوح پذیرش سیاست‌ها، خط‌مشی‌ها و برنامه‌های حکومت توسط مردم بیشتر شود (۴۱). کاهش اعتماد به حکمرانی منجر به بروز رفتارهایی مانند «صدا» (اعتراض)، «پرخاشگری»، «قانونی‌سازی تعاملات» و نهایتاً «خروج» از تعامل با حاکمیت می‌شود (۴۹-۵۲). در شرایطی که مردم بی‌اعتماد باشند، در برابر اطلاعات منتقل شده توسط حاکمیت یا رسانه‌های آن مقاومت می‌کنند و به‌طور فزاینده‌ای به دنبال منابع خبری مخالف حکومت می‌گردند تا نگرش‌ها و ترجیحات خود را بر اساس آن منابع شکل دهند (۱۴).

دسته دوم از پیامدها مربوط به نظام حکمرانی است. اعتماد برای فرآیندهای سیاستگذاری^۱، اجرای سیاست^۲، ارائه خدمات^۳، ثبات حکومت^۴ و زندگی دموکراتیک^۵ ضروری است (۲۵). میزان پایین اعتماد به حکمرانی می‌تواند در سطوح کلان، متوسط و خرد موثر باشد. در سطح کلان، اعتماد پایین به حکمرانی،

1 Policy Making

2 Policy Implementation

3 Service Delivery

4 Regime Stability

5 Democratic Life

ثبات نظام را تضعیف می‌کند (۵۳) یا در بهترین حالت نشانه‌ای از چالش‌های ساختاری است که نیازمند دگرگونی نهادهای نظام است (۵۴، ۵۵). در سطح متوسط، اعتماد پایین سبب تغییرات در ساختارهای رقابت حزبی می‌شود (۵۶). چنین تغییرات ساختاری در رقابت‌های حزبی به ویژه با فراهم کردن زمینه مساعد برای موفقیت انتخاباتی احزاب جدید یا پوپولیست رخ می‌دهد (۵۷). نهایتاً در سطح خرد، اعتماد پایین باعث حمایت از اصلاحات دموکراتیک می‌شود (۵۶، ۵۸). وقتی بی‌اعتمادی افزایش پیدا می‌کند، قوانین و مقررات به صورت مؤثر و کارآمد قابلیت اجرا نخواهند داشت (۷). همچنین اعتماد به حکمرانی ارتباط مستقیمی با سطوح بالاتر رشد اقتصادی و تولید ناخالص داخلی کشور دارد (۴۸، ۵۹-۶۶). طبق مطالعات انجام شده، کشورهایی که سطح اعتماد بالاتر مردم به نظام حکمرانی را دارند، سطوح پایین‌تری از فساد را نشان می‌دهند (۴۸، ۶۷). اعتماد به حکمرانی می‌تواند سبب تسهیل و تقویت مدیریت بحران‌ها توسط حاکمیت شود. اعتماد به حکمرانی اگر بالا باشد می‌تواند به حفظ دستاوردهای اساسی نظام حکمرانی در زمان بحران‌های اقتصادی، اجتماعی و سیاسی کمک کند (۶۸). علاوه بر موارد مطرح شده در قبل، اعتماد به حکمرانی می‌تواند در حل مسائل عمیق و بین نسلی مؤثر باشد. اعتماد کم به حکمرانی چالش‌هایی برای مسائل بلندمدت کشور ایجاد می‌کند که برای حل آنها نیاز به سیاست‌های آینده‌محور وجود دارد (۳۸).

دسته سوم و چهارم، پیامدهای مرتبط با رابطه مردم-حاکمیت و پیامدهای مرتبط با جامعه است. اعتماد بر روابط بین مردم و نظام حکمرانی تأثیر می‌گذارد که به نوبه خود بر نتایج سیاستگذاری‌های عمومی نیز مؤثر است (۶). یکی از مهمترین روابط بین مردم و نظام حکمرانی، حمایت از سیاست‌ها و خط‌مشی‌های حاکمیت است که فقدان اعتماد با این امر مقابله می‌کند تا جایی که حمایت از سیاست‌ها کاهش می‌یابد و از اجرای آنها جلوگیری می‌شود (۶۹). در سطح جامعه نیز اعتماد به حکمرانی سبب می‌شود تا برابری در جامعه افزایش پیدا کند (۸). فقدان اعتماد با هرج و مرج و درگیری در جامعه مرتبط است (۷۰). در طرف مقابل، اعتماد به حکمرانی سبب ایجاد انسجام و ثبات اجتماعی در جامعه خواهد شد. همچنین در صورتی که بی‌اعتمادی در جامعه وجود داشته باشد، ممکن است درگیری‌های داخلی و یا جدایی طلبی‌ها تسهیل شود (۷۱). عدم اعتماد مردم به حکمرانی می‌تواند به طور کلی امنیت کشور را تضعیف نماید (۷۲). کاهش اعتماد می‌تواند بر مجموعه گسترده‌تری از چالش‌های اجتماعی نیز تأثیرگذار باشد. کاهش اعتماد به نظام حکمرانی سبب می‌شود افراد در مقابل منابع اطلاعاتی مرتبط با حاکمیت مقاومت کنند و به سمت استفاده از منابع خبری مخالف بروند که این مورد می‌تواند سبب تشدید شیوع اخبار جعلی در جامعه و نیز قطبی شدن بیشتر جامعه شود (۱۴). علاوه بر موارد ذکر شده، کاهش اعتماد به حکمرانی سبب ظهور احزاب سیاسی جدیدی می‌شود که با نظام حکمرانی موجود مخالف هستند (۵۰).

تمایز بی‌اعتمادی و فقدان اعتماد

مطالعات اولیه، اعتماد و بی‌اعتمادی را به عنوان دو قطب متضاد در یک پیوستار در نظر می‌گرفتند (۷۳). این مطالعات بی‌اعتمادی را برابر با عدم اعتماد یا همان فقدان اعتماد می‌دانستند اما مطالعات جدیدتر آنها را به عنوان مفاهیم متفاوتی در نظر می‌گیرند (۷۳، ۷۴). بی‌اعتمادی سال‌ها به عنوان یک سازه مستقل نادیده گرفته می‌شد و در نتیجه اصطلاحاتی مانند اعتماد پایین^۱، فقدان اعتماد^۲ و بی‌اعتمادی^۳ از هم متمایز نمی‌شدند و عموماً فقدان اعتماد معادل بی‌اعتمادی محسوب می‌شد (۳۴). در واقع قبلاً تصور می‌شد که بی‌اعتمادی انتهای طیف اعتماد داشتن است (۷۵) اما تحقیقات نشان داده است که اساساً بی‌اعتمادی سازه و مفهومی متمایز از اعتماد است و اعتماد و بی‌اعتمادی دو طیف جداگانه دارند که هر یک می‌توانند از زیاد تا کم متغیر باشند (۳۱). طیف اعتماد و بی‌اعتمادی در شکل زیر نشان داده شده است.



اعتماد و بی‌اعتمادی هر چند از یکدیگر متمایز هستند و کارکردهای متفاوتی دارند اما ساختارهایی مرتبط با یکدیگر دارند (۷۶). علاوه بر کارکردهای متفاوت اعتماد و بی‌اعتمادی، این دو مفهوم دارای ویژگی‌ها و عوامل تعیین‌کننده متفاوتی نیز هستند (۳۱).

در تعریفی برگرفته از تعریف اعتماد، بی‌اعتمادی به معنای داشتن انتظارات منفی نسبت به نیت یا رفتارهای دیگری است (۳۱، ۷۷). برخلاف اعتماد که «انتظار مثبت مطمئن» است، بی‌اعتمادی را می‌توان به عنوان «انتظار مطمئن فرد از آسیب دیدن از طرف مقابل» در نظر گرفت (۳۱). این تعریف از بی‌اعتمادی آشکارا فراتر از عدم اعتماد صرف است (۷۷). صرف فقدان اعتماد یا عدم اعتماد به معنای بی‌اعتمادی فعال نیست (۷۸). در نتیجه نقطه مقابل اعتماد، فقدان اعتماد و نقطه مقابل بی‌اعتمادی نیز فقدان بی‌اعتمادی است. از آنجایی که بی‌اعتمادی خود یک نگرش است، می‌تواند همه جنبه‌های تعامل را تحت تأثیر قرار دهد و حتی بر ابتدایی‌ترین برداشت‌ها نیز تأثیر بگذارد و در نتیجه دیدگاهی سوگیرانه از واقعیت ایجاد کند (۷۷). وقتی اعتماد و بی‌اعتمادی مفاهیم متفاوتی در نظر گرفته شده‌اند، بدین معنی است که اعتماد و بی‌اعتمادی می‌توانند به طور همزمان در کنار یکدیگر وجود داشته باشند زیرا متضاد نیستند (۷۷). در

1 Low Trust

2 Mistrust

3 Distrust

دیدگاه مذکور، این امکان برای افراد وجود دارد که به طور همزمان و در زمینه‌های مختلف به شخص دیگری هم اعتماد کنند و هم بی‌اعتماد شوند (۳۱). در مقاله‌ای این تناقض آشکار با مثالی از همکاری استالین و روزولت در جنگ جهانی دوم نشان داده شده است (۷۹) که در آن شرایط هر دو طرف به یکدیگر اعتماد دارند اما در عین حال به یکدیگر بی‌اعتماد نیز هستند (۷۷). مطابق با این دیدگاه اعتماد در روابط را به چهار حالت می‌توان دسته بندی کرد: ۱- اعتماد کم، بی‌اعتمادی کم ۲- اعتماد زیاد، بی‌اعتمادی کم ۳- اعتماد کم، بی‌اعتمادی زیاد ۴- اعتماد زیاد، بی‌اعتمادی زیاد (۳۱). برای مثال در شرایط اعتماد زیاد و بی‌اعتمادی زیاد، طرفین اهداف مشترکی با یکدیگر دارند که می‌تواند زمینه‌ای برای احساس اطمینان و اعتماد نسبت به طرف مقابل ایجاد کند اما همچنان دلایلی برای شک و یا بدگمانی نیز نسبت به دیگری دارند که بی‌اعتمادی را توسعه می‌دهد. بنابراین اعتماد و بی‌اعتمادی می‌تواند در روابط بین طرفین به طور همزمان وجود داشته باشد اما هر کدام به جنبه یا کیفیتی متفاوت از رابطه اشاره کند (۷۴، ۸۰).

در رابطه با پیشایندهای اعتماد و بی‌اعتمادی، تحقیقات نشان داده‌اند که اعتماد و بی‌اعتمادی توسط عوامل تعیین کننده متفاوتی ایجاد می‌شوند و در واقع پیشایندهای متفاوتی دارند (۳۱، ۳۲، ۷۴) و همچنین رفع بی‌اعتمادی و افزایش اعتماد نیازمند رویکردهای متفاوتی است. علاوه بر تفاوت در پیشایندها، از آنجایی که اعتماد و بی‌اعتمادی سازه‌های متمایزی هستند، پیامدهای متفاوتی نیز به همراه می‌آورند (۷۷).

تمایز اعتماد سیاسی، نهادی و سیاستی

ادبیات پژوهشی در حیطه اعتماد، طیف گسترده‌ای از انواع اعتماد را معرفی می‌کند. انواع اعتماد بسته به طرفین رابطه می‌توانند با یکدیگر متفاوت باشند. برای مثال اعتمادی که بین بخش‌های مختلف حاکمیت (مانند مجلس، قوه قضائیه، نهادهای خدماتی یا احزاب سیاسی) وجود دارد با اعتمادی که بین انواع مختلف افراد (مانند همسایگان، آشنایان، خانواده یا افراد غریبه) وجود دارد، متفاوت خواهد بود. به عبارت دیگر، اعتماد اجتماعی و سیاسی از نظر مفهومی کاملاً از دیگر متمایز هستند (۷).

هر چند اعتماد انواع بسیار متنوعی دارد اما با توجه به اینکه اعتماد در حکمرانی موضوع گزارش حاضر است، در جدول زیر انواع اعتماد بر حسب طرف‌های درگیر در حکمرانی یعنی مردم، نهادها و مسئولین ارائه شده است.

اعتماد شونده				اعتماد کننده
مردم	مردم	نهادهای	مسئولین	
اعتماد اجتماعی	اعتماد نهادی*	اعتماد سیاسی*	مردم	
اعتماد مدنی ^۱	اعتماد بین نهادی ^۲	اعتماد سیاسی-اداری ^۳	نهادهای	
اعتماد سیاسی	اعتماد سیاسی-اداری	اعتماد چند جانبه ^۴	مسئولین	

جدول ۲. انواع اعتماد بر حسب طرفین درگیر در حکمرانی

همانطور که در جدول بالا نشان داده شده است، حداقل ۶ نوع اعتماد در حوزه حکمرانی وجود دارد. انواع اعتماد مطرح شده در زمینه‌های شکل‌گیری، عوامل تعیین کننده، بازیگران، کارکردها، پیامدها و غیره تفاوت‌های جدی با یکدیگر دارند. برخی از این انواع اعتماد به طور کلی بیشتر مورد توجه قرار گرفته است و به برخی کمتر پرداخته شده است. برای مثال اعتماد مردم به مقامات مسئول موضوع بسیاری از مطالعات و گفتگوها بوده است در حالی که اعتماد مقامات مسئول به مردم کمتر مورد توجه قرار گرفته است (۸۱). مسئولین بعضاً با افرادی از مردم رو به رو می‌شوند که آنها را غیر قابل اعتماد می‌دانند؛ افرادی که مدارک اشتباه ارائه می‌دهند، خطا می‌کنند، فرایندها و رویه‌ها را دنبال نمی‌کنند یا حتی مرتکب تقلب آشکار می‌شوند. به دلیل همین عدم اعتماد نظام حکمرانی به مردم، طیف وسیعی از مکانیسم‌های نظارتی، اطلاعاتی و کنترلی بکارگرفته می‌شود (۸۲). ابراز این بی‌اعتمادی در عدم تمایل مسئولین به مشارکت مردم در تصمیم‌گیری‌ها، عدم تمایل به جدی گرفتن نظرات مردم، عدم تمایل به شفافیت و غیره قابل مشاهده است (۸۱، ۸۳). بی‌اعتمادی مسئولین به مردم می‌تواند واکنش متقابلی را برانگیزد و به پویایی تقویت کننده متقابل منجر شود و در نهایت اعتماد مردم به مسئولین را نیز کاهش دهد (۸۲). فراتر از اعتماد مردم به حکمرانان، اعتماد بین نهادی نیز از انواع مهم اعتماد است که کمتر به آن توجه شده است. اعتماد نه تنها در تعاملات بین افراد و بین مردم و نهادها و مسئولین مهم است بلکه در تعاملات بین نهادها و سازمان‌های نظام حکمرانی نیز اهمیت دارد. این اعتماد به ویژه زمانی که نهادهای حکمرانی برای ارائه خدمات یا سیاستگذاری در حوزه‌های مختلف باید با یکدیگر همکاری کنند، نمایان می‌شود. اعتماد بین نهادی همچنین در شرایطی حائز اهمیت است که نهادهای نظام حکمرانی در تعامل و همکاری با نهادهای خصوصی یا غیرانتفاعی باشند (مثلاً در مشارکت‌های دولتی-خصوصی یا ارائه خدمات) (۸۲). این اعتماد فراتر از اعتماد صرف بین بازیگران درون این نهادها است (۸۴) و نوع متفاوتی از اعتماد را نیاز دارد. این نوع

1 Civic Trust

2 Inter-Institutional Trust

3 Political-Administrative Trust

4 Multilateral Trust

اعتماد بین نهادی بر روی هزینه‌های مبادلاتی، تضادها و تعارضات، عملکرد ادراک شده و همچنین نتایج و خروجی تاثیرگذار می‌باشد (۸۴-۸۶). علاوه بر توضیحات قبل، ۶ نوع اعتماد ذکر شده در جدول قبل تفاوت‌هایی نیز با یکدیگر دارند و برخی ساده‌تر و برخی پیچیده‌تر هستند. برخلاف اعتماد بین فردی و حتی اعتماد سیاسی (که در آن تمرکز بر یک رهبر یا مسئول است)، اعتماد به مراجع سازمانی و نهادی بسیار پیچیده‌تر است (۸۷). این پیچیدگی بیشتر تا حدی به این دلیل است که در اعتماد نهادی، طیفی از اشخاص و مولفه‌های سازمانی در سطوح مختلف نقش دارند و می‌توانند بر قضاوت‌های اعتماد کنندگان تاثیر بگذارند (۸۸). برای مثال، افراد در اعتماد به یک سازمان ممکن است به برابری و ترکیبی از عوامل مختلف اعتماد کند: عواملی مانند روابط بین فردی با افراد آن سازمان، سیستم‌ها و ساختارها و فرایندهای حاکم بر سازمان، ارزش‌ها و اصول فرهنگی غالب بر سازمان و اعضای آن، شهرت سازمان، کیفیت کالاها و خدمات آن، مقررات و کنترل‌های خارجی که رفتار سازمان را محدود می‌کند و غیره (۸۷).

از بین انواع اعتماد در حوزه حکمرانی، هدف این نوشته پرداختن به اعتماد نهادی، اعتماد سیاسی و همچنین اعتماد سیاستی^۱ (یعنی اعتماد به سیاست‌ها و خط‌مشی‌ها) یا مجموعاً به عبارتی «اعتماد به حکمرانی»^۲ است.

اعتماد به حکمرانی عنصر مهمی است که شهروندان و نظام حکمرانی را به یکدیگر متصل می‌کند و شاخصی برای ارزیابی عملکرد نظام حکمرانی و نیز میزان حمایت مردم از آن است (۱۸). در ادبیات پژوهشی به اعتماد سیاسی، اعتماد مبتنی بر کنشگر^۳ و به اعتماد نهادی، اعتماد مبتنی بر سیستم^۴ نیز گفته می‌شود. در واقع اعتماد سیاسی، اعتمادی است که مردم به کنشگران و بازیگران عرصه حکمرانی مانند مسئولین دارند و اعتماد نهادی، اعتمادی است که مردم به سیستم‌های حکمرانی مانند سازمان‌ها و دستگاه‌ها دارند. این نکته حائز اهمیت است که اعتماد مردم به کنشگران سیاسی (اعتماد به مسئولین) می‌تواند ضروری نباشد مشروط بر اینکه مردم بتوانند به طور منطقی به سیستم و نهادها اعتماد کنند. در شرایطی که در یک جامعه اعتماد سیاسی زیاد باشد اما اعتماد نهادی کم باشد و به عبارتی اعتماد نامتقارن باشد، می‌تواند مشکلات قابل توجهی را برای آن جامعه ایجاد کند. هر چند در این شرایط افراد به حمایت و هواداری خود از بازیگران سیاسی ادامه می‌دهند اما چون سیستم سیاسی را شکست خورده می‌دانند، احتمالاً نتایج کمتر بهینه‌ای از سیاست‌ها و برنامه‌های اتخاذ شده ایجاد می‌شود و همچنین سبب می‌شود میزان قطبی بودن جامعه افزایش پیدا کند و در واقع اعتماد قطبی‌شده^۵ در جامعه ایجاد شود که می‌تواند دموکراسی را فلج کند و منجر به از هم گسیختگی در فرایندهای انتخاباتی شود (۲۵).

1 Policy Trust

2 Governance Trust

3 Actor-based Trust

4 System-based Trust

5 Polarized Trust

افزون بر اعتماد سیاسی (اعتماد به سیاستمداران و حکمرانان) و اعتماد نهادی (اعتماد به ساختارها و رویه‌های حاکمیت)، اعتماد سیاستی نیز نوع دیگری از اعتماد به حکمرانی است که از نظر مفهومی و تجربی نسبت به دو نوع دیگر اعتماد متمایز است. اعتماد سیاستی، اعتماد به سیاست‌ها، تصمیمات و برنامه‌های اتخاذ شده توسط حکمرانی است (مانند اعتماد به سیاست‌های قرنطینه در زمان پاندمی کرونا). اعتماد به سیاست‌ها به طور مستقیم تعیین کننده نوع واکنش و رفتار مردم در قبال سیاست‌ها و پذیرش یا عدم پذیرش آنها است. برای مثال پوشیدن ماسک در طول یک بیماری همه‌گیر، پرداخت مالیات، پذیرش اصلاحات نمونه‌هایی از پذیرش سیاست‌های حاکمیت هستند که می‌توانند ارتباط مستقیمی با اعتماد به سیاست‌ها داشته باشند. افراد ممکن است نسبت به برخی سیاست‌ها اعتماد داشته باشند و از آنها حمایت کنند در حالی که نسبت به سیاستمداران یا نهادهایی که آنها را ایجاد کرده‌اند، بی‌اعتماد باشند. همینطور بالعکس، ممکن است افراد با وجود اعتماد به نهادها یا سیاستمداران، نسبت به سیاست‌های خاصی همچنان بی‌اعتماد باشند. نهایتاً این نکته نیز قابل ذکر است که هر چند این سه نوع اعتماد سیاسی، نهادی و سیاستی از یکدیگر متمایز هستند اما عمدتاً به یکدیگر مرتبط هستند و بر یکدیگر تأثیرات متقابلی دارند.

عوامل موثر بر وضعیت اعتماد

اعتماد و خصوصاً اعتماد به حکمرانی مفهومی بسیار پیچیده و چند وجهی است و در شکل‌گیری و تغییرات آن عوامل و شرایط متعددی نقش ایفا می‌کنند. به همین جهت بررسی اینکه چه علل و عواملی می‌توانند بر سطح اعتماد به حکمرانی تأثیر بگذارند، ضرورت دارد. در واقع آگاهی نسبت به علل و پیشایندهای اعتماد و بی‌اعتمادی، ضمن ارائه بینش و تبیین پیرامون چرایی تغییرات اعتماد به حکمرانی در طول زمان، می‌تواند کمک بسزایی جهت مدیریت وضعیت اعتماد در جامعه نماید. کاهش اعتماد به حکمرانی می‌تواند تحت تأثیر عوامل و علل بسیار متنوع و حتی بی‌شماری قرار گیرد. در مطالعات متعددی تلاش شده است این علل و عوامل، کشف و شناسایی شوند اما به دلیل گستردگی بیش از اندازه آنها جمع بندی صریحی از مجموعه این عوامل تا امروز انجام نشده است. با مروری بر علل مطرح شده برای کاهش اعتماد به حکمرانی مبتنی بر تجارب و دانش جهانی می‌توان سه دسته از عوامل موثر بر سطح اعتماد به حکمرانی را از یکدیگر متمایز کرد. اولین دسته، «عوامل فردی»^۱ هستند که شامل ویژگی‌های ذاتی، ویژگی‌های جمعیتی شناختی، ترجیحات و انتظارات افراد جامعه می‌باشند. دسته دوم «عوامل اجتماعی»^۲ موثر بر سطح اعتماد است که در این دسته از عوامل، ویژگی‌های جامعه و تجربیات اجتماعی افراد نقش دارند. نهایتاً دسته سوم،

1 Individual Determinants

2 Societal Determinants

عوامل مرتبط با نظام حکمرانی یا به عبارتی «عوامل نهادی»^۱ است که شامل عملکرد و کیفیت حکمرانی، رضایت از خدمات و تعامل نظام حکمرانی با مردم می‌شود. خلاصه‌ای از این عوامل و علل در جدول شماره ۳ مطرح شده است.

عوامل مؤثر بر سطح اعتماد به دولت	عوامل مؤثر فردی	ویژگی‌های ذاتی	ژنتیک، صفات شخصیتی، خوش‌بینی، ریسک‌پذیری، تجربیات کودکی، اعتماد تعمیم‌یافته، هورمون اکسی توسین
		ویژگی‌های جمعیت‌شناختی	جنسیت، سن، قومیت، تحصیلات، وضعیت اجتماعی-اقتصادی، وضعیت شغلی، سابقه مهاجرت
		ترجیحات	هویت ملی و سیاسی و مذهبی، شباهت ارزشی، هیجانات، دین‌داری، جهت‌گیری سیاسی، نوع دوستی، رفتار متقابل
		انتظارات	انتظار امنیت مالی و شغلی، انتظارات سیاسی و اجتماعی، دانش و اطلاعات، استانداردها، خودکارآمدی سیاسی
	عوامل مؤثر اجتماعی	ویژگی‌های جامعه	بی‌ثباتی اقتصادی و اجتماعی جامعه، هنجار اجتماعی اعتماد، قطبی‌بودن جامعه، مصرف رسانه‌ای و شیوع اخبار جعلی، رواج فساد در جامعه، وجود نابرابری اجتماعی و اقتصادی، گسترش جرم و جنایت، تکرر و تنوع اجتماعی
		تجربیات اجتماعی قبلی	رفتار مشارکت شهروندی، رفتار مشارکت سیاسی، رفتار داوطلبانه، بزه‌دیدگی، تجربه بحران (اعم از اجتماعی، اقتصادی و...)، تجربه تعامل با دولت
	عوامل مؤثر نهادی	عملکرد و کیفیت حکمرانی	نحوه رسیدگی به چالش‌های قبلی، شکست سیاست‌ها و برنامه‌ها، شکست در حاکمیت قانون، عدم شفافیت در تصمیم‌گیری، وضعیت اقتصادی و مالی نامناسب، مدیریت مؤثر عدم اطمینان اجتماعی و اقتصادی و سیاسی
		رضایت از خدمات	رضایت از خدمات عمومی (مثل خدمات بهداشتی، آموزشی، امنیت و انرژی)، آب، پاسخگویی به نیازهای مردم، بیگانگی و قطع ارتباط با مردم
		تصویر و شهرت دولت	افشای رسوایی‌های بزرگ، دعوای سیاسی، دروغ و فساد در دولت، گشودگی برای مشارکت مردم، رفتار منصفانه و برابر با گروه‌ها

جدول ۳. عوامل مؤثر بر وضعیت اعتماد مردم

پویایی اعتماد به حکمرانی

اعتماد پدیده‌ای پویا است. پویا بودن اعتماد بدین معنی است که همگام با وقایع و رخدادها می‌تواند بروز شود و همچنین متناسب با اعتماد شونده‌ها و اعتماد کننده‌های متنوع، حالت‌های متفاوت به خود بگیرد. با توجه به اینکه اعتماد اثرات و پیامدهای گوناگونی بر نظام حکمرانی دارد، پویایی اعتماد نیز می‌تواند بر حکمرانی موثر باشد. بنابراین نظارت بر پویایی‌های اعتماد با هدف اولویت‌دهی برای توجه بیشتر حکمرانی به ترمیم و ارتقای اعتماد ضروری می‌باشد. اعتماد به حکمرانی حداقل از چهار جهت پویا است:

۱- اعتماد به حکمرانی می‌تواند در طول زمان رشد کند و کاهش یابد.

نگرش‌ها و ارزیابی‌های مردم از نهادهای حاکمیت و حکمرانان اغلب در طول زمان قابل تغییر است (۸۹)، (۹۰). مطالعاتی که به صورت طولی و در طی سال‌های متمادی وضعیت اعتماد به حکمرانی را ارزیابی کرده‌اند نیز این موضوع را تایید می‌کنند. این مسئله نشان می‌دهد اعتماد مردم در واکنش به رویدادها، وقایع، تصمیمات و غیره نظام حکمرانی تغییر می‌کند. بنابراین اعتماد به حکمرانی با نوسانات قابل توجهی که دارد، پدیده‌ای پویا است و در دوره‌های زمانی کوتاه می‌تواند افزایش و کاهش پیدا کند (۴).

۲- اعتماد به حکمرانی می‌تواند در سطوح و ارکان مختلف نظام حکمرانی متفاوت باشد.

نظام حکمرانی به صورت بسیط و متمرکز عمل نمی‌کند و از سطوح و ارکان متعددی تشکیل شده است. مردم به صورت همزمان با لایه‌های متفاوت نظام حکمرانی و یا با نهادها و ارکان مختلف آن در تعامل هستند. این پیکربندی چند سطحی^۱ و چند بخشی نظام حکمرانی باید در حوزه اعتماد در نظر گرفته شود (۹۰).

اعتماد به حکمرانی متناسب با چند سطحی بودن نظام حکمرانی عمل می‌کند و از این جهت پویایی دارد. اعتماد به حکمرانی در سطوح مختلفی ایجاد می‌شود و عمل می‌کند: اعتماد سیاسی یعنی اعتماد به مسئولینی که در تعامل با مردم هستند، اعتماد به نهادهای محلی و منطقه‌ای، اعتماد به نهادهای ملی و نهایتاً اعتماد به کلیت نظام حکمرانی (۹۱). اعتماد به سطوح مختلف حکمرانی می‌تواند از یکدیگر متمایز باشد (۴) و به صورت مستقل کاهش و افزایش پیدا کند. طبق برخی مطالعات، بین اعتماد به سطوح مختلف نظام حکمرانی شکاف و تفاوت وجود دارد. برای مثال یک بررسی در برخی از کشورهای اروپایی نشان داد که اعتماد به نهادهای محلی بالاتر از اعتماد به دولت ملی بوده است (۹۲) همچنین اعتماد به دولت ملی آمریکا در اواخر دهه ۱۹۶۰ در بالاترین سطح بود اما در طول دهه‌های بعد کاهش یافته است. با این حال اعتماد به دولت‌های محلی و ایالتی چنین کاهش را تجربه نکرده‌اند (۹۰).

علاوه بر چند سطحی بودن نظام حکمرانی، نهادهای نظام حکمرانی نیز به لحاظ حوزه مسئولیت‌ها از یکدیگر متمایز هستند. مطالعات نشان می‌دهند مردم تمایل دارند بین سه بخش از نظام حکمرانی تمایز

قائل شوند: نهادهای سیاسی (مانند دولت، مجلس و احزاب سیاسی)، نهادهای خدماتی (مانند نهادهای مختلف مدیریت دولتی) و نهادهای قضایی و امنیتی (مانند قوه قضائیه، پلیس، نیروهای مسلح) (۱۵). در شرایطی که مردم بین انواع مختلف نهادهای نظام حکمرانی تمایز قائل می‌شوند، اعتماد می‌تواند وضعیتی پویا داشته باشد و نسبت به هر یک از انواع نهادها وضعیت متفاوتی را نشان دهد.

هر چند پویایی اعتماد در ساختارهای چند سطحی و نهادهای مختلف می‌تواند وجود داشته باشد یعنی به صورت مستقل ایجاد شود و یا افزایش و کاهش پیدا کند اما در اغلب مواقع سطح اعتماد بین این سطوح به یکدیگر وابسته است. مردم عمدتاً مبتنی بر اطلاعات مربوط به نهادهایی که بیشتر با آنها آشنا هستند و یا تعامل دارند، اعتمادی را شکل می‌دهند و سپس آن اعتماد را به سایر نهادها تعمیم می‌دهند (۹۳). همچنین سطح اعتماد نیز طبق اثر سرریز قرار می‌گیرد (۹۴). بدین معنی که عملکرد خوب یا بد یک نهاد می‌تواند درک افراد از عملکرد سایر نهادها و حتی کلیت نظام حکمرانی را تحت الشعاع قرار دهد و بنابراین اعتماد به یک نهاد، وضعیت اعتماد به سایر نهادها را تعیین کند.

۳- اعتماد به حکمرانی می‌تواند در گروه‌های مختلف جمعیتی به صورت نابرابر رشد کند و کاهش یابد.

تجربیات زندگی افراد وابسته به سن، جنسیت، سابقه تحصیلی، درآمد و محل زندگی آنها بسیار متفاوت است. عوامل یکسان کاهش و افزایش اعتماد به طور یکسان بر افراد گروه‌های مختلف تاثیر نمی‌گذارد و این تهدید وجود دارد که تفاوت‌ها در اعتماد به حکمرانی بین گروه‌های مختلف تشدید شود (۳۸).

۴- اعتماد به حکمرانی می‌تواند در موضوعات مختلف، متفاوت باشد.

مبتنی بر ویژگی اعتماد که در هر حوزه‌ای می‌تواند متفاوت باشد («الف» به «ب» برای انجام «ج» اعتماد دارد)، اعتماد به حکمرانی نیز در حوزه‌های موضوعی متفاوت می‌تواند پویا باشد. در واقع اعتماد مردم به حکمرانی وابسته به هدفی که مورد ارزیابی قرار می‌گیرد، متفاوت است (۴). برای مثال افراد می‌توانند در مورد مدیریت بلایای طبیعی به حکمرانی اعتماد داشته باشند اما در مورد مدیریت بحران اقتصادی به حکمرانی اعتماد نداشته باشند.

سنجش وضعیت اعتماد به حکمرانی

جوامع به طور فزاینده‌ای در حال پیچیده‌تر شدن هستند و تصمیم‌گیری‌های سیاستی که همه جوانب یک جامعه را در نظر بگیرند، می‌توانند هزینه‌های زیادی به همراه داشته باشند. همچنین اگر این سیاست‌ها، پیامدهای منفی ایجاد کنند، به سختی می‌توان آن پیامدها را جبران کرد. به دلیل نقش بسیار مهم اعتماد در حکمرانی و همچنین پیامدهای قابل توجهی که می‌تواند در سطوح مختلف جامعه و نظام حکمرانی ایجاد کند، سنجش اعتماد به یکی از موضوعات مورد توجه در جهان تبدیل شده است. اطلاع داشتن حکمرانان از وضعیت اعتماد مردم، محرک‌های آن و تغییرات وضعیت اعتماد برای تعیین سیاست‌های اثربخش

ضروری است. داده‌های مربوط به وضعیت اعتماد، می‌توانند دو کاربرد اصلی داشته باشند: نظارت بر پیشرفت و ارزیابی اثربخشی سیاست‌های نظام حکمرانی. تمایل و نیاز روزافزون به آگاهی دقیق نسبت به وضعیت اعتماد و تغییرات آن سبب شده است حوزه سنجش اعتماد در سطح نظری، ابزاری و اجرایی رشد و پیشرفت داشته باشد و جزو موضوعات مورد بحث متخصصان دانشگاهی، اندیشگاه‌ها، مراکز افکارسنجی و سیاستمداران قرار گیرد.

یکی از نگرانی‌های اساسی سال‌های اخیر حوزه حکمرانی در جهان، کاهش سطح اعتماد مردم به نظام حکمرانی بوده است (۹۵). اگرچه در گذشته به گستردگی به مفهوم و اهمیت اعتماد مردم به حکمرانی پرداخته شده است اما سنجش آن به ویژه در آمارهای رسمی سابقه طولانی ندارد (۸، ۹۶). از آنجایی که اعتماد مفهومی بسیار پیچیده است، سنجش و اندازه‌گیری آن فرآیند ساده‌ای نیست. در سال‌های اخیر، کاهش فزاینده اعتماد به حکمرانی و نمایان شدن پیامدهای آن سبب شد انگیزه بیشتری برای اطلاع از وضعیت اعتماد ایجاد شود و حکمرانان در کشورهای مختلف مایل باشند از نتایج وضعیت اعتماد برای جهت‌دهی به سیاست‌ها استفاده کنند (۸).

پایش مستمر اعتماد عمومی، امکان تحلیل دقیق‌تری از واکنش‌های جامعه به تصمیمات، رویدادها و سیاست‌ها را فراهم کرده و سیاست‌گذاران را قادر می‌سازد تا با شناخت تفاوت‌های جمعیتی، راهبردهایی متناسب با ویژگی‌ها و نیازهای هر گروه طراحی کنند (۹۷). همچنین، تفکیک اعتماد نسبت به نهادها، دستگاه‌ها، سازمان‌ها و نیز مسئولان و رهبران، زمینه‌ای برای شناسایی نقاط ضعف و ترمیم هدفمند بی‌اعتمادی در بخش‌های مختلف نظام حکمرانی ایجاد می‌کند.

در مجموع، سنجش اعتماد به حکمرانی چهار کارکرد کلیدی دارد:

- ارزیابی وضعیت فعلی اعتماد نسبت به کلیت ساختار حکمرانی و اجزای آن؛
 - رصد تغییرات اعتماد در گذر زمان یا پس از اجرای سیاست‌ها و وقوع رویدادها؛
 - مقایسه سطح اعتماد در میان گروه‌های مختلف اجتماعی؛
 - شناسایی عوامل مؤثر بر ایجاد یا تضعیف اعتماد در حوزه‌ها و نهاد‌های گوناگون.
- این فرآیندها، زمینه‌ساز طراحی سیاست‌ها و مداخلات مؤثر برای بازسازی و تقویت اعتماد عمومی به نظام حکمرانی خواهد بود.

مدل‌های مفهومی نوین سنجش اعتماد به حکمرانی

با وجود آن‌که سنجش اعتماد به حکمرانی طی سال‌های متمادی از طریق پیمایش‌های متعددی در سطح جهان صورت گرفته است، اما بسیاری از پژوهشگران این حوزه نسبت به اعتبار و کارایی شاخص‌ها و مقیاس‌های سنتی مورد استفاده در این پیمایش‌ها ابراز نگرانی کرده‌اند. از دیدگاه این محققان،

شاخص‌های متداول که مبتنی بر رویکردهای سنتی به مفهوم اعتماد هستند، هم از نظر مفهومی و هم از نظر روشی، دارای کاستی‌هایی هستند و نمی‌توانند تصویر دقیقی از اعتماد به حکمرانی ارائه دهند. در حال حاضر، شاخص‌های مرسوم برای سنجش اعتماد به حکمرانی غالباً به شکل پرسش‌های ساده و مستقیم در قالب نظرسنجی‌هایی تک‌بعدی مطرح می‌شوند؛ نظیر این سؤال که «تا چه میزان به [نهاد] در [کشور] اعتماد دارید؟». با وجود اهمیت روزافزون موضوع اعتماد به حکمرانی، جای تعجب است که تا همین اواخر، اغلب پژوهش‌ها بدون نگاه انتقادی و با اتکا به مجموعه‌ای محدود و سطحی از شاخص‌ها انجام شده‌اند، و تلاشی جدی برای توسعه شاخص‌های جایگزین صورت نگرفته است (۹۸). در نتیجه، می‌توان گفت شکاف معناداری میان اهمیت و توجه به این پدیده و میزان دقت ابزارهای اندازه‌گیری آن وجود دارد.

در سال‌های اخیر، نگرانی‌های جدی درباره کفایت شاخص‌های سنتی سنجش اعتماد به حکمرانی مطرح شده است. این شاخص‌ها، اغلب فرض می‌کنند که اعتماد مفهومی ساده و تک‌بعدی است که می‌توان آن را به طور مستقیم و صریح سنجید؛ در حالی که پژوهش‌های نظری و تجربی نشان داده‌اند که اعتماد ساختاری چندبعدی دارد و شامل مؤلفه‌هایی مانند شایستگی، خیرخواهی و درستکاری است. شاخص‌های تک‌سؤالی نه تنها نمی‌توانند تمام ابعاد این مفهوم را پوشش دهند (۴، ۹۸)، بلکه به دلیل ماهیت ساده‌سازی شده‌شان، ارزیابی قابلیت اعتماد یا صحت نتایج آنها نیز دشوار است و در معرض خطای اندازه‌گیری قرار دارند (۹۹-۱۰۱). از سوی دیگر، استفاده از سؤالات مستقیم درباره مفاهیم پیچیده‌ای مانند اعتماد، ممکن است به درک‌های متفاوتی میان پاسخ‌دهندگان منجر شود، زیرا افراد براساس تفسیر شخصی خود از مفهوم، به پرسش‌ها پاسخ می‌دهند (۹۸). همچنین این شاخص‌ها ناتوان از نمایش عدم قطعیت یا دوسوگرایی در نگرش افراد هستند؛ درحالی‌که ممکن است مردم به صورت هم‌زمان نسبت به عملکرد یک نهاد دیدگاه‌های مثبت و منفی داشته باشند (۹۸). افزون بر این، شاخص‌های تک‌موردی معمولاً تحت تأثیر احساسات آنی نسبت به اشخاص یا نهادهای سیاسی قرار دارند و بین عاطفه و قضاوت واقعی از اعتماد تمایز قائل نمی‌شوند، در حالی که شاخص‌های چندبعدی با تمرکز بر ابعاد مشخص و تفکیک شده، از این سوگیری‌ها می‌کاهند. سنجش تک‌بعدی اعتماد همچنین باعث می‌شود تفاوت‌های موجود در مؤلفه‌های زیرساختی اعتماد میان افراد نادیده گرفته شود؛ برای مثال ممکن است دو نفر نمره کلی یکسانی داشته باشند، اما یکی به خیرخواهی و دیگری به شایستگی نهاد مربوطه بی‌اعتماد باشد (۹۸).

با توجه به این چالش‌ها، لزوم بازنگری در شاخص‌های موجود و توسعه ابزارهای دقیق‌تر و چندبعدی برای سنجش اعتماد به حکمرانی کاملاً محسوس است؛ ابزارهایی که بتوانند ابعاد گوناگون، وضعیت دوسوگرایی و ویژگی‌های زمینه‌ای مؤثر بر قضاوت‌های مردم را به درستی منعکس کنند.

اما به طور کلی هر چند انتقاداتی نسبت به شاخص‌های سنتی وارد است اما این شاخص‌ها مزایایی نیز مانند کوتاه بودن، امکان تحلیل‌های طولی و سنجش‌های مکرر دارند به همین دلیل توصیه نمی‌شود

سنجش اعتماد از طریق شاخص سنتی متوقف شود بلکه لازم است این آگاهی ایجاد شود که شاخص سنتی هر چند در نهایت می‌تواند تصویری از وضعیت کلی اعتماد بدهد اما به دلیل محدودیت‌ها و نقایصی که دارد از توان ارائه تصویری دقیق و جزئی محروم است و برای دستیابی به تحلیل‌های دقیق‌تر و با وضوح بیشتری از وضعیت اعتماد باید به سمت ایجاد شاخص‌های نوین حرکت کرد.

برای سنجش و اندازه‌گیری هر مفهومی پیش از هر چیز لازم است تصور روشنی از مفهوم مورد نظر وجود داشته باشد. بنابراین توسعه مدل‌ها و چارچوب‌های مفهومی جامعی از اعتماد که مبتنی بر مبانی نظری باشد، پیش نیاز ضروری اقدام برای سنجش اعتماد به حکمرانی است (۱۵).

اگرچه به نظر می‌رسد از گذشته بین پژوهشگران این حوزه توافق نظر وجود داشته که اعتماد یک سازه چند بعدی است، اما هنوز هم عمدتاً از شاخص‌های تک بعدی برای سنجش اعتماد مردم استفاده می‌شود. ماهیت چند بعدی اعتماد در مطالعات متعددی اعم از مطالعات علوم رفتاری و شناختی به صورت تجربی تایید شده است (۱۶). طبق یافته‌های علوم رفتاری و شناختی، اعتماد شامل ابعاد و مؤلفه‌های مختلف است که مجموعاً آن را شکل می‌دهند.

در نظر گرفتن اعتماد به عنوان مفهومی چندبُعدی و طراحی مدل‌ها و چارچوب‌های مفهومی بر این اساس، زمینه‌ساز توسعه شاخص‌ها و مقیاس‌های سنجشی دقیق‌تر در حوزه اعتماد به حکمرانی است. بهره‌گیری از شاخص‌های رفتاری مبتنی بر این مدل‌های چندبُعدی، امکان ارائه تصویری جامع‌تر و واقع‌بینانه‌تر از وضعیت اعتماد فراهم می‌سازد و شناختی روشن‌تر از عوامل مؤثر بر افزایش یا کاهش آن در اختیار سیاست‌گذاران قرار می‌دهد. این رویکرد کمک می‌کند تا مؤلفه‌هایی که بیشترین تأثیر را بر میزان اعتماد به هر یک از بخش‌های نظام حکمرانی دارند شناسایی شوند و تفاوت اثرگذاری این مؤلفه‌ها بر گروه‌های مختلف جمعیتی نیز مشخص گردد. بر این اساس، امکان طراحی سیاست‌های هدفمندتر برای تقویت اعتماد فراهم می‌شود. علاوه بر این، با استفاده از شاخص‌های رفتاری می‌توان سطح اعتماد و ابعاد مختلف آن را به تفکیک نهادها، افراد و دوره‌های زمانی مختلف اندازه‌گیری کرد و از این طریق، تغییرات ناشی از رویدادها یا اجرای سیاست‌های گوناگون را رصد نمود. گرچه استفاده از این شاخص‌ها مستلزم صرف زمان بیشتر برای طراحی پرسش‌نامه و گردآوری داده‌هاست، اما در عوض می‌تواند بینش‌هایی عمیق و کاربردی درخصوص نحوه توزیع و تخصیص اعتماد در جامعه ارائه دهد و مبنایی دقیق برای بازنگری و اصلاح سیاست‌ها فراهم آورد. در واقع، چارچوب‌های مفهومی برگرفته از رویکرد رفتاری، پیوندی نظری و عملی میان سیاست‌گذاری و اقدامات اصلاحی برقرار می‌کنند. در نهایت، این شاخص‌ها قابلیت سنجش اعتماد در سطوح گوناگون را دارند؛ از جمله اعتماد به کلیت نظام حکمرانی و ساختار سیاسی، اعتماد به نهادها و سازمان‌های خاص، اعتماد به مسئولان و سیاستمداران، اعتماد به برنامه‌ها و تصمیمات اجرایی، و حتی اعتماد به دولت‌ها و گرایش‌های سیاسی در دوره‌های مختلف.

تا امروز چندین مدل و چارچوب مفهومی برگرفته از علوم رفتاری برای اعتماد ایجاد شده است که مبتنی بر این چارچوب‌ها و مدل‌های مفهومی، شاخص‌ها و مقیاس‌هایی نیز برای سنجش اعتماد طراحی شده است. برخی از این مدل‌های مفهومی در ادامه مطرح شده است:

بسیاری از پژوهشگران این حوزه بین «اعتماد به شایستگی»^۱ یعنی توانایی نهادها برای انجام وظایف و «اعتماد به نیت»^۲ یعنی تمایل نهادها به انجام آنچه درست است، تمایز قائل شده‌اند. این پژوهشگران دو مولفه متفاوت اما مکمل را برای اعتماد شناسایی کرده‌اند. اولین مولفه، شایستگی است. به این معنی که اعتماد شونده چه میزان ظرفیت برای انجام مطلوب وظایف و مأموریت‌های خود را دارد. مولفه دوم، ارزش‌ها یا نیت است. این مولفه به این معنی است که اصول اساسی حاکم بر اعمال و رفتار اعتماد شونده چه چیزی است و تا چه میزان به این اصول اخلاقی پایبند است. این چارچوب مطرح که اعتماد را دارای دو مولفه می‌داند، می‌تواند برای اندازه‌گیری اعتماد و نیز برای اتخاذ سیاست‌های موثر بر وضعیت اعتماد مفید باشد (۶). اما علاوه بر این چارچوب رفتاری از اعتماد، سایر پژوهشگران نیز چارچوب‌هایی را برای اعتماد پیشنهاد کرده‌اند.

مایر^۳ و همکاران (۲۱) مطرح کرده‌اند که اعتماد یک سازه چندبعدی است و توانایی^۴، خیرخواهی^۵ و درستکاری^۶ مولفه‌های اعتماد هستند. زمرلی^۷ (۱۰۲) نیز یک چارچوب مفهومی برای اعتماد پیشنهاد کرده است که مطابق با آن، شایستگی^۸، اعتبار^۹، شفافیت^{۱۰} و گشودگی^{۱۱} مولفه‌های اعتماد هستند. سید^{۱۲} در سال ۲۰۱۶ (۹۸) نیز در اعتماد را دارای ۵ مولفه و ۱۰ متغیر می‌داند. مطابق با نظر سید، شایستگی، خیرخواهی، درستکاری، اعتبار^{۱۳} و عدالت^{۱۴} مولفه‌های پنجگانه اعتماد را تشکیل می‌دهند. همچنین توانایی، کارآمدی^{۱۵}، تخصص^{۱۶}، نگرانی^{۱۷}، درک داشتن^{۱۸}، صداقت^{۱۹}، گشودگی، عمل به وعده^{۲۰}، ثبات^{۲۱} و برابری^{۲۲} متغیرهای

1 Trust in Competence

2 Trust in Intentions

3 Mayer, R. C

4 Ability

5 Benevolence

6 Integrity

7 Zmerli, S

8 Competence

9 Credibility

10 Transparency

11 Openness

12 Seyd, B

13 Reliability

14 Fairness

15 Efficiency

16 Expertise

17 Concern

18 Understanding

19 Honesty

20 Promise-kipping

21 Consistency

22 Equity

اعتماد هستند. البته سید در سال ۲۰۲۴ چارچوب خود را ویرایش کرد و با صورت‌بندی متفاوتی مولفه‌های اعتماد را مطرح نمود (۴). چارچوب اعتماد OECD که از چارچوب‌های مطرح اعتماد به حاکمیت است و به صورت مکرر در کشورهای مختلف سنجیده می‌شود، اعتماد را دارای دو بعد کلی شایستگی و ارزش‌ها^۱ می‌داند. بعد شایستگی شامل دو مولفه پاسخگویی^۲ و اعتبار و بعد ارزش‌ها شامل سه مولفه درستکاری، گشودگی و عدالت است. ساپینزا^۳ (۲۵) نیز اعتماد را مفهومی با چند مولفه شامل اثربخشی^۴، پاسخگویی و عدالت می‌داند. نهایتاً به عنوان نمونه آخر مانگیون^۵ (۱۰۳) اعتماد را دارای ۱۰ مولفه می‌داند. مطابق با چارچوب مفهومی ارائه شده اعتماد شامل مولفه شایستگی، درستکاری، اعتبار، عدالت، پاسخگویی، شفافیت، ثبات، گشودگی، نتایج^۶ و شمولیت^۷ است (۱۰۴).

چارچوب مفهومی اعتماد به حکمرانی در ایران

مطابق با آنچه در بخش قبل شرح داده شد، اعتماد مفهومی چند بعدی است و از مولفه‌های متفاوتی تشکیل شده است. با توجه به این پیش فرض، برای پرداخت به مسئله اعتماد به حکمرانی و برداشتن گام‌های بعدی جهت سنجش، ارتقا و ترمیم اعتماد، داشتن چارچوب مفهومی^۸ معیار که الگویی از روابط بین مولفه‌ها و متغیرها را با مفهوم توضیح دهد، ضروری می‌باشد. در بخش قبل، برخی از چارچوب‌های مفهومی اعتماد به حکمرانی در جهان معرفی شد. برای پرداختن به مسئله اعتماد به حکمرانی در ایران لازم است یک چارچوب مفهومی متناسب با بوم کشور و با در نظر گرفتن جدیدترین دانش نظری موجود در این حوزه معیار قرار گیرد.

در این بخش خلاصه‌ای از چارچوب مفهومی منتخب اعتماد به حکمرانی در ایران شرح داده خواهد شد. جهت طراحی و تدوین این چارچوب مفهومی، ابتدا ادبیات پژوهشی این حوزه به صورت مفصل در جهان و داخل کشور مرور شد. سپس با بررسی انواع نظریات، رویکردها و چارچوب‌های مفهومی موجود در ادبیات پژوهشی جهانی و ترکیب و تجمیع آنها و همچنین دریافت نظرات متخصصین این حوزه در داخل کشور، چارچوب مفهومی اعتماد به حکمرانی در ایران طراحی گردید.

مطابق با چارچوب مفهومی تدوین شده، اعتماد به حکمرانی شامل ۵ مولفه است. مولفه‌های اصلی اعتماد عبارت از شایستگی، خیرخواهی، درستکاری، عدالت و گشودگی هستند. از آنجایی که اعتماد، «داشتن

1 Values

2 Responsiveness

3 Sapienza, E

4 Effectiveness

5 Mangion, M. L

6 Outcomes

7 Inclusiveness

8 Conceptual Framework

انتظار انجام رفتار مثبت از دیگری» تعریف شده است، چارچوب مدنظر بیان می‌کند که انتظار انجام رفتار شایسته، خیرخواهانه، درستکارانه، عادلانه و گشوده به صورت جداگانه قضاوت و ارزیابی می‌شود و مجموع آنها قضاوتی پیرامون قابل اعتماد بودن حاکمیت ایجاد می‌کنند. همچنین در این چارچوب نظری متغیرهای متفاوتی، ادراک از اعتماد به هر یک از مولفه‌های پنجگانه اعتماد را شکل می‌دهند. خلاصه‌ای از مولفه‌ها و متغیرهای تشکیل دهنده اعتماد به حکمرانی در شکل زیر نشان داده شده است. قابل ذکر است که این چارچوب برای ارکان متفاوت نظام حکمرانی اعم از کلیت نظام، نهادها، مقامات و مسئولین و غیره قابلیت پیاده سازی دارد.



شکل ۳. چارچوب مفهومی اعتماد به حکمرانی

اعتماد به شایستگی^۱

اولین مولفه اعتماد به حکمرانی، اعتماد به شایستگی است و مطالعات مختلفی به این مفهوم اشاره کرده‌اند (۱۰۵-۱۰۹). در واقع قضاوت و ارزیابی پیرامون سطح شایستگی نظام حکمرانی منجر به شکل‌گیری اعتماد به شایستگی حکمرانی خواهد شد. نظام حکمرانی اگر توانایی انجام انتظارات مردم را نداشته باشد ولو نیت خوبی داشته باشد، قابل اعتماد نیست (۱۱۰). اعتماد به شایستگی حکمرانی هم می‌تواند از معیارهای عینی عملکرد حاکمیت حاصل شود و هم می‌تواند از ادراکات ذهنی مردم نسبت به شایستگی و صلاحیت حاکمیت ایجاد شود (۴). طبق تعریفی، شایستگی، ظرفیت و صلاحیت نظام حکمرانی برای تامین نیازها، ارائه خدمات و انجام ماموریت‌های معین متناسب با سطح کیفیت مورد انتظار مردم است (۶). از آنجایی که قضاوت شایستگی حکمرانی فقط امری عینی نیست و ادراکات ذهنی افراد نیز از شایستگی نقش

بسزایی دارند، عملکرد و کیفیت واقعی حکمرانی تنها معیار ارزیابی شایستگی نیست. طبق برخی مطالعات، شایستگی درک شده حکمرانی میزانی است که مردم حاکمیت را توانا، ماهر، حرفه‌ای و موثر (۱۶) و همچنین دارای تخصص، دانش و استعداد (۱۱۱) می‌دانند. بنابراین به طور کلی اعتماد به شایستگی به این معنی است که مردم انتظار داشته باشند نظام حکمرانی با داشتن مجموعه‌ای از ویژگی‌ها (مثل توانمندی، استعداد، مهارت، دانش و تخصص)، بتواند عملکرد موثری داشته باشد و وظایف خود را به درستی و با کارایی کافی انجام دهد. این انتظار نسبت به شایستگی از چند متغیر تشکیل شده است: توانایی، تخصص، اثربخشی و بهره‌وری.

۱- توانایی^۱

تعریف: ادراک مردم از وجود ظرفیت، امکان ذاتی، توانمندی و صلاحیت لازم در حاکمیت برای انجام وظایف و رسیدن به اهداف.

توانایی به معنی صلاحیت فنی درک شده حاکمیت در حوزه‌های وظایف است و شامل یک ارزیابی ذهنی از مهارت‌ها و قابلیت‌های مختلفی است که ممکن است حاکمیت نیاز داشته باشد تا عملاً آنچه را که انتظار می‌رود، انجام دهد (۹۷). همچنین برخی مطالعات دیگر نیز نشان داده‌اند که اگر مردم باور داشته باشند حکمرانان باهوش هستند و می‌دانند که چه کار می‌کنند، تمایل دارند به نظام حکمرانی اعتماد کنند (۱۱۲).

۲- تخصص^۲

تعریف: ادراک مردم از در اختیار داشتن دانش، مهارت و تخصص لازم حاکمیت برای انجام وظایف و رسیدن به اهداف.

تخصص تا حدی مشابه توانایی است و درجه‌ای است که یک فرد منبع ادعاهای معتبر تلقی شود (۱۱۳). مطالعات انجام شده توسط روانشناسان نشان داده است که مردم در صورتی به نهادها اعتماد می‌کنند که افراد کلیدی، آنها را با تجربه و متخصص بدانند (۱۱۴). بنابراین به طور کلی باور مردم نسبت به اینکه نظام حکمرانی چه قدر در انجام وظایف و اداره کشور تخصص، دانش، مهارت و تجربه دارد، متغیر مهمی در اعتماد به شایستگی است.

۳- اثربخشی^۳

تعریف: ارزیابی مردم نسبت به عملکرد، خروجی‌ها و دستاوردهای حاصل از تلاش‌های حاکمیت، فراتر از ادراک کلی توانمندی.

نظام‌های حکمرانی با کیفیت بالاتر که نتایج قابل توجهی در طیف گسترده‌ای از حوزه‌ها (از کیفیت آب تا سلامت و برنامه‌های رفاه اجتماعی و غیره)، بیشتر مورد اعتماد هستند (۱۱۵). مطالعات دیگر نیز ارتباطی

1 Ability
2 Expertise
3 Effectiveness

قوی بین اعتماد مردم و ارزیابی آنها از عملکرد نظام حکمرانی در مورد مسائلی مانند آموزش و سلامت نشان داده‌اند (۱۱۶، ۱۱۷). در واقع می‌توان گفت اینکه چه قدر نظام حکمرانی وظایف خود را انجام می‌دهد و ارزش واقعی برای مردم ایجاد می‌کند، در اعتماد به شایستگی آن اهمیت دارد (۷۰).

۴- بهره‌وری^۱

تعریف: باور مردم نسبت به بهینه استفاده کردن حاکمیت از منابع برای رسیدن به اهداف (ارزیابی از میزان خروجی‌ها در نسبت با هزینه‌ها، منابع و انرژی صرف شده). مردم می‌توانند بر اساس ارزیابی‌های کارایی و بهره‌وری قضاوت‌های اعتماد را شکل دهند. سطوح اعتماد در شرایطی که نظام حکمرانی ناکارآمد است و بودجه عمومی را هدر می‌دهد، پایین است (۱۱۸، ۱۱۹). در واقع حتی اگر حکمرانی بتواند به نتایج اثربخش و دستاوردهای مطلوب برای مردم دست پیدا کند اما در عین حال این باور در مردم وجود داشته باشد که برای رسیدن به آن نتایج به صورت بهینه از ثروت کشور استفاده نشده است، اعتماد به شایستگی به طور نحو مطلوبی شکل نمی‌گیرد.

اعتماد به درستکاری^۲

درستکاری یکی از مهم‌ترین پایه‌های اعتماد است (۱۰۶). درستکاری یا عدم سوء رفتار می‌تواند اعتماد را شکل دهد (۴). مطالعاتی نیز که سوء رفتار سیاسی را بررسی کرده‌اند، نشان می‌دهند این مفهوم به خوبی با اعتماد مرتبط است (۱۲۰-۱۲۲). اعتماد به حکمرانی زمانی ایجاد می‌شود و افزایش می‌یابد که ادراک از درستکار بودن سیاستمداران در مردم وجود داشته باشد (۱۲۳). هر چند بیشتر مطالعاتی که به بررسی ارتباط بین اعتماد به حکمرانی و رفتار نخبگان سیاسی می‌پردازند، بر نقش سوء رفتار یا فساد متمرکز شده‌اند (۴) اما اعتماد به درستکاری محدود به نداشتن سوء رفتار یا عدم وجود فساد نیست، فراتر از فساد یا رفتار نادرست، سایر ویژگی‌های اخلاقی-رفتاری حکمرانان نیز می‌تواند در اعتماد مردم به آنها موثر باشد (۴). طبق تعریفی، ادراک درستکاری زمانی ایجاد می‌شود که اعتماد شونده از مجموعه‌ای از ارزش‌های درونی شده پیروی کند که اعتماد کننده آنها را قابل قبول می‌داند (۲۱). البته باید افزود اگرچه پایبندی به مجموعه‌ای از ارزش‌ها یا داشتن یکپارچگی حرف و عمل بالا برای ادراک درستکاری بسیار مهم است، اما کافی نیست. در واقع عدم تطابق ارزش‌ها و باورها بین اعتماد کننده و اعتماد شونده سبب کاهش سطح اعتماد می‌شود. بنابراین این مسئله در اعتماد اهمیت دارد که هم لازم است ارزش‌های بیان شده با عمل اعتماد شونده سازگاری داشته باشند و هم ارزش‌های اعتماد شونده و اعتماد کننده با یکدیگر سازگار باشند (۱۲۴). علاوه بر پایبندی به ارزش‌ها و تطابق ارزشی، درستکاری ادراک شده به میزان باور مردم نسبت به صداقت حاکمیت، عمل به وعده‌ها و ثبات مرتبط است (۴، ۱۶). طبق چارچوب حاضر به طور کلی انتظار

1 Efficiency

2 Integrity

نسبت به درستکاری حکمرانی از چند متغیر تشکیل شده است: صداقت، عمل کردن به وعده‌ها، عدم وجود فساد، ثبات نظر و داشتن یکپارچگی رفتاری (عدم ریاکاری).

۱- صداقت^۱

تعریف: ادراک مردم از میزان پایبندی حاکمیت به بیان حقیقت، عدم تحریف واقعیات و دوری از فریبکاری جهت رسیدن به اهداف و ایجاد تصویری مطلوب.

صداقت داشتن حاکمیت به مردم اجازه می‌دهد تا مردم سخنان‌شان را به صورت واقعی بپذیرند (۱۲۵). همچنین اعتماد مردم به حکمرانی و سیاستمداران زمانی کاهش می‌یابد که آنها رفتاری غیرصادقانه داشته باشند (۱۲۶).

۲- عمل به وعده^۲

تعریف: ارزیابی مردم از میزان پایبندی حاکمیت به قول، وعده و تعهد داده شده و فراموش نکردن یا کوتاهی نکردن در آنها.

ویژگی اخلاقی دیگر حکمرانان و نظام حکمرانی که برای اعتماد مهم است، عمل کردن به وعده‌ها می‌باشد. مطالعات با تکیه بر داده‌های کمی و کیفی نشان داده‌اند که مردم هنگامی که سیاستمداران به قول و وعده خود عمل نمی‌کنند، واکنش‌های منفی نشان می‌دهند (۱۲۷-۱۳۰).

۳- فساد^۳

تعریف: ادراک مردم از وجود سوء استفاده از ظرفیت‌ها و منابع در اختیار، جهت مقاصد شخصی مقامات و با هدف افزایش قدرت یا ثروت.

فساد در قلب بی‌اعتمادی به حکمرانی قرار دارد (۱۱۵). اعتماد به حکمرانی زمانی کاهش پیدا می‌کند که فسادهای سیاسی علنی می‌شوند (۴). همبستگی بسیار قوی بین ادراک از وجود فساد در نظام حکمرانی و اعتماد به حکمرانی وجود دارد و مردم اگر این باور را داشته باشند در یک نهاد فساد وجود دارد، خیلی کمتر به آن نهاد اعتماد می‌کنند (۱۳۱).

۴- یکپارچگی رفتاری^۴

تعریف: ادراک مردم از وجود تناقض، تعارض و عدم همسویی حاکمیت بین حرف‌های مختلف اظهار شده یا بین ارزش‌های بیان شده و عمل انجام شده.

اعتماد به درستکاری تا حد زیادی تحت تاثیر سازگاری بین گفتار و کردار است (۴۰، ۱۲۵، ۱۳۲، ۱۳۳). یکپارچگی رفتاری میزان همسویی بین گفتار و کردار است (۲۷). این مفهوم نزدیک به مفهوم ریاکاری^۵ است که مطابق

1 Honesty

2 Promis-Keeping

3 Corruption

4 Behavioral Integrity

5 Hypocrisy

با آن هر چه رفتار فرد بیشتر منطبق با ارزش‌هایی باشد که بیان می‌کند یعنی ریاکاری کمتر و به عبارتی یکپارچگی رفتاری بیشتری دارد. در یکپارچگی رفتاری نوع ارزش‌های مورد حمایت محوریت ندارند بلکه صرفاً همسویی بین ارزش‌های فرد و اعمال فرد مورد توجه قرار می‌گیرد (۲۷).

۵- ثبات^۱

تعریف: ارزیابی مردم نسبت به عدم وجود ثبات و پایداری و تغییر مستمر و مکرر در نظرات، تصمیمات و اقدامات حاکمیت به دلیل تردید، واهمه، مصمم نبودن، یا اختلاف نظر. مطالعات تجربی نشان داده‌اند که اعتماد مردم به سیاستمداران و حکمرانان در صورتی کاهش می‌یابد که آنها مواضع خود را تغییر دهند و ثابت نگه ندارند (۱۳۴، ۱۳۵). بنابراین باور مردم نسبت به اینکه نظام حکمرانی چه میزان در نظرات و تصمیمات و رفتارهای خود ثبات دارد یکی از متغیرهای تاثیرگذار بر اعتماد به درستکاری حکمرانی است.

اعتماد به خیرخواهی^۲

در فرآیندهای حکمرانی، انگیزه‌های جهت دهنده همواره به اندازه نتایج واقعی مهم بوده‌اند. طبق نتایج مطالعات، باور افراد نسبت به مطلوب بودن انگیزه‌های اعتماد شونده، یکی از پایه‌های اعتماد است (۱۰۷). به همین ترتیب ادراک مردم از اینکه نظام حکمرانی و حکمرانان انگیزه‌ها، مقاصد و نیات مثبت و مطلوبی دارند و به عبارتی خیرخواه هستند، از ارکان مهم اعتماد به حکمرانی است. طبق تعریفی دیگر، خیرخواهی عبارت است از باور داشتن مردم به جهت‌گیری مثبت حاکمیت نسبت به مردم و همچنین تصور مردم از اینکه حاکمیت قصد دارد به آنها نیکی کند بدون اینکه انگیزه‌های منفعت طلبانه داشته باشد (۲۱). در شرایطی که خیرخواهی در روابط اعتماد وجود داشته باشد، مردم این دیدگاه را دارند که حاکمیت قصد دارد به مردم کمک کند و به آنها سود برساند حتی اگر درخواست مستقیم کمک وجود نداشته باشد و همچنین حتی اگر پاداش بیرونی و مزایایی برای حکمرانی از این اقدام ایجاد نشود. در صورت وجود اعتماد به خیرخواهی حکمرانی احتمال بیشتری وجود دارد که نتایج مثبت در روابط بین مردم-حکمرانی پیش‌بینی شود (۱۲۴). مطالعات متعددی نشان داده‌اند نارضایتی عمومی در درجه اول منعکس‌کننده این احساس است که نظام حکمرانی و حکمرانان به مشکلات و نگرانی‌های مردم توجه ندارند و با آن هماهنگ نیستند (۵۸، ۱۱۹، ۱۴۲-۱۳۶). در شرایطی که اولویت‌ها و ترجیحات حکمرانان با اولویت‌های مردم همسو باشد، آنها بیشتر مورد اعتماد و مورد رضایت مردم قرار می‌گیرند (۱۴۳-۱۴۵). همچنین طبق برخی مطالعات، حمایت سیاسی مردم از حکمرانی به شدت به این بستگی دارد که آیا حکمرانی طبق اولویت‌ها و نگرانی‌های مردم عمل می‌کند یا خیر (۴). نهایتاً اگر مردم باور داشته باشند که نظام حکمرانی به مردم اهمیت می‌دهد و تلاش

1 Consistency

2 Benevolence

می‌کند تا از رفاه مردم محافظت کند و همچنین در جهت منافع عمومی عمل می‌کند، اعتماد به خیرخواهی حکمرانی شکل می‌گیرد (۱۶، ۹۷). مطابق با مرور نظری انجام شده، در این چارچوب مفهومی اعتماد به خیرخواهی حکمرانی سه متغیر دارد: درک داشتن حکمرانی از وضعیت مردم، نگرانی و اهمیت قائل شدن حکمرانی برای مردم و اولویت دادن به منافع مردم.

۱- درک کردن مردم^۱

تعریف: باور مردم نسبت به وجود درک و فهم واقعی در حاکمیت نسبت به خواست، نیازها و شرایط مردم. طبق مطالعه‌ای نگرش‌های نامطلوب مردم به سیاستمداران ناشی از این تصور بود که آنها نگرانی‌های مردم عادی را درک نمی‌کنند و یا در آن نگرانی‌ها با آنها مشترک نیستند (۱۴۶، ۱۴۷). در واقع اگر مردم تصور کنند حکمرانان با آنها متفاوت هستند و زندگی را به گونه‌ای متفاوت تجربه می‌کنند، از نظر آنها کمتر قابل اعتماد خواهند بود (۴).

۲- نگرانی و اهمیت^۲

تعریف: ارزیابی مردم از میزان اهمیت دادن، توجه کافی و نگرانی حاکمیت برای وضعیت مردم و اقدام عملی و در جهت رفع نگرانی و کمک به مردم. خیرخواهی تحت تاثیر این است که افراد چه قدر باور داشته باشند که طرف مقابل جدای از هرگونه انگیزه‌های منفعت طلبانه، نگران وضعیت آنها است (۱۲۴). افراد برای قضاوت پیرامون خیرخواهی این سوال را مطرح می‌کنند که آیا طرف مقابل واقعا به وضعیت آنها اهمیت می‌دهد و علاقه‌مند به آن است یا انگیزه‌های فردگرایانه دارد (۱۲۵).

۳- اولویت حفظ منافع^۳

تعریف: باور مردم نسبت به اهمیت دادن و اولویت داشتن منافع مردم برای حاکمیت و چگونگی اقدام برای حفظ منافع عمومی. اعتماد مبتنی بر این انتظار است که دیگران در رفتار خود، منفعی بالاتر از منافع فردی خود را در نظر بگیرند (۱۴۸). تحلیل‌های تجربی نشان می‌دهد که اعتماد به شدت تحت تاثیر ادراک مردم از میزان توجه سیاستمداران به منافع خود است (۴). اگر مردم این تصور را داشته باشند که سیاستمداران در تصمیم‌گیری‌ها به جای اینکه به منافع خود بی‌توجه باشند، به دنبال اتخاذ تصمیماتی هستند که منافع آنها را تامین کند، اعتماد به آنها کاهش پیدا می‌کند (۱۴۹). همچنین تصمیم‌گیری و اقدام سیاستمداران با دلایل حزبی نیز اعتماد را در مقایسه با تصمیم و اقدام بر اساس نیازهای مردم، کاهش می‌دهد (۱۵۰).

1 Understanding

2 Concern

3 Interests

اعتماد به عدالت^۱

درک مردم از عدالت و انصاف نظام حکمرانی یکی از ابعاد مهم اعتماد است (۴، ۶، ۱۵۱-۱۵۴). در واقع مردم زمانی به حکمرانی اعتماد می‌کنند که معتقد باشند تصمیماتی عادلانه اتخاذ می‌کند (۱۵۵، ۱۵۶) و با مردم و دیدگاه‌های مختلف آنها به صورت یکسان و برابر برخورد می‌نماید (۴). عدالت می‌تواند حول نتیجه یک تصمیم (عدالت توزیعی)، فرآیند اتخاذ آن (عدالت رویه‌ای) و شیوه رفتار (عدالت تعاملی) ایجاد شود. تمایز بین ابعاد مختلف عدالت در مطالعات متنوعی تایید شده است و نشان داده شده است که ابعاد مختلف عدالت با اعتماد مرتبط هستند (۴، ۶). همچنین در حالی که برقراری عدالت به صورت عینی یک ملاحظه بسیار مهم است اما قضاوت‌های ذهنی مردم پیرامون عدالت، اثر گسترده‌تری بر اعتماد دارد. اگر مردم به عدالت حکمرانی اعتماد داشته باشند، تصمیمات حاکمیت را می‌پذیرند، از قوانین و مقررات پیروی می‌کنند و رفتار مشارکتی بیشتری از خود نشان می‌دهند و با احتمال بیشتری پیامدهای منفی تحمیلی از حاکمیت مانند جریمه‌های مالی را می‌پذیرند (۶). طبق چارچوب مفهومی پیش‌رو به طور کلی انتظار نسبت به عدالت حکمرانی از چند متغیر تشکیل شده است: ادراک عدالت توزیعی، ادراک عدالت رویه‌ای، ادراک عدالت تعاملی و برابری.

۱- ادراک عدالت توزیعی^۲

تعریف: ادراک مردم از تخصیص و توزیع عادلانه منابع، کالاها و فرصت‌ها وابسته به استحقاق افراد توسط حاکمیت.

عدالت توزیعی به ادراک عادلانه بودن نتایج و خروجی‌ها اشاره دارد (۱۵۷). ادراک مردم از برقراری عدالت توزیعی توسط حاکمیت مقدمه‌ای برای اعتماد است (۱۵۲، ۱۵۸).

۲- ادراک عدالت رویه‌ای^۳

تعریف: ادراک مردم از منصفانه و عادلانه بودن فرایندها و رویه‌ها و سازوکارهای نظام حکمرانی. عدالت رویه‌ای به عدالت درک شده در فرایندها و رویه‌های مورد استفاده نظام حکمرانی هنگام اتخاذ تصمیمات مربوط به تخصیص منابع اشاره دارد (۱۵۹، ۱۶۰). رویه‌ها می‌توانند در سطوح مختلفی وجود داشته باشند مانند قاعده‌های رسمی ساختار تصمیم‌گیری (مثلاً وقتی قانون، مقامات را اجبار می‌کند تا پیش از تصمیم‌گیری نظرات مردم را دریافت کنند)، تصمیماتی با پیامد فوری بر زندگی مردم، نحوه شکل دادن به سیاست‌ها، رویه‌های وضع و پیاده سازی قوانین و غیره (۱۶۱، ۱۶۲). از آنجایی که عدالت رویه‌ای می‌تواند نشانه‌ای برای پیش‌بینی چگونگی رفتار احتمالی آینده باشد (۱۶۲، ۱۶۳) می‌تواند اعتماد را ایجاد کند.

1 Fairness

2 Perceived Distributive Fairness

3 Perceived Procedural Fairness

۳- ادراک عدالت تعاملی^۱

تعریف: ادراک مردم از منصفانه و عادلانه رفتار کردن مقامات و کارگزاران حاکمیت با مردم در تعاملات و مواجهات.

عدالت تعاملی یا عدالت رابطه‌ای به عدالت درک شده از تعاملات، برخوردها و رفتارهای مردم با حاکمیت اشاره دارد (۱۶۴). در واقع در زمینه‌هایی که مردم با مقامات و نهادها تعامل دارند، ادراک عدالت تعاملی می‌تواند نقش داشته باشد (۶). چنین تعاملاتی در موقعیت‌های مختلفی می‌تواند ایجاد شود برای مثال زمانی که دولت به دنبال دریافت نظرات مردم پیرامون سیاست‌ها است و یا زمانی که مردم با دستگاه‌های اجرایی برای دریافت خدمات یا اقدامات اجرایی مواجه می‌شوند (۶). یافته‌های مطالعات مختلف تایید کرده‌اند که عدالت تعاملی به طور قابل توجهی با اعتماد مرتبط است (۱۶۵). طبق نتایج مطالعات، چند عامل متفاوت بر ادراک عدالت تعاملی تاثیر می‌گذارند. این عناصر عبارتند از شنیدن صدا، احترام گذاشتن و ارائه توضیحات. در واقع اگر حاکمیت نشان دهد که نظرات مردم را شنیده و مورد توجه قرار می‌دهد، با آنها با عزت و احترام رفتار می‌کند و توضیحاتی صادقانه و مفید ارائه می‌کند، این ادراک ایجاد می‌شود که تعامل و رابطه، عادلانه است (۶).

۴- برابری^۲

تعریف: اطمینان از بی طرف بودن شیوه‌ها، برنامه‌ها و اقدامات و نبودن موانع و نیز ایجاد نتایج یکسان برای افراد و گروه‌های مختلف.

فراتر از ادراک عدالت در توزیع منابع، رویه‌ها و تعاملات، رعایت برابری بین همه اقشار و گروه‌های مردم توسط حاکمیت در اعتماد به عدالت حکمرانی موثر است. اعتماد می‌تواند بر اساس بی‌طرفی و برابری در اعمال قدرت نظام حکمرانی شکل بگیرد (۱۶۶). رعایت برابری مستلزم این است که تصمیم‌گیرندگان در حاکمیت با دیدگاه‌ها و نظرات مردم با ملاحظات و وزن یکسان برخورد کنند (۴).

اعتماد به گشودگی^۳

گشودگی نظام حکمرانی و نزدیک شدن به مردم علاوه بر اینکه موقعیت بهتری برای دریافت خواسته‌ها و نیازهای مردم ایجاد می‌کند، به از بین بردن شکاف بین مردم و حاکمیت که در چند دهه گذشته در مقیاس جهانی افزایش یافته است، کمک می‌کند (۱۶۷). گشودگی حاکمیت و مشارکت ذینفعان در طراحی و ارائه خط‌مشی‌ها و خدمات عمومی می‌تواند به نظام‌های حکمرانی کمک کند تا نیازهای مردم را بهتر درک کنند، از مجموعه وسیع‌تری از اطلاعات استفاده کنند، به سطوح بالاتری از پیروی و تمکین مردم دست پیدا کنند

1 Perceived Interactional Fairness

2 Equity

3 Openness

و نهایتاً اعتماد را افزایش دهند (۶). گشودگی به عنوان یکی از ابعاد اعتماد، منعکس کننده یک قرارداد اجتماعی تجدید شده بین مردم و نظام حکمرانی است که در آن مردم نه تنها با پرداخت مالیات و اطاعت از قانون بلکه با پذیرا بودن نسبت به سیاست‌ها و همکاری در طراحی و اجرای آنها به حکمرانی کمک می‌کنند (۶). نهادهایی که از اصول پاسخگویی، شفافیت و افشاء پیروی می‌کنند، از اعتماد افزایش یافته یا بازسازی شده برخوردار خواهند شد (۱۶۸). در این زمینه دولت با اصول شفافیت، پاسخگویی، مشارکت و نوآوری ابزار مفیدی در اختیار حکمرانی قرار می‌دهد تا با شکل‌های جدید همکاری بین مردم و نهادها، با نارضایتی و بی‌اعتمادی مقابله نمایند (۱۶۷). تلاش‌ها برای نشان دادن گشودگی، نشانه‌ای به مردم می‌دهد که حاکمیت قصد دارد برای به دست آوردن اعتماد مردم تلاش کند و همچنین در حال بهبود کیفیت تصمیم‌گیری‌های سیاستی است. در چارچوب مفهومی حاضر اعتماد به گشودگی حکمرانی با چهار متغیر ایجاد می‌شود. ایجاد فرصت برقراری ارتباط مردم با حاکمیت، شفافیت داشتن، پاسخگویی و نهایتاً رعایت شمولیت اجتماعی توسط حاکمیت.

۱- امکان برقراری ارتباط^۲

تعریف: ارزیابی مردم نسبت به فرصت‌ها و بسترهای بیان و انتقال نظرات به حاکمیت. مردم به رای دادن چند سال یکبار راضی نیستند بلکه خواستار فضاهایی برای ارائه دغدغه‌ها، ایده‌ها، درخواست‌ها و حرف‌های خود به حاکمیت هستند (۱۶۷) و انتظار دارند چنین بسترها و فرصت‌هایی توسط نظام حکمرانی ایجاد شود. در شرایطی که نظام حکمرانی برای مردم بسترها، فرصت‌ها، ابزارها و ظرفیت‌هایی ایجاد کند تا بتوانند حرف‌ها و نظرات خود را منتقل کنند، حاکمیت اولین سطح از گشودگی را نشان داده است.

۲- پاسخگویی^۳

تعریف: ادراک مردم از سازگار شدن اقدامات و تصمیمات حاکمیت در پاسخ به خواست و ترجیحات مردم. پاسخگویی یکی از متغیرهای دیگر اعتماد به گشودگی حاکمیت است. پاسخگویی منعکس کننده هدف اصلی مدیریت دولتی یعنی خدمت به مردم می‌باشد. پاسخگویی به نحوه توجه کردن حاکمیت به مردم و پاسخ به بازخوردهای آنان اشاره دارد (۶). طبق نتایج یک مطالعه، چگونگی تغییرات اعتماد مردم به نهادهای دولتی منعکس کننده این است که آنها تا چه اندازه فکر می‌کنند که آن نهاد، نظرات مردم را در نظر گرفته است (۱۶۹).

۳- شفافیت^۱

تعریف: ارزیابی مردم نسبت به میزان باز بودن اطلاعات توسط نظام حکمرانی و پشت پرده اقدام نکردن (مورد مشاهده قرار گرفتن اقدامات).

شفافیت، انتشار و ارائه اطلاعات به موقع و مرتبط برای ارزیابی عملکرد نهادها و مقامات سیاسی است (۱۷۰)، طبق تعریفی دیگر، شفافیت به معنی افشای اطلاعات مرتبط در مورد فرآیندهای تصمیم‌گیری، رویه‌ها و عملکرد به ذینفعان و عموم مردم می‌باشد (۱۷۲، ۱۷۳). با اجرای شفافیت، مشاهده پذیری درونی ایجاد می‌شود و ذینفعان می‌توانند بر فعالیت‌ها و تصمیمات اتخاذ شده نظارت کنند (۱۷۴).

۴- شمولیت اجتماعی^۲

تعریف: اطمینان مردم از اینکه نظام حکمرانی، کشور را متعلق به همه مردم می‌داند و از ذیل فرایند حکمرانی خارج نمی‌کند، فارغ از تفاوت‌های آنها.

اگر مردم احساس کنند بخشی از یک جامعه هستند که نگرانی‌ها و نظرات آنها توسط حاکمیت در نظر گرفته می‌شود، اعتماد آنها افزایش خواهد یافت. اما در مقابل، اگر افراد احساس کنند به دلیل جنسیت، نژاد، سن، گروه قومی یا مذهبی، ناتوانی و معلولیت یا دلایل دیگر، توسط نظام حکمرانی به حاشیه برده می‌شوند، نظرات، خواسته‌ها و نیازهای آنها دیده نمی‌شود، به حکمرانی اعتماد نخواهند کرد (۷۰). این مسئله که شمولیت اجتماعی نام دارد، می‌تواند حکمرانی را بهبود ببخشد و اعتماد را ایجاد کند (۱۷۵).

ترمیم اعتماد به حکمرانی

نقض اعتماد^۳ یا شکسته شدن اعتماد به نظام حکمرانی یک اتفاق نامطلوب اما رایج است: سیاستمداران وعده‌هایی می‌دهند که به آنها عمل نمی‌کنند، دولت‌ها سیاست‌هایی اتخاذ می‌کنند که تنش‌ها را تشدید می‌کند، حکمرانان به شیوه‌های غیرمنتظره رفتار می‌کنند یا تخلفاتی مرتکب می‌شوند که قابل قبول نیستند. نقض اعتماد هزینه‌های اقتصادی، اجتماعی و هیجانی متنوعی به همراه دارد. مجموعه قابل توجهی از تحقیقات، اثرات منفی نقض اعتماد را مطرح کرده‌اند. به عنوان مثال نقض اعتماد می‌تواند به همکاری طرفین آسیب برساند (۱۷۶-۱۷۸)، نتایج مذاکرات را تحت تاثیر قرار دهد، سبب تحریک رفتارهای انتقام جویانه شود (۱۷۹، ۱۸۰) و قدرت نفوذ و متقاعدسازی را کاهش دهد (۱۸۱). به طور کلی هنگامی که اعتماد در هر رابطه‌ای شکسته شود، تاثیر قابل توجهی هم بر متخلف و هم بر طرف مقابل می‌گذارد. همانطور که بحران‌های اخیر در اعتماد به نظام حکمرانی در جهان نشان می‌دهند، اغلب بازگرداندن اعتماد

1 Transparency

2 Inclusiveness

3 Trust Violation

پس از شکسته شدن آن بسیار دشوار است (۱۸۲). از این رو درک اینکه چگونه اعتماد را می‌توان بازسازی یا ترمیم کرد به موضوع مهمی برای دولت‌ها و محققان تبدیل شده است (۱۸۳، ۱۸۲). از آنجایی که تداوم اعتماد پایین به نظام حکمرانی می‌تواند پیامدهای جدی برای یک کشور داشته باشد و مانع از بهبود اقتصادی و پیشرفت اجتماعی کشور شود، مسئله ترمیم اعتماد آسیب دیده تبدیل به یکی از مهمترین مسائل در حیطه سرمایه اجتماعی دولت‌ها شده و اهمیت ویژه‌ای پیدا کرده است. هر چند ترمیم اعتماد آسیب دیده یا نقض شده، گام اول برای پرداختن به مسئله اعتماد است اما رویکرد مسئولانه‌تر ابتدا پیشگیری از آسیب دیدن اعتماد و سپس ایجاد شرایط و اتخاذ راهبردهایی برای حفظ و تقویت اعتماد است. نهایتاً قابل ذکر است که در این بخش از عبارت «ترمیم اعتماد» به جای «بازسازی اعتماد»^۱ استفاده خواهد شد. زیرا هر چند تلاش‌ها برای بهبود اعتماد آسیب دیده می‌تواند گاهی کاملاً موفق باشد و اعتماد را به طور کامل از نو بسازد و بازسازی کند اما در اغلب موارد این تلاش‌ها صرفاً می‌توانند تا حدودی موفق باشند و اعتماد آسیب دیده را ترمیم کنند.

مطابق با مفهوم اعتماد که تمایل به آسیب پذیر شدن در برابر دیگری به دلیل داشتن انتظارات مثبت از رفتارها و ویژگی‌هایی مثل شایستگی، درستکاری و خیرخواهی است، نقض اعتماد به عنوان هر حادثه‌ای تعریف شده است که این تمایل به آسیب‌پذیری و انتظارات مثبت به دیگری را کاهش می‌دهد (۱۸۴). مطابق با تعریف ارائه شده، هر حادثه، رویداد، اقدام یا حتی عدم اقدامی که به مولفه‌های اعتماد آسیب برساند و انتظارات مثبت را با انتظارات منفی جایگزین کند، نوعی نقض اعتماد تلقی می‌شود. یک حادثه فاجعه بار یا یک رسوایی (۸۷)، افشای فساد، ناتوانی در ارائه خدمات ضروری امنیتی و انسانی، شکست در حاکمیت قانون، درک فریبکاری و تقلب، عدم توجه به صدای مردم، بیان اطلاعات نادرست و اخبار جعلی (۷۰)، سوء استفاده از قدرت (۱۸۵)، رفتارها و برخوردهای توهین آمیز، وعده‌های عمل نشده، زیر پا گذاشتن ارزش‌های اساسی (۱۸۲) و غیره از مواردی هستند که نشان داده شده است می‌توانند سبب نقض اعتماد و آسیب به آن شوند.

ترمیم اعتماد فرایندی است شامل تلاش برای افزایش اعتماد پس از موقعیتی که در آن نقض اعتماد صورت گرفته و تخلفی رخ داده است (۱۸۶). در تعریفی دیگر ترمیم اعتماد زمانی اتفاق می‌افتد که تخلف یا نقض اعتماد باعث شود وضعیت مثبتی که در رابطه طرفین وجود دارد، ناپدید شود و وضعیتی منفی به وجود آید که این وضعیت توسط یکی از طرفین یا هر دو درک شود و پس از آن فعالیت‌هایی توسط یکی از طرفین یا هر دو انجام شود تا آن وضعیت مثبت به رابطه بازگردد (۱۸۷). منظور از وضعیت منفی که ایجاد می‌شود نسبت دادن مسئولیت کامل به متخلف برای انجام تخلف، احساسات منفی مخاطب به طرف متخلف و عدم تمایل مخاطب به همکاری با طرف متخلف است (۱۸۸). مطابق با تعریفی دیگر، ترمیم اعتماد

فرایندی برای افزایش اعتماد پس از نقض آن است که از دو جزء تشکیل شده است: تمایل به آشتی^۱ و قصد ادامه همکاری (۱۸۹). آشتی به عنوان تصمیم عامدانه برای کنار گذاشتن خشم، رنجش و تمایل به انتقام جویی از طرف متخلف تعریف می‌شود (۱۸۰). آشتی تجلی رفتاری بخشش^۲ است و بنابراین گام اول ترمیم اعتماد است اما برای آن کافی نیست (۲۶). به این صورت که اگر تمایل به آشتی وجود داشته باشد، امکان همکاری در آینده افزایش می‌یابد اما تنها در صورتی ترمیم اعتماد رخ خواهد داد که قصد ادامه همکاری با طرف متخلف ایجاد شود (۱۹۰).

ترمیم اعتماد آسیب دیده فرایندی متفاوت از ارتقای اعتماد است. حداقل دو دلیل وجود دارد برای اینکه فرایند ترمیم اعتماد دشوارتر از ایجاد اعتماد اولیه یا ارتقای اعتماد است. اولاً با توجه به اینکه نقض اعتماد سبب می‌شود اعتماد به زیر سطح اولیه خود کاهش یابد، میزان افزایش اعتماد مورد نیاز در فرایند ترمیم بیشتر از فرایند اعتمادسازی خواهد بود. ثانیاً برای ترمیم موفق اعتماد نه تنها باید انتظارات مثبت دوباره برقرار شود، بلکه باید بر انتظارات منفی برجسته‌ای که از نقض اعتماد ناشی شده است نیز غلبه کرد. این ملاحظات نشان می‌دهد که فرایند ترمیم اعتماد می‌تواند هم از نظر کمی و هم از نظر کیفی از ایجاد اعتماد اولیه، توسعه و ارتقای اعتماد متفاوت باشد (۱۹۱). به طور کلی نیز اعتمادسازی یک فرایند فعال در نظر گرفته می‌شود اما ترمیم اعتماد یک فرایند واکنشی است که در پاسخ به یک حادثه نقض اعتماد باید ایجاد شود (۱۸۸).

اعتماد به روش‌های مختلفی می‌تواند نقض شود. ماهیت و نوع نقض شدن اعتماد پیامدهای مهمی بر چگونگی ترمیم اعتماد دارد. تشخیص و ارزیابی ماهیت نقض اعتماد می‌تواند بینش‌های عمیق‌تری را در رابطه با اتخاذ راهبردهای ترمیم اعتماد متناسب ارائه کند. همچنین شناسایی ماهیت نقض اعتماد در مورد اینکه چرا برخی تلاش‌های ترمیم اعتماد موثرتر از برخی دیگر هستند نیز پاسخ‌هایی را فراهم می‌کند. نقض اعتماد می‌تواند بر اساس نوع اعتمادی که شکسته می‌شود، شدت نقض، فراوانی نقض، زمان وقوع نقض و... متفاوت باشد. برای تشخیص ماهیت نقض اعتماد باید به ۶ سوال پاسخ داد:

- ۱- مولفه‌های اعتماد: تخلف صورت گرفته کدام یک از مولفه‌های اعتماد را نقض کرده است؟
- ۲- نقض بنیادین در مقابل پیرامونی: تخلف صورت گرفته در حوزه اصلی شهرت متخلف بوده است؟
- ۳- شدت نقض اعتماد: تخلف صورت گرفته چه قدر پیامدهای شدید و برگشت ناپذیر داشته است؟
- ۴- فراوانی نقض اعتماد: تخلف انجام شده چه قدر قبلاً سابقه داشته و تکراری بوده است؟
- ۵- ادراک عامدانه بودن نقض اعتماد: تخلف صورت گرفته عامدانه انجام شده یا غیر قابل کنترل بوده است؟
- ۶- زمان نقض اعتماد: تخلف در ابتدای شکل‌گیری رابطه صورت گرفته یا در مراحل بعدی رابطه؟

1 Reconciliation

2 Forgiveness

راهبردهای ترمیم اعتماد و توصیه‌های سیاستی

اعتماد ساختاری رابطه‌ای دارد و دارای عناصر اجتماعی و عاطفی قوی است. وقتی یک نقض اعتماد قابل توجه رخ می‌دهد، افراد معمولاً احساسات منفی شدیدی مانند خشم را نسبت به طرف متخلف تجربه می‌کنند. نقض اعتماد نه تنها تعادل هیجانی را در رابطه تغییر می‌دهد بلکه منجر به عدم تعادل اجتماعی بین طرف متخلف و افرادی که تحت تاثیر نقض اعتماد قرار گرفته‌اند می‌شود (۱۸۷). از این منظر ترمیم اعتماد مستلزم انجام رفتارهایی برای برقراری مجدد تعادل در ارتباط طرفین می‌باشد. راهبردهای ترمیم اعتماد عمدتاً متمرکز بر پاسخ‌های اعتماد شونده (طرف متخلف) به یک رخداد نقض اعتماد هستند. برخی از این راهبردها، مبتنی بر ارتباطات کلامی هستند و برخی دیگر از راهبردها، انجام رفتار یا ایجاد فرایندهایی برای ترمیم اعتماد می‌باشند. تحقیقات و بررسی‌هایی که به راهبردهای اعتماد پرداخته‌اند، مشخص نمی‌کنند کدام راهبرد به طور کلی بر دیگری ترجیح دارد. انتخاب راهبرد مناسب اولاً وابسته به زمان بکارگیری آنها و ثانیاً وابسته به شناخت ماهیت نقض اعتماد ایجاد شده است. در واقع برخی از این راهبردها را در بازه کوتاهی بلافاصله پس از نقض اعتماد باید بکاربرد و برخی دیگر را در بلند مدت باید استفاده کرد. همچنین بسته به اینکه ماهیت و نوع نقض اعتماد چطور تشخیص داده شده است و به علاوه اینکه علت ایجاد نقض اعتماد چه بوده است، راهبرد مناسب باید انتخاب و پیاده سازی شود. این نکته نیز حائز اهمیت است که این راهبردها از یکدیگر جدا نیستند و اغلب به صورت ترکیبی یا متوالی باید مورد استفاده قرار گیرند. در ادامه راهبردهای پرکاربرد ترمیم اعتماد در پنج دسته اظهارات شفاهی، جبران خسارت، ترتیبات ساختاری، مداخلات شخص ثالث و سکوت مطرح خواهند شد.

۱- اظهارات شفاهی^۱

اظهارات شفاهی تلاش‌هایی برای استفاده از کلمات برای ترمیم اعتماد آسیب دیده هستند (۳۷). این اظهارات در واقع بیانیه‌های کلامی هستند که با هدف شکل دادن به درک مخاطب از رویداد نقض اعتماد (۱۶۳) و همچنین پر کردن شکاف بین عمل و انتظار توسط طرف متخلف بیان می‌شوند (۱۹۲). اظهارات شفاهی انواعی مختلفی دارند که چند مورد از مهمترین آنها که در ادامه مطرح خواهند شد عبارتند از توضیحات، فرار از مسئولیت یا بهانه، چارچوب‌بندی مجدد، انکار و عذرخواهی.

۱-۱- توضیحات^۲

هنگامی که تخلفی رخ می‌دهد، اغلب علل ایجاد تخلف و همچنین اینکه چه افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها یا نهادهایی مسئول هستند و در تخلف نقش داشته‌اند، آشکار نیست (۸۸). به علاوه طرف آسیب دیده از

1 Verbal Statements

2 Explanations

تخلف بسته به استدلال پشت انجام تخلف، پاسخ متفاوتی به نقض اعتماد نشان می‌دهد و توضیحات فرصتی برای بیان این استدلال‌ها فراهم می‌کند (۱۹۳). از این رو برای ترمیم اعتماد ابتدائاً لازم است درکی مشترک یا گزارش پذیرفته شده‌ای از آنچه رخ داده و چگونگی و چرایی آن، ایجاد شود (۱۸۳). ارائه توضیحات جامع، معتبر و صادقانه درباره آنچه اتفاق افتاده است و چرایی آن، برای ترمیم اعتماد موثر مورد نیاز است. علاوه بر این به موقع بودن توضیحات نیز مهم است زیرا در غیاب توضیحات دقیق و به موقع، مخاطبان بدترین حالت ممکن را درباره تخلف فرض می‌کنند (۱۸۳) و نگرش اولیه‌ای که نسبت به یک تخلف در اذهان ایجاد شود، عمدتاً به راحتی قابل تغییر نخواهد بود. هر چه توضیحات ارائه شده، دقیق‌تر و جزئی‌تر باشند و مخاطب آنها را کافی تشخیص دهد، موثرتر خواهند بود و می‌توانند در ترمیم اعتماد کمک کننده‌تر باشند (۱۹۴).

۱-۲- فرار از مسئولیت^۱ (بهانه^۲)

راهبرد فرار از مسئولیت یا بهانه آوردن به دنبال شرح این مسئله است که فرد متخلف به صورت کامل عامل انجام تخلف نبوده است و تمام مسئولیت آن تخلف را برعهده ندارد. در واقع اگر طرف متخلف قادر به انکار وقوع تخلف نباشد، ممکن است بتواند از مسئولیت ظاهری خود در قبال آن طفره برود یا آن را کاهش دهد (۱۸۱). شواهد از چندین مطالعه نشان می‌دهد که بهانه‌ها اغلب می‌توانند برای ترمیم اعتماد مفید باشند (۱۹۵-۱۹۸). هر چند بهانه‌ها می‌توانند سرزنش و مجازات را به حداقل برسانند و اعتماد را تا حدی ترمیم کنند اما می‌توانند شخصیتی ضعیف از فردی که بهانه را ارائه می‌دهد برای مخاطب ایجاد کنند (۱۸۲). یک بهانه قوی باید سه اصل را رعایت کند. اولاً باید معتبر باشد، ثانیاً باید همزمان مسئولیت اصلاح مشکل در بلند مدت را بپذیرد و نهایتاً باید مصلحت مخاطب را نیز حفظ کند (۱۸۲). استفاده از راهبرد فرار از مسئولیت یا بهانه آوردن به چهار صورت می‌تواند انجام شود: تحریک شدن^۳، غیر قابل اجتناب بودن^۴، تصادفی بودن^۵، هدف (نیت) مطلوب داشتن.

۱-۳- چارچوب بندی مجدد^۱ (کاهش نامطلوبی^۲)

فرایند تنظیم مجدد برداشت از نقض اعتماد می‌تواند یکی از راهبردهای موثر در ترمیم اعتماد باشد (۳۷). طرف متخلف می‌تواند تفسیر متفاوتی از نقض اعتماد را در ذهن مخاطب شکل دهد (۱۹۹) و به معناسازی شناختی آن کمک کند (۲۰۰) و از همین طریق ترمیم اعتماد را تسهیل نماید. چارچوب بندی مجدد از نقض اعتماد می‌تواند سبب شود تا طرف آسیب دیده از تخلف به صورت گذشته‌نگر انتظارات خود را مجدداً

1 Evasion of Responsibility

2 Excuse

3 Provocation

4 Defeasibility

5 Accidents

6 Reframing

7 Reducing Offensiveness

تنظیم کند (۳۷)، بزرگی یا ماهیت نقض اعتماد را به طور متفاوتی ارزیابی کند (۱۸۴) و حتی میزان احساس بدی که تجربه می‌کند را کاهش دهد (۱۸۱). چارچوب بندی مجدد می‌تواند سبب شود این تصور که تخلف رخ داده است و یا میزان بد بودن تخلف در نظر مخاطب کاهش پیدا کند (۲۰۱). در واقع با ارائه یک زاویه نگاه جدید، دیدگاه مطلوب‌تری نسبت به تخلف و متخلف ایجاد کند. این راهبرد در ادبیات عمومی می‌تواند نزدیک به توجیه کردن^۱ نیز باشد. استفاده از راهبرد چارچوب‌بندی مجدد به چند صورت می‌تواند انجام شود: تقویت^۲، کوچک شماری^۳، تفکیک^۴، متعالی کردن^۵، حمله متقابل^۶، دیدگاه‌گیری^۷.

۴-۱- انکار^۸

راهبرد انکار، از دیگر راهبردهای کلامی ترمیم اعتماد مانند توضیحات، بهانه آوردن، عذرخواهی و غیره، متمایز است (۱۸۵، ۱۹۵). انکار بیانیه‌ای است که به موجب آن به صراحت اعلام می‌شود یک ادعا نادرست است (در واقع فرد مسئولیتی در قبال تخلف انجام شده نمی‌پذیرد و بنابراین هیچ پشیمانی ندارد) (۱۸۵). از منظر نظری، انکار به این صورت عمل می‌کند که ادراک مخاطب را در مورد نقش طرف متخلف در نقض اعتماد درک شده تغییر می‌دهد. اثربخشی راهبرد انکار تا حد زیادی به ماهیت نقض اعتماد و همچنین وجود شواهد علیه طرف متخلف بستگی دارد (۳۷). یکی از یافته‌های پرتکرار در ادبیات ترمیم اعتماد مطرح می‌کند وقتی نقض اعتماد ایجاد شده مربوط به مولفه درستکاری اعتماد باشد، انکار راهبرد موثرتری نسبت به عذرخواهی است و برعکس زمانی که تخلف ایجاد شده مربوط به اعتماد به شایستگی باشد، عذرخواهی موثرتر از انکار خواهد بود. البته این اثرات متمایز انکار در مقابل عذرخواهی تنها زمانی ظاهر می‌شود که انجام تخلف به طور قطعی ثابت نشده باشد. در صورتی که تخلف اثبات شده باشد یا مخاطب تصور کند که اثبات شده است، انکار تاثیر معکوسی در ترمیم اعتماد دارد و باعث شکست بیشتر اعتماد می‌شود (۱۸۵).

۵-۱- عذرخواهی^۹

امروزه در جهان عذرخواهی برای انجام رفتار نادرست تبدیل به یک اتفاق روزمره در بخش دولتی و خصوصی شده است. از میان تمام راهبردهای ترمیم اعتماد، عذرخواهی بیشترین توجه را در تحقیقات این حوزه به خود جلب کرده است. این امر نه تنها به دلیل گستردگی استفاده از عذرخواهی است بلکه به دلیل ماهیت پیچیده این راهبرد نیز می‌باشد (۲۰۲). عذرخواهی اعلام اعتراف به مسئولیت و پشیمانی از سوی متخلف برای انجام تخلف و آسیب رساندن به طرف مقابل و همچنین بیان تمایل برای آشتی و ادامه رابطه تعریف

1 Justify

2 Bolstering

3 Minimization

4 Differentiation

5 Transcendence

6 Attacking Accuser

7 Perspective Taking

8 Denial

9 Apology

شده است (۱۸۹). از این رو یک عذرخواهی نشان می‌دهد که متخلف درک می‌کند و می‌پذیرد که عملی اشتباه و غیرقابل قبول را انجام داده است، از انجام آن پشیمان است و دیگر قصد تکرار آن را نخواهد داشت (۱۸۳). پذیرش مسئولیت اقدامات و ابراز پشیمانی می‌تواند منجر به خشم کمتر طرف آسیب دیده و در نتیجه تسهیل ترمیم اعتماد شود (۲۰۳). هر چند اعلام مقصر بودن در تخلف (پذیرش مسئولیت) به خودی خود می‌تواند سبب کاهش اعتماد و تشدید پیامدهای منفی تخلف شود اما اگر به صورت صحیحی با ابراز پشیمانی و قصد اجتناب از تخلفات مشابه در آینده همراه شود و در واقع تاثیرات مثبت آن بیشتر از تاثیر منفی پذیرش مسئولیت شود، می‌تواند در ترمیم اعتماد اثربخش باشد (۱۸۵، ۲۰۲).

هر چند عذرخواهی یک راهبرد کلیدی برای ترمیم اعتماد است اما ارزیابی‌های انجام شده نشان می‌دهند اینگونه نیست که عذرخواهی همیشه موثر باشد (۲۰۴). بررسی‌ها پیرامون اثربخشی راهبرد عذرخواهی نشان می‌دهد برخی عذرخواهی‌ها موفق‌تر و موثرتر از برخی دیگر هستند (۳۷). اثربخشی متفاوت عذرخواهی‌ها به این دلیل است که همه آنها در شرایط یکسان و با بیان یکسان مطرح نمی‌شوند. بسته به اینکه عذرخواهی چه قدر معتبر به نظر می‌رسد، نحوه بیان آنها، ویژگی‌های شخصی که عذرخواهی را بیان می‌کند، ساختار خود عذرخواهی، زمینه‌ای که عذرخواهی در آن ارائه می‌شود، نیازهای طرف آسیب دیده از تخلف و غیره می‌توانند بر اثربخشی عذرخواهی تاثیرگذار باشند (۳۷). شرایطی که می‌توانند سبب اثربخشی عذرخواهی شوند به شرح زیر هستند: صادقانه بودن عذرخواهی، زمان انجام عذرخواهی، وضعیت رابطه قبلی، نوع نقض اعتماد، پذیرش مسئولیت و مولفه‌های عذرخواهی.

در رابطه با شرط آخر اثرگذاری عذرخواهی (مولفه‌های عذرخواهی) باید گفت یک عذرخواهی اثربخش، کلامی گسترده‌تر از یک «متاسفم» یا «ببخشید» ساده است. ساختار کلامی عذرخواهی می‌تواند تاثیر قابل توجهی بر اثربخشی آن داشته باشد (۳۷). شش مولفه برای یک عذرخواهی کامل پیشنهاد شده است (۱۹۳): ابراز پشیمانی از تخلف، توضیحی برای علت وقوع تخلف، پذیرش مسئولیت انجام تخلف (هر نقشی که متخلف داشته است)، ابراز تمایل به عدم تکرار تخلف، پیشنهاد روش جبران و اصلاح زمینه تخلف، درخواست بخشش. به طور کلی هر قدر عذرخواهی کامل‌تر باشد یعنی مولفه‌های بیشتری را شامل شود، در ترمیم اعتماد اثربخش‌تر خواهد بود.

۲- جبران خسارات^۱

ترمیم اعتماد زمانی موثرتر خواهد بود که راهبردهای کلامی با اقدامات و رفتارهای عملی و اساسی، مانند مجازات و جبران خسارت تکمیل شوند (۱۷۸). جبران خسارت به معنی ارائه نوعی غرامت مستقیم و ملموس به طرف آسیب دیده است برای جبران هر گونه آسیبی که در نتیجه نقض اعتماد رخ داده باشد

(۳۷). جبران خسارت سبب می‌شود این تصور که طرف متخلف نیت بدی داشته است کم‌رنگ‌تر شود و از این طریق می‌تواند منجر به ترمیم اعتماد شود. جبران خسارت در خدمت بازگرداندن تعادل در رابطه طرفین با روشن ساختن این موضوع است که متخلف به هیچ وجه نفعی نبرده است بلکه به طور ملموسی از نقض اعتماد متضرر شده است (۱۸۳).

۳- ترتیبات ساختاری^۱

یکی از راهبردهای ترمیم اعتماد، ایجاد ترتیبات ساختاری جدید و متفاوت بین طرفین است تا احتمال نقض اعتماد در آینده محدود شود و در نتیجه اعتماد بازگردد. در واقع هدف از ایجاد ترتیبات ساختاری، اصلاح وضعیتی است که سبب نقض اعتماد شده است (۳۷). طبق تعریفی دیگر، ترتیبات ساختاری به ابتکارات صریح و آینده‌نگر از سوی متخلف برای تغییر داوطلبانه تعامل طرفین اشاره دارد (۱۸۲) تا با این ابتکارات فرایندی، ساختاری و قانونی و همچنین بیان واضح رفتار قابل قبول و با بازدارندگی یا محدود کردن رفتار غیرقابل قبول، از تکرار عمل نامطلوب جلوگیری شود و در نتیجه احتمال تخلفات بعدی را کاهش دهد. این راهبرد ممکن است شامل کنترل نحوه تعامل طرفین، برقراری نظارت، ایجاد قراردادهای، توافقنامه‌ها، سیاست‌ها، رویه‌ها، آیین‌نامه‌ها، تحریم‌ها یا سایر اسنادی که پیامدهای دقیق نقض اعتماد آتی را مشخص می‌کند و حتی پیشنهاد مجازات‌های خودخواسته در صورت تکرار تخلف باشد تا این اطمینان حاصل شود که نقض اعتماد در آینده تکرار نخواهد شد (۳۷).

۴- مداخلات شخص ثالث^۲

نقض اعتماد و ترمیم اعتماد عمدتاً بین دو طرف یک رابطه به تنهایی رخ نمی‌دهد. با توجه به اینکه روابط اعتماد در زمینه‌های اجتماعی گسترده‌تری ایجاد می‌شود، هم طرف متخلف و هم مخاطب در شبکه‌هایی از روابط قرار دارند. بنابراین در فرایند نقض و ترمیم اعتماد بازیگران متعددی درگیر هستند و واکنش‌های آنها نیز می‌تواند بر آن فرایندها و نتیجه موثر باشد. علاوه بر مسئله قبل، ترمیم اعتماد آسیب دیده ممکن است بین دو طرف رابطه به تنهایی امکان پذیر نباشد زیرا طرف متخلف و مخاطب به حدی بخشی از مشکل باشند که نتوانند به طور مستقل تعارض را حل کنند. لذا از این دو مسئله می‌توان نتیجه گرفت که فرایند ترمیم اعتماد را گاهی نمی‌توان به طور مستقل بین دو طرف رابطه ایجاد کرد و نیاز است اشخاص ثالثی در حل تعارض و ترمیم اعتماد بین طرفین درگیر شوند (۱۹۰).

اشخاص ثالث می‌توانند به عنوان یک واسطه نقش مهمی در فرایند ترمیم اعتماد آسیب دیده ایفا کنند (۴۷). میانجی‌گری شخص ثالث در ایجاد ادراک عدالت بین طرفین، افزایش توافقات، بهبود حل مسئله،

1 Structural Arrangements

2 Third Party Intervention

بهبود روابط و بازسازی اعتماد کلی موثر است (۱۹۰). اشخاص ثالث ابزارهای مختلفی را برای این امر در اختیار دارند از جمله ایجاد هنجارها، روال‌ها و رویه‌های مشارکتی، تبادل اطلاعات، تغییر نگرش‌ها و برداشت‌های طرفین و غیره. میانجی‌گری شخص ثالث می‌تواند با متمرکز کردن توجه طرفین بر رسیدگی به مسائل اساسی بین آنها به صورت خلاقانه‌تر، تعارض را حل کند. علاوه بر تمرکز بر موضوعات اساسی، مشاوره شخص ثالث بر تغییر روابط بین طرفین، از جمله نگرش‌ها و برداشت‌های آنها (و برداشت‌های نادرست) تمرکز می‌کند تا فضایی با اعتماد بالاتر و همکاری بیشتر برای تبادل و حل مسئله ایجاد کند (۴۷). بنابراین یکی از ابزارهای مهم اشخاص ثالث متقاعدسازی^۱ و اقناع است. شخص ثالث می‌تواند چارچوب‌بندی جدیدی از مسئله را برای طرف آسیب دیده از تخلف ارائه کند و با بیان اهداف مبتنی بر سود و زیان و یا نسبت دادن علت تخلف به عواملی غیر از طرف مقابل تلاش کند اعتماد ترمیم شود. شخص ثالث همچنین می‌تواند طرفین را به جستجوی حقایق متقاعد کند و یا با بیان مواضع طرف‌های دیگر، راه را برای ترمیم اعتماد هموار نماید. ابزار دیگر شخص ثالث برای ترمیم اعتماد، ارائه ضمانت^۲ است. شخص ثالث می‌تواند ضمانتی ارائه دهد که تخلفات بعدی انجام نخواهد شد. این ضمانت می‌تواند همراه با اعمال محدودیت‌هایی برای پیشگیری از تکرار تخلف باشد. برای مثال شخص ثالث می‌تواند ضمانت بدهد در صورت تکرار تخلف، خسارت آن را جبران خواهد کرد (۱۹۰).

۵- سکوت^۳

راهبرد سکوت به طرز قابل توجهی در تحقیقات این حوزه مورد بررسی کمی قرار گرفته است. با این حال تجربیات میدانی نشان می‌دهند که سکوت یک راهبرد رایج پس از نقض اعتماد است (۳۷). رایج بودن سکوت پس از نقض اعتماد احتمالاً به این دلیل است که اتخاذ این راهبرد برای طرف متخلف می‌تواند مزایای متنوعی داشته باشد (۳۷). در بسیاری از موقعیت‌ها، سکوت پاسخی مطلوب به نقض اعتماد تلقی می‌شود زیرا با اتخاذ راهبرد سکوت هیچ اطلاعاتی در مورد تخلف بیان نمی‌شود و بنابراین از لحاظ منطقی افرادی که از آن استفاده می‌کنند، انتظار دارند حداقل تا حدودی در ترمیم اعتماد موثر باشد. با این حال تحقیقات انجام شده در حوزه ترمیم اعتماد این موضوع را تایید نمی‌کنند. به طور کلی سکوت در قبال تخلف انجام شده این تصور را در ذهن مخاطب ایجاد می‌کند که متخلف نسبت به انجام تخلف احساس گناه و پشیمانی نمی‌کند و همچنین تخلف و آسیب وارد شده به طرف مقابل نیز برای او اهمیت چندانی ندارد (۱۸۲). سکوت تقریباً همیشه پاسخی کم اثرتر از حد مطلوب در ترمیم اعتماد است و نسبت به سایر پاسخ‌ها در ترمیم اعتماد کمتر بهینه می‌باشد.

1 Persuasion

2 Guarantee

3 Silence

نکته نهایی بسیار مهم این است که انتخاب راهبرد موثرتر (سکوت، انکار یا تصدیق) می‌تواند به سطح اثبات تخلف توسط شواهد موجود بستگی داشته باشد. در شرایطی که شواهد موجود، تخلف انجام شده را برای مخاطب اثبات می‌کنند، برای ترمیم اعتماد حتماً باید تخلف را تصدیق کرد و از سایر راهبردهای ترمیمی مثل عذرخواهی و جبران خسارت استفاده کرد. اما در شرایطی که شواهد اصلاً وجود نداشته باشند و تخلف برای مخاطب اثبات نشده باشد، می‌توان از انکار استفاده کرد. نهایتاً در شرایطی که سطح متوسطی از ابطال پذیری وجود دارد یعنی میزان شواهد و اثبات تخلف برای مخاطب مبهم و نامشخص است، سکوت تا زمان مشخص شدن وضعیت و استفاده از راهبردی بهینه‌تر می‌تواند منطقی باشد.

هر چند برای ترمیم اعتماد راهبردهای ذکر شده باید پیاده‌سازی شوند اما برای اینکه راهبردها به صورت موثری اجرا شوند و احیاناً تاثیر معکوس نداشته باشند، لازم است به برخی ملاحظات جانبی نیز پیرامون آنها توجه شود. در ادامه ۸ توصیه سیاستی برای فرایند ترمیم اعتماد به حاکمیت و اتخاذ راهبردهای مناسب ارائه خواهد شد:

- ۱- تهدیدات اعتماد به حاکمیت در جامعه به صورت مرتب باید مورد رصد و شناسایی قرار گیرند تا آگاهی کافی نسبت به نقض اعتماد وجود داشته باشد و فرایند ترمیم اعتماد به موقع و بهینه انجام شود.
- ۲- پیش از تصمیم‌گیری درباره اتخاذ راهبردهای ترمیم اعتماد، نگرش و ادراک مردم نسبت به تخلف انجام شده و طرف متخلف باید درک شود.
- ۳- راهبرد ترمیم اعتماد باید متناسب با اولویت‌بندی تخلفات، مخاطبان و نگرش‌های آنها انتخاب شده و دقت شود ترکیب راهبردهای مختلف نیز می‌تواند بر اثربخشی فرایند ترمیم اعتماد نقش داشته باشد.
- ۴- فرایند ترمیم اعتماد محدود به اجرای راهبردهای ترمیمی توسط حاکمیت نیست و واکنش مردم به راهبردهای اجرا شده، تعیین‌کننده خاتمه، ادامه یا اصلاح راهبردهای اتخاذ شده است.
- ۵- استفاده از راهبردهای ترمیم اعتماد ممکن است در برخی شرایط پیامدهایی به همراه داشته باشد که با اهداف دیگر حاکمیت تداخل پیدا کند.
- ۶- در ترمیم اعتماد راهبردهایی باید مورد استفاده قرار گیرند که نیازی به دروغ گفتن درباره تخلف در آنها وجود نداشته باشد.
- ۷- مردم باید این ادراک را داشته باشند که حاکمیت در جهت ترمیم اعتماد، به صورت داوطلبانه و نه تحت فشار اقدام کرده است.
- ۸- بهتر است حاکمیت پیش از ایجاد بحرانی برای اعتماد، از طریق تهیه طرح‌ها و دستورالعمل‌های واکنش به بحران نقض اعتماد، آمادگی کافی برای اقدام در جهت ترمیم اعتماد داشته باشد.

راهبردهای ارتقای اعتماد به حکمرانی

اعتماد، سیستم ایمنی یک نظام حکمرانی و کشور است. نظام حکمرانی به اعتماد نیاز دارد تا بتواند کشور را در برابر انبوهی از آسیب‌های گوناگون محافظت کند. همانطور که در فصل قبل مطرح شد، ترمیم اعتماد امکان پذیر است و حتی ممکن است زخم‌های بی‌اعتمادی خود به خود نیز التیام یابد اما رویکرد مسئولانه‌تر، برداشتن گام‌های پیشگیرانه و همچنین انجام اقدامات فعالانه برای اعتمادسازی یا ارتقای اعتماد بین مردم و نظام حکمرانی است. این هدفی است که نظام حکمرانی باید به آن متعهد باشد و آن را پیش ببرد. در واقع اگر اعتماد را نتوان ایمن‌تر، انعطاف‌پذیرتر و مستحکم‌تر کرد، ترمیم اعتماد اهمیت چندانی نخواهد داشت (۱۸۲). از آنجایی که اعتماد به معنی داشتن انتظارات مثبت در مورد رفتار دیگری است، زمانی که این انتظارات مثبت برآورده شوند، اعتماد به مرور ایجاد و تقویت می‌شود. اعتماد ایجاد شده نیاز به نگهداری دارد و زمانی که شکسته یا نقض شود نیاز به ترمیم پیدا خواهد کرد (۲۰۵). بنابراین ضروری است فراتر از اقدام برای ترمیم اعتماد آسیب دیده، شرایطی را ایجاد کرد که اولاً از آسیب به اعتماد و کاهش آن پیشگیری شود، و ثانياً با انجام اقداماتی، در وهله اول اعتمادسازی رخ دهد و سپس اعتماد ساخته شده حفظ شود و نهایتاً ارتقا پیدا کند. برای گام اول یعنی جلوگیری از کاهش اعتماد لازم است از ایجاد علل و عوامل کاهش دهنده اعتماد مانند فساد، نابرابری، بی‌عدالتی (توضیح در فصل دوم) پیشگیری کرد. پس از پیشگیری و مقابله با علل ایجاد بی‌اعتمادی و موانع ایجاد اعتماد می‌توان اقداماتی برای حفظ و ارتقای اعتماد انجام داد. مطالعات متعددی نشان داده‌اند که موانع ایجاد و ارتقای اعتماد غیرقابل عبور نیستند (۴۷) و با اتخاذ راهبردهایی می‌توان اعتماد را حفظ کرد و ارتقا داد.

اعتماد را با روش‌ها و راهبردهای متعدد و متنوعی می‌توان بهبود و ارتقا داد. در شرایطی که نسبت به علل و پیشایندهای اعتماد و بی‌اعتمادی آگاهی کافی وجود داشته باشد و مفهوم اعتماد و ابعاد آن نیز به خوبی شناخته شود، می‌توان انتظار داشت به صورت شهودی و درونی بتوان راهکارهایی خلاقانه برای ارتقای اعتماد طراحی و اجرا کرد. در واقع راهبردهای ارتقا و بهبود اعتماد عمدتاً از درون مفهوم پردازی اعتماد و علل و پیشایندهای آن به دست می‌آیند و بنابراین محدودیتی جدی برای طراحی راهبردها و راهکارهای ارتقای اعتماد حول آن وجود ندارد و با خلاقیت و نوآوری نیز می‌توان بسته به زمینه موجود، راهبردهایی متناسب طراحی کرد. اما با این وجود برخی دسته‌های کلی راهبردهای ارتقای اعتماد به حکمرانی در ادامه مطرح خواهند شد. قابل ذکر است که اولویت راهبردها از جهت اثربخشی و نحوه اجرایی سازی آنها وابسته به طرفین رابطه اعتماد و همچنین زمینه و موضوع اعتماد است.

۱- ارتقای ادراک قابل اعتماد بودن

مردم ادراک کنندگان اجتماعی هوشیاری هستند که به انواع نشانه‌های محیطی توجه دارند. این نشانه‌ها شامل تنوع قابل توجهی از عوامل شخصیتی، اجتماعی و موقعیتی است که به عنوان معیاری برای

تشخیص یا پیش‌بینی قابل اعتماد بودن دیگران تعبیر می‌شود (۹، ۲۰۶-۲۰۸). بنابراین مردم از انواع نشانه‌های ممکن استفاده می‌کنند تا قضاوتی درباره قابل اعتماد بودن حاکمیت ایجاد کنند. این قضاوت پیرامون قابل اعتماد بودن حاکمیت مبتنی بر قضاوت پیرامون مولفه‌های اعتماد یعنی شایستگی، درستکاری، خیرخواهی، عدالت و گشودگی انجام می‌شود. قابل اعتماد بودن یک «ادراک» است که در حوزه اعتماد به حکمرانی بدین معناست که یک ویژگی درونی و ثابت نظام حکمرانی نیست که صرفاً با مشاهده مردم آشکار شود بلکه قابل اعتماد بودن شامل ویژگی‌هایی است که وابسته به باور و انتظارات مردم از قابل اعتماد بودن حاکمیت در مولفه‌های پنجگانه می‌باشد. در واقع ادراک قابل اعتماد بودن حکمرانی بیش از آنکه ریشه در اقدامات و ویژگی‌های واقعی حاکمیت داشته باشد، از برداشت‌ها و تفسیرهای فردی و اجتماعی مردم از اقدامات و ویژگی‌های حاکمیت نشأت می‌گیرد. بنابراین مبتنی بر توضیح ارائه شده، مهمترین راهبرد ارتقای اعتماد این است که نظام حکمرانی بتواند ادراک از مولفه‌های اعتماد را به صورت مطلوبی در ذهن مردم ایجاد کند. در واقع باید در طراحی برنامه‌ها و سیاست‌ها، اعلام مواضع و واکنش‌ها، سخنان، اقدامات، تصمیم‌ها، رفتار و تعامل با مردم و همچنین بازنمایی رسانه‌ای آنها تلاش شود تا اعتماد به شایستگی، درستکاری، خیرخواهی، عدالت و گشودگی نظام حکمرانی در دیدگاه مردم افزایش پیدا کند.

۲- افزایش مشارکت مردم در حکمرانی

افزایش مشارکت^۱ مردم راهی برای ساختن و تقویت اعتماد ارائه می‌دهد (۲۰۹-۲۱۲). پاتنام^۲ بر اساس مطالعات موردی، نظرسنجی‌ها و هزاران مصاحبه با سیاستمداران، رهبران جامعه و مردم عادی دریافت که اعتماد، رونق اقتصادی و موفقیت نهادی از طریق مشارکت مردم می‌تواند به دست آید (۵۹). همچنین وی مطرح می‌کند که مشارکت مدنی و اعتماد، متقابلاً از طریق یکدیگر تقویت می‌شوند (۲۱۳). به عبارت دیگر بدون اعتماد مردم به نظام حکمرانی، مشارکت رسمی مردم بعید است رخ دهد و بدون مشارکت مردم، عملکرد نظام حکمرانی تضعیف خواهد شد و اعتماد به حکمرانی کاهش خواهد یافت (۲۱۴). اعتماد پایین مردم به نهادهای حکمرانی بخشی از دلایل عدم مشارکت مردم است و عدم مشارکت مردم در تصمیم‌گیری‌های حاکمیت بر عملکرد و مسئولیت‌پذیری آن تاثیر منفی می‌گذارد که منجر به کاهش بیشتر اعتماد می‌شود (۷). وقتی مشارکت مردم به خوبی طراحی و اجرا شود، فرصتی برای حاکمیت فراهم می‌شود تا «اعتماد مبتنی بر فرایند» در مسائل عمومی و ارائه خدمات تقویت شود.

۳- ارتقای کمی و کیفی تعامل بین مردم و حاکمیت

طبق تحقیقات روانشناسی اجتماعی و نظریه بازی‌ها، ارتقای انتظارات مثبت در مورد قابل اعتماد بودن دیگران، فرایندی وابسته به تعامل است (۱۰۷، ۲۱۵-۲۱۷). اعتماد به عنوان تابعی از تاریخچه تجمیعی تعاملات بین طرفین می‌تواند افزایش یا کاهش پیدا کند. تاریخچه تعاملات اجتماعی می‌تواند در

1 Collaboration

2 Putnum

اعتمادسازی نقش مهمی داشته باشد زیرا اطلاعات مفیدی را در اختیار افراد قرار می‌دهد. به طور خاص چنین اطلاعاتی مبنایی برای استنباط در مورد قابلیت اعتماد احتمالی طرف مقابل با توجه به تعاملات پیش‌بینی شده یا مورد انتظار آینده فراهم می‌کند (۲۱۷، ۲۱۸). نکته مهم این است که تشخیص میزان قابل اعتماد بودن طرف مقابل می‌تواند با تعاملات جدید تغییر پیدا کند (۲۱۹) و از همین طریق سبب توسعه و ارتقای اعتماد شود. همچنین در تحقیقات دیگر روانشناسی اجتماعی نشان داده شده است که تماس بین گروهی می‌تواند بر بهبود اعتماد و همکاری بین گروه‌ها موثر باشد و سوگیری‌های افراد نسبت به کلیت گروه مقابل را کاهش دهد (۲۲۰). مبتنی بر این توضیحات، یکی از راه‌های موثر برای ارتقای اعتماد به حکمرانی، ارتقای تعاملات و تماس بین مردم و حاکمیت است. در گام اول ایجاد تجارب متعدد و متنوع از تعامل و تماس بین مردم و نظام حکمرانی اعم از رهبران، سیاستمداران، مسئولان و غیره اهمیت دارد. بنابراین گام اول، افزایش کمی تعاملات و تماس‌های بین مردم و نظام حکمرانی است. اما گام دوم بر بهبود کیفی این تعاملات تمرکز دارد. هر قدر تجربه تعاملات بین مردم و نظام حکمرانی مثبت‌تر، سازنده‌تر و موفق‌تر باشد، اعتماد ارتقای بیشتری خواهد داشت. این نکته نیز قابل ذکر است که به طور کلی به دلیل کارکردهای متفاوت اجزای نظام حکمرانی، مردم با برخی نهادهای نظام حکمرانی (مانند نهادهای ارائه خدمات) تعامل روزمره بیشتری دارند و عمدتاً این نهادها را نماینده نظام حکمرانی می‌دانند و تجربه تعامل با این نهادها را به کل نظام حکمرانی تعمیم می‌دهند. حاکمیت می‌تواند تجارب تعامل مردم با چنین نهادهایی را بهبود ببخشد و توجه و نظارت بیشتری بر کیفیت تعامل مردم با چنین نهادهایی داشته باشد تا اطمینان حاصل شود کیفیت تعاملات در حد مطلوبی قرار دارد.

۴- بهبود عملکرد و اثربخشی حکمرانی

هر چند اعتماد یک ادراک و باور ذهنی است که می‌تواند لزوماً از واقعیت نشأت نگرفته باشد اما با این حال با وضعیت واقعی نسبت دارد. یکی از عوامل مهم در ارتقای اعتماد به حکمرانی این است که حکمرانی بتواند به صورت واقعی موثر باشد و منافع و ارزش‌های واقعی را برای مردم به ارمغان بیاورد (۷۰). مردم برای اعتماد پایدار و با دوام به حکمرانی نیاز دارند تا ارزش‌ها، منافع و آورده‌های واقعی نظام حکمرانی (اعم از نهادهای مختلف آن) را ببینند و تجربه کنند. با این وجود بعضاً امکان دارد حکمرانی اثربخشی قابل قبولی داشته باشد اما به دلیل وجود سوگیری‌های شناختی و اثرات رسانه‌ها مردم توجه کافی به آن نکنند. در چنین شرایطی لازم است حاکمیت دستاوردهای واقعی و منافع و ارزش‌های تولید شده و تغییرات ایجاد شده را به مردم نشان دهد. بنابراین ارتقای عملکرد و کیفیت حکمرانی یکی از راهبردهای موثر برای افزایش سطح اعتماد مردم می‌باشد و باید به آن توجه کرد.

۵- برجسته‌سازی هویت مشترک مردم و حاکمیت

برداشت مردم از این که بر اساس عضویت در گروه‌های اجتماعی مختلف، چه کسی هستند، شکل‌دهنده هویت‌های اجتماعی گوناگون آنها است. این مفهوم از آن جهت اهمیت دارد که طبق یافته‌های روانشناسی اجتماعی، رفتارها و تصمیم‌گیری‌های فردی و اجتماعی مردم در بسیاری از موقعیت‌ها تحت تاثیر هویت‌های اجتماعی مختلفی است که افراد برای خود در نظر می‌گیرند. هویت در حوزه اعتماد نیز نقشی اساسی دارد. در مفهوم اعتماد مبتنی بر هویت^۱ استدلال شده است که رابطه مثبتی بین شناسایی روانشناختی با دیگران و اعتماد به آنها وجود دارد (۲۲۱، ۲۲۲). در شرایطی که افراد خود را با گروهی هم هویت بدانند یعنی در یک گروه طبقه‌بندی کنند، ویژگی‌های مطلوبی مانند صداقت، همکاری و قابل اعتماد بودن را به سایر اعضای آن گروه نسبت می‌دهند (۲۲۳). هویت در اعتماد به حکمرانی نیز نقش مهمی دارد. مردم در یک کشور می‌توانند انواع متنوعی از هویت‌های اجتماعی را داشته باشند و هویت‌هایی نیز به حاکمیت و حکمرانان نسبت دهند. در شرایطی که مردم خود را با حاکمیت در یک گروه طبقه‌بندی کنند، هویت مشترکی با یکدیگر خواهند داشت که می‌تواند سبب اعتماد بیشتر به حکمرانی شود اما در شرایطی که مردم خود را جدای از حکمرانی بدانند و حکمرانی را برون-گروه خود محسوب کنند، نه تنها اعتمادسازی با مانع رو به رو می‌شود بلکه چرخه خود تقویت کننده بی‌اعتمادی نیز فعال شده و به بی‌اعتمادی بیشتر دامن می‌زند. شواهد قابل توجهی وجود دارد که نشان می‌دهد صرف افزایش برجستگی روانشناختی هویت مشترک می‌تواند مبنای مهمی برای ارتقای اعتماد باشد (۱۸۲). بنابراین برای ارتقای اعتماد به حکمرانی لازم است هویت‌های مشترک نظام حکمرانی و حکمرانان با مردم برجسته شود و اجازه داده نشود هویت‌های زیرگروهی موجود در کشور مقابل نظام حکمرانی قرار گیرند.

۶- انتقال اعتماد

راهبرد انتقال اعتماد، یکی از روش‌های ارتقای اعتماد است. این راهبرد روش‌های مختلفی را دربرمی‌گیرد که از طریق آنها می‌توان اعتماد را از یک طرف به شخص یا نهاد دیگر منتقل کرد و به عبارتی احیای اعتماد را تسهیل نمود (۱۸۳). راهبرد انتقال اعتماد بر این فرض استوار است که اعتماد می‌تواند از طریق استفاده از گواهی‌ها، عضویت‌ها، وابستگی‌ها و تاییدیه‌ها از طرفی که مورد اعتماد است به طرفی که اعتماد به او وجود ندارد، منتقل شود (۸۷). در زمینه‌های بین فردی، تاثیر تاییدهای شخص ثالث حتی معادل تجربه مستقیم با طرف مقابل عمل می‌کند (۲۲۴). اعتماد می‌تواند از یک بازیگر یا گروه به دیگری و همچنین از یک سطح به سطح دیگر (برای مثال فرد، گروه یا سیستم) منتقل شود. به عنوان مثال یک فرد یا نهاد می‌تواند اعتماد به خود را با تایید توسط یک نهاد مورد اعتماد ایجاد کند (۲۲۵). در موضوع اعتماد به حکمرانی نیز انتقال اعتماد می‌تواند تسهیل کننده ایجاد اعتماد و یا ارتقای آن باشد. برای مثال در جایی که نهاد جدیدی

1 Identity-Based Trust

تاسیس می‌شود و یا فردی، نقشی جدید در حکمرانی دریافت می‌کند، می‌توان اعتماد را از طریق شخص یا نهادی دیگر که مردم به آن اعتماد دارند و بی‌طرف نیز می‌باشد، ارتقا داد.

۷- تنظیم قوانین و مقررات اعتمادساز

قوانین و مقررات می‌توانند ابزاری برای افزایش اعتماد در جامعه باشند. در شرایطی که اعتماد کاهش پیدا کرده است، قوانین می‌توانند وارد عمل شوند و روابط اجتماعی را تقویت کنند. در واقع در جامعه‌ای که کنش‌های نهادی و حاکمیت قانون قابل پیش‌بینی است، اعتماد می‌تواند دوباره به دست آید و تقویت شود (۲۲۶). در چنین شرایطی ابتدا قوانین جایگزین اعتماد خواهند شد و به عنوان عاملی پیشگیرانه برای جلوگیری از وقوع رفتارهای شکننده اعتماد عمل خواهند کرد (۸۲). اما پس از گذشت مدتی اگر قوانین، کارآمدی و قدرت هنجاری پیدا کنند یعنی افراد به درک مشترکی پیرامون ساختار الزام آور هنجاری قوانین برسند که طبق آن رفتارها هدایت و محدود می‌شوند، اعتماد ایجاد و تقویت خواهد شد (۱۸۲). به این نوع اعتماد، اعتماد مبتنی بر قانون^۱ گفته می‌شود. مجموعه‌ای از قوانین صریح و درک ضمنی از آنها می‌توانند سبب افزایش اعتماد شوند به این صورت که با اعمال قوانین، افراد و نهادها حتی اگر به صورت درونی قائل به انجام رفتار قابل اعتماد نباشند و تا حدودی اجباری رفتارهای قابل اعتماد را از خود نشان دهند، چون نمایش عمومی رفتار آنها قابل اعتماد است، می‌تواند سطح بالایی از اعتماد را ایجاد نماید (۲۲۷).

۸- افزایش شفافیت و پاسخگویی

شفافیت یک پایه اساسی برای اعتماد به حکمرانی است (۲۲۸). شفافیت به بازگرداندن و تقویت اعتماد بین بازیگران اجتماعی مانند مردم، دولت‌ها و نهادهای عمومی (مثل احزاب سیاسی، پلیس، دادگاه‌ها)، نهادهای غیردولتی و نهادهای خصوصی کمک می‌کند (۸۲). شفافیت اگر به طور موثر اعمال شود، سبب ایجاد «مشاهده پذیری درونی»^۲ می‌شود (یعنی توانایی ذینفعان خارجی برای نظارت بر فعالیت‌ها و تصمیمات اتخاذ شده) (۱۷۴). نهادهای شفاف اطلاعات دقیق، به موقع و مرتبط را به شیوه‌ای به اشتراک می‌گذارند که به ذینفعان اجازه می‌دهد در رابطه با روابط خود با نهاد یا شخص مدنظر تصمیمات آگاهانه بگیرند (۱۷۳). لازمه شفافیت این است که اولاً اطلاعات به اشتراک گذاشته شده برای ذینفعان و مخاطبان قابل تشخیص و قابل درک باشد (۲۲۹) و ثانیاً به صورت داوطلبانه انجام شود. وقتی اطلاعات به صورت داوطلبانه به اشتراک گذاشته شود، به دلیل انتقال این پیام که چیزی برای پنهان کردن وجود ندارد، اعتماد افزایش پیدا خواهد کرد (۱۸۳). با این حال شفافیت اگر منجر به افشای دائمی رفتارهای نادرست، تقلب، فساد و غیره شود نه تنها بر ارتقای اعتماد تأثیری نخواهد گذاشت بلکه سبب تخریب و آسیب به اعتماد

1 Rule-Based Trust

2 Inward Observability

نیز خواهد شد (۸۲). اما به طور کلی شفافیت اگر همراه با پاسخگویی باشد، بر ارتقای اعتماد موثرتر خواهد بود.

توصیه‌های سیاستی جهت اقدام در حوزه اعتماد

در بخش‌های اخیر به بیان راهبردهای ترمیم و ارتقای اعتماد پرداخته شد. اما صرف آگاهی از راهبردهای ترمیم و ارتقای اعتماد نمی‌تواند برای اقدام اثربخش در حوزه اعتماد به حکمرانی کافی باشد. برای انجام اقدامات موثر و کارآمد و همچنین حصول نتایج عینی در حوزه اعتماد به حکمرانی لازم است به صورت کلان به این حوزه و بازیگران دخیل در آن نگاه شود و متناسب با در نظر داشتن زنجیره کامل اعتماد، طراحی و سیاست‌گذاری در حوزه اعتماد انجام گیرد. در این خصوص توصیه‌ها و نکاتی نیازمند توجه هستند:

۱- پیشگیری از عوامل کاهش دهنده اعتماد

مقدمه لازم برای هرگونه اثرگذاری در حوزه اعتماد، متوقف کردن یا به حداقل رساندن وقوع عوامل کاهش دهنده اعتماد است. زیرا تا زمانی که اعتماد به دلیل ایجاد بحران‌ها و رخداد‌های شکننده اعتماد و نیز شیوع عوامل کاهش دهنده اعتماد، مستمرا تضعیف می‌شود، اقدام در راستای ترمیم و ارتقای اعتماد بیهوده خواهد بود و مثمر ثمر واقع نخواهد شد. بنابراین گام اول برای اقدام در حوزه اعتماد این است که تا حد ممکن از چنین رویدادهای کاهش دهنده اعتماد پیشگیری شود و به حداقل ممکن برسد تا زمینه برای ترمیم و ارتقای اعتماد فراهم گردد.

۲- سنجش و رصد مستمر وضعیت اعتماد

پیش‌نیاز مهم اقدام در حوزه اعتماد، آگاهی از وضعیت اعتماد در جامعه است. اقدام در حوزه اعتماد مبتنی بر حدس و گمان و فرضیه از وضعیت اعتماد مردم احتمالا به نتایج سودمند دست پیدا نکند. جمع‌آوری داده‌های کامل، دقیق و جزئی پیرامون وضعیت اعتماد از طریق شاخص‌ها و مقیاس‌های معتبر سنجش اعتماد حول اجزای مختلف نظام حکمرانی و رصد تغییرات اعتماد می‌تواند کمک بسزایی در کارآمدی و موثر شدن اقدامات مرتبط با ترمیم و ارتقای اعتماد نماید. داشتن آگاهی پیرامون وضعیت اعتماد می‌تواند به درک بهتر چرایی و چگونگی واکنش‌های مردم، شرایط موفقیت اجرای سیاست‌ها و همچنین اولویت‌های اعتمادسازی منجر شود.

۳- طراحی و اتخاذ راهبردهای ترمیم و ارتقای اعتماد متناسب

نکته بسیار حائز اهمیت در طراحی اقدامات حوزه اعتماد، عدم مواجهه یکسان با مسائل، اعتماد شونده‌ها و اعتماد کننده‌های متفاوت است. این بدان معنا است که ترمیم و ارتقای اعتماد اولاً در موضوعات مختلف، ثانياً برای نهادها و نمایندگان متفاوت و ثالثاً برای اقشار و گروه‌های مختلف مردم باید متناسب با نیازها و شرایط اختصاصی آنها صورت گیرد. برای مثال، راهبردهای ترمیم و ارتقای اعتماد موثر یک نهاد

حکمرانی می‌تواند کاملاً متفاوت از نهاد دیگر باشد زیرا نقاط ضعف و قوت نهادها در حوزه اعتماد می‌تواند متفاوت باشد. همچنین برای ترمیم و ارتقای اعتماد پس از رخدادها و بحران‌های مختلف و نیز در موضوعات مختلف باید متناسب با ویژگی‌های آنها، راهبرد بهینه را انتخاب نمود. نهایتاً نیازها و ذهنیت‌های گروه‌های مختلف مردم نیز در اعتماد به حکمرانی متفاوت است و لازم است اقدامات ترمیم اعتماد به صورت کاملاً هدفمند و متناسب با هر یک از گروه‌ها طراحی و اجرا شود.

۴- درونی شدن مسئله اعتماد و ایجاد پیوست اعتماد

دغدغه اعتماد مردم، باید در نظام حکمرانی درونی شود. اهمیت پرداخت به مسئله اعتماد مردم هر قدر هم مورد اجماع و تاکید مقامات عالی نظام حکمرانی باشد اما اگر یک نگاه مشترک، واحد و راهبردی توسط مسئولان، سیاستگذاران و مدیران اجرایی مورد پذیرش و اقناع قرار نگیرد، تغییری واقعی در کشور اجرایی و عملیاتی نخواهد شد. بنابراین لازم است تا سیاستگذاران و حکمرانان نسبت به مسئله اعتماد و نحوه مواجهه با آن آموزش دیده و آگاهی کافی پیدا کنند. در واقع اگر مسئله اعتماد در نهادها و حکمرانان به امری درونی تبدیل شود، آنگاه اثرات آن در همه تصمیمات، اقدامات، برنامه‌ها، سیاستگذاری‌ها و اعلام مواضع نمایان خواهد شد و اعتماد در کشور جاری خواهد گشت. همچنین لازم است با انتشار یافته‌های وضعیت اعتماد مردم به حکمرانی و دعوت کردن نخبگان علمی و سیاسی به گفتگو پیرامون آن، هم تولید دانش نظری و بومی در حوزه اعتماد را تسهیل نمود و هم به ایجاد راه‌حل‌های کارآمد، موثر، عملیاتی و اجرایی برای ترمیم و ارتقای اعتماد کمک کرد.

۵- تعیین متولی مسئله اعتماد در نظام حکمرانی

فقدان قرارگاه مرکزی و نهادی برای مسئله اعتماد می‌تواند سبب ایجاد فاصله و شکاف بین قائل بودن به اهمیت اعتماد و اقدامات اجرایی و واقعی در این حوزه شود. اگر اعتماد به حکمرانی متولی و یا مرکز مسئولیت سیاستی مشخصی نداشته باشد، ضمن عدم وجود نظارت واحد و متمرکزی بر وضعیت اعتماد، سازوکاری نیز برای پیش‌برد اقدامات ترمیم اعتماد و اعتمادسازی وجود نخواهد داشت و همچنین هماهنگی، هم‌افزایی، انسجام و یک طرح و نقشه کلی برای این حوزه ایجاد نخواهد شد. نتیجه چنین شرایطی این خواهد بود که دغدغه اعتماد به حکمرانی در عمل نمودی نخواهد داشت و اگر هم اقداماتی انجام شود به دلیل وجود پراکندگی و نداشتن سیاست‌ها و راهبردهای منسجم و مکمل، اثربخشی مطلوبی بر وضعیت اعتماد نخواهد داشت. بنابراین ایجاد یک مرکز متولی مسئله اعتماد در نظام حکمرانی (مانند تجربه موفق کشورهای مختلف) یکی از اقدامات مهم برای ایجاد تغییر در وضعیت اعتماد مردم می‌باشد.

- 1- Easton, D. (1965), *A Framework for Political Analysis*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- 2- Weatherford, S.M. (1992), 'Measuring political legitimacy', *American Political Science Review*, 86 (1), 149–66.
- 3- Norris, P. (2017). The conceptual framework of political support. In *Handbook on political trust* (pp. 19–32). Edward Elgar Publishing.
- 4- Seyd, B. (2024). *Trust: How Citizens View Political Institutions*. Oxford University Press.
- 5- Cohen, Roger (2016) 'The Age of Distrust', *New York Times*, 19 September (accessed online at: <https://www.nytimes.com/2016/09/20/opinion/the-age-of-distrust.html>)
- 6- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) Staff. (2017). *Trust and public policy: How better governance can help rebuild public trust*. OECD.
- 7- Kumagai, S., & Iorio, F. (2020). Building trust in government through citizen engagement.
- 8- Marusic, A., Ghossein, T., Dalton, A. G., & Nielsen, W. (2020). Trust between public and private sectors: The path to better regulatory compliance?.
- 9- Cook, K.S., Levi, M., & Hardin, R. (2009). *Whom can we trust: How groups, networks, and institutions make trust possible*. New York: Russell Sage Foundation.
- 10- Bohnet, I., & Huck, S. (2004). Repetition and reputation: Implications for trust and trustworthiness when institutions change. *American Economic Association Proceedings*, 94, 362–366.
- 11- Frey, B.S., & Stutzer, A. (2007). *Economics and psychology: A promising new cross-disciplinary field*. Cambridge, MA: MIT Press.
- 12- Rule, N.O., & Ambady, N. (2008). First impressions: Peeking at the neural underpinnings. In N. Ambady & J.J. Skowronski (Eds.), *First impressions* (pp. 35–56). New York: Guilford.
- 13- Kosfeld, M., Heinrichs, M., Zak, P.J., Fischbacher, U., & Fehr, E. (2005). Oxytocin increases trust in humans. *Nature*, 435, 673–676.
- 14- DeYoreo, M., Carman, K. G., Chandler, N., Davis, L. E., & Kavanagh, J. (2020). The drivers of institutional trust and distrust: Exploring components of trustworthiness.
- 15- OECD (2017), *OECD Guidelines on Measuring Trust*, OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264278219-en>
- 16- Grimmelikhuijsen, S., & Knies, E. (2017). Validating a scale for citizen trust in government organizations. *International Review of Administrative Sciences*, 83(3), 583–601.
- 17- Brothers, D. (1995). *Falling backwards: An exploration of trust and self-experience*. New York: Norton.

- 18- Adinugroho, I. (2021). Understanding the psychological perspective of political trust in Indonesia context. *Buletin Psikologi*, 29(2), 161-177.
- 19- Dietz, G. (2011). Going back to the source: Why do people trust each other? *Journal of Trust Research*, 1(2), 215–222.
- 20- Rousseau, D., Sitkin, S., Burt, R. & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23, 393–404.
- 21- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. 1995. An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20: 709–734.
- 22- Miller, A. H., & Listhaug, O. (1990). Political parties and confidence in government: A comparison of Norway, Sweden and the United States. *British Journal of Political Science*, 20(3), 357–386. doi:10.1017/S0007123400005883
- 23- Blind, P. K. (2007), Building trust in government in the twenty-first century: Review of literature and emerging issues. Paper presented in 7th Global Forum on Reinventing Government Building Trust in Government. Academic Press. Retrieved from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan025062.pdf>
- 24- Citrin, J. (1974). Comment: The political relevance of trust in government. *The American Political Science Review*, 68(3), 973–988. doi:10.2307/1959141
- 25- Sapienza, E. (2021). Trust in public institutions. A conceptual framework and insights for improved governance programming. Oslo: United Nations Development Programme.
- 26- Lewicki, R. J., B. B. Bunker. (1996). Developing and maintaining trust in work relationships. R. Kramer, T. Tyler, eds. *Trust In Organizations: Frontiers of Theory and Research*. Sage Publications, Inc., Thousand Oaks, CA. 114–139.
- 27- Simons, T. (2002). Behavioral integrity: The perceived alignment between managers' words and deeds as a research focus. *Organization science*, 13(1), 18–35.
- 28- Hayes, D. F., Allen, J., Compton, C., Gustavsen, G., Leonard, D. G., McCormack, R., ... & Tunis, S. R. (2013). Breaking a vicious cycle. *Science translational medicine*, 5(196), 196cm6–196cm6.
- 29- world economic forum. (2021). *Rebuilding Trust and Governance: Towards Data Free Flow with Trust (DFFT)*.
- 30- McKnight, D. H., Cummings, L. L., & Chervany, N. L. (1998). Initial trust formation in new organizational relationships. *Academy of Management Review*, 23(3), 473–490.
- 31- Lewicki, R. J., D. J., McAllister, R. J. Bies. 1998. Trust and distrust: New relationships and realities. *Acad. Management Rev.* 23(3) 438–458.
- 32- Sitkin, S. B., N. L. Roth. 1993. Explaining the limited effectiveness of legalistic "remedies" for trust/distrust. *Org. Sci.* 4(3) 367–392.

- 33- Newton, K., Stolle, D., & Zmerli, S. (2018). Social and Political trust. In *The Oxford Handbook of Social and Political Trust*, 37.
- 34- Sitkin, S. B., & Bijlsma-Frankema, K. M. (2018). Distrust. In *The Routledge companion to trust* (pp. 50-61). Routledge.
- 35- Mayer, R. C., J. H. Davis. 1996. Opening the black box of trust for management: Can trust levels be managed? Paper presented at Academy of Management Annual Conference, Cincinnati, OH.
- 36- Mishra, A. K. 1996. Organizational responses to crisis: The centrality of trust. R. Kramer, T. Tyler, eds. *Trust In Organizations; Frontiers of Theory and Research*. Sage Publications, Inc., Thousand Oaks, CA 261-287.
- 37- Lewicki, R. J., & Brinsfield, C. (2017). Trust repair. *Annual review of organizational psychology and organizational behavior*, 4, 287-313.
- 38- Brezzi, M., González, S., Nguyen, D., & Prats, M. (2021). An updated OECD framework on drivers of trust in public institutions to meet current and future challenges.
- 39- Marien, S. and M. Hooghe (2011), "Does political trust matter? An empirical investigation into the relation between political trust and support for law compliance", *European Journal of Political Research*, Vol. 50/2, pp. 267-291, <http://dx.doi.org/10.1111/j.1475-6765.2010.01930.x>.
- 40- Bargain, O. and U. Aminjonov (2020), "Trust and compliance to public health policies in times of COVID-19", *Journal of Public Economics*, Vol. 192, p. 104316, <http://dx.doi.org/10.1016/j.jpubeco.2020.104316>.
- 41- Ortiz-Ospina, E. and Roser, M. (2019). Trust. Published online at [OurWorldInData.org](https://ourworldindata.org). Retrieved from: '<https://ourworldindata.org/trust>' [Online Resource]
- 42- Levi, Margaret. 1988. *Of Rule and Revenue*. Berkeley and Los Angeles, CA: University of California Press.
- 43- Tyler, Tom R., and Yuen J. Huo. 2002. *Trust in the Law: Encouraging Public Cooperation with the Police and Courts*. New York: Russell Sage Foundation.
- 44- Buonanno, P., D. Montolio and P. Vanin (2009), "Does social capital reduce crime?", *Journal of Law & Economics*, University of Chicago Press, Vol. 52(1), pp. 145-170.
- 45- Halpern, David. 2001. "Moral Values, Social Trust and Inequality." *British Journal of Criminology* 41 (2): 236-251.
- 46- Rosenfeld, Richard, Eric P. Baumer, and Steven F. Messner. 2001. "Social Capital and Homicide." *Social Forces* 80 (1): 283-310.
- 47- Kramer, R. M. (2017). Ingroup-outgroup trust: Barriers, benefits, and bridges.
- 48- La Porta, R., F. Lopez-de-Silanes, A. Shleifer, and R. Vishny. (1997). 'Trust in Large Organizations'. *American Economic Review Papers and Proceedings*, LXXXVII, 333-338.

- 49- Hirschman, A.O. (1970). Exit, voice, and loyalty: Responses to decline in firms, organizations, and states. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- 50- Raaphorst, N., & Van de Walle, S. (2018). Trust in and by the public sector. *The Routledge companion to trust*, 469–482.
- 51- Tummers, L., Brunetto, Y. & Teo, S.T. (2016). Workplace aggression: Introduction to the special issue and future research directions for scholars. *International Journal of Public Sector Management*, 29(1): 2–10.
- 52- Klein Woolthuis, R., Hillebrand, B. & Nooteboom, B. (2005). Trust, contract and relationship development. *Organization Studies*, 26(6): 813–840.
- 53- Crozier, M.J., S.P. Huntington and J. Watanuki (1975), *The Crisis of Democracy. Report on the Governability of Democracies to the Trilateral Commission*, New York: New York University Press.
- 54- Fuchs, D. and H.-D. Klingemann (1995), 'Citizens and the state: A changing relationship?', in H.-D. Klingemann and D. Fuchs (eds), *Citizens and the State*, Oxford: Oxford University Press, pp. 1–23.
- 55- Kaase, M. and K. Newton (eds) (1995), *Beliefs in Government*, Oxford: Oxford University Press.
- 56- Dalton, R.J. (2004), *Democratic Challenges, Democratic Choices: The Erosion of Political Support in Advanced Industrial Democracies*, Oxford: Oxford University Press.
- 57- Arzheimer, K. (2009), 'Contextual factors and the extreme right vote in Western Europe, 1980–2002', *American Journal of Political Science*, 53 (2), 259–75.
- 58- Hibbing, J.R. and E. Theiss-Morse (2002), *Stealth Democracy: Americans' Beliefs About How Government Should Work*, Cambridge, UK and New York: Cambridge University Press.
- 59- Putnam, R. 1993. *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.
- 60- Zak, P. J., and S. Knack. 2001. "Trust and Growth." *Economic Journal* 111 (470): 295–321.
- 61- Knack, Stephen, and Philip Keefer. 1997. "Does Social Capital Have an Economic Payoff? A Cross-Country Investigation." *Quarterly Journal of Economics* 112 (4): 1251–1288.
- 62- Alesina, Alberto and Eliana La Ferrara. 2002. "Who Trusts Others?" *Journal of Public Economics* 85: 207–234.
- 63- Knack, S. and Keefer, P. (1997). *Does Social Capital Have An Economic Payoff? : A Cross-Country Investigation*. The Quarterly Journal of Economics. The President and Fellows of Harvard College and the Massachusetts Institute of Technology.

- 64- Ahn, S. and P. Hemmings (2000), "Policy influences on economic growth in OECD countries: An evaluation of the evidence", OECD Economics Department Working Papers, No. 246, OECD Publishing, Paris, DOI: <http://dx.doi.org/10.1787/581718238837>.
- 65- Temple, J. (2000), "Growth effects of education and social capital in the OECD countries", OECD Economic Studies, Vol. 2001/2, OECD Publishing, Paris.
- 66- Algan, Y. and P. Cahuc (2013), "Trust, growth and well-being: New evidence and policy implications", IZA Discussion Paper, No. 7464.
- 67- Uslaner, Eric M. 2002. The Moral Foundations of Trust. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- 68- Van der Meer, T. W., & Zmerli, S. (2017). The deeply rooted concern with political trust. In Handbook on political trust (pp. 1-16). Edward Elgar Publishing.
- 69- Banks, G. (2014). Restoring trust in public policy: What role for the public service?. Australian Journal of Public Administration, 73(1).
- 70- Lord, K. M. (2019). Six Ways to Repair Declining Social Trust. DOI: 10.48558/6Or4-f118
- 71- Citrin J, Stoker L. Political trust in a cynical age. Annu Rev Polit Sci. 2017. 21;49-70.
- 72- Miller AH. Political issues and trust in government: 1964-1970. Am Polit Sci Rev. 1974. 68;951-72.
- 73- Bigley, G.A. & Pearce, J.L. 1998, "Straining for shared meaning in organization science: Problems of trust and distrust", Academy of Management Review, vol. 23, no. 3, pp. 405- 421.
- 74- Liu, M. & Wang, C. 2010, "Explaining the influence of anger and compassion on negotiators' interaction goals: An assessment of trust and distrust as two distinct mediators", Communication Research, vol. 37, no. 4, pp. 443-472.
- 75- Schoorman, F.D., Mayer, R.C., & Davis, J.H. (2007). An integrative model of organizational trust: Past, present, and future. Academy of Management Review, 32(2), 344-354.
- 76- Bies, R. J., Barclay, L. J., Saldanha, M. F., Kay, A. A., & Tripp, T. M. (2018). Trust and distrust: Their interplay with forgiveness in organizations. In The Routledge companion to trust (pp. 302-325). Routledge.
- 77- Van De Walle, S., & Six, F. (2014). Trust and distrust as distinct concepts: Why studying distrust in institutions is important. Journal of Comparative Policy Analysis: Research and Practice, 16(2), 158-174.
- 78- Ullmann-Margalit, E. 2002, "Trust, distrust, and in-between" in Distrust, ed. R. Hardin, Russell Sage Foundation, New York, pp. 60-82.
- 79- Harrison McKnight, D. & Chervany, N. 2001, "Trust and distrust definitions: One bite at a time", Trust in Cyber-societies, pp. 27-54.

- 80- Six, F. 2005, *The trouble with trust, the dynamics of interpersonal trust building*, Edward Elgar, Cheltenham.
- 81- Yang, Kaifeng (2005), 'Public administrators' trust in citizens: A missing link in citizen involvement efforts', in: *Public Administration Review*, 65(3), 273-285.
- 82- European Commission. Directorate General for Research and Innovation. (2017). *Trust at risk: Implications for EU policies and institutions*. Publications Office.
- 83- Aberbach, Joel D./Rockman, Bert A. (1978), 'Administrators' beliefs about the role of the public: The case of American Federal executives', in: *Political Research Quarterly*, 31(4), 502-522.
- 84- Zaheer, Akbar/McEvily, Bill/Perrone, Vincenzo (1998), 'Does trust matter? Exploring the effects of interorganizational and interpersonal trust on performance', in: *Organization Science*, 9(2), 141-159.
- 85- Klijn, Erik-Hans/Edelenbos, Jurian/Steijn, Bram (2010), 'Trust in governance networks: Its impact and outcomes', in: *Administration and Society*, 42(2), 193-221.
- 86- Gulati, Ranjay/Nickerson, Jack A. (2008), 'Interorganizational trust, governance choice, and exchange performance', in: *Organization Science*, 19(5), 688-708.
- 87- Gillespie, N. & Siebert, S. (2017). *Organizational Trust Repair*. In Searle, R., Nienenbar, A., & Sitkin, S. *The Routledge Companion to Trust*. London: Routledge. pp 284- 301. ISBN 1138817597
- 88- Gillespie, N., & Dietz, G. (2009) *Trust repair after an organization-level failure*. *Academy of Management Review*, 34(1): 127-145.
- 89- Tourangeau, Roger, Lance J Rips, and Kenneth Rasinski (2000) *The Psychology of Survey Response*, Cambridge: Cambridge University Press.
- 90- Muñoz, J. (2017). *Political trust and multilevel government*. In *Handbook on political trust* (pp. 69-88). Edward Elgar Publishing.
- 91- Fulmer, Ashley & Kurt Dirks. (2018). *Multilevel trust: A theoretical and practical imperative*. *Journal of Trust Research* 8(2), 137-141.
- 92- Denters, B. (2002), 'Size and political trust: Evidence from Denmark, the Netherlands, Norway, and the United Kingdom', *Environment and Planning C: Government and Policy*, 20 (6), 793-812.
- 93- Montinola, G. R. (2009). *Proxies and experience as bases of trust in courts. Whom can we trust*, 286- 307.
- 94- Manning, Nick/Guerrero, Alejandro (2013), *Why Do Politicians Reform? Do They Know Something about the Drivers of Trust in Government?*, in: Llewellyn, Sue, Brookes, Stephen and Mahon, Ann (eds.), *Trust and Confidence in Government and Public Services*. London: Routledge, pp. 80-120.

- 95- González, S., & Smith, C. (2017). The accuracy of measures of institutional trust in household surveys: Evidence from the OECD trust database.
- 96- Bauer, P. C., & Freitag, M. (2018). Measuring trust. *The Oxford handbook of social and political trust*, 15.
- 97- Hamm, J. A., Smidt, C., & Mayer, R. C. (2019). Understanding the psychological nature and mechanisms of political trust. *PloS one*, 14(5), e0215835.
- 98- Seyd, B. (2016, March). How should we measure political trust. In *PSA Annual Conference*, Brighton, March (pp. 21-23).
- 99- De Vellis, Robert F (1991) *Scale Development: Theory and Applications*, Newbury Park, CA: Sage.
- 100- Spector, Paul E (1992) *Summated Rating Scale Construction: An Introduction*, Quantitative Applications in the Social Sciences 82, Newbury Park, CA: Sage.
- 101- Fabrigar, Leandre R, Jon A Krosnick, and Bonnie L MacDougall (2005) 'Attitude Measurement: Techniques for Measuring the Unobservable', in Timothy C Brock and Melanie C Green, eds, *Persuasion: Psychological Insights and Perspectives*, Thousand Oaks, CA: Sage, pp. 17-40.
- 102- Zmerli, S. (2014) "Political trust", in Michalos, A.C. (ed.) *Encyclopaedia of Quality of Life and Well-Being Research*, Springer, Dordrecht, doi:10.1007/978-94-007-0753-5_2202.
- 103- Mangion, M. L., & Frendo, G. (2022, May). Measuring Political Trust: Recognising the Drivers of Trust in Public Institutions. In *European Conference on Research Methodology for Business and Management Studies* (Vol. 21, No. 1, pp. 111-121).
- 104- Uslaner, E. M. (Ed.). (2018). *The Oxford handbook of social and political trust*. Oxford University Press.
- 105- Butler, J. K., Jr. 1991. Toward understanding and measuring conditions of trust: Evolution of a conditions of trust inventory. *Journal of Management*, 17: 643-663.
- 106- Butler, J. K., Jr., & Cantrell, R. S. 1984. A behavioral decision theory approach to modeling dyadic trust in superiors and subordinates. *Psychological Reports*, 55: 19-28.
- 107- Gabarro, J.J. (1978). The development of trust and expectations. In A.G. Athos & J.J. Gabarro (Eds.), *Interpersonal behavior: Communication and understanding in relationships* (pp. 290-303). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- 108- Hardin, R. 2002. *Trust and trustworthiness*. New York: Russell Sage Foundation.
- 109- Kee, H. W., & Knox, R. E. 1970. Conceptual and methodological considerations in the study of trust and suspicion. *Journal of Conflict Resolution*, 14: 357-366.

- 110- Forsyth, P. B., Adams, C. M., & Hoy, W. K. (2011). Collective trust. Why schools can't improve, 101-171.
- 111- Colquitt, J. A., Scott, B. A., & LePine, J. A. 2007. Trust, trustworthiness, and trust propensity: A meta- analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 92: 902-927.
- 112- Ulbig, Stacy G (2002) 'Policies, Procedures and People: Sources of Support for Government?' *Social Science Quarterly*, 83:3, 789-809.
- 113- Hovland, C. I., Janis, I. L., & Kelley, H. H. 1953. *Communication and persuasion*. New Haven: Yale University Press.
- 114- Terwel, Bart W et al. (2009) 'Competence-based and Integrity-based Trust as Predictors of Acceptance of Carbon Dioxide Capture and Storage (CCS)', *RiskAnalysis*, 29:8, 1129-1140.
- 115- Uslaner, E. M. (2017). Political trust, corruption, and inequality. In *Handbook on political trust* (pp. 302-315). Edward Elgar Publishing.
- 116- Kestilla-Kekkonen, Elina and Peter Soderlund (2015) 'Political Trust, Individual-level Characteristics and Institutional Performance: Evidence from Finland, 2004-13', *Scandinavian Political Studies*, 39:2, 138-160.
- 117- Gronlund, Kimmo and Maija Setala (2012) 'Tn Honest Officials We Trust: Institutional Confidence in Europe', *American Review of Public Administration*, 42:5, 523-542.
- 118- Hetherington, Marc J (2005) *Why Trust Matters: Declining Political Trust and the Demise of American Liberalism*, Princeton, NJ: Princeton University Press.
- 119- Owen, Diana and Jack Dennis (2001) 'Trust in Federal Government: The Phenomenon and Its Antecedents', in John Hibbing and Elizabeth Theiss-Morse, eds, *What Is It about Government that Americans Dislike?* New York: Cambridge University Press, pp. 209-226
- 120- Chanley, Virginia A, Thomas J Rudolph, and Wendy M Rahn (2000) 'The Origins and Consequences of Public Trust in Government: A Time Series Analysis', *Public Opinion Quarterly*, 64:3, 239-256
- 121- Van der Meer, Tom (2010) 'Tn What We Trust? A Multi-level Study into Trust in Parliament as an Evaluation of State Characteristics', *International Review of Administrative Sciences*, 76:3, 517-536.
- 122- Van der Meer, Tom and Armen Hakhverdian (2017) 'Political Trust as the Evaluation of Process and Performance: A Cross-National Study of 42 European Countries', *Political Studies*, 65:1, 81-102.
- 123- Martin, Aaron et al. (2020) 'Political Probity Increases Trust in Government: Evidence from Randomized Survey Experiments', *PLoS ONE*, 15:2, e0225818.

- 124- Baer, M. D., & Colquitt, J. A. (2018). Why do people trust?: Moving toward a more comprehensive consideration of the antecedents of trust. *The Routledge companion to trust*, 163-182.
- 125- Larzelere, R., & Huston, T. 1980. The dyadic trust scale: Toward understanding interpersonal trust in close relationships. *Journal of Marriage and the Family*, 42: 595-604.
- 126- Faulkner, Nicholas, Aaron Martin, and Kyle Peyton (2015) 'Priming Political Trust: Evidence from an Experiment', *Australian Journal of Political Science*, 50:1, 164-173.
- 127- Graham, Jenny et al. (2002) *Guiding Principles: Public Attitudes towards Conduct in Public Life*, London: National Centre for Social Research
- 128- Naurin, Elin (2011) *Election Promises, Party Behaviour and Voter Perceptions*, Basingstoke: Palgrave.
- 129- Rose, Richard and Bernhard Wessels (2019) 'Money, Sex and Broken Promises: Politicians' Bad Behaviour Reduces Trust', *Parliamentary Affairs*, 72:3, 481-500.
- 130- Ipsos (2019) *Trust: The Truth?* London: Ipsos Mori.
- 131- Murtin, F., Fleischer, L., Siegerink, V., Aassve, A., Algan, Y., Boarini, R., & Smith, C. (2018). Trust and its determinants: Evidence from the Trustlab experiment.
- 132- Rempel, J. K., Holmes, J. G., & Zanna, M. P. 1985. Trust in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49: 95-112.
- 133- Schlenker, B. R., Helm, B., & Tedeschi, J. T. 1973. The effects of personality and situational variables on behavioral trust. *Journal of Personality and Social Psychology*, 25: 419-427.
- 134- Sigelman, Lee and Carol K Sigelman (1986) 'Shattered Expectations: Public Responses to "Out of Character" Presidential Actions', *Political Behavior*, 8:3, 262-286.
- 135- Doherty, David, Conor M Dowling, and Michael G Miller (2016) 'When Is Changing Policy Positions Costly for Politicians? Experimental Evidence', *Political Behavior*, 38:2, 455-484.
- 136- Farnsworth, Stephen J (2003) 'Congress and Citizen Discontent: Public Evaluations of the Membership and One's Own Representative', *American Politics Research*, 31:1, 66-80.
- 137- Catterberg, Gabriela and Alejandra Moreno (2005) 'The Individual Bases of Political Trust: Trends in New and Established Democracies', *International Journal of Public Research*, 18:1, 31-48.
- 138- Jones, David Rand Monika L McDermott (2010) *Americans, Congress and Democratic Responsiveness: Public Evaluations of Congress and Electoral Consequences*, Ann Arbor: University of Michigan Press.
- 139- Van Wessel, Margit (2010) 'Political Disaffection: What We Can Learn from Asking the People', *Parliamentary Affairs*, 63:3, 504-523.

- 140- Dekker, Paul (2011) 'Political Trust: What Do We Measure? Should Politicians and the Public Trust Us?' Paper for 6th ECPR General Conference, Reykjavik, 25-27 August.
- 141- PytlikZillig, Lisa M et al. (2016) 'The Dimensionality of Trust-Relevant Constructs in Four Institutional Domains: Results from Confirmatory Factor Analyses', *Journal of Trust Research*, 6:2, 111-150.
- 142- Noordzij, Kjell, Willem de Koster, and Jeroen van der Waal (2021a) "They Don't Know What Its Like to Be at the Bottom": Exploring the Role of Perceived Cultural Distance in Less-educated Citizens' Discontent with Politicians', *British Journal of Sociology*, 72:3, 566-579.
- 143- Brandenburg, Heinz and Robert Johns (2014) 'The Declining Representativeness of the British Party System, and Why It Matters', *Political Studies*, 62:4, 704-725
- 144- Werner, Annika (2016) 'Party Responsiveness and Voter Confidence in Australia, *Australian Journal of Political Science*, 51:3, 436-457.
- 145- Andre, Audrey and Sam, Depauw (2017) 'The Quality of Representation and Satisfaction with Democracy: The Consequences of Citizen-Elite Policy and Process Congruence', *Political Behavior*, 39:2, 377-397.
- 146- Wallis, Ed (2012) 'Another Planet', *Fabian Review*, 124:3, 8-10.
- 147- Wright, Tony (2013) 'What is it About Politicians?' *Political Quarterly*, 84:4, 448-453.
- 148- Barber, B. 1983. *The logic and limits of trust*. New Brunswick, NJ: Rutgers University Press.
- 149- Boggild, Troels (2016) 'How Politicians' Reelection Efforts Can Reduce Public Trust, Electoral Support and Policy Approval', *Political Psychology*, 37:6, 901-919.
- 150- Boggild, Troels (2020) 'Politicians as Party Hacks: Party Loyalty and Public Distrust in Politicians', *Journal of Politics*, 82:4, 1516-1529.
- 151- Lewicki, R.J., Wiethoff, C. and Tomlinson, E.C. (2005), "What is the role of trust in organizational justice?", in Greenberg, J. and Colquitt, J.A. (Eds), *Handbook of Organizational Justice*, Lawrence Erlbaum, Mahwah, NJ, pp. 247-270.
- 152- Colquitt, J.A., Lepine, J.A., Piccolo, R.F., Zapata, C.P. and Rich, B.L. (2012), "Explaining the justice- performance relationship: trust as exchange deepener or trust as uncertainty reducer?", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 97 No. 1, pp. 1-15.
- 153- Aryee, S., Budhwar, P.S. and Chen, Z.X. (2002), "Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomesfv test of a social exchange model", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 23 No. 3, pp. 267-285.
- 154- Lind, E. A., & Colquitt, J. A. (2018). *Trust and Fairness. The Routledge companion to trust*, 183-196.

- 155- Rothstein, B. and J. Teorell (2005), 'What is quality of government? A theory of impartial institutions', paper presented at the 'Quality of Government: What It Is, How to Get It, Why It Matters' Conference, Gothenburg, November 17–19, accessed 22 July 2016 at <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un-dpadm/unpan044549.pdf>.
- 156- You, J.-S. (2006), 'A comparative study of income inequality, corruption and social trust: How inequality and corruption reinforce each other and erode social trust' (PhD dissertation), Cambridge, MA: Harvard University, Kennedy School of Government.
- 157- Deutsch, M. (1975), "Equity, equality, and need: what determines which value will be used as the basis of distributive justice?", *Journal of Social Issues*, Vol. 31 No. 3, pp. 137-149.
- 158- Konovsky, M.A. and Cropanzano, R. (1991), "Perceived fairness of employee drug testing as a predictor of employee attitudes and job performance", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 76 No. 5, pp. 698-709.
- 159- Leventhal, G.S., Karuza, J. and Fry, W.R. (1980), "Beyond fairness: a theory of allocation preferences", in Mikula, G. (Ed.), *Justice and Social Interaction*, Springer-Verlag, New York, NY, pp. 167-218.
- 160- Thibaut, J. and Walker, L. (1975), *Procedural Justice: A Psychological Approach*, Lawrence Erlbaum Associates, Hillsdale, NJ.
- 161- Esaiasson, P., M. Gilljam and M. Persson (2012), 'Which decision-making arrangements generate the strongest legitimacy beliefs? Evidence from a randomized field experiment', *European Journal of Political Research*, 51 (6), 785–808.
- 162- Grimes, M. (2017). Procedural fairness and political trust. In *Handbook on political trust* (pp. 256-269). Edward Elgar Publishing.
- 163- Tomlinson, E. C., Nelson, C. A., & Langlinais, L. A. (2021). A cognitive process model of trust repair. *International Journal of Conflict Management*, 32(2), 340-360.
- 164- Colquitt, J.A. (2001), "On the dimensionality of organizational justice: a construct validation of a measure", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 86 No. 3, pp. 386-400.
- 165- Tomlinson, E.C. (2012), "The impact of apologies and promises on post-violation trust: the mediating role of interactional justice", *International Journal of Conflict Management*, Vol. 23, pp. 224-247.
- 166- Murphy, K., T.R. Tyler and A. Curtis (2009), 'Nurturing regulatory compliance: Is procedural justice effective when people question the legitimacy of the law?', *Regulation & Governance*, 3 (1), 1–26.
- 167- Hasan, M. (2017). trust, the fight to win it back. Open Government Partnership. retrived from: <https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

- 168- Child, J., & Rodrigues, S. (2004). Repairing the breach of trust in corporate governance. *Corporate Governance*, 12(2), 143–152.
- 169- Grimes, M. (2006), 'Organizing consent: The role of procedural fairness in political trust and compliance', *European Journal of Political Research*, 45 (2), 285–315.
- 170- Besley, T. (2006), *Principled Agents? The Political Economy of Good Government*, Oxford: Oxford University Press.
- 171- Bellvar, A. and D. Kaufmann (2005), 'Transparenting transparency: Initial empirics and policy applications', MRPA Paper No. 8188.
- 172- Auger, J. A. (2014). Trust me, trust me not: An experimental analysis of the effect of transparency on organizations. *Journal of Public Relations Research*, 26(4), 325–343.
- 173- Rawlins, B. (2009). Give the emperor a mirror: Toward developing a stakeholder measurement of organizational transparency. *Journal of Public Relations Research*, 21, 71–99.
- 174- Grimmelikhuijsen, S. J., & Meijer, A. J. (2014). The effects of transparency on the perceived trustworthiness of government organization: Evidence from an online experiment. *Journal of Public Administration Theory and Research*, 24(1), 137–157.
- 175- OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development). 2011. *Together for Better Public Services: Partnering with Citizens and Civil Society*. OECD Public Governance Reviews. Paris: OECD Publishing.
- 176- Lount RB Jr., Zhong C-B, Sivanathan N, Murnighan JK. 2008. Getting off on the wrong foot: the timing of a breach and the restoration of trust. *Pers. Soc. Psychol. Bull.* 34:1601–12
- 177- Croson R, Boles T, Murnighan JK. 2003. Cheap talk in bargaining experiments: lying and threats in ultimatum games. *J. Econ. Behav. Organ.* 51:143–59
- 178- Bottom, W. P., Gibson, K., Daniels, S., & Murnighan, J. K. 2002. When talk is not cheap: Substantive penance and expressions of intent in rebuilding cooperation. *Organization Science*, 13: 497–513.
- 179- Bies RJ, Tripp TM. 1996. Beyond distrust: "getting even" and the need for revenge. See Kramer & Tyler 1996, pp. 246–60
- 180- Aquino, K., Tripp, T. M., & Bies, R. J. (2001). How employees respond to personal offense: The effects of blame attribution, victim status, and offender status on revenge and reconciliation in the workplace. *Journal of Applied Psychology*, 86, 52–59.
- 181- Benoit, W. L. (2014). *Accounts, excuses, and apologies: Image repair theory and research*. Suny Press.
- 182- Kramer, R. M., & Lewicki, R. J. (2010). Repairing and enhancing trust: Approaches to reducing organizational trust deficits. *Academy of Management Annals*, 4(1), 245–277.

- 183- Bachmann, R., Gillespie, N., & Priem, R. (2015). Repairing trust in organizations and institutions: Towards a conceptual framework. *Organization Studies*, 36(9), 1123-1142.
- 184- Kim, P. H., Dirks, K. T., & Cooper, C. D. (2009). The repair of trust: A dynamic bilateral perspective and multilevel conceptualization. *Academy of Management Review*, 34(3), 401-422.
- 185- Kim, P. H., Ferrin, D. L., Cooper, C. D., & Dirks, K. T. (2004). Removing the shadow of suspicion: the effects of apology versus denial for repairing competence-versus integrity-based trust violations. *Journal of applied psychology*, 89(1), 104.
- 186- Dirks, K. T., Kim, P. H., Ferrin, D. L., & Cooper, C. D. (2011). Understanding the effects of substantive responses on trust following a transgression. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 114(2): 87-103.
- 187- Dirks, K.D., Lewicki, R.J., & Zaheer, A. (2009). Repairing relationships within and between organizations: Building a conceptual foundation. *Academy of Management Review*, 34(1), 68-84.
- 188- Williams, M. (2012). Building and rebuilding trust: Why perspective taking matters. In R. M. Kramer & T. L. Pittinsky (Eds.), *Restoring trust in organizations and leaders: Enduring challenges and emerging answers* (pp. 171-184). New York, NY: Oxford University Press.
- 189- Tomlinson, E. C., Dineen, B. R., & Lewicki, R. J. (2004). The road to reconciliation: Antecedents of victim willingness to reconcile following a broken promise. *Journal of Management*, 30(2), 165-187.
- 190- Yu, Y., Yang, Y., & Jing, F. (2017). The role of the third party in trust repair process. *Journal of Business Research*, 78, 233-241.
- 191- Kim, P. H., Dirks, K. T., Cooper, C. D., & Ferrin, D. L. (2006). When more blame is better than less: The implications of internal vs. external attributions for the repair of trust after a competence-vs. integrity-based trust violation. *Organizational behavior and human decision processes*, 99(1), 49-65.
- 192- Scott, M.B. and Lyman, S.M. (1968), "Accounts", *American Sociological Review*, Vol. 33 No. 1, pp. 46-62.
- 193- Lewicki, R. J., Polin, B., & Lount Jr, R. B. (2016). An exploration of the structure of effective apologies. *Negotiation and conflict management research*, 9(2), 177-196.
- 194- Shapiro DL, Buttner EH, Barry B. 1994. Explanations: What factors enhance their perceived adequacy? *Organ. Behav. Hum. Decis. Process.* 58:346-68
- 195- Crant, J. M., & Bateman, T. S. (1993). Assignment of credit and blame for performance outcomes. *Academy of Management Journal*, 36(1), 7-27.
- 196- Riordan, C. A., Marlin, N. A., & Kellogg, R. T. (1983). The effectiveness of accounts following transgression. *Social Psychology Quarterly*, 46, 213-219.

- 197- Snyder, C. R., & Higgins, R. L. (1988). Excuses: Their effective role in the negotiation of reality. *Psychological Bulletin*, 104(1), 23–35.
- 198- Wood, R. E., & Mitchell, T. R. (1981). Manager behavior in a social context: The impact of impression management on attributions and disciplinary actions. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 28, 356–378.
- 199- Goffman E. 1971. *Relations in Public*. New York: Basic Books
- 200- Heider F. 1958. *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York: Wiley
- 201- Kim, P. H., & Harmon, D. H. (2014). Justifying one's transgressions: How rationalizations based on equity, equality, and need affect trust after its violation. *Journal of Experimental Psychology: Applied*, 20(4), 365–379.
- 202- Kim, P. H. (2018). An interactive perspective on trust repair. In *The Routledge companion to trust* (pp. 269–283). Routledge.
- 203- Pace, K. M., Fediuk, T. A., & Botero, I. C. (2010). The acceptance of responsibility and expressions of regret in organizational apologies after a transgression. *Corporate Communications*, 15, 410–427. doi.org/10.1108/13563281011085510
- 204- Skarlicki, D. P., Folger, R., & Gee, J. (2004). When social accounts backfire: The exacerbating effects of a polite message or an apology on reactions to an unfair outcome. *Journal of Applied Social Psychology*, 24, 322–341.
- 205- Levi-Faur, D., Maman, L., Kariv-Teitelbaum, Y., Medzini, R., Latusek, D., Verhoest, K., ... & Grimmelikhuijsen, S. (2021). Report on trust in government, politics, policy and regulatory governance.
- 206- Bacharach, M., & Gambetta, D. (2001). Trust in signs. In K. S. Cook (Ed.), *Trust in society* (pp. 148–184). New York: Russell Sage Foundation.
- 207- Cook, K.S., Kramer, R.M., Thom, D.H., Stepanikova, I., Mollborn, S.B., & Cooper, R.M. (2004). Trust and distrust in physician–patient relationships: Antecedents and consequences. In R.M. Kramer & K.S. Cook (Eds.), *Trust in organizations: Dilemmas and approaches* (pp. 65–98). New York: Russell Sage Foundation.
- 208- Gambetta, D., & Hamill, H. (2005). *Streetwise: How taxi drivers establish their customers' trustworthiness*. New York: Russell Sage Foundation.
- 209- Brehm, J., and W. Rahn. 1997. "Individual-Level Evidence for the Causes and Consequences of Social Capital." *American Journal of Political Science* 41 (3): 999–1023.
- 210- Claibourn, M.P., and P.S. Martin. 2000. "Trusting and Joining? An Empirical Test of the Reciprocal Nature of Social Capital." *Political Behavior* 22 (4): 267–291.

- 211- Jennings, M. Kent, and Laura Stocker. 2004. "Social Trust and Civic Engagement across Time and Generations." *Acta Politica* 39: 342–379.
- 212- Paxton, Pamela. 2007. "Association Membership and Generalized Trust: A Multilevel Model Across 31 Countries." *Social Focus* 86 (1): 47–76.
- 213- Putnam, R.. 2000. *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon and Schuster.
- 214- Brixi, Hana, Ellen Marie Lust, and Michael Woolcock. 2015. *Trust, Voice, and Incentives: Learning from Local Success Stories in Service Delivery in the Middle East and North Africa*. Washington, DC: World Bank Group.
- 215- Boon, S.D., & Holmes, J.G. (1991). The dynamics of interpersonal trust: Resolving uncertainty in the face of risk. In R.A. Hinde & J. Groebel (Eds.), *Cooperation and prosocial behavior*. New York: Cambridge University Press.
- 216- Lewicki, R.J., & Bunker, B.B. (1996). Trust in relationships: A model of trust development and decline. In R. Kramer & T. Tyler (Eds.), *Trust in organizations* (pp. 114–139). Newbury Park, CA: Sage.
- 217- Lindskold, S. (1978). Trust development, the GRIT proposal, and the effects of conciliatory acts on conflict and cooperation. *Psychology Bulletin*, 85, 772–793.
- 218- Pilisuk, M., & Skolnick, P. (1968). Inducing trust: A test of the Osgood Proposal. *Journal of Personality and Social Psychology*, 8, 121–133.
- 219- Boyle, R., & Bonacich, P. (1970). The development of trust and mistrust in mixed-motives games. *Sociometry*, 33, 123–139.
- 220- Pettigrew, T. 2006. Reducing intergroup conflict with optimal intergroup contact. In T. Garling, G. Backenroth-Ohsako, and B. Ekehammar, eds., *Diplomacy and Psychology*, 301–307. New York: Marshall Cavendish Time.
- 221- Lewicki, R.J., & Bunker, B.B. (1995). Trust in relationships: A model of trust development and decline. In B.B. Bunker & J Z. Rubin (Eds.), *Conflict, cooperation, and justice* (pp. 133–175). San Francisco: Jossey Bass.
- 222- Shapiro, D.L., Sheppard, B.H., & Cheraskin, L. (1992). Business on a handshake. *Negotiations Journal*, 8, 365–377.
- 223- Brewer, M.B. (1996). In-group favoritism: The subtle side of intergroup discrimination. In D.M. Messick & A. Tenbrunsel (Eds.), *Behavioral research and business ethics*. New York: Russell Sage Foundation.
- 224- Ferrin, D. L., Dirks, K. T., & Shah, P. P. 2006. Direct and Indirect Effects of Third-Party Relationships on Interpersonal Trust. *Journal of Applied Psychology*, 91(4): 870–883.

- 225- Bachmann, R., & Inkpen, A. (2011). Understanding institutional-based trust building processes in inter-organizational relationships. *Organization Studies*, 32(2), 281–301.
- 226- Kramer, Roderick M. (1999), 'Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions', in: *Annual Review of Psychology*, 50, 569–598.
- 227- Fine, G., & Holyfield, L. (1996). Secrecy, trust and dangerous leisure: Generating group cohesion in voluntary organizations. *Social Psychology Quarterly*, 59, 22–38.
- 228- Kettl, D.F. 2017. *Can Governments Earn Our Trust?* Cambridge, UK: Polity Press.
- 229- Gower, K. K. (2006). Truth and transparency. In K. Fitzpatrick & C. Bronstein (Eds.), *Ethics in public relations* (pp. 89–105). Thousand Oaks, CA: SAGE.



راه‌های ارتباطی با
اندیشکده حکمرانی شریف
gptt.ir
۰۲۶۶۱۹۷۹۳۵
خیابان آزادی، بعد از دانشگاه صنعتی شریف، کوچه صادقی، پلاک ۲، طبقه ۴

راه‌های ارتباطی با
مرکز بینش‌های رفتاری ایران
iranbehavioralinsights.ir
۰۹۳۳۱۸۷۲۲۰
ضلع شمال غربی چهارراه ولیعصر (عج)، پلاک ۹۰۷، خانه اندیشه ورزان