دولت، انتظارات اجتماعی و آرامش عمومی در گفت‌وگو با سلیمان پاک‌سرشت

راه‌هایی برای کشف سویه‌های واقعی انتظارات اجتماعی

ادامه از صفحه ۹| یعنی بتواند تغییری را مدیریت کند و مداخله درستی انجام دهد ولی واقعیت موضوع آن است که چنین برداشتی هنوز به وجود نیامده و با وجود آنکه فراز مهم این مطالبه در انتخابات اخیر طرح و از پذیرشی تحت عنوان تدبیر و عقلانیت برخوردار شد، هنوز آنچنان که باید شواهد این موضوع که سمت‌وسوی اقدامات و فعالیت‌های دولت رفع این انتظار و مطالبه عمومی است چندان جدی نیست. به نظرم موضوع قدری نگران کننده است به این دلیل که این مطالبه برای پایگاه اجتماعی دولت در طبقه متوسط جدی است. بخشی از گروه‌های اجتماعی انتظار تغییرات سریع دارند. از همان روزهای اول و به همین مناسبت دولت مجبور شد گزارش صد روزه بدهد که البته به نظر من کار مطلوبی نبود. این تغییرات به تناسب ذائقه گروه‌هایی از جامعه پیگیری شد که تغییرات را با نتایجش درک کرده و می‌بینند. اما پایگاه اجتماعی بیشتر رأی‌دهندگان به آقای روحانی، گروهی هستند که خیلی به تغییرات سریع، مستقیم و آنی دل نبسته‌اند منتها انتظار دیدن شواهدی از تغییر رویه‌هایی که نتیجه نهایی آن، کارآمدی باشد را دارند. تا زمانی که این شواهد به وجود نیاید و آشکار نشود شما نباید انتظار داشته باشید در ارتباط با آن مطالبه رضایتی حاصل شده باشد. انتظار می‌رفت یا انتظار می‌رود دولتمردان به این موضوع فکر کنند که در سال دوم و سوم فعالیت، دولت سندی، تصمیمی یا سیاست مشخصی در مورد تغییر سازوکارهای تصمیم‌گیری که نتیجه آن، کارآمدی باشد را در دستور کار قرار دهد. اگر با این گروه‌های اجتماعی که موضوع مورد نظر من است صحبت کنید شما را با این سوال مواجه می‌کنند که برنامه چیست؟ باتوجه به شرایطی که داریم در کوتاه‌مدت نباید منتظر تغییرات مستقیم و سریع بود منتها ما باید شواهدی از اینکه دولت آن قاعده‌مندی‌ها یا مناسبات و روش‌ها را دارد تغییر می‌دهد ببینیم. واقعیت آن است که همه دولت‌ها بدون استثنا در دام ماشین فرسوده بروکراسی دولتی گرفتار شده و بخشی از ناکارآمدی از همین موضوع ناشی می‌شود. درواقع پردازشی که در این ماشین ناکارآمد بروکراتیک در مورد سیاست‌ها و برنامه‌های دولت‌ها صورت می‌گیرد، نتایج کم‌وبیش مشابهی در بردارد و فصل مشترک آنها، غیرموثر و ناکارآمدکردن سیاست‌ها و اقدامات است. انتظار کارآمدی ناظر به تغییر رویه‌های تصمیم‌گیری است. دولت چگونه می‌خواهد این اطمینان را ایجاد کند که اگر از ناحیه ناکارآمدی سیاست‌های دولت قبل، صدمات سنگینی به حوزه اعتماد نهادی دولت، حوزه محیط‌زیست و ... وارد شده، رویه‌های تصمیم‌گیری کنونی چنین نتایجی را دربرنخواهند داشت. مسأله این است که نتایج و تبعات اقدامات دولت بسیار بیشتر و وسیع‌تر از اهداف مورد انتظار این اقدامات و آمال و آرزوهای دولتمردان است. طبیعتا دولت آقای احمدی‌نژاد هم به قصد نابودی محیط‌زیست وارد فعالیت‌های زیرساختی بزرگ نشد. منتها ماحصل کار دولت او وارد کردن صدمات جبران‌ناپذیر به منابع طبیعی کشور بود و این ناشی از ناتوانی در فهم پیچیدگی مداخلاتی بود که در عرصه‌های مختلف دولت انجام می‌داد. وقتی دولت چنین فهم پیچیده‌ای از جامعه ندارد یا آن‌قدر باعجله و شتاب‌زده رفتار می‌کند که مجال فهم این تغییرات و پیچیدگی‌ها را نمی‌یابد، درنتیجه جامعه را با طیف وسیعی از مشکلات مواجه می‌کند که حل آنها به راحتی مقدور نیست. طی این دوسال بحث اصلی در عرصه عمومی صدمات و پیامدهای ناکارآمدی رفتارهای دولت یا نهادهای دولتی در دولت‌های نهم و دهم بوده است. می‌توان پرسید آیا با شواهدی که روزانه از آثار ناکارآمدی رویه‌های تصمیم‌گیری در دولت قبل آشکار می‌شوند، اقدامات و سیاست‌های دولت کنونی با تکیه بر فهم عواقب ناخواسته یا پیش‌بینی نشده اتخاذ می‌شوند؟ طبق مشاهدات، سازوکارهای تصمیم‌گیری همان سازوکارهای همیشگی هستند. باید روشن شود دولت چطور می‌خواهد این جعبه‌سیاه بروکراسی ناکارآمد را باز کرده و چرخ‌دنده‌هایی که درست عمل نمی‌کنند را اصلاح کند. به نظر من این انتظار درحال حاضر شکل گرفته و می‌شود حدس زد این موضوع به یک مطالبه جدی در دولت‌های آینده تبدیل می‌شود. به نوعی می‌شود گفت ما داریم مجال را برای تمرین کردن و نشان دادن اینکه برای بسیاری از مشکلات راه‌حل‌ها یا نسخه‌های بومی داریم و فقط باید امکان اجرا پیدا کنند، از دست می‌دهیم. حتما مجالی برای تمرین کردن و آزمودن اینکه آیا راه‌حل‌ها کارآمد هست یا نه وجود دارد اما به زودی این مجال از دست می‌رود و بالاخره با این سوال مواجه می‌شوید که زمان برای آزمون و خطا کافی بوده است؟ بنابراین از خودتان می‌پرسید آنچه در وضعیت موجود می‌تواند مشکلات ما را حل کند چیست؟

برداشت من آن است که دولت در سال‌های آینده، باید مهم‌ترین نقطه تمرکز خود را تغییر رفتار سیستم از ناحیه مدیریت چالش ناکارآمدی قرار دهد. مشخصا منظورم برنامه‌ای است که این اطمینان را برای تغییر سازوکارهای جدی تصمیم‌گیری و اقدام فراهم کند. رسیدن به این برنامه مستلزم تأمل جدی، مداخله و مشارکت جدی اصحاب فکر، دانشگاهیان و افرادی است که در این حوزه تجربه دارند. انشاءالله که دولت در این مسیر ورود پیدا می‌کند و دست‌کم فرصتی که به دلایل مختلف در این دهه ایجاد شده، حرکت و جهشی به سمت تغییر ماشین دولت و بازنگری در ساختارهای ناکارآمدی باشد که همواره بازتولید شده‌اند.

مشکل از کجاست که مطالبات در زمان خود جدی گرفته نمی‌شوند و آن موقعی که باید پاسخ مناسب را دریافت کنند بی‌پاسخ می‌مانند؟

به‌طور کلی عرصه سیاسی در جامعه ایرانی، فضای جامعه مدنی و عرصه عمومی مختصاتی دارد که مانع از این می‌شود شما واقعا به پویایی‌هایی که در حوزه نیروهای اجتماعی و مطالبات اجتماعی وجود دارد دست پیدا کنید. درواقع اگر بخواهیم واقع‌بینانه نگاه کنیم، تنها ایام انتخابات یا چندماه منتهی به انتخابات است که فضایی برای بروز مطالبات اجتماعی فراهم می‌شود. معتقدم خود این مسأله تورش جدی را در فهم ما از مطالبات اجتماعی به وجود می‌آورد زیرا فضا هیجانی و مدیریت شده است، یعنی گروه‌های سیاسی روی این مطالبات سرمایه‌گذاری می‌کنند. بنابراین در این فضا مطالبات اجتماعی به‌واسطه وجود نیات و اغراض سیاسی، به صورت اغراق شده مطرح می‌شوند. نکته بدتر آن است که بعد از استقرار دولت‌ها و به آن دلیل که روال‌هایی برای پیگیری منظم این مطالبات وجود ندارد، فراموش می‌شوند.

بنابراین در دوره‌های غیر از انتخابات وضعیت مطالبات چندان روشن نیست و معلوم نیست چه اتفاقاتی در جامعه می‌افتد و مطالبات جدیدی که درحال شکل‌گیری هستند کدام‌اند و چه کیفیت و ماهیتی دارند. حیات فصلی این مطالبات یکی از آسیب‌های جدی را در مسیر شناخت همین مطالبات ایجاد کرده است. به همین خاطر هم هست که من و شما در حال حاضر مجبوریم با تکیه بر شواهد تا اندازه‌ای دستکاری شده از مطالبات در ایام انتخابات درباره آنها صحبت کنیم. به نظر من مادامی که این بحث براساس داده‌های معتبر و مستقیم نباشد، صرفا نگاهی از راه دور است. اساسا با قرار گرفتن در چنین فضایی دولت‌ها همواره ناکارآمد جلوه می‌کنند. شما اگر مروری بر سرنوشت دولت‌هایی که در این مدت مستقر شده‌اند داشته باشید، متوجه می‌شوید نیروهای مخالف همواره ستاد انتخاباتی خودشان را از روزی که دولت انتخاب شده راه می‌اندازند. آنها از همان روز روی رفتار دولت سرمایه‌گذاری می‌کنند و نه شناخت مردم و گروه‌های اجتماعی و مطالبات آنها. همین موضوع باعث شده مطالبات بیشتر در قلمرو سیاسی جلوه پیدا کنند چراکه در ارتباط با انتخابات و در قالب میتینگ‌های سیاسی فهمیده می‌شوند.

مساله این است که اگر در طول زمان این مطالبات را مورد مطالعه قرار دهیم، خواهیم دید این مطالبات ماهیت و مشخصاتی دارند که شناخت آنها رفع‌شان را خیلی راحت‌تر می‌کند. به‌بیان بهتر، ورود و مداخله در آنها را تسهیل می‌کند. می‌خواهم عرض کنم مطالبات وقتی روی میز مرد سیاست قرار می‌گیرد، ممکن است مطالباتی باشد که قلب ماهیت پیدا کرده است. ریسک دیگری هم که مستقیما به بحث کارآمدی در واکنش به مطالبات وجود دارد این است که مادامی که شما روی برخی مطالبات اصرار دارید و به‌طور کلی ساختار سیاسی و ویژگی‌های سپهر سیاست در ایران به شکلی است که در این میز بیشتر به آن توجه می‌شود، معمولا در چنین فضایی گویی کل سیستم در موضع واکنش به این مطالبات قرار می‌گیرد. یعنی خاصیت میز سیاست و میز مرد سیاست این‌گونه است که وقتی شما در آن‌جا مطالبه‌ای را طرح می‌کنید با نظر به این که کنشگران یا دست کم کنشگران اصلی آن در حوزه رسمی قرار دارند، گویی مخاطب، کل سیستم است. خیلی از مواقع مطالبه فرهنگی و صنفی در زمان خودش مورد توجه قرار نمی‌گیرد و به‌مرور دچار قلب ماهیت می‌شود.

اگر مطالبات جامعه در زمان، مکان و حوزه مختص به‌خودش پاسخ داده می‌شد، وضع چه تفاوتی داشت؟ تمرکز بحث حاضر روی این موضوع است که یک سیستم دولتی چطور می‌تواند حتی از درون مطالبات اجتماعی، سویه‌هایی توسعه‌طلبانه انکشاف کند؟

در آن صورت مخاطب مطالبه، یک نهاد مشخص بود که می‌توانست در برابر هزینه‌ها و منافع پاسخگویی خود قرار گیرد. یعنی اگر می‌تواند آن مطالبه را مدیریت کند از فایده‌های آن پاسخگویی بهره‌مند شود. از سوی دیگر اگر هم قادر به حل آن نیست، هزینه‌اش را بپردازد، به‌طوری که سیستم مجبور به پرداخت هزینه آن نباشد.

یعنی اگر لیاقت و شایستگی را در رفع یا شناسایی یک مطالبه صحیح اجتماعی و واکنش مثبت به آن نداشته باشد، بایستی هزینه‌های آن را هم بپردازد. به این ترتیب اگر شما مطالبه را در جای خود و در روی میز خودش بررسی کنید، مرجعی که باید پاسخگو باشد، مشخص است و اگر ایرادی از ناحیه کارآمدی و پاسخگویی وجود داشته باشد، هزینه را آن فرد یا آن دستگاه پرداخت می‌کند. بنابراین دولت یا سیستم یا نظام سیاسی یا یک رژیم در معرض پاسخگویی قرار نمی‌گیرد. منتها در میز سیاست وضع به گونه‌ای است که اگر چیزی را طرح کنید نمی‌توانید یا نمی‌خواهید این گونه وانمود کنید که این مسأله، مسأله فلان دستگاه است و همان دستگاه باید پاسخ دهد و اگر هم بد عمل کرده ما دفاعی از آن نخواهیم کرد و حتی به‌عنوان مدافع اراده عمومی ما هم مداخله کنیم و پاسخ بخواهیم. یکی از خطرهای جدی که از این رهگذر ایجاد می‌شود آن است که ما مشروعیت سیستم را هزینه ناکارآمدی بخشی از آن یا اجرای آن سیستم کنیم. به‌عنوان مثال شما در آموزش و پرورش با یک مسأله مواجه می‌شوید. وقتی مطالبه‌ای برای تغییر سیاست‌های آموزشی یا به هر دلیلی در هر بخشی از آن شکل می‌گیرد درواقع چون شما در جای بدی شنونده این مطالبه هستید، گویی که کل سیستم باید به این مطالبه پاسخ دهد. این در حالی است که واقعا کل سیستم در مقام پاسخگویی به ناکارآمدی حوزه آموزش‌وپرورش نیست. این مسأله موجب می‌شود به مرور مدیران بتوانند خودشان را پشت این رژیم پاسخگویی پنهان کنند و به‌بهانه‌های واهی سیستم را فدای خود کنند. عبارتی که آقای احمدی‌نژاد در مورد مدیرانش به‌عنوان خط قرمز به کار می‌برد، ثمره همین تفکر بود.

این یک استراتژی فرار از پاسخگویی است. با چنین نگرشی مجبورید با استفاده از روش‌هایی مطالبات را به‌نوعی نادیده بیانگارید یا آن‌قدر خطرناک جلوه دهید که فرد مطالبه‌گر، به‌دلیل هراس به‌وجود آمده از پیگیری مطالبه خود صرف‌نظر کند. به‌نظر من این موارد از آسیب‌هایی هستند که در فهم و مدیریت مطالبات جمعی در جامعه ما وجود دارند.

بنابراین ما این‌جا با دو مسأله مواجه هستیم. یکی مطالبه در معنا و جایگاه سیاسی و دیگری مطالبه در جایگاه اصیل اجتماعی خود. به‌هر حال در جامعه ما بخش زیادی از مسأله به فضای سیاسی شیفت پیدا می‌کند و در پاره زیادی از موارد با وجود شکل گرفتن مطالبه، به آن مطالبه پاسخی داده نمی‌شود. گذر از طرح مطالبه و رسیدن به پاسخ آن مطالبه را چطور می‌توان مورد بحث قرار داد؟

این که تصور شود دولت باید به هر توقع و انتظار جمعی پاسخ بدهد، نه ممکن است و نه مطلوب. اگر دولت‌ها به‌دلیل شرایطی که متاثر از شیوه برآمدن دولت‌هاست، مجبور شوند وارد چنین ادبیات و گفتمانی شوند، درنهایت به‌دام افتاده‌اند. به‌طور طبیعی هیچ دولتی نمی‌تواند عنوان کند می‌تواند یا می‌خواهد به همه این توقعات جواب دهد. در هر حال شما ناگزیرید از بین انتظاراتی که وجود دارد دست به گزینش بزنید. اساسا فلسفه حضور احزاب، گروه‌های واسط و جامعه مدنی به‌عنوان عامل واسط بین دولت (یا حاکمیت) و مردم (یا گروه‌های اجتماعی) دقیقا همین موضوع است. این توقعات می‌توانند خیلی متفاوت و در مواقعی متناقض باشند. نمونه بارز این مسأله در دولت آقای احمدی‌نژاد اتفاق افتاد. وقتی ایشان مکانیسمی تحت‌عنوان نامه‌نگاری و دسترسی مستقیم به مدیران یا رئیس دولت را فراهم کرد تا به این مطالبات جواب دهد چه اتفاقی افتاد؟ کاملا روشن بود که این مطالبات حتما در موارد زیادی با هم و حتی با ماموریت دولت تناقض دارند. شکل‌گیری خود این مطالبه و دامن‌زدن به چنین انتظاراتی مساله‌آفرین است و می‌تواند دشواری‌های زیادی ایجاد کند، کمااین که ایجاد هم کرد. ناکامی که بعد از این تقاضای مطالبه‌گری از جانب دولت اتفاق می‌افتد، می‌تواند خیلی خطرناک باشد. به نظر من نباید دولت به‌سمت این ژست برود که می‌خواهد هر آنچه را که مطالبه می‌شود، پاسخ دهد. آنچه ماموریت دولت است باید این باشد که مطالبات را بشناسد. مشکل این است که ما نمی‌توانیم این مطالبات را در سر جای خود و در زمان و مکان مناسب بشناسیم. حال آن که ابزارهای مختلفی وجود دارند که می‌توان با استفاده از آنها مطالبات را شناسایی کرد. کم‌هزینه‌ترین ابزاری که رژیم‌های دموکراتیک استفاده می‌کنند، دادن مجال برای طرح مطالبات است. وقتی شما مجال طرح مطالبات را فراهم می‌کنید، به‌ساده‌ترین شیوه می‌توانید صورت واقعی آن انتظارات را ببینید؛ چراکه آنچه در بسیاری از موارد تحت‌عنوان مطالبات مطرح می‌شود، می‌تواند غرض گروه‌های سیاسی باشد. همین بحثی که در ارتباط با پرونده هسته‌ای به وجود آمده، یا در ارتباط با موضوع حضور زنان در ورزشگاه‌ها مطرح شده، یا حتی موضوع لغو کنسرت‌ها مثال‌هایی هستند که همگی به‌عنوان مطالبه مردم طرح می‌شود اما حقیقتا برداشت عمومی در این‌باره چیست؟ آیا واقعا همه این موارد جزو مطالبات مردم است؟ وقتی مجال و فضای طرح مطالبات واقعی نباشد، همین برداشت‌ها مبنای عمل قرار می‌گیرند. این مسأله هم مهم است که شما باید شناخت به دست بیاورید و بدون آن که مطالبات، قلب ماهیت شده باشد، در جا، مکان و زمان خودش این اتفاق بیفتد. اگر شما این کار را انجام دهید به‌نوعی می‌توانید در مقام واکنش درست به‌مطالبات قرار بگیرید. به‌دلایلی که توضیح دادم درحال حاضر مجال شناخت، رصد و برآورد دقیق مطالبات اجتماعی محدود است و دولت‌ها هم سنگ بزرگ برمی‌دارند. تا آخر هم مسأله به‌عنوان یک ناکارآمدی نهاد دولت باقی می‌ماند. از همان روزی که دولت‌ها مستقر می‌شوند، کلید شکل‌گیری پرونده یا کمپین تبلیغاتی کاندیدای بعدی درحال شکل‌گرفتن است.

رسانه، اهالی فکر، جامعه‌شناسان و مردم چطور باید در زمینه مردمی‌بودن یا مطالبات به قدرت تشخیص برسند؟ به‌عنوان مثال مسأله جامعه‌مدنی، حقوق‌شهروندی و... که در دوره آقای خاتمی مطرح شد را با توجه به فضایی که تا پیش از دولت آقای خاتمی وجود داشت، می‌توان یک مطالبه مردمی به‌حساب آورد یا خیر؟

درواقع اگر مطالبات اجتماعی را با تکیه بر پیوند آن با نیروهای اجتماعی درک و تفسیر کنیم، میزان مردمی‌بودن یا مردمی‌شدن یک مطالبه تنها مولفه عمومیت آن را در اجتماع نشان می‌دهد و الزاما به ما درمورد حقانیت آن مطالبه یا اولویت آن بر سایر مطالبات چیزی نمی‌گوید. آنچه از این منظر مهم هست، تحلیل جغرافیای اجتماعی شکل‌گیری این مطالبات و نسبت آنها با یکدیگر است. بنابراین اولویت واکنش به مطالبات بیش از آن‌که از حجم آنها متاثر باشد از تحلیل اهمیت آن در دستورکار یک دولت و پیشبرد برنامه‌های آن تأثیر می‌پذیرد. آنچه در دوره اصلاحات اتفاق افتاد، هماهنگی نسبی بین مطالبات مدنی گروه‌های اجتماعی و هویت دولت بود. اما در عمل کل سیستم سیاسی دریافت مشترکی از اهمیت این مطالبات و لزوم پاسخگویی به آن نداشت. این همگرایی به مرور زمان کمتر نیز شد تا جایی که این تصور شکل گرفت که مطالبات اجتماعی و مدنی با موانع سیاسی در خارج از اختیارات دولت مواجه هستند. این موضوع مطالبات را در دو مسیر متفاوت هدایت کرد. بخشی از این مطالبات سیاسی و معطوف به حوزه قدرت سیاسی شد و گروه‌های اصلاح‌طلب نیز این تغییر را راهگشا می‌دانستند. بخش دیگری از این مطالبات عملا مسکوت ماند و در فضای سیاسی وقت به موضوع کارآمدی دولت در تحقق ماموریت‌های اجتماعی و مدنی معطوف شد که خود را در انتخابات سال ۱۳۸۴ به‌صورت کناره‌گیری از انتخابات یا انتخاب گزینه‌ای در مدیریت دولت که به‌طور کامل در نقطه‌مقابل اصلاح‌طلبان قرار داشت، نشان داد. بدین‌ترتیب می‌توان برآمدن دولت آقای احمدی‌نژاد را به کیفیت واکنش دولت و حاکمیت به مطالبات اجتماعی وقت مرتبط کرد.

در صورت امکان با توجه به اهمیت موضوع، این بحث را به‌صورت مصداقی پیگیری کنیم. دولت اصلاحات به‌عنوان دولتی که مطالبات اجتماعی را مطرح کرد اما عملا نتوانست به بخشی از آنها پاسخ دهد، گزینه مناسبی برای این بحث به‌حساب می‌آید...

دولت آقای خاتمی اساسا در حوزه جوانان و در حوزه فعالیت‌های مدنی جوانان و رفتارهای انجمنی ادعاهایی برای رفع مطالبات داشت. به‌عنوان مثال در همان دوره بود که ما در قانون برنامه‌چهارم موضوع سرمایه اجتماعی و پاسخگویی دولت و جایگاه آن را طرح می‌کنیم. منتها می‌خواهیم از طرح این موضوعات چه‌نتیجه‌ای بگیریم. این موضوعات طرح شدند و حتی گزارش‌هایی هم تهیه شد. منتها زمانی که خواستیم این مطالبات را پاسخ بدهیم، آنها را تحلیل کنیم و به آنها واکنش نشان دهیم- در فضای همان‌وقت- این مطالبات در مسیری مدیریت شد که واقعا نظام و سیستم تمرین کافی برای آن‌که این مطالبات را در مسیر پاسخگویی مراجع انتصابی قدرت در ساختار سیاسی ایران هدایت کند، نداشت. از سوی دیگر، این کار اثربخش هم نبود. حتی خود این فرآیند به سیاسی‌شدن مطالبات هم کمک کرد و سیستم را به‌طور کلی در مقام یک واکنش جدی به این مطالبات قرار داد. گویی آنچه مطالبه می‌شود نه یک مطالبه محدود قشری و اجتماعی در فضای عمومی است بلکه در حوزه مولفه‌هایی است که برخی از آنها به حوزه مشروعیت و مقبولیت نظام مرتبط می‌شدند. نیروهای سیاسی در ترجمه آن مطالبات بدسلیقگی به‌خرج دادند و در نتیجه سیستم سیاسی در مقام دفاع و واکنش به این مطالبات با همه شاکله‌اش برآمد و در نتیجه تجربه بدی شکل گرفت که حتی در خود نیروهای اجتماعی که این مطالبات را طرح می‌کردند، احساس شد که مطالبات اجتماعی و مدنی به‌صورت نامطلوبی توسط نیروهای سیاسی منعکس شد.

آنچه باید بهتر خواند

برای این که با مطالبات حکم پرتگاه را پیدا نکنند و به نوعی مانع از آن شد که به چالش‌هایی برای سیستم مبدل شوند در ابتدا لازم است به سازوکار فیلترهایی که می‌توانند مطالبات را به شکل منظم و پالایش‌شده و بدون قلب ماهیت، معرفی کنند، فکر کنیم. درحال حاضر رسانه‌ها و مطبوعات تاحدودی یک فیلتر کدر برای این مطالبات محسوب می‌شوند. به‌طور کلی با این که یکی از ماموریت‌های رسانه‌ها این بوده که مطالبات جمعی را منعکس کنند منتها داشتن یک ماموریت الزاما به معنای درست انجام‌دادن آن ماموریت نیست. رسیدن به این نقطه مستلزم آن است که ما آرام‌آرام بپذیریم قرار نیست ما به تمام مطالبات پاسخ دهیم. نهاد قدرت یا دولت در این جا باید این فروتنی را به خرج دهد که تعدادی از این مطالبات را نمی‌شود پاسخ داد یا او در مقام پاسخگویی به آنها قرار ندارد. بنابراین در ابتدا باید بپذیریم توقع ایجاد کردن در مورد پاسخگویی به همه مطالبات آن هم به‌صورت بی‌مهابا کار درستی نیست. البته این موضوع هم متاثر از حیات فصلی توقعات جمعی تشدید می‌شود که به آنها پرداختیم. باید سازوکاری فراهم کنیم تا در طول حیات دولت‌ها و در فاصله‌هایی که دولت‌ها در رأس امور قرار دارند، مطالبات شناسایی شوند. رایج‌ترین ابزارها یعنی فعالیت‌های مدنی و فعالیت‌های حزبی و سنت‌های فعالیت‌های انجمنی و صنفی می‌توانند به‌عنوان یک نهاد مترجم و واسطه این مطالبات برای حاکمیت عمل کنند. اینها دو فایده اصلی دارند: اول این که مطالبات متناقض را منسجم می‌کنند. شما وقتی خودتان را در معرض مستقیم تمام این مطالبات قرار می‌دهید، قطعا ناکارآمد هستید اما وقتی خودتان را درمقابل تعداد محدودی مطالبه متمرکز و منسجم شده قرار می‌دهید، احتمال کارآمدی‌تان بیشتر خواهد شد. فایده دوم نهادهای واسط که کار ترجمه مطالبات را انجام می‌دهند، آن است که درواقع خودشان در مقام پاسخگویی به بخشی از آن مطالبات عمل می‌کنند. بخشی از مطالبات اجتماعی و فرهنگی هستند که طرح شدن آنها به تنهایی نوعی پاسخ‌دادن به آنها هم به حساب می‌آید. به‌عنوان مثال وقتی گروه‌هایی این مجال را پیدا می‌کنند که مطالبات خود را طرح کنند و حتی این کار بدون مجوز و رعایت تشریفات و مقررات رایج اتفاق می‌افتد، معنایش آن است که مجال طرح مطالبات خود یک فرصتی است که درست توزیع نشده. معنایش این است که این فضا، فضایی مصادره‌شده است و شما نمی‌توانید وارد آن شوید. به همین خاطر هم وقتی شما در چنین وضعیتی قرار می‌گیرید، مجبورید مطالبات را به شکل‌های دیگری تعقیب کنید. ما شواهد این موضوع را داریم که پیگیری کردن مطالبات به شکل‌های دیگر، در بزنگاه‌ها مسأله ایجاد می‌کند. یک شاهد جدی در این زمینه حوزه قومی در ایران است که درباره آن پیشتر مواردی را ذکر کردم. من می‌خواهم به نقش پالایش کننده احزاب، گروه‌های سیاسی، گروه‌های صنفی، جامعه مدنی و رسانه‌ها اشاره و تاکید کنم، اگر ما چنین فیلتری را داشته‌باشیم، ایمنی سیستم درمقابل مطالبات افزایش پیدا خواهد کرد و همچنین رضایت از آن در مدیریت مطالبات. این شیوه مانع از تشدید مسأله شده و همچنین امتناع پاسخگویی به مطالبات را از بین می‌برد. در ضمن مانع از آن می‌شود که مطالبه قلب ماهیت دهد. فایده دیگر این کار هم آن است که انتخابات به‌عنوان یک رویداد سیاسی به کارکردهای اصلی داوری برنامه‌های اداره کشور تبدیل می‌شود. محصول چنین انتخاباتی دولت‌های تمامیت‌خواه نخواهد بود. ما اگر می‌خواهیم از فواید مطالبات استفاده کنیم و به پرتگاه تبدیل نشوند، باید انرژی خود را در کمک به تولید مطالبات هم صرف کنیم. این ابدا به معنی مصادره مطالبات یا دستکاری آنها نیست. بلکه دادن مجال به بروز و طرح آنها در فضایی برابر و قابل دسترسی برای همگان است.