



میلاد جلیل‌زاده

روزنامه‌نگار

ارتباط چهره‌به‌چهره مقامات دولتی و حاکمیتی با مردم، یک هنجار متفق علیه نیست که تمام افراد و جریان‌های سیاسی ایران آن را قبول داشته باشند و در این مورد تفاوت رویکرد مشخصی بین آنها وجود دارد. در سطوح بالای سیاسی و اجرایی کشور ما کسانی هستند که عملا به مدیریت میدانی اعتقاد ندارند. وقتی به یکی از شهرداران سابق تهران گفته شد که چرا هنگام وقوع حادثه‌ای در میدان ولیعصر (عج) به آنجا نیامده است، به طعنه پاسخ داد که پس یکی از کارگران آنجا را به دفتر شهردار بفرستید تا جای من بنشیند، یعنی من باید همین جا در دفترم باشم و هماهنگی‌ها را انجام دهم و اساسا اگر به خود صحنه بیایم، کارم اشتباه بوده است. این را مردم ایران اصطلاحا شیوه اتوکشیده مدیریتتی می‌دانند و حتی بدون اینکه نظرسنجی دقیقی درخصوص نگاه مردم به مدیریت اتوکشیده در دسترس باشد، به‌طور شمی می‌شود از فضای جامعه فهمید که با آن موافق نیستند و از این جور رفتارها دلخور می‌شوند. می‌شد به آن شهردار تهران پاسخ داد که چه کسی گفته اداره امور در محلی خارج از میزب که الان پشت آن نشسته‌اید، امکان پذیر نیست؟ به‌علاوه، اینکه مدیر حاضریراق باشد وسط معرکه‌ها بیاید، نشانه‌ای از عزم و پشتکار است اما کسی که حتی برای دل‌خوش کردن مردم حاضر نیست از روی صندلی‌اش بلند شود، یک مدیر تنبیل ارزیابی خواهد شد. اینکه حضور میدانی مدیران در صحنه‌های مختلف و ارتباط چهره‌به‌چهره آنها با مردم چه تاثیری روی پیش‌رفتن روند‌های اجرایی و تقنینی و قضایی دارد، بحثی مستوقفا می‌طلبد؛ بحثی که اتفاقا کار علمی دقیقی روی آن صورت نگرفته و تئوریزه نشده است؛ اما غیر از تمام این تأثیرات عینی که مربوط به بهتر شدن مدیریت یک مدیر می‌شوند، تأثیر این رفتارها بر افکار عمومی و روان جامعه هم به‌واقع اهمیت دارد. مردم باید دل‌شان به چیزی خوش باشد. درست است که عوام‌فریبی مسئولان همیشه مذموم بوده و خواهد بود، اما اینکه به دل خوشی‌ها و ناخوشی‌های آنها هم اصلا توجه نشود، از طرف آنها توهین تلقی می‌شود و باعث عصبانیت‌شان خواهد شد. اگر بالاترین مقام اجرایی کشور در تمام طول دوران که کرونا در ایران شیوع پیدا کرده و پایش را از تهران بیرون نگذارد، کسی او را به‌خاطر رعایت پروتکل‌ها تحسین نخواهد کرد بلکه این کار کسانی را به یاد مردم

فرهنگ



همدرد جمهور

گفت‌و‌گو با مردم و حضور میدانی رئیس‌جمهور چگونه به جامعه آرامش تزریق می‌کند

می‌اندازه که برای امرار معاش یا انجام وظیفه چاره‌ای جز خروج از منزل نداشتند و نهایتا جان‌شان را از دست دادند. وقتی به شهرهای ایران در زمان جنگ هشت‌ساله حمله‌هوابی می‌شد از تمام رسانه‌ها به مردم اعلام می‌شد که به پناهگاه‌ها بروند اما آیا این شامل فرماندهان نظامی خصوصا عوامل پدافند هوابی هم می‌شد یا در همین مساله کرونا یا توصیه مردم به ماندن در خانه شامل کادر درمان هم بود. مردم کرونزاده یا خودشان فکر می‌کنند آیا اگر رئیس‌جمهور یک‌بار در محیط بیمارستان حاضر می‌شد و چهره نگران همراهان بیماران کرونایی یا ضجه بازماندگان کسانی را که فوت شده بودند، می‌دید، همین روی تصمیماتش برای مهار ویروس تأثیر نمی‌گذاشت؟ اینها مواردی است که به‌سادگی از ذهن هر شهروند پلازده‌ای

بیشتر نشان می‌دهد. اما تصویر رئیس‌جمهور چگونه در ذهن مردم شکل می‌گیرد؟ طبیعتا اینکه چه کسانی از رئیس‌جمهور حمایت کرده باشند، عملکرد او وضعیت عمومی جامعه، در این زمینه تأثیرگذار هستند و رسانه‌ها هم نقش مجزای خودشان را دارند؛ اما این تصویر تا حد زیادی در یک فرآیند عاطفی هم شکل می‌گیرد و لازم است که فارغ از تمام ریزه‌کاری‌های فنی دیگر، به این مورد هم توجه شود. مردم باید بتوانند خودشان را به‌راحتی در کنار رئیس‌جمهور یا در مقابل او تصور و تخیل کنند. اگر این تخیل دور از دسترس یا محال باشد، شخصی که بر مردم حکومت می‌کند یک نیروی نامتعطف جلوه خواهد کرد که جماعت، هر لحظه باید برای اینکه مبدا تصمیمی بر ضد منافع‌شان بگیرد، دست به دعا باشند یا اگر حتی از استجابت چنین داعیای مایوس شدند، پایان دوران مسئولیت او را روزشماری کنند. قطعا رئیس‌جمهور نمی‌تواند با همه ۸۵ میلیون ایرانی از نزدیک نشست و برخاست کند تا یک رابطه عاطفی پدید بیاورد؛ اما همین که با تعدادی از آنها روبه‌رو شود، لاقلا امکان تخیل همدلانه را از حالت محال درآورده است. تصویر دائمی رئیس‌جمهور در میان بادیگاردهایش با رجا

سیاسی بالادست یا مقامات سایر کشورها، یک تصویر صمیمی نیست و یک نیروی خارج از اراده جامعه را تداعی می‌کند؛ اما اگر یک شهروند عادی رئیس‌جمهور را کنار افرادی ببیند که از جنس خودش هستند، مثل خودش لباس پوشیده‌اند و در سطح او قرار دارند، می‌تواند این تخیل را در ناخودآگاهش پدید بیاورد که خودش هم در کنار رئیس‌جمهور یا روبه‌روی اوست. این حس همدلانه، اعتماد می‌آفریند و تأثیرگذاری دشمنان و رقیبا روی ناخودآگاه عمومی جامعه را به‌شدت کم می‌کند. ایجاد قدرت تخیل در مردم راجع به‌گفت‌وگو با مسئولان، بهترین نوع از مدیریت روان‌شناختی جامعه است. این خیلی بهتر از ساختن آینده‌های محال و موهوم در ذهن آنهاست که پس از مدتی محقق نمی‌شوند و یأس عمومی ایجاد می‌کنند و یا بهتر از تحریک احساساتی است که با پیشرفتن‌شان ممکن است خطرناک شوند و از یک‌سری تعصبات کور سر دربیایوند. معمولا همه حکومت‌ها از ابزارهای این‌چنینی برای ایجاد یک حلقه بین خودشان و جامعه استفاده می‌کنند اما بهترین حلقه، همین ارتباط مستقیم با مردم است که عوارض کمتری دارد و فواید عینی و مشخصی هم خواهد داشت.

قدرت یک تخیل همدلانه را به مردم بدهیم

تصویری که رئیس‌جمهور یک کشور در ذهن عامه مردم دارد، روی برداشت آنها از تصمیمات مختلف حاکمیت و همدلی یا مخالفت‌شان با این تصمیمات تأثیر مستقیم می‌گذارد. اگر مردم به رئیس‌دستگاه اجرایی خوشبین باشند و اعتماد داشته باشند، این می‌تواند همراهی آنها را با تصمیمات حیاتی و کلان و مهم کشور در پی داشته باشد و درغیر این‌صورت، حتی صحیح‌ترین و ضروری‌ترین تصمیمات هم ممکن است برای پیش‌رفتن به مشکل بربخورند. ایران هم مثل هر کشور دیگری در دنیا دشمنان و رقیبایی دارد که سعی می‌کنند از طریق تأثیرگذاری روی افکار عمومی، مسئولان کشور را در اتخاذ مهم‌ترین تصمیمات دچار مشکلات اساسی کنند و اعتماد مردم به مسئولان در چنین بزنگاه‌هایی، اهمیت خودش را

بن‌بست دیالوگ‌را بشکنیم حتی با لجبازترین مخالفان

همه آدم‌ها در زندگی شخصی‌شان مشکلاتی دارند که مقصر مشخصی ندارد یا آن‌را پیدا نمی‌کنند و چیزی که خیلی از اوقات تحمل دردها را سخت‌تر می‌کند، همین است که لاقلا مقصرشان یا کسی که بشود تمام خشم را بر سر او کوفت، پیدا نمی‌شود. وقتی مشکلات جامعه از جهات مختلف فراوان شده باشد و این مشکلات

بن‌بست دیالوگ‌را بشکنیم حتی با لجبازترین مخالفان

همه آدم‌ها در زندگی شخصی‌شان مشکلاتی دارند که مقصر مشخصی ندارد یا آن‌را پیدا نمی‌کنند و چیزی که خیلی از اوقات تحمل دردها را سخت‌تر می‌کند، همین است که لاقلا مقصرشان یا کسی که بشود تمام خشم را بر سر او کوفت، پیدا نمی‌شود. وقتی مشکلات جامعه از جهات مختلف فراوان شده باشد و این مشکلات

تصویر مسئولی

که شنونده است، نه گوینده

در بیان اهمیتی که مدیریت میدانی و حضور مسئولان در میان عامه مردم دارد، معمولا به‌این اشاره شده که از این طریق، حلقه‌بسته‌اطرفایان و کسانی که گزارش‌ها را کانالیز می‌کنند، شکسته خواهد شد و حقایق کف‌جامعه به‌سمع‌ونظر رأس هرم خواهد رسید. اما گذشته‌ا اینکه یک مدیر، مثلا یک رئیس‌جمهور، چقدر از مسائل

به محذوفان جامعه

ارزش خبری بدھیم

حداقل در ۴ سال گذشته به‌قدری صدای اعتراضات متعدد از گوشه و کنار کشور شنیده شد که بررسی آنها تا حد زیادی می‌تواند دغدغه‌های تلمبارشده مردم را مشخص کند. یک‌جا مشکل آب دارند و جای دیگر مشکل گردوغبار، یک‌جا کارخانه‌ای در خصوصی‌سازی غارت شده و جای دیگر حقوق بازنشسته‌ها را بالا



است؟ غیر از اینکه این دور بودن از متن جامعه و عدم تماس مستقیم با حوزه اجرایی تحت امر یک مدیر، چه تأثیر کاهنده‌ای بر کارآمدی او خواهد داشت، این مهم مهم است که دل مردم چطور به دست می‌آید و حال‌شان چطور خوب می‌شود. وقتی در بخبوحه انتخابات ریاست‌جمهوری سال ۱۳۹۶، یک معدن زغال‌سنگ در بورت آزادشهر بر سر انفجار فروریخت و ۴۳ کارگر به شکل متاثرکننده‌ای کشته شدند، رئیس‌جمهوری که مجدد برای همان پست کاندیدا شده بود، خودش را از تهران به میان کارگران داغدار باقی‌مانده رساند. اگر این نوع حضورهای میدانی به لحاظ مدیریتی غلط است، چرا در شب انتخابات این رفتار را از سمت همان کسانی می‌بینیم که آن را غلط می‌دانند؟ اگر عدم حضور چنین مدیرانی در میدان‌ها و عدم ارتباط چهره‌به‌چهره آنان با مردم، از سر تنبلی و کاهلی نیست، چطور وقتی ۴۳ کارگر در شب انتخابات کشته شدند، رئیس‌جمهور تا استان گلستان می‌رود و دلجویی می‌کند اما وقتی در کوران کرونا روزانه ۵۰۰ نفر جان می‌دادند، همین مدیر اجرایی تا یکی از بیمارستان‌های سطح شهر که زیر نیم‌ساعت با محل کارش فاصله دارد، نمی‌رود و لاقلا از مردم، از کادر درمان و از خانواده‌های مضطرب یا داغدار دلجویی نمی‌کند؟ و سوال اساسی‌تر این است که اگر فقط خواندن و شنیدن آمارها و گزارش‌ها کافی است، چرا رئیس‌جمهوری که او را نماد بزرگی از مخالفت با مدیریت میدانی می‌دانند، از داخل اتومبیل با دیدن چهره مردم نظرسنجی می‌کرد؟ شاید او هم می‌دانست که این کار چقدر تأثیر دارد، اما برای انجام ندادنش توجهات فنی و تئوریک دست‌وپا می‌کرد؛ چون حال این کار را نداشت. ارتباط چهره‌به‌چهره مسئولان با مردم و حضور آنها در میدان‌های مختلف اجرایی و مدیریتی غیر از تأثیری که روی تصمیم‌گیری‌ها و ایجاد درک درست آنها از شرایط دارد، از لحاظ روحی و روانی هم بسیار روی جامعه تأثیرگذار است. جامعه ناآرام و عصبی ما در این دوره زمانی به دلداری، دلجویی و همدلی مسئولان نیاز دارد، به اینکه مردم حس کنند اینکه چطور فکر می‌کنند و چه می‌خواهند، واقعا برای مقامات بالا مهم است، به اینکه حس کنند ولی نعمت هستند نه رعیت و اینکه متوجه شوند به آنها اهمیت داده شده و اخبار مهم صرفا مربوط به آدم‌های خاص و اتفاقات خاص نیست.

در ادامه به بررسی چند فاکتور مهم از تأثیرات مدیریت میدانی روی افکار عمومی و روان جامعه پرداخته شده است؛ جامعه‌ای که دل‌خسته و ناامید و بی‌اعتماد شده و باید برای به دست آوردن دلش به‌جد تلاش کرد.

احتمالاتعامل‌بهتری پیدایمی‌کردند. فرض کنیدسرسخت‌ترینمخالف‌رئیس‌جمهور ناگهان از نزدیک با خود او روبه‌رو شود. این موقعیت با موقعیتی که چنین فردی در فضای مجازی داشت و حرف‌هایش را چه‌بحق بودند و چه ناحق، با لحنی پر از خشم و نفرت و بیابانی آشتی‌ناپذیر بیان می‌کرد، بسیار متفاوت است. ارتباط چهره‌به‌چهره به هر حال مقداری از تعارف و مدارا را در پی می‌آورد و می‌تواند مقدمه‌ای برای شروع یک دیالوگ باشد. اگر رئیس‌جمهور غیر از مردمان خاکستری یا هواداران خودش، با کسانی که منتقد سرسخت او هستند در میان مردم روبه‌رو شود، ممکن است بتواند بین تماممخالفان، امکان همزادپنداری با کسانی را که موفق به دیدار با رئیس‌جمهور شده‌اند، ایجاد کند و در ناخودآگاه خیلی از افراد جامعه، بن‌بست دیالوگ را بشکند.

دشمنی، باهم به توافق نمی‌رسند و نه تنها دیالوگی با حاکمیت پیدایمی‌کنند بلکه حتی قادر به تحمل همدیگر هم نیستند. هیچ‌کس طاقت تفکرات دیگری را ندارد و با یک جامعه عصبی روبه‌رو می‌شویم که فضای مجازی آن به جای اینکه محلی برای گفت‌وگوی افراد مختلف باشد، به چهارراهی شبیه شده که چراغ‌های راهنمای آن در چهار سو خاموش شده‌اند و اتومبیل‌ها سر اینکه چه کسی باید عبور کند، به‌جان هم افتاده‌اند. جامعه ما امروز شدیدا به برقراری دیالوگ نیازمند است و این باید از بالا شروع شود تا در دامنه‌ها هم تحقق پیدا کند. فضای مجازی پوششی به آدم‌ها می‌دهد که باعث خواهد شد بی‌محایا به هم حمله کنند و تحمل یکدیگر را نداشته باشند؛ حال آنکه همین افراد اگر روبه‌روی هم به‌صورت حضوری قرار می‌گرفتند،

که ما برویم و این مشکلات را حل کنیم؟ شاید آن نمایندگان می‌خواستند اطلاع خودشان از مشکلات را به‌سعه و نظر مردم هم برسانند اما حضور مجازی، چنین نتیجه‌ای را ایجاد نمی‌کرد اما اگر مسئولان به جای آنکه خودشان شرح بدهند که مشکلات مردم چیست، تصویری از خودشان را درحال شنیدن این مشکلات از زبان مردم مخابره کنند، این حس خودبه‌خود به وجود بیاید، حالا لازم نیست که تک‌تک ۸۵ میلیون ایرانی مقابل رئیس‌جمهور یا هر مسئول دیگری قرار بگیرند و مسائل‌شان را بیان کنند؛ بلکه همان کسانی که به‌طور تصادفی قرعه به نام‌شان خورده، می‌توانند نمایندگانی از باقی مردم هم باشند و این حس عمومی را ایجاد کنند که صدای مردم به‌گوش مسئولان می‌رسد و آنها بالاخره به فکر خواهند افتاد

کشور برای اینکه این صداها را بشنود، بهای سنگینی پرداخت. یک مساله مهم که باعث دلخوری کسانی که احساس حذف‌شدگی کرده‌اند می‌شود، همین است که ارزش خبری چندانی برای رسانه‌ها دارند. مثلا اگر ۳۰ کارگر در یک معدن استان ایلام زیر آوار جان بدهند، شاید اهمیتی کمتر از این داشته باشد که در میدان تجریش تهران، یک‌ون که سرویس کودکانستان است، چپ‌کند و تعداد کمی از بچه‌ها آسیب ببینند. به‌عبارتی ترسیدن خانواده‌های تهرانی، ارزش خبری بیشتری از داغدار شدن خانواده‌های یک منطقه محروم در ایران دارد و این مساله داغ‌مرومیت را صدچندان می‌کند؛ اما حضور میدانی مسئولان، به‌خصوص رئیس‌جمهور در میان مردم، نه‌تنها این کمبودعاطفی را تا حد زیادی برای مردم جبران می‌کند، بلکه باعث می‌شود همه

کشیده‌اند... اما یک نکته مشترک بین تمام این معترضان وجود داشت و آن هم این بود که احساس می‌کردند در رسانه‌ها ونزد مسئولان اهمیت چندانی ندارند. شعاری که در اعتراضات اصفهان نسبت به بحران بی‌آبی توسط مردم سر داده شد، عصاره‌ای از این دلخوری‌ها را در یک جمله بازتاب می‌داد. کشاورزان بی‌آب چنان که در پهنه بی‌انتهای بیابان قدم می‌زدند، شعاری می‌دادند «رسانه‌ها ک‌ر شدن، از درز ابدتر شدن» و یکی‌شان که به جای بقیه حرف می‌زد به صدایوسیماروزنامه‌های تاخت که چرا تا به‌حال حتی از وجود ما کسی باخبر نشده است. البته در این سال‌ها کم‌وبیش به این اعتراضات که مطالبه‌هایی فراتر از مسائلی مثل لغو کنسرت‌ها یا پیش‌رینای مرحوم شجریان از تلویزیون را پیگیری می‌کردند، در رسانه‌ها هم پرداخته شد اما

مردم ایران سوای از امتیازات طبقاتی‌شان ارزش خبری پیدا کنند چون به‌هرحال برای هر رسانه‌ای، رئیس‌جمهور و جاهایی که می‌رود، یک سوژه خبری مهم است. وقتی رئیس‌جمهور قبلی پس از انفجار در معدن بورت آزادشهر بین کارگران بازمانده این حادثه رفته بود، با صدای اعتراض شدیدی از جانب آنها مواجه شد که اگر این اتفاق در تهران افتاده بود، آیا همان قدر به آن کم‌اهمیت می‌دادید؟ واضح بود که حس تبعیض از داغ آن حادثه برایشان سخت‌تر بود. رئیس‌جمهور پاسخ داد حالا که ما اینجا هستیم و صدای شما را می‌شنویم و کسی از میان جمعیت گفت چون نزدیک انتخابات است، چه خوب است اگر مدیریت میدانی و حضور در میان مردم درمندا، از روز اول دولت شروع شده‌ا از اولین روزی که کمپین‌های انتخاباتی شروع می‌شوند.