پیشتر بدانیم

دلجویی‌های ماندگار

تعدادی از عذرخواهی‌های جنجالی مسئولان ۴ گوشه دنیا

شاید برای بینندگان بروافرس سریال‌ها و تولیدات تلویزیونی کشورهای پیشرفته‌ای مانند ژاپن و کره‌جنوبی، این ایهام پیش آمده باشد که از شخصیت‌هایی که در این آثار نمایشی نقش صاحبان قدرت و دولتمردان این کشور را بازی می‌کنند، در اوج قدرت برای عذر و تقصیر های کوچک و بزرگ خود و مجموعه مدیریتی زیردست‌شان مرتب از مردم عذرخواهی می‌کنند و باز هم محبوب‌تر از گذشته در اوج قدرت باقی می‌مانند. نمونه ملموس این مسئولان کاریزماتیک همیشه عذرخواه را در سریال‌های افسانه‌ای برخاطب امیرانور بادها و افسانه جومونگ می‌توان دید که مسئولان این کشور را در برابر جامعه افرادی مسئولیت‌پذیر و پاسخگو معرفی می‌کند. این تولیدات نمایشی به‌درستی فرهنگ کشورشان را نشان می‌دهند و خارج از قاب جعبه جادویی و در عالم واقع نیز، در رفتار دولتمردان آنها می‌توان نهادینه شدن فرهنگ عذرخواهی را مشاهده کرد. این فرهنگ در کشورهای غربی به شکلی دیگر وجود دارد که خالی از اما و اگر نیست.

برای خسارات جانی و غیرجانی

۱۹ اکتبر ۲۰۲۲، در جریان جشن هالووین در سئول ۱۵۶ نفر جان خود را از دست دادند و ۲ نفر هم زخمی شدند. این افراد در پی ورود جمعیت بزرگ حاضر در مراسم هالووین به یک کوچه باریک در سئول، پایتخت کره‌جنوبی، زیر فشار جمعیت جان باختند و به‌دنبال این اتفاق، وزیر کشور کره‌جنوبی در نشست پارلمان این کشور از مردم به‌دلیل ناتوانی در مدیریت برگزاری جشن هالووین عذرخواهی کرد. علاوه بر لی سانگ-مین، وزیر کره‌جنوبی، هی کیون یون، افسر پلیس کره‌جنوبی هم احساس مسئولیت خود را در این اتفاق تلخ نشان داد. ویون سو کِ یول، رئیس‌جمهور کره‌جنوبی، با اعلام سوگواری ملی به همدردی با مردم کشورش پرداخت. مسئولان کره‌جنوبی در مواردی که سوءمدیریت آنها تبعات و خسارت‌های غیرجانی داشته هم عمیقا از مردم عذرخواهی کرده‌اند. نمونه این موارد در سال ۲۰۱۶، به‌دنبال سوءاستفاده یکی از دوستان نزدیک رئیس‌جمهور کره‌جنوبی و اعمال نفوذ وی در انتصابات دولتی و درز اطلاعات محرمانه دولتی اتفاق افتاد که سبب شد پارک گئون هی با چشمانی اشکبار از مردم این کشور عذرخواهی کند. او به‌صورت مستقیم از طریق تلویزیون این کشور با مردم صحبت کرد و گفت: «من با دادستانی و تحقیقات آنها درباره اتهامات چوی سوون-سیل همکاری لازم را به عمل خواهم آورد. این مسئله آنقدر بزرگ است که انتظار ندارم مردم که کره‌جنوبی مرا مورد بخشش قرار دهند.» در پاسخ به اعتراضات مردمی پیرامون این موضوع، نخست‌وزیر کره‌جنوبی، ۲ وزیر کابینه، ۱۰ مسئول رئیس‌جمهوری و رئیس گارگمان نهاد ریاست‌جمهوری نیز از سمت‌های خود استعفا داده یا برکنار شدند.

مردم قدردان هستند

براساس نظر تحلیلگران سیاسی فصلنامه فلسفه کالج «دلهور»، فرهنگ عذرخواهی مسئولان کشورهای غربی، صمیمیت و همدلی رفتارهای سیاسی دولتمردان شرقی را ندارد و در متواضعانه‌ترین گفتمان دولتمردان غربی هم نگاه و موضعی از بالا به پایین به چشم می‌خورد. در این فصلنامه، رفتار باریگز مردم کشورهای شرق آسیا و به‌ویژه کره‌جنوبی بازتاب مسئولیت‌پذیر بودن دولتمردان این کشور ذکر شده و تفاوت رفتار ملت‌ها در بحران‌های مالی شرق آسیا و اتحادیه اروپا به‌عنوان مصداقی بر این مدعا بررسی شده است. در این رفتارشناسی آمده است: درحالی که اتحادیه اروپا از سال‌ها پیش با بحران مالی دست و پنجه نرم می‌کند، بحران مالی شرق آسیا با همکاری مردم روی‌دادن آنچه پیش‌بینی شده بود، پایان یافت. مردم کشورهای شرق آسیا به‌ویژه کره‌جنوبی زمانی که دولتمردان خود را در شرایط سخت دیدند به یاری آنها شتافتند و مردان کارمند داوطلبانه حقوق خود را نصف کردند و زنان نیز لوازم بارزشی مانند طلا و جواهرآلات را در اختیار دولتمردان خود قرار دادند.

عذرخواهی اجباری

شهردار استکهلم در سال ۲۰۰۹، به‌دلیل پرداخت هزینه بنزین خودروی شخصی‌اش از اموال عمومی محجور به عذرخواهی از مردم و کنارگیری از مسئولیتش شد. در این ماجرا خانم شهردار استکهلم، پایتخت سوئد، که همزمان، ریاست یکی از احزاب این کشور را نیز بر عهده داشت، از سوی افکار جمعی متهم شد که با استفاده از کوپن‌های دولتی (تزئن)، برای خودروی شخصی خود بنزین زده است. او در واکنش به این اتفاقات عنوان کرد که در پمپ بنزین، متوجه جا گذاشتن کیف پول خود می‌شود و لذا مجبور شده از کوپن‌های دولتی برای پرداخت هزینه بنزین استفاده کند. اما توضیحات او از سوی مردم پذیرفته نشد و شهردار استکهلم علاوه بر کناره‌گیری از سمت خود، از جایگاه حزبی‌اش نیز به‌عنوان رئیس حزب، کنار گذاشته شد تا به کلی از صحنه سیاسی سوئد حذف شود.

فرهنگ عذرخواهی به کره‌شمالی هم رسید

کیم جونگ-اون، رهبر کره‌شمالی در مراسمی که سال گذشته به مناسبت هفتادویکمین سالروز تأسیس حزب حاکم کارگران کشورش برگزار شد، از مردم این کشور به‌دلیل محقق نشدن وعده‌های پیشرفت اقتصادی خود عذرخواهی کرد و گفت: «شرمنده‌ام که هرگز نتوانسته‌ام به درستی اعتماد عظیم شما را تلافی کنم. تلاش و ازخودگذشتگی من برای بیرون آوردن مردم از وضعیت معیشت دشوار کافی نبود.» نادربودن این اتفاق و ظاهر شدن رهبر این کشور به‌عنوان چهره‌ای خاضع و پاسخگو در برابر ملتش، این عذرخواهی را عجیب و جنجالی کرد.

تعظیمی غرورآفرین

یکی از ماندگارترین صحنه‌هایی که در جام‌جهانی ۲۰۲۲ خلق شد، تصویر عذرخواهی سرمربی ژاپن از هواداران تیمش پس از حذفی از جام‌جهانی ۲۰۲۲ قطر بود. در این جام تیم ملی ژاپن که با غلبه بر ۲ غول بزرگ دنیای فوتبال، یعنی آلمان و اسپانیا به صدرنشینی در مرحله یک‌هشتم نهایی رسیده بود، در مصاف با کوآسی از صعود به مرحله بالاتر رقابت‌ها بازماند و از جام‌جهانی حذف شد. پس از پایان مسابقه هاجیمه موریاسو، سرمربی ژاپن به سمت سکوهای ورزشگاه الجنوب رفت و به سمت هواداران کشورش تعظیم کرد تا بابت این شکست از آنها عذرخواهی کرده باشد؛ اما در حالی است که رسیدن به همین نقطه هم برای یک تیم آسیایی موفقیت محسوب می‌شود.

هزار زبان برای دلجویی

عذرخواهی‌های انجام‌شده و بر زمین مانده مسئولان

گاهی تمام‌قد و مسئولیت‌پذیر مقابل مردم ظاهر شده‌اند به خاطر یک مشکل یا کوتاهی در انجام وظیفه خود و افراد تحت مدیریت‌شان به کلامی نرم و از سر تواضع از جامعه پوزش خواسته‌اند و در عمل هم مشکل و کوتاهی‌شان را رفع کرده‌اند؛ گاهی هم فرصت جبران از دست رفته بود و اظهار همدردی، شرمساری و فروتنی تنها دستمایه آنها برای دلجویی از مردم بود و همان عذرخواهی هم کم و پیش از سوی جامعه نجیب ایرانی پذیرفته شد. ولی مواردی هم پیش آمده که سوءمدیریت و تقصیر مسئولی، مردم را دلگیر کرده و از آنجا که هیچ مسئولی برای پذیرفتن مسئولیت و عذرخواهی از جامعه به میدان نیامده، گلایه‌ها و دلتنگی‌ها به خشمی سوزان تبدیل شده که سرمایه‌های مادی و معنوی جامعه را دچار خسارت‌هایی جدی کرده است. در این نوشتار، نگاهی کلی انداخته‌ایم به زیر و بم این عذرخواهی‌کردن‌ها و عذرخواهی‌نکردن‌ها و جزئیاتی که داشته‌اند.

عذرخواه‌ترین مسئولان دنیا

ژاپن:

مسئولان این کشور در مقام بالاترین مسئولان دنیا قرار می‌گیرند که هنگام خطا و کوتاهی، به شیوه‌های مختلف، از مردم کشورشان عذرخواهی کرده‌اند. فرهنگ عذرخواهی در ژاپن جمله‌ها رفتارهای خاصی دارد که عبارتند از:

- **سومیماسن:** کلمه‌ای است که غالب مفهوم آن برای احترام است اما همراه با نوعی معذرت‌خواهی که کار به صورت کامل انجام نشده است.
- **اشاکو:** حالتی از عذرخواهی است که برای اشتباهات کوچک در مقابل همکاران یا شهروندان با درجه کاری و اجتماعی یکسان اتفاق می‌افتد که در این حالت بدن به اندازه حدود ۱۵ درجه به جلو خم می‌شود.
- **تعظیم محترمانه برای افراد ارجمند و مؤثر** به‌نوعی برای ابراز احترام و حق نسبت به معلم یا فرد موفق از انجام می‌شود که در این حالت بدن به اندازه حدود ۳۰ درجه به جلو خم می‌شود.
- **سایکیری:** برای زمانی است که عذرخواهی در خصوص یک اشتباه جدی است یا احترام به امپراطور که در این حالت بدن به اندازه ۴۵ درجه به جلو خم می‌شود.
- **یگینگ:** بالاترین درجه عذرخواهی است و برای زمانی است که فرد دچار اشتباه خیلی بزرگ شده و کاملا از کرده خود پشیمان است. در این حالت فرد کاملا خم شده و به سجده می‌افتد.

کره‌جنوبی:

نمونه‌های عذرخواهی مسئولان کشور کره‌جنوبی هم کم نیست و این دولتمردان با هماهنگی ژاپنی خود رفتاری تنگاتنگ دارند.

مالزی:

اگرچه کشورهای آسیای شرقی بیشتر ازنبن کشورهای جهان در فرهنگ عذرخواهی محسوب می‌شوند، اما در میان آنها کشور مالزی جزو کشورهای سرآمد است.

چین:

بسیاری از تحلیلگران ادبیات سیاسی معتقدند در کشور چین عذرخواهی مسئولان، به عنوان رویکردی سیاسی مورد استفاده قرار می‌گیرد و موارد بسیاری از عذرخواهی مسئولان این کشور وجود دارد که عذرخواهی مقدمه‌ای برای برکناری شخص مسئول بوده. فرد عذرخواه مدتی پس از پوزش‌طلبی رسمی از مردم، از مسئولیت خود برکنار می‌شود.

کدام کشورها عذرخواهی نمی‌کنند؟

لیست سیاه

عربستان سعودی، تونس و لیبی: جست‌وجو در ادبیات سیاسی مسئولان کشورهای مختلف نشان می‌دهد تقریبا هیچ موردی از عذرخواهی مسئولان کشورهای عربستان سعودی، تونس و لیبی در برابر مردم کشورشان وجود ندارد.

مسئولان در حال پیشرفت

در ادبیات سیاسی مسئولان کشورهای کانادا و ایالات متحده آمریکا، فرهنگ عذرخواهی رواج و به رشدی را نشان می‌دهد و در سال‌های اخیر مواردی که مسئولان این کشورها درباره کوتاهی و قصور خود با مردم گفت‌وگو کرده‌اند، بیشتر از گذشته دیده می‌شود. در ایران نیز در سال‌های اخیر مسئولان بیشتر از گذشته خود را مقید کرده‌اند که در زمان خطا و اشتباه از مردم عذرخواهی کنند.

عذرخواهی‌هایی که انجام شد

وزرا عذرخواه‌ترین هستند

بر اساس یافته‌های پژوهشی که توسط حسین رحمانی، استادیار گروه زبان‌شناسی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه پیام نور تهران انجام و در مقاله‌ای با عنوان جستاری در عذرخواهی‌های سیاسی در ایران، منتشر شده، در یک دهه اخیر بیش از ۹۰ بار، دولتمردان کشور از مردم عذرخواهی کرده‌اند.

تعداد موارد عذرخواهی

مسئول عذرخواهی کننده	تعداد موارد عذرخواهی
رئیس جمهور، معاونانش و سخنگویان دولت	۲۰
وزرای دولت	۳۰
استانداران	۲۲
فرماندارن	۲۱

عذرخواهی فرمانده هوا و فضای سپاه

در پی ماجرای هواپیمای اوکراینی، سردار امیرعلی حاجی‌زاده، فرمانده هوا و فضای سپاه پاسداران در نشستی خبری با عبارات و گفتمانی خاص خود با مردم اظهار همدردی و آنها دلجویی کرد: «خبر حادثه سقوط هواپیما را در غرب کشور بعد از اجرای عملیات ضربات موشکی به آمریکا شنیدم. بعد از شنیدن خبر سقوط هواپیمای اوکراینی آرزوی مرگ کردم. اگر کاش می‌مردم و چنین سانحه‌ای را شاهد نبودم. ما یک عمر خودمان را پیش‌مرگ مردم کردیم». گردن ما از هر بابت، تر است و هر تصمیمی مسئولان بگیرند، مطیع اجرای آن هستیم.»

عذرخواهی‌هایی که انجام نشد

آبی روی آتش نا آرامی‌های بنزینی ریخته نشد

پس از اجرایی شدن طرح سهمیه‌بندی بنزین، گران شدن یکباره بیش از ۴۰ درصدی قیمت بنزین، مردم منتظر بودند تا رده‌های مدیریتی مختلف دولت عذرخواه و پاسخگو ظاهر شوند و هم با توضیح دلایل اجرای این طرح تغییر آنها را اقناع و مجاب کنند و هم برای گذاشتن این بار سنگین بر شانه جامعه از آنها پوزش طلبیده شود، اما حتی وقتی با آرامی و اعتراضات مردمی کشور را فراگرفت و خسارات مادی و معنوی بسیاری به بار آورد، زبان مسئولان دولت به عذرخواهی و پوزش‌طلبی از مردم باز نشد.

ارز بیان دیدگان بورس پوزش نخواستند

بسیاری از مردم در دوران دولت دوازدهم به دلیل حمایت مقامات و مسئولان از بازار بورس، با فروش اموال و دارایی‌ها خود به خرید سهام پرداختند اما در تابستان سال ۱۳۹۹ به یک‌باره روند صعودی بازار به‌شدت نزولی شد. در پی این اتفاق، سهام بازار تا ۲۰ درصد ارزش خود را از دست داد و سرمایه‌گذاران خرد بخش زیادی از سرمایه خود را از دست دادند. اما حتی وقتی تجمعات و اعتراضات بسیاری برگزار کردند، مسئولان از در دلجویی و عذرخواهی درنیامدند و سیری بازیابی اجتماعی و اعتماد عمومی از دست رفته تلاشی نکردند.

قطعی برق بدون اطلاع‌رسانی و پوزش

تیرماه سال گذشته بر اثر قطعی مکرر برق مشترکان صنعتی و خانگی، شهروندان زیادی متضرر شدند و با توجه به همزمانی این اتفاق با مشکلات ناشی از کرونا، اعتراضات مردمی پراکنده‌ای در گوشه و کنار کشور شکل گرفت. بدون تردید اگر قطعی‌های مکرر برق با اطلاع‌رسانی صحیح و عذرخواهی مسئولان از مردم همراه بود، آنها با سیاه‌مصر بیشتری با موضوع برخورد می‌کردند، ولی تا آخر تابستان و دنیامدند و سیری بازیابی اجتماعی و اعتماد عمومی از دست رفته تلاشی نکردند.

مردم منتظر عذرخواهی مسئولانند

دامنه گسترده تبعات بعضی از وقایع سبب می‌شود مدت‌ها پس از وقوع آنها، عکس‌العمل و واکنش مسئولان برای مردم اهمیت داشته باشد و جامعه در انتظار پاسخگویی مسئولانه و متواضعانه دولتمردان باقی بماند. از جمله این اتفاقات می‌توان به خروج قطار از ریل در طبس و خسارات جانی آن اشاره کرد که مردم و خانواده‌های جان‌باختگان در انتظار واکنش وزیر راه و شهرسازی بودند. تعطیلی نیمه‌تمام‌محلی و سیلی به یک سرباز وظیفه، برنامه‌ریزی نامناسب استاندار خوزستان و توهین به مردم نیز از جمله موارد‌ی است که در حافظه جامعه ثبت شده و مردم منتظر واکنش مناسب و عذرخواهی مسئولان بودند.

عذرخواهی‌هایی که انجام نشد

قدم‌هایی برای بهبود فرهنگ عذرخواهی

در روزهای اخیر دولتمردان در مواجهه با مشکلات کشور، با زبان نرمش و تواضع با مردم صحبت کرده‌اند و با قبول تقصیر و قول جبران گام‌هایی را در جهت بهبود فرهنگ عذرخواهی در گفتمان سیاسی دولتمردان کشور برداشته‌اند. برخی از این عذرخواهی‌ها چنین هستند:

برای لغو سفرهای ریلی عذرخواه هستم

در روزهای گذشته و به دنبال برودت هوا و تداوم بارش برف و باران در کشور، وسایل حمل‌ونقلی از جمله جاده‌ای، هوایی و ریلی با مشکلاتی مواجه بودند و برخی از سفرها با تأخیر یا لغو مواجه شد. مهرداد بذرپاش، وزیر راه و شهرسازی در واکنش به این مشکل، با حضور در مرکز کنترل ترافیک راه‌آهن، از مردم عذرخواهی کرد و نوسازی ناوگان ریلی را به عنوان اقدام دولت برای جبران مافات و پیشگیری از تکرار این شرایط عنوان کرد.

عذرتقصیر خواستن وزیر نفت

طی بارش‌های اخیر کشور، در گازرسانی به بعضی از نقاط اختلالاتی به وجود آمد که جواد اوجی، وزیر نفت بابت این اختلالات از مردم عذرخواهی کرد. او گفت: «۳۳ میلیون مشترک در بخش خانگی و تجاری داریم که در اتفاق اخیر فقط گاز ۱۷ هزار مشترک آن هم در بخش ترنت‌جام قطع شد. از مردم عزیز کشور اگر به زحمت افتادند، عذرخواهی می‌کنم اما با تدابیری که دولت اندیشیده، در سال آتی شاهد این اتفاقات هم نخواهیم بود.»

دخترم استعفا داد و عذرخواهی می‌کنم

پس از انتشار فیش حقوقی آذرماه مسئول دفتر نرگس معدنی پور، میزان حقوق وی و رعایت‌نشدن مصوبه تعارض منافع شورای اسلامی شهر تهران باعث نارضایتی مردم شد. این عضو شورا در پاسخ به نارضایتی جامعه، از استعفای مسئول دفترش که فرزند او بود، خبر داد و درباره مصوبه تعارض منافع توضیح داد: «در خصوص مصوبه تعارض منافع اگر منعی برای به‌کارگیری خانم منصوری وجود داشت، حوزه مربوطه که کاملا در جریان نسبت وی با بنده بوده، باید متذکر می‌شدند و اگر بنده را در جریان قرار می‌دادند، حتما نسبت به اجرای آن اقدام می‌کردم و فرد دیگری را در این جایگاه به کار می‌گرفتم، اگر این امر باعث ناراحتی مردم شریف شده است، بابت آن عذرخواهی می‌کنم.»

قدم‌های کوچک و بزرگ

از دیگر مواردی که در روزهای اخیر اتفاق افتاده و در جریان آنها مسئولان سطوح مختلف مدیریتی کشور از مردم دلجویی کرده‌اند، می‌توان به عذرخواهی و سرزدن شبانه فرماندار ترنت‌جام به مردم به دلیل اختلال در گازرسانی مشترکان، عذرخواهی رئیس سازمان حفاظت محیط زیست برای ماژوتسوری در اصفهان، عذرخواهی مدیر عامل شرکت ارتباطات زیرساخت به دلیل اختلال در اینترنت، عذرخواهی استاندار خراسان‌رضوی به دلیل یخ‌زدگی قطرها، عذرخواهی استاندار کهگیلویه و بویراحمد به دلیل مشکلات پس از بارش برف و عذرخواهی فرماندار ویژه آبادان و خرمشهر در پی آب گرفتگی این شهر اشاره کرد. جدیدترین مورد هم عذرخواهی وزیر علوم به خاطر قطعی اینترنت به دلیل کنکور بود.

واکنش به هک‌شدن دوربین زندان اوین

مرداد سال گذشته دوربین‌های زندان اوین هک شد و مهدی حاج‌محمدی، رئیس سابق سازمان زندان‌ها در واکنش به این اتفاق در حساب توییتری خود نوشت: مسئولیت این رفتارهای غیرقابل قبول را بدیرفته و ضمن تعهد به تلاش بر عدم تکرار چنین وقایع تلخ و برخورد جدی با عوامل خاطی از خداوند متعال، رهبر عزیزمان، ملت بزرگوار و زندانبانان شریف که البته رحماتشان تحت تأثیر این خطاها نادیده گرفته نخواهد شد# عذر می‌خواهم. محمدی ماه بعد که در واکنش به این اتفاق از سمتش برکنار شد، باز هم توییتری عذرخواهی کرد و متن عذرخواهی‌اش به این جمله کوتاه محدود شد: چگونه سر ز خجالت برآورم بر دوست که خدمتی به سزا برنیامد از دستم...»

عذرخواهی خودمانی مسئولان و مردم محله

اواخر اسفند سال ۱۳۹۸ مدیران شهری منطقه ۱۷ برای مشکلات پیش‌آمده در اجرای پروژه نهرسازی به شیوه‌ای نو از مردم عذرخواهی کردند که به‌دلیل محلی‌بودن طرح از نظرها پنهان ماند. آنها با ارسال نامه و شاخه گل به درب منازل اهالی درباره آغاز طرح اطلاع‌رسانی کردند و از آنها به خاطر تحمل مشکلات اجرای طرح قدردانی که مورد توجه شهروندان قرار گرفت و همراهی آنها در اجرای طرح را به دنبال داشت.

عزل مسئول طلبکار

در نشستی خبری خبرنگاری از فرماندار وقت رفسنجان در مورد انتقال آب سوالی می‌پرسد، اما به مذاق آقای سرپرست فرمانداری خوش نمی‌آید و وقتی خبرنگار بر حسب رسالتش دوباره سوالش را تکرار می‌کند، علی‌اکبر پورمحمدی به جای پاسخگویی به خبرنگار توهین می‌کند و می‌گوید: «اگر حرفت را تکرار کنی توی دهنت می‌زنم.»

پس از این اتفاق و رفتار نامناسب سرپرست فرمانداری رفسنجان با خبرنگار، احمد وحیدی، وزیر کشور در یک اقدام سریع و قابل تحسین در تماس تلفنی با استاندار کرمان، دستور عزل علی‌اکبر پورمحمدی را صادر می‌کند تا نمونه‌ای از عذرخواهی عملی مسئولان در مقابل مردم باشد.

عذرخواهی‌هایی که انجام نشد

نگاه

چرا دوست نداریم عذرخواهی کنیم؟

انسان از اشتباه مبرا نیست. اشتباه‌هایی که گاه آتش به خرمن اطرافیان یا حتی یک جامعه می‌اندازد و اتشی که می‌تواند با یک عذرخواهی و عذربدیری، خاموش شود. اما مسئله اینجاست که فرهنگ عذرخواهی و عذربدیری آنچنان که باید در ادبیات عمومی و دولتی کشور نه نهادینه شده و نه حتی مورد استقبال قرار می‌گیرد. با همین مقدمه کوتاه، بگذارید یک راست برویم سر اصل مطلب؛ چرا دوست نداریم عذرخواهی کنیم؟ چرا در برابر بیان جملاتی که پرده از اشتباهات بزرگ و کوچک‌مان برمی‌دارد، مقاومت می‌کنیم؟

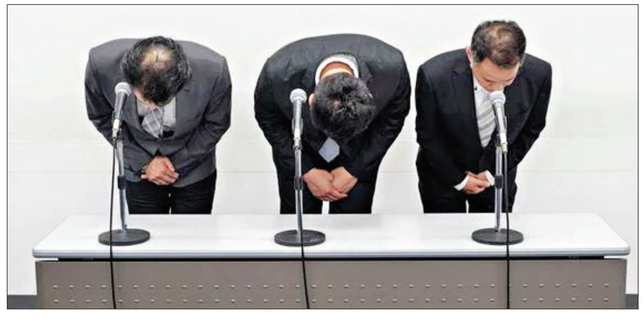
برای بررسی دقیق این مسئله شایع می‌توان نظرگاه ۲ علم از علوم مهم انسانی یعنی روانشناسی و جامعه‌شناسی را جست‌وجو کرد. به عقیده روانشناسان، نوعی از مسئولیت‌گریزی نهفته در ضمیرناخودآگاه افراد وجود دارد که آنها را از پذیرش مستقیم مسئولیت‌های مختلف یا به‌عبارتی دیگر، از عذرخواهی کردن (کنش گفتاری اخلاقی) بازمی‌دارد. به‌طوری که این دسته از افراد معمولا به‌صورت ناخواسته به‌دنبال سازوکارهای دفاعی برای سلب مسئولیت‌های خود هستند. سازوکارهایی مانند دخیل دانستن عوامل بیرونی بر نتیجه عملکرد یا تبعات یک تصمیم اشتباه و بهانه‌تراشی. در واقع افراد با توسل جستن به اینگونه سازوکارها و اماتهایی سعی دارند خود را از هر اشتباه و قصوری مبرا دانسته یا درصورت بروز اشتباه و قصور، بدون پذیرفتن پیامدهای گوناگون آن، انگشت تقصیر به‌سوی دیگران یا حتی شرایط بیرونی، نشانه گیرند. در ارتباط با علل عذرخواهی نکردن یا راه فرار از آن، تعبیر شناخته‌تر شده دیگری هم وجود دارد با عنوان «فرافکنی». وقتی افراد خود را مقصر ناکارآمدی‌هایشان در ساحت فردی و جمعی ندانند، واضح است که دلیلی برای عذرخواهی نیز نمی‌بینند. با توجه به این تفکر، خود این افراد هم معتقدند که به نوعی در جایگاه قربانی قرار دارند و کسان دیگری باید بیایند و در مقام پاسخگو، ظاهر شوند.

از سوی دیگر، برای گریز از عذرخواهی، دلایل دیگری از جمله بی‌تعهدی اخلاقی و اجتماعی ذکر می‌شود که آنها نیز ناشی از خودبرتربینی، غرور کاذب، تکبر رفتار، قلدرمنشانه و تربیت ناقص هستند. باید توجه داشت که واکنش نسبت به کنش پوزش‌خواهی هم بسیار بر نهادینه شدن این الزام اخلاقی و فرهنگ پسندیده تأثیرگذار است. چه بسیار افرادی که در جایگاه‌های مختلف حقوقی و حقیقی در پی وقوع اشتباهی، به عذرخواهی برداخته‌اند اما واکنش اطرافیان و جامعه مبنی بر مجازات روانی و طرد اجتماعی بی‌رحمانه، آنها را از رعایت این تعهد اخلاقی، پشیمان کرده و دیگران پس از آنها را نیز حسابی نقره داغ کرده که هرگز زیر بار مسئولیت نروند و عذر تقصیرشان را نیز نمی‌پذیرند. بنابراین، افراد، رویدادهای پسامعذرخواهی را نه در شأن و شوکت خود می‌بینند و نه چون حمایتی در برابر بروز صداقت و درستی نهفته در عذرخواهی‌شان دریافت نمی‌کنند آن را غیرضروری و اساسا مخاطره‌آمیز می‌یابند. به‌عبارتی دیگر فرهنگ و شیوه درست برخورد با فرد یا سازمان عذرخواه به اندازه فرهنگ عذرخواهی دارای اهمیت و ضرورت اجرایی است.

نظرگاه جامعه‌شناسی نیز به تحلیل‌های روانشناختی از مقاومت در برابر طلب عذر و پوزش نزدیک است. با این تفاوت که جامعه‌شناسان بر نظام ارزشی و هنجارپذیری افراد در این ارتباط، متمرکز شده‌اند. به عقیده جامعه‌شناسان، افراد به وقت اشتباه و هنجارشکنی، عذرخواهی نمی‌کنند چون این فرهنگ را کودکی و سنین پایه در آنها درونی نشده و مراکز آموزشی مرجع از خانواده گرفته تا مدرسه و دانشگاه، به آنها یاد ندادهاند که ابتدا با اتکا به تعقل و تجربه، از موقعیت‌های اشتباه‌آفرین بپرهیزند و بعد اگر اشتباهی هم رخ داد، در مقام عذرخواهی ظاهر شوند تا بزرگی شخصیت و خردشان نمایان شود. این فرهنگ اگر به درستی نهادینه شود امور در هر زمینه‌ای از نهادهای کوچک مانند خانواده گرفته تا سطوح کلان جامعه، از گروه‌های دوستی ساده گرفته تا اجتماعات گسترده مدنی و دولتی، با کارکرد مطلوب رو به پیشرفت و ترقی حرکت می‌کنند. در جوامعی که فرهنگ عذرخواهی در آنها جایگاهی نداره، نظام و الگوی ارتباطی و تعاملی افراد و سازمان‌ها مبتنی بر رویکرد ارباب-رعیتی است؛ رویکردی فاقد شاخص‌های توسعه پایدار. این بازتولید و بازتمایش الگوی رفتاری نامناسب (یعنی عذرخواهی نکردن) نسل به نسل منتقل و ضمن این انتقال دستخوش تغییرات بیشتر و شدیدتر هم خواهد شد. واضح است که شهروندان به‌عنوان افکار عمومی اگر الگوی رفتاری متأثر از پذیرش مسئولیت را از مسئولان حوزه‌های مختلف جامعه که اتفاقا پیامدهایش هم به‌مراتب فراگیرتر از حوزه‌های خرد و فردی است، شاهد نباشند به‌طور حتم ناکارآمدی‌ها و فساد سنگ بنای آن جامعه را به تزلزل می‌کشاند. لازم به ذکر است که درصورت نهادینه نشدن فرهنگ عذرخواهی، نظام حقوقی و انتظامی جامعه نیز نقش ضمانت اجرایی را برعهده می‌گیرد. بدین‌ترتیب عذرخواهی بابت اشتباهات از فرهنگ به قانون و مطالبه عمومی تسری می‌یابد. اینجاست که پای مفهوم و ضرورت دیگری به میان می‌آید؛ مفهوم و ضرورت سواد ارتباط با رابطه. اگر بر اصول این سواد مسلط باشیم، خواهیم دانست که هر اشتباهی از جانب ما در نقش‌های فردی یا اجتماعی در قبال دیگران، نیازمند عذرخواهی است. البته در همین مفهوم سواد ارتباط با رابطه به خوبی آموزش داده می‌شود که عذرخواهی باید واقعی و در راستای جبران خسارت و آسیب باشد نه اینکه جنبه‌های نمایشی، غیرواقعی یا مصلحتی به‌خود بگیرد.

فرماندار تربت‌جام از عذرخواهی معروف خودش و تبعات آن می‌گوید

اگر این مردم نبودند، این میزها هم نبود



گزارش

هر جامعه‌ای برای جبران خطا و مجازات خطاکاران روش‌هایی مبتنی بر فرهنگ، مذهب و قانون درنظر دارد. قبول اشتباه و عذرخواهی به‌عنوان گشتن کفاره اخلاقی از سوی خطاکار، یکی از ساده‌ترین این روش‌هاست که بر پایه فرهنگ و مجموعه ارزشی-تربیتی استوار شده است. نگاهی به گذشته سیاسی کشور نشان می‌دهد که در نظام معنایی فرهنگ سیاسی و حکمرانی ما، پذیرش اشتباه و خطا با وجود توصیه‌های دینی و رهبری، چندان مرسوم نبوده و نیست؛ چراکه مسئولان این شیوه مدنی را نشانه ضعف و ناتوانی اجرایی و مدیریتی تعبیر می‌کنند؛ درحالی که واضح است عذرخواهی یک مقام دولتی و سیاسی در پی وقوع اشتباه (مستقیم یا غیرمستقیم) ازجمله نخستین و بدیهی‌ترین وظایف و از جایگاهی است که بر مسندش تکیه زده است. با این حال، گاه پیش می‌آید که با عذرخواهی صمیمانه یک مسئول غافلگیر و امیدوار می‌شویم. درست مانند عذرخواهی روذبرو و خانه‌به‌خانه حسین جمشیدی، فرماندار شهرستان تربت‌جام از اهالی این شهرستان که مدتی پیش در پی قطعی چندروزه گاز صورت گرفت و بازتاب‌های فراوان داشت. گفت‌وگوی کوتاه‌مان با او را که بیش از ۱۴ سال از فرمانداری‌اش در تربت‌جام می‌گذرد، در زیر بخوانید:

قطع گاز بخش‌هایی از شهرستان تربت‌جام موضوعی است که به‌طور مستقیم در حوزه مسئولیت‌های شما قرار نمی‌گیرد. با این حال زمانی که گاز مصرفی بخش‌هایی از شهرستان قطع شد، شخصا به خانه مشترکان مراجعه و عذرخواهی کردید. چرا؟

من سال‌هاست که در سمت فرمانداری تربت‌جام، به اهالی این محدوده خدمت می‌کنم؛ سال‌هایی که منجر به ایجاد رفاقت‌ها و هم‌بستگی‌ها شده است؛ مانند اینکه یک خانواده بزرگ هستیم و مشکل یکی مشکل دیگری هم هست. از سویی، اعتقاد بنده بر این است که من در یک جایگاه مدیریتی فقط خادم هستم؛ خادمی که درصورت وقوع اشتباه چه از روی عمد و چه از روی سهو باید مسئولیت آن را بپذیرد. در این ماجرا نیز که دوستان لطف داشتند و آن را انعکاس دادند، مشکلی پیش آمد که شاید به‌طور مستقیم من در جایگاه فرمانداری را درگیر نمی‌کرد، اما من در جایگاه انسانی را حتماً به چالش می‌کشاند؛ طوری که باید کاری انجام می‌دادم و به هر نحوی، قدمی برمی‌داشتم؛ ولو مراجعه به درب منازل برای ابراز عذرخواهی و همدردی.

پس این اقدام کاملا شخصی و به دور از دستورالعمل‌های سازمانی بود؟

بله؛ صددرصد. شاید پیش از این هم بارها پیش آمده بود که با وقوع مشکلی از مردم و حتی همکاران عذرخواهی کردم. عذرخواهی، صمیمیتی به‌وجود می‌آورد که توانایی بسیج و همراه کردن نیروی مقابل برای حل آن مشکل را دارد.

واکنش مردم نسبت به عذرخواهی شما چه بود؟

بحمدلله مردم مهربان و فهیمی داریم که برودت ناگهانی و غیرمنتظره شرایط جوی هوا و تأمین نبودن بخش‌هایی از زیرساخت‌های اولیه گازرسانی را درک می‌کردند. زمانی که با همکاری نیروهای هلال‌احمر به خانه‌های این عزیزان مراجعه می‌کردیم تا ضمن توزیع وسایل گرمایشی، عذرخواهی کنیم و قول رفع مشکل در کوتاه‌ترین زمان را بدهیم، باورتان نمی‌شود یا روی گشاده و صبوری به استقبال می‌آمدند و حتی ابراز می‌کردند اگر کمکی از دستشان برمی‌آید، انجام دهند. عذرخواهی از این مردم، کوچک‌ترین اقدام در مسیر جبران کوتاهی است.

این عذرخواهی از مردم به مقام و جایگاه دولتی شما لطمه نمی‌زند؟

اصلا! بنطور نیست. من و امثال من در جایگاه‌های دولتی قرار گرفته‌ایم باید به این باور برسیم که اگر این مردم نبودند این مقام و جایگاه دولتی هم برای ما وجود نداشت. جدای این مهم که نباید در حد شعار زبانی باقی بماند، قوانین پذیرش مسئولیت و مقام است. من اگر به این مقام رسیدم و آن را به‌عنوان شغل (خدمت) قبول کردم باید پیامدها و اتفاقات مثبت و منفی ناشی از آن را نیز بپذیرم و قبول کنم. این نمی‌شود که در خوشی‌ها حضور داشته باشیم، ولی هنگام بروز ناخوشی به هر دلیل، شانه از بار مسئولیت خالی کنیم.

با وقوع مشکلی از مردم و حتی همکاران عذرخواهی کردم. عذرخواهی، صمیمیتی به‌وجود می‌آورد که توانایی بسیج و همراه کردن نیروی مقابل برای حل آن مشکل را دارد

به‌نظر شما به‌عنوان یک مقام دولتی، چرا فرهنگ عذرخواهی در ادبیات سیاسی کشور مورد استقبال مسئولان نیست؟

یکی از مهم‌ترین دلایل کم‌رنگ بودن فرهنگ عذرخواهی‌های سیاسی، بی‌توجهی به اخلاق مدیریتی است.

چرا بی‌توجهیم؟

چون اولا از زیرساخت‌های آموزشی لازم بهره نبرده‌