

مرز به فاصله نیست!

بحثی در باب ارتباط فاصله با اعتماد جمعی

ابراهیم اصلانی

وقتی واژه «فاصله» را می‌شنویم، اولین تصویری که به ذهن‌تان می‌آید، چیست؟ «فاصله» به‌طور معمول تداعی‌کننده‌ی جدایی و بعد مسافت است و آن را بیشتر برای توصیف دوری و نزدیکی به کار می‌بریم. فارغ از مفهوم و کارکرد فاصله در شعر و ادبیات، این کلمه نقش زیادی هم در ابعاد گوناگون زندگی ما دارد. در این نوشتار، ابتدا نگاه دقیق‌تری به مفهوم «فاصله» می‌اندازیم و سپس کارکرد آن را در انواع ارتباط‌های انسانی و به‌ویژه موضوع مدیریت، بررسی می‌کنیم.

نگاهی به مفهوم فاصله

واقعیت این است که تصور ما از فاصله همیشه درست نیست. فاصله را نمی‌توان همه جا با معنای فیزیکی و ظاهری تعبیر کرد. اگر چه فاصله، گاهی توصیف مناسبی برای بعد مسافت و دوری است، اما گاهی هم، فاصله در عین نزدیکی روی می‌دهد. **گاهی ما در عین نزدیکی، با هم فاصله داریم و برعکس، گاهی در عین دوری، به هم نزدیک هستیم!** پس دوری و نزدیکی، همیشه با بعد مسافت قابل توصیف نیست و باید برای فاصله، یک معنای مجازی و غیرفیزیکی هم در نظر گرفت. صائب تبریزی می‌گوید: ما از تو جداییم به صورت، نه به معنی / چون فاصله بیت بود، فاصله ما؛ این، تعبیر شاعرانه‌ای است از آن چه من قصد گفتنش را دارم!

نگاه عمیق‌تر به مفهوم فاصله، می‌تواند تفسیر ما در مورد خیلی از پدیده‌های ارتباطی را تغییر دهد و البته شاید این تغییر، به اقدامات اصلاحی هم منجر شود.

ما و فاصله‌ها

بیایید به چند و چون مفهوم فاصله در چند موقعیت بپردازیم تا ضرورت‌های بود و نبود آن را بهتر درک کنیم. یکی از این موقعیت‌ها، خانواده است. در حالت عادی و پیش‌فرض، افراد یک خانواده کسانی هستند که همدیگر را بیشتر می‌بینند یا حداقل، فاصله کمتری با هم دارند. با در نظر گرفتن همان معنای مجاز، خانواده‌هایی هستند که در عین نزدیکی، بسیار از هم فاصله دارند. دور هم بودن ظاهری اعضای خانواده موجب می‌شود که فاصله به چشم نیاید یا افراد متوجه آن نباشند. گاهی هم اعضای خانواده از وجود فاصله آگاه هستند و به دلایلی به آن رضایت داده‌اند. اصولاً وجود خواسته و ناخواسته فاصله در خانواده، امری طبیعی تلقی نمی‌شود. فاصله بین: زن و شوهر از همدیگر، والدین با فرزندان و فرزندان از هم، هر کدام به نوعی نشانه‌ای از وجود مشکلی در خانواده است و باید برای اصلاح و ترمیم وضعیت، اقداماتی صورت پذیرد.

یک موقعیت دیگر برای بحث فاصله، مدرسه است. فضای مدرسه یکی از انسانی‌ترین موقعیت‌های ارتباطی است و به نظر می‌رسد، نباید فاصله‌ای بین عوامل انسانی آن اعم از دانش‌آموزان، معلمان، مدیر، کادر و اولیا موجود باشد. در روان‌شناسی تربیتی، این موضوع با عنوان «جو مدرسه» مورد بحث قرار می‌گیرد. یک فضای تعاملی، صمیمانه، شاداب و پویا، بهترین جو مدرسه‌ای

است. با این همه، مدارسی هستند که انواع فاصله‌ها در آن قابل تشخیص است؛ فاصله بین: معلمان با دانش‌آموزان، مدیر با معلمان، معلمان با عوامل اجرایی و مجموعه مدرسه با والدین. در موقعیتی مثل مدرسه، بعضی از فاصله‌ها می‌توانند نشانه‌ای از رعایت اصول حرفه‌ای باشند، اما این موارد کم‌وبیش مشخص هستند. بحث حاضر بیشتر در مورد مدارسی است که فضایی خیلی رسمی و خشک دارند و ارتباط عوامل، فقط از سر وظیفه و گذران امور است، اگر چه سعی می‌شود همه چیز عادی به نظر برسد. چنین فضایی از نظر تربیتی و مدیریتی جای نقد و تحلیل دارد و البته اصلاح شرایط هم ضروری است. فاصله‌ها نه تنها می‌توانند در اهداف و برنامه‌های تربیتی خلل ایجاد کنند، بلکه در اُفت انگیزی دانش‌آموزان و عوامل مدرسه نیز تأثیر خواهند داشت. وقتی معلم به عمد یا غیرعمد، بین خود و دانش‌آموزان فاصله به وجود می‌آورد، امکان‌های ارتباطی را محدود می‌کند و فرصت‌های تربیتی را از دست می‌دهد. وقتی مجموعه مدرسه با دلایل متعدد از والدین فاصله می‌گیرد، شاید به ظاهر اتفاق خاصی رخ ندهد، اما امکان تعامل‌هایی که می‌توانست نوعی فرصت تربیتی باشد، هدر می‌رود. به همین ترتیب، فاصله گرفتن مدیر از معلمان و عوامل اجرایی مدرسه هم به عملکرد و کارآمدی مدرسه لطمه می‌زند. این موضوع را از زاویه مدیریتی، بیشتر تحلیل می‌کنیم.

از موقعیت‌های دیگر انسانی که در آن فاصله‌ها نمود خود را به وضوح نشان می‌دهند، موضوع مدیریت است. چه در مدرسه و چه در موقعیت‌های دیگر، مدیریتی که بخواهد با فاصله گرفتن از عوامل کار کند، در عمل به نتایج مؤثری نخواهد رسید؛ هر چند، چنین مدیرانی، خود تصور کنند که بسیار کارآمد و موفق‌اند! به‌طور معمول، مدیری که به فاصله معتقد است، تصور می‌کند، بین او و عوامل باید حریم و مرزی وجود داشته باشد و اگر این مرز رعایت نشود، سررشته امور از دست او درخواهد رفت. گاهی حتی معلم به‌عنوان مدیر کلاس، با چنین پنداری سر کلاس درس می‌رود. او به دانش‌آموزان، به اصطلاح رو نمی‌دهد تا جایگاه خود را بشناسند و از مرز رد نشوند! این ذهنیت را مدیران سطوح دیگر و حتی مدیران ارشد هم دارند. شاید برای همین، مدیران اتاق خودشان را در طبقه آخر ساختمان و حتی اگر امکان داشت، در جایی دور از دسترس انتخاب می‌کنند تا ارباب رجوع و حتی همکاران خودش، مفهوم حد و مرز را کاملاً درک کنند.

بسیار دیده ایم، مدیرانی را که برای وقت گرفتن و دیدن آن‌ها باید ساعت‌ها وقت صرف کرد و حوصله به خرج داد، حتی اگر حوزه مدیریتی او چندان هم مهم نباشد. گاهی بخش عمده‌ای از طرح و تدبیر یک مدیر صرف آن می‌شود که چه اقدامات و مراحل را در پیش بگیرد تا فاصله‌ها را بیشتر و مرزها را پرننگتر کند. سازمان معروفی را به یاد دارم که رئیس آن، طبقه آخر را برای استقرار خود برگزیده بود و عوامل سازمان و حتی معاونان و مدیران ارشد، باید طی مراحل اداری خاصی به حضورش می‌رسیدند، مراحلی که گاه ماه‌ها وقت می‌برد. کارکنان همین سازمان رئیس خود را «رئیس گلخانه‌ای» می‌نامیدند و مفاهیم فاصله و مرز را عمیقاً درک کرده بودند!

مدیریتی که با فاصله و مرز، تفسیر شود و مدیری که بخواهد به این وسیله، خود را قوی و باابتهت بنماید، هم از نظر شخصیتی و هم از نظر مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی جای نقد دارد. تجربه هم نشان داده است که فاصله‌ها، البته فاصله‌های غیرمنطقی و ناموجه، سازمان‌ها را از فضای انسانی

و اجتماعی دور می‌کنند و در نقطهٔ مقابل، کم کردن فاصله‌ها، به تقویت فضای انسانی و امنیت روانی کمک می‌کند، باعث تسهیل امور می‌شود و به رضایت بیشتر مردم می‌انجامد.

فاصله‌ها را کم کنید

«فاصله» نشانه‌ای از بخش خصوصی شخصیت است، یعنی نشان می‌دهد که هر کس در درون خود، چقدر دنیای اختصاصی و محرمانه دارد. از نظر روان‌شناسی شخصیت، داشتن دنیای خصوصی و محرمانه، تا اندازه‌ای لازم است، اما بزرگتر شدن این فضا، نشانهٔ خوبی نیست. هر چه بخش خصوصی و محرمانهٔ شخصیت بزرگتر شود، امکان ارتباط با دیگران و نزدیک شدن به آن‌ها کاهش خواهد یافت. کسی که در مواجهه با همسر، فرزند، دوست، همکار و افراد دیگر، نتواند موضوع مناسبی برای صحبت بیابد یا به هر دلیل نتواند احساسات درونی خود را منتقل کند، نخواهد توانست خود را به آن‌ها نزدیک کند و به این ترتیب، فاصله‌ها تقویت خواهد شد. با این نگاه روان‌شناختی مختصر، می‌توانیم به دلایل جامعه‌شناختی هم برسیم. پس، باید به این سؤال پاسخ بدهیم که: «چه دلایلی باعث فاصله بین افراد می‌شود؟»

دلایل فاصله‌ها همیشه به مسائل ظاهری و اختلاف‌نظرها بر نمی‌گردد. گاهی فاصله به این دلیل وجود دارد که:

- همدیگر را نمی‌بینیم؛
 - مسائل ارتباطی را یکطرفه تحلیل می‌کنیم؛
 - بیان گفتنی‌ها، انتظارات و خواسته‌هایمان را به تأخیر می‌اندازیم؛
 - «دوری و دوستی» را به «نزدیکی و صمیمیت» ترجیح می‌دهیم؛
 - تصور می‌کنیم فاصله، نشانهٔ ابهت و قدرت است؛
 - تصور می‌کنیم مرز و حریم نگه داشتن، فقط با ایجاد فاصله ممکن است؛
 - و خلاصه آن‌که تعابیر نادرستی از فاصله داریم.
- «فاصله»ها همه جا به تصورات و انتظارات ما پاسخ نمی‌دهند. شاید گاهی فاصله به نتیجهٔ مطلوبی بینجامد، ولی زیاده‌روی در فکر و عمل به آن یا استفاده‌های نابجا و غیرمنطقی از موضوع، هم به کیفیت ارتباطات انسانی و هم به اعتماد جمعی لطمه می‌زند. وقتی با هر توجیهی در خانواده، مدرسه، مدیریت و موقعیت‌های دیگر، به‌تدریج از دیگران فاصله می‌گیرید و تصور می‌کنید، با «دوری» بهتر می‌توان «دوستی» کرد یا «فاصله» را نشانه‌ای برای رسیدن به ابهت و تعیین مرز می‌دانید، انتظار نداشته باشید، اطرافیان به شما اعتماد کنند.