

تقدیم به دوست عزیز و هنرمند گرانقدرم، حمید متبسم؛

انسانی که زخمه‌های سازش چنان بر تار و پود جان و زندگی می‌نشیند که هر بار او را می‌بینم، شور زندگی را عمیق‌تر احساس می‌کنم. با آرزوی سلامتی، شادی و موفقیت برای او که نوای سازش همواره الهام بخش است.

مدیریت بحران؛ تفاوت میان حل مسئله و جستجوی مقصر

سال‌های زیادی به این موضوع فکر کرده‌ام که تفاوت اصلی ما با بسیاری از جوامع پیشرفته، به‌ویژه کشورهایمانند آلمان، دقیقاً در چیست. هرچه بیشتر اندیشیده‌ام، بیشتر به این نتیجه رسیده‌ام که تفاوت نه در هوش انسان‌هاست، نه در استعداد و نه حتی در امکانات و منابع مالی؛ بلکه در شیوه نگاه به بحران و نحوه برخورد با مشکلات نهفته است.

بحران، آینه فرهنگ یک ملت است. تا زمانی که همه‌چیز آرام است، تفاوت چندان میان جوامع دیده نمی‌شود. اما درست در لحظه‌ای که مشکلی به وجود می‌آید، حادثه‌ای رخ می‌دهد، اقتصاد دچار تلاطم می‌شود یا جامعه با یک چالش سیاسی روبه‌رو می‌گردد، نوع تفکر و بلوغ اجتماعی ملت‌ها آشکار می‌شود. مشاهده من این است که در جوامعی مانند آلمان، هنگام بروز یک بحران، انسان‌ها و نهادها تلاش می‌کنند اختلافات خود را – دست‌کم به طور موقت – کنار بگذارند و حول خود مسئله جمع شوند. تمرکز بر این است که مشکل چیست، چگونه به وجود آمده و مهم‌تر از همه، چگونه می‌توان آن را حل کرد. اما ما اغلب مسیر دیگری را انتخاب می‌کنیم.

هنوز ابعاد بحران روشن نشده، هنوز راه حلی ارائه نشده و حتی گاهی هنوز اصل مسئله به درستی شناخته نشده است که بحث یافتن مقصر آغاز می‌شود. هر گروه دیگری را متهم می‌کند، هر جریان سیاسی مسئولیت را بر دوش رقیب می‌اندازد و هر فرد می‌کوشد ثابت کند که از ابتدا حق با او بوده است. در نتیجه، انرژی جامعه به جای آن‌که صرف حل بحران شود، صرف توزیع تقصیر می‌شود.

این فقط یک ضعف مدیریتی نیست؛ بلکه نوعی نگرش فرهنگی و سیاسی است که در طول زمان، آثار عمیقی بر سرنوشت یک ملت می‌گذارد. در یک خانه در حال سوختن، انسان عاقل ابتدا به دنبال خاموش کردن آتش می‌رود و سپس درباره علت آتش‌سوزی تحقیق می‌کند.

اما اگر همه حاضران دور آتش بایستند و تنها درباره این بحث کنند که چه کسی کبریت را روشن کرده است، چیزی از خانه باقی نخواهد ماند. به باور من، بخش مهمی از مشکلات سیاسی ما نیز از همین ذهنیت سرچشمه می‌گیرد.

سال‌هاست که در فضای سیاسی ایران، چه در میان حاکمان و چه در میان مخالفان، گاه یافتن مقصر مهم‌تر از یافتن راه‌حل شده است. به همین دلیل، بسیاری از بحران‌ها نه تنها حل نمی‌شوند، بلکه به مرور پیچیده‌تر و عمیق‌تر می‌گردند. جامعه در چرخه‌ای از سرزنش، بی‌اعتمادی و اختلاف گرفتار می‌شود و فرصت‌های اصلاح یکی پس از دیگری از دست می‌روند.

جامعه‌ای که به جای راه حل، مقصر تولید می‌کند، به تدریج توانایی حل مسائل خود را از دست می‌دهد. در چنین فضایی، سیاست نیز از عرصه مدیریت مشکلات به میدان تسویه حساب‌های دائمی تبدیل می‌شود؛ جایی که پیروزی بر رقیب مهم‌تر از حل مسئله است.

شاید به همین دلیل است که بسیاری از بحران‌های ما عمری طولانی پیدا می‌کنند. زیرا ما اغلب بیش از آن‌که به آینده فکر کنیم، در گذشته متوقف می‌شویم؛ بیش از آن‌که بپرسیم «چه باید کرد؟» می‌پرسیم «چه کسی مقصر است؟» در حالی که پیشرفت جوامع توسعه یافته دقیقاً از همان لحظه آغاز می‌شود که این پرسش جابه‌جا می‌شود. آن‌ها هنگام بحران، بیش از آن‌که به دنبال مقصر باشند، به دنبال راه حل می‌گردند؛ بیش از آن‌که انرژی خود را صرف مجادله کنند، آن را صرف ساختن می‌کنند.

و شاید مهم‌ترین درس مدیریت بحران نیز همین باشد: ملت‌ها معمولاً از خود بحران شکست نمی‌خورند؛ از شیوه برخوردشان با بحران شکست می‌خورند. بحران‌ها همیشه وجود خواهند داشت، اما سرنوشت ملت‌ها را نه خود بحران، بلکه نحوه مواجهه با آن رقم می‌زند. تفاوت میان سقوط و پیشرفت، گاه فقط در پاسخ به یک پرسش نهفته است: آیا به دنبال مقصر می‌گردیم، یا به دنبال راه‌حل؟