

عوامل و زمینه‌های اعتمادسازی در نظارت همگانی

دکتر احد فرامرز قراملکی

استاد و مدیر گروه اخلاق حرفه‌ای دانشگاه تهران

چکیده

نظارت همگانی مجموعه‌ای از فرایندها، و اقدام‌هایی را شامل است و مانند هر فعالیتی باید به نحو مستمر در ترازوی اثربخشی و کارایی سنجیده شود. اثربخشی بر مبنای ارزیابی اهداف تعیین شده و سنجش انطباق اهداف به دست آمده بر آنها مورد بررسی قرار می‌گیرد و کارایی از طریق سنجش تناسب روش‌ها، ابزارها و فنون با اهداف و زمان و کیفیت پیش‌بینی شده ارزیابی می‌شود. موضوع تحقیق حاضر جستجو از یکی از عمده‌ترین عوامل مؤثر بر کارایی نظارت همگانی است. اعتماد اصیل، فراگیر، پایدار و راسخ نقش مهمی در افزایش کارایی نظارت همگانی دارد. از آنجا که نظارت همگانی ارتباط دوسویه بین شهروندان و مدیریت شهری به میان می‌آورد اعتماد نیز امر متقابل است اما مسأله تحقیق حاضر بررسی زمینه‌ها و عوامل ایجاد و افزایش اعتماد شهروندان به مدیریت شهری است و سوی دیگر اعتماد در این مقاله مورد بررسی قرار نمی‌گیرد. اعتماد پدیده چند عاملی است. این عوامل را می‌توان در دو گونه فردی و سازمانی طبقه‌بندی کرد. هفت عامل مهم سازمانی عبارتند از: مسئولیت‌پذیری سازمان، پیش‌بینی‌پذیری سازمانی، پاسخگویی، قانونمندی، ممیزی اخلاقی قوانین، مقررات و تصمیم‌سازی، نظام کارآمد و اخلاقی بازرسی، شناخت تحلیلی، مستمر و نظام‌مند محیط. در عوامل فردی بر دو عامل بنیادین یعنی تلقی مثبت (خوب دیدن) پرهیز از فرافکنی تاکید می‌کنیم.

کلید واژه: نظارت همگانی، اعتماد آفرینی، پیش‌بینی‌پذیری، مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی، نقدپذیری، فرافکنی، بازرسی.

1) بیان مسأله

نظارت همگانی نقش راهبردی در توسعه فرهنگ و پویایی سازمان‌های مدیریت شهری دارد. نظارت همگانی به راستی با کمترین هزینه، بیشترین بازدهی (بهره‌وری در مدیریت شهری)^۱ را به میان می‌آورد. و سبب پیشگیری و درمان فساد اداری در سه عرصه رفتار، مالی و حقوقی می‌شود.^۲ در رهیافت زندگی شهری نیز آثار و برکات فراوان از نظارت همگانی حاصل است به گونه‌ای که حق می‌توان آن را سرمایه اجتماعی خواند.^۳ همچنین جامعه‌شناسان با مطالعات تجربی نقش نظارت همگانی در افزایش سلامت اجتماعی را نشان داده است.^۴ اما تحقق این نقش در گرو کارآیی و اثربخشی نظارت همگانی استوار است. همچنین اگر نظارت همگانی بر اصول اخلاقی استوار نشود به جای آنکه نردبان توسعه شود، سرسره سقوط و انحطاط می‌گردد. یکی از عوامل مؤثر در جهت‌گیری اخلاقی نظارت همگانی، اصل اعتماد متقابل است. مورد اعتماد بودن حق شهروندان است و اعتماد به شهروندان مسئولیت اخلاقی مدیریت شهری است و برعکس مورد اعتماد بودن حق مدیران است و اخلاق شهروندی اقتضاء می‌کند که به مدیران اعتماد کنیم. «حق‌انگاری مورد اعتماد بودن» یک اصل است مگر آنکه خلاف آن احراز شود. اصل اعتماد ناسازگار با کنترل و نظارت نیست بلکه این دو اصل به وسیله یکدیگر تکمیل می‌شوند. اصل اعتماد درخت نظارت همگانی را آبیاری می‌کند و آن را به بار می‌نشانند. بنابراین می‌توان گفت: اعتماد در نظام جامع نظارت همگانی جایگاه راهبردی دارد. مسأله تحقیق حاضر جستجو از عوامل و زمینه‌های تحقق این اصل در نظارت همگانی است. عوامل اعتمادآفرینی کدامند و موانع آن کدامند؟ تحلیل عناصری که در اعتمادسازی و اعتمادستیزی مؤثرند، موضوع مقاله حاضر است. جستجو از عوامل اعتمادآفرین و عناصر اعتمادستیز بر دو رهیافت استوار است: رهیافت تجربی و روش‌های مطالعات همبستگی و رهیافت تحلیلی. غالباً درخصوص نیازهای پژوهشی که از یک طرف نیاز مبرم وجود دارد و از طرف دیگر هنوز مطالعات نظام‌مند تجربی به بار نشسته‌اند، با مطالعات تحلیلی به تحلیل عناصر و عوامل پرداخته می‌شود. حاصل این تحلیل ارایه فرضیه‌هایی است که آزمون آنها موضوع مطالعات تجربی می‌گردد. بحث از عوامل اعتمادسازی به سبب آن که پرداختن به مسایل چند تباری است، در گستره‌های معرفتی مختلف قابل طرح است: جامعه‌شناسی، روان‌شناسی، دانش مدیریت، علم سیاست، دانش اخلاق حرفه‌ای و... در این مقاله عوامل اعتمادسازی را با رهیافت تحلیلی و در چارچوب نظری دانش اخلاق حرفه‌ای - گرایش اخلاق مدیریت شهری - بررسی می‌کنیم. مقدمه‌ای کوتاه در بحث از حکم اخلاقی نظارت همگانی، روشن‌گر رهیافت تحقیق حاضر به مسأله است.

2) تعریف نظارت همگانی¹

جامعه‌شناسان از دیرباز مفاهیمی چون کنترل اجتماعی و نظارت اجتماعی را مورد توجه قرار داده‌اند و مفهوم‌سازی‌های مختلفی از آنها را ارائه داده‌اند. همچنین مفهوم نظارت نزد دانشمندان مدیریت مورد تأمل و تحلیل قرار گرفته است. براساس ره‌آورد این دو گستره معرفتی می‌توان به مفهوم سازی از نظارت همگانی دست یافت. نظارت همگانی مفهوم مرکبی است و لذا می‌توان ابتدا دو جزء آن را تعریف کرد. نظارت همگانی برحسب ارزیابی و گاهی در برابر آن تعریف می‌گردد. گفته‌اند: نظارت، ارزیابی و مقایسه پیش‌بینی‌ها یا عملکردها و شناخت علل و تفاوت میان آنها است (شکری و همکاران، 1387، 363).

براساس این تعریف تحقق نظارت همگانی چهار عنصر یا چهار گام (تدوین استانداردهای عملکرد، مقایسه نتایج عملکرد، معیارها و استانداردها، تعیین یا تحلیل میزان و علل انحرافات و اقدامات اصلاحی) است (همان، 363).

نظارت با نظریه ریشه لغوی آن گونه‌ای دیده‌بانی است نسبت به تصمیم‌گیری‌ها و اقدامات اما آن صرفاً رؤیت نیست بلکه تحلیل تصمیم‌گیری‌ها و اقدامات به منزله آنچه در واقع رخ می‌دهد در ترازوی آنچه باید رخ می‌داد. این مؤلفه به منزله ترازوی ارزیابی و تحلیل دیده‌هاست. و آن منحصر به قوانین، مقررات و برنامه‌ها نیست بلکه استانداردهای اخلاقی مدون (مانند سند جامع اخلاقی یا حداقل کدهای اخلاقی) و ارزش‌های اخلاقی غیرمدون را نیز شامل می‌شود.

همگانی بودن نظارت به معنای آن است که هر یک از شهروندان از چنین جایگاه و حقی برخوردارند. هر چند تحقق آن می‌تواند از طریق سازمان‌های مردم‌نهاد تسریع و تصحیح گردد. ماهیت همگانی (public) در برابر هویت خصوصی (private) است. هر تعریفی از نظارت همگانی باید مرز تجسس و ورود بوالهوسانه به حریم خصوصی افراد را از نظارت متمایز کند. حریم خصوصی فقط به حریم خانوادگی محدود نیست بلکه در محیط شغلی نیز می‌توان و می‌باید حریم خصوصی را پاس داشت.

3) نظارت همگانی: سکه‌ای دو رویه

نظارت همگانی سکه‌ای با دو رویه سازگار است اما حصر توجه به یک رویه می‌تواند خط‌آفرین باشد. این سخن در واقع پاسخ به مسأله ماهیت اخلاقی نظارت همگانی است. می‌دانیم که اخلاق مدیریت شهری

¹. Social Control

براساس «شهروندان حق دارند ما تکلیف» سامان می‌یابد.^۵ حاصل این است که نظارت همگانی حق شهروندان است یا تکلیف آنان؟ البته مراد از حق در اینجا، حق طبیعی (right) است و نه حقوق موضوعه (Law). پاسخ به این سوال این است که نظارت همگانی در نگاه اخلاق مدیریت شهری حق شهروندان است و سازمان‌های مدیریت شهری با به رسمیت شناختن آن در واقع پایبندی خود به این حق را نشان می‌دهند. البته حق‌انگاری نظارت همگانی بر مبنای خاصی در زندگی مدنی استوار است. مهمترین مبنا و مرجع حق «نظارت همگانی»، حق مشارکت شهروندان است. این مشارکت سه ضلع عمدهٔ تصمیم‌سازی، اجرا و نظارت را فرامی‌گیرد. یکی از الزام‌های اخلاقی در مدیریت شهری تلاش نظام‌مند برای تحقق حق مشارکت عمومی است. ماهیت انتخاباتی شورای شهر در واقع یکی از این تلاش‌هاست. اما این نباید به معنای ارجاع حق نظارت همگانی به شورای شهر نیست چرا که این به معنای تحویلی‌نگری در حق مشارکت عمومی است. نظارت همگانی رویه‌ای دیگر در اخلاق شهروندی (و نه اخلاق مدیریت شهری) دارد. در این رویکرد نظارت همگانی یکی از وظایف و مسئولیت‌های اخلاقی شهروندان است. مراد از وظیفه در اینجا، الزام درونی است و نه الزام بیرونی. نظارت اجتماعی را بر دو گونهٔ ایجابی و سلبی دانسته‌اند. حاصل نظارت ایجابی برانگیختن به انجام کاری است در حالی که در نظارت سلبی برانگیختن به ترک کاری و یا مانع انجام کاری است.^۶ مسئولیت‌انگاری نظارت همگانی بر مبنای خاصی در اخلاق شهروند استوار است. فراخواندن به نیکی‌ها و بازداشتن از کژی‌ها که در ادبیات دینی ما به عنوان اصل مهم امر به معروف و نهی از منکر خوانده می‌شود، یکی از این مبانی است. این دو اصل بر دو گونه نظارت اجتماعی قابل انطباق است.^۷

بنابراین، نظارت همگانی مسئله‌ای دو رویه است. یک رویهٔ آن در اخلاق مدیریت شهری رؤیت می‌شود: حق شهروندان و رویهٔ دیگر آن در اخلاق شهروندی مشاهده می‌شود: مسئولیت اخلاقی شهروندان. آنچه این دو رویه را به نحو سازگار سامان می‌بخشد اعتماد متقابل بین شهروندان و مدیریت شهری است.

4) نظارت همگانی در ترازوی کارایی و اثربخشی

براساس دو رویه‌انگاری نظارت همگانی می‌توان گفت: تلاش‌های نظام‌مند برای تحقق نظارت همگانی دو بستر عمده دارد: تلاش سازمان‌های رسمی با رهیافت اخلاق مدیریت شهری به منظور تحقق حق شهروندان و تلاش سازمان‌های غیررسمی یا سازمان‌های مردم‌نهاد (سمن) با رهیافت اخلاق شهروندی به عنوان عمل

شهروندان به تکلیف و مسئولیت اخلاقی خویش^۸. هر دو گونه تلاش باید دارای مبنا، چارچوب نظری، و روشمند باشند. هر دو گونه تلاش محتاج ارزیابی مستمرند. ارزیابی تلاش نظام‌مند در تحقق نظارت همگانی غالباً بر دو تراوی عمده استوار است: کارایی و اثربخشی. سنجش اثربخشی براساس ارزیابی اهداف تعیین شده (کجا باید رفت) و اهداف حاصل آمده (کجا می‌رویم) انجام می‌شود و ارزیابی کارایی براساس سنجش کارآمدی روش، ابزار، رهیافت فنون و فن‌آوری انجام می‌شود. مراد از کارآمدی آن است که آیا این روش‌ها و ابزارها در زمان مطلوب و با هزینه مطلوب ما را به اهداف تعیین شده می‌رسانند. جهت‌گیری اخلاقی نظارت همگانی و ممیزی اخلاقی روش‌ها به ترتیب اثربخشی و کارایی نظارت همگانی را تأمین می‌کنند.

5) اعتماد متقابل شرط کارایی نظارت همگانی

کارایی تلاش‌های نظام‌مند در تحقق و افزایش نظارت همگانی مرهون عوامل و زمینه‌هایی است و به وسیله موانعی مورد تهدید قرار می‌گیرد. دغدغه کارایی نظارت همگانی سبب می‌شود تا عوامل تسهیل‌گر و موانع بازدارنده را در این مقام بشناسیم. نظر به حوزه مطالعاتی این تحقیق، در میان دهها عامل و موانع به بررسی یکی از عمده‌ترین آنها حصر توجه می‌کنیم: اعتمادسازی. مراد از اعتماد، تلقی خاصی است که بر رفتارهای ارتباطی حاکم است. نحوه رفتار ارتباطی درون شخصی یعنی تعامل من با خودم براساس اعتماد و با عدم اعتماد من به خود (اعتماد به نفس) شکل می‌گیرد و ما برحسب وجود یا عدم اعتماد به دیگران، رفتار ارتباطی خود با آنان را سامان می‌بخشیم. بنابراین، مسأله اعتماد نقش زیرساختی در الگوهای رفتار ارتباطی ما دارد. به عنوان نمونه در مشارکت، همکاری و پذیرش دیدگاه‌های یکدیگر آنچه بیش از هر امری تعیین‌کننده است، اعتماد ما به طرف ارتباط است. بیان نمونه‌ای می‌تواند رهگشا باشد: معضله‌ای به نام عدم رعایت حقوق معنوی و مالکیت فکری را در نظر بگیرید. امری که به ویژه در عرصه تولید رسانه‌ای فاجعه‌آمیز است و غالباً مورد توجه همه مصلحان و مدیران قرار می‌گیرد برنامه‌ها و تلاش‌های فراوان از توصیه‌های اخلاقی تا الزام‌های حقوقی انجام می‌شود. کارگردانی که به هر نحو توانسته است اعتماد شهروندان را به خود جلب کند، در فضای اعتماد به دست آمده، درخواستی را به شکل الزام اخلاقی از شهروندان با آنان در میان می‌گذارد. شهروندان این درخواست را تلقی به قبول می‌کنند و حتی فراتر از محصول رسانه‌ای آن کارگردان، مشارکت خود را در حفظ حقوق معنوی و مالکیت فکری برخی از

محصولات رسانه‌ای مشابه نشان می‌دهند. مراد از اعتماد در این بحث اعتماد اصیل است و آن پنج ویژگی عمده دارد: راسخ و ژرف و نه سطحی، فراگیر و همه‌جانبه و نه یک‌بعدی، مبتنی بر اطلاعات درست و نه کاذب، پایدار و نه موقت و اعتماد دو طرفه و نه یک‌سویه. از آنجا که اعتماد امر دارای درجه‌ها و مراتب گوناگون است، مراد از اعتمادسازی تحقق حداقل اعتماد و تلاش در افزایش میزان اعتماد است. توجه به نقش زیرساختی اعتماد و در افزایش کارآیی نظارت همگانی باید از عوامل و زمینه‌های تحقق و افزایش اعتماد سخن گفت.

گفتیم نظارت همگانی مسئله‌ای دو سویه است: رویه‌ای در مدیریت شهری و رویه‌ای در زندگی شهری (شهروندان) دارد. عوامل و زمینه‌های اعتمادسازی، به منزله شرط کارآیی نظارت همگانی، نیز در هر دو رهیافت قابل مطالعه است. آن دو را در اینجا به ترتیب عوامل سازمانی و عوامل فردی می‌خوانیم.

(6) عوامل سازمانی اعتمادسازی

یکی از اصول مهم در رهبری سازمان ایجاد اعتماد محیط درونی و بیرونی نسبت به سازمان است این اصل در خصوص مدیریت شهری نیز صادق است. رهبران و مدیران سازمان‌های مدیریت شهری براساس اعتماد اصیل (و نه صرفاً همراهی در تلقی رایج) به ایجاد اعتماد راسخ، فراگیر، پایدار و اصیل شهروندان به مدیریت شهری می‌اندیشند. چنین اعتمادی شرط کارآیی نظارت همگانی است. برای دستیابی به اعتماد شهروندان، باید عوامل و موانع سازمانی را به خوبی شناخت و تغییرات لازم را براساس این شناخت انجام داد. به اجمال چند عامل سازمانی را مورد بحث قرار می‌دهیم:

6-1) مسئولیت‌پذیری

سازمان‌ها نیز همچون اشخاص حقیقی یا مسئولیت‌پذیرند یا مسئولیت‌گریز. مسئولیت‌پذیری مدیریت شهری سبب افزایش اعتماد شهروندان می‌شود و مسئولیت‌گریزی عامل اعتمادستیزی است. مراد از مسئولیت‌پذیری مدیریت شهری پایبندی سازمان‌های مدیریت شهری به جمیع حقوق عناصر محیط درونی و بیرونی به ویژه حقوق شهروندان است. گام نخست در مسئولیت‌پذیری مدیریت شهری شناخت تفصیلی صاحبان حق و وقوف بر جمیع حقوق هر یک از آنان است. چنین شناختی را باید از حافظه شفاهی و مبهم افراد درآورد و به صورت سازمان‌یافته، فراگیر و منسجم تدوین گردد. و این همان سند جامع اخلاقی شهرداری است. نقطه آغازین در مسئولیت‌پذیری تدوین علمی چنین سندی است. خوشبختانه الگوهای

ایرانی موفقیت در تدوین سند جامع اخلاقی وجود دارد (Faramarz Garamaleki, 2010). گام دوم در مسئولیت‌پذیری برنامه‌ریزی جهت تحقق سند جامع اخلاقی است.^۹

6-2) پیش‌بینی‌پذیری سازمان

پیش از این در دومین همایش علمی- تخصصی «نظارت همگانی شهروندان تهران» به این مهم پرداخته‌ایم.^{۱۰} مهمترین خصلت اخلاقی سازمان‌ها در بخش تولید (کالا) و خدمات، پیش‌بینی‌پذیری آنها است. مراد از پیش‌بینی‌پذیری آن است که محیط از جمله شهروندان بتوانند عملکرد سازمان را در همه شوؤن حرفه‌ای درخصوص استیفای حقوق خود پیش‌بینی کنند. سازمان پیش‌بینی‌ناپذیر سبب بلا تکلیفی، استرس و فشار روانی، اضطراب و نگرانی‌های مستمر شهروندان می‌شود. در چنین فضایی نظارت همگانی تحقق نمی‌یابد. قانون‌پذیری، وحدت روحیه، شفافیت، ثبات در تحول، نظم سازمانی از عوامل افزایش پیش‌بینی‌پذیری سازمانند.

6-3) پاسخگویی

عده‌ای مسئولیت‌پذیری را با پاسخگویی در می‌آمیزند. پاسخگویی یکی از مصادیق مسئولیت‌پذیری است و پاسخگویی در واقع از نقدپذیری فعال و نظام‌مند شروع و با قبول مسئولیت درخصوص نقد وارد به انجام می‌رسد. نظارت همگانی به مطالبات و نقدهایی می‌انجامد، بی‌تفاوتی در قبال آنها و نقدگریزی سبب اعراض شهروندان از نظارت همگانی می‌شود. پاسخگویی محتاج نظام جامعی است که بتواند فرایندهای اقبال به دیدگاه‌ها، اخذ داده‌ها، تبدیل داده‌ها به اطلاعات، تحلیل اطلاعات، ورود نتایج تحلیل به فرایند تصمیم‌سازی و اعلام اقدام‌ها و گزارش‌دهی را سامان بخشد و آنها را هدایت کند.^۱

6-4) قانونمندی

نظم و انضباط اجتماعی حاصل قانونمندی است. قوانین الزام‌های بیرونی و موضوعه‌اند که برای حمایت از حقوق شهروندان وضع می‌شوند. پایبندی به قانون خود یک اصل اخلاقی و از عوامل پیش‌بینی‌پذیری است. شهروندان از مدیران و کارشناسان سازمان‌های مدیریت شهری متوقع‌اند که آنان پیش از دیگران قانونمند عمل کنند. قانون‌گریزی سبب سلب اعتماد شهروندان می‌شود. یکی از زمینه‌های اعتمادسازی مشاهده حساسیت فرد مورد اعتماد به قوانین و مقررات است. این امر درخصوص قوانینی و مقرراتی که به

^۱ در مقاله زیر نکات مفیدی در بحث از پاسخگویی و ارتباط آن با نظارت همگانی آمده است.

وسیله خود فرد مانند شورای شهر، مدیریت شهری و ارکان مربوطه وضع می‌شود بیشتر صدق می‌کند. یعنی شهروندان از مدیران شهری انتظار دارند که خود به صورت عملی حمایت از قانون را نشان دهند. تفسیر به رأی دلخواه و سلیقه‌ای قانون و نیز استنادپذیری قانون راه را برای قانون‌گریزی باز می‌کند. البته در تمام وضع قانون و تصویب مقررات باید به رخنه‌ها و نیز مضمون اخلاقی آنها توجه کرد.

5-6) ممیزی اخلاقی قوانین و مقررات و تصمیم‌سازی

قانون‌گریزی شهروندان منشاء بسیار از مفاسد از جمله مشارکت‌گریزی است. یکی از عوامل (با تاکید بر یکی از قانون‌گریزی، منصفانه دیدن قوانین و مقررات است. عدم پایبندی به قوانین ظالمانه، مادامی که قانونند، موجه نیست اما واکنش طبیعی است. یکی از عوامل اعتمادستیز احساس منفی نسبت به قوانین و مقررات است. مهمترین اقدام در حل این معضله، پیشگیری است و آن در گرو ممیزی اخلاقی قوانین و مقررات است. مرجع و مصوب قوانین و مقررات قبل از تصویب آنها باید از منصفانه، عادلانه و انسانی بودن آنها بپرسد. آیا این مقررات سبب اجحاف است؟ آیا موجب تبعیض می‌شود؟ و...

ممیزی اخلاقی منحصر به تصویب قوانین و مقررات نیست بلکه در فرایند تصمیم‌سازی نیز نقش مهمی دارد. سازمان‌های اخلاقی به صورت سازمان‌یافته و عملی به ممیزی اخلاقی فرایند تصمیم‌سازی می‌پردازند. برخی از سازمان‌ها برای این هدف کارشناسان اخلاق¹ نیز استخدام می‌کنند.

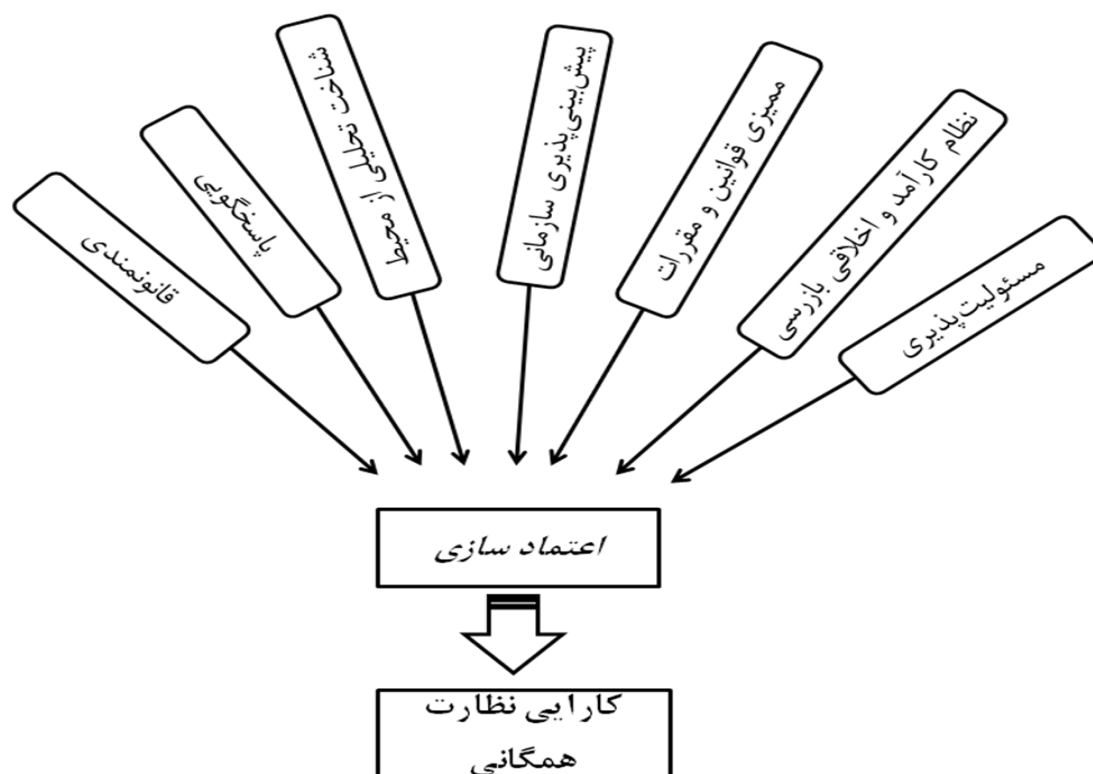
6-6) نظام کارآمد و اخلاقی بازرسی

وجود نظام بازرسی می‌تواند اعتماد شهروندان را در مسأله نظارت همگانی افزایش دهد. با نظیری هر چند غیر هم سطح نظارت همگانی و نظام بازرسی همانند عقل درونی و عقل بیرونی عمل می‌کنند و در دست‌یابی به هدف واحدی به هم‌افزایی می‌انجامند. مراد از نظام بازرسی، نظام کارآمد و اخلاقی است. اخلاقی‌سازی سازمان بازرسی شهرداری (هرگز این سخن به معنای اخلاقی نبودن آن نیست چرا که اخلاقی بودن دارای مراتب و درجه‌های مختلف است) از مهمترین ارکان افزایش اعتماد عمومی به مدیریت شهری است.

¹. ethical officers

6-7) شناخت تحلیلی و نظام‌مند محیط

یکی از عوامل اعتماد‌آفرین میزان شناخت از محیط است. در زندگی شخصی به کدامیک از افراد زیر بیشتر می‌توان اعتماد کرد: مطلع و بی‌خبر. اگر مراد از اعتماد، اعتمادِ راسخ پایدار و فراگیر باشد، افراد مطلع بیشتر مورد اعتماد قرار می‌گیرند. مطلع بودن در سطح سازمانی محتاج سیستم‌های راهبردی اطلاعات است. امری که سازمان‌های کسب‌وکار بر آن تاکید می‌کند و هزینه قابل توجهی را برای ارتقاء آن تخصیص می‌دهند. شهروندان با علم به اینکه مدیریت شهری از دانش نظام‌مند و شناخت تحلیلی از محیط برخوردار است، رغبت بیشتری به مشارکت و نظارت نشان می‌دهند. زیرا شناخت تحلیل از محیط واقع‌بینی سازمان را افزایش می‌دهد و سبب اطمینان شهروندان نسبت به اتقان تصمیم‌گیری در مدیریت شهری می‌گردد. بنابراین، عوامل سازمانی اعتمادسازی را در شش مورد عمده برشمردیم (نمودار شماره یک) البته ادعای حصرگرایانه‌ای در میان نیست. تحلیل هر یک از این عوامل و نشان دادن میزان تأثیر آنها بر اعتماد به مدیریت شهری و نیز افزایش کارایی نظارت همگانی محتاج مطالعات نظام‌مند تجربی و مستقلی است.



7) عوامل فردی اعتمادسازی

نظارت همگانی ارتباط دو سویه است بین شهروندان به منزله اشخاص حقیقی و مشتری خدمات شهری و سازمان‌های شهرداری به منزله اشخاص حقوقی و ارائه‌کننده خدمات شهری. این ارتباط دو سویه بر اعتماد متقابل استوار است. آنچه در این مقاله تا کنون بحث شده است اعتماد شهروندان به مدیریت شهری است. سویه دیگر اعتماد یعنی اعتماد شهرداری به شهروندان را در این مقاله مورد بحث قرار نخواهیم داد.

اعتماد شهروندان به مدیریت شهری مرهون دو گونه عوامل است. عوامل سازمانی یعنی خصلت‌ها و اقدام‌های مدیریت شهری را در این میان مورد بحث قرار دادیم. اما نباید گمان کنیم که ایجاد اعتماد صرفاً معلول این خصلت‌ها و اقدام‌های سازمانی است. زیرا اعتماد الف به ب علاوه بر رفتارها و خصلت‌های ب مرهون عوامل مربوط به الف نیز هست. به عنوان مثال اگر الف نسبت به ب حسد ورزد و این حسد ریشه روانی در احساس کهنتری الف داشته باشد و نه خصلت‌ها و رفتارهای ب. در این موقعیت اعتماد الف به ب ایجاد نمی‌شود و از ب در این مقام کاری ساخته نیست. عوامل اعتمادآفرینی که به شهروندان مرتبط است و ریشه در زمینه‌های ادراکی، احساسی و رفتاری آنان دارد، عوامل فردی می‌خوانیم و اهم آنها را مورد اشاره قرار می‌دهیم:

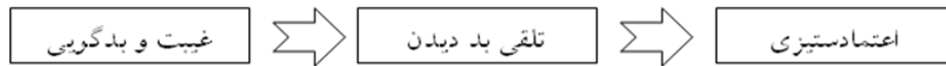
7-1) تلقی مثبت

تأثیر تلقی و طرز نگاه ما به افراد در تعامل ما با آنها موضوع مطالعات فراوانی بوده است. ما برحسب تلقی خود از دیگران با آنها تعامل می‌کنیم. سخنی را از کسی می‌شنویم رنجش خاطر می‌یابیم و همان سخن را از دیگری می‌شنویم احساس منفی نمی‌یابیم. حافظ شیرازی ریشه مهرورزی و عشق‌ورزی به دیگران حتی طبیعت را در خوب دیدن یافته است:

منم که شهره شهرم به عشق ورزیدن منم که دید نیالوده‌ام به بد دیدن

به میزانی که دیده خویش را به بد دیدن دیگران آلوده می‌سازیم، اعتماد ما به آنان به مخاطره می‌افتد. سر یا به تعبیر دقیق‌تر یکی از اسرار نهی از غیبت و بدگویی که از شنیدن غیبت هم نهی شده است، تأثیر آن در

تلقی هاست. به ویژه اگر این غیبت شکل گروهی، شایعه و رسانه‌ای پیدا کند؛ و اگر غیبت به تهمت تبدیل شود تلقی را از اساس ویران می‌کند.



7-2) پرهیز از فرافکنی

فرافکنی سازوکار روانی است برای فرار از تنش‌های حاصل از ناکامی یا اقدام‌های ناروا. نظارت همگانی مجموعه‌ای از فرایندها، اقدام‌ها و کنش‌ها است. در مواضعی ممکن است ناکامی خود در این مجموعه فعالیت‌ها را به عناصر سازمانی در مدیریت شهری فرافکنی کنیم. این امر در نظارت‌های سازمان‌یافته مانند نظارت سازمان‌های مردم‌نهاد بیشتر امکان بروز پیدا می‌کند. به عنوان مثال ممکن است ما نظارت همگانی را با تجسس در حریم خصوصی درآمیزیم و همین امر سبب ناکامی ما گردد و یا نقد تحلیلی را با نقد عیب‌جویانه و خرده‌گرایانه اشتباه کنیم و به همین دلیل در امر نظارت ناکام شویم و سر ناکامی خود را با پنداره‌هایی فرافکنانه همچون نقدگریزی مدیران، پنهان‌کاری سازمانی و امثال آنها تبیین کنیم. و این سبب دو ویرانی میشود: ویرانی اعتماد ما به مدیریت شهری و ویرانی اعتماد مدیران شهری به ما. با از بین رفتن اعتماد متقابل، درخت نظارت همگانی می‌خشکد.

نتیجه

مطالعه حاضر نشان می‌دهد نظارت همگانی دو سوی دارد. از منظر مدیریت شهری به منزله حق شهروندان مورد توجه و احترام عملی قرار می‌گیرد (اخلاق مدیریت شهری) و از منظر شهروندان به عنوان یک مسئولیت در زندگی مدنی و الزام درونی در اخلاق شهروندی اهمیت داد می‌شود. در دو رهیافت توجه ب عوامل افزایش کارایی نظارت همگانی ضروری است. اعتمادسازی به معنای ایجاد اعتماد شهروندان به مدیریت شهری یکی از عوامل است. اعتماد پدیده‌ای چندعاملی است. مدیریت شهری با عناصری چون مسئولیت‌پذیری سازمان، پیش‌بینی‌پذیری سازمانی، پاسخگویی، قانونمندی، ممیزی اخلاقی قوانین، مقررات و آیین‌نامه‌ها و تصمیم‌سازی، شناخت تحلیلی، مستمر و نظام‌مند از محیط و نظام کارآمد و اخلاقی بازرسی

می‌تواند اعتماد را ایجاد و یا آن را افزایش دهد. شهروندان از طریق پرهیز از بد دیدن و بد داوری و نیز پرهیز از رافکنی می‌توانند در ایجاد و افزایش اعتماد عمومی نقش داشته باشند.

منابع

- ¹. ایازی محمدهادی، «نظارت همگانی: کمترین هزینه، بیشترین بازدهی»، نظارت همگانی، شهروندی و توسعه سازمانی (مجموعه مقالات)، تهران، شهرداری تهران، 1387.
- ². خورشیدی غلامحسین، «نظارت همگانی و فساد اداری»، نظارت همگانی، شهروندی و توسعه سازمانی (مجموعه مقالات)، تهران، شهرداری تهران، 1387.
- ³. کاظم زاده اکبر، «نظارت همگانی و سرمایه اجتماعی»، شهروندی و توسعه سازمانی (مجموعه مقالات)، تهران، شهرداری تهران، 1387.
- میرسندسی سید محمد، «ضرورت جامعه شناختی نظارت همگانی»، نظارت همگانی، شهروندی و توسعه سازمانی (مجموعه مقالات)، تهران، شهرداری تهران، 1387.
- کارکنان نصرآبادی محمد، «سرمایه اجتماعی و نظارت همگانی (نقش اعتماد اجتماعی به عنوان نشانگان سرمایه اجتماعی در امنیت اجتماعی)»، شهروندی و توسعه سازمانی (مجموعه مقالات)، تهران، شهرداری تهران، 1387.
- ⁴. Garland, David, "Social Control", The Social Science Encyclopedia, A&J Knper (eds), Routledge, 780-783.
- ⁵. تفصیل بحث در این مقاله رجوع شود به: فرامرز قراملکی احد، درآمدی بر اخلاق حرفه‌ای، تهران، سرآمد، 1387.
- ⁶. دورکیم، امیل، درباره تقسیم کار اجتماعی، ترجمه باقر پرهام، بابل، کتاب سرای بابل، 368، ص 221.
- ⁷. میرسندسی سیدمحمد، «ضرورت جامعه شناختی نظارت همگانی»، نظارت همگانی، شهروندی و توسعه سازمانی (مجموعه مقالات)، تهران، شهرداری تهران، 1387، ص 174.
- ⁸. فرامرز قراملکی احد، اخلاق حرفه‌ای در سازمانهای مردم نهاد، تهران، ریاست جمهوری، مرکز امور زنان و خانواده، 1387.

⁹. فرامرز قراملکی احد، اخلاق سازمانی، تهران، سرآمد، 1388.

¹⁰. فرامرز قراملکی احد، «نقش راهبردی پیش‌بینی‌پذیری اخلاقی در اعتمادآفرینی و نظارت همگانی»، نظارت همگانی، شهروندی و توسعه سازمانی (مجموعه مقالات)، 1387.