

گزارش

مجمع ایرانی دفاع از حقیقت

Iranian Council For  
Defending The Truth



فروردین ۱۴۰۱



سیاسی

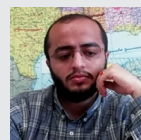
سورة الاحقاف



# مروری بر وضعیت اعتماد ملی و راهکارهای ترمیم اعتماد از دست‌رفته دولت در ایران

## سعید نادری اصل

کارشناس مطالعات امنیت و افکار عمومی و  
مدیر گروه مطالعات امنیت مجمع ایرانی دفاع از حقیقت



اعتماد یک حالت روانی و درونی است. اعتماد تابع انتظاراتی است که از مخاطب می‌رود، بسته به نقش تعریف شده مخاطب نزد هرکس، انتظارات از او تعریف می‌شود. اعتماد در واقع میزان خوش‌بینی در خصوص تحقق انتظارات توسط مخاطب در آینده است. زمانی که از اعتماد ملی سخن گفته می‌شود، فرد به اجتماع(جامعه تعیین کننده انتظار است) و مخاطب به دولت تبدیل می‌شود(البته باید توجه شود که اعتماد اجتماعی جدای از اعتماد ملی است و موضوع این گزارش نمی‌باشد). در این گزارش سیاستی قرار است ضمن بررسی وضعیت اعتماد ملی، راهکارهایی برای ترمیم این اعتماد از سوی دولت ارائه گردد.

## ضرورت و اهداف پژوهش

زمانی که از اعتماد ملی سخن گفته می‌شود یعنی اعتمادی که مردم به دولت دارند. در واقع زمانی که مردم به دولت اعتماد داشته باشند، بسیاری از هزینه‌های دولت کاهش پیدا می‌کند. به این صورت که اعتماد مردم به آن منجر می‌شود بزه‌های اجتماعی علیه دولت مانند فرار مالیاتی کاهش پیدا کند و مردم حاضر به تأمین هزینه‌های مالی دولت از جمله عوارض و مالیات‌ها می‌شوند. همچنین زمانی که اعتماد ملی ارتقاء یابد، اعتماد اجتماعی یعنی اعتماد بین مردم نیز بیشتر خواهد شد، چراکه دولت به عنوان یک الگوی عینی موفق در دیدگان مردم خواهد بود و مردم به تاسی از آن به دیگر افراد بیشتر اعتماد خواهند داشت، همچنین نقش حمایت‌گری و اثربخشی که در پی افزایش اعتماد ملی برای دولت می‌شمارند باعث می‌شود که آنان با ریسک کمتری به تعامل با دیگران بپردازند.

همچنین اقتدار ملی به دنبال افزایش اعتماد ملی، افزایش خواهد یافت و به این ترتیب توان بازدارندگی از درون جامعه و در حمایت از دولت ایجاد خواهد شد. اما در صورت نبود این اعتماد، مردم ترجیح می‌دهند که دولتی که به آن اعتماد ندارند و نقش تقریباً بی‌اثری را برای آن تعریف نموده‌اند، کنار بگذارند و یا در صورتی که منفعل باشند، نسبت به تغییر آن واکنشی نشان ندهند و حتی خوشحال‌تر شوند. از آنجایی که نمونه عینی دولت از اعتمادی برخوردار نیست و مردم نمی‌توانند به پشتوانه آن حرکت کنند، لذا مردم ترجیح می‌دهند بسیاری از تعاملات را نداشته باشند و به همه، همانطور که به دولت نگاه می‌شود، می‌نگرند. شاید از همین رو است که مثل بسیار مشهور «الناس علی دین ملوکهم»، برای سالیان است که مورد استفاده قرار می‌گیرد.

پس توجه دولت به اعتماد ملی، ضمن افزایش اعتماد اجتماعی، افزایش توان ریسک‌پذیری و تعاملات اجتماعی می‌تواند موجب کاهش هزینه تصمیمات دولت، همراهی مردم با دولت و امیدواری ملی گردد؛

## بررسی شرایط کنونی

### الف. از دید ناظر خارجی

#### ۱. کژفهمی و نارسایی نگاه بیرونی

زمانی که ناظر خارجی در حال رصد اعتماد ملی در داخل ایران است، نمی‌تواند به درستی مناسبات ایران را فهم کند، چراکه اختلاف زمینه‌های فرهنگی، عدم درک کامل مؤلفه‌های فرهنگ سیاسی ایرانیان و همچنین عدم اشراف بر مفاصل اجتماعی ایران مانع از انجام این کار می‌شود. برای مثال راهپیمایی‌های عظیمی که پس از شهادت حاج قاسم سلیمانی در ایران ایجاد شد، یکی از مواردی بود که پیش‌بینی‌های کارشناسان غربی را با اشکال مواجه کرده بود. این در حالی بود که تخمین آنها کاهش اعتماد ملی در ایران و انفعال ملی در مقابل اقدام تروریستی آمریکا است.

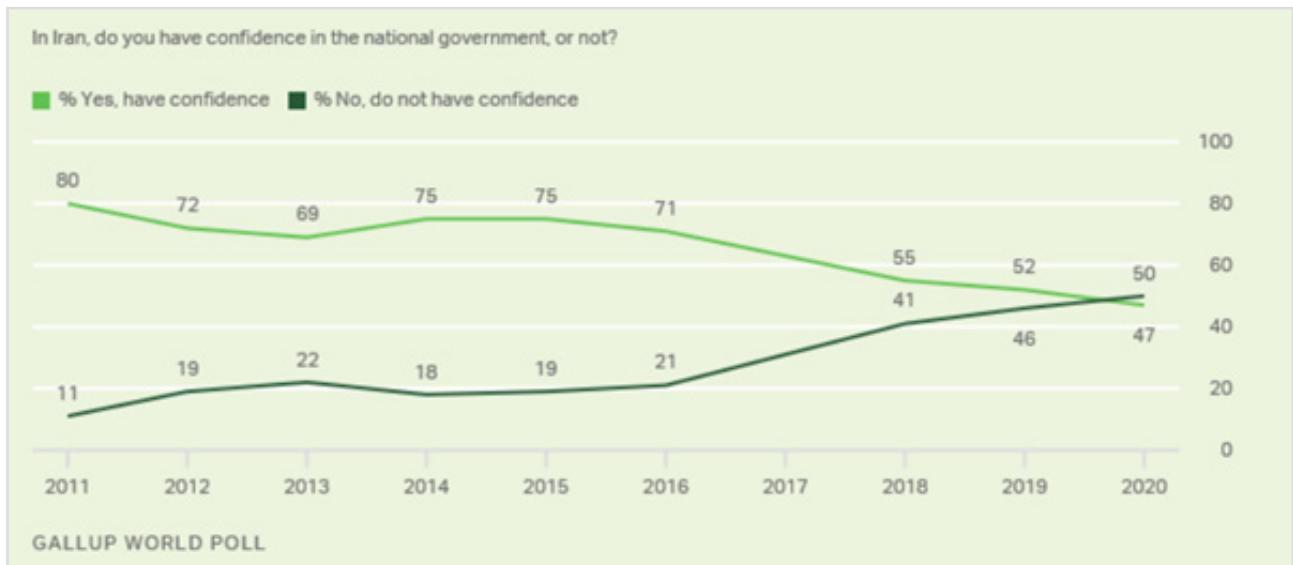
#### ۲. تک بعدی دیدن اعتماد ملی در ایران

معمولاً یکی از مراجع کارشناسان خارجی برای تعیین وضعیت اعتماد ملی در ایران، یادداشت‌ها و محتوای زردی است که از سوی اپوزوسیون خارج نشین منتشر می‌شود. بر این اساس آنها به صورت کانالیزه شده،

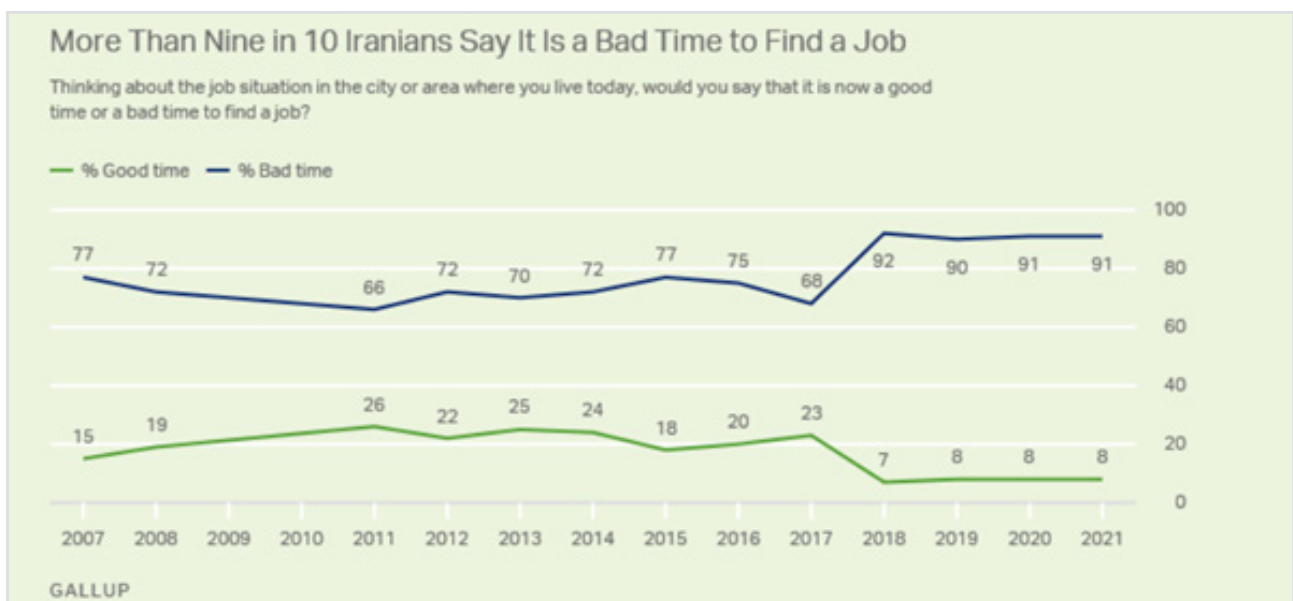
اخبار را دریافت می‌کنند. یکی دیگر از مصادیق دیدگاه تک بعدی آنان، تنظیم مطالعاتی در خصوص اعتماد ملی ایرانیان در یک مسئله خاص (مانند اقتصاد) و تعمیم آن به کل اعتماد ملی ایرانیان است. در واقع زمانی که اعتماد ملی در محور اقتصادی مورد سوال قرار می‌گیرد و پاسخ منفی دریافت می‌شود، این پاسخ منفی تعمیم و در نتیجه اعتماد ملی را فرسوده در نظر می‌گیرند.

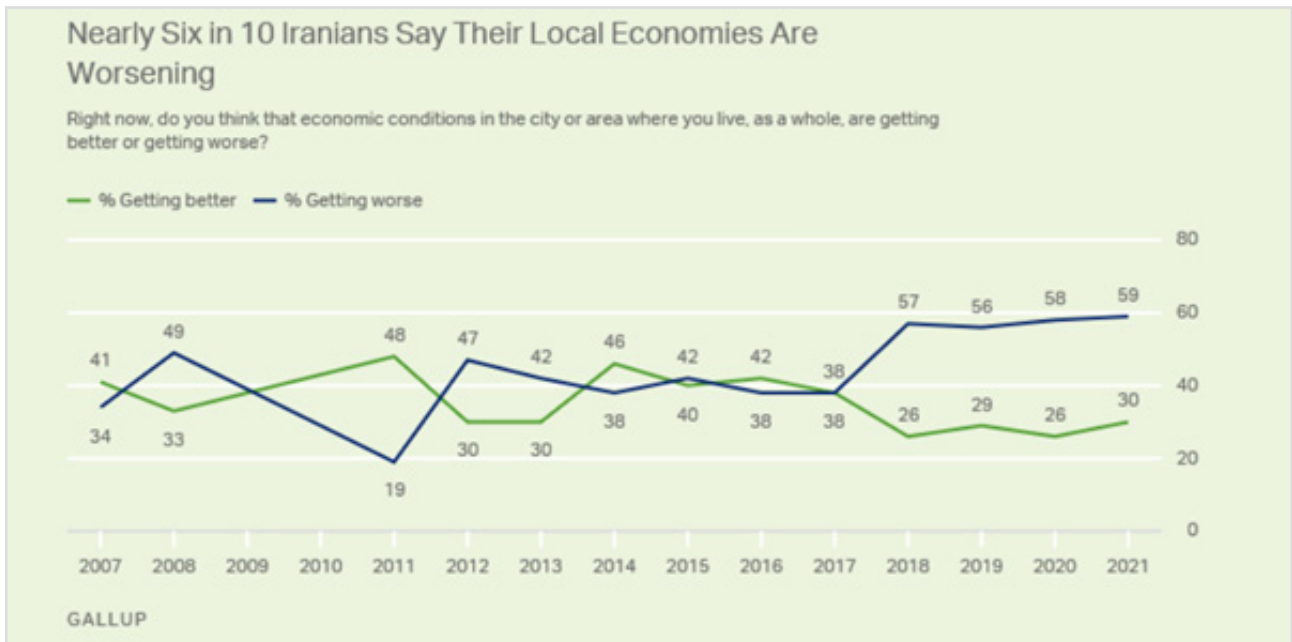
### ۳. بررسی از دیدگاه مؤسسه گالوپ (Gallup)

در نظرسنجی از سوی مؤسسه گالوپ گفته شد که اعتماد ملی از سال ۲۰۱۱ تا ۲۰۲۰، از ۸۰ درصد به ۴۷ درصد رسیده است، در این زمان بی‌اعتمادی نیز از ۱۱ درصد به ۵۰ درصد رسیده است. این یعنی ما شاهد آن هستیم که اعتماد ملی به صورت قابل توجهی کاهش یافته است.

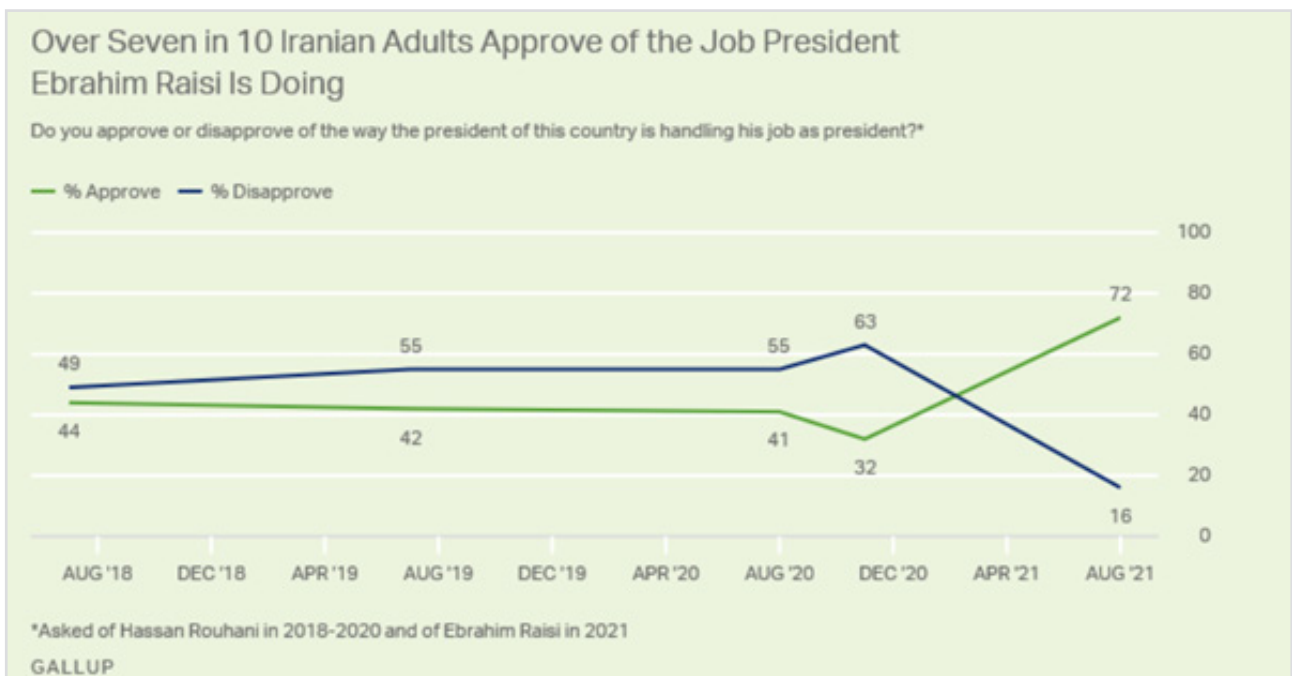


البته خود گالوپ اشاره داشته است که وضعیت اقتصادی مردم در ایران به گونه است که پیدا کردن شغل به عنوان یکی از دغدغه‌های اصلی ایرانیان است. یعنی حدود ۹ نفر از هر ۱۰ نفر ایرانی معتقدند که اکنون زمان بدی برای پیدا کردن شغل در ایران است.





مطالعات گالوپ نشان می‌دهد که روند امیدواری مردم به بدتر شدن وضعیت اقتصادی به صورت موازی با وضعیت اعتماد ملی است. یعنی اعتماد ملی به صورت تابعی از وضعیت اقتصادی تغییر می‌کند. البته این یافته آنها می‌تواند در کنار خوشبینی قابل توجه به سید ابراهیم رئیسی به عنوان رئیس جمهور منتخب و جدید کشور، قابل توجه باشد.



جمعیت ۷۲ درصدی موافقان و افراد خوش‌بین به ریاست جمهوری آقای رئیسی می‌تواند نفی همه یافته‌های تک بعدی پیشین این مؤسسه شود. هرچند نمی‌توان منکر نقش مستقیم و بسزای اقتصاد در اعتماد ملی شد. اما اگر اعتماد ملی به صورت قابل توجهی کاهش یافته بود، نباید خوشبینی نسبت به آقای رئیسی، رئیس سابق قوه قضائیه و یکی از مسئولین ارشد نظام، وجود می‌داشت. البته به صورت جزئی می‌توان

مدعی کاهش اعتماد ملی شد، چراکه تمایل به تغییر رئیس جمهور روحانی و جریان فکری اش گواه این موضوع است.

#### ۴. برآورد از دیدگاه ناظر خارجی

یافته‌های این مؤسسه نشان می‌دهد که اعتماد ملی کاهش پیدا کرده است، همانطور که استدلال نمودیم نمی‌توان این کاهش را قابل توجه دانست، اما به هر حال توجه به اعتماد ملی و کاهش آن به هر میزانی باید مورد توجه مسئولین ذی‌ربط قرار گیرد و به عنوان زنگ هشدار برای آنان باشد. چراکه اعتماد، یک واقعیت با ویژگی خود تقویتی (Self-amplifying) است، یعنی در صورتی که کاهش یابد، کاهش خواهد بود. به این دلیل که نقش مخاطب (دولت) مورد بازبینی قرار می‌گیرد، انتظارات از آن کاهش پیدا می‌کند و به دلیل سهم کمی که برای آن در آینده قائل می‌شود، به صورت مکرر، اعتماد به آن کاهش پیدا می‌کند.

#### ب. از دید ناظر داخلی

##### ۱. پژوهش‌های داخلی از اصالت بیشتر برخوردارند

نمی‌توان امیدوار بود که ناظر داخلی از کژفهمی‌های ناظر خارجی رنج نبرد. اما به صورت کلی تجربه زیسته پژوهشگران داخلی در ضمن آشنایی‌شان با مفاصل اجتماعی، می‌تواند پژوهش‌های انجام گرفته در این خصوص را حقیقی‌تر نماید. همچنین آنکه بررسی وضعیت اعتماد ملی در گرو آن است که چه معیارهایی به عنوان شاخص در نظر گرفته می‌شود و بسته به شاخص‌های مختلف، نتایج پژوهش‌های می‌تواند با یکدیگر متفاوت باشد.

##### ۲. یافته‌های سال ۱۴۰۰ ایسپا در این خصوص

ایسپا در نظرسنجی‌های خود در سال ۱۴۰۰، اذعان می‌کند که: «با تعداد نمونه ۱۵۷۰ نفر و شیوه مصاحبه تلفنی از شهروندان بالای ۱۸ سال کشور در مردادماه ۱۴۰۰ پرسیده شد «فکر می‌کنید در سال آینده وضعیت کشور نسبت به الان چه تغییری خواهد کرد؟». طبق نتایج به دست آمده، ۴۱.۳ درصد مردم گفته‌اند وضعیت کشور در سال آینده نسبت به الان بهتر می‌شود. ۱۴.۸ درصد گفته‌اند وضعیت کشور تغییری نمی‌کند، اما ۲۸.۸ درصد معتقدند در سال آینده، شرایط کشور بدتر می‌شود. ۱۴.۳ درصد نیز نمی‌دانند وضعیت کشور در سال آینده چگونه خواهد شد.» این در حالی است که این مؤسسه در نظرسنجی‌های خود به دست آورده است که مردم زیادی از حضور در بورس ضرر کرده است و بسیاری از آنان دغدغه اقتصادی دارند. به گونه‌ای که ۱۶.۷ درصد از مردم آرزوی بهبود شرایط اقتصادی را در سال ۱۴۰۱ داشتند. همچنین نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که ۴۵.۹ درصد مردم فکر می‌کنند با روی کار آمدن سید ابراهیم رئیسی مشکلات کمتر می‌شود و ۱۱.۵ درصد مردم بر این باورند که مشکلات کشور بیشتر خواهد شد.

##### ۳. اعتماد ملی در ایران کاهش یافته است

از آغاز انقلاب اسلامی سال ۱۳۵۷ تا اکنون، مردم در برهه‌های مختلف نشان دادند که در صورت وجود اعتماد ملی، حاضرند بیشترین هزینه‌ها از جمله، هزینه‌های جانی را متحمل شوند. بدون شک، اعتماد ملی از آغاز انقلاب اسلامی به دلایل مختلفی از جمله (۱) گسترش رسانه‌ها و افزایش موج تبلیغات منفی علیه حاکمیت در ایران، (۲) قدمت نظام سیاسی و فرصت قابل توجه برای ایجاد تغییرات، (۳) فشارهای ناشی از تحریم‌های اقتصادی، (۴) ناکارآمدی بخشی از بدنه دولت در سال‌های متمادی، (۵) تغییر نیازمندی‌های اجتماعی جامعه مدرن در ایران و (۶) عملکرد دولت‌ها در سال‌های پس از انقلاب، کاهش یافته است. البته نمی‌توان به صورت یک شیب کاهشی اعتماد را متصور بود، چراکه در برخی برهه‌های زمانی و در حاشیه برخی از حوادث تاریخی، نتایج متعارض زیادی دیده شده است. شاید به صورت دقیق‌تر باید در این سال‌ها اعتماد به نظام سیاسی از اعتماد به دولت‌ها تمییز داده شود و بیان شود که آنچه به صورت کلی کاهش یافته، اعتماد به دولت بوده است.

#### ۴. اعتماد به دولت کاهشی بوده است

همانطور که بیان شد، کاهش اعتماد ملی منجر می‌شود که تغییر دولت با رغبت بیشتری همراه باشد. به گونه‌ای که پس از هر دوره ریاست جمهوری در ایران در خلال سال‌های ۱۳۷۰ تا ۱۴۰۰، مردم با رغبت بیشتری مایل به تغییر دولت بودند. البته این نشان می‌دهد که مصادیق دولت‌ها اهمیت فوق‌العاده‌ای در اعتماد ملی دارند. یعنی مردم به بسته به تحقق انتظاراتشان، تصمیم می‌گیرند از چه دولتی حمایت یا سلب حمایت کنند. جالب آن است که هرچند با آغاز هر دوره ریاست جمهوری مردم به امید تغییر مثبت شرکت می‌کنند و به صورت خودکار، درصدی انتظاراتشان افزایش می‌یابد. اما وعده‌ها و شیوه عملکرد دولت‌ها نیز در این میان بسیار اهمیت دارد. یک دولت هم در وعده دادن و افزایش انتظارات می‌تواند نقش بسزایی داشته باشد. به حدی که این افزایش انتظار که در آغاز هر دولت نیز به سرعت افزایش می‌یابد می‌تواند بر شکنندگی اعتماد ملی بیافزاید. همچنین عملکرد بدنه یک دولت می‌تواند موجب بازتعریف نقش دولت شود و در صورت عملکرد منفی، نقش بی‌اثر برای آن دولت لحاظ شود و اعتماد به آن کاهش یابد.

#### ۵. برآورد از دیدگاه ناظر داخلی

یافته‌ها نشان می‌دهد که اعتماد ملی به دولت‌ها کاهش یافته است. به این ترتیب نقش آنان مورد بازبینی قرار گرفته است و دولت‌ها کم‌اثرتر نقش بندی شده‌اند. به این ترتیب انتظار نیز از آنان کاهش یافته است. البته این تغییر نقش نمی‌تواند با عملکرد نسبتاً خوب ارتقاء یابد، چراکه مردم همیشه یک دولت اتوپیایی با نقش‌های مشخص مدنظر دارند که دولت‌ها را با آن مقایسه می‌کنند. به این ترتیب دولت سیزدهم بایستی ضمن تلاش برای بازتعریف نقش دولت و تصویر نمودن یک دولت مؤثر، انتظارات از دولت را نیز تا حد معقول افزایش و طبیعی نماید. تا دولت به عنوان یک کنشگر مؤثر و حامی بتواند، کارکرد اجتماعی خود را داشته باشد.

### پیشنهادات عملیاتی برای دولت در خصوص جلوگیری از فرسایش اعتماد ملی و ترمیم آن

پیش از هر پیشنهادی، دولت باید بپذیرد که مسئولیت اصلی وضعیت کنونی با اوست. فارغ از آنکه دولت فعلی که مدتی زیادی از استقرارش نمی‌گذرد هم باید چنین نگاهی داشته باشد. یعنی باید بپذیرد که اعتماد ملی در حال کاهش است و این دولت است که می‌تواند وضعیت را تغییر دهد. هرچند روی کار آمدن دولت فعلی از آنجایی که در زمان ابتدای استقرارش (ماه عسل دولت) است می‌تواند اعتماد را تا حدودی فریز نماید اما به تدریج روند قبلی در صورتی که اقدامی نشود ادامه خواهد یافت و کاهشی خواهد بود. بنابراین دولت برای (۱) ترمیم اعتماد ملی از دست رفته و (۲) جلوگیری از دامن زدن به فرسایش اعتماد ملی باید اقداماتی را انجام دهد:

۱. دولت باید کلیت سیستم خود هدایت کند. دولت بخش‌های متکثری دارد که هر بخش متولی جدای از رئیس جمهور دارد، یک نفر وزیر است و یک نفر رئیس فلان سازمان و یک نفر دیگر معاون فلان بخش دولت است. از آنجایی که کنشگری همه آنها در افزایش و کاهش اعتماد ملی مؤثر است. دولت باید خروجی رسانه‌ای همه مسئولین را در ذیل پروتکلی، کنترل نماید. به گونه‌ای که انشقاقی در بدنه دولت دیده نشود و یکپارچگی دولت مشهود باشد و همچنین هیچکدام از افراد بدنه دولت، اظهار نظر غیر کارشناسی و وعده نادرست و جعلی نداشته باشد. به این منظور دولت باید تیم رسانه‌ای را از اختیارات بیشتری برخوردار نماید و پروتکل‌های الزام آوری نیز ایجاد نماید؛

۲. دولت نباید خودسانسوری داشته باشد. هرچند لازم است که دولت اطلاعات محرمانه و حیاتی کشور را حفظ نماید. اما لازم نیست با سکوت خود و عدم گزارش به موقع، دست شایعه پراکنان را باز بگذارد. دولت در واقع باید اولین مرجعی باشد که اخبار و اطلاعات مربوط به خود را منتشر می‌کند. در واقع دولت باید برای افکار عمومی که به سرعت اطلاعات را در اختیار می‌گیرند ارزش قائل باشد و آن‌ها را امین بداند؛

۳. دولت باید بداند که با کاربران (user) روبروست و نه مخاطبین (Audience). دولت باید بپذیرد که انتقال



مطالب به مردم تزریقی نخواهد بلکه مردم مانند یک کاربر دارای قدرت تفسیر، پذیرش یا رد و مقاومت در مقابل تصمیمات دولت هستند. به این ترتیب دولت برای تصمیماتش باید مردم را قانع نماید؛

۴. نارسایی‌ها توضیح داده شود و کتمان نشود. مردم به سرعت از نارسایی‌های اجرایی دولت مطلع خواهند شد و تکذیب تقریباً بی‌اثر و گاهی تأیید کننده نارسایی است. بنابراین دولت در صورت بروز نارسایی، باید خود را به عنوان یک مسئول متصدی امر بداند و علت ایجاد نارسایی را توضیح دهد و سرانجام اقدامات دولت برای رفع نارسایی ایجاد شده را بیان کند و در اولین فرصت پس از رفع نارسایی، در صورت امکان رفع نارسایی، این دستاورد را پوشش دهد؛

۵. دولت باید انتظارات را در جهت حقیقی افزایش دهد. دولت باید متکی بر ظرفیت‌های موجود در کشور پس از امکان سنجی و به تأسی از کار کارشناسی، آینده مطلوب و ممکن را برای مردم تصویر نماید و تلاش کند تا با تحقق این آینده در ضمن پوشش مادام آن، مردم را با یک نمونه موفق عینی نسبت به آینده، امیدوار سازد؛

۶. دولت باید به سفر و تفریح مردم بها دهد. در واقع دولت باید پس از ارزیابی با توجه به امکانات موجود، شرایط را برای سفر و تفریح مردم ممکن کند. در واقع این بخش از سبک زندگی افراد می‌تواند نمود عینی خواست دولت برای افزایش کارآمدی را نمایش دهد. به این منظور دولت می‌تواند در ضمن یک کمپین، این مهم را عملیاتی نماید.

## جمع بندی

دولت مهم‌ترین بازیگری است که می‌تواند اعتماد ملی را ترمیم و افزایش دهد. اما پیش از آن دولت باید نقش خود را بپذیرد و منکر کاهش اعتماد ملی نشود. پس از آن ضمن کنترل سیستم سیاسی خود، تلاش نماید که به صورت منطقی شرایط را بهبود ببخشد. حال که انتظارات از دولت کنونی در حالت تقریباً فریز قرار دارد، این دولت می‌تواند به پشتوانه اعتماد ملی اولیه‌ای که به همه دولت‌ها در آغاز وجود دارد، اعتماد ملی را ارتقاء بخشد و تجلی ایران قوی باشد.

