الثقة.. وصناعة الحياة

ربما لم يحظ موضوع الثقة بالاهتمام الكافى فى الثقافة العربية والدراسات العلمية، وكان الناس – ومازالوا- يثقون أو لا يثقون بناءٍ على حدس داخلى أو مشاعر إيجابية أو سلبية تجاه أفراد أو مجموعات أو مؤسسات أو هيئات أو قيادات أو وعود مثل «برقبتى»، «كلمة شرف»، «وحياة أبويا»، «ورحمة أمى»، «والعيش والملح اللى بينا»، وربما قلة من الناس يعمِلون العقل والفكر فى ثقتهم أو عدم ثقتهم فيما يُعرض عليهم. وكانت الثقة فى الماضى تعتمد على صفات أخلاقية لدى الفرد تضمنها سلطة الأسرة أو العائلة أو القبيلة أو المجتمع، وكان يقال «إن الرجل بكلمته» وأن «الشخص مربوط من لسانه»، ومن كان يخالف هذا الالتزام الأخلاقى والعرفى والاجتماعى كان يواجه بالاستهجان وربما بالنبذ والاحتقار الاجتماعى، وقد كان هذا مناسبا للبيئات البسيطة التى تمتلك المعرفة لأفرادها والتأثير فيهم. ولما كانت الثقة هى أحد أهم روافع النجاح والتنمية على المستوى الفردى والجماعى، صدر فى الآونة الأخيرة كتابان مهمان لعلهما يوقظان وعينا لمسائل الثقة ومزاياها وعيوبها وتشوهاتها وخداعاتها.. وهل نعط الآخرين ثقة مطلقة، أم ثقة نسبية؟، الكتاب الأول هو: «الثقة: الفضائل الاجتماعية والازدهار الاقتصادى» للكاتب والفيلسوف الشهير «فرانسيس فوكوياما»، والكتاب الثانى هو «سرعة الثقة .. الشيء الذى يغيِّر كل شيء» لخبير التنمية البشرية العالمى «ستيفين كوفى». والكتابان يناقشان موضوعات الثقة وإشكالياتها وآثارها وعوامل انهيارها وطرق بنائها خاصة فى المجتمعات الغربية. والثقة ينبنى عليها خلق صورة معينة للفرد تؤثر فى تقييم الناس له وبالتالى تؤثر فى نجاحه أو فشله وتؤثر فى تقديره والتعامل معه، وأصبحت هناك دراسات حديثة لبناء الثقة فى مشروعات ثقافية أو سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية، وزاد الاحتياج للثقة مع تطور الصناعات الإلكترونية وسيطرة وسائل التواصل الاجتماعى على مساحات هائلة من وعى البشر، وقدرة المؤثرين الاجتماعيين على السيطرة على توجهات جموع غفيرة من البشر ليس بالثقة الحقيقية المبنية على المصداقية والتثبت ولكن بواسطة الإبهار والإلحاح على الغرائز والمشاعر والاحتياجات، ومن هنا أصبح الوعى البشرى هشا وملوثا ومشوها فى مساحات كثيرة منه، مما شكل ما أسماه علماء النفس والاجتماع «مجتمع المخاطر» أو «مجتمع اللايقين» أو «مجتمع اللاأمان»، أو «مجتمع الشائعات المنمقة» أو «مجتمع الاحتيال»، وهو ماينذر بمخاطر شديدة على البشرية لو لم تستطع استعادة الثقة الحقيقية فى جوانب حياتها أو على الأقل فى غالبيتها.

المجال الديني يحظى بقدر كبير من الثقة .. فالدين هو الشئ المقدس لدى الناس

تأثير الثقة فى الأمن المجتمعى فى عصر الرقمنة:

اهتم علماء النفس والاجتماع بالتحولات العالمية ومظاهر العولمة وانتشار وسائل التواصل الاجتماعى وتأثيرها على زعزعة

الثقة فى حياة الناس، ونظرا لضعف الثقة بين أفراد المجتمع، وبين الأفراد والمؤسسات فقد نشأ ماسمى «عالم الفوضى» أو «مجتمع المخاطر» أو «عالم منفلت». وأصبحت وسائل التواصل الاجتماعى وسيلة جبارة للتنمر ونشر الشائعات والتشكيك، والتمييز العنصرى، ونشر التفاهات، ولم يعد المحتوى الصادق الجاد والموضوعى يحظى بقبول مرتادى وسائل التواصل الاجتماعى، بل طفت المواد المحركة للغرائز والضغائن والمليئة بالغثاءات والتفاهات والرداءات، ولذلك أُطلق على هذا العالم المعاصر «عالم الرداءات». وقد أدى هذا إلى حالة من الشك واللايقين تجاه ما يقرؤه الناس وما يسمعونه وما يشاهدونه سواء فى الإعلام التقليدى أو الإلكترونى أو حتى من بعضهم البعض، وسادت حالة من الشك والشائعات والتوجس العام، وأثر هذا كثيرا على الأمن المجتمعى والترابط المجتمعى.

تأثير الثقة فى المجال الدينى:

كان المجال الدينى يحظى بقدر كبير من الثقة، فالدين يمثل المقدس لدى الناس، وعلماء الدين اكتسبوا ثقة كبيرة من حملهم للرسالة المقدسة للناس، وكل من تظهر عليه مظاهر التدين كان يلقى ثقة وتقديرا من الناس، ولكن حين ظهر دعاة للدين تأكد الناس من سلوكهم أنهم مدّعون أو باحثون عن المال أو الشهرة أو النفوذ أو تابعون لأصحاب السلطة، اهتزت ثقة الناس بالدعاة، وأيضا من تبدو عليهم مظاهر التدين صدرت منهم أو من بعضهم تصرفات تعكس تناقضا شديدا بين المظهر المتدين والسلوك السيكوباتى الانتهازى، فاهتزت ثقة الناس بمظاهر التدين. وقد أدى هذا لتعميم نظرة سلبية تجاه علماء الدين والمتدينين وحتى الدين نفسه من قبل أفراد ومجموعات من العلمانيين أو الملحدين لكى يضربوا الدين فى مقتل، وهم يستغلون سلوكيات بعض الدعاة وبعض المتدينين لإثبات أن كل الدعاة وعلماء الدين وكل من تبدو عليهم مظاهر التدين مخادعون للناس ويستغلون اللافتات الدينية من أجل تحقيق مصالح خاصة.

الثقة والحالة الاقتصادية:

كتب فرانسيس فوكوياما كتاب «الثقة: الفضائل الاجتماعية ودورها فى خلق الرخاء الاقتصادى»، إذ بات من المؤكد أن سمعة الدول ومؤسساتها وشركاتها تكمن فى ثقة المواطن أو المستهلك فى منتجها أو خدماتها، وقد برزت مؤخراً سوق اقتصادية جديدة تعتمد على «الثقة أونلاين»، وتتمثل فى التجارة الإلكترونية والبيع عبر القارات بضمانة الثقة، كما هو الحال مع مبيعات شركة أمازون التى اعتمدت على نظام أخلاقى مبنى على الثقة فى الجودة والشفافية وإتاحة فرصة إبداء الرأى والتساهل فى نظام الاسترداد.

ويعد الاقتصاد من أهم المؤسسات التى تتطلب الثقة فى جميع مراحلها وعلى كافة مستوياتها، وقوة عملات الدول أو انهيارها غالباً ما تكون مرتبطة بالثقة فى اقتصاد الدولة وأداء مؤسساتها المالية. وعلى مستوى الشركات الاقتصادية فإن سمعتها تساهم كثيرا فى نجاحها فتزيد أسعار أسهمها فى البورصة ويزيد الإقبال على التعامل معها وشراء منتجاتها. والناس حين يشترون منتجا لشركة مشهورة «براند» فإنهم يدفعون مبالغ أكبر من قيمتها الحقيقية، والسبب فى ذلك يرجع إلى الثقة فى المنتج نتيجة لتجارب الثقة فى الشركة. وهذا ينطبق على المشروعات الصغيرة مثل محل بقالة أو سوبرماركت أو أى صاحب صناعة، فكلما زادت الثقة زاد الإقبال وزاد الدخل وعمّ الرخاء.

ويلاحظ أن مستوى الثقة فى الدول الفقيرة متدنٍ سواء بين أفرادها أو فى مؤسساتها، وتتأثر أيضا عملتها وتتدهور بسبب ضعف الثقة فيها. ومن هنا تبدو أهمية استعادة القيم الأخلاقية فى المجتمع وبالتالى استعادة الثقة، ويكون هذا مدخلا من مداخل تحقيق الرخاء الاقتصادى فى الدول الفقيرة.

ضعف الثقة فى المؤسسات الدولية:

لقد تم إنشاء الأمم المتحدة وفروعها من المنظمات الدولية بعد الحرب العالمية الثانية لتكون صمام أمان على المستوى الدولى، وتكون حكما فى الصراعات الدولية وتنزع فتيل الحروب، وترد المعتدين حتى لا يتكرر سيناريو الحرب العالمية مرة أخرى. وقد لعبت الأمم المتحدة دورا فى وقف بعض الحروب والصراعات دون شك، ولكن فى العقود الأخيرة وبسبب هيمنة الولايات المتحدة الأمريكية وغيرها من الدول الكبرى على قرارات الأمم المتحدة فقد رأينا ازدواجية فى المعايير، والتحكم فى كثير من قرارات الأمم المتحدة لصالح القوى الكبرى وحلفائها، وقد بدا هذا واضحا فى عدوان إسرائيل على فلسطين، على مدى ٧٥ عاما تصدر قرارات تدين إسرائيل ولكنها لا تفعل، وفى أوقات كثيرة قد لا تصدر قرارات أصلا على الرغم من انتهاكات إسرائيل

د. محمد المهدى
أستاذ الطب النفسي

يعد الاقتصاد من أهم المؤسسات التى تتطلب الثقة فى جميع مراحلها وعلى كافة مستوياتها

الفاضحة لحقوق الإنسان واحتلالها لأرض فلسطين والفتك بأهلها. وقد زاد الطين بله ما حدث أخيرا فى غزة بعد السابع من أكتوبر ٢٠٢٣، حيث قامت إسرائيل بتدمير ٨٠٪ من المبانى والمنشآت فى غزة وقتلت أكثر من ثلاثين ألف شخص وأصابت أكثر من مائة ألف شخص بإعاقات بالغة (حتى كتابة هذه السطور، ومازال العدوان الوحشى مستمرا)، وقامت بتهجير مليونين من أهل غزة من مساكنهم، وارتكبت جريمة إبادة جماعية وتطهير عرقى بكل ماتعنيه تلك الكلمات فى القانون الدولى، ومع ذلك عجزت المؤسسات الدولية وعلى رأسها الأمم المتحدة عن وقف تلك الإبادة الجماعية والتهجير القسرى والتطهير العرقى، وكل ذلك بسبب هيمنة أمريكا والقوى العظمى فى العالم. وهذا السقوط والانهيار فى الثقة تجاه تلك المؤسسات الدولية يضع العالم على حافة خطر الدخول فى صراعات دامية لا يستطيع أحد أن يوقفها.

الثقة ورأس المال الاجتماعى:

يربط كثير من العلماء بين الثقة ورأس المال الاجتماعى Social Capital، حيث يؤكد عالم الاجتماع جيمس كولمان، وهو من المنظرين الأساسيين لرأس المال الاجتماعى، أن جزءاً مهماً من رأس المال الاجتماعى موجود فى شبكة العلاقات الاجتماعية ومرتبط بقدرة الناس على التواصل فيما بينهم، وهو عنده أمر حاسم وبالغ الأهمية لكل جانب من جوانب الوجود الاجتماعى، وليس للحياة الاقتصادية فقط، ولذلك تعتمد قدرة الأفراد على التواصل فى مدى اشتراكهم واتفاقهم على القيم والمعايير الأخلاقية ومقدرتها على إخضاع المنافع الشخصية الضيقة للمصالح الجماعية الأشمل، وهذه القيم المشتركة لا تتم إلا بوجود عنصر الثقة.

كيف تبنى الثقة مع شريك الحياة؟

١ – تحرى الصدق فى كل ماتقوله حتى فى الأمور البسيطة.

٢ – كن واثقا مما تقوله، فأحيانا تهتز وتضطرب فتبدو وكأنك تخفى شيئا فيزرع ذلك بذرة الشك.

٣ – لا تقسم.

٤ – احترم عقل وتقدير الطرف الآخر ولا تستهن أو تستخف به.

٥ – كن مستعدا للمساءلة والمحاسبة.

٦ – كن مستعدا للعطاء والأخذ.

٧ – كن صادقا فى التعبير عن مشاعرك.

٨ – سارع بالاعتراف بالخطأ والاعتذار عنه وتصحيحه فورا.

٩ – لا تعطِ وعودا تعجز عن الوفاء بها.

١٠ – صارح الطرف الآخر بما تقدر وبما لا تقدر عليه.

قياس الثقة:

تمتاز الثقة بأنها قابلة للقياس على جميع مستوياتها سواء الفردية أو الجماعية، وهذا من الأهمية بمكان لمعرفة رأس المال الاجتماعى للفرد، ولمعرفة مدى الثقة بين شركاء الحياة، ولمعرفة مدى الثقة فى الهيئات والشركات والوزارات والحكومات.

ويجرى المنتدى الاقتصادى العالمى دراسات سنوية لقياس ثقة الناس فى الحكومات والمؤسسات والشركات العالمية والشركات المحلية الكبيرة، وكان يأتى فى مقدمة من يحوز على ثقة الناس سنوياً منذ بدأ المسح «المؤسسات غير الحكومية»، وتحديداً: المؤسسات الخاصة الوطنية والدولية غير الهادفة للربح، التى تعالج القضايا الاجتماعية مثل: الصحة وحقوق الإنسان والفقر والبيئة.

ويعد مقياس إدلمان Edelman من أهم وأشهر المقاييس المعنية بقياس الثقة فى الحكومات، إذ يقوم برصد ثقة المواطنين فى المؤسسات من خلال أربعة مجالات هى: الحكومة، والمنظمات غير الحكومية، والأعمال، والإعلام. بحيث يسأل المواطنين عن مدى ثقتهم فى كل مؤسسة عن طريق تقييمها من ١- ٩، ورقم واحد يعنى لا أثق أبداً، ورقم تسعة يعنى الثقة الكاملة. ويحسب المقياس متوسط الثقة فى المجالات الأربعة، ويقسم الدول من ١- ١٠٠، والدول التى تقع فى المستوى من ٦٠- ١٠٠ هى تتمتع بثقة مواطنيها، والمستوى من ٥٠- ٥٩ يعد ثقة محايدة، والمستوى من ١- ٤٩ يعد ثقة منخفضة. وقد بدأ إصدار مقياس إدلمان عام ٢٠٠١م، ووصل عدد الدول التى نفذ فيها المقياس فى دورة ٢٠١٨م إلى ٢٨ دولة، كانت الإمارات هى الدولة العربية الوحيدة من بينها.

ختاما:

إن موضوع الثقة يشكل عاملا مهما فى سعادة الفرد وطمأنينته وسلامه النفسى وشعوره بالانتماء للأسرة وللمجتمع وللإنسانية، ويفيده فى التعامل والتعاون مع الآخرين فى إنجاز المهام الكبرى، كما تمكن الثقة فى المؤسسات من تقييم هذه المؤسسات وتحسين أدائها. والثقة تكمن وراء نجاح الأفراد والمجموعات والمؤسسات وتكمن وراء الرخاء الاقتصادى وتحقيق الرفاه وتحسين جودة الحياة.

تمتاز الثقة بأنها قابلة للقياس على جميع مستوياتها سواء الفردية أو الجماعية