

游润恬
观棋语

在能力和诚信方面，我们看到政府在大选后做出许多努力。然而如何证明政府是真心关怀人民的，则依然是个难题，因为同一个行为，不同的人可能有不同的解读。

信任

你的脑海深处或许有这么一段愉快的童年记忆：被父亲抱起来，抛在空中，再被他强壮的双手接住。在空中飞翔那一刹那，你感觉兴奋与刺激，而不是恐惧或惊慌，因为你相信父亲有能力稳稳地把你托住，他绝不忍心让你摔在地上。

信任是所有依赖关系的基础。依赖父母照顾的小孩，需要相信父母。依赖政府制定且执行惠民政策的选民，也需要对政府有一定信任。李显龙总理本周向领导政府部门与法定机构的高官们说，政府必须能取信于民，才能成功运作。

国家领导人强调政府需要取信于民，换句话说，它是否意味着政府正逐渐失去人民的信任？有一种看法是，以新加坡一党长期执政的独特情况来看，选民投给反对党的票，更多是对执政党的不信任票，而不是对反对党的支持票。若以此逻辑推论，从2011年人民行动党获得自独立以来最低得票率的情况来看，行动党是否面对了有史以来最严峻的信任危机？

这种说法未免太过危言耸听。根据国际公关公司埃德elman (Edelman) 的网络调查，在30多个国家当中，新加坡是少数的人民信任政府的国家之一。信任政府的新加坡人从2011年的77%，降至去年的73%，并回升至今年的82%。

尽管我们不必尽信这类调查的准确度，但人民在日常生活中早已体现出对政府的信任。拉丁美洲的朋友告诉我，在高速公路上驾驶时若发现跟在后方的警车正用大灯示意你停下，你应该猛踩油门尽快甩开警车，因为警察多半是想找茬儿，以捞取几十元的过路费。嫁给富商的亚洲朋友告诉我，虽然家中财富来源正当，但她仍不放心把钱留在国内银行，因为官场中人随便找个理由便能将他们的钱吞了。

他们所言让我暗自庆幸，还好新加坡人不必担心这些。我们早已习惯把廉洁政府视为理所当然。

那为何无论是在咖啡店或是在互联网，质疑政府的声音似乎越来越大？新加坡管理大学行为科学学院院长陈振中教授最近发表一篇有关信任的评论中指出，研究显示，影响信任的三大元素是能力、诚信和真心关怀。

力、诚信和真心关怀。

政府解决人民问题的能力，直接影响人民对它的信心。政府处理经济危机、H1N1传染病、烟霾或淹水等问题的魄力，以及确保公共交通等基础设施赶上人口涨幅的成效，都可能提高或动摇人民对政府能力的信心。政府近年采取的措施，如加速兴建组屋和扩建地铁覆盖率，相信就是为了恢复人民对其办事能力的信心。

政府是否清廉或中立，以及出现诚信问题时如何应对，都可能影响人民对政府诚信的评估。陈教授指出，一连串政治人物和公务员的贪污或性丑闻案件，对政府的诚信是一种打击。李总理本周重申，政府对公务员违反操守的态度是“零容忍度”。

第三个影响信任的元素是真心关怀。陈教授解释，如果人民相信政府真心关怀人民的福祉，而不是受政党或既得利益左右，那么人民就会更加信任政府。“如果人民认为决策者是一群不理解或不关心老百姓的精英，这会削弱他们对政府真诚度的信任。”

他也指出，把这些强烈的反对意见，尤其是那些在社交媒体上抒发的意见，视为不理性或反政府情绪，或不理解政策要点的表现，都是不明智的做法。

在能力和诚信方面，我们看到政府在大选后做出许多努力。然而如何证明政府是真心关怀人民的，则依然是个难题，因为同一个行为，不同的人可能有不同的解读。可偏偏真心关怀是决定人民是否信任政府的最重要元素。

一旦人民越是认为，政府要取信于民的目的是为了巩固政权，而不是真心地为他们好，他们就越无法放下质疑心态。

李总理日前谈信任时强调，政府需要得到人民的信任，才可以有效落实让广大国人受惠的利民政策。他重申，政府的出发点是为了公众利益。

当该说的已经说了，能做的也已经做了。最后只能耸耸肩膀说：日久见真情吧。

(作者是本报记者 yewlt@sph.com.sg)