حرف و نظر مردم نسبت به مشکلات اجتماعی، اقتصادی و سیاسی کشورمان چقدر تأثیر گذار است؟

هم کنش هستیم هم واکنش

به‌ناز مقدسی
روزنامه نگار

یک‌سری آدم می‌آیند و سنگ می‌اندازند در چاه و یک‌سری دیگر می‌روند که درش بیاورند. این داستان تکرار روزمرگی‌ها نسبت به بزرگترین و تاثیرگذارترین اتفاقات کشور است؛ روایتی که کنشش در شهر اتفاق می‌افتد و واکنشش در فضای مجازی.

اگر دنبال‌کننده خبرهای مهم کشور باشید بیشتر از همه می‌دانید که برخی اخبار مدت‌هاست در حد توصیف یک کنش اجتماعی درمانده‌اند و دست آخر بی‌واکنش از طرف متولیان امر و مسئولان بی‌سروصاحب رها شده‌اند. آن طرف ماجرای انتشار خبرها اما شبکه‌های مجازی هستند که وقتی خبری به کانال‌شان درز پیدا می‌کند هزاران واکنش و موضع‌گیری و حرف و حدیث و عقیده هجوم می‌آورد به سمت‌شان. حرف‌هایی که هیچ وقت پاسخ مسئولان نیست و تنها نظرها و درددل مردم است. حرف‌هایی که با انتشار یک خبر تکان‌دهنده جدیدتر کوچ می‌کنند و بساط‌شان باز تا رسیدن خبری جدید پهن می‌شود زیر یکدیگر.

تابه‌حال با خودتان فکر کردید حرف‌ها و نظرهای ما در جامعه چقدر می‌ارزد؟ تا کی می‌توانیم آسیب‌ها و مشکلات معیشتی و اقتصادی‌مان را به‌عنوان کنش خبرساز کنیم و به امید واکنشی تاثیرگذار به انتظار بنشینیم. این درحالی است که واکنش‌های مردم نسبت به اخبار معمولا هیجانی و به دور از تحلیل‌های کارشناسی است و در این میان واکنش‌های رسمی و اطلاع‌رسانی مسئولان تا حد زیادی می‌تواند به نگرانی مردم جامعه کمک کند. اگر کامنت‌های پی‌درپی کاربران ایرانی شبکه‌های مجازی را دنبال کنیم، نشانه‌هایی از برخوردهای احساسی آنها در لابه‌لای اظهارنظرهایشان پیدا خواهیم کرد. همین چند روز پیش پرونده «سعید طوسی» سروصدای زیادی به پا کرد تا این‌که کار را به جایی کشاند که شبکه‌های مجازی پر شدند از نظرات کاربران. در این ماجرا رسانه‌های خارجی نیز به پرونده اتهامات سعید طوسی دامن زدند و فضایی ملتهب ایجاد کردند. فضایی آمیخته با ترس و هزاران سوال بی‌جواب نسبت به شاکیانی که پرونده‌شان سال‌هاست دست‌به‌دست چرخیده و هنوز به نتیجه نرسیده بود. تا این‌که پس از چند روز فضای ملتهب واکنش رسمی حجت‌الاسلام‌والمسلمین محسنی‌اژه‌ای در صدوسومین نشست خبری قوه قضائیه در رابطه با پرونده سعید طوسی کمی فضا را آرام‌تر کرد. سخنگوی دستگاه قضا در این‌باره گفت: «فردی شکایت کرد و روال قانونی بررسی شد، هنوز مرحله رسیدگی نهایی نشده است. به لحاظ پیگیری یکی از شکات در مسأله خلاف عفت عمومی قرار منع تعقیب در دادسرا صادر و تأیید شد. ادعای دیگری شد در رابطه با تشویق به فساد که قرار منع تعقیب صادر شد که دادگاه با قرائن و شرایط رسیدگی را ادامه داد و قرار منع تعقیب را نقض کرد. پرونده را برای مشورت به یک قاضی متدین و باتجربه سپردند. البته این مسأله ثابت نیست، پرونده درحال رسیدگی است و با حساسیت بیشتر روالش ادامه می‌یابد. سروصدایی که این پرونده ایجاد کرده کاملا غیرطبیعی است: فرض کنید اتهامی متوجه ما می‌شد آیا مایل هستیم تا قطعی و روشن‌شدن تا این مقدار در دسترس مردم قرار گیرد؟ آیا اخلاق، شرع و قانون اجازه می‌دهد؟ آیا وجدان ما اجازه می‌دهد؟ مسائلی که هنوز روشن نشده، خواهشا توجه کنید انتشار ندهیم؛ چراکه جرم و قابل تعقیب است.»

این خبر شاید به دلیل ماهیتش تأثیر بیشتری در مشارکت مردم برای اظهارنظرهای شخصی‌شان داشت و به این دلیل که تا چند روز واکنشی رسمی نسبت به این پرونده اعلام نشد، جامعه تب‌زده به موضوع پروبال بیشتری دادند. البته این نخستین‌باری نیست که به کنش‌های اجتماعی یا دیر پاسخ داده می‌شود یا اصلا واکنشی نشان داده نمی‌شود. نمونه دیگرش همین خبری است که هفته گذشته در رابطه با پخش سوتی‌های مصاحبه‌های صداوسیما با مردم در همین صفحه چاپ شد. گزارشی که در آن به باگ‌هایی اشاره داشت که در صداوسیما وجود دارد، افرادی که برای خنداندن مردم از هیچ چیز ابایی ندارند و قسمت‌های غیرقابل پخش ویدیو مصاحبه با مردم را در شبکه‌های مجازی پخش می‌کنند. این خبر که پس از انتظار بر روی چندین سایت خبری قرار گرفت و مردم در زیر آن نظرات‌شان را نوشتند، همچنان از طرف مدیران صداوسیما بی‌پاسخ مانده است.

واکنش‌های اینترنتی ایرانیان

در سایت ویکی‌پدیای فارسی صفحه‌ای با عنوان فهرست واکنش‌های اینترنتی ایرانیان ثبت شده است. صفحه‌ای که به اعتراض یا حمایت ایرانی‌ها نسبت به یک رویداد در فضای مجازی اشاره می‌کند.

این فهرست که به چهار بخش سیاست بین‌الملل، مجامع بین‌المللی ورزشی، هنر و ورزش تقسیم شده است از نقدها و اظهارنظرها در زیر خبرها یا صفحات شخصی افراد مشهور یا مسئولان خبر می‌دهد. اتفاقی که بدون هیچ تردیدی موج تازه‌ای از فرهنگ اجتماعی ایرانیان و چالش حل‌نشدن معضلات اجتماعی و سیاسی را به جامعه تحمیل کرده است. اگر بخش فحاشی‌های کاربران را فاکتور بگیریم این موج بیشتر متأثر از عدم‌شفافیت و مسکوت ماندن برخی از خبرهاست. خبرهایی که پل ارتباطی مسئولان و مردم را قطع می‌کند و به جای رسیدگی و حل به شبکه‌های لاینحل اجتماعی ختم می‌شد.

با این تفاسیر اخباری که از کانال‌های مردمی به گوش مسئولان می‌رسد شاید هنوز جایگاه جدی و تأثیرگذاری در نظام اجتماعی نداشته باشند اما باید بدانیم که ما در صورتی می‌توانیم مسئول یا متولی را به واکنش وادار کنیم که دست از شایعات مجازی برداریم و حقوق مدنی‌مان را به‌عنوان یک شهروند در اولویت ارتباط‌مان قرار دهیم. وقتی هنوز اعتماد اجتماعی‌مان به یغما نرفته و ته‌مانده‌اش در چشم‌های امیدوارمان به دولت یازدهم دوخته‌شده سطح متوسط توقعات‌مان را در رابطه با انتظار پاسخگویی مسئولان بالا ببریم تا پیچ‌وخم پل‌های ارتباطی حاکمیت و مردم هموارتر شود و برعکس.

عکس: نسیم اعتمادی / شهروند

رسانه‌های رسمی می‌توانند شکاف بین مردم و مسئولان را از بین ببرند

فرهاد رحیمی‌نژاد | جامعه‌شناس

مهم‌ترین چیزی که در مسأله تحلیل موضوع اعتماد مردم نسبت به مسئولان وجود دارد این است که این اعتماد باید در تمامی روابط اجتماعی وجود داشته باشد. اگر در جامعه‌ای خیانت، دروغ، کلاهبرداری و مصادیقی از این دست بی‌اعتمادی مردم را نسبت به یکدیگر و روابط اجتماعی دامن می‌زند، قطعا اعتمادسازی از طرف مسئولان سخت‌تر است.

با این حال شکاف‌های طبقاتی گاهی باعث به‌وجود آمدن بدبینی نسبت به مسئولان می‌شود که نتیجه‌اش تبادل اطلاعات مردم در فضاهای غیررسمی خواهد بود. این‌که مردم جواب برخی از سوال‌هایشان را نمی‌گیرند دلیل بر این نیست که مسئولان نسبت به این موضوع بی‌توجه هستند، بلکه برعکس. هر دولتی مشکلات و نقاط ضعف و قدرتش را کاملا می‌شناسد اما برخی موضوعات بهتر است از چارچوب خودشان خارج نشوند تا به شایعات بیشتر دامن نزنند. در کنار اینها رسانه‌ها پلی هستند میان مردم و مسئولان. قدرت رسانه‌های رسمی دولت هرگز نباید نادیده گرفته شوند. به این معنی که وقتی روزنامه‌ای در خبرهای تحلیلی‌اش با یک مسئول گفت‌وگو می‌کند و در کنار آنها نظرات کارشناسان را انتشار می‌دهد، خواننده جواب برخی از سوال‌هایش را دریافت می‌کند. با این تعریف باید اذعان داشت که رسانه‌های رسمی اعم از صداوسیما، روزنامه‌ها و مجلات ابزاری هستند که می‌توانند شکاف بین مردم و مسئولان را از بین ببرند.

کاربران در فضای مجازی تحت‌تأثیر یکدیگر تنها به بیان نظرات‌شان می‌پردازند و گاهی اوقات اختلاف‌نظرهای‌شان نیز به یک موضوع دامن می‌زند. یعنی درواقع این اختلاف‌نظرها باعث درگیری و فحاشی بین آنها شده و این بی‌اعتمادی و شکاف در روابط اجتماعی مردم نیز تأثیر می‌گذارد. درواقع باعث می‌شود اعتماد در افراد جامعه و روابط فردی نیز کمرنگ شود. در چنین شرایطی نمی‌توانیم انتظار داشته باشیم که واکنش به مسائل و مشکلات زندگی‌مان چه در فضای حاکمیت و چه در فضای جامعه نقش موثری ایفا کند، چراکه رفته‌رفته لایه‌های شایعات و تندنظری‌ها جای‌شان را به حل مسائل می‌دهد و حریم‌های خصوصی نیز شکسته می‌شوند.

بنابراین برای جلوگیری از به وجود آمدن این نوع ناهنجاری در سطح کلان باید ابتدا از خودمان شروع کنیم. ما باید بیاموزیم که هیچ‌چیز از راه اشتباه و منفی‌اش به دست نمی‌آید و حتی برای گرفتن جواب سوال‌های‌مان و حل‌شدن آنها به زمان نیاز است، یعنی رسانه‌ها و روزنامه‌های تحلیلی را بیشتر بخوانیم، در تالارها و فضاهایی که بازار شایعات داغ است، فعالیت نکنیم و با حفظ اصالت فرهنگی‌مان، صدا و خواسته‌های‌مان را به گوش مسئولان برسانیم.

نبض جامعه در دست مسئولان است

امان‌الله قرایی‌مقدم | جامعه‌شناس

مشکلات و معضلات درون جامعه به‌گوش مسئولان می‌رسد و آنها نسبت به همه واکنش‌هایی که مردم چه در اجتماع و چه در فضای مجازی از خود نشان می‌دهند، اطلاع کافی دارند. اما مسئولان برای پاسخگویی به برخی از کنش‌ها، سیاست‌های کلان کشور را درنظر می‌گیرند. آنها نمی‌توانند با واکنش یا منتشر کردن و برخوردکردن با مسأله‌ای که به خبر روز تبدیل شده، جامعه را به هراس بیندازند، چراکه مطرح‌شدن برخی از موضوعات و علنی کردن آنها گاهی‌اوقات به جای حل مسأله باعث موج بزرگ شایعات و ایجاد هراس در جامعه می‌شود. هر حکومتی با دست خودش شایعه‌سازی و موج ایجاد نمی‌کند، چراکه این اتفاق باعث می‌شود افکار مردم مشوش شود.

شاید ما فکر می‌کنیم مسئولان به حساسیت خبرها توجه نمی‌کنند، در صورتی که کاملا برعکس است و همه متولیان و کسانی که در رشد و شکوفایی جامعه نقش دارند، خبرهای مثبت و منفی پیرامون‌شان را نادیده نمی‌گیرند. اما این‌که چرا انتظارات ما از واکنش مسئولان نسبت به یک موضوع برآورده نمی‌شود، دلیلش این است که ما هنوز به این علم و آگاهی که دامن زدن به یک اتفاق برای مردم یک جامعه مضر است، نرسیده‌ایم. مثلا همین شبکه‌های اجتماعی مانند اینستاگرام را نگاه کنید. مردم کنار یکدیگر به شایعات دامن می‌زنند و خودشان نیز با یکدیگر و در مقابل نظرات افراد مقابل‌شان فروتنی ندارند. گاهی در برخی از گفت‌وگوها و بحث‌های کاربران دعوا و درگیری پیش می‌آید و هرج‌ومرج راه می‌افتد. خب این مسأله که مردم برای رسیدن به جواب‌های سوال‌های‌شان اگر از فضای مجازی خارج شد و به بطن و متن جامعه کشیده شود، اوضاع صد چندان بدتر خواهد شد. از طرف دیگر ما برای سنجش آمارهای‌مان نسبت به تعداد افرادی که در شبکه‌های اجتماعی واکنش نشان می‌دهند، اکتفا کنیم، چراکه تعداد زیادی از مردم کشورمان یا در این شبکه‌ها عضو نیستند، یا از آن دسته از کاربرانی که فعالیت ندارند به شمار می‌روند یا اصلا امکانات استفاده از دستگاه‌های هوشمند و کار با اینترنت را ندارند. پس نمی‌توان این موضوع را به همه افراد جامعه بسط داد. درنهایت انجمن‌های صنفی، گروه‌های فعال اجتماعی و رسانه‌ها می‌توانند راهی ارتباطی بین مردم و مسئولان باشند. اگر سیاست‌های رفتاری ما تابع احساسات و هیجان‌ها نباشد می‌توان به برقراری رابطه درست و گرفتن نتیجه از حاکمیت امیدوار بود. اما تا زمانی که ما خودمان را در فضای مجازی محبوس کنیم و واکنش‌های‌مان را با رفتاری اشتباه و حرف‌هایی که گاهی فحاشی و ناسزا در آن مستتر است درآمیزیم مانند یک مرداب خواهیم بود. انسان و مردم یک جامعه باید از پیله‌هایی که این روزها دنیای ارتباطات مجازی به دور زندگی‌هایشان تنیده دربیایند و آن وقت انتظار پرواز داشته باشند.

سلسله مراتب ارتباط را بشناسیم

شمسی عبداللهی | روانشناس

ما باید جامعه، ارتباط بین مردم و مسئولان را در قالب یک جامعه کوچک بررسی کنیم؛ جامعه‌ای مانند خانواده. به این معنی که ما برای برقراری ارتباط با افراد خانواده، همسر، فرزندان، خواهر و برادرهایمان نیز باید درست و آگاهانه قدم برداریم. درواقع خیلی از دختر و پسرها قبل از ازدواج‌شان برای این‌که راه برقراری ارتباط و واکنش درست نسبت به طرف مقابل‌شان را بیاموزند به کلاس‌های آموزشی یا مشاوران مراجعه می‌کنند. این‌که ما تصور کنیم تنها به افرادی که روزانه در کنارشان زندگی و بودن‌شان را لمس می‌کنیم، متعهد هستیم و تنها در قبال رفتار با آنها مسئولیت داریم، کاملا اشتباه است. وقتی ارتباطات مردم از سطح و جامعه کوچکی به اجتماع کشیده می‌شود باید فن برقراری ارتباط درست را بدانیم. مثلا هیچ‌کس نمی‌تواند اهمیت یک رابطه درست با همکارانش را در محیط کار انکار کند. شخصی که بلد نیست نسبت به اتفاق‌ها و کنش‌های محیط کارش واکنش درستی نشان بدهد، قطعا نمی‌تواند این واکنش درست را نسبت به برخورد با بالادستی‌هایش نیز داشته باشد. حتی گاهی واکنش‌های اشتباه و احساسی در محیط کار باعث اخراج و کنار گذاشته شدن فرد از مجموعه‌ای که در آن کار می‌کند، خواهد شد. پس همه افراد جامعه با واکنش‌های درست و منطقی نسبت به اتفاقاتی که احساست‌شان را جریحه‌دار کرده است می‌توانند به جواب منطقی برسند. این نوع ارتباطات در سطح کلان و بزرگتری مانند ارتباط برقرارکردن با مسئولان کار بسیار سخت‌تر و پیچیده‌تری است، چراکه ما در این ارتباط تنها یک صدا هستیم، صدایی که می‌خواهد حرف ما را به گوش مسئولان برساند. ما در این نوع رابطه دیداری فیس‌توفیس و نزدیک با آنها نداریم و باید انتظارات‌مان را همان‌طور که با رعایت جوانب از خانواده، همسر و فرزندان‌مان می‌خواهیم، مطرح کنیم.

شاید همه افراد جامعه در رابطه با برقراری رابطه درست در سطح کلان اجتماعی آموزش ندیده باشند اما می‌توانیم همین مسأله آموزشی را هم از مسئولان بخواهیم، یعنی به جای انتقادهایی که تصور می‌کنیم هیچ‌گاه شنیده نمی‌شوند یا دست‌کم لاینحل باقی می‌مانند از آنها بخواهیم راه و روش و امکان برقراری ارتباط درست را برای شفاف‌سازی سوال‌های ذهنی‌مان فراهم کنند.