مدیریت بدون استعفا مدیریت بدون عذرخواهی

افزایش برخوردهای نامناسب مدیران نشانه چیست؟ ساختار مدیریتی کشور بیمار است یا مدیران بی‌اخلاق شده‌اند؟

پافشاری عیسی کلانتری بر اشتباه گذشته‌اش در مراسم ترحیم روزنامه‌نگاران جانباخته تکرار شد / عکس: ایسنا

میثم اسماعیلی
جامعه

تعریض کلامی سخنگوی سازمان غذا و دارو و مسؤول روابط عمومی وزارتخانه بهداشت و درمان به منتقدان نظام واکسیناسیون عمومی عجیب بود؟ سیلی علی اصغر عنابستانی، نماینده مجلس به سرباز راهور چطور؟ نوع نشستن عیسی کلانتری، رئیس سازمان محیط زیست ایران در برابر خبرنگاران حادثه دیده و داغدار را باید یک اتفاق بدانیم؟ تسبیح‌گردانی و ذکرگویی غلامرضا شریعتی، استاندار پیشین خوزستان در برابر مردم سیل‌زده اهواز را پای بی‌اخلاقی او بنویسیم؟ «خودت بمالِ» وزیر پیشین بهداشت و درمان در برابر مردی که از گرانی هزینه فیزیوتراپی گله می‌کرد کجای این وضعیت قرار می‌گیرد؟ چند گام که عقب‌تر بگذارید دایره برخوردهای تحقیرآمیز، گستره بیشتری پیدا می‌کند و این فهرست، طولانی‌تر می‌شود. اصلا مگر نحوه پاسخگویی مسؤولان در برابر همین حادثه اخیر واژگونی اتوبوس خبرنگاران مصداق بارز توهین نیست؟ توهین حتما که نباید با ناسزا همراه باشد. هنوز چند ساعت از این حادثه نگذشته که وزارت راه اعلام می‌کند «این حادثه طبیعی است!» هنوز بسیاری در شوک این حادثه قرار داشتند که استانداری آذربایجان اعلام می‌کند «اتوبوس قرار بوده کارگران را جا به جا کند!» این نوع مواجهه با چنین اتفاقی اگر نامش توهین نیست پس چه نامی باید برای آن انتخاب کرد؟ توییت کیانوش جهانپور فقط مصداق آشکارتر آن رفتاری است که حالا در بدنه مدیریتی ایران رواج پیدا کرده است، آفتی که هانا آرنت از آن با نام «چشم دیگری» یاد کرده است، به این مفهوم که «آنها اصلا درکی از شرایط شهروندان ندارند که انتظار دلجویی از سویشان برود.» در نظام مدیریتی ایران چه اتفاقی افتاده است که نمی‌توان حتی برای نمونه یک استعفا از سوی مدیران و مسؤولان در برابر اشتباه‌هایشان دید، چرا هنوز داغ یک عذرخواهی شفاف پس از چند دهه به دل شهروندان این جامعه از سوی مسؤولان مانده است؟ این مسؤولیت‌گریزی و این حجم از بی‌اخلاقی چه پیامدهایی به همراه دارد؟ عادی شدن این حجم از توهین به شهروندان از سوی برخی مسؤولان چه بلایی بر سر جامعه می‌آورد؟

جهانپور تنها نیست!

توییت کیانوش جهانپور و به کار بردن واژه‌ای توهین‌آمیز از سوی او به منتقدان نحوه واکسیناسیون عمومی خیلی زود باعث واکنش گسترده افکار عمومی شد. این واکنش‌ها البته که فقط محدود به کاربران فعال فضای مجازی نماند و حتی نامه‌نگاری معاون اول ریاست جمهوری به وزیر بهداشت و درمان را هم در پی داشت. اسحاق جهانگیری در نامه چند روز پیش خود به سعید نمکی «واکسیناسیون رایگان عمومی را دغدغه‌ای همگانی و انتظاری بحق دانست و نوشت شایسته نیست که به ابهام‌ها یا حتی انتقادها در رسانه‌ها و افکار عمومی با کم تحملی و اهانت برخورد کرد.» او حتی به صورت تلویحی از وزیر بهداشت خواست این اتفاق را پیگیری کند. پاسخ سعید نمکی اما عجیب‌تر از حتی توهین روابط‌عمومی وزارت متبوعش بود، او پس از دو روز سکوت در سخنانی نه از مردم که از کیانوش جهانپور به نوعی دلجویی کرد و واکنش توهین‌آمیز او را «ناشی از خستگی» دانست، همین دلجویی باعث شد این بار سخنگوی سازمان غذا و دارو با توپ پرتری برگردد و در اظهارنظر دیگری بگوید «این افراد قطعا لایق خیلی بیشتر از اینها هستند و ادب اجازه نمی‌داد بیشتر صحبت کنم» همزمانی این اتفاق با نحوه برخورد عیسی کلانتری، رئیس سازمان محیط زیست با خبرنگاران داغدیده حادثه واژگونی اتوبوس هم باعث خشم بیشتر این نوع مواجهه مسؤولان با شهروندان شد، رفتاری سرشار از توهین و تحقیر و مسؤولیت‌گریزی. او هم با بالاگرفتن اعتراض‌ها نه‌فقط از کردار خود اظهار تاسف نکرد که در گفت‌وگویی اعلام کرد «چه عذرخواهی؟ برای چه؟ چه اتفاقی افتاده چرا عذرخواهی کنم؟» فکر کنید این اظهار نظر سازمان حفاظت محیط زیست در حالی است که اتوبوس خبرنگاران محیط زیست واژگون و باعث مرگ دو خبرنگار و مصدومیت تعداد زیاد دیگری شده است. اما این رفتار تازگی دارد؟ عیسی کلانتری و کیانوش جهانپور در این وادی تنها هستند؟

از هتاکی تا مسؤولیت‌گریزی

حرف‌زدن از لزوم اخلاق در جامعه بدیهی‌تر از آن است که بخواهد حتی عنوان شود، چراکه اساسا بی‌حرمتی و رفتار ارتباطی ناخشنودکننده، چه رفتار بین شخصی باشد چه با عموم جامعه، فی‌نفسه غیراخلاقی است. احد فرامرز قراملکی، استاد فلسفه و کلام اسلامی معتقد است می‌توان با پرسشی از خود معیار این بی‌اخلاقی را سنجید. او به جام‌جم می‌گوید: «براساس قاعده طلایی اخلاق باید پرسید آیا من بر خودم می‌پسندم که چنین برخوردی با من صورت گیرد؟ پاسخ به این سوال ملاک بسیار ساده‌ای در رابطه با جایگاه ما در برابر چنین مسائلی است.» به باور او برخوردهای تحقیرآمیز، غیرهمدلانه و روابط ناخشنودکننده فی‌نفسه غیراخلاقی است. اما این تنها سوی بی‌اخلاقی‌ها نیست، بسیاری از رفتارهای مسؤولان مثل واکنش کیانوش جهانپور پشت هتاکی‌ها پنهان نمی‌شود. به این مفهوم که نوع مواجهه و پاسخگویی مسؤولان است که از آن تعبیر به بی‌اخلاقی می‌شود. درست مثل پاسخگویی مسؤولان وزارت راه، پلیس راه و البته استانداری آذربایجان در رابطه با واژگونی اتوبوس خبرنگاران. چیزی که قراملکی، استاد فلسفه اخلاق به آن «رفتارهای مسؤولیت‌گریزانه» می‌گوید. به گفته او: «عرفی در جهان وجود دارد مبنی بر این‌که وقتی اتفاق ناگواری می‌افتد مدیر بالادست برای همدلی استعفا می‌دهد اما متاسفانه در ایران برخی از آقایان به‌جای این کار فرافکنی می‌کنند. مصداق این گزاره را در حوادث جاده‌ای و نوع پاسخگویی مسؤولان بیشتر می‌توان به چشم دید.»

سرمایه‌ای که دود می‌شود

همیشه در بزنگاه‌هایی همچون انتخابات یا حتی موضوعاتی مانند فراگیری کرونا جایگاه ارزشمند سرمایه اجتماعی بیشتر به چشم می‌آید. اساسا وقتی موضوع مشارکت مردم از قاب تزئینی کلام مسؤولان بیرون می‌آید و به شکلی عینی مهم می‌شود آن زمان است که ما تازه به یاد اهمیت مساله‌ای به‌نام سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی می‌افتیم اما وقتی این سرمایه با رفتارهای غیرمسؤولانه مدام در حال ریزش است تلاشی برای از بین رفتن آن نمی‌شود. بی‌شک این نوع رفتار تحقیرآمیز و مسؤولیت‌گریز پیامدهای ویرانگری در جامعه دارد که به گفته قراملکی «ازجمله این پیامدها از بین رفتن اعتماد عمومی و ساده‌سازی زشتی این رفتار در جامعه است.» او به جام‌جم می‌گوید: «چون چنین رفتارهایی رسانه‌ای می‌شود بنابراین افراد از آن می‌آموزند. این نوع آموزش را با نام آموزش غیررسمی هم می‌شناسند.» کامبیز نوروزی، وکیل و کارشناس رسانه هم معتقد است: «رواج خشونت کلامی عملا جامعه را به سمت خشونت هدایت می‌کند و معیارهای اخلاقی فرومی‌پاشد.» او هم این اتفاق را «یک عارضه در جامعه سیاسی دو دهه اخیر» می‌نامد و به جام‌جم می‌گوید: «بدتر از این رفتار این است که کمتر شاهد بودیم مقامات بالادست این افراد و حتی رسانه‌ها موضعگیری شایسته و صریحی در برابر این‌گونه رفتارها و هتاکی‌ها انجام دهند.»

وقتی ارباب رجوع، مزاحم است!

پیامدهای چنین رفتارهایی روشن است؛ از ریزش سرمایه اجتماعی و کاهش اعتماد عمومی به حاکمیت گرفته تا رواج و عادی‌سازی خشونت کلامی میان شهروندان اما این پرسش مطرح است که پشت این رفتارهای غیرمسؤولانه و توهین‌آمیز چه می‌گذرد؟ چگونه است که از فردی تحصیلکرده و دارای تجربه مدیریتی با سوابق طولانی چنین رفتاری سر می‌زند؟ منشا رفتارهای غیراخلاقی در این افراد چیست؟ فرامرز قراملکی معتقد است پاسخ این سوالات را باید در «انگاره‌های ذهنی» این افراد جست‌وجو کرد. او به ما می‌گوید: «مراد من از انگاره، باور نیست. چراکه باورها خود معلول انگاره‌ها می‌شوند. مراد من از انگاره آن تصویر ذهنی است که این افراد از خودشان، مردم، مسؤولیت‌شان و سازمان‌شان دارند. وقتی فردی نگاهش به توده مردم مساوی است با نگاه به رعیت، باید انتظار داشت این تصویر با خود پیامدهای این‌چنینی به همراه آورد.» استدلال این استاد فلسفه اخلاق را می‌توان درست در واکنش مسؤولان در چند روز اخیر دید. به باور قراملکی به شکل جالب توجهی این افراد ممکن است جلوی دوربین و رسانه‌ها خودشان را کنترل کنند اما این انگاره‌ها سرانجام خودشان را نشان می‌دهد. به این مفهوم که در جایی به صورت ناخودآگاه رفتارشان همچون همان انگاره‌شان می‌شود. او به جام‌جم می‌گوید: «وقتی کسی نگاهش به ارباب رجوع همچون یک «مزاحم» است، معلوم است این فرد با مزاحم چگونه رفتار می‌کند.»

وقتی گربه، شیر می‌شود

مدیریت عمودی به مفهوم این است که نگاه مدیران به شهروندان همواره از بالا به پایین است، این نوع مدیریت همان انگاره‌های منفی است؛ نوعی نگاه عاقل اندر سفیه که در ذهن‌مان کاشته شده است و با همین نگاه با دیگران برخورد می‌کنیم و در نتیجه به راحتی توهین و تحقیر می‌کنیم. اما این انگاره‌ها از کجا آمده‌اند؟ آیا نظام مدیریتی ایران به گونه‌ای است که هر کسی وارد این چرخه شود ناگزیر با چنین رفتارهایی روبه‌رو می‌شود؟ فرامرز قراملکی معتقد است این انگاره‌ها به صورت ناهوشیار در مدت طولانی و در استحاله‌ای مدیریتی رخ می‌دهد. او می‌گوید: «وقتی کسی ۵۰ سال مدیر می‌ماند آن‌طور که انگار جوانی در این کشور وجود ندارد، آن زمان این مناصب به دنبال خود استحاله می‌آورد. به این مفهوم که فرد در آن منصب استحاله می‌شود، درست مثل این‌که گربه‌ای در برابر آینه خودش را مانند شیر می‌بیند.» آن‌طور که این استاد اخلاق می‌گوید تمام قصور مربوط به این افراد نیست و ساختار مدیریتی ایران نیز دارای مشکل است. قراملکی عنوان می‌کند: «این افراد در نظامی اداری مدیریت می‌کنند که فاقد ارزیابی، حسابرسی و نقد مدیریتی است و بیشتر اطرافیان آنها چاپلوس و بله قربان‌گو هستند و معلوم است چنین فردی خودش بیگانه می‌شود. این فرد نه تنها در برابر وظیفه‌اش پاسخگو نیست بلکه حتی این رفتار در زبان بدن او هم تاثیر خواهد داشت.» حالا می‌توان با توجه به این گزاره به زبان بدن استاندار خوزستان در برابر مردم سیل‌زده یا نحوه نشستن رئیس سازمان محیط‌زیست در برابر خبرنگاران داغدار و متلک‌گویی وزیر پیشین بهداشت و درمان در برابر مردم عاصی از گرانی هم پی برد.

هراس از یک «عذرخواهی» معمولی

آخرین باری که مسؤول یا مدیر رده‌بالایی به‌واسطه عملکرد ضعیف یا اتفاقی که در زیرمجموعه‌اش افتاده و عذرخواهی کرده مربوط به چه زمانی است؟ همین که باید فکر کنیم تا یک نمونه برای پاسخ این پرسش بیابیم به این مفهوم است که باوری به عذرخواهی در بدنه مدیریتی ایران وجود ندارد اما سؤال این است که چرا مدیران علاقه‌ای به عذرخواهی ندارند؟

وزیری با جعل مدرک دانشگاهی به صندلی وزارت می‌رسد، این تخلف محرز می‌شود و به کناره‌گیری او می‌انجامد اما دریغ از یک عذرخواهی خشک و خالی. مسؤولی به‌واسطه تخلف مالی کلان برکنار می‌شود و وعده دادرسی به این تخلف به مردم داده می‌شود اما از زبان مسؤول متخلف هر توجیهی بیرون می‌آید جز یک عذرخواهی معمولی. عذرخواهی و مسؤولیت‌پذیری را در مفاهیم روان‌شناسی و جامعه‌شناختی به‌عنوان یک مهارت اجتماعی محسوب می‌کنند.

این مهارت به باور روان‌شناسان نشانه پختگی و شجاعت است و پرواضح است معنای آن این است زمانی که اشتباهی انجام می‌دهیم با یک عذرخواهی از دیگران می‌توانیم شدت پشیمانی خود را ثابت و از تکرار شدن آن جلوگیری کنیم و البته به فکر جبرانش باشیم.

سه مرحله‌ای که گام اول آن عذرخواهی است. این مهارت اجتماعی نمادی از توسعه‌یافتگی است، برای مصداق این ویژگی لازم نیست ارجاع بدهیم به عذرخواهی مدیران و وزرای کشورهای شرق آسیا که گاه برای تاخیر زمانی یک قطار شهری تا کمر در پیشگاه شهروندان‌شان خم می‌شوند و این در حالی است که در جامعه ایرانی به دلایل احتمالی همچون غرور، شرم، خشم و... از عذرخواهی کردن ممانعت می‌شود. همین نگرش باعث شکل گرفتن ذهنیتی میان مدیران گشته است که عذرخواهی را برابر با ضعف می‌دانند و این درحالی است که بسیاری از افراد در نظام مدیریتی معتقدند که «هرچه فرد سمج‌تر و گستاخ‌تر باشد مقبولیت بیشتری خواهد داشت.»

این کلیشه تنها مربوط به مدیران و مسؤولان نیست و بسیاری از جامعه‌شناسان معتقدند همین رفتار از فرهنگ معمول یک جامعه به مدیران رده بالا تسری می‌یابد. به این مفهوم که مسؤولان و مدیران نیستند که این فرهنگ را به جامعه تزریق کنند بلکه این فرهنگ عمومی عدم عذرخواهی در بدنه یک جامعه است که به رده‌های بالای مدیریتی راه پیدا می‌کند. آن‌طور که جامعه‌شناسان می‌گویند در جوامعی که فرهنگ عذرخواهی در آن وجود ندارد، خشونت‌ها پا می‌گیرد و به همین واسطه، تاب‌آوری افراد هم کاهش می‌یابد.

نگاهی کنید به وضعیت تنش‌های فردی در جامعه این روزها، این‌که نزاع‌های خیابانی همچنان در صدر فهرست مراجعات مردم به پزشکی قانونی است نشانه آشکار افزایش همین تنش‌ها در جامعه است.

حق با شماست

info@jamejamdaily.ir

روابط عمومی: ۲۲۲۶۲۱۴۲

#سهام-عدالت

حسنی مقدم از تهران:

کارگران، قشر فراموش شده در این مملکت هستند، بنده یک کارگر معمولی و ساده هستم و سهام عدالت به من تعلق نگرفته است. با این اوضاع هنوز تکلیف آنهایی که فاقد سهام عدالت هستند مشخص نیست.

#اتمام-واکسن

هرندی از تهران:

واکسیناسیون عمومی به بدترین شکل ممکن در حال اجراست. سه بار از سوی خانه بهداشت شمیرانات برای ما پیامک آمده که برای تزریق واکسن مراجعه کنیم و هر سه بار با وجود صف طولانی و ازدحام افراد به دلیل نبود واکسن معطل شده‌ایم. سوال من این است که وقتی واکسن نداریم چرا سالمندان را آزار می‌دهید و پیامک می‌زنید؟

#گرانی-میوه

خداپرست از اصفهان:

هیچ چیزی بی‌سر و سامان‌تر از قیمت میوه در بازار نیست. در بازار میوه و تره‌بار هر کسی هر قیمتی دوست دارد روی میوه می‌گذارد. قدرت خرید مردم حالا رسیده به خرید میوه پوسیده و هیچ‌کس هم به داد این مردم نمی‌رسد.

#زباله-کرونا

سلامی از کرج:

در شرایط بد کرونایی افرادی که ضایعات را از سطل‌های زباله جمع می‌کنند بدون ماسک به محیط‌های آلوده می‌روند و علاوه بر تهدید جان خود، باعث افزایش شیوع کرونا در جامعه می‌شوند.

#قیمت-قدیم

شهروندی از تهران:

قیمت درج شده کالاها با قیمت اخذ شده از مشتریان تفاوت‌های بسیاری دارد. در فروشگاه‌های شهروند بسیاری از قیمت اجناس درج شده روی کالاها کمتر از آن چیزی است که از مشتریان می‌گیرند. جالب این که خیلی از این فروشگاه‌ها منت هم بر سر مشتریان می‌گذارند. به عنوان مثال شامپویی را که قیمت مصرف کننده روی آن ۱۱ هزار تومان است، با منت ۲۰ درصد تخفیف به قیمت ۱۵ هزار تومان می‌فروشند!! اعتراض هم که می‌کنیم می‌گویند این قیمت قدیم است!

#افتتاح-مترو

صالحی از تهران:

چند ماه پیش چندین ایستگاه مترو با کلی خبر و جار و جنجال افتتاح شده اما هیچ‌کدام از این ایستگاه‌ها به بهره‌برداری نرسیده است، ۱۵ سال است که می‌گویند سال دیگر ایستگاه متروی اتوبان محلاتی افتتاح می‌شود، سال گذشته این ایستگاه را افتتاح کردند و فردایش درهای این ایستگاه تا امروز بسته است.