



هزار زبان برای دلجویی

عذر خواهی‌های انجام‌شده و بر زمین مانده مسئولان

۲۲



عذر خواهی؛ از وظیفه اخلاقی تا مطالبه

شهروندان از مدیران سیاسی و اجتماعی خود انتظار پایه گذاری فرهنگ عذر خواهی دارند

۲۴

همیشه برای جامعه



عکس: شهرداری اصفهان

چرا عذر خواهی نمی‌کنند؟

دلایل طفره رفتن مسئولان از عذر خواهی در گفت و گو با عماد افروغ، علیرضا شریفی و اصغر مهاجری

رابعه تیموری
روزنامه‌نگار

«من در جریان سفر ازبکستان از این واقعه مطلع شدم که بلافاصله به همکارانم دستور دادم تا بررسی موضوع را به صورت ویژه در دستور کار قرار دهند و مطمئن باشید این موضوع را از دستگاه‌های مسئول مطالبه خواهیم کرد تا ابعاد آن روشن شود. دختر شما و همه دختران ایران فرزندان من هستند و احساس من در این حادثه، مانند آن دست دادن یکی از عزیزانم است.» این جملات، مطالبی بود که پس از فوت مهسا امینی، سیدالrahیم رئیسی، رئیس جمهور وقت کشور، در تماس تلفنی با خانواده مهسا ابراز کرد که یکبارچه عذر خواهی مسئول بوده و تسکینی برای آنها، ولو موقت و جزئی اما در حالی که جامعه انتظار داشت برای تسکین این زخم بزرگ، روحیه عذر خواهی و تواضع را در سایر لایه‌های مدیریتی کشور هم شاهد باشد، این اتفاق نرفتاد و انتظار آنقدر به درازا کشید که شد آن چه نباید می‌شد دامنه اعتراضات مردمی ابعاد گسترده‌ای پیدا کرد. عماد افروغ، علیرضا شریفی یزدی و اصغر مهاجری از جمله جامعه‌شناسان و صاحب نظرانی هستند که معتقدند نهادینه نشدن فرهنگ عذر خواهی و پاسخگویی در میان مدیران و مسئولان کشور منشأ و آثار عمیق و قابل توجه دارد که اگر مورد اعتنا و بررسی قرار نگیرد، تبعات آن اامن کشور را ناخواهد کرد.

داشتن قدرت، مسئولیت می‌آورد

عماد افروغ به رابطه قدرت – مسئولیت در قدرت‌شناسی اشاره می‌کند و می‌گوید: «رابطه قدرت – مسئولیت یعنی هر کس صاحب قدرت است، در ازای قدرتش مسئولیت دارد. به این معنا که فرد صاحب قدرت هم در برابر عملش و هم در برابر بی عملی‌اش مسئول است و اگر عملی را که وظیفه‌اش بوده انجام نداده یا عمل سویی انجام داده، مسئولیت عواقب آنها متوجه اوست.» این جامعه‌شناس و استاد دانشگاه، همچنین توضیح می‌دهد: «بی توجهی به رابطه مسئولیت در مقابل قدرت تبعاتی دارد. حداقل تبعاتش عذر خواهی است. این حداقل است و گرنه به تناسب تبعاتی که بی توجهی به این رابطه قدرت – مسئولیت داشته، بر خورد‌های جدی‌تری هم مطرح می‌شود. مثلا حذف صاحب قدرت در بالاترین مقام یا مقامات پایین‌تری که مستقیم به آن دیده مربوط می‌شوند. متأسفانه ما این رابطه قدرت – مسئولیت را خوب فهم و درک نکردیم و به آنرا و پیامدهای آن هم فکر نکردیم.» افروغ می‌پردازد و می‌گوید: «مسئولی که از مردم عذر خواهی می‌کند می‌گوید مرا به دلیل قصور در انجام مسئولیتم ببخشید و این طلب بخشش روی و انکسش مردم بازتاب دارد. متأسفانه ما در ازای اتفاقات مهمی حاضر به عذر خواهی نیستیم.» این جامعه‌شناس موضوع فوت مهسا

امینی را به عنوان نمونه‌ای از این اتفاقات مهم ذکر می‌کند: «ما در این موضوع بحث علمی کردیم و گفتیم در این اتفاق بر شخصی شوک روحی روانی وارد شده که معنی علت تامه مرگ را نمی‌دهد بلکه معنی علت اعدادی می‌دهد. مثل نقشی که آب و خاک و... برای رشد یک دانه گندم دارد. وجود دانه گندم علت درونی است، آب و خاک و... علت‌های اعدادی هستند. ما جامعه‌شناسان گفتیم پلیس باید در حد علت اعدادی از مردم عذر خواهی می‌کرد ولی عذر خواهی نکرد، کسی عزل و توبیخ نشد. حتی مطرح شد که هیچگونه قصور و تقصیری متوجه پلیس نیست که بسیار حرف اشتباهی بود. در گزارش شورای پزشکی هم اصلا به وجوه روانشناسی و روانشناسی اجتماعی موضوع توجهی نشدند فقط به سابقه عمل جراحی ایشان تأکید کردند. در حالی که این شخص با وجود همین سابقه پزشکی ۲۲ سال از خدا عمر گرفته و دست شما امانت بوده، شما باید امانت را صحیح و سالم به صاحبش برمی‌گردانید و وقتی این اتفاق نیفتاده، باید به دلیل کوتاهی خود عذر خواهی می‌کردید.»

مسئولان و جامعه نیازمند خود آگاهی هستند افروغ، مصلحت‌اندیشی‌ها و خط قرمزهایی را که برای اظهار نظر در مورد چنین مسائلی تعریف می‌شود، به اندازه طفره رفتن و امتناع مسئولان از عذر خواهی، نادرست و زاینبار توصیف می‌کند و ادامه می‌دهد: «این مصلحت‌اندیشی‌ها و خط قرمزها که هیچ ربطی به جمهوری اسلامی ندارد، آنقدر مترام شده که کار به اینجا رسیده است. ماجرای فوت مهسا امینی یک مثال از نهادینه نشدن فرهنگ عذر خواهی در میان مدیران کشور بود. مسئولان و صاحبان قدرت باید عادت کنند که مسئولیت کارهایشان را برعهده بگیرند و سریع عذر خواهی کنند و حتی به عنوان پوزش خواستنی برای استعفا آماده باشند، اما نه عذر خواهی می‌کنیم و نه استعفا می‌دهیم و اینها در کشور است و در مصلحت‌اندیشی و تملق و تظاهر ریشه دارد.»

جوانه‌های نارس فرهنگ عذر خواهی علیرضا شریفی یزدی نیز در مورد نهادینه نشدن فرهنگ عذر خواهی در سیستم مدیریتی کشور می‌گوید: «در سطوح مختلف جامعه ما و از نهاد خانواده تا مسئولان کشور، فرهنگ عذر خواهی به عنوان یک عنصر فرهنگی شکل گرفته است. این جامعه‌شناس و روانشناس اجتماعی، نوع ارتباط و روابط انسان‌ها، گروه‌ها و نهادهای مختلف را به فرهنگ عذر خواهی تعبیر می‌کند و توضیح می‌دهد: «فرهنگ عذر خواهی ابعاد گسترده‌ای دارد که برای شناخت آن باید از شاخه‌ها و نهادهای اجتماعی حاکم بر جامعه را مورد تجزیه و تحلیل قرار دهیم.» شریفی یزدی بر این باور است که نشانه‌های کم‌نگی از جوانه زدن فرهنگ عذر خواهی در لایه‌های مدیریتی کشور به چشم می‌خورد که تداوم و نهادینه شدن این فرهنگ در آینده را نوید می‌دهد. او می‌گوید: «شکل‌گیری فرهنگ عذر خواهی از مردم در فرهنگ سیاسی کشور و نهادینه شدن این نوع گفت‌وگو میان مسئولان و مردم روندی تدریجی است و به هر اندازه که میان قوانین و سیاست‌های کلان یک کشور و ارزش‌ها و هنجارهای توده مردمی همخوانی بیشتری وجود داشته باشد دو گانگی ارزشی جامعه کاهش پیدا کرده، فرهنگ عذر خواهی با شتاب بیشتری نهادینه می‌شود.»

شریفی یزدی می‌افزاید: «وقتی جامعه به مرور زمان دچار تغییرات عمیق می‌شود و به سمتی می‌رود که با سیاست‌های نسبتاً ثابت همراه نیست، دوگانگی ارزشی هم در آن شکل می‌گیرد. نهادینه کردن فرهنگ عذر خواهی و ایجاد گفت‌وگو میان مسئولان در مقابل مردم بهترین راه‌حل برای کاستن این دوگانگی ارزشی به‌شمار می‌آید.»

مشارکت با مردم در فرهنگ عذر خواهی را شکل می‌دهد

صحت‌های اصغر مهاجری مکمل نظرات شریفی یزدی است، این جامعه‌شناس و استاد دانشگاه می‌گوید: «برای اینکه فرهنگ عذر خواهی در جامعه مسئولان و مدیران کشور نهادینه شود

و جزو ترجیحات ارزشی و نظام هنجاری و معیاری جامعه ما قرار گیرد تا از پیامدها و کارکردهای مثبتش منتفع شویم، به یک ساختار و باورهای مبتنی بر آن نیاز داریم که در قالب یک فرهنگ وجود داشته باشد. این نظام معیاری یک نظام دستورالعملی و تشریفاتی و فائزتری نیست که شما به عده‌ای امر کنید که به این روش عمل کنید و مسئله‌های ما حل شود.»

مهاجری توضیح می‌دهد: «این ساختارها در وهله اول این است که ما معتقد به کار مشارکتی باشیم. مشارکت نه به این معنا که فردی بگوید شما بیایید یاری کنید، من ریاست و نمایندگی بکنم. مشارکت یعنی با هم اندیشیدن، با هم برنامه‌ریزی کردن، با هم اجرا کردن، با هم متنعم شدن و با هم نظارت کردن. زمانی که ما امری را مشارکتی انجام می‌دهیم، مسئولیت را بین همه توزیع می‌کنیم و در زمانی هم که خطایی اتفاق می‌افتد این خطا نتیجه صفر تا صد عمل من نیست، ما یک جمع است و جمع هم در برابر جمع مسئول است و پوزش می‌خواهد و جبران می‌کند.» این جامعه‌شناس همچنین معتقد است: «باید پی‌پی‌دی‌های زمان یک‌تازی‌ها، رفتارها و تصمیم‌گیری‌های فردی مدت‌ها پیش به سر آمده و مسا باید امور جامعه را از مرحله اندیشیدن تا مرحله نظارت به مدد مشارکت جامعه انجام دهیم.»

طرح اتاق مهاجری به یافته‌های جامعه‌شناختی اشاره می‌کند که نشان می‌دهد اگر دولتمردان در امور مختلف خرد جامعه و شعور عامیانه را دخالت دهند، کمتر دچار خطا می‌شوند. او می‌گوید: «در این رابطه مطالعاتی در سطح جهانی صورت گرفته که تأثیرات اجتماعی، فرهنگی و سیاسی پیامدهای اقدامات مداخله‌ای را ارزیابی می‌کند. من این مطالعات را برای کشورمان بومی کرده‌ام و نام آن را گدانشتام «طرح اتاق» که تعیین می‌کند مسئولان در هر اقدام مداخله‌ای که در قالب سیاست، برنامه یا طرح و پروژه انجام می‌دهند، اگر به مردم ضرر زدن چگونه باید زین را جبران کنند. مثلاً شهرداری تهران با اجرای طرح اتاق می‌پذیرد

عذر خواهی‌های تازه محمدعلی زلفی گل وزیر علوم، بابت قطع کردن اینترنت



اینترنت طی روزهای که کنکور برگزار می‌شد، قطع شد. این باعث شد تا اعتراضات زیادی مطرح شود. وزیر علوم، تحقیقات و فناوری هم ضمن عذر خواهی از مردم بابت چنین اتفاقی گفت: این محدودیت‌ها برای عدالت آموزشی و جلوگیری از تغلفات بوده است. جناب وزیر اشراف‌رای هم به مشکلاتی که این قطعی اینترنت برای مردم ایجاد کرده، داشت.

مهرداد بذریاش وزیر راه، بابت: موج بی سابقه سرما



موج سرما باعث شد تا مشکلاتی در حمل و نقل، بالاخص حمل و نقل ریلی پیش آید. بذریاش که تازه استاندار وزارت راه شده، بابت این مشکلات از مردم عذر خواهی کرد و گفت: با برنامه‌ریزی‌های بهتر، سعی می‌کنیم مشکلات را به حداقل برسانیم. این عذر خواهی در مرکز کنترل ترافیک راه‌آهن اتفاق افتاد.

حسین جمشیدی فرماندار شهرستان تربت جام، بابت: قطع شدن گاز



یکی از خبرسازترین و جالب‌ترین عذر خواهی‌ها هم مربوط به فرماندار تربت جام بود که به منازل شهروندان این شهر مراجعه کرده ضمن عذر خواهی، سه آنها اقدام گرمایشی نداشتند. جمشیدی در ادر برنده می‌خواند. این تلاش کنیم، باید کار کنیم، باید آن خدای متعال از مردم عزیز عذر خواهی کنیم؛ چرا که در مورد عدالت مشکل داریم.» این نیز بخشی از بیانات صریح رهبر معظم انقلاب در باره تأمین عدالت و ایجاد برابری در ۲۹ بهمن ماه سال ۱۳۹۶ است.

جواد اوجی وزیر نفت، بابت: قطع گاز برخی شهر وندان



وزیر نفت هم از مردم عزیز کشورمان بابت اتفاقی که در حوزه قطع گاز و فشار گاز رخ داد، عذر خواهی کرد. او اشاره کرد که از ۲۳ میلیون مشترک گاز، تنها گاز ۱۷ هزار شهروند است. اوجی با این حال از مردم عذر خواهی کرد. جالب اینکه از این وزیر، پارسال نیز یک عذر خواهی در زمینه اختلال در سامانه هوشمند سوخت مشاهده کردیم.

محمدباقر قالیباف رئیس مجلس، بابت: مهسا امینی



یکی از خبرسازترین صحبت‌هایی که بوی عذر خواهی هم می‌داد، مربوط به رئیس مجلس شورای اسلامی بود. او اشاره کرد که ما مسئولان وقتی فهیمید اشتباه کرده‌ایم باید عذر خواهی می‌کردیم. قالیباف ضمن اشاره به طراحی خارجی در ناآرامی‌های اخیر، گفت: نیروی انتظامی به هر حال باید در قفسه فوت مهسا امینی عذر خواهی می‌کرد چرا که این اتفاق در مجموعه پلیس افتاد.



افق

همیشه که نمی‌شود مردم را با حرف قانع کرد

بنای باشکوه انقلاب اسلامی ایران با خواست و اراده مردم شکل گرفت. انقلابی که یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های آن، مردمی بودن و به عبارتی، وجه مردم‌سالاری آن است. مردمی که معنا و بقای انقلاب هستند و دولتمردان نظام جمهوری اسلامی ایران به توصیه بنیانگذار کبیر انقلاب، باید آنان را به چشم ولی نعمت بنگرند. این توصیه بالاترین مقام سیاسی یک نظام اسلامی است که خود را از قاعده آن مستثنا نمی‌دید و همواره در پیشگاه مردم، مسئولانه و پاسخگو ظاهر می‌شد. مسئول و پاسخگو از آن حیث که اگر از ناتوانی و کوتاهی مسئولان و مدیران سیاسی نظام در انجام امور محوله و در عرصه‌های مختلف جامعه آگاه می‌شد، به جد و جهد درصد پیگیری، تذکره، اصلاح و البته عذر خواهی از مردم و امت برمی‌آمد.

مثال این ادعسا را می‌توان در سخنرانی امام خمینی (ره) به تاریخ ۶ تیرماه ۱۳۵۹ در حسینیه جماران جست‌وجو کرد. آنجا که ایشان خطاب به مسئولان و مدیران فرمودند: «این چه وضعی است در مملکت؟ همیشه که نمی‌شود مردم را با حرف قانع کرد؟ چرا ادارات هنوز از وجود نیروها و اندیشه‌های طاغوتی پاک نشده است؟ این ملت خون داده است. این ملت جوان داده است تا از گرفتاری‌های شاهنشاهی رها شود. تا امور در آن انقلابی انجام شود.» و در ادامه به عذر خواهی از ملت ایران پرداختند: «من عذر می‌خواهم. من از شماها عذر می‌خواهم. من از برادرها و مادرهایی که بچه‌های خودشان را از دست دادند، معذرت می‌خواهم. من از پیشگاه ملت ایران که هنوز نتوانستم بر ایشان کاری انجام دهم و از محضر ولی عصر (عج) عذر می‌خواهم.»

رهبر معظم انقلاب نیز بر این اندیشه و سیره عملی امام خمینی (ره) استوار بوده و هستند: «من همین جا در داخل پراکنش عرض بکنم؛ یکی از خطاهایی که خود ما کردیم، بنده خودم هم در این خطا سهیم هستم. این مسئله تحدید نسل از اواسط دهه ۷۰ به این طرف باید متوقف می‌شد. البته اول که سیاست تحدید نسل اتخاذ شد، خوب بود. لازم بود. لیکن از اواسط دهه ۷۰ باید متوقف می‌شد. این را متوقف نکردیم. این اشتباه بود. عرض کردم؛ مسئولان کشور در این اشتباه سهیم هستند، خود بنده حقیر هم در این اشتباه سهیمم. این را خدای متعال و تاریخ باید بر ما ببخشد.» این بخشی از بیانات رهبر معظم انقلاب است که خود را شجاعانه، صادقانه و مسئولانه در

یک مسئله اجتماعی و سیاسی مقصر معرفی می‌کند و بابت آن از مردم عذر خواه است. نتیجه مردم‌سالاری، پیشرفت کشور است. پیشرفت و به معنای واقعی کلمه در کشور اتفاق افتاده است. عدالت را نمی‌گوییم. در مورد عدالت، ما عقب‌مانده هستیم. در این تردیدی نیست. خودمان اعتراف می‌کنیم، اقرار می‌کنیم. در زمینه عدالت، تلاش کنیم، باید کار کنیم، باید آن خدای متعال از مردم عزیز عذر خواهی کنیم؛ چرا که در مورد عدالت مشکل داریم.» این نیز بخشی از بیانات صریح رهبر معظم انقلاب در باره تأمین عدالت و ایجاد برابری در ۲۹ بهمن ماه سال ۱۳۹۶ است.

حتی می‌توان به نمونه عذر خواهی صمیمانه ایشان از طلبه جوانی که نقدهایی بر قانون منع به کارگیری بازنشستگان و ناهماهنگی میان علم و عمل در این حوزه داشتند نیز اشاره کرد. مثال‌های دیگری هم با توجه به محوریت اهمیت سبیره عملی حکومت اسلامی و رعایت حق الناس در همه شئون، از سوی مقام معظم رهبری وجود دارد؛ مثال‌هایی حائز اهمیت و ضرورت عنایت در الگوپذیری از آنها که متأسفانه از سوی مسئولان سیاسی و مدیریتی کشور نادیده گرفته می‌شود. رهبری همچنین در جلسه آغاز به کار هیأت دولت سیزدهم سال ۱۴۰۰، ضرورت عذر خواهی از مردم را مورد توجه قرار داد و گفتند: «در یک جاهایی یک خطایی اتفاق می‌افتد. خوب همه ماها اشتباه می‌کنیم دیگر؛ خطا در کار ماها کم نیست. از مردم عذر خواهی کنید؛ صریحاً بگویید این اشتباه شده. از مردم عذر خواهی کنید. مردمی بودن این جهات مختلف را دارد.»

از این اندیشه و توصیه‌های مؤکد رهبری می‌توان به خوبی دریافت که ترویج فرهنگ عذر خواهی در جامعه به‌ویژه در ادبیات و رویه‌های سیاسی که امور مختلف مردم را دربرمی‌گیرد، امری ضروری و پسندیده است. رهبر معظم انقلاب در حالی که عذر خواهی از مردم می‌خواند می‌شوند که بسیاری از مسئولان و سران مملکتی با واژه عذر خواهی بیگانه‌اند و اساساً آن را به دور از شأن حکومتی و مدیریتی خود می‌دانند. طی سال‌های گذشته با توجه به وجود و بروز مشکلات اقتصادی و معیشتی در کشور که

بوق ما محصل مستقیم و غیر مستقیم عملکرد دولتمردان و کارگزاران محسوب می‌شوند به عنوان مؤلفه دیگری نسام می‌برد که جامعه ما را تهدید و ما را از فرهنگ پوزش و عذر خواهی و جبران دور می‌کند. مهاجری توضیح می‌دهد: «سازمان‌های اداری ما بر اساس رویکرد بهره‌وری تعریف نمی‌شوند. در نتیجه خروجی سازمان مهم نیست و در این ساختار عذر خواهی به دلیل نقصان عملکرد و نرسیدن به بهره‌وری معنایی ندارد. متأسفانه ساختار اداری ما معیوب است. ما را نه دشمن و معذور، در راستای کار درست حرکت ساختار اداری معیوب حتماً ما را از پای اندازد. در این ساختار اداری که در همه ادارات اعم از سازمان آب، برق، مخابرات و... حاکم است، چون کارمند خودش را ولی نعمت ارباب رجوع می‌داند، فرهنگ عذر خواهی هم شکل نمی‌گیرد.»