



انڈیشکده حکمرانہ شریف



6699

اعتماد و حکمرانی

تأملاتے ہر باب حادثہ ہوا پیمای اوکرائینے

6699

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

6699

اعتماد و حکمرانی

تأملاتے در باب حادثہ ہواپیمای اوکرائینے

6699



انڈیشکده حکمرانی شریف

شناسه اثر

نوع سند: گزارش سیاستی

حوزه تخصصی: اعتماد به حکمرانی - اعتماد سیاستی از منظر علوم رفتاری

عنوان و نام پدیدآور: فاطمه مروتی

صاحب امتیاز: اندیشکده حکمرانی شریف

ناظر علمی: دکتر سیدمحمد صادق امامیان

سر دبیر: محمد بهدار

طراح گرافیک: عرفان مرادی اسلامی

سال و نوبت چاپ: اول، ۱۴۰۳

6699

اعتماد و حکمرانی

تأملاتے در باب حادثہ ہواپنمای اوکرائینے

6699



انڈیشکده حکمرانی شریف

فهرست مطالب

مقدمه | ۱۳

مروری بر حادثه و اظهارات مقامات | ۱۷

ماهیت حادثه از زاویه نقض اعتماد | ۳۲

راهبردهای ترمیم در موضع‌گیری‌های رسمی | ۴۰

نقد و ارزیابی راهبردهای اتخاذ شده | ۵۸

جمع بندی | ۶۴



اندیشکده حکمرانی شریف

مقدمه سیاستی:

خلا نهادی «اعتماد» در نظام حکمرانی

فهم «اعتماد» بعنوان یکی از پایه های اصلی حکمرانی نوین، امروزه کمتر مورد مناقشه قرار می گیرد، بنحوی که بخش های مختلف نظام حکمرانی، شروع به بکارگیری ترکیبات تخصصی و مضاف از اعتماد نظیر «اعتماد سیاسی»، «اعتماد نهادی»، «اعتماد سیاستی»، «اعتماد قضایی»، و «اعتماد تنظیم گری» با مدل ها و ابزارهای پیچیده ای کرده اند که اخیراً موضوع مطالعات مفصل و پژوهش های جذابی هم قرار گرفته اند. با این وجود، موارد نقض کننده و تضعیف کننده اعتماد هم بعنوان بخش غیرقابل اجتناب و گریزناپذیری از واقعیت حکمرانی جوامع پیچیده امروزی پذیرفته شده اند. از همین رو، مفهوم «ترمیم اعتماد» هم مدت ها است مورد توجه و استقبال جوامع علمی مرتبط با مطالعات سنجش و ارتقای اعتماد قرار گرفته است.

حادثه سقوط هواپیمای اوکراینی در سال ۱۳۹۸ در یکی از چالشی ترین و امنیتی ترین دوره های تاریخ معاصر کشور ایران، علاوه بر ماهیت تراژیک و تبعات سیاسی و بین المللی آن، دارای ابعاد کم نظیری از نقض اعتماد عمومی به قابلیت، صداقت، و شفافیت ساختارهای مرتبط با حادثه، بویژه نهادهای نظامی درگیر، دستگاه های تخصصی ایمنی و مدیریت صنعت هوایی، و مراکز رسانه ای کشور بود. در واکنش به آن هم تلاش های کم سابقه ای از سوی نهادهای مرتبط نظیر پذیرش، عذرخواهی، جبران خسارت، تشکیل کمیته تحقیقات، و برگزاری دادگاه مقصرین احتمالی، باهدف ترمیم اعتماد نقض شده صورت گرفت.

گزارش «اعتماد و حکمرانی: تاملاتی سیاستی بر حادثه هواپیمای اوکراینی»، در پنجمین سال این حادثه، فارغ از جهت گیری های سیاسی و استفاده های رسانه ای، بدنبال مرور و «یادگیری سیاستی» از این واقعه دردناک و پرهزینه از منظر «ارزیابی راهبردهای ترمیم اعتماد» بکار گرفته شده است. مهمترین

یافته سیاستی این گزارش هم، بلا تکلیفی و «خلا نهادی اعتماد» در نظام حکمرانی کشور و نگاه به آن بعنوان امری تبعی و فرعی است. در واقع علیرغم نقش بی نظیر اعتماد در کیفیت حکمرانی نوین، ماشین حکمرانی کشور همچنان برای پایش، سنجش، ارتقا و ترمیم اعتماد، فاقد یک «مرکز مسئولیت سیاستی» در سطح کلان سیاسی و امنیتی و نیز سطوح و دستگاه‌های تخصصی است. از ادعاهای واگذاری مسئولیت این مفهوم پیچیده به ساختارهای سنتی نظیر رسانه ملی در سطح ملی، و مراکز روابط عمومی در دستگاه‌ها هم چیزی بیش از نوعی «فرافکنی و تنزل سیاستی» برداشت نمی‌شود، چرا که این قبیل ساختارها به تجربه از درک پیچیدگی‌ها، تخصص فنی مواجهه، و زیرساخت‌های حقوقی و اداری متناسب با آن محرومند. لذا علیرغم وجود تمامی این ساختارها از صداوسیما و معاونت رسانه‌ای شورای عالی امنیت ملی گرفته تا مراکز عریض و طویل سخنگویی و افکار عمومی در نهادهای نظامی و روابط عمومی دستگاه‌های تخصصی دولتی، همگی از درک عمق و اهمیت تبعات کم نظیر این حادثه برای «اعتماد عمومی به نظام حکمرانی» کشور و اتخاذ سیاست‌های ترمیمی موثر، بوضوح عاجز و ناتوان بنظر رسیدند.

از این رو، گزارش حاضر که در گروه نظام حکمرانی اندیشکده حکمرانی شریف و توسط سرکار خانم مروتی نگاشته شده است، بیش از آنکه دنبال «مقصریابی یا بازخوانی تاریخی» صرف این حادثه باشد، به دنبال استخراج مجموعه‌ای از «یادگیری‌های سیاستی و درس‌های نهادی» از این واقعه و توصیه‌هایی برای کاربست آن در وقایع مشابه است. مساله‌ای که خلا نهادی آن در حوادث متعدد از بحران بنزین سال ۹۸ تا حوادث اجتماعی پاییز ۱۴۰۱ و حتی تبعات مترتب بر وقایع اخیر منطقه‌ای بویژه سقوط حکومت خاندان اسد در سوریه بر «اعتماد عمومی به نهادهای نظامی-امنیتی کشور» همواره قابل مشاهده و پیگیری است. امید آنکه گزارش حاضر، مورد توجه و استفاده جامعه نخبگانی و سیاستگذاران مرتبط در دستگاه‌های متولی قرار بگیرد، ان شاء الله.

سید محمد صادق امامیان

هیات علمی دانشگاه امیرکبیر هم-بنیانگذار اندیشکده حکمرانی شریف

6699

اعتماد و حکمرانی

تأملاتے در باب حادثہ ہواپنمای اوکرائینے

6699



انڈیشکده حکمرانی شریف



چکیده

اعتماد زیربنای تمام روابط انسانی و تعاملات نهادی است و بسیاری از عملکردهای جامعه بر پایه آن شکل می‌گیرند. اعتماد سیاسی به معنای اعتماد به نهادهای حکمرانی و نیز حکمرانان در سال‌های اخیر تبدیل به یکی از مهمترین مسائل دولت‌های مختلف جهان شده است. اعتماد سیاسی از زاویه علمی و تخصصی، ادبیاتی تقریباً نوظهور در جهان دارد. دانش‌های نوینی چون «علوم رفتاری و شناختی» نیز بینش‌های جدیدی از این پدیده را ارائه کرده‌اند که می‌تواند ره‌آورد‌های گسترده‌ای برای حکمرانی به همراه داشته باشد. در گزارش حاضر، تجربه حادثه سقوط هوایم‌ای اوکراینی از منظر اعتماد سیاسی (مبتنی بر رویکرد علوم رفتاری) بررسی خواهد شد. مرور این تجربه این حادثه از منظر نحوه واکنش حاکمیت و مقامات رسمی کشور خواهد بود و سایر جوانب آن من جمله واکنش افکار عمومی یا محتوای تولید شده در بسترهای رسانه‌ای از محدوده موضوع این گزارش خارج هستند. در بخش مقدمه گزارش ابتدا شرح مختصری از ادبیات تخصصی اعتماد سیاسی مطرح خواهد شد. شرح تفصیلی‌تر این ادبیات در کتاب «اعتماد سیاسی از منظر علوم رفتاری» ارائه شده است و قابل رجوع می‌باشد. در بخش دوم وقایع مربوط به حادثه سقوط هوایم‌ای اوکراینی و اظهارات مقامات رسمی کشور به صورت زمانمند مرور خواهد شد. سپس تجربه حادثه سقوط هوایم‌ای اوکراینی از زاویه پدیده «نقض اعتماد» مورد تحلیل قرار خواهد گرفت. در ادامه راهبردهای ترمیم اعتماد استفاده شده توسط حاکمیت، مورد بررسی قرار می‌گیرند و نهایتاً اقدامات انجام شده در راستای ترمیم اعتماد از زاویه اثربخشی آنها، نقد و ارزیابی خواهند شد و پیشنهادهایی نیز در راستای بهبود تجربه‌های آتی مطرح خواهد شد.



6699

اعتماد و حکمرانی

تأملاتے در باب حادثہ ہواپیمای اوکرائینے

6699



انڈیشکده حکمرانی شریف

۱) مقدمه

اعتماد، زیربنای تمام روابط انسانی و تعاملات نهادی است و بسیاری از عملکردهای جامعه بر پایه آن شکل می‌گیرند. اعتماد سیاسی^۱ که یکی از انواع گوناگون اعتماد است، اولاً اعتماد به نهادهای حکمران (اعتماد نهادی)^۲، ثانیاً اعتماد به رهبران، مسئولین و سیاستگذاران (اعتماد سیاسی)^۳ و ثالثاً اعتماد به سیاست‌ها و خط‌مشی‌های نظام حکمرانی است. اعتماد سیاسی عنصر مهمی است که مردم و نظام حکمرانی را به یکدیگر متصل می‌کند و میزان حمایت مردم را نشان می‌دهد. زیاد بودن اعتماد سیاسی، پیامدهای متعددی مانند افزایش رفاه و رشد اقتصادی، ایجاد انسجام و ثبات اجتماعی، افزایش همکاری و مشارکت اجتماعی، ارتقای عملکرد حکمرانی، تسهیل پذیرش و تبعیت از قوانین و کاهش احساس نارضایتی را به همراه دارد. در بیانات مقام معظم رهبری نیز بر ضرورت توجه به اعتماد مردم به حکومت نیز تاکید شده است: «اعتماد مردم بزرگ‌ترین سرمایه دولت است. مردم وقتی به شما اعتماد کردند و امید به شما داشتند، با شما راه می‌آیند و کمک‌تان می‌کنند؛ این بزرگ‌ترین سرمایه است برای دولت که بتواند اعتماد مردم را جلب کند که البته این متأسفانه یک مقداری آسیب دیده و بایستی ترمیم کنید»^۴.

۱. Policy Trust

۲. Institutional Trust

۳. Political Trust

اعتماد سیاستی در اغلب کشورهای جهان از جمله ایران در دو دهه اخیر کاهش یافته است و کشورها با پدیده بحران بی‌اعتمادی روبه‌رو هستند. مقدمه طراحی و اجرای هرگونه اقدامی برای مواجهه با بحران اعتماد ابتدا داشتن درک مفهومی صحیحی از این پدیده و سپس ارزیابی دقیق وضعیت وجود می‌باشد. در سال‌های اخیر دانش‌های نوینی چون علوم رفتاری و شناختی به ارائه چارچوب‌های مفهومی، شاخص‌های ارزیابی و همچنین راهبردهای ترمیم و ارتقای اعتماد پرداخته‌اند. طبق این یافته‌ها، اعتماد سیاستی از پنج مولفه تشکیل شده است. در واقع اعتماد به شایستگی^۵، اعتماد به درستکاری^۶، اعتماد به خیرخواهی^۷، اعتماد به عدالت^۸ و اعتماد به گشودگی حاکمیت^۹، مجموعاً همراه با یکدیگر اعتماد کلی به حاکمیت را تشکیل می‌دهند. البته هر یک از مولفه‌های پنجگانه اعتماد از چند خرده مولفه تشکیل شده‌اند که آگاهی نسبت به آنها، نگاه دقیق‌تر و کاربردی‌تری به اعتماد سیاستی ارائه می‌دهد. بنابراین آگاهی نسبت به مولفه‌های تشکیل دهنده اعتماد می‌تواند برای ارزیابی سطح اعتماد موجود در شرایط مختلف و همچنین کمک به ساخت، حفظ و ارتقای اعتماد مفید باشد.

علاوه بر اینکه در نظر گرفتن مولفه‌های مفهومی اعتماد اهمیت دارد، نحوه مواجهه با بحران‌های نقض اعتماد^{۱۰} نیز مهم است. نقض اعتماد یا شکسته شدن اعتماد به نظام حکمرانی یک اتفاق نامطلوب اما رایج است. هر حادثه، رویداد، اقدام یا حتی عدم اقدامی که به مولفه‌های اعتماد آسیب برساند و انتظارات مثبت را با انتظارات منفی جایگزین کند، نوعی نقض اعتماد تلقی می‌شود. یک حادثه فاجعه‌بار یا یک رسوایی، افشای فساد، ناتوانی در ارائه خدمات ضروری امنیتی و انسانی، شکست در حاکمیت قانون، درک فریبکاری و تقلب، عدم توجه به صدای مردم، بیان اطلاعات نادرست و اخبار جعلی، سوء استفاده از قدرت، رفتارها و برخوردهای توهین‌آمیز، وعده‌های عمل نشده، زیر پا گذاشتن ارزش‌های اساسی و غیره از مواردی هستند که نشان داده شده است می‌تواند سبب نقض اعتماد و آسیب به آن شود. همانطور که بحران‌های اخیر در اعتماد به نظام حکمرانی در

۵ - Competence

۶ - Integrity

۷ - Benevolence

۸ - Fairness

۹ - Openness

۱۰ - Trust Violation

جهان نشان می‌دهد، اغلب بازگرداندن اعتماد پس از شکسته شدن آن بسیار دشوار است. از آنجایی که اعتماد شکسته شده می‌تواند پیامدهای جدی برای یک کشور داشته باشد، مسئله ترمیم اعتماد^{۱۱} آسیب دیده تبدیل به یکی از مهمترین مسائل در حیطه سرمایه اجتماعی دولت‌ها شده و اهمیت ویژه‌ای پیدا کرده است. هر چند ترمیم اعتماد آسیب دیده یا نقض شده، گام اول برای پرداختن به مسئله اعتماد است اما رویکرد مسئولانه‌تر ابتدا پیشگیری از آسیب دیدن اعتماد و سپس ایجاد شرایط و اتخاذ راهبردهایی برای حفظ و تقویت اعتماد است.

ترمیم اعتماد فرایندی است شامل تلاش برای افزایش اعتماد پس از موقعیتی که در آن نقض اعتماد صورت گرفته و تخلفی رخ داده است. این فرایند از دو جزء تشکیل شده است: تمایل به آشتی^{۱۲} و قصد ادامه همکاری. آشتی به عنوان تصمیم عامدانه برای کنار گذاشتن خشم، رنجش و تمایل به انتقام جویی از طرف متخلف تعریف می‌شود و تجلی رفتاری بخشش^{۱۳} است. بنابراین گام اول است اما برای ترمیم اعتماد کافی نیست. اگر تمایل به آشتی وجود داشته باشد، امکان همکاری در آینده افزایش می‌یابد. تنها در صورتی ترمیم اعتماد رخ خواهد داد که قصد ادامه همکاری با طرف متخلف ایجاد شود. اعتماد به روش‌های مختلفی می‌تواند نقض شود. ماهیتی و نوع نقض شدن اعتماد پیامدهای مهمی بر چگونگی ترمیم اعتماد دارد. تشخیص و ارزیابی ماهیت نقض اعتماد می‌تواند بینش‌های عمیق‌تری را در رابطه با اتخاذ راهبردهای ترمیم اعتماد متناسب ارائه کند. همچنین شناسایی «ماهیت نقض اعتماد» در مورد اینکه چرا برخی تلاش‌های ترمیم اعتماد موثرتر از برخی دیگر هستند نیز پاسخ‌هایی را فراهم می‌کند. نقض اعتماد می‌تواند بر اساس نوع اعتمادی که شکسته می‌شود، بنیادین بودن موضوع نقض اعتماد، شدت نقض، فراوانی نقض، زمان وقوع نقض و عامدانه یا غیرعامدانه تلقی شدن نقض اعتماد متفاوت باشد.

هر چند ترمیم اعتماد فرایندی دوطرفه بین حاکمیت و مردم است اما راهبردهای ترمیمی که در ادبیات علمی این حوزه مطرح شده اند عمدتاً متمرکز بر پاسخ‌های حاکمیت به یک رخداد نقض اعتماد هستند. برخی از این راهبردها، مبتنی بر ارتباطات کلامی هستند و برخی دیگر از راهبردها،

۱۱ - Trust Repair

۱۲ - Reconciliation

۱۳ - Forgiveness

انجام اقدامات یا ایجاد فرایندهایی برای ترمیم اعتماد می‌باشند. تحقیقات، مشخص نمی‌کنند کدام راهبرد به طور کلی بر دیگری ترجیح دارد. انتخاب راهبرد مناسب اولاً وابسته به زمان بکارگیری آنها (بلافاصله پس از نقض یا بلندمدت) و ثانیاً وابسته به شناخت ماهیت نقض اعتماد است. این نکته نیز حائز اهمیت است که این راهبردها از یکدیگر جدا نیستند و اغلب به صورت ترکیبی یا متوالی باید مورد استفاده قرار گیرند. راهبردهای ترمیم اعتماد در ۵ دسته اظهارات شفاهی^{۱۴}، جبران خسارت^{۱۵}، ترتیبات ساختاری^{۱۶}، مداخلات شخص ثالث^{۱۷} و سکوت^{۱۸} خلاصه می‌شوند. اظهارات شفاهی تلاش‌هایی برای استفاده از کلمات برای ترمیم اعتماد آسیب دیده هستند. در شرح برخی از این راهبردها می‌توان توضیحاتی بیان کرد: اظهارات شفاهی در واقع بیانیه‌های کلامی هستند که با هدف شکل دادن به درک مخاطب از رویداد نقض اعتماد و همچنین پر کردن شکاف بین عمل و انتظار توسط طرف متخلف بیان می‌شوند. اظهارات شفاهی انواعی مختلفی دارند که عبارتند از توضیحات^{۱۹}، فرار از مسئولیت^{۲۰} یا بهانه، چارچوب بندی مجدد^{۲۱}، انکار^{۲۲} و عذرخواهی^{۲۳}. هر یک از انواع راهبردهای در قالب اظهارات شفاهی نیز دارای تکنیک‌های بکارگیری مخصوصی هستند. جبران خسارت به معنی ارائه نوعی غرامت مستقیم و ملموس به طرف آسیب دیده است برای جبران هر گونه آسیبی که در نتیجه نقض اعتماد رخ داده باشد. جبران خسارت در برخی شرایط و با رعایت برخی نکات اثربخشی بیشتری در ترمیم اعتماد خواهد داشت. راهبرد سوم، ایجاد ترتیبات ساختاری جدید و متفاوت بین طرفین است تا احتمال نقض اعتماد در آینده محدود شود و در نتیجه اعتماد بازگردد. با این ابتکارات فرایندی، ساختاری و قانونی و همچنین بیان واضح رفتار قابل قبول و با بازدارندگی یا محدود کردن رفتار غیرقابل قبول، از تکرار عمل نامطلوب جلوگیری می‌شود و در نتیجه احتمال تخلفات بعدی کاهش پیدا می‌کند.

۱۴ - Verbal Statements

۱۵ - Compensation

۱۶ - Structural Arrangements

۱۷ - Third Party Intervention

۱۸ - Silence

۱۹ - Explanations

۲۰ - Evasion of Responsibility

۲۱ - Reframing

۲۲ - Denial

۲۳ - apology

An aerial photograph showing a narrow, polluted waterway in a densely populated, informal settlement. The water is dark and murky, surrounded by a concrete-lined channel. The surrounding ground is dry, dusty, and covered with a significant amount of trash, including plastic bags, pieces of wood, and other debris. The overall scene depicts a state of environmental neglect and poor sanitation.

۲) مروری بر حادثه و اظهارات مقامات

در این بخش بازخوانی و مروری زمان‌مند اما مختصر بر روی وقایع مرتبط با حادثه و اظهارات و موضع‌گیری‌های مقامات رسمی کشور انجام خواهد شد.

• چهارشنبه ۱۸ دی:

ساعت ۱:۲۰ شب عملیاتی حمله موشکی به پایگاه عین الاسد در ۱۶۰ کیلومتری بغداد در پاسخ به ترور سردار سلیمانی آغاز می‌شود. در ساعت ۲:۰۴ صبح اولین موشک به پایگاه اصابت می‌کند و این حمله حدود ۲ ساعت طول می‌کشد. در ساعت ۳:۰۸ دقیقه نخستین اخبار در مورد برخاستن هواپیماهای آمریکایی از پایگاه خود در امارات و عراق منتشر می‌شود. همزمان اخباری از منبع نامشخص خبر از شلیک موشک کروز به سمت ایران می‌دهند. بعد از آن، شبکه یکپارچه پدافندی چندین بار وجود این اشیاء در آسمان ایران را به واحدهای پدافندی تذکر می‌دهند. ساعت ۶:۰۵ صبح هواپیمای پرواز شماره ۷۵۲ هواپیمایی بین‌المللی اوکراین به مقصد کیف آماده پرواز شده و در ساعت ۶:۱۲ صبح از زمین برمی‌خیزد. حدود ساعت ۶:۱۵ اپراتور پدافند که به یک شی در آسمان مشکوک می‌شود، تصمیم شلیک موشک به سمت این هواپیما را می‌گیرد و موشک شلیک می‌شود. کمی بعد هواپیما به سمت راست گردش می‌کند و ظاهراً می‌خواهد به فرودگاه بازگردد. ساعت ۶:۱۹ هواپیما در منطقه شهریار تهران سقوط می‌کند. ساعت ۶:۴۷ سایت خبری نوریوز در کانال تلگرامی خود برای نخستین بار خبر اولیه سقوط هواپیما را اعلام می‌کند. ساعت ۹:۳۰ رئیس مرکز ارتباطات وزارت راه آتش سوزی در قسمت موتور هواپیما را دلیل این حادثه اعلام می‌کند. وی بار د هرگونه شایعه در خصوص اصابت موشک به بوئینگ ۷۳۷ شرکت هواپیمایی اوکراینی می‌گوید: در صورتی که این حادثه به دلیل اصابت موشک بود، هواپیما در آسمان منفجر می‌شد اما آتش سوزی در قسمت موتور این هواپیما و تلاش ناموفق خلبان برای کنترل هواپیما منجر به سقوط و فوت تمام سرنشینان آن شد. حدوداً ساعت ۱۰:۳۰ سایت اسپوتنیک از سفارت اوکراین در تهران خبر می‌دهد که این سفارت عقیده دارد سقوط هواپیما به دلیل نقص فنی در یکی از موتورهای آن بوده است و حمله تروریستی یا موشکی در کار نبوده است. کمی بعد این بیانیه از سایت سفارت پاک می‌شود. ساعت ۱۱:۳۰ رئیس‌جمهور اوکراین در اولین واکنش گفت: از انتشار تئوری‌های بی‌پایه و بدون مدرک در زمینه سقوط این هواپیما باید دوری کرد. او در عین حال دستور بازگشایی یک پرونده

جنایی در این خصوص را صادر کرد. ساعت ۱۴:۴۹ رضا جعفرزاده، سخنگوی سازمان هواپیمایی کشوری در پاسخ به این سوال که مسائلی که در زمینه آتش گرفتن هواپیما در حین پرواز در فضای مجازی منتشر می‌شود را تایید می‌کنید یا خیر؟ گفت: هرگونه اظهار نظر درباره علت سانحه منوط به گزارش تیم بررسی سانحه‌ای است که در محل حضور دارند و به محض اینکه گزارشی در این زمینه به دست من برسد، آن را اطلاع‌سانی می‌کنیم. وی در پاسخ سوال دیگری مبنی بر اینکه آیا در گزارش‌هایی که تاکنون به دست شما رسیده خبری مبنی بر اینکه هواپیمای سقوط کرده اوکراینی قبل از سقوط آتش گرفته بود و منفجر شد یا آنکه در هنگام برخورد با زمین این اتفاق افتاد؟ افزود؛ چیزی تاکنون در این زمینه گزارش نشده است. در طی پیام‌هایی در ساعت ۱۶:۰۰ و ساعت ۲۰:۰۰ حادثه رخ داده شده توسط حسن روحانی، رئیس‌جمهور و مقام معظم رهبری تسلیت گفته می‌شود. ساعت ۱۸:۳۰ سردار ابوالفضل شکارچی، سخنگوی ارشد نیروهای مسلح گفت: در حوزه جنگ روانی امروز باز آمریکایی‌ها تبلیغ کردند که هواپیمای اوکراینی مورد اصابت قرار گرفته است که این هم حرف مضحکی است؛ اکثریت مسافران این هواپیما جوانان ارزشمند ایرانی بودند، ما هر کاری می‌کنیم برای دفاع و امنیت مردم و کشورمان است. سردار شکارچی با تاکید بر اینکه شایعاتی که در خصوص این هواپیما مطرح می‌کنند کاملاً دروغ محض است و هیچ کارشناس نظامی و سیاسی این موضوع را تایید نمی‌کند، افزود: قطعاً این موضوع توسط خط نفاق به نفع آمریکایی‌ها دنبال می‌شود و توطئه‌ای دیگر در حوزه جنگ روانی است. ساعت ۲۱:۱۵ محمداسلامی، وزیر راه و شهرسازی بیان می‌کند شایعاتی مبنی بر تروریستی بودن، انفجار یا تیراندازی به هواپیما به عنوان علت بروز سانحه و سقوط هواپیمای ۷۳۷ اوکراینی درست نیست و نقص فنی دلیل این حادثه بوده است. ساعت ۲۲:۰۰ گزارش اولیه حادثه از سوی سازمان هواپیمایی کشور منتشر می‌شود.

نکته تکمیلی:

در این روز و از حوالی ساعت ۱۶:۰۰، در فضای مجازی و توسط برخی از کاربران ایرانی و خارجی، ادعاهایی در خصوص هواپیما مطرح می‌شود. این ادعاها عمدتاً مبتنی بر وجود سوراخ‌هایی بر بدنه هواپیما در تصاویر منتشر شده و یا عکسی در خصوص یک سر جنگی موشک است. سایت ایندپندنت نیز در این روز، گزارشی مبنی بر این روایت‌ها می‌نویسد. با این حال هیچ مقام رسمی

در هیچ کشوری در این روز در زمینه احتمال اصابت موشک به هواپیما صحبت نمی‌کند. علاوه بر این طبق اظهارات بعدی سردار حاجی زاده و سردار سلامی، فرمانده نیروی هوافضای سپاه صبح چهارشنبه که برای فرماندهی عملیات موشکی در غرب کشور حضور داشته، حدس می‌زند که این سقوط توسط پدافند خودی باشد و در راه برگشت به تهران، آن را تلفنی به مسئولان اطلاع رسانی می‌کند. تا وقتی که سردار حاجی زاده به تهران برسد، ستاد کل نیروهای مسلح تیمی را مامور رسیدگی به این ماجرا کرده و همه عوامل ذیربط را به قرنطینه (اطلاعاتی) برده است. طبق گفته سردار سلامی، غروب روز چهارشنبه، سپاه به این یقین می‌رسد که موشک به این هواپیما اصابت کرده است.

پنج‌شنبه ۱۹ دی:

ساعت ۱:۳۰ بامداد خبرگزاری رویترز به نقل از سرویس‌های اطلاعاتی غربی خبر می‌دهد که این سرویس‌ها هیچ نشانه‌ای از اسقاط هواپیمای اوکراینی در دست ندارند. ساعت ۵:۰۰ صبح کارشناسان اوکراینی برای بررسی حادثه وارد تهران می‌شوند. ساعت ۱۱:۱۵ دبیر شورای امنیت اوکراین، فرضیه سقوط هواپیما به وسیله موشک تور روسی را به عنوان اولین فرضیه تیم اوکراینی مطرح می‌کند. ساعت ۱۷:۵۷ حسن رضایی فر رئیس کمیسیون بررسی سانحه سازمان هواپیمایی کشوری گفت: موضوع سقوط هواپیمای اوکراینی به دلیل اصابت موشک یا عملکرد پدافند، در جلسه خاصی بررسی و در همان جلسه منتفی اعلام شد. طرح‌های پدافند کشور با شبکه پروازی هماهنگ عمل می‌کند و هیچ‌گونه ناهماهنگی وجود نداشته است. طرح موضوع برخورد موشک یا راکت به هواپیما نیز منتفی است، زیرا در این صورت هواپیما در همان لحظه منفجر می‌شد و قابلیت بازگشت نداشت؛ این در حالی است که خلبان پرواز با هدف کنترل و جلوگیری از سقوط در حال بازگشت به فرودگاه بوده است. علت سقوط بیشتر یک موضوع فنی و تکنیکال است تا اینکه با طرح موضوعات تروریستی و امنیتی بخواهیم به سانحه سقوط دامن بزنیم.

ساعت ۲۰:۰۰ شبکه تلویزیونی سی‌بی‌اس در گزارشی به نقل از مقامات آمریکایی می‌گوید که این هواپیما با موشک ساقط شده است. آن‌ها می‌گویند که مقامات اطلاعاتی آمریکا توانسته‌اند رد مادون قرمز دو موشک شلیک شده را بزنند. ساعت ۲۱:۳۶ یک کانال تلگرامی که توسط یکی از

خبرنگاران شبکه‌های معاند خارج از کشور تاسیس شده فیلمی ادعایی از لحظه اصابت موشک به هواپیما را منتشر می‌کند. ساعت ۲۲:۰۰ علی عابدزاده، رئیس سازمان هواپیمایی کشور با حضور در یک برنامه زنده تلویزیونی آخرین نتایج بررسی‌های کارشناسی انجام شده در خصوص علت سقوط هواپیمای خطوط هوایی اوکراین را تشریح کرد و گفت در زمان سقوط بوئینگ، ۹ فروند هواپیما در آن اطراف در حال پرواز داشتیم و مگر می‌شود پدافند هوایی به هواپیمایی شلیک کند که ۸ هزار پا ارتفاع دارد؟ همچنین جهت حرکت هواپیما در آسمان به سمت شمال بود و در زمان برخورد به زمین به طرف جنوب شرق بود، هواپیما با سر به زمین نخورده بلکه با شکم به زمین خورده و پس از بلند شدن به جای دیگری پرتاب شده است که این موضوع نشان می‌دهد که خلبان به وقوع آتش در هواپیما پی برده و تلاش می‌کرده تا آن را به زمین بنشانند بنابراین امکان انفجار بر اثر شلیک موشک از لحاظ فنی وجود نداشته است. آمریکایی‌ها و بوئینگ در چند ماه اخیر زیان هنگفتی دیده‌اند و هم‌اکنون اگر ببینند این سقوط به علت نقص فنی بوده است قطعاً به شدت سهام بوئینگ نزول می‌کند و به همین دلیل این شایعات را مطرح می‌کنند. همچنین وی در پاسخ به یکی از شایعات مطرح شده در فضای مجازی مبنی بر اینکه بقایای یک موشک روسی در کنار این هواپیما پیدا شده است، گفت: اصلاً چنین چیزی نبوده است، چرا که ممکن است در فضای مجازی برخی موارد را بسازند و اصلاً چنین موضوعی صحت ندارد. علی عابدزاده در همین گفتگو در رابطه با ممانعت ایران از تحویل جعبه سیاه هواپیما گفت: ما در ایران توانایی بازخوانی جعبه سیاه را داریم؛ ضمن اینکه از اوکراینی‌ها نیز کمک می‌گیریم. ایران هیچ حساسیتی در خصوص تحویل جعبه سیاه هواپیمای بوئینگ ۷۳۷ اوکراینی ندارد. طرح موضوع تحویل ندادن جعبه سیاه علمی، منطقی و قانونی نیست. بازخوانی جعبه سیاه چیز پیچیده‌ای نیست. پس از صحبت با متخصصین اوکراینی، فعلاً عزم و قصد ما این است که این بازخوانی را در کشور انجام دهیم اما اگر شرایط خاصی برای جعبه سیاه پیش آمده باشد که نیاز به ابزارهای ویژه داشته باشد آن وقت تصمیم دیگری اتخاذ خواهیم کرد.

حسن رضایی‌فر، مدیر کل دفتر بررسی سوانح سازمان هواپیمایی کشوری در ساعت ۲۲:۴۵ درباره ادعاهای مقامات آمریکایی و رسانه‌های خارجی مبنی بر برخورد موشک به هواپیما گفت: هیچ مستندی در این زمینه تاکنون پیدا نکرده‌ایم و دلایل متقنی داریم که حاضریم آن را در حضور همه رسانه‌ها مطرح کرده و این شایعه را رد کنیم. حدود ساعت ۲۳:۳۰ جاستین ترو دو، نخست‌وزیر

کانادا رسماً ایران را به شلیک موشک به هواپیمای مسافربری متهم می‌کند و حدود ساعت ۲۴:۰۰ شب نیویورک تایمز صحت ویدئوی ادعایی خبرنگار ایرانی یکی از شبکه‌های خارج از کشور را تایید می‌کند.

جمعه ۲۰ دی:

ساعت ۰۳:۰۰ بامداد کاپیتان هوشنگ شهبازی، کارشناس و رئیس سابق کمیسیون بررسی سوانح هواپیمایی مطرح کرد با توجه به گذشت دو روز از حادثه سقوط هواپیمای اوکراینی طرح هرگونه مباحث و شایعاتی از قبیل ادعاهایی که آمریکایی‌ها و کانادایی‌ها مطرح می‌کنند غیرکارشناسی است. هنوز دو روز از سانحه بیشتر نگذشته و بررسی دلایل و عوامل سقوط هواپیمای اوکراینی کار تخصصی بسیار بزرگی است و طرح چنین شایعات و ادعاهایی در این فاصله زمانی بسیار کوتاه به هیچ وجه کارشناسی نیست. وی با بیان اینکه مقامات آمریکایی و کانادایی از طرح چنین شایعاتی اهداف سیاسی را دنبال می‌کنند افزود: تا زمانی که جعبه سیاه هواپیما بازخوانی نشود و تمام اطلاعات، مستندات و مدارک لازم در این زمینه استخراج، بازخوانی و تحلیل نشود نمی‌توان هیچ‌گونه نظر کارشناسی درباره علت سقوط این هواپیما ارائه کرد؛ بنابراین همه باید صبر کنیم تا نتایج آن که نه فقط ایرانی‌ها بلکه اوکراینی‌ها، کانادایی‌ها، سوئدی‌ها و حتی کارشناسان آمریکایی شرکت بوئینگ می‌توانند مشارکت داشته باشند مشخص شود. ساعت ۲۲:۰۰ بامداد علی ربیعی، سخنگوی دولت بیانیه‌ای در رد ادعاهای آمریکا صادر کرد. در بند ۶ این بیانیه آمده است: امروز به روش کاملاً حساب شده و شناخته شده در عملیات روانی به نقل از یک منبع آگاه از پنتاگون که خواسته نامش فاش نشود خبر اصابت دو موشک به هواپیمای اوکراینی را با آب و تاب در رسانه‌ها منعکس کرده است. در آینده که مشخص شد این ادعای دروغ‌عاری از حقیقت است هیچ‌کس مسئولیت این دروغ بزرگ را بر عهده نخواهد گرفت. حدود ساعت ۱۳:۰۰ خبرنگار سی‌بی‌اس که در محل حادثه حاضر شده مدعی می‌شود که صحنه حادثه پاکسازی شده است. حدود ساعت ۱۵:۳۰ اوکراین اعلام کرد اطلاعات مهمی را در خصوص این سانحه از آمریکا دریافت کرده است. حدود ساعت ۲۲:۱۳ خبرگزاری‌ها در خبری مدعی شدند که نتیجه تحقیقات در مورد هواپیمای اوکراینی فردا مشخص خواهد شد.

نکته تکمیلی:

صبح جمعه نتیجه تحقیقات ستاد کل نیروهای مسلح به پایان رسیده و مشخص شده که موشک توسط واحد پدافندی سپاه به هواپیما شلیک شده است. حدود ساعت ۱۶:۰۰ رئیس جمهور از نتیجه تحقیقات ستاد کل نیروهای مسلح مطلع می‌شود و دستور برگزاری جلسه فوری شورای عالی امنیت ملی را صادر می‌کند.

شنبه ۲۱ دی:

ساعت ۷:۰۴ صبح اطلاعیه ستاد کل نیروهای مسلح منتشر می‌شود. در این اطلاعیه به طور خلاصه اعلام شد: نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران به منظور پاسخگویی به تهدیدات احتمالی در بالاترین سطح آماده‌باش قرار گرفتند. پروازهای جنگی نیروهای تروریست آمریکایی در پیرامون کشور افزایش یافت و برخی اخبار نیز از مشاهده اهداف هوایی به سمت مراکز راهبردی در کشور به واحدهای دفاعی واصل و اهداف متعددی در برخی صفحات رادار مشاهده شد که موجب حساسیت بیشتر در مجموعه‌های پدافند هوایی گردید. هواپیمای اوکراینی در هنگام چرخش، کاملاً در حالت نزدیک شونده به یک مرکز حساس نظامی سپاه و در ارتفاع و شکل پروازی یک هدف متخاصم قرار گرفت که در این شرایط بر اثر بروز خطای انسانی و به صورت غیر عمد، هواپیمای مذکور مورد اصابت قرار گرفت. همچنین در طی این بیانیه ستاد کل نیروهای مسلح ضمن عرض تسلیت و اظهار همدردی با خانواده‌های داغدار هم وطن و جان باختگان اتباع سایر کشورها و عذرخواهی به خاطر خطای انسانی پیش آمده، اطمینان کامل می‌دهد با پیگیری انجام اصلاحات اساسی در فرآیندهای عملیاتی در سطح نیروهای مسلح امکان تکرار این گونه خطاها را غیر ممکن ساخته و بلافاصله مقصر آن را به سازمان قضایی نیروهای مسلح معرفی نماید تا با خطاهای صورت گرفته برخورد قانونی صورت گیرد.

جواد ظریف وزیر امور خارجه در ساعت ۸:۰۰ صبح در پیامی در صفحه مجازی خود گفت: یک روز غم انگیز. نتایج مقدماتی تحقیقات داخلی توسط نیروهای مسلح: خطای انسانی در زمان بحران حاصل از ماجراجویی آمریکا منجر به این فاجعه شد. ما عمیقاً متأسف هستیم، پوزش می‌طلبیم و به مردمان، خانواده همه قربانیان و ملت‌های آسیب دیده، تسلیت می‌گوییم. بیانیه حسن

روحانی، رئیس جمهور در ساعت ۸:۱۵ صبح منتشر شد و در آن مطرح شد: با نهایت تأسف و تأثر، ساعاتی قبل از نتیجه تیم تحقیقاتی ستاد کل نیروهای مسلح مربوط به سانحه سقوط هواپیمای مسافربری اوکراینی مطلع شدم. در فضای تهدید و ارباب رژیم متجاوز آمریکا علیه ملت ایران پس از شهادت سردار قاسم سلیمانی و به منظور دفاع در برابر حملات احتمالی ارتش آمریکا، نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران در آماده باش صددرصد قرار داشتند که متأسفانه خطای انسانی و شلیک اشتباه، به یک فاجعه بزرگ منجر شد و دهها انسان بی‌گناه قربانی شدند. جمهوری اسلامی ایران از این اشتباه فاجعه بار بسیار متأسف است و اینجانب از سوی جمهوری اسلامی ایران به خانواده‌های قربانیان این فاجعه دردناک، عمیقاً تسلیت عرض می‌کنم و به کلیه دستگاه‌های ذیربط دستور می‌دهم که تمامی اقدامات لازم برای جبران، همدردی و دلجویی از ایشان به عمل آورند. همچنین ضمن ابراز تأسف شدید، همدردی دولت ایران را به ملت‌ها، دولت‌ها و خانواده‌های قربانیان غیرایرانی تقدیم می‌نمایم. این حادثه دردناک موضوعی نیست که به سادگی بتوان از کنار آن گذشت. می‌بایست تحقیقات تکمیلی برای شناسایی کلیه علل و عوامل این فاجعه ادامه یافته و مسبب این اشتباه نابخشودنی مورد پیگرد قانونی قرار گرفته و نتایج به استحضار ملت شریف ایران و خانواده‌های قربانیان برسد. همچنین ضرورت دارد برای رفع نقاط ضعف سامانه‌های پدافندی کشور، ترتیبات و تمهیدات لازم اتخاذ گردد تا هرگز چنین فاجعه‌ای تکرار نشود.

پس از آن ابراهیم رئیسی، رئیس قوه قضائیه در طی پیامی ضمن تسلیت به خانواده‌های داغدار دستور داد: سازمان قضایی نیروهای مسلح در اسرع وقت با دریافت و جمع‌آوری مستندات مربوط به ستاد کل نیروهای مسلح، سپاه پاسداران انقلاب اسلامی و سازمان هواپیمایی کشور و اخذ توضیح از مقامات مسئول مطلع، نسبت به شناسایی واقعیت قضایی مقصرین بروز این حادثه ناگوار اقدام و برابر ضوابط و مقررات قانونی رسیدگی و نتیجه را به صورت مستمر به اینجانب منعکس نمایند. در ساعت ۱۳:۰۰ پیام رهبر معظم انقلاب منتشر شد. محتوای پیام بدین شرح بود: با اطلاع از نتایج تحقیقات ستاد کل درباره‌ی حادثه‌ی هواپیمای مسافربری اوکراینی و اثبات دخالت خطای انسانی در آن، مصیبت درگذشت جان‌باختگان این حادثه‌ی اندوهبار برای اینجانب بسیار سنگین‌تر شد. لازم میدانم اولاً به خانواده‌های معظم این عزیزان بار دیگر همدردی عمیق و تسلیت صمیمانه‌ی خود را ابراز کنم و از خداوند متعال برای آنان بردباری و آرامش روحی و قلبی تمنا نمایم. ثانیاً به ستاد کل

نیروهای مسلح مؤکداً درباره‌ی پیگیری کوتاهی‌ها یا نقصی‌های احتمالی در این حادثه‌ی دردناک سفارش کنم. ثالثاً مراقبت و پیگیری‌های لازم برای عدم امکان تکرار چنین سانحه‌ای را از مدیران و مقامات ذی‌ربط مطالبه‌ی نمایم. پروردگار عزیز و کریم به درگذشتگان لطف و رحمت و به داغداران صبر و اجر عنایت فرماید.

در ساعت ۱۳:۳۰ ظهر سردار حاجی زاده، فرمانده هوافضای سپاه طی یک سخنرانی تلویزیونی ضمن ابراز تأسف بابت حادثه پیش آمده، به ارائه توضیحات پیرامون آنچه رخ داد و عذرخواهی باعث حادثه پرداخت. اهم نکات این سخنرانی بدین شرح است: حادثه دلخراش سرنگونی هواپیمای مسافربری خطوط هوایی اوکراین را در غرب کشور بعد از اجرای عملیات ضربات موشکی علیه پایگاه‌های آمریکا شنیدم. موقعی که اطمینان پیدا کردم این اتفاق افتاده آرزوی مرگ کردم برای خودم که ای کاش می‌مردم و این حادثه را شاهد نبودم ما یک عمر خودمان را پیشمرگ مردم کردیم و امروز هم آبرویمان را با خداوند متعال معامله می‌کنیم و در این شرایط سخت مقابل دوربین‌ها ظاهر شدیم توضیح بدهیم. بررسی‌های این حادثه توسط ستادها بالاتر و مجموعه قوه قضاییه بررسی و اطلاعات کامل می‌شود و همین ابتدای صحبت عرض کنم که ما گردنمان از موباریکتر است همه مسئولیت کار را می‌پذیریم و هر گونه تصمیمی مسئولان بگیرند مطیع اجرای آن هستیم. بیش از یک هفته شرایط و التهابات منطقه و احتمال درگیری نسبت به سال‌های گذشته شاید از ابتدای انقلاب بی‌سابقه بود و احتمال درگیری بالا بود. نیروهای هر دو طرف در آماده‌باش صددرصد بودند به‌ویژه که آمریکایی‌ها اعلام کرده بودند ۵۲ نقطه در ایران را می‌زنند. برای همین همه یگان‌های آفندی و پدافندی در آماده‌باش صددرصد بودند. در مراحل مختلف چندین بار به این سامانه‌ها از جمله همین سامانه که درگیر شده توسط شبکه یکپارچه اعلام می‌شود، موشک‌های کروز به سمت کشور شلیک شده است و در یکی دو مرحله تأکید می‌شود و گزارش‌های واصله مبنی بر این است که این کروزها در مسیر هستند و آمادگی داشته باشید. در واقع سامانه‌ها در بالاترین سطح آمادگی قرار داشتند و کافی بود شاسی را فشار دهید. به آنها گفته شده کروزها شلیک شده و در مسیر است. این سامانه درگیر شده و شلیک موشک داشته است.

سردار حاجي زاده با تشریح چگونگی نحوه اصابت موشک به هواپیمای مسافربری اوكرائینی، محل استقرار سامانه پدافند یا سامانه ای که ساعت دوازده شب مستقر و آماده بوده را نشان داد و گفت: زمانی که هواپیما که از فرودگاه امام بلند می‌شود، (سامانه) به سمتی که (با اشاره به نقطه اصابت) می‌بیند می‌رود؛ با توجه به اطلاعاتی که به این اپراتور داده بودند که وضعیت جنگی است و موشک کروز شلیک شده است این بنده خدا این را کروز تشخیص می‌دهد. او موظف بود در این شرایط تماس و تاییدیه بگیرد و خط این اپراتور هم از همین نقطه است. اما در این شرایط ظاهراً سیستم ارتباطی اش با اختلال مواجه بود. حالا یا سامانه جمینگ باعث شده یا شبکه شلوغ بوده، به هر ترتیب نمی‌تواند ارتباط بگیرد. در این شرایط ۱۰ ثانیه فرصت داشت تصمیم بگیرد می‌توانست بزند و می‌توانست نزند که متأسفانه تصمیم بد را می‌گیرد و موشک شلیک می‌شود و هواپیما مورد اصابت قرار می‌گیرد.

فرمانده هوافضای سپاه در خصوص عملکرد سازمان هواپیمایی کشوری اظهار داشت: عزیزان سازمان هواپیمایی کشوری از این مسئله دفاع می‌کردند و می‌گفتند که این حادثه به خاطر اصابت موشک نیست. آنها براساس دانسته‌های خود عمل می‌کردند و از این حادثه اطلاعی نداشتند. بنده صبح چهارشنبه نسبت به این مسئله مطلع شدم و به مسئولان اطلاع دادم. من در غرب کشور بودم. من نسبت به تقارن این دو حادثه مشکوک بودم بلافاصله به تهران آمدم و گفتم احتمالاً هواپیمای خودی را زده‌ایم. وقتی به تهران رسیدم دیدم ستاد کل هیاتی را برای بررسی این حادثه تشکیل داده و این تیم و کسانی که در این قضیه دخیل هستند را در قرنطینه قرار داده است. یعنی نمی‌شد چیزی را به دیگران بگوییم. دلیل آنکه اطلاع‌رسانی درباره این حادثه چند روز طول کشید، برای نگفتن و پنهان کردن ماجرا نبود بلکه روال این است. صبح جمعه همه اطلاعات جمع و مشخص شد، واقعه چه بوده است. بعد از این حادثه، ستاد کل اقدام به رسانه‌ای کردن موضوع کرد. بنده بعد از اطلاع به مقامات اطلاع دادم. بعد از آن ستاد کل برای بررسی و ارزیابی وارد ماجرا شد و رسیدگی کرد که سریعاً هم انجام شد.

سازمان هواپیمایی کشور درباره اصابت موشک براساس اطلاعات خود اظهار نظر کرده و بر اساس دانسته خود عمل کرده است. براساس دانسته‌های آنها اگر موشکی به هواپیما برخورد می‌کرد، این

هوایما باید در همان آسمان منفجر و متلاشی می‌شد اما این موشک چون کوچک بوده، هوایما در آسمان منفجر نشده و در زمین متلاشی شده است. نیروهای مسلح و سپاه نمی‌خواستند این ماجرا را پنهان کنند ولی روال این بوده است. ما هم متاسف هستیم و مانند خانواده شهدا خود را شریک غم آنها می‌دانیم. نمی‌خواهم کسی را متهم کنم، ما اینجا اطلاع‌رسانی می‌کنیم تا گروه‌هایی که مسئول هستند، این مسئله را بررسی و رسیدگی کنند. بعد از بررسی توسط آنها می‌توان متهم را مشخص کرد. از دید من در شرایط جنگی، باید از سوی مسئولین ذی‌ربط ممنوعیت پرواز اعلام می‌شد اما به هر ترتیب اتفاق نیفتاد. مشکل عدم اعلام ممنوعیت پرواز به بخش هوانوردی برنمی‌گردد و هر خطا و مشکلی بوده در مجموعه نیروهای مسلح است. بخش دولتی، کشوری و شرکت فرودگاه‌ها هیچ تقصیر و قصوری ندارند. این کار وظیفه ما هم نبوده است. مسئول این موضوع افراد دیگری بوده‌اند و آنها باید مدیریت می‌کردند. همانطور که در آن شب من در غرب کشور عملیات ضربات موشکی را فرماندهی می‌کردم و شرایط را کنترل می‌کردم، در این بخش هم عزیزان دیگری مسئول بودند و آنها باید این اقدامات را انجام می‌دادند. منتها این زمینه فراهم شد تا این فرد، این خطای بزرگ را انجام دهد و متأسفانه این حادثه رخ بدهد.

ساعت ۱۳:۴۰ اسحاق جهانگیری، معاون اول رئیس‌جمهور گفت: حادثه ساقط شدن هوایمای اوکراینی در اثر خطای انسانی پدافند هوایی فاجعه‌ای سنگین و ملی است. باید خود را جای تک تک بازماندگان این فاجعه، شهروندان ایرانی و مسئولان بگذاریم تا به عمق و ابعاد آن، از قربانی شدن جوانان نخبه تا لطمه دیدن اعتماد اجتماعی و مسائل فنی و نظامی حساس باشیم. همچنان باید پیگیر جدی و شفاف زمینه‌ها و عوامل بروز این خطای زیان‌بار بود و با همدردی و ژرف‌اندیشی دامنه‌ها و پیامدهای آن را تحمل پذیر کرد. خود را شریک داغ سنگین همه خانواده‌های سوگوار و عموم ملت می‌دانم. ساعت ۱۵:۱۵ علی لاریجانی، رئیس‌مجلس طی بیانیه‌ای مطرح کرد: اطلاع از نتیجه تحقیقات در خصوص سانحه دلخراش سقوط هوایمای مسافربری اوکراینی و اثبات دخالت خطای انسانی در آن، بار سنگین‌اندرده و مصیبت این حادثه را فزونی مضاعف بخشید. از این رو تاثر و تالم عمیق خود و نمایندگان مجلس شورای اسلامی را از وقوع این خطای فاجعه‌بار اعلام و ضمن ابراز همدردی خالصانه با یکایک بازماندگان این عزیزان، به ایشان صمیمانه تسلیت عرض کرده و از درگاه احدیت برای آنان صبر و آرامش طلب می‌کنم. بررسی ابعاد این خطا، وظیفه مهمی

است که باید در اولویت کار دستگاه‌های ذیربط قرار گیرد. همچنین شناسایی عوامل قصور یا تقصیر در ایجاد این واقعه تاسفبار، مطالبه به حقی است که نباید از آن غفلت گردد. مجموعه دستگاه‌های مرتبط باید تدبیری اتخاذ کنند تا راه بر تکرار چنین سانحه تلخی بسته شود و خطایی از این دست تحت هیچ شرایطی به وقوع نپیوندد.

یکشنبه ۲۲ دی:

ساعت ۹:۴۵ جواد ظریف، وزیر امور خارجه در صفحه شخصی خود در شبکه‌های اجتماعی مجازی نوشت: با تمام وجود سر خم می‌کنم. در برابر جانکاهی فاجعه، در برابر از دست شدن انسان‌ها و رخ در رخ خانواده‌هایی که هنوز چشم بر آسمان دارند. تمام قد تعظیم می‌کنم در برابر رویاهایی که بر زمین افتادند، در برابر دیدارهایی که هرگز تازه نشد و در سوگ انتظاری که برای همیشه به درازا خواهد کشید. وی افزود: «مهم نیست کجای یک ساختار ایستاده‌ایم، کجای یک اشتباه بدفرجام، در این تراژدی تاریخی باید شرمسار ایران، شرمسار شهروندان بود که مردم بر همه چیز مقدم‌اند. نه در مقام وزیر خارجه که به عنوان یک هموطن، شانه به شانه‌ی همه ایرانیان، داغدار اندوه بزرگی هستم که وطن را فرا گرفته. همچنین ساعت ۱۸:۰۰ علی شمخانی دبیر شورای عالی امنیت گفت: متأسفانه هنوز جامه مشکی مردم قدرشناس ایران در عزای سردار شهید قاسم سلیمانی بر تن بود که مجدداً سوگوار این عزیزان شدند. نیروهای مسلح خود را داغدار این سوگ ملی می‌دانند شمخانی با گرامیداشت یاد و نام سرنشینان این پرواز به ویژه فرهیختگان علمی که فرزندان این سرزمین و پرورش یافتگان دانشگاه‌های جمهوری اسلامی ایران بودند، افزود: نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران خود را داغدار اصلی این سوگ ملی می‌دانند. وی با اشاره به مجاهدت و جانفشانی ۴۱ ساله سپاه در میدان‌های مختلف دفاع از امنیت و آسایش مردم افزود: حزن و تأسف و دلشکستگی مجموعه فرماندهان و نیروهای سپاه پاسداران برای این حادثه غم‌انگیز کم سابقه است علل طولانی شدن اعلام دلیل سقوط هواپیما دبیر شورای عالی امنیت ملی فرآیند طولانی شدن اعلام دلیل سقوط هواپیمای اوکراینی را ضرورت بررسی همه عوامل از جمله اقدامات احتمالی دشمن از جمله «جمینگ»، «هک سیستم‌ها»، «موضوع نفوذ» و عوامل مرتبط دیگر عنوان کرد و اظهار داشت: از اولین ساعات سقوط هواپیما، جمهوری اسلامی ایران با دعوت و پذیرش مجموعه

کشورهای ذیربط خارجی شرایط بررسی کارشناسی سانحه بدون هیچ محدودیتی را فراهم کرد. شمعخانی موضوع وجود قصد برای کتمان دلایل این حادثه را با توجه به ماهیت و شاخص‌های فنی آشکار ساز اساساً غیر ممکن خواند و گفت: اثبات هر یک از عوامل تاثیرگذار بر شلیک موشک، می‌توانست نحوه اطلاع رسانی و واکنش کشور به این رخداد را در شرایط کاملاً متفاوتی قرار دهد.

دوشنبه ۲۳ دی:

علی ربیعی، سخنگوی دولت در ساعت ۱۲:۴۵ ظهر طی یک مصاحبه نکاتی را مطرح کرد: در هفته‌ای که گذشت، هنوز از داغ فقدان سردار شهید قاسم سلیمانی فارغ نشده بودیم و عزادار از دست دادن این سردار بزرگ مقاومت بودیم که داغ دیگری از راه رسید و بر سینه‌هایمان آوار شد. از آن غم انگیزتر و مصیبت بارتر این بود که بعد از تقریباً سه روز با خبر شدیم که این هواپیما در نهایت تاسف با آتش پدافند خودی ساقط شده است و این دردی مضاعف بر دل‌های ما نهاد. اکنون ما هم عزادار شده ایم و هم دغدغه‌مند و نگران. عزادار و سوگواریم چرا که جان انسان‌ها که زن و بچه و عروس و داماد و بچه‌های خوب و نخبه‌ما و برخی از هم‌نوعان ما در این حادثه که ناشی از یک خطا بوده از بین رفته است. دغدغه‌مند و نگران هستیم، چون به هر حال ذهن همه ما و ملت ما را درگیر کرده است. دغدغه اینکه چه باید بکنیم که دیگر هیچگاه این خطای بزرگ اتفاق نیفتد و دغدغه دیگر اینکه چگونه این لطمه بزرگی که به اعتماد عمومی مردم و مرجعیت رسانه‌ای و اطلاع رسانی کشور وارد شد را جبران کنیم. انتقادات زیادی در این روزهای غم‌انگیز متوجه مسئولان و مقامات ذیربط کشور شد. ما متهم به دروغ‌گویی و پنهانکاری شدیم در حالی که واقعا این‌گونه نبود. حتی در بیانیه‌ای که من در پنجشنبه شب منتشر کردم برداشت عدم صداقت صورت گرفت. اما واقعیت این است که ما دروغ نگفتیم. دروغ به معنی جعل آگاهانه و عامدانه واقعیت است. این چیزی بود که از جانب ما به هیچ وجه اتفاق نیفتاد. همه کسانی که در آن روزها و در اوج جنگ روانی آمریکا علیه ملت ایران اظهار نظر می‌کردند مبتنی بر عرق ملی و با استناد به اطلاعات موجود در همان لحظه اظهار بود و همه موضع‌گیری‌ها ریشه در بی‌اطلاعی و یا بهتر بگویم بی‌اطلاع گذاشتن آنها داشت.

آنچه من نیمه شب پنجشنبه بیان کردم مبتنی بر مشاهده جنگ روانی گسترده آمریکا علیه ملت ایران و از سوی دیگری مبتنی بر اطلاعاتی بود که در اختیار کل دولت بود مبنی بر اینکه موشک هیچ

نقشی در این حادثه نداشته است. حالا الان قصد ندارم در این مجال از تماس‌های مکرر و اقداماتی که تا نیمه شب ادامه داشت سخن بگویم، اما فرجام همه پرسش‌ها بر این قرار گرفت که موشکی اصابت نکرد. هیچ یک از مقامات دولت تا عصر روز جمعه از علت اصلی سقوط هواپیما مطلع نبودند. روز جمعه نتایج تحقیقات نهایی شده ستاد کل نیروهای مسلح در دبیرخانه شورای امنیت ملی بررسی و به اطلاع رئیس جمهور رسید و پس از آن جلسه‌ای در دفتر رئیس جمهور تشکیل شد.

همه بهت زده، ناراحت و نگران بودند. هیچ یک از مقامات دولت از جمله شخص رئیس جمهور تا عصر روز جمعه از علت اصلی سقوط هواپیما که همان آتش پدافند غیر عمدی خودی بوده مطلع نبودند و تا آن ساعت همان‌گونه که سردار حاجی زاده هم عنوان کردند صرفاً بر اساس اطلاعات داده‌های موجود همان موقع اظهار نظر می‌کردند. به هر حال از عصر روز جمعه که رئیس جمهور از موضوع مطلع شدند دستور تشکیل شورای عالی امنیت ملی را دادند که منجر به صدور بیانیه ستاد کل نیروهای مسلح و بیانیه رئیس جمهوری در این خصوص شد. از همان ساعت رئیس جمهوری تأکید کردند که به سرعت به مردم اطلاع رسانی شود. همین جا از همه ملت ایران، افکار عمومی و روزنامه نگاران عزیز عذرخواهی می‌کنم. واقعیت این است که دولت خود گرفتار این چرخه معیوب اطلاع رسانی و کسب اطلاعات است. برخی انتقاد می‌کنند که چرا قبل از اعلام موضع تحقیق بیشتری بعمل نیاموردی، اما واقعیت این است که پیش از اظهار نظر از همه مسئولان ذیربط استعلام کردم و آن‌ها هم همگی براساس اطلاعاتی که داشتند اطمینان دادند که موشکی در کار نبوده است. اقدام روز شنبه ستاد کل نیروهای مسلح در صدور بیانیه‌ای که با صداقت و مسئولیت‌پذیری این حادثه را بر عهده گرفتند و اعلام کردند که ناشی از یک خطای انسانی بوده؛ قابل تقدیر و شروع خوبی است که قطعاً با شفافیت تا انتها ادامه خواهد یافت. با این حال نمی‌توان منکر شد که غم و اندوه بزرگی بر دل‌های بازماندگان آن عزیزان و همچنین تمام ملت ایران نشست و متأسفانه در اثر تعلل و کوتاهی در اطلاع رسانی به موقع این حادثه، ضربات و لطمات جبران‌ناپذیری به سرمایه اجتماعی همه ما وارد شد. یکی از مباحث مهم و مورد بحث بررسی ساختارهای اطلاع رسانی و یافتن نواقص است که انتظار می‌رود بعد از این ماجرا به نحوی سیستم‌هایمان را ارتقاء دهیم که احتمال خطای انسانی

در آن‌ها به صفر برسد و ساختارهای اطلاع رسانی دقیق و بهنگام در مواقع مهم و حیاتی اصلاح شود و ما از این چرخه معیوب خارج شویم. در این میان نباید فراموش بکنیم که ریشه این اتفاق ناگوار در کجا بود و از کجا آغاز شد. از همان شبی بود که رژیم امریکا تصمیم به ترور بزدلانه سردار سلیمانی گرفت و سایه جنگ را بر سر این کشور گستراند و یک اضطراب و فشار روانی سنگین اجتماعی و سیاسی بر جامعه ما تحمیل کرد. در خلال این سوگواری مردم ایران شاهد بودیم که ترامپ به زبان فارسی برای مردم ما اشک تمساح ریخت و ادعا کرد در کنار مردم ایران ایستاده است. مردم ایران فراموش نمی‌کنند این فرد همان کسی است که بلافاصله بعد از ترور محبوب‌ترین سردار این کشور، تهدید به بمباران ۵۲ نقطه فرهنگی کرد و همین حالا ریشه عمده مشکلات اجتماعی و معیشتی، دارویی و غذایی مردم ایران متأثر از تحریم‌های ضد بشری همین فرد است. هم او بود که با خروج از برجام، امید ملت ایران را به ناامیدی بدل کرد و حالا ژست حامی و دلسوز ملت ما را می‌گیرد.



۳) ماهیت حادثه از زاویه نقض اعتماد:

همانطور که در بخش مقدمه مطرح شد، ماهیت نقض اعتماد (تخلف) می‌تواند بر شیوه‌های ترمیم اعتماد تاثیر بگذارد. در واقع اعتماد به روش‌های مختلفی می‌تواند نقض شود. ماهیت و نوع نقض شدن اعتماد پیامدهای مهمی بر چگونگی ترمیم اعتماد دارد. بنابراین پیش از بررسی و ارزیابی راهبردهای ترمیم اعتماد اتخاذ شده توسط مقامات حاکمیتی در حادثه سقوط هواپیمای اوکراینی، لازم است ماهیت حادثه از زاویه نقض اعتماد تشریح شود.

در این خصوص دو نکته قابل ذکر است. اول اینکه در حادثه سقوط هواپیمای اوکراینی چند نوع نقض اعتماد توسط حاکمیت رخ داد. دو تخلف مهمتر و متمایز که باعث شکسته شدن اعتماد شد، هدف قرار دادن هواپیما و پس از آن سه روز انکار و پنهان کردن حقیقت بود. با توجه به اینکه دو تخلف هر یک به صورت متمایز به اعتماد آسیب وارد کردند، بررسی ماهیت آنها و بعد ارزیابی راهبردهای ترمیم اعتماد استفاده شده باید به صورت جداگانه انجام شود. نکته دوم این است که در اظهار نظر دقیق در رابطه با ماهیت رخداد نقض اعتماد باید نگرش‌های مردم در نظر گرفته شود. این نگرش‌ها باید از ارزیابی‌های میدانی و افکارسنجی به دست بیایند. اما با توجه به اینکه چنین داده‌هایی در این خصوص در دسترس نیست، در این بخش از روی شواهد علمی - و نه الزاماً واقعیت‌های میدانی - اظهار نظر می‌شود.

در بررسی ماهیت نقض اعتماد به شش سوال باید پاسخ داده شود که در ادامه مطرح خواهند شد:

• مولفه‌های اعتماد:

۱- تخلف صورت گرفته کدام یک از مولفه‌های اعتماد را نقض کرده است؟

درک کامل نقض اعتماد، مستلزم توضیح نوع اعتماد نقض شده است. چارچوب‌های مفهومی اعتماد نشان می‌دهند اعتماد از مولفه‌های گوناگونی تشکیل شده است. طبق چارچوب مفهومی که در مقدمه توضیح داده شد، اعتماد دارای ۵ مولفه شایستگی، درستکاری، خیرخواهی، عدالت و گشودگی است. برای مثال تخلفات مبتنی بر اعتماد به شایستگی نسبت به تخلفات مبتنی بر اعتماد به درستکاری تاثیرات متمایزی بر فرایند ترمیم اعتماد و چگونگی ترمیم آن دارند. با توجه به اینکه واقعه رخ داده از چند زاویه اعتماد نقض شد در پاسخ به این سوال مولفه‌های آسیب دیده اعتماد

به تفکیک رخداد‌های نقض اعتماد مطرح می‌شود. دو رخداد اصلی نقض اعتماد شلیک پدافند به هواپیمای اوکراینی و تاخیر سه روزه در اعلام علت حادثه بود.

نقض اعتماد در شلیک پدافند به هواپیما:

نوع اعتمادی که در این حادثه آسیب دید، اعتماد به شایستگی بود. اگر حاکمیت توانایی انجام وظایف محوله و برآورده کردن انتظارات مردم را به نحو احسن داشته باشد و با داشتن مجموعه‌ای از ویژگی‌ها (مثل استعداد، مهارت، دانش و تخصص) بتواند عملکرد موثری در حوزه مربوط به وظایف خود نشان دهد و به طور کلی در آن حیطه خاص اثرگذار باشد، اعتماد به شایستگی در نظر مردم ایجاد خواهد شد. با توجه به اینکه سپاه مسئولیت پرتاب موشک و سقوط هواپیما را برعهده گرفت و آن را به رخ دادن خطای انسانی نسبت داد، در قدم اول شایستگی سپاه و بعد شایستگی حاکمیت آسیب دید. بنابراین در حادثه رخ داده، اعتماد اصلی که نقض شد، اعتماد به شایستگی بود.

هر چند اعتماد به شایستگی بیشترین آسیب را دید اما اعتماد به خیرخواهی نیز تا حدی ممکن است آسیب دیده باشد. در فرآیند سیاستگذاری انگیزه‌های جهت دهنده همواره به اندازه نتایج واقعی مهم بوده‌اند. مردم زمانی به خیرخواهی حاکمیت اعتماد می‌کنند که باور داشته باشند حاکمیت قصد دارد بدون انگیزه‌های منفعت طلبانه به مردم نیکی کند و تمام انگیزه حاکمیت کمک کردن به مردم است. در شرایطی که خیرخواهی در روابط اعتماد وجود داشته باشد، مردم این باور را دارند که حاکمیت قصد دارد به مردم کمک کند و سود برساند حتی اگر درخواست مستقیم کمک وجود نداشته باشد و همچنین حتی اگر پاداش بیرونی برای حاکمیت از این اقدام ایجاد نشود. با توجه به اینکه در این حادثه بعضاً این ادراک ایجاد شد که برای سپاه یا حاکمیت اهداف خود مانند انتقام خون سردار سلیمانی یا مقابله با آمریکا از منفعت، امنیت و جان مردم مهمتر است و اولویت بالاتری دارد، ممکن است اعتماد به خیرخواهی نیز تا حدی آسیب دیده باشد.

نقض اعتماد در تاخیر سه روزه اعلام علت حادثه:

در نقض اعتمادی که حاصل تاخیر سه روزه در اعلام علت حادثه بود، نوع اعتمادی که آسیب دید، اعتماد به درستکاری بود. آسیب به این مولفه اعتماد نه به دلیل خود حادثه شلیک پدافند به هواپیما بلکه به دلیل شیوه عملکرد حاکمیت پس از حادثه رخ داد. آسیب به اعتماد به درستکاری در این حادثه

اگر بیشتر از آسیب شایستگی نباشد، کمتر نخواهد بود. اعتماد به درستکاری حاکمیت فقط ادراک از میزان وجود فساد یا سوء استفاده از قدرت نیست. بلکه به معنی همسویی و پایبندی به ارزش‌ها، اصول و هنجارهای اخلاقی مشترک نیز هست. صداقت داشتن، عمل کردن به وعده‌ها، ثبات نظر، داشتن یکپارچگی رفتاری (عدم ریاکاری) و عدم فساد از متغیرهای اعتماد به درستکاری هستند. با توجه به اینکه در ۷۲ ساعت پس از وقوع حادثه، نقش پرتاب موشک در سقوط هواپیما قویا تکذیب و انکار می‌شد و پس از آن با افشای شواهد و اقرار رسمی حاکمیت، حقیقت شفاف شد، صداقت و پایبندی به برخی ارزش‌های اخلاقی زیر سوال رفت و حاکمیت متهم به دروغ و پنهان کاری شد. علاوه بر این ثبات (یکی دیگر از متغیرهای اعتماد به درستکاری) که به معنی ارزیابی نسبت به عدم وجود ثبات و پایداری و تغییر مستمر و مکرر در نظرات، تصمیمات و اقدامات به دلیل تردید، واهمه، مصمم نبودن، یا اختلاف نظر می‌باشد زیر سوال رفت زیرا در اظهارات مقامات چه با یکدیگر و چه در طول زمان ثبات نبود و بعضا تناقضات متعددی نیز در موضع‌گیری‌ها و بیانات مشاهده می‌شد.

در مدت تاخیر سه روزه تا اعلام علت حادثه این تصور مخصوصا توسط رسانه‌های معاند و بیگانه ایجاد شده بود که حاکمیت تلاش می‌کند از افشای حقیقت ممانعت کند. با توجه به این ادراک، اعتماد به گشودگی نیز تا حدی شکسته شد. در طی واکنش‌های حاکمیت پس از وقوع حادثه و نیز شیوع اخبار جعلی مبنی بر ممانعت و مقاومت ایران بر ورود تیم‌های متخصص خارجی و یا ارسال جعبه سیاه هواپیما برای بازخوانی آن، این ادراک تا حدی در مردم ایجاد شد که حاکمیت شفافیت لازم را ندارد و قصد دارد پنهان کاری کند و پاسخگو نباشد.

• نقض بنیادین در مقابل پیرامونی:

۲- تخلف صورت گرفته در حوزه اصلی شهرت بوده است؟

نقض اعتماد می‌تواند در موضوعی بنیادین یا پیرامونی رخ دهد و این مورد پیامدهای مهمی برای ترمیم اعتماد دارد. نقض بنیادین، شامل تخلفاتی است که در جدیدترین و مرتبط‌ترین حوزه شهرت فرد یا زمینه تعاملی خاصی که طرفین در آن با یکدیگر مرتبط هستند، صورت گرفته باشد. تخلف و نقض اعتمادی که در حوزه شهرت فرد رخ دهد می‌تواند به صورت قابل توجهی نگرش مخاطب را حتی در حوزه‌های دیگر تغییر دهد و اعتماد را تخریب کند. در موضوع هدف قرار دادن هواپیما

توسط پدافند سپاه، تخلف رخ داده از نوع بنیادین است به دلیل اینکه سپاه و حاکمیت همواره شعار تلاش برای حفظ امنیت ایران را به عنوان یکی از شعارهای اصلی خود مطرح می‌کند. در چنین شرایطی که روی امنیت کشور تاکید می‌شود، وقتی سپاه اشتباهی می‌کند که دقیقاً امنیت مردم کشور آسیب می‌بیند و جان تعدادی از ایرانیان از دست می‌رود، آسیبی که به اعتماد وارد می‌شود به مراتب بیشتر از تخلفات دیگری است که سپاه ممکن است مرتکب شود. علاوه بر این، در موضوع تأخیر سه روزه اعلام علت حادثه، نقض صورت گرفته احتمالاً پیرامونی است. هر چند صداقت، شفافیت، دوری از پنهانکاری همواره از ارزش‌های اخلاقی بسیار مهم است اما جزو حوزه‌های اصلی شهرت سپاه که همواره شعار آن را بدهد و ادعا کند نیست.

• شدت نقض اعتماد:

۳- تخلف صورت گرفته چه قدر پیامدهای شدید و برگشت ناپذیر داشته است؟

شدت نقض اعتماد نیز یکی از عناصر مهمی است که پیامدهایی بر ترمیم اعتماد دارد. بزرگی یک تخلف، درجه‌ای است که تخلف می‌تواند اساس رابطه را متزلزل کند و عواقب بسیار جدی ایجاد کند. میزان آسیبی که تخلف وارد کرده است، شدت تجربه مخاطب و برگشت ناپذیری پیامدهای تخلف از مولفه‌های شدت نقض اعتماد است. مطالعات نشان داده‌اند با افزایش شدت تخلف، اثربخشی راهبردهای ترمیم اعتماد کاهش می‌یابد. اشتباهی که سپاه با هدف قرار دادن هواپیمای اوکراینی انجام داد، پیامدهای شدیدی داشت و در طی آن بالاترین حد آسیب به انسان‌ها وارد شد. همچنین این آسیب به دلیل اینکه به مرگ افراد و متلاشی شدن هواپیما منجر شد، برگشت ناپذیر است. بنابراین نقض اعتمادی که در حادثه هواپیمای اوکراینی رخ داد، شدت بسیار بالایی داشته است. اما شدت نقض اعتماد در تأخیر سه روزه اعلام علت حادثه به اندازه مورد قبل زیاد نیست. در واقع هر چند اتفاق نامطلوبی رخ داده است اما پیامدهای آن قابل جبران می‌باشد.

• فراوانی نقض اعتماد:

۴- تخلف انجام شده چه قدر قبلاً سابقه داشته و تکراری بوده است؟

ترمیم تخلفات مکرر دشوارتر از تخلفاتی است که به صورت محدود اتفاق افتاده است. هر قدر موارد نقض اعتماد بیشتر می‌شود، شواهد فزاینده‌ای برای مخاطب ارائه می‌کند که نقض اعتماد یک

رفتار عادی طرف متخلف است. هر قدر دفعات وقوع تخلف بیشتر باشد، راهبردهای ترمیم اعتماد احتمالا کمتر موثر خواهد بود زیرا اعتماد کنندگان احتمالا تلاش‌های ترمیم اعتماد را کمتر صادقانه تلقی می‌کنند. با توجه به اینکه چنین حادثه‌ای که اشتباهها به یک هدف خودی حمله شود قبلا در کشور و توسط سپاه سابقه نداشته است، می‌توان گفت مزیتی برای ترمیم اعتماد آسیب دیده در طی آن محسوب می‌شود. چنانچه حتی یکبار دیگر حادثه‌ای مشابه تکرار شود، اعتماد به مراتب آسیب بیشتری خواهد دید و ترمیم آن چندین برابر مشکل‌تر خواهد شد. اما در نقض اعتماد مربوط به تاخیر سه روزه در اعلام علت وقوع حادثه، با توجه به اینکه قبلا هم تجربه بیان حرف‌هایی خلاف واقع یا پنهان کردن اشتباهات انجام شده توسط برخی مسئولین و نهادها وجود داشته و البته با توجه به شیوع اخبار جعلی در کشور و نداشتن راهبرد منسجم و مناسب برای مقابله با این اخبار و هجمه‌ها، به نظر می‌رسد در ادراک مردم این نوع تخلف قبلا سابقه داشته و تکرار شونده بوده است. بنابراین آسیبی که این تخلف به اعتماد زده احتمالا با راهبردهای ترمیم سخت‌تر قابل جبران باشد.

• ادراک عامدانه بودن نقض اعتماد:

۵- تخلف صورت گرفته عامدانه انجام شده یا غیر قابل کنترل بوده است؟

اینکه تخلف عمدی، ارادی و آگاهانه انجام شده باشد یا خیر پیامدهای مهمی برای ماهیت و شدت نقض و به دنبال آن ترمیم اعتماد دارد. به طور کلی اگر مخاطب، این ادراک را داشته باشد یک تخلف عامدانه انجام شده است، معمولا تاثیر منفی بیشتری بر اعتماد دارد و بیشتر اعتماد را می‌شکند و ترمیم آن را دشوارتر می‌کند. در شرایطی که استنباط شود تخلف ارادی و آگاهانه انجام شده است در مقابل شرایطی که در آن تخلف به دلیل برخی عوامل موقعیتی بیرونی یا غیرقابل کنترل ایجاد شده باشد، اعتماد بیشتر آسیب می‌بیند. ترمیم اعتماد زمانی آسان‌تر خواهد بود که علت تخلف به عواملی خارج از شخص متخلف، خارج از کنترل او نسبت داده شود و علت ایجاد تخلف ناپایدار نیز باشد (یعنی بعید باشد در شرایط مشابه تکرار شود). در حادثه سقوط هواپیمای اوکراینی با توجه به اینکه علت شلیک پدافند به شرایط متشنج منطقه و همچنین خطای انسانی غیر عمد نسبت داده شده بود، به نظر می‌رسد عمده برداشته‌ها در افکار عمومی و حتی موضع‌گیری مقامات سایر کشورها بر این هستند که هر چند پدافند سپاه به هواپیما شلیک کرد اما این اتفاق از روی عمد و قصد از پیش برنامه ریزی شده نبود. وجود این ادراک در افکار عمومی نشانه مثبتی برای تسهیل فرایند

ترمیم اعتماد است. البته برخی تلاش‌ها که عمدتاً از سمت معاندین نظام انجام شد در پی اثبات عامدانه بودن حادثه (یعنی ایران عمداً هوایمای را هدف قرار داد تا بر عهده آمریکا بگذارد) یا قابل کنترل بودن ایجاد حادثه (آسمان کلیر نشد تا عملیات عین الاسد افشا نشود یا با کلیر شدن آسمان رخ ندادن حادثه قابل کنترل بود) بودند. در نقض اعتماد مربوط به تاخیر سه روزه در اعلام علت وقوع حادثه، آنچه توسط مردم ادراک شد این بود که کاملاً عامدانه و از روی قصد حاکمیت سه روزه علت حادثه را پنهان کرد. هر چند حاکمیت طبیعتاً زمانی برای صحت‌سنجی علت وقوع حادثه و تصمیم‌گیری پیرامون سیاست مواجهه با آن نیاز داشت اما مردم این تاخیر سه روزه را تاخیری عامدانه برای پنهان کردن علت حادثه دیدند. این نکته نیز قابل توجه است که پس از افشای حقیقت، دولت تلاش کرد خود را از سپاه و حاکمیت جدا کند و اینطور نشان دهد که عامدانه علت وقوع حادثه را انکار نکرده و اظهارات و مواضعی که داشته ناشی از بی‌اطلاعی بوده است.

• زمان نقض اعتماد:

۶- تخلف در ابتدای شکل‌گیری رابطه صورت گرفته یا در مراحل بعدی رابطه؟

نقض اعتماد می‌تواند بسته به زمان وقوع آن در بازه شکل‌گیری رابطه طرفین، متفاوت باشد که همین مسئله تأثیرات مهمی بر ترمیم اعتماد دارد. این تأثیر به دلیل تفاوت در ماهیت یک رابطه تازه شکل گرفته شده در مقایسه با یک رابطه بلند مدت است. نقض اعتمادی که در اوایل یک رابطه رخ دهد، آسیب بیشتری به اعتماد وارد می‌کند و ترمیم آن سخت‌تر خواهد بود. علاوه بر این در مراحل اولیه یک رابطه، افراد از ارزیابی رفتار طرف مقابل در افق زمانی طولانی‌تری برخوردار نیستند و به همین دلیل، تجمیع اطلاعات که می‌تواند تأثیر نقض اعتماد را تعدیل کند، وجود ندارد. در حادثه سقوط هوایمای اوکراینی با توجه به اینکه مردم از ابتدای انقلاب با سپاه و خدمات و فداکاری‌هایی که در حق کشور انجام داده آشنا بودند، بنابراین تخلف در ابتدای رابطه نبود. با انجام این تخلف و نقض اعتماد توسط سپاه هر چند اعتماد آسیب زیادی دید اما اینکه سپاه پیشینه خوبی در افکار عمومی دارد، می‌تواند از عوامل تسهیل‌کننده باشد و به فرایند ترمیم اعتماد کمک کند. نقض اعتماد مربوط به تاخیر سه روزه اعلام علت وقوع حادثه نیز در شرایط مشابهی قرار دارد و در زمینه یک رابطه بلند مدت بین مردم و حاکمیت رخ داده است.

۶۶۹۹

اعتماد و حکمرانی

تأملاتے ہر بابِ حادثہ ہوا پیمای اُوگرانیے

۶۶۹۹



انڈیشکده حکمرانی شریف



۴) راهبردهای ترمیم در
موضوع گیری های رسمی:

وقتی یک نقض اعتماد قابل توجه توسط حاکمیت یا بخشی از آن رخ می‌دهد، مردم معمولاً احساسات منفی شدیدی مانند خشم را نسبت به آن بخش یا کلیت حاکمیت تجربه می‌کنند. نقض اعتماد نه تنها تعادل هیجانی جامعه را تغییر می‌دهد بلکه منجر به عدم تعادل اجتماعی نیز می‌شود. از این منظر پس از رخ دادن یک نقض اعتماد لازم است حاکمیت مجموعه اقداماتی را برای بازگرداندن تعادل و در واقع ترمیم اعتماد آسیب دیده مردم انجام دهد. در حادثه سقوط هواپیمای اوکراینی اعتماد مردم به سپاه، دولت و به طور کلی حاکمیت آسیب دید. این لطمه به اعتماد مردم توسط مسئولین نیز اذعان شد و نسبت به آن آگاهی وجود داشت. برای مثال علی ربیعی، سخنگوی دولت چند روز پس از حادثه در یک سخنرانی گفت: «ما دغدغه‌مند هستیم. دغدغه اینکه چگونه این لطمه بزرگی که به اعتماد عمومی مردم و مرجعیت رسانه‌ای و اطلاع رسانی کشور وارد شد را جبران کنیم». لذا با توجه به این مسئله که آگاهی نسبت به آسیب دیدن اعتماد مردم پس از حادثه وجود داشت، انتظار می‌رود بخش‌های مختلف حاکمیت در طی اقدامات، اظهارات و موضع‌گیری‌های خود پس از حادثه در پی ترمیم اعتماد مردم بوده باشند.

در این بخش موضع‌گیری‌ها، اظهارات و اقدامات مقامات رسمی کشور پس از وقوع حادثه از زاویه ترمیم اعتماد مورد تحلیل و ارزیابی قرار می‌گیرد تا مشخص شود سیاست‌ها و راهبردهای حاکمیت پس از حادثه برای ترمیم اعتماد چه بوده و چه قدر در ترمیم اعتماد به صورت اثربخش عمل کرده است. به طور کلی واکنش حاکمیت به حادثه سقوط هواپیمای اوکراینی را می‌توان در دو مرحله جداگانه دید و به نظر می‌رسد رویکرد و سیاست حاکمیت در هر یک از مراحل با یکدیگر متفاوت است. مرحله اول از لحظه وقوع حادثه تا قبل صبح شنبه ۲۱ دی ماه است که در آن مدت هنوز علت وقوع حادثه اعلام نشده بود. مرحله دوم از زمان انتشار اطلاعیه ستاد کل نیروهای مسلح در ساعت ۷ صبح روز شنبه ۲۱ دی ماه تا چند روز پس از آن می‌باشد. در ادامه راهبردهای حاکمیت برای ترمیم اعتماد در هر یک از این مراحل با مطرح کردن نمونه‌هایی از اظهارات مقامات رسمی مورد بررسی قرار خواهند گرفت.

مرحله اول:

این مرحله مجموعاً ۷۲ ساعت یا سه روز یعنی از زمان به وقوع پیوستن حادثه در ۶:۲۰ صبح چهارشنبه ۱۸ دی تا ۷:۰۰ صبح روز شنبه ۲۱ دی که اطلاعیه ستاد کل نیروهای مسلح منتشر شد، ادامه پیدا کرد. با توجه به اینکه مجموع واکنش‌ها، اظهارات و مواضع مقامات رسمی، تقریباً از رویکرد و سیاست واحدی در مواجهه با حادثه پیروی می‌کنند، این مدت یک مرحله واحد در تحلیل راهبردهای ترمیم اعتماد در نظر گرفته می‌شود.

ابتدا در توضیح شرایط زمینه‌ای این مدت باید سه نکته را مطرح کرد:

اول اینکه خبر سقوط هواپیما، بلافاصله پس از حادثه منتشر شده و همه مطلع شده‌اند اما علت وقوع حادثه در این مدت از منابع رسمی کشور اعلام نشده است. مسئله قابل توجه این است که از عصر روز چهارشنبه اخبار، فرضیه‌ها و شواهد متعددی مبنی بر اینکه علت حادثه برخورد موشک بوده است، در فضای مجازی منتشر شد که هر چه زمان می‌گذشت این شواهد قطعیت بیشتری پیدا می‌کرد. عصر روز چهارشنبه تصاویری از سوراخ‌های بدنه هواپیما و پیدا شدن سرنجنگی یک موشک در فضای مجازی منتشر شد و فرضیه‌هایی نیز مطرح گردید. ظهر پنجشنبه دولت اوکراین به طور رسمی فرضیه سقوط به دلیل برخورد موشک را مطرح کرد. ابتدای شب پنجشنبه مقامات آمریکایی نیز به طور رسمی اعلام کردند هواپیما با موشک ساقط شده است و به عنوان شواهد، رد مادون قرمز موشک‌های شلیک شده را نشان دادند. همچنین فیلمی نیز در فضای مجازی از لحظه برخورد موشک با هواپیما منتشر شد که نیویورک تایمز نیز همان شب آن را تایید کرد. نهایتاً آخر شب پنجشنبه نخست وزیر کانادا رسماً ایران را به شلیک موشک به هواپیما متهم کرد. بنابراین با توجه به فراگیر شدن این شواهد و اظهارات قطعی خارجی در ساعات ابتدایی پس از وقوع حادثه و البته قدرت رسانه‌های خارجی و شبکه‌های مجازی غیررسمی در کشور، به نظر می‌رسد اینکه علت وقوع حادثه شلیک پدافند سپاه بوده تقریباً در افکار عمومی کشور به قطعیت رسیده است.

نکته دوم در رابطه با اطلاع واقعی مقامات از علت حادثه است. طبق اظهارات بعدی مقامات کشور، سپاه از غروب چهارشنبه به صورت قطعی به علت وقوع حادثه که شلیک پدافند بوده، پی برده بود. البته در اظهاری دیگر، نتیجه تحقیقات ستاد کل نیروهای مسلح صبح جمعه مشخص شده و آن

زمان به صورت قطعی علت حادثه مشخص شده است. همچنین طبق اطلاعات اعلام شده، دولت عصر روز جمعه از علت وقوع حادثه آگاهی پیدا کرده است.

نکته سوم در رابطه با انتشار برخی اخبار مغرضانه در این بازه از قصد ایران مبنی بر پنهان‌کاری و ممانعت از افشای حقیقت است. در این مدت از طریق رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی، گزاره‌هایی برای افکار عمومی با این محوریت مطرح شد که ایران نسبت به ارسال جعبه سیاه هواپیما به خارج از کشور برای بازخوانی آن ممانعت می‌کند یا اجازه ورود متخصصین خارجی به کشور برای بررسی علت وقوع حادثه را نمی‌دهد و یا صحنه حادثه را پاکسازی کرده است.

با توجه به بررسی اظهارات و واکنش‌های مقامات کشور در این بازه زمانی به نظر می‌رسد دو راهبرد اصلی برای مواجهه با نقض اعتماد صورت گرفته در این مدت استفاده شده است: توضیحات و انکار

راهبرد ارائه توضیحات:

در شرح مختصری از این راهبرد می‌توان مطرح کرد که توضیحات جزو پایه‌ای‌ترین راهبردهای ترمیم اعتماد است. پیش‌نیاز ترمیم اعتماد، ایجاد درک مشترک یا گزارش پذیرفته شده‌ای از آنچه رخ داده است و چگونگی و چرایی آن است. همچنین مخاطبان بسته به استدلال‌های پشت انجام تخلف، پاسخ‌های متفاوتی به نقض اعتماد نشان می‌دهند و توضیحات فرصتی برای بیان این استدلال‌ها است. البته به موقع بودن توضیحات نیز مهم است زیرا در غیاب توضیحات دقیق و به موقع، مخاطبان بدترین حالت ممکن را درباره تخلف فرض می‌کنند و نگرش اولیه‌ای که نسبت به یک تخلف در اذهان ایجاد شود عمدتاً به راحتی قابل تغییر نخواهد بود. هر چه توضیحات ارائه شده، دقیق‌تر و جزئی‌تر باشند و مخاطب آنها را کافی تشخیص دهد، موثرتر خواهند بود و می‌توانند در ترمیم اعتماد کمک‌کننده‌تر باشند.

با توجه به آنچه که ارزیابی‌ها نشان می‌دهد، به نظر می‌رسد در این بازه استفاده از راهبرد توضیحات به خوبی انجام شده است. یعنی توضیحاتی دقیق، جزئی و استدلال‌هایی متقن و علمی را از مسئولین و متخصصین شاهد هستیم که در غیاب شواهد مخالف به نظر می‌رسد قانع‌کننده هستند. هر چند

توضیحات به خوبی در این مدت ارائه شدند اما متأسفانه خلاف واقع بودند لذا نتیجه عکس بر ترمیم اعتماد داشتند. نمونه‌ای از این توضیحات در ادامه مطرح می‌شود:

• محمد اسلامی، وزیر راه و شهرسازی - ۲۱:۱۵ چهارشنبه ۱۸ دی

نقص فنی دلیل این حادثه بوده است. اگر چنین اتفاقاتی که در فضای مجازی و برخی سایت‌های خارجی عنوان می‌شود رخ داده بود، هواپیما باید در آسمان منفجر می‌شد، اما این اتفاق نیفتاد چرا که نقص فنی هواپیما موجب شد هواپیما دچار آتش سوزی شود و پس از قطع سیستم‌های مخابراتی و کنترلی سقوط کند. شاهدان عینی نیز این موضوع را دیده و تایید می‌کنند.

• حسن رضایی فر، مدیر کل دفتر بررسی سوانح سازمان هواپیمایی کشوری - ۱۸:۰۰

پنجشنبه ۱۹ دی

موضوع سقوط هواپیمای اوکراینی به دلیل اصابت موشک یا عملکرد پدافند، در جلسه خاصی بررسی و در همان جلسه منتفی اعلام شد. طرح‌های پدافند کشور با شبکه پروازی هماهنگ عمل می‌کند و هیچ‌گونه ناهماهنگی وجود نداشته است. طرح موضوع برخورد موشک یا راکت به هواپیما نیز منتفی است، زیرا در این صورت هواپیما در همان لحظه منفجر می‌شد و قابلیت بازگشت نداشت؛ این درحالی است که خلبان پرواز با هدف کنترل و جلوگیری از سقوط در حال بازگشت به فرودگاه بوده است. علت سقوط بیشتر یک موضوع فنی و تکنیکال است تا اینکه با طرح موضوعات تروریستی و امنیتی بخواهیم به سانحه سقوط دامن بزنیم.

• علی عابدزاده، رئیس سازمان هواپیمایی کشوری - ۲۲:۰۰ پنج شنبه ۱۹ دی

در زمان سقوط بوئینگ، ۹ فروند هواپیما در آن اطراف در حال پرواز داشتیم و مگر می‌شود پدافند هوایی به هواپیمایی شلیک کند که ۸ هزار پا ارتفاع دارد؟ آتش بیش از یک دقیقه در هواپیما بوده است و قبل از سقوط همه شاهدان آتش را دیده‌اند و اگر اصابت موشک بود هواپیما منهدم می‌شد. همچنین جهت حرکت هواپیما در آسمان به سمت شمال بود و در زمان برخورد به زمین به طرف جنوب شرق بود، هواپیما با سر به زمین نخورده بلکه با شکم به زمین خورده و پس از بلند شدن به جای دیگری پرتاب شده است که این موضوع نشان می‌دهد که خلبان به وقوع آتش در هواپیما پی

برده و تلاش می‌کرده تا آن را به زمین بنشانند. بنابراین امکان انفجار بر اثر شلیک موشک از لحاظ فنی وجود نداشته است.

راهبرد انکار:

انکار بیانیه‌ای است که به موجب آن به صراحت اعلام می‌شود یک ادعا نادرست است. در واقع مسئولیتی در قبال تخلف انجام شده نپذیرفته نمی‌شود و بنابراین پشیمانی نیز وجود ندارد. از منظر نظری، انکار به این صورت عمل می‌کند که ادراک مخاطب را در مورد نقش طرف متخلف در نقض اعتماد درک شده تغییر می‌دهد. اثربخشی راهبرد انکار تا حد زیادی به ماهیت نقض اعتماد و همچنین وجود شواهد علیه طرف متخلف بستگی دارد. انکار به سه صورت ممکن است انجام شود. در حالت اول انکار کننده، اینکه واقعا تخلفی رخ داده است را انکار می‌کند و در حالت دوم اینکه تخلف توسط وی رخ داده شده است، انکار می‌شود. حالت سوم این است که انکار به صورت ایجابی و غیرمستقیم بیان شود یعنی حقایق پیدا می‌شود و با ارائه دلایل به مخاطب، تخلف انکار خواهد شد. راهبرد انکار عمدتاً به صورت مجزا مانند یک جمله ساده «من این کار را نکردم» ارائه نمی‌شود بلکه اغلب توسط توضیحات یا شواهدی پشتیبانی و تکمیل می‌شود.

راهبرد و سیاست اصلی اتخاذ شده در سه روز ابتدایی پس از حادثه که توسط اظهارات مقامات رسمی کشور نیز ارائه شده است، انکار با تمام قدرت است. یعنی انکار انجام می‌شود و توضیحات و شواهد و استدلال‌ها در خدمت تایید انکار بکارگرفته می‌شود. این انکار هم در رابطه با علت وقوع حادثه و هم در رابطه با شواهد خلاف منتشر شده در شبکه‌های اجتماعی و یا ادعاهای مقامات دولت‌های خارجی انجام می‌شود. این نکته نیز قابل ذکر است که در این بازه نسبت به ادعای برخورد موشک پدافند به هوایما از الفاظی چون شایعه، جنگ روانی، دروغ و غیره استفاده می‌شود. چند نمونه از اظهاراتی که از انکار استفاده کرده‌اند در ادامه مطرح خواهد شد:

- سردار ابوالفضل شکارچی، سخنگوی ارشد نیروهای مسلح - ۱۹:۰۰ چهارشنبه ۱۸ دی در حوزه جنگ روانی امروز باز آمریکایی‌ها تبلیغ کردند که هوایمای اوکراینی مورد اصابت قرار گرفته است که این هم حرف مضحکی است؛ اکثریت مسافران این هوایما جوانان ارزشمند ایرانی

بودند، ما هر کاری می‌کنیم برای دفاع و امنیت مردم و کشورمان است. شایعاتی که در خصوص این هواپیما مطرح می‌کنند کاملاً دروغ محض است و هیچ کارشناس نظامی و سیاسی این موضوع را تایید نمی‌کند، قطعاً این موضوع توسط خط نفاق به نفع آمریکایی‌ها دنبال می‌شود و توطئه‌ای دیگر در حوزه جنگ روانی است.

• محمد اسلامی، وزیر راه و شهرسازی - ۲۱:۱۵ چهارشنبه ۱۸ دی

شایعاتی مبنی بر تروریستی بودن، انفجار یا تیراندازی به هواپیما به عنوان علت بروز سانحه و سقوط هواپیمای ۷۳۷ اوکراینی درست نیست و نقص فنی دلیل این حادثه بوده است.

• علی عابدزاده، رئیس سازمان هواپیمایی کشوری - ۲۲:۰۰ پنج‌شنبه ۱۹ دی

عابدزاده در ادامه درباره طرح شایعه اشتباه سامانه پدافندی، گفت: اصلاً طرح موضوع سقوط به دلیل اصابت موشک منطقی نیست. در پاسخ به یکی از شایعات مطرح شده در فضای مجازی مبنی بر اینکه بقایای یک موشک روسی در کنار این هواپیما پیدا شده است، گفت: اصلاً چنین چیزی نبوده است، چرا که ممکن است در فضای مجازی برخی موارد را بسازند و اصلاً چنین موضوعی صحت ندارد.

• حسن رضایی‌فر، مدیر کل دفتر بررسی سوانح سازمان هواپیمایی کشوری - ۲۲:۴۵

پنج‌شنبه ۱۹ دی

در گزارش‌های فارسی و انگلیسی که توسط سازمان هواپیمایی منتشر شده هم اعلام کرده‌ایم که تاکنون هیچ‌گونه مستند و یافته‌ای برای اثبات این مساله پیدا نکرده‌ایم و هیچ‌کشوری در هیچ‌جای دنیا نمی‌تواند حتی با بررسی سانحه به این زودی علت آن را مشخص کند اما رسانه‌های خارجی می‌خواهند علیه ایران حمله ایجاد کنند. نه تنها تاکنون هیچ‌گونه مستنداتی درباره این موضوع پیدا نکردیم بلکه حاضریم در حضور همه رسانه‌های عمومی مدارک و مستندات خود را برای رد این ادعا و شایعات اعلام کنیم.

• علی ربیعی، سخنگوی دولت - ۰۰:۳۰ جمعه ۲۰ دی

امروز به روش کاملاً حساب شده و شناخته شده در عملیات روانی به نقل از یک منبع آگاه از پنتاگون

که خواسته نامش فاش نشود خبر اصابت دو موشک به هواپیمای اوکراینی را با اب و تاب در رسانه‌ها منعکس کرده است. در آینده که مشخص شد این ادعای دروغ‌کاری از حقیقت است هیچ‌کس مسئولیت این دروغ بزرگ را بر عهده نخواهد گرفت. توصیه می‌کنیم دولت آمریکا به جای دروغ‌پردازی و شکل دادن یک عملیات روانی، به نتایج بررسی کمیته‌های ذکر شده در بند بالا دقت نمایند.

مرحله دوم:

این مرحله از ابتدای صبح شنبه ۲۱ دی و همزمان با انتشار اطلاعیه ستاد کل نیروهای مسلح آغاز می‌شود. پس از اینکه ستاد کل نیروهای مسلح مسئولیت سقوط هواپیما را می‌پذیرد و علت سقوط هواپیمای اوکراینی را به شلیک پدافند نسبت می‌دهد، افکار عمومی کشور و همچنین مواضع و واکنش‌های داخل کشور و جامعه بین‌الملل وارد مرحله جدیدی می‌شود. پس از اعلام علت وقوع حادثه دو نقض اعتماد به صورت همزمان رخ می‌دهد. اولین نقض اعتماد شلیک پدافند سپاه به هواپیمای مسافری و دومین نقض اعتماد، انکار و پنهان کردن سه روزه علت وقوع حادثه است. بنابراین انتظار می‌رود که اظهارات، واکنش‌ها و اقدامات حاکمیت در جهت ترمیم اعتماد آسیب دیده ناشی از این دو نقض اعتماد باشد. هر چند دو مورد آسیب زیادی به اعتماد وارد کردند اما اکثر راهبردهای بکاربرده شده مربوط به حادثه شلیک به هواپیما هستند و کمتر به ترمیم اعتماد ناشی از تاخیر سه روزه اعلام علت حادثه پرداخته می‌شود. در این بخش واکنش‌های مقامات رسمی کشور به مدت سه روز پس از اعلام علت وقوع حادثه (صبح روز شنبه تا آخر شب دوشنبه) بررسی شده‌اند. در ادامه راهبردهای استفاده شده همراه با ذکر نمونه‌هایی در اظهارات مقامات رسمی کشور مطرح خواهد شد.

راهبرد فرار از مسئولیت (بهانه):

راهبرد فرار از مسئولیت یا بهانه آوردن به دنبال شرح این مسئله است که فرد متخلف به صورت کامل عامل انجام تخلف نبوده است و تمام مسئولیت آن تخلف را برعهده ندارد. در واقع اگر طرف متخلف قادر به انکار وقوع تخلف نباشد، ممکن است بتواند از مسئولیت ظاهری خود در قبال آن طفره برود یا آن را کاهش دهد. هر چند بهانه‌ها می‌توانند سرزنش و مجازات را به حداقل برسانند

و اعتماد را تا حدی ترمیم کنند اما می‌توانند شخصیتی ضعیف از ارائه دهنده آن برای مخاطب ایجاد کنند. بهانه حداقل به چهار صورت می‌تواند ارائه شود: تحریک شدن، غیرقابل اجتناب بودن، تصادفی بودن و داشتن هدف مطلوب.

پس از اعلام علت وقوع حادثه که شلیک توسط پدافند به هواپیما بودن از راهبرد بهانه استفاده شد. استفاده از این راهبرد به چند شکل متفاوت انجام شد.

شکل اول و دوم بکارگیری بهانه، مطرح کردن تحریک شدن و غیرقابل اجتناب بودن بود. در بهانه تحریک شدن، متخلف ادعا می‌کند که عمل مورد بحث در پاسخ به عمل غیرقانونی دیگری انجام شده که به طور موجه سبب تحریک شدن طرف متخلف شده است. در بهانه غیرقابل اجتناب بودن نیز این مورد مطرح می‌شود که فقدان اطلاعات، اراده، توانایی یا کنترل عوامل موقعیتی سبب وقوع تخلف بوده است. در حادثه مذکور، این مفهوم انتقال داده شد که پس از عملیات عین الاسد، آمریکا امنیت کشور را تهدید کرد و حتی تحرکاتی نیز انجام داد و همین تهدیدات و تحرکات آمریکا سبب شد پدافند ما حساس شود و به دلیل این حساسیت اقدام نماید. شکل سوم راهبرد فرار مسئولیت (بهانه) که مورد استفاده قرار گرفت، مطرح کردن وقوع تصادفی تخلف بود. نسبت دادن علت وقوع تخلف به خطای انسانی بود. اگر نشان داده شود که تخلف انجام شده ناشی از یک خطای تصادفی بوده است و از پیش به طور مستقیم قابل کنترل نبوده، مسئولیت در قبال وقوع حادثه کمتر می‌شود و تا حدی از شدت آسیب به اعتماد کاسته خواهد شد. علاوه بر مورد قبل بهانه داشتن هدف (نیت) مطلوب نیز مطرح شد. اگر متخلف نشان دهد که ضمن تلاش برای تحقق اهداف خوب، عمل نامطلوبی انجام داده است، به اندازه زمانی که با هدف و نیت بدی، همان عمل نامطلوب را انجام داده، سرزنش نمی‌شود. در این مورد نیز سپاه این رویکرد را اتخاذ کرد که هدف و نیت ما مقابله با حمله آمریکا به کشور و حفظ امنیت کشور بوده است اما در حین تحقق این هدف مطلوب، به اشتباه به هواپیمای خودی شلیک شد:

• اطلاعیه ستاد کل نیروهای مسلح - ۷:۰۰ شنبه ۲۱ دی

در پی تهدیدهای رئیس‌جمهور و فرماندهان نظامی آمریکای جنایتکار مبنی بر هدف قرار دادن تعداد زیادی از اهداف در خاک جمهوری اسلامی ایران در صورت انجام عملیات متقابل و نظر به افزایش

بی سابقه تحرکات هوایی در منطقه، نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران به منظور پاسخگویی به تهدیدات احتمالی در بالاترین سطح آماده‌باش قرار گرفتند. در ساعات پس از انجام عملیات موشکی، پروازهای جنگی نیروهای تروریست آمریکایی در پیرامون کشور افزایش یافته و برخی اخبار نیز از مشاهده‌ی اهداف هوایی به سمت مراکز راهبردی در کشور به واحدهای دفاعی واصل و اهداف متعددی در برخی صفحات رادار مشاهده شد که موجب حساسیت بیشتر در مجموعه‌های پدافند هوایی گردیده است. در چنین شرایط حساس و بحرانی، پرواز شماره ۷۵۲ خطوط هوایی اوکراین از فرودگاه امام خمینی (ره) حرکت نموده و در هنگام چرخش، کاملاً در حالت نزدیک شونده به یک مرکز حساس نظامی سپاه و در ارتفاع و شکل پروازی یک هدف متخاصم قرار گرفته که در این شرایط بر اثر بروز خطای انسانی و به صورت غیر عمد، هوایی‌های مذکور مورد اصابت قرار گرفته که متأسفانه موجب به شهادت رسیدن جمعی از هموطنان عزیز و جان باختن تعدادی از اتباع خارجی می‌گردد.

• جواد ظریف، وزیر امور خارجه - ۸:۰۰ شنبه ۲۱ دی

خطای انسانی در زمان بحران حاصل از ماجراجویی آمریکا منجر به این فاجعه شد.

• بیانیه رئیس جمهور خطاب به مردم - ۸:۱۵ شنبه ۲۱ دی

در فضای تهدید و ارباب رژیم متجاوز آمریکا علیه ملت ایران پس از شهادت سردار قاسم سلیمانی و به منظور دفاع در برابر حملات احتمالی ارتش آمریکا، نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران در آماده باش صددرصد قرار داشتند که متأسفانه خطای انسانی و شلیک اشتباه، به یک فاجعه بزرگ منجر شد و دهها انسان بی‌گناه قربانی شدند.

• سخنان تلوزیونی سردار حاجی زاده - ۱۳:۳۰ شنبه ۲۱ دی

بیش از یک هفته شرایط و التهابات منطقه و احتمال درگیری نسبت به سال‌های گذشته شاید از ابتدای انقلاب بی سابقه بود و احتمال درگیری بالا بود. نیروهای هر دو طرف در آماده باش صددرصد بودند به ویژه که آمریکایی‌ها اعلام کرده بودند ۵۲ نقطه در ایران را می‌زنند. برای همین همه یگان‌های آفندی و پدافندی در آماده باش صددرصد بودند. آنچه در بررسی‌های ما انجام شد شب حادثه وضعیت آمادگی را در سطح جنگی قرار دادند و بالاترین سطح آماده باش توسط شبکه یکپارچه

پدافند به سامانه‌ها ابلاغ می‌شود. در مراحل مختلف چندین بار به این سامانه‌ها از جمله همین سامانه که درگیر شده توسط شبکه یکپارچه اعلام می‌شود، موشک‌های کروز به سمت کشور شلیک شده است و در یکی دو مرحله تاکید می‌شود و گزارش‌های واصله مبنی بر این است که این کروزها در مسیر هستند و آمادگی داشته باشید. در واقع سامانه‌ها در بالاترین سطح آمادگی قرار داشتند و کافی بود شاسی را فشار دهید. به آنها گفته شده کروزها شلیک شده و در مسیر است. این سامانه درگیر شده و شلیک موشک داشته است. با توجه به اطلاعاتی که به این اپراتور داده بودند که وضعیت جنگی است و موشک کروز شلیک شده است این بنده خدا این را کروز تشخیص می‌دهد. او موظف بود در این شرایط تماس و تاییدیه بگیرد و خط این اپراتور هم از همین نقطه است. اما در این شرایط ظاهراً سیستم ارتباطی اش با اختلال مواجه بود. حالا یا سامانه جمینگ باعث شده یا شبکه شلوغ بوده، به هر ترتیب نمی‌تواند ارتباط بگیرد. در این شرایط ۱۰ ثانیه فرصت داشت تصمیم بگیرد می‌توانست بزند و می‌توانست نزند که متأسفانه تصمیم بد را می‌گیرد و موشک شلیک می‌شود.

راهبرد چارچوب بندی مجدد (کاهش نامطلوبی):

فرایند تنظیم مجدد برداشت از نقض اعتماد می‌تواند یکی از راهبردهای موثر در ترمیم اعتماد باشد. طرف متخلف می‌تواند تفسیر متفاوتی از نقض اعتماد را در ذهن مخاطب شکل دهد و به معناسازی شناختی آن کمک کند و از همین طریق ترمیم اعتماد را تسهیل نماید. چارچوب بندی مجدد از نقض اعتماد می‌تواند سبب شود تا طرف آسیب دیده از تخلف به صورت گذشته‌نگر انتظارات خود را مجدداً تنظیم کند، بزرگی یا ماهیت نقض اعتماد را به طور متفاوتی ارزیابی کند و حتی میزان احساس بدی که تجربه می‌کند را کاهش دهد. چارچوب بندی مجدد می‌تواند سبب شود این تصور که تخلف رخ داده است و یا میزان بد بودن تخلف در نظر مخاطب کاهش پیدا کند. در واقع با ارائه یک زاویه نگاه جدید، دیدگاه مطلوب‌تری نسبت به تخلف و متخلف ایجاد کند. این راهبرد در ادبیات عامه می‌تواند نزدیک به توجیه کردن نیز باشد.

استفاده از این راهبرد در حادثه مذکور خیلی کم و به صورت ضعیف انجام شد. این راهبرد تا حدی به دو صورت تقویت و متعالی کردن استفاده شد. از تقویت برای کاهش اثرات منفی تخلف بر

روی مخاطب از طریق تقویت احساسات مثبت نسبت به طرف متخلف استفاده می‌شود. طرفی که متهم به انجام تخلف است با بیان ویژگی‌های مثبت خود یا اقدامات مثبتی که در گذشته انجام داده است تلاش می‌کند تا دیدگاه مطلوبی نسبت به خود ایجاد کند. در این مورد اگرچه میزان تخلف یا تاثیر منفی آن ثابت است اما افزایش احساس مثبت نسبت به متخلف ممکن است به خنثی کردن احساسات منفی نسبت به نقض اعتماد انجام شده کمک کند و باعث بهبود نسبی در وضعیت اعتماد شود. مطرح کردن خدمات و فداکاری‌های قبلی سپاه در قبال ایران و مردم می‌تواند تا حدی سبب تقویت و یادآوری احساسات مثبت به سپاه شود و از شدت نامطلوبی حادثه بکاهد. همچنین در متعالی کردن، تخلف در یک زمینه متفاوت و گسترده‌تر قرار می‌گیرد و تلاش می‌شود توجه مخاطب به ارزش‌های دیگری که بالاتر است معطوف شود تا تخلف توجیه گردد. در این حادثه، مطرح کردن اینکه با هدف قرار گرفتن هواپیما، از یک جنگ گسترده بین ایران و آمریکا جلوگیری شد می‌تواند نمونه‌ای از بکارگیری این راهبرد باشد:

• سخنان تلوزیونی سردار حاجی زاده- ۱۳:۳۰ شنبه ۲۱ دی

ما یک عمر خودمان را پیشمرگ مردم کردیم و امروز هم آبرویمان را با خداوند متعال معامله می‌کنیم و در این شرایط سخت مقابل دوربین‌ها ظاهر شدیم توضیح بدهیم.

• علی ربیعی، سخنگوی دولت- ۱۲:۴۵ دوشنبه ۲۳ دی

برغم اینکه مصیبت رخ داده سنگین است این موضوع نباید بهانه‌ای برای تضعیف و تخطئه نیروهای مسلح کشور شود که حافظ جان و مال و نوامیس ما هستند. بروز یک خطا نباید باعث شود که زحمات و جانفشانی‌های دیگر نهادهای نظامی و دفاعی کشور را زیر سوال ببریم.

• اظهارات منتسب به سردار سلامی در گفتگوی غیررسمی با خانواده یکی از جانب‌باختگان

گفتند شما می‌دانید بچه‌های شما چه جایگاهی دارند و از شهید وسط وسط جبهه جنگ هم نقششان بیشتر است. حالا می‌توصیف و توصیف، وسط جبهه جنگ و وسط خط مقدم. می‌گفتند می‌دانید اگر اینها نبودند، چه جنگی می‌شد؟ گفت اگر که این اتفاق نمی‌افتاد، ۱۰ میلیون جمعیت کشته می‌شدند و این واقعه باعث شد که این جنگ رخ ندهد.

راهبرد عذرخواهی:

عذرخواهی اعلام اعتراف به مسئولیت و پشیمانی از سوی متخلف برای انجام تخلف و آسیب رساندن به طرف مقابل و همچنین بیان تمایل برای آشتی و ادامه رابطه تعریف می‌شود. از این رو یک عذرخواهی نشان می‌دهد که متخلف درک می‌کند و می‌پذیرد که عملی اشتباه و غیرقابل قبول را انجام داده است، از انجام آن پشیمان است و دیگر قصد تکرار آن را نخواهد داشت. عذرخواهی فراتر از راهبرد توضیحات است زیرا در راهبرد توضیحات فقط رخ دادن تخلف تایید می‌شود و ممکن است توضیحی نیز برای آن ارائه شود اما عذرخواهی اطلاعات بیشتری را ارائه می‌کند. عذرخواهی توضیح شخصی سازی شده‌ای را با افزودن محتوای احساسی مانند پشیمانی و همچنین پذیرش مسئولیت تخلف و بیان قصد رفتار متفاوت در آینده ارائه می‌دهد. پذیرش مسئولیت اقدامات و ابراز پشیمانی می‌تواند منجر به خشم کمتر طرف آسیب دیده و در نتیجه تسهیل ترمیم اعتماد شود.

هر چند اعلام مقصر بودن در تخلف (پذیرش مسئولیت) به خودی خود می‌تواند سبب کاهش اعتماد و تشدید پیامدهای منفی تخلف شود اما اگر به صورت صحیحی با ابراز پشیمانی و قصد اجتناب از تخلفات مشابه در آینده همراه شود و در واقع تأثیرات مثبت آن بیشتر از تأثیر منفی پذیرش مسئولیت شود، می‌تواند در ترمیم اعتماد اثربخش باشد. بررسی‌ها پیرامون اثربخشی راهبرد عذرخواهی نشان می‌دهد برخی عذرخواهی‌ها موفق‌تر و موثرتر از برخی دیگر هستند. اثربخشی متفاوت عذرخواهی‌ها به این دلیل است که همه آنها در شرایط یکسان و با بیان یکسان مطرح نمی‌شوند. چند عامل بر اثربخشی یک عذرخواهی تأثیر دارد: صداقت، زمان، وضعیت رابطه قبلی، نوع نقض اعتماد، پذیرش مسئولیت و ساختار (اجزای) عذرخواهی.

در رابطه با ساختار (اجزای) عذرخواهی نیز این نکته مطرح می‌شود که یک عذرخواهی اثربخش، کلامی گسترده‌تر از یک «متاسفم» یا «ببخشید» ساده است. ساختار کلامی عذرخواهی می‌تواند تأثیر قابل توجهی بر اثربخشی آن داشته باشد. یک عذرخواهی کامل از ۶ جزء تشکیل شده است:

- ۱- ابراز پشیمانی از تخلف ۲- توضیحی برای علت وقوع تخلف ۳- پذیرش مسئولیت انجام تخلف (هر نقشی که متخلف داشته است) ۴- ابراز تمایل به عدم تکرار تخلف ۵- پیشنهاد روش جبران و اصلاح زمینه تخلف ۶- درخواست بخشش.

در حادثه هواپیمای اوکراینی عذرخواهی توسط مقامات متعددی انجام شد اما اغلب یک ابراز تاسف ساده بود. اما مطرح‌ترین عذرخواهی انجام شده، صحبت‌های تلویزیونی سردار حاجی زاده بود. از منظر شرایط اثربخشی عذرخواهی به نظر می‌رسید، آنچه مطرح شد صداقت کافی داشت و مسئولیت وقوع حادثه نیز در طی آن پذیرفته شد. اما با توجه به اینکه زمان انجام عذرخواهی مناسب نبود یعنی با تاخیری سه روزه مطرح شد، احتمالاً از اثربخشی آن کم کرد. همچنین با توجه به اینکه عذرخواهی در نقض اعتماد به شایستگی موثر است و حادثه رخ داده نیز این اعتماد را نقض کرده بود، راهبرد عذرخواهی می‌توانست مفید باشد. نهایتاً طبق تحلیل ساختار عذرخواهی انجام شده، از ۶ جزء یک عذرخواهی کامل، ۴ جزء اول را تا حدی به و صورت مختصر دارا بود:

• سخنان تلویزیونی سردار حاجی زاده - ۱۳:۳۰ - شنبه ۲۱ دی

موقعی که اطمینان پیدا کردم این اتفاق افتاده آرزوی مرگ کردم برای خودم که ای کاش می‌مردم و این حادثه را شاهد نبودم ما یک عمر خودمان را پیش‌مرگ مردم کردیم و امروز هم آبرویمان را با خداوند متعال معامله می‌کنیم و در این شرایط سخت مقابل دوربین‌ها ظاهر شدیم توضیح بدهیم. ما گردنمان از موباریکتر است همه مسئولیت کار را می‌پذیریم و هر گونه تصمیمی مسئولان بگیرند مطیع اجرای آن هستیم. اگر گناهی بوده، عناصر ما خبط و خطا کردند و ما باید پاسخگو باشیم.

• اطلاعیه ستاد کل نیروهای مسلح - ۷:۰۰ - شنبه ۲۱ دی

ستاد کل نیروهای مسلح ضمن عرض تسلیت و اظهار همدردی با خانواده‌های داغدار هم وطن و جان باختگان اتباع سایر کشورها و عذرخواهی به خاطر خطای انسانی پیش آمده، اطمینان کامل می‌دهد با پیگیری انجام اصلاحات اساسی در فرآیندهای عملیاتی در سطح نیروهای مسلح امکان تکرار این گونه خطاها را غیر ممکن ساخته و بلافاصله مقصر آن را به سازمان قضایی نیروهای مسلح معرفی نماید تا با خطاهای صورت گرفته برخورد قانونی صورت گیرد.

• بیانیه رئیس جمهور خطاب به مردم - ۸:۱۵ - شنبه ۲۱ دی

جمهوری اسلامی ایران از این اشتباه فاجعه بار بسیار متأسف است و اینجانب از سوی جمهوری اسلامی ایران به خانواده‌های قربانیان این فاجعه دردناک، عمیقاً تسلیت عرض می‌کنم و به کلیه دستگاه‌های ذیربط دستور می‌دهم که تمامی اقدامات لازم برای جبران، همدردی و دلجویی از

ایشان به عمل آورند. همچنین ضرورت دارد برای رفع نقاط ضعف سامانه‌های پدافندی کشور، ترتیبات و تمهیدات لازم اتخاذ گردد تا هرگز چنین فاجعه‌ای تکرار نشود.

• جواد ظریف، وزیر امور خارجه - ۸:۰۰ شنبه ۲۱ دی

ما عمیقاً متأسف هستیم، پوزش می‌طلبیم و به مردمان، خانواده همه قربانیان و ملت‌های آسیب دیده، تسلیت می‌گوییم.

راهبرد جبران خسارت:

ترمیم اعتماد زمانی موثرتر خواهد بود که راهبردهای کلامی با اقدامات و رفتارهای عملی و اساسی، مانند مجازات و جبران خسارت تکمیل شوند. جبران خسارت به معنی ارائه نوعی غرامت مستقیم و ملموس به طرف آسیب دیده است برای جبران هر گونه آسیبی که در نتیجه نقض اعتماد رخ داده باشد. جبران خسارت سبب می‌شود این تصور که طرف متخلف نیت بدی داشته است کم‌رنگ‌تر شود و از این طریق می‌تواند منجر به ترمیم اعتماد شود. جبران خسارت در خدمت بازگرداندن تعادل در رابطه طرفین با روشن ساختن این موضوع است که متخلف به هیچ وجه نفعی نبرده است بلکه به طور ملموسی از نقض اعتماد متضرر شده است.

در چند روز ابتدایی پس از مشخص شدن علت وقوع حادثه، وعده مجازات عاملین حادثه و همچنین پرداخت غرامت و جبران خسارت به خانواده‌های جانباختگان حادثه داده شد. هر چند با گذشت مدت زمانی مشخص شد که غرامت به این خانواده‌ها پرداخت شده و خدماتی نیز به آنها ارائه شده و همچنین عاملین حادثه نیز محاکمه شده‌اند اما با توجه به اینکه پرداخت رسانه‌ای کافی روی آنها انجام نشد، به نظر می‌رسد این راهبرد هر چند تا حدی در واقعیت به وقوع پیوست اما با توجه به اینکه در افکار عمومی تبیین نشد، از منظر ترمیم در واقع این راهبرد اجرا نشده است:

• بیانیه رئیس جمهور خطاب به مردم - ۸:۱۵ شنبه ۲۱ دی

به کلیه دستگاه‌های ذیربط دستور می‌دهم که تمامی اقدامات لازم برای جبران، همدردی و دلجویی از ایشان به عمل آورند. این حادثه دردناک موضوعی نیست که به سادگی بتوان از کنار آن گذشت.

می‌بایست تحقیقات تکمیلی برای شناسایی کلیه علل و عوامل این فاجعه ادامه یافته و مسبب این اشتباه نابخشودنی مورد پیگرد قانونی قرار گرفته و نتایج به استحضار ملت شریف ایران و خانواده‌های قربانیان برسد.

• پیام ابراهیم رئیسی، رئیس قوه قضائیه - ۱۰:۰۰ شنبه ۲۱ دی

سازمان قضایی نیروهای مسلح در اسرع وقت با دریافت و جمع‌آوری مستندات مربوط به ستاد کل نیروهای مسلح، سپاه پاسداران انقلاب اسلامی و سازمان هواپیمایی کشور و اخذ توضیح از مقامات مسئول مطلع، نسبت به شناسایی واقعیت قضایی مقصرین بروز این حادثه ناگوار اقدام و برابر ضوابط و مقررات قانونی رسیدگی و نتیجه را به صورت مستمر به اینجانب منعکس نمایند.

• گزارش رادیو فردا اسفند ۱۳۹۸

دولت ایران قرار است مبلغ ۱۵۰ هزار دلار را به خانواده‌ها و وراث همه جان‌باختگان این پرواز پرداخت کند. این مبلغ پرداختی برای همه جان‌باختگان مستقل از ملیت، تابعیت و جنسیت یکسان است. علاوه بر پرداخت غرامت به خانواده‌ها، دولت ایران باید غرامت هواپیمای سرنگون شده را به اوکراین نیز پرداخت کند. این غرامت به همراه غرامت پرداختی به خانواده‌ها حدود ۲۰۰ میلیون یورو برآورد شده است. تمام این غرامت از صندوق ذخیره ارزی برداشت خواهد شد.

راهبرد ترتیبات ساختاری:

یکی از راهبردهای ترمیم اعتماد، ایجاد ترتیبات ساختاری جدید و متفاوت بین طرفین است تا احتمال نقض اعتماد در آینده محدود شود و در نتیجه اعتماد بازگردد. در واقع هدف از ایجاد ترتیبات ساختاری، اصلاح وضعیتی است که سبب نقض اعتماد شده است. این راهبرد ممکن است شامل کنترل نحوه تعامل طرفین، برقراری نظارت، ایجاد قراردادهای توافقنامه‌ها، سیاست‌ها، رویه‌ها، آیین‌نامه‌ها، تحریم‌ها یا سایر اسنادی که پیامدهای دقیق نقض اعتماد آتی را مشخص می‌کند و حتی پیشنهاد مجازات‌های خودخواسته در صورت تکرار تخلف باشد تا این اطمینان حاصل شود که نقض اعتماد در آینده تکرار نخواهد شد.

در چند روز ابتدای پس از حادثه در صحبت‌های برخی مقامات این مورد دستور و یا وعده داده شد که لازم است ترتیبات ساختاری اتخاذ شود که از تکرار چنین تخلفی جلوگیری نماید. هر چند که احتمالاً تغییرات فرایندی و ساختاری برای اطمینان از عدم تکرار چنین حادثه‌ای در دستگاه‌های مربوط انجام شد اما با توجه به اینکه این تصمیمات و تغییرات به طور شفاف برای مردم تبیین نشد و در واقع پس از گذشت مدتی از حادثه دیگر صحبتی از آن به میان نیامد، می‌توان گفت این راهبرد عملاً در ترمیم اعتماد آسیب دیده اجرا نشده است:

• بیانیه رهبر معظم انقلاب - ۱۳:۰۰ شنبه ۲۱ دی

ثانیاً به ستاد کل نیروهای مسلح مؤکداً درباره‌ی پیگیری کوتاهی‌ها یا تقصیرهای احتمالی در این حادثه‌ی دردناک سفارش کنم. ثالثاً مراقبت و پیگیری‌های لازم برای عدم امکان تکرار چنین سانحه‌ای را از مدیران و مقامات ذی‌ربط مطالبه نمایم.

• بیانیه رئیس جمهور خطاب به مردم - ۸:۱۵ شنبه ۲۱ دی

همچنین ضرورت دارد برای رفع نقاط ضعف سامانه‌های پدافندی کشور، ترتیبات و تمهیدات لازم اتخاذ گردد تا هرگز چنین فاجعه‌ای تکرار نشود.

• اطلاعیه ستاد کل نیروهای مسلح - ۷:۰۰ شنبه ۲۱ دی

ستاد کل نیروهای مسلح ضمن عرض تسلیت و اظهار همدردی با خانواده‌های داغدار هم وطن و جان باختگان اتباع سایر کشورها و عذرخواهی به خاطر خطای انسانی پیش آمده، اطمینان کامل می‌دهد با پیگیری انجام اصلاحات اساسی در فرآیندهای عملیاتی در سطح نیروهای مسلح امکان تکرار این گونه خطاها را غیر ممکن ساخته و ساخته و بلافاصله مقصر آن را به سازمان قضایی نیروهای مسلح معرفی نماید تا با خطاهای صورت گرفته برخورد قانونی صورت گیرد.

• بیانیه علی لاریجانی، رئیس مجلس - ۱۵:۱۵ شنبه ۲۱ دی

مجموعه دستگاه‌های مرتبط باید تدبیری اتخاذ کنند تا راه بر تکرار چنین سانحه تلخی بسته شود و خطایی از این دست تحت هیچ شرایطی به وقوع نپیوندد.

۶۶۹۹

اعتماد و حکمرانی

تأملاتے در باب حادثہ ہواپیمای اوکرائینے

۶۶۹۹



انڈیشکده حکمرانی شریف



۵) نقد و ارزیابی راهبردهای اتخاذ شده:

در بخش قبل، سياست‌ها و راهبردهاي بكارگرفته شده در ترميم اعتماد آسيب ديده پس از حادثه مورد بررسي قرار گرفتند. در اين بخش، عملكرد انجام شده و ميزان اثربخشي آن در ترميم اعتماد مورد ارزيابي قرار خواهد گرفت.

همانطور كه توضيح داده شد، واكنش مقامات رسمي كشور نسبت به حادثه در دو مرحله جداگانه به وقوع پيوست. در مرحله اول يعني بلافاصله پس از حادثه تا روشن شدن علت واقعي حادثه، راهبرد اصلي ارائه توضيحات و انكار بود. به نظر مي‌رسد ارائه توضيحات به صورت خوبي انجام شد يعني اين راهبرد به صورت قوي و در سطح بالايي به كار گرفته شد و در صورتی كه توضيحات ارائه شده ضد علت اعلام شده بعدی نبود، می‌توانست در ترميم اعتماد موثر باشد. اما با توجه به اينكه پس از اعلام علت حادثه، نادرست بودن توضيحات مشخص شد، به نظر مي‌رسد با توضيحات مطرح شده اعتماد نه تنها ترميم نشد بلكه سبب شكستن بيشتري اعتماد شد زيرا تخصص و صداقت بيان كنندگان آن زير سوال رفت. در واقع اين تصور ايجاد شد كه مقاماتي كه توضيح دادند يا تخصص كافي نداشتند و يا به دنبال فريب مردم بودند. هر چند بعدا سپاه و دولت اعلام كرد كه توضيح دهندگان از علت واقعي ماجرا بي اطلاع بودند و اظهاراتي كه مطرح كردند مبتني بر اطلاعات موجود بود اما باز هم اين مسئله، آسيب به تخصص و شايستگي آنها را ترميم نكرد.

فراتر از راهبر توضيحات، راهبرد اصلي بكارگرفته شده در سه روز ابتدايي پس از حادثه، راهبرد انكار بود. با توجه به اينكه در آن سه روز شواهدی مبني بر برخورد موشك به هواپيما در شبكه‌هاي اجتماعي مجازي منتشر شده بود و مقامات خارجي نيز صراحتا علت حادثه را برخورد موشك اعلام می‌کردند، علت حادثه تقريبا در افكار عمومي كشور اثبات شده بوده و در اين شرايط انكار اصلا راهبرد مناسبی نبود. انكار علت حادثه با وجود شواهد و همچنين پس از آن اثبات علت حادثه با اعلام رسمي حاكميت، نه تنها در ترميم اعتماد كمك كننده نبود بلكه سبب يك نقض اعتماد اضافه نيز شد. اين نقض اعتماد كه در افكار عمومي نشاني از عدم صداقت و پنهان‌كاري بود، اعتماد را بيش از قبل شكست و آسيبي جديد نيز علاوه بر شليك موشك به اعتماد مردم وارد كرد.

در مرحله دوم واكنش‌هاي پس از حادثه كه از زمان اعلام رسمي علت وقوع حادثه شروع شد، چند راهبرد مورد استفاده قرار گرفت. اصلي‌ترين و پرتكرارترين راهبرد استفاده شده، راهبرد فرار از

مسئولیت یا بهانه بود. هر چند استفاده از این راهبرد می‌تواند تا حدی اعتماد را ترمیم کند و به نظر می‌رسد در ترمیم اعتماد مردم کشور نیز بی‌تاثیر نبوده اما اگر این راهبرد با آگاهی بیشتر و به صورت دقیق‌تر و با رویکردی واحد و منسجم استفاده می‌شد احتمالاً کمی اثربخشی بیشتری داشت. راهبرد اصلی دوم که مورد استفاده قرار گرفت، عذرخواهی بود. طبق ادبیات علمی این حوزه، عذرخواهی برای نقض اعتمادهای مربوط به شایستگی مناسب‌ترین راهبرد است.

با توجه به اینکه حادثه شلیک به هواپیمای اوکراینی نوعی نقض اعتماد به شایستگی سپاه و حاکمیت بود، عذرخواهی به بهترین نحو می‌توانست اعتماد را ترمیم کند. عذرخواهی توسط مقامات مختلفی انجام شد اما اکثراً به یک ابراز تأسف ساده محدود می‌شد. تنها عذرخواهی که کمی کاملتر بود، عذرخواهی سردار حاجی زاده در برنامه تلویزیونی بود. هر چند به نسبت سایر عذرخواهی‌ها، عذرخواهی ایشان کاملتر بود اما با توجه به اینکه دیر انجام شد و همچنین ساختار کاملی نیز نداشت احتمالاً اثربخشی حداکثری بر ترمیم اعتماد ایجاد نکرد. اگر این عذرخواهی زودتر بیان می‌شد و به صورت اصولی روی هر یک از اجزای عذرخواهی تأکید می‌شد، احتمالاً تأثیر بیشتری در ترمیم اعتماد داشت. راهبرد چارچوب‌بندی مجدد نیز مورد استفاده قرار گرفت اما خیلی محدود و صورت ضعیف استفاده شد و احتمالاً نتوانست افکار عمومی را درگیر کند بنابراین به نظر می‌رسد در ترمیم اعتماد اثربخش نبود. نهایتاً وعده به‌کارگیری راهبرد جبران خسارت و ترتیبات ساختاری نیز در این مرحله به مردم داده شد. هر چند احتمالاً این دو راهبرد در عمل اتفاق افتادند یعنی هم به خانواده جانباختگان غرامت پرداخت شد و مزایایی مانند خدمات بنیاد شهید به آنها داده شد و هم قطعاً ترتیبات ساختاری در سطح سپاه و حاکمیت برای جلوگیری از تکرار چنین حادثه‌ای ایجاد شد اما توجه به اینکه این اتفاقات به صورت مطلوبی به اطلاع افکار عمومی نرسید و طراحی رسانه‌ای مطلوبی روی آنها انجام نشد، این راهبردها در ترمیم اعتماد موثر نبودند.

اما فراتر از ارزیابی تک‌تک راهبردها بر ترمیم اعتماد، سه عامل فرامتنی نیز بر اثربخشی مجموع اقدامات ترمیم اعتماد در این حادثه نقش داشتند. عامل اول این است که ترکیب راهبردهای اتخاذ شده می‌تواند تأثیرات متفاوتی بر نتیجه نهایی ترمیم اعتماد داشته باشد. در مورد حادثه مذکور، ترکیب برخی راهبردهای اتخاذ شده با یکدیگر در تعارض بودند. برای مثال، استفاده همزمان

عذرخواهی با راهبرد بهانه همخوانی ندارد. عذرخواهی یعنی پذیرش همه مسئولیت و بهانه یعنی فرار از مسئولیت. وقتی این دو راهبرد با یکدیگر ترکیب شوند، احتمالاً اثربخشی هر یک به تنهایی را کاهش دهند زیرا هم صادقانه بودن عذرخواهی زیر سوال می‌رود و هم کاهش مسئولیت باور پذیر نمی‌شود. عامل دوم وجود ابهام و تناقض در برخی اظهارات و اطلاعات ارائه شده است. در شرایطی که داده‌ها و اطلاعات متناقض در صحبت‌های یکی از مقامات یا بین صحبت‌های چند نفر از مقامات وجود داشته باشد، اعتماد به مجموع اظهارات و واکنش‌ها کاهش می‌یابد و در نهایت فرایند ترمیم اعتماد با مشکل رو به رو می‌شود. برای مثال در صحبت‌های تلویزیونی سرداد حاجی زاده گفته شد که سپاه مسئول تمام حادثه است و دولت نقشی بر عهده نداشته اما همزمان مطرح شد که درخواست کلیر شدن آسمان داده شد اما عوامل ذی ربط کوتاهی کردند و در اختیار ما نیز نبود.

همچنین در برخی توضیحات دیگر نیز که در سه روز ابتدایی نسبت به علت حادثه داده می‌شد تناقض وجود داشت و آن تناقض‌ها به خوبی توسط مردم تشخیص داده می‌شد. نهایتاً عامل سوم این است که به دلیل تاخیر سه روزه در پذیرفتن مسئولیت حادثه و همچنین حجم‌های رسانه‌ای معاندین و دشمنان، این تصور در افکار عمومی ایجاد شد که پذیرفتن مسئولیت و بیان حقیقت صرفاً به دلیل افشای شواهد و فشار افکار عمومی و تهدیدات خارجی بوده است و داوطلبانه و اختیاری صورت نگرفته است. با توجه به اینکه داوطلبانه انجام شدن راهبردها تاثیر بسزایی در اثربخشی آنها دارد، اگر این تصور ایجاد شود که حاکمیت تحت فشار مجبور شده مسئولیت را بپذیرد و پس از آن راهبردهایی مثل عذرخواهی را انجام دهد، این راهبردها ولو به اصولی‌ترین شکل انجام شود اما اثربخشی لازم را در ترمیم اعتماد ایجاد نخواهد کرد. دو نمونه از ادعاهای رسانه‌ای جریان مخالف در اثبات داوطلبانه اعلام نکردن حقیقت به شرح زیر هستند:

- با وجود شواهد بسیاری که حاکی از حمله موشکی سپاه پاسداران بود، حکومت جمهوری اسلامی و سپاه برای سه روز به شکل متفق‌القولی شلیک موشک را انکار کردند، اما نهایتاً با افشای مدارک و آثار شلیک موشک ضدهوایی تور و فشارهای مجامع بین‌الملل در ۲۱ دی ۱۳۹۸ مسئولیت آن را برعهده گرفتند.

• ایران با تاکید بر اینکه علت سقوط «نقص فنی بوده» و «خودمان بررسی کنیم»، قصد نداشته به تیم تخصصی شان اجازه ورود بدهد. چیزی که ایران را مجاب به حضور کارشناسان بین‌المللی کرده، فشار دیپلماتیک و ترس از کنسل شدن همه پروازهای بین‌المللی به تهران بوده است.

نهایتاً اینکه راهبردهای بررسی شده در بخش قبل همه به نقض اعتماد مربوط به حادثه شلیک پدافند به هواپیمای اوکراینی مربوط بود. اما همانطور که پیشتر مطرح شد دو رخداد نقض اعتماد صورت گرفت. رخداد اول شلیک به هواپیما و رخداد دوم تاخیر سه روزه در اعلام علت حادثه و انکار و دروغ در آن بازه زمانی بود. رخداد دوم اگر آسیب بیشتری به اعتماد وارد نکرده باشد، آسیب کمتری نیز وارد نکرده است. اما متأسفانه هر چند آسیب به اعتماد این تاخیر سه روزه بسیار زیاد بود اما به نظر می‌رسد تقریباً هیچ راهبرد ترمیم اعتمادی (به جز اندکی توضیحات) در این خصوص اتخاذ نشده است و حتی واکنش‌ها نیز به این مسئله بسیار محدود بوده است. این نحوه مواجهه در حالی رخ داد که این نقض اعتماد حتماً نیاز به طراحی جداگانه‌ای برای ترمیم اعتماد آسیب دیده داشته است. در ادامه صرفاً چند واکنش محدود به این مسئله مطرح می‌شود:

• سخنان تلوزیونی سردار حاجی زاده - ۱۳:۳۰ شنبه ۲۱ دی

دلیل آنکه اطلاع‌رسانی درباره این حادثه چند روز طول کشید، برای نگفتن و پنهان کردن ماجرا نبود بلکه روال این است. صبح جمعه همه اطلاعات جمع و مشخص شد، واقعه چه بوده است. بعد از این حادثه، ستاد کل اقدام به رسانه‌ای کردن موضوع کرد. بنده بعد از اطلاع به مقامات اطلاع دادم. بعد از آن ستاد کل برای بررسی و ارزیابی وارد ماجرا شد و رسیدگی کرد که سریعاً هم انجام شد. نیروهای مسلح و سپاه نمی‌خواستند این ماجرا را پنهان کنند ولی روال این بوده است. ما هم متأسف هستیم و مانند خانواده شهدا خود را شریک غم آنها می‌دانیم.

• علی شمخانی، دبیر شورای عالی امنیت ملی - ۱۸:۰۰ یکشنبه ۲۲ دی

فرآیند طولانی شدن اعلام دلیل سقوط هواپیمای اوکراینی، ضرورت بررسی همه عوامل از جمله اقدامات احتمالی دشمن از جمله «جمینگ»، «هک سیستم‌ها»، «موضوع نفوذ» و عوامل مرتبط

ديگر است. از اولين ساعات سقوط هواپيما، جمهوري اسلامي ايران با دعوت و پذيرش مجموعه كشورهاي ذيربط خارجي شرايط بررسي كارشناسي سانحه بدون هيچ محدوديتي را فراهم كرد. شمخاني موضوع وجود قصد براي كتمان دلايل اين حادثه را با توجه به ماهيت و شاخص هاي فني آشكار ساز اساسا غير ممكن خواند و گفت: اثبات هر يك از عوامل تاثيرگذار بر شليك موشك، مي توانست نحوه اطلاع رساني و واكنش كشور به اين رخداد را در شرايط كاملا متفاوتي قرار دهد.

علي ربيعي، سخنگوي دولت - ۱۲:۴۵ دوشنبه ۲۳ دي

انتقادات زيادي در اين روزهاي غم انگيز متوجه مسئولان و مقامات ذيربط كشور شد. ما متهم به دروغگويي و پنهانكاري شديم در حالي كه واقعا اين گونه نبود. حتي در بيانيه اي كه من در پنجشنبه شب منتشر كردم برداشت عدم صداقت صورت گرفت. اما واقعيت اين است كه ما دروغ نگفتيم. دروغ به معني جعل آگاهانه و عامدانه واقعيت است. اين چيزي بود كه از جانب ما به هيچ وجه اتفاق نيفتاد. همه كساني كه در آن روزها و در اوج جنگ رواني آمريكا عليه ملت ايران اظهار نظر مي كردند مبتني بر عرق ملي و با استناد به اطلاعات موجود در همان لحظه اظهار بود و همه موضع گيري ها ريشه در بي اطلاعي و يا بهتر بگويم بي اطلاع گذاشتن آنها داشت.

اگر من واقعيتي را مي دانستم و به مردم نمي گفتم، يك لحظه هم در اين سمت نمي ماندم. دروغ آن چيزي است كه بدانيد اما جعل كنيد و قصد فريب داشته باشيد. مطمئن باشيد رئيس جمهور جمعه ۴ بعدازظهر متوجه شدند. چرا وقتي جناب آقاي حاجي زاده شجاعانه مي گويد كسي اطلاعي نداشته، شما شك و شبهه وارد مي كنيد؟ مسئولاني كه گفتند مربوط به سلسله مراتب خودشان بوده است، به مقامات بالاتر خود گفته بودند.



٦) جمع بندی

در بخش‌های قبل ابتدا مروری زمان‌مند بر وقایع مربوط به حادثه و اظهارات مقامات رسمی انجام شد. سپس رخداد ایجاد شده از زاویه نقض اعتماد مورد تحلیل قرار گرفت. پس از آن راهبردهای ترمیم اعتماد استفاده شده، مورد بررسی قرار گرفتند و نهایتاً اقدامات انجام شده در راستای ترمیم اعتماد از زاویه اثربخشی آنها، نقد و ارزیابی شدند. در رابطه با آنچه بهتر بود در چنین شرایطی انجام شود می‌توان گفت با توجه به اینکه ابتدای حادثه هنوز علت وقوع حادثه واضح و مشخص نبود و همچنین پیرامون سطح شواهدی که در اختیار افکار عمومی قرار داشت نیز ابهام وجود داشت، بهتر بود ابتدا راهبرد سکوت برای مدت کوتاهی اجرا شود. یعنی مقامات از هرگونه اظهار نظر قطعی پیرامون علت حادثه اجتناب کنند و بیان علت حادثه را به پس از مشخص شدن نتایج تحقیقات و همچنین شفاف شدن سطح وجود شواهدی که در اختیار افکار عمومی قرار دارد، انتقال دهند.

بنابراین در آن شرایط هرگونه انکار ادعاهایی مطرح شده کار صحیحی نبود. البته این سکوت نباید مدت زمان طولانی ادامه پیدا می‌کرد و بلافاصله پس از مشخص شدن علت حادثه باید راهبردهای ترمیم اعتماد طراحی و به صورت یکپارچه توسط بخش‌های مختلف حاکمیت اجرا می‌شدند. با توجه به اینکه علت وقوع حادثه، شلیک به هواپیما بود و نقض اعتماد صورت گرفته مربوط به اعتماد به شایستگی بود، عذرخواهی بهترین راهبرد ترمیم اعتماد بود.

به طور کلی نقض اعتماد مربوط به شایستگی با سهولت بیشتری نسبت به نقض اعتماد مربوط به درستکاری می‌تواند ترمیم شود. یک عذرخواهی به موقع، صادقانه، با ساختار کلامی کامل می‌توانست اعتماد را به صورت مطلوب‌تری ترمیم نماید. البته این نکته نیز قابل ذکر است که اعتماد پس از نقض شدن، احتمالاً هرگز به سطح قبل باز نمی‌گردد حتی اگر به بهترین نحو ترمیم شود. نهایتاً راهبرد جبران خسارت و بعد ترتیبات ساختاری اگر اجرا می‌شدند و با یک طراحی رسانه‌ای مطلوب به اطلاع افکار عمومی می‌رسید، می‌توانست اثربخشی قابل توجهی بر ترمیم اعتماد داشته باشد.

سه نکته جانبی را نیز که حاصل تجربه مربوط به این حادثه است می‌توان مطرح کرد. اول اینکه در چنین نقض اعتمادهایی که اعتماد به کل حاکمیت زیر سوال می‌رود، بخش‌های مختلف حاکمیت همگی باید نسبت به آن احساس مسئولیت کنند و تلاش کنند اعتماد به کل

حاکمیت ترمیم شود. برای مثال در چنین شرایطی اگر اعتماد به سپاه آسیب ببیند اما اعتماد به دولت ترمیم شود، مجموعاً مزیتی (به جز مزیت منافع گروه‌های سیاسی) ندارد زیرا مردم بخش‌های مختلف کشور را اعم از دولت، گروه‌های سیاسی، دولت و غیره ذیل یک کل واحد به نام حاکمیت می‌بینند و وقتی اعتماد به هر یک شکسته شود، اعتماد به همه شکسته می‌شود. در مورد حادثه مذکور، پس از اعلام علت حادثه دولت تا حدی تلاش کرد خود را از سپاه و حاکمیت جدا کند و اعتماد به خود را به صورت جداگانه ترمیم نماید. اما با توجه به نکته مطرح شده، هر چند ممکن است اعتماد در کوتاه مدت با این رویکرد کمی به دولت ترمیم شود اما در بلند مدت پیامد کاهش اعتماد گریبانگیر همه بخش‌های حاکمیت خواهد شد.

نکته دوم این است که از بررسی و ارزیابی مجموع واکنش‌ها و اقدامات انجام شده مقامات رسمی این موضوع برداشت می‌شود که در حادثه مذکور حاکمیت طرح یا راهبرد یا سیاست و غیره مشخصی برای مواجهه با آن نداشته است. در واقع واکنش‌ها نشان نمی‌دهد که هماهنگی، انسجام، دستورکار واحد یا طراحی شده‌ای در بین بخش‌های مختلف حاکمیت در اتخاذ راهبردهای ترمیم وجود داشته باشد. صرفاً این تصور وجود دارد که هر یک از مقامات یا نهادها صرفاً مبتنی بر تجربه خود یا صلاحدید خود تلاش کرده‌اند تا اعتماد شکسته شده ترمیم شود. اما نکته ضروری این است که اعتماد پس از چنین بحران‌هایی در صورتی ترمیم خواهد شد که یک رویکرد علمی، پایه راهبردهای ترمیم اعتماد باشد و راهبردهای اتخاذ شده و همه مقامات ابلاغ شود تا کل حاکمیت به صورت یکپارچه و منسجم به ترمیم اعتماد بپردازند.

نهایتاً نکته آخر که از تجربه حادثه فعلی و نیز سایر بحران‌ها حاصل می‌شود این است که در چنین شرایط بحرانی‌ای، کشور با فوران اخبار جعلی و هجمه‌های رسانه‌ای سنگین روبه‌رو می‌شود. پیش از ترمیم اعتماد باید از شکسته شدن اعتماد پیشگیری کرد. شیوع اخبار جعلی می‌تواند آسیب بیشتری به اعتماد فراتر از رخداد اتفاق افتاد، ایجاد کنند. بنابراین شرط آسیب کمتر به اعتماد و موفقیت بیشتر راهبردهای ترمیم اعتماد این است که حاکمیت راهبردهای تخصصی و موثر برای مقابله با اخبار جعلی را نیز در چنین شرایطی اتخاذ کنند و تا به صورت اثربخش‌تر با انتشار و پذیرش اخبار جعلی در افکار عمومی مقابله نمایند.

6699

اعتماد و حکمرانی

تأملاتے در بابِ حادثہ ہواپیمائی اوکرائینے

6699



انڈیشکده حکمرانی شریف

۶۶۹۹

اعتماد و حکمرانی

تأملات در باب حادثه هواپیمای اوکراین

۶۶۹۹



اندیشکده حکمرانی شریف

www.gptt.ir



تهران، خیابان آزادی، بعد از مسجد دانشگاه شریف، کوچه صادقی، پلاک ۲