

گفت‌وگو با دکتر قاسم انصاری رنانی ، متخصص مدیریت رفتار سازمانی

مستأجرها «صید لاغر» ساختارهای بیمار شده‌اند

درد

اگر مازوزی در جامعه‌مان به آن ساختارهای چهارگانه اهمیت بدهیم و آنها وزن و اعتبار خود را در سیاستگذاری و برنامه‌ریزی پیدا کنند، در آن صورت واقعاً رابطه مالک و مستأجر به این وضعیت رنج آور و وحشتناک ختم نخواهد شد و ما شاهد نخواهیم بود- یا دست کم بسیار نادر خواهد بود- مالکی به اصطلاح شرخر استخدام کند که مستأجر را با زور و ارعاب از خانه خود بیرون کند دارد، می‌بینید.

نشان می‌دهد سیاستمداران و برنامه‌ریزان ملزی راجع به اینکه مردم چطور زندگی کنند و سود سرمایه‌گذاری آنها در بخش‌های مختلف چگونه باشد و چطور بتوانند سرمایه‌ها را به بخش‌های مختلف گسیل کنند فکسر و برنامه‌ریزی کرده و استراتژی‌های لازم، زیرساخت‌ها و روساخت‌ها را فراهم آورده‌اند که آثار آن را در روساخت‌ها، روابط اجتماعی و احساس آرامشی که در جامعه وجود دارد، می‌بینید.

در حالی که در شرایط تومی بالا مردم حسن نامینی ذهنی را هر روز با خود حمل می‌کنند.

وقتی افراد با احساس آرامش زندگی می‌کنند، به عدالت سیستم هم اعتقاد پیدا می‌کنند، بنابراین نیازی نمی‌بینند حریصانه دنبال جمع‌آوری پول یا احتکار جنس باشند و به قول شما خوردویی بخزند که در واقع نیازی به آن دارند. شما امروز در کشورهای اسکاندیناوی مثل نروژ و سوئود می‌بینید افراد دنبال جمع‌آوری پول نیستند و بیشتر زندگی می‌کنند.

در واقع در یک وضعیت ناآرام می‌عیشستی حتی کسانی که ظاهرآ سود می‌کنند و پول‌های قابل توجهی به جیب می‌زنند از نوعی ناامنی ذهنی رنج می‌برند.

برای اینکه فرد مایاد محاسبه کند و این محاسبه‌ها در شرایط مبهم و نامعلوم انجام می‌شود و توان ذهنی فرد مصروف پیش‌بینی می‌شود و عملاً نمی‌تواند زندگی کند. اگر ما روزی در جامعه‌مان به آن ساختارهای چهارگانه اهمیت بدهیم و آنها وزن و اعتبار خود را در سیاستگذاری و برنامه‌ریزی پیدا کنند، در آن صورت واقعاً رابطه مالک و مستأجر به این وضعیت رنج‌آور و وحشتناک ختم نخواهد شد و ما شاهد نخواهیم بود- یا دست کم بسیار نادر خواهد بود- مالکی به اصطلاح شرخر استخدام کند که مستأجر را با زور و ارعاب از خانه خود بیرون کند.

گاهی ما می‌خواهیم مسئله و خیم اجتماعی را به حوزه فراهم‌نیاوردیم و این فرهنگ در جامعه ما جانفته‌ده که اتفاقاً آن صندلی نمایندگی یک مسئولیت بسیار سنگین و وقت‌گیر است- برای کسی که بخواهد به لوازم و اقتضانات آن توجه کند- در نتیجه اتفاقی که می‌افتد این است که به آن صندلی نه به عنوان صندلی مسئولیت که به چشم یک منفعت، به چشم سوزه شکار کردنی نگاه می‌شود و افراد زیادی رامی‌بینیم که آن صندلی را محمل و وسیله‌ای برای رسیدن به منفعت شخصی خودشان قرار داده‌اند. این قضیه درباره رابطه مالک و مستأجر نیز که اکنون به این وضعیت بی‌رحمانه رسیده است، صدق می‌کند. وقتی در جامعه‌ای به این نقطه برسیم که ۸۰ درصد درآمد یک خانوار صرف کرایه خانه شود، این یعنی آن خانه دیگر تعریف معمول خود را از دست داده بلکه ابزار و وسیله‌ای برای صید و شکار شده است، اما چرا این اتفاق می‌افتد؟ به خاطر اینکه تصمیم‌گیران کشور در فراهم کردن زیرساخت‌ها دچار ضعف و امهال شده‌اند، بنابراین اگر ما فضا را به این سمت بردیم که فقط از مالکان طلبکار شدیم و آنها را با انگشت اتهام نشان دادیم، در واقع صورت مسئله را تحریف کرده‌ایم.

در واقع اگر ما می‌توانستیم سیاستگذاری کارآمدی در این حوزه داشته باشیم، این همه تنش وارد رابطه مالکان و مستأجران نمی‌شد.

استانداردی در این باره وجود دارد که می‌گوید ۲۵درصد سید هزینه‌های خانوار به سمت تأمین مسکن برود، یعنی در نهایت یک‌چهارم در آمد یک خانواده صرف تأمین مسکن شود، ۱۰ درصد از این سید هزینه به سمت تأمین خوراک برود و همین‌طور برای آموزش، تفریح و سرمایه‌گذاری. مسلماً کسانی که باهوش‌تر و زرنگ‌تر هستند و ارتباطات بیشتری دارند به امکانات بیشتری دسترسی پیدا می‌کنند اما به هر حال دهک‌های پایین‌تر هم می‌توانند با درآمد به نسبت کمتر به میزان قابل قبولی از امکانات در آن سید خانوار برسند، ممکن است فرد نتواند مثلاً با آن نسبت ۲۵درصدی، مثل یک فرد برخوردار همان جامعه، مسکن ۳۰۰متری تهیه کند اما باید بتواند دست کم با همان نسبت به یک مسکن ۶۰ تا ۷۰متری دسترسی داشته باشد.
خب وقتی درصد قابل توجهی از خانوارهای نامی‌توانند در عمل به چنین استانداردی برسند، یعنی ما ناگزیر خواهیم بود مسائل حل‌نشده بالادستی را در پایین‌دست‌ها ببینیم.

تجربه کشورهای دیگر در این زمینه چگونه است؟

زمانی که در سازمان بهره‌وری مسئولیتی داشتیم سفری به ماززی کردم. شما می‌دانید ماززی کشوری نیست که سابقه تمدنی چندانی داشته باشد. قدمت این شهر به زیر ۱۰۰ سال می‌رسد و پیش‌تر به این شکل و شمایل وجود نداشته است. آنجا ماهاتیر محمد و دوستانش، قانونی به نام ۲۰۲۰ را دنبال کردند و ماززی ظرف ۴۰سال به کشوری گت‌گت‌گت‌گت، سرعتش و پیشرفتش، مثل یک فرد برخوردار همان پیدا کرد، در حالی که بخش قابل توجهی از این کشور- در سال‌های نه‌چندان دور- محل دزدان دریایی بوده است. من آنجا موضوع برایم جالب‌شد و وقتی تحقیق کردم، متوجه شدم شمارد مازلی هر فعالیتی که امروز می‌بینیم، بلد شده و جایگاه قابل قبولی در منطقه و جهان دربراه موارد استثنایی صحبت نمی‌کنم. قاعده این است که شما چه خانه‌سازی کنید چه خودروساز باشید، چه رستوران‌داری کنید و چه در بخش‌های دیگر حضور داشته باشید، به یک معدل سودی دست پیدا می‌کنید که تقریباً در همه حوزه‌ها یکسان است.

در واقع این طور نیست که مثلاً سود مسکن ۲۰۰درصد باشد اما سود تولید یک کارگاه یک‌دهم این مقدار هم نباشد؟

بله و این توازن در سود به هیچ عنوان نمی‌تواند تصادفی باشد. این

مجموعه دولت‌ها و نهادهای ما در فرصت‌هایی که دارند باید از امکانات، ظرفیت‌ها، مقرررات و قوانین در جهت سود عامه به‌ویژه و دهک‌هایی که در این باره از ضعف بیشتری رنج می‌برند، استفاده کنند و به فکر خانه‌دار کردن مردم باشند. این البته به معنای این نیست که دولت و مجموعه نهادهای حاکمیتی به شکل تصدی‌گری در این بازار حضور داشته باشند اما با مراعات ظرفیافت می‌توان در این باره نقش آفرینی کرد

و این باید‌ها جواب نمی‌دهد. شما این روزها می‌بینید دولت می‌خواهد اعداد و ارقام و حداکترهایی برای بازار اجاره و رهن تعیین کند و مالکان را وادار کند طبق آن نرخ‌ها رفتار کنند اما در عمل می‌بینیم این باید‌ها به جایی نمی‌رسد، البته که آن باید‌ها و اعمال نظرها بالکل قابل نفی نیست و مداخله‌ها در جای خود می‌تواند حتی مؤثر واقع شود، اما در جایی که پیش‌تر ساختارها و زیرساختارها زمینه‌چینی لازم برای رسیدن به یک تعادل وضعیت را فراهم آورده باشند.

پس اخم و تخم و قوه قهر به به قول حافظ مثل «آخر الدواء الکی» است، یعنی علاج آخر است، نه علاج اول.

مجموعه دولت‌ها و نهادهای ما در فرصت‌هایی که دارند باید از امکانات، ظرفیت‌ها، مجموعه مقررات و قوانین در جهت سود عامه و به‌ویژه دهک‌هایی که در این باره از ضعف بیشتری رنج می‌برند، استفاده کنند و به فکر خانه‌دار کردن مردم باشند. این البته به معنای این نیست که دولت و مجموعه نهادهای حاکمیتی به شکل تصدی‌گری در این بازار حضور داشته باشند اما با مراعات ظرفیافت می‌توان در این باره نقش آفرینی کرد. نکته این است که اگر این مسئولیت‌ها زمین‌بماند و روساخت‌ها، ژرف‌ساخت‌ها، زیرساخت‌ها و ساختارها به توازن لازم در این باره نرسد، آن وقت نوعی اضطراب همگانی شکل می‌گیرد و آرام‌آرام همه می‌روند به این سمت که هر کسی نفع خودش را از این بازار آشفته بیرون بکشد.

پس به یک معنا منفعت‌گرایی که اکنون مالک‌های ما به دنبال آن هستند، از یک زاویه چندان هم غیرمنظره نیست، چون ما زمینه‌ای آن امنیت ذهنی و روانی را نتوانسته‌ایم پدید آوریم و از در بیچه آن چهار مؤلفه‌ای که بر شمرده‌ید می‌توان به این قضیه نگاه کرد.

من مثالی در این زمینه می‌زنم. شما حتماً در زمان انتخابات دیده‌اید برخی از افراد چه هزینه‌هایی می‌کنند مثلاً به آن صندلی شورایی شهر یا مجلس دست پیدا کنند. می‌بینید واقعاً رقم‌های هنگفتی صرف تبلیغات و بریز و بیاش‌های ستاد آن نامزد می‌شود.
خب سؤال این است: این فرد چرا این همه هزینه می‌کند؟ یعنی اگر شما با منطق معمول در آن ریختن و پاشی‌ها نگاه کنید، می‌بینید اساساً آن حقوق نمایندگی در آن چهار سال کفاف بخشی از آن هزینه‌ها را هم نمی‌کند، مگر اینکه سرمایه‌گذاری و به آن صندلی به چشم یک منفعت شخصی نگاه شود.
مثل این است، چون ما زمینه‌ای که عنوان یک شهرروند- و نه به عنوان صنف تخصصی خریدار و فروشنده آن کالا- خودرو می‌خرم نه به این دلیل که به آن نیاز دارم بلکه می‌خواهم به منفعت مالی برس.
این جا هم همین منطق حاکم است، چون ما آن زیرساخت‌ها،

مدیریت رابطه مالک و مستأجر- جواب می‌دهد که پیش‌تر ما به توازن‌سی درباره آن چهار مؤلفه رسیده باشیم؟

همین‌طور است. اگر آن چهار خاص- ساختارها، زیرساخت‌ها، روساخت‌ها و ژرف‌ساخت‌ها- به قدر کفایت در جامعه برای حل چالش فراهم نشده باشد، آن وقت شما مجبور خواهید بود بیشتر از اندازه طبیعی و واقعی از اعمال نظر و سیاست‌های قهرآمیز استفاده کنید. این به آن معنا نیست که مجموعه مدیریتی نباید به سمت اعمال نظر حرکت کند اما در واقع مسئله قاعده و استثنائت، مسئله

حداقل و حداکتر است. شما وقتی از یک مؤلفه حداقلی در جایی استفاده می‌کنید که عملاً به یک پارامتر حداکتری بدل می‌شود، نمی‌توانید از عهده حل مسئله برآیید.

وقتی بسترها آماده نباشد ما می‌خواهیم از باید‌ها استفاده کنیم.

و این باید‌ها جواب نمی‌دهد. شما این روزها می‌بینید دولت می‌خواهد اعداد و ارقام و حداکترهایی برای بازار اجاره و رهن تعیین کند و مالکان را وادار کند طبق آن نرخ‌ها رفتار کنند اما در عمل می‌بینیم این باید‌ها به جایی نمی‌رسد، البته که آن باید‌ها و اعمال نظرها بالکل قابل نفی نیست و مداخله‌ها در جای خود می‌تواند حتی مؤثر واقع شود، اما در جایی که پیش‌تر ساختارها و زیرساختارها زمینه‌چینی لازم برای رسیدن به یک تعادل وضعیت را فراهم آورده باشند.

پس اخم و تخم و قوه قهر به به قول حافظ مثل «آخر الدواء الکی» است، یعنی علاج آخر است، نه علاج اول.

مجموعه دولت‌ها و نهادهای ما در فرصت‌هایی که دارند باید از امکانات، ظرفیت‌ها، مجموعه مقررات و قوانین در جهت سود عامه و به‌ویژه دهک‌هایی که در این باره از ضعف بیشتری رنج می‌برند، استفاده کنند و به فکر خانه‌دار کردن مردم باشند. این البته به معنای این نیست که دولت و مجموعه نهادهای حاکمیتی به شکل تصدی‌گری در این بازار حضور داشته باشند اما با مراعات ظرفیافت می‌توان در این باره نقش آفرینی کرد. نکته این است که اگر این مسئولیت‌ها زمین‌بماند و روساخت‌ها، ژرف‌ساخت‌ها، زیرساخت‌ها و ساختارها به توازن لازم در این باره نرسد، آن وقت نوعی اضطراب همگانی شکل می‌گیرد و آرام‌آرام همه می‌روند به این سمت که هر کسی نفع خودش را از این بازار آشفته بیرون بکشد.

پس به یک معنا منفعت‌گرایی که اکنون مالک‌های ما به دنبال آن هستند، از یک زاویه چندان هم غیرمنظره نیست، چون ما زمینه‌ای آن امنیت ذهنی و روانی را نتوانسته‌ایم پدید آوریم و از در بیچه آن چهار مؤلفه‌ای که بر شمرده‌ید می‌توان به این قضیه نگاه کرد.

من مثالی در این زمینه می‌زنم. شما حتماً در زمان انتخابات دیده‌اید برخی از افراد چه هزینه‌هایی می‌کنند مثلاً به آن صندلی شورایی شهر یا مجلس دست پیدا کنند. می‌بینید واقعاً رقم‌های هنگفتی صرف تبلیغات و بریز و بیاش‌های ستاد آن نامزد می‌شود.
خب سؤال این است: این فرد چرا این همه هزینه می‌کند؟ یعنی اگر شما با منطق معمول در آن ریختن و پاشی‌ها نگاه کنید، می‌بینید اساساً آن حقوق نمایندگی در آن چهار سال کفاف بخشی از آن هزینه‌ها را هم نمی‌کند، مگر اینکه سرمایه‌گذاری و به آن صندلی به چشم یک منفعت شخصی نگاه شود.
مثل این است، چون ما زمینه‌ای که عنوان یک شهرروند- و نه به عنوان صنف تخصصی خریدار و فروشنده آن کالا- خودرو می‌خرم نه به این دلیل که به آن نیاز دارم بلکه می‌خواهم به منفعت مالی برس.
این جا هم همین منطق حاکم است، چون ما آن زیرساخت‌ها،

آقای دکتر! قلاب سوزوّه این گفت‌وگو، عکس‌عی بود که چند وقت پیش در رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی باز تاب داشت و طبیعتاً پس‌زمینه این عکس بسیار تلخ بود. این تصویر، حاوی دو کلمه است: «تخلیه مستأجر» اما کوهی از غم و مسئله، پشت همین دو کلمه پنهان شده بود، چرا جامعه ما به این نقطه می‌رسد که ناگهان غولی به نام اجاره، چنین سرکش و بی‌مهار در روابط آدم‌ها با همدیگر سر برمی‌آورد؟

اگر یک جامعه بخواهد به بقای خودش ادامه دهد و به رشد و توسعه برسد، به چهار حوزه باید توجه کافی نشان دهد: اول زیرساخت‌ها، دوم ساختارها، سوم روساخت‌ها و در نهایت ژرف‌ساخت‌ها. اگر به این چهار مؤلفه در سیاستگذاری و برنامه‌ریزی توجه کافی صورت نگیرد، در نهایت جامعه نمی‌تواند مسیر خود را به سلامت طی کند و در نهایت آنچه آسیب می‌بیند «اعتماد اجتماعی» است و طبیعی است در چنین اتمسفر و جوی، افراد به «نوع‌دوستی» توجهی نشان نمی‌دهند و خب معلوم است رابطه مالک و مستأجر هم در چنین دایره‌ای خواهد گنجید.

مسئله‌ای که شما طرح می‌کنید از این جهت حائز اهمیت است که می‌بینیم نهاد‌های ما می‌خواهند این موضوع را از طریق قانونگذاری و مداخلات ساختارها در مسئله حل و فصل کنند و به این وضعیت سر و سامانی بدهند، در حالی که این مداخله‌ها و راه‌حل جویی‌ها در نهایت نمی‌تواند به پذیرش هر دو سمت این مسئله یعنی مالک و مستأجر ختم شود.

برداشت ما این است که اعمال نظر این نهادها در این قضیه نتوانسته است گره‌گشا باشد. پیچیدگی موضوع از کجا می‌آید؟

البته یک جایی دولت می‌تواند از ظرفیت‌های خود در جهت حل مسائل موجود میان مالک و مستأجر استفاده کند، اما توجه کنید اگر ما مالکیت فرد بر سرمایه خود را پذیرفته‌ایم و به مالکیت خصوصی احترام می‌گذاریم، نمی‌توانیم این واقعیت را در سیاستگذاری و تصویب بخشنامه‌ها یا هر سیاستی برای مهار بازار نادیده بینگاریم. از آن طرف هم وقتی نگاه می‌کنید، مستأجرهایی را می‌بینید که از افراد ساعی و آبرومند جامعه هستند، به جامعه خدمات ارائه می‌کنند و انتظار دارند جامعه هم در قبال آن به محدودیت‌های توان و ظرفیت‌های آنها توجه نشان دهد.

در واقع آن فشار تومی بر شانه مستأجران با مختصات یک جامعه متوازن همخوانی ندارد.

جامعه رشد‌یافته جامعه‌ای است که مستأجر در آن حس کند به او فقط به عنوان یک منبع در آمد نگاه نمی‌شود. جامعه رشد یافته جامعه‌ای است که در آن مستأجر حس کند از یک حدی به بالا اجازه داده نخواهد شد که به او فشار بیاورند. به لحاظ انسانی هم که نگاه می‌کنید، به هر حال شما نمی‌توانید فقط انتظارات را بر یک بخش این ماجرا خالی کنید و بعد هم اگر طرف مقابل نتوانست این انتظارات را آن گونه که شما در نظر گرفته‌اید بر آورد کند، عذر او را بخواهید.

از خبری بوده است که این روزها ذهن شما را در این باره درگیر کرده باشد؟

بله، چند تصویر از یک خبر دیدم که در یکی از شهرستان‌ها چند خانوار از شدت استتصال به یک گادواری پناه آورده‌اند و در جایی که حداقل‌های یک زندگی بسیار نازل را هم ندارد، سکنی گزیده‌اند، در حالی که کودکان آنها به واسطه خوردن آب آلوده و استنشام هوای غفونی و کثیف آنجا دچار بیماری شده‌اند.
خب این خبرها در دناک است و نشان می‌دهد ما نتوانسته‌ایم عملاً در جاهایی به منزلت انسان‌ها احترام بگذاریم، آن هم در کشوری که در دنیا مقام چهارم ثروت‌های بالقوه را در اختیار خود دارد.

شما اشاره‌ای به آن مؤلفه‌های چهارگانه در رشد جامعه داشتید. سهم هر یک از آن مؤلفه‌ها در حل واقعی مسائل جامعه چقدر است؟

همه آن مواردی که اشاره شد، بسته به مسئله‌ای که با آن روبرو هستیم و به اقتضای شرایطی که در آن قرار داریم، می‌تواند محدودیت خود را داشته باشد، یعنی به فراخور رویدادی که اتفاق افتاده است، ما می‌توانیم حتی آن اعمال نظرها نهادهای حاکمیتی استفاده کنیم اما در عین حال نقش زیرساخت‌ها، روساخت‌ها، انتظارات انسان‌ها، فرهنگ، علائق، سلاطی و انسان‌دوستی در این باره تعیین‌کننده است.

وقتی مسئله درباره چالش پیش آمده در رابطه مالک و مستأجر به مسئله نگاه می‌کنیم و آن را از پنجره تأمین زیرساخت‌ها نگاه می‌کنیم چه نکاتی بر جسته می‌شود.

طبیعی است نهادهای قانونی موظف هستند زیرساخت‌ها را درست کنند، اما زیرساخت، کجا و در چه شرایطی عهدی می‌شود؟ آنجا که ما وقتی انسان را تعریف می‌کنیم، به این نقطه توجه نشان دهیم که این انسان در شرایط امروزی و این سیستم اکولوژیک به خانهای یا حداقل امکانات زندگی نیاز دارد، همچنان که این انسان به زمینه کار نیازمند است و مطابق استعدادها و توانمندی او زمینه و بستر شغل باید برای او فراهم شود. اقتصاد او باید تعریف شود، همچنان که باید درباره فاصله‌های اقتصادی و فاصله‌های قدرتی تدبیری اندیشیده شود و خب همه اینها در همان قالب زیرساخت‌ها می‌گنجد.

بعد از زیرساخت‌ها، کدام مؤلفه وزن بیشتری در این باره دارد؟

قوانین و مقررات به نوعی ساختارها را نمایندگی می‌کنند و در این باره تأثیر گذارند. اینکه دولت چه ساختاری باید داشته باشد، چقدر در کجا در موضوعات اقتصادی وارد شود و اعمال نظر کند، مثلاً نهادهای غیر تخصصی تا کجا می‌توانند مداخله اقتصادی داشته باشند، قدرت و استقلال قوه قضائیه چطور و کجا باید اعمال شود، اینها در مجموع مسائلی است که باید به آن فکر شود. در واقع قوه مقننه و زیرمجموعه‌های دولتی در حوزه مقررات باید بیابند و ساختارها را شکل بدهند و همان‌طور که اشاره کردم، قانون و مقررات از مبانی ساختارها هستند.

منظور تان از ژرف‌ساخت چیست؟

زیرساخت‌ها در واقع آن نگاه عمیقی است که رابطه انسان را با خدا، رابطه انسان را با طبیعت، رابطه انسان را با انسان‌های دیگر، رابطه انسان را با زندگی، رابطه انسان را با دنیا و آخرت تنظیم می‌کند.

آیا به یک معنا می‌توانیم بگویم وقتی اعمال نظر و دخالت دولت در مسئله یا چالش اجتماع- مثل همین