گفت‌وگو، مهم‌ترین عامل ارتقای مناسبات اجتماعی

اسماعیل قدیمی
پژوهشگر ارتباطات استاد دانشگاه

مازیاران چشم یاری داشتیم
خودغلط بود آنچه می پنداشتیم
تا درخت دوستی کی بر دهد
حالیا رفتیم و تخمی کاشتیم
گفت‌وگو آیین درویشان نبود
ور نه با تو ماجرا‌ها داشتیم
شیوه چشمت فریب جنگ داشت
ماغلط کردیم و صلح انگاشتیم
گلبن خُست، نه خود شد دلفروز
ما دم همت بر او بگماشتیم

موقعیت‌های اجتماعی و تعاملی، صحنه تجلی رفتار افراد و گروه‌ها در مناسبات اجتماعی است. کیفیت شکل‌گیری این موقعیت‌ها و رفتار افراد در آنها در سطوح گوناگون، نشان‌دهنده این است که جامعه تا چه حد الزامات و شرایط انسانی- اجتماعی را درک کرده و رهبران و مردم جامعه تا چه اندازه، آگاه و پایبند به تعهدات خود در شکل‌دادن به این جامعه هستند.

موقعیت‌های اجتماعی‌ای که از تعامل غیر مردم‌سالارانه سیاستمداران تازه‌کار به‌وجود می‌آیند، به تفسیر نادرست و سوءاستفاده برخی شهروندان ناآگاه و فرصت‌طلب از آن موقعیت‌ها می‌انجامند. بنابراین، رفتار خارج از قاعده اخلاقی و بازی غیرمردم‌سالارانه سیاستمداران غیرحرفه‌ای، زمینه فرصت‌طلبی‌های ضداجتماعی شهروندان ناگاه را فراهم می‌کند.

برای توضیح بیشتر و کمک به درک این موضوع، دو مثال می‌آورم که به‌فهم بهتر این گفتار کمک می‌کند:

۱: مناسبات سیاسی میان قوا در کشور طی سال‌های گذشته، حکایت از ضعف منطق گفت‌وگو دارد. فقدان احزاب دارای کارکرد مدرن و مردم‌سالارانه و منطبق با قانون اساسی، جناح‌بندی به‌جای تشکیلات حزبی، منازعه به‌جای مفاهمه و حمایت‌های بی‌ضابطه و ضداجتماعی به‌جای حمایت قانونی از همپسلکان و در نتیجه فسادهای افشاشده گاه و بیگاه، نشانگر فقدان سازوکارهای پالایش و سلامت رفتار سیاسی در هر دو جناح است که امیدها را برای بهبود شرایط، به ناامیدی تبدیل می‌کند. این درحالی است که نظارت عالیه، از صدر تا ذیل، بی‌تردید نقشی راهنما و بهبودبخش ایفا خواهد کرد. نمونه این فقدان سازوکار گفت‌وگو در سطح کلان جامعه که سطوح دیگر را نیز تحت‌تأثیر قرار می‌دهد، تعیین وزیر علوم، تحقیقات و فناوری دولت یازدهم است که ۳ بار به ناکامی انجامیده است.

۲: همه ما شاهد رانندگی بی‌ضابطه و نزاع‌آمیز برخی از مردم در خیابان‌ها و معابر هستیم که می‌تواند بازتاب رفتار سیاستمداران غیرحرفه‌ای و عوامل دیگر باشد. رانندگی کردن یک عمل جمعی است که از وجدان جمعی ما تحت‌تأثیر الگوهای ارتباطی، گفت‌وگویی و گفتمانی در موقعیت‌های اجتماعی، ناشی می‌شود. آمار نشان می‌دهد، به‌صورت سالانه بیش از ۶۰۰هزار تصادف رانندگی داریم که مطابق آمار درسال گذشته ۱۸هزار کشته و ۳۱۰هزار مجروح بر اثر حوادث جاده‌ای بر جامعه ما تحمیل شده است. در طول ۱۰ سال گذشته، ۲۳۵هزار و ۵۰ نفر بر اثر تصادفات رانندگی در کشور ما جان باخته‌اند و ۲ میلیون و ۲۲۱هزار نفر نیز مجروح شده‌اند.

آنچه موجب رفتار غیراجتماعی مادر حوزه ترافیکی به‌عنوان یک رفتارجمعی مدرن و در دیگر عرصه‌ها ازجمله اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی می‌شود، ناشی از عوامل نهادی و از جمله فقدان الگوهای ارتباطی، گفتمانی و گفت‌وگویی است. اصلاح‌نشدن رویه‌های ارتباطی و گفت‌وگویی در کنار دهها ضعف ساختاری ایران را از پیشرفت بایسته، بازداشته است. ارتباط انسانی و اجتماعی که به‌طور عمود داد و ستد پیام و اطلاعات و احساسات و نمادها در بستری اجتماعی و اعتمادآمیز و مشارکت‌جویانه معنی می‌شود، بدون وجود الگوهای گفت‌وگویی و شیوه‌های انسانی گفت‌وگو درک متقابل و همدلانه میسر نمی‌شود.

گفت‌وگو چیست؟

گفت‌وگو فرآیند داد‌وستد منصفانه و منطقی اطلاعات، نمادها، اشارات و احساسات در یک موقعیت اجتماعی است که افراد دارای حق اجتماعی و پیان برابر، به منظور مفاهمه، درک متقابل و سهیم شدن در آگاهی‌ها و برداشت‌ها، همدلی و تداوم حیات و مناسبات اجتماعی رضایت‌بخش و انسانی در آن شرکت می‌کنند. گفت‌وگو، مستلزم گشودگی و آزاداندیشی است. گفت‌وگو، به معنی آمادگی برای پذیرش اندیشه‌هایی خارج از قلمرو اندیشه خود است. گفت‌وگو، یعنی فرآیند هم‌اندیشی، همدلی، هم‌شنوایی، هم‌گویی و هم‌صدایی. «دیرد یُـدن» در بیـان اهمیت و نقـش گفت‌وگو در شـکل دادن به تعاملات اجتماعی کـه از پژوهش او نسبت به این موضوع به دست آمده است، اظهار می‌دارد: «تاریخ در خلال گفت‌وگو سـاخته می‌شود». «هاروی سـاکس» در مطالعات خود درباره شیوه‌های گفت‌وگوی مردم در زندگی روزمره با اسـتفاده از زبان، رشته دانشـگاهی تحلیل گفت‌وگو را بنیان گذاشت. وی این رشـته را رهیافت مطالعه تعامل و همکنشی اجتماعی می‌داند که هم ارتباط کلامی و هم غیر کلامی را در موقعیت‌هـای زندگـی روزمره دربـر می‌گیرد. گفت‌وگو، در هریک از موقعیت‌های اجتماعی می‌تواند روش‌های ویژه خود را داشته باشد. در گفت‌وگو هم انواع قواعد زبانی، گرامر، نحو، ساختار کلمه، واج‌شناسی، آواشناسی، مکث، سکوت، شدت و ضعف ادای کلمات، سـرعت بیان، تکیه کلام‌ها، فـراز و فرودهای صوتی و تکرار ها بازگشت‌ها و تأکیدها... اثر گذارند.

یک بحث نظری درباره موقعیت اجتماعی و شیوه گفت‌وگو

در نظریه‌های اجتماعی موجود، به‌ویژه نظریه کنش متقابل نمادیـن «جرج هربـرت میـد و دراماتورگی اروینگ گافمن» و سـاختاربندی «آنتونـی گیدنز»، افـراد و گروه‌ها در موقعیت‌هـای اجتماعی، مبتنی بر قاعده‌های مشـخص رفتـار تعاملی از طریـق زبان و اجرا‌های سـاختاری ارتباط برقـرار می‌کنند. به‌نظر می‌رسـد این موقعیت را قواعد رفتار عرفی ناشـی از ارزش‌ها و هنجار‌های اجتماعی و فرهنگی، موضع نقشی هریک از ارتباط‌گران در فرآیندهای ارتباط، اسـتبـاطات تاریخی، رسانه مسـلط، عادات و سوگیری‌های فردی می‌سازند که براسـاس رویکرد ارتباطی (سـوژه- ابژه یا سوژه- سوژه) شکل می‌گیرد. موقعیت‌های اجتماعی در خانواده، گروه‌های اجتماعی، نهاد‌ها و سازمان‌های مختلف، فضا‌های عمومی و... تبلور می‌یابند.

حاکمیت سیاسـی- فرهنگـی، نهادهـای آموزشـی (دانشـگاه‌ها)، آموزش‌وپرورش و موسسـات دینی و مذهبی) و رسانه غالب هر عصر که در دوران ما، رسانه‌های همگانی (شبکه‌های اجتماعی الکترونیکی و اینترنت و تلویزیون‌های ماهـواره‌ای) نقش مرکزی را در آن به عهده گرفته‌اند، تعیین کننده‌ترین نقش را در کیفیت و چگونگی رفتار افراد و سـازمان‌ها و به‌ویژه نهاد‌های حکومتـی در «موقعیت‌هـای اجتماعی» با «شیوه‌های گفت‌وگو» مناسب، بر آن دارند.

«میخائیل باختین» بـا ارایه تزی درباره گفت‌وگو، ضمـن بکارگیـری اصطلاحـات «گفت‌وگویـی» و «گفت‌وگوگرایی»، طرحی سـاختاری از روان انسـانی ارایه می‌دهد که از ۳ مؤلفه تشـکیل شده‌است: «من- برای- خـودم»، «من- بـرای- دیگـری» و «دیگری- برای- من».

من- بـرای- خـودم، منبعی غیرقابل‌اعتمـاد برای هویت شـخصی- یا تشخص- اسـت. این همان طرح ذهنی غالب، منحرفان اجتماعی و شخصیتی در جهان و ایران اسـت که در موقعیت‌های اجتماعـی و روابط میان‌فردی‌شان به کارمی‌برند.

«باختیـن» اسـتدلال می‌کند کـه «مـن- برای- دیگری» اسـت که از طریـق آن، موجودات انسـانی فهمـی از هویت شـخصی را پرورش می‌دهنـد؛ زیرا «من- بـرای- دیگری»، به‌مثابه امتزاجی از روشـی که دیگران مرا قضاوت می‌کنند، عمل می‌کند. درمقابل، «دیگری- برای- من»، توصیف‌گر روشـی اسـت که از طریـق آن، دیگران دریافت‌های «مرا» از خودشـان در هویت شخصی‌شـان جا می‌دهند. هویت، آن‌طور که «باختین» در این جا شـرح می‌دهد، صرفا به فرد تعلق ندارد، بلکه مشترک بین همه است.

آسیب راهبردی ارتباط و گفت‌وگو در ایران

حاکمیت هزاران ساله سلسـله‌های پادشاهی در ایران، موقعیت‌ها و فرآیندهای ارتباطی را شـکل داده که موجب شکل‌گیری طرح «من- برای- خودم» شـده اسـت و در نتیجه تک‌گویی به طرح غالب در متن‌ها و گویه‌ها و روابط اجتماعی و رویه‌های تعامل مردم تبدیل شده است. بزرگ‌ترین آسیب وارده به این جامعه کهن که انقلاب اسلامی به خوبی ضعف‌هایش را آشکار می‌کند، این است که رویکرد ارتباطی برخی از تعیین‌کننده‌ترین مقامات در حاکمیت و بسیاری از مردم و فعالان سیاسی و مدنی رویکردی سلطه‌طلبانه و غیرگفت‌وگویـی اسـت. به عبـارت دیگـر، غالب موقعیت‌های اجتماعی‌ای که در سطوح گوناگون خرد و کلان جامعه ایران شکل می‌گیرند، مبتنی بر ارتباط هژمونیک و غیرگفت‌وگویی هستند. تغییر این رویه رفتاری تنها با جابه‌جایی افراد، تغییر قوانین نوشتاری و حتی انقلاب میسر نمی‌شود.

تجزیه و تحلیل

بی‌تردید انقلاب اسـلامی سـاختار‌های تحمیلی تاریخـی و شاهنشـاهی‌ای را کـه تعیین‌کننـده قواعد تک‌گویی هژمونیـک و بازدارنده گفت‌وگوی مردم‌سـالارانه در بیشـتر موقعیت‌هـای اجتماعی ایرانیان بود، درهم شکسـته اسـت. با وجـود این، برخی جریان‌های سـنتی، سیاسـتمداران تازه‌کار و حتـی جریان‌هـای مدرن‌نما، همچنـان خواهان بازتولید آن قواعد کهنه هسـتند و هرگز از پا ننشسته و انقلاب همچنان از سـوی آنان تهدید می‌شود؛ اما امروز به انـدازه لازم و نه کافی، زمینه برای توسـعه گفتمان مردم‌سـالارانه فراهم شده است و نیروهای اجتماعی ترقی‌خواه می‌توانـد با رویکردی مثبت و بهبودبخـش از همه ظرفیت‌هـای ممکن تئوریک، حقوقی و تجربی موجـود، افزون بر ظرفیت‌هایی که رسانه‌های همگانی و نهاد‌های آموزشی می‌توانند با استفاده از دسـتاورد‌های بشـری فراهم کنند، برای تقویت زمینه‌های تسـری گفتمان و گفت‌وگوی مردم‌سالارانه استفاده کنند.

پیشنهاد

این آسیب راهبردی که موجب نهادینه و درونی‌شدن یک سنت رفتاری چندین هزارسـاله شده است، تنها با تغییر رویه‌های بنیادی گفت‌وگو در کشـور میسـر می‌شـود. راه برون‌رفـت از ایـن بن‌بسـت ارتباطی و رویه‌های گفت‌وگویی، ارتقـای ظرفیت‌های تئوریک دانشـگاه‌ها و مراکز پژوهشـی و ایفای نقـش مؤثرتر رسـانه‌های همگانی به‌ویژه صداوسـیمای جمهوری اسلامی ایران در ترویج رویه‌های گفت‌وگویی به جای تک‌گویی مستبدانه است.

همه رسـانه‌ها و به‌ویژه صداوسـیما باید رویه‌های ارتباط و هم‌نشـینی مردم و مسـئولان و خود با آنها را مورد آسـیب‌شناسـی قرار دهند و به اصلاح رویه‌های نادرسـت در ارتباط و تعامل اجتماعی جامعه مبادرت ورزند که بسیاری از فعالان و سیاسـتمداران غیرحرفه‌ای، تک‌گوی مبارز‌طلب و مخالـف گفت‌وگو و همچنین شـهروندان ناآگاه و مغرض در آن نقشـی و پررنگ ایفا کرده‌اند.

شـهروندان نیز باید در این میدان آزمایش تاریخی به ایفای نقش تحول‌بخش بپردازند. اینان باید به جای سوءاسـتفاده از رویه‌های غیرگفت‌وگویی برخی فعالان و سیاسـتمداران اسـتبداد‌گرا، خود را برای پیشرفت ایرانی مجهز به رویه‌های مردم‌سالاری گفت‌وگو آرایانه مهیا کنند

> •مناسبات سیاسی میان قوا در کشور طی سال‌های گذشته، حکایت از ضعف منطق گفت‌وگو دارد. فقدان احزاب دارای کارکرد مدرن و مردم‌سالارانه و منطبق با قانون اساسی، جناح‌بندی به‌جای تشکیلات حزبی، منازعه به‌جای مفاهمه و حمایت‌های بی‌ضابطه و ضداجتماعی به‌جای حمایت قانونی از همپسلکان و در نتیجه فسادهای افشاشده گاه و بیگاه، نشانگر فقدان سازوکارهای پالایش و سلامت رفتار سیاسی در هر دو جناح است که امیدها را برای بهبود شرایط، به ناامیدی تبدیل می‌کند. این درحالی است که نظارت عالیه، از صدر تا ذیل، بی‌تردید نقشی راهنما و بهبودبخش ایفا خواهد کرد. نمونه این فقدان سازوکار گفت‌وگو در سطح کلان جامعه که سطوح دیگر را نیز تحت‌تأثیر قرار می‌دهد، تعیین وزیر علوم، تحقیقات و فناوری دولت یازدهم است که ۳ بار به ناکامی انجامیده‌است.
>
> •بی‌تردید انقلاب اسلامی ساختار‌های تحمیلی تاریخی و شاهنشاهی را که تعیین‌کننده قواعد تک‌گویی هژمونیک و بازدارنده گفت‌وگوی مردم‌سالارانه در بیشـتر موقعیت‌های اجتماعـی ایرانیان بود، درهم شکسـته اسـت. با وجـود این، برخی جریان‌های سـنتی، سیاسـتمداران تازه‌کار و حتی جریان‌های مدرن‌نما، همچنان خواهان بازتولید آن قواعد کهنه هسـتند و هرگز از پا ننشسـته و انقلاب همچنان از سـوی آنان تهدید می‌شود؛ اما امروز به اندازه لازم و نه کافی، زمینه برای توسعه گفتمان مردم‌سالارانه فراهم شده‌است و نیروهای اجتماعی ترقی‌خواه می‌توانند با رویکردی مثبت و بهبودبخش از همه ظرفیت‌های ممکن تئوریک، حقوقی و تجربی موجود، افزون بر ظرفیت‌هایی که رسانه‌های همگانی و نهاد‌های آموزشی می‌توانند با استفاده از دسـتاورد‌های بشـری فراهم کنند، برای تقویت زمینه‌های تسری گفتمان و گفت‌وگوی مردم‌سالارانه استفاده کنند.

گپ

سیدجلال ساداتیان در گفت‌وگو با «شهروند»:

تنها با مشارکت عمومی می‌توان معضلات اجتماعی را حل کرد

ماندانا فتحی‌جو

زندگی اجتماعی خاص انسان نبوده، اما تعاملاتی که به تغییر رویه و نگرش و سیاق زندگی منتهی شود، مخصوص انسـان اسـت و اگر بر خلاف این جریان حرکت کند، مسـلما به بیراهه رفته است. آنچنان که اینشتین گفته است: «زمانی که دو فرد در خصوص موضوعات تاثیر گذار با هم به گفت‌وگو می‌پردازند، بر وزن کره زمین افزوده می‌شود.» بنابراین تعاملات اجتماعی، انسان‌ها را به‌سوی موجی از اندیشه‌ها و همگرایی‌ها برای رسیدن به زمینه‌های شکل‌گیری تفاهم و زندگی اجتماعی سالم رهنمون می‌کند. مفهوم تعامل اما در شرایط کنونی جامعه ما و به‌رغم این که سال‌هاست پیرامون آن بحث می‌شود، مفهومی کاربردی نشده است. با توجه به اهمیت تعاملات اجتماعی و تحقق فضای گفت‌وگو در جامعه که باید به‌هم‌افزایی در سپهر به‌راه‌حل‌های بحران‌های اجتماعی توسط گروه‌های مرجع و مردم‌نهاد منتهی شود با سیدجلال ساداتیان، مسئول موسسه تحقیقاتی مطالعات اسـتراتژیک و سفیر سـابق ایران در لندن به گفت‌وگو نشستیم.

• آقـای سـاداتیان! آیـا بـه تعاملات اجتماعی می‌توان به‌عنـوان راهبردی برای رسـیدن به مفاهمـه جمعی و حل مسائل نگریست؟

در بدو امر باید به معنای تعامل به‌خصوص در بخش اجتماعی آن پرداخته شود.

به‌تازگی کلیپی در مورد بهشـت و جهنم در شـبکه‌های اجتماعـی دیـدم کـه در آن به‌وضـوح تعامـلات فـردی و جمعی به صـورت یک مثـال زیبا طرح شـده بود. دو اتاق با افرادی که گرد یـک میز برای صرف غـذا گردهـم آمده‌اند، امـا افراد یـک اتاق صورت‌های ضعیف و رنجوری داشـتند و در اتاق دیگر افراد گرد میز با شـکلی متعادل و با روحیه‌ای مناسـب درکنار هم قرار گرفته بودند. به هر دو گروه قاشـق‌هایی بلند برای خوردن غـذا داده شـده بود. در اتـاق اول به‌دلیـل آن که فرد تنها سـعی می‌کرد غذا را به هرشـکلی که شـده بخورد، این نتیجه مقرون به شکسـت شـده بـود و درنهایت نمی‌توانست غذایی بخورد. اما در اتاق دیگر هر فرد سعی می‌کرد با قاشق خود به دیگری غذا بدهـد و این امر به غذاخـوردن همگان منجر شده بود و همه در شرایط مناسب قرار گرفته بودند. ایـن یک مثال واضح از زندگی اجتماعی با تعاملات مناسب یا غلط است و به شکلی بهشت و جهنم را در شرایط فعلی ترسیم کرده بود. تعامل یعنی خدمت‌رسانی فرد به دیگران و گرفتن خدمت از سـایرین و این در بعد گروهـی و اجتماعات بزرگ‌تر تا ایجـاد رفتارهای جمعـی و گروهی موثرند. مدیران ارشـد جامعـه نقـش بسـزایی در سمت‌وسـو دادن بـه رفتارهای ارزشـی و اجتماعی ایفـا می‌کنند. بنابرایـن هرگونه کجروبی و بداندیشـی آنها در انتخاب رفتار و عکس‌العمل‌های اجتماعی تاثیر می‌گذارد. حتی شـکل‌گیری قوانین نیـز از رفتارها و عملکردهای اجتماعی نشأت می‌گیرد.

• فکـر می‌کنیـد بـه حاشـیه راندن تعاملات اجتماعی چـه تبعاتی بر رفتار و طرز فکر جمعی داشته است؟

هرچقدر از ایـن تعاملات فاصلـه گرفته شود، آسـیب‌های ناشـی از آن بر کل جامعه بیشتر خواهد شـد. در گذشته مردم نسبت بـه اتفاقـات پیرامـون و حتـی صدمات و مخاطراتی کـه سـایرین را تهدیـد می‌کرد، حسـاس‌تر و مسـئول‌تر بودند و خود را در قبال دیگران متعهد می‌دانسـتند. در اوایل دهه اول انقـلاب با وجود جنـگ، قریب به ۹۰درصد مردم برای کمک و یاری‌رسـاندن به یکدیگر پیشقدم می‌شدند اما اکنون این نسبت معکوس شـده اسـت و تقریبا افراد تمایلی به کمک به سایرین ندارند و ترجیح می‌دهنـد تنها گلیـم خـود را از آب بیرون بکشـند. شـاید علل اصلـی آن پیچیده‌تر شـدن امور، افزایش گرفتاری‌هـا و عملکرد مدیـران و سیاسـت‌گذاران جامعه باشـد که شـعارهای آنها تحقق نیافتـه و اعتماد عمومی از میان رفته اسـت. مردم می‌دانند که شرایط به وجود آمده ماحصل اشتباهات

رسیدن به جوامع جهانی نیز تسری می‌یابد. در صورتی که به دیگران کمک شود، مسلما دیگرانی هم هسـتند تا به یـاری همنوعان خود بشـتابند و این یعنی داشـتن روحیه تعاملـی برای رسـیدن به اهـداف فردی و جمعی که همگان به آن نیاز دارند.

• به قول سـعدی: «تـو نیکی می‌کن و در دجله انداز/ که ایزد در بیابانت دهد باز»

از گذشـته تاکنـون ایـن تفکـر در میان ادبـا و شـاعران و تمامـی صاحبـان فکر و اندیشه وجود داشته اسـت که دستگیری و یاری‌رساندن به دیگران تبعات مثبت زیادی برای فرد و دیگران دارد که بسـیار بیشـتر از نتایج خودمحوری است.

• پرسشـی که پیش می‌آید این اسـت کـه تعامل اجتماعـی به‌عنـوان یـک ضرورت از چه طرقی باید نهادینه شود. مسـئولیت گروه‌ها و نهادهای مردمی و مدیـران بـر شـکل‌گیری تعامـلات اجتماعی چه میزان است؟

گروه‌های اجتماعی می‌توانند بـا ایجاد زمینه‌های گفت‌وگو، شرایط تعاملات سایر افراد را بـا یکدیگر فراهم کنند. بخشـی از این تعامـلات از طریق اعتقـادات و باورها به‌صورت ارزش‌ها منتقل می‌شود و به‌نوعی رفتـار و عملکرد افراد را شـکل می‌دهد. اما مسـلما سیاسـت در تعییـن ایـن رفتارها بی‌تاثیر نیسـت. مدیران و سیاسـت‌گذاران در حوزه‌هـای مختلـف به‌خصـوص در بخـش کلان الگوهـای مهمی بـرای مردم هسـتند. «الناس علی دین ملوکهم» نشـان می‌دهد مدیـران جامعه به طرق مختلف در حوزه‌های مختلف جامعـه همچنان ادامه خواهد یافت.