



## می نویسم برای این که بخوانی و بدانی

هانیه میوه‌چی 

سلام، می‌خواستم روبرویت بنشینم و چشم در چشمت برایت حرف بزنم. اما می‌دانی دنیا سخت‌گیرتر از آن است که مجالی بدهد برای همنشینی و هم‌زبانی. حالا مجبور شده‌ام برایت بنویسم. روبروی نوشته‌هایم بنشین و از لابلای کلمه‌ها و حرف‌ها، صدایم را گوش کن... برایم نوشته بودی از خودت بگو و روزهایی که بر تو گذشت.

پانزده سال پیش، در آستانه ۲۱ سالگی، وقتی سرخوش از فرصت کار کردن برای اولین بار به آن ساختمان خوش‌منظره ظفر پا گذاشتم، راستش اولین هدفم پول درآوردن بود. در شوق و شور جوانی، چه چیز مهم‌تر از خندیدن و خنداندن و بی‌انتهای خوش‌بودن؟ من هم شادمان می‌خندیدم و بی‌وقفه خوش‌بودم... بنیاد... جایی که می‌دانی آدم‌هایش چنددسته هستند. دسته‌ای با خدا و با مردم، خوشرو... و دسته‌ای در نقش خدا و قاضی مردم. آن‌جا را اما همان دسته اول سرپا نگه داشته‌اند.

نیروی کار یک سازمان، وقتی به‌سختی بتواند میان خود واقعی و آنچه دیگران در محیط کار مجبورش می‌کنند باشد، ارتباط برقرار کند، فرسوده می‌شود. یک سازمان مترقی، محیطی امن و آرام و شاد فراهم می‌کند تا قوای انسانی‌اش روان‌سالمی داشته باشد. یک سازمان مترقی، گام‌های اساسی برای آموزش ارتباط مؤثر میان کارمندان برمی‌دارد و این گام‌ها سرمایه‌گذاری‌های آن سازمان برای ارتقای روحی و ذهنی منابع انسانی‌اش است، نه وقت تلف کردن! می‌دانم که می‌دانی چه می‌گویم... همیشه می‌خواستی آن جایی که هستی بهشت باشد، پراز روشنی... گل باشد و نور و لبلبند. همیشه بهار باشد، حتی در خزان... گفتم خزان... چقدر پاییز را دوست دارم... نوشته بودی چگونه دوام آوردی؟

راستش را بخواهی، آن‌جا را با تمام سختی‌هایش، دوست داشتم. چیزی بود که مرا پایبند می‌کرد و دلم را گیر می‌انداخت. آن همسر شهیدی که صدای همراه و همدلش را می‌شنود، رو برمی‌گرداند و کسی آن‌جا نیست... آن مادر شهیدی که هنوز صدای دوچرخهٔ پسرش از حیاط خانه می‌آید و می‌بیند که می‌خندد و می‌دود و دورش می‌چرخد، اما دیگر پسرش به خانه بر نمی‌گردد... بودن کنار آن‌ها، شد تمام آنچه از بنیاد خواستم. تمام سال‌هایی که گذشت، در همین فکر کردم. به قول فرانکل، در کتاب *انسان در جستجوی معنا*، آدمی باید همیشه برای تحمل رنج‌هایش معنایی پیدا کند، چیزی که گذران رنج را راحت‌تر کند. مرهمی که درد زخم را کم کند و آن معنا برای من، دیدن لبخند آن زنان بود... تا آن روزها هنوز هر کس کوچک‌ترین کار یا حتی سؤالی داشت، باید بقیچه می‌بست و راهی بنیاد می‌شد. بعد در طبقات بالا و پایین می‌رفت که کارش انجام شود، از این اتاق به آن اتاق، از این ساختمان به آن ساختمان... شاید روزها کارش باید همین می‌شد. این شد که با گروهی از همکاران، اول میز خدمت حضوری را در ورودی ساختمان راه انداختیم. با خواهش و تمنا از هر حوزه‌ای کارشناسی گرفتیم و مستقر کردیم. کتابچه‌های راهنما چاپ کردیم و کنار هر کارشناس قرار دادیم. حالا همه چیز برای مراجعان راحت‌تر شده بود. میز خدمت بنیاد، رتبهٔ نخست خدمت‌رسانی را از سوی دولت دریافت کرد. وقتش بود یک گام جلوتر برویم؛ میز خدمت الکترونیک... می‌دانی رها کردن روش‌های سنتی و دست‌وپنجه‌نرم کردن با روش‌های نوین پاسخگویی، برای کارمندان سخت است. به خصوص برای آن‌هایی که عمری از همان روش‌های کاغذی و نه سیستمی استفاده کرده‌اند. همه چیز با مقاومت مواجه می‌شد. هنوز استفاده از این روش‌ها میان جامعهٔ هدفمان هم رایج نبود. کار ما باز هم سنت‌شکنی محسوب می‌شد و از هر روشی برای زمین‌زدنش استفاده می‌کردند. اما ایستادیم. از تمام راه‌های تبلیغاتی برای اطلاع‌رسانی استفاده کردیم. از کتابچهٔ راهنما گرفته تا بروشور و بنر و پیامک به جامعهٔ هدف. سیستم سجایا را مستقر کردیم و هاتف، اولین حوزه بود که صفر تا صد آموزش در این سیستم انجام می‌شد. اما تا وقتی تمام حوزه‌ها به این بخش ورود نمی‌کردند، کار کامل نمی‌شد. هنوز هم بخشی از آن ناقص مانده است.

میز خدمت الکترونیکی هم در جشنوارهٔ شهید رجایی بهترین شد. حالا دیگر مراجعات حضوری کم‌رنگ‌تر بود و ما هم سرمان را بالا گرفتیم که با وجود اصرارها به تداوم سیستم سنتی، خدمات‌رسانی را به روشی نوین تسهیل کردیم.

برایم نوشته بودی چرا آن‌جا نماندی، وقتی هنوز به حضورت نیاز بود و هنوز از راه و روش و تخصص حرف می‌زنند؟

برایت می‌گویم از هجرت؛ هجرت، کوله‌برداشتن است و راه‌افتادن، نه به مقصد رسیدن شاید. گاهی مقصد، رفتن است و مقصد من همین بود و قرعه به نام حوزه ریاست افتاد. این واقعیت است که کارکنان یک سازمان نباید مدت طولانی با شرح وظایف یکسان در جایی بمانند. اگر مدیری تصمیم به جابجایی آن‌ها دارد، این تصمیم از قدرت ذهن و تسلطش بر امور و جایگاه مدیریتی‌اش نشئت می‌گیرد. در مورد من، این تصمیم برخلاف خواسته مدیر و به اصرار خودم بود. پس از سیزده سال کار در هاتف، دیگر وقتش بود راهی شوم به قصد کسب تجربیات نو. خودت هم گفتی، یادت هست؟ آب شفاف و گوارا هم اگر یک‌جا بماند، مرداب می‌شود. و رفتیم. رفتیم و دیدم و تجربه کردم. تجربه‌ای ارزشمند به اندازه تمام سال‌های کار در محل قبل. در جایگاهی بالاتر از جایگاه دیگر حوزه‌های سازمان. دیدم که در آن سطح، نه تنها باید به جزئیات اجرای یک قانون یا ارائه خدمت توجه کرد، بلکه تصمیمات کلان نیز در بیرون و درون یک سازمان چقدر اهمیت دارد. باید سراپا چشم و گوش و توجه بود. نباید دقیقه‌ای تعجیل یا تأخیر کرد. تأخیر در تصمیمات مهم، عواقب ناگواری دارد؛ همان‌طور که تعجیل، به تصمیمات بدون فکر و چشم‌پوشی از نکات مهم منجر می‌شود. تنها چیزی که آزارم می‌داد، ناتوانی از حل برخی مشکلات و پاسخگویی به برخی درخواست‌ها بود. محدودیت‌ها همیشه مشکل‌سازند؛ محدودیت قانون، محدودیت منابع مالی و بودجه، محدودیت فکر و تصمیم‌گیری صحیح...

می‌دانم تو هم همیشه دوست داشتی که می‌توانستی به همه کسانی که می‌شناسی، کمک کنی؛ هر کس به گونه‌ای. همیشه لبخند می‌زنی و می‌گویی حتی همین لبخند هم می‌تواند معجزه کند وقتی کاری از دستت بر نمی‌آید؛ پس خوشرو باش و مهربان و صبور... خوب می‌دانم وسعت قلبت، همان سرزمین موعود امنی است که می‌توان در آن سکون یافت. فرقی نمی‌کند آدم‌ها غریبه باشند یا آشنا، تو بلدی آرامش باشی، دریا باشی، اما تو هم حالا دور ایستاده‌ای از هراس تلخی روزگار... هجرت... هجرت هنوز ادامه دارد. من هنوز همان رودم که سکونش، عدمش است. این‌جا آمده‌ام که خودم را بازیابم، در مکانی متفاوت و تجربه کاری متفاوت. یاد بگیرم و خوب بینم و خوب بشنوم. شاید روزی برگردم با دستی پرتر، راهی جدید بسازم و مسیری در پیش بگیرم که تاکنون نرفته‌ام و بازهم کمکی کنم و باری از دوش زنان و مردانی بردارم که بهترین مخلوق خدا بر زمینند و آن بار را در کوله تجربه خودم بگذارم.

ای دور ایستاده از هراس تلخی روزگار، زیر لب برایم دعا بخوان...