

## نیازمند تغییر از بالا به پایین هستیم

علیرضا عزیزی\* | فرهنگ خط پذیری و عذرخواهی را می توان یکی از نشانه های مهم جامعه سالم دانست. در یک جامعه سالم، این اندیشه که انسان موجودی جایز الخلاصت در جامعه به خوبی نهادینه و پذیرفته شده است و انسان ها از این که در موقعیت های اجتماعی مختلف به عمد یا سهو دچار خطا شوند، احساس شرمساری ندارند، بدین لحاظ با نگرانی و اضطراب کمتری به خطای پیش آمده اعتراف و هزینه های آن را نمی پذیرند.

با توجه به دلایلی که برای این قضیه وجود دارد، راهکارهای برون رفت از وضع موجود را باید در شفافیت و آگاهی اجتماعی هر چه بیشتر افراد در «موقعیت های جزئی یا موردی» جست. شاید افراد جامعه به طور کلی، آگاهی نسبی از حق و حقوق، اختیارات و محدودیت های خود در سطح جامعه داشته باشند، یا تبلیغات و اطلاع رسانی وسیع بتواند افراد جامعه را از حقوق، اختیارات و وظایف کلی خود در سطح جامعه آگاه کند، اما آگاهی از حق و حقوق و محدودیت های خود در موقعیت های جزئی تأثیر بیشتری در پذیرش خطای خود در موقعیت های اجتماعی مختلف دارد؛ به طور مثال، در یک موقعیت جزئی و موردی نظیر تصادف رانندگی، آگاهی شهروندان از حقوق، اختیارات، و وظایف و مسئولیت های خود باعث می شود که کمتر دچار نزاع و درگیری لفظی و یا فیزیکی با یکدیگر شوند و با پذیرش سهم خود در بروز آن

موقعیت، آمادگی بیشتری برای پرداخت هزینه های آن داشته باشند. در این راستا، شفافیت قوانین رسمی و قواعد اجتماعی منتج از عرف و همچنین نهادینه شدن حقوق شهروندی به منزله اختیارات و محدودیت های افراد در جامعه به آگاهی بیشتر افراد در چنین موقعیت هایی کمک می کند و موجب عملکرد بهتر آن ها در تعامل با یکدیگر می شود.

همچنین راهکار دیگر را باید در نحوه و سازوکار اصلاح اجتماعی و فرهنگی جامعه جست و جو کرد. به شدت بر این باورم که اصلاح در فرهنگ جامعه، یعنی تغییر در باورها و ارزش های اجتماعی که نیازمند تغییر از بالا به پایین است. گسترش و ترویج فرهنگ خط پذیری و عذرخواهی در سطح مسئولان و کارگزاران، به عنوان الگوهای اجتماعی، جامعه را هر چه بیشتر به نهادینه کردن و پذیرفتن فرهنگ خطا پذیری و عذرخواهی ترغیب می کند. وقتی در جامعه کنونی، مسئولی با ترغیبها و بهانه های مختلف می کوشد از پذیرش خطا و مسئولیت روشن خود در بروز مسئله ای بگریزد و تنها با فشار بسیار اجتماعی و رسانه ای است که تا حدودی به خطای خود معترف می شود و در ضمن آن در یک نامه سرگشاده انگشت اتهام خود را به سوی بسیاری دیگر نیز نشانه می رود، عامه مردم کمتر احساس می کنند که با یک جامعه باز - که در آن پذیرش خطا و عذرخواهی شایع و رایج و با مسئولیت و هزینه متناسبی همراه است - روبه رو هستند.

\* کارشناس ارشد جامعه شناسی و پژوهشگر اجتماعی

## سلاطین عذرخواهی

دیده اید مثلاً می گویند ایرانی ها روحیه مهربانی دارند یا جنوبی ها خیلی خونگرم هستند یا اصفهانی ها خیلی مقتصدند؟ البته باید اقرار کنیم که در مورد معذرت خواهی کردن خیلی مهارت نداریم. به نظر شما اوضاع در سایر کشورها چگونه است؟ کدام کشورها در این عرصه سرمدارند؟



● مهد عذرخواهی  
شما را نمی دانم اما در مورد شخص بنده اولین کشوری که با فکر کردن به مقوله عذرخواهی به ذهنم خطور می کند، ژاپن است و اولین تصویری که به دنبال این اسم دوباره راهش را به مجاری ذهنی من بازی می کند، تصویر تمام قد خم شده مدیران و مسئولان ژاپنی است در مقابل شهروندانشان یعنی در این حد که رؤسای یک شرکت ژاپنی در یک نشست خبری از مشتریان خود به دلیل یک کارمندی این



● اول مسئولیت پذیری، دوم عذرخواهی تا به حال به این فکر کرده اید که چرا فعل عذرخواهی کردن بیشتر از اینکه در اذهان عموم یک جلوه منفی داشته باشد و روی اشتباه کردن فرد مانور دهد، از آن به عنوان یکی ویژگی مثبت برای افراد یاد می شود؟ دلایل خیلی واضح است، شاید در وهله اول عذرخواهی کردن یک نوع اعتراف به کار اشتباه است، اما پشت آن یک حس مسئولیت پذیری زیاد یافت می شود. حسی که می تواند طرف مقابل را مجاب کند تا بپذیرد که این اشتباه، عامدانه یا از سر غفلت نیست و یک شرایط کلی مسبب آن شده است. درست مثل تابلو بالا که در جای جای ایالت کالیفرنیا در میانه چمن ها به چشم می خورد و روی آن نوشته شده است: «عذرخواهی می کنیم! به علت خشک سالی نمی توانیم چمن ها را آبیاری کنیم.» نکته جالب تر همراهی مردم در حد توانشان با این قضیه است؛

● ببخشید، ببخشید، ببخشید. شاید برایتان عجیب به نظر برسد اما انگلیسی ها شهره هستند به اینکه در اغلب موقعیت ها می توانند خیلی راحت عذرخواهی کنند. حالا این انگلیسی ها در مواردی که از یک نفر می پرسند یا هوای بدو نامطلوب آن روزشان، یک تحقیق میدانی که در این کشور صورت گرفته است نشان داده که ۳۶ درصد از انگلیسی ها در قبال حرکت های نامربوط و رفتارهای ناشی از دست و پا چلفتی بودن بقیه نیز حاضرند لب به عذرخواهی باز کنند. در مقایسه با آن ها تنها ۲۴ درصد از آمریکایی ها چنین روحیه ای دارند.

## شهریار

روزنامه شهرامید وزندگی

شنبه ۱۵ آذر ۱۳۹۷ ۲۸ دی ماه ۱۳۹۷

۱۰



## عذرخواهی



پیشنهاد می کنیم اگر می خواهید بهتر با زیر و بم یک معذرت خواهی صحیح آشنا شوید و از نقش آن در روابط بین فردی آگاه شوید که بالا را اسکن کنید

## حماسه ای تملیقی از سنت و مدرنیته!

عبدالله مقدمی | خان عمو وارد خانه شد و از همان دم در گفت: «من از شما معذرت می خواهم.» حاج و واج نگاهش کردم و تا خواستم چیزی بگویم او همان طور که عذرخواهی می کرد لگدی به پهلویم زد. نالان گفتم: «خب چرا می نزدیک که معذرت بخواهید؟» گفت: «می زلم چون حقم است، معذرت می خواهم چون حقت

است!» فقط وقت کردم بگویم: «هان؟ جان؟» گفت: «کیف کردی با این خان عمو یا فرهنگت؟ حال کردی هم لگد سنتی خوردی هم پوزش مدرن؟ دیدی چطور توانستم با تملیق سنت و مدرنیته، حماسه ای تازه بیافرینم؟» گفتم: «خان عمو جان! موضوع چیست؟ باز تحت تأثیر چه اتفاقی قرار گرفته اید؟» گفت: «فرهنگ عذرخواهی نیازی به تأثیر گرفتن نیست برادرزاده جان!» گفتم: «انگار در هر

حال حق با شماست.» گفت: «بله! در قضیه تصادف هم حق با من بود اما...» «اصلاً تو خودت قضاوت کن! اگر پشت یک ماشین با فارسی سخت بنویسند: «نمی تونی بخونفار سینو شتم». آن وقت عده ای سعی کنند آن نوشته را بخوانند و در نهایت مجبور بشوند برای خواندن متن، با هشتاد تا سرعت بچسباند به ماشین جلویی؛ در نهایت هم نتوانند ماشینشان را کنترل کنند و تصادف کنند، مقصر کیست؟» گفتم: «لا بد

ماشین جلویی.» گفت: «ا حسنت! همین را توی روزنامه بنویس.» گفت: «هیچی راننده و مامور را هنمایی رانندگی در نهایت بی منطقی می گفتند باید خسارت بدبهم در حالی که من مثل آن از هر دو شان عذرخواهی می کردم.» «تو هم مثل آن دوازده فرنگ عذرخواهی بویی نبرده ای فقط دنبال انتقام و خسارت تی. خسارت و جریمه برای چه؟ چند بار معذرت خواستم بفهمید دیگر.»

## وقتی میگم ببخشید

درباره فرهنگ معذرت خواهی کردن که خیلی در جامعه ما رواج ندارد

محبوبه عظیم زاده | خرجش یک کلمه است: «ببخشید.» اما ادا کردنش برای بعضی ها آن قدر سخت است که انگار می خواهی جانشان را بگیری. فکر می کنند با بیان این کلمه دیگر تمام غرور و شخصیتشان زیر پا له شده است و خیط بزرگی کرده اند. فارغ از اینکه همین یکی دو کلمه کوتاه می تواند چه



کارتون: مصد رضا میرشاه (شهرآرا)

## رسم و رسوم عذرخواهی

اگر کار غلطی از شما سر زده است و از آن آگاهی دارید، دست بچینانید و تا دیر نشده معذرت خواهی کنید. اما اگر قصد این کار را دارید بد نیست بدانید که (البته بستگی دارد به غلظت رفتار نادرست شما) یک ببخشید خشک و خالی کافی نیست. معذرت خواهی هم مرام و مسلک خودش را دارد:

۱. ابراز پشیمانی کنید و بگویید بابت اشتباهی که انجام داده اید متأسف هستید. این کار را به صراحت انجام بدهید و به دنبال سخن خود از جملاتی مثل «ما توهم این کار را کردی» و «تو هم بی تقصیر نبودی» استفاده نکنید.
۲. مسئولیت پذیری باشید. با گفتن جملاتی مثل «من متأسف هستم که چنین حرفی را زدم» یا «من متأسف هستم که چنین رفتاری کردم» به طرف مقابل بقبولانید که می دانند شما از رفتار خود پشیمان شده اید.
۳. سعی کنید رابطه خشک دار شده تان را تعمیر کنید. از طرف مقابلتان بپرسید که آیا عذر خواهی شما را پذیرفته است؟ یا می توانید کار دیگری برای جبران اشتباه خود در حق او انجام دهید؟
۴. با انجام رفتارهای مثبت نشان دهید که حرف هایتان با اعتقاد و از ته دل بوده است و قصد تکرار آن را ندارید.

## اشتباهتان را بپذیرید

دلیل اینکه عذرخواهی کردن برای خیلی ها یک کار مشقت بار محسوب می شود، این است که آن ها صلا نی پذیرفته اند کاری که انجام داده اند غلط است. قدم اول برای کنار آمدن با این قضیه، پذیرفتن اشتباه است. عالم و آدم دارند با کلبی ادله و شواهد می گویند که شما اشتباه کرده اید، اما شما همچنان مقاومت می کنید. لطفاً این کار در را بشکنید. باور کنید این مصر بودن برای پایبندی به اشتباه و نپذیرفتن آن نه تنها شما را یک فرد قاطع و مصمم نشان نمی دهد بلکه باعث می شود خیلی ها فکر کنند که با چه فرد خود خواه، لجباز و غیر منطقی طرف هستید.

## عذرخواهی کوچک ترین کاری است که می توانید انجام بدهید

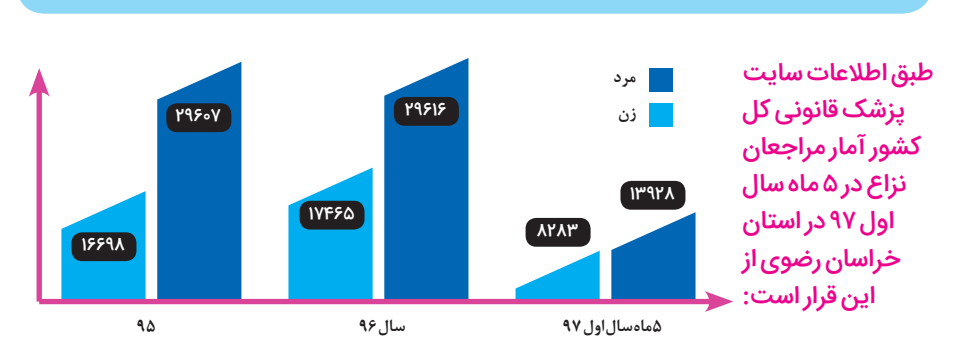
حالا خوشبختانه خیلی از اوقات اوضاع آن قدر وخیم نمی شود که کار به جاهای باریک بکشد و قهر و قهر کشی. اما فراموش نکنید حتی زمانی که شاید طرف مقابل رفتار ناشایست شما را به روی خودش نیاورد، ممکن است احساسات و شخصیتش جریحه دار شده باشد. در چنین شرایطی عذر خواهی شما و اقرار به کار اشتباهی که از شما سر زده است می تواند مرهم کوچکی برای او باشد و جبران لطمه ای که به او زده اید. هر طور نگاه کنیم، انسانی اش هم همین است. پس لطفاً منکر خیطنان نشوید، غرور تان را کنار بگذارید و از عذر خواهی فرار نکنید.

## چرا در جامعه ما فرهنگ خطا پذیری نهادینه نشده است؟

● جامعه شناسان معتقدند که این اتفاق ۵ علت عمده دارد: ۱. ساختار سلسله مراتبی روابط اجتماعی که به لحاظ سنی، موقعیت اجتماعی، موقعیت شغلی و... عده ای بزرگ تر، آقا یا رئیس محسوب می شوند، آن ها را در موقعیتی قرار می دهد که کمتر نسبت به خطاهای خود پاسخ گو و معترف باشند. ۲. در کسب سطحی افراد جامعه از حقوق اختیارات و محدودیت های خود در جریان زندگی و روابط اجتماعی با دیگران وضعیتی را به وجود می آورد که همگان خود را در موقعیت های چالش برانگیز، محق و مطالبه گر می دانند و مسئولیت خود را در قبال مسئله یا خطای پیش آمده نمی پذیرند. ۳. در جامعه ما پذیرش هر نوع خطا، به منزله اعتراف به گناهکار بودن است و سهم دیگران در شکل گیری آن مسئله کمتر دیده، و همین اعتراف بهانه ای می شود تا دیگران از پذیرش مسئولیت و سهم خود بگریزند. ۴. در جامعه ما، اغلب میان خطا و عواقب آن، و جرم و مجازات، تناسب منصفانه ای وجود ندارد. لذا افراد همواره نگران این موضوع هستند که به محض پذیرش خطای خود با عواقبی به مراتب شدید تر و سنگین تر روبه رو شوند. ۵. در جامعه کنونی ما آن قدر در زندگی اجتماعی و اقتصادی بیشتر خود را معرض نبر و ستیز اجتماعی با دیگران برای کسب منفعت (ثروت، لذت، قدرت و...) می بینند و جامعه به میدان جنگی تبدیل شده است که افراد برای کسب منافع فردی حاضرند همه گونه یا دیگری یا دیگران به مبارزه برخیزند.

## هر سخن وقتی و هر نکته مکانی دارد

دیده اید این چهره های معروف را که بعضی وقت ها جوگیر می شوند و مقابل دوربین و چشم هزار بیننده چیزی می گویند یا رفتاری از خودشان نشان می دهند که ۲ ساعت بعد مجبور می شوند عذر خواهی کنند؟ حالا بدانند که همین رفتارهای بی پایه و اساس خیلی وقت ها منجر به چه درگیری ها و تنش هایی در دنیای مجازی و واقعی می شود. البته که کار درست همین است که عذر خواهی، بیه اشتباهشان اعتراف می کنند، اما واقعاً بهتر نیست از همان اول دست به یک اقدام محیابا و بدون فکر زنیم تا بعداً مجبور به معذرت خواهی کردن هم نشویم؟



## به جای دعوا عذرخواهی کنید

خدا می داند اعصابش از کجا خراب است و حالا همین طور بی اعصاب نشسته است پشت فرمان و بی هوای می تازد و می راند. همان اندک توجهی را هم که به قوانین رانندگی داشت، الان دیگر رها کرده است. یک دقیقه به خودش می آید و می بیند که بله، وسط خیابان است و تصادف کرده است. در چنین مواقعی بهتر است به جای شاخ و شانه کشیدن، از طرفتان معذرت خواهی کنید. همین عذر خواهی ساده می تواند خیلی اوقات جلوی نزاع های زیادی را بگیرد. اصلاً شاید نتوانستید دل طرف را هم به دست بیاورید و طرف از خیر خسارت گرفتن از شما هم بگذرد.