



صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران

معاونت سیاسی

اداره پژوهش های سیاسی

مصاحبه پژوهشی با:

دکتر سید حسن چلک، رئیس انجمن مددکاری اجتماعی

چرا اکثر افراد از عذر خواهی پرهیز می کنند؟

(ضرورت نهادینه کردن فرهنگ عذرخواهی در جامعه)



فرآورده های خبری و تولیدات پژوهشی در بخش های زیر قابل دسترس است:

– وب سایت خبرگزاری صداوسیما (سرویس پژوهش) <http://www.iribnews.ir>

پژوهشگر: مریم عابدی

۲ نکات برجسته	■
۲ مقدمه	□
۳ تفکر صحیح درباره خود و دیگران	□
۳ دلایل اقرار نکردن به اشتباه	□
۴ نهادینه کردن فرهنگ عذر خواهی / آرام کردن فضای متشنج افکار عمومی با عذر خواهی	□
۴ عذر خواهی مسئولان با پذیرفتن اشتباه خود / فتح باب شدن عذر خواهی مسئولان از مردم	□
۴ نهادینه سازی فرهنگ عذر خواهی باید از مدارس آغاز شود	□
۵ ضرورت نهادینه شدن فرهنگ عذر خواهی و عذر پذیری	□
۵ نقش فرهنگ پوزش طلبی در حل اختلافات قضایی و حقوقی	□
۶ سخن آخر	□

بِسْمِ تَعَالَى

امام علی (علیه السلام) می فرماید:

اعقلُ الناسِ اعذرُهُمُ لِلنَّاسِ. خردمندترین مردم کسی است که عذر دیگران بیشتر پذیرد.

■ نکات برجسته

- عذر خواهی تلاشی است به منظور ترمیم زخمی که دانسته یا ندانسته بر قلب کسی زده ایم.
- عذر خواهی باید با پشیمانی از کرده خود همراه باشد.
- مردم باید عذر خواهی مسئول را در چهره و افعال وی ببینند.
- عذر خواهی کردن نباید با توجیه عمل همراه باشد.
- عذر خواهی مسئولان سبب آرامش روانی جامعه می شود.
- معلمان و فعالان فرهنگی باید برای ترویج فرهنگ عذر خواهی دلسوزانه تلاش کنند.
- آموزش عذر خواهی را در تکمیل پازل تربیتی کودک نباید فراموش کرد.

– دلایل اقرار نکردن به اشتباه

پایین بودن سطح اعتماد به نفس

خود بزرگ بینی و یا خود برتری

– سیاست شفاف سازی و اطلاع رسانی به منظور سوء برداشت ها در سیره پیامبر اسلام

شفافیت در عرصه حريم خصوصی مقامات حکومتی

شفافیت در عرصه امور عمومی تحت کنترل مقامات حکومتی

□ مقدمه

گاهی در زندگی شخصی خود دچار اشتباههایی می شویم و دیگران را از خود می رنجانیم؛ مواقعی که باید عذر خواهی کنیم این کار را انجام نمی دهیم و کدورت ایجاد شده روز بروز بیشتر می شود. چه خوب است که انسان در تمام احوال آگاه به رفتار و کردار خویش باشد که اگر ناخواسته در رفتار و گفتارش کسی را ناخرسند کرد؛ خیلی سریع عذر خواهی کند. به طور کلی اینکه آدمی کاری کند که ناچار شود عذر خواهی کند، خود یک نقص است. انسان تا جایی که ممکن است نباید دست به کاری بزند که ناچار به عذر خواهی شود.

در این نوشتار و در مصاحبه با آقای سیدحسن موسوی چلک؛ رئیس انجمن مددکاری اجتماعی ایران؛ سعی شده موضوع عذرخواهی از زوایای مختلف مورد واکاوی قرار گیرد.

□ تفکر صحیح درباره خود و دیگران

ما انسان ها همیشه خودمان را برتر و والاتر از دیگران می‌پنداریم و به خودمان تلقین می‌کنیم که ما برتر هستیم در حالی که این دیدگاه باعث غرور و تکبر می‌شود و با این اندیشه، نه عذرخواهی بوجود می‌آید و نه عذرپذیری. باید این تفکر را داشته باشیم که همه انسان‌ها ممکن است اشتباه کنند، اگر انسان بپذیرد که خود و دیگران دارای معایبی هستند که هر از گاهی با یک تنش و اختلال ولو کوچک ممکن است این عیب آشکار شود، عذرخواهی کردن به خاطر آن سخت نخواهد بود.^۱ در کشور ما اکثر مردم در خصلت عذرخواهی نکردن مشترکند و هیچکس نمی‌خواهد به اشتباه خود اقرار کند؛ درحالی‌که عذرخواهی یکی از مهم‌ترین توصیه‌های دین اسلام و بزرگان دینی است. اما این خصلت خوب و پسندیده در جامعه ما روند فرسایشی به خود گرفته‌است.^۲

□ دلایل اقرار نکردن به اشتباه

غرور

غرور به عنوان یک صفت شخصیتی از اهم دلایل اقرار نکردن به اشتباه در خانواده و محیط های اجتماعی است. پذیرفتن اشتباه و خطا و اقرار به آن از نشانه های بزرگواری و کرامت انسانی است. احترام گذاشتن و ارزش قائل شدن به غیر از خود است. این صفت اکتسابی است پس به هنگام تربیت کودک؛ باید رفتار اشتباه و خطا و لغزش را نیز به آنان آموزش داد. غرور حالت و احساسی است که در آن، شخص برای خود ارزش بسیار زیادی قائل است و در برابر تواضع به کار می رود. در موارد حاد غرور، شخص از همه کس و همه چیز خود را بالاتر می‌داند. همچنین شخص می‌تواند نسبت به کسی یا گروهی یا ملتی یا چیزی خاص، احساس غرور کند. خود بزرگ بینی و یا خودکوچک بینی نیز جزو آثار غرور است.

خود بزرگ بینی و یا خود برتری

جهل و نادانی نسبت به موقعیت اشتباه و خطا و عادی قلمداد کردن آن خطا، اهمیت نداشتن دیگران برای انسان، فرصت طلبی برای نیل به منافع بیشتر، نادان شمردن افراد و عدم درک شرایط و موقعیت و... است. اگر من انسانم تو نیز انسان هستی و من برای حفظ روابط اجتماعی هر دو نفرمان باید انسانیت خویش را مدنظر داشته باشم.^۳

پایین بودن سطح اعتماد به نفس

یکی از دلایل کم‌رنگ شدن فرهنگ عذرخواهی در جامعه پایین بودن سطح اعتماد به نفس است و این موجب می‌شود که فرد درگیر موضوع فکر کند اگر عذرخواهی کند مثل این است که رقابت را باخته باشد.^۴

۱. رستمی چورتی، سجاد، (فرهنگ عذر خواهی و عذر پذیری)، راسخون <https://rasekhoon.net/lifestyle/show/98/5/7>
۲. بنایان، جاوید، حلقه مفقوده‌ای بنام «عذرخواهی» در بین مسوولان؛ خبرگزاری فارس، ۹۷/۹/۲۶ <https://www.farsnews.com/news/97/9/26>
۳. امامی، مینو، بیماری عدم اقرار به اشتباه و عذرخواهی نکردن، صدای معلم، ۹۷/۹/۲۸ <http://www.sedayemoallem.ir>
۴. بنایان، جاوید، حلقه مفقوده‌ای بنام «عذرخواهی» در بین مسوولان؛ خبرگزاری فارس، ۹۷/۹/۲۶ <https://www.farsnews.com/news/97/9/26>

□ نهادینه کردن فرهنگ عذر خواهی / آرام کردن فضای متشنج افکار عمومی با عذر خواهی

دکتر سید حسن چلک، رئیس انجمن مددکاری اجتماعی: عذر خواهی روشی اخلاقی برای جبران اشتباه و نشانه عقلانیت است. در زندگی اجتماعی؛ افراد ممکن است در شرایطی قرار بگیرند و رفتاری از خود بروز دهند و یا کلامی بگویند که بر اثر آن افراد دیگر آزرده خاطر شوند. این رفتار گاهی در روابط بین فردی و گاهی در روابط سازمانی اتفاق می‌افتد. در چنین موقعیتی فرد نمی‌تواند رفتار خود را کنترل کند و با رفتار خود باعث آزرده شدن دیگران شود. اگر این اتفاق از طرف افرادی صورت بگیرد که وابسته به سازمان یا نهاد خاصی هستند؛ این رفتار در افکار عمومی منتسب به آن سازمان می‌شود و ممکن است باعث تنش در میان مردم شود، خصوصاً امروزه که شبکه‌های اجتماعی در کمترین زمان تمام اتفاقات را منتشر می‌کنند. با وجود این عذر خواهی مقامات ارشد سازمانی بر رفتاری که منتسب به آن شده اگر به موقع و سریع باشد، می‌تواند فضای متشنج افکار عمومی را آرام کند، واکنش‌های تند را کمتر کرده و حتی بدبینی فردی که به وی تعرض شده را نیز نسبت به آن سازمان کمتر کند.

□ عذر خواهی مسئولان با پذیرفتن اشتباه خود / فتح باب شدن عذر خواهی مسئولان از مردم

دکتر سید حسن چلک، رئیس انجمن مددکاری اجتماعی: یکی از مولفه‌ها در کشورهای پیشرفته از نظر مدیریت، اعتراف به اشتباهات و تلاش برای جبران آنهاست حتی اگر آن کشور در شرایط سخت قرار داشته باشد. اکنون کشورهای زیادی در دنیا هستند که با وجود شکست در برخی از برنامه‌هایی که دارند اشتباه‌های خود را قبول کرده و این مسئله را نیز عنوان می‌کنند حتی برخی برنامه‌هایی را که در حال اجرا دارند نیز اصلاح می‌کنند. عذر خواهی مسئولان از مردم که در کشور ما کمتر اتفاق می‌افتد می‌تواند به عنوان فتح بابی برای عذر خواهی سایر مسئولان از مردم باشد. چرا که عذر خواهی از مردم نشانه تعهد و مسئولیت فرد مسئول در قبال مردم و نشانه شهامت داشتن فرد مسئول در پذیرش ایرادات خود و زیر مجموعه‌اش است. این مسئولان با عذر خواهی در حقیقت اشتباهات خود را پذیرفته‌اند و به این وسیله اعلام می‌کنند که افرادی مسئولیت‌پذیر هستند.

□ نهادینه سازی فرهنگ عذر خواهی باید از مدارس آغاز شود

هر رفتاری که از انسان ظاهر می‌شود ناشی از تفکر او است. در جامعه ما تفکرات و سبک‌های زندگی فراوانی وجود دارد لذا ما نمی‌توانیم در زندگی خود به فردی تبدیل شویم که مرتکب هیچ اشتباهی نشویم و وقتی هم اشتباهی صورت گرفت باید مسئولیت اشتباه خود را بپذیریم. برای رفع کدورت بین دو نفر؛ اولین قدم عذر خواهی کردن فرد مرتکب اشتباه است که او باید این قدم را بردارد.

فرهنگ عذر خواهی را در وهله اول؛ خانواده‌ها در عمل خود باید به فرزندان‌شان یاد دهند؛ سپس در مدرسه بازآموزی این فرهنگ گسترش یابد و گفته شود شخصی که مسئولیت رفتار اشتباه خود را بپذیرد و برای به دست آوردن دل طرف مقابل و رفع کدورت‌ها و جایگزین کردن رفتارهای صحیح و محبت تلاش کند یعنی به شجاعت عذر خواهی کردن رسیده است.^۱

۱. والدین با رفتار صحیح هنر عذر خواهی را به فرزندان آموزش دهند؛ رادیو گفتگو: برنامه فرهنگ مردم، ۹۷/۵/۴
<http://www.radiogoftogoo.ir/NewsDetails/?m=>

□ ضرورت نهادینه شدن فرهنگ عذرخواهی و عذرپذیری

در زندگی شخصی و شغلی هر کسی امکان اشتباه وجود دارد. اما در صورت اشتباه کردن مسئولان مملکتی و کسانی که در راس کار قرار گرفته‌اند؛ مسئله کمی بغرنج است زیرا آنها در برابر تمام مردم مسئول هستند. در صورت رخ دادن اشتباه از سوی هر فرد و سازمانی، افراد و یا سازمان‌ها باید مسئولانه برخورد کنند و به‌طور رسمی و مسئولانه عذرخواهی کنند.

فرهنگ عذرخواهی یک فرهنگ اسلامی

عذرخواهی مسئولان تنها برای این نیست که اگر خودشان دچار اشتباه شدند عذرخواهی کنند بلکه عذرخواهی می‌تواند برای کم‌کاری و یا اشتباهات افراد زیرمجموعه هم صدق کند.

عذرخواهی یعنی انصاف

وقتی فردی منصف باشد و خودش به اعمال و رفتار آگاه باشد، می‌داند در کجا و کی و چگونه در قبال اشتباهش عذرخواهی کند. صفت انصاف هم مانند صفات دیگر اکتسابی است که باید از زمان کودکی در فرد نهادینه و رشد کند. کسی که بتواند در قبال کار نادرست و اشتباهش به‌راحتی عذرخواهی کند؛ فرد منصفی است و خودخواه نیست. برای نهادینه کردن صفت پذیرش اشتباه باید از کودکی و در خانواده و پیش دبستانی به این امر پرداخت و در نهایت به جامعه تسری داد.^۱

□ نقش فرهنگ پوزش طلبی در حل اختلافات قضایی و حقوقی

دادسراها با «عذرخواهی» خلوت می‌شوند

رواج فرهنگ صلح و سازش و استفاده از راهکارهایی مانند میانجی‌گری، داوری و... می‌تواند با کاهش حجم پرونده‌ها، رفع اطاله دادرسی و افزایش کارآمدی قوه قضاییه متعاقب طرح نکردن دعوا در دادگاه‌ها و نیز اجتناب از سیاست‌های عوام‌گرا به دلیل کم شدن برخوردهای ابرازی و اقتدارگرایانه قضایی، موجب تحولی مثبت در دستگاه قضایی شود.^۲ بخشش و عذرخواهی حتی در آموزه‌های دینی نیز به دفعات از سوی ائمه اطهار(ع) مطرح و تأکید شده است. پذیرفتن اشتباه و اقرار و عذرخواهی در بین مدیران و مسئولان کمترین ثمره‌اش این خواهد بود که زیر مجموعه‌اش نیز در این راستا گام بردارد. متأسفانه این امر در جامعه دینی ما نمود زیادی ندارد و هم‌اکنون افرادی که با دغل کاری و فریب به کارهایشان ادامه دهند را انسان‌های زیرک و تیز به شمار می‌آورند و اگر فردی درست و صحیح کار کند را شخصی ساده لوح می‌انگارند.

در جامعه‌ای که فرهنگ عذرخواهی رواج داشته‌باشد، جلو بسیاری از درگیری‌ها، نزاع‌ها، دعاوی و حتی تشکیل پرونده‌های قضایی گرفته می‌شود. بسیاری از ضرب و جرح و شتم‌ها و اهانت‌ها بر اثر این است که مسأله پیش آمده که با عذرخواهی حل می‌شود، اما کسی که مرتکب اشتباه شده از عذرخواهی سرباز می‌زند و به جای آن گردنکشی کرده و همین امر موجب شده تا طرف مقابل نیز تندتر برخورد کند و نزاع بالا گرفته و به جاهای باریک ختم شود. باید حق و حقوق خود را بشناسیم و بر اساس قانون عمل کنیم و اگر اشتباهی کردیم فوراً عذرخواهی کنیم.^۳

۱. نقش فرهنگ پوزش طلبی در حل اختلافات قضایی و حقوقی؛ روزنامه ایران، ۹۶/۱/۱۵؛ <http://www.iran->

۲. پرستش، رضا، تحول سیاست جنایی قضایی در پرتو رویکرد فرهنگی؛ دوفصلنامه پژوهشنامه حقوق کیفری، دوره ۹، ش. ۱، شماره پیاپی ۱۷؛

<https://jol.guilan.ac.ir>

۳. نقش فرهنگ پوزش طلبی در حل اختلافات قضایی و حقوقی؛ روزنامه ایران، ۹۶/۱/۱۵؛ <http://www.iran-newspaper.com/>

□ سخن آخر

عذر خواهی تلاشی است به منظور ترمیم زخمی که دانسته یا ندانسته بر قلب کسی زده‌ایم؛ و هنری است که باعث جبران اشتباهی است که مرتکب شده‌ایم. عذر خواهی باید همراه پشیمانی از کرده خود باشد و آثار این پشیمانی باید در اعمال و رفتار و افکار شخص مرتکب اشتباه نمودار باشد و پس از آن به گونه‌ای عمل کند که جبران اشتباه کند. در مورد مسئولان؛ مردم باید عذر خواهی مسئول را در چهره و افعال وی ببینند یعنی فرد مسئول باید عملش را اصلاح کند و عذر خواهی کردن او نباید تشریفاتی باشد. عذر خواهی کردن نباید با توجیه عمل همراه باشد؛ توجیه کردن در اصل پافشاری به عمل اشتباه است و امکان تکرار آن بسیار زیاد است. عذر خواهی مسئولان سبب آرامش روانی جامعه می‌شود و از بروز کینه و عداوت در جامعه جلوگیری می‌کند و موجب افزایش اعتماد مردم به مسئولین می‌شود. عذر خواهی مسئولان و حتی مردم عادی برعکس توجیه اقدامات و خطاهایشان؛ سبب محبوبیت بیشتر آنان در بین مردم و شهروندان می‌شود. رواج این فرهنگ آثار قابل توجهی بر کودکان خواهد داشت.

