



۱۴

وقتی فك تان اعصاب ندارد!

دردهای عصبی در فك معمولاً در اثر استرس و فشارهای عصبی ایجاد می‌شود.



۱۶

روایت سهیلا، زن سرپرست خانواری که زندگی‌اش را وقف پسرش کرده است

به عشق ابوالفضل



چهارمین دوره تجلیل از برترین‌های پژوهش و فناوری
جهد دانشگاهی برگزار شد؛ در این مراسم چه گذشت؟

جهد پژوهشی

۱۵

زندگی

شنبه ۲۷ دی ۱۳۹۸ :: شماره ۵۵۶۱

۱۳
جامعه

یادداشت

دکتر فریده حمیدی
روان‌شناس

خطر کاهش اعتماد

مردم به مسؤولان

زمانی که بحث از دقیقه نودی بودن کسی یا کاری است، یعنی از اهمال‌کاری درباره موضوعی خاص حرف می‌زنیم.

اهمال‌کاری یکی از ویژگی‌هایی است که در صورت تعلل به دلیل تردیدهای بسیار در برنامه‌ریزی رخ می‌دهد. این اتفاق زمانی رخ می‌دهد که کسی نتواند برنامه‌ریزی و زمانبندی دقیقی داشته باشد، ضمن این‌که چنین فردی نمی‌تواند دغدغه‌هایش را به ترتیب اهمیت، اولویت‌بندی کند.

مشکل اینجاست که وقتی در جامعه‌ای، حقوق شهروندی اهمیت ندارد، مدیریت در سطوح بالا ضعیف است و همه چیز باری به هر جهت است، طبیعتاً مردم هم اهمیتی برای این برنامه‌ریزی‌ها قائل نمی‌شوند و در چنین مواقعی، اهمال رخ می‌دهد.

در واقع افراد می‌گویند وقتی کسی برای ارزش‌های ما اهمیتی قائل نمی‌شود، من به عنوان شهروند چرا باید به چنین سیستمی اهمیت

بدهم و چرا باید به یک برنامه جدید اعتماد کنم؟ موضوع ناراحت‌کننده

این است که اعتماد در چنین شرایطی

از بین رفته است. آدم‌ها خیلی امیدی

به نتیجه خوب ندارند و طبیعی است که برای انجام دادن کاری که امیدی

برای آن وجود ندارد، در روزهای اول

پیشقدم نباشند و آن را به آخرین

روزها و ساعات موكول کنند. چنین

مشکلی را هرکاری طولانی‌مدت

دارد. همه می‌دانیم که اعتماد در

برنامه‌ریزی‌های دقیق به دست می‌آید

و وقتی که از بین برود، بازسازی‌اش

بسیار سخت و پیچیده خواهد بود.

در چنین شرایطی، همه چیز باید از نو

ساخته شود و این اتفاق، مستلزم

کفایت در مدیریت است. آن‌وقت این

فرد به قول ما دقیقه‌نود و اهمال‌کار

به خاطر اعتمادی که به سیستم

پیش‌رویش دارد، دیگر روند گذشته

را ادامه نخواهد داد. می‌دانید درست

شبیه چه است؟ شبیه به پدر و مادری

که با همدیگر هماهنگی ندارند اما

انتظار کارهای درست و منظم و دقیق

از فرزندشان دارند؛ انتظاری نادرست

و نابه‌جا. اینجا هم ماجرا همین است.

مردمی که اقدام‌های مسؤولان‌شان

نتایج مثبت نبینند، مشخص

است که خودشان هم دل و دماغی

برای یک فعالیت از سوی همان

مسؤولان ندارند و کار با سرعت و

نتیجه خوب، پیش نمی‌رود. به

نظر می‌رسد این موضوع که مردم

اکثر مسؤولیت‌های اجتماعی‌شان

را به دقیقه نود موكول می‌کنند،

ناشی از کاهش انگیزه و امید به

زندگی است؛ شاید اگر کوچک‌ترین

امیدی به بهبود اوضاع داشته

باشند، خیلی زود آن را انجام

دهند.

به نظر من، خیلی از آدم‌ها نسبت به

چنین طرح‌هایی، دل خوشی ندارند و

همین سابقه ذهنی، باعث می‌شود

این طرح و طرح‌های بعدی هم با

آدم‌هایی روبه‌رو باشیم که برای

هیچ‌کدام از تغییرات جدید، با پیش

نمی‌گذارند.

موكول کردن دریافت رمز اینترنتی به روزهای پایانی مهلت تعیین شده، موجب شلوغی عابرانک‌ها شده است



بعد از تکرار و تاکید فراوان برای گرفتن رمزهای یکبار مصرف کارت‌های بانکی، تاخیر مردم برای این اقدام

آن قدر زیاد بود که مهلت درخواست رمز پویا تمدید شد؛ آیا ما واقعا مردمان دقیقه نودی هستیم؟

زندگی به امید تمدید!

قرار بود آخرین روز آذر، پایان فرصت برای استفاده از رمز دوم‌های قدیمی و درخواست رمز یک‌بار مصرف برای عملیات‌های بانکی اینترنتی باشد، اما مردم آنقدر دست‌دست کردند و آنقدر پیگیر ماجرا نشدند که مهلتش تمدید شد. حالا با این که مدت زمان زیادی است که پیام‌های مختلفی از این طرف و آن طرف می‌شنویم که برای فعال‌سازی رمز پویا اقدام کنید، اما هنوز هستند کسانی که با تعجب می‌پرسند: «راستی این رمز پویا چیه که همه میگن؟» و حالا با گذشت چند روز از آغاز مهلت تعیین شده، تعداد مراجعه‌کنندگان به بانک‌ها برای فعال‌سازی رمز یک‌بار مصرف در روزهای تمدید شده، زیاد شده است. اتفاقی که فقط مخصوص به این طرح و این روزها نیست و در ماجرای کارت سوخت و تغییر کارت ملی هوشمند هم با آن مواجه شدیم. انگار همه ما، علاقه عجیبی به پرنده شدن و به نتیجه رسیدن در دقیقه‌نود به علاوه یک داریم؛ واقعا چرا ما ایرانی‌ها، کارهایمان را برای لحظه آخر به اصطلاح دقیقه‌نودی می‌گذاریم؟



نگس خاتعلی زاده

جامعه

سوخت و تغییر کارت ملی هوشمند هم با آن مواجه شدیم. انگار همه ما، علاقه عجیبی به پرنده شدن و به نتیجه رسیدن در دقیقه‌نود به علاوه یک داریم؛ واقعا چرا ما ایرانی‌ها، کارهایمان را برای لحظه آخر به اصطلاح دقیقه‌نودی می‌گذاریم؟

طرحی برای ما مردمان سختکوش

ما چرا این است که دقیقه‌نود بودن ما ایرانی‌ها، در طرح‌های متعدد تکرار شده است. این علاقه‌مان به موکول کردن کارهایمان در لحظات آخر از کجا می‌آید؟ مجید صفاری‌نیا، به عینک روان‌شناسی اجتماعی به ماجرا نگاه می‌کند: «این پدیده که خیلی از آدم‌ها کارهایشان را به دقیقه‌نود موكول می‌کنند و آن را برای لحظه آخر می‌گذارند، نوعی اهمال‌کاری اجتماعی است. بله این اتفاق مربوط به موضوع خاصی هم نیست و در هر زمان و موقعیت متفاوت هم دیده شده است. اصلاً مثالش همین دریافت پول نقد از باجه‌های بانک در شب‌های عید است. شب‌های عید را دیده‌اید؟ انگار کسی فکر این را نکرده است که کمی زودتر بچنبد و همه آن را برای شب سال تحویل گذاشته‌اند.» صفاری‌نیا معتقد است شاخص خاصی برای این‌که بگوییم صرفاً ایرانی‌ها نسبت به دیگر ملت‌ها اهمال‌کارترند، وجود ندارد؛ «نمی‌توانیم بگوییم ایرانی‌ها از مردمان دیگر جوامع، اهمال‌کارتر هستند. اتفاقاً برعکس؛ مشاهدات و تاریخ کشور ما نشان می‌دهد مردمان ما از نظر قومی و ملیتی، تلاشگر بوده‌اند. کافی است سری به ادبیات تاریخی‌مان مثل شاهنامه بزنیم و تلاشگری و ثابت‌قدم بودن ایرانی‌ها را در مسیرهای دشوار ببینیم. همین نشانه‌ها، بیانگر این است که مردم ایران، زحمتکش و پرتلاش هستند و اهمال‌کاری جایی در آنها ندارد. اما این‌که چرا برای چنین موضوعی در دقیقه‌های آخر اقدام و آن را موكول به فرصت‌های بعدی می‌کنند، حتماً دلایل دیگری وجود دارد.» از نظراو، چنین موضوعی به نقش طراحی و آموزش در جامعه ما برمی‌گردد. فکر می‌کنید هوشمند بودن در جامعه ما چگونه و چطور است؟ آموزش و سواد دیجیتال و آیتی چطور است و ساختاری که برایش طراحی کرده‌اند، چگونه رفتار می‌کند؟ چیزی که مشخص است این است که طراحی تنبل، مردم را هم تنبل می‌کند. در واقع یک طراحی تنبل، حتی آدمی زنگ را هم تنبل می‌کند.

برنامه و اعتمادی که نیست

اما غفور شیخی به موضوع موكول کردن کارهایمان در دقائق آخر، از منظر جامعه‌شناسی نگاه می‌کند و نیود فرهنگ برنامه‌ریزی در زندگی اکثر مردم ایران را اصلی‌ترین علت دقیقه‌نودی بودن می‌داند: «ما چرا برنامه‌ریزی یک فرهنگ تمرین نشده در جامعه ماست. باید بتوانیم ساعات روزمان را تفکیک کنیم و هر بخشی از وقت و انرژی‌مان را به کاری خاص اختصاص بدهیم. در واقع با چنین کاری، برنامه‌ریزی را به صورت یک فرهنگ در خانواده و جزی از کارهای روزمره‌مان گنجانده‌ایم، اما کدام یک از ما چنین برنامه‌ریزی دقیقی دارد؟» از نظر شیخی همه کارهایی که به مجموع آن زندگی می‌گوییم، نیاز به یک اولویت‌بندی مشخص دارد؛ موضوعی که تعارف‌بردار و دل‌به‌خواهی نیست و خوب حالا این برنامه‌ریزی نداشتن می‌تواند در هر کاری مثل رسیدگی به دریافت رمز دوم باشد، دریافت کارت سوخت یا به هر کار اداری و غیر اداری دیگری مرتبط باشد و آن را دچار درس‌ر کنند. در واقع مشکل این است که برای چنین کاری، برنامه‌ریزی نکرده‌ایم و برایش در برنامه روزمره‌مان جای مخصوصی نگنجانده‌ایم. اما این فقط یک بعد از ماجراست. بر فرض این‌که یک نفر چنین برنامه‌ریزی مشخصی در زندگی‌اش دارد، آن‌وقت همه چیز حل می‌شود و او دیگر فرد دقیقه‌نود روزهای گذشته نیست؟ «یکی دیگر از موضوعات مورد بحث در چنین اتفاقی، بحث اعتماد است؛ بحثی که می‌شود از آن به عنوان خمیرمایه کم‌موجود در جامعه ما نام برد. متأسفانه، چیزی که این روزها شاهد آن هستیم این است که بین طرح‌ها و برنامه‌های دولت و از طرف دیگر، عمل و اقدام مردم، اعتماد دوطرفه بسیار کمی وجود دارد؛ یعنی نه مردم به طرح‌های دولت اعتماد دارند و نه دولت به مردم خوشبین و دلخوش است که بتوانند از عهده برنامه‌های جدید بر بیایند. موضوعی که در یک دهه اخیر به این طرف، سست‌تر و شکننده‌تر شده است.» نتیجه عدم وجود برنامه‌ریزی و نبود اعتماد به طرح‌پیش‌رو، اتفاقی است که امروز با آن روبه‌رو می‌شویم و مردم خیلی به دریافت رمز اینترنتی جدید، تمایلی نشان نمی‌دهند.

به خاطر چندین دلیل

شیخی از دیگر دلایلی گفت که هر کدام به نحو مختلف، رغبت مردم را برای مراجعه در روزهای اول چنین طرح‌هایی کم می‌کنند: تحمیل بخش‌های مختلف فعالیت‌های دولت و مسؤولان روی دوش مردم پرمشغله خودش معضل بزرگی است. چرا ادارات مختلف بر حسب دسترسی و وظیفه‌شان، چنین کارهایی را انجام ندهند؟ فکر می‌کنم که چقدر خوب می‌شود اگر در شرایط فعلی، مسؤولان باری از دغدغه‌های مردم بردارند تا این‌که هر روز موضوع جدیدی به مشغولیات ذهنی‌شان اضافه شود. شاید بهتر باشد که بعضی از کارها به جای گذاشتن بر دوش مردم، به بخش‌های دولتی سپرده شود تا مردم به کارهای خیلی مهم‌تری که دارند بپردازند. البته که هزینه‌بردار بودن چنین اقداماتی هم در کاهش رغبت مردم تاثیرگذار است. در بسیاری از کشورهای پیشرفته، زمانی که دولت بخواهد کاری انجام بدهد، چند مورد تشویقی برای مردم در نظر می‌گیرد که مردم را به انجام آن اقدام ترغیب کند. اما اینجا این موضوع کاملاً برعکس است و هر برنامه جدیدی، هزینه‌بردار است. مثل تعویض کارت ملی‌های قدیمی به کارت هوشمند؛ می‌گویند که مردم بیابید کارت ملی‌تان را هوشمند کنید و نفری ۳۰ هزار تومان هم پرداخت کنید. خوب طبیعی است که در این میان، کسانی که پرداخت این مبلغ برایشان سخت است، آن را به آخرین روزها و ساعات‌ها و مهلت‌های تمدیدشده موكول کنند. تجربه ثابت کرده است هر طرحی که هزینه‌ای اضافه بر دوش مردم بگذارد، معمولاً با این تاخیرها و نقص‌ها روبه‌رو می‌شود. شاید کار درست این است که طرح‌هایمان را به سمت طرح‌های تشویقی یا کم‌هزینه جهت بدسیم.» در نهایت آن چیزی که باعث مطرح شدن موضوع دقیقه‌نودی بودن ایرانی‌ها می‌شود، یک سری قالب‌های ذهنی مختص به خود ما ایرانی‌ها است: «یعنی چه؟ یعنی این‌که بگوییم ولش کن فعلاً با آن کاری ندارم، صبر کنم شاید آزان شود، ای بابا این دولت هر روز یک ایده جدید می‌دهد، حالا من انجام نمی‌دهم ببینم چه‌کار می‌خواهند بکنند. در واقع وجود این قالب‌های ذهنی که کم لطفی جامعه و مردم را می‌سازد، باعث می‌شود طرح‌ها به صورتی که پیش‌بینی شده است، انجام نشود و مردم لقب دقیقه‌نودی بگیرند.» دقیقه‌نود هم دقیقاً آن وقتی است که شما دیگر چاره‌ای ندارید؛ یعنی آن قدر صبر می‌کنید که وقت اورژانسی آن برسد.

تنبلی‌های اجتماعی را دریاب

چیزی که یک اهمال‌کاری را در موضوع فعلی مثل تغییر رمز اینترنتی پدید می‌آورد، یک عامل فردی نیست و به مجموعه‌ای از عوامل اجتماعی بستگی دارد. صفاری‌نیا معتقد است این عوامل دست به دست هم می‌دهد و سبب اهمال در انجام کاری می‌شود: «تغییر مدل‌ها، مردم را دچار دغدغه‌های کاذب می‌کند و طبیعی است که در چنین شرایطی و با گرفتاری‌های فعلی، تمایل به فکر کردن مثلاً درباره فعال‌سازی رمز یک‌بار مصرف نداشته باشند. البته عوامل دیگری هم مانند بی‌اعتمادی در این ماجرا دخیل است. ضمن این‌که طرف دیگر این ماجرا، دانش فناوری اطلاعات کم مردم است. فکر می‌کنید همین حالا، چقدر از مدارس ما هوشمند و دارای رایانه هستند؟ در واقع توقع نابه‌جایی است که وقتی تمام مردم جامعه را با این سیستم آشنا نکرده‌ایم، انتظار هوشمند شدن سریع از طرف آنها را داشته باشیم.» به نظر می‌رسد این یک چرخه و سیستم معیوب است و انتظار یک نتیجه درست از آن، بیهوده است. واقعیت این است که ما در جامعه با طرح‌های اهمال‌کارانه‌ای روبه‌رو هستیم که انتظار داریم مردم در چنین طرح‌هایی، اهمال نکنند اما صفاری‌نیا از اقدامات تشویقی برای رفع این اهمال‌کاری‌ها از سمت مردم گفت: «واقعیت این است که ما استاد تنبل کردن مردم هستیم. یعنی کار را سخت می‌کنیم و بعد می‌گوییم مردم چرا کوتاهی کرده‌اند؛ موضوعی که در جوامع دیگر وجود ندارد و قانون‌هایی هست که اگر مثلاً وظیفه مالیاتی‌شان را انجام ندهند، با اتفاق بدی روبه‌رو می‌شوند. این روند اتفاقی است که مثلاً مردم ما در بررسی وضعیت سلامشان هم دارند و در چنین موضوع مهمی هم اهمال‌کار هستند. شاید بهتر است مردم را در چنین مواقعی با روش‌هایی ترغیب کرد که شما باید سالی یک‌بار، سلامت خودتان را چک کنید و اگر این کار را انجام ندهید، بعدها با هزینه‌ها و خسارت‌های بیشتری روبه‌رو خواهید شد. از آنجا که تنبلی، دو جنبه فردی و اجتماعی دارد، چنین رفتارهایی، مثل عدم دریافت رمز اینترنتی یک‌بار مصرف، نوعی تنبلی فردی است که ممکن است ضررهای کمی برای جامعه داشته باشد و بیشتر از هر چیز خود فرد را درگیر کند، اما عدم مراجعه به معاینه فنی برای برطرف کردن آلودگی‌های ناشی از خودروهای فرسوده، نوعی تنبلی اجتماعی است که چنین رفتارهایی همه جامعه را درگیر خودش می‌کند و معضلات متعددی را به وجود می‌آورد.»