



انجمن حامیان فرهنگ قرص الحسنه و کارآفرینی اجتماعی

# اعتماد اجتماعی

تبیین الگوی تعالی اجتماعی رسالت

اردیبهشت  
۱۴۰۵



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَأَمَّا مَا يَنْفَعُ النَّاسَ فَيَمْكُتُ فِي الْأَرْضِ...

آنچه به مردم نفع می‌رساند در زمین [باقی] می‌ماند.

سوره رعد، آیه ۱۷



## اعتماد اجتماعی

از گذشته‌های دور تاکنون، انسان‌ها بر پایه سازوکارهایی به یکدیگر اعتماد می‌کرده‌اند تا بتوانند مسائل و نیازهای خود را برطرف کنند. این اعتماد در فرهنگ‌های مختلف، مصادیق عینی و ساده‌ای داشته است؛ از «گرو گذاشتن تار سبیل» و «چوب‌خط» گرفته تا معرفی شفاهی و ضمانت‌های مبتنی بر آبرو و اعتبار اجتماعی.

برای نمونه، اگر فردی قصد خرید محصولی از یک مغازه را داشت، اطمینان از کیفیت آن غالباً از طریق معرفی یا تضمین یک فرد مورد وثوق حاصل می‌شد. وجود یک واسطه‌ی معتبر، زمینه شکل‌گیری اعتماد را فراهم می‌ساخت. مرور تجربه‌های نسل‌های گذشته نشان می‌دهد که این فرآیند معرفی و ضمانت اجتماعی، در جوامع کوچک و شبکه‌های ارتباطی محدود، به‌سادگی و با سرعت انجام می‌شد.

با گسترش جوامع، افزایش جمعیت و پیچیده‌تر شدن روابط اقتصادی و اجتماعی، فرآیند شناخت افراد و ارزیابی اعتبار آن‌ها دشوارتر شده است. در چنین شرایطی، دیگر نمی‌توان تنها بر شناخت‌های شخصی و روابط چهره‌به‌چهره تکیه کرد.

در این وضعیت، یکی از مهم‌ترین ابزارهای تسهیل اعتماد، «سامانه‌ها» هستند. سامانه‌ها بخشی از کارکردهای سنتی اعتمادسازی را بر عهده گرفته‌اند. به بیانی، امروز هنگامی که محصولی را خریداری می‌کنیم، به پشتوانه اعتمادی که به یک سامانه داریم، اقدام به خرید می‌کنیم و اطمینان می‌یابیم که کالا یا خدمت ارائه‌شده از کیفیت و اعتبار برخوردار است.



## اهمیت در الگوی تعالی اجتماعی رسالت

در الگوی تعالی اجتماعی رسالت، سه مؤلفه‌ی همیاری اجتماعی، قرض‌الحسنه و کارآفرینی اجتماعی پایه‌های اصلی تعالی جامعه و بهبود سبک زندگی اقشار خرد را تشکیل می‌دهند. تحقق این مؤلفه‌ها بدون وجود اعتماد اجتماعی دشوار است؛ زیرا اعتماد، زیرساخت ارتباط و همکاری میان افراد به‌شمار می‌رود.

در بُعد همیاری اجتماعی، هرچه پیوند همکاری میان اعضای جامعه قوی‌تر باشد، سطح اعتماد متقابل نیز افزایش می‌یابد؛ از سوی دیگر، امکان شکل‌گیری همیاری مؤثر بدون شناخت و اعتماد ممکن نیست. این دو مؤلفه رابطه‌ای دوسویه و تقویت‌کننده دارند. قرض‌الحسنه نیز مبتنی بر اعتماد اجتماعی است.

از طرفی، هنگامی که افراد به یکدیگر اعتماد کنند، منابع مالی خود را با اطمینان در اختیار دیگران قرار می‌دهند و شبکه‌های مالی مردم‌پایه شکل می‌گیرد.

در نهایت، اعتماد حاصل از این تعاملات، زمینه‌ساز رشد کارآفرینی اجتماعی است. اعتماد باعث می‌شود کاروکسب‌های خرد و خانگی شکل بگیرند، تعاملات اقتصادی افزایش یابد و رونق معیشتی پدید آید. بنابراین، اعتماد اجتماعی را می‌توان زیربنای پیوند سه مؤلفه‌ی رسالت دانست؛ نیرویی که همیاری اجتماعی، قرض‌الحسنه و کارآفرینی اجتماعی را در مسیر تعالی اجتماعی به هم پیوند می‌دهد.



## سازوکار اعتماد اجتماعی در الگوی تعالی اجتماعی رسالت

در الگوی تعالی اجتماعی رسالت، «شناخت» مبنای شکل‌گیری اعتماد اجتماعی است؛ زیرا اعتماد بدون وجود شناخت کافی میان افراد امکان‌پذیر نیست. در واقع، هر فرد زمانی می‌تواند به دیگری اعتماد کند که پیش‌تر، به واسطه‌ای معتبر او را شناخته باشد.

در جوامع امروز، این نقش واسطه‌گری عمدتاً از طریق سامانه‌ها انجام می‌شود. در زیست‌بوم انجمن حامیان فرهنگ قرض‌الحسنه و کارآفرینی اجتماعی، برای سامان‌دهی این شناخت و ایجاد بستری پایدار برای اعتماد، «سامانه اعتماد اجتماعی» طراحی شده است.

در این سامانه، جمع‌هایی از افراد که پیش از این به یکدیگر اعتماد داشتند و تعاملات مالی و اجتماعی مشترک میان آن‌ها رواج داشت، تحت عنوان «هسته اعتماد اجتماعی» شناسایی و ثبت می‌شوند.

هر هسته اعتماد اجتماعی دارای یک «راهرب» است. راهبر، افرادی را که می‌شناسد و به آن‌ها اعتماد دارد، برای عضویت در هسته معرفی می‌کند. با پذیرش هر فرد در هسته، سایر اعضا به گفته و تعهدات او اعتماد می‌کنند. استمرار این اعتماد وابسته به پایبندی اعضا به تعهداتشان است؛ به‌گونه‌ای که در صورت انجام‌نشدن تعهدات، اعتماد هسته تضعیف یا از میان برده می‌شود.



## کاربردهای سامانه اعتماد اجتماعی و هسته اعتماد اجتماعی

سامانه اعتماد اجتماعی بستری فراهم می‌کند تا فرهنگ اعتماد اجتماعی در مقیاس وسیع‌تری در جامعه توسعه یابد. با «شناسه‌دار شدن» هسته‌های اعتماد اجتماعی، سایر اعضای سرزمین مجازی امرسالت نیز می‌توانند این هسته‌ها و اعضای آن‌ها را بشناسند و بر پایه‌ی این شناخت، وارد تعامل و همکاری شوند. این شناخت سیستماتیک، زمینه‌ساز شکل‌گیری و تعمیق همیاری اجتماعی میان اعضاست.

برای نمونه، در سامانه «ام‌بازار» که بستری منصفانه برای خرید و فروش کالا و خدمات است، وجود اعتماد میان خریداران و فروشندگان باعث می‌شود فرآیند معامله آسان‌تر شود و هزینه‌های تبادل (اعم از زمان، انرژی و نگرانی‌های ذهنی) کاهش یابد.

همچنین، در سامانه «رسالت آسمانی» که برای کنشگری اجتماعی اعضا در امور خیریه طراحی شده است، اعضا می‌توانند با اتکا به این اعتماد، با آسودگی خاطر بیشتری در فعالیت‌های خدایپسندانه مشارکت کنند.



## کاربردهای سامانه اعتماد اجتماعی و هسته اعتماد اجتماعی

از سوی دیگر، سازمان‌های خدمت‌دهنده در سرزمین مجازی ام‌رسالت نیز به هسته‌های اعتماد اجتماعی اعتماد می‌کنند. به‌عنوان مثال، بانک قرض‌الحسنه رسالت در فرایند اعطای وام قرض‌الحسنه به اعضای این هسته‌ها، به‌جای اتکا به ضامن و سفته، از سازوکار مبتنی بر اعتماد بهره می‌برد. در این حالت، «راهبر هسته» با توجه به شناختی که از وضعیت و توان مالی هر عضو دارد، تعیین می‌کند هر فرد چه میزان قسط را می‌تواند به‌طور منظم پرداخت کند. بانک نیز به ارزیابی راهبر هسته اعتماد کرده و بر همان اساس وام را پرداخت می‌کند. با این حال، سازوکار هسته مبتنی بر مسئولیت جمعی است؛ به‌گونه‌ای که اگر هر یک از اعضا در بازپرداخت اقساط با مشکل جدی روبه‌رو شود و به تعهدات خود عمل نکند، تمام هسته تحت تأثیر قرار می‌گیرد و در صورت تداوم بدعملی، احتمال غیرفعال‌شدن هسته اعتماد اجتماعی وجود دارد.

در نهایت، اعتماد اجتماعی بیش از آن‌که تنها یک «ابزار» باشد، یک فرهنگ است؛ فرهنگی که باید به تدریج در جامعه جاری و نهادینه شود. اعتماد، سرمایه‌ای است که آهسته و گام‌به‌گام ساخته می‌شود؛ اما در صورت سهل‌انگاری و بی‌تعهدی، می‌تواند ناگهان فروپاشد. سامانه‌هایی مانند سامانه اعتماد اجتماعی در زیست‌بوم ام‌رسالت کمک می‌کنند این دارایی ارزشمند نه‌تنها حفظ شود، بلکه در قالب کارکردهای نوین، به خدمت بهبود معیشت و تعالی اجتماعی مردم درآید.



از طریق:

همیاری اجتماعی | قرض الحسنه | کارآفرینی اجتماعی

اعتماد اجتماعی در الگوی تعالی اجتماعی رسالت نقش پیونددهنده همیاری، قرض الحسنه و کارآفرینی اجتماعی را بر عهده دارد و زیربنای تعاملات سازنده میان اعضای زیست بوم انجمن حامیان فرهنگ قرض الحسنه و کارآفرینی اجتماعی است.

سامانه اعتماد اجتماعی با شفاف‌سازی شناخت متقابل اعضا، فرآیند شکل‌گیری اعتماد را نظام‌مند کرده و آن را از یک تجربه فردی به یک سازوکار جمعی تبدیل می‌کند.

هسته‌های اعتماد اجتماعی بستر اصلی ایجاد این شناخت‌اند؛ گروه‌هایی کوچک که رفتار، تعهد و همکاری اعضا در آن‌ها محک می‌خورد و قابل اتکا می‌شود. این سازوکار در فعالیت‌های مختلف اعضا (اعم از خرید و فروش، کنشگری اجتماعی، تعاملات مالی و...)، فرایند تبادل و تعامل پایدار را تسهیل می‌کند.

اعتماد اجتماعی سرمایه‌ای است که با عمل درست ساخته و در این زیست‌بوم پایداری آن تضمین می‌شود.