



<https://ssoss.ui.ac.ir/?lang=en>

**Strategic Research on Social Problems**

E-ISSN: 3041-8623

Vol. 12, Issue 4, No.43, Winter 2024, pp. 47-72

Received: 01.12.2023 Accepted: 19.02.2024

#### Research Paper

### Context of Institutional Trust Erosion: An Inquiry into Workers' Experiences in Accessing Support and Welfare Institutions

**Mohadeseh Zia Naserani**

Ph.D. Student, Department of Sociology, Faculty of Social Sciences, Yazd University, Yazd, Iran  
mohadesehzia@yahoo.com

**Hossein Afrasiabi** \* 

Associate Professor, Department of Sociology, Faculty of Social Sciences, Yazd University, Yazd, Iran  
hafraziabi@yazd.ac.ir

**Seyyed Alireza Afshani**

Professor, Department of Sociology, Faculty of Social Sciences, Yazd University, Yazd, Iran  
afshanalireza@yazd.ac.ir

**Hamid Ebadollahi-Chanzanagh**

Associate Professor, Department of Social Sciences, Faculty of Literature and Humanities, University of Guilan, Rasht, Iran  
h\_ebadollahi@guilan.ac.ir

#### Introduction

One of the fundamental components of social capital is the level of social or institutional trust. Institutional trust emerges when citizens perceive government institutions as accountable, efficient, benevolent, predictable, open, transparent, fair, and honest. It represents an abstract form of trust placed in institutions and organizations. The degree of trust individuals have in different institutions varies across societies and evolves over time. People anticipate that each organization will act in alignment with its foundational goals and nature. Consequently, if an organization fails to act according to its defined objectives, it will lose its efficacy. The effectiveness or ineffectiveness of an organization, as perceived by different individuals in the society, influences the legitimacy or illegitimacy of that organization in their eyes. This, in turn, shapes people's level of trust in these institutions. Examining workers' experiences with welfare and social security institutions, such as Labor Department, Cooperatives and Social Welfare, and Social Security Organization, can be of great significance in comprehending the acceptance, legitimacy, or illegitimacy of these institutions from the workers' perspective. Therefore, the aim of the present study was to investigate workers' experiences when interacting with these institutions. In doing so, we sought to address the following questions: How do workers feel when they visit these institutions? To what extent do they perceive these institutions as facilitators? What has been their interaction with the staff of these supportive institutions? How do they evaluate the efficiency of these institutions? And are they inclined to revisit them to resolve their issues?

#### Materials & Methods

In this exploratory study, a constructivist grounded theory approach rooted in the interpretive-critical paradigm was employed. The researchers assumed multiple roles, including that of a worker, researcher, and employee of one of the supportive institutions in the field, to gather the necessary data.

In the initial stage, one of the researchers immersed

themselves in the role of a worker, adopting a covert and non-systematic observation approach within a natural setting to collect data. This involved actively participating in the worker's role and observing the environment.

The second stage involved the researchers assuming their actual roles as researchers in workshops and supportive welfare institutions. Through interactions with workers, techniques, such as semi-structured interviews, were

\*Corresponding author

Zia Naserani, M., Afrasiabi, H., Afshani, A.R., & Ebadollahi Chanzanagh, H. (2024). Context of institutional trust erosion: An inquiry into workers' experiences in accessing support and welfare institutions. *Strategic Research on Social Problems*, 12(4), 47-72.



3041-8623/ © University of Isfahan

This is an open access article under the CC BY-NC-ND/4.0/ License (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).



<https://doi.org/10.22108/srsp.2024.139785.1957>

conducted and the researchers attended dispute resolution sessions between workers and employers at Tehran Province Cooperatives, Labor, and Social Welfare Administration.

The third stage involved one of the researchers assuming the position of an employee in a relevant supportive institution, specifically the Social Security Organization. By becoming a complete participant in the research field, the researcher aimed to gain a deeper understanding of the workers' level of trust in welfare and supportive institutions, as well as the nature of their interactions with these institutions. Similar to the first stage, information was collected through covert and non-systematic observation within a natural setting.

Participant selection was done through a purposive and theoretical sampling approach. The sample consisted of unemployed Iranian workers living in Tehran, who were accessed through referrals to the Labor, Cooperatives, and Social Welfare Administration, as well as the Social Security Organization. The number of participants continued until theoretical saturation was achieved, adhering to the principles of qualitative sampling. Theoretical and analytical field notes provided a comprehensive understanding of the research context. These notes aided in uncovering covert policies, capturing insights that could not be extracted solely through worker interviews, and facilitated the comprehension of the underlying relationships between agents of supportive institutions and workers. The enrichment of categories, the strengthening of relationships between concepts and categories, and the inclusion of 37 workers with workshop experience ultimately led to theoretical saturation.

### Discussion of Results & Conclusion

Institutional distrust is a form of distrust that exists at intermediate levels within the society. It pertains to the lack of trust in organizations, administrations, and various types of institutions in the society. These organizations and institutions serve as intermediaries between the broader governing system at the macro level and the interactions between individuals at the micro level. They are established as a result of macro-level policymaking and their existence is shaped and sustained through the actions of individuals at the micro level, while also being influenced by conflicts between actions and reactions. Our analysis of the interviewees' narratives led us to a different conclusion regarding institutional trust and the factors that enhanced or undermined it compared to the existing discussions. While Claus Offe argues that institutional trust is contingent upon the performance of organizational agents and actors, our analysis of the interviewees' narratives suggested that institutional distrust could be examined at two levels: agency

and structure. This level of analysis aligned with Sztompka's analysis of institutional distrust.

The difference in the findings of our study did not lie in the level of analysis, but rather in the specific factors influencing each level of analysis. It appeared that institutional distrust arose from the actions of implementers and institutional agents within the dominant institutions, as well as the structure of the institutions themselves. At the agency level, visitors' negative experiences with agents and institutional intermediaries, including encounters with administrative, financial, and moral corruption, lack of empathy from intermediaries, and bureaucratic obstacles that hindered the exercise of individual rights, along with nepotism and a management style reminiscent of tribalism, contributed to the prevalence of institutional distrust among the public.

Since institutional distrust at the agency level often contradicts the underlying philosophy and goals of institutions and organizations, it tends to be more concrete and observable and has received more attention. Visitors are generally more aware of this level of institutional distrust. Moreover, institutional distrust at the agency level is more amenable to reform.

However, a more abstract and intangible form of institutional distrust exists at the structural level. Each institution has its own social objectives and goals. Consequently, institutions have explicit and implicit policies that ensure their survival. If an organization's overt and covert policies, which define the scope of its actions and agency, conflict with the organization's fundamental goals that shape its philosophy and nature, the organization will fail to meet visitors' expectations, thereby eroding institutional trust. This level of institutional distrust does not stem from the actions of individual agents, but rather from structural factors. Unfortunately, in most cases, visitors are unaware of these institutional constraints and attribute their dissatisfaction to the staff and intermediaries of the organization. In reality, these intermediaries operate within the confines of the organizational structure, having limited authority, decision-making power, and agency.

Therefore, it could be inferred that the erosion of institutional trust was not solely influenced by the performance of agents within welfare and supportive institutions, with whom workers directly interacted, but also stemmed from covert and hidden policies that influenced the organization's performance, often remaining concealed from visitors.

**Keywords:** Workers, Unemployment, Support and Welfare Institutions, Institutional Trust, Erosion of Institutional Trust



پژوهش‌های راهبردی مسائل اجتماعی  
سال دوازدهم، شماره پیاپی (۴۳)، شماره چهارم، زمستان ۱۴۰۲، ص ۴۷-۷۲  
تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۹/۱۰ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۱۱/۳۰


#### مقاله پژوهشی

## زمینه‌های فرسایش اعتماد نهادی: واکاوی تجربه کارگران از مراجعه به نهادهای حمایتی و

### رفاهی<sup>۱</sup>

محدثه ضیا ناصرانی، دانشجوی دکتری گروه جامعه‌شناسی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه یزد، یزد، ایران

mohadesehzia@yahoo.com

حسین افراسیابی\* ، دانشیار گروه جامعه‌شناسی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه یزد، یزد، ایران

hafraziabi@yazd.ac.ir

سید علیرضا افشانی، استاد گروه جامعه‌شناسی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه یزد، یزد، ایران

afshanalireza@yazd.ac.ir

حمید عبداللهی چندانق، دانشیار گروه علوم اجتماعی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه گیلان، رشت، ایران

h\_ebadollahi@guilan.ac.ir

#### چکیده

اعتمادی نهادی، نوعی اعتماد در سطوح میانی جامعه است. منظور از اعتمادی نهادی، اعتماد به سازمان‌ها، ادارات و انواع نهادها در سطح جامعه است. هدف این مطالعه، شناخت تجربیات کارگران از مراجعه به نهادهای حمایتی و رفاهی است که پذیرفته‌شدگی، مشروعیت و مشروعیت‌نداشتن این نهادها را در نگاه کارگران تحت تأثیر قرار می‌دهد. مطالعه با رویکرد تفسیری-کیفی و روش داده‌بنیاد بر ساخت‌گرا اجرا شده است. پژوهشگران برای دستیابی به داده‌های مورد نیاز، در سه نقش کارگر، محقق و کارمند یکی از نهادهای حمایتی در میدان حضور یافته‌اند. برای انتخاب کارگرانی که تجربه مراجعه به نهادهای حمایتی را داشته‌اند، از شیوه نمونه‌گیری هدفمند و نظری استفاده شد. با رسیدن نمونه‌ها به ۳۷ نفر، اشباع نظری حاصل شد. واکاوی تجربه کارگران از مراجعه به نهادهای حمایتی و رفاهی، دستیابی به مقوله‌های ادراک فساد، همدلی نکردن کارگزاران، بوروکراسی ناکارآمد، اثربخش نبودن نهادها، بحران سیاست‌گذاری و بیگانگی نهادی حاصل شد که ذیل مقوله اصلی فرسایش اعتمادی نهادی، کدگذاری شده است.

**واژه‌های کلیدی:** کارگران، بیکاری، نهادهای حمایتی و رفاهی، اعتماد نهادی، فرسایش اعتماد نهادی.

\* نویسنده مسؤول

ضیا ناصرانی، م؛ افراسیابی، ح؛ افشانی، ع.ر. و عبداللهی چندانق، ح. (۱۴۰۲). زمینه‌های فرسایش اعتماد نهادی: واکاوی تجربه کارگران از مراجعه به نهادهای حمایتی و رفاهی. پژوهش‌های راهبردی مسائل اجتماعی، ۱۲(۴)، ۴۷-۷۲.

<sup>۱</sup> مطالعه حاضر با حمایت مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی انجام شده است.



## مقدمه

اعتماد، یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه‌ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است. اعتماد، مشارکت را در زمینه‌های مختلف اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی سرعت می‌بخشد و تمایل افراد را برای همکاری با گروه‌های مختلف جامعه، افزایش می‌دهد (زین‌آبادی، ۱۳۸۷: ۱۱). جامعه‌ای که اعتماد اجتماعی دارد، نظم، هماهنگی و همبستگی آن بیشتر (Durkheim and Tunis, 1980). به نقل از چلبی، (۱۳۸۴)، اقتصادش کارآمدتر (تاجبخش، ۱۳۸۴؛ Fukuyama, 2001)، دموکراسی‌اش بهتر (Jamal, 2007)؛ Paxton, 2007) و افراد آن سالم‌ترند (Ferlander, 2007). اعتماد اجتماعی، در زمینه‌ای فراتر از روابط چهره به چهره قرار می‌گیرد و در شبکه‌ی فرافردی جریان می‌یابد. به این طریق اعتماد به اشخاص، جای خود را به مقوله‌های اجتماعی انتزاعی‌تر و گسترده‌تری می‌دهد که در سطحی وسیع‌تر از مرزهای خانوادگی، همسایگی و طایفه‌ای قرار می‌گیرند. حوزه‌ی تعامل و ارتباط در اعتماد اجتماعی، از سطح روابط و تعامل درون‌گروهی به تعامل بین‌گروهی ارتقا می‌یابد (غفاری، ۱۳۸۳ به نقل از شاکری و همکاران، ۱۳۹۳: ۲۵). به‌طور خلاصه اعتماد اجتماعی، اعتماد به غریبه‌ها و کسانی است که به‌شخصه آنها را نمی‌شناسیم (شارع‌پور و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۰). اعتماد اجتماعی مهم‌ترین متغیر تشکیل‌دهنده‌ی سرمایه‌ی اجتماعی است و در طول زمان و به تدریج از طریق تعامل افراد با یکدیگر به وجود می‌آید و پس از به وجود آمدن، به خیر عامه تبدیل می‌شود (شاکری و همکاران، ۱۳۹۳: ۲۵). مؤسسات متعددی برای سنجش سرمایه‌ی اجتماعی نظام‌های سیاسی در مقیاس جهانی، شکل گرفته است. یکی از مؤسسات مذکور، مؤسسه‌ی لگاتوم<sup>۱</sup> واقع در انگلستان است. «شاخص رفاه»، رتبه‌بندی سالیانه‌ی مؤسسه‌ی پژوهشی لگاتوم است که از سال ۲۰۰۷ ارائه می‌شود. این شاخص براساس ترکیبی از وضعیت کشورها در ۱۲ حوزه تعریف شده است. در سال ۲۰۲۳، ایران در مقیاس جهانی (در میان ۱۶۷ کشور)، به‌طور کلی رتبه‌ی ۱۲۶ را در شاخص رفاه کسب کرده و رتبه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی آن از میان ۱۶۷ کشور،

برابر با ۱۲۲ بوده است. این در حالی است که وضعیت شاخص رفاه ایران در سال گذشته نیز، برابر با رتبه‌ی ۱۲۵ و در یک دهه قبل، برابر با ۱۰۱ در دنیا بوده است. بر این اساس سرمایه‌ی اجتماعی در ایران طی ۱۰ سال گذشته، روند کاهشی را طی کرده است (www.prosperity.com).

یکی از ارکان سرمایه‌ی اجتماعی، میزان اعتماد اجتماعی و یا اعتماد نهادی است. اعتماد نهادی هنگامی نمایان می‌شود که شهروندان، مؤسسات دولتی را نهادی پاسخگو، کارآمد، صالح، پیش‌بینی‌پذیر، باز، شفاف، منصفانه و صادقانه ارزیابی کنند (Hoogh et al., 2015; van der Meer & Hakhverdian, 2017). اعتماد نهادی، حالت انتزاعی اعتماد به نهادها و سازمان‌هاست. میزان اعتمادی که مردم به نهادهای گوناگون دارند، در بین جوامع متفاوت است و در طی زمان، دستخوش تغییر می‌شود (زتومکا، ۱۳۸۶: ۳۱). همچنین نوعی از اعتماد به نهادها وجود دارد که «اعتماد رویه‌ای» نامیده می‌شود. این نوع از اعتماد در اعمال یا رویه‌های نهادی شده نمود می‌یابد و بر مبنای این اعتقاد است که اگر از این رویه‌ها و اعمال پیروی شود، بهترین نتایج حاصل می‌شود (زتومکا، ۱۳۸۶: ۸۳)؛ از این رو، افراد قضاوت می‌کنند که چگونه نهادها به نفع شهروندان عمل (Miller and Listhaug, 1990) و نتایج حاصل از انتظارات خود را تولید می‌کنند (Hetherington, 2005). تا به امروز، اعتماد نهادی عمدتاً از طریق رویکرد عملکرد نهادی و اعتماد اجتماعی، به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم توضیح داده شده است. با توجه به رویکرد عملکرد نهادی، اعتماد نهادی نتیجه‌ی عملکرد نهادی است (Berg and Hjerm, 2010; Luhiste, 2006). با این حال، توضیح اعتماد نهادی فقط از طریق عملکرد واقعی، به‌دلیل نادیده‌گرفتن ارزیابی شهروندان از این عملکرد، انتقادات زیادی را به خود جلب کرده است (Hooghe and Zmerl, 2011).

مردم انتظار دارند هر سازمانی مطابق با اهدافی عمل کند که فلسفه‌ی وجودی و ماهیت آن را تشکیل داده است. بر این اساس، چنانچه سازمانی مطابق با اهدافی عمل نکند که برایش تعریف شده است، کارایی خود را از دست می‌دهد. کارایی و کارایی‌نداشتن سازمان در نگاه افراد مختلف در سطح جامعه، به مشروعیت و یا مشروعیت‌نداشتن آن سازمان در نزد افراد

<sup>1</sup> Legatum

اجتماعی، به دلیل فهم پذیرفته‌شدگی و مشروعیت و مشروعیت‌نداشتن این نهادها در نگاه کارگران درخور اهمیت است. کارگرانی که کار خود را از دست می‌دهند، بیکاری را تجربه می‌کنند و یا در محیط کار، با محرومیت‌ها و یا تبعیض‌هایی مواجه می‌شوند، به منظور احقاق حقوق خود و یا برخورداری از انواع حمایت‌های سازمانی، به اداره کار، تعاون و رفاه اجتماعی و یا سازمان تأمین اجتماعی مراجعه می‌کنند. از این رو پژوهش حاضر به دنبال این است که تجربه کارگران را از مراجعه به این نهادها بررسی کند. بر این اساس در پی پاسخ به این سؤالی که کارگران هنگام مراجعه به این نهادها، چه حسی دارند؟ تا چه میزان این نهادها را تسهیل‌گر می‌دانند؟ تجربه‌شان از برخورد با کارگزاران نهادهای حمایتی به چه صورت بوده است؟ کارایی نهادها را چگونه ارزیابی می‌کنند و آیا مجدداً حاضرند برای حل مشکل خود، به این نهادها مراجعه کنند یا خیر؟

افراد درباره اعتماد و یا اعتمادنداشتن به نهادها، نه براساس بیانیه‌ها یا تصمیمات سیاسی، بر پایه تصمیمات واقعی و دیگر اطلاعاتی تصمیم‌گیری می‌کنند که به نظرشان مطمئن است (روئستاین، ۱۳۹۳: ۲۲۲). پاسخ به سؤال‌های بالا به ما کمک می‌کند تا از اعتماد نهادی نهادهای حمایتگر در میان کارگران بیکار شده از کار، فهمی داشته باشیم. با وجود این مسئله، ضمن فهم میزان مقبولیت و مشروعیت این نهادها در میان کارگران از کار بیکار شده، سیاست‌گذاری‌هایی را در راستای ارتقای اعتماد نهادی نهادهای اشاره شده ارائه می‌کنیم.

### پیشینه تحقیق

مطالعات متعددی در زمینه اعتماد اجتماعی در ایران انجام شده است که از جمله آن به پیمایش ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان (گودرزی، ۱۳۸۲؛ جوادی یگانه، ۱۳۹۴) و همچنین پیمایش ملی سرمایه اجتماعی در سه موج (غفاری، ۱۳۸۵ و ۱۳۹۳؛ صفری شال، ۱۳۹۷) اشاره می‌شود. مقایسه داده‌های این پیمایش‌ها، بیانگر کاهش سرمایه اجتماعی نهادهای گوناگون در سطح جامعه در میان مردم است. تحلیل داده‌ها نشان داده است تصور و پنداشتی که در بین مردم نسبت به فساد در جامعه وجود دارد، خیلی بالاست و تصور و ذهنیتی که مردم نسبت به

منجر خواهد شد. همین امر نیز تنظیم‌کننده میزان اعتماد افراد به این سازمان‌هاست. مجموعه شواهد تجربی نشان می‌دهد با وجود حضور بسیاری از نیروهای اعتمادزا در طول چند دهه اخیر، میزان اعتماد در ایران، در تمامی سطوح خود-یعنی اعتماد به افراد، مشاغل و دولت-روندی نزولی داشته است (زین‌آبادی، ۱۳۸۷: ۳۸). داده‌های اجتماعی موجود برای چند دهه اخیر، حاکی از وجود بحران اعتماد فراگیر و عمیق در جامعه ایران است (کاظمی‌پور و گودرزی، ۱۴۰۱: ۱۸۲). این مسئله گویای آن است که در طول این چند دهه، جامعه ایران بخش بزرگی از اندوخته یا سرمایه اعتماد خود را از دست داده است. مردم در چنین جامعه‌ای، پناهی برای مشکلات خود ندارند، در سوءظن نسبت به دیگران به سر می‌برند و بالطبع، خود را در جهانی ناامن و خطرناک احساس می‌کنند. جامعه‌ای که اعتمادی به دیگران ندارد، به همه چیز بدگمان است، آمادگی برای همکاری و مشارکت ندارد و جهان را علیه خود می‌داند (کاظمی‌پور و گودرزی، ۱۴۰۱: ۲۰۲). کاهش اعتماد شهروندان به دولت و نهادهای دولتی، از بحران‌های جهان امروز است. وقایع و رخداد‌های مختلف، وضعیتی را به وجود آورده است که اطمینان به رسانه‌های جمعی، نهادهای کارگری، مؤسسات تجاری و کارگزاران دولتی به شدت کاهش یافته و نوعی سوءظن در روابط شهروندان با این نهادها به وجود آمده است (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰: ۲۹۰-۲۹۱). وقتی اعتماد شهروندان از بین برود، کارکنان بخش دولتی در انجام دادن وظایفشان با دشواری‌های بیشتری مواجه می‌شوند (دانایی‌فرد، ۱۳۸۷: ۷۶). همچنین با افول اعتماد عمومی، مشارکت عموم مردم در فرایندهای سیاسی کاهش خواهد یافت (Kavanagh, 1997: 30).

کارگران به دلیل داشتن درآمد پایین (نوذری، ۱۳۹۶) و همچنین تجربه ناامنی شغلی (طلایی و پورسعید، ۱۴۰۱) و بی‌ثباتی اقتصادی، از جمله آسیب‌پذیرترین گروه‌های اجتماعی در جامعه‌اند، از طرفی دیگر نهادهای حمایتی و رفاهی، از جمله نهادهای دولتی‌اند که کارگران در برهه‌های زمانی گوناگون، به منظور دریافت انواع خدمات به این نهادها مراجعه می‌کنند. بررسی تجربه کارگران از مراجعه به نهادهای حمایتی و رفاهی، مانند اداره کار، تعاون و رفاه اجتماعی و سازمان تأمین

می‌کنند که چگونه نهادهایشان در راستای منافع شهروندان عمل و نتایجی همسو با انتظارات آنها را تولید می‌کنند (Hetherington, 2005). مطالعه اسپادارو و همکاران<sup>۱</sup> (2020) نشان داد وقتی به مؤسسات اعتماد می‌شود، احساس امنیت افزایش می‌یابد و در نتیجه اعتماد بین فردی در بین غریبه‌ها ترویج می‌شود.

تاکنون اعتماد نهادی عمدتاً به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم، از طریق رویکرد عملکرد نهادی و اعتماد اجتماعی توضیح داده شده است. بر اساس رویکرد عملکرد نهادی، اعتماد نهادی پیامد عملکرد نهادی است (Luhiste, 2010; Berg and Hjerm, 2006) که هم بر اثربخشی اداری و هم توانایی دولت برای تقویت عملکرد اقتصادی تأکید شده است (Stoyan et al., 2014; Schwei et al., 2016). با این حال، تبیین اعتماد نهادی تنها از طریق عملکرد واقعی، به‌دلیل نادیده‌گرفتن ارزیابی شهروندان از این عملکرد، انتقادات زیادی را دریافت کرده است (Hooghe and Zmerl, 2011).

همان‌طور که برگ و هجرم<sup>۲</sup> (2010) اشاره می‌کنند، عملکرد واقعی و ارزیابی‌های افراد، با یکدیگر مرتبط‌اند، از این رو اعتماد نهادی بیشتر ارزیابی و پاسخ به ادراک از طراحی، عملکرد و خروجی مؤسسات توضیح داده می‌شود (Godefroidt et al., 2017; Schwei et al., 2014). ارزیابی شهروندان به درک آنها از مقامات دولتی، که رفتار اخلاقی با صداقت و وفاداری دارند و منافع عمومی را بر منافع شخصی ترجیح می‌دهند، و همچنین درک آنان از فساد تعمیم می‌یابد (Wang and Wan Wart, 2007). نتایج برخی از مطالعات تجربی حاکی از این است که اعتماد نهادی به‌طور منفی، با ادراک فساد در سطح فردی مرتبط است (Anderson and Tverdova, 2003; Habibov et al., 2017; Luhiste, 2006; Mishler and Rose, 2001, 2005). مطالعه هاک وردیان و ماین<sup>۳</sup> (2012) درباره «اعتماد نهادی، آموزش و فساد»، نشان می‌دهد پابندی یا پایبند نبودن نهادها به اصول بروکراتیک و میزان فساد آنان، مهم‌ترین متغیر تأثیرگذار بر اعتماد نهادی است. همچنین ادراک شخصی شهروندان از فساد سیاسی نهادهای دولتی و

دیگر عرصه‌ها دارند، روی قضاوت‌هایشان تأثیر می‌گذارد و اعتماد اجتماعی را کاهش می‌دهد. نتایج حاصل از این پیمایش‌ها، با نتایج مطالعه قاسمی و همکاران (۱۳۹۲) مطابقت دارد.

در رابطه با اعتماد نهادی از نگاه مراجعه‌کنندگان، مطالعات گوناگون نشان‌دهنده این است که احساس امنیت، اعتماد نهادی، نگرش به حقیقت‌جویی، نگرش به وفای به عهد و انصاف، تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد اجتماعی دارند. همچنین تغییر نگرش به فساد اداری و تجربه تبعیض، پایبند نبودن به قوانین، احساس افزایش جرائم اجتماعی و رواج پارتی‌بازی، تأثیر منفی و معناداری بر اعتماد اجتماعی دارد (باقری و همکاران، ۱۳۹۸؛ حیدری و همکاران، ۱۳۹۷).

با توجه به اینکه از یک سو تحقیقات گوناگونی در ایران بیانگر سطح پایین اعتماد اجتماعی است (شارع‌پور و همکاران، ۱۳۹۰؛ حضرتی صومعه، ۱۳۸۹؛ روشنفکر، ۱۳۸۴؛ آزاد ارمکی و کمالی، ۱۳۸۳) و از سوی دیگر بیشتر پژوهش‌های انجام‌شده در ایران بر رهیافت جامعه‌محوری استوار است و اندک پژوهشی (منصوریان و قدرتی، ۱۳۸۸؛ شارع‌پور و همکاران، ۱۳۹۲) بر رهیافت نهادگرایان توجه داشته است. با توجه به اینکه در تحقیقات داخلی انجام‌گرفته، کمتر پژوهشی به موضوع تجربه مستقیم افراد از مراجعه به نهادهای اجتماعی و چگونگی شکل‌گیری بی‌اعتمادی نهادی توجه داشته است، در این مطالعه به دنبال آنیم تا با واکاوی تجارب کارگران از مراجعه به نهادهای حمایتی و رفاهی، درک زمینه‌های مختلف شکل‌گیری بی‌اعتمادی نهادی را در میان کارگران بررسی کنیم.

در سراسر دنیا، مطالعات گوناگونی در زمینه انواع اعتماد اجتماعی انجام شده است. بسیاری از پژوهش‌ها در زمینه اعتماد نهادی و چگونگی اعتماد افراد به سازمان‌ها، بیانگر این است که اگر سازمان‌ها امکانات رفاهی و اقتصادی فراهم آورند و مشکلات مراجعان را رفع کنند، اعتماد نهادی افزایش می‌یابد (Tulaeva, 2013). اعتماد به مؤسسات عمومی، زمانی محقق می‌شود که شهروندان نهادهای عمومی را نهادی وفادار، پاسخگو، کارآمد، شایسته، دلسوز، پیش‌بینی‌پذیر، باز، شفاف، منصفانه و صادق ارزیابی کنند (Hoogh et al., 2015; Van der Meer & Hakhverdian, 2017). از این رو، افراد قضاوت

<sup>1</sup> Spadaro et al.

<sup>2</sup> Berg & Hjerm

<sup>3</sup> Hakhverdian & Mayne

داده می‌شود. به همین دلیل، واقعیت پیچیده در زمان است و امکان دارد که ظواهر فریبنده‌ای داشته باشد، در حالی که ساخت واقعی آن مشاهده‌ناپذیر و «لایه زیرین» آن تعیین‌کننده «سطح ظاهر» است (علی‌پور و حسنی، ۱۳۹۰: ۱۲۳). در واقع تضاد، تنش و تناقض در بر دارنده ماهیت واقعیت مدنظر پارادایم انتقادی و همین امر نیروی محرکه تحولات اجتماعی است (ایمان، ۱۳۸۸: ۷۷). پژوهشگران پارادایم انتقادی به دنبال مطالعه علمی نهادهای اجتماعی و تربیتی و تحولات آنها از طریق تفسیر معانی زندگانی اجتماعی، خصیصه تاریخی سلطه، بیگانگی، تعارضات، نقد اجتماعی و آگاهی کاذب‌اند (کرسول، ۱۳۹۱: ۴۴).

در رهیافت نهادی محور، نهادهای موجود در جامعه، عامل مهمی در ایجاد یا تخریب اعتمادند و به آنها توجه و تأکید می‌شود. از جمله اندیشمندان این رهیافت، به اوفه<sup>۲</sup> (1999)، لوی<sup>۳</sup> (1998)، روشتاین و استول<sup>۴</sup> (2008)، تارو<sup>۵</sup> (1996)، برمن<sup>۶</sup> (1997) و هال<sup>۷</sup> (1999) اشاره می‌شود. آنها معتقدند سرمایه اجتماعی باید در ارتباط با نهادهای رسمی و قانونی بررسی شود و مستقل از آنها به وجود نمی‌آید. به نظر آنها، قابلیت شهروندان برای توسعه اعتماد اجتماعی به شدت تحت تأثیر نهادهای دولتی و سیاست‌های آنهاست. این رهیافت به‌طور ضمنی بیان می‌دارد که برای ایجاد سرمایه اجتماعی، نوعی مهندسی نهادی ضرورت دارد.

وجود اعتماد تعمیم‌یافته، نشانگر آمادگی بالقوه شهروندان برای همکاری و مشارکت با هم و انجام فعالیت‌های مدنی است. نگرش‌های مربوط به اعتماد تعمیم‌یافته، فراتر از مرزهای تعامل رودررو می‌رود و افرادی را یکپارچه می‌کند که باهم آشنا نیستند. همچنین این نگرش‌ها فراتر از محدوده‌های خویشاوندی، دوستی و آشنایی گسترش می‌یابند (Rothstein & Stolle, 2008: 2).

به گفته آنها، این نظریه بر این اندیشه لوی (1998) استوار است که برداشت‌های افراد از نهادهای سیاستی کارآمد، عادل

نظام حکمرانی، بر میزان اعتماد اجتماعی آنها تأثیر می‌گذارد (Rothstein and Teorell, 2008).

مطالعات تجربی بیانگر این‌اند که ارزیابی عملکرد سازمانی در سطح فردی (Godefroidt et al., Hadarics, 2016) و شاخص‌های حکمرانی خوب در سطح جامعه (Zhai, 2018; Stoyan et al., 2016; 2017; Hooghe et al., 2015)؛ به‌طور مثبت با شاخص‌های مختلف اعتماد نهادی مرتبط است. مطالعه کاسا و آندریانی<sup>۱</sup> (2022) نشان داد دولت‌ها با کم کردن فاصله قدرت و افزایش مشارکت اجتماعی و مدنی، اعتماد نهادی را در میان شهروندان افزایش می‌دهند. در یک جمع‌بندی گفته می‌شود که افزایش فساد، ناکارآمدی، صداقت‌نداشتن و شفافیت فراهم‌نیابردن امکانات و ناتوانی در برآورده کردن انتظارات شهروندان، از عواملی است که به کاهش اعتماد نهادی در میان جامعه منجر می‌شود.

### حساسیت نظری

پژوهش حاضر از رویکرد تفسیری-انتقادی به‌منظور مطالعه زمینه‌های فرسایش اعتماد نهادی بهره می‌برد و همچنین بر پایه رهیافت نهادی محور در زمینه اعتماد نهادی در جامعه طرح‌ریزی شده است. براساس رویکرد انتقادی، اگرچه واقعیت‌ها به‌سادگی رویت‌شدنی‌اند، پدیده‌های اجتماعی و ظاهری در واقع معلول زیرساخت‌های «پنهان» و «مشاهده‌ناپذیر» هستند که تنها با تعمق در آثار و پیامدهای آنها و با بهره‌گیری از یک «نظریه انتقادی» شناسایی می‌شوند. به عبارت دیگر، اصالت با زیرساخت‌هاست، نه با روساخت‌ها، ظواهر و کلیات آن؛ زیرا «زیرساخت‌ها» علت اصلی تحولات و آکنده از تضادها و تعارضات درونی، مشاهده‌شدنی نیستند (علی‌پور و حسنی، ۱۳۹۰: ۱۲۲).

علاوه بر این مشارکت انسان در ایجاد پدیده‌های اجتماعی، مبتنی بر سنت‌های تاریخی است که زیرساخت واقعی و پنهان اجتماع را شکل می‌دهند (Neuman, 1997: 75). بنابراین «واقعیت» خصیصه‌ای «تاریخی» دارد که به‌صورت پیوسته و به‌وسیله عوامل اجتماعی، سیاسی و فرهنگی شکل

<sup>2</sup> Offe

<sup>3</sup> Levy

<sup>4</sup> Rothstein & Stolle

<sup>5</sup> Tarrow

<sup>6</sup> Berman

<sup>7</sup> Hall

<sup>1</sup> Kaasa and Andriani

د) نهادها ممکن است به هنگام تماس مستقیم با آنها، موجب تجربه تبعیض و بی‌عدالتی در شهروندان شوند؛ برای مثال نهادهای فاسد و ناعادل، موجب تجربه تبعیض و بی‌عدالتی می‌شوند که این به سهم خود تأثیر منفی بر اعتماد تعمیم‌یافته می‌گذارد (Rothstein & Stolle, 2008: 18).

از نظر اوفه (1999)، نهادها به دو صورت اعتماد را بین غریبه‌ها ایجاد می‌کنند: نخست آنها به دلیل اعتبار اخلاقی و تأثیر سازنده خود بر دیگران، آنها را به اطاعت ترغیب می‌کنند و دوم اینکه به دلیل حقوق اجتماعی - حمایتی که فراهم می‌سازند، خطرات ناشی از اعتماد به غریبه‌ها را محدود می‌کنند. مفهوم اصلی نظریه اوفه (1999)، کیفیت نهادی است (تاجبخش، ۱۳۸۴: ۲۵۳). بنابراین با توجه به این نظریه، کیفیت نهادی در قالب چهار متغیر بر اعتماد اجتماعی تأثیر می‌گذارد. اوفه (1999) به وجود ویژگی‌هایی مانند حقیقت‌گویی، وفای به عهد، وجود انصاف و پاسخگویی در هریک از نهادها اشاره می‌کند و آنها را در جامعه اعتمادآفرین می‌داند (اوفه، ۱۳۸۹: ۲۵۱-۲۵۲). از نظر او، ناتوانی هر مجموعه نهادی (از دولت گرفته تا رسانه‌ها) در رعایت هریک از این معیارها، دلیل اصلی سلب اعتماد مردم نسبت به نهادهاست (اوفه، ۱۳۸۹: ۲۵۵ - ۲۵۶). طبق گفته اوفه (1999)، «اگر تنها بتوان از اعتمادی که سرچشمه همکاری اجتماعی است، صیانت کرد و آن را فعال نمود، می‌توان کیفیت نظم اجتماعی و کارایی استفاده از ابزار قدرت، پول و دانش را به شدت افزایش داد» (اوفه، ۱۳۸۹: ۲۰۵). به نظر اوفه (1999) در یک بعد دیگر، پایگاه اجتماعی افراد جامعه هم با میزان اعتماد در بین آنها ارتباط دارد. از نظر او ثروتمندان، هزینه‌های اعتماد را می‌پردازند، چون به راحتی در هم شکستن اعتماد را تحمل می‌کنند، ولی ممکن است اعتمادکنندگان یا معتمدان کم‌قدرت‌تر، از در هم شکستن رابطه اعتماد به شدت متضرر شوند (اوفه، ۱۳۸۹: ۲۲۲). از نظر اوفه (1999)، اگر نهادها به خوبی طراحی شوند، زمینه‌ساز اعتماد اجتماعی می‌شوند (شان‌پور و همکاران، ۱۳۹۰). با توجه به اینکه نهادها، نقاط مرجع و ارزش‌های هنجارآفرینی را فراهم می‌کنند و برای توجیه و معنادار کردن مجموعه قوانین آن نهاد به آنها تکیه می‌شود و به ما اجازه می‌دهند تا به دست‌اندرکاران آنها اعتماد کنیم.

و منصف، بر اعتماد تعمیم‌یافته افراد مؤثر است. نهادهای دولتی منشأ ایجاد اعتمادند، فقط در صورتی که شهروندان آنها را مطمئن بدانند. آنها با اشاره به نظر لوی (1998)، تأکید می‌کنند که دولت باید قراردادهایی منعقد کند که در آن بر فراهم آوردن اطلاعات، نظارت قوانین و اجرا و اعمال حقوق و قوانین مربوط به مجازات قانون‌شکنان تأکید شود. بنابراین وظیفه نهادهای قانون و نظم، شناخت و مجازات افراد خائن است که دست به دزدی، جنایت و دیگر اعمال غیر همکارانه می‌زنند و اعتماد را خدشه‌دار می‌کنند. اگر شهروندان بدانند این نهادها به طور منصفانه و کارآمد عمل می‌کنند، باور می‌کنند که شانس فرار افراد خائن و نامطمئن از چنگال قانون کم است؛ در نتیجه شهروندان به این نتیجه می‌رسند که «مردم دلیل خوبی برای اجتناب از این گونه رفتارها دارند و بیشتر مردم مطمئن‌اند». آنچه برای اعتماد تعمیم‌یافته مهم است، کارآمدی و عدالت این نهادهاست. در مجموع اگر شهروندان به کارآمدی و عدالت نهادها، به ویژه نظام قضایی و پلیس اعتقاد داشته باشند، راحت‌تر به دیگران اعتماد می‌کنند. به علاوه ارزیابی شهروندان از عملکرد نهادهای دولتی که با آنها تعامل دارند نیز بر اعتماد آنها تأثیرگذار است. به طور خلاصه فقدان اعتماد به نهادها، وجود فساد و رشوه‌خواری و احساس ناامنی در رابطه با دیگران، بر اعتماد تعمیم‌یافته افراد تأثیر می‌گذارد (Rothstein & Stolle, 2008: 17).

آنها چهار مکانیسم علی تبیین ویژگی‌های نهادی و اعتماد تعمیم‌یافته را به صورت زیر مشخص می‌کنند:

الف) عدالت و کارآمدی نهادی بر برداشت فرد از امنیت خود تأثیر می‌گذارد. به عبارت دیگر ترس از دیگران، موجب بی‌اعتمادی به آنها می‌شود؛

ب) عدالت و کارآمدی نهادها، تعیین‌کننده برداشت فرد نسبت به حافظان منافع عمومی است. اگر نهادها مطمئن نباشند، مردم نیز معتمد فرد نخواهند بود؛

ج) عدالت و کارآمدی نهادها، نگرش نسبت به رفتار شهروندان را شکل می‌دهد. اگر فرد شاهد رشوه‌خواری در بین شهروندان باشد، ممکن است خودش نیز برای برآوردن نیازهایش، دست به چنین کاری بزند. از این طریق اعتماد او به دیگران و نظام کاهش می‌یابد؛

براساس آنچه بیان شد، در این مطالعه به دنبال توسعه نظری زمینه‌های فرسایش اعتماد نهادی بر مبنای تجربه کارگران بیکار شده از کار، از مراجعه به نهادهای حمایتی و رفاهی هستیم. همان‌گونه که اشاره شد، براساس نظر لوی (1998)، برداشت‌های افراد از نهادهای سیاسی کارآمد، عادل و منصف، بر اعتماد تعمیم‌یافته آنها مؤثر است. اعتماد به سازمان‌های دولتی در صورت باور به ناکارآمدی نهادها، تجربه بی‌عدالتی و فساد مضمحل می‌شود. زمینه فروپاشی اعتماد نهادی نه در سطح عاملیت (کنشگری کارگزاران، میل به فساد و همدلی نداشتن و ...)، در سطح ساختار نیز در قالب وجود سیاست‌های پنهانی، ناهمسویی اهداف بنیادین سازمان‌های مختلف و تعارض منافع درون‌سازمانی، بررسی می‌شود.

### روش تحقیق

در این مطالعه با توجه به هدف اکتشافی تحقیق، از روش داده‌بنیاد برساخت‌گرا (Charmaz, 2014) استفاده شده است. روش داده‌بنیاد برساخت‌گرا، رویکردی تفسیری-انتقادی دارد، تفسیر را مبتنی بر آشکارسازی لایه‌های تفسیری پنهان در تعاملات اجتماعی جست‌وجو می‌کند و نقش پررنگی برای پژوهشگر قائل است. ترکیب مشاهدات مردم‌نگاری با گفت‌وگوهای غیررسمی و مصاحبه از ویژگی‌های این روش در فرایند گردآوری داده است (Charmaz, 2014). پژوهشگران برای دستیابی به داده‌های مورد نیاز خود در سه نقش کارگر، محقق و کارمند، یکی از نهادهای حمایتی در میدان حضور یافته‌اند. در مرحله اول، یکی از محققان با پذیرش نقش کارگر در قالب مشارکت‌گر کامل، عضوی فعال از میدان تحقیق، با استفاده از مشاهده پنهانی و غیر سیستماتیک در موقعیتی طبیعی، اقدام به گردآوری داده‌ها کرده است. بر این اساس یکی از محققان به مدت ۲ سال، به‌عنوان کارگر در یک کارگاه تولیدی مشغول به کار شده است و در این مدت علاوه بر تلاش برای فهم دنیای کارگران، با مراجعه به نهادهای حمایتی و اتحادیه‌ها، به‌عنوان کارگر، کوشیده است تا در زمینه میزان نظارت نهادهای اشاره‌شده بر کارگاه‌های تولیدی و یا پشتیبانی آنان از کارگران و همچنین نوع تعاملات کارگزاران با

کارگران، به شناخت صحیحی دست یابد. در مرحله دوم، محققان با ایفای نقش واقعی خود به‌عنوان محقق در کارگاه‌های تولیدی و نهادهای حمایتی و رفاهی، سعی دارند ضمن تعامل با کارگران، با استفاده از تکنیک‌هایی از جمله مصاحبه نیمه‌ساختاریافته با کارگران و حضور در جلسات حل اختلاف کارگران و کارفرمایان در قالب مشارکت‌کننده منفعل در اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران، اطلاعات مورد نیاز را جمع‌آوری کنند. در مصاحبه نیمه‌ساختاریافته، سوالات پس از هر مصاحبه از طریق یک فرایند تأملی به‌منظور فهم تجربه کارگران از مراجعه به نهادهای حمایتی و ادراک آنان از عملکرد نهادها اصلاح شد. محوریت مباحثات در مصاحبه روایی، فهم تجربه کارگران از تعاملاتشان با کارگزاران نهادهای حمایتی بوده است. به‌منظور فهم اعتماد نهادی نهادهای حمایتی و رفاهی نزد کارگران و بررسی زمینه‌هایی که موجبات بی‌اعتمادی نهادی نسبت به نهادهای حمایتی را در میان کارگران فراهم می‌آورد، تجارب کارگران از مراجعه به نهادها واکاوی شد. به این ترتیب در رابطه با ادراک کارگران از فساد کارگزاران، تجربه همدلی و یا همدلی نداشتن کارکنان با مراجعان، برقراری روابط رابطه‌مند و یا ضابطه‌مند، باور به کارایی و یا کارایی نداشتن نهادها، میزان اثربخشی و مشروعیت نهادها، سوالاتی پرسیده شد. مدت‌زمان هر مصاحبه نیز به‌طور میانگین ۴۵ دقیقه تا ۲ ساعت طول کشید.

در مرحله سوم یکی از محققان، با اتخاذ نقش کارمند در یکی از نهادهای حمایتی ذی‌ربط (سازمان تأمین اجتماعی) در قالب مشارکت‌گر کامل، به‌عنوان عضوی فعال در میدان تحقیق حضور یافت تا علاوه بر درک صحیح‌تری از میزان اعتماد کارگران نسبت به نهادهای رفاهی و حمایتی، نوع تعامل این افراد با نهادهای مذکور را بفهمد و بررسی کند. در اینجا نیز محقق با استفاده از مشاهده پنهانی و غیر سیستماتیک در موقعیتی طبیعی، اقدام به گردآوری اطلاعات کرده است. از رویکرد نمونه‌گیری هدفمند و نظری برای انتخاب مشارکت‌کنندگان استفاده شده است. نمونه بررسی‌شده کارگران از کار بیکار شده ایرانی، ساکن در شهر تهران بوده‌اند که از طریق مراجعه به اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی و

از مصاحبه با کارگران استخراج‌شدنی و فهم‌پذیر نبود و محققان را قادر کرد تا لایه زیرین روابط کارگزاران نهادهای حمایتی را با کارگران بفهمند. به این ترتیب با غنی‌شدن مقولات و استحکام روابط بین مفاهیم و مقوله‌ها با رسیدن تعداد نمونه‌ها به ۳۷ نفر که تجربه کار در کارگاه‌ها را داشتند، اشباع نظری حاصل شد.

همچنین سازمان تأمین اجتماعی به دست آمده‌اند. تعداد نمونه‌ها نیز با تکیه بر منطق نمونه‌گیری در روش کیفی نمونه‌گیری تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت و یادداشت‌های نظری و تحلیلی در میدان تحقیق، شناخت همه‌جانبه‌ای از زمینه تحقیق را فراهم آورد. این یادداشت‌ها به فهم سیاست‌های پنهان و درک آن چیزی کمک شایانی کرد که

#### جدول ۱- مشارکت‌کنندگان

Table 1- Participants

ردیف	نام	سن	مدت حضور (ماه)	ردیف	نام	سن	مدت حضور (ماه)
۱	فرزانه	۳۲	۲۶	۱۴	راحیل	۲۵	۲۱
۲	مهسا	۳۱	۲۶	۱۵	صابر	۴۲	۱۹
۳	شیدا	۲۸	۹	۱۶	باربد	۲۳	۱۸
۴	حامد	۳۵	۱۹	۱۷	ریحانه	۴۰	۲۲
۵	علی	۲۱	۲۱	۱۸	فرزاد	۳۸	۲۳
۶	احمد	۵۲	۳۸	۱۹	بهرروز	۴۴	۲۷
۷	یاسر	۴۹	۲۲	۲۰	مرتضی	۵۷	۲۵
۸	محسن	۳۶	۲۰	۲۱	فرهاد	۳۳	۲۳
۹	مسعود	۴۸	۱۸	۲۲	پرهام	۳۴	۲۳
۱۰	فریبرز	۴۷	۲۰	۲۳	رضا	۴۹	۲۲
۱۱	شهرام	۵۶	۱۷	۲۴	سارا	۴۵	۱۹
۱۲	فرشته	۳۲	۴۲	۲۵	افروز	۳۴	۲۴
۱۳	منصور	۴۷	۲۵	۲۶	بهزاد	۴۷	۲۷

در نهایت در مرحله گذاری نظری سعی شد روابط ممکن در میان مقوله‌ها، که در کدگذاری متمرکز به دست آمده‌اند، به صورت یکپارچه‌ای در کنار هم قرار گیرند تا با دستیابی به تحلیل نظری، مسئله مطالعه‌شده صورت‌بندی شود.

به منظور ارزیابی و اعتبار یافته‌ها، از روش کنترل به وسیله اعضا استفاده کردیم، به این ترتیب که پس از کدگذاری و تحلیل داده، یافته‌ها را در اختیار تعدادی از مشارکت‌کنندگان قرار دادیم تا ارزیابی شوند. برای حفظ حریم خصوصی کارگران مشارکت‌کننده در این مطالعه، از اسامی مستعار در یادداشت‌ها و تحلیل داده‌ها استفاده کردیم. قبل از مصاحبه، فرم رضایت مشارکت‌کننده در فرایند مصاحبه تکمیل شد. همچنین به کارگران مشارکت‌کننده نیز، درباره هدف و نحوه انتشار یافته‌ها آگاهی دادیم.

با توجه به لزوم فهم شبکه مخفی روابط و سیاست‌های پنهانی سازمان‌ها و همچنین لزوم فهم سلسله‌مراتب قدرت درون‌سازمانی و برون‌سازمانی، به منظور فهم احساسات و عواطف کارگران در مواجهه با نهادهای حمایتی و شناخت اضطراب‌ها و سرگردانی‌های آنان، داده‌های گردآوری‌شده با روش داده‌بنیاد برساخت‌گرا، تحلیل شد. به منظور تحلیل داده‌ها در این چارچوب، ابتدا مصاحبه هر فرد پیاده شد. بعد از مرور چندباره متن، وارد مرحله کدگذاری و تحلیل شده‌ایم. متن در سه مرحله اولیه، متمرکز و نظری کدگذاری شد. در مرحله اولیه به هر بخش از متن مصاحبه، یک کد مفهومی نسبت دادیم؛ سپس مفاهیم مهم‌تر و پرتکرار در کدگذاری متمرکز انتخاب شد و مفاهیم مشابه و دارای فضای معنایی مشترک، در یکدیگر تلفیق شدند و مقوله‌ها شکل گرفتند.

**یافته‌ها**

در اینجا از مفهومی با عنوان اعتماد و بی‌اعتمادی نهادی سخن می‌گوییم و این مسئله را در رابطه با نهادهای حمایتی و رفاهی، از جمله اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی و سازمان تأمین اجتماعی بررسی می‌کنیم. تجربه مصاحبه‌شوندگان از مراجعه به نهادهای حمایتی و رفاهی نشان می‌دهد کارگران نسبت به نهادهای حمایتی و رفاهی بی‌اعتمادند که به آن

مراجعه کرده بودند. باور به وجود معضلاتی همچون فساد اداری، فساد مالی، فساد اخلاقی، همدلی نداشتن کارگزاران، بوروکراسی ناکارآمد، اثربخش نبودن نهادها و بحران سیاست‌گذاری در سطوح کلان جامعه، مقولات فرعی فرسایش اعتماد نهادی را تشکیل می‌دهند. جدول ۲، شامل کدهای اولیه، مقولات فرعی و مقوله اصلی مستخرج از روایت‌های کارگران است.

**جدول ۲- خلاصه مفاهیم و مقوله‌ها****Table 2- Summary of concepts and categories**

مقوله مرکزی	مقوله	مفاهیم
	ادراک فساد	زد و بندهای اداری، توافق‌های پشت پرده، جانمایی روابط بر ضوابط، در نظر نداشتن رویه‌ای مشخص و یگانه برای تمام مراجعه‌کنندگان، استفاده از بازنشستگان اداره به‌عنوان کارچاق‌کن، دستبرد به پرونده دادخواهی کارگران، انجام بازرسی با هماهنگی قبلی کارفرما، تعهد نداشتن بازرسان و دیگر کارگزاران به اجرای صحیح قوانین و مقررات، تدوین گزارش‌های ساختگی بدون مصاحبت با کارگران رشوه‌گرفتن، دریافت هدایا حین انجام مأموریت، دریافت حق‌السکوت، دریافت خدمات رایگان در ازای چشم‌پوشی از حقیقت تعرض به مراجعان، دروغ‌گویی، سوءاستفاده از موقعیت اداری
فرسایش اعتماد	همدلی نکردن کارگزاران	بی‌توجهی به شرایط افراد، تلقی مشکلات کارگر به‌عنوان مشکلات شخصی فرد، اطاله روند دادرسی، حضور نیافتن نماینده‌های کارگری و کارفرمایی در جلسات و واگذاری حق امضای خود به غیر، مواجهه با افراد به شکل رویات، بی‌دقتی در رسیدگی به پرونده‌ها، گوش ندادن به اظهارات کارگر، بدرفتاری با مراجعه‌کننده
	بوروکراسی ناکارآمد	مانع‌تراشی، مدون نبودن روند بروکراتیک، یکپارچگی نداشتن، ناشناس ماندن بازرس برای کارگر، امکان‌ناپذیری دسترسی به گزارش بازرسی برای کارگر و اعتراض به آن، نبود نظارت نسبت به عملکرد هیئت‌های تشخیص و حل اختلاف، نبود شفافیت سرگشتگی و ناآگاهی بروکراتیک
	اثربخش نبودن نهادها	استفاده از زور برای گرفتن حق و حقوق، انتخاب راهی به‌جز مبادی قانونی، کمک‌گرفتن از اعضای خانواده برای رسیدن به حق و حقوق فردی، پشیمانی از مراجعه به نهادها برای دادخواهی و دادرسی، مشروعیت نداشتن نهادهای حمایتی برای کارگران، بی‌اعتمادی به عملکرد صحیح کارگزاران قانون
	بحران سیاست‌گذاری بیگانگی نهادی	حمایت یک‌جانبه از کارفرمایان به دلیل سرمایه‌گذاری در اقتصاد ناپایدار، محق دانستن کارفرما در اراده به اخراج کارگران، باور به در نظر نداشتن منافع کارگران در قانون (حمایت‌گر نبودن قوانین) ناشناخته‌بودن، در نظر نداشتن کارگر و وضعیت او، باور به تعلق نهادهای حمایتی و رفاهی به ثروتمندان (کارفرمایان)

**ادراک فساد**

بوروکراسی، ماهیت نظم‌بخشی به امور را دارد. ظهور بوروکراسی در ادارات، انتظار تجربه بی‌نظمی در انجام امورات محوله و یا مسائلی همچون گم‌شدن مدارک و مستندات را بیش از پیش کاهش داده است. همین روند بروکراتیک در بایگانی پرونده‌ها و مدارک و مستندات و

استفاده از کامپیوتر به‌منظور تسهیل در طبقه‌بندی مدارک و مستندات به‌منظور سهولت در دسترسی به آنها، به تقویت این باور در بین مراجعان منجر می‌شود که گم‌شدن نامه‌ها و مدارک و مستندات چیزی جز دستبرد عامدانه کارمندان در پرونده دادرسی نیست. در این باره مراجعان متعدد، تجربیات مشترک داشته‌اند.

کارگران بر این باور بودند که استفاده از نیروهای بازنشسته ادارات به‌عنوان وکیل و نماینده کارفرما، معضلی است که به تقویت جایگزینی روابط به‌جای ضوابط منجر می‌شود. همین امر مبنایی برای گسترش هرچه بیشتر فساد اداری در بین کارکنان و نیز به تقویت بی‌اعتمادی کارگران به نهادهای حمایتی منجر می‌شود. در این میان، تجربیات چند تن از کارگران را بررسی می‌کنیم.

راحیل: «وکیلش بازنشسته اداره کار بود، همه سوراخ‌سمبه‌ها رو بلد بود و با همه رابطه داشت. آگه به وقت دیر می‌کرد وکیل، همه بهش زنگ می‌زدن که آقا بیا دیگه... همین باعث می‌شد که رأی او نا رو بزنه و من نتونم به حقم برسم.»

مسعود: «وکلاهی غیرقانونی توی اداره کار هستن، هیچ نظارتی روی اینها نمیشه و هیچ‌کس نیست که بگه این آدم از کجا اومده، چه جوری اومده... بهتره اسمش رو بذارید کارچاق کن.»

سوگیری در قضاوت، به‌تبع تأثیرپذیری کارگزاران از روابط بین فردی در ادارات، تا جایی زیاد می‌شود که کارگر حس می‌کند نهادهای حمایتی و مراقبتی متعلق به کارفرماست و کارگر عضوی بیگانه است که در آنجا رفت و آمد می‌کند. در این باره به نقل قول یکی از مصاحبه‌شوندگان اشاره می‌کنیم:

صابر: «کارفرما چون بیشتر مراجعه می‌کنه به اداره کار و امکان داره در طول سالایی که اون کارگاه رو داره، تعداد زیادی از افراد ازش شکایت کنن، بیشتر پاش به اداره کار باز میشه؛ بنابراین کارفرماست که مشتری ثابت وکیل‌ها و مشتری ثابت هیئت‌های تشخیص و هیئت‌های حل اختلاف هست.»

ایجاد حس بیگانگی نسبت به نهادهای حمایتی و رفاهی، تقویت بی‌اعتمادی نهادی را به‌دنبال خواهد داشت. این باور که افراد، این نهادها را از خودشان ندانند و فلسفه وجودی این نهادها در میان کارگران زیر سؤال برود، رفته‌رفته مشروعیت این نهادها را از بین می‌برد. از بین رفتن مشروعیت، بی‌اعتمادی نهادی و بحران جایگزینی نهادها را به‌دنبال خواهد داشت که در ادامه در این باره بحث و بررسی

فرشته: «تمام برگه‌های من تو اداره کار گم می‌شد، برای همین کلی کپی داریم تو خونه... رفتم گفتم چطور شما می‌گید برگه‌های من توی پرونده نیست، یعنی چی؟»  
افرادی که تجربه مشابهی در این زمینه داشته‌اند، معمولاً دلیل چنین اتفاقاتی را فساد کارکنان و تبانی آنان با کارفرمایان تعریف کرده‌اند. فارغ از این مسئله که آیا گمانه‌زنی‌های آنان در واقعیت ریشه دارد یا نه، باور مراجعان این است که فساد اداری در ادارات ایران شیوع یافته است.

آنچه بیش از پیش به تقویت این باور در بین افراد منجر می‌شود، این است که مصادیق فساد اداری و تجربه کارگران از مواجهه با فساد کارکنان، تنها به گم‌شدن تعدادی برگه در پرونده محدود نمی‌شود. بیشترین گزارش از فساد اداری کارکنان از دل روایت‌های کارگران مربوط به فساد در واحد بازرسی است؛ مانند بازرسی‌های از پیش تعیین شده از طریق هماهنگی با کارفرما، بازرسی‌هایی که به دریافت انواع اشیائون‌ها و هدایا و برقراری روابط با کارفرما ختم می‌شد و بازرسی‌هایی که بدون انجام پرسش و پاسخ از کارگران، تنها با وقت‌گذرانی بازرس در اتاق مدیریت و صرف چای خاتمه می‌یابد.

مینو: «من رو تو اتاق قایم کرد؛ یعنی کارفرما اطلاع داشته بازرس می‌خواد بیاد و بعد بازرسی هم که اومد، اصلاً نپرسید که کی هست. یه جعبه شکلات گرفت و چند تا سررسید و دفترچه و بعدش شاید ۲۰ دقیقه نشست و گل گفت و گل شنف و بدون اینکه هیچی درباره تعداد نیروهای کار این مجموعه بپرسه، همین‌جوری گذاشت رفت.»

چنین بازرسی‌های از پیش تعیین شده و هماهنگ‌شده‌ای، برقراری ارتباط با کارفرما برای دریافت انواع خدمات را نیز به‌دنبال خواهد داشت؛ برای مثال یکی از کارگران که منشی مطب دندانپزشکی بوده است، می‌گوید:

«من بارها دیدم که صبح اومده بازرسی و بعد از ظهر یا چند روز بعد خودش یا خونوادش اومدن که دندونشون رو درست کنن.»

زد و بندهای اداری و توافقات پشت پرده، از دیگر تجربیات برآمده از دل روایت‌های کارگران بوده است.

می‌شود.

لحظاتی و این امر که در شرایط این‌چنینی آیا باید مقابل فرد متعرض ایستاد و یا برای اینکه بتوانی به حق خود برسی، باید با چنین واقعه‌ای همراهی کنی، از روایات افراد فهم‌پذیر است.

مینو: «نمی‌دونستم باید چیکار کنم. بهش می‌گفتم بره پایین از ماشینم؟ آیا این کار من روی روند پرونده و بازرسی که می‌کرد و گزارشی که می‌نوشت تأثیر نمی‌داشت؟ باش همدلی و همراهی می‌کردم، آیا می‌تونستم واقعاً باهاش همدلی و همراهی کنم و بعدش عذاب وجدان می‌گرفتم ... واقعاً من باید تو این لحظه چه کاری را انجام می‌دادم؟»

در این رابطه باید به نبود باورپذیری نهادها نسبت به تجربه مصاحبه‌شوندگان اشاره کرد. زمانی که یکی از مصاحبه‌شوندگان تجربه تعرض خود را به بازرسی کشور و یا اداره مربوطه اطلاع داد، نه تنها از سوی مسئولین جدی گرفته نشد، درستی و صداقت حرف‌های او و سلامت اخلاقی‌اش از سوی مراجع ذی‌ربط زیر نیز سؤال رفت.

مینو: «مسئول دفتر رئیس بازرسی بهم گفت شما مدرک نداری، داری به این آقا تهمت می‌زنی. من گفتم اصلاً برای چی باید به این آقا تهمت بزنم، من چیزی که اتفاق افتاده رو دارم برای شما گزارش میدم که شما حداقل حواست به بازرسات باشه. حداقل بیارش اینجا بنشینش ازش پرسید که چرا این کار رو کرده و اگر اون انکار کرد، منو بیاری برای اثبات اینکه همچین چیزی اتفاق افتاده یا نه... شما پیش‌فرضت اینه که این اتفاق نیفتاده و این زائیده ذهن من هست... مشخصه که شما داری همراهی می‌کنی تو این جریان».

در مواردی که فساد اخلاقی فرد برای خود سازمان محرز شده بود و در موارد متعدد نیز تجربه چنین گزارش‌هایی را داشته‌اند، اقدام‌نکردن و یا ایجاد تغییر از سوی مراجع ذی‌صلاح، به ناامیدی بیش از پیش مراجعان برای امکان‌پذیری احقاق حقوق فردی خود منجر شد.

ریحانه: «رفتم اداره کل کار و آنجا شکایت خودم را از بازرس اعلام کردم، زمانی که درباره بازرس گفتم، انگار برای همشون نام‌آشنا بود این بازرس، یکی به یکی گفت بین دوباره فلائیه‌ها... دوباره درباره فلائی دارن حرف می‌زنن».

از دیگر مقوله‌های مستخرج از روایات کارگران، باور به فساد مالی کارکنان است. مصاحبه‌شوندگان در مصاحبه‌های خود، تجربه دریافت رشوه به وسیله کارکنان ادارات، پرداخت حق‌السکوت از جانب کارفرمایان و حتی پیشنهاد رشوه به کارگران به منظور توقف پیگیری پرونده حقوقی خود را گزارش داده‌اند. اما فساد مالی تنها به رد و بدل کردن علنی و یا غیرعلنی پول خلاصه نمی‌شود. هر نوع دریافت مزایا و بهره‌مندی از خدمات که قضاوت کارگزاران را تحت تأثیر قرار دهد و به تغییر نوع برخورد آنان با افراد مختلف منجر شود، از مصادیق فساد مالی است.

کارگران بر این باورند که کارفرمایان با در دست داشتن اهرم‌هایی مانند ثروت، قدرت و روابط (سرمایه اقتصادی، سیاسی و اجتماعی)، معادلات را به نفع خود تغییر می‌دهند. بر این اساس تعدادی از کارگران، تجربه خود از پرداخت رشوه به کارکنان ادارات و تغییر روند پرونده حقوقی خود را به تبع این امر گزارش کرده‌اند:

فرشته: «این آقا به همه پول داد... تا دیوان... و توی دیوان تونستیم حقمون رو بگیریم».

باربد: «به پادوهای پول می‌داد که به کارمندان اداره کار پول بده تا حق ما رو نده، بعد بهش رسونده بودن پادو قراره علیه خودت شهادت بده که بعد دیگه خبری ازش نشد...»

علاوه بر این، موارد فساد اخلاقی نیز از دل روایت‌های کارگران زن، از مراجعه به نهادهای رفاهی و حمایتی استخراج شده است. استفاده از موقعیت اداری و اقدام به تعرض جنسی، از موارد فساد اخلاقی گزارش شده است.

ریحانه: «رفتم بازرس رو ببینم، باهام حرف زد، بعد بهم گفت فردا اول وقت که خلوته، بیا اینجا تا بتونم بیشتر باهات حرف بزنم، من رفتم و اون در اتاق رو بست. خیلی حس بدی بود، احساس ناامنی می‌کردم. هرلحظه فکر می‌کردم امکان داره بهم دست‌درازی کنه. اما مجبور بودم اون موقعیت رو تحمل کنم. به چرندیاتش گوش کنم و لیخند بزنم».

احساس سرگشتگی مصاحبه‌شوندگان پس از تجربه چنین

## همدلی نکردن کارگزاران

از دیگر مقولات مستخرج از روایت‌های مصاحبه‌شوندگان، همدلی نکردن کارگزاران است. در اینجا کارگزاران به کارکنان اداره کار، تعاون و رفاه اجتماعی، کارمندان تأمین اجتماعی، نمایندگان کارگری و کارفرمایی در جلسات هیئت‌های تشخیص و حل اختلاف اشاره خواهند داشت. کارگران معمولاً انتظار دارند که این نهادها به دلیل ماهیت خود و فلسفه وجودی‌شان، درک صحیح‌تری از شرایط کارگران داشته باشند و به شکل همدلانه‌ای، آنان را در این مسیر یاری رسانند. اما در مصاحبه‌ها، موارد متعددی از تجربه همدلی نکردن گزارش شده است. یکی از مصادیق همدلی نکردن، انداختن مسئولیت مشکل پیش‌آمده بر دوش کارگران است. در حالی که نهادهای حمایتی و رفاهی، ناظران و قانون‌گذاران و عاملان اجرایی قانون کار، وظیفه نظارت و ارزیابی کارگاه‌ها در زمینه تعهد به انجام موازین قانونی را بر عهده دارند و رسیدگی به اجراکردن قانون و بهره‌برداری از کارگران، بدون توجه به قوانین کار، از وظایف و مسئولیت‌های نهادها و سازمان‌های مذکور است؛ اما کارگزاران در تلاش‌اند با انداختن بار مسئولیت بر دوش کارگران و زدن برچسب ناآگاهی به آنان، ضعف ساختار و نارسایی‌های سیستم نظارتی بر عملکرد کارگاه‌ها را نادیده بگیرند. مقصدانستن کارگر در پیشامد وضع موجود، به‌نوعی مکانیزم سرکوب است که با فروربردن کارگر در خود و مقصدانستن او، مطالبه‌گری کارگر را کاهش می‌دهد.

فرشته: «قاضی پرونده گفت تو خودت نتوانستی حقت رو بگیری، اومدی اینجا میگی من حقتون رو بگیرم؟»  
منصور: «حالا مشکل خودم بود دیگه... بهم گفتن اگر نمی‌تونی ثابت کنی مشکل خودته... شما ادعا کردی که برای این آقا کار می‌کنی، خودت باید ثابت کنی.»

همدلی نکردن کارگزاران بر دردهای کارگر می‌افزاید و منجر می‌شود تا کارگر خود را در این سیستم، بدون حامی و پشتوانه ببیند، به‌نوعی که این حس در افراد ایجاد شود که وجود و حضورشان در این ساختار ارزشمند نیست و نیز ساختار، مسئولیتی در قبال آنان و آسیب‌های واردشده به آنان ندارد. این مسئله با بی‌تفاوتی نماینده‌های کارگری نسبت به

حضور در جلسات هیئت‌های تشخیص و حل اختلاف و واگذاری حق امضای خود به غیر و یا با کوتاه‌بودن مدت‌زمان رسیدگی به پرونده در جلسات هیئت‌ها و شنیده‌نشدن سخنان کارگر تشدید می‌شود.

فرزاد: «هیئت تشکیل شد. تمام تایمی که هیئت تشکیل شد، شاید ۳ دقیقه بود. نماینده کارگری و کارفرمایی تو هیچ جلسه‌ای همه‌شون حضور نداشتن. یه نماینده از کارگری اومد، یه نماینده از کارفرمایی اومد.»

احمد: «دفعه دیگه پنج دقیقه، ده دقیقه دیر رسیدم، جلسه تموم شده بود؛ بعد که رسیدم گفتم چی شد؟ گفت طرفین اومدن و رفتن، گفتم چی شد؟ گفتن اعلام می‌کنیم. گفتم من که نبودم، این چه جور تشکیل داده این جلسه رو؟ گفتن شما شاکی باید زودتر اینجا باشی من کلاً ۱۲ دقیقه دیر اومده بودم، رفته بودن همشون بعد از اینکه رأی صادر شد، همونی که اونو گفته بودن را قبول کرده بودند.»

این در حالی است که در مواردی همدلی نکردن کارگزاران و مواجهه با بدرفتاری کارمندان، به انصراف کارگر از ارائه درخواست و صرف‌نظرکردن او از احقاق حقوق فردی‌اش منجر شده است.

شیدا: «من رفتم داخل اتاقش، خیلی رفتار زشتی داشت، با تندی گفت کی هستی تو؟! با تندی گفت چیه؟ چی شده؟ توضیح بده! رفتارش منو عصبی کرده بود... الکی فضا را متشنج می‌کرد... یکی از علت‌هایی که من از حقوقم کوتاه اومدم، هم‌کلام‌شدن با آدمای این تیبی تو اداره کار بود... نمی‌تونستم اون رفتارهای کارمندان رو تحمل کنم... نمی‌تونم تحمل کنم کسی اونجور رفتار کنه.»

دقت نکردن در رسیدگی به پرونده، توجه‌نداشتن کافی به سخنان طرفین، همدلی نکردن و نداشتن مسئولیت در زمینه مصائب واردشده به کارگران، نمایانگر عملکرد ناصحیح عاملان و کارگزاران سازمان‌ها، نسبت به وظایف محوله است. بی‌اعتمادی به این عاملان و کارگزاران که چرخ‌دنده‌های سازمان‌اند، بی‌اعتمادی نهادی را به دنبال خواهد داشت. زمانی که اعضای فعال در یک نهاد، که مسئولیت به ثمر رساندن وظایف یک سازمان را بر عهده دارند، به‌عنوان چرخ‌دنده آن سیستم، وظایف را به‌درستی انجام ندهند، مسیر دستیابی به هدف نهایی همان سازمان نیز با مشکل مواجه می‌شود و

اداره رو طی کنه؟»

یکی از موانع بوروکراتیک در مسیر کارگران، مانع‌تراشی بوروکراتیک بوده است. یکپارچه‌نبودن سامانه اطلاعات، به استعلام‌های چندین و چند باره از قسمت‌های مختلف منجر می‌شود. به دلیل دسترسی نداشتن بین سازمانی به اطلاعات، مراجعه‌کننده ناگزیر به طی کردن روند اداری به منظور دریافت پاسخ استعلامات است. این امر زمانی برای مراجعه‌کننده دشوارتر می‌شود که سازمان مربوطه بدون اقدام به نامه‌نگاری، او را برای گرفتن استعلام به سازمان‌های مختلف می‌فرستد. نامه‌نگاری حداقل کاری است که اداره تعاون برای استعلام حساب بانکی کارگران، به منظور تسهیل در همکاری بانک با کارگر انجام می‌دهد؛ اما سربازدن از نامه‌نگاری، از مصادیق مانع‌تراشی است که کار را برای کارگری سخت‌تر می‌کند که آگاهی کافی از روند رسیدگی ندارد.

مینو: «پرینت حساب بردم گفتن ما از کجا بدونیم این شماره حساب کارفرما هست؟ گفتم ببینید هر ماه منظم واریز شده، گفتن نه این مدرک نمیشه، باید نام صاحب حساب رو بیاری، گفتم خب نامه بنویس به بانک، استعلام بگیرید. گفتن نه ما نمی‌تونیم به بانک نامه بنویسیم، خودت باید بری و جواب بیاری.»

### بحران سیاست‌گذاری

بحران سیاست‌گذاری، مانعی در احقاق حقوق کارگران است. در مواردی کارگران روایت کرده‌اند که آرای صادرشده از اداره کار را سازمان تأمین اجتماعی تأیید کرده است و مجدداً کارگر پس از صدور رأی در اداره کار، باید در جلسات کمیته ادعای سابقه سازمان تأمین اجتماعی شرکت کند و روند را تنها زمانی ادامه دهد که رأی اداره کار در کمیته تأیید شود. این در حالی است که در موارد بسیاری، سازمان تأمین اجتماعی رأی صادرشده از سوی اداره کار را تأیید نمی‌کند و کارگران مجبور می‌شوند مسیر دیوان عدالت اداری را به منظور دریافت حقوق خود پیش بگیرند.

احمد: «من رأی آوردم از اداره کار تأمین اجتماعی، رأیم رو رد کرد و بهم اینجا سابقه ندادن و رفتن دیوان عدالت اداری رأی گرفتم. توی جلسه کمیته ادعای سابقه

سازمان از هدف خود باز می‌ماند. این بازماندگی و دست‌نیافتن به اهداف اولیه، در گام اول بی‌اعتمادی به عاملان و کارگزاران نهادی را به دنبال خواهد داشت و در مقیاس بزرگ‌تر، به بی‌اعتمادی نهادی نیز منجر می‌شود.

### بوروکراسی ناکارآمد

جدا از مسئله بی‌اعتمادی به کارگزاران به علت تجربه همدلی‌نکردن، باید از بی‌اعتمادی بوروکراتیک هم سخن به میان آورد. ناکارآمدی بوروکراسی، مسیر در هم پیچیده رسیدگی به پرونده‌ها، شفافیت‌نداشتن در مراحل مختلف رسیدگی، اتصال‌نیافتن درگاه‌های اطلاعاتی سازمان‌های مختلف با یکدیگر، یکپارچگی نداشتن و انسجام مواردی است که بیانگر ناکارآمدی بوروکراسی است. بوروکراسی که قرار بوده است ابزاری رهایی‌بخش با نظم‌بخشی به امور و شفافیت در ارائه خدمات نجات‌بخش افراد از سردرگمی‌ها باشد، اکنون همچون کلافی سردرگم، به دست‌ها و پاهای افراد پیچیده است.

روند پیچیده، غیر شفاف و سردرگم‌کننده بوروکراتیک در ادارات، افراد را به این نتیجه می‌رساند که ساختار فاقد عقلانیت لازم به منظور نظم‌بخشی به امور است. اگر سازمانی عقلانیت لازم را به منظور چگونگی ارائه خدمات و تسهیل در فرایند خدمت‌رسانی در خود نداشته باشد و بدون نیازسنجی و فهم مسیرهای مورد نیاز، اقدام به چیدمان ساختار کرده باشد، نتیجه آن چیز جز سرگردانی مراجعان نخواهد بود و این امر به کاهش اعتماد نهادی افراد به آن سازمان خدمت‌رسان منجر خواهد شد.

بهروز: «من فقط میگم کسانی که تو ارگان دولتی هستند، به مقدار بیان بفهمند و ببینند کسی که بیکار میشه و کارش را از دست میده، از لحظه‌ای که بیکار میشه واقعاً چه اتفاقی براش میفته؟ چه بلایی سرش میاد؟ اما این وسط دولت که هیچ کاری نداره.... هیییییچ.... خود شخص باید دوندگی کنه و با تمام بی‌پولی و بدبختی، حکم رو بگیره... فقط خدا می‌دونه که چقدر رو توی همین دفتر خدمات الکترونیک رفتم گفتم ندارم، بعداً میارم بهتون میدم... چرا آدمی که بیکاره و کارش رو از دست میده، انقدر باید روال

گفتن که پولا تو چند جلسه ریخته شده و توسط چند نفر...

فرهاد: «اومدم اینجا کمیته ادعای سابقه که رأیم رو قبول کنن، بهم میگن ما بازرس فرستادیم و میگن شناخته نشد و چیزی نبود که ثابت کنه و چیزی پیدا نکردیم... گفتم آقای... دنبال چی می‌گشتی؟ تو انبار کاه دنبال سوزن می‌گردی؟ ۴ سال از این قضیه گذشته، شما می‌خواهی بری اونجا چی پیدا کنی؟ معلومه که اونجا چیزی نمی‌دارن که شما بری اونجا ببینی».

مرتضی: «آخه من واقعاً چرا باید این قدر بدوام وقتی شما قول شرف میدی که درست میشه. من چرا باید این قدر هزینه کنم برای این رأی؟ شما می‌دونید من کار کردم. گفت ما می‌دونیم کار کردی».

تجربه رسیدگی مجدد به پرونده، به از بین رفتن مشروعیت سازمان‌ها و باور به نبود عقلانیت در رسیدگی به پرونده‌های کارگران منجر خواهد شد. این امر جدای از اینکه به طولانی‌تر شدن مسیر دادرسی منجر می‌شود و کارگران را خسته‌تر می‌کند، باعث می‌شود کارگران با مشکلات عدیده و تشدید بی‌اعتمادی به نهادهای حمایتی مواجه شوند.

اینکه یک نهاد، آرای صادرشده نهاد دیگر را تأیید نمی‌کند، جدای از اینکه بیانگر نبود یکپارچگی سیستمی است، بیهوده‌بودن بسیاری از مسیرهای طی شده برای افراد را نیز نشان می‌دهد. این بیهودگی شاید درون خود سیستم برای کارگزاران مشهود نباشد و افراد درون سیستم این‌گونه بیندیشند که این یک روند قانونی و بوروکراتیک و از پیش تعیین شده است؛ اما این روند بیهوده برای کارگر، به قیمت جان و مال و متلاشی شدن روحشان است.

مشکلات ساختاری از این دست، از سیاست‌گذاری‌های سطح کلان جامعه ناشی می‌شود که کنترل امور در مقیاس کلان را به دست می‌گیرند و به‌منظور حفظ وحدت رویه، راهی مشخص و معین را در قالب انواع بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های کاری، به واحدهای مختلف یک سازمان دیکته می‌کنند. عملکرد مجریان و کارگزاران در چارچوب همان بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های مذکور معنا می‌یابد و شکل می‌گیرد.

سیاست‌های سطح کلان در سازمان‌ها، همیشه سیاست‌های نوشته‌شده و ابلاغ‌شده مشخصی نیستند، بلکه برخی سیاست‌ها در بطن موجودیت ساختار گنجانده شده است و کارگزاران موظف‌اند بر مبنای همین سیاست‌های پنهانی درون‌سازمانی عمل کنند؛ برای مثال سازمان تأمین اجتماعی نهادی حمایتگر است و به‌منظور پایداری صندوق‌های خود در برابر پذیرش آرای صادرشده از سوی اداره‌کار مقاومت می‌کند و ارائه تعهدات منجر می‌شود. این مقاومت در راستای سیاست پایداری صندوق‌های تأمین اجتماعی است. بر همین اساس در کمیته ادعای سابقه که مرتبط با بررسی مجدد صحت آرای صادرشده از اداره‌کار است، معمولاً کارگرانی که آرای آنان به ارائه تعهدات کوتاه‌مدت و بلندمدت منجر می‌شود و بار مالی بر سازمان تحمیل می‌کند، با سختگیری بیشتری بررسی می‌شوند و در موارد بسیاری، هیچ سازمانی آرای صادرشده از سوی اداره‌کار را قبول نمی‌کند.

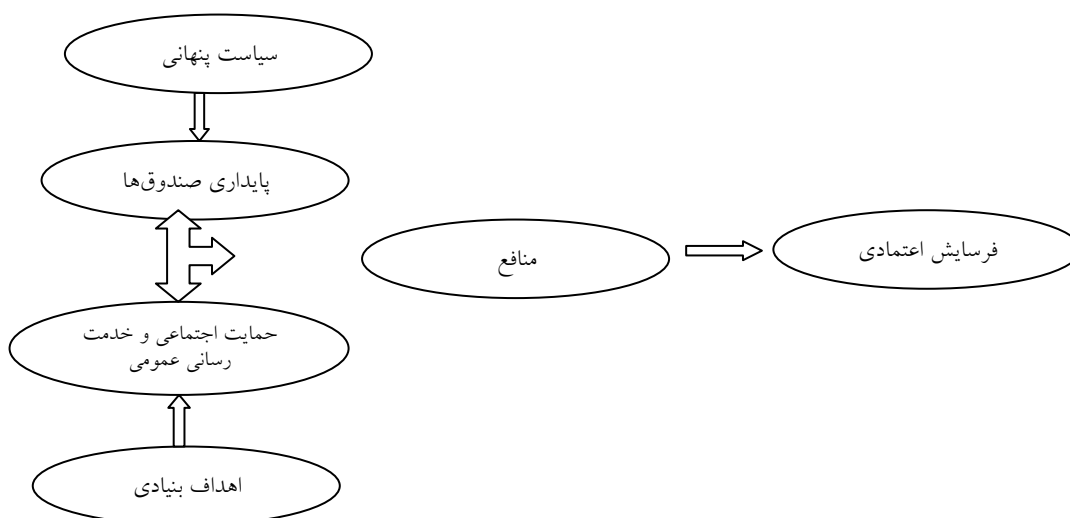
احمد: «بعد اومدم تأمین اجتماعی آقای... میگه باید کمیته بذاریم. میگم یعنی باز من باید ۶ ماه تا ۱ سال دیگه بدوام؟ من درخواست بازنشستگی کردم، چرا باید دوباره باز بدوام؟ آگه رأی اداره‌کار درست نیست، چرا اون قسمتش رو اجرا کردین؟ آگه اداره‌کار رو قبول ندارید، پس غلط می‌کنن که رأی میدن».

پرهام: «سه تا انگشت من زیر دستگاه بریده شده و از دست رفته، برای همیشه نمی‌تونم دیگه با این دستم کار کنم... کلی دوندگی کردم... رأی اداره‌کار آوردم که تو اون خراب‌شده کار می‌کردم، الان بعد کلی دوندگی، وقتی اومدم تأمین اجتماعی دنبال از کار افتادگی، بهم میگن باید کمیته تشکیل بدیم و کارکردنت تو اونجا تأیید بشه».

تشکیل چنین کمیته‌ای در راستای سیاست سطح کلان پایداری صندوق‌ها در تأمین اجتماعی است. در هیچ‌یک از بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های کاری نوشته نشده است که اگر آرای صادرشده به تعهدات منجر شود، اقدام به رد آرای اداره‌کار کنید. اما سیاست‌های سطح کلان در زمینه لزوم توجه به پایداری صندوق‌ها، بر حساسیت نظارت بر عملکرد صحیح

تعهدات کوتاه‌مدت و بلندمدت منجر می‌شود.

کمیتۀ ادعای سابقه و رسیدگی به آرای تأکید دارد که به



شکل ۱- فرسایش اعتمادی نهادی در سطح ساختار

Fig 1- Erosion of institutional trust at the structure level

کم‌ارزش‌تر و شهروند درجه‌دوم تلقی می‌شوند و ساختار ارزشی برای آنان قائل نیست. این احساس به تقویت حس بی‌اعتمادی نهادی در کارگران منجر خواهد شد و سلب اعتماد کارگران نسبت به سازمان‌های حمایتی و در مقیاس بزرگ‌تر نسبت به نظام حاکم را به دنبال خواهد داشت.

مهسا: «اداره کار به نفع کارفرما کار می‌کنه و چون شغل نیست، می‌خوان این کارگاه‌ها رو سر پا نگه دارن تا جوان‌ها بتونن ۶ ماه جایی کار کنند، براشون مهم نیست». فرشته: «رفتیم اعتراض کردیم و صحبت کردیم گفتند چون کارگاهه و اینا می‌خوان کارگاه‌ها رو نگه دارن، به هوای اینکه مثلاً کارگر، مثلاً نیرو می‌گیرن، مثلاً جوان‌ها میرن سرکار، عموماً همین کار رو می‌کنن و تا دو سال این جور می‌نگه می‌دارن».

رضا: «بعد از ۱۵ سال یه دفعه بگه برو بیرون و بیکار بشی سخته دیگه.. این همه قانون و میگه حقشه می‌تونه بیرون کنه دیگه کارفرماست».

#### اثربخشی نهادی

براساس روایت‌های کارگران از تجربه حضور در نهادهای رفاهی و حمایتی، اثربخشی نهادی زمانی از بین می‌رود که سیاست‌های سطح کلان و عملکرد کارگزاران در راستای حل

حمایت از کارفرمایان به‌عنوان زنجیره‌های چرخه تولید نیز، از دیگر سیاست‌های سطح کلان جامعه است که با توجه به ناپایداری شرایط اقتصادی در جامعه، لزوم افزایش اشتغال و به‌کارگیری نیروی کار به‌منظور کاهش جمعیت بیکار، مکرراً بر آن تأکید شده است. این اصل، سیاست سطح کلان در جامعه است. لزوماً در هیچ بخشنامه و یا دستورالعملی به تضییع حقوق فردی کارگر توصیه نشده است. اما سیاست کلان حمایت از کارفرما در بطن خود، حمایت جانب‌گرایانه از کارفرمایان در برابر کارگران را دارد.

تقویت سیاست‌های سطح کلان، به تغییر ساختار نیز منجر می‌شود. برای سیاست‌ها باید مجاری گذاشت تا عملی شوند. بر این اساس، این سیاست‌ها کم‌ساختارها را دستخوش تغییر می‌کنند. بر همین مبنا نیز موضع‌گیری‌های کارگزاران و عاملان اجرایی سازمان‌ها، دستخوش تغییر و تحول می‌شود.

اما چنانچه این سیاست‌های سطح کلان، یک‌جانبه‌گرایانه و با توجه به وضعیت سطوح کلان طرح‌ریزی شده باشند و عدالت و حقوق فردی را در نظر نگیرند، به ایجاد این حس در افراد جامعه منجر می‌شوند که دردها، مشکلات و وجودشان برای ساختار فاقد ارزش است و به‌عنوان مهره‌هایی

آسیب‌پذیری، اگر نمی‌تونه بینخالی باشه، نباید بره دنبالش؛ چون واقعاً آدم آسیب می‌بینه و این آسیب‌ها غیرقابل بازگشت هستند».

سارا: «بعد از این تجربه اگر موقعیت مشابه برام پیش بیاد، هیچ‌وقت از کارفرما شکایت نمی‌کنم. مطمئناً با زور حقم را از کارفرما می‌گیرم».

بهرروز: سعی می‌کنم که همه حقوقم روز اول مکتوب بنویسم از کارفرما بگیرم. مطمئناً دیگه به این دستگاه‌ها اعتماد نمی‌کنم و فکر نمی‌کنم جایی برای رسیدگی به شکایت ما کارگرا وجود داشته باشه».

بحران مشروعیت نهادها در میان کارگران و متعاقب آن، بی‌اعتمادی نهادی که در میان کارگران شیوع یافته است، جدای از بین بردن حس تعلق نسبت به جامعه و کاهش دل‌بستگی افراد، به شکل‌گیری انواع گروه‌ها منجر می‌شود. گروه‌هایی خارج از چارچوب قانون با ابزارهای غیرقانونی، از جمله خشونت، ارباب و درگیری فیزیکی، می‌کوشند در اندک زمان ممکن، مشکل را در سطح جامعه و بین افراد حل و فصل کنند. در میدان تحقیق مواردی مشاهده شده است که کارگران قراردادهای ضمنی را با گروه‌های شرور، به‌منظور دریافت حقوق خود و جلوگیری از سوءاستفاده کارفرما از چک‌ها و سفته‌های امانی خود، منعقد می‌کردند. وجود چنین سازمان‌دهی‌هایی در سطح جامعه، علاوه بر نابه‌سامانی، به ترویج فرهنگ خشونت و مقابله فردی منجر خواهد شد و تفویض اختیار به قانون‌گذاران به‌منظور دادخواهی را بیش از اندازه کاهش خواهد داد. این امر علاوه بر بی‌کارکرد شدن نهادهای دادخواهی گوناگون، به از بین رفتن مشروعیت نهادها و مشروعیت نظام حاکم نیز منجر می‌شود.

### بیگانگی نهادی

یکی از ارکان‌های بیگانگی نهادی، ناشناخته‌بودن نهادها برای مراجعه‌کنندگان است. بی‌اطلاعی درباره کلیت یک نهاد، چگونگی آن، ساختار بوروکراتیک، روند انجام کار و قوانین حاکم بر آن، به ایجاد حس بیگانگی در مراجعه‌کنندگان هنگام مواجهه و مراجعه به آن نهاد منجر خواهد شد. به‌طور کلی

مشکل و معضلات آنان نباشد. زمانی که با مراجعه به نهادهای مذکور، آنان را برای رفع مشکلات و حل اختلافاتشان مفید و راهگشا ندانند، به‌دنبال آلت‌رناتیوهای دیگری برای حل مشکل خود می‌گردند. اما این آلت‌رناتیوها در دل ساختار و در نتیجه تحول ساختار نیست، بلکه استفاده از زور و مراجعه به گروه‌های شرور برای گرفتن حق و حقوق خود، استفاده از اعضای خانواده و گروه دوستان برای درگیری فیزیکی با کارفرما و گرفتن حقوق خود و در موارد حادتر، تشکیل گروه‌های خراب‌کاری در کارگاه‌ها، آسیب‌زدن به دستگاه‌ها و ایجاد شورش علیه کارفرما را به‌دنبال خواهد داشت.

رضا: «یکی از همکاران خدماتی متن در شرکت، تجربه‌ای از کار خود را بازگو کرد. در یک کارخانه تولید محصولات پلاستیکی، یک سال مشغول به کار بوده است و در این یک سال بیمه‌ای برای ایشان رد نشده بود. علی‌رغم توافق صورت‌گرفته، در پنج ماه آخر هم حقوقی دریافت نکرده بودند. به همین جهت ایشان به‌همراه چند تن دیگر، شبانه تعدادی از محصولات پلاستیکی را بدون اجازه برمی‌دارند و همچنین شیشه‌های آن کارخانه را شکسته‌اند. درواقع این آسیب‌زدن را حق خود می‌دانستند».

افرادی که تجربه مثبتی از مراجعه به نهادهای حمایتی و رفاهی ندارند و اعتماد خود را نسبت به این نهادها از دست داده‌اند، به‌دلیل اینکه در احقاق حق خود ناکام بوده‌اند، بر این عقیده‌اند که در موقعیت مشابه، دیگر به این نهادها مراجعه نمی‌کنند؛ زیرا وجود این نهادها را بی‌هوده می‌دانند و روند رسیدگی را این‌گونه ارزیابی می‌کنند که به‌دلیل طول‌کشیدن روند دادرسی، بی‌ثباتی اقتصادی و کاهش ارزش پول ملی، انتخاب مسیر اداره‌کار برای رسیدن به حقوق فردی، صحیح نیست.

مینو: «من تنهای تنها سه سال وایسام، سه سال رفتم، سه سال اومدم، سه سال آسیب دیدم، سه سال عمرم لحظه‌لحظه نابود شد، مثل یه شمع آب شدم، موهای سرم سفید شد، کابوس دیدم، هر شب اعصابم به هم ریخت، نابود شدم و داغون شدم برای اینکه خواستم جلوی ظلم یک ظالم رو بگیرم و به هیچ نتیجه‌ای نرسیدم. جز آسیب به هیچ‌کس هم توصیه نمی‌کنم که بره دنبالش اگر واقعاً آدم

اینکه این همه مدت بهم گفتن که نه شکایت تو قابل انجام نیست، گفتم چرا؟ گفتن مؤسسه تعاونی-اعتباری ... یک بخش مؤسسه مالی-اعتباری .... یه بخش دیگه است و تو این دوتا رو باهم شکایت کردی. گفتم بابا همه اینا یکی بودند؛ رئیسش، مدیرش و مدیرعاملش ... همه یکی بودند، فقط اسمش تغییر کرده... اما گفتن قانونه... و قبول نکردن... بعد من مجبور شدم دوباره بعد از هشت ماه شکایت کنم و دوباره همین روند رو ادامه دادم».

### مقوله مرکزی: فرسایش اعتماد نهادی

واکاوی روایت‌های مصاحبه‌شوندگان از تجارب مستقیمشان در مراجعه به نهادهای رفاهی و حمایتی، بیانگر این بوده است که افراد به دلیل داشتن تجارب و یا باورهایی در زمینه فساد کارکنان، همدلی نداشتن کارگزاران، رابطه‌مند بودن وظایف محوله و شخصی شدن امور، اعتماد خود را نسبت به نهادهای رفاهی و حمایتی از دست می‌دهند. در حالی که تمام موارد یادشده در سطح عاملیت، قابلیت بحث و بررسی را دارد، اما بی‌اعتمادی نهادی تنها در نحوه عملکرد کارگزاران و عاملان نهادها خلاصه نمی‌شود، وجه نامحسوس‌تر ریشه بی‌اعتمادی نهادی، بوروکراسی ناکارآمد، سیاست‌های پنهان نهادها و تعارض منافع میان ارکان مختلف نهادهای حمایتی و رفاهی است. تاکنون مطالعات گوناگونی، بحران بروکراسی ناکارآمد را بررسی کرده‌اند؛ اما مطالعه حاضر قادر به کشف بحران سیاست‌های پنهان و تعارض منافع منبث از شرایط ساختاری شده است که این به سهم خود به تقویت بی‌اعتمادی فردی در میان کارگران منجر می‌شود. آنچه کارگران در سطح عاملیت و ساختار در مراجعه خود به نهادهای حمایتی و رفاهی تجربه می‌کنند، باور به نبود اثربخشی نهادها و حس بیگانگی نهادی را در آنها تقویت کرده است؛ در نتیجه بحران مشروعیت نهادها را نیز به دنبال خواهد داشت. تمام این موارد، تشکیل‌دهنده وجوه مختلف بی‌اعتمادی نهادی است که در شکل ۲ به تصویر کشیده شده است.

ناشناخته‌بودن، حس دورشدگی و سرگردانی را در افراد تقویت می‌کند. علاوه بر مسئله ناشناخته‌بودن، ناآگاهی‌بخشی، اطلاع‌رسانی صحیح و نبود شفافیت در ارائه خدمات، به بیگانگی نهادی منجر خواهد شد.

بر این مبنای تجربه این حس که نهادها متعلق به ما نیستند و برای کمک به ما ساخته نشده‌اند و سیستم به‌گونه‌ای طراحی نشده است که درک صحیحی از مشکلات کارگران داشته باشد و برای این مشکلات چاره‌اندیشی کند، به بیگانگی نهادی منجر می‌شود.

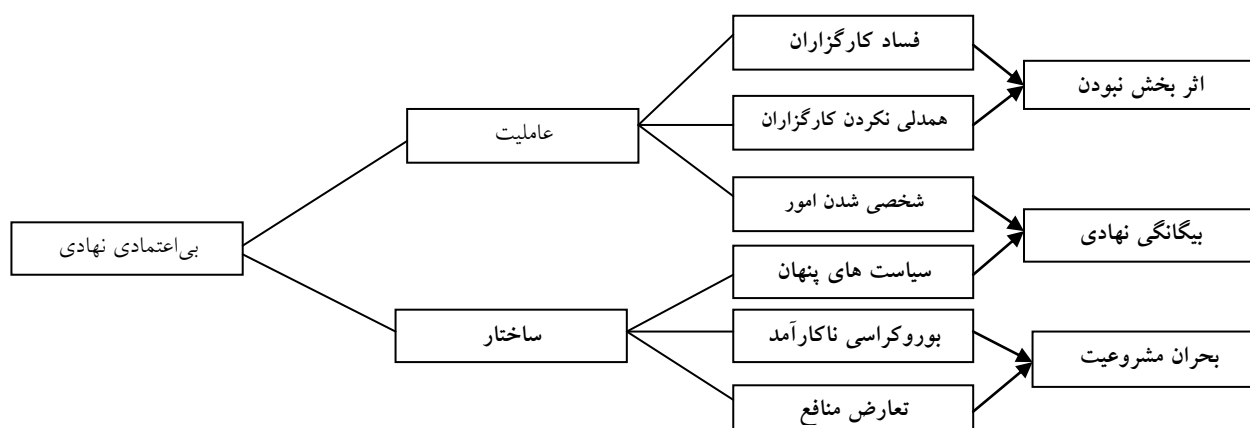
افروز: «یه سری حرفای گنده منده می‌زنه آدم نمی‌فهمه چی میگه... باور کنید من فکر می‌کنم اصلاً به درد کارگر نمی‌خوره...»

صابر: «اداره کار متعلق به کارفرماست، چون بیشتر مراجعه می‌کنه به اداره کار و امکان دارد در طول سالایی که اون کارگاه رو داره تعداد زیادی از افراد از شکایت کنن، بیشتر پاش به اداره کار باز میشه... بنابراین کارفرماست که مشتری ثابت وکیل‌ها و مشتری ثابت هیئت‌های تشخیص و هیئت‌های حل اختلاف و مشتری‌های ثابت نماینده‌های کارفرمایی و حتی نماینده‌های کارگریه... بنابراین اگر بحث مذاکره باشه، به نفع تک‌تک این افراد هست که با کارفرما وارد مذاکره شن».

ناآگاهی کارگران نسبت به چگونگی روند رسیدگی به پرونده‌ها و ارائه دادخواست، از جمله مصادیق ناشناخته‌بودن نهادهاست. در این باره کارگران مختلف درباره حس سرگشتگی خود هنگام مراجعه به نهادها روایت کرده‌اند.

در مواردی ناآگاهی در چگونگی ارائه دادخواست، به ابطال دادخواست منجر و کارگر مجبور به ازسرگیری روند شکایت از کارفرما شده است. ضعف سیستم‌های اطلاع‌رسانی و آگاهی‌بخش و همچنین شفافیت نداشتن در انعقاد قرارداد بین کارگر و کارفرما، ناآگاهی از حقوق فردی خود و نداشتن درک صحیح از قانون کار، به افزایش بیگانگی نهادی نیز منجر می‌شود.

فریبرز: «من خیلی سرچ کردم که اطلاعات رو داشته باشم، نزدیکای شش هفت ماه بیشتر طول کشید. بعد از



شکل ۲- فرسایش اعتماد نهادی در دو سطح عاملیت و ساختار

Fig 2- Erosion of institutional trust in two levels of agency and structure

### نتیجه

بی‌اعتمادی نهادی، نوعی بی‌اعتمادی در سطوح میانی جامعه است. منظور از بی‌اعتمادی نهادی، بی‌اعتمادی به سازمان‌ها، ادارات و انواع نهادها در سطح جامعه است. سازمان‌ها و نهادها در سطح میانی، رابط بین نظام حاکم در سطح کلان و رابط بین افراد در سطح خردند. بر این اساس سازمان‌ها و نهادها در نتیجه سیاست‌گذاری‌های سطح کلان ساخته می‌شوند و هستی‌شان به دنبال کنشگری عاملان در سطوح خرد، محقق و بازتولید و همچنین در کشاکش کنش‌ها و واکنش‌ها جرح و تعدیل می‌شود. جوامع با هدف خاصی اقدام به خلق نهادها یا سازمان‌ها می‌کنند. بر این اساس هر سازمان و یا نهادی، فلسفه وجودی خاص خود را دارد که اساس و ماهیت آن سازمان را تشکیل می‌دهد؛ به گونه‌ای که اگر آن هدف خاص از آن سازمان گرفته شود، ادامه حیات سازمان با خطر مواجه می‌شود. افراد یک جامعه نیز سازمان‌ها را با اهدافی می‌شناسند که برای آن تعریف شده است. مردم انتظار دارند هر سازمان مطابق با اهدافی عمل کند که فلسفه وجودی و ماهیت آن را تشکیل داده است. بر این اساس چنانچه سازمانی مطابق با اهداف تعریف شده عمل نکند، کارایی خود را از دست داده است. کارایی و کارایی‌نداشتن سازمان در نگاه افراد مختلف در سطح جامعه، به مشروعیت و یا مشروعیت‌نداشتن آن سازمان در نزد افراد منجر خواهد شد. همین امر نیز

تنظیم‌کننده میزان اعتماد افراد به این سازمان‌هاست.

بررسی روایت‌های مصاحبه‌شوندگان، ما را به نتیجه متفاوتی از آن چیزی رسانده است که تاکنون در زمینه اعتماد نهادی و عوامل تقویت و یا تخریب آن بررسی شده است. در حالی که اوفه (1999) اعتماد نهادی را منوط به عملکرد عاملان و کنشگران سازمانی می‌داند، تحلیل روایت‌های مصاحبه‌شوندگان بیانگر این است که بی‌اعتمادی نهادی در دو سطح عاملیت و ساختار بررسی شدنی است. این سطح از تحلیل با تحلیل زتومکا (۱۳۸۶) از بی‌اعتمادی نهادی، مشابهت‌هایی دارد. زتومکا (۱۳۸۶) نیز اعتماد نهادی را در دو سطح عاملیت و ساختار بررسی شدنی می‌داند. به عقیده او منابع عاملیتی و شرایط ساختاری، زمینه‌ساز اعتماد و یا بی‌اعتمادی نهادی در جامعه‌اند. او منابع عاملیتی را در مواردی همچون شهرت، عملکرد و ظاهر و عوامل ساختاری را در مواردی همچون همبستگی هنجاری، پایداری، نظم اجتماعی، شفافیت سازمانی، انس و آشنایی جست‌وجو می‌کند (زتومکا، ۱۳۸۶: ۱۴۰). نگاه لایه‌ای و دو سطحی زتومکا (۱۳۸۶)، با توجه به روایاتی که از مصاحبه‌شوندگان به دست آمده است، در این پژوهش تأیید شده است.

اما تفاوت یافته‌های این پژوهش نه در سطح تحلیلی، در مصادیق اثرگذار مندرج در هریک از سطوح تحلیلی است. به نظر می‌رسد بی‌اعتمادی نهادی در نتیجه کنشگری عاملان،

نارضایتی خود را به کارکنان سازمان و کارگزاران نهادی نسبت می‌دهند. این در حالی است که کارگزاران تنها در محدوده اختیاراتی که سازمان برای آنان تعیین کرده است، قادر به کنشگری‌اند و خارج از آن توان تصمیم‌گیری ندارند. به عبارت دیگر کارگزاران محدوده اختیارات، تصمیم‌گیری و کنشگری خود را به ساختارها واگذار کرده‌اند و تنها در چارچوب سازمانی قدرت دارند؛ برای مثال زمانی که سیاست پنهانی یک نهاد حمایتگر، مانند سازمان تأمین اجتماعی مبتنی بر صیانت از پایداری صندوق‌های تأمین اجتماعی است، ارائه تعهدات کوتاه‌مدت و بلندمدت از قبیل بازنشستگی، غرامت ایام بیکاری، مستمری از کار افتادگی جزئی و کلی، به افزایش خروجی صندوق‌های تأمین اجتماعی منجر خواهد شد و پایداری این صندوق را تحت‌الشعاع قرار خواهد داد.

بنابراین سیاست پنهان پایداری صندوق‌ها در تعارض با اهداف بنیادین سازمان تأمین اجتماعی، حمایت اجتماعی و ارائه خدمات به آحاد جامعه به‌عنوان نهادی حمایتگر قرار دارد. کارگزاران موظف به عمل بر مبنای سیاست‌های پنهان‌اند. عمل به سیاست‌های پنهان به دلیل تعارض آن با انواع سیستم‌های پرداختی بحث‌شده، محقق‌نشدن خواسته مراجعه و افزایش فرسایش اعتمادی نهادی را در پی دارد. بنابراین آنچه برداشت‌شدنی است، این مسئله است که فرسایش اعتماد نهادی نه تنها متأثر از عملکرد کارگزاران نهادهای رفاهی و حمایتی است، که کارگران در تعامل مستقیم با آنان قرار می‌گیرند، ناشی از سیاست‌های پنهان و نامرئی هم می‌شود که به عملکرد سازمان‌ها سمت و سو می‌دهد و بیشتر از دید مراجعان پنهان می‌مانند.

### تشکر و قدردانی

مقاله حاضر برگرفته از رساله دکتری نویسنده اول در رشته جامعه‌شناسی، گرایش جامعه‌شناسی اقتصادی و توسعه در دانشگاه یزد است که تحت حمایت مادی و معنوی مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی قرار گرفته است. نویسندگان به این وسیله، مراتب سپاس و قدردانی خود را از مؤسسه

به‌عنوان مجریان و کارگزاران نهادی در چارچوب نهادهای حاکم و همچنین ساختار نهادها حاصل می‌شود. در سطح عاملیت، تجربه ناخوشایند مراجعان به عاملان و کارگزاران در قالب تجربه انواع فساد اداری، مالی و اخلاقی، همدلی‌نکردن کارگزاران و مانع‌تراشی بروکراتیک در مسیر احقاق حقوق فردی افراد، خویشاوندگرایی و به‌عبارتی دیگر، شخصی‌سازی امور و مدیریت قبیله‌ای از مواردی است که به شیوع بی‌اعتمادی نهادی در بین آحاد جامعه منجر می‌شود.

بی‌اعتمادی نهادی در سطح عاملیت، با توجه به اینکه بیشتر با فلسفه وجودی و اهداف نهادها و سازمان‌ها در تعارض است، معمولاً عینی‌تر و ملموس‌تر است و عموماً بیشتر بررسی شده است و بر همین اساس نیز، مراجعه‌کنندگان نسبت به این سطح از بی‌اعتمادی نهادی، آگاهی بیشتری دارند. از سوی دیگر بی‌اعتمادی نهادی در سطح عاملیت، با توجه به آنچه ذکر شد، اصلاح‌پذیرتر است. به عبارت دیگر تغییر در سیاست‌گذاری در انتخاب و انتصاب افراد، نظارت مستمر بر عملکرد کارکنان، جایگزینی ضوابط بر روابط، متناسب‌سازی وظایف محوله به کارمندان با توانایی‌ها و ظرفیت‌های فردی و ... اعتماد نهادی را در سطح عاملیت بهبود می‌بخشد.

اما آنچه احتمالاً در بحث بی‌اعتمادی نهادی انتزاعی‌تر و غیرملموس‌تر است، بی‌اعتمادی نهادی در سطح ساختار است. هر نهادی، اهداف و افق‌های اجتماعی دارد، بر همین اساس هر نهادی دارای سیاست‌های آشکار و نهانی است که متضمن بقای آن سازمان است. چنانچه سیاست‌های پنهانی و آشکار یک سازمان، که محدوده عملکرد و نوع کنشگری آنان را تعیین می‌کند، با اهداف بنیادی سازمان در تعارض باشد که فلسفه وجودی و ماهیت آن را تشکیل می‌دهد، به تحقق نیافتن خواسته‌های مراجعان منجر خواهد شد که این امر فرسایش اعتمادی نهادی را به دنبال خواهد داشت. این سطح از بی‌اعتمادی نهادی، نه تنها در سطح عاملیت‌ها، در سطح ساختار نیز اتفاق می‌افتد؛ اما در بیشتر مواقع مراجعه‌کنندگان نسبت به این سطح از محدودیت‌های نهادی آگاه نیستند و

اشاره شده اعلام می‌دارند.

### منابع فارسی

- آزاد ارمکی، ت. و کمالی، ا. (۱۳۸۳). اعتماد، اجتماع و جنسیت: بررسی تطبیقی اعتماد متقابل بین دو جنس. *جامعه‌شناسی ایران*، ۵(۲)، ۱۰۰-۱۳۲.
- الوانی، س.م. و دانایی‌فرد، ح. (۱۳۸۰). مدیریت دولتی و اعتماد عمومی. *دانش مدیریت، ویژه‌نامه مدیریت دولتی*، ۱۴(۵۵)، ۲۷-۵.
- الوانی، س.م. و دانایی‌فرد، ح. (۱۳۸۰). *گفتارهایی در فلسفه تئوری‌های سازمان دولتی*. تهران: انتشارات صفار-اشراقی.
- اوفه، ک. (۱۳۸۹). چگونه می‌توان به شهروندان اعتماد داشت؟ در رابرت پاتنام و دیگران، *سرمایه اجتماعی: اعتماد، دموکراسی و توسعه*، به اهتمام کیان تاجبخش مترجمان: افشین خاکباز و حسن پویان. تهران: شیرازه.
- ایمان، م.ت. (۱۳۸۸). مبانی پارادیمی روش‌های کمی و کیفی تحقیق در علوم انسانی. قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
- باقری، م؛ شارع‌پور، م. و کریمی موغاری، ز. (۱۳۹۸). بررسی تأثیر نگرش به کیفیت و عملکرد نهادهای دولتی بر اعتماد اجتماعی در میان شهروندان شهر شیراز (بررسی تجربی نظریه‌های نهادمحور). *جامعه‌شناسی نهادهای اجتماعی*، ۶(۱۴)، ۳۱۵-۲۸۷.
- تاجبخش، ک. (۱۳۸۴). *سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه*، تهران: نشر شیرازه.
- حضرتی صومعه، ز. (۱۳۸۹). اعتماد اجتماعی در میان مردم تهران. *مطالعات جامعه‌شناختی ایران*، ۱(۱)، ۱۰۸-۱۲۴.
- حیدری، آ؛ احمدی، س. و زارعی، م. (۱۳۹۷). رابطه سلامت اداری و نهادینگی سازمان با اعتماد نهادی. *جامعه‌شناسی نهادهای اجتماعی*، ۵(۱۲)، ۲۴۷-۲۶۸.
- جوادی یگانه، م. ر. (۱۳۹۴). *ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان موج سوم*، تهران: دفتر طرح‌های ملی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، انتشارات طرح پیمایش ملی ارزش‌ها و نگرش‌ها
- چلبی، م. (۱۳۸۴). *جامعه‌شناسی نظم*، تهران: نشر نی.
- دانایی‌فرد، ح. (۱۳۸۷). *چالش‌های مدیریت دولتی در ایران*. تهران: سازمان مطالعه و تهیه کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- روستاین، ب. (۱۳۹۳). *دام‌های اجتماعی و مسئله اعتماد*. ترجمه لادن رهبری، محمود شارع‌پور، محمد فاضلی و سجاد فتاحی، تهران: نشر آگه.
- روشنفکر، پ. (۱۳۸۴). *سرمایه اجتماعی، مدرنیت و عملکرد نهادی*. رشد آموزش علوم اجتماعی، ۹(۲)، ۴۶-۴۱.
- زئومکا، پ. (۱۳۸۶). *اعتماد: نظریه جامعه‌شناختی*. ترجمه غلامرضا غفاری، تهران: نشر شیرازه.
- زین‌آبادی، م. (۱۳۸۷). *بررسی وضعیت اعتماد در جامعه ایران و راه‌های بازسازی آن*. پژوهشنامه اعتماد اجتماعی، پژوهشکده تحقیقات استراتژیک مجمع تشخیص مصلحت نظام، شماره ۱۶.
- شارع‌پور، م؛ رازقی، ن. و غلامزاده، خ. (۱۳۹۰). بررسی رابطه انواع اعتماد با اعتماد اجتماعی در بین دانشجویان دانشگاه مازندران. *مطالعات اجتماعی ایران*، ۵(۱)، ۸۲-۶۳.
- شارع‌پور، م؛ فاضلی، م. و اقراریان، ا. (۱۳۹۲). بررسی بین‌کشوری عوامل مؤثر بر شکل‌گیری اعتماد به نهادهای رسمی. *جامعه‌شناسی نهادهای اجتماعی*، ۱(۱)، ۵۴-۳۵.
- شاکری، ع؛ مؤمنی، ف؛ محمدی، ت؛ بهمن‌پور، ح. و عزیززاده، س. (۱۳۹۳). بررسی اثر اعتماد بر نوآوری در کشورهای با درآمد متوسط (با تأکید بر شعاع بی‌اعتمادی فوکویاما). *علوم اقتصادی*، ۱(۲۹)، ۴۸-۱۹.
- صفری شالی، ر. (۱۳۹۷). *پیمایش ملی سرمایه اجتماعی موج سوم*، تهران: دفتر طرح‌های ملی وزارت فرهنگ و ارشاد

فرهمند، م.؛ شفیع‌نژاد، م. و دامن باغ، م. (۱۳۹۵). دوگانگی فرهنگی و بی‌اعتمادی اجتماعی (مطالعه شهروندان شهر یزد و اهواز). *مسائل اجتماعی ایران*، ۷(۲)، ۷۳-۹۶.

قاسمی، و؛ فائق، س. و امیر، آ. (۱۳۹۲). سنجش سرمایه اجتماعی و سطح‌بندی آن در طبقات مختلف مناطق ۱۴ گانه شهر اصفهان در سال ۱۳۹۱-۱۳۹۰. *مطالعات توسعه اجتماعی ایران*، ۵(۳)، ۷-۳۰.

نوذری، ح. (۱۳۹۶). تحلیل تجربه و درک کارگران از شرایط کاری: دلایل و پیامدها (مورد مطالعه: کارگران بنگاه‌های تولیدی پوشاک کرج). *برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی*، ۸(۳۱)، ۲۶۲-۲۳۱.

<https://doi.org/10.22054/qjds.2017.8254>

## References

- Alipoor, M., & Hasani, S. H. (2011). The ijthihad paradigm for religious science. Qom, Tehran, Iran: RIHU - Publications. [In Persian].
- Alvani, S. M., & Danaeefard, H. (2002). Public management and public trust. *Management Knowledge*, 55, 5-27. [In Persian].
- Alvani, S. M., & Danaii Fard, H. (2001). *Discourses in the philosophy of theories of state organization*. Tehran: Safar-e Ashrafi Publications. [In Persian].
- Anderson, J., & Tverdova, Y. V. (2003). Corruption, political allegiances, and attitudes toward government in contemporary democracies. *American Journal of Political Science*, 47(1), 91-109.
- Azad Armaki, T., & Kamali, A. (2014). Trust, community and gender. *Iranian Journal of Sociology*, 5(2), 100-132. [In Persian].
- Bagheri, M., Sharepour, M., & Karimi Moughari, Z. (2020). The impact of attitudes towards quality and performance of state institutions on social trust among Shiraz Citizens: Empirical study of institution-centered theories. *Sociology of Social Institutions*, 6(14), 287-315. [In Persian].
- Berg, L., & Hjerm, M. (2010). National identity and political trust. *Perspectives on European Politics and Society*, 11(4), 390-407. <https://doi.org/10.1080/15705854.2010.524403>
- Berman, S. (1997). Civil society and the collapse of the weimar republic. *World Politics*, 49(3), 401-429.
- Chalabi, M. (2005). *Sociology of Order: description and theoretical analysis of social order*. Tehran: Ney Publication. [In Persian].
- Charmaz, K. (2014). Grounded theory in global perspective: reviews by international اسلامی، انتشارات طرح پیمایش ملی ارزش‌ها و نگرش‌ها.
- طلایی، ف. و پورسعید، ف. (۱۴۰۱). سازمان‌های کارگری و کارفرمایی و مهار بحران فراروی نظام جهانی کار: مطالعه موردی پاندمی کرونا. *مطالعات حقوقی*، ۱۳(۴)، ۲۹۶-۲۶۳.
- علی‌پور، م. و حسینی، س.ح.ر. (۱۳۹۰). *پارادایم‌های اجتماعی* دانش دینی (پاد). قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
- غفاری، غ. ر. (۱۳۸۵). *پیمایش ملی سرمایه اجتماعی موج اول*، تهران: دفتر طرح‌های ملی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، انتشارات طرح پیمایش ملی ارزش‌ها و نگرش‌ها.
- غفاری، غ. ر. (۱۳۹۳). *پیمایش ملی سرمایه اجتماعی موج دوم*، تهران: دفتر طرح‌های ملی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، انتشارات طرح پیمایش ملی ارزش‌ها و نگرش‌ها.
- غفاری، غ. ر. (۱۳۸۳). *اعتماد اجتماعی در ایران: تحلیل یافته‌های پیمایش ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان*، تهران: وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، دفتر طرح‌های ملی.
- کاظمی پور، ع.م. و گودرزی، م. (۱۴۰۱). فراز و فرود اعتماد در ایران، طی نیم‌قرن اخیر: نگاهی به روندها، علل و پیامدها. *مسائل اجتماعی ایران*، ۱۳(۱)، ۲۰۸-۱۸۱.
- کرسول، ج. (۱۳۹۱). *پویش کیفی و طرح پژوهش: انتصاب از میان پنج رویکرد (روایت پژوهی، پدیدارشناسی، نظریه داده‌بنیاد، قوم‌نگاری، مطالعه موردی)*. ترجمه حسن دانایی‌فرد و حسین کاظمی، تهران: انتشارات صفار.
- گودرزی، م. (۱۳۸۲). *ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان موج دوم*، تهران: دفتر طرح‌های ملی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، انتشارات طرح پیمایش ملی ارزش‌ها و نگرش‌ها
- منصوریان، م.ک. و قدرتی، ح. (۱۳۸۸). *اعتماد اجتماعی و تعیین‌کننده‌های آن: رهیافت نهادمحور یا جامعه‌محور؟* جامعه‌شناسی کاربردی، ۲۰(۲)، ۲۱۵-۱۸۹.

- Hakhverdian, A., & Mayne, Q. (2012). Institutional trust, education, and corruption: A micro- macro interactive approach. *The Journal of Politics*, 74(3), 739-750. <https://doi.org/10.1017/S0022381612000412>
- Hall, P. (1999). Social capital in Britain. *British Journal of Political Science* 29(3), 417-464. <https://doi.org/10.1017/S0007123499000204>
- Hazrati Someaeh, Z. (2010). Social trust among people of Tehran city. *Iranian Sociological Studies*, 1(1), 108-124. [In Persian].
- Heidari, A., Ahmadi, S., & Zarei, M. (2018). Relationship between organizational health and institutionalization of organizational with institutional trust. *Sociology of Social Institutions*, 5(12), 247-268. [In Persian].
- Hetherington, M. J. (2005). *Why trust matters. declining political trust and the demise of american liberalism*. Princeton University Press. <https://doi.org/10.2307/j.ctv301fkq>
- Hooghe, M., & Zmerli, S. (2011). *Introduction: The context of political trust*. ECPR Press.
- Hooghe, M., Dassonneville, R., & Marien, S. (2015). The impact of education on the development of political trust: Results from a five-year panel study among late adolescents and young adults in Belgium. *Political Studies*, 63(1), 123-141. <https://doi.org/10.1111/1467-9248.12102>
- Jamal, A. (2007). When is social trust a desirable outcome? examining levels of trust in the Arab world. *Comparative Political Studies*, 40(11), 1328 – 1349. <https://doi.org/10.1177/0010414006291833>
- Javadi Yeganeh, M. (2015). *Iranians values and attitudes; third wave*, Tehran: office of national projects of ministry culture. [In Persian].
- Kaasa, A., & Andriani, L. (2022). Determinants of institutional trust: the role of cultural context. *Journal of Institutional Economics*, 18(1), 45–65. <https://doi.org/10.1017/S1744137421000199>
- Kavanagh, D. (1997). Crisis of confidence: The Case of Britain. *Studies in Comparative International Development*, 32(3), 30-41. <https://doi.org/10.1007/BF02687329>
- Kazempour, A., & Goodarzi M. (2022). The ups and downs of trust in Iran during the last half century: A look at trends, causes, and consequences. *Social Problems of Iran*. 13(1), 181-208. [In Persian].
- Levi, M. (1998). *A state of trust. In trust & governance* (V. Braithwaite and M. Levi, Ed). Russell Sage Foundation.
- Lühiste, K. (2006). Explaining trust in political institutions: Some illustrations from the Baltic states. *Communist and Post-Communist Studies*, 39(4), 475–496. <https://doi.org/10.1016/j.postcomstud.2006.09.001>
- researchers. *Qualitative Inquiry*, 20(9), 1074-1084. <https://doi.org/10.1177/1077800414545235>
- Creswel, J. W. (2007). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Translated by H. Danaeefard & H. Kazemi. Safar Publications. In Persian
- Danaeefard, H. (2008). *Challenges for public administration in Iran*. Tehran: Samt Organization. In Persian.
- Farahmand, M., Shafieenejad, M., & Damanbagh, M. (2016). Cultural duality and social distrust (A study of citizens of Yazd and Ahvaz). *Iranian Journal of Social Issues*, 7(2), 73-96. [In Persian].
- Ferlander, S. (2007). The importance of different forms of social capital for health. *Acta Sociologica*, 50(2), 115-128. <https://doi.org/10.1177/0001699307077654>
- Fukuyama, F. (2001). Social capital, civil society and development. *Third World Quarterly*, 22(1), 7– 20. <https://doi.org/10.1080/713701144>
- Gaffari Gh. (2014). *National survey of social capital first wave*, Tehran: office of national projects of ministry culture. [In Persian].
- Gaffari Gh. (2006). *National survey of social capital first wave*, Tehran: office of national projects of ministry culture. [In Persian].
- Ghaffari, Gh. (2004). *Social trust in Iran: Analysis of the findings of the survey of values and attitudes of Iranians*. Tehran: Ministry of Culture and Islamic Guidance, Office of National Plans. [In Persian].
- Goodarzi, M. (2015). *Iranians values and attitudes; second wave*, Tehran: office of national projects of ministry culture. [In Persian].
- Ghasemi, V., Faeghi, S., & Amir, A. (2013). Measurement of social capital as a keyword of social development in various classes and different areas in Isfahan city in 2011-2012. *Journal of Iranian Social Development Studies (JISDS)*, 5(3), 7-30. [In Persian].
- Godefroidt, A., Langer, A., & Meuleman, B. (2017). Developing political trust in developing country: the impact of institutional and cultural factors on political trust in Ghana. *Democratization*, 24(6), 906–928. <https://doi.org/10.1080/13510347.2016.1248416>
- Habibov, N., Afand, E., & Cheung, A. (2017). Sand or grease? corruption- institutional trust nexus in post-soviet countries. *Journal of Eurasian Studies*, 8(2), 172–184. <https://doi.org/10.1016/j.euras.2017.05.001>
- Hadarics, M. (2016). Ideological bases of institutional trust in eastern and western Europe and the effect of motivated social cognition. *Psychological Thought Blagoevgrad*, 9(1), 24–40. DOI:10.5964/psyc.v9i1.154

- Fazeli & S. Fatahi. Agah Publications. [In Persian].
- Safari-Shali, R. (2018). *National survey of social capital, third wave*, Tehran: office of national projects of ministry culture. [In Persian].
- Shakeri, A., Momeni, F., Mohammadi, T., Bahmanpor, H., & Alizadeh, S. (2014). The effect of generalized trust on innovation with an emphasis on radius of distrust. *Journal of Financial Economics (Financial Economics and Development)*, 8(29), 19-48. [In Persian].
- Sharepour, M., Fazeli, M., & Eghrarian, E. (2013). A cross-country study of factors affecting the formation of trust in formal institutions. *Sociology of Social Institutions*, 1(1), 35-54. [In Persian].
- Sharepoor, M., Razeghi, N., & Gholamzadeh, KH. (2011). Investigation of relationship between trust types and social trust among students of Mazandaran university. *Iranian Social Studies*, 5(1), 63-82. [In Persian].
- Spadaro, G., Gangl, K., Van Prooijen, J.W., Van Lange, P.A.M., & Mosso, C.O. (2020). Enhancing feelings of security: How institutional trust promotes interpersonal trust. *PLoS ONE*, 15(9), e0237934. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0237934>
- Stoyan, A., S., Niedzwiecki, J., Morgan, J., Hartly & Espinal, E. (2016). Trust in government institutions: the effects of performance and participation in the dominican republic and haiti. *International Political Science Review*, 37(1), 18–35. <https://doi.org/10.1177/0192512114534703>
- Schwei, R. J., Kadunc, K., Nguyen, A. L., & Jacobs, E.A. (2014). Impact of sociodemographic factors and previous interactions with the health care system on institutional trust in three racial/ethnic groups. *Patient Education and Counseling*, 96(3), 333-338. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2014.06.003>
- Talaie, F., & Poorsaied, F. (2022). Examination the role of worker and employer's organization in tackling crisis facing international labour system (with highlighting Covid-19). *Legal Studies (Journal of Social Sciences and Humanities of Shiraz University)*, 13(4), 263-296. [In Persian].
- Tajbakhsh, K. (2005). *Social capital, trust, democracy and development*. Tehran: Shrazeh. [In Persian].
- Tarrow, S. (1996). Making social science work across space and time: A critical reflection on robert putnam's making democracy work. *American Political Science Review*, 90(2), 389-397. <https://doi.org/10.2307/2082892>
- Tulaeva, S. (2013). Institutional trust: The process of trust formation in Russian fores villages in accordance with the international system of forest certification. *Forest Policy and Economics*, 31(1), 20-27. <https://doi.org/10.1016/j.forpol.2012.03.006>
- Mansoorian, M. K., & Ghodrati, H. (2009). Social trust and its determinants: institutional theory or social capital. *Journal of Applied Sociology*, 20(2), 189-215. [In Persian].
- 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. <https://doi.org/10.1017/S0007123400005883>
- Mishler, W., & Rose, R. (2001). What are the origins of political trust? testing institutional and cultural theories in post-communist societies. *Comparative Political Studies*, 34(1), 30–62. <https://doi.org/10.1177/0010414001034001002>
- Mishler, W., & Rose, R. (2005). What are the political consequences of trust? a test of cultural and institutional theories in russia. *Comparative Political Studies*, 38(9), 1050–1078. <https://doi.org/10.1177/0010414005278419>
- Neuman, W.L. (1997). *Social research methods. qualitative and quantitative approaches*. Allyn and Bacon Press.
- Newton, K., & Zmerli, Z. (2011). Three forms of trust and their association. *Europea Political Science Review*, 3(2), 169-200. <https://doi.org/10.1017/S1755773910000330>
- Nozari, H. (2017). Analysis of workers' experience and understanding of working conditions: reasons and consequences (Case Study: Karaj garments manufacturing workers). *Social Development & Welfare Planning*, 8(31), 231-262. [In Persian].
- Offe, C. (2010). *How can citizens be trusted*. In R. Putnam et al., *Social capital: Trust, democracy and development*. Translated by Tajbakhsh, K., Khakbaz, K., Pooyan, H.(pp. 95-122). Shirazeh Publication. Inpersian
- Offe, C. (1999). *How can we trust our fellow citizens?* In *Democracy & Trust* (M. E. Warren, Ed). Cambridge University Press.
- Paxton, P. (2007). Association memberships and generalized trust: A multilevel model across 31 countries. *Social Forces*, 86(1), 47-76. <https://doi.org/10.1353/sof.2007.0107>
- Roshanfekar, P. (2005). Social capital, civility and institutional performance. *Journal of Development of Social Science Education*, 9(2), 41-46. [In Persian].
- Rothstein, B., & Teorell, J. (2008). What is quality of government. a theory of impartial government institutions. *Governance*, 21(2), 165–190. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0491.2008.00391.x>
- Rothstein, B., & Stolle, D. (2008). The state and social capital: A theory of generalized trust. *Comparative Politics*, 40(4), 441-459. <http://www.jstor.org/stable/20434095>
- Ruthstein, B. (2014). *Social traps and the problem of trust*. Translated by L. Rahbari, M. Sharepour, M.

- Zeinabadi, M. (2008). Investigating the status of trust in Iranian society and ways to reconstruct it. *Social Trust Quarterly*, Institute for Strategic Research of Iran Expediency Discernment Council, 16. [In Persian].
- Zhai, Y. (2018). Traditional values and political trust in China. *Journal of Asian and African Studies*, 53(3), 350–365. <https://doi.org/10.1177/0021909616684860>
- Ztompka, P. (2007). *Trust: A sociological theory*. Tehran: Shirazeh. [In Persian].
- Van der Meer, T., & Hakhverdian, A. (2017). Political trust as the evaluation of process and performance: A cross-national study of 42 european countries. *Political Studies*, 65(1), 81–102. <https://doi.org/10.1177/0032321715607514>
- Wang, X., & Wan Wart, M. (2007). When public participation in administration leads to trust: An empirical assessment of managers' perception. *Public Administration Review*, 67(2), 265–278. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00712.x>
- WWW.prosperity.com <http://www.prosperity.com/>