بسم الله الرحمن الرحیم

خلاصه پروژه: ترمیم اعتماد به حکمرانی

اعتماد، یکی از ارکان اساسی حکمرانی است و نقض آن می‌تواند پیامدهای پایدار سیاسی، اجتماعی و نهادی به دنبال داشته باشد. شواهد علوم رفتاری، سازوکارهای شکل‌گیری، تضعیف و ترمیم اعتماد را تبیین می‌کنند. این پروژه با بررسی ابعاد نقض اعتماد و راهبردهای ترمیم آن، چهارچوبی نوین و مبتنی بر شواهد برای ترمیم اعتماد به حکمرانی ارائه می‌دهد.

اندیشکده حکمرانی شریف

مرکز بینش‌های رفتاری ایران

مقدمه و مسئله

اعتماد از مهم‌ترین عناصر پیونددهنده میان مردم و حاکمیت به شمار می‌رود (۱). باوجود اهمیت و نقش بی‌بدیل اعتماد، «**نقض اعتماد**»[1] در نظام‌های حکمرانی، پدیده‌ای نامطلوب اما رایج است که می‌تواند پیامدهای بلندمدت و گسترده‌ای برای جوامع به همراه داشته باشد (۲ و ۳).

در چنین شرایطی، رشد روزافزون شواهد علمی در حوزه‌هایی همچون علوم رفتاری و علوم شناختی، درک دقیق‌تری از سازوکارهای شکل‌گیری، تضعیف و ترمیم اعتماد فراهم آورده و ابزارهای نوینی را برای طراحی مداخلات سیاستی در اختیار تصمیم‌گیران قرار داده است (۴ و ۵).

«**ترمیم اعتماد**»[2]، به مجموعه اقداماتی اطلاق می‌شود که با هدف افزایش و تقویت اعتماد پس از وقوع نقض اعتماد انجام می‌گیرند (۶). شواهد علمی نشان می‌دهد که ترمیم اعتماد، فرایندی پیچیده، چندبعدی و وابسته به عوامل روان‌شناختی، اجتماعی و شناختی است و موفقیت آن مستلزم شناخت دقیق سازوکارهای موثر بر ادراک، احساسات و نگرش افراد نسبت به نهادهای حکمرانی است. ازاین‌رو، در سال‌های اخیر، مطالعات رفتاری متعددی به تبیین فرایند ترمیم اعتماد و شناسایی عوامل موثر بر آن پرداخته‌اند (۷ و ۸).

پروژه حاضر که توسط مرکز بینش‌های رفتاری ایران، با همکاری اندیشکده حکمرانی شریف و به سفارش مرکز بررسی‌های استراتژیک ریاست جمهوری تهیه شده است، با اتکا بر مهم‌ترین نظریه‌ها و شواهد علمی، ابتدا مفهوم نقض اعتماد و ابعاد آن را تبیین می‌کند؛ سپس فرایند ترمیم اعتماد، راهبردهای اصلی ترمیم اعتماد آسیب‌دیده و ملاحظات موثر بر انتخاب و به‌کارگیری این راهبردها را مرور کرده و در نهایت، مجموعه‌ای از توصیه‌های سیاستی مبتنی بر علوم رفتاری را برای ترمیم اعتماد به حکمرانی ارائه می‌کند.

خلاصه یافته‌ها

مرور شواهد علمی نشان می‌دهد که ماهیت و نوع نقض اعتماد، تاثیر تعیین‌کننده‌ای بر چگونگی فرایند ترمیم اعتماد دارد. نقض اعتماد بسته به نوع اعتماد آسیب‌دیده، شدت نقض، فراوانی نقض، زمان وقوع نقض و عوامل دیگر، می‌تواند پیامدهای متفاوتی به همراه داشته باشد. در ادامه، دو بعد مهم نقض اعتماد به‌صورت مختصر بررسی می‌شود:

۱) مولفه‌های اعتماد: تخلف صورت‌گرفته کدام یک از مولفه‌های اعتماد را نقض کرده است؟ درک دقیق نقض اعتماد، مستلزم تشخیص نوع اعتماد نقض‌شده است. چهارچوب‌های مفهومی اعتماد نشان می‌دهند اعتماد دارای پنج مولفه شایستگی، درستکاری، خیرخواهی،

[1] Trust violation

[2] Trust repair

عدالت و گشودگی است و نقض هریک از این مولفه‌ها می‌تواند آثار متفاوتی بر جای بگذارد (۹).

۲) نقض بنیادین در مقابل نقض پیرامونی: آیا تخلف صورت‌گرفته در حوزه اصلی شهرت بوده است؟ تخلف و نقض اعتمادی که در حوزه شهرت یک فرد رخ می‌دهد، می‌تواند به صورت قابل توجهی نگرش مخاطبان را حتی در حوزه‌های دیگر نیز تحت‌تاثیر دهد (۱۰ و ۱۱).

افزون بر این، **در پروژه حاضر بااقتباس از سه مدل نظری مختلف (۱۲ – ۱۴)، مدلی نوآورانه از چرخه نقض و ترمیم اعتماد تدوین شده است که شامل ۶ مرحله است:** ۱) سطح اعتماد از قبل موجود میان اعتمادکننده و اعتمادشونده ۲) وقوع نقض اعتماد توسط اعتمادشونده (طرف متخلف) ۳) تشخیص انجام تخلف توسط اعتمادکننده (مخاطب) ۴) انجام راهبردهای ترمیم اعتماد کوتاه‌مدت ۵) انجام راهبردهای بلندمدت‌تر ترمیم اعتماد ۶) ارزیابی اثربخشی تلاش‌های ترمیم اعتماد.

در این راستا، برمبنای ماهیت و نوع نقض اعتماد و همچنین زمان به‌کارگیری مداخلات، می‌توان از مجموعه‌ای از راهبردهای مختلف جهت ترمیم اعتماد استفاده کرد. **راهبردهای ترمیم اعتماد را می‌توان به پنج دسته تقسیم کرد:**

۱. **اظهارات شفاهی:** توضیحات، فرار از مسئولیت، چهارچوب‌بندی مجدد، انکار و عذرخواهی.
۲. **جبران خسارت**
۳. **ترتیبات ساختاری:** توضیحات، تکنیک ارسال گروگان، سازوکار تنظیم بی‌اعتمادی، سیستم کاهش تدریجی تنش بین‌گروهی و مداخلات نظارتی.
۴. **مداخلات شخص ثالث**
۵. **سکوت**

هر یک از این دسته‌ها دارای ابعاد و سازوکارهای متنوع و گسترده‌ای هستند. برای مثال، اظهارات شفاهی مشتمل بر تلاش‌هایی است که با بهره‌گیری از کلمات، جهت ترمیم اعتماد آسیب دیده استفاده می‌شود و انواع مختلفی چون توضیحات، فرار از مسئولیت و غیره را در بر می‌گیرند (۱۵ – ۱۷).

توصیه‌های سیاستی

ترمیم اعتماد مردم به حکمرانی، مستلزم اصلاحات بنیادین در کیفیت حکمرانی و ارتقای کارآمدی نهادهای عمومی است؛ بااین‌حال، **اتکای صرف به اصلاحات ساختاری و اجرایی، برای ترمیم اعتماد عمومی کفایت نمی‌کند.** اعتماد، پدیده‌ای چندبعدی است که علاوه بر عملکرد واقعی نهادها، از نحوه ادراک، ارزیابی و نگرش شهروندان نیز تاثیر می‌پذیرد. از این رو، **در کنار اقدامات نهادی، بهره‌گیری از رویکردی مبتنی بر علوم رفتاری، شواهدمحور و آشنا با فرایندهای تصمیم‌گیری انسان، ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است.** رویکرد بینش‌های رفتاری، ضمن برخورداری از هزینه اجرایی نسبتا محدود و امکان پیاده‌سازی در سطوح مختلف حکمرانی، می‌تواند اثربخشی سیاست‌ها را در ترمیم اعتماد عمومی و تقویت کیفیت رابطه حاکمیت و جامعه به‌طور معناداری افزایش دهد.

پژوهشگران طرح: فاطمه مروتی، فاطمه ملکی و محمدحسن ابراهیم کنی.

منابع

(1) Kumagai, S., & Iorio, F. (2020). Building trust in government through citizen engagement.

(2) 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.

(3) 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.

(4) Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2017). OECD Guidelines on Measuring Trust. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/9789264278219-en

(5) Grimmelikhuijsen, S., & Knies, E. (2017). Validating a scale for citizen trust in government organizations. International Review of Administrative Sciences, 83(3), 583-601. https://doi.org/10.1177/0020852315585950

(6) 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.

(۷) مرکز بینش‌های رفتاری ایران (۱۴۰۳). بررسی مفهومی مسئله اعتماد مردم به دولت از منظر علوم رفتاری.

(۸) مرکز بینش‌های رفتاری ایران (۱۴۰۳). اعتماد مردم به حکومت از منظر علوم رفتاری: معرفی یک شاخص بومی برای سنجش اعتماد مردم به حکومت در ایران. دفتر مطالعات افکارسنجی مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی.

(9) 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.

(10) Lewicki, R. J., & Brinsfield, C. (2017). Trust repair. Annual review of organizational psychology and organizational behavior, 4(1), 287-313.

(11) 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.

(12) Gillespie, N., & Dietz, G. (2009) Trust repair after an organization-level failure. Academy of Management Review, 34(1): 127–145.

(13) 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.

(14) 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.

(15) 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.

(16) 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.

(17) Benoit, W. L. (2014). Accounts, excuses, and apologies: Image repair theory and research. Suny Press.

مرکز بینش‌های رفتاری ایران، متشکل از جمعی از دانش‌آموختگان روان‌شناسی دانشگاه تهران بوده که با هدف کاربردی‌سازی رویکرد بینش‌های رفتاری (BI) در مسائل و مشکلات مختلف جامعه ایران فعالیت می‌کند. این مرکز تاکنون پروژه‌های متعدد رفتاری با سازمان‌های مختلف اعم از وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، وزارت راه و شهرسازی، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و شهرداری تهران انجام داده‌است.

ضلع شمال غربی چهارراه ولیعصر عجل‌الله‌تعالی‌فرجه‌الشریف، خانه اندیشه‌ورزان

iranbehavioralinsights.ir

@iranbehavioralinsights

۰۹۳۰۳۱۸۷۲۲۰