

## اندر احوالات رفیق دنیادیده

باسمه‌تعالی

رفیق دنیادیده‌ای دارم؛ تقریباً همه‌ی اروپا را گشته، شرق آسیا را هم، کشورهای خاورمیانه را هم، ایرانِ خودمان را هم.

چند روز قبل راجع به مسئله‌ای با هم گفت‌وگو می‌کردیم. خروجی بحث برایم نکته‌ای در بر داشت، گفتم بنویسم این مطلب را.

در اروپا یا به‌طور کلی کشورهای به‌اصطلاح پیشرفته، به شما به‌عنوان مشتری خیلی احترام می‌گذارند و واقعاً حقوق مشتری را رعایت می‌کنند. مثلاً اگر برای خرید لباس به یک فروشگاه وارد شوید، صد لباس را هم که برای پرو درخواست کنید برایتان می‌آورند، با همان روی گشاده که لباس اول را آورده‌اند و اگر هیچ‌کدام از لباس‌ها را هم نخرید، فروشنده با روی گشاده از شما خداحافظی می‌کند.

اگر کالای الکترونیکی تهیه فرمایید و یک روز مانده به پایان مهلت گارانتی، ایرادی پیدا کند یا مثلاً ایرادی پیدا کند! با خیال راحت می‌توانید به نمایندگی مراجعه کرده و درخواست تعویض دهید و خیالتان راحت است که کارتان راه می‌افتد. (همان‌طور که در محصولات وطنی چنین است!)

اگر در مسئله‌ای در حوزه‌ی دریافت خدمت، اختلافی میان شما و ارائه‌کننده‌ی خدمت پیش آید، معمولاً بدون توضیح اضافه دعوی به نفع شمای مشتری خاتمه می‌یابد و قصه زیاد است در این باره.

حال این امر را مقایسه می‌کنم با وضعیت فروش یا ارائه‌ی خدمت در داخل کشور یا مثلاً کشوری مانند لبنان که مقصد اخیر این رفیق ما بوده است.

مثلاً فرض بفرمایید در تهران سوار تاکسی شده‌اید، در ابتدا با راننده‌ی تاکسی مبلغ کرایه را توافق نکرده‌اید و تاکسی قربان خدا بروم هم تاکسی‌متر ندارد. در موقع پیاده شدن و حساب کردن کرایه، قطعاً حق با مشتری نیست! و راننده‌ی تاکسی محترم، کرایه‌ی مدنظر خودش را از حلقوم مبارک بیرون می‌کشد! گویا در کشوری مثل لبنان نیز قصه همین است!

این رفیق ما از کیفیت ارائه‌ی سرویس در هتل راضی نبوده و مثلاً اتاقی که رزرو کرده با آن چه به او تحویل داده‌اند، متفاوت بوده است. پاسخ مسئول مربوطه در قبال اعتراض رفیق ما قابل پیش‌بینی است: «همینی که هست!»

و از این دست ماجراها در مملکت ما و چنین مملکت‌هایی بسیار است و شما خواننده‌ی فهیم و دانا خود خاطره‌گوی چنین خاطراتی در جمع دوستان و آشنایان هستید.

پرسشی که از این رفیق دنیادیده پرسیدم ساده است و جوابش تأمل‌برانگیز. پرسیدم فرض کن در جای نامعلومی از یکی از این کشورهای غریب گیر کرده‌ای؛ لبنان و آلمان مثلاً و هیچی پول در جیب نیست. در کدام یک از این کشورها بیش‌تر احتمال می‌دهی که یک نفری پیدا شود و به تو کمک کند تا مثلاً خودت را به نقطه‌ی مد نظرت برسانی؟ تقریباً بدون تأخیر پاسخ داد «معلوم است که در لبنان!»

البته بعدترش خاطره‌ای برایم تعریف کرد و نظرش را تغییر داد. گفت یک‌بار که در حال سفر در هلند به گمانم بوده، پشت یک عوارضی بزرگراه گیر افتاده است. سیستم مکانیزه‌ی عوارضی، پول، از یک حد درشت‌تر قبول نمی‌کرده و این رفیق ما هم که بچه پولدار بوده، پول از همان حد کم‌تر در جیبش پیدا نمی‌شده! پشت ایستگاه گیر کرده و پشتش هم صف طولانی تشکیل شده. رفیقمان می‌گفت: «چه مردم باشعوری! حتی یک نفر هم بوق نمی‌زد! از ماشین بیرون آمدم و مشکل را با راننده‌ی پشت سرم مطرح کردم و خلاصه چند نفری دست‌به‌دست هم دادند و مشکل را حل کردند. ببین! آن‌جا هم چقدر انسانیت وجود دارد.»

گفتم: «ماشین‌های لاین کناری که مسیرشان باز بود هم به تو کمک کردند؟ یا مثلاً حاضر بودند برایت وقت بگذارند و مشکل را حل کنند؟»

صادقانه جواب داد: «نه»

به نظرم مسئله تا حدی این‌چنین است: شما در غرب مدرن تحت آموزش‌های اجتماعی قرار می‌گیرید که به شما آموزش می‌دهد اولاً از منافع کوتاه‌مدت خود در مقابل منافع بلندمدت بگذرید و کاملاً هم نسبت به اهمیت و ارزش آن منافع بلندمدت اغنا حاصل می‌شود. مثلاً به ایشان آموزش داده می‌شود اگر شما در هنگام رانندگی بین خطوط برانید و سبقت بی‌موقع نگیرید، هرچند از جلو افتادن لحظه‌ای محروم می‌شوید ولی چون همه خوب رانندگی می‌کنند، ترافیک سبک می‌شود، احتمال تصادف کاهش می‌یابد و در نهایت در طول یک سال زودتر به مقصدهایتان می‌رسید. همین‌طور است راجع به نحوه‌ی تعامل با مشتری و حتی کمک به محرومین.

در فقره‌ی کمک به فقرا آنچه بیش از تمایلات انسانی باعث کمک به ایشان می‌گردد، منفعتی است که در بلندمدت نصیب جامعه می‌شود. شما اگر بتوانید مسئله‌ی فقر را حل کنید، از بروز بزه و جرم در جامعه جلوگیری کرده‌اید و در نهایت خودتان و فرزندانتان در جامعه‌ای امن‌تری زندگی می‌کنید.

اما اگر شخص تربیت شده در مدل غربی در وضعیتی قرار بگیرد که نتواند هیچ منفعت بلندمدتی را تشخیص دهد، نمی‌تواند خود را مجاب کند که به دیگری کمک نماید؛ مثل فقره‌ی ماندن فرد در بیابان در مثال ذهنی طراحی شده‌ی من برای رفیق دنیادیده! البته در غرب مدرن نیز انسان از آن جهت که انسان است، علائق انسان‌دوستانه دارد و ممکن است افرادی پیدا شوند که نه برای نفع شخص، بلکه برای رضای خود یا خدا به دیگران کمک کنند اما آنچه به نظر روبه‌ی غرب می‌رسد، همان است که گفته شد.

البته قصه در کشورهای شرقی مثل ما، اساساً در این است که ما آن نفع قابل تصور بزرگ‌تر که باید برای رسیدن به آن، نفع دم‌دستی، قربانی شود را به مردم آموزش نمی‌دهیم و انتظار داریم که آن بنده‌ی خدا کار درست را بکند. به نظرم همین‌قدر هم که کنش انسان‌دوستانه در چنین جوامعی می‌بینیم، اولاً به خاطر فطرت تا حدی سالم مانده‌ی انسان‌ها در چنین جوامعی است و ثانیاً مدیون باورهای دینی است که حرف از پاداش در سرای آخرت به بیان می‌آورند.

نوشتن این مطلب از آن جهت برایم موضوعیت پیدا کرد که عده‌ای هر آنچه در غرب اتفاق می‌افتد را نیکو می‌پندارند یا چه‌بسا رفتار خوبی را که در غرب اتفاق می‌افتد به زیرساخت‌های معرفتی چنین تفکری نسبت می‌دهند، حال آن‌که اگر کمی دقیق‌تر به ماجرا نگاه کنیم، در خیلی از موارد ممکن است به چنین نتایجی نرسیم.

به نظرم نفع دیگری که دقیق‌تر نگاه کردن به غرب مدرن می‌تواند برایمان داشته باشد، یاد گرفتن درست و نه از روی تقلید از ایشان است.