

# بررسی تاثیر نقش عدالت زبانی در ارتقای اعتماد و مشارکت عمومی

## شهروندان (مورد مطالعه: منطقه ۶ شهر تهران)

عباس نرگسیان<sup>۱</sup>، رقیه محمدزاده<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۹۳/۱/۱۶ تاریخ پذیرش: ۹۳/۶/۱۲

### چکیده

عدالت زبانی یکی از مفاهیم نوظهور در حوزه عدالت اجتماعی و سازمانی است. این مفهوم بر رعایت عدالت در کاربرد زبان دلالت دارد؛ حالات متفاوت مکالمات تحقیرآمیز یا تملق‌آمیز را نفی می‌کند؛ و بر ضرورت رعایت عدالت در کلیه ابرازات کلامی و زبانی تأکید می‌نماید. در واقع، وقتی که شهروندان حضور عدالت را در گفتار و کردار مدیران دولتی جامعه خویش درک نکنند و نشانه‌های آن را به طور مستقیم یا غیرمستقیم مشاهده نمایند، اعتماد آنها نسبت به مدیران دولتی کاهش پیدا می‌کند و به تبع آن مشارکت عمومی کاهش می‌یابد. لذا تحقیق حاضر با هدف شناسایی تأثیر عدالت زبانی بر افزایش اعتماد عمومی و همچنین مشارکت عمومی شهروندان در منطقه ۵ شهر تهران انجام شده است. روش تحقیق مورد استفاده، توصیفی-همبستگی و به طور مشخص مبتنی بر مدل‌سازی معادلات ساختاری می‌باشد. بر این اساس، مدل ساختاری از چگونگی روابط میان این سه متغیر در نرم‌افزار لیزرل اجرا شد. نتایج تحقیق حاضر نشان می‌دهد که بین این سه متغیر، رابطه معناداری وجود دارد و به مدیران دولتی توصیه می‌شود با پرهیز از کلیه واژگان، اطوار و رفتارهای تحقیرآمیز و تملق‌آمیز در برابر دیگران و حق‌محوری در گفتار خود، زمینه‌ساز افزایش سطح اعتماد عمومی و مشارکت شهروندان باشند.

### کلید واژه‌ها

عدالت زبانی، اعتماد عمومی، مشارکت عمومی

۱. استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه تهران، نویسنده مسئول: anargesian@ut.ac.ir

۲. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه تهران

## مقدمه

امروزه بسیاری از مردم به حکومت‌ها اعتماد ندارند؛ چرا که به اعتقاد آنها حکومت‌ها خوب عمل نمی‌کنند. از این رو، حکومت‌ها در تلاشند تا از طریق بهبود کارایی، پاسخگویی و شفافیت، این اعتماد را بهبود بخشند (دنهارت،<sup>۱</sup> ۱۹۹۹). این کاهش اعتماد، مانعی بر سر راه مشارکت اقوام و گروه‌ها در نهادهای توسعه ایجاد کرده است. (موسوی، ۱۳۸۵: ۸۴)

عوامل مختلفی بر اعتماد عمومی تأثیرگذارند که یکی از این عوامل، عدالت و یکی از بحث برانگیزترین ابعاد نوین آن نیز عدالت زبانی است. در مفهوم عدالت زبانی، افزون بر تأکید بر نقش زبان در شکل‌دهی رفتارها و ساختارهای اجتماعی، بر این نکته دلالت دارد که زبان افراد باید از تحقیر و تملق و دروغ پیراسته شود (پورعزت، ۱۳۹۱: ۵۴-۵۵) تا اعتماد عمومی را خدشه‌دار نکند. به بیانی دیگر؛ وقتی شهروندان حضور عدالت را در گفتار و کردار مدیران دولتی جامعه خویش درک نکنند و نشانه‌های آن را به طور مستقیم یا غیرمستقیم مشاهده نمایند، اعتماد آنها نسبت به مدیران دولتی کاهش پیدا می‌کند.

در حقیقت؛ اعتماد شهروندان به دولت و سازمان‌های دولتی در کسب پشتیبانی از تدوین و اجرای خط مشی‌های عمومی و همچنین همکاری و مشارکت عمومی اثربخش آنها نقش محوری ایفا می‌کند. بررسی ادبیات موضوع نشان می‌دهد که بخش عظیمی از علل بی‌اعتمادی، به عدم تحقق عدالت اجتماعی مربوط می‌شود. بر این اساس، تضمین و جلب اعتماد شهروندان همیشه چالش مهمی برای مدیران دولتی است؛ زیرا کاهش بی‌اعتمادی می‌تواند به نوبه خود منجر به کاهش مشارکت شهروندان شود.

بنابر این، مسئله‌ای که ذهن نویسندگان مقاله را به خود معطوف کرده، این است که اولاً، آیا عدالت زبانی بر میزان اعتماد عمومی و مشارکت عمومی مردم اثرگذار است؟ و ثانیاً، ماهیت این رابطه چگونه است؟ آیا اعتماد عمومی میانجی رابطه میان عدالت زبانی و مشارکت عمومی است؟ روشن شدن ماهیت این روابط به مسئولان کشور کمک می‌کند تا تصمیمات بهتری برای بهبود این سه متغیر اتخاذ کنند.

در ادامه ابتدا ادبیات و تحقیقات مختلف در رابطه با این سه مفهوم مرور شده و سپس با تبیین روابط میان این سه متغیر، یک مدل مفهومی از این روابط و نیز فرضیات تحقیق ارائه می‌شوند. گفتنی است محققان این مقاله با کمک روش تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی، پرسشنامه‌ای استاندارد برای سنجش عدالت زبانی و مشارکت عمومی ایجاد کرده‌اند که ارائه می‌شود. آزمون فرضیات با روش مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار لیزرل صورت گرفته است و بر اساس نتایج به دست آمده تحلیل‌ها، پیشنهادها و نتایج نهایی ارائه خواهد شد.

## مبانی نظری پژوهش

## عدالت زبانی

عدالت والاترین ارزش انسانی و گوهری گرانبها در راه تحقق حقوق بشر است. آرمان اصلی انسان‌ها رسیدن به عدالت است. افلاطون می‌گوید عدالت یعنی قرار گرفتن هر چیز در جای خودش. ارسطو عدالت را به دو دسته عام و خاص تقسیم کرده است. عدالت عام، همه فضیلت‌ها را در بر می‌گیرد و عدالت خاص، یعنی اینکه حق هر کسی را به شایستگی بدهند (کاتوزیان،<sup>۲</sup> ۲۰۰۸: ۳۳۰) و اینکه

اطوار و رفتارهای تملق‌آمیز و چاپلوسانه در برابر دیگران دلالت دارد. (پورعزت، ۱۳۹۱: ۳۵)

به بیانی دیگر؛ عدالت زبانی ناظر بر رعایت عدالت در ساحت زبان در این چشم‌انداز است که اگر زبان از بی‌عدالتی طاهر و مبرا شود، کلیه ساحت‌ها و جلوه‌های حیات اجتماعی به عدالت معطوف یا مقرون خواهند شد. بدین ترتیب، بی‌عدالتی در توزیع و مراوده و رویه، ابراز احساسات و اطلاعات، هر یک جلوه و نمودی از بی‌عدالتی در ساحت زبان تلقی می‌شوند. از سویی، پاکیزگی ساحت جامعه از عارضه ظلم، انعکاسی صریح در ساحت زبان دارد. آنجا که در نامه ۳۵ امام علی (ع) در نهج‌البلاغه، از رسول خدا (ص) روایت شده است که فقط امتی پاکیزه می‌شود که در آن زبردست بتواند بدون لکنت زبان، حق خویش را از فرادست بازستاند. این مفهوم مورد تأمل قرار می‌گیرد که لکنت زبان زبردستان در برابر فرادستان، چهره جامعه را نامقدس و نازیبا می‌سازد. (پورعزت، ۱۳۹۰: ۱۴۱)

با جمع‌بندی موارد ذکر شده در عدالت زبانی، از یک سو ساخت زبان و از سوی دیگر، سطح توانمندی زبان‌شناختی مورد توجه قرار می‌گیرد. بنابر این، تحقق عدالت زبانی مستلزم سه عامل مهم است (پورعزت، ۱۳۹۰):

۱. ساحت زبان باید از واژگان تبعیض‌آمیز به دور باشد.
۲. ساحت زبان باید از واژگان و اصطلاحات و جملاتی بهره‌مند باشد که جایگاه عادلانه حکومت و آحاد جامعه را در برابر یکدیگر به درستی تبیین می‌کند.
۳. افراد باید از توانمندی زبان‌شناختی کافی برای احقاق حق خویش برخوردار باشند. (فائز و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۲۰)

عدالت قبل از هر چیز یک استاندارد اخلاقی است (واین<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۴)

در معرفی عدالت علوی یا عدالت اسلام، از اصطلاح «عدالت حق‌مدار» استفاده می‌شود؛ عدالتی که بر تلفیق آزادی و برابری تأکید دارد. در منطق عدالت حق‌مدار، افراد برابرنند؛ چون برابر آفریده شده‌اند و آزادند؛ چون خداوند آنها را آزاد آفریده است! اما در مواجهه با امر خالق خویش، موظف به پیشرفت و رشدند و در برابر نعمت‌های خداوند و حقوقی که برای آنان قائل شده است، مکلف به انجام تکالیف! پس هیچ کس حق سد کردن راه هیچ یک از آنان را ندارد و لازمه تأمین این حد از برابری و آزادی، برخورداری از امنیت کامل، رفاه نسبی و آگاهی کافی برای مشارکت در اداره امور جامعه است (پورعزت، ۱۳۹۱: ۱۵). در حکومت حق‌مدار، کارگزاران باید به گونه‌ای از زبان خویش استفاده کند که تعادل جامعه حفظ شود (همان: ۳۷)؛ چون زبان، دریچه‌ای را می‌نمایاند که از درون آن به افراد نگریسته می‌شود. بنابر این، کسانی که به دنبال توسعه عدالت اجتماعی‌اند، باید فرصت‌هایی را برای زدودن توهین و تحقیر از زبان و استانداردسازی آن ایجاد کنند (هاوکیوز و همکاران، ۲۰۰۱: ۸). برای مثال، واژگانی خنثی ارائه شوند یا نام‌های حقیقی افراد به جای طبقه‌بندی و برچسب‌زنی به آنان به کار رود. (فائز و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۱۹)

عدالت زبانی بر رعایت عدالت در کاربرد زبان دلالت دارد؛ حالات متفاوت مکالمات تحقیرآمیز یا تملق‌آمیز را نفی و بر ضرورت رعایت عدالت در کلیه ابرازات کلامی و زبانی تأکید می‌کند. این مفهوم، از زبان تکلم تا زبان بدن تسری یافته، بر طرد کلیه واژگان، اطوار و رفتارهای تحقیر کننده دیگران و همچنین پرهیز از کلیه واژگان،

گفتنی است که در تحقیق حاضر، ادراک شهروندان از عدالت زبانی مدیران دولتی مورد سنجش قرار گرفته است.

### اعتماد عمومی

اعتماد یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه‌ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است. اعتماد مبادلات را در زمینه‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی سرعت می‌بخشد. در فضای مبتنی بر اعتماد ابزارهایی چون زور و اجبار برای تضمین دادوستدها کارایی خود را از دست می‌دهند و در عوض، قصد افراد برای بازپرداخت‌ها و اعتقاد به درستکاری افزایش می‌یابد. اعتماد، کار بازار را رونق می‌بخشد؛ تمایل افراد را به تعامل و همکاری با گروهها افزایش می‌دهد و شبکه‌ای پررونق از تجمع‌های داوطلبانه در ابعاد مختلف زندگی اجتماعی ایجاد می‌کند. اعتماد، رضایت را جانشین اجبار می‌سازد و این یکی از اهداف مهمی است که نخبگان و اداره‌کنندگان جامعه در صدد دستیابی به آن هستند. (داسگوپتا، ۱۹۸۸)

خصایصی چون: خوش‌بینی، اطمینان به همکاری و احساس کنترل بر زندگی شخصی، از جمله متغیرهایی‌اند که بر اعتماد تأثیر دارند. ضمن اینکه افراد اعتماد خود را در جنبه‌های متفاوت زندگی خویش در خانواده، جمع دوستان و همکاران و مواضع سیاسی بارز می‌سازند. (نیوتون، ۲۰۰۴: ۲۲)

بررسی ادبیات موجود در زمینه اعتماد و اعتماد عمومی، نشان‌دهنده فقدان یک تعریف مورد اجماع از معنای این واژه است. با این حال، در تعاریفی که از اعتماد ارائه شده، عموماً آن را انتظار رفتارهای صادقانه و فاقد منفعت‌جویی از دیگران می‌دانند. در واقع؛ می‌توان اعتماد را نوعی انتظار نتایج مثبت دانست که یک طرف می‌تواند بر مبنای اقدام مورد انتظار طرف دیگر، در تعاملی که مشخصه اصلی آن عدم اطمینان است،

در تحقیق حاضر، عدالت زبانی بر اساس سه بعد تملق‌زدایی، حق‌محوری و تبعیض‌زدایی مفهوم‌سازی شده است. منظور از تملق‌زدایی، پیراستگی ذهن و زبان از تملق و دیگرستایی است. زبان تملق، زبانی دروغگوست که شأن آدمیان را به نادرست بهتر از آنچه هست جلوه می‌دهد و حدود روابط اجتماعی را از میزان خارج می‌سازد. تجلی تملق در زبان مدیران دولتی، فرهنگ اداری را چاپلوس و تملق می‌سازد. منظور از حق‌محوری؛ یعنی اینکه مدیران دولتی باید به گونه‌ای از زبان خویش استفاده کنند که تعادل جامعه حفظ شود. اگر ذهن و زبان به حق‌گویی و حق‌شنوی اصرار ورزد، مجال ظلم و ستم از جامعه برچیده می‌شود؛ مشروط بر اینکه قابلیت‌های زبانی به کل جامعه تسری یابند. همچنین منظور از تبعیض‌زدایی، پیراستگی ذهن و زبان از تبعیض، توهین و تحقیر است؛ زبان سالم هرگز به تبعیض و تحقیر دیگران گشوده نمی‌شود و اگر در قوانین و مقررات اداری منعکس شود، ساحت اداره را آلوده نمی‌سازد. زبان سالم، نافذ و اثرگذار است و اگر در ساحت اداری متجلی شود، زبان اداره را صریح و نافذ ساخته، از ابهام و ضعف در گفتار پیراسته می‌سازد.

بنابر این، با توسعه عدالت زبانی، زبان مدیران دولتی از تملق، تحقیر و ضعف در گفتار پیراسته می‌شود و مجال سلطه‌گری و سلطه‌جویی را به حدی کاهش می‌دهد که خوی سلطه‌گری و سوء استفاده از قدرت، هرگز نتواند آشکارا و عیان، در ساحت اداره جلوه‌گری کند. اگر کسی نتواند قصد سلطه یا بازتاب آن را در محیط گفتگو و مراوده اجتماعی بارز نماید، هرگز نخواهد توانست در تخصیص منابع مالی، سیاسی یا فرهنگی، منابع مورد نیاز برای حاکمیت زر و زور و تزویر را مهیا کند. (پورعزت، ۱۳۹۰: ۱۴۲)

۲. خطریذیری: بیان‌کننده میزان خطریذیری مردم در برقراری ارتباط با دولت و مقامات سازمان‌های دولتی برای ارائه آزادانه انتقادات و پیشنهادهایشان است.

۳. درستکاری: درجه باور مردم به صداقت و درستکاری و انجام صحیح امور محوله توسط دولت و مقامات دولتی را نشان می‌دهد.

### مشارکت عمومی

تاریخ حیات انسان، تاریخ همکاری و ستیز است. زمانی که نخستین بار انسان دریافت که با تجمیع توان خود با دیگران می‌تواند بر مشکلات فائق آید، مشارکت زاده شد. دموکراسی‌های اولیه دنیا همچون دموکراسی آتن، تبلور مشارکت شهروندان در تعیین سرنوشت خود بودند. امروزه مشارکت در بستر جامعه‌ای دموکراتیک و مدنی، صورتی نهادینه به خود می‌گیرد. مشارکت نهادینه‌شده در سه بستر جامعه مدنی، شهروندی و دموکراسی شکل گرفته است. بر همین اساس، افزایش مشارکت عمومی شهروندان در فرایندهای خط‌مشی‌گذاری عمومی و اداره امور جامعه در سطوح محلی، منطقه‌ای و ملی، یکی از شاخص‌های مهم در پیشرفت جوامع دموکراتیک است. (نادر، ۲۰۰۴: ۴)

در واژه‌نامه آکسفورد، مشارکت به عنوان «عمل یا واقعیت شرکت کردن، بخشی از چیزی را داشتن یا تشکیل دادن» تعریف شده است (درراکس، ۱۳۷۷). یکی از مؤسسات تحقیقاتی سازمان ملل متحد، مشارکت را «کوشش‌های سازمان‌یافته برای افزایش کنترل بر منابع و نهادهای نظم‌دهنده در شرایط اجتماعی معین از سوی مردم، گروه‌ها و جنبش‌هایی که تا کنون از حیطه اعمال چنین کنترلی محروم و مستثنا بوده‌اند» تعریف می‌کند (غفاری، ۱۳۸۰). بر مبنای این تعریف، کلیه افراد جامعه حق دارند در تصمیمات اثرگذار بر سرنوشت‌شان مشارکت داشته باشند.

دریافت‌کننده (دانایی فرد، ۱۳۸۲). پس ایده اصلی اعتماد، نوعی انتظار است که تخطی از آن، اعتماد را مخدوش می‌سازد.

بر همین اساس، اعتماد عمومی نیز باور مردم نسبت به رفتارها و اقدامات خاصی است که انتظار دارند از دولت ببینند (لومان، ۱۹۷۹). وقتی اعتماد عمومی مطرح می‌شود، مردم انتظار دارند مقامات و کارکنان سازمان‌های دولتی با اقدامات خود در تعامل با آنها، که در این تعامل نوعی عدم اطمینان و عدم شناخت از نحوه انجام امور در سازمان‌های دولتی وجود دارد، به انتظارات آنها پاسخ داده شود. به عبارت دیگر؛ اعتماد عمومی یعنی انتظار مردم از دریافت مثبت پاسخ به خواسته‌هایشان از طرف متولیان امور عمومی (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰). اعتماد عمومی ماهیتی جامعه‌شناختی داشته، می‌توان آن را در عرصه‌های اقتصادی، سیاسی و فرهنگی جامعه رصد کرد (نای و زلیکوف، ۱۹۹۷: ۲).

اعتماد عمومی حاصل باور افراد به توانمندی‌شان در اثرگذاری در فراگرد توسعه سیاسی است و به تصور آنان به مراتب پاسخگویی و حساب‌پس‌دهی دولت اشاره دارد. (بلانگر و نادایانو، ۲۰۰۵: ۳)

### ابعاد اعتماد عمومی

با توجه به اینکه اعتماد عمومی از جمله مباحثی است که در علوم مختلف، همچون: اقتصاد، انسان‌شناسی، جامعه‌شناسی، روان‌شناسی، رفتار سازمانی و غیره وجود دارد، می‌توان برای آن ابعاد مختلفی را مد نظر قرار داد (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰). در این تحقیق با مرور ادبیات و تحقیقات قبلی، اعتماد عمومی بر اساس سه بعد ذیل، مفهوم‌سازی شد (پیران‌نژاد، ۱۳۸۶):

۱. اطمینان: نوعی احساس مثبت است که مردم با گذشت زمان نسبت به دولت و مقامات سازمان‌های دولتی و عملکرد و تصمیمات آنها پیدا می‌کنند.

1. Luhmann
2. Nye and Zelikow
3. Belanger and Nadeau

به گفته رابرت دال، دموکراسی فرصت «مشارکت واقعی» را فراهم می‌سازد (دال، ۱۳۷۸). تعامل بین نهادهای مدنی با دولت در یک فرایند دموکراتیک صورت می‌گیرد. محصول این تعامل، دموکراسی مدرنی است که خود را به شکل جمهوری‌ای نشان می‌دهد که در آن، انسانها محقاند و دولت، نماینده و پاسخگوی شهروندان است. از این رو، مشارکت در عین اینکه به وجود آورنده دموکراسی است، محصول آن نیز می‌باشد. در گونه‌شناسی مشارکت می‌توان به انواع مشارکت‌های مدنی، سیاسی، اقتصادی و فرهنگی اشاره کرد.

با جمع‌بندی موارد ذکر شده، مشارکت عمومی را می‌توان «میزان آگاهی و تمایل مردم جهت دخالت و اثرگذاری بر خط‌مشی‌های عمومی، اداره امور عمومی و تعیین سرنوشت خود و کشور خود به صورت جمعی» تعریف کرد.

در تحقیق حاضر، مشارکت عمومی بر اساس دو بعد تمایل به مشارکت و اقدام به مشارکت، مفهوم‌سازی شده است که بُعد اقدام به مشارکت، خود شامل دو مؤلفه مشارکت مدنی و مشارکت سیاسی است. منظور از تمایل به مشارکت، میزان علاقه و انگیزه مردم برای دخالت و اثرگذاری بر خط‌مشی‌های عمومی، اداره امور عمومی و تعیین سرنوشت خود و کشور خود به صورت جمعی می‌باشد که این اقدامات در عرصه‌های مدنی و سیاسی رخ می‌دهند.

رابطه بین عدالت‌زبانی، اعتماد عمومی و مشارکت عمومی **عدالت‌زبانی و مشارکت عمومی**: در این پژوهش، مشارکت عمومی به عنوان یکی از پیامدهای عدالت‌زبانی مطرح شده است. از آنجا که دست‌کم بخشی از انتظارات افراد از تجربه‌های گذشته آنها سرچشمه می‌گیرد، بی‌عدالتی‌های مورد انتظار نیز احتمالاً تحت تأثیر بی‌عدالتی‌های پیشین قرار می‌گیرد. این بی‌عدالتی ادراک شده آثاری به دنبال دارد که یکی از آثار

فردی آن، کاهش مشارکت عمومی شهروندان است (حقیقی و میرزاده، ۱۳۸۹: ۷۵)؛ چون شیوع رفتارهای غیر منصفانه در جامعه، روحیه کاری افراد را کاهش می‌دهد و افراد را علیه سیستم اجتماعی برمی‌انگیزاند؛ در حالی که رفتارهای منصفانه موجب افزایش تعهد افراد و بقای آنها در موقعیت موجود می‌شود و به مساعی داوطلبانه آنها برای نیل به اهداف اجتماعی و پیشرفت جامعه، پروبال می‌دهد و زمینه حضور و مشارکت افراد را در جامعه فراهم می‌کند. بدیهی است مردم در صورتی نسبت به چنین مشارکت‌هایی تمایل نشان می‌دهند که ادراک کنند دولت و مسئولان دولتی در گفتار و کردار خود با آنها عادلانه رفتار می‌کنند و خود را برتر از آنان ندانسته، به نوعی برابر نیز می‌پندارند. بنابر این، می‌توان انتظار داشت که ادراک شهروندان از عدالت‌زبانی مدیران دولتی باعث افزایش مشارکت عمومی شود. بنابر این، فرضیه اول تحقیق به شرح ذیل بیان می‌شود:

فرضیه اول: ادراک شهروندان از رعایت عدالت‌زبانی توسط مدیران دولتی بر مشارکت عمومی شهروندان اثر مثبت و معناداری دارد.

**عدالت‌زبانی و اعتماد عمومی**: در این تحقیق اعتماد عمومی نیز به عنوان یکی از پیامدهای عدالت‌زبانی مطرح شده است. به نظر می‌رسد در هر جامعه‌ای، اعتماد شهروندان رابطه‌ای تنگاتنگ با عدالت اجتماعی داشته باشد. همان‌طور که پیش‌تر نیز ذکر شد، اعتماد عمومی انتظار مردم از دولت و سازمان‌های دولتی برای انجام رفتارهایی خاص است. نکته مهم قابل تأکید آن است که سطح اعتماد بین ملت و دولت، به شدت تحت تأثیر سطح ادراک شده عدالت از رفتار دولت قرار می‌گیرد. ملت، حکومت را برمی‌گزیند و به آن مشروعیت می‌دهد. سپس حکومت در جامعه اعمال قدرت (خط‌مشی‌گذاری) می‌کند. رفتار بعدی مردم به تحلیل آنها از میزان ادراک عدالت در رفتار دولت بستگی دارد. به بیانی دیگر؛ هنگامی که افراد، حضور عدالت را در سخنان و گفتار مدیران دولتی درک کنند و

مشارکت عمومی حاصل اعتماد عمومی باشد محتمل تر است (منوریان و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۶۱). لذا در این پژوهش اعتماد عمومی نقش متغیر میانجی را ایفا می‌کند. در این زمینه، اسلینر نیز معتقد است که آثار بی‌عدالتی بر مشارکت بیشتر به صورت غیر مستقیم و از طریق اعتماد است، نه به صورت مستقیم (اوسلانر<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۵: ۸۷۶). بنابراین، می‌توان بیان کرد که مشارکت عمومی تحقق نمی‌یابد مگر با وجود تحقق مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی. در عین حال، سرمایه اجتماعی مبتنی بر تجلی شاخص‌هایی همچون اعتماد خواهد بود و البته اعتماد به وجود شاخص‌هایی همچون عدالت بستگی دارد. بنابراین، فرضیه سوم تحقیق به شکل ذیل تدوین می‌شود:

**فرضیه سوم:** اعتماد عمومی بر مشارکت عمومی شهروندان اثر مثبت و معناداری دارد.

### پیشینه پژوهش

در جدول ۱، خلاصه‌ای از پیشینه تحقیقات داخلی و خارجی مرتبط با موضوع ارائه شده است که در ادامه به تشریح آنها پرداخته خواهد شد.

### چارچوب نظری پژوهش

چارچوب نظری یک الگوی مفهومی مبتنی بر روابط تئوریک میان شماری از عواملی است که در مورد مسائل مورد پژوهش با اهمیت تشخیص داده شده‌اند. این چهارچوب نظری با بررسی سوابق پژوهشی در قلمرو مسئله به گونه‌ای منطقی جریان پیدا می‌کند. با توجه به تعاریف ارائه شده و ذکر تحقیقات گذشته، محققان، مدل مفهومی ذیل را برای تبیین ماهیت روابط میان عدالت زبانی و اعتماد عمومی و مشارکت عمومی ارائه کردند.

نشانه‌های آن را به طور مستقیم یا غیرمستقیم مشاهده نمایند، حس خوبی در آنان ایجاد می‌شود و این حس خوب را در اعمال و رفتار خود بروز می‌دهند و به دیگران نیز منتقل می‌کنند. در این حالت افراد احساس آرامش می‌کنند که این آرامش، فضایی سرشار از اعتماد به مدیران دولتی را در جامعه حاکم می‌سازد. اعتماد به اینکه پیامدها و رویه‌ها منصفانه است و افراد قصد آسیب زدن به یکدیگر را ندارند (اشجع و همکاران، ۱۳۸۸: ۳۵). بنابراین، فرضیه دوم تحقیق به شکل زیر تدوین می‌شود.

**فرضیه دوم:** ادراک شهروندان از رعایت عدالت زبانی توسط مدیران دولتی بر اعتماد عمومی اثر مثبت و معناداری دارد.

**اعتماد عمومی و مشارکت عمومی:** به نظر می‌رسد اعتماد عمومی نیز نقشی مؤثر در مشارکت عمومی مردم داشته باشد. دلیل این امر آن است که احتمالاً مردم زمانی که به اقدامات مقامات دولتی اعتماد داشته باشند، تمایل بیشتری به مشارکت در اداره امور خواهند داشت. بالعکس زمانی که شهروندان یک جامعه اطمینان از اثرگذاری مشارکت خود بر تصمیمات و اقدامات دولت و نیز اعتماد خود را نسبت به مدیران دولتی از دست بدهند، جامعه نخست با پدیده‌ای به نام «بحران مشارکت» و در نهایت، با «بحران مشروعیت» مواجه می‌شود. بنابراین، می‌توان یکی از دلایل مشارکت عمومی را سطح بالای اعتماد عمومی مردم تلقی کرد.

در عین حال، باید توجه داشت اعتماد عمومی و مشارکت عمومی می‌توانند نوعی رابطه دوطرفه با یکدیگر داشته باشند؛ بدین معنا که افزایش اعتماد عمومی منجر به افزایش مشارکت عمومی می‌شود و در جامعه‌ای که مشارکت عمومی مردم بالا باشد، اعتماد عمومی نیز افزایش می‌یابد. با این حال، این امر که

## جدول ۱. خلاصه‌ای از پیشینه تحقیقات داخلی و خارجی

عنوان و تاریخ	نام محقق	نحوه انتشار	بیان مختصر پژوهش و نتایج آن
عدالت و اعتماد عمومی: ره‌آورد حکومت الکترونیک/۱۳۸۸	علی اصغر پورعزت و همکاران	مقاله	هدف این پژوهش مطالعه اثر تعدیل‌گری ابعاد گوناگون عدالت اجتماعی در رابطه حکومت الکترونیک و افزایش اعتماد عمومی، از طریق پیمایش این رابطه در میان سه گروه استادان مدیریت دولتی، کارگزاران حکومت و دانشجویان مدیریت دولتی بوده است. نتایج حاکی از وجود رابطه معنادار میان پویایی‌های نهادی حکومت الکترونیک، افزایش ادراک عدالت اجتماعی و نیز افزایش سطح اعتماد به دولت می‌باشد.
بررسی رابطه بین پاسخگویی عمومی، مشارکت عمومی و اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی مناطق ۲۲ گانه شهر تهران/۱۳۸۸	عباس منوریان و همکاران	مقاله	این تحقیق با هدف شناسایی تأثیر پاسخگویی عمومی بر افزایش اعتماد عمومی و همچنین مشارکت عمومی شهروندان در مناطق ۲۲ گانه تهران انجام شده است و اشاره شده که دولت پاسخگو در یک جامعه شرایط جلب اعتماد عمومی شهروندان را فراهم کرده و در نهایت باعث افزایش مشارکت عمومی شهروندان در امور سیاسی و اجتماعی از قبیل انتخابات می‌شود.
مفهوم‌شناسی تطبیقی عدالت زبانی(کارکرد زبان در توسعه عدالت)/۱۳۹۱	کوکب فائز و همکاران	مقاله	هدف این پژوهش بررسی تطبیقی کارکرد و نقش زبان در توسعه عدالت در قالب مفهوم جدید و نوظهور عدالت زبانی است که به روش دلفی تاریخی انجام شده است و نتایج پژوهش نیز حاکی از آن است که در رویکرد عدالت زبانی، بنیادهای عدالت بر ساخت زبان، توسعه و تقویت توانمندی‌های زبان‌شناختی آحاد جامعه بنا نهاده می‌شود. لذا بر به کارگیری واژگان عدالت‌محور برای رسیدن به جامعه عدل و منع استفاده از واژگان تحقیرآمیز تأکید می‌شود.
نابرابری، اعتماد و مشارکت مدنی/۲۰۰۵	اوسلانر و همکاران	مقاله	نویسندگان مقاله با استفاده از داده‌های ایالتی آمریکا در دهه‌های ۱۹۸۰، ۱۹۷۰، ۱۹۹۰ به بررسی علت مشارکت افراد در اجتماعات مدنی پرداختند. آنها چهار فرضیه اصلی را در این پژوهش آزمون نمودند: نابرابری موجب بی اعتمادی می‌شود؛ اثرات نابرابری بر مشارکت بیشتر به صورت غیر مستقیم و از طریق اعتماد است نه به صورت مستقیم؛ اعتماد تأثیر بیشتری بر انواع اجتماعی مشارکت مدنی دارد تا بر مشارکت سیاسی، و تأثیر اعتماد بر مشارکت مدنی بیشتر از تأثیر مشارکت مدنی بر اعتماد است. این چهار فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. یافته‌ها نشان می‌دهد که نابرابری موجب کاهش اعتماد عمومی می‌شود و قوی‌ترین تعیین‌کننده آن است.
عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی/۲۰۰۱	کین و بروس <sup>۱</sup>	مقاله	این پژوهش به بررسی عوامل مؤثر بر بی اعتمادی مردم می‌پردازد. برخی از مهم‌ترین عوامل عبارتند از: ۱. دریافت هدیه و انعام توسط کارکنان دولت ۲. برخورد و رفتار تبعیض‌آمیز در قبال دوستان و بستگان ۳. توجه خاص به برخی افراد. ۴. عدم راستگویی و صداقت یا نگفتن واقعیت‌ها.

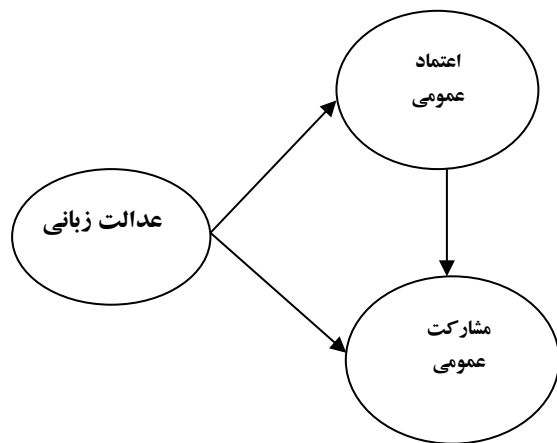


پنهان است، ضرورت استفاده از این مدل‌ها روزبه‌روز بیشتر می‌شود. (سیگرز،<sup>۴</sup> ۱۹۹۷) جامعه آماری شامل شهروندان منطقه ۶ شهر تهران می‌باشد. نمونه‌گیری به روش در دسترس (اتفاقی) صورت گرفته است. حجم نمونه آماری بر اساس جدول مورگان حدود ۳۸۴ نفر برآورد شده است. بر اساس تجربیات محققان، تعداد بیشتری از حجم نمونه پرسشنامه پخش شده تا در نهایت، ۴۰۰ پرسشنامه کامل به دست آمده است. از میان ۴۰۰ نفر، در این پژوهش، ۷/۸ درصد (۳۱ نفر) دارای گروه سنی کمتر از ۲۰ سال، ۸۱/۵ درصد (۳۲۶ نفر) دارای گروه سنی ۲۱-۳۰ سال، ۷/۲ درصد (۲۹ نفر) دارای گروه سنی ۳۱-۴۰ سال، ۱/۸ درصد (۷ نفر) دارای گروه سنی ۴۱-۵۰ سال و ۱/۸ درصد نیز (۷ نفر) دارای گروه سنی ۵۱ سال به بالا بوده‌اند.

۶۲/۲ درصد (۲۴۹ نفر) دارای مدرک بالاتر از کارشناسی ارشد، ۲۲/۳ درصد (۹۸ نفر) دارای مدرک کارشناسی، ۵/۲ درصد (۲۱ نفر) دارای مدرک فوق دیپلم، ۸/۳ درصد (۳۳ نفر) دارای مدرک دیپلم و دو درصد (۸ نفر) دارای مدرک زیر دیپلم بودند.

۳۴/۲ درصد (۱۳۷ نفر) مرد و ۶۵/۸ درصد (۲۶۳ نفر) زن بودند.

در مدل مفهومی پژوهش، عدالت زبانی، یک متغیر برون‌زا و اعتماد عمومی و مشارکت عمومی، متغیرهای درون‌زا هستند. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات، پرسشنامه است که بر این اساس برای متغیرهای مورد بررسی؛ یعنی عدالت زبانی، اعتماد عمومی و مشارکت



نمودار ۱. مدل مفهومی پژوهش

### روش شناسی تحقیق

از آنجا که هدف پژوهش تعیین روابط علی میان متغیرهای عدالت زبانی، اعتماد عمومی و مشارکت عمومی است، پس تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، توصیفی و از نوع همبستگی و به طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری<sup>۱</sup> است. برای بررسی روابط میان متغیرها در دهه‌های اخیر روش‌های فراوانی ارائه شده است. یکی از این روش‌ها، مدل معادلات ساختاری یا تحلیل چند متغیری با متغیرهای مکنون است. مدل معادلات ساختاری، رویکرد آماری جامعی برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط بین متغیرهای مشاهده شده<sup>۲</sup> و متغیرهای مکنون<sup>۳</sup> می‌باشد. از طریق این رویکرد می‌توان قابل قبول بودن مدل‌های نظری را در جوامع خاص آزمون کرد و از آنجا که اکثر متغیرهای موجود در تحقیقات مدیریتی به صورت مکنون یا پوشیده و

1. Structural equation modeling

2. Observed variables

3. Latent variables

4. Segares

عمومی به ترتیب ۱۳، ۱۵ و ۹ سؤال در نظر گرفته شده است.

برای مقیاس اعتماد عمومی از پایان نامه کارشناسی ارشد علی پیران نژاد (۱۳۸۶) استفاده شده است که دارای سه بعد اطمینان، صداقت و درستکاری و خطرپذیری است. مقیاس عدالت زبانی (ادراک شهروندان از عدالت زبانی) و مشارکت عمومی نیز توسط محققان این مقاله و با استفاده از روش تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی ساخته شد. بدین منظور با توجه به تعریف عملیاتی و ابعاد هر متغیر (عدالت زبانی و مشارکت عمومی) سؤالاتی طراحی و تحلیل عاملی شد. پس از تحلیل عاملی اکتشافی، پرسشنامه‌ها مورد تحلیل عاملی تأییدی نیز قرار گرفتند. نتایج تحلیل عاملی تأییدی که با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری صورت می‌گیرد نیز مناسب بودن پرسشنامه‌های طراحی شده را تأیید می‌کند. جداول ۲ و ۳ ابعاد به دست آمده از تحلیل عاملی اکتشافی و نیز نتایج تحلیل عاملی تأییدی یا همان مدل اندازه‌گیری را نشان می‌دهند.

همچنین برای آزمون روایی سؤالات، هم از اعتبار محتوا (اعتبار صوری) و هم از اعتبار عاملی استفاده شد. برای سنجش اعتبار محتوای پرسشنامه از نظرات متخصصان، اساتید دانشگاهی و کارشناسان خبره استفاده شده و اصلاحات لازم به عمل آمده است.

آزمون اعتبار عاملی پرسشنامه نیز همان‌طور که پیش‌تر ذکر شد، با کمک تحلیل عاملی تأییدی و با استفاده از نرم افزار لیزرل انجام گرفت. گفتنی است برای اینکه مدل اندازه‌گیری یا همان تحلیل عاملی تأییدی، تأیید شود، اولاً باید

شاخص‌های آن برازش مناسبی داشته باشند و ثانیاً مقادیر  $t$ -value ضرایب استاندارد آن باید معنادار باشند. اگر مقدار کای دو<sup>۱</sup> کم، نسبت کای دو به درجه آزادی (df) کوچک‌تر از ۳،  $RMSE^2$  کوچک‌تر از ۰٫۱ و نیز  $GFI^3$  و  $AGFI^4$  بزرگ‌تر از ۹۰ درصد باشند، می‌توان نتیجه گرفت که مدل برازش بسیار مناسبی دارد. مقادیر  $t$  نیز اگر از ۱/۹۶ بزرگ‌تر یا کوچک‌تر از ۱/۹۶- باشند، معنادار خواهند بود.

به منظور سنجش پایایی، یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسشنامه پیش‌آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده از پرسشنامه، میزان ضریب پایایی با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که این ضریب به ترتیب، ۰/۸۹۰ برای عدالت زبانی، ۰/۸۱۴ برای اعتماد عمومی و ۰/۷۶۱ برای مشارکت عمومی به دست آمد. این اعداد نشان‌دهنده این است که پرسشنامه از قابلیت اعتماد و به عبارتی از پایایی لازم برخوردار است.

### تجزیه و تحلیل داده‌ها

به منظور آزمون فرضیات، ابتدا از آزمون همبستگی پیرسون با استفاده از نرم‌افزار اس پی اس ۱۶، برای سنجش همبستگی بین متغیرها استفاده شد. سپس رابطه علی بین متغیرهای مستقل، میانجی و وابسته تحقیق با استفاده از آزمون مدل سازی معادلات ساختاری، با کمک نرم‌افزار لیزرل ۸/۵۴ آزمون شد. جدول ۴ نتایج همبستگی میان سه متغیر اصلی تحقیق را نشان می‌دهد.

1.  $\chi^2$

2. Root Mean Square Error of Approximation

3. Goodness of Fit Index

4. Adjusted Goodness of Fit Index

## مدل سازی معادلات ساختاری

به منظور سنجش رابطه علی که در فرضیات ذکر شده بود، از مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شد. گفتنی است برای اینکه مدل ساختاری یا همان نمودار مسیر تأیید شود، اولاً باید شاخص های آن برازش مناسبی داشته باشند و ثانیاً باید مقادیر  $t$ -value و ضرایب استاندارد معنادار باشند. اگر مقدار  $\chi^2$  کم، نسبت  $\chi^2$  به درجه آزادی (df) کوچک تر از ۳، RMSEA کوچک تر از ۰,۱ و نیز GFI و AGFI بزرگ تر از ۹۰ درصد باشند، می توان نتیجه گرفت

از ۱/۹۶ بزرگ تر یا از ۱/۹۶- کوچک تر باشند، در که مدل، برازش بسیار مناسبی دارد. مقادیر  $t$  نیز اگر سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار خواهند بود. همان طور که در نمودار ۲ و ۳ مشاهده می شود، اعتبار و برازندگی مناسب مدل ها تأیید می شود؛ چرا که مقدار کای دو، مقدار RMSEA و نسبت کای دو به درجه آزادی در همه مدل ها کمتر از ۳ بوده و نیز مقدار GFI و AGFI در همه مدل ها بالای ۹۰ درصد است.

جدول ۲. ابعاد به دست آمده از تحلیل عاملی اکتشافی و نتایج تحلیل عاملی تأییدی (مدل اندازه گیری) مشارکت عمومی

شماره	ابعاد	سوالات	ضریب استاندارد	ضریب معناداری
۱	تمایل به مشارکت	من تمایل دارم آرای خود را درباره بهبود اداره دولت و سازمان های دولتی به گوش مسئولان برسانم.	۰/۶۲	۱۲/۴۲
۲	تمایل به مشارکت	مردم باید برای بهبود اداره دولت و سازمان های دولتی، پیشنهادها و انتقادات خود را به آنها ارائه دهند.	۰/۸۸	۱۶/۶۱
۳	تمایل به مشارکت	مردم باید نسبت به بهبود اداره جامعه خود، احساس مسئولیت داشته باشند.	۰/۵۹	۱۱/۸۳
۴	تمایل به مشارکت	مردم باید برای تعیین سرنوشت جامعه خود، با هم بحث و تبادل نظر داشته باشند.	۰/۵۳	۱۰/۵۱
۵	مشارکت مدنی	من به صورت آگاهانه و داوطلبانه در فعالیتهای اجتماعی شرکت می کنم.	۰/۵۵	۹/۵۵
۶	مشارکت مدنی	من به صورت آگاهانه و داوطلبانه با سازمان های خیریه همکاری می کنم.	۰/۳۷	۵/۹۱
۷	مشارکت مدنی	من به صورت آگاهانه و داوطلبانه در حفاظت از فضای سبز شهری همکاری می کنم.	۰/۴۲	۷/۰۷
۸	مشارکت سیاسی	من به صورت آگاهانه و فعال در راهپیمایی ها (مثل ۲۲ بهمن) شرکت می کنم.	۰/۲۳	۴/۳۱
۹	مشارکت سیاسی	من به صورت آگاهانه و داوطلبانه در انتخابات شرکت می کنم.	۰/۳۱	۵/۹۴
$\chi^2 = 39/72$ df = 16 RMSEA = 0/061 GFI = 0/98 AGFI = 0/94				

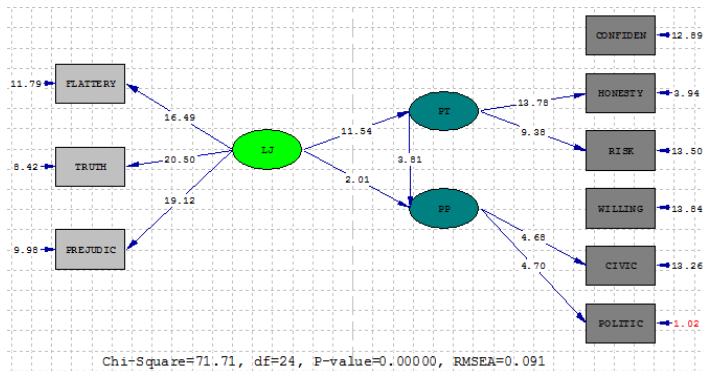
جدول ۳. ابعاد بدست آمده از تحلیل عاملی اکتشافی و نتایج تحلیل عاملی تأییدی (مدل اندازه گیری) عدالت زبانی

شماره	ابعاد	سوالات	ضریب ب استاندارد اورد	ضریب معنادار ی
۱	تملق زدایی	مدیران دولتی جرات پذیرش اشتباهات و عذرخواهی از مردم را دارند.	۰/۵۴	۱۱/۰۴
۲	تملق زدایی	مدیران دولتی در گفتارهایشان به جای تمجید و توجیه اقدامات، تشریح کننده اقداماتشان هستند.	۰/۴۶	۹/۲۴
۳	تملق زدایی	چاپلوسی و تملق توسط مدیران دولتی تقبیح می شود.	۰/۶۵	۱۴/۰۷
۴	تملق زدایی	رفتارهای فریبکارانه توسط مدیران دولتی تقبیح می شود.	۰/۶۵	۱۴/۰۵
۵	حق محوری	دروغ گو و خائن به مردم، توسط مسئولان رسوا می شوند.	۰/۶۸	۱۴/۹۳
۶	حق محوری	مدیران دولتی از افرادی منتقد، حق گو و صریح اللهجه حمایت می کنند.	۰/۷۰	۱۵/۲۵
۷	حق محوری	مدیران دولتی در اطلاع رسانی مسائل عمومی به شهروندان، صداقت و درستی گفتار را رعایت می کنند.	۰/۷۲	۱۵/۸۵
۸	حق محوری	مدیران دولتی در گفتار خود از بیان سخن حق ابائی ندارند ولو به ضرر خودشان باشد.	۰/۷۲	۱۵/۸۴
۹	تبعیض زدایی	گفتار مدیران دولتی با موضوعات مورد سوال افکار عمومی مرتبط است.	۰/۶۱	۱۲/۸۲
۱۰	تبعیض زدایی	سخنان مدیران به گونه ای است که امکان دسترسی و فهم عمومی به اطلاعات برای همگان را فراهم می کند.	۰/۶۰	۱۲/۵۶
۱۱	تبعیض زدایی	گفتار مدیران دولتی به گونه ای است که خود را با مردم برابر و همسان می پندارند.	۰/۵۴	۱۱/۱۵
۱۲	تبعیض زدایی	مدیران با مردم مودبانه و با احترام رفتار می کنند و از به کار بردن جملات سخیف و سبک می پرهیزند.	۰/۵۹	۱۲/۴۰
۱۳	تبعیض زدایی	تصمیم گیری ها توسط دولت بدون غرض ورزی و تبعیض می باشد.	۰/۷۱	۱۵/۸۱
$AGFI = ۰/۹۴$ $GFI = ۰/۰۶۰$ $RMSEA = ۶۴$ $df = ۱۵۵/۸۲ = \chi^2$ $۰/۹۲$				

جدول ۴. ماتریس همبستگی پیرسون میان متغیرهای تحقیق

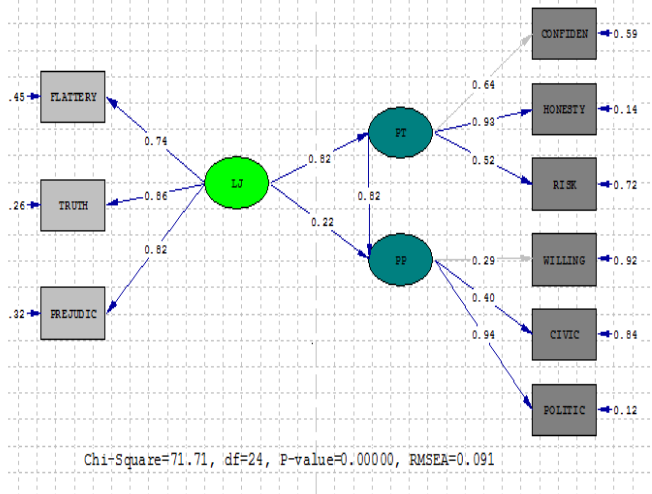
	عدالت زبانی	اعتماد عمومی	مشارکت عمومی
عدالت زبانی	۱		
اعتماد عمومی	۰/۷۰۳	۱	
مشارکت عمومی	۰/۲۶۷	۰/۳۷۱	۱

همه ضرایب در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی دار هستند.



نمودار ۳. مدل سازی معادلات ساختاری (معناداری)

میانجی متغیر اعتماد عمومی نیز تأیید می شود. مقادیر t همه بالاتر از ۱/۹۶ بوده و معنادار است. مقادیر t نشان می دهند که فرضیات تحقیق تأیید می شوند. جدول ۵، یافته های تحلیل علی با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری برای آزمون فرضیات تحقیق را نشان می دهد.



نمودار ۲. مدل سازی معادلات ساختاری (ضرایب استاندارد شده) عدالت زبانی LJ، مشارکت عمومی با PP و اعتماد عمومی با PT در نمودار ۲ و ۳ نشان داده شده اند. همان طور که نمودارهای ۲ و ۳ نشان می دهند، اثر عدالت زبانی بر اعتماد عمومی و مشارکت عمومی معنادار است و تأیید می شود. همچنین رابطه بین اعتماد عمومی و مشارکت عمومی نیز معنادار بوده و تأیید می شوند. از این رو نقش

جدول ۵. یافته های حاصل از مدل معادلات ساختاری در آزمون فرضیات تحقیق

نتیجه آزمون	عدد معناداری	ضریب مسیر	فرضیات
تأیید فرضیه	۲,۰۱	۰,۲۲	فرضیه اول: عدالت زبانی بر مشارکت عمومی شهروندان اثر مثبت و معناداری دارد.
تأیید فرضیه	۱۱,۵۴	۰,۸۲	فرضیه دوم: عدالت زبانی بر اعتماد عمومی شهروندان اثر مثبت و معناداری دارد.
تأیید فرضیه	۳,۸۱	۰,۸۲	فرضیه سوم: اعتماد عمومی بر مشارکت عمومی شهروندان اثر مثبت و معناداری دارد.

$\chi^2 = 71,71 \quad df = 24 \quad RMSEA = 0,091 \quad GFI = 0,95 \quad AGFI = 0,90$

ارزش t در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار می باشد.

## بحث و نتیجه‌گیری

هدف این مقاله بررسی روابط میان عدالت زبانی، اعتماد عمومی و مشارکت عمومی بوده است. با توجه به نتایج به دست آمده از فرضیه اول مشخص می‌شود که عدالت زبانی از عوامل اصلی ایجاد مشارکت عمومی شهروندان است. مردم زمانی تمایل به مشارکت در امور اداره جامعه خود را خواهند داشت و نیز زمانی اقدام به مشارکت خواهند کرد که احساس کنند مدیران دولتی در ابرازات کلامی و زبانی با آنها عادلانه رفتار می‌کنند. لذا بر اساس رویکرد عدالت زبانی، ساخت زبان و مجموعه واژگان نباید مجالی برای توسعه ظلم فراهم کند. بنابر این، واژگانی که تبعیض، ظلم و تحمیل اراده را آسان می‌کنند، باید از ساخت زبان حذف و بر واژگان مقلد و مؤید عدالت و برابری بیشتر تأکید شود تا زمینه‌ساز مشارکت عمومی شهروندان شود. علاوه بر این، تمرکز بر توانمندی زبان شناختی آحاد جامعه نیز در این مقوله اهمیت خاصی می‌یابد؛ مبنی بر اینکه باید شرایطی فراهم شود تا همه افراد بتوانند بدون دشواری‌های زبانی، حق خود را از دیگران بازپس گیرند و از موقعیت مناسب و متعادلی در مقایسه با دیگر آحاد اجتماعی در تمام فرایندهای سیاسی و اجتماعی برخوردار شوند. مقوله‌ای که در پژوهش فائز و همکاران (۱۳۹۱: ۱۲۳) نیز بر آن تأکید شده است.

با توجه به نتایج به دست آمده از فرضیه دوم، مشخص می‌شود که عدالت زبانی از عوامل اصلی ایجاد اعتماد عمومی در شهروندان است. در واقع؛ در هر جامعه‌ای، اعتماد شهروندان رابطه‌ای تنگاتنگ با عدالت دارد. مبراً بودن زبان مدیران دولتی از واژگان تملق‌بار، تبعیض‌آمیز و تحقیرکننده و اصرار مردم بر اجتناب از آنها، بر ظرفیت توسعه عدالت زبان‌شناختی و به تبع آن ابراز رفتارهای عادلانه می‌افزاید (پورعزت، ۱۳۹۰). همچنین رعایت حق محوری در سخنان مدیران دولتی باعث جلب اعتماد شهروندان به آنان می‌شود. این یافته با نتایج پژوهش کین و بروس (۲۰۰۱) کاملاً منطبق است؛ به نحوی که آنها دریافتند که برخی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بی‌اعتمادی مردم، عبارتند از: رفتار تبعیض‌آمیز مدیران در قبال دوستان و بستگان، عدم راستگویی و صداقت

یا نگفتن واقعیت‌ها و توجه خاص به برخی افراد؛ که تمامی این موارد در مفهوم عدالت زبانی مستتر هستند. بر اساس نتایج تحقیق حاصل از فرضیه سوم، ارتباط میان اعتماد و مشارکت عمومی نیز مورد تأیید قرار گرفته است. چنین نتیجه‌ای منطقی است. در حقیقت؛ مشارکت عمومی شهروندان تنها در سایه اعتماد عمومی آنها نسبت به دولت و سازمانهای دولتی محقق می‌شود. لذا حکومت‌ها زمانی قادر خواهند بود باعث افزایش مشارکت و همکاری‌های شهروندان خود شوند که بتوانند اعتماد شهروندان را نسبت به خود جلب کنند. دقیقاً به همین جهت است که حکومت‌ها همواره می‌بایست نسبت به میزان اعتماد در جامعه حساس بوده و ذخایر اعتماد خود را پر نگه دارند تا در شرایط سختی، از حمایت مردم برخوردار شوند. این یافته با نتایج پژوهش‌های منوریان و همکاران (۱۳۸۹) و اوسلانر و همکاران (۲۰۰۵) کاملاً منطبق است؛ تا جایی که اوسلانر و همکارانش معتقدند نابرابری موجب بی‌اعتمادی می‌شود و اثرات نابرابری بر مشارکت بیشتر به صورت غیر مستقیم و از طریق اعتماد است نه به صورت مستقیم؛ یعنی نقش میانجی‌گری اعتماد عمومی در رابطه بین عدالت و مشارکت تأیید می‌شود.

لذا پیشنهاد می‌شود مدیران دولتی در جهت رعایت عدالت زبانی تلاش بیشتری کرده و حوزه عمومی را به عنوان بستری برای تعامل و گفتگوی مشترک بین دولت و شهروندان، گسترش داده و تقویت کنند. برای نزدیک شدن زبان دولت و عامه مردم، باید هر دو زبان به زبان هنجار (استاندارد) نزدیک شوند تا درک مناسب و مشترکی از واژگان حاصل شود. لذا، یکی از راه‌های تأثیرگذاری بر رفتار افراد جامعه، ترویج زبان فراگیر است. زبان فراگیر با افزایش حیطه شمول در تعاملات اجتماعی و دوری از تبعیض، انحصار و استثنا می‌تواند در توسعه عدالت نقش اساسی ایفا کند. بنابر این، توصیه می‌شود که سیاست‌زدگی باید از ساحت زبان مدیران دولتی ایران حذف و زوده شود و ارزش‌های اسلامی و دینی را در گفتار خود مطمح نظر قرار دهند.

در پایان به پژوهشگران و علاقه‌مندان در این حوزه پیشنهاد می‌شود رابطه عدالت زبانی با سایر متغیرها نظیر شفافیت،

گرفته است که محققان می‌توانند صحت نتایج آن را در سطح مطالعه‌ای گسترده‌تر یا در شهرهای دیگر کشور بررسی کنند.

- پیران نژاد، علی (۱۳۸۶). "بررسی رابطه بین دولت الکترونیک و اعتماد عمومی". پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه تهران.
- حقیقی، محمدعلی و لیلا میرزاده (۱۳۸۹). "جایگاه عدالت در اسلام و نقش آن در ارتقای رفتارهای شهروندی سازمانی". مشکات، ۱۰۸، ۷۵.
- دال، رابرت (۱۳۷۸). "درباره دموکراسی"، ترجمه حسن فشارکی، شیرازه، تهران.
- دانایی فرد، حسن (۱۳۸۲). "طراحی و تبیین مدل اعتماد عمومی". رساله دکتری، دانشگاه تربیت مدرس، تهران. درزاکس، و. (۱۳۷۷). ترجمه فریده فرهی و وحید بزرگی، نگاهی نو به مفاهیم توسعه. مرکز، تهران.
- غفاری، غلامرضا (۱۳۸۰). "بررسی موانع اجتماعی- فرهنگی موثر بر مشارکت اجتماعی - اقتصادی سازمان یافته در جامعه روستایی ایران: مطالعه موردی روستاهای شهرستان کاشان". موسسه مطالعات و تحقیقات اجتماعی دانشگاه تهران، تهران.
- فائز، کوکب، حسین خنیفر، سیدمهدی الوانی، علی اصغر پورعزت، غلامرضا جندقی (۱۳۹۱). "مفهوم شناسی تطبیقی عدالت زبانی (کارکرد زبان در توسعه عدالت)". جستارهای زبانی. دوره ۳، شماره ۱ (۹)، ۱۱۳-۱۲۶.
- منوریان، عباس، عباس نرگسیان، مهدی فتاحی، بهاره واثق (۱۳۸۹). "بررسی رابطه بین پاسخگویی عمومی، مشارکت عمومی و اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی: مناطق ۲۲ گانه شهر تهران". فصلنامه مدرس علوم انسانی - پژوهش‌های مدیریت در ایران، ۱۴ (۳)، ۲۷۴-۲۵۹.

مشروعیت و غیره که در این مقاله به آنها اشاره‌ای نشد را به عنوان زمینه‌ای جدید برای پژوهش، مورد مطالعه قرار دهند. همچنین تحقیق حاضر در سطح منطقه ۶ شهر تهران صورت

## منابع

- اشجع، آرزو، ابوالقاسم نوری، حمیدرضا عریضی و حسین سماواتیان (۱۳۸۸). "رابطه ابعاد عدالت سازمانی با اعتماد به سازمان و سرپرست در کارکنان مجتمع فولاد مبارکه اصفهان". فصلنامه دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، ۴۰، ۳۵.
- الوانی، سید مهدی (۱۳۷۹). "افق‌های نو در مدیریت دولتی". مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۵۰، ۷.
- الوانی، سید مهدی و حسن دانایی فرد (۱۳۸۰). "مدیریت دولتی و اعتماد عمومی". دانش مدیریت، شماره ۵۵.
- پورعزت، علی اصغر، آرین قلی پور و علی پیران نژاد (۱۳۹۱). "عدالت و اعتماد عمومی، ره آورد حکومت الکترونیک". دانشور رفتار، دانشگاه شاهد، شماره ۳۸.
- پورعزت، علی اصغر (۱۳۹۱). "عدالت زبانی نقطه عطف روایت عدالت اجتماعی". انتشارات بنیاد نهج البلاغه، صص ۳۷-۱۵.
- پورعزت، علی اصغر (۱۳۹۰). "مثلث‌سازی قدرت و عدالت زبانی: عدالت زبانی در برابر سازه‌های اقتدار بخش سلطه در بوروکراسی ایرانی". سوره، شماره ۵۵، ۵۴.

- موسوی، میرطاهر (۱۳۸۵). "مشارکت اجتماعی یکی از مولفه‌های سرمایه‌ی اجتماعی". فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، ۶(۲۳)، ۸۴-۶۷.
- نادر، R (2004). "Public Participation and the Erosion of Democracy", *The Humanist*, 64(1).
- Newton, K. (2004). "Social trust: individual and cross-national approaches", *Portuguese Journal of Social Science* 3: 1, pp. 15-35.
- Nye, J. S., Zelikow, P. D. (1997). "Conclusions: Reflections, conjectures and puzzles". Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Uslander, E., Brown, M. (2005). "Inequality, Trust, and Civic Engagement". *American Politics Research*, 33(6), 868-894.
- Segares, A.H. (1997). "Assessing the unidimensionality of measurement: a paradigm and illustration within the context of information system" *International Journal of Management Science*, 25(1).
- Wayne, k. H., John, T.C. (2004). "organizational justice in schools: no justice without trust". *International journal of Educational Management*, 18(4), 250-259.
- Wong, Y.T., Ngo, H.Y., Wong, C.S. (2006), "Perceived organizational justice, trust, and OCB: A study of Chinese workers in joint ventures and state-owned enterprises", *Jornal of World Business*, 41(4), 344-355.
- ؛ گردآوری سید الرضی. (۱۳۷۹) "نهج البلاغه امام علی(ع)". ترجمه عبدالمحمد آیتی؛ تهران: بنیاد نهج البلاغه.
- Belanger, E., Nadeau, R. (2005). "Political Trust and the Vote in Multiparty Elections: The Canadian Case". *European Journal of Political Research*, 44.
- Dasgupta, P. (1988). "Trust as a commodity. In: Gambetta, D. (ed.) Trust: Making and Breaking Co-operative Relations. Oxford: Basil Blackwell, 49-72.
- Denhardt, K. (1999). "Enhancing Ethics in the Public Service: Setting Standards and Defining Values". In *Public Service in Transition: Enhancing its Role, Professionalism, Ethical Values and Standards*. UN New York.
- Hawkins, L., Fook, J., Ryan, M. (2001). "Social workers' use of the language of social justice". *British Journal of Social Work*. 31(1), 8.
- Katozian, N. (2008), "Justice and human law. *Journal of law*". faculty of law and political science, No 3.
- Keene, W., Bruce, R. (2001). "Keeping the public trust". *Public Administration Times*, 24(2), 4.
- Luhmann, N. (1979). "Trust and Power. *Chichester*", John Wiley & Sons, Inc, New York.