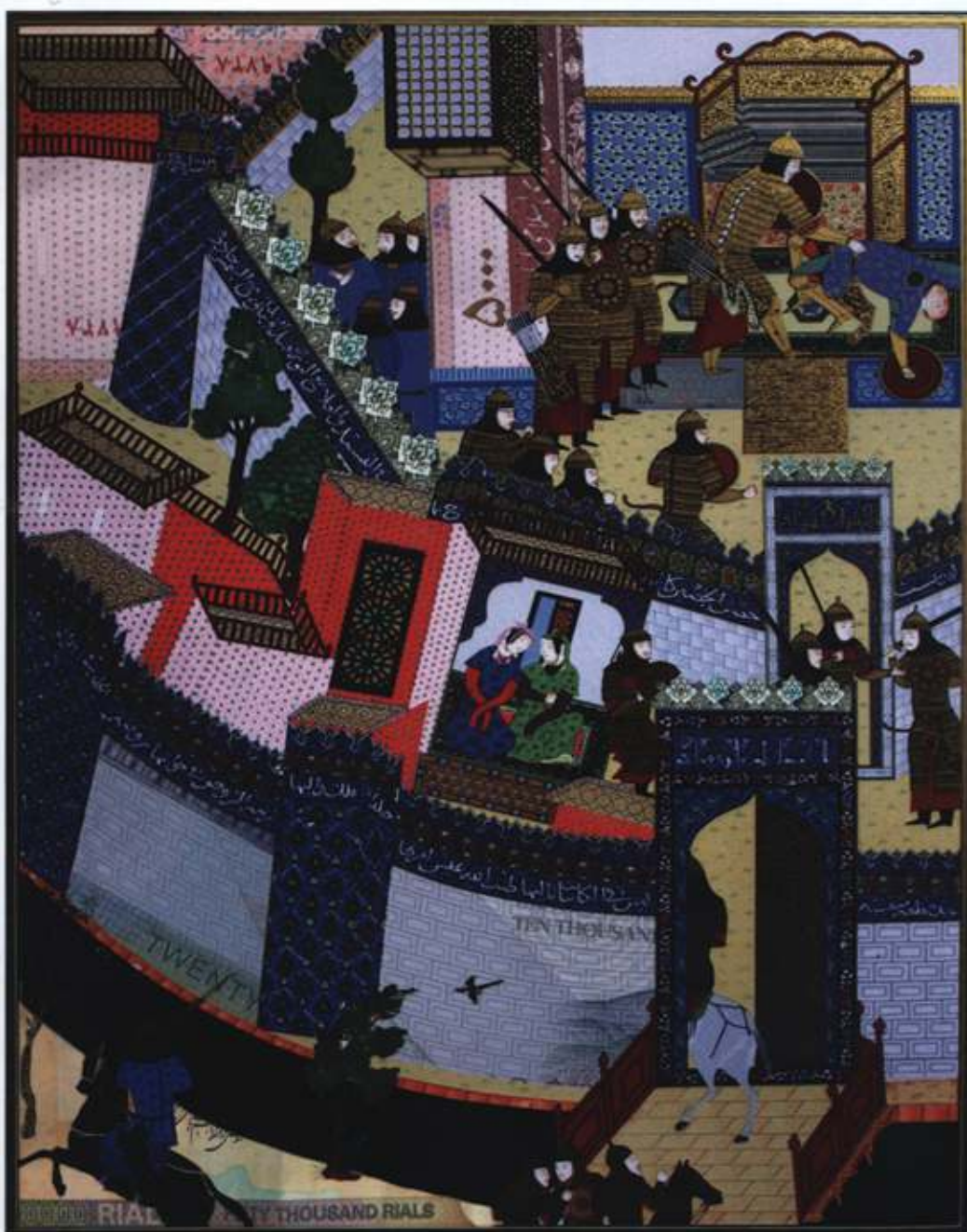


# دیکشنری

فصلنامه فرهنگی اجتماعی اقتصادی

## فردوسی آفرینشگر سرمایه نمادین



### با آثاری از:

- مظفر احمدی
- محمد رحیم اخوت
- نعمت الله اکبری
- محسن رنایی
- محمد سیاسی
- فرزانه شرف الدین
- نفیسه صدر ارحامی
- محمد حسین صفاریان
- مولود طلائی
- سیاوش گلشیری
- حسین ملائی
- محمد علی موسوی فریدنی
- فریدون وحید
- امیر هرتمنی



دکتر محسن رنائی

### فردوسی

آفرینشگر سرمایه‌های نمادین / ۳  
سخن امروز ما در باب سرمایه‌های نمادین است. در این نشست می‌خواهیم نخست مفهوم سرمایه‌نمادین را معرفی ...



حسین ملایی

### سرمقاله / ۲

در پی تصمیم بانک مرکزی جمهوری اسلامی مبنی بر ساماندهی تعاونی‌های اعتبار آزاد در سطح کشور و تبدیل ...



فرزانه شرف‌الدین

### مدیریت ارتباط با مشتری ۲۳

مهمترین اصل و پایه در هر سازمان مشتریان آن هستند. مشتریان همواره در جستجوی عرضه‌کنندگانی هستند ...



دکتر امیر هرتمنی

### از صندوق قرض‌الحسنه تا مؤسسه مالی و اعتباری / ۱۷

تقاضا برای اعتبارات خرد از سوی طیف وسیعی از اقشار جامعه با پاسخی شایسته از سوی سیستم ...



فاطمه سمیعی / علیرضا صادقیان

### کودکان و

### آرزوهای شغلی / ۵۷

دوست داری در آینده چه کاره شوی؟ این سؤالی است که همیشه کودکان با آن مواجه بوده‌اند. آیا ...



دکتر نعمت‌الله اکبری

### تجربه کشورها در

### هدفمندسازی یارانه / ۳۷

این مطالعه بر تلاش کشور هندوستان برای هدفمندکردن یارانه بلندمدت نفت سفید برای استفاده ...



سیاوش گلشیری

### گلدان کوچک شمعدانی

### ما / ۶۷

هنوز نیامده شستمان تندی خردار شد. از کجا؟ نمی‌دانیم! شاید از اندرونه جسمی خاموش که ذره ذره ...



نفیسه صدرارحامی

### بررسی خصوصیات فردی،

### اجتماعی و شیوع ... / ۶۱

بیماری مالتیپل اسکلروز (ام‌اس)، یک بیماری مزمن با دوره‌های عود و فروکش بیماری است که بانوجه به ...



محمدحسین صفاریان

### شعر / ۷۳

شب‌های من به موی سپاه تو می‌رسد هر صبح روشنم به نگاه تو می‌رسد ...



محمد رحیم اخونت

### سنگی بر گوری / ۷۱

داستان، هر داستانی، معمولاً از نگاه و زبان یک راوی روایت میشود. این راوی، چه اول شخص (من) باشد ...



فریناز زرین‌مکان

### سری بود نامی ز نام‌آوران

### یادی از دکتر محمد شفعی / ۸۵

گلشن نام‌آوران اصفهان بی‌شک تنها باغیست که گل‌هایش از محنت خزان درآیند. هر وقت که می‌روی ...

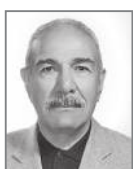


مولود طلایی

### ابوالقاسم پاینده، و جایگاه او

### در داستان کوتاه ایران / ۷۵

ابوالقاسم پاینده، نویسنده‌ای است که علی‌رغم تخیلی لطیف و طنزی به دور از کلیشه در داستان‌های ...



دکتر فریدون وحید

### در سوگ استاد مهریار

### ۹۰

گیرم شکست پشت زمستان، بهار کو سنبل کجاست، نرگس شب زنده‌دار ...



دکتر محمد سیاسی

### استاد مهریار

### چهره همیشه ماندگار / ۸۷

استاد مهریار در سال ۱۲۹۷ هجری شمسی در خاندان علمای نجفی مسجدشاهی، زاده شد و از ابتدای ...



محمدعلی موسوی فریدنی

### آخرین درس / ۹۵

درباره استاد مهریار در این نوبت و فرصت بس کوتاه مجال چندانی نیست و اگر درباره تمام زندگی ...



مظفر احمدی دستگردی

### مهرآموز کوچه کاویان / ۹۱

محمد مهریار از زمره انسان‌هایی بود که زیربنایی و عمیقی می‌اندیشید. این آدم‌ها اهل هیاهو، جنجال‌برانگیزی ...



سال هشتم، شماره بیست و پنجم، بهار ۱۳۹۰

مدیرمسئول:

حسین ملائی

جاننشین مدیرمسئول:

دکتر سید ابراهیم جعفری

سردبیر:

مجید زهتاب

شورای نویسندگان:

دکتر نعمت‌الله اکبری، دکتر سید ابراهیم جعفری

جویا جهانبخش، سید محمود حسینی

دکتر سید محسن دوازده امامی، دکتر محسن رنائی

مجید زهتاب، دکتر عبدالحسین ساسان

دکتر مصطفی عمادزاده، دکتر محمدرضا نصر

دکتر گلپر نصری

مدیر داخلی:

مرجان منصوری

امور روابط عمومی:

فریناز زرین مکان

طرح روی جلد:

سپیده زهتاب

(برگرفته از شاهنامه بایسنقری)

ISSN: 1735-8035

چاپ و نشر:

مؤسسه‌ی نشر دریچه‌نو

۰۰۱-۰۲۱-۶۶۴۳۳۷۸

بها: ۳۰۰۰ تومان

مقالات ارسالی به فصلنامه، بازگردانده نمی‌شود.

فصلنامه، در ویرایش مطالب آزاد است.

نقل مطالب با ذکر مأخذ بلامانع است.

آرای نویسندگان لزوماً دیدگاه فصلنامه نیست.

اصفهان، خیابان ۲۲ بهمن، مجموعه اداری امیرکبیر، مؤسسه مالی و

اعتباری فردوسی، طبقه دوم، دفتر فصلنامه دریچه

امور مشترکین: ۰۲۱-۶۶۴۳۳۷۸

www.daricheonline.com

E-mail: info@daricheonline.com

dariche.magazine@yahoo.com

## مؤسسه مالی اعتباری فردوسی در راه

در پی تصمیم بانک مرکزی جمهوری اسلامی مبنی بر ساماندهی تعاونی‌های اعتبار آزاد در سطح کشور و تبدیل آن‌ها به مؤسسه مالی و اعتباری یا بانک خصوصی، در بین همه مجموعه‌های موجود، مؤسسه مالی و اعتباری فردوسی با شرایط خاص و ترکیب منحصر به فردی ایجاد شده است.

هشت تعاونی اعتبار به نام‌های

۱. عام کشاورزان استان مازندران.
۲. امید جلیان استان گلستان.
۳. دامداران و کشاورزان استان کرمانشاه.
۴. الزهراء استان خراسان.
۵. بدر توس استان خراسان.
۶. وحدت استان خراسان.
۷. پیوند استان خراسان.
۸. حسنات استان اصفهان.

این تعاونی‌ها با تأمین سرمایه اولیه، مؤسسه جدیدی را تشکیل دادند و با نظارت و ارشاد مدیران ارشد بانک مرکزی، مقرر شده است که منابع و مصارف این تعاونی‌ها در مؤسسه‌ای جدید تجمیع گردد. پیشرفت کارهای اولیه، مبنی بر تأمین سرمایه، توجیه اقتصادی (Business plan) و اساسنامه آن، آماده و تحویل بانک مرکزی گردیده است. حسابرسان رسمی بررسی صورت‌های مالی و اموال این هشت تعاونی را آغاز و تعدادی از آن‌ها را نیز به پایان رسانده‌اند که در این کار، راه را برای تجمیع نهایی منابع و مصارف آن‌ها در مؤسسه جدید هموار می‌کند.

منابع تقریبی تعاونی‌های موجود بیش از هفت هزار میلیارد ریال است که با هوشیاری و برنامه‌ریزی مدیران آینده فردوسی پشتوانه‌ای بزرگ برای حضوری اثر بخش در پهنه اقتصاد کشور است. در سال جاری، که مقرر است همه نگاه‌ها و اقدامات دولتمردان، شرکت‌ها، مؤسسات و سازمان‌های خصوصی و دولتی در جهت بهبود وضعیت اقتصادی کشور شکل گیرد می‌تواند نقش مؤثرتری بیاید. مدیران حوزه نظارت و ساماندهی و همچنین مدیران ارشد بانک مرکزی با همراهی و هدایت این مجموعه می‌توانند راه دشوار پیش رو را آسان و زمان آن را نیز کوتاه‌تر نمایند.

بدیهی است اراده جدی که هم اکنون در این تعاونی‌های تجمیعی به وجود آمده است سر انجام امید بخشی را نوید می‌دهد. از این فرصت باید حداکثر استفاده را نمود و با تطبیق ضوابط و مقررات بانک مرکزی با اوضاع فعلی تعاونی‌ها، کارآیی آن‌ها را افزایش داد. این تعاونی‌ها که هم اکنون در حوزه‌های محدود فعالیت می‌کنند؛ در این مؤسسه جدید می‌توانند در سطح کشور این فعالیت را توسعه دهند. وجود ۲۴۴ شعبه فعال، نقطه قوت مجموعه محسوب می‌شود که مدیران آینده فردوسی با جابجایی و توزیع درست آن در همه شهرها و شهرستان‌های کشور که هنوز شعبه‌ای ندارند در افزایش کارآیی مؤسسه مؤثر خواهد بود.

توسعه کشور در بخش‌های مختلف اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی از یک طرف نیازمند نیروهای انسانی کارآمد و مجرب، دور اندیش و برنامه‌ریز و... می‌باشد و از دیگر سو نیازمند سرمایه است. کارهای عظیم زیر بنایی، سرمایه گذاری در بخش تولید، توسعه صنایع کوچک و بزرگ موجود، توسعه در بخش‌های مختلف بازرگانی داخلی و خارجی نیازمند به سرمایه‌های ریالی فراوانی است.

کارآفرینان، مدیران کارخانه‌ها، مدیران صنایع و برنامه‌ریزان کارهای عمرانی کشور نباید منتظر تأمین سرمایه بمانند تا اندیشه‌های کارآفرینی آن‌ها عقیم بماند. با نگاهی به کشورهای در حال توسعه که این راه دشوار را طی کرده‌اند، می‌توان دریافت این کشورها نه تنها توانسته‌اند از تمامی منابع مالی داخل کشور به خوبی استفاده کنند، بلکه از منابع کشورهای خارجی از قبیل بانک‌های خارجی، شرکت‌های سرمایه‌گذاری خارجی، حتی از سرمایه‌داران خارجی به صورت بای پس یا هر طریق دیگر بهره جویند تا در نهایت راه توسعه عملیاتی و موفق ادامه یابد.

بنده فکر می‌کنم سرمایه‌های فراوانی چه به صورت خرد و چه کلان در دست مردم است که این مؤسسات می‌توانند به‌عنوان معتمدین مردم و امانت‌دار آن‌ها این منابع را در اختیار گیرند و با برنامه‌ریزی، مصارف آن‌ها را در اهداف فوق‌الاشاره به کار گیرند. نقدینگی بسیار حجیمی که در کشور وجود دارد اگر به وسیله مؤسسات مالی و بانک‌ها جذب نگردد در اقتصاد کشور به صورت سرگردان در هر مقطعی می‌تواند بحران آفرین باشد و هر از گاهی بخشی از اقتصاد کشور را با مشکل مواجه سازد؛ تقاضاهای کاذب به وجود آورد و با سوق دادن سرمایه به سمت آن باعث ایجاد گرانی و تورم گردد.

بر این باوریم تشکیل‌دهندگان مؤسسه فردوسی با بیش از ۲۷۰۰ سهام‌دار می‌توانند در بهبود اوضاع اقتصادی کشور نقش مناسبی را بر عهده گیرند و با همت و تلاش آنان از یکسو و همکاری، مساعدت، راهنمایی و همراهی مدیران مختلف در بانک مرکزی، مخصوصاً توجه ویژه مدیران ارشد، خواهند توانست نقش قابل قبولی در توسعه کشور را به عهده گیرند.



# فردوسی

## آفرینشگر سرمایه‌های نمادین

### سخنی در باب نقش سرمایه‌های نمادین در توسعه

محسن رنانی

دکترای اقتصاد، عضو هیأت علمی دانشگاه اصفهان

اشاره

این مقاله ویراسته و آراسته بحثی است که در ۱۴ مهر ۱۳۸۹ با عنوان «نقش سرمایه‌های نمادین در توسعه اقتصادی» توسط دکتر رنانی در جمع دانشجویان اقتصاد دانشگاه اصفهان ارائه شده است. از انجمن علمی دانشجویان اقتصاد دانشگاه اصفهان که متن سخنان ایشان را در اختیار مجله دریاچه قرار داد صمیمانه سپاسگزاریم.

#### مقدمه

مانند فردوسی و محصولاتش که فردوسی‌ها تولید می‌کنند به‌عنوان سرمایه استفاده کنیم و به‌وسیله آن‌ها توسعه و رشد ایجاد کنیم. شاید در نگاه اول سؤال غریبی باشد. راستی آیا شاهنامه می‌تواند برای ما همچون یک کارخانه تولیدی باشد که سرمایه بیافریند و خلق ارزش اقتصادی کند؟ آیا فردوسی می‌تواند یک کارآفرین یا سرمایه‌دار ملی محسوب شود؟ پاسخ مثبت است. در نگاه مدرن اقتصادی همه این‌ها سرمایه‌اند و می‌توانند در خدمت رشد اقتصادی قرار گیرند. در واقع همه بزرگان فرهنگ، تاریخ، هنر، سیاست و دین که زنده‌اند یا حتی در گذشته‌اند و حتی اموال آن‌ها بین وراثت تقسیم شده و چیز دیگری برای تقسیم ندارند، به‌صرف نام و آثارشان می‌توانند برای جامعه ما همانند سرمایه‌ای باشند که به‌عنوان موتور محرکه رشد اقتصادی عمل کند.

سخن امروز ما در باب سرمایه‌های نمادین است. در این نشست می‌خواهیم نخست مفهوم سرمایه نمادین را معرفی و سپس نقش این سرمایه‌ها را در ایجاد بستر مناسب برای رشد و توسعه واکاوی کنیم و سرانجام به بازشناسی نقش بزرگانی مانند فردوسی در تولید سرمایه‌های نمادین در جامعه ایران بپردازیم و ببینیم ما چگونه می‌توانیم از ادیبان، هنرمندان، صنعتگران، ورزشکاران و بزرگان فرهنگ و عرفانمان در مسیر توسعه اقتصادی بهره ببریم. پیش از آنکه به تعریف سرمایه‌های نمادین بپردازیم لازم است مفهوم انواع سرمایه و چگونگی تبدیل آن‌ها به سرمایه نمادین و سپس چگونگی تبدیل سرمایه‌های نمادین به تولید و ارزش اقتصادی را روشن کنیم. در واقع سؤال ما این است که چگونه می‌توانیم از کسانی



●●● راستی آیا شاهنامه

می تواند برای ما همچون  
یک کارخانه تولیدی باشد  
که سرمایه بیافریند و خلق  
ارزش اقتصادی کند؟ آیا  
فردوسی می تواند یک  
کارآفرین یا سرمایه دار  
ملی محسوب شود؟ پاسخ  
مثبت است. در نگاه مدرن  
اقتصادی همه اینها  
سرمایه اند و می توانند در  
خدمت رشد اقتصادی قرار  
گیرند ●●●

### انواع سرمایه

در ابتدا بجاست که به معرفی انواع سرمایه بپردازیم. در اقتصاد، سرمایه‌ها به سه دسته اقتصادی، انسانی و اجتماعی تقسیم می‌شوند که البته شناسایی و تفکیک این سه دسته سرمایه، چندین قرن زمان برده است. در گذشته، یعنی قرنهای شانزدهم تا نوزدهم میلادی، توجه تمامی اقتصاددانان به طور عمده به سرمایه اقتصادی یا مالی معطوف بود. البته زمین و منابع و تجهیزات هم جزء سرمایه اقتصادی محسوب می‌شد؛ اما در کنار اینها نیروی کار هم بود که سرمایه محسوب نمی‌شد.

در قرن بیستم بود که اقتصاددان چیزی به نام سرمایه انسانی را معرفی کردند. منظور از آن هم انباشت دانش و تجربه‌ای بود که در نیروی انسانی محقق می‌شد و موجب خلق ارزش و افزایش بازده و کارایی نیروی انسانی می‌شد. بنابراین دیگر نمی‌گفتند چه تعداد نیروی کار در تولید داریم، بلکه می‌گفتند چه مقدار سرمایه انسانی در تولید داریم. چراکه ممکن است یک کارخانه، ده نفر نیروی کار داشته باشد اما سرمایه انسانی‌اش از یک کارخانه دارای پنجاه نفر نیروی کار هم بیشتر باشد. طبیعی است که توانایی یک مهندس برای تولید و خلق ارزشهای اقتصادی بسیار بیشتر از یک کارگر ساده است. بنابراین سرمایه انسانی یک مهندس بالاتر از سرمایه انسانی یک کارگر ساده است. این بحث‌ها در نیمه قرن بیستم شکل گرفت و تا پایان همان قرن بسط یافت.

اما سرمایه سوم، سرمایه اجتماعی بود که نخست از سوی جامعه‌شناسان معرفی شد ولی در اواخر قرن بیستم اقتصاددانان به آن توجه کرده‌اند و اکنون بخش زیادی از ادبیات مربوط به سرمایه اجتماعی توسط اقتصاددانان تولید شده است.

اما جامعه‌شناسان دو یا سه دسته دیگر از انواع سرمایه را نیز معرفی کرده‌اند. مثلاً پیر بورديو جامعه‌شناس سرشناس فرانسوی، سرمایه‌ها را به چهار دسته تقسیم می‌کند: سرمایه‌های اقتصادی یا مالی؛ سرمایه‌های فرهنگی؛ سرمایه‌های اجتماعی؛ و سرمایه‌های سمبولیک یا نمادین.

برخی جامعه‌شناسان سرمایه سیاسی را هم مطرح می‌کنند. البته بورديو تقسیم بندی‌اش بیشتر معطوف به سطح خرد و سطح فرد بوده است ولی ما در اینجا همه انواع سرمایه را در سطح کلان و در سطح جامعه مطرح می‌کنیم.

تا اینجا دریافتیم که اقتصاددانان و جامعه‌شناسان در مجموع پنج نوع سرمایه را معرفی کرده‌اند یعنی سرمایه‌های اقتصادی، انسانی، فرهنگی، اجتماعی و نمادین. البته سرمایه سیاسی را چون چندان مطرح نشده‌است، کنار می‌گذاریم. گرچه اکنون تمرکز بحث ما بر سرمایه‌های نمادین است؛ اما چاره‌ای نیست که پیش از آن سرمایه‌های چهارگانه دیگر را نیز معرفی کنیم.

### سرمایه اقتصادی

در هر مورد ابتدا مثال فردی و خرد و سپس مثال اجتماعی و کلان آن را می‌آوریم. هر فردی مجموعه‌ای از سرمایه‌های اقتصادی، مالی و فیزیکی دارد. من اتومبیل دارم، در حساب بانکی‌ام پول دارم، همچنین زمین و کارخانه دارم. اینها سرمایه‌های اقتصادی من محسوب می‌شود. چرا به اینها می‌گوییم سرمایه؟ چون من به کمک اینها می‌توانم منافعی را به سمت خودم جلب کنم و نیز می‌توانم در مقابل دیگران اعمال قدرت کنم.

درواقع سرمایه دو کارکرد اصلی دارد: ابزاری برای اعمال قدرت و ابزاری برای جلب منفعت است. هر وقت اسم سرمایه -از هر نوعی- را می‌آوریم یا می‌خواهیم بدانیم که چیزی سرمایه است یا نه، باید ببینیم دارای این دو کارکرد هست یا نه.

ما با سرمایه اقتصادی می‌توانیم اعمال قدرت کنیم، یعنی می‌توانیم یک کارخانه تأسیس کنیم، تصمیمات انسان‌ها را عوض کنیم، چیزی را بسازیم یا خراب کنیم، افرادی را دور خود جمع کنیم یا افرادی را طرد کنیم. در سطح کلان هم مواردی مانند کارخانه‌ها، سدها، جاده‌ها، منابع طبیعی و... سرمایه‌های مادی یک ملت محسوب می‌شوند.

### سرمایه فرهنگی و سرمایه انسانی

نوع دیگر سرمایه، سرمایه فرهنگی است. در



توانایی‌های فنی، تخصصی و علمی او است. در سطح ملی، سرمایه فرهنگی تمام محصولات فرهنگی آن ملت چون هنر، ادبیات، موسیقی و آثار باستانی او است که به اعتبار آن‌ها می‌تواند اعمال قدرت یا جلب منفعت کند. اگر توریست‌ها برای دیدار از مناطق تاریخی می‌آیند در واقع برای دیدن سرمایه‌های فرهنگی ما می‌آیند. مثلاً ما ایرانیان چون سرمایه فرهنگی داشته‌ایم چند سال پیش به‌عنوان نماینده فرهنگی جهان اسلام انتخاب شدیم و اصفهان به‌عنوان پایتخت فرهنگی جهان اسلام انتخاب شد.

### سرمایه اجتماعی

نوع چهارم سرمایه، سرمایه اجتماعی است. سرمایه اجتماعی قابل مشاهده نیست، اما وجود دارد. سرمایه اجتماعی در سطح یک فرد به‌تنهایی وجود ندارد. یک فرد ممکن است در یک جزیره به‌تنهایی زندگی کند و سرمایه فرهنگی و اقتصادی و انسانی داشته باشد، اما نمی‌تواند سرمایه اجتماعی داشته باشد. برای مثال من به‌عنوان یک فرد و به‌تنهایی ممکن است اتومبیل یا اموال مختلفی داشته باشم؛ یعنی سرمایه اقتصادی دارم. یا ممکن است باسواد باشم، شعر حفظ باشم یا شاعر، نقاش یا خطاط باشم، که در واقع سرمایه فرهنگی دارم. یا ممکن است متخصص باشم که به معنی سرمایه انسانی است. اما سرمایه اجتماعی همان‌طور که از اسمش پیداست زمانی شکل می‌گیرد که اجتماعی وجود داشته‌باشد. نخستین سطح شکل‌گیری سرمایه اجتماعی وقتی است که دو فرد در تعامل و همکاری با هم وجود دارند.

مفهوم سرمایه اجتماعی چیست؟ به‌طور ساده زمانی که ما به یکدیگر اعتماد یا کمک می‌کنیم، زمانی که صداقت می‌ورزیم، زمانی که با هم در احزاب، انجمن‌ها و گروه‌های محلی مشارکت می‌کنیم، زمانی که قوانین رانندگی و سایر قوانین را رعایت می‌کنیم و... سرمایه اجتماعی شکل می‌گیرد. می‌بینید که در اعتماد، مشارکت، یاری، صداقت و... همواره باید دو طرف وجود داشته‌باشد. این‌را می‌گوییم سرمایه؛ چون وقتی شکل می‌گیرد،

سطح فردی، هرچه دانش یک فرد افزایش یابد، توانایی‌های فرهنگی‌اش افزایش یابد، هنرمند باشد، آداب معاشرت بداند، تاریخ را خوانده باشد، شعر بیشتری حفظ باشد و... او سرمایه فرهنگی بیشتری دارد.

اقتصاددانان در کنار سرمایه فرهنگی، سرمایه انسانی را اضافه کرده‌اند که از سرمایه فرهنگی متمایز است. سرمایه انسانی توانایی‌های تخصصی و فنی و کارآمدی‌های فرد است که حاصل انباشت دانش و تجربه در اوست. هرچه فرد تحصیلات و تجربه‌اش در فعالیت‌ها بالا رود و مهارت پیدا کند، توانایی و کارایی او در فعالیت‌های اجتماعی و اقتصادی و تولیدی بالا می‌رود. وقتی فرد یک کارگر ساده باشد سرمایه انسانی او پایین است اما وقتی بر اثر تجربه زیاد، یک کارگر ماهر می‌شود سرمایه انسانی بالاتری دارد. همچنین وقتی به علت تحصیلات تبدیل به یک تکنسین و بعد از آن تبدیل به یک مهندس یا متخصص دیگری می‌شود، باز سرمایه انسانی او افزایش می‌یابد.

یعنی فرد در اصل یک‌نفر است ولی با کسب مهارت یا تخصص، بیش از یک‌نفر معمولی می‌تواند تولید کند. سرمایه انسانی و سرمایه فرهنگی با یکدیگر قربت زیادی دارند. بخشی از آنچه که سرمایه انسانی ما را می‌سازد مثل دانش، سرمایه فرهنگی ما را هم می‌سازد. زمانی که یک فرد دانش بالایی دارد، هم نوعی اعتبار فرهنگی دارد که سرمایه محسوب می‌شود و به‌وسیله آن می‌تواند جلب منفعت یا اعمال قدرت کند، و هم به‌وسیله دانشش می‌تواند در فعالیت‌های اقتصادی کارآمدتر باشد، پس سرمایه انسانی هم دارد.

بنابراین سرمایه انسانی که اقتصاددانان بیشتر بر آن تأکید می‌کنند و سرمایه فرهنگی که جامعه‌شناسان بیشتر بر آن تأکید می‌کنند، با یکدیگر قربت و هم‌پوشانی دارند و در جاهایی این‌هر دو یکی می‌شوند. زمانی که دانش در کارخانه استفاده می‌شود، سرمایه انسانی می‌شود و زمانی که به‌عنوان مناسبات با انسان‌های دیگر استفاده می‌شود، سرمایه فرهنگی می‌شود. پس سرمایه فرهنگی یک فرد، مجموعه دانش، اطلاعات،



●●● در میان سه  
سرمایه اقتصادی،  
انسانی و اجتماعی،  
مهم‌ترین سرمایه،  
سرمایه اجتماعی است.  
اگر سرمایه اجتماعی  
وجود نداشته باشد،  
سرمایه اقتصادی و  
انسانی نمی‌توانند خیلی  
مفید باشند ●●●

می‌تواند چیزی تولید کند یا ارزش اقتصادی بیافریند. مثلاً وقتی ما هر کدام در محله‌مان جدای از هم و بدون ارتباط و اعتماد به یکدیگر زندگی کنیم، هیچ‌گاه محله‌مان تمیز نمی‌شود. ولی وقتی باهم جمع می‌شویم و به هم اعتماد می‌کنیم و شورای محل تشکیل می‌دهیم، سرمایه اجتماعی بین ما شکل می‌گیرد. بعد تصمیم می‌گیریم محله‌مان را تمیز کنیم، درخت کاری کنیم، صندوق همیاری محلی تشکیل دهیم و... پس تنها زمانی که گرد هم جمع شدیم و با هم همکاری کردیم، توانستیم این کارها را انجام دهیم. من به تنهایی نمی‌توانم صندوق همیاری یا شورای محلی تشکیل دهم. من به تنهایی نمی‌توانم جشن محلی برگزار کنم و تنها شرکت کننده آن خودم باشم؛ باید افراد دیگری هم در جشن شرکت کنند، تا جشن معنی داشته باشد. جامعه‌شناسان، سه شاخص برای سرمایه اجتماعی معرفی می‌کنند: اعتماد، مشارکت و همیاری. اعتماد دارای دو سطح عام و خاص است. «اعتماد خاص» این است که من به برادرم یا دوستم یا همسایه‌ام یا هرکسی که می‌شناسم، اعتماد کنم. «اعتماد خاص» این است که به کسانی که نمی‌شناسم، اعتماد کنم. مثلاً به راننده تاکسی به‌صرف اینکه راننده است و دارای مجوز است، اعتماد می‌کنم. یا به پلیس به‌صرف پلیس بودنش، به روحانی به‌صرف روحانی بودنش و به پزشک به‌صرف پزشک بودنش اعتماد می‌کنم. بدون توجه به اینکه آن‌ها را می‌شناسم یا نه. در سطح فردی و خرد، اعتماد خاص بین دو نفر برای آن‌ها سرمایه اجتماعی می‌آورد. اما در سطح کل جامعه، اعتماد عام است که سرمایه اجتماعی را به‌وجود می‌آورد. زمانی که من بتوانم به کسانی که نمی‌شناسم، اعتماد کنم و با آنان مشارکت و همکاری کنم، سرمایه اجتماعی شکل می‌گیرد.

مثلاً در پیمایشی که باعنوان «سنجش ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان» در سال ۱۳۸۲ توسط وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی انجام شده‌است، اعتماد عام مورد بررسی قرار گرفته است. براساس نتایج این نظرسنجی، تنها ۱۰ درصد مردم ابراز داشته‌اند که به دیگران اعتماد زیادی دارند. در همین

نگرش‌سنجی، اعتماد افراد نسبت به گروه‌های اجتماعی نیز سنجیده شده است. مثلاً میزان اعتماد عمومی سطح بالا به معلمان و استادان دانشگاه به ترتیب حدود ۷۵ و ۶۵ درصد بوده است. نیز اعتماد سطح بالا به پزشکان و روحانیان به ترتیب حدود ۵۵ و ۳۸ درصد بوده است. همچنین اعتماد سطح بالا به قضات و مدیران دولتی به ترتیب حدود ۳۰ و ۲۰ درصد بوده است.

بنابراین سرمایه اجتماعی عبارت است از مجموعه مناسبات و شبکه روابط اعتمادآمیز و همیارانه‌ای که بین افراد یک جامعه شکل می‌گیرد. در میان سه سرمایه اقتصادی، انسانی و اجتماعی، مهم‌ترین سرمایه، سرمایه اجتماعی است. اگر سرمایه اجتماعی وجود نداشته باشد، سرمایه اقتصادی و انسانی نمی‌توانند خیلی مفید باشند. مثلاً می‌خواهیم یک کارخانه خیلی مدرن را راه‌اندازی کنیم. به‌عنوان سرمایه اقتصادی، بهترین و مدرن‌ترین ماشین‌آلات را خریداری می‌کنیم. آیا کارخانه ما به‌صرف این‌گونه خریده‌ها به راه می‌افتد؟ یعنی اگر ماشین‌ها را در یک ساختمان در کنار هم بچینیم و برویم آیا در آن ساختمان تولید انجام می‌شود؟ باید یک عده‌ای بیایند و با آن ماشین‌ها کار کنند تا کارخانه ما راه بیفتد. پس به‌عنوان سرمایه انسانی، بهترین متخصصان را از سطح دنیا جمع‌آوری می‌کنیم و می‌آوریم در کنار هر ماشین یک متخصص قرار می‌دهیم. حالا آیا کارخانه ما راه می‌افتد و از آن محصولی تولید می‌شود؟ خیر! چون اولین کاری که باید صورت بگیرد این است که این آدم‌ها بتوانند با یکدیگر حرف بزنند. پس ابتدا باید زبان مشترک داشته باشند. دوم باید با یکدیگر قهر نباشند و گر نه همکاری صورت نمی‌گیرد. سوم، کسانی که در کنار ماشین‌ها ایستاده‌اند، باید ببینند که در چارچوب یک سازمان یا شرکت دارند فعالیت می‌کنند؛ یعنی سلسله مراتب سازمانی را ببینند، و قواعد و قوانین سازمانی را رعایت کنند. یعنی به‌موقع بیایند و بروند. امانت‌دار و صرفه‌جو باشند. به یکدیگر اعتماد داشته باشند. مراقب این باشند که دستگاه‌ها آسیب نبینند و...

تصور کنید که در یک کارخانه اتومبیل‌سازی،



●●● زمانی که سرمایه اجتماعی به میان می آید انسان‌ها می‌توانند با هم کار کنند و وقتی انسان‌ها با هم کار کنند ماشین‌آلات هم با هم کار می‌کنند. ماشین‌آلات می‌کنند. ماشین‌آلات به تنهایی با هم کار نمی‌کنند. انسان‌ها هم به تنهایی با هم کار نمی‌کنند. سرمایه اجتماعی که بیاید انسان‌ها یاد می‌گیرند و می‌پذیرند که با هم کار کنند و سپس ماشین‌ها را با هم به کار می‌اندازند



است از وضعیتی که در آن اخلاق بازی و قواعد بازی رعایت نمی‌شود و همکاری و تعامل را متوقف می‌کند. بنابراین هر نوع بازی اجتماعی زمانی شکل می‌گیرد که سرمایه اجتماعی وجود داشته باشد. اگر سرمایه اقتصادی نباشد، مثلاً ورزشگاه مجهز یا زمین چمن خوب وجود نداشته باشد، آیا بازی شکل نمی‌گیرد؟ چرا! بازیکن‌ها توپشان را برمی‌دارند و به یک خیابان خلوت یا یک زمین بایر و یا به ساحل می‌روند و بازی می‌کنند. پس برای شروع بازی و همکاری، سرمایه اقتصادی مهم نیست. حتی اگر سرمایه انسانی هم نباشد، یعنی بازیکن‌ها حرفه‌ای نباشند هم مشکلی نیست؛ یعنی آن‌ها با هر سطحی از مهارت که باشند بازی را راه می‌اندازند. پس برای شکل‌گیری بازی فوتبال، سرمایه اقتصادی؛ یعنی زمین چمن، تجهیزات، نورپردازی و نظایر این‌ها مهم نیست. سرمایه انسانی هم مهم نیست. آنچه مهم است و به شکل‌گیری بازی کمک می‌کند، سرمایه اجتماعی بازی است، یعنی اینکه همه افراد، قواعد بازی را قبول داشته باشند. به یکدیگر اعتماد داشته باشند. اخلاق بازی را رعایت کنند. فحاشی نکنند. ضرب و شتم نکنند. داوری آن‌ها بی طرف باشد و نظایر این.

شکل‌گیری بازی‌های اقتصادی نیز به همین صورت است. سرمایه اقتصادی مهم نیست، یا اینکه اهمیت آن کم است. پخش کردن پول، یا وام دادن، تولید نمی‌آورد. فعالین ما ابتدا باید قصد تولید داشته باشند، تا پول کار آن‌ها را راحت‌تر کند. پول مانند روغنی است که به یک دستگاه می‌زنیم. روغن فقط چرخ‌دنده‌ها را روان می‌کند اما موجب حرکت چرخ‌دنده‌ها نمی‌شود. در اقتصاد هم پول نقش روغن را دارد. باید ماشینی باشد، چرخ دنده‌ای باشد، موتور محرکه‌ای باشد که بخواهد کار کند بعد روغن بزنیم تا راه بیفتد. در اقتصاد باید مردم بخواهند فعالیت کنند، خلایقیت داشته باشند، با هم قهر نباشند، طریقه تعامل با یکدیگر را بدانند، از دولت و رفتارها و سیاست‌های او نترسند، اعتماد وجود داشته باشد، امید به آینده داشته باشند، شرایط کشور با ثبات باشد، به قانون معتقد باشند، حقوق مالکیتشان تضمین شده باشد

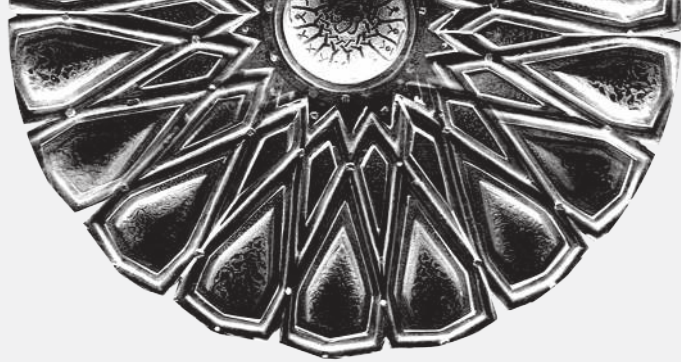
کارگران به یکدیگر اعتماد نداشته باشند. در این صورت هر کارگر پس از آنکه بخشی از اتومبیل را نصب کرد، برای تحویل آن به کارگر بعدی از او برگه رسیده بخواهد. گاهی هم تحویل گیرنده می‌گوید من اول باید بررسی کنم که آیا فلان قطعه‌ای که نصب کرده‌ای، درست نصب شده است یا نه؛ بعد رسید بدهم. در این صورت بخش زیادی از وقت کارگران صرف رسید دادن و رسید گرفتن از یکدیگر می‌شود. ولی در عالم واقع این‌گونه نیست. یعنی کارگر اول پس از آن که درهای خودرو را پرس می‌کند، آن‌را برای بستن پیچ‌ها به روی میز کارگر بعدی می‌گذارد. چرا این کار را می‌کند؟ چون بینشان اعتماد حکم فرماست و پذیرفته‌اند که در یک سازمان مشارکت کنند و قواعد سازمانی را رعایت کنند و با هم در جهت تولید خودرو همکاری کنند.

پس زمانی که سرمایه اجتماعی به میان می‌آید انسان‌ها می‌توانند با هم کار کنند و وقتی انسان‌ها با هم کار کنند ماشین‌آلات هم با هم کار می‌کنند. ماشین‌آلات به تنهایی با هم کار نمی‌کنند، انسان‌ها هم به تنهایی با هم کار نمی‌کنند. سرمایه اجتماعی که بیاید انسان‌ها یاد می‌گیرند و می‌پذیرند که با هم کار کنند و سپس ماشین‌ها را با هم به کار می‌اندازند. می‌بینیم که بین سه دسته سرمایه، سرمایه اجتماعی از همه آن‌ها مهم‌تر است.

در یک ورزشگاه فوتبال، چمن، صندلی‌ها و تجهیزات ورزشگاه به‌مثابه سرمایه اقتصادی ورزشگاه هستند. همچنین بازیگران خبره و حرفه‌ای، مربیان برجسته و مجموعه عوامل بازی، همه سرمایه‌های انسانی بازی هستند. اما قواعد حاکم بر بازی، اخلاق بازی، بی‌طرف بودن داور، عادلانه بودن داوری و... سرمایه‌های اجتماعی بازی محسوب می‌شوند. اگر اخلاق بازی وجود نداشته باشد، کسی بازی نخواهد کرد.

اگر خاطرتان باشد، چند سال پیش در یک مسابقه فوتبال که بین ایران و کره جنوبی در ورزشگاه آزادی تهران در جریان بود، به علت پرتاب نارنجک از سوی تماشاگران ایرانی، تیم کره ورزشگاه را ترک کرد و از ادامه بازی منصرف شد. این نمونه بارزی





●●● پس

سرمایه‌های نمادین  
عبارتند از انواع  
سرمایه‌های اقتصادی،  
انسانی، فرهنگی و  
اجتماعی‌ای که به  
سمبل و نماد تبدیل  
شده‌اند و از طرف  
عموم مردم شناخته  
شده‌اند و به یک  
افتخار و نماد ملی  
تبدیل شده‌اند و  
چیزی از جنس احترام  
و افتخار در آن‌ها تبلور  
یافته است ●●●

در جامعه، رواج صداقت و دوستی و اعتماد در میان مردم و... نشانهٔ بالا بودن سرمایهٔ اجتماعی است. این ویژگی‌ها موجب می‌شود که مردم بتوانند با یکدیگر در شبکه‌های اجتماعی، مثل انجمن‌ها و نهادهای اجتماعی غیردولتی همکاری کنند. پس شبکه‌ها هم از شاخص‌های سرمایهٔ اجتماعی هستند. در یک جامعه هرچه شکل‌گیری شبکه‌ها ساده‌تر باشد، سرمایهٔ اجتماعی راحت‌تر تکثیر می‌شود و هرچه تعداد شبکه‌ها بیشتر باشد، نشانگر بالاتر بودن سطح سرمایهٔ اجتماعی است. بنابراین هرچه سطح اعتماد و تعداد شبکه‌های اجتماعی مثل احزاب، انجمن‌ها و مؤسسات مردم‌نهاد، گروه‌های همیاری، گروه‌های محیط زیست، گروه‌های ورزشی و نظایر آن بالا باشد، نشانگر این است که مردم تمایل به برقراری تعامل با یکدیگر دارند و سرمایهٔ اجتماعی بالاتر است.

به‌طور متقابل هرچه در جامعه‌ای پرهیز مردم از یکدیگر چشمگیرتر و ارتباطات و رفت‌وآمدهایشان کمتر باشد، در گروه‌های اجتماعی همکاری مستمر و سازمان‌یافته‌ای نداشته باشند، خانه‌های خود را نرده بکشند، پرده‌هایشان را بیشتر ببندند، برای خودروهایشان دزدگیر بگذارند، برای خانه‌هایشان چشم الکترونیک نصب کنند و... همه نشانگر این است که اعتمادها کمتر است و سرمایهٔ اجتماعی پایین‌تر است. افزایش تعداد پرونده‌های دادگستری نسبت به جمعیت، نشان می‌دهد که تعاملات ما به مشکل برمی‌خورد و معاملات، دوستی‌ها و رفت‌وآمدهایمان خیلی با مشکل مواجه می‌شود و برای حل و فصل آن‌ها مجبوریم به دادگستری مراجعه کنیم. یا افزایش مستمر تعداد چک‌های برگشتی در بانک‌ها نشان می‌دهد که ما به یکدیگر اعتماد نداریم و به قول و قرارهایمان پایبند نیستیم. هرچه معاملاتمان سخت‌تر بشود و در معاملاتمان تضمین‌های بیشتری از یکدیگر بگیریم، نشانگر عدم وجود اعتماد است و روشن می‌کند که سرمایهٔ اجتماعی پایین آمده است.

در سالهای اخیر سهم چک‌های برگشتی در کل چک‌ها در کشور روندی افزایشی داشته است. مثلاً اخیراً بانک مرکزی گزارش داد که در پنج ماه اول

و... تا تصمیم بگیرند که فعالیت خلاق اقتصادی انجام دهند. پس از این تصمیم است که آن‌ها به پول نیاز پیدا می‌کنند. بنابراین زمانی که اکثر نیروهای خلاق و کارآفرین تصمیم به سرمایه‌گذاری خلاق ندارند و نمی‌خواهند سرمایه‌گذاری بلندمدت انجام دهند یا کارخانه‌ای بزرگ بسازند و فقط می‌خواهند کارهای کوچکی انجام دهند تا سرمایه‌هایشان را باد نبرد و ترجیح می‌دهند که سرمایه‌هایشان را در بانک بگذارند یا آن را به‌صورت طلا و زمین درآورند، نشانهٔ آن است که سرمایهٔ اجتماعی در چنین جامعه‌ای کافی نیست. حال ما هر چه پول و وام و سرمایه به اقتصاد تزریق کنیم به‌جای جهش در تولید، تورم ایجاد می‌شود.

پس در نظام اقتصادی آن چیزی که حرکت را امکان‌پذیر می‌کند و این امکان را فراهم می‌کند که سرمایهٔ انسانی و اقتصادی کنار هم کار کنند و تولید ایجاد کنند، سرمایهٔ اجتماعی است. به‌طور خیلی ساده می‌توانیم شاخص توسعه را سرمایهٔ اجتماعی بگیریم. اصولاً بدون تحقق یا رشد سرمایهٔ اجتماعی، توسعه شکل نمی‌گیرد، چون توسعه عبارت است از ارتباط قانونمند و اعتمادآمیز و تعامل کم‌هزینهٔ بازیگران اقتصاد با یکدیگر. این ارتباط و تعامل زمانی شکل می‌گیرد که رفتار مردم قانونمند و قانون‌محترم باشد. اخلاق رعایت شود و فساد در سطح پایین باشد که همهٔ این‌ها به معنی سرمایهٔ اجتماعی است؛ یعنی مجموعه ویژگی‌هایی که باعث می‌شود ما در جامعه به‌راحتی و با کمترین هزینه، داد و ستد و تعامل داشته باشیم.

در سطح فردی و محلی، وقتی به یکدیگر پول قرض می‌دهیم و کمک می‌کنیم یا زمانی که یکی از ما در مسافرت است، از خانهٔ او مراقبت می‌کنیم، یا در مشکلات همدیگر را یاری می‌کنیم و یا با یکدیگر ارتباطات شبکه‌ای داریم و شورای محله، گروه نقاشی، گروه موسیقی و انواع گروه‌های محلی یا دوستانه را تشکیل می‌دهیم، همه به معنی وجود سرمایهٔ اجتماعی است. در سطح کلان اجتماعی نیز وجود احزاب و نهادهای مدنی، مؤسسات و انجمن‌های خیریه، اعتماد به دولت، رواج قانون‌گرایی، بالا بودن نشاط و امید به آینده



سال ۸۹ حدود دو میلیون و چهارصد هزار برگه چک جمعاً به مبلغ حدود یازده هزار میلیارد تومان برگشت خورده است. به همین ترتیب تعداد پرونده‌های دادگستری نسبت به جمعیت، در دو دهه اخیر صعودی بوده است. همچنین نسبت خودکشی به جمعیت، نسبت طلاق به جمعیت، نسبت اعتیاد به جمعیت، نسبت تخلفات رانندگی به جمعیت و... در دو دهه اخیر همه صعودی بوده‌اند. این‌ها شاخص‌ها و نشانه‌های این است که سرمایه اجتماعی در جامعه ما در حال تخریب است. به همین علت است که خیلی سخت می‌توانیم با یکدیگر فعالیت اقتصادی راه بیندازیم. هر هفته صدها شرکت تأسیس و هم‌زمان با آن، صدها شرکت منحل می‌شود. تعداد زیادی از شرکت‌ها و همکاری‌های اقتصادی شروع می‌شوند ولی ادامه پیدا نمی‌کنند. بیشتر این‌ها ناشی از این است که سرمایه اجتماعی پایین آمده‌است. مشکل امروز ایران، عمدتاً کاهش و تخریب سرمایه اجتماعی است؛ یعنی اگر اقتصاد رشد نمی‌یابد، جهشی ندارد، سرعت نمی‌گیرد، اگر توزیع پول اثری بر تولید ندارد و اگر وام دادن اشتغال را بهبود نمی‌بخشد ناشی از این است که سرمایه اجتماعی وجود ندارد. متأسفانه در سالهای اخیر اعتماد بین ملت و دولت نیز به شدت تخریب شده‌است. دولت مؤثرترین عامل بر سرمایه اجتماعی است که رفتارش می‌تواند موجب تولید یا تخریب سرمایه اجتماعی شود. به نظر می‌رسد یکی از عوامل اصلی تخریب سرمایه اجتماعی در سال‌های اخیر در ایران، رفتار دولت بوده است.

### سرمایه نمادین

اما سخن ما پیرامون سرمایه‌های نمادین بود. می‌خواهیم ببینیم که نقش سرمایه‌های نمادین چیست؟ همان‌طور که گفتیم سرمایه چیزی است که به ما توانایی اعمال قدرت و جلب منفعت می‌دهد. زمانی که هریک از آن سرمایه‌های چهارگانه (اقتصادی، انسانی، فرهنگی و اجتماعی) به نماد تبدیل شوند و از طرف همه شناخته شوند، شهرت یابند، پذیرفته شوند و در میان جامعه رسمیت یابند آن سرمایه علاوه بر آن که سرمایه اقتصادی یا فرهنگی یا انسانی

است «سرمایه نمادین» هم می‌شود. پس سرمایه‌های نمادین عبارتند از انواع سرمایه‌های اقتصادی، انسانی، فرهنگی و اجتماعی‌ای که به سمبل و نماد تبدیل شده‌اند و از طرف عموم مردم شناخته شده‌اند و به یک افتخار و نماد ملی تبدیل شده‌اند و چیزی از جنس احترام و افتخار در آن‌ها تبلور یافته است. یعنی زمانی که اسم آن‌ها را می‌شنویم، یا آن‌ها را می‌بینیم، احساس افتخار به ما دست می‌دهد. زمانی که یکی از سرمایه‌ها به سرمایه نمادین تبدیل می‌شود، ارزش آن بالاتر می‌رود. یعنی ارزش اولیه را دارد و یک ارزش نمادین نیز به آن افزوده می‌شود. مثلاً در سال‌های پس از انقلاب یک اتومبیل فیات را در وسط دانشکده ادبیات دانشگاه فردوسی مشهد به نمایش گذاشتند (نمی‌دانم هنوز هم آن جا هست یا نه). ارزش اسقاطی این اتومبیل امروز ممکن است چند صد هزار تومان باشد ولی آن اتومبیل اکنون یک سرمایه نمادین است، چون آن اتومبیل متعلق به مرحوم دکتر شریعتی استاد آن دانشکده بوده است. خود آن اتومبیل یک سرمایه اقتصادی، با ارزش ناچیز است؛ ولی چون متعلق به دکتر شریعتی است، توسط آن دانشکده به یک نماد تبدیل شده و یک سرمایه نمادین تولید کرده است. اگر چنین نکرده بودند، حالا این اتومبیل مثل میلیون‌ها اتومبیل دیگر در گوشه‌ای پوسیده بود. اما کنون اتومبیل دکتر شریعتی یک سرمایه نمادین برای آن دانشکده یا حتی برای کل دانشگاه فردوسی مشهد شده‌است؛ یعنی علاوه بر ارزش چند صد هزار تومانی لاشه اتومبیل، ممکن است اگر آن را حراج کنند کسی حاضر باشد آن را چند صد میلیون تومان خریداری کند. پس این اتومبیل به یک سرمایه نمادین تبدیل شده‌است.

تابلوی «تالار آینه» اثر کمال الملک یا تابلوی «عصر عاشورا» اثر استاد فرشچیان را در نظر بگیرید. این هنرمندان آن دو را در زمانی که هنوز شهرت جهانی نیافته بودند، به تصویر کشیدند. این تابلوها ابتدا یک سرمایه فرهنگی؛ یعنی یک نقاشی یا یک تولید هنری بوده که توسط یک نقاش تولید شده و ارزش آن مطابق عرف زمان و معادل ارزش سایر نقاشی‌های مشابه بوده‌است. ولی بعدها که این دو

●●● برخی سرمایه‌های نمادین هم به شکل انسان‌ها هستند؛ مانند افراد مشهور، مراجع تقلید، استادان، عالمان و هنرمندان برجسته. این‌ها زمانی که به مشاهیر تبدیل شدند، سرمایه نمادین می‌شوند ●●●



●●● هر چیزی که به سرمایه نمادین تبدیل شود، ارزش سرمایه‌ای آن بالا می‌رود و منجر به جلب منفعت جدید هم می‌شود. پرچم یک کشور، متفکرین و هنرمندان برجسته کشور و آثار برجسته هنری، فرهنگی، علمی و فنی یک کشور، همگی می‌توانند سرمایه نمادین باشند ●●●

نقاش به شهرت جهانی دست یافتند و تابلوهایشان هم جهانی شد، این تابلوها به سرمایه‌های نمادین تبدیل شدند. یعنی حالا وقتی این تابلوها را حراج کنیم، برای آن‌ها میلیون‌ها دلار قیمت گذاشته می‌شود. چرا؟! چون هم نقاش و هم خود نقاشی به سرمایه نمادین تبدیل شده‌است. حالا وقتی می‌گوییم تابلوی «عصر عاشورا» یا تابلوی «تالار آینه»، همه می‌دانیم که منظورمان کدام تابلو است. این تابلوها غیر از ارزش معمولی یک تابلوی نقاشی، ارزش نمادین یافته‌اند.

پس هر چیزی که به سرمایه نمادین تبدیل شود، ارزش سرمایه‌ای آن بالا می‌رود و منجر به جلب منفعت جدید هم می‌شود. یعنی حالا شما می‌توانید تابلوهای استاد فرشچیان را در موزه‌ای بگذارید و بعد می‌بینید که مردم از سراسر دنیا برای دیدن آن‌ها می‌آیند و پول خرج می‌کنند. نمونه‌های زیادی از سرمایه‌های نمادین را می‌توانیم مثال بزنیم. پرچم یک کشور، متفکرین و هنرمندان برجسته یک کشور و آثار برجسته هنری، فرهنگی، علمی و فنی یک کشور، همگی می‌توانند سرمایه نمادین باشند. بسیاری از نمادهای مذهبی، مانند ائمه یا حتی مقبره آن‌ها سرمایه نمادین هستند که از آن ارزش و سرمایه اولیه فرهنگی که پشت آن‌ها بوده گرفته شده است. یعنی ائمه اول یک سرمایه فرهنگی بوده‌اند بعد به یک سرمایه نمادین تبدیل شده‌اند.

### انواع سرمایه‌های نمادین

سرمایه‌های نمادین انواع مختلف دارند. کالاها می‌توانند جزئی از سرمایه‌های نمادین باشند. نمونه آن اتومبیل

دکتر شریعتی، یا انواع اشیاء عتیقه تاریخی یا تابلوهای هنری. همچنین برخی ساختمان‌ها به سرمایه نمادین تبدیل می‌شوند، مثل گنبد و مقبره معصومین، برج آزادی، مسجد جامع اصفهان، میدان نقش جهان، برخی نمادها یا علائم مثل پرچم یک کشور یا آرم جمهوری اسلامی یا آرم هواپیمایی ملی ایران، هما و...

همچنین سرمایه‌های نمادین می‌توانند به شکل انسان‌ها باشند. بسیاری از سیاستمداران گذشته، امروز سرمایه نمادین ما هستند، مثل پادشاهان، و سایر سیاستمدارانی نظیر امیرکبیر و مصدق. این‌ها قبلاً سرمایه سیاسی بوده‌اند که به سرمایه نمادین تبدیل شده‌اند. همچنین هنرمندان می‌توانند سرمایه‌های نمادین باشند؛ یعنی آن‌ها قبلاً سرمایه فرهنگی بوده و هنرشان را داشته‌اند و به تدریج زمانی که شناخته شدند، مورد احترام واقع شده، شهرت یافته، محبوب شده و به سرمایه نمادین تبدیل شده‌اند. مثل استاد فرشچیان، استاد شجریان و سایر هنرمندان.

ورزشکاران نیز می‌توانند سرمایه نمادین باشند. یکی از بهترین منابع تکثیر سرمایه‌های نمادین، برای عموم مردم، ورزشکاران و هنرپیشه‌ها هستند. استاد فرشچیان یک سرمایه نمادین است؛ اما همه قشرهای جامعه ایشان را نمی‌شناسند و بنابراین میزان فراگیری این سرمایه نمادین وسیع نیست. اما ورزشکاران و بازیگران از نمونه‌هایی هستند که اگر به سرمایه نمادین تبدیل شوند، گستره و برد زیادی دارند؛ یعنی هم از نظر دامنه تأثیرگذاری و هم از نظر دامنه جلب منفعت، بسیار گسترده عمل می‌کنند. متأسفانه در کشور ما از آن‌ها استفاده نمی‌شود و تلاش بر این است که نگذارند آن‌ها به سرمایه تبدیل بشوند. در حالی که در کشورهای توسعه یافته، افراد برجسته به راحتی می‌توانند به سرمایه نمادین تبدیل شوند. هرچه سرمایه‌های



●●● فقط

یک هنر است

که ما بتوانیم

سرمایه‌های

اقتصادی، انسانی،

فرهنگی و

اجتماعی مان را

به سرمایه‌نمادین

تبدیل کنیم ●●●

ابتدا ایتالیایی‌ها میکل‌آنژ را که در قرن شانزدهم میلادی می‌زیسته است به جهان معرفی می‌کنند. چگونه؟ کتابهایش را چاپ می‌کنند، کرسی دانشگاهی به نامش تأسیس می‌کنند، بورسیه تحصیلی به نامش می‌دهند، دوره‌های آموزش نقاشی سبک میکل‌آنژ می‌گذارند و... با این کارها، یک نقاش ایتالیایی را به یک نقاش جهانی تبدیل می‌کنند. حالا میکل‌آنژ به یک سرمایه‌نمادین برای ایتالیا تبدیل می‌شود. خوب حالا تمام کارهایی که میکل‌آنژ انجام داده‌است، مثل مجسمه داوود، مجسمه موسی، تندیس بردگان و... جهانی می‌شوند. کم‌کم خود مجسمه داوود، مجسمه موسی و تندیس بردگان، برای ایتالیا به سرمایه‌های نمادین تبدیل می‌شوند. یعنی در سراسر جهان شناخته شده‌اند. حالا از سراسر جهان توریست‌ها به ایتالیا می‌روند تا این تندیس‌ها را ببینند. یعنی این سرمایه‌های نمادین موجب جلب منافع تازه‌ای برای کشور می‌شود و صنعت توریسم را در ایتالیا توسعه می‌دهد. اما کار به اینجا ختم نمی‌شود. ایتالیایی‌ها از روی مجسمه داوود یک کپی می‌سازند و آن را در میدانی به همین نام نصب می‌کنند و میدان را به انواع جاذبه‌های دیگر؛ مانند آب‌نما و باغچه‌های زیبا و انواع مجسمه‌های دیگر می‌آرایند و بعد هم پوستره‌های زیبایی از این میدان چاپ می‌کنند. حالا هر توریستی که به ایتالیا می‌رود، در این میدان عکس می‌گیرد و پوستر این میدان را خریداری می‌کند. بعد کم‌کم این پوسترها از توریست‌ها به کشورهای مختلف جهان می‌رود و توریست‌ها درباره‌ی زیبایی این میدان با دوستان و آشنایانشان صحبت می‌کنند و کم‌کم میدان داوود در همه‌ی جهان شناخته می‌شود. پس حالا میدان داوود هم به یک سرمایه‌نمادین تبدیل می‌شود. می‌بینید که چگونه از یک سرمایه‌فرهنگی اولیه، زنجیره‌ای از سرمایه‌های نمادین تولید می‌شود که موجب جذب منافع زیادی به سوی ایتالیا می‌شود. و اکنون همین سرمایه‌های نمادین ایتالیا را به یکی از قطب‌های اصلی گردشگری در جهان تبدیل کرده‌است که سالیانه ده‌ها میلیارد دلار درآمد ارزی برای ایتالیا دارد.

و البته اکنون ایتالیایی‌ها می‌توانند همچنان این زنجیره سرمایه‌نمادین را توسعه دهند. مثلاً می‌توانند یک رستوران زنجیره‌ای به نام میکل‌آنژ راه‌اندازی کنند و انواع غذاهای ایتالیایی را در سراسر جهان به فروش برسانند و کارهای دیگری از این دست. این همان کاری است که آمریکایی‌ها با مک‌دانلد کرده‌اند. رستوران‌های مک‌دانلد برای آمریکایی‌ها ابتدا یک سرمایه‌اقتصادی بوده‌است، ولی آن‌ها توانستند آن را به سرمایه‌نمادین

نمادین یک کشور بالا برود، درواقع کل حجم دارایی‌های یک کشور بالا رفته‌است. یعنی ما خیلی ساده می‌توانیم سرمایه‌نمادین تولید کنیم، اما برعکس اگر کسی هم با کوشش خود به مرحله‌ای برسد که بتواند به سرمایه‌نمادین تبدیل شود معمولاً حکومت ما همراهی نمی‌کند و سعی می‌کند او را از سرمایه‌بودن و سرمایه‌شدن بیندازد درحالی‌که ما به سرمایه‌های نمادین برای توسعه کشور نیازمندیم و از بین بردن این سرمایه‌ها خسارت محسوب می‌شود.

پس برخی سرمایه‌های نمادین هم به شکل انسان‌ها هستند؛ مانند افراد مشهور، مراجع تقلید، استادان، عالمان و هنرمندان برجسته. این‌ها زمانی که به مشاهیر تبدیل شدند، سرمایه‌نمادین می‌شوند. اخیراً گزارشی در مورد فرصت‌ها، امکانات و توانایی‌های استان کرمانشاه می‌خواندم. دیدم نام یکی از خوانندگان برجسته کشور، یعنی استاد شهرام ناظری را که امروز جزء مشاهیر ملی ما و زاده آن استان است، در فهرست قابلیت‌ها و دارایی‌های آن استان آورده‌اند. کار درستی است. یعنی این هنرمند زمانی سرمایه‌فرهنگی بوده بعد وقتی به حد اعتبار و افتخار رسیده به سرمایه‌نمادین تبدیل شده‌است و حالا کار درست همین است که این سرمایه‌نمادین را تقویت کنیم و حتی جهانی‌اش کنیم تا موجب جلب سرمایه‌های جدید برای ما شود. پس یک قاعده ساده این است که هر چه ما بکوشیم و بتوانیم انواع سرمایه‌هایمان را به سرمایه‌نمادین تبدیل کنیم، ظرفیت جذب سرمایه و منفعت و قدرت اعمال نفوذ خودمان را بالا برده‌ایم. این کار خیلی ساده است و نیاز چندانی به هزینه کردن هم ندارد، فقط یک هنر است که ما بتوانیم سرمایه‌های اقتصادی، انسانی، فرهنگی و اجتماعی مان را به سرمایه‌نمادین تبدیل کنیم.

### تجربه سایر کشورها

زمانی که به شهرهای تاریخی ایتالیا بروید، می‌بینید که در هر میدانی یک مجسمه وجود دارد و در پایین آن تاریخچه‌ای از آن نوشته شده‌است. مثلاً در یک میدان، «تندیس داوود» را قرار داده‌اند و میدان را به همان نام می‌خوانند. اما این تندیس، یک کپی از «مجسمه داوود» است که در اوایل قرن شانزدهم میلادی توسط میکل‌آنژ تراشیده شد و اکنون در موزه آکادمی هنر ایتالیا قرار دارد. خوب حالا خیلی‌ها که به فلورانس می‌روند، در میدان داوود در کنار تندیس داوود که کپی مجسمه اصلی است عکس می‌گیرند.

بینید چه رخ داده است و چگونه از یک سرمایه فرهنگی زنجیره‌ای از سرمایه‌های نمادین تولید شده‌است.



●●● همان گونه که  
ترکیه مولوی را از ما  
گرفت و جشنواره‌های  
مولوی و بازآفرینی  
مراسم سماع سالانه در  
ترکیه انجام می‌شود و از  
تمام جهان گردشگران  
و فرهیختگان را به  
خود جلب می‌کند،  
امروز تاجیکستان هم  
دارد فردوسی را از ما  
می‌گیرد و جشنواره‌های  
فردوسی در آنجا برگزار  
می‌شود ●●●

تبدیل کنند و امروزه در بیشتر کشورهای دنیا شعبه دارد و منفعت جذب می‌کند. پس یکی از هنرهای هر ملت و دولتی این است که بتواند سرمایه‌های اقتصادی، انسانی، فرهنگی و اجتماعی خود را به سرمایه‌نمادین تبدیل کند. این کار زیادی نمی‌برد و خیلی ساده‌است. یکی از کشورهای موفق در تولید سرمایه‌های نمادین، دبی است. ببینید این کشور چقدر خوب توانسته سرمایه‌ها را به هم تبدیل کند. دبی چه چیزی دارد؟ دبی یک ساحل خیلی کوچک (یک بیستم ساحل‌های ایران) دارد. زمین‌اش شن و سوزان است (نه آب خوراکی نه آب کشاورزی). سرمایه‌انسانی هیچ نداشت. و مجموعه افرادی را دارا بود که بیشتر به خاطر پول نفت با رفاه زندگی می‌کردند ولی توانایی تخصصی نداشتند. دبی به خاطر سهام بودن در فروش نفت، توسط امارات سرمایه‌اقتصادی داشت. پس دبی تنها چیزی که از انواع سرمایه‌ها دارا بود، سرمایه‌اقتصادی (نفت) بود. دبی در گام اول محیطی بسیار قانونمند و امن و پر اعتماد برای سرمایه‌گذاری ایجاد کرد. فرودگاه خوب زد، شهرک‌های صنعتی از نوع صنایع پاک زد، شهرک‌های مسکونی لب ساحل طراحی کرد و آرام‌آرام سرمایه‌های خارجی را با دادن امتیازهای ویژه در این شهرک‌ها جذب کرد. اما مهم‌ترین کار ایجاد یک فضای امن کسب و کار بود. قانونمندی دقیق امور و سطح بالای اعتماد بالا و ثبات و امنیت محیط باعث شد تا اعتماد سرمایه‌داران دنیا جلب شود. ابتدا سرمایه‌گذاران عرب و سپس از همه نقاط دنیا آمدند. پس دبی ابتدا سرمایه‌اقتصادی داشت؛ اما کافی نبود و برای توسعه به سرمایه‌انسانی نیاز داشت. اول با همین سرمایه‌اندک اقتصادی، محیط و بسترهای اقتصادی اولیه مثل فرودگاه و هتل و نظایر آن را ایجاد کردند و سپس یک دنیای قانونمند را با قوانینی شفاف، روشن و ساده، اما جدی ایجاد کردند و این باعث شد که جامعه‌ای با سرمایه‌اجتماعی خیلی بالا شکل بگیرد. پس سرمایه‌گذاران دنیا به علت اعتمادی که پیدا کردند و این که دیدند آنجا دولت بی‌قانونی نمی‌کند، اموالشان را بلوکه نمی‌کند، مالیات اضافی نمی‌گیرد، هر روز قوانین‌اش را عوض نمی‌کند و... آرام‌آرام به آنجا روی آوردند. پس دبی ابتدا یک محیط اجتماعی جذاب، با سرمایه‌اجتماعی و اعتماد بالا ایجاد کرد و تعامل و همکاری را ساده کرد؛ یعنی محیط بازی را مساعد کرد، آنگاه سرمایه‌های اقتصادی از سراسر دنیا به سوی آنجا جذب شد.

هر سرمایه‌ای که از گوشه‌ای از دنیا به دبی می‌آمد، با خود نیروی انسانی هم می‌آورد. چینی‌ها، آمریکایی‌ها و دیگران به همراه مهندسیین خود می‌آمدند. پس سرمایه‌های اقتصادی که از دور دنیا آمدند، با خود سرمایه‌انسانی هم آوردند. آرام‌آرام تجمعی از سرمایه‌های انسانی و اقتصادی شکل گرفت. اما اکنون دبی دارد یک گام دیگر به جلو می‌رود و شروع به ساخت سرمایه‌های سمبولیک کرده‌است. دبی هیچ سرمایه‌نمادینی نداشت، نه هنرمند، نه عالم شناخته شده و نه آثار تاریخی جهانی. اما کوشید تا از سرمایه‌های نمادین جهانی برای خودش سرمایه نمادین دست و پا کند. مثلاً شروع کرد به خاک‌برداری از داخل ساحل و ریختن آن‌ها در آب و ساختن جزایر مصنوعی. با این کار سواحل دبی از ۶۰ کیلومتر به ۱۲۰۰ کیلومتر افزایش یافت. برخی از این جزیره‌ها را به صورت نخل ساخت و بعد در هر یک از شاخه‌های این نخل، یک خانه به یکی از سرمایه‌های سمبولیک جهانی، مثل هنرمندان و بازیگران فوتبال، هدیه کرد یا به قیمت ارزان در اختیار آن‌ها قرار داد. دبی با این کارش دارد خود جزیره‌های نخل را به یک سرمایه‌نمادین تبدیل می‌کند. مردم دنیا اول جزیره‌های نخل به علت اینکه مثلاً دیوید بکام فوتبالیست یا فلان هنرپیشه در آنجا ویلا دارد، شناختند اما حالا کم‌کم خود جزیره‌های نخل دارد به‌عنوان یک سرمایه نمادین شناخته می‌شود.

امروز باشکوه‌ترین جشنواره‌های دنیا و بهترین نمایشگاه‌های محصولاتمانند اتومبیل و کامپیوتر در دبی برگزار می‌شود. دبی به این وسیله باز سرمایه‌های نمادین بیشتری را جذب می‌کند. پس دبی ابتدا یک محیط بازی خوب با سرمایه‌اجتماعی بالا ایجاد کرد، سپس سرمایه‌اقتصادی و انسانی جذب آنجا شد و حالا با تبدیل این‌ها به سرمایه‌نمادین، دارد کاری می‌کند که بتواند سایر فعالیت‌هایی که تا به حال به آنجا نمی‌آمدند را هم به آنجا بکشاند. بنابراین دبی نمونه موفق از کشورهایی است که توانسته از طریق سرمایه‌های اجتماعی و سمبولیک سرمایه‌های اقتصادی و انسانی جذب کند.

### ایران و سرمایه‌های نمادین

متأسفانه در کشور ما برعکس است. یعنی انبوهی از سرمایه‌های نمادین را داریم ولی آن‌ها را از بین می‌بریم. مثلاً ما یک ورزشکار که در سطح ملی سرمایه‌سمبولیک



●●● سرمایه‌های

نمادین اموال شخصی

افراد نیست، بلکه

منافع آن به کل جامعه

می‌رسد و سرمایه

محسوب می‌شوند



چون تمام هزینه‌هایی که برای تولید این سرمایه نمادین مصرف شده‌است را بی‌اثر کرده‌ایم.

### فردوسی، سرمایه نمادین ملی

این بحث را می‌توانیم در باب بزرگان تاریخی مان و شعرا و عرفایی نظیر مولوی، فردوسی، حافظ و سعدی نیز باز کنیم. این‌ها هر کدام خود، سرمایه نمادین هستند. یعنی فردوسی برای ما یک سرمایه نمادین است. در میان سایر کشورهای پارسی زبان ما می‌توانیم به‌عنوان اهالی سرزمینی که مهد پیدایش فردوسی است، وی را به‌عنوان سرمایه نمادینی برای تمامی پارسی‌زبانان مطرح کنیم و خود را به مرجع فعالیت‌های فرهنگی و تاریخی پارسی‌زبانان تبدیل کنیم. می‌توانیم از طریق برپا کردن جشنواره فردوسی یا چاپ و توزیع شاهنامه، یا بازسازی وقایع تاریخی که در شاهنامه آمده‌است به‌صورت فیلم، یا بازآفرینی شخصیت‌های شاهنامه، انبوهی از سرمایه‌های نمادین تولید کنیم. کاری که الان تاجیک‌ها در تاجیکستان انجام می‌دهند. همان‌گونه که ترکیه مولوی را از ما گرفت و جشنواره‌های مولوی و بازآفرینی مراسم سماع سالانه در ترکیه انجام می‌شود و از تمام جهان گردشگران و فرهیختگان را به خود جلب می‌کند، امروز تاجیکستان هم دارد فردوسی را از ما می‌گیرد و جشنواره‌های فردوسی در آنجا برگزار می‌شود.

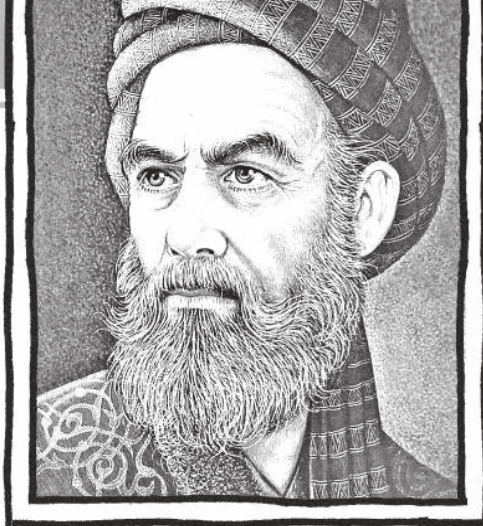
فردوسی نه تنها خودش یک سرمایه فرهنگی بوده که اکنون به یک سرمایه نمادین برای ما تبدیل شده‌است، بلکه شاهنامه او هم به‌عنوان منبعی برای تولید سرمایه‌های نمادین قابل استفاده است. ما امروز می‌توانیم با استفاده از سرمایه نمادین فردوسی، زنجیره‌ای از سرمایه‌های نمادین را تولید کنیم. اما متأسفانه به‌علت بی‌توجهی یا به‌علت ترس از زنده کردن اسطوره‌های ایرانی، این سرمایه‌ها را از دست داده‌ایم.

به‌راستی کدام تندیس درخوری را که شهرت جهانی داشته باشد برای فردوسی ساخته‌ایم؟ کدام بنیاد فرهنگی را به نام فردوسی تأسیس کرده‌ایم که کارش ترویج شاهنامه‌خوانی و فردوسی‌شناسی و زبان‌شناسی فارسی باشد؟ کدام مقبره درخوری را برای فردوسی ساخته‌ایم؟ کدام جشنواره شاهنامه‌خوانی و نقالی سالیانه را راه‌اندازی کرده‌ایم، که از همه دنیا

باشد، نداریم. حتی اعتبار برخی ورزشکارانمان را هم که به‌طور بالقوه مستعد سرمایه شدن هستند با انواع تهمت‌ها از بین می‌بریم. مثلاً کسانی مانند علی دایی و علی کریمی از بازیکنان فوتبال بسیار مستعدی بودند که می‌توانستند به سرمایه نمادین تبدیل شوند؛ اما نحوه برخورد دولت با آن‌ها به گونه‌ای است که دارد آن‌ها را به انسان‌های معمولی تبدیل می‌کند. ما با انواع مشکلاتی که برای این افراد ایجاد می‌کنیم آن‌ها را از سرمایه بودن می‌اندازیم. یعنی خود ما با ایجاد مشکل برای آن‌ها بی‌اعتبارشان می‌کنیم. به‌همین ترتیب با انواع برخوردها مانع تبدیل شدن هنرمندانمان به سرمایه نمادین می‌شویم. ما کدام بازیگر را به سرمایه نمادین تبدیل کردیم؟ کسی مثل استاد شجریان که نمونه یک سرمایه نمادین ملی است و شاید در صد سال اخیر از معدود هنرمندانی است که توانسته است به یک سرمایه نمادین ملی تبدیل شود را ببینید. چقدر ساده می‌کوشند تا وی را بی‌اعتبار کنند.

به‌همین ترتیب هر کدام از مراجع تقلید ما یک سرمایه سمبولیک هستند که می‌توانند برای جامعه جلب منفعت یا دفع ضرر کنند و می‌توانند در تلاطم‌های اجتماعی، ملت را هدایت و کنترل کنند. ولی اکنون داریم با نحوه برخوردمان با آن‌ها بی‌اعتبارشان می‌کنیم و سرمایه نمادینشان را نابود می‌کنیم. اما دقت کنیم که این سرمایه‌های نمادین اموال شخصی افراد نیست، بلکه منافع آن به کل جامعه می‌رسد و سرمایه محسوب می‌شوند. باز با نحوه برخورد با عالمان و استادان دانشگاه‌مان باعث می‌شویم تا برخی از آنان کشور را ترک کنند و سرمایه‌های نمادین بالقوه‌مان را از بین ببریم.

بنابراین روش امروز ما (حکومت و مردم) تخریب سرمایه‌های نمادین است. ملتی که سرمایه‌های نمادین خود را نابود می‌کند، نمی‌تواند توسعه یابد، چون همان‌گونه که برای تولید یک سرمایه نمادین باید هزینه کرد، برای از بین بردن سرمایه‌های نمادین نیز باید پول خرج کنیم. مثلاً باید علیه آن‌ها برنامه‌های تلویزیونی ساخت یا کتاب چاپ کرد. باید در مورد آن‌ها میان مردم اختلاف انداخت و بی‌اعتمادی ایجاد کرد. با از بین بردن یک سرمایه نمادین، خسارت زیادی به کشور می‌زنیم،



بیابند و مجالس نقالی و شاهنامه‌خوانی را ببینید؟ کدام سریال تلویزیونی را براساس داستان‌های شاهنامه ساخته‌ایم؟ کدام کرسی دکتری فردوسی‌شناسی را تأسیس کرده‌ایم؟ کدام بورس تحصیلی را برای فردوسی‌شناسی در دانشگاه‌هایمان گذاشته‌ایم؟ کدام متخصصان فردوسی و شاهنامه را پرورش داده‌ایم؟ کدام داستان شاهنامه را به‌صورت پویانما (کارتون) برای کودکانمان ساخته‌ایم؟ کدام فرهنگ‌واژگان شاهنامه را چاپ کرده‌ایم تا به‌وسیله آن زبان فارسی امروزی را غنی‌تر کنیم؟ کدام گرایش را در رشته نقاشی برای شناخت و آموزش نگاره‌های شاهنامه‌های قدیمی و پرده‌های نقالی راه انداخته‌ایم؟ و مهم‌تر از همه، کدام شخصیت شاهنامه را به سرمایه نمادین تبدیل کرده‌ایم؟

شاهنامه به‌طور بالقوه یک کارخانه تولید سرمایه نمادین است. رستم، سهراب، کاوه آهنگر، سیاوش، جمشید، فریدون و دیگر شخصیت‌های اسطوره‌ای شاهنامه، هر یک به‌طور بالقوه می‌توانند به یک سرمایه نمادین برای فارسی‌زبانان و ایرانیان تبدیل شوند. این‌ها شخصیت‌های باستانی و اسطوره‌ای هستند که هر کدامشان می‌توانست دست‌مایه‌ای برای تولید زنجیره‌ای از سرمایه‌های نمادین در کشور ما باشد.

دریغ نیست که در شهر مشهد که خاستگاه فردوسی و شاهنامه است، میدان آب و میدان برق داریم، اما میدان رستم، میدان کاوه، میدان سیاوش و میدان سهراب نداریم؟ راستی کدام یک از نوجوانان ما داستان سیاوش و پایداری و شهادت‌اش در راه حفظ ایران در مقابل توران را می‌داند؟ سیاوش شهیدی ملی و اسطوره‌ای است که می‌تواند به‌عنوان سرمایه نمادین در میان جوانان ما مطرح باشد.

خود شاهنامه نیز به‌عنوان یک سرمایه ملی در زبان فارسی مطرح بوده و هست و هنوز نظیر ندارد. شاهنامه را بزرگترین رزمنامه جهان شناخته‌اند. شاید بتوانیم دو ذخیره عظیم را برای زبان فارسی در تاریخ چند هزار ساله ایران ذکر کنیم که زبان فارسی را حفظ کرده است. یکی شاهنامه فردوسی که سرودن آن سی سال به درازا کشید و دیگری فرهنگ فارسی علامه دهخدا که تنها دهخدا چهل سال بر روی آن کار کرد. شاهنامه فردوسی نه تنها به‌عنوان منبع داستان‌های ایران باستان بلکه به‌عنوان مخزن واژگان فارسی است. شاهنامه خود می‌تواند یک سرمایه نمادین باشد و مهم‌تر از شاهنامه، خود فردوسی است. زندگی فردوسی چقدر می‌تواند جذابیت داشته باشد و الگویی باشد برای یک عاشق ایران‌زمین. چه نمایش‌ها و فیلم‌ها و قصه‌ها که از روی زندگی فردوسی و از روی داستان‌های شاهنامه می‌توان ساخت. ولی کدام یک از این کارها روی زندگی فردوسی یا روی شاهنامه صورت گرفته است؟ ما می‌توانیم کپی‌هایی از شاهنامه بایسنقری را عین اصل تهیه کنیم و در تمام کتابخانه‌های مرکزی شهرها و دانشگاه‌هایمان در معرض دید جوانانمان قرار دهیم و از این طریق شاهنامه را به یک سرمایه نمادین ملموس تبدیل کنیم.

●●● شاهنامه به‌طور

بالقوه یک کارخانه

تولید سرمایه نمادین

است. رستم، سهراب،

کاوه آهنگر، سیاوش،

جمشید، فریدون و

دیگر شخصیت‌های

اسطوره‌ای شاهنامه،

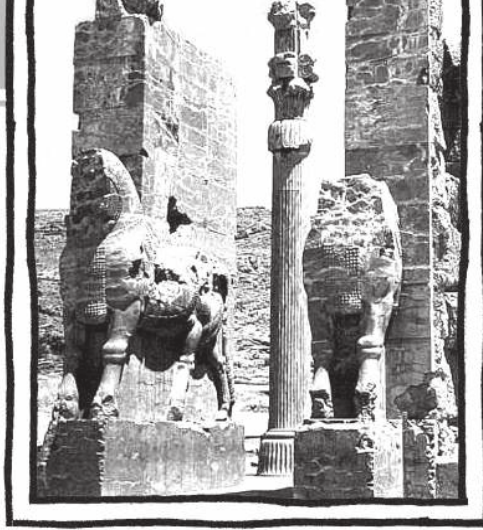
هر یک به‌طور بالقوه

می‌توانند به یک

سرمایه نمادین برای

فارسی‌زبانان و ایرانیان

تبدیل شوند ●●●



●●● اینکه امروز  
می بینیم در میان  
جوانان ما اقبالی  
به سوی نقش‌های  
تخت جمشید وجود  
دارد، نباید ما را نگران  
کند. تخت جمشید  
امروز یک سرمایه  
نمادین است و غیر  
از جلب منافع مادی،  
می تواند موجب جذب  
و نگهداشت جوانان ما  
باشد ●●●

فردوسی، با آفرینش شاهنامه در واقع کارخانه‌ای را تولید کرد که از درون آن می‌توان به انبوهی از سرمایه‌های نمادین دیگر دست یافت. زورخانه‌ها و قهوه‌خانه‌های سنتی ما در گذشته محل نمایش نگاره‌های شاهنامه و محل شاهنامه‌خوانی و نواختن موسیقی حماسی بوده است. خوب است همین دو نمونه بازسازی شود و به یک جاذبه یا سرمایه نمادین برای کشور تبدیل شود؛ به گونه‌ای که وقتی گردشگران خارجی می‌آیند یکی از درخواست‌های اصلی شان بازدید از یک زورخانه یا قهوه‌خانه سنتی با اجرای موسیقی حماسی شاهنامه‌ای باشد. آن‌گاه یک جاذبه ملی تازه برای جلب گردشگر و برای جذب منافع به وجود آورده‌ایم. راستی چرا ما سالیانه جشنواره‌ای برای تولید نگاره از داستان‌های مختلف شاهنامه یا برای تولید تندیس از صحنه‌های حماسی آن نداریم؟

#### ضرورت تقویت سرمایه‌های نمادین

معلوم نیست چرا از این سرمایه‌های فرهنگی بالقوه برای تولید سرمایه نمادین استفاده نمی‌شود. ظاهراً دولت‌های بعد از انقلاب نگران این بوده‌اند که این سرمایه‌های نمادین ملی، جانشین سرمایه‌های نمادین مذهبی شوند. معصومین و مقبره‌های آنان سرمایه‌های نمادین مذهبی هستند. احتمالاً یکی از نگرانی‌های دولت‌های بعد از انقلاب برای استفاده از سرمایه‌های نمادین ملی این بوده‌است که سرمایه‌های نمادین مذهبی تحت الشعاع قرار گیرند. ولی باید توجه کنیم که امروز به هر علتی، واگرایی‌هایی بین جوانان ما به وجود آمده‌است که این واگرایی‌ها باید کنترل شود و جاذبه‌های جدیدی برای آن‌ها به وجود آید. وقتی بخشی از جامعه از برخی سرمایه‌های نمادین روی می‌گرداند، باید سرمایه‌های نمادین دیگری باشند که به سوی آن‌ها روی بیاورد. پس ما باید سرمایه‌های نمادین جایگزین پیدا کنیم. اگر جایگزین پیدا نکنیم جوانانمان جذب سرمایه‌های نمادین خارجی می‌شوند. و جایگزینش همین است که ما امثال فردوسی، داستان‌های ایران باستان، آثار باستانی، تاریخ تمدن کهن ایران و نظایر این‌ها را تقویت کنیم تا مرجع و محلی باشد که اگر جوانانمان از سرمایه‌های نمادین جاری راضی نیستند به سوی آن‌ها پناه ببرند و سرگشته نمانند.

اینکه امروز می‌بینیم در میان جوانان ما اقبالی به سوی نقش‌های تخت جمشید وجود دارد، نباید ما را نگران کند. تخت جمشید امروز یک سرمایه نمادین است و غیر از جلب منافع مادی، می‌تواند موجب جذب و نگهداشت جوانان ما باشد. دولت باید این را به فال نیک بگیرد و تقویت کند، نه اینکه با آن مبارزه کند. چرا که یکی از منافع سرمایه‌های نمادین همین است که می‌توانند خلأهای هویتی را پر کنند. می‌توانند امید بخشند. می‌توانند الگو باشند. می‌توانند احساس افتخار ایجاد کنند. می‌توانند موجب همبستگی اجتماعی شوند. می‌توانند در مواقع



●●● جوامعی که خود  
مردم مانع شکل‌گیری  
سرمایه‌های نمادین  
می‌شوند یا دولت  
سرمایه‌های نمادین را  
تخریب می‌کند، جوامعی  
هستند که توان جلب  
سرمایه و منفعت را از  
بیرون خود ندارند و در  
درون نیز منابع خود را  
هدر می‌دهند ●●●

بحران اجتماعی محوری برای انسجام باشند و نظایر این‌ها. مثلاً مراجع تقلید، نوعی سرمایه نمادین هستند. آنان می‌توانند در مواقع بحران وارد عمل شوند و حرکت و اندیشه جامعه را سمت‌وسو بدهند. یا یک هنرپیشه یا یک ورزشکار که سرمایه نمادین شده‌است، می‌تواند یک جنبش اجتماعی برای حفظ محیط زیست یا برای رسیدگی به کودکان طلاق یا برای آزادی زندانیان مالی راه بیندازد و یک موج اجتماعی ایجاد کند. این‌ها در عین حال می‌توانند الگوی زیستی و منبع هویت‌بخشی برای مردم به‌ویژه جوانان باشند. بنابراین هرچه جامعه‌های بیشتر توان تولید سرمایه‌های نمادین داشته باشد، یک جامعه با ثبات‌تر، پویاتر و مستعدتر خواهد بود.

اینکه جامعه‌ای بتواند به راحتی سرمایه نمادین تولید کند، یک هنر است. گاهی حتی با سرمایه‌های اقتصادی و فرهنگی اندکی می‌توان سرمایه نمادین بزرگی تولید کرد. برخی ملت‌ها سرمایه‌های فرهنگی چندانی ندارند ولی به هر بهانه‌ای چیزی پیدا می‌کنند و آن را تبدیل به سرمایه نمادین می‌کنند. جوامعی که خود مردم مانع شکل‌گیری سرمایه‌های نمادین می‌شوند یا دولت سرمایه‌های نمادین را تخریب می‌کند، جوامعی هستند که توان جلب سرمایه و منفعت را از بیرون خود ندارند و در درون نیز منابع خود را هدر می‌دهند.

این یک اشتباه بزرگ در جمهوری اسلامی است که برخی گمان می‌کنند برای آنکه فردی به سرمایه نمادین

تبدیل شود لازم است سایر سرمایه‌های نمادین از بین بروند یا مانع تبدیل شدن سایرین به سرمایه نمادین شوند. اصولاً وقتی به جامعه آموختیم که سرمایه‌های نمادینش را به راحتی نابود کند یا نادیده بگیرد، آنگاه به آن‌ها آموخته‌ایم که هر نوع سرمایه نمادین، حتی آن نوعی که ما دوست داریم، را به راحتی نابود کند.

هرچه تنوع انواع سرمایه نمادین بیشتر باشد، بخش‌های بیشتری از جامعه انسجام می‌یابند و احساس هویت می‌کنند و زندگی در جامعه خود را معنی‌دار می‌دانند.

باید بتوانیم به جوانی که به هر علتی مذهبی نیست و با سرمایه‌های نمادین مذهبی ارتباط نمی‌گیرد و از آن‌ها تأثیر نمی‌پذیرد، به هر طریقی که شده‌است، هویت بدهیم و او را نسبت به منافع جامعه پایبند کنیم. تنها راه این است که سرمایه‌های نمادین جایگزین داشته باشیم تا خلأ هویتی او را پوشش دهند. بنابراین شاید امروز به‌عنوان یک وظیفه باید به‌سوی تولید و تقویت سرمایه‌های نمادین ملی برویم. به‌همین علت حکومت، حتی رهبران برجسته مخالف خود را هم نباید تخریب کند. چون آن‌ها سرمایه نمادین هستند و در یک بزنگاه تاریخی می‌توانند نقش انسجام‌بخش و هویت‌بخش برای بخشی از جامعه را ایجاد کنند. تخریب سرمایه‌های نمادین مانند تخریب ستون‌های ساختمان اجتماعی است که در این صورت روزی با یک لرزش اندک فرو می‌ریزد.





# از صندوق قرض الحسنه تا مؤسسه مالی و اعتباری: فرصت‌ها و چالش‌ها

امیر هرتمنی

دکترای اقتصاد و عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد

- در تدوین این مقاله از نظرات آقایان دکتر محسن زبانی و دکتر نعمت‌الله اکبری اعضای محترم هیأت علمی دانشگاه اصفهان بهره برده شده است که بدین وسیله از آنان سپاسگزاری می‌شود.  
- کلیه آمارهای ارائه شده در مقاله حاضر، برگرفته از سایت رسمی بانک مرکزی ج.ا.ا. می‌باشد.

## مقدمه

تقاضا برای اعتبارات خرد از سوی طیف وسیعی از اقشار جامعه با پاسخی شایسته از سوی سیستم مالی متشکل کشور مواجه نگردیده است. در نتیجه رواج بازار غیر رسمی با شرایط نامناسب (نرخ‌های بهره بالا و...) به آفت بزرگی برای اقتصاد کشور مبدل شده است.

باتوجه به موانع بی‌شماری که در بازارهای متمرکز و غیر متمرکز مالی وجود دارد و نقشی را که بانک‌ها و نهادهای مالی نمی‌توانند نسبت به ارائه خدمات بر قشر کم‌درآمد ایفا کنند، رهیافت جدیدی در ادبیات فعالیت‌های مالی تحت عنوان بنیادهای مالی خرد شکل گرفته است. این نوع نهادها، امکان دسترسی به خدمات مالی و غیر مالی را برای افراد کم‌درآمد که مایل هستند به منابع مؤثر دسترسی داشته و در توسعه فعالیت‌های اقتصادی آن‌ها کارساز باشد را فراهم می‌کنند.

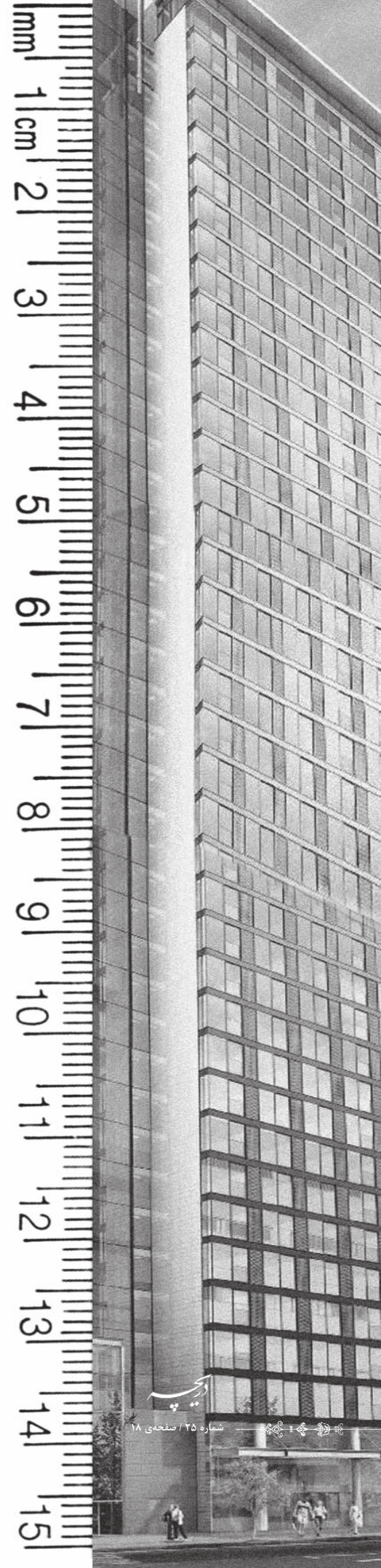
جهت رسیدن به اهداف بنیادهای مالی خرد که

مبتنی بر رویکرد روز بانکداری و عملیات مالی - اقتصادی است، این سؤال قابل طرح است که مرحله گذار در بازار غیرمتشکل مالی ایران از چه سازوکاری می‌تواند برخوردار باشد. بنابراین هدف این مقاله، پاسخگویی به چالش‌های پیش رو در تکامل بنیادهای مالی خرد است، به نحوی که در آن جایگاه بنیادهای مالی خرد در یک سیستم مالی مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد.

## مؤسسات مالی و اعتباری

مؤسسات مالی مختلفی تحت عنوان‌های گوناگون در ایران کار می‌کنند. برخی از این مؤسسات دارای مجوز فعالیت بوده و بعضی دیگر هنوز مجوز فعالیت از بانک مرکزی را دریافت ننموده‌اند. مؤسسات دارای مجوز به‌صورت کلی و باتوجه به نحوه عملکرد می‌توانند در شش دسته طبقه بندی شوند.

۱. بانک‌های تجاری اعم از دولتی و خصوصی: تعداد



بانک‌های تجاری دولتی ۳ مورد و خصوصی ۱۸ مورد است.

۲. بانک‌های تخصصی: تعداد بانک‌های تخصصی ۵ مورد بوده که همگی دولتی هستند.

۳. بانک‌های قرض‌الحسنه: تنها یک بانک قرض‌الحسنه با نام مهر ایران به فعالیت اشتغال دارد.

۴. مؤسسات اعتباری غیربانکی: مؤسسه اعتباری توسعه تنها مؤسسه اعتباری غیربانکی در ایران است.

۵. صندوق‌های قرض‌الحسنه: در مجموع ۱۸ صندوق قرض‌الحسنه دارای مجوز رسمی در ایران فعالیت می‌کنند که ۳ مورد از آن‌ها در استان اصفهان قرار گرفته‌اند.

۶. تعاونی‌های اعتبار: تعداد ۸۸۴ تعاونی اعتبار مجوز فعالیت کسب نموده‌اند که ۳۷ مورد از این تعداد در استان اصفهان فعال هستند.

هریک از این مؤسسات تابع قوانین بانک مرکزی در راستای اهداف خود هستند. اصول کلی عملیات در بین این مؤسسات یکسان بوده و تنها در موارد جزئی با توجه به اهداف و وظایف با یکدیگر متفاوت هستند.

### صندوق‌های قرض‌الحسنه در حال گذار به مؤسسات مالی

#### الف. صندوق‌های قرض‌الحسنه

صندوق‌های قرض‌الحسنه را باید یکی از مهم‌ترین نهادهای پولی غیرمتشکل در اقتصاد ایران دانست. اما باید توجه داشت که می‌باید میان آنچه که از دیرباز با عنوان صندوق‌های قرض‌الحسنه خوانده می‌شود و آنچه در طی چند سال گذشته بدین نام بنیاد گذاشته شد و توسعه یافت و سرانجام با برخورد مقامات دولتی فعالیت عمده‌ترین واحدهای آن محدود گردید تمایز قائل شد.

سنت حسنه وام دهی مطابق شریعت سابقه‌ای به قدمت حضور اسلام در قلوب مسلمین دارد. نص صریح قرآن کریم که دلالت بر اعطای پاداشی الهی چندین برابر آنچه مؤمنین به یکدیگر مطابق این سنت قرض می‌دهند دارد، انگیزه‌ای قوی برای پایه‌گذاری صندوق‌های قرض‌الحسنه که ما آن‌ها را صندوق‌های نسل اول

می‌خوانیم به شمار می‌رود. این صندوق‌ها چنان که همه می‌دانیم در کنار نهادهای اجتماعی همچون هیأت‌های مذهبی، مساجد و یا حتی در شکل صندوق‌های قرض‌الحسنه ثبت نشده خانوادگی طی قرن‌ها تأمین مالی نیازهای عمدتاً خرد خانوارها را که در کانال‌های رسمی شبکه پولی کشور برای تأمین آن به شکلی سهل و در دسترس، رویه‌ای پیش‌بینی نشده بود، برعهده داشته‌اند.

بر طبق اساسنامه صندوق‌های قرض‌الحسنه هدف این مؤسسات ارائه تسهیلات قرض‌الحسنه برای رفع نیازهای ضروری اشخاص حقیقی و همچنین اشخاص حقوقی که به امور خیریه می‌پردازند تأسیس می‌گردد.

فعالیت شامل موارد زیر است:

- افتتاح حساب‌های قرض‌الحسنه پس‌انداز مطابق ضوابط ذی‌ربط.
- افتتاح حساب‌های قرض‌الحسنه ویژه (وجه اداره شده) مطابق ضوابط ذی‌ربط.
- اعطای وام قرض‌الحسنه برای رفع نیازهای ضروری مانند ایجاد اشتغال، هزینه‌های ازدواج، تهیهٔ جهیزیه، درمان بیماری، ساخت، تأمین و تعمیرات مسکن و کمک هزینه‌های تحصیلی.
- اخذ کمک و هدایای نقدی و غیرنقدی از دولت، اشخاص حقیقی و یا حقوقی.

تبصره: افتتاح هر نوع حساب سپردهٔ دیگر از جمله حساب سپردهٔ قرض‌الحسنه جاری (و حساب‌های مشابهی که وجه آن‌ها توسط اشخاص ثالث قابل دریافت باشد) توسط صندوق ممنوع است.

- صندوق دارای تابعیت ایرانی است.
- صندوق برای مدت نامحدود تشکیل شده است.

صندوق‌های نسل اول در طی سال‌های اخیر همچنان به فعالیت‌های خود ادامه داده‌اند و نامیدن آنچه اخیراً به سرعتی چشم‌گیر ظهور یافت و سپس با مشکلاتی مواجه شد، به‌عنوان صندوق‌های نسل دوم ابداً به معنای ختم فعالیت یا اضمحلال صندوق‌های نسل اول به شمار نمی‌رود. در واقع ماهیت اولیه صندوق‌های قرض‌الحسنه که منجر به شکل‌گیری آن‌ها شده است دلیلی برای استمرار آن‌ها به‌شمار می‌رود. لیکن در



سال‌های پایانی دهه ۱۳۷۰ گروهی از صندوق‌های قرض‌الحسنه سربرآوردند که اگرچه نیت شکل‌گیری و فعالیت آن‌ها نیز بی‌تردید همچون صندوق‌های نسل اول تأمین مالی نیازهای خرد خانوارهایی بوده است که از دسترسی مناسب به شبکه بانکی به دلیل پیش گفته در خصوص محدودیت‌های این شبکه محروم مانده‌اند، اما شکل فعالیت آن‌ها و گسترش بسیار سریع این صندوق‌ها که ناشی از نحوه عملکرد و وام‌دهی و نرخ‌های پایین کارمزد آن‌ها بود سبب گردید که آینده عملیات آن‌ها به مخاطره افتد و وضعیتی ناپایدار یابند.

ب. فراز و فرود صندوق‌های قرض‌الحسنه نسل دوم

دلایل گوناگون برای آنچه در سال‌های گذشته بر سر صندوق‌های نسل دوم آمد، وجود دارند. شاید مهم‌ترین مسئله را باید در آن دانست که این صندوق‌ها از حدود تعریف معقول برای فعالیت‌های قرض‌الحسنه فراتر رفتند. به تعبیر دقیق‌تر این صندوق‌ها یا حداقل آن‌ها که مورد بررسی نویسندگان قرار گرفته‌اند به جای تلاش برای پرکردن خلاءهای واقعی شبکه بانکی در تأمین نیازهای خرد خانوارها به سوی فعالیت به‌عنوان نهادها و مؤسسات پولی پیش رفتند تا جذب منابع نموده و اقدام به اعطای اعتبار نمایند. این فعالیت در حدودی انجام پذیرفت که در دو سوی آن یعنی جمع‌آوری منابع و اعطای اعتبار صندوق‌های قرض‌الحسنه راه افراط در پیش گرفتند. آن‌ها کوشیدند به‌عنوان نهادهای پولی همچون بانک، عمل نمایند در حالی که از اصول و قواعد بازی بانکداری تبعیت نمی‌کردند و شاید این مهم‌ترین خطای عملیاتی صندوق‌ها بود.

بنابراین چنانچه به اجمال اشاره گردید شکل‌گیری صندوق‌های قرض‌الحسنه نسل اول را باید با نیت عمل صالح و به منظور خدمت‌رسانی به آن گروه از خانوارهای مسلمان دانست که یا حسب دلایل شرعی مراجعه به شبکه بانکی در سال‌های پیش از انقلاب اسلامی را به واسطه نظام ربوی بانکی غیرمشروع می‌دانستند و یا به واسطه بوروکراسی سنگین شبکه بانکی و تضمین‌ها و وثیقه‌های مورد درخواست این شبکه و محدودیت اعطای اعتبارات آن برای نیازهای خرد اصولاً از آن محروم مانده بودند.

اما شرایط دو دهه اخیر به دگرگونی در وضعیت هر دو سوی مشارکت‌کنندگان مالی و متقاضیان صندوق‌های قرض‌الحسنه انجامید. نخست این که شرایط اقتصادی نامناسب، تورم شدید، گسترش شکاف طبقاتی، رکود اقتصادی و افزایش نرخ بیکاری سبب گردید که شدت و میزان تقاضا برای اعتبارات خرد افزایشی قابل ملاحظه

یابد؛ از یک سو این تقاضا دیگر با منابع مالی صندوق‌های قرض‌الحسنه تناسبی نداشت و از طرف دیگر علی‌رغم اعمال قانون بانکداری بدون ربا همچنان نظام بانکی به نیازهای خرد خانوارها پاسخ نمی‌گفت و محدودیت‌های آن پابرجا بود. از طرف دیگر همین شرایط اقتصادی همراه با کم‌رنگ شدن برخی ارزش‌ها بر سمت عرضه منابع مالی صندوق‌های قرض‌الحسنه فشار وارد ساخت و در نتیجه شکاف میان عرضه منابع مالی و تقاضای اعتبار از صندوق‌های قرض‌الحسنه نوع اول چنان عمیق گردید که در عمل این صندوق‌ها به حاشیه رانده شدند. حجم اعتباراتی که این صندوق‌ها در عمل می‌توانستند به خانوارهای متقاضی پرداخت نمایند نیز باتوجه به همین محدودیت‌ها دیگر پاسخگوی نیازهای خرد هم نبود.

در چنین فضایی و ضمن وجود نقایص بسیار در عملکرد شبکه بانکی و محدودیت‌های آن بود که صندوق‌های قرض‌الحسنه نسل دوم پا گرفت.

صندوق‌های قرض‌الحسنه نوع دوم علی‌رغم سابقه کوتاه خود با سرعت بسیار بالایی گسترش یافتند و دلیل این گسترش را می‌توان در عواملی همچون، نرخ کارمزد بسیار پایین در قیاس با شبکه بانکی (دولتی و خصوصی) و رباخواران، نرخ تورم، سهولت دسترسی به اعتبارات به نسبت شبکه بانکی و حتی نسبت به رباخواران، سرعت به نسبت بالای عملیات در قیاس با شبکه بانکی، اعطای بلندمدت اعتبار، پاسخگویی به نیازهای مالی فراتر از حد نیازهای خرد خانوارها و ضمانت‌ها و وثایق به نسبت قابل تأمین برای متقاضیان در قیاس با شبکه بانکی دانست.

دلایل گسترش صندوق‌های قرض‌الحسنه نسل دوم را به اجمال می‌توان چنین برشمرد:

- ناتوانی سیستم بانکی در پاسخگویی به نیازهای اعتباری خرد خانوارها.
- مقررات دست و پاگیر و بوروکراسی سنگین شبکه بانکی.
- برخورد گزینشی در اعطای اعتبارات به سمت بازرگانان یا تولیدکنندگان.
- نرخ کارمزد بالا.
- ضمانت‌ها و وثیقه‌های سنگین مورد انتظار شبکه بانکی.
- ناتوانی صندوق‌های نسل اول در پوشش نقاط ضعف شبکه بانکی در خصوص اعتبارات خرد مورد تقاضای خانوارها.
- گسترش نیازهای اعتباری خانوارها به دلایل اجتماعی همچون رشد شتابان جمعیت در دهه شصت، دگرگونی در ارزش‌های اجتماعی و فاصله گرفتن از ساده زیستی و تغییر الگوی مصرف خانوارها هم از آن جمله‌اند.

## ●●● صندوق‌های

قرض‌الحسنه نوع دوم

علی‌رغم سابقه کوتاه

خود با سرعت بسیار

بالایی گسترش یافتند

و دلیل این گسترش

را می‌توان در عواملی

همچون، نرخ کارمزد

بسیار پایین در قیاس

با شبکه بانکی (دولتی

و خصوصی) و

رباخواران، نرخ تورم،

سهولت دسترسی به

اعتبارات به نسبت

شبکه بانکی و حتی

نسبت به رباخواران،

سرعت به نسبت بالای

عملیات در قیاس با

شبکه بانکی، اعطای

بلندمدت اعتبار

پاسخگویی به نیازهای

مالی فراتر از حد

نیازهای خرد خانوارها

و ضمانت‌ها و وثایق

به نسبت قابل تأمین

برای متقاضیان در

قیاس با شبکه بانکی

دانست ●●●



## ●●● تجربه

### ناموفق صندوق‌های

### قرض‌الحسنه نسل

### دوم و ماحصل آن

### به‌عنوان آموزه‌ای از

### عملکرد پولی - مالی

### فاقد نظام‌مندی اصولی

### چراغ راهی را در اختیار

### سیاست‌گذاران بخش

### پولی کشور و فعالین آن

### قرار داد. بدین ترتیب

### روند اصولی تکاملی

### مؤسسات مالی در

### قالب قوانین، مقررات،

### روش‌ها، تشکیلات و

### اصول عملیاتی شکل

### گرفت ●●●

همه آنچه ذکر گردید نه فقط از جنبه‌های نظری قابل دفاع است بلکه ماحصل تجربه ایجاد، گسترش و اضمحلال صندوق‌های قرض‌الحسنه نسل دوم است.

چنانچه مرسوم است و آزمایشگاه‌های علوم انسانی را در واقع بطن جامعه بشری می‌دانند، تجربه ناموفق صندوق‌های قرض‌الحسنه نسل دوم و ماحصل آن به‌عنوان آموزه‌ای از عملکرد پولی - مالی فاقد نظام‌مندی اصولی چراغ راهی را در اختیار سیاست‌گذاران بخش پولی کشور و فعالین آن قرار داد. بدین ترتیب روند اصولی تکاملی مؤسسات مالی در قالب قوانین، مقررات، روش‌ها، تشکیلات و اصول عملیاتی شکل گرفت.

#### ج. تعاونی‌های اعتبار

در سال‌های اخیر پس از صندوق‌های قرض‌الحسنه تعاونی‌های اعتبار شکل گرفتند. این مؤسسات بر پایه فعالیت‌های تعاونی بخش تعاون کشور شکل می‌گیرد. بر این اساس در ابتدا اساسنامه تنظیم شده و به وزرات تعاون جهت اخذ موافقت اصولی ارائه می‌شود. حداقل سرمایه ۲۰۰ میلیون ریال و تعداد اعضا ۵۰ نفر می‌باشد. سپس باتوجه به اساسنامه و شرایط اعضا از حیث تحصیلات دانشگاهی و سوابق کاری، کسب مجوز از بانک مرکزی ضروری است. اولین مجوز بانک مرکزی مربوط به تأسیس تعاونی اعتبار است و پس از تأسیس مجوز فعالیت صادر می‌گردد.

تعاونی اعتبار پس از تأسیس مجاز به دریافت سپرده با رعایت موارد ذیل مجاز است:

۱. افتتاح حساب سپرده منحصرأ برای اعضای شرکت صورت می‌پذیرد.

۲. انواع مختلف سپرده منحصر به موارد احصا شده در قانون عملیات بانکی بدون ربا و مقررات مرتبط با آن می‌باشد.

تبصره: افتتاح حساب سپرده قرض‌الحسنه جاری و حساب‌های مشابه (حساب‌هایی که وجه آن‌ها توسط اشخاص ثالث قابل دریافت باشد) توسط شرکت ممنوع است.

احتساب ذخایر قانونی و اندوخته‌های احتیاطی براساس مقررات مندرج در ماده ۲۵ قانون بخش تعاونی انجام می‌شود. نرخ سود علی‌الحساب سپرده‌های سرمایه‌گذاری مدت‌دار در چارچوب مصوبات قانونی توسط هیأت مدیره شرکت تعیین می‌شود. نحوه محاسبه سود قطعی سپرده‌های

مدت دار، براساس دستورالعمل اجرایی این موضوع است که توسط سیستم بانکی کشور اجرا می‌شود.

شرکت می‌تواند در چارچوب قانون عملیات بانکی بدون ربا نسبت به اعطای تسهیلات صرفاً به اعضاء خود اقدام نماید. مانده وام و تسهیلات اعطایی شرکت در هر زمان نباید از ۱۲ برابر مانده حساب سرمایه، ذخایر قانونی و اندوخته‌های احتیاطی تجاوز نماید. شرکت موظف است همواره حداقل ۱۰ درصد مانده حساب‌های سپرده اعضاء نزد خود را به‌صورت نقد، اوراق مشارکت دولتی، اوراق مشارکت بانک مرکزی، اوراق مشارکت تضمین شده توسط بانک‌ها و سپرده گذاری عندالمطالبه نزد بانک‌ها و مؤسسات اعتباری دارای مجوز فعالیت از بانک مرکزی نگهداری نماید. حداکثر مجموع مانده تسهیلات اعطایی به هر عضو براساس سیاست‌های متخذه مجمع عمومی و توسط هیأت مدیره شرکت تعیین خواهد شد. در هر حال این میزان از ۵ درصد مجموع سرمایه، ذخایر قانونی و اندوخته‌های احتیاطی شرکت تجاوز نخواهد کرد. نرخ سود تسهیلات و کارمزد در چارچوب مصوبات قانونی توسط هیأت مدیره تعیین خواهد شد.

#### د. مؤسسات اعتباری غیربانکی

مؤسسات اعتباری غیر بانکی مؤسسه‌ای است که از طریق جذب سپرده‌های مجاز بانکی به استثناء (سپرده قرض‌الحسنه جاری)، اخذ تسهیلات و استفاده از سایر ابزارهای مالی به تجهیز منابع مبادرت نموده و این منابع را به اعطای تسهیلات اعتباری اختصاص داده و یا به هر نحو دیگری به تشخیص بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، واسطه بین عرضه‌کنندگان و متقاضیان منابع مالی باشد.

مؤسسات اعتباری همانند بانک با مجوز بانک مرکزی تأسیس می‌شوند. مؤسسات اعتباری مکلفند قبل از مراجعه به مراجع ثبت شرکت‌ها به منظور ثبت مؤسسه یا تغییر اساسنامه مجوز لازم را از بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران دریافت و همراه با سایر مدارک به مراجع مذکور ارائه نمایند. میزان سرمایه این مؤسسات ۳۰۰۰ میلیارد ریال تعیین شده است. اگر مجموع زیان‌های سنواتی از صددرصد سرمایه تجاوز نماید مؤسسه مکلف است نسبت به تأمین مابه‌التفاوت



●●● هر گونه

پیشرفتی برای یک

سازمان همراه با

تغییر شرایط است که

درب‌گیرنده فرصت‌ها

و چالش‌هایی است.

لذا تبدیل یک

قرض الحسنه به

تعاونی اعتبار و یا

حرکت یک تعاونی

اعتبار به سمت

مؤسسه مالی از

این قاعده مستثنی

نیست. اما این

فرصت‌ها و چالش‌ها

چگونه بر فعالیت

مؤسسه تأثیر گذار

خواهد بود ●●●

بانک مرکزی را به نحوی که آن بانک تعیین می‌کند ارسال نماید. درحالی که مؤسسات اعتباری مکلفند دفاتر و حساب‌های خود را طبق دستورالعملی که از طرف بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران به آن‌ها ابلاغ خواهد شد تنظیم نمایند. مؤسسات اعتباری مکلفند همه ساله ترازنامه و صورت‌حساب سود و زیان خود را به تأیید یکی از حساب‌رسان مورد وثوق بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران برسانند.

۳. هیأت مدیره: در مورد اعضای هیأت مدیره مؤسسات مالی و اعتباری باید صلاحیت تخصصی اعضاء اصلی و علی‌البدل هیأت مدیره، مدیرعامل و قائم مقام مدیرعامل و التزام آنان به نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران باید به تأیید بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران برسد. در صورتی که در تعاونی اعتبار اعضاء بایستی حداقل ۳ سال سابقه فعالیت مرتبط داشته و یا اکثریت اعضای هیأت مدیره دارای تحصیلات دانشگاهی باشند.

۴. ذخایر: در تعاونی‌های اعتبار احتساب ذخایر قانونی و اندوخته‌های احتیاطی براساس مقررات مندرج در ماده ۲۵ قانون بخش تعاونی انجام می‌شود. درحالی که سپرده قانونی مؤسسات مالی و اعتباری در قبال انواع سپرده‌های دریافتی خود به میزانی که شورای پول و اعتبار تعیین می‌کند، نزد بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران تودیع می‌شود.

۵. وام و تسهیلات: مانده وام و تسهیلات اعطایی شرکت‌های تعاونی اعتبار در هر زمان نباید از ۱۲ برابر مانده حساب سرمایه، ذخایر قانونی و اندوخته‌های احتیاطی تجاوز نماید. حداکثر مجموع مانده تسهیلات اعطایی به هر عضو براساس سیاست‌های متخذه مجمع عمومی و توسط هیأت مدیره شرکت تعیین خواهد شد. در هر حال این میزان از ۵ درصد مجموع سرمایه، ذخایر قانونی و اندوخته‌های احتیاطی شرکت تجاوز نخواهد کرد. درحالی که مانده تسهیلات اعتباری اعطایی مؤسسات اعتباری در هر زمان نباید از ۱۵ برابر مانده حساب سرمایه آن‌ها تجاوز نماید. مانده تسهیلات اعتباری اعطایی مؤسسات اعتباری به هر شخص نمی‌تواند از ۱۰ درصد مانده حساب سرمایه تجاوز نماید.

۶. مقررات و قوانین: مؤسسات مالی همانند بانک‌ها تابع قوانین بانک مرکزی و شورای پول و اعتبار هستند. از این رو تصمیم‌گیری در این نوع مؤسسات بیشتر تابع مقررات و بخشنامه‌ها است. مقررات مربوط به تعاونی‌های اعتبار از دو مسیر ارائه می‌شود.

آن حداکثر ظرف مدت دو سال اقدام نماید. به منظور حسن اجرای نظام پولی و اعتباری کشور، مؤسسات اعتباری مکلفند:

۱. سپرده قانونی در قبال انواع سپرده‌های دریافتی خود را به میزانی که شورای پول و اعتبار تعیین می‌کند، نزد بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران تودیع نمایند.  
۲. انواع نرخ سود سپرده‌ها، تسهیلات، کارمزدها و همچنین جوایز خود را که بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران طبق ضوابط مصوب شورای پول و اعتبار تعیین می‌کند، رعایت نمایند.  
همانگونه که ملاحظه شد، روند مؤسسات مالی از صندوق قرض الحسنه اولیه و محلی شروع شده و تا کنون به سمت مؤسسات اعتباری غیربانکی حرکت نموده است. این یک روند پیشرفت و تکامل بوده و در چارچوب قانون بر طبق شرایط و نیازهای کنونی جامعه است.

### مؤسسه اعتباری: فرصت‌ها و چالش‌ها

هرگونه پیشرفتی برای یک سازمان همراه با تغییر شرایط است که دربرگیرنده فرصت‌ها و چالش‌هایی است. لذا تبدیل یک قرض الحسنه به تعاونی اعتبار و یا حرکت یک تعاونی اعتبار به سمت مؤسسه مالی از این قاعده مستثنی نیست. اما این فرصت‌ها و چالش‌ها چگونه بر فعالیت مؤسسه تأثیرگذار خواهد بود. در ابتدا لازم است چگونگی تغییر شرایط بررسی شود.

همانگونه که ذکر شد، حداقل سرمایه جهت تأسیس تعاونی اعتبار ۲۰۰ میلیون ریال می‌باشد درحالی که مؤسسات مالی و اعتباری نیازمند حداقل ۳۰۰۰ میلیارد ریال جهت تأسیس هستند. تعاونی اعتبار در زمان تأسیس از کانال ورزات تعاون و زیر نظر این مرجع تأسیس می‌شود. در تعاونی اعتبار گیرندگان تسهیلات بیشتر اعضای تعاونی هستند درحالی که مؤسسه مالی و اعتباری به عموم مردم خدمت رسانی می‌کند. در هر حال فرصت‌ها و چالش‌ها را می‌توان به صورت زیر برشمرد:

### چالش‌ها

۱. سرمایه: گذار از یک تعاونی اعتبار به مؤسسه مالی و اعتباری نیاز افزایش سرمایه چندین هزار درصدی است. تعاونی اعتبار نیازمند سرمایه اولیه ۲۰۰ میلیون ریالی است. درحالی که میزان سرمایه اولیه مؤسسه مالی و اعتباری ۳۰۰۰ میلیارد ریال است.

۲. نظارت: میزان نظارت بانک مرکزی بر مؤسسات مالی و اعتباری بیشتر از تعاونی‌های اعتبار است. شرکت تعاونی اعتبار موظف است آمار و اطلاعات مورد نیاز





●●● اگر چه  
مؤسسات مالی و  
اعتباری آزادی عمل  
کمتری نسبت به  
تعاونی‌های اعتبار  
دارند اما این مسئله  
موجب نظام‌مندی در  
عملیات و جلوگیری از  
تصمیم‌گیری شخصی  
و سلیقه‌ای می‌شود.  
بدین ترتیب ریسک  
عملیاتی کاهش می‌یابد.  
اعتدال، آزادی عمل  
و تحت کنترل بودن  
در مؤسسات مالی  
و اعتباری بیشتر از  
تعاونی اعتبار خواهد  
بود و ضریب موفقیت  
در مؤسسات مالی را  
افزایش می‌دهد ●●●

اول اساسنامه‌ای که به توسط آن تعاونی اعتبار شکل گرفته است. دوم مقررات و وزارت تعاون و بانک مرکزی و شورای پول و اعتبار در مورد این مؤسسات است. در مورد تعاونی‌های اعتبار آزادی عمل بیشتری در سیاست‌گذاری و تصمیم‌گیری وجود دارد.

### فرصت‌ها

۱. گسترش و تنوع عملیات: براساس قوانین بانک مرکزی مؤسسات مالی و اعتباری مجاز به ارائه خدمات بانکی در چارچوب بانکداری بدون ربا هستند. علاوه بر این دامنه ارائه خدمات و تنوع خدمات بانکی در این مؤسسات گسترده‌تر از تعاونی‌های اعتبار است. بنابراین تبدیل تعاونی اعتبار به مؤسسه مالی اعتباری موجب گسترش و تنوع عملیات خواهد شد.

۲. گستردگی جغرافیایی: براساس قوانین بانک مرکزی مؤسسات مالی و اعتباری مجاز به افتتاح شعبه و یا باجه بانظر بانک مرکزی هستند. این امتیاز موجب گستردگی جغرافیایی و دستیابی به بازارهای مالی در سایر نقاط است. یعنی همانند بانکداری با شعبه می‌توانند از مزایای سیستم شبکه‌ای استفاده کنند.

۳. تنوع مشتریان: تعاونی‌های اعتبار ملزم به ارائه خدمات و تسهیلات به اعضای خود در درجه اول و پس از آن به سایر افراد هستند. از این رو مشتریان آن‌ها به‌طور کامل شناخته شده هستند. این مؤسسات امکان انتخاب را در بین مشتریان از دست داده‌اند. مؤسسه مالی و اعتباری بر طبق مجوز امکان ارائه خدمات بانکی و تسهیلات را به عموم مردم دارند. لذا طیف بی‌شماری از افراد در زمره مشتریان آن‌ها قرار می‌گیرند که امکان انتخاب در بین آن‌ها وجود خواهد داشت.

۴. کاهش ریسک: نهادهای مالی درگیر ریسک‌های مختلفی با درجات متفاوت هستند. تصمیم‌گیری غیرنظام‌مند موجب افزایش ریسک بالقوه آن‌ها می‌شود. مؤسسات مالی و اعتباری تحت قوانین بانک مرکزی اقدام به نگهداری ذخایر قانونی، احتیاطی و نقدی می‌کنند که موجب کاهش ریسک نقدینگی در این مؤسسات می‌شود. گونه دیگر ریسک، ریسک اعتباری است که ناشی از عدم بازپرداخت وام‌ها است. باتوجه به اصول عملیاتی که از طرف بانک مرکزی به مؤسسات مالی و اعتباری اعلام می‌شود این نوع ریسک تحت کنترل مؤسسه بوده و درجه آن مشخص می‌شود.

۵. جلوگیری از تصمیم‌گیری سلیقه‌ای: اگر چه مؤسسات مالی و اعتباری آزادی عمل کمتری نسبت به تعاونی‌های اعتبار دارند اما این مسئله موجب نظام‌مندی در عملیات و

جلوگیری از تصمیم‌گیری شخصی و سلیقه‌ای می‌شود. بدین ترتیب ریسک عملیاتی کاهش می‌یابد. اعتدال، آزادی عمل و تحت کنترل بودن در مؤسسات مالی و اعتباری بیشتر از تعاونی اعتبار خواهد بود و ضریب موفقیت در مؤسسات مالی را افزایش می‌دهد.

۶. پشتیبانی بانک مرکزی: از حیث نمودار سازمانی مؤسسات مالی و اعتباری بیشتر شبیه بانک‌ها هستند. لذا در چارچوب برنامه‌های حمایتی بانک مرکزی این مؤسسات می‌توانند به خوبی با اقدامات بانک مرکزی هماهنگ شده و از آن استفاده کنند. به علاوه تعهدات بانک مرکزی در قبال این مؤسسات بیشتر از تعاونی‌های اعتبار است. اگر چه وزارت تعاون از تعاونی اعتبار حمایت می‌کند، اما حمایت‌های بانک مرکزی بیشتر است.

۷. جلوگیری از سوءاستفاده: براساس قوانین نظارت بیشتری بر مؤسسات مالی و اعتباری اعمال می‌شود. باتوجه به نظارت بانک مرکزی از جهت اجرای قوانین، مقررات، بخشنامه‌ها و مصوبات بر مؤسسات مالی امکان سوء استفاده کاهش می‌یابد. اگر چه به‌صورت کامل از بین نمی‌رود. با کاهش درجه نظارت بر تعاونی‌های اعتباری امکان سوءاستفاده افزایش می‌یابد.

۸. ایجاد ساختار عملیاتی مناسب: در روند تکامل نهادهای مالی بانک‌ها در رأس هرم قرار گرفته و در طول زمان ساختار عملیاتی مناسبی را اختیار کرده‌اند. بدین‌گونه که مقررات و قوانین به سمت یک سیستم مالی مناسب اصلاح گریده و ساختار عملیاتی متناسب با شرایط و نیازها طراحی شده‌اند. در این روند تکاملی، مؤسسات مالی و اعتباری بعد از بانک‌ها قرار می‌گیرند و رتبه بعدی مربوط به تعاونی‌های اعتبار است. بدین ترتیب ساختار کلی و عملیاتی مؤسسات مالی و اعتباری بیشتر شبیه به یک نهاد مالی ایده‌آل است.

۹. افزایش درآمد: با گسترش محدوده جغرافیایی و افزایش شعب از یک سو و تنوع در ارائه خدمات از دیگر سو موجبات افزایش درآمد حاصل می‌شود. صرفه جویی ناشی از مقیاس هزینه‌ها به دلیل تنوع و گستردگی جغرافیایی و افزایش میزان تسهیلات پرداختی موجب درآمد بیشتر می‌شود. از این رو درآمد مؤسسات مالی و اعتباری بیشتر از تعاونی اعتبار خواهد بود.

۱۰. افزایش اعتماد عمومی: با نگاه به مطالب ارائه شده و عمومیت داشتن مؤسسات مالی و اعتباری این مؤسسات از اعتماد عمومی بالاتری برخوردار هستند. اگر چه جلب اعتماد عمومی، ناشی از عملکرد یک نهاد مالی است. اما در نقطه شروع، میزان اعتماد به مؤسسات مالی و اعتباری بیش از تعاونی‌های اعتبار است.

# مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)

فرزانه شرفالدین

کارشناس ارشد مدیریت دولتی

مقاله تلاش شده است تا مدیریت ارتباط با مشتری تعریف شود و اهداف و مزایا و دلایل استفاده سازمان‌ها از این رویکرد مورد بررسی قرار گیرد. همچنین اجزای مدیریت ارتباط با مشتری بیان شده و شیوه‌های پیاده‌سازی آن در سازمان و موانع این پیاده‌سازی مطرح می‌شود.

## مقدمه

در زمان‌های گذشته خرده‌فروشان، شرکت‌های بیمه و کارگزاران در کسب و کارهای مختلف، رابطه نزدیکی با مشتریان خود داشتند. آن‌ها اغلب مشتریان خود را به صورت انفرادی می‌شناختند. نیازهای آن‌ها را درک می‌کردند و تقاضاهای آنان را به صورت خدمات سفارشی شده شخصی برآورده می‌ساختند و در نتیجه ارائه این نوع خدمات، آن‌ها می‌توانستند وفاداری مشتریان خود را بهتر جلب کنند. اما این سیستم خدمت‌رسانی یک سیستم پرهزینه و ناکارا بود و مشتریان به علت پرداخت قیمت

مهم‌ترین اصل و پایه در هر سازمان مشتریان آن هستند. مشتریان همواره در جستجوی عرضه‌کنندگانی هستند که تولیدات و خدمات بهتری به آن‌ها ارائه نمایند. همچنین به دلیل افزایش رقابت در بازار، تنوع کالاها و خدمات و افزایش سطح آگاهی، مشتریان دارای حق انتخاب وسیعی شده‌اند و در صورت یافتن عرضه‌کننده بهتر، خرید خود را از سازمان متوقف می‌کنند. در این شرایط سازمان‌ها به شدت به دنبال راه‌هایی برای جلب و حفظ مشتریان خود هستند. یکی از رویکردهای مورد توجه در این حیطه، مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) می‌باشد. CRM عبارت است از ایجاد ارتباط با تک تک مشتریان ارزشمند از طریق استفاده مؤثر از اطلاعات حساب‌های مشتری. هدف CRM ارائه خدمات منحصر به فرد برای هر مشتری می‌باشد. CRM مؤثرترین سامانه در بالا بردن رضایت مشتری و در نتیجه حفظ مشتریان فعلی و همچنین جذب مشتریان بیشتر می‌باشد. در این

# مدیریت ارتباط با مشتری

بیشتر برای محصولات، متحمل هزینه‌های آن می‌شدند. اما پس از آن به تدریج و با حرکت به سمت بازاریابی انبوه، بنگاه‌ها دیگر شناخت قبلی را از مشتریان خود نداشتند. ضمن آن که همراه با کاهش قیمت‌ها، تنوع محصولات نیز کمتر شد. تغییراتی که در عصر حاضر در جوامع رخ داده است موجب تغییر در نیازهای مشتریان گردیده و مشتریان مایل هستند خدمت‌دهی به آن‌ها به‌طور شخصی و با ارتباطی مستقیم صورت پذیرد. به عبارتی دیگر بازاریابی عمده جای خود را مجدداً به گرایش به اشخاص داده است و مشتریان علاقمند هستند تا محصولات و خدمات منحصر به خودشان را دریافت کنند. البته این بار با استفاده از پلایش مستمر اطلاعات مشتریان، برای پیش‌بینی رفتار و ارضای نیازهای آن‌ها از طریق تکنولوژی اطلاعات این فرآیند شکل می‌گیرد. این امر موجب پیدایش رویکرد جدیدی به نام مدیریت ارتباط با مشتری شده است.

●●● مدیریت ارتباط  
با مشتری به سرعت  
در حال تبدیل شدن  
به پیش‌نیازی برای بقا  
و موفقیت کلیه کسب  
و کارها در بازار رقابتی  
امروز است ●●●

## مدیریت ارتباط با مشتری<sup>۱</sup>

واژه CRM اولین بار در دهه ۱۹۶۰ توسط معلمان مدیریت مثل پیتر دراگر و تئودور لویت به‌صورت عمومی ذکر شد (قنبری، ۱۳۸۵). مدیریت ارتباط با مشتری ترکیبی از افراد، فرآیندها و تکنولوژی است که در جستجو برای درک مشتریان یک سازمان است. CRM یک رویکرد ترکیبی برای اداره کردن روابط با تمرکز روی نگهداری مشتری و توسعه روابط با اوست. شرکت‌هایی که بتوانند با موفقیت CRM را اجرا کنند، وفاداری مشتری و سودآوری بلند مدت او را به‌عنوان پاداش کار خود دریافت خواهند کرد (اینجاز، ۲۰۰۳). افزایش رقابت در همهٔ تجارت‌ها، جهانی شدن، توسعهٔ تکنولوژی اطلاعات، جنبش کیفیت و... همگی زمینه را برای رشد CRM فراهم کردند (ماینا، ۲۰۰۵). CRM یک مفهوم جدید در بازاریابی نیست. بلکه بر مبنای سه جنبه از مدیریت بازاریابی بنا نهاده شده است که عبارتند از مشتری‌گرایی، روابط بازاریابی و بازاریابی بانک‌های اطلاعاتی (مهدوی نیا، قدرت‌پور، ۱۳۸۴). مدیریت ارتباط با مشتری تصویری روشن و در عین حال همراه با تمامی

1. Customer Relationship Managment
2. Injazz
3. Minna



●●● در واقعیت

امکان پذیر نیست

که سطح یکسانی از

توجه و تمرکز معطوف

به همه مشتریان

شود. بهترین تلاش

سازمان‌ها باید مختص

مشتریانی باشد که

برای سازمان بیشترین

ارزش و سودآوری را

دارند ●●●

توسعه بخشد» (روگرز و مارتا، ۲۰۰۵، ص ۶۱).

سیستم‌های CRM روی این موضوع تمرکز می‌کنند که چگونه به صورت اثر بخش اطلاعات را به دانش هوشمند کسب و کار تبدیل کنند به طوری که بتوانند رابطه با مشتریان را به صورت بسیار کارا مدیریت کنند. سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری به سازمان‌ها کمک می‌کند تا بفهمند دستیابی به کدام مشتری برایشان به صرفه است؛ حفظ کدام مشتری برایشان به صرفه است؛ کدام مشتری، مشتری استراتژیک است؛ کدام مشتری مهم است؛ کدام مشتری سودآور است؛ و کدام مشتری را باید رها کرد؟ این دانش در نهایت به سازمان کمک می‌کند تا تعیین کند که چگونه به نیازهای منحصر به فرد مشتریان پاسخ دهد. البته در تئوری گفته می‌شود که سازمان‌ها باید با همه مشتریان خود به خوبی رفتار کنند، اما در واقعیت امکان‌پذیر نیست که سطح یکسانی از توجه و تمرکز معطوف به همه مشتریان شود. بهترین تلاش سازمان‌ها باید مختص مشتریانی باشد که برای سازمان بیشترین ارزش و سودآوری را دارند (جوانشیری و قدم لی، ۱۳۸۷).

تحقیقات گذشته نشان می‌دهد که کاربرد CRM توانایی ارتباط با مشتری را بالا می‌برد، برای سازمان در طول زمان بازخورد فراهم می‌نماید، اطلاعات مشتریان را تحلیل می‌کند و محصولات را مطابق با خواست مشتری ارائه می‌دهد (دی و جورج، ۲۰۰۳). خلق یک محیط دلخواه و بهینه مدیریت ارتباط با مشتری به طور روز افزونی تبدیل به چالش اصلی کسب و کار شده است. پاتریک بولتما، مشاور خدمات مشتری عقیده دارد، CRM، بزرگترین آرزوی کمپانی شما برای آینده است. همچنین وینکسوین، از مؤسسه SAS ادعا می‌کند که مدیریت ارتباط با مشتری به سرعت در حال تبدیل شدن به پیش‌نیازی برای بقا و موفقیت کلیه کسب و کارها در بازار رقابتی امروز است (البدوی و اخلاصی، ۱۳۸۵، ص ۹۵).

#### دلایل حرکت سازمان‌ها به سوی استفاده از CRM

تحقیقات و مطالعات نشان می‌دهد که موج بعدی سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات، به CRM تعلق خواهد داشت و پیش‌بینی می‌شود که روند به کارگیری CRM در پنج سال آینده ۳۰ درصد رشد داشته باشد (حسینی و خجسته پور، ۱۳۸۶). سیستم CRM می‌تواند به طور مؤثری سطح خدمات به

جزئیات مورد نیاز از مشتریان را به دست داده و این امکان را فراهم می‌سازد که با هر مشتری ارتباطی ویژه و کارساز برقرار شده تا هیچ فرصتی برای فروش بیشتر و تأمین رضایت مشتریان از دست نرود (ملکی و دارابی، ۱۳۸۸). CRM به معنی مدیریت ارتباط با مشتری و نه بازاریابی ارتباط با مشتری است. مدیریت مفهومی گسترده‌تر از بازاریابی داشته و شامل تولید، منابع انسانی، مدیریت خدمات و... می‌شود. CRM برخلاف بازاریابی سنتی فراتر از حجم مبادلات رفته و هدف آن سودآوری، درآمد و رضایت مشتری است (الهی و حیدری، ۱۳۸۷).

در مورد CRM تعاریف متعددی ذکر شده است. گروهی CRM را استراتژی، برخی فناوری، بعضی فرآیند و دسته‌ای دیگر آن را سیستم اطلاعاتی به شمار می‌آورند. در این‌جا چند مورد از تعاریف CRM ارائه می‌شود:

موتزلیمایم<sup>۴</sup>: «CRM به همه فرآیندها و فناوری‌هایی اطلاق می‌شود که سازمان برای شناسایی، انتخاب، ترغیب، گسترش، حفظ و خدمت به مشتری به کار می‌گیرد» (حسینی و خجسته پور، ۱۳۸۶، ص ۱).

بس (۲۰۰۲): «مدیریت ارتباط با مشتری یک روش یکپارچه‌سازی تکنولوژی‌ها و فرآیند کسب و کار استفاده شده برای برآوردن نیازهای مشتری در طول هر تراکنش داده شده می‌باشد» (علی احمدی و خلجی علیایی، ۱۳۸۵، ص ۱).

لوین<sup>۵</sup>: «مدیریت ارتباط با مشتری عبارت است از استفاده از اطلاعات و دانش مربوط به مشتری به منظور تحویل کالا و خدمات به مشتری» (البدوی و اخلاصی، ۱۳۸۵، ص ۹۴).

بری و لینوف<sup>۶</sup>: «CRM یک فلسفه تجاری است برای افزایش سود از طریق تمرکز بر سهم دارایی مشتری در عوض تمرکز بر روی سهم بازار» (بری و لینوف، ۲۰۰۳، ص ۷۶).

کاتلر: «CRM عبارت است از ایجاد ارتباط با تک‌تک مشتریان ارزشمند از طریق استفاده مؤثر از اطلاعات حساب‌های مشتری» (الهی و حیدری، ۱۳۸۷، ص ۴).

روگرز و مارتا<sup>۷</sup>: «مدیریت ارتباط با مشتری یک مجموعه ابزارهای تکنولوژی و فرآیندهای اطلاعاتی است که قادر است ارتباط با مشتریان سازمان را

4. Moezlimayem

5. Levine

6. Linoff

7. Rogers & Martha

8. Day & Geroge



●●● علت اصلی  
حرکت سازمان‌ها  
به سمت مدیریت  
ارتباط با مشتری  
همانا انتقال  
تغییرات بازار  
به سمت روابط  
مشتری است. در  
واقع جهانی سازی،  
زیر ساخت صنعتی  
و فناوری، فشارهای  
رقابتی را افزایش  
داده است ●●●

مشتریان را بالا برده، نگهداری مشتریان را تضمین کند (جوانشیری و قدم لی، ۱۳۸۷). علت اصلی حرکت سازمان‌ها به سمت مدیریت ارتباط با مشتری همانا انتقال تغییرات بازار به سمت روابط مشتری است. در واقع جهانی سازی، زیر ساخت صنعتی و فناوری، فشارهای رقابتی را افزایش داده است. از طرف دیگر، دسترسی فزاینده به اطلاعات، قدرت را از فروشندگان به خریدار منتقل نموده و انتظارات مشتریان را بالا برده است. بنابراین ارجحیت از طریق درک نیاز مشتری و برقراری تعاملات شخصی با مشتری ایجاد می‌شود. این دو مشخصه از کسب و کار امروزی یعنی بازار رقابتی و افزایش انتظارات مشتریان، اهمیت و جایگاه مدیریت ارتباط با مشتری را بهتر نمایان می‌سازد. به‌طور کلی می‌توان دلایل حرکت سازمان‌ها به سمت استفاده از CRM را در سه زمینه خلاصه کرد:

#### ۱. مشتری مداری:

- شنیدن صدای مشتری، اعمال نیاز مشتری در زنجیره تأمین و تولید.
- استفاده از روابط جاری با مشتریان فعلی برای به حداکثر رساندن رشد درآمدها.
- مشخص کردن، حفظ نمودن و جذب بهترین مشتری‌ها.
- معرفی و مشخص کردن روال‌ها و فرآیندهای فروش که بیشتر تکرار می‌شوند.
- پاسخگویی به نیازها و رفع تقاضای مشتریان.
- ایجاد و اجرای یک راهبرد فعال بازاریابی که به شناخت عمیق‌تر مشتری منجر می‌شود.

#### ۲. تجارب سنتی بازاریابی در سازمان‌ها:

- احتمال فروش یک محصول به یک مشتری قدیمی در حدود ۵۰ درصد است، درحالی‌که احتمال فروش همان محصول به یک مشتری جدید در حدود ۱۵ درصد می‌باشد.
- اگر شرکتی بتواند میزان نگهداری و حفظ مشتری سالیانه خود را ۵ درصد افزایش دهد، می‌تواند منافع و سودهای خود را بین ۳۰ تا ۱۲۵ درصد افزایش دهد.

#### ۳. دستاوردها:

- بهبود خدمات.
- رضایت مشتری.
- کاهش هزینه‌ها.
- ارتباط فرد به فرد حتی با میلیون‌ها مشتری (همان منبع).

#### اهداف مدیریت ارتباط با مشتری

هدف CRM بازگشت به دوره بازاریابی شخصی است. این مفهوم بیان می‌دارد که مشتریان مختلف محصولات مختلفی را می‌طلبند و به جای بازاریابی انبوه افراد و سازمان، هر مشتری را باید تک‌تک بازاریابی کرد (الهی و حیدری، ۱۳۸۷). در زیر اهداف CRM از دیدگاه اندیشمندان مختلف ارائه می‌شود:

#### اهداف CRM از دیدگاه بارنت<sup>۱</sup>

بارنت (۲۰۰۱) تصریح می‌کند که اهداف CRM را عموماً می‌توان در سه گروه صرفه‌جویی در هزینه‌ها، افزایش درآمد و اثرات استراتژیک قرار داد. وی اذعان می‌دارد که اهداف زیر برای سازمانی که CRM را اجرا می‌کند منطقی به نظر می‌رسد:

افزایش درآمد حاصل از فروش: وقتی سازمان‌ها زمان کمتری را صرف جمع‌آوری اطلاعات مشتریان کنند، می‌توانند وقت بیشتری را به خود مشتریان اختصاص دهند که این در بالا بردن درآمد آن‌ها مؤثر است.

بهبود میزان موفقیت: سازمان‌ها با اجرای CRM از رفتار غلط با مشتریان در فرآیند فروش اجتناب می‌کنند.

در ●●●

سیستم‌های

مدیریت ارتباط با

مشتری، مشتری

موجود، طرز رفتار،

اطلاعات رقبا و

محصول همه در

پایگاه داده مرکزی

مدیریت ارتباط

با مشتری برای

باز یافت نیروی

فروش ذخیره

گردیده، فرآیند

فروش مشتری به

شکل یک برنامه

کاربردی ساخته

می‌شود ●●●

افزایش سود: در نتیجه شناخت مشتریان، ارائه ارزش و تخفیف قیمت به آن‌ها. افزایش میزان رضایت مشتریان: به علت این که مشتریان در می‌یابند محصولات و خدمات سازمان هم راستا با نیازهای مشخص آن‌هاست. کاهش هزینه‌های اداری-بازاریابی و هزینه‌های عمومی فروش: زمانی که سازمان‌ها تخصصی گشته و دارای اطلاعات خوبی درباره مشتریان هدف خود شوند، این امر واقع می‌شود. از این رو از منابع خود بهتر استفاده می‌کنند و هیچ تلاشی از آن‌ها باعث اتلاف زمان یا وجوه نمی‌شود(الهی و حیدری، ۱۳۸۷).

### اهداف CRM از نقطه نظر نول<sup>۱۰</sup>

نول(۲۰۰۰) بیان داشت که کلید CRM، شناسایی چیزهایی است که برای مشتریان ایجاد ارزش کرده، سپس ارائه آن‌هاست. در این دیدگاه درحالی که مشتریان دارای نگرش‌های مختلفی به ارزش هستند، روش‌های بسیاری برای ارضای هر کدام از آن‌ها وجود دارد. بنابراین اهداف CRM عبارتند از:

- شناسایی ارزش‌های خاص هر بخش از مشتریان.
- درک اهمیت نسبی آن نیازها برای هر بخش مشتری.
- تعیین این که آیا ارائه چنین ارزش‌هایی به شیوه‌ای مثبت اثر گذار خواهد بود یا خیر.
- ارتباط دادن و ارائه ارزش‌های متناسب هر مشتری به شیوه‌ای که آن‌ها بخواهند اطلاعات را دریافت کنند.
- اندازه‌گیری نتایج و اثبات بازده سرمایه‌گذاری(همان منبع).

### اجزای مدیریت ارتباط با مشتری

CRM از سه بخش اصلی تشکیل شده است:

**مشتری:** منظور مصرف‌کننده نهایی است که در روابط ارزش‌آفرین، نقش حمایت‌کننده را دارا می‌باشد.

**روابط:** منظور حفظ و نگهداری مشتری و ایجاد مشتریان وفادارتر و سودمندتر از طریق ارتباطی یادگیرنده می‌باشد(حسینی و خجسته پور، ۱۳۸۶)، چهار محرک متغیرهای محیطی، متغیر کارکنان، متغیر مشتری و متغیر اثر متقابل، روی پذیرش مشتری برای حفظ ارتباطات اثر می‌گذارد(بنداپودی<sup>۱۱</sup> و بری، ۲۰۰۲).

**مدیریت:** عبارت است از خلاقیت و هدایت یک فرآیند کسب و کار مشتری‌مدار و قرار دادن مشتری در مرکز فرآیندها و تصمیم‌گیری‌های سازمان(حسینی و خجسته پور، ۱۳۸۶).

### مشخصه‌های مدیریت ارتباط با مشتری:

- به طور اساسی مدیریت ارتباط با مشتری ۴ مشخصه دارد:
- مشخصه اول اتوماسیون نیروی فروش می‌باشد. در سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری، مشتری موجود، طرز رفتار، اطلاعات رقبا و محصول همه در پایگاه داده مرکزی مدیریت ارتباط با مشتری برای باز یافت نیروی فروش ذخیره گردیده، فرآیند فروش مشتری به شکل یک برنامه کاربردی ساخته می‌شود. بدین ترتیب سفارش‌دهی و پیگیری سفارش‌دهی به صورت یکپارچه انجام می‌گیرد. بنابراین سیکل فروش هر مشتری می‌تواند نظارت و پیگیری گردد.
- دومین مشخصه مدیریت ارتباط با مشتری خدمت رسانی به مشتری و پشتیبانی می‌باشد. مدیریت ارتباط با مشتری نرخ ترک سازمان را با عملکردهای پیگیری، نظارت و اندازه‌گیری پاسخ مشتری به خدمت، بهبود می‌بخشد. مدیریت ارتباط با مشتری همچنین هر درخواست را به



●●● با استفاده از سیستم مدیریت ارتباط با مشتری، کارمندان در اقصی نقاط می‌توانند سریعاً و به‌طور کارآمد با شخص سرویس دهنده مشتری جهت برآورد توقعات شخصی مشتری، ارتباط برقرار نماید. در خواست‌های مشتری جهت اطمینان از کیفیت سرویس‌های مشتری ثبت گردیده، تعیین شده، نظارت شده و کپی برداری می‌شود ●●●

کارشناس مناسب تخصیص می‌دهد که بتواند به محض این که درخواست توسط مشتری ذکر شد، برآورده نماید. مشکلات مشتری می‌تواند به‌صورت مؤثر توسط پشتیبانی مشتری حل گردد.

سومین مشخصه مدیریت ارتباط با مشتری فیلد سرویس‌دهی می‌باشد. با استفاده از سیستم مدیریت ارتباط با مشتری، کارمندان در اقصی نقاط می‌توانند سریعاً و به‌طور کارآمد با شخص سرویس دهنده مشتری جهت برآورد توقعات شخصی مشتری، ارتباط برقرار نماید. در خواست‌های مشتری جهت اطمینان از کیفیت سرویس‌های مشتری ثبت گردیده، تعیین شده، نظارت شده و کپی برداری می‌شود. سریعاً برای حل هر مشکلی مهندسین متخصص و ماهر تخصیص داده می‌شود. برای تخصیص دادن مجموعه مهارت‌ها، در دسترس بودن، میزان کار، مکان جغرافیایی، ابزارهای قابل دسترس مورد توجه قرار می‌گیرد.

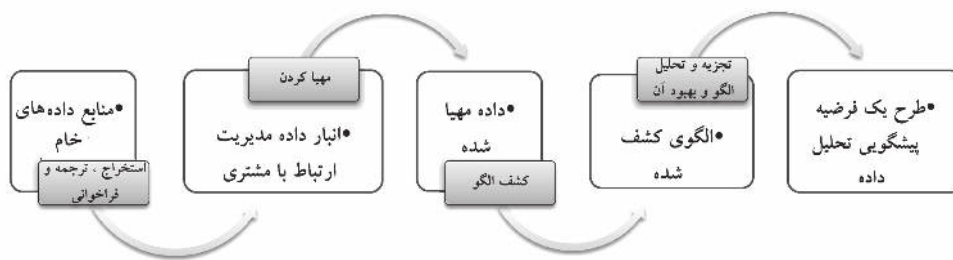
چهارمین مشخصه، اتوماسیون بازاریابی می‌باشد. مدیریت ارتباط با مشتری اطلاعات به روز عادت‌های خرید مشتریان را فراهم نموده است، بنابراین می‌تواند فعالیت‌های بازاریابی مؤثرتری جهت فروش پیوسته به مشتریان موجود و جذب مشتریان جدید ارائه نماید (موسوی و رضائیان، ۱۳۸۶).

### انواع فناوری‌های مدیریت ارتباط با مشتری

سه نوع مختلف سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری به‌وسیله چندین اندیشمند شناسایی شده‌اند که عبارتند از سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری عملیاتی، تحلیلی و مشترک (ماینا و آینو، ۲۰۰۵).

۱. مدیریت ارتباط با مشتری عملیاتی: به برنامه‌های کاربردی مشتری محور CRM مثل فروش خودکار، بازاریابی خودکار و خدمت به مشتری اطلاق می‌شود. با گسترش سریع اینترنت و فناوری ارتباطات، CRM عملیاتی به دو گونه e-CRM و m-CRM تقسیم شده است. مؤلفه دیگر CRM عملیاتی سیستم یکپارچه‌سازی مؤسسه EAI است. e-CRM به سازمان این توانایی را می‌دهد که از مشتریان از طریق وب مراقبت کرده و مشتریان نیز به‌صورت online به صورت حساب خوشان برسند. پیشرفت e-CRM با کسب و کار الکترونیکی همراه بوده است که کسب و کار سنتی را از تولید انبوه به سفارشی‌سازی انبوه تبدیل می‌کند. گفته می‌شود که e-CRM شیوه آینده CRM است. گونه دیگر از CRM که با ابزارهای بی سیم قادر به کار است، مدیریت ارتباط با مشتری مبتنی بر موبایل m-CRM نامیده می‌شود. هدف m-CRM ایجاد تعاملات دو طرفه و مستمر بین مشتریان و مؤسسات در هر مکانی است (الهی و حیدری،

شکل شماره ۱، فرآیند داده‌کاوی در مدیریت ارتباط با مشتری



جدول شماره ۱، مشخصه‌های مدیریت ارتباط با مشتری

مشخصه‌ها	تأثیرات
اتوماسیون فروش	حرفه‌ای‌های فروش را بسیار قدرتمند می‌سازد.
خدمت رسانی به مشتری و پشتیبانی	مشکلات مشتری می‌تواند توسط پشتیبانی مشتری حل گردد.
فیلد خدمت رسانی	کارمند دور افتاده از خدمات شخصی به مشتری جهت رسیدن به توقعات شخصی مشتری کمک می‌دهد.
اتوماسیون بازاریابی	شرکت می‌تواند علائق و تنفرات مشتریان را به منظور درک بهتر نیازهای آنان بیاموزد. در نتیجه می‌تواند قبل از رقبا بازار را به دست بگیرد.

۱۳۸۷). بررسی گسترده‌ای که جدیداً توسط گیگا صورت گرفته است، نشان می‌دهد که ۷۰ درصد از شرکت‌ها در اجرای پروژه‌هایشان شکست خواهند خورد (مهدوی نیا و قدرت پور، ۱۳۸۴). براساس مطالعات گروه مشاوره متا دلیل عمده شکست پروژه‌های CRM عدم توانایی یکپارچه‌شدن آن با سیستم‌های به جا مانده قدیمی است (الهی و حیدری، ۱۳۸۷). در بسیاری از سازمان‌ها پایگاه‌های اطلاعاتی و سیستم‌های خدمات مشتری بسیاری وجود دارد که به یکدیگر متصل نمی‌باشد. سیستم‌های CRM در جستجوی اتصال این سیستم‌ها هستند (ونوس و مددی یکتا، ۱۳۸۴) یکی از نرم افزارهای یکپارچه اثر بخش در سیستم یکپارچه‌سازی برنامه‌های کاربردی مؤسسات EAI نام دارد که به صورت میان ابزاری بین CRM و سیستم‌های به جای مانده قبلی عمل می‌کند (الهی و حیدری، ۱۳۸۷).

### عناصر CRM

وینر (۲۰۰۱) عناصر اساسی در CRM را به شرح زیر بیان می‌کند:

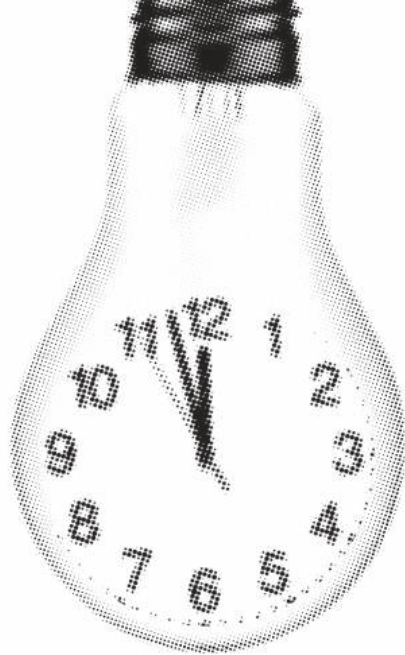
- یک پایگاه داده فعال مشتریان.
- تحلیل پایگاه داده برای تعیین معیارهای انتخاب مشتری.
- ابزارهایی برای انتخاب مشتری.
- مکانیسم‌هایی برای ساخت رابطه با مشتریان هدف.
- مکانیسم‌هایی برای اطمینان از حفظ مشتری.
- مقیاس‌هایی برای اندازه‌گیری موفقیت برنامه‌های CRM (چنچ، ۲۰۰۷).

### داده‌کاوی در مدیریت ارتباط با مشتری

ارتباط با مشتری کلید موفقیت رقابتی در بازار است. توسعه مخزن داده‌ها، نگهداری داده‌ها، دسترسی به داده‌های رفتار مشتریان و افزایش مهارت‌های تحلیلی، امکان بازاریابی تک‌به‌تک را افزایش داده است (آهن<sup>۱۳</sup>، ۲۰۰۳). بیشتر شرکت‌ها، بانک‌های داده‌ای عظیمی شامل داده‌های بازاریابی، منابع انسانی و مالی را دارا هستند. بنابراین، سرمایه‌گذاری در زمینه انبار داده از اجزای حیاتی در راهبرد مدیریت ارتباط با مشتری است. سیستم مدیریت ارتباط با مشتری پس از تهیه و تخصیص منابع داده به کارگیری ابزاری مانند داده‌کاوی، داده‌ها را تجزیه و تحلیل می‌کند. با استفاده از داده کاوی می‌توان ارزش مشتریان را تعیین، رفتار آینده

۲. مدیریت ارتباط با مشتری تحلیلی: برنامه‌های CRM تحلیل، با استفاده استراتژیک، کارآمد و مؤثر داده‌ها به منظور فراهم آوردن امکان تصمیم‌گیری به مدیران، سروکار دارد. به لحاظ توسعه فناوری اطلاعات و کسب و کارهای الکترونیکی، داده‌های مربوط به مشتری روز به روز بیشتر و بر روی هم جمع می‌شوند. برای مدیریت بهتر این موقعیت‌ها، CRM تحلیلی، مستلزم دریافت پشتیبانی از فناوری‌های مدیریت و پردازش داده‌ها به بهترین وجه است. از جمله نمونه‌های CRM تحلیلی، انبار داده‌هاست. انبار داده‌ها ترکیبی از فناوری‌هایی است که هدف آن یکپارچه‌سازی مؤثر پایگاه‌های داده‌ای عملیاتی در محیطی است که استفاده استراتژیک از داده‌ها را امکان پذیر می‌سازد (الهی و حیدری، ۱۳۸۷). معمولاً پیاده‌سازی سیستم CRM با جمع‌آوری داده‌های مختلف مرتبط با مشتری و ایجاد یک انبار داده شروع می‌شود. انبار داده یک پایگاه داده فیزیکی بزرگ است که شامل مقدار زیادی اطلاعات با تنوع گسترده می‌باشد. لی و هونگ (۲۰۰۲) اعتقاد دارند که بازاریابی رابطه‌ای و بازاریابی یک‌به‌یک بدون استفاده از یک انبار داده شامل داده‌های مشتریان گوناگون به سختی می‌تواند پیاده‌سازی شود (علی احمدی و خلجی علیایی، ۱۳۸۵). از دیگر نمونه‌های CRM تحلیلی کاوش داده‌هاست که نوع جدیدی از فنون تجزیه و تحلیل اطلاعات در سازمان است. کاوش داده‌ها با هدف کشف رابطه پنهان بین داده‌ها از طریق استخراج، تبدیل، تجزیه و تحلیل

12. Chang  
13. Ahn



●●● به لحاظ توسعه فناوری اطلاعات و کسب و کارهای الکترونیکی، داده‌های مربوط به مشتری روز به روز بیشتر و بر روی هم جمع می‌شوند. برای مدیریت بهتر این موقعیت‌ها، CRM تحلیلی، مستلزم دریافت پشتیبانی از فناوری‌های مدیریت و پردازش داده‌ها به بهترین وجه است ●●●



●●● دیدگاه کل‌گرا  
نسبت به مدیریت  
ارتباط با مشتری به  
سازمان کمک می‌کند  
که هماهنگ شده و  
به صورت اثربخش نقاط  
جدا از هم تماس با  
مشتری یا کانال‌های  
ارتباط با مشتری را  
حفظ و تلفیق کند  
●●●

آن‌ها را پیش‌بینی و تصمیمات آگاهانه‌ای در این رابطه اتخاذ کرد (شاه سمندی، ۱۳۸۵). داده‌کاوی در CRM، همچنین سازمان را قادر می‌سازد تا داده‌ها را درباره مشتریان از هر نقطه تماس با آن‌ها جمع‌آوری کرده و برای ارزیابی جامع از هر مشتری، آن‌ها را ترکیب کند و از آن اطلاعات برای ایجاد پرونده برای هر مشتری و بخش‌بندی مشتریان استفاده کنند (البدوی و همکاران، ۱۳۸۵). تصمیم صحیح مستلزم داده‌ها و اطلاعات صحیح است. داده‌ها باید به محض تغییر اطلاعات مشتریان به روز شود تا برای کاربرد در CRM مفید واقع شود (الهی و حیدری، ۱۳۸۷). طبق مطالعات انجام شده گروه تحقیقاتی مدیرین (۲۰۰۱) و گروه تحقیقاتی گارتنر (۲۰۰۰) سرمایه‌گذاری در نظام CRM حمایت شده با فنون داده‌کاوی و اکتشاف دانش از پایگاه داده، در هر سال میزان رشد بالایی در حدود ۳۸ درصد در اروپا، ۴۰ درصد در آمریکای شمالی و ۱۷ درصد در آسیا داشته است (البدوی و همکاران، ۱۳۸۵).

### فرآیند داده‌کاوی

فرآیند داده‌کاوی در مدیریت ارتباط با مشتری در شکل شماره ۱ صفحه پیشین به تصویر کشیده شده است. براین اساس داده‌های خام از منابع مختلف، جمع‌آوری می‌شوند و با استخراج، ترجمه و فرآیندهای فراخوانی به انبار داده، وارد می‌شوند. در بخش مهیاسازی داده، داده‌ها از انبار خارج شده و به صورت فرمتی مناسب برای داده‌کاوی در می‌آیند. کشف الگو شامل ۴ مرحله است:

۱. سؤالات تجاری، نظیر توصیف مشتری.
۲. کاربردها نظیر، امتیازدهی و پیش‌گویی.
۳. روش‌ها، نظیر طبقه‌بندی و سری‌بندی.
۴. الگوریتم‌ها.

روش‌های داده‌کاوی با کاربرد مخصوص خود برای پاسخ به سؤالات تجاری، الگوریتم‌هایی را استخراج می‌کنند و از این الگوریتم‌ها برای ساخت الگو استفاده می‌شود. الگوها پس از تجزیه و تحلیل به دانشی مفید و قابل استفاده تبدیل شده و الگوهای کارا در سیستم اجرایی به کار گرفته خواهند شد (شاه سمندی، ۱۳۸۵).

### فاکتورهای کلیدی و تعیین‌کننده آمادگی سازمان برای کاربرد CRM

بیشتر مدل‌ها بر سر این موضوع توافق دارند که دو مجموعه مهم از عوامل وجود دارند که عهده‌دار تعیین آمادگی سازمان برای اجرای CRM می‌باشد.





●●● تایچه معتقد  
 است مشتریان با  
 یکدیگر برابر نیستند.  
 آن‌ها ارزش، دوره  
 عمر، و رفتارهای  
 متفاوتی دارند. حتی  
 اگر محصول یا خدمت  
 مشترکی را دریافت  
 کنند. با توجه به  
 فرهنگ‌های مختلف،  
 شیوه‌های حفظ ارتباط  
 با مشتریان متفاوت  
 است. به عنوان  
 نمونه در کشورهای  
 خاورمیانه که مردمانی  
 خونگرم و مهربان در  
 آن زندگی می‌کنند،  
 برای استحکام  
 بخشیدن به روابط با  
 مشتریان تعامل‌های  
 اجتماعی و شخصی  
 اهمیت دارد ●●●

۱. عوامل استراتژیک.

۲. عوامل فنی (ایلماتی<sup>۱۴</sup> و همکاران، ۲۰۰۹) در زیر به توضیح هر یک پرداخته می‌شود:

### عوامل استراتژیک

مدیریت ارتباط با مشتری به‌طور طبیعی شامل تغییر در فرآیند کسب و کار و معرفی یک فناوری جدید است. لذا در پیاده‌سازی آن وجود رهبری اثربخش بسیار حائز اهمیت می‌باشد. از آن جا که رهبران، محیط‌های خارجی سازمان را مرتباً پایش می‌کنند، بهترین گزینه برای وضع چشم‌انداز و یا تعیین مسیر راهبردی پروژه‌های مدیریت ارتباط با مشتری هستند. علاوه بر این کنترل مخارج، پایش کردن عملکرد و انگیزش کارکنان کلیدی در اختیار رهبران سازمان است.

در همین حین که پروژه‌های CRM مراحل اولیه را پشت سر می‌گذارند و به پیشرفت می‌رسند، پیشنهاد می‌شود که سازمان یک دیدگاه کلی‌گرا را به کار گیرد. دیدگاه کلی نسبت به مدیریت ارتباط با مشتری به سازمان کمک می‌کند که هماهنگ شده و به‌صورت اثربخش نقاط جدا از هم تماس با مشتری یا کانال‌های ارتباط با مشتری را حفظ و تلفیق کنند (البدوی و اخلاصی، ۱۳۸۵).

همچنین باید اطلاعات مشتری در اختیار تمام ارکان مرتبط با مشتری قرار گیرد (قنبری، ۱۳۸۵) در واقع اگر CRM بخواهد برای هر کدام از کارکردهای سازمانی به‌طور مؤثر اجرا شود، باید مسؤلیت و مالکیت این سیستم‌ها توزیعی باشد. به این معنی که لازم است هر کدام از واحدهای سازمانی بسته به توان خود در سیستم درگیر شوند (الهی و حیدری، ۱۳۸۷).

مسئله راهبردی بعدی در ارتباط با پیاده‌سازی مدیریت ارتباط با مشتری مربوط به تأمین است. بسیاری از سازمان‌ها گزینه‌های کمی برای تأمین در اختیار دارند، اما درصد بالایی از راه‌حل‌های سیستم مدیریت ارتباط با مشتری را برون‌سپاری می‌کنند؛ چرا که منابع لازم را برای توسعه نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری، در اختیار ندارند (البدوی و اخلاصی، ۱۳۸۵).

عامل مهم دیگری که در پیاده‌سازی CRM باید مدنظر قرار گیرد، توجه به بخش‌بندی گروه‌های مشتریان و انتخاب مشتریان سود آور است. تایچه معتقد است مشتریان با یکدیگر برابر نیستند. آن‌ها ارزش، دوره عمر، و رفتارهای متفاوتی دارند. حتی اگر محصول یا خدمت مشترکی را دریافت کنند (علی





●●● براساس قانون

پارتو ۲۰ درصد از

مشتریان ۸۰ درصد

سودآوری را برای

سازمان به ارمغان

می آورند ●●●

### عوامل فنی

عوامل فنی شامل سخت‌افزار، نرم‌افزار پردازش داده و سرمایه‌انسانی لازم برای تحلیل داده‌هاست (همان منبع). برای پیاده‌سازی مدیریت ارتباط با مشتری سازمان باید به تجهیزات سخت‌افزاری لازم مجهز شود و همچنین با استفاده از نرم‌افزارهای مورد نیاز، همه این تجهیزات به صورت یکپارچه نیازهای سازمان را برآورده سازند. علاوه بر این، برای پیاده‌سازی موفق مدیریت ارتباط با مشتری تعهد و همکاری کلیه اجزای سازمان و مجهز بودن آن‌ها به دانش کافی الزامی می‌باشد.

### اجرای مدیریت ارتباط با مشتری

بال<sup>۱۷</sup> (۲۰۰۳) اجرای CRM را معمولاً مستلزم تغییر فرآیند کسب و کار و معرفی فناوری اطلاعاتی جدید دانسته که به رهبری مقتدری نیازمند است (بگلو و زمرد پوش، ۱۳۸۸). چن و پوپویچ<sup>۱۸</sup> (۲۰۰۳) مدیریت و اجرای موفق CRM را مستلزم رویکردی یکپارچه و موزون بین فناوری، فرآیند و افراد می‌دانند و هم راستا بودن هدف‌های CRM با هدف‌های کارمندان و مشتریان را عامل اساسی در پشتیبانی از موفقیت اجرای CRM بر می‌شمارند. همچنین معتقدند پشتیبانی مدیریت ارشد و درگیر شدن آن‌ها یکی از عوامل کلیدی در موفقیت اجرای CRM است (چن و پوپویچ، ۲۰۰۳). ژو نیز اجرای CRM را راهبردی حقوقی می‌داند که به طراحی دقیق و حمایت همه جانبه در همه سطوح سازمان نیازمند است. برادی، فلیس و مارشال (۲۰۰۶) معتقدند طراحی خلاقانه طوفان فکری توسط کارمندان و مشتریان در دستیابی به

احمدی و خلجی علیایی، ۱۳۸۵). باتوجه به فرهنگ‌های مختلف، شیوه‌های حفظ ارتباط با مشتریان متفاوت است. به‌عنوان نمونه در کشورهای خاورمیانه که مردمانی خونگرم و مهربان در آن زندگی می‌کنند، برای استحکام بخشیدن به روابط با مشتریان تعامل‌های اجتماعی و شخصی اهمیت دارد (صفری، ۱۳۸۵). کلمونز معتقد است بین مشتریان وفادار و معمولی حداقل ده مورد اختلاف وجود دارد (البدوی و اخلاصی، ۱۳۸۵). همچنین براساس قانون پارتو<sup>۱۵</sup> ۲۰ درصد از مشتریان ۸۰ درصد سودآوری را برای سازمان به ارمغان می‌آورند. یکی از بانکداران ارشد US اعتقاد دارد بالای ۱۰ درصد از مشتریان حدود ۱۳۰ درصد از سود بانک را ایجاد می‌کنند و پایین‌تر از ۴۰ درصد یک اثر منفی روی سودآوری دارند (سارل و مارمرستین<sup>۱۶</sup>، ۲۰۰۷). بنابراین سازمان با شناخت این گروه اقلیت سودآور، سعی می‌کند خدمات ویژه‌ای به آن‌ها ارائه دهد. هدف CRM در واقع افزایش سودآوری مؤسسه از طریق توجه به مشتریان سودآور است (مهدوی نیا و قدرت پور، ۱۳۸۴). این ایده که سازمان نمی‌تواند با تمام مشتریان خود رابطه‌ای سودآور داشته باشد، در بسیاری از خدمات مالی از جمله صنعت بیمه رواج یافته است (البدوی و اخلاصی، ۱۳۸۵).

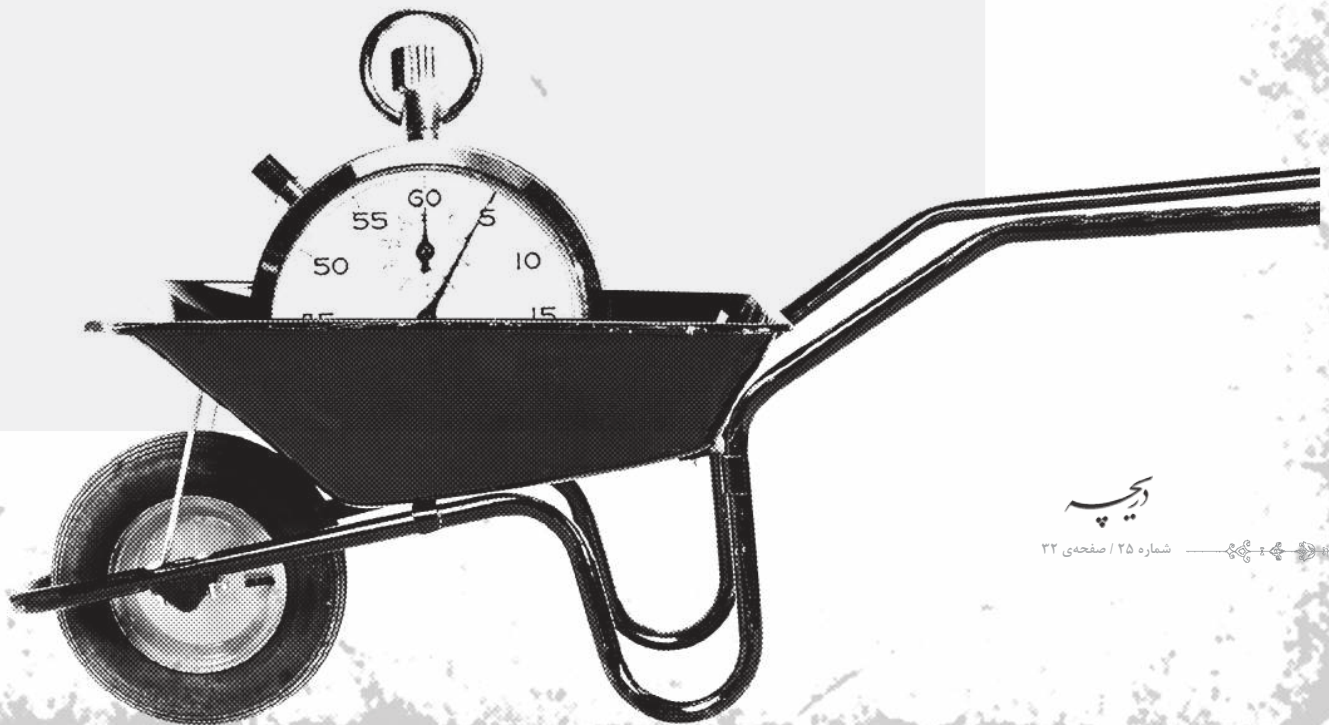
از عوامل استراتژیک دیگر می‌توان به تغییر فرهنگ کلی سازمان به سمت مشتری‌گرایی، اهداف، برنامه‌های فرآیند مهندسی مجدد، تغییر در ساختار، انگیزه و آموزش نام برد (ایلماتی و همکاران، ۲۰۰۹).

17. Bull

18. Chenn & Popovich

15. Pareto Rules

16. Sarel & Marmorstein



## ●●● در چارچوب

### گارتنر باید اطمینان

### حاصل شود که

### محصولات و

### تعاملات سازمان

### باعث خلق ارزش

### مستمری برای

### مشتریان گشته،

### به‌طور پایدار ارائه

### شده و به موقعیت

### بازار مطلوب

### دست پیدا کند.

### تجربه مشتری

### در هر تعامل با

### سازمان بر روی

### درآمدهای آینده

### تأثیر می‌گذارد.

### یک تجربه ضعیف

### می‌تواند سازمان

### را با خطر از دست

### دادن برخی یا تمام

### مشتریان مواجه

## ●●● کند

و فرآیندهایی که می‌توانند بیشترین نارضایتی را ایجاد کند پیدا کرده، در وهله اول بر آن‌ها تمرکز شود.

• این فرآیندها بر اساس اثراشان بر روی اهداف CRM مشخص و اولویت بندی شود.

• فرآیندهای اصلی بر اساس نقش آن‌ها در ارزش مشتریان ارزیابی شود.

• تغییرات در ادارات صف و ستاد در موارد لازم اجرا شود.

• هیچ فرآیندی را نباید بدون مجری و مسؤول رها کرد.

• بررسی کرده که چگونه این تغییرات می‌تواند بر روی عرضه‌کنندگان و سایر شرکا تأثیر بگذارد.

• با استفاده از اطلاعات مشتریان، اهداف، قابل اندازه‌گیری و با مفهومی تعیین شود.

• پایگاه مشتریان را بخش بندی کرده، فرآیندهای کلیدی مجدداً ارزیابی شود و به پالایش موافقت نامه‌های سطح خدمت پرداخته شود.

• از مشتریان در مورد اولویت‌هایشان بازخورد گرفته شود.

• فرآیندها بر اساس اهمیت آن‌ها برای مشتریان و اثرات آن‌ها بر اهداف CRM اولویت بندی شود.

• تدوین استراتژی اطلاعات مشتری: منظور از این مرحله جمع‌آوری داده‌های صحیح و ارسال آن‌ها به مکان صحیح است. مدیریت موفق ارتباط با مشتری نیازمند

خلق نوعی عرضه خون اطلاعاتی است که در سراسر سازمان جریان یافته و سیستم‌های عملیاتی و تحلیلی را یکپارچه کند.

• استفاده از فناوری: منظور از این مرحله مدیریت داده‌ها و اطلاعات، برنامه‌های کاربردی پیش روی مشتری، زیر ساخت‌ها و معماری IT است.

• معیارهای سنجش: منظور از این مرحله اندازه‌گیری شاخص‌های درونی و بیرونی موفقیت و شکست CRM است. این شاخص‌ها دارای کاربردهای زیر است:

• تعیین و اندازه‌گیری سطح تحقق اهداف CRM.

• ارائه بازخورد برای اصلاح استراتژی CRM و اجرای آن.

• نظارت بر تجربه مشتری.

• ابزاری برای مدیریت تغییر.

• تغییر شیوه جبران خدمت کارکنان و مشوق‌های داده شده (ملکی و دارایی، ۱۳۸۸).

دیدگاهی بهتر درباره سودمندی و اثربخشی، به اجرای موفق CRM می‌انجامد (بگلو و زمرد پوش، ۱۳۸۸). CRM را چه استراتژی، فرآیند، فناوری و یا نوعی فلسفه بازاریابی به شمار آوریم، برای تحقق اهداف تعیین شده خود دارای مراحل است که از دیدگاه‌های مختلف قابل طرح است. یکی از این دیدگاه‌ها چارچوب گارتنر است که در ذیل به آن پرداخته می‌شود:

## چارچوب گارتنر

گارتنر<sup>۱۹</sup> و برخی دیگر از صاحب نظران، CRM را نوعی استراتژی می‌دانند که سودآوری، درآمد و رضایت مشتری را به حداکثر می‌رساند. آن‌ها چنین رویکردی را شامل هشت گام می‌دانند:

۱. تدوین چشم‌انداز سازمان: ایجاد چشم‌انداز مؤثر CRM مستلزم این است که رهبران سازمانی معانی CRM را برای مؤسسه تعریف کنند، اهداف را تعیین کنند و تصویری از آن چه سازمان می‌خواهد برای مشتریان هدفش باشد، ترسیم کنند.

۲. تدوین استراتژی‌های CRM: این مرحله شامل تعیین اهداف و نحوه استفاده از منابعی است که برای تعامل با مشتریان لازم است.

۳. طراحی تجربه مشتری: در این مرحله باید اطمینان حاصل شود که محصولات و تعاملات سازمان باعث خلق ارزش مستمری برای مشتریان گشته، به‌طور پایدار ارائه شده و به موقعیت بازار مطلوب دست پیدا کند. تجربه مشتری در هر تعامل با سازمان بر روی درآمدهای آینده

تأثیر می‌گذارد. یک تجربه ضعیف می‌تواند سازمان را با خطر از دست دادن برخی یا تمام مشتریان مواجه کند.

۴. میسر ساختن همکاری سازمانی: همکاری سازمانی به معنی تغییر فرهنگ، ساختارهای سازمانی و رفتارهاست تا اطمینان حاصل شود که کارکنان، شرکا و تأمین‌کنندگان در جهت ایجاد ارزش برای مشتریان با یکدیگر همکاری می‌کنند.

۵. طراحی مجدد فرآیندهای کسب و کار: طراحی مجدد شامل مراحل زیر است:

• نقاط تماس و فرآیندهایی را که بر روی مشتریان تأثیر گذارند، حسابرسی کرده، نقشه آن‌ها ترسیم شود.

• فرآیندهای کلیدی را از دید مشتری شناسایی کرده

19. Gartner





## مزایای به کارگیری CRM



موانع حقیقی اجرای مؤثر CRM را فرهنگ سازمانی، نگرش‌های کارمندان، ساختار سازمانی و نبود طرح راهبردی در نظام CRM می‌داند. بوز (۲۰۰۲) مهم‌ترین تهدید در برابر اجرای CRM را تمرکز مدیریت بر هدف‌ها و منافع کوتاه مدت به جای دیدگاه بلند مدت می‌داند. موزیکو (۲۰۰۸) مشکل عمده سازمان‌ها در اجرای مؤثر CRM را جنبه نرم‌افزاری سازمان می‌داند تا جنبه سخت‌افزاری آن. یافته‌های پژوهش وانگ (۲۰۰۷) نیز نشان داد بزرگ‌ترین چالش در اجرای CRM، نبود تجربه کافی در اجرای نظام CRM بوده و مشکل اساسی در اجرای آن را بالا بردن میزان آگاهی درونی در مورد عملکردها و توانایی‌های نظام CRM می‌بیند که در این راستا آموزش کارمندان باید مدنظر قرار گیرد (بگلو و زمرد پوش، ۱۳۸۸) همچنین گری و همکاران (۲۰۰۹) موانع کاربرد اثربخش CRM را به شرح زیر بیان کردند:

- فقدان رهبری متعهد و حمایت‌کننده.
- فقدان مهارت‌های مدیریت پروژه.
- ناکافی بودن آموزش.
- ناکافی بودن منابع سرمایه‌گذاری در نرم‌افزارها و ابزارهای CRM.
- ناکافی بودن اطلاعات در مورد مشتریان و بازار هدف (ایلماتی و همکاران، ۲۰۰۹).

### موانع اجرای CRM

ترمبلی (۲۰۰۷) تخمین زد که نرخ شکست اجرای CRM در سازمان‌ها در حدود ۷۰ درصد است. به علاوه، کاله (۲۰۰۷) عقیده دارد که پروژه‌های CRM در رسیدن به اهدافشان ۶۰ تا ۸۰ درصد مواقع با شکست مواجه می‌شوند (ایلماتی و همکاران، ۲۰۰۹). دلایل زیادی برای شکست این پروژه‌ها مطرح شده است. به عقیده ژو و دیگران (۲۰۰۲) مقاومت کارمندان یکی از مهم‌ترین تهدیدهای اجرای CRM به‌شمار می‌رود. از آنجا که به‌کارگیری CRM در یک سازمان تغییرات زیادی را به همراه دارد، آنچه مدیران در عمل با آن مواجه می‌شوند، مقاومت بسیار زیاد در برابر تغییر است. آنچه باعث می‌شود مقاومت در برابر CRM را بتوان کاهش داد یا حذف نمود، این است که کاربران/مشتریان را از ابتدای اجرای CRM در این کار درگیر نمود. آن‌ها معتقدند که ایجاد و طراحی برنامه‌های مناسب برای آموزش، یکی از راه‌حلهایی است که در برابر مقاومت در اجرای CRM می‌توان به کار گرفت. برادی، فلیس و مارشال (۲۰۰۶)، آموزش کاربران/مشتریان و کارمندان در مهارت‌های اطلاعاتی یا نظام‌ها را عنصر اساسی در رویکرد CRM می‌دانند. موزیکو (۲۰۰۸)

### ●●● مقاومت

کارمندان یکی از مهم‌ترین تهدیدهای اجرای CRM به‌شمار می‌رود. از آنجا که به‌کارگیری CRM در یک سازمان تغییرات زیادی را به همراه دارد، آنچه مدیران در عمل با آن مواجه می‌شوند، مقاومت بسیار زیاد در برابر تغییر است ●●●

20. Trembly  
21. Kale

## مزایای به کارگیری CRM

یکی از واقعیت‌های جالب در مورد CRM این است که علی رقم نرخ بالای شکست این پروژه‌ها، شرکت‌ها و سازمان‌ها هنوز پیگیر استفاده از قابلیت‌های CRM هستند. دلیل آن هم شاید این است که سیستمی که طراحی موفقی داشته باشد، واقعاً به خوبی جواب می‌دهد و CRM نوعی فناوری است که هیچ سازمانی در آینده نمی‌تواند بدون آن دوام بیاورد (الهی و حیدری، ۱۳۸۷). دیک (۲۰۰۷) بیان کرد که تعدادی از مؤسسات یک بهبود بااهمیت در عملکرد درآمدی خود به‌عنوان نتیجه سرمایه‌گذاری روی CRM در حدود ۵ برابر را اعلام کردند (ایلمانی و همکاران، ۲۰۰۹). طبق تحقیقات انجام شده، CRM می‌تواند یک اثر منفی روی کارایی هزینه‌های شرکت داشته باشد و مهم‌تر این که نتایج نشان داده است که علی رقم این اثر منفی، CRM کارایی سود مؤسسات را بالا می‌برد. در واقع کاهش در کارایی هزینه که در نتیجه کاربرد CRM ایجاد می‌شود، در طی زمان کاهش می‌یابد. این نتیجه از این مطلب حمایت می‌کند که در طی زمان سازمان‌ها یاد می‌گیرند که چگونه از CRM به‌طور اثربخش برای مدیریت مشتریان استفاده کنند و روابط تک‌به‌تک با مشتریان را بدون افزایش قیمت، توسعه دهند. یعنی کاربرد CRM توانایی سازمان‌ها را برای افزایش کارایی سود در طی زمان بالا می‌برد (کراسنیکو<sup>۲۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۹). اجرای صحیح و هدفمند CRM مزایای بسیاری را برای سازمان‌ها در پی دارد که به‌طور خلاصه می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- شناخت بهتر و عمیق‌تر نیازهای کاربر/ مشتری.
- ایجاد و حفظ روابطی صحیح، متناسب با نیاز کاربر/ مشتری.
- افزایش کیفیت خدمات، وفاداری و رضایت کاربر/ مشتری.
- بهبود عملکرد سازمانی با ارتقای کارایی و اثربخشی (بگلو و زمرد پوش، ۱۳۸۸).
- افزایش کارایی سازمان از طریق اتوماسیون.
- بهره‌گیری مؤثر و کارا از وسایل ارتباطی.
- افزایش میزان اعتماد به سازمان.
- فراهم نمودن شرایط مدل‌سازی رفتاری مشتری (عنایتی و مجیدی، ۱۳۸۷).
- افزایش کار تیمی، کاهش بار کاری و بهبود اثربخشی

به طرز چشمگیر (محمدی، ۱۳۸۱).

- بهبود بهره‌وری و کیفیت کار کارکنان.
- افزایش سهم بازار (بوهلینگ<sup>۲۳</sup> و همکاران، ۲۰۰۷).

## نتیجه‌گیری

با مرور آنچه که گفته شد درمی‌یابیم که با گسترش رقابت و اشباع شدن بسیاری از بازارها و تغییرات پیوسته در محیط و ترکیب جمعیت، شرکت‌ها با این واقعیت روبرو شدند که امروزه دیگر مانند گذشته با یک نظام اقتصادی رو به گسترش و بازارهای در حال رشد روبرو نیستند. امروزه هر ارباب رجوع ارزش ویژه خود را دارد و شرکت‌ها برای به دست آوردن سهم بیشتری از بازار ثابت یا رو به کاهش باید مبارزه کنند. بازاریابان تا دیروز تنها در اندیشه یافتن ارباب رجوع بودند و گروه‌های فروش در پی شکار مشتریان تازه بود ولی در دنیای کسب و کار امروزی دیگر شرکت‌ها نمی‌توانند نسبت به انتظارات و نیازهای مشتریان بی‌تفاوت باشند. آن‌ها باید تمام توان خود را در جهت افزایش رضایت مشتریان خود به کار گیرند. چرا که تنها منبع برگشت سرمایه مشتریان هستند. استفاده گسترده از فناوری اطلاعات، سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا برای افزایش آگاهی نسبت به نیازها و احتیاجات مشتریان و درک بهتر آن‌ها، از دانش فنی همراه با مهارت‌ها و تخصص لازم بهره‌مند شوند. در طول دهه ۹۰، فرآیندهای تعاملی مدیریت مشتری مبتنی بر فناوری اطلاعات، که در انتهای فرآیند کسب و کار و در ارتباط با مشتری است، مهندسی مجدد شد. که این موضوع امروزه تحت عنوان مدیریت ارتباط با مشتری شناخته می‌شود. این رویکرد جدید با استفاده از پیشرفت‌هایی که در فناوری اطلاعات ایجاد شده بود و از طریق فرآیندهایی همچون داده کاوی سعی در شناخت هر چه بیشتر مشتریان داشته و درصدد است تا برای هر مشتری پرونده اطلاعاتی ایجاد کرده و با هر کس مطابق با علائق و انتظارات خودش برخورد کند. اجرای چنین رویکردی در سازمان‌ها سبب افزایش رضایت مشتری و به تبع آن افزایش سود آوری می‌شود. مدیریت ارتباط با مشتری رویکردی است که هیچ سازمان موفقی در عصر حاضر بدون اجرای درست آن قادر به ادامه حیات نمی‌باشد.

23. Bohling

22. Krasnikov

●●● با گسترش

رقابت و اشباع شدن

بسیاری از بازارها

و تغییرات پیوسته

در محیط و ترکیب

جمعیت، شرکت‌ها

با این واقعیت روبرو

شدند که امروزه

دیگر مانند گذشته

شرکت‌ها با یک

نظام اقتصادی رو به

گسترش و بازارهای

در حال رشد روبرو

نیستند. امروزه هر

ارباب رجوع ارزش

ویژه خود را دارد و

شرکت‌ها برای به

دست آوردن سهم

بیشتری از بازار

ثابت یا رو به کاهش

باید مبارزه کنند

●●●



## منابع

۱. البدوی ا، اخلاصی، ۱۳۸۵، پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری، بررسی‌های بازرگانی، ۱۸: ۱۰۰-۹۲.
۲. البدوی ا، فسنگری م، قیابچی ا. ۱۳۸۵، استفاده از تکنیک داده‌کاوی برای پیاده‌سازی مدیریت ارتباط با مشتری در صنعت بانکداری ایران، بررسی‌های بازرگانی: ۱۴.
۳. الهی ش، حیدری ب. ۱۳۸۷. مدیریت ارتباط با مشتری. چاپ دوم. تهران: شرکت چاپ و نشر بازرگانی: ۳۰۰.
۴. بگلو ر، زمرد پوش ف. ۱۳۸۸. تبیین جایگاه مدیریت روابط با مشتری (CRM) در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی. فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی: ۴۷.
۵. جوانشیری ح، قدم لی آ. ۱۳۸۷. ارائه یک مدل برای محاسبه ارزش عمر مشتری در سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری. ماهنامه مدیریت، ۱۳۶-۱۳۵.
۶. حسینی م، خجسته پور ع. ۱۳۸۶. مدیریت ارتباط با مشتری در ایران؛ ضرورت‌ها و چالش‌ها. ماهنامه روش: ۱۱۰.
۷. شاه‌سمندی پ. ۱۳۸۵. داده کاوی در مدیریت ارتباط با مشتری. نشریه صنعت خودرو: ۹۴.
۸. صفری ا. ۱۳۸۵. روش‌های نوین مشتری مداری و بازاریابی علمی در بانکداری ایران. روزانه دنیای اقتصاد، ۸۵/۸/۱۷.
۹. علی احمدی ع، خلجی علیایی ل. ۱۳۸۵. مفاهیم طراحی سیستم مدیریت ارتباط با مشتری. فصلنامه مدیریت فردا: ۱۳-۱۴.
۱۰. عنایتی ش، مجیدی م. ۱۳۸۷. استقرار سیستم مدیریت ارتباط با مشتری شهروند (CRM). ماهنامه مدیریت: ۱۳۶-۱۳۵.
۱۱. قنبری آ. ۱۳۸۵. مدیریت ارتباط با مشتری با رویکرد تجزیه تحلیل ارزش دوره عمر مشتری. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده فنی دانشگاه تهران.
۱۲. محمدی م. ۱۳۸۱. مدیریت ارتباط با مشتری. ماهنامه تدبیر: ۱۲۹.
۱۳. ملکی آ، دارابی م. ۱۳۸۸. چهارچوب‌های مختلف پیاده‌سازی مدیریت ارتباط با مشتری CRM. ماهنامه صنعت خودرو: ۱۳۰.
۱۴. موسوی ف، رضاییان ص. ۱۳۸۶. نقش مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتری (e-CRM) در گردشگری (Tourism) ایران. مدیریت فردا: ۱۴-۱۳.
۱۵. مهدوی نیا م، قدرت پور ب. ۱۳۸۴. کارکرد مدیریت روابط مشتری در حفظ و افزایش مشتریان شرکت بیمه. فصلنامه صنعت بیمه، ۷۷: ۶۰-۴۵.
۱۶. ونوس د، مددی یکتا ش. ۱۳۸۴. بررسی عوامل مؤثر بر جلب رضایتمندی و میزان رضایت مشتریان پروازهای داخلی شرکت هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران «هما». مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان: ۱.

17. Ahn J. 2003. On the design concept for CRM system. *Industrial Management & Data System*, 103(5):324-331
18. Bendapudi N, Berry L. 2003. Customer motivation for maintaining relationship with service providers. *Journal of Retailing*, 73:53-37.
19. Berry M, linoff G. 2003. Data mining technique.
20. Bohling T, Kumar V, Venkatesan R. 2007. Optimal customer relationship management using Bayesian decision theory: an application for customer selection. *Journal of Marketing Research*, XLIV(4):579-594.
21. Chang H. 2007. Critical factors and benefits in the implementation of customer relationship management. *Total Quality Management*, 18:483-508.
22. Chenn I, Popovich k. 2003. Understanding Customer Relationship Management (CRM): People, Process and Technology. *Business process management journal*, 9:627-688.
23. Day, Geroge S. 2003. Creating a superior customer – relating capability. *MIT Sloan Management Review*, 44(3): 77-82.
24. Elmuti D, Jia H, Gray D. 2009. Customer relationship management strategic and organizational effectiveness: an empirical investigation. *Journal of Strategic Marketing*, 17: 75-96
25. Injazz J, Karen P. 2003. Understanding customer relationship management (CRM): people, process and technology. *Business Process Management*.
26. Krasnikov A, Jayachandran S, Kumar V. 2009. The impact of customer relationship management implementation on cost and profit efficiency: evidence from the us commercial banking industry. *Journal of Marketing*, 73:61-76
27. Minna R, Aino H. 2005. Customer knowledge management competence: towards a theoretical framework. *Proceedings of the 38th International Conference on System Sciences, Hawaii*.
28. Rogers, Martha. 2005. Customer strategy: observation from the trenches. *Journal of Marketing*, 69: 262-63.
29. Sarel D, Marmorstein H. 2007. Customer relationship management in banking: an introduction and strategic implications. *Journal of Financial Services Marketing*, 12:97-101

# تجربه کشورها در هدفمندسازی یارانه سیاست‌ها، راهکارها و پیامدها

نعمت‌الله اکبری

دکترای اقتصاد، عضو هیأت علمی دانشگاه اصفهان

## آموخته‌ها از تلاش برای هدفمندکردن یارانه نفت سفید در هندوستان<sup>۱</sup>

مقدمه

این مطالعه بر تلاش کشور هندوستان برای هدفمندکردن یارانه بلندمدت نفت سفید برای استفاده خانوارها می‌پردازد. این طرح ابتدا به‌عنوان یک طرح توزیعی در دوران کمبود سوخت طی جنگ جهانی دوم تنظیم و ارائه شد. پس از جنگ، طرح یارانه با هدف تثبیت قیمت‌ها و تأمین خانوارهای فقیر با سوخت کافی برای پخت غذا و روشنایی تداوم یافت. اما امروزه مشکلات متعدد و گسترده‌ای را به وجود آورده است.

نفت سفید یارانه‌ای به قیمتی به مراتب پایین‌تر از بنزین و گازوئیل فروخته می‌شد و مرتباً برای استفاده در حمل و نقل به بازار سیاه منتقل می‌شد. تقریباً

۶۰ درصد نفت سفید یارانه‌ای به دست افراد مورد نظر می‌رسد و مابقی آن به بازار سیاه منتقل می‌گردد. این امر یک شغل پرمنفعت برای توزیع‌کنندگان فاسد سوخت که به منظور دریافت مجوز توزیع سوخت و تداوم سیاست یارانه‌ها به مأمورین دولتی رشوه پرداخت می‌کنند، ایجاد کرده است.

در هندوستان تلاش‌های زیادی برای هدفمندکردن یارانه نفت سفید، به منظور دسترسی بیشتر و کارا تر فقرا، ردیابی نفت سفید یارانه‌ای یا آزادسازی قیمت سوخت (از میان برداشتن تفاوت قیمت‌های ساختگی بین سوخت یارانه‌ای و غیریارانه‌ای) انجام شده است. اما این اصلاحات به دلیل فشارهای شدید سیاسی برای تداوم یارانه‌ها توسط افراد فقیری که هنوز تا حدی به نفت سفید ارزان قیمت دسترسی داشته‌اند و توسط فعالین بازار سیاه، ناموفق بوده است.

در هندوستان سایر سوخت‌های فسیلی و برق نیز

1. Lessons Learned from Attempts to Reform India's Kerosene Subsidy, IISD, March 2010.

●●● در  
 هندوستان  
 تلاش‌های  
 زیادی برای  
 هدفمند کردن  
 یارانه نفت  
 سفید، به منظور  
 دسترسی بیشتر و  
 کارا تر فقرا، انجام  
 شده است. اما  
 این اصلاحات به  
 دلیل فشارهای  
 شدید سیاسی  
 برای تداوم  
 یارانه‌ها توسط  
 افراد فقیری که  
 هنوز تا حدی به  
 نفت سفید ارزان  
 قیمت دسترسی  
 داشته‌اند و توسط  
 فعالین بازار سیاه،  
 ناموفق بوده است

●●●

یارانه‌ای هستند. برق در بین کشاورزان و در بعضی ایالت‌ها به خانوارهای فقیر به قیمتی پایین‌تر از هزینه تولید، توزیع می‌گردد. قیمت‌های ثابتی که توسط دولت برای بنزین و گازوئیل تعیین شده‌اند، موجب شد که با افزایش قیمت جهانی نفت میزان یارانه‌ها به شدت افزایش یابد.

در عین حال یارانه‌هایی برای گاز مایع<sup>۲</sup> در نظر گرفته شده بودند تا مصرف‌کنندگان محلی را به مصرف این نوع سوخت ترغیب کنند. هدف این نوع یارانه لزوماً کمک به فقرا نبود، زیرا مصرف‌کنندگان گاز مایع معمولاً درآمد بالاتری داشته و از توانایی خرید اجاق گاز و کپسول آن برخوردار بودند. گاز مایع یارانه‌ای نیز، نظیر نفت سفید، از مصرف‌کنندگان محلی به بخش‌های تجارت و حمل و نقل (که در آن‌ها به گاز مایع یارانه تعلق نمی‌گرفت) منحرف شد. با وجود این که این کار به انحراف بودجه دولت و کمبود گاز مایع یارانه‌ای برای خانوارهای انجامد، اما سبب انحراف سوخت از خانوارهای فقیر نمی‌شود.

از سوی دیگر فساد در بخش نفت سفید، خانوارهای نیازمند را از یک کالای اساسی محروم کرده و در عوض دلالان فاسد نفت سفید، توزیع‌کنندگان سوخت و مأمورین دولتی را ثروتمند می‌کند.

### استفاده از یارانه سوخت در هندوستان

کنترل غیررسمی قیمت انرژی برای اولین بار در ۱۹۳۹ در هندوستان مطرح شد. در آن زمان شرکت‌های نفت دولتی محصولات تمام شده داخلی را با قیمتی معادل قیمت وارداتی آن‌ها قیمت‌گذاری کردند (شنوی، ۲۰۰۹). در همین دوره کنترل قیمت‌ها برای مواد غذایی نیز به صورت نظام توزیع عمومی<sup>۳</sup> اجرا شد. هدف اولیه این طرح اطمینان از توزیع برابر مواد غذایی به مراکز شهری بود. تنظیم قیمت سوخت به‌طور رسمی از سال ۱۹۴۸ با برقراری حاشیه سود ثابتی برای عرضه و پالایش نفت، آغاز شد (شنوی، ۲۰۰۹).

یارانه گاز مایع نیز در اواخر ۱۹۶۰ با هدف تشویق خانوارها به استفاده از آن به‌عنوان سوخت تمیزتر برای طبخ غذا پرداخت شد. شرکت‌های توزیع نفت با قیمت‌های ثابت تعیین شده توسط دولت مجبور به پرداخت یارانه برای گاز مایع شدند، هرچند که بیشتر

مصرف‌کنندگان این نوع سوخت از طبقه متوسط و ثروتمند بوده‌اند. با این حال یارانه گاز مایع وارد طرح نظام توزیع عمومی نگردید.

ششمین برنامه پنج ساله دولت مرکزی هندوستان (۸۵-۱۹۸۰) مبنی بر این بود که نظام توزیع عمومی «باید به حدی توسعه پیدا کند که از این پس به‌عنوان استراتژی دایمی جهت کنترل قیمت‌ها، کاهش نوسانات در آن‌ها و دستیابی به توزیع برابر کالاهای اساسی مصرف‌کنندگان مورد استفاده قرار گیرد» (دولت هندوستان، ۱۹۸۰). در ابتدای شروع این برنامه عنصر یارانه چندان قابل توجه نبود. با گذشت زمان، فشارهای سیاسی هر دولت موفقی را مجبور به افزایش سهم یارانه‌های مواد غذایی و سوختی می‌کرد. بدین ترتیب نظام توزیع عمومی به یکی از روش‌های اصلی تأمین رفاه عمومی توسط دولت مبدل شد و در نتیجه، تمامی احزاب سیاسی هند از آن برای ایجاد و حفظ حمایت سیاسی مورد نیاز خود استفاده کردند.

در فاصله سال‌های ۱۹۷۶ تا ۲۰۰۲، براساس مکانیسم قیمت‌گذاری/اداری<sup>۴</sup>، قیمت تولیدات نفتی توسط کمیته دولتی قیمت‌گذاری نفت<sup>۵</sup>، تثبیت شد. در این مکانیسم، شرکت‌های نفتی به دریافت نرخ حداقل نرخ بازردهی معینی تضمین می‌شدند. یارانه نفت سفید و گاز مایع با استفاده از تولیدات گران‌تر نفتی، گازوئیل و... پرداخت می‌شد. بنابراین، شرکت‌های توزیع محصولات نفتی همواره قادر به دریافت نرخ بازردهی معقولی بر دارایی‌های مورد استفاده خود، خواهند بود.

در سال ۲۰۰۲، دولت مکانیسم قیمت‌گذاری/اداری را حذف کرد و به شرکت‌های نفتی تا حدودی آزادی داده شد تا تولیدات خود را در قیمت‌های بازاری به فروش برسانند. مدتی پس از حذف مکانیسم قیمت‌گذاری/اداری، دولت اعلام کرد که یارانه نفت سفید و گاز مایع طی سه سال حذف خواهد شد. اما با افزایش قیمت نفت خام در سال ۲۰۰۳، دولت دوباره آغاز به دخالت در تصمیمات قیمت‌گذاری کرد. یارانه‌های نفت سفید و گاز مایع حذف نشدند و دولت یارانه‌ها را به دیگر انواع سوخت نیز تعمیم داد. با افزایش قیمت نفت خام به بیش از ۶۰ دلار برای هر بشکه، دولت امکان انتقال افزایش هزینه به قیمت را به شرکت‌های تولیدکننده مواد نفتی

4. Administrative Pricing Mechanism (APM)

5. Government-constituted Oil Pricing Committee

2. LPG

3. Public distribution System (PDS)

جدول ۱. میزان مخارج بارانه‌های شرکت‌های نفتی دولتی (برحسب میلیارد دلار)

سوخت	۲۰۰۵-۲۰۰۶	۲۰۰۶-۲۰۰۷	۲۰۰۷-۲۰۰۸	۲۰۰۸-۲۰۰۹
نفت سفید	۳/۲۵	۴/۲	۴/۴۷	۶/۱۴
LPG	۲/۳۱	۲/۵۱	۳/۸۶	۳/۸۳
بنزین	۰/۶۲	۰/۴۸	۱/۸۲	۱/۱۳
گازوئیل	۲/۸۶	۴/۴۱	۸/۷۳	۱۱/۳۷
کل	۹/۰۳	۱۱/۶۱	۱۹/۱۶	۲۲/۴۵

منبع: وزارت نفت و گاز طبیعی هند، ۲۰۰۹، ص ۲۳۴

جدول ۲. کمک‌های مالی دولت به شرکت‌های نفتی زیرمجموعه

نوع کمک	۲۰۰۲-۰۳	۲۰۰۳-۰۴	۲۰۰۴-۰۵	۲۰۰۵-۰۶	۲۰۰۶-۰۷	۲۰۰۷-۰۸
یارانه دریافتی از بخش بالادست	۰	۰	۱/۳۴	۳/۱۶	۴/۸۲	۶/۳۹
یارانه مصوب از بودجه دولت	۱/۰۸	۱/۳۸	۰/۶۷	۰/۶۶	۰/۷۲	۰/۷۰
اوراق قرضه نفتی	۰	۰	۰	۲/۶۰	۸/۷۷	۵/۶۷
کل	۱/۰۸	۱/۳۸	۲/۰۱	۶/۴۲	۱۵/۸۵	۱۱/۲۱

جدول ۳. هزینه فرصت تأمین انرژی در قیمت‌هایی پایین‌تر از مقدار به دست آمده از مدل زنجیره‌ای، وقتی که قیمت‌های جهانی نفت معادل هر بشکه ۷۰ دلار باشد

سوخت	زیان (میلیارد دلار در هر سال)
فراورده‌های نفتی	۱۰/۸
گاز مایع	۲/۶
نفت سفید	۳/۹
بنزین	۰/۲
گازوئیل	۴/۱
گاز طبیعی	۴/۴
برق	۸/۲
کل	۲۳/۴

منبع: وزارت نفت و گاز طبیعی هند، ۲۰۰۹، ص ۲۳۴.

نداد و شرکت‌های نفتی دولتی، توسط دولت مرکزی مجبور به فروش بنزین و گازوئیل به قیمتی پایین‌تر از هزینه تولید شدند. اما این امر منجر به زیان‌های مالی قابل توجهی شد.

از آنجا که دولت اجازه افزایش قیمت‌های داخلی نفت سفید، گاز مایع و بنزین و گازوئیل همراه با افزایش قیمت جهانی نفت خام را نداد، هزینه یارانه‌ها در فاصله سال‌های ۲۰۰۵-۲۰۰۶ تا ۲۰۰۸-۲۰۰۹ بیش از ۱۰۰ درصد افزایش یافت.

برآوردهای ارائه شده از یارانه‌ها توسط وزارت نفت و گاز طبیعی بر پایه هزینه‌هایی که شرکت‌های نفتی باید برای خرید محصولات وارداتی از خارج می‌پرداختند (برابری واردات) به دست آمده‌است. زیان واقعی شرکت‌های نفتی دولتی مسلماً قابل توجه بوده است، زیرا دولت کمک‌های مالی زیادی را برای جبران این شرکت‌ها پرداخت کرده است. به‌عنوان مثال، برآورد هزینه‌های یارانه‌ای در سال ۲۰۰۷-۲۰۰۸ توسط شرکت‌های نفتی دولتی ۱۹/۱۶ میلیارد دلار بوده و دولت برای حمایت از آن‌ها ۱۵/۵۸ میلیارد دلار آن را پرداخت کرده است. این مبلغ ممکن است تنها بخشی از زیان واقعی این شرکت‌ها را جبران کند.

رویکرد جایگزین برای برآورد سطوح احتمالی یارانه، محاسبه زیان دولت، محاسبه ارزش ایجاد شده در بخش‌های مختلف زنجیره تولید و توزیع انرژی است. برای به‌دست آوردن مقدار ارزش ایجاد شده در طول زنجیره کشف و تولید (نفت و گاز) تا پالایش، توزیع و خرید و فروش، یک مدل زنجیره‌ای کامپیوتری برای شبیه‌سازی درآمدهای دولت در ارتباط مقادیر مختلف در زنجیره انرژی طراحی شد. این مقادیر در جدول ۲ نشان داده شده‌اند. شبیه‌سازی این مدل براساس قیمت نفت ۷۰ دلار برای هر بشکه انجام شده است.

بر اساس گزارش فدراسیون نفتی هندوستان، یارانه محصولات نفتی، به‌صورت درصدی از درآمد سوخت، از ۷ درصد در سال ۲۰۰۵-۲۰۰۴ به ۸۲ درصد در ۲۰۰۸-۲۰۰۷ افزایش یافت. این برآورد براساس یارانه‌های پرداختی به نفت سفید و گاز مایع که از طریق بودجه دولت تأمین می‌شد به علاوه یارانه‌های ضمنی که از طریق اوراق قرضه نفتی پرداخت می‌شد، انجام شده است. درصد یارانه این محصولات به‌صورت نسبت یارانه‌ها به درآمد کل حاصل از مالیات غیرمستقیم



●●● علاوه بر

انحراف منابع دولت از

محل مورد نظر، فساد

مربوط به نفت سفید

پیامدهای دیگری

نیز در پی دارد که

بخش گسترده تری از

جمعیت را تحت تأثیر

قرار می دهد. پول

حاصل از بازار سیاه

که از نظام یارانه‌ای

ناشی می شود، مخارج

انتخاباتی رهبران

سیاسی را تأمین مالی

می کند و این امر به

فساد در حکمرانی

می انجامد ●●●

و مستقیم بر بنزین، گازوئیل، نفت سفید و گاز مایع محاسبه شده است.

در بخش نیروی هندوستان، قیمت برق توسط دولت ایالتی کنترل می شود. هر ایالت برق مورد نیاز برای بخش کشاورزی را به صورت مجانی و یا با قیمتی پایین تر از هزینه تولید، تأمین می کند. در بعضی از ایالت‌ها، برای کمک به افرادی که زیر خط فقر قرار دارند، سیاستی برای توزیع برق مجانی وجود دارد. در نتیجه این سیاست‌ها، شرکت‌های برق دولتی با هزینه‌های تولید قابل توجهی روبه‌رو بودند، اما هیچ داده رسمی از هزینه این یارانه‌ها در دست نیست.

قیمت گاز طبیعی برای سال‌های متمادی در هندوستان کمتر از قیمت واقعی آن بوده است. تا پیش از اوایل دهه ۱۹۹۰ که کشف گاز به شرکت‌های خارجی نیز واگذار شد، گاز فقط توسط شرکت‌های دولتی تولید می شد. با توجه به اینکه گاز به عنوان یک محصول فرعی پست تولید نفت محسوب می شد و هیچ راهی برای توزیع آن به مصرف‌کنندگان کوچکتر وجود نداشت، یا از آن برای تولید برق و یا در شرکت‌های تولید کود استفاده می شد. از آنجایی که قیمت برق و کود هر دو کنترل می شدند، قیمت گاز هم کنترل می شده است.

### منطق هدفمند کردن یارانه‌ها

مطالعه‌ای که در سال ۲۰۰۵ انجام شده نشان داد که حدود ۳۸ درصد نفت سفید یارانه‌ای به بازار سیاه منحرف شده و به دریافت‌کنندگان مورد نظر نرسیده است. در بعضی ایالت‌ها، این انحراف به ۵۰ درصد و بیشتر نیز می رسد.

رانت‌های زیادی (درآمدهای غیرقانونی) نصیب افرادی شد که به محصولات یارانه‌ای مثل نفت سفید و گاز مایع دسترسی داشتند، شد. نمودار شماره ۱ برآوردی از این رانت‌ها را که بر پایه نظام مالیاتی و قیمتی حاکم در ژوئن ۲۰۰۹ و با توجه به قیمت نفت معادل بشکه‌ای ۷۰ دلار محاسبه شده، نشان می دهد. درآمد غیرقانونی (پول سیاه) ایجاد شده بیشتر بر پایه تفاوت قیمت بین نفت سفید و بنزین و گازوئیل و گاز مایع یارانه‌ای در مقایسه با گاز مایع فروخته شده برای مصارف تجاری یا صنعتی (غیریارانه‌ای) می باشد (نمودار شماره ۲).

فقیرترین خانوارهای هند از کمبود نفت سفید به علت انحراف سوخت رنج می برند. بعضاً خانوارها به علت عدم

دسترسی به سهمیه نفت سفید خود از روشنایی محروم مانده و یا قادر به طبخ غذا نیستند. در حالی که نفت سفید به وفور در بازار سیاه به قیمت‌های بالاتر وجود دارد. کمبود کالاهای ضروری مثل سوخت برای فقرا ممکن است به نابسامانی‌های مدنی بیانجامد.

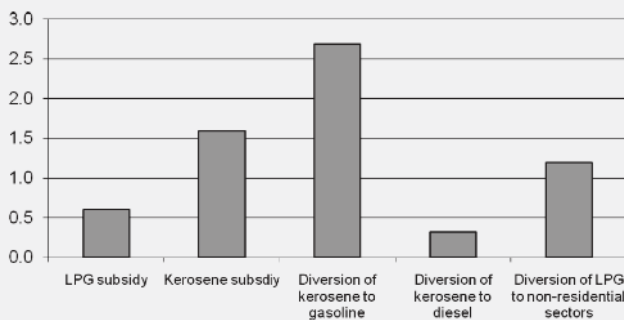
دلالت و عمده فروشان نفت سفید تقریباً از نیمی از یارانه نفت سفید بهره‌مند می شوند. کمیسیون دولتی برای عمده فروشان و خرده فروشان نفت سفید کوچک است. اما به علت رانت بالقوه زیادی که در نتیجه انحراف سوخت ایجاد می شود، تلاش زیادی برای به دست گرفتن فروش آن انجام می شود. همین مسئله برای فروش بنزین که مجوزهای فروش اعطایی از جانب دولت برای آن محدود بوده، اما به دلیل درآمدهای ناشی از تقلب و مخلوط کردن نفت سفید یارانه‌ای با بنزین و گازوئیل تقاضای زیادی بر آن وجود دارد، نیز مطرح است. با این حال، همچنان اشخاصی که دارای ارتباطات سیاسی هستند معمولاً مجوز فروش بنزین را دریافت می کنند و سیاستمداران و مأمورین دولتی فاسد که مسؤول توزیع و کنترل نفت سفید هستند از دلالت نفت سفید رشوه دریافت می کنند.

علاوه بر انحراف منابع دولت از محل مورد نظر، فساد مربوط به نفت سفید پیامدهای دیگری نیز در پی دارد که بخش گسترده تری از جمعیت را تحت تأثیر قرار می دهد. پول حاصل از بازار سیاه که از نظام یارانه‌ای ناشی می شود، مخارج انتخاباتی رهبران سیاسی را تأمین مالی می کند و این امر به فساد در حکمرانی می انجامد. مخلوط کردن نفت سفید با بنزین و گازوئیل موجب تخریب موتور شده و صاحبان وسایل نقلیه را تحت تأثیر قرار می دهد. سوخت نامرغوب، به دلیل احتراق بد، موجب افزایش آلودگی هوا می گردد. در دراز مدت، امکان ایجاد اثرات زیان بار بر امنیت انرژی هندوستان نیز وجود دارد، زیرا یارانه بر قابلیت علائم قیمتی جهت تنظیم عرضه و تقاضای منابع سوخت تأثیر می گذارد. از آنجایی که علائم قیمتی در نظام یارانه‌ای به خوبی عمل نمی کنند، انگیزه کمی برای کاهش مصرف انرژی یا برای رقابت‌پذیری منابع تجدیدپذیر انرژی باقی می ماند.

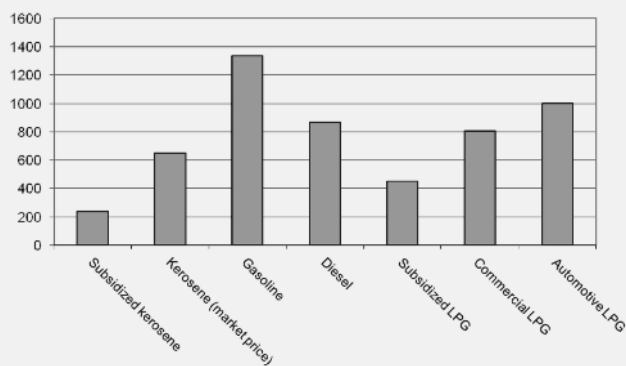
پرداخت یارانه نفت سفید برای خانوارهای فقیر، ارزشمند می باشد در صورتی که یارانه گاز مایع خانگی نیز نظیر یارانه نفت سفید ممکن است مورد سوءاستفاده واقع شود. یارانه بنزین و گازوئیل علاوه بر آثار مالی‌شان

●●● در سال ۲۰۰۵ مأمور یک شرکت نفتی هند، به دلیل اینکه می‌خواست نام یکی از صاحبین ایستگاه‌های فروش بنزین، که نفت سفید یارانه‌ای را با بنزین مخلوط می‌کرد فاش کند، به قتل رسید. اندکی پس از این واقعه، وزیر نفت هندوستان اعلام کرد که مشکل قیمت سوخت را حل کرده و هر اقدامی را برای از بین بردن تقلب لازم باشد، انجام خواهد داد. ●●●

نمودار شماره ۱. مقدار رانت برآورد شده حاصل از انحراف یارانه نفت سفید و گاز مایع در ایران (وقتی قیمت نفت به ازای هر بشکه ۷۰ دلار باشد؛ برحسب میلیارد دلار)



نمودار شماره ۲. عوامل انحراف: تفاوت قیمت‌ها



به شدت بر توزیع‌کنندگان سوخت تأثیر منفی می‌گذارند. وقتی دولت توزیع‌کنندگان دولتی را وادار به فروش بنزین و گازوئیل به قیمتی پایین‌تر از هزینه تولید می‌کند، شرکت‌های خصوصی به صورت غیرمستقیم مجبور به اتمام فعالیت‌های خرید و فروش خود خواهند شد. این همان چیزی است که به هنگام افزایش قیمت نفت خام در فاصله سال‌های ۲۰۰۶ و ۲۰۰۸ اتفاق افتاد.

با وجود محدود شدن عرضه برق، قیمت پایین‌تر و یارانه‌ها باعث افزایش فساد نخواهد شد. برخلاف تولیدات نفتی، امکانات انحراف جریان برق در مقیاس بزرگ بسیار محدود است. در واقع ایجاد یک صنعت بزرگ به صورت نامحسوس در یک منطقه مسکونی کم درآمد برای انتقال برق یارانه‌ای بسیار مشکل است. البته، بعضی مصرف‌کنندگان با ادعای کشاورز بودن و یا فقیر بودن از برق یارانه‌ای استفاده می‌کنند. زبان‌های برق ایالتی که بیشتر مربوط به زبان‌های ناشی از انتقال و توزیع برق هستند، قابل توجه‌اند. در بعضی ایالت‌ها این زبان‌ها به بیش از ۵۰ درصد می‌رسند. این زبان‌ها ناشی از یارانه‌ها نیستند بلکه ناشی از عدم مدیریت صحیح برق در ایالت‌ها می‌باشند.

### راهبردهای هدفمند کردن یارانه‌ها در هندوستان

دولت مرکزی راهبردهای متعددی را برای اطمینان از اینکه یارانه نفت سفید به مصرف‌کنندگان مورد نظر می‌رسد یا برای آزادسازی بازار سوخت و حذف فرصت‌های سودجویی و فساد، به کار گرفته است. اما تمامی این راهبردها به شکست منتهی شدند. هرچند بعضی از آن‌ها تا حدی موفق بوده‌اند اما به طور کامل محقق نشدند.

به لحاظ نظری، دولت دارای سیستم دقیقی برای شناسایی انحراف و پیگرد مجرمین است. اما در واقع، عده کمی شناسایی و مجازات شدند. در سال ۲۰۰۵ مأمور یک شرکت نفتی هند، به دلیل اینکه می‌خواست نام یکی از صاحبین ایستگاه‌های فروش بنزین، که نفت سفید یارانه‌ای را با بنزین مخلوط می‌کرد فاش کند، به قتل رسید. اندکی پس از این واقعه، وزیر نفت هندوستان اعلام کرد که مشکل قیمت سوخت را حل کرده و هر اقدامی را برای از بین بردن تقلب لازم باشد، انجام خواهد داد. اکنون چهار سال از این اعلامیه گذشته و تفاوت قیمت نفت سفید و بنزین و در نتیجه فرصت‌های رانت‌جویی افزایش یافته است. حتی در اوایل سال ۲۰۱۰

که قیمت نفت از رکورد آن در سال ۲۰۰۸ کمتر شده بود، تفاوت قیمتی نفت سفید و بنزین بیشتر از تفاوت آن در سال ۲۰۰۵ بود.

### راهبردهای تخصیص بهتر یارانه و تشخیص انحرافات

الف) سیستم جی.پی.اس.<sup>۶</sup>

در اکتبر ۲۰۰۵ وزارت نفت طرح جدیدی تحت عنوان پی.کی.جی.<sup>۷</sup> را برای بهبود عرضه نفت سفید به مصرف کنندگان فقیر و جلوگیری از انحراف آن مطرح کرد. این طرح مبتنی بر فعالیت دولت‌های محلی در سطح روستاها بود. در این طرح تانکرهای اختصاصی که به سیستم جی.پی.اس. مجهز شده‌اند، نفت سفید را به عمده‌فروشان عرضه می‌کنند تا امکان ردیابی جابه‌جایی و مسیر حرکت آن‌ها وجود داشته باشد. مطالعه‌ای که توسط NCAER در سال ۲۰۰۷ انجام شده نشان می‌دهد که منافع حاصل از این طرح کمتر از هزینه آن بوده است. این طرح که با موافقت زیادی آغاز شده بود، نهایتاً در سال ۲۰۰۸ متوقف شد.

ب) ایجاد رنگی متفاوت برای سوخت یارانه‌ای

در اکتبر ۲۰۰۶ وزیر نفت اعلام کرد که دولت از رنگ جدیدی برای نفت سفید استفاده خواهد کرد که خنثی نمی‌شود. هزینه سالانه این کار که حدود ۳۳ میلیون دلار بود نسبت به هزینه انحراف سوخت برای دولت کوچک بود. این رنگ جدید قابلیت تشخیص کوچک‌ترین تقلب در نفت سفید را داشت. اما صاحبان پمپ‌های بنزین خیلی زود متوجه شدند که می‌توانند با استفاده از خاک رس اثر این رنگ را از بین ببرند. بنابراین استفاده از این رنگ‌ها هم پس از دو سال متوقف شد.

ج) سیستم کوپنی (سه‌میه‌بندی)

در سال ۱۹۸۹ شورای مصرف‌کنندگان شهر مایسور دریافت که ۳۰ درصد نفت سفید یارانه‌ای که در این شهر فروخته می‌شود برای مخلوط شدن با تولیدات گران قیمت‌تر به بازار سیاه منحرف می‌گردد. این شورا راهبرد ساده‌ی عرضه نفت سفید کوپنی را به دولت محلی پیشنهاد کرد.

در ابتدای ماه، به افراد مورد نظر کوپن‌هایی برای خرید مقدار معینی از نفت سفید داده می‌شود. فروشنده باید فقط به افرادی که کوپن دارند، نفت سفید بفروشد. در ماه بعد مقدار نفت سفید عرضه شده به فروشنده به تعداد کوپن‌هایی که وی از افراد جمع‌آوری کرده است بستگی دارد. اگر فروشنده، نفت سفید خود را در بازار سیاه بفروشد یا به مصارف دیگر برساند، مقدار نفت سفیدی که در ماه بعد به وی عرضه می‌گردد کاهش می‌یابد، زیرا وی برای مقادیر فروش غیر قانونی خود کوپنی در اختیار ندارد. بنابراین، هر فروشنده فقط یک بار می‌تواند فروش غیر مجاز انجام دهد و از آن به بعد سهمیه وی به صورت خودکار کاهش خواهد یافت.

هرچند که این ایده توسط رهبران سیاسی و مقامات دولتی پذیرفته شده بود، مقاومت‌هایی برای اجرای آن وجود داشت. سیستم کوپنی از موفقیت قابل قبولی برخوردار بود و قابلیت تعدیل برای انعطاف‌پذیری بیشتر را داشت. دولت می‌توانست

●●● در طرح پی.کی.

جی. که در سال

۲۰۰۵ به اجرا درآمد،

تانکرهای اختصاصی

که به سیستم جی.پی.

اس. مجهز شده‌اند،

نفت سفید را به عمده

فروشان عرضه می‌کنند

تا امکان ردیابی

جابه‌جایی و مسیر

حرکت آن‌ها وجود

داشته باشد ●●●



6. GPS

7. PKJ



●●● در سال ۲۰۰۹

کمیته عالی رتبه‌ای به

رهبری یکی از اعضای

سابق کمیسیون

برنامه‌ریزی مأمور

مطالعه قیمت‌گذاری

تولیدات نفتی شد.

این گزارش که تحت

عنوان «سیستم

پایدار قیمت‌گذاری

محصولات نفتی»

انجام شد، پیشنهاد

می‌کرد که قیمت

بنزین و گازوئیل آزاد

شده و یارانه گاز مایع

و نفت سفید کاهش

یابد ●●●

رهبری یکی از اعضای کمیته برنامه‌ریزی نیز پیشنهاد داد که دولت تعیین قیمت‌ها را کنار گذاشته و به شرکت‌های نفتی اجازه دهد تا قیمت انعطاف‌پذیری را برای محصولات خود با توجه به سقف قیمت اعلام شده تعیین کنند و به این ترتیب امکان رقابت نیز فراهم شود. این کمیته همچنین پیشنهادی مبنی بر کاهش یارانه گاز مایع مطرح نمود.

در سال ۲۰۰۹ کمیته عالی رتبه‌ای به رهبری یکی از اعضای سابق کمیسیون برنامه‌ریزی مأمور مطالعه قیمت‌گذاری تولیدات نفتی شد. این گزارش که تحت عنوان «سیستم پایدار قیمت‌گذاری محصولات نفتی» انجام شد، پیشنهاد می‌کرد که قیمت بنزین و گازوئیل آزاد شده و یارانه گاز مایع و نفت سفید کاهش یابد. (ب) تنوع انرژی، افزایش برق‌رسانی به منظور کاهش تقاضای یارانه

مطالعات انجام شده در سال‌های ۲۰۰۵ و ۲۰۰۶ نشان داد که خانوارهای روستایی در وهله اول از نفت سفید برای روشنایی استفاده می‌کنند و تنها یک درصد آن‌ها از نفت سفید برای طبخ غذا استفاده می‌کنند. با افزایش برق‌رسانی، مصرف روستایی نفت سفید برای روشنایی از ۵۱ درصد در سال ۲۰۰۰-۱۹۹۹ به ۴۲ درصد در ۲۰۰۶-۲۰۰۵ کاهش یافت. اما این سیاست نظیر سایر پیشنهادات ارائه شده توسط این گزارش اجرا نشد. حتی اگر این سیاست اجرا می‌شد، ممکن بود که سبب کاهش یارانه نفت سفید نگردد. این گزارش حقیقت مهمی را آشکار کرد: با وجود افزایش قابل توجه دسترسی به برق، تخصیص نفت سفید در طول سال‌ها همچنان به مقدار قبلی خود باقی ماند. به عنوان مثال، ۲۴ درصد نفت سفید روستایی به روستاهایی تخصیص داده می‌شود که برق‌رسانی در آن‌ها برابر ۱۰۰ درصد بوده و بنابراین نیازی به سوخت برای روشنایی ندارند. این امر نمونه گویای دیگری از عدم تمایل سیاسی برای کنترل سوء استفاده از یارانه نفت سفید می‌باشد.

### تجربه‌های فراموش شده

یارانه‌ها تثبیت می‌شوند

نخستین درسی که باید از این مطالعه گرفته شود اینست که وقتی یارانه به هر بخشی داده شد، کاهش یا حذف آن یارانه بسیار مشکل خواهد بود. هنگامی که

از سیستم کوپنی برای توزیع نفت سفید یارانه‌ای خصوصی در سطح خرد استفاده کند. با این وجود این طرح در بعضی مناطق ایالت کارناتاکا با موفقیت اجرا شد. اما بعد از چند ماه با رهبری مدیریت و لابی‌های قوی فروشندگان نفت سفید و سیاستمداران همه احزاب، سیستم کوپنی به تدریج کنار گذاشته شد.

(د) کارت‌های هوشمند

در سال ۲۰۰۵، کمیسیون برنامه‌ریزی هندوستان، گزارش «سیاست یکپارچه انرژی» را منتشر کرد. این گزارش پیشنهاد استفاده از کارت هوشمند را به جای کوپن پیشنهاد می‌کرد. این سیستم به کنترل بهتر توزیع نفت سفید یارانه‌ای کمک می‌کرد و به نظر ساده و بی‌کم و کاست می‌آمد. در سال ۲۰۰۷ وزارت نفت پیشنهاد سیستم کارت هوشمند را به صورت آزمایشی در سه ایالت بیهار، ماهاراشترا و آتارنچال مطرح کرد. اما هر سه ایالت این طرح را رد کردند. این نمونه‌ای از مخالفت قشر سیاسی با هر سیستمی است که امکان کاهش انحراف در توزیع نفت سفید را فراهم می‌آورد.

مدتی پس از تشکیل دولت جدید در سال ۲۰۰۹ نخست وزیر اجرای طرح «کارت شناسایی منحصر به فرد» برای هر شهروند هندی را به اجرا گذاشت. بدین ترتیب با استفاده از این کارت‌ها که حاوی تمامی اطلاعات مورد نیاز شهروندان هستند، امید تازه‌ای برای کمک به دولت در توزیع شاخص‌های رفاهی به بخش‌های مورد نظر با کمترین انحراف و سوء استفاده به وجود آمد. اما با توجه به مشکلات موجود برای موفقیت راهبردهای قبلی تنها زمان می‌تواند مشخص کند که این پیشرفت اخیر راهکار موفقیت‌آمیز نهایی خواهد بود یا نه.

### راهبردهای دیگر کاهش انحراف سوخت و تقاضای یارانه

(الف) آزادسازی قیمت محصولات نفتی

گزارش یکپارچه انرژی در سال ۲۰۰۶ پیشنهاد کرد که شرکت‌های نفتی برای کنترل قیمت‌ها بر مبنای نیروهای بازار آزاد گذاشته شوند. در همین سال، یک کمیته عالی‌رتبه به رهبری ریاست کمیته مشاورین اقتصادی نخست وزیر، به شدت بر آزادسازی قیمت‌ها تأکید کرد.

در طول دو سال، گزارش کمیته عالی‌رتبه دیگری به

●●● بهتر است که  
یارانه‌ها به صورت نقدی  
پرداخت شوند تا از  
طریق کاهش قیمت  
در غیر این صورت،  
جامعه از دو راه با  
زبان مواجه می‌شود.  
نخست اینکه بخشی از  
یارانه‌ها به افراد مورد  
نظر نمی‌رسند. و دوم  
اینکه سوء استفاده از  
یارانه از طریق تأمین  
پول برای تحت تأثیر  
قرار دادن مأمورین  
فساد دولتی و نظام  
سیاسی، به اقتصاد  
سیاه منجر می‌شود

●●●

یارانه گاز مایع مطرح شد، ممکن است توجیه آن ترویج  
گاز مایع به عنوان سوخت مورد استفاده برای طبخ غذا  
بوده باشد. اما وقتی گاز مایع به یک سوخت شناخته  
شده و مطلوب تبدیل شد، دولت باید یارانه آن را حذف  
می‌کرد. این درسی است که بیشتر دانشمندان علوم  
سیاسی و اقتصاددانان از آن آگاهند.

### یارانه‌ها منجر به ایجاد فساد می‌شوند

بهتر است که یارانه‌ها به صورت نقدی پرداخت شوند تا از  
طریق کاهش قیمت. در غیر این صورت، جامعه از دو راه با  
زبان مواجه می‌شود. نخست اینکه بخشی از یارانه‌ها به افراد  
مورد نظر نمی‌رسند. و دوم اینکه سوء استفاده از یارانه از  
طریق تأمین پول برای تحت تأثیر قرار دادن مأمورین فساد  
دولتی و نظام سیاسی، به اقتصاد سیاه منجر می‌شود. در  
نهایت، فساد ممکن است با ایجاد گروه‌های ذینفع با نفوذی  
که بر علیه اصلاحات لابی تشکیل می‌دهند، به تثبیت هر  
چه بیشتر یارانه‌ها کمک کند.

### نهادهای مالی بین‌المللی برای تحمیل شرایط

راه دیگری برای غلبه بر مشکل عزم و اراده سیاسی،  
ایجاد فشار از طریق نهادهای بین‌المللی مثل بانک جهانی،  
آی.ام.اف.<sup>۸</sup> و سازمان شفافیت بین‌الملل است. فشارهای  
غیرمستقیم بانک جهانی و صندوق بین‌المللی پول به  
مبارزه علیه فساد در گرجستان کمک کرد. همین‌طور  
سازمان شفافیت صنایع استخراجی در اجرای راهبرد «هر  
مبلغی را که می‌پردازید به صورت عمومی منتشر کنید»<sup>۹</sup>  
برای کاهش فساد در کشورهای صادرکننده نفت موفق  
بود. شفافیت بین‌الملل قادر است با انتشار مقدار یارانه‌ای  
که مورد سوء استفاده واقع شده و یا منحرف شده فساد  
حاکم در نظام توزیع یارانه‌ها را افشا کند. در بسیاری  
از کشورها، یارانه‌ها صرفاً به سود سیاستمداران و افراد  
نزدیک به آن‌ها هستند. ارائه چنین گزارش‌هایی توسط  
TI ممکن است کشورهای کمک‌دهنده به منظور اعمال  
فشارهای غیرمستقیم برای حذف یارانه‌ها را تحت تأثیر  
قرار دهد.

آخرین تعهد رهبران کشورهای گروه ۲۰<sup>۱۰</sup>، از جمله  
نخست‌وزیر هندوستان، برای حذف یارانه‌های غیرکارآمد

سوخت‌های فسیلی، راهکارهایی را برای اجرای اصلاحات  
پایدار در هندوستان نیز فراهم می‌کند. وضع الزامات  
بین‌المللی به رهبران سیاسی کمک می‌کند تا اصلاحات  
نامحسوب داخلی را راحت‌تر انجام دهند.

### نیاز به سیستم قضایی کارآمد

وقتی جامعه‌ای فاقد سیستم نظارتی دقیق و سریع  
در اجرای عدالت باشد، اجرای هر گونه راهکاری برای  
شناسایی و تشخیص فساد و تقلب بسیار دشوار خواهد  
بود. این همان پدیده‌ایست که هنگام استفاده از رنگ آبی  
برای نفت سفید یارانه‌ای رخ داد. هندوستان دارای یکی  
از پیچیده‌ترین سیستم‌های بوروکراتیک برای شناسایی  
و مجازات مجرمین می‌باشد. اما این امر فقط از لحاظ  
نظری درست است. تغییرات نظام‌مند برای جلوگیری  
از تقلب (مثل سیستم کوپنی یا کارت هوشمند) قابلیت  
کاهش انحراف سوخت یا از بین بردن انگیزه آن، تنها راه  
ریشه کن کردن آن است.

راه‌حل‌های جزئی دارای اثرات محدود هستند در حالی  
که انگیزه‌های اصلی همچنان پابرجا هستند.

به جز سیستم کوپنی، تمامی تلاش‌های دیگر برای  
اصلاح یارانه نفت سفید با شکست مواجه شده‌اند. اما  
به نظر می‌رسد که سیستم کوپنی موفق بوده، لذا  
سیاستمدارانی که از آن متضرر شده‌اند تلاش کردند تا  
آن را متوقف کنند. این سیاست‌ها خیلی زود متوقف و  
منسوخ شدند زیرا انگیزه‌های اصلی برای انحراف سوخت  
همچنان باقی مانده بود. آزادسازی قیمت سوخت تنها  
اقدامی است که انگیزه‌های اصلی برای فساد و تقلب را  
از بین می‌برد.

هرچند فروش یک محصول در قیمت‌های مختلف  
در بعضی شرایط نظیر فراهم کردن سوخت ارزان برای  
بخش‌های آسیب‌پذیر و فروش گاز ارزان قیمت به  
تولیدکنندگان کود و نیرو ممکن است سیاست معقولی  
به نظر برسد، وجود قیمت‌های دو یا چندگانه موجب  
تقویت رفتارهای رانت‌جویانه حتی در جوامعی که به  
بهترین نحو ممکن اداره می‌شوند، می‌گردد.

با وجود تمایلات اظهار شده دولت برای آزادسازی  
قیمت سوخت، به دلیل فقدان عزم و اراده سیاسی لازم  
اقدامی از سوی آن‌ها در این زمینه انجام نشد. یکی از  
دلایل این امر ممکن است عدم وجود درک مشترکی از  
زیان شرکت‌های نفتی باشد. در عین حال افراد تقریباً

8. IMF

9. Publish what you pay

10. G20

●●● محرک اصلی

نظام یارانه بخش

نفت و فقدان عزم

و اراده سیاسی

برای حذف واقعی

ای.پی.ام. شوق

کمک به افراد فقیر

نیست، بلکه دست

نامرئی نفع شخصی

برای جمع آوری

رانت می باشد.

اسمیت معتقد بود

هنگامی که افراد

نفع شخصی خود

را دنبال می کنند،

چنین اصلی واقعیت

نخواهد داشت

●●●

از اینکه تمامی اعضای جامعه، از جمله افراد فقیر، به حداقل سطح مصرف انرژی دسترسی دارند، مورد استفاده قرار می گیرند. این نوع یارانه‌ها برای تشویق رشد صنعتی با انرژی کم‌هزینه نیز به کار گرفته می‌شوند. با وجود اتکاء فزاینده اقتصادهای در حال توسعه و در حال گذار به قیمت‌گذاری براساس مکانیسم بازار، یارانه‌های مصرف انرژی در این کشورها همچنان قابل توجه هستند. برآوردهای بانک جهانی بیانگر این است که مثلاً یارانه‌های مصرف سوخت‌های فسیلی در این کشورها تقریباً معادل ۵۰ میلیارد دلار یا ۱/۳ درصد از تولید ناخالص داخلی<sup>۱۳</sup>، در سال ۱۹۹۶-۱۹۹۵ بوده است (بانک جهانی، ۱۹۹۷).

### آثار اقتصادی یارانه بر مصرف

مفهوم یارانه بر مصرف که در این مطالعه به آن اشاره شده است، گسترده‌تر از پرداخت‌های مستقیمی است که دولت به مصرف‌کنندگان انجام می‌دهد. براساس تحلیل‌های بانک جهانی (۱۹۹۷) و آژانس بین‌المللی انرژی (۱۹۹۹)، یارانه بر مصرف انرژی عبارتست از هر سیاست یا اقدامی از سوی دولت که به موجب آن قیمت پرداختی مصرف‌کننده کمتر از قیمت پرداختی در غیاب سیاست یا اقدام دولت گردد. بدین ترتیب این یارانه‌ها می‌توانند شامل سیاست‌ها یا اقداماتی که به تولیدکنندگان این امکان را می‌دهند کالاها را به قیمت‌هایی پایین‌تر به بازار عرضه کنند و یا سیاست‌هایی که مستقیماً مصرف‌کنندگان را مخاطب قرار می‌دهند، باشند. پرداخت‌های مستقیم، اعانات، یارانه‌های نرخ بهره، وام‌های کم بهره، تضمین وام‌ها، ابزارهای مالیاتی نظیر معافیت‌ها یا فرصت‌های مالیاتی و مقررات اجرایی برای تعیین قیمت انرژی همگی در زمره این سیاست‌ها قرار می‌گیرند.

باتوجه به اینکه یارانه‌های مصرف، قیمت انرژی را کاهش می‌دهند مصرف انرژی به میزانی بیش از آنچه در غیاب یارانه‌ها بوده است، افزایش می‌یابد. با وجود اینکه یارانه‌ها برای غلبه بر ناکارآمدی بازار طراحی شده‌اند، این امکان وجود دارد که خود آن‌ها به کارایی اقتصادی ضربه وارد کنند. در اقتصادی با منابع محدود، افزایش تولید به دنبال افزایش تقاضای ناشی از یارانه بر مصرف، به قیمت آسیب به سایر صنایع کاراتر، محقق می‌گردد (اشنایدر و

باور دارند که ضبط بخشی از سود قابل توجه شرکت‌های کشف و استخراج نفت و گاز موجه است. دولت و جامعه مدنی می‌بایست مردم و سیاستمداران را از لزوم تعیین قیمت‌ها توسط بازار آگاه سازند. تنها نیروهای بازار هستند که قادرند علائم قیمتی صحیح را نشان دهند.

### دست نامرئی نفع شخصی در پس یارانه‌ها

نهایتاً درسی که تا کنون نیاموخته‌ایم، یا آموخته و فراموش کرده‌ایم، درسی است که آدام اسمیت در سال ۱۷۷۶ در کتاب ثروت ملل به آن اشاره می‌کند. محرک اصلی نظام یارانه بخش نفت و فقدان عزم و اراده سیاسی برای حذف واقعی ای.پی.ام. شوق کمک به افراد فقیر نیست، بلکه دست نامرئی نفع شخصی برای جمع‌آوری رانت می‌باشد. اسمیت معتقد بود هنگامی که افراد نفع شخصی خود را دنبال می‌کنند، چنین اصلی واقعیت نخواهد داشت. حتی در هندوستان، با اقتصاددانان برجسته، تلاش کمی برای آموزش مردم در مورد مقدار هنگفت پول سیاه ناشی از یارانه بخش نفت (که بخش اعظم آن مربوط به نفت سفید یارانه‌ای است) صورت گرفته است.

### حذف یارانه انرژی در اقتصادهای در حال توسعه و گذار<sup>۱۴</sup>

یارانه‌های تولید و مصرف انرژی به صورت گسترده‌ای توسط دولت‌ها برای دستیابی به اهداف سیاسی مورد استفاده قرار می‌گیرند. برای مثال بعضی دولت‌ها در اقتصادهای توسعه یافته حفظ سطح فعلی اشتغال را به عنوان عاملی برای توجیه پرداخت یارانه به تولید زغال سنگ مطرح می‌کنند. اما از آنجایی که یارانه‌ها علائم قیمتی را مختل کرده و مانع از انعکاس هزینه‌های واقعی عرضه می‌گردند، به سطوح ناکارای تولید و مصرف کالاها یارانه‌ای می‌انجامند. در اقتصادهای در حال توسعه و در حال گذار (از جمله شوروی سابق و اروپای شرقی)، یارانه‌های مصرف انرژی به منظور اطمینان

11. APM

12 Matthew saunders and Karen Schneider, Removing energy subsidies in developing and transition economies, 23rd annual IAEE international conference international association of energy economics, Sydney, 7-10 june 2000

13. GDP



●●● هنگامی که

یارانه‌های مصرف

انرژی حذف

شوند، تعاملات

پیچیده‌ای در درون

اقتصاد، از جمله در

قیمت‌های انرژی،

مصرف و تجارت

خارجی به وجود

می‌آیند. باتوجه به

اینکه انرژی یک

نهاده اساسی برای

فرآیندهای تولیدی

محسوب می‌شود،

این تعامل‌ها افزون

بر اینکه بر خانوارها

تأثیر می‌گذارند،

بخش‌های

گسترده‌تری از

اقتصاد را نیز تحت

تأثیر قرار می‌دهند

●●●

همکاران، ۱۹۹۹). به همین ترتیب پیامدهای خارجی منفی زیادی به صورت تخریب محیط زیست در نتیجه افزایش مصرف انرژی به وجود می‌آیند.

باتوجه به اهمیت انرژی در اقتصاد جهانی، حذف یارانه‌های مصرف انرژی می‌تواند اثرات قابل توجهی بر تعادل عمومی بگذارد که پیش‌بینی نتایج نهایی اصلاحات یارانه‌ها را با مشکل مواجه کند. در این زمینه تعامل بین بازارهای زغال‌سنگ، گاز و محصولات نفتی و سایر بخش‌های اقتصادی حائز اهمیت است. وقتی قیمت انرژی در نتیجه حذف یارانه‌ها افزایش یابد، این امر هزینه تولید سایر کالاها، به ویژه کالاهایی که شدت انرژی بیشتری دارند را تحت تأثیر قرار می‌دهد. به علاوه، تغییرات قیمت‌های نسبی بر رقابت‌پذیری کالاها در بازارهای جهانی تأثیر گذاشته و ممکن است به تغییر در جریان‌های تجاری بیانجامد. در عین حال میزان حمایت و پشتیبانی از دیگر بخش‌های اقتصاد که ممکن است مانع از تخصیص کارای منابع پس از حذف یارانه‌ها شوند، نیز از اهمیت برخوردارند. تمامی این آثار می‌توانند پیامدهای مهمی بر رشد اقتصادی داشته باشند.

### پیش‌بینی نتایج حاصل از اجرای سیاست

دورنمایی از آثار اجرای سیاست

هنگامی که یارانه‌های مصرف انرژی حذف شوند، تعاملات پیچیده‌ای در درون اقتصاد، از جمله در قیمت‌های انرژی، مصرف و تجارت خارجی به وجود می‌آیند. باتوجه به اینکه انرژی یک نهاد اساسی برای فرآیندهای تولیدی محسوب می‌شود، این تعامل‌ها افزون بر اینکه بر خانوارها تأثیر می‌گذارند، بخش‌های گسترده‌تری از اقتصاد را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهند. به علاوه، از آنجایی که انرژی به طور گسترده‌ای مبادله می‌شود، تغییرات اقتصادی‌هایی که بر قیمت انرژی یارانه می‌پردازند، تا حدودی به بازارهای جهانی نیز منتقل می‌گردد. زنجیره تأثیرات حاصل از حذف یارانه‌ها را می‌توان به صورت زیر خلاصه کرد:

- با حذف یارانه انرژی، نخست قیمت انرژی برای مصرف‌کننده افزایش می‌یابد.

- در نتیجه این امر، مصرف انرژی در این کشورها کاهش می‌یابد.

- در مواردی که این کشورها تولیدکننده‌های بزرگ انرژی نیز باشند، بخشی از انرژی تولید داخل به

بازارهای جهانی منتقل می‌شود.

- ترکیب مصرف کمتر انرژی در کشورهایی که یارانه‌ها را حذف می‌کنند با افزایش عرضه در بازارهای جهانی به کاهش فشار بر قیمت‌های جهانی انرژی می‌انجامد؛ در پاسخ به کاهش قیمت انرژی، مصرف آن در سایر کشورها افزایش می‌یابد.

- نشر گازهای گلخانه‌ای در کشورهایی که یارانه‌های سوخت را حذف می‌کنند کاهش می‌یابد، اما بخشی از آن با افزایش نشر این نوع گازها در دیگر کشورها خنثی می‌شود.

### تأثیر حذف یارانه‌ها بر مصرف انرژی

در نتیجه افزایش قیمت انرژی به دنبال حذف یارانه‌ها، مصرف انرژی در اغلب کشورهای یارانه‌دهنده نسبت به حالت پایه کاهش می‌یابد. میزان کاهش مصرف به اندازه افزایش قیمت و کشش قیمت مربوطه بستگی دارد. باتوجه به اینکه یارانه‌هایی با مقادیر مختلف به سوخت‌های مختلف در یک کشور ارائه می‌شوند، قیمت نسبی انواع سوخت نیز تغییر کرده و به جانشینی سوخت‌های مختلف با یکدیگر در داخل کشور منتهی می‌شود.

### تأثیر حذف یارانه‌ها بر صنایع انرژی‌بر

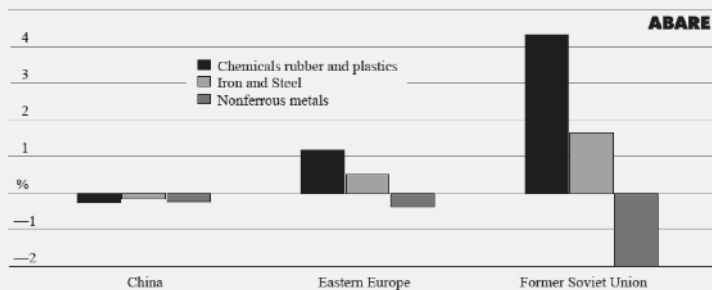
یکی از عوامل اصلی تغییردهنده مصرف انرژی که از حذف یارانه‌ها نتیجه می‌شود، تغییر الگوی تولیدات انرژی‌بر می‌باشد. همان‌طور که نمودار شماره ۱۰ نشان می‌دهد، تولیدات انرژی‌بر در سال ۲۰۱۰ نسبت به حالت پایه در برخی کشورها با کاهش قابل توجهی روبه‌رو بوده است.

### تأثیر حذف یارانه‌ها بر قیمت جهانی و تجارت

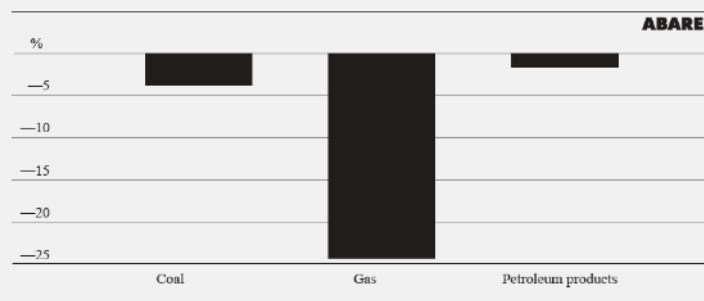
تغییرات قیمت‌ها و مصرف که از حذف یارانه‌ها نتیجه می‌شود، تولید انرژی در داخل و صادرات آن را تحت تأثیر قرار می‌دهد. در بیشتر موارد کشورهایی که بر مصرف انرژی یارانه پرداخت می‌کنند خود از تولیدکنندگان اصلی انرژی نیز هستند، تولید انرژی نسبت به حالت پایه کاهش چندانی پیدا نمی‌کند. در واقع تولیدات از بازارهای داخلی به بازارهای خارجی منتقل می‌شوند. علت وقوع این امر اینست که قیمت دریافتی تولیدکنندگان از مصرف‌کنندگان داخلی نسبت

●●● باتوجه به اینکه استفاده از سوخت‌های فسیلی مهم‌ترین عامل نشر گازهای گلخانه‌ای است، هرگونه تغییری در مصرف انرژی در نتیجه حذف یارانه انرژی آثار مهمی را بر میزان انتشار این نوع گازها به همراه خواهد داشت. کاهش نشر این گازها در اقتصادهای در حال گذار در نتیجه کاهش مصرف به مراتب بیشتر است ●●●

شکل شماره ۳. نمودار تغییر در تولید صنایع انرژی بر منتخب، ۲۰۱۰، نسبت به حالت پایه



شکل شماره ۴. نمودار تغییر قیمت‌های جهانی به دنبال حذف یارانه‌ها، ۲۰۱۰، نسبت به حالت پایه



به قیمت‌هایی که آن‌ها می‌توانند از بازارهای خارجی دریافت کنند، کاهش می‌یابد.

افزایش صادرات انرژی نسبت به حالت پایه توسط اقتصادهایی که یارانه انرژی را حذف می‌کنند سبب کاهش فشار بر قیمت جهانی انرژی می‌گردد. باتوجه به اینکه بیشترین افزایش صادرات در بازار گاز اتفاق می‌افتد، قیمت جهانی گاز نسبت به انواع دیگر سوخت با کاهش بیشتری مواجه است.

### تأثیر حذف یارانه‌ها بر دیگر مناطق

کاهش قیمت جهانی انرژی منجر به افزایش مصرف انرژی در کشورهای توسعه‌یافته و دیگر کشورهای می‌گردد که بر مصرف انرژی یارانه پرداخت نمی‌کنند. لذا کاهش قیمت حامل‌های انرژی به این معنی است که کالاهای انرژی‌بر در کشورهای توسعه‌یافته رقابت‌پذیری بیشتری پیدا کرده و تولید این محصولات افزایش می‌یابد.

### تأثیر حذف یارانه‌ها بر انتشار گازهای گلخانه‌ای

باتوجه به اینکه استفاده از سوخت‌های فسیلی مهم‌ترین عامل نشر گازهای گلخانه‌ای است، هرگونه تغییری در مصرف انرژی در نتیجه حذف یارانه انرژی آثار مهمی را بر میزان انتشار این نوع گازها به همراه خواهد داشت. کاهش نشر این گازها در اقتصادهای در حال گذار در نتیجه کاهش مصرف به مراتب بیشتر است. اما در کشورهای پیشرفته که مصرف انرژی نسبت به حالت پایه افزایش می‌یابد، نشر گازهای گلخانه‌ای نیز نسبت به حالت پایه افزایش خواهد یافت.

### آثار اقتصادی حذف یارانه‌ها

از آنجایی که حذف یارانه‌ها، قیمت‌ها و ساختار جریان‌های تولید و تجارت را تحت تأثیر قرار می‌دهد، این امر می‌تواند بر رشد و کارایی اقتصادی تأثیرگذار باشد. این تأثیرات تنها به اقتصادهایی که بر انرژی یارانه پرداخت می‌کنند محدود نمی‌شود، بلکه بر تمامی اقتصادهایی که به واسطه روابط قیمتی و تجاری از حذف یارانه‌ها تأثیر می‌پذیرند نیز اثر می‌گذارد. در کشورهایی که دولت یارانه‌ها را به صورت مستقیم به افراد پرداخت می‌کند، اقتصاد کشورهای یارانه‌دهنده از حذف یارانه‌ها منافع بیشتری به دست می‌آورند. در این حالت حذف یارانه‌ها باعث کاهش بار مالی بر دوش دولت شده و

## ●●● تجربه‌های

گذشته در چندین

کشور در مناطق

مختلف نشان می‌دهد

که وضعیت بالقوه

آشوبگرانه‌ای در اجرای

سیاست حذف یارانه‌ها

وجود دارد. کاهش

یارانه‌های مواد غذایی و

افزایش قیمت‌ها در برخی

کشورها موجب ایجاد

آشوبها و اعتراضات

اجتماعی برای غذا

شده است از جمله در

مصر، مراکش، تونس،

الجزایر و اردن ●●●

می‌تواند سبب افزایش فرصت‌های سرمایه‌گذاری تحریک‌کننده رشد باشد.

## تجربه کشورهای خاورمیانه و شمال آفریقا در اجرای برنامه اصلاح یارانه‌ها

تجربه اخیر رفورم در بخش یارانه‌ها در کشورهای خاورمیانه و شمال آفریقا که این سیاست در آن‌ها اجرا شده است نشان می‌دهد که دولت در کاهش هزینه‌های مالی برنامه‌ها موفق بوده است. با این وجود تأثیر اصلاح یارانه غذایی مصرف‌کننده بر روی فقرا تنها در چند مورد در دست است. مطابق با این اطلاعات، یارانه‌های جهانی، روش کم‌هزینه و کارایی برای انتقال درآمد به فقرا نیست. به علاوه سیستم گسترده یارانه‌های منطقه‌ای ناکارایی در تولید را همیشگی کرده است و شبکه توزیع را متمرکز کرده است؛ خصوصاً در زیر بخش‌های غله و محصولات کشاورزی. همچنین برنامه‌های یارانه فشار زیادی را بر مالیه عمومی تحمیل می‌کند. این حقیقت که برنامه‌های یارانه‌ای در منطقه مناهم هزینه‌بر و هم ناکاراست می‌تواند با موارد زیر توضیح داده شود: ۱. عدم وجود هدف‌گذاری ۲. سهم زیاد یارانه‌ها نسبت به هزینه تولید ۳. مشکلات ساختاری بی‌شمار در تولید، توزیع و مصرف کالاهای مؤثر.

مصر گسترده‌ترین اصلاحات یارانه‌های مواد غذایی را در دهه ۱۹۸۰ به عهده گرفت. مسؤولان دولتی هزینه یارانه‌های مواد غذایی را با افزایش قیمت کالاهای مواد غذایی یارانه‌ای، کاهش دفترچه کوپن‌های کالا و کاهش تعداد و مقدار اقلام کالاهای یارانه‌ای کاهش دادند. این اصلاحات شامل انتقال یارانه به نان کم کیفیت (نان بلدی) همراه با حذف تدریجی کامل یارانه در نان با کیفیت (نان فینو و شامی) بود.

تونس در سال ۱۹۹۱ سیستم یارانه خود را به خوبی از طریق هدفمندسازی و تمایز کیفیت متحول کرد.

اقدامات خاص شامل بهبود هدفمندسازی کالاهای پست، افزایش قیمت کالاهای برتر (مانند کالاهایی که توسط اقشار ثروتمند به‌طور غیر متناسب مصرف می‌شود) و کاهش تولید و هزینه توزیع کالاهای مضمول یارانه. کارایی این برنامه‌ها به‌طور قابل توجهی به دلیل کاهش نشتی‌ها و کاهش تعداد منتفعین از این برنامه‌ها بهبود یافت.

در الجزایر برنامه یارانه فراگیری در طول چهار سال

که از سال ۱۹۹۲ شروع شد به‌طور کلی حذف شد. این هدف با آزادسازی قیمت‌ها به‌طور تدریجی و شوکی با حمایت از کالاهای غذایی اساسی در این دوره انجام شد؛ تا اینکه این دوره به پایان رسید و یارانه‌ها حذف شد. همزمان برنامه‌های تأمین برای جبران رفاه از دست رفته اقشار آسیب‌پذیر معرفی شد. با این وجود این رفورم موجب کاهش بودجه فقرا شد. کل کالری به حد زیادی به سطوح پایینی رسید. حذف هزینه‌های یارانه غذا یک پنجم قدرت خرید قشر فقیر را کاهش داد. در حالی که انتقال منابع تحت برنامه‌های تأمین اجتماعی به نظر می‌رسد که فقرا را برای از دست رفتن یارانه‌های غذایی جبران می‌کند؛ اما واضح نیست که آیا جبران فقرا به اندازه کافی گسترده باشد تا از کاهش استاندارد زندگی جلوگیری کند.

تحت فشارهای مالی سنگین و بی‌ثباتی‌های اقتصاد کلان، اردن برنامه‌های یارانه‌ای خود را به‌طور شدیدی بازسازی کرد. ابتدا در سال ۱۹۹۶ یارانه گندم حذف شد و قیمت آرد و نان افزایش یافت. این افزایش قیمت‌ها همراه با انتقال نقدی فراگیر یارانه‌ها بود. سپس در ۱۹۹۷ کوپن‌های مواد غذایی با برنامه انتقال نقدی یارانه‌ها جانشین شد که با سیاست قبلی پرداخت نقدی یارانه نان یکی شد. پرداخت نقدی یارانه‌های نان مشمول کسانی می‌شد که دارای کوپن‌های شکر، برنج و شیر خشک بودند. این پرداخت‌ها به قصد جبران افزایش قیمت‌های گندم، غذای حیوانات و نان به‌طور همزمان انجام می‌شد. نهایتاً پرداخت نقدی در ژوئن ۱۹۹۹ حذف شد. با وجود اینکه این سیاست مخالفت‌های اجتماعی در قالب آشوب‌های شهری را به همراه داشت انتظار بر این بود که هزینه بودجه را کاهش دهد و یارانه‌ها را به سمت فقرا هدفمند کند.

در یمن قیمت داخلی گندم و آرد مدت‌های مدیدی به‌صورت اداری در سطحی کمتر از قیمت بازار جهانی توسط دولت تعیین می‌شد. از سال ۱۹۹۶ مسؤولین دولتی برنامه‌ای میان مدت را برای حذف کامل یارانه‌ها شروع کردند تا قیمت‌ها را به قیمت‌های جهانی نزدیک کنند. هزینه یارانه‌های مواد غذایی از ۵/۲ درصد تولید ناخالص ملی در ۱۹۹۷ به ۳/۶ درصد تولید ناخالص ملی در ۱۹۹۸ کاهش یافت و انتظار می‌رفت که به ۰/۳ درصد تولید ناخالص داخلی در سال ۱۹۹۹ برسد. این جریان با کاهش جهانی قیمت‌ها مورد حمایت قرار



گرفت خصوصاً در دو سال آخر و قیمت‌های گندم در اوایل ۱۹۹۹ کاملاً آزاد شد.

**چالش‌های سیاسی اصلاح قیمت کالاهای یارانه‌ای**  
در حالی که انگیزه اصلی رفورم و اصلاحات اقتصادی ممکن است پس‌انداز و رفع کسری مالی باشد، اما این سیاست اقتصادی بر روی اقشار مختلف اجتماعی تأثیرگذار است. تجربه‌های گذشته در چندین کشور در مناطق مختلف نشان می‌دهد که وضعیت بالقوه آشوبگرانه‌ای در اجرای سیاست حذف یارانه‌ها وجود دارد. کاهش یارانه‌های مواد غذایی و افزایش قیمت‌ها در برخی کشورها موجب ایجاد آشوب‌ها و اعتراضات اجتماعی برای غذا شده است از جمله در مصر (۱۹۷۷)، مراکش (۱۹۸۱)، تونس (۱۹۸۳)، الجزایر (۱۹۸۸) و اردن (۱۹۸۹ و ۱۹۹۶). باتوجه به حساسیت‌های اجتماعی در مورد مواد غذایی و کالاهای ضروری سیاست حذف یارانه‌ها نیاز به مدیریت سیاسی بدون قربانی کردن اهداف این سیاست دارد.

دو پیامی که از تجربه رفورم یارانه‌ها در کشورهای منا می‌تواند مورد توجه قرار بگیرد. اول اینکه حذف یارانه‌ها و افزایش قیمت‌ها باید قدم به قدم و به‌طور تدریجی انجام گیرد و به‌خوبی اطلاع‌رسانی و آگاه‌سازی درمورد آن انجام شود. برای نمونه در تونس یارانه روی نان باگت<sup>۱۴</sup> که غیرهدفمند توزیع می‌شد به‌طور تدریجی در طول یک برنامه هفت ساله حذف شد. در مصر یارانه‌ها بر روی نان‌های با کیفیت (نان فینو) در سال ۱۹۹۲ حذف شد و پس از آن در سال ۱۹۹۶ یارانه نان شامی حذف شد. علاوه بر اهمیت مسأله زمان‌بندی، کاهش هزینه‌های یارانه‌ها باید همزمان با اجرای برنامه‌های جبرانی صورت گیرد. برای مثال اقدام تونس برای کاهش یارانه مواد غذایی به‌طور معمول مدت دار بود و همزمان با اقداماتی بود که موجب افزایش حقوق کارگران ساختمانی و حداقل دستمزد انجام گرفت. در الجزایر حذف یارانه مواد غذایی برای مصرف‌کنندگان در سال ۱۹۹۲ شروع شد. اما برنامه هدفمندسازی (پرداخت نقدی) یارانه‌ها و اجرای سیاست‌های تأمین اجتماعی) به‌طور همزمان برای جبران افزایش قیمت‌ها ارائه شد.

**کشورهای بولیوی، سریلانکا، غنا، اردن و مالی**  
از بین این ۵ کشور تنها بولیوی صادر کننده نفت خام است، همه آن‌ها به جز مالی، دارای پالایشگاه نفت هستند. تعیین قیمت با توجه به قیمت داخلی و قیمت وارداتی معمولاً براساس یک فرمول انجام می‌شود. این فرمول‌های قیمت‌گذاری به وسیله دولت و یا انجمن‌های قیمت‌گذاری مستقل کاربرد دارد.

دولت‌هایی که به‌طور مستقیم قیمت‌ها را کنترل می‌کنند، معمولاً یارانه قیمت را نیز تحمیل می‌کنند. که این مسئله، قیمت داخلی را پایین‌تر از قیمت انجمن‌ها قرار می‌دهد. این به‌خصوص در حالتی است که قیمت‌های سوخت بین‌المللی به شدت افزایش می‌یابد و دولت تمایل ندارد که این افزایش تماماً بر روی قیمت‌های فرآورده‌های نفتی داخلی تحمیل شود. اگر از فرمول قیمت‌گذاری استفاده شود، کاربرد آن ممکن است گاهی به‌طور موقتی نادیده گرفته شود.

تصمیم‌گیری برای تعیین قیمت داخلی زیر قیمت‌های انجمن‌ها منجر به هزینه‌های مالی برای بودجه‌بندی یارانه‌ها و درآمدهای خارجی می‌شود. بولیوی قیمت داخلی را از طریق یک ترکیب یارانه، نرخ‌های مالیات پایین‌تر، قیمت‌های پالایش کمتر و یارانه نفت خام برای پالایشگاه، پایین نگه داشت. در اردن یارانه خالص بر محصولات نفتی حدود ۳/۲ درصد از تولید ناخالص داخلی در سال ۲۰۰۴ و ۸ درصد از آن در سال ۲۰۰۵ است. بنزین مشمول مالیات می‌شود و ۱/۲ درصد را از تولید ناخالص داخلی درآمد تولید می‌کند، که برای یارانه بخش محصولات استفاده می‌شود، علی‌رغم افزایش‌های قیمت‌های داخلی، یارانه خالص سوخت حدود ۲ درصد تولید ناخالص داخلی می‌شود. در مالی فرآورده‌های نفتی مشمول مالیات می‌شوند؛ که از ۲۰ درصد برای نفت سفید تا حدود ۵۰ درصد برای بنزین می‌باشد.

در سریلانکا فرمول قیمت شامل مالیات بر ارزش افزوده بر گازوئیل و بنزین و نیز مالیات غیرمستقیم بر همه تولیدات است. هزینه مالی یارانه حدود ۲/۱ درصد تولید ناخالص داخلی است. سریلانکا یکی از کشورهایی است که بهترین برنامه‌های اصلاح و هدفمندسازی یارانه‌ها را به اجرا درآورده است. طی ۲۰ سال گذشته چندین جایگزین برای یارانه‌های

●●● سریلانکا

یکی از کشورهایی

است که بهترین

برنامه‌های اصلاح

و هدفمندسازی

یارانه‌ها را به اجرا

در آورده است.

طی ۲۰ سال گذشته

چندین جایگزین

برای یارانه‌های فراگیر

معرفی شده است؛

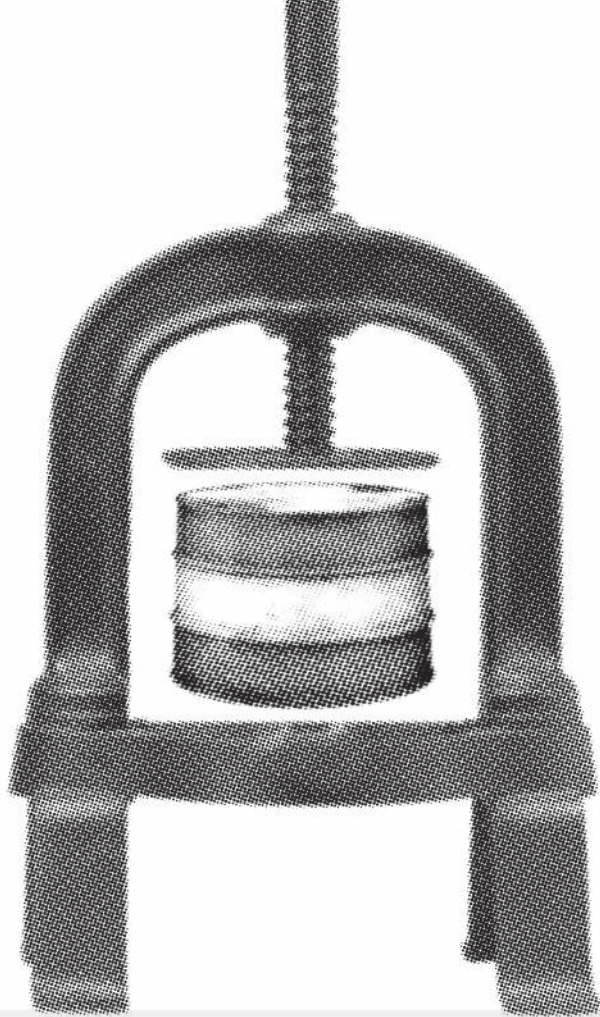
از جمله جیره بندی،

کارت خرید غذا و

پرداخت نقدی پول

●●●





●●● توجیه مردم  
نسبت به این نکته  
که بودجه پس انداز  
شده برای اجرای این  
برنامه، واقعاً ضروری  
است، یکی از اجزای  
اصلی فرآیند اصلاح و  
تغییرات است ●●●

از پس اندازها وجود داشته باشد، (متأسفانه) یارانه سوخت ممکن است یک سیاست دومین-بهترین باشد. در این شرایط، اصلاح و بهبود حکمرانی باید به عنوان مهم ترین اقدام اولیه باشد.

#### استفاده از امنیت موجود

در عمل، جبران خانواده های فقیر به این بستگی دارد که آیا یک امنیت اجتماعی مؤثر وجود دارد یا نه، اگر وجود داشته باشد بخشی از بودجه پس انداز شده می تواند برای گسترش برنامه استفاده شود. برنامه ای که به خوبی طراحی شده باشد، در حالی که پوشش بیمه ای مناسبی برای خانوارهای فقیر فراهم می کند، می تواند از انحراف تصمیمات اقتصادی نیز جلوگیری کند. نشت (انتقال) به خانوارهای با درآمد بالا را هم حداقل می کند. لذا در غیاب امنیت اجتماعی، یک راهکار خاص برای حمایت در کوتاه مدت به ویژگی های هر کشور بستگی دارد. دولت می تواند برخی هزینه ها را برای حمایت از خانوارهای فقیر در برابر اثرات قیمتی سریعاً انجام دهد.

فراگیر معرفی شده است؛ از جمله جیره بندی، کارت خرید غذا و پرداخت نقدی پول. در غنا یارانه پالایشگاه و توزیع کنندگان برای جبران قیمت های زیر فرمول حدود ۲/۲ درصد تولید ناخالص داخلی است. درآمد مالیاتی ناشی از محصولات سوختی نیز ۴ درصد تولید ناخالص داخلی است.

#### راهکارهای جایگزین

اگر چه سهم به نسبت کوچکی از یارانه سوخت به خانوارهای کم درآمد تعلق می گیرد، اما مسئله هنوز باقی مانده این است که این خانوارها می توانند کاهش پایدار در درآمدهای واقعی را به عنوان نتیجه انزوای طلبی شان بپذیرند. یک مسئله مهم، شناسایی کاربردهای مناسب تر برای بودجه ذخیره شده از یارانه های سوخت است.

توجیه مردم نسبت به این نکته که بودجه پس انداز شده برای اجرای این برنامه، واقعاً ضروری است، یکی از اجزای اصلی فرآیند اصلاح و تغییرات است. افزون بر این، اگر احتمال هدر رفتن حتی بخش کوچکی

●●● در غنا که

سیستم امنیت

مشخص وجود

نداشت، دولت افزایش

قیمت سوخت را

با تقبل یک سری

هزینه‌ها اجرا کرد.

به‌طور مثال پرداخت

برای ثبت نام در

مدرسه حذف شد.

هزینه‌هایی در جهت

مراقبت‌های سلامتی و

پزشکی در فقیرترین

مناطق پرداخت شد

و سرمایه‌گذاری در

سیستم حمل و نقل

انبوه گسترش یافت

●●●

اجتماعی(تعیین واجد شرایط بودن به وسیله نقش آفرینان اجتماعی مانند معلمان یا رهبران اجتماع که آگاهی بهتری نسبت به رفاه اقتصادی خانوارها دارند). تجربه برخی کشورهای در حال توسعه نشان می‌دهد که این رویکردها می‌تواند مؤثر باشد.

تغییر سطح و ساختار قیمت‌های برق، می‌تواند موجب حمایت از برخی خانواده‌های فقیر در مقابل افزایش قیمت شود. در برخی کشورها از مصرف‌کنندگانی که مصرفی در سطح کمتر از حد تعیین شده دارند، مبلغ کمتری دریافت می‌شود. این امر حد آستانه مصرف را کمتر و یا در سطح مصرف خانوارهای فقیر تعیین می‌کند و این خود باعث دستیابی بهتر به اهداف مورد نظر می‌شود. این یارانه توسط خانواده‌های با درآمد بالا و تعیین جریمه مصرف بالا برگشت داده می‌شود.

انحراف‌های قیمت‌های نسبی باید به منظور جلوگیری از جان‌نشینی نامناسب و نامطلوب بین سوخت‌ها برطرف شود. بهبود حمایت‌های اجتماعی تنها یکی از چندین موقعیتی است که مخارج دولت می‌تواند بهره‌ور و مطلوب باشد. به‌طور کلی افزایش مخارج روی تغذیه، بهداشت و سلامتی و آموزش در کشورهای در حال توسعه جزء اولین اقدام‌های لازم است. دیگر زمینه‌ها شامل گسترش و توسعه شبکه الکتریسته و شبکه جاده‌ای در مناطق روستایی است. یک چنین سرمایه‌گذاری‌هایی برای گروه‌های با درآمد پایین‌تر مناسب است، افرادی که نرخ‌های دسترسی و استفاده‌شان به نسبت پایین است. منفعت نهایی این هزینه‌ها بسیار زیاد است.

در بلندمدت بهترین راه برای اجتناب از هدر رفتن هزینه‌های دولت به دلیل هدف‌گذاری‌های نامناسب و نیز انحرافات یارانه‌های سوخت، جدا کردن سیستم قیمت‌گذاری از فشارهای سیاسی است.

### حذف سوبسیدهای انرژی در بازار الکتریسیته کالیفرنیا<sup>۱۶</sup>

کاهش هزینه‌ها، بهبود خدمات مشتریان و رقابت

16 Alexander Ritschel, Greg P. Smestad, Energy subsidies in California's electricity market deregulation, International Environmental Policy Program, Monterey Institute of International Studies, Monterey, CA 93940, USA.

### پرداخت هزینه برای آموزش و بهداشت در فقیرترین مناطق شهری و روستایی

این برنامه‌ها نه تنها از درآمد حقیقی خانواده‌ها حمایت می‌کند، بلکه باعث توسعه و گسترش پایه دارایی‌های مالی و حتی جنبه‌های انسانی خانواده‌های فقیر می‌شود، حتی پرداخت‌های اضافی برای برنامه‌های اجتماعی غیررسمی که از طریق شبکه‌های ارتباطی، مذاهب و یا سازمان‌های مردم نهاد<sup>۱۵</sup> دریافت می‌شود.

در بولیوی تا زمانی که برنامه‌های امنیتی مشخص نداشتند، توزیع گاز مایع از طریق سازمان‌های ارتباطی و مذهبی ممکن بود باعث کاهش اثرات بر افراد فقیر شود. یک سیستم امنیتی خوب طراحی شده، می‌تواند از نتایج و ساختارهای بد ناشی از اجرای طرح اصلاحات جلوگیری کند.

در غنا که سیستم امنیت مشخص وجود نداشت، دولت افزایش قیمت سوخت را با تقبل یک سری هزینه‌ها اجرا کرد. به‌طور مثال پرداخت برای ثبت نام در مدرسه حذف شد. هزینه‌هایی در جهت مراقبت‌های سلامتی و پزشکی در فقیرترین مناطق پرداخت شد و سرمایه‌گذاری در سیستم حمل و نقل انبوه گسترش یافت.

در اردن حداقل دستمزد افزایش یافت و پاداش‌هایی برای کارمندان کم درآمد دولت در نظر گرفته شد. بعد از افزایش قیمت در سال ۲۰۰۶ پرداخت‌های انتقال مستقیم در نظر گرفتند و هدف‌گذاری وجوه کمک‌های ملی را بهبود بخشیدند. در رابطه با یارانه سوخت، هدف‌گذاری هزینه‌های عمومی با استفاده از ریز اطلاعات مربوط به ویژگی‌های خانوارهای فقیر می‌تواند تا حدود زیادی انتقال کمک به خانوارهای با درآمد بالا را کاهش دهد. به‌عنوان مثال هدف‌گذاری جغرافیایی(تمرکز هزینه‌های اجتماعی در خانوارهای فقیرترین مناطق) می‌تواند به سهم بالای منفعت آن‌ها منجر شود البته این مسئله شامل خانوارهای فقیر سایر مناطق نمی‌شود و تا زمانی که نرخ فقر در این مناطق پایین‌تر است، نیازمند روش‌های هدف‌گذاری مناسب‌تری است، روش‌هایی مانند(واجد شرایط بودن بر پایه درآمد و یا درآمد پیش‌بینی شده بر مبنای ویژگی‌های اقتصادی- اجتماعی خانوار) و یا اهداف

15. NGO





●●● حذف یارانه‌ها

به صورت یکجا کار

مشکلی است و

همچنین باید شرایط

عمومی کشورها و

سپس استراتژی مورد

نیاز برای آن‌ها در نظر

گرفته شود ●●●

محیطی دانست زیرا که این انرژی‌ها مورد حمایت کافی قرار نمی‌گیرند. همچنین باعث افزایش اعتبار سیستم الکتریسیته هستند، از طرفی انرژی مورد نیاز گروه‌های با درآمد پایین را فراهم می‌نمایند.

### اثرات منفی سوبسیدهای انرژی

سوبسیدهای انرژی کسری بودجه دولت را اضافه کرده و سرمایه‌های دولتی را از برنامه‌های با سودهای بالا به سمت جامعه منحرف می‌کند. هزینه‌های بهره‌وری اقتصادی را افزایش می‌دهند چون منابعی که برای گرفتن منافع سوبسیدها اختصاص داده شده بیش از سود دهی بازار است. بسیاری از سوبسیدهای انرژی برای طبیعت مضر هستند زیرا که آن‌ها تکنولوژی‌های آلوده‌تر را حمایت می‌کنند. فقط ۹ میلیارد دلار سالیانه برای تکنولوژی‌های انرژی‌های تجدید شنی اختصاص داده می‌شوند در حالیکه برای تکنولوژی‌های انرژی‌های تجدید ناپذیر این رقم به ۱۵۱ میلیارد دلار می‌رسد.

### درس‌های عملی از غنا، فرانسه و سنگال،

#### استراتژی‌هایی برای سوبسیدهای سوخت

حذف یارانه‌ها به صورت یکجا کار مشکلی است و همچنین باید شرایط عمومی کشورها و سپس استراتژی مورد نیاز برای آن‌ها در نظر گرفته شود. شش استراتژی مهم در سیاست حذف یارانه‌ها به شرح زیر است:

الف. تحقیق: تحقیقات اولیه برای تعیین نمودن چگونگی سودها و هزینه‌ها و تخمین زدن اثرات حذف یارانه‌های مستقیم و غیرمستقیم برای استراتژی جامع بهسازی مورد نیاز است. در بعضی از موارد اگر تحقیقات توسط نهادهای مستقل و سازمان‌های بین‌المللی هدایت شوند، نتایج مطلوب به دست خواهد آمد و این خود موقعیتی برای شناسایی کار گزارها می‌باشد.

ب. تعیین پارامترها و موارد بازسازی: یارانه‌های سوخت‌های فسیلی به دلایل بسیاری از قبیل تغییرات آب و هوایی و افزایش کارایی انرژی و امنیت، کاهش هزینه‌ها، همراهی با توافقی‌های بین‌المللی از قبیل سازمان تجارت جهانی،

بالاتر اهدافی بودند که در حذف و هدفمندسازی بازار الکتریسیته کالیفرنیا دنبال می‌شدند. علاوه بر عدم دستیابی به این اهداف، سوبسیدهای مختلف دیگر انرژی نیز در این برنامه ارائه شد. در برنامه حذف یارانه صاحبان سرمایه اجازه انتقال کامل هزینه تهیه انرژی را به مشتریان نداشتند و از این رو با مشکل مالی جدی برخورد کردند. از طرفی دادن سوبسید باعث پنهان ماندن قیمت واقعی برای مصرف‌کننده می‌شود و عدم صرفه‌جویی در انرژی را تشویق می‌کند.

خرید نیرو توسط دولت کالیفرنیا، ایست رقابت فعالان در سطح خرد، استفاده غیر کارا از مبالغ و هزینه‌های استاندارد را می‌توان از عوامل انحراف در سوبسیدهای انرژی دانست. دخالت‌های دولت تأثیرات بحران انرژی را از مصرف‌کنندگان الکتریسیته جدا نمود و ساختار موجود بازار را برای خروج از سوخت‌های فسیلی فراهم کرد. اما در کل با شکست مواجه شد. زیرا شکست برنامه حذف یارانه‌ها در کالیفرنیا شبیه به آنچه در کشورهای توسعه یافته رخ می‌داد نبود، بلکه مشکل مراحل بازسازی بود که خود منجر به سوبسیدهای اضافی انرژی به جای حذف سوبسیدها در بازار الکتریسیته شد.

### سوبسید انرژی

سوبسید انرژی به عنوان هر اقدام دولتی در تحت تأثیر قرار دادن نتایج بازار انرژی چه با مشوق‌های مالی، پرداخت یارانه، تحقیق و توسعه یا سرمایه‌گذاری عمومی تعریف می‌شود. سوبسیدها به دو دسته سوبسیدهای مصرف و تولید تقسیم می‌شوند. سوبسیدهای تولید انرژی قیمت‌های مربوط به تولیدکننده را افزایش می‌دهد در حالیکه سوبسیدهای مصرف قیمت‌های پرداخت شده توسط مصرف‌کننده را کاهش می‌دهد، با کنترل‌های قیمتی قیمت‌های انرژی زیر، هزینه کل آن‌ها بسته می‌شود. در کشورهای پیشرفته سوبسیدهای انرژی برای حمایت کردن تولیدکننده استفاده می‌شود. از اثرات مثبت سوبسیدهای انرژی می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

محركی برای گسترش انرژی‌های با سودهای

## ●●● دولت غنا

به منظور حمایت

و جبران افزایش

انرژی برای افراد فقیر

تسهیلاتی در نظر

گرفت که شامل: حذف

هزینه ثبت نام برای

مدارس در مقاطع

اول و دوم، افزایش

تعداد اتوبوس‌های

عمومی، در نظر گرفتن

سرمایه‌های اضافی

برای سلامت نواحی

فقیرنشین، افزایش

دستمزد روزانه

و شروع برنامه‌ها

برای کمک کردن

برق‌رسانی به نواحی

شهری و خرید وسایل

لازم برای کارگران



قیمت‌های سوخت ۹۱ درصد افزایش یافت. تی.آر.<sup>۱۷</sup> دچار بدهی سنگینی از بابت پوشش هزینه‌ها شد. برای افراد فقیر سوخت برای روشنایی و طبخ در نظر گرفته شد، اما در اواخر سال ۲۰۰۲ با افزایش قیمت جهانی نفت مکانیزم قیمت اتوماتیک به‌طور کامل فرو ریخته و بدهی تی.آر. نیز افزایش یافت.

در ژانویه ۲۰۰۳ دوباره دولت غنا شروع به تلاشی دوباره کرد و سوبسیدهایی برای افراد فقیر در نظر گرفت زیرا درآمدهای واقعی با کاهش روبه رو شد. تفاوت‌های فاحشی در اعمال سیاست وجود داشت و طرح به خاطر ترس اجتماعی و سیاسی در موقع انتخابات در سال ۲۰۰۳ به حالت تعویق درآمد.

سخنرانی‌های ریاست جمهوری و وزیران دارایی در ارتباط با حذف یارانه‌ها از برنامه‌های اجتماعی اعمال توسط دولت می‌باشد. دولت در این مرحله، مدیریت را به مسئولین امور سوخت فسیلی سپرد. هدف بر این بود که دولت از مراحل حساس سیاسی تعیین قیمت جدا شود. دولت غنا به منظور حمایت و جبران افزایش انرژی برای افراد فقیر تسهیلاتی در نظر گرفت که شامل: حذف هزینه ثبت نام برای مدارس در مقاطع اول و دوم، افزایش تعداد اتوبوس‌های عمومی، در نظر گرفتن سرمایه‌های اضافی برای سلامت نواحی فقیرنشین، افزایش دستمزد روزانه و شروع برنامه‌ها برای کمک کردن برق‌رسانی به نواحی شهری و خرید وسایل لازم برای کارگران.

در سال ۲۰۰۵ با اعمال سیاست‌های مناسب، بهسازی با موفقیت انجام شد. مشکل دیگر احتکار عرضه‌کنندگان در هنگام افزایش قیمت بود، که به‌عنوان مشکلی پیش‌بینی نشده در پیش روی دولت قرار گرفت.

دولت غنا دادن سوبسیدهای جانبی نفت سفید و گاز مایع را به‌عنوان جریانی محدود در استراتژی بهسازی انتخاب کرد. سوبسید سوخت‌های مایع می‌توانست منجر به اختلاس شود زیرا که گروه‌های نامشخصی به سوخت دست داشته و آن را با سوخت‌های وسایل نقلیه‌شان مخلوط می‌کردند. مشکل اصلی کمبود تعهد و حمایت

بایستی بهسازی شود.

ج. تعیین سیاست بهسازی منطقی (منسجم): در ابتدا بایستی زمان اعمال چارچوب مشخص شود و سیاست‌های جامع بایستی اثرات ثانویه مانند کاهش رفاه از افراد کم درآمد، برنامه‌های مربوط به بازسازی صنایع و استراتژی‌های بلند مدت برای متنوع ساختن عرضه انرژی را شامل شود.

چ. پیاده‌سازی: انتخاب استراتژی و روش اجرای مناسب متناسب با شرایط منطقه مورد نظر.

ه. دیده‌بانی، ارزیابی و تطبیق: با پیگیری سیاست‌ها و تمرکز بر نتایج مطلوب آن‌ها می‌توان به اهداف اولیه دست یافت.

ی. برنامه‌های پیش‌رو: مسئله اصلی بهسازی موفق، جلوگیری از برگشت به عقب می‌باشد و این با گرفتن تصمیمات قیمتی به‌عنوان سامانه‌ای مستقل و اتوماتیک مطابق با قیمت‌های جهانی، فشار را کاهش داده و احتمال برگشت به قبل را ضعیف می‌سازد.

اهداف بهسازی: کاهش مخارج مالی، بهبود کارایی انرژی، کاهش آلودگی‌های شهری و ذرات گازهای گلخانه‌ای می‌باشد.

تأکید بسیار زیاد بر روی شرایط کشورها و انواع سوبسیدهای پرداختی می‌باشد و بیان می‌کند که هر کشوری براساس شرایط حاکم بر آن می‌تواند سیاست‌های مربوط به بهسازی را تعیین کند.

در سپتامبر ۲۰۰۹ کشورهای عضو گروه ۲۰ برای بهبود کارایی انرژی و امنیت، سوبسیدهای سوخت‌های فسیلی را حذف کردند و به جای آن سرمایه‌گذاری در منابع انرژی پاک را جایگزین نمودند و در نوامبر ۲۰۰۹ ۱۲ کشور دیگر از آپک به آن‌ها پیوستند. قیمت‌های بالای نفت در ۲۰۰۷ و ۲۰۰۸ در بسیاری از کشورها که در حال حذف یارانه‌ها از بازارهای سوختشان بودند؛ مانند غنا باعث برگشت سیاست‌ها شد.

در فوریه ۲۰۰۱ دولت غنا تلاش برای آزاد کردن قیمت‌های سوخت را به‌عنوان قسمتی از برنامه تجهیزاتی رشد و کاهش فقر IMF آغاز کرد. در چین با معرفی مکانیزم اتوماتیک تعیین قیمت،

## ●●● تحقیقات نشان

می‌دهد که حمایت از

افراد فقیر به صورت

انتقال رفاه خالص

اجتماعی مؤثرتر از

سوبسیدهای جانبی

می‌باشد. برنامه انتقال

مناسب، از انحراف در

تصمیمات اقتصادی

جلوگیری می‌کند

و پوشش گسترده

خانوارهای فقیر و

حداقل نشستی به

درآمدهای بالا را نیز

حمایت می‌نماید ●●●

سیاسی دولت در ادامه بهسازی معرفی شد. اولیای امور سوخت ملی در ظاهر مستقل از دولت بودند ولی دخالت‌های دولت در قیمت‌های سوخت ۲۰۰۸ دیده می‌شد.

### درس‌های آموخته شده

سیاست‌های به کارگرفته شده برای حذف یارانه‌ها به‌طور موقت و نسبی موفق بودند. شواهد نشان می‌دهد که دولت‌ها تمایل به مداخله در قیمت‌های سوخت را به دلایل سیاسی دارند. دستیابی به قیمت به‌طور کامل کار دشواری است و دولت‌ها همیشه توانایی از بین بردن قوانین و تصمیمات گرفته شده را دارا می‌باشند. تجربه فرانسه در زمینه بهسازی زغال سنگ در طی ۴۱ سال نیز این را نشان می‌دهد. البته این تغییر طولانی مدت نیز مشکلاتی به همراه داشت. در لهستان نیز بهسازی این صنعت سال‌های زیادی طول کشید و مقادیر هنگفتی هزینه در بر داشت.

مطالعات آی.اف.ام. نشان می‌دهد که معافیت مالیاتی سنگال برای نفت سفید افراد فقیر را بیش از سوبسید گاز مایع بهره‌مند ساخته است. خانوارهای فقیر به ویژه کسانی که در نواحی روستایی زندگی می‌کردند از زغال چوب برای پخت غذا و از نفت سفید برای روشنایی استفاده می‌نمودند. قاچاق سوبسیدهای گاز مایع از سنگال به کشورهای همسایه منجر به نشت سودهای سوبسیدها به گیرندگان غیر هدف شد.

از طرفی ارتباطات با مردم می‌تواند مخالفت‌ها و آشوب‌ها را کاهش دهد به‌عنوان نمونه می‌توان بهسازی غنا در سال ۲۰۰۵ را بیان کرد، با اعلام شفاف از طریق رسانه‌های جمعی مانند رادیو، مصاحبه و تبلیغات روزنامه‌ها و بیان اینکه بایستی سرمایه‌های مربوط به سوبسیدها صرف امور اجتماعی شود پذیرش عموم را آسان‌تر ساخت.

در بحث تحقیقات، تحقیقات اولیه برای تعیین نمودن سوبسیدها چگونگی تعیین هزینه‌ها و نحوه توزیع سودها در جامعه و تخمین اثرات مستقیم و غیرمستقیم، حذف یارانه‌ها و احتمال موفقیت بایستی به‌طور کامل درک شود.

تحقیقات اولیه برای تعیین نمودن سوبسیدها

چگونگی تعیین هزینه‌ها، نحوه توزیع سودها در جامعه و تخمین زدن اثرات مستقیم و غیر مستقیم، حذف یارانه‌ها و احتمال موفقیت را نشان می‌دهد.

گسترش موارد مطرح در حذف یارانه‌ها می‌تواند کمک بزرگی به تمرکز بر روی اولویت‌های اولیه و مجهز نمودن توسعه سیاست‌های حمایتی مناسب باشد. موارد مطرح برای حذف می‌تواند شامل ملاحظات داخلی مانند کاهش مخارج مالی یا اجبارات تحت توافق‌های بین‌المللی مانند سازمان تجارت جهانی<sup>۱۸</sup> باشد. موارد ذکر شده بلندمدت و کوتاه‌مدت می‌باشند. مورد کوتاه‌مدت می‌تواند کاهش مخارج مالی در حالیکه مورد بلندمدت افزایش کارایی مصرف انرژی باشد.

راهکارهایی در زمینه حذف سریع یارانه وجود دارد: از جمله تجربه یمن، در جولای ۲۰۰۵ قیمت سوخت افزایش یافت و موجبات تحریکات شدیدی را به وجود آورد به گونه‌ای که ۲۲ نفر کشته و تعداد زیادی زخمی شدند، البته این مورد غیر مرسوم و معمول می‌باشد. باید توجه داشت که اگر پیش‌بینی چنین عکس‌العمل‌هایی وجود دارد، سیاست‌های بلندمدت بهتر جوابگو می‌باشد.

حذف سوبسید می‌تواند مبتنی بر دو مدل باشد: به‌صورت تدریجی و بدون جبران، یا به‌صورت یک دفعه‌ای برای افزایش سود و به دور از عکس‌العمل شدید. البته حالت تدریجی می‌تواند همراه با جبران باشد به طوری که سیاست تدریجی پرداخت نقدی معین و جایگزین شود. مثل عملکرد فرانسه در بخش معدن-زغال سنگ.

اگر مراحل زمان حذف به طول انجامد باعث می‌شود گیرندگان خود را با سیاست‌های جدید تطبیق دهند، اما موقعیت‌های بیشتری برای جلوگیری و به تعویق انداختن حذف پیدا می‌شود. دولت غنا مؤسسه‌ای را به منظور وضع مالیات حذف یارانه برای نشان دادن شفافیت در عملکرد خود تأسیس نمود به گونه‌ای که سرمایه‌های سوبسید حاصل از پرداخت‌کنندگان مالیات اندازه‌گیری و سپس با اختصاص و توزیع مجدد آن‌ها به افراد فقیر می‌رسد. حمایت‌های عمومی باعث شد که افراد مؤثر بودن مخارج مصرف شده به‌صورت عمومی را نسبت



## ●●● هدف اولیه

دولت برزیل در پرداخت یارانه، ترقی و پیشرفت صنعتی شدن بود. تجربه آن‌ها در دهه ۸۰ هنوز هم نشان می‌دهد که سیاست یارانه برخلاف این هدف عمل کرد، در حالی که پرداخت یارانه در کوتاه مدت ممکن است باعث تحریک اقتصادی شود و به توزیع مجدد درآمد کمک کند، دخالت دولت در بخش انرژی در بلندمدت می‌تواند پرهزینه باشد ●●●

محصولاتی که یارانه آن‌ها حذف شد به‌طور عموم به‌وسیله طبقات ضعیف (از نظر سیاسی) استفاده می‌شد. درحالی‌که تولیداتی که از نظر سیاسی حذف یارانه آن‌ها مشکل ساز بوده است، در مراحل بعدی مشمول حذف یارانه شدند (محصولاتی مانند سوخت‌های مایع که توسط صنعت و حمل و نقل استفاده می‌شد. آزادسازی موجب به وجود آمدن چندین شرکت تولید کننده نفت، جهت کشف و تولید در برزیل شد. تغییرات ایجاد شده موجب افزایش جریان درآمدهای نفتی به سمت دولت شد. مقاومت زیادی در برابر تغییرات و اصلاحات وجود داشت. این مقاومت به دلیل پراخت چند دهه یارانه ایجاد شد. همچنین این اصلاحات توسط مخالفان سیاسی که این افزایش قیمت انرژی را مانعی در جهت رشد صنعتی می‌دانستند، مورد انتقاد شدید قرار گرفت.

افراد فقیر نیز تحت تأثیر قرار گرفتند: با افزایش ۱۷ درصدی قیمت گاز مایع مواجه شدند که این باعث کاهش ۵ درصدی استفاده خانواده‌ها از گاز مایع شد. آزادسازی انجام شد و این باعث قطع رابطه تجاری بین شرکت‌های انرژی و تأمین‌کنندگان تجهیزات و خدمات آن‌ها شد. بسیاری از این تأمین‌کنندگان قادر به رقابت با تأمین‌کنندگان خارجی شرکت‌های انرژی برزیلی در یک بازار بازتر نبودند. در سال ۲۰۰۲ دولت به منظور حمایت از خانواده‌های کم درآمد یارانه‌ای را معرفی کرد که در آن به هر خانواده در هر ماه مبلغ ۲/۳۸ دلار پرداخت می‌شد، این تنها برای خانواده‌هایی بود که درآمد ماهیانه‌ای بیشتر از نصف حداقل دستمزد را نداشتند. هدف اولیه دولت برزیل در پرداخت یارانه، ترقی و پیشرفت صنعتی شدن بود. تجربه آن‌ها در دهه ۸۰ هنوز هم نشان می‌دهد که سیاست یارانه برخلاف این هدف عمل کرد، در حالی که پرداخت یارانه در کوتاه مدت ممکن است باعث تحریک اقتصادی شود و به توزیع مجدد درآمد کمک کند، دخالت دولت در بخش انرژی در بلندمدت می‌تواند پرهزینه باشد. آن‌ها مانع به دست آوردن فواید حاصل از آزادسازی بازارهای انرژی و حفظ رقابت بین‌المللی می‌شوند. همچنان که کشور برزیل در حال حرکت به سمت صنعتی شدن و ترقی در این مسیر بود، پرداخت یارانه

به مخارج حذف شده مشاهده و لمس کنند. تحقیقات نشان می‌دهد که حمایت از افراد فقیر به‌صورت انتقال رفاه خالص اجتماعی مؤثرتر از سوبسیدهای جانبی می‌باشد. برنامه انتقال مناسب، از انحراف در تصمیمات اقتصادی جلوگیری می‌کند و پوشش گسترده خانوارهای فقیر و حداقل نشستی به درآمدهای بالا را نیز حمایت می‌نماید. البته یکی از این برنامه‌ها یعنی انتقال وجه شرطی برای خانواده‌های فقیر باید به‌طور مؤثری صرف بهبود رفاه خانواده شود و بایستی سرمایه‌ها صرف مخارج بر سلامت یا آموزش گردد. این برنامه‌ها در برزیل، مکزیک، کلمبیا و سنگال به‌طور موفق استفاده شده‌اند.

گسترش سوبسید انرژی‌های مختلف اثرات حذف را کاهش می‌دهد. به‌طوری‌که اگر زغال سنگ ارزان‌ترین منبع انرژی باشد، کشورهای ثروتمند می‌توانند الکتریسیته را از نیروهای هسته‌ای، خورشیدی، بادی و غیره تأمین نمایند. کشورهای با منافع هیدرولوژیکی می‌توانند نیروی هیدرولوژی را افزایش دهند و کشورهای با منابع گاز طبیعی بایستی استفاده کردن از گاز طبیعی برای تولید الکتریسیته قبل از ورود زغال سنگ را انتخاب کنند. عملکرد مؤثر استر انرژی حذف سخت است و تلاش‌های مستمری نیاز دارد. البته وابستگی به شرایط موجود در بستر اقتصادی و شرایط بین‌المللی نیز بسیار حائز اهمیت هستند، به‌طوری‌که دیده شده غنا و سنگال تلاش‌های چند باره‌ای به منظور کاهش دادن سوبسید سوخت انجام دادند و در کشور فرانسه یک دوره طولانی مدت به طول انجامید.

## درس‌های آموخته شده از سیاست حذف یارانه‌های کشور برزیل<sup>۱۹</sup>

در برزیل یارانه‌ها به شکل تأمین مالی برای تولید انرژی و زیرساخت‌های لازم پرداخت می‌شدند. لذا حذف یارانه‌ها با دستورات سیاستی همراه شد. اولین

19. Adilson de Oliveira, Lessons Learned from Brazil's Experience with Fossil-Fuel Subsidies and their Reform, Produced with the support of the Global Subsidies Initiative(GSI) of the International Institute for Sustainable Development(IISD) Geneva, Switzerland, June 2010.

●●● همچنان که کشور برزیل در حال حرکت به سمت صنعتی شدن و ترقی در این مسیر بود، پرداخت یارانه باعث کاهش سرمایه‌گذاری و رقابت در بخش انرژی شد. کارآیی انرژی کاهش یافت و علامت‌های مصرف‌کنندگان را منحرف کرد. برخی سیاست‌های یارانه‌ای موجب بهبود برابری اقتصادی شد. این مزایا منحصر به گروه‌های خاصی بود در حالی که عدم مزیت‌ها سراسری بود.

هم‌اکنون برزیل به یک تولیدکننده عمده نفت تبدیل شده است. اما یارانه‌ها هنوز تغییر نکرده است. استفاده‌کنندگان جدید یارانه همان اثراتی را دارند که وقتی برزیل واردکننده عمده نفت بود: تشویق اسراف (مصرف بیش از حد و هز دادن آن)، انحراف علائم برای مصرف‌کنندگان دلسردی در سرمایه‌گذاری‌های زیرساختی انرژی و - اگر اصلاح نمی‌شد- به یک بار مالی عظیم منجر می‌شود، در زمانی که دولت نمی‌تواند قیمت را پایین نگه دارد و مصرف‌کنندگان خواستار ادامه یارانه‌ها هستند.

تجربه برزیل نشان می‌دهد که انحرافات ایجاد شده به وسیله یارانه به‌طور حتم دولت‌های آینده را تحت تأثیر قرار می‌دهد. هنوز هم کم شدن منابع نفتی می‌تواند فرصتی را برای افزایش درآمدهای مالی جهت حمایت از سایت‌های اجتماعی، محیطی، منطقه‌ای و صنعتی فراهم کند.

**جامائیکا، مکزیک، ایالات متحده، کاهش هزینه‌های مالی یارانه‌ها**

در سال ۱۹۸۴ جامائیکا کارت‌های خرید غذا را برای گروه‌های اجتماعی عرضه کرد. برنامه کارت‌های خرید غذا در مقایسه با برنامه یارانه فراگیر و عمومی دارای وضعیت مطلوب‌تر و هدفمندتری بود. ۲۰ درصد فقیرترین افراد جامعه ۳۱ درصد از منابع این سیاست را دریافت می‌کردند، که در مقایسه با ۱۴ درصد سیاست یارانه عمومی و فراگیر بیشتر است. تمام افرادی که مشمول

برنامه‌های تأمین اجتماعی بودند واجد شرایط دریافت کارت‌های خرید غذا بودند. مکزیک یارانه‌های عمومی و فراگیر غذایی خود را که غالباً در مناطق شهری بود با کارت‌های غذا جایگزین کرد. این برنامه با هدف کاهش هزینه‌های مالی دولت انجام شد. در یک بسته سیاستی برای اصلاحات مالی و کشاورزی، مکزیک مخارج یارانه‌ای روی کالاهای مصرفی مواد غذایی را از ۱/۲ درصد تولید ناخالص داخلی در ۱۹۸۳ به کمتر از ۰/۵ درصد در ۱۹۹۱ رساند و هم‌زمان این مخارج را برای شهرهای کوچک و با درآمد کمتر توسعه داد. معیار تعیین واجدین شرایط سطح درمقایسه با حداقل دستمزد بود. مطابق با این برنامه که در سال ۱۹۹۱ شروع شد مصرف‌کنندگانی که واجد شرایط دریافت کالا بودند با استفاده از کارت‌هایی که به آن‌ها داده می‌شد روزانه جیره غذایی دریافت می‌کردند (نان تورتیلاس).

در ایالات متحده نیز که کمک‌های غذایی و برنامه‌های توزیعی غذا در دهه ۱۹۳۰ به اجرا درآمد، سیستم توزیع یارانه‌ها دستخوش اصلاح بوده است. در دهه ۱۹۸۰ برنامه آزمایشی در برخی از انجمن‌هایی که در آن کارت‌های کاغذی با روش پرداخت نقدی یارانه‌ها جایگزین شده بود به اجرا درآمد. این تغییر روش بدین خاطر بود تا مراد ۲۰ میان استفاده از روش مبتنی بر کارت و مبتنی بر پرداخت نقدی مورد ارزیابی قرار گیرد. سیستم نقدی برای دولت هزینه کمتری داشت و کاهش بالقوه‌ای را در مخارج مواد غذایی خانوارها ایجاد کرد. با این توصیفات هنوز تصمیمی در مورد نقدی کردن یارانه‌ها صورت نگرفته است.

# کودکان و آرزوهای شغلی

فاطمه سمیعی / علیرضا صادقیان

دانشجوی دکتری مشاوره مسیر شغلی / کارشناس ارشد مدیریت صنعتی

## مقدمه

واقع بینانه نباشد؛ ایده‌آل می‌گردد. یعنی، افراد بدون توجه به داشته‌ها و امکانات خود، چیزی را آرزو می‌کنند. مثلاً، دانش‌آموزی که استعداد ریاضی ندارد و نمرات او در این درس کم می‌باشد؛ آرزو می‌کند که در آینده یک «ریاضیدان» شود. این دانش‌آموز یک آرزوی ایده‌آل دارد. آرزویی که از واقعیت به دور است.

آرزوها در زمینه‌های مختلف مانند تحصیل، خانواده، سیاست، فرهنگ و شغل وجود دارند. آرزوهای مسیر شغلی، اهدافی در زمینه اشتغال هستند که باعث می‌شوند افراد فعالیت‌های خود را به سمت آن‌ها جهت بدهند (جانسون<sup>۱</sup>، ۱۹۹۵، به نقل از براون و لنت<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵). به عبارت دیگر، دانش‌آموزی که دوست دارد در آینده

دوست داری در آینده چه کاره شوی؟ این سؤالی است که همیشه کودکان با آن مواجه بوده‌اند. آیا پاسخ به این سؤال می‌تواند بیانگر شغلی باشد که فرد در سال‌های آتی به آن می‌پردازد؟ آیا آرزوهای آدمی روزی به تحقق خواهد پیوست؟ پاسخ به این سؤال‌ها مثبت است. پژوهشگران به این نتیجه رسیده‌اند که انسان‌ها می‌توانند به آرزوهای خود به‌خصوص آرزوهای شغلی‌شان دست یابند. آنچه امروز ما انجام می‌دهیم؛ متأثر از آرزوهای دوران کودکی ماست.

بر اساس فرهنگ معین (۱۳۸۴، ص ۵۰) آرزو به معنی اشتیاق، انتظار و هدف می‌باشد. آرزوها می‌توانند واقع‌بینانه یا ایده‌آل باشند. آرزوهای واقع‌بینانه، آن دسته از آرزوهایی هستند که فرد با آگاهی از موانع، امکانات و فرصت‌های خود آن را شکل می‌دهد. یعنی می‌داند که با امکانات موجود، می‌تواند به آن آرزو برسد یا خیر؟ اگر آرزویی

1. Career aspiration
2. Johnson
3. Brown, S. D. & Lent, R. W.







## ●●● شغلی را که

بچه‌ها آرزو می‌کنند،

تصادفی و اتفاقی

نیست؛ بلکه آرزوی

شغلی، یک فعالیت

شناختی است. یعنی،

کودکان و نوجوانان در

ذهن‌شان، یک نقشه

شناختی دو یا سه بعدی

را رسم کرده و براساس

آن شغلی را انتخاب

می‌کنند ●●●



«ستاره‌شناس» شود؛ سعی

می‌کند همه فعالیت‌های خود از جمله

درس خواندن، انتخاب رشته، تفریح، مطالعه و حتی تماشای فیلم‌های سرگرم‌کننده‌اش را به سمت رسیدن به این آرزوی شغلی شکل دهد.

لیندا اس. گاتفردسون<sup>۴</sup> (۱۹۸۱) از جمله دانشمندانی است که بر روی آرزوهای مسیر شغلی تحقیق و پژوهش نموده است. او معتقد است انتخاب شغل از دوران کودکی آغاز می‌شود. با این تفکر، وی نظریه آرزوهای مسیر شغلی را ارائه داد. طبق این نظریه کودکان از همان سنین کودکی در پی انتخاب شغل آینده‌شان هستند. ولی آنچه مهم است این است که انتخاب شغل آن‌ها به صورت ذهنی انجام می‌شود. یعنی، آن‌ها شغلی را که انتخاب می‌کنند؛ به شکل آرزو بیان می‌نمایند.

شغلی را که بچه‌ها آرزو می‌کنند، تصادفی و اتفاقی نیست؛ بلکه آرزوی شغلی، یک فعالیت شناختی است. یعنی، کودکان و نوجوانان در ذهن‌شان، یک نقشه شناختی دو یا سه بعدی را رسم کرده و براساس آن شغلی را انتخاب می‌کنند. یک شغل می‌تواند مردانه یا زنانه باشد، پرستیژ آن می‌تواند بالا، متوسط یا پایین باشد. مطابق با علائق یک نفر باشد یا نباشد (شارف، ۲۰۰۶). کودکان هنگام انتخاب شغل به این ابعاد توجه دارند. مثلاً، کودکان دبستانی کمتر شغلی را انتخاب می‌کنند که با جنسیت خودشان همخوانی نداشته باشد و یا نوجوانان، در بیان آرزوهای شغلی خود پرستیژ شغل را هم در نظر می‌گیرند. برای همین است که سراغ شغل‌های با پرستیژ پایین نمی‌روند.

به طور کلی، کودکان با بزرگ شدن، به تدریج نقش اصلی را در انتخاب و تصمیم‌گیری شغلی پیدا می‌نمایند. اینکه آن‌ها دوست داشته باشند در آینده چه کاره شوند، در هر سنی براساس یک مفهوم خاص در آن سن صورت می‌پذیرد (هرتینگ و آنه<sup>۵</sup>، ۲۰۰۰). این مفاهیم شامل

قدرت و اندازه، نقش‌های جنسیتی، پرستیژ اجتماعی و ویژگی‌های فردی است (شفیع آبادی، ۱۳۸۲). مثلاً، یک دختر جوان هیچگاه این آرزو را ندارد که روزی راننده کامیون شود. زیرا این شغل را به خاطر مردانه بودن از نقشه شناختی خود خارج نموده است.

فرآیند تغییر و تحول آرزوهای شغلی کودکان و نوجوانان طی چهار مرحله صورت می‌پذیرد (گاتفردسون، ۲۰۰۲؛ براون و لنت، ۲۰۰۵؛ زونکر، ۲۰۰۶؛ آرمسترانگ و کرامبای<sup>۶</sup>، ۲۰۰۰؛ کری<sup>۷</sup> و همکاران، ۲۰۰۷).

این مراحل عبارتند از:

مرحله اول: انتخاب شغل بچه‌ها در این مرحله براساس مفهوم «اندازه و قدرت»<sup>۸</sup> می‌باشد. در این مرحله که از ۳ تا ۵ سالگی است؛ آرزوهای کودک از آرزوهای تخیلی<sup>۹</sup> به آرزوهای عینی و واقعی می‌رسد. یعنی تا قبل از این مرحله ممکن بود کودک دوست داشته باشد که فرشته، جادوگر، سیندرلا و یا مرد عنکبوتی باشد. اما از این جا به بعد، با رشدی که پیدا می‌کند، از تخیلات خود خارج شده و مفهوم قدرت و اندازه را وارد انتخاب‌های خود می‌کند (کری و همکاران، ۲۰۰۷). مثلاً، آن‌ها توانایی طبقه‌بندی را پیدا کرده و می‌توانند افراد و اشیاء را به بزرگ و کوچک، قدرتمند و ضعیف، یا جوان و پیر تقسیم نمایند (براون و لنت، ۲۰۰۵).

از آنجایی که تفکر بچه‌ها عینی است؛ یعنی، هر چیزی را که ببینند قبول می‌کنند؛ به ابزاری که در هر شغل استفاده می‌شود مانند کیف، ماشین حساب، بولدوزر، تخته سیاه، توپ، بیل و اره و ... توجه دارند. آن‌ها معمولاً به وسایلی که پدر یا مادرشان در پایان کار روزانه به خانه می‌آورند؛ دقت می‌کنند (شارف، ۲۰۰۶). از طرف دیگر، باتوجه به مسأله همانندسازی در این سن، بچه‌ها فکر می‌کنند که باید فعالیت‌های شغلی شبیه والد

6. Armstrong & Crombie

7. Care

8. Size & Power

9. Fantasy Thinking

4. Linda S. Gottfredson

5. Herting & Anne

سه نوع از  
مشاغل توجه کودکان  
را به خود جلب  
می‌کند. اول، مشاغلی  
که بسیار بسیار عینی  
باشند. دوم، مشاغلی  
که مکرر با آن سر  
و کار داشته باشند.  
سوم، مشاغلی که  
مستلزم پوشیدن  
لباس مخصوصی باشد



مهم می‌شود (هلویگ، ۲۰۰۰). چون در این مرحله مفهوم «پرستیژ اجتماعی» مطرح می‌شود؛ نوجوانان مشاغل را از نظر پرستیژ اجتماعی طبقه‌بندی می‌کنند. آن‌ها برخی از مشاغل را در سطح بالا و برخی از آن‌ها را در سطح متوسط و برخی را در سطح پایین قرار می‌دهند. به دنبال این طبقه‌بندی، آن‌ها سعی می‌کنند که مشاغلی را آرزو کنند که دارای سطح پرستیژ بالا باشند. در دوره نوجوانی، اگر از دانش‌آموزی سؤال شود که می‌خواهد چه کاره شود؛ غیرممکن است که مشاغل سطح پایین را در آرزوهای شغلی خود وارد نماید. لذا برای دستیابی به مشاغل با پرستیژ بالا به رقابت با همسالان می‌پردازند. سپس وارد مرحله چهارم می‌شوند. در مرحله چهارم که از ۱۴ سالگی به بعد است؛ انتخاب شغل مبتنی بر اساس مفهوم «استعداد و توانایی‌های فردی» است. آرزوهای شغلی در این مرحله که با نوجوانی همراه است؛ آگاهانه و هوشیارانه است. چرا که نوجوانان به خوبی متوجه می‌شوند شغلی که برای دیگران جذاب است کدام است و نیز آن‌ها چگونه می‌توانند با توجه به شرایط و موقعیت خود، شغلی را برگزینند که نظر دیگران را به خود جلب نماید (شارف، ۲۰۰۶). در این مرحله نوجوانان جنبه‌های منحصر بفرد خود از قبیل علایق، توانایی‌ها، شخصیت و ارزش‌های خود و خانواده و نیز نیازهای یک شغل را بیشتر درک می‌نمایند و شغلی را آرزو می‌کنند که بر اساس علایق، توانایی و شخصیت خودشان باشد. مثلاً، یک نوجوان که استعداد حل مسایل ریاضی را ندارد؛ هیچگاه آرزوی ریاضیدان شدن را نمی‌کند و یا نوجوانی که رشته علوم انسانی را در دبیرستان انتخاب کرده است؛ هیچگاه در آرزوهای شغلی خود، پزشکی را قرار نمی‌دهد. زیرا متوجه شده است که برای پزشک شدن باید دروس رشته علوم تجربی خوانده شود. در واقع آرزوهای شغلی واقع بینانه‌تر می‌شوند (زونکر، ۲۰۰۶).

پژوهش‌های متعددی بر روی آرزوهای مسیر شغلی انجام شده است. برخی از این پژوهش‌ها بر روی فرآیند شکل‌گیری و تحول آرزوهای شغلی تمرکز دارند و برخی از پژوهش‌ها عوامل مؤثر بر آرزوهای شغلی را

هم جنس خود داشته باشند (کری و همکاران، ۲۰۰۷). به عبارت دیگر، پسرها دوست دارند کارهای پدرشان و دخترها دوست دارند کارهای مادرشان را انجام دهند. مرحله دوم: انتخاب شغل از ۶ تا ۸ سالگی یعنی سنین آغاز دبستان است. کودکان دبستانی، تفاوت‌های ساده را متوجه می‌شوند و می‌توانند هر چیزی را به خوب یا بد، آسان یا سخت طبقه‌بندی کنند. آن‌ها بیشتر شغل‌ها را تشخیص می‌دهند. اما سه نوع از مشاغل توجه کودکان را به خود جلب می‌کند. اول، مشاغلی که بسیار بسیار عینی باشند مانند فروشندگی. دوم، مشاغلی که مکرر با آن سر و کار داشته باشند مانند معلمی و سوم، مشاغلی که مستلزم پوشیدن لباس مخصوصی باشد مانند پزشکی، راننده کامیون و پرستاری (زونکر، ۲۰۰۶). علاوه بر این، آن‌ها نه تنها زن و مرد، مادر و پدر، خواهر و برادر را از هم متمایز می‌نمایند؛ بلکه متوجه می‌شوند که هر یک از این افراد در خانه، در جامعه و در محل کار نقشی را به عهده دارند که روزانه انجام می‌دهند (هلویگ، ۲۰۰۱). از آنجایی که در این سن، بچه‌ها از «نقش‌های جنسیتی» آگاه می‌شوند؛ یعنی، می‌دانند که بعضی از کارها مخصوص مردان و بعضی از کارها مخصوص زنان است؛ احتمالاً بیشتر سراغ شغل‌هایی می‌روند که با جنسیت آن‌ها تناسب دارد (شارف، ۲۰۰۶). مثلاً، دختران دبستانی، مکانیکی و یا جوشکاری را که در جامعه ایران، یک شغل مردانه است از مرزهای ذهن خود دور و از نقشه شناختی‌شان پاک می‌کنند. بنابراین، در این مرحله، انتخاب شغل بر اساس مفهوم «جنسیت» صورت می‌پذیرد. در مرحله سوم، که بین سنین ۹ تا ۱۳ سالگی و آغاز دوران نوجوانی است؛ شغلی که آرزو می‌شود بر اساس «ارزش‌ها و پرستیژ اجتماعی» نوجوانان است. در این سن نقش همسالان، خانواده و جامعه پر رنگ‌تر می‌شود. زیرا برای نوجوانان نظر اطرافیان و به خصوص دوستان و اینکه درباره شغل آن‌ها و تصمیمات آینده‌شان چه فکر می‌کنند؛

●●● انجام و تمرین  
این فعالیت‌های هدفمند  
شغلی که باید براساس  
نظریه‌های مختلف مسیر  
شغلی، توسط مشاوران  
مسیر شغلی و مشاوران  
تحصیلی تعریف و  
تدوین گردند؛ قرار دادن  
کودکان و نوجوانان در  
مسیر شغلی آن‌هاست



بررسی کرده‌اند. پژوهش‌هایی که فرآیند آرزوها را بررسی کرده‌اند مانند پژوهش نلسون<sup>۱۱</sup> (۱۹۷۸) به نقل از کری و همکاران (۲۰۰۷) و یا تریس<sup>۱۲</sup> و تیلاپو<sup>۱۳</sup> (۱۹۹۱) است که نتایج آن تا حدودی نظریه گاتفردسون را تأیید می‌کند و نیز تحقیق هندرسون<sup>۱۴</sup> و همکارانش (۱۹۸۸) به نقل از کری و همکاران (۲۰۰۷) که نتیجه‌ای بر خلاف نظر گاتفردسون دارد. آن‌ها ادعا می‌کنند که آرزوهای شغلی در مرحله اول براساس نقش‌های جنسیتی است. به طوری که از میان ۳۵ پسر، ۳۱ نفر مشاغل مردانه و از میان ۴۲ دختر، ۲۴ نفر مشاغل زنانه انتخاب کرده‌اند.

مطالعات زیادی (هلویگ، ۱۹۹۸؛ تریس و همکاران، ۱۹۹۵ و کری و همکاران، ۲۰۰۷) هم عوامل مؤثر بر آرزوهای مسیر شغلی را بررسی نموده و نشان می‌دهند که سن، جنسیت، وضعیت اقتصادی-اجتماعی، شغل والدین، آرزوهای شغلی والدین برای کودکانشان و امکانات محیطی بر آرزوهای شغلی کودکان و نوجوانان تأثیر گذار است. بنابراین، می‌توان گفت که آرزوهای شغلی از دوران کودکی شکل می‌گیرد و به تدریج که فرد بزرگ می‌شود؛ این آرزوها کامل‌تر شده و حالت واقع بینانه‌تر پیدا می‌کنند. آرزوهای کودکان و نوجوانان تحت تأثیر عوامل متعددی قرار می‌گیرد. این عوامل می‌تواند روند رشد و تغییر آرزوها را تحت الشعاع قرار دهد.

### بحث و نتیجه گیری

اشتغال، موضوعی است که همواره توجه خانواده‌ها و مسؤولین را به خود جلب نموده است. همانگونه که شفیع‌آبادی (۱۳۸۲) اشاره می‌کند افراد برای رفع نیازهای مادی و روانی خود باید به شغلی بپردازند. بیکاری عامل و منشأ بسیاری از آسیب‌های فردی و اجتماعی است. برای دور شدن از این آسیب‌ها باید به افراد کمک کرد تا به شغلی دست یابند.

لازمه اشتغال و رسیدن به یک شغل، طی کردن فرآیند یا یک مسیر می‌باشد. یعنی، پیدا کردن یک شغل، تصادفی و لحظه‌ای نیست. بلکه احتیاج به پیش نیازهایی دارد که همه ما به‌طور ناخودآگاه آن‌ها را پشت سر می‌گذاریم. پشت سر گذاردن این پیش نیازها، همان مسیری است که باید طی شود. این مسیر از بدو تولد و حتی قبل از آن، هنگامی که کودک حامل بار ژنتیکی نیاکان‌اش می‌شود؛ آغاز می‌گردد. زمانی که جنسیت کودک تعیین می‌شود در واقع او از انتخاب بسیاری مشاغل محروم می‌گردد. به

عبارت دیگر، اگر نوزادی دختر شود؛ در آینده بسیاری از شغل‌ها را نمی‌تواند انتخاب کند. در واقع او به نوعی به انتخاب شغل اولیه براساس جنسیت اش دست زده است. همانگونه که در نظریه گاتفردسون گفته شد؛ انتخاب شغل یک فرآیند شناختی است. زیرا کودکان و نوجوانان برای انتخاب شغل آینده‌شان، یک نقشه شناختی چند بعدی در ذهن شان ترسیم می‌کنند. آن‌ها در این نقشه شناختی بسیاری مشاغل را برای شغل آینده‌شان انتخاب و بسیاری از آن‌ها را رد کرده‌اند. بنابراین، هرچه که بچه‌ها از نظر ذهنی و فعالیت‌های شناختی قوی‌تر گردند؛ تجزیه و تحلیل شغلی خود را بهتر انجام می‌دهند. به این منظور باید مرتب از آن‌ها سؤال گردد که در آینده دوست دارند چه کاره شوند. این سؤال، ذهن کودکان را در ارتباط با شغل‌ها تحریک کرده و آن‌ها را تشویق می‌کند تا به مشاغل اطرافیان خود توجه نموده و سعی کنند اطلاعات شغلی شان را افزایش دهند. افزایش اطلاعات شغلی باعث می‌گردد؛ آن‌ها توانایی‌های خود را در هر شغل بسنجند. سنجش توانایی‌ها با تصور کردن خود در یک شغل، نقش بازی کردن در آن شغل و انجام کارهایی که در آن شغل صورت می‌پذیرد؛ امکان پذیر است.

از طرف دیگر، فعالیتی که خیلی زود آغاز گردد؛ سریع‌تر به ثمر می‌رسد. درگیر شدن ذهن کودکان با اشتغال و تفهیم این مسئله که در آینده همه باید شغلی داشته باشند؛ منجر به انجام یک سری فعالیت‌های هدفمند برای رسیدن به یک شغل می‌شود. انجام و تمرین این فعالیت‌های هدفمند شغلی که باید براساس نظریه‌های مختلف مسیر شغلی، توسط مشاوران مسیر شغلی و مشاوران تحصیلی تعریف و تدوین گردند؛ قرار دادن کودکان و نوجوانان در مسیر شغلی آن‌هاست.

از آنجایی که نظریه گاتفردسون یک چارچوب کلی برای انتخاب شغل در دوران کودکی و نوجوانی، فراهم می‌کند؛ لازم است به شکل کاربردی وارد سیستم آموزشی کشور شود و سازمان آموزش و پرورش برنامه‌های شغلی را در کنار سایر دروس برای مدارس پیش بینی نماید.

برنامه‌های شغلی مدارس شامل برنامه‌های «از مدرسه تا کار» است که طی آن دانش‌آموزان به فعالیت‌های هدفمند شغلی می‌پردازند. این فعالیت‌ها به آن‌ها کمک می‌کند تا اطلاعات شغلی‌شان افزایش یابد و فکرشان با مسئله شغلی‌یابی درگیر شود و به جای اینکه بعد از تمام شدن تحصیلات دانشگاهی به فکر اشتغال بیفتند؛ در آن موقع به کاری اشتغال ورزند.

11. Nelson
12. Trice, A. D.
13. Tillapaugh, P.
14. Henderson



# بررسی خصوصیات فردی، اجتماعی و شیوع اختلالات خلقی روانی

## در بیماران مبتلا به ام. اس. در شهر اصفهان

نفیسه صدرارحامی

عضو هیأت علمی دانشگاه پیام نور

### چکیده

بیماری مالتیپل اسکلروزیز (ام.اس.)<sup>۱</sup> یک بیماری مزمن با دوره‌های عود و فروکش بیماری است که با توجه به ایجاد ناتوانی در فعالیت‌های فیزیکی بیمار به درجات متفاوت بر روی زندگی شخصی، اعتماد به نفس، خانواده، شغل و آینده بیمار تأثیر می‌گذارد.

در این پژوهش با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده تعداد ۱۰۰ نفر از بیماران مبتلا به ام.اس. بستری در مرکز پزشکی الزهرا در سال ۸۸-۸۹ مورد بررسی قرار گرفتند و اطلاعات جمع‌آوری شده از آن‌ها با استفاده از پرسش‌نامه محقق ساخته جمع‌آوری و با روش آماری توزیع فراوانی و نرم‌افزار آماری اس. پی. اس. اس.<sup>۲</sup> تجزیه و تحلیل گردیده‌اند.

نتایج مطالعه در بخش مشخصات فردی و دموگرافیک نشان داد شایع‌ترین سنین ابتلا سنین ۲۰ تا ۳۰ سال است. ۷۵ درصد بیماران مبتلا زن و ۲۵ درصد مرد هستند. سابقه فامیلی مثبت بیماری فقط در ۶ درصد بیماران وجود دارد و ۶۴ درصد بیماران در شهر اصفهان و ۲۵ درصد در شهرهای توابع استان ساکن هستند که از میان شهرهای استان، خمینی شهر با ۵ درصد توزیع فراوانی، بیشترین شیوع بیماری را دارا است.

نتایج مطالعه در بخش بررسی میزان شیوع اختلالات خلقی-روانی نشان داد ۶۰ درصد بیماران مبتلا به ام.اس. با تشخیص اختلالات خلقی یا سایکوتیک توسط روانپزشک یا پزشک معالج تحت درمان قرار گرفتند که از این میان افسردگی با ۴۳ درصد و اضطراب با ۳۸ درصد فراوانی شایع‌ترین تشخیص تحت درمان بودند. همچنین از ۴۰ درصد بیمارانی که تحت درمان اختلالات خلقی-روانی

1. M.S.

2. SPSS

## ●●● در مالتیپل

اسکلروزیز، بدن به طور نادرست پادزهرها و گلبول‌های سفید خونی را علیه پروتئین‌های غلاف میلین، که اعصاب موجود در مغز و نخاع را احاطه کرده‌اند، هدف می‌گیرد. این امر سبب التهاب و صدمه به غلاف و نهایتاً اعصابی که آن‌ها را پوشانده می‌شود. نتیجه به صورت مناطق اسکار (اسکلروزیس) می‌باشد. نهایتاً، این آسیب سبب کندی یا توقف سیگنال‌های عصبی که هماهنگی عضلانی، قدرت، حس و دید را انجام می‌دهند، می‌شود ●●●

نبوده‌اند ۵۲ درصد استرس از خوردن دارو به علت خواب آلودگی، اعتیاد به دارو و... و ۴۸ درصد داشتن روحیه خوب، نداشتن مشکل خلقی-روانی و اعتماد به نفس بالا را علت عدم نیاز به دارو معرفی کرده‌اند. براساس نتایج مطالعه حاضر اختلالات خلقی و روانی در بیماران مبتلا به ام‌اس. شایع است که از این میان افسردگی با ۴۳ درصد و اضطراب با ۳۸ درصد فراوانی شایع‌ترین تشخیص تحت درمان می‌باشد.

### مقدمه

مالتیپل اسکلروزیز (ام‌اس) یک بیماری مزمن و بالقوه ناتوان کننده است که سیستم عصبی مرکزی شامل مغز و نخاع را درگیر می‌کند. پزشکان و محققین گمان می‌کنند بیماری احتمالاً یک بیماری خود ایمنی باشد، به این معنا که سیستم ایمنی شما قسمتی از بدنتان را به مانند یک جسم خارجی مورد حمله قرار می‌دهد.

در مالتیپل اسکلروزیز، بدن به طور نادرست پادزهرها و گلبول‌های سفید خونی را علیه پروتئین‌های غلاف میلین، که اعصاب موجود در مغز و نخاع را احاطه کرده‌اند، هدف می‌گیرد. این امر سبب التهاب و صدمه به غلاف و نهایتاً اعصابی که آن‌ها را پوشانده می‌شود. نتیجه به صورت مناطق اسکار (اسکلروزیس) می‌باشد. نهایتاً، این آسیب سبب کندی یا توقف سیگنال‌های عصبی که هماهنگی عضلانی، قدرت، حس و دید را انجام می‌دهند، می‌شود.

### میزان شیوع بیماری ام‌اس. بر حسب منطقه جغرافیایی

بیش از ۱ میلیون نفر در سراسر جهان مبتلا به مالتیپل اسکلروزیز هستند. پیک سنی بیماری ۲۰ تا ۳۰ سال است و بیماری ام‌اس. در زنان حدود ۲ برابر شایع‌تر از مردان است. شیوع بیماری در مناطق استوایی و گرمسیری خیلی کم و با افزایش عرض جغرافیایی و دور شدن از خط استوا در هر نیمکره شیوع بیماری افزایش می‌یابد. بیشتر بیماران اولین علائم را بین سنین ۲۰ و ۳۰ تجربه می‌کنند. این بیماری قابل پیش‌بینی نیست و در شدت علائم متغیر است. در بعضی بیماران، ام‌اس. یک بیماری خفیف است، ولی برای دیگران منجر به ناتوانی می‌شود. درمان می‌تواند سیر بیماری را تغییر دهد و علائم را کم کند.

علائم مالتیپل اسکلروزیز بسته به محل درگیری رشته‌های عصبی بسیار متغیر است. علائم و نشانه‌های مالتیپل اسکلروزیز عبارتند از:

- بی‌حسی یا ضعف در یک یا هر دو اندام، که مشخصاً در یک زمان در یک سمت بدن یا نیمه تحتانی بدن رخ

می‌دهد.

- از دست دادن بینایی به صورت کامل یا جزئی، معمولاً همراه درد حین حرکات چشمی.

- دوبینی یا تاری دید.

- مور مور یا درد در نقاط بی‌حس بدن.

- احساس‌هایی به صورت شوک الکتریکی که با حرکات خاص سر رخ می‌دهد.

- رعشه، عدم تعادل، یا قدم زدن نامتعادل.

- خستگی.

- سرگیجه.

در بعضی موارد، بیماران ام‌اس. ممکن است دچار سفتی عضلانی یا اسپاستیسیته، تکلم مبهم، فلج، مشکلات مثانه، روده یا عملکرد جنسی شوند. تغییرات ذهنی مثل فراموشی یا اختلالات تمرکز ممکن است رخ دهد.

سیستم عصبی مرکزی شما شامل میلیون‌ها سلول عصبی است که به وسیله رشته‌های عصبی به هم متصلند، تکانه‌های عصبی در سلول‌های عصبی منشأ می‌گیرند و در طول رشته‌های عصبی از مغز شما و به سوی آن حرکت می‌کنند. میلین یک ماده چربی است که این رشته‌های عصبی را در بر می‌گیرد و محافظت می‌کند، شبیه آنچه در مورد پوشش کابل‌های الکتریکی می‌باشد.

در بیماران ام‌اس. سیستم ایمنی به غلط سلول‌هایی که غلاف میلین را می‌سازند نابود می‌کند. در نتیجه، میلین ملتهب و متورم شده، از رشته‌ها جدا می‌شود. میلین جدا شده ممکن است نهایتاً تخریب شود. تکه‌های بافت اسکاری سفت و سخت (اسکلروز) روی فیبرها تشکیل می‌شوند. وقتی تکانه‌های عصبی به منطقه آسیب دیده می‌رسند، برخی از آن‌ها از حرکت به سمت مغز یا خروج از آن، متوقف شده یا حرکتشان کند می‌شود. نهایتاً این روند منجر به تخریب خود اعصاب می‌شود، که احتمالاً مسبب ناتوانی‌هایی است که در ام‌اس. رخ می‌دهد.

پزشکان و محققین نمی‌دانند چه چیز سبب این واکنش خود ایمنی می‌شود. برخی شواهد نشان می‌دهد عوامل ژنتیکی بعضی بیماران را به ام. اس. مستعدتر می‌سازد. اما استعداد ژنتیکی تنها بخشی از توضیح مکانیسم است. به نظر می‌رسد عواملی سبب تحریک بیماری در افراد مستعد می‌شوند. بعضی محققین معتقدند بیماری به یک پروتئین مشابه با میلین مرتبط است، که ممکن است توسط یک ویروس وارد بدن شود. محققین دیگر معتقدند سیستم ایمنی در بیماران ام‌اس. دچار اختلال است، که منجر به تمایل غیر طبیعی برای ایجاد بیماری خودایمنی می‌شود.

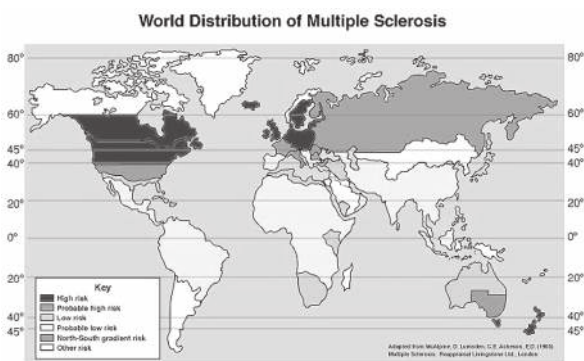
## ●●● شیوع بیماری در مناطق

استوایی و گرمسیری خیلی کم و با

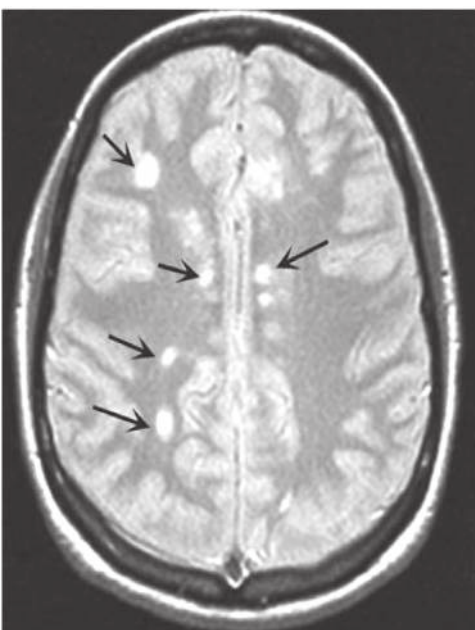
افزایش عرض جغرافیایی و دور شدن

از خط استوا در هر نیمکره شیوع

بیماری افزایش می‌یابد ●●●



تصویر ام‌آر‌آی. از آسیب و پلاک‌های مغزی در بیماران مبتلا به ام‌اس.



بیماری

بیماری می‌تواند به وسیله تغییرات هورمونی بعد از حاملگی تشدید شود. علت یا تحریک کننده هر چه که باشد، مولتیپل اسکلروزیز به چهار شکل اصلی دیده می‌شود:

- عودکننده تسکین‌یابنده: این نوع ام‌اس با شعله‌ور شدن بیماری به صورت کاملاً مشخص، که با دوره‌های تسکین دنبال می‌شود، مشخص می‌گردد. حملات معمولاً ناگهانی شروع شده چند هفته تا چند ماه ادامه یافته و سپس تدریجاً ناپدید می‌شود. بیشتر افراد با ام‌اس در زمان تشخیص، این نوع را دارند.

- پیش‌رونده اولیه: بیماران با این نوع ناشایع ام‌اس. بدتر شدن تدریجی بدون دوره‌های بهبودی را تجربه می‌کنند. بیماران با این نوع ام‌اس معمولاً در زمان شروع علائم بالای سن ۴۰ هستند.

- پیش‌رونده ثانویه: بیش از نیمی از بیماران نوع عودکننده تسکین‌یابنده نهایتاً وارد یک مرحله پیشرفت مداوم به نام ام‌اس. پیش‌رونده ثانویه می‌شوند. عودهای ناگهانی ممکن است رخ داده، و به سیر مداوم تخریبی که مشخصه این نوع ام‌اس است اضافه شوند.

- پیش‌رونده عودکننده: همان نوع پیش‌رونده اولیه است که دوره‌های ناگهانی از علائم جدید یا بدتر شدن علائم قبلی به آن اضافه می‌شود. این نوع تقریباً نادر است.

فاکتورهای زیر ممکن است خطر ابتلای شما به مولتیپل اسکلروزیز را افزایش دهند:

- وراثت. مالتیپل اسکلروزیز در افراد نژاد اروپای شمالی شایع‌تر است. اگرچه بیماری کاملاً ارثی نیست ولی به نظر می‌آید اجزای ژنتیکی برای آن وجود داشته باشد. محققین بر این باورند که تمایل به ایجاد ام‌اس وراثتی است، ولی بیماری زمانی که محرک‌های محیطی موجود باشند خود را نشان می‌دهد.

- عوامل محیطی. عوامل محیطی تا حدی بر ام‌اس تأثیر دارند. بسیاری و بیروس‌ها و باکتری‌ها مضمون به ایجاد ام‌اس هستند. برخی محققین معتقدند فاکتورهای محیطی ممکن است آغازگر بیماری در افراد مستعد باشند.

- عوامل جغرافیایی. مولتیپل اسکلروزیز در کشورهای مناطق معتدله، شامل اروپا، جنوب کانادا، شمال ایالات متحده، زلاندنو و جنوب استرالیا شایع‌تر است.

پزشکان اغلب وقتی موفق به تشخیص بیماری ام‌اس می‌گردند که بیش از یک منطقه از بدن درگیر شده باشد. غالباً هنگامی توجه به سمت ام‌اس جلب می‌گردد که بیمار در مرحله فعالیت بیماری، حداقل دو علامت یا نشانه از علائم و نشانه‌های شایع بیماری ام‌اس را بروز داده باشد.

در بیماران مبتلا به ام‌اس، تصاویر ام‌آر‌آی غالباً شامل ضایعاتی در بیش از منطقه از سیستم اعصاب مرکزی می‌باشد.

رفتار ام‌اس در افراد مختلف متفاوت است. در بیمارانی که مبتلا به نوع خفیف بیماری می‌باشند ممکن است اختلالی در کارهای روزمره به وجود نیاید درحالی که بیماران مبتلا به انواع شدید ممکن است به کلی ناتوان شوند.

بیشتر بیماران بین این دو طیف قرار می‌گیرند و مراحل متنوع بیماری شامل مرحله حمله، مرحله فروکش کردن علائم و عود، به تناوب اتفاق می‌افتند. ممکن است بیماری سال‌ها بدون علامت باقی بماند درحالی که بیمار دیگری طی دوره‌ای کوتاه مکرراً مبتلا به حملات آزاردهنده ام‌اس گردد.

درحال حاضر روش درمانی قطعی برای این بیماری موجود نیست ولی با تدوین



## ●●● در حال حاضر

روش درمانی قطعی  
برای این بیماری موجود  
نیست ولی با تدوین  
و پیگیری یک برنامه  
درمانی خاص و استفاده  
از دارو درمانی های  
جدید و تکنیک های  
توانبخشی می توان  
علائم بیماری را  
تسکین داد. پیشرفت  
آن را کندتر کرد، با  
حمایت وضعیت کنونی  
توانائی های شخص را  
حفظ نموده و ارتقاء  
بخشید و به بیمار امکان  
داد تا یک روند طبیعی  
و عادی را در زندگی  
دنبال کند ●●●

و پیگیری یک برنامه درمانی خاص و استفاده از دارو درمانی های جدید و تکنیک های توانبخشی می توان علائم بیماری را تسکین داد. پیشرفت آن را کندتر کرد، با حمایت وضعیت کنونی توانائی های شخص را حفظ نموده و ارتقاء بخشید و به بیمار امکان داد تا یک روند طبیعی و عادی را در زندگی دنبال کند.

داروهایی که روی سیستم ایمنی تأثیر می گذارند موجب کاهش تناوب و شدت حملات / ام.اس. شده و ممکن است میزان بروز ناتوانی های ناشی از / ام.اس. در طول زمان را کاهش دهند. مصرف این داروها باید به محض تشخیص / ام.اس. آغاز گردد. گاهی نیز به هنگام عود بیماری از داروهای کورتونی برای کاهش التهاب استفاده می شود.

اکثر افراد مبتلا به / ام.اس. زندگی طبیعی، کامل و فعالی با کمک این روش های درمانی و حمایت های اجتماعی و خانوادگی خواهند داشت. افزون بر این، شناسایی و کنترل به موقع علائم بیماری از شدت و سرعت پیشرفت آن ها می کاهد و مسؤولیت اصلی آن به عهده خود بیمار است. در ضمن حمایت های اجتماعی و خانوادگی صحیح و مناسب از بیمار / ام.اس. در تخفیف علائم و عوارض ناشی از بیماری و حفظ توانایی های فرد در سطح مطلوب بسیار مؤثر هستند و یک خانواده خوب هرگز اجازه نمی دهد بیمارش تسلیم / ام.اس. شود. در عین حال با توجه به حمایت بیش از حد، توانایی او را محدود نخواهد کرد. رژیم غذایی صحیح و متعادل نقش مثبتی در جلوگیری از پیشرفت / ام.اس. دارد. تحرک جسمی، ورزش های هماهنگ و انبساط عضلات به تقویت نیروی عضلانی در بیماران / ام.اس. کمک می کند. تا جایی که ممکن است باید از استرس های عاطفی و جسمی و قرار گرفتن در گرما پرهیز کرد زیرا باعث بدتر شدن علائم می شود. این مراحل ممکن است در تخفیف برخی علائم مالتیپل اسکلروزیز کمک کند:

- داشتن استراحت کافی. خستگی یک علامت شایع / ام.اس. است و استراحت کردن ممکن است کمک کند احساس خستگی کمتری کنید.

- ورزش. اگر / ام.اس. خفیف تا متوسط داشته باشید، ورزش های آیروبیک منظم ممکن است مقداری کمکتان کند. فواید آن شامل بهبود قدرت، توان عضلانی، تعادل، هماهنگی، و بهبود افسردگی است. شنا یک انتخاب خوب برای بیماران / ام.اس. است که با گرما اذیت می شوند.

- مراقب گرما باشید. گرمای زیاد می تواند ضعف عضلانی شدید ایجاد کند، گرچه برخی بیماران / ام.اس. به وسیله گرما اذیت نمی شوند و ممکن است از حمام گرم و دوش

لذت ببرند. قبل از تماس با گرمای زیاد، تا وقتی نمی دانید که چگونه واکنش خواهید داد، بسیار مراقب خود باشید. وارد وان داغ یا سونا نشوید مگر کسی نزدیک شما باشد که در صورت نیاز شما را بیرون بکشد. اگر متوجه بدتر شدن علائم و نشانه ها بر اثر گرما شدید، تنها چند ساعت خنک شدن شما را به حالت طبیعی بر می گرداند.

- خنک سازی. بسیاری بیماران / ام.اس. بدتر شدن علائم را با گرما تجربه می کنند. اگر شما در یک منطقه گرم و مرطوب زندگی می کنید، به داشتن تهویه هوا در خانه تان توجه کنید. حمام نیم گرم یا خنک نیز ممکن است کمی تسکین ایجاد کند.

- خوردن غذای متعادل. خوردن غذای سالم و دریافت مقادیر توصیه شده ویتامین ها در روز به تقویت سیستم ایمنی شما کمک می کند.

## مواد و روش ها

در این مطالعه که به صورت توصیفی پیمایشی انجام شد، حجم نمونه تعداد ۱۰۰ بیمار با تشخیص قطعی / ام.اس. بود که به طور تصادفی ساده از بین بیماران مبتلا به / ام.اس. بستری شده در مرکز پزشکی الزهراء اصفهان در سال ۸۹-۸۸ انتخاب شدند.

ابزار پژوهش، پرسش نامه محقق ساخته شامل ۲ گروه سؤال بود. بخش اول خصوصیات فردی و دموگرافیک بیمار، محل سکونت، شغل، میزان تحصیلات و سابقه فامیلی بیمار و بخش دوم شامل ۵ سؤال در مورد مراجعه به روانپزشک یا پزشک معالج به علت اختلالات خلقی و روانی، علت مراجعه یا عدم مراجعه، نوع تشخیص پزشک و میزان آگاهی بیمار از بیماری خود بود. برای تجزیه و تحلیل داده ها جهت بررسی سؤالات فردی و دموگرافیک و بررسی شیوع اختلالات خلقی-روانی در بیماران مبتلا از روش توزیع فراوانی استفاده شد. لازم به ذکر است تمامی داده ها با استفاده از نرم افزار / پی. ایس. پی. ایس. تجزیه و تحلیل گردید.

## یافته ها

بررسی توزیع فراوانی بیماران مبتلا به مولتیپل اسکلروزیز به تفکیک گروه سنی و جنسی نشان داد که شایع ترین سن ابتلا به / ام.اس. سنین ۲۱ تا ۳۰ سال است. به طوریکه ۴۶ درصد بیماران مبتلا در این گروه سنی قرار گرفتند. همچنین بیماری در سنین زیر ۱۰ سال و بالای ۵۰ سال نادر است به طوری که فقط ۴ نفر از بیماران مبتلا در سنین زیر ۱۰ سال و ۲ نفر در سن بالای ۵۰ سال قرار گرفتند. همچنین از تعداد ۱۰۰ بیمار مورد مطالعه ۷۵ درصد

بیماران مبتلا زن و ۲۵ درصد مرد هستند که براین اساس نسبت زن به مرد در این مطالعه ۳ می‌باشد. سابقه فامیلی مثبت بیماری فقط در ۶ درصد وجود دارد و ۶۴ درصد محل سکونت بیماران در شهر اصفهان و ۲۵ درصد در شهرهای توابع استان ساکن می‌باشند که از میان شهرهای استان، خمینی‌شهر با ۵ درصد توزیع فراوانی بیشترین شیوع بیماری را دارا است (جدول شماره ۱). براساس نتایج این پژوهش ۴۳ درصد بیماران مبتلا، تحصیلات زیر دیپلم، ۳۰ درصد دیپلم و ۲۶ درصد تحصیلات بالای دیپلم دارند. ۵۶ درصد بیماران مبتلا به ام‌اس، خانه‌دار و ۳۷ درصد شاغل هستند و فقط ۶ درصد بیماران شغل خود را به علت بیماری از دست داده‌اند. با این حال اگر میزان بیماری که شغل خود را به علت بیماری از دست داده‌اند با کل بیماران شاغل مقایسه شوند، حدود ۱۴ درصد بیماران شاغل شغل خود را به علت بیماری از دست داده‌اند. همچنین بررسی توزیع فراوانی بیماران مبتلا به مولتیپل اسکلروزیز براساس میزان آگاهی بیماران از بیماری خود نشان داد که اطلاعات ۴۰ درصد بیماران از بیماری خود کم، ۳۵ درصد متوسط و ۲۵ درصد زیاد است.

نتایج مطالعه در بخش بررسی میزان شیوع اختلالات خلقی-روانی تشخیص داده شده در بیماران مبتلا به ام‌اس، (توسط پزشک معالج یا روانپزشک) که به روش توزیع فراوانی انجام گرفته نشان می‌دهد، ۶۰ درصد بیماران مبتلا به ام‌اس، با تشخیص اختلالات خلقی یا سایکوتیک توسط روانپزشک یا پزشک معالج تحت درمان قرار گرفتند که از این میان افسردگی با ۴۳ درصد و اضطراب با ۳۸ درصد فراوانی شایع‌ترین تشخیص می‌باشد (جدول شماره ۲). همچنین از ۴۰ درصد بیماران که تحت درمان اختلالات خلقی-روانی نبوده‌اند ۵۲ درصد ترس از خوردن دارو

به علت خواب آلودگی، اعتیاد به دارو و... و ۴۸ درصد داشتن روحیه خوب، نداشتن مشکل خلقی-روانی و اعتماد به نفس بالا را علت عدم نیاز به دارو معرفی کرده‌اند.

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج این پژوهش در بخش دموگرافیک نشان می‌دهد شایع‌ترین سن ابتلا به بیماری مالتیپل اسکلروزیز سنین ۲۱ تا ۳۰ سال است که براساس این نتایج پیک سنی به دست آمده در این مطالعه با پیک سنی بیماری در اکثر مطالعات مشابه یکسان است. همچنین براساس نتایج به دست آمده در این پژوهش شیوع بیماری در زنان مبتلا به ام‌اس، به‌طور قابل توجهی از مردان مبتلا بیشتر است (حدود سه برابر). که البته این یافته با شیوع جنسی بیماری در اکثر کتب مرجع تا حدودی هماهنگ است. با این حال در اکثر کتب مرجع این نسبت حدود ۲ برابر ذکر شده. ضمن اینکه در یک مطالعه مشابه در سال ۷۴-۷۰ در شهر اصفهان این نسبت به حدود ۱/۷ به دست آمده است. همچنین شیوع فامیلی بیماری در پژوهش ما حدود ۶ درصد بود که این میزان در کتب رفرنس حدود ۱۵ درصد ذکر شده است. در رابطه با توزیع فراوانی بیماری براساس محل سکونت، مطالعه ما نشان می‌دهد که فراوانی بیماری در شهر اصفهان حدود ۶۴ درصد و در شهرهای توابع اصفهان ۲۵ درصد است و از میان شهرهای توابع استان اصفهان، خمینی شهر با ۵ درصد بیشترین فراوانی بیماری را دارا می‌باشد. البته در این مورد نتایج به دست آمده با نتایج یک مطالعه مشابه در شهر اصفهان هماهنگ است. در این مطالعه که در سال ۷۰-۷۴ در شهر اصفهان انجام شد فراوانی بیماری براساس محل سکونت، در شهر اصفهان ۵۷ درصد و در میان شهرهای توابع استان، خمینی شهر با ۶ درصد فراوانی بیش‌ترین شیوع بیماری

●●● ۶۰ درصد بیماران مبتلا به ام‌اس. با تشخیص اختلالات خلقی یا سایکوتیک توسط روانپزشک یا پزشک معالج تحت درمان قرار گرفتند که از این میان افسردگی با ۴۳ درصد و اضطراب با ۳۸ درصد فراوانی شایع‌ترین تشخیص می‌باشد ●●●

جدول شماره ۱: میزان فراوانی بیماری ام‌اس. برحسب محل تولد و محل سکونت

نام شهر محل تولد	میزان فراوانی	محل سکونت
اصفهان	۴۲ درصد	۶۶ درصد
خمینی شهر	۳ درصد	۵ درصد
شهرضا	۶ درصد	۳ درصد
نجف آباد	۳ درصد	۳ درصد
فریدن	۴ درصد	۳ درصد
لنجان	۰	۳ درصد
فلاورجان	۱ درصد	۲ درصد
مبارکه	۲ درصد	۱ درصد
سمیرم	۱ درصد	۰
گلپایگان	۰	۱ درصد
سایر استان‌ها	۳۸ درصد	۱۶ درصد

جدول شماره ۲: میزان فراوانی اختلالات خلقی روانی در بیماران مبتلا به ام‌اس.

تشخیص روانپزشک در صورت مراجعه	فراوانی
افسردگی	۴۳
اضطراب و پرخاشگری	۳۸
وسواس ذهنی	۲
اختلالات دو قطبی	۵
پارانوئیدی	۶
اسکیزوفرنی	۲

●●● باتوجه به تأثیر  
میزان آگاهی بیماران  
از بیماری خود بر روی  
شروع درمان دارویی  
و غیر دارویی، تداوم  
درمان، مراجعه به  
موقع به پزشک و مقید  
بودن بیمار به رعایت  
دستورات پزشک و  
همچنین برنامه‌ریزی  
بیمار برای حال و آینده  
خود، لازم است توجه  
بیشتری به آموزش  
اطلاعات مفید و مورد  
نیاز به بیماران مبتلا  
به ام‌اس. در رابطه با  
بیماری خود صورت  
گیرد ●●●

را دارا بود. براساس نتایج به دست آمده از این پژوهش میزان آگاهی ۷۵ درصد بیماران از بیماری خود در حد کم تا متوسط است که باتوجه به تأثیر میزان آگاهی بیماران از بیماری خود بر روی شروع درمان دارویی و غیر دارویی، تداوم درمان، مراجعه به موقع به پزشک و مقید بودن بیمار به رعایت دستورات پزشک و همچنین برنامه‌ریزی بیمار برای حال و آینده خود، لازم است در این مورد توجه بیشتری به آموزش اطلاعات مفید و مورد نیاز به بیماران مبتلا به ام‌اس. در رابطه با بیماری خود صورت گیرد. همچنین باتوجه به اینکه حدود ۱۴ درصد بیماران شاغل مبتلا به ام‌اس. به علت ابتلا به بیماری شغل خود را از دست داده‌اند لازم است اقدامات حمایتی کافی از بیماران مبتلا صورت گیرد. در بررسی میزان شیوع اختلالات خلقی و روانی تشخیص داده شده در بیماران مبتلا به ام‌اس. توسط پزشک معالج یا روانپزشک، نتایج مطالعه نشان‌دهنده شیوع قابل توجه اختلالات خلقی-روانی تحت درمان در این بیماران است (۶۰ درصد) که از میان افسردگی با ۴۳ درصد و اضطراب با ۳۸ درصد شایع‌ترین اختلالات خلقی-روانی تحت درمان می‌باشند. این مطالعه نشان می‌دهد اختلالات خلقی در بیماران مبتلا به ام‌اس. از شیوع قابل توجهی برخوردار است، که باتوجه به ویژگی مزمن-عودکننده و پیش‌رونده بیماری ام‌اس. و باتوجه به این که این بیماری می‌تواند موجب اختلال قابل توجه در فعالیت فیزیکی و ارتباطی بیمار گردد، وجود شیوع بالای افسردگی و اضطراب در این بیماران یافته غیرمنتظره‌ای نیست. با این حال مطالعات دیگر در سایر نقاط جهان نیز از شیوع قابل توجه افسردگی و اضطراب در بیماران مبتلا به ام‌اس. حکایت دارد در یک مطالعه

در کشور انگلستان (توسط تورنتون و همکاران)، میزان نگرانی در بیماران ام‌اس. و ارتباط بین نگرانی با اضطراب و افسردگی در این بیماران بررسی شد. در این مطالعه که به صورت شاهد-مورد<sup>۲</sup> و با استفاده از پرسش‌نامه<sup>۴</sup> انجام شد، بررسی نشان داد که نمره اضطراب و افسردگی در بیماران ام‌اس. از گروه کنترل بالاتر است همچنین نگرانی بیماران ام‌اس. شامل دو بخش می‌گردد: ۱. نگرانی ناشی از تأثیر بیماری بر فعالیت فیزیکی بیمار و ۲. نگرانی ناشی از اثر شدید بیماری بر روی فعل و انفعالات اجتماعی، ارتباطات فامیلی و فعالیت روزانه در خانه یا محل کار. همچنین یک مطالعه (توسط بیسک و همکاران)، که بر روی ۱۴۰ بیمار مبتلا به ام‌اس. در کشور نروژ انجام شده است نشان می‌دهد که ۳۱ درصد بیماران مبتلا به ام‌اس. از افسردگی و ۱۹ درصد از اضطراب شاکی بوده‌اند به طوری که شیوع هر دو مورد افسردگی و اضطراب به طور قابل توجهی از جمعیت عادی بیشتر است. نتیجه‌گیری نهایی از پژوهش حاضر نشان می‌دهد که باتوجه به شیوع بالای اختلالات خلقی به خصوص افسردگی و اضطراب در بیماری ام‌اس.، اقدامات حمایتی (مادی و معنوی) و توجه به نیاز اجتماعی بیماران از طریق مشاوره دادن به بیمار-خانواده و اطرافیان بیمار و توجه به شیوع بالای اختلالات خلقی در این بیماران جهت تشخیص و درمان زود هنگام اختلالات خلقی و مشاوره و روان‌درمانی برای پیشگیری از بروز اینگونه اختلالات در کنار درمان دارویی بیماران مبتلا به ام‌اس. یک نیاز مبرم برای بیماران مبتلا می‌باشد.

3. Case- Control

4. Penn State Worry Questionnaire

6. sohrab a. Aslani M. The frequency survey of Multiple sclerosis patients .... The case of Khorshid & Alzakra medical centers based on their primary complaints and demographic characteristics from Apr 1992 until Dec 1996. Medical university of Isfahan. 1996. دانشکده پزشکی پایان‌نامه اینترنتی

7. Miller JR: Multiple sclerosis. In Rowland Merrit's text Book of neurology: Philadelphia, Williams and wilkins, 2000: 773-791.

8. Thornton EW, Tedman S, Rigby S, BashForth H, yong c. worries and concerns of patients with multiple sclerosis: development of an assessment scule. Mult scler. 2006; 12(2): 196-203.

9. Beiske AG, Serenonson E, Sandager I, Gzujko B, Pederson ED, Aarseth JH, Myhr KM. Depression and anxiety amongst multiple sclerosis patinets. Eur J Nerol. 2008; 15(3): 239-45.

#### منابع

1. Bradly WJ. Neurologie in clinical practice: Philadelphia, Butterworth - Heineman medical publications, 2004: 1637-1659.
2. Compston A, Ebers Ge. Lassmann H, Mcdonald I, Mathews B, wekerle H: Mcalpin's multiple sclerosis. London, charchill Livingston, 1998: 145-496.
3. Edwin J' Jacobson. Multiple Sclerosis and other Demyelinating Disease. IN: Harrison' TR. Harrison Principle of Internal Medicine. MC Graw Hill. Fifteen Edition. 2001. P 2452-2457.
4. Victor M, Ropper AH. Adams and victor's principle of neurology. Newyork. Mcgraw Hill. 2001: 955-961.
5. Michael Rogers. Demyelinating Diseas. IN: Merrit' H - Howston. Merrit's Textbook. LEA & FEBIGER - Eleven Edition: 2001. P 741-759.



# گلدان کوچک شمعدانی ما

سیاوش گلشیری

کارشناس ارشد ادبیات فارسی، نویسنده

را رو به آسمان خیابان بلند کرده است. ذهن ما اصلاً در همین چیزها چرخ می‌خورد. در بندبند انگشت‌های زنگ زده دست‌هایی که تفنگ را سردست گرفته یا چین و شکن همین الفی که با چرخشی کلام را می‌سازد تا او بیاید، بنشیند همین کنار. پهلوی این گلدان به گل نشسته شمعدانی و انگشت باریک و بلند اشاره‌اش را در حروف سنگی‌مان بچرخاند. انگار نه انگار که کسی همراهش باشد و همه حواس پسر حالا همان‌طور که دست‌هایش را تنگ در جیب‌هایش فرو برده به ماشین‌ساز چهار راه است. آن وقت او ناخن بلند سوهان زده‌اش را بچرخاند توی گودی حروف، انگار نه انگار که قلم‌تراشی باشد تا ناگهان هوشیار چیزی‌مان کند. آن هم فارغ از نگاه خاموش این همه قاب عکسی که هر کدام به جایی زل زده‌اند و پرچم نیمه افراشته بالای سرمان که گاه و بی‌گاه

هنوز نیامده شستمان تندی خیردار شد. از کجا؟ نمی‌دانیم! شاید از اندرون جسمی خاموش که ذره ذره به ما راه می‌یافت. چیزی مثل سنگینی هوا یا اصلاً همین غباری که داریم چرخ می‌خورد، تا بر سردی سنگ‌مان بنشیند. نفوذ کند در گودی تک تک حروف حک شده‌ی که حالا دیگر چیزی از حقیقت‌مان شده‌اند، بی‌وجود حافظه‌ای که چیزی را تأیید کند یا خاطره‌ای از پس این همه غروب که در پهنه دشتستان تکرارمان می‌کرد، بر فراز آن نخل که در شیرۀ گیاهی‌اش راه بسته بودیم و تلخی‌هایمان در شیرینی سوزان خرمایی‌اش سرشته می‌شد. خیلی پیش‌تر شاید قبل از آن که درون پارچه‌ای جایمان دهند تا به غروبی آشنا اما دور خو بگیریم. آن هم همین‌جا، بعد از فرسنگ‌ها راه درست پشت پوکه فشنگی که دستی فلزی از آن بیرون بسته و کلاشی



هر از چندگاهی کشیده می‌شود رویمان. پیرزن خم شد طرف دختر و چیزی را از پتۀ چادرش بیرون آورد. کاسه‌ای خرما بود. پسر از بالای سر دختر چندتایی برداشت. دختر هنوز خیره صورت پیرزن بود. به اکراه یکی برداشت و بعد رفتن پیرزن را نگاه کرد. از کجا فهمید او که بالاخره آن را به دهان برد؟ حالا چیزی از اندرونۀ پنهان همه ما در اوست تا به قوت حضورش در دستۀ چند تایی‌مان باز جان بگیریم. چیزی که خاطره آن دخمه را در ذهن بی‌حافظه‌مان به یاد آورد. بی این که اصلاً بدانیم یا بفهمیم این همه سال چرا ماندگار آن جا شدیم.

دختر کمی بعد نیم‌خیز از سر جایش بلند شد و سرش را کج کرد سمت خیابان. خدا خدا کردیم ماشین سرچهارراه نرفته باشد. دختر که نشست، خیالمان راحت شد. پسر سیگاری را از جیبش بیرون آورد و آتش زد.

گفت: کاشکی امروز با هم وعده نکرده بودیم. دختر اخمی کرد و رویش را تندى برگرداند

در باد تکان می‌خورد. دختر حالا رفته است سراغ نقطه‌ها و سرکش‌های آزاد و تک افتاده این گافِ «گمنام» تا کمی بعد با ضربه‌های ریزه‌سنگی، فاتحه‌ای بخواند و بعد از گذشته‌مان بپرسد: وقتی که هنوز مانده بود تا از آن دهلیزهای بدوی بیرونمان بکشند. آنجا در دل دشت، پای تنها نخلی که جایی در ریشه‌هاش گرد آمده بودیم. دختر گفت: این یکی را انگار تازه آورده‌اند.

پسر سری تکان داد و نگاه کرد به طره موی بیرون مانده از روسری‌اش و پیرزنی که سلانه سلانه به طرفمان می‌آمد. گفت: تلویزیون چند روز پیش مراسم تشییعشان را نشان می‌داد.

دختر دوباره سر به زیر انداخت و دستش را این بار به تمامی رویمان گذاشت. گفت، این سنگ چقدر سرد است. تا به حال اینقدر گرم نبودیم. چیزی در پیوند این چند پاره استخوانمان جوشید تا رهایمان کند از حجم خالی حافظه‌ای که جدایمان می‌کرد از همدیگر، آن هم در حضور خشاخش آشنای چادری که

طرفمان. گفت:

- مگر قول نداده بودی؟

پسر به سیگارش نگاهی انداخت، اما این بار چیزی نگفت. بعد یک‌دفعه آرام نشست کنار دختر و دو انگشت سبابه‌اش را گذاشت رویمان. انگار که به زمزمه بخواهد حمدی نثارمان کند، نکرد. تنها لب‌هاش را تکان می‌داد. دختر متعجب از او بی این که پسر ببیند دستمالی از کیفش بیرون آورد. عکس قدیمی توی کیف دختر را پسرک ندید: مردی با تهریشی بر چهره آفتاب سوخته‌اش همان‌طور که تفنگی را حمایل دوشش کرده بود روی موتور نشسته بود و به جایی انگار آن دوردست‌ها نگاه می‌کرد.

پسر حالا حواسش به کامله مردی بود که داشت نزدیکمان می‌شد. مرد آشنا بود. می‌شناختمش. نه همه‌مان که بعضی‌هایمان جایی دیده بودیمش. حالا هم هر از چندگاهی سری به ما می‌زند. دست می‌کند و از جیب اورکت رنگ و رو رفته‌اش کتاب دعایی بیرون می‌آورد، چند صفحه‌ای می‌خواند و بعد می‌رود. گاهی هم مدتی می‌نشیند رو به ما و همه سنگ‌هایی که کنار هم به ردیف شده‌اند. چه می‌گوید نمی‌دانیم. صدایش همیشه واضح نیست. اما بالاخره یک‌باری شنیدیم. اولین بار بود انگار که آمده بود سراغمان. دعایش را تازه تمام کرده بود. گفت چه زود تنها شدیم. تسبیح دانه درشتش را تابانده بود دور انگشت‌های دستیش که ستون سرش کرده بود. به ما بود که می‌گفت. زل زده بود به سفیدی سنگ‌مان و دایم تکرار می‌کرد. تا مرد بیاید و از بالای سرمان بگذرد پسر از جایش جمب نخورد. وقتی رفت دختر به طعنه خندید نه بلند که ریز و آرام:

- نترس، اینجا حسابی امن است.

یک‌دفعه روشن شدیم، نه از نورسرخ

نورافکن‌هایی که وقتی همین موقع‌ها بایست روشن شوند، از صرافتش تا مگر دوباره بیاید، مثل همین حالا که چشم انتظارش مانده‌ایم. منتظر او تا ذهن خاموشمان را بیدار کند. اصلاً پسر هم بیاید. ته سیگارش هنوز توی گلدان شمعدانی‌مان است. برای همین آن روز که دیگر سیگاری برایمان نمانده بود و همه‌اش منتظر فشافش آن بی‌سیم لعنتی بودیم تداعیمان شد. پسر توی اخبار همه چیز را دیده بود. آن هم وقتی که تیغه بیل میان چیزی شکسته بود و بعد مجبور شده بودند از جایی دیگر نقب بزنند و استخوان‌هایمان را یکی یکی بیرون بکشند.

گفت: اصلاً معلوم نیست چه بلایی سرشان آمده! دختر لحظه‌ای صورتش را از ما برگرداند. پرسید: چطور شناسایی نشدند؟

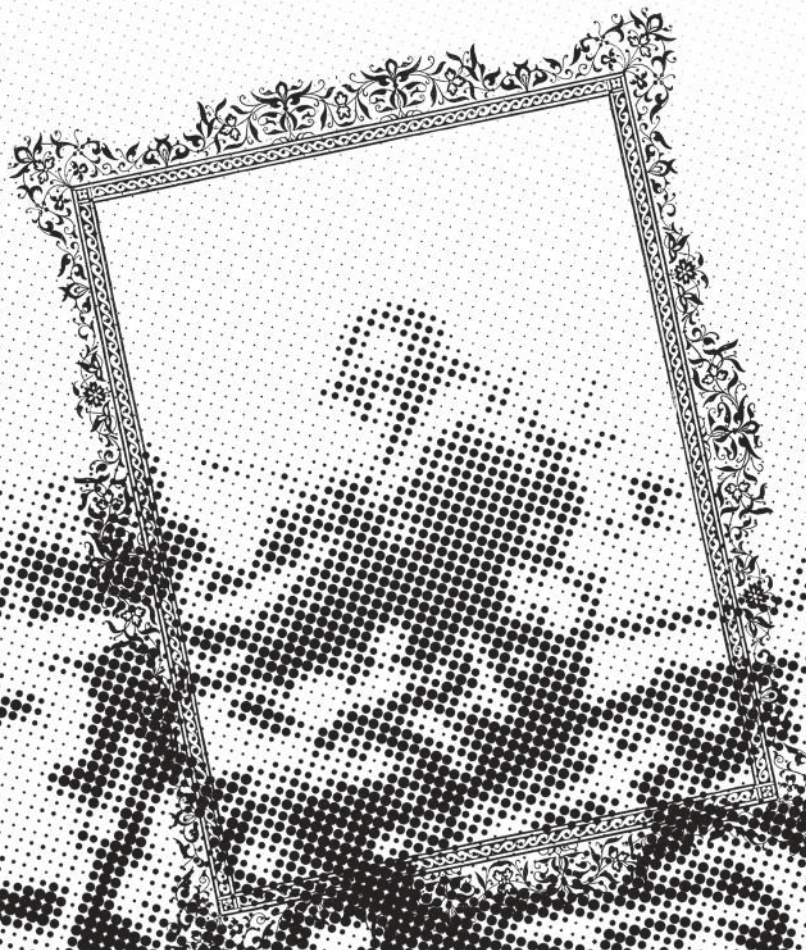
پسر شانه‌هایش را بالا انداخت، گفت: فقط برگه هویت افسری عراقی را پیدا می‌کنند که انگار میانشان بوده.

بعد هم حتماً نشان داده بودند که استخوان‌هایمان را چندتا چندتا توی پلاستیک‌هایی قسمت می‌کنند تا توی هر شهری خاک کنند. این‌ها را پسر گفت یا نه، دیگر نمی‌دانیم؟ همه حواسمان آن موقع به دختر بود. آن‌هم آن‌طور که زل زده بود به پیرزن که جایی چند قطعه آن طرف‌تر روی تنها سنگی که توری سفید بر قاب عکسش است خم شده بود.

پسر لحظه‌ای به چشم‌های دختر نگاه کرد، اما به روی خودش نیاورد. بعد رو کرد سمت خیابان. گفت، برویم. دختر بلند شد. ماشین دیگر آن‌جا نبود. دختر وقتی ایستاد دستمال از دامن مانتو اش سرید رویمان. چند قدمی نرفته بودند که یک‌دفعه ایستاد و بعد بی‌اعتنا به پسر رفت یک قطعه پایین‌تر، آن‌جا که کامله مرد به سیاق



همیشگی‌اش داشت سنگی را با آب و گلاب می‌شست، دست می‌کشید روی صیقلی سنگ و چهارچوب فلزی که عکسِ بادکرده‌ای را قاب گرفته بود: مردی با تهریشی بر چهرهٔ آفتاب سوخته‌اش سوار بر ترک موتور که جایی آن دوردست‌ها، شاید به نخل‌های بی‌سر نگاه می‌کرد. دوباره چیزی در اندرونه‌مان لغزید و نرمه بادی موهای لخت و بلند پسر را پریشان کرد. پسر از جایش تکان نخورد. بعد برگشت و نگاهمان کرد. نه به ما که به دستمالِ مجالۀ خیسِ رویمان که گوشه‌ای کنار گلدان کوچک شمعدانی‌مان افتاده بود. اما هیچ به روی خودش نیاورد. ما هم نمی‌آوریم انگار نه انگار خاطره‌ای مشترک بعد از آن همه سال در ذهن بی‌حافظه‌مان زنده شده. چیزی که به یاری‌اش دیگر نمی‌توانیم این‌طور تک افتاده و جدا باشیم یا آن طوری که پیش‌تر بودیم، کز کرده و منتظر در فرورفتگی گودالِ معبرمان. خیره در عکسی که هرکدام داشتیم و پنهان می‌کردیم از هم، تا موقعی شاید در کور سوی نوری دیدارمان را به یاد آوریم و بعد پیشانیمان را بساییم بر لولهٔ تفنگ‌هایمان که مبادا آخرین دیدار بوده است.





# سنگی بر گوری\*

محمد رحیم اخوت

نویسنده

منسجم و استوار، راوی و لحن مناسب روایت، شخصیت‌پردازی، تخیل نیرومند و باورپذیری کافی) را دارد؛ اما از مهارت در نوشتن، یعنی زبان روان و بیان روشن و نثر پیراسته بی‌بهره است.

از همان اولین جمله داستان، حتی از همان عنوان، معلوم می‌شود که راوی نه یک فرد، بلکه «اول شخص جمع» (ما) است. جمعی که استخوان‌هاشان را «چند تا چند تا توی پلاستیک‌هایی قسمت» کرده‌اند تا هر قسمت را «توی شهری خاک کنند». حالا یکی از این توده‌های استخوانی در نقش یک راوی اول شخص جمع، به روایت داستان می‌پردازد و به این ترتیب، انتخاب این راوی (یا نظرگاه) توجیه می‌شود.

این نظرگاه را قبلاً هم در داستان درخشان «خانه روشن» هوشنگ گلشیری دیده بودیم. مضاف بر این

داستان، هر داستانی، معمولاً از نگاه و زبان یک راوی روایت می‌شود. این راوی، چه اول شخص (من) باشد، چه سوم شخص محدود یا نامحدود (او)، چه حتی یک دانای کل همه چیزدان، طبعاً لحن و نظرگاه خاص خود را دارد. در یک داستان خوب، راوی می‌داند چه چیزهایی را بگوید و چگونه بگوید. دیگر عناصر ضروری داستان - مهارت در نوشتن، پیکره (ساختار) داستان، آغاز و پایان مناسب، شخصیت‌پردازی، فضا سازی، صور خیال، توصیف‌ها و هر گونه ترفند نوشتاری دیگری - از صافی ذهن و زبان همین راوی می‌گذرد و درستی یا نادرستی آن نیز به تناسب آن با راوی و نظرگاه روایت وابسته است.

داستان گلدان کوچک شمعدانی ما به نظر من مشخصه‌های یک داستان خوب (فضا و زمان، ساختار

\* عنوان کتابی از جلال آل احمد، که چندان ربطی به این مقاله ندارد.

●●● فقط یک  
هنر است که ما  
بتوانیم سرمایه های  
اقتصادی، انسانی،  
فرهنگی و  
اجتماعی مان را  
به سرمایه نمادین  
تبدیل کنیم ●●●

هست که همچون نشانه‌ی یادآور مردی از دست رفته است که «پسر» از وجودش (عکس/مرد) بی‌خبر است. «مردی با تهریشی بر چهره‌ی آفتاب سوخته‌اش همان‌طور که تفنگی را حمایل دوشش کرده بود روی موتور نشسته بود و به جایی انگار آن دور دست‌ها نگاه می‌کرد.»

در این میان «کامله مردی» هم هست که «هر از چند گاهی سری به ما [راوی] می‌زند، دست می‌کند و از جیب اورکت رنگ و رو رفته‌اش کتاب دعایی بیرون می‌آورد، چند صفحه‌ای می‌خواند و بعد می‌رود.»

در این فضا و با این آدم‌هاست که داستانی روایت می‌شود که همچون هر داستان کوتاه دیگری، گذشته‌ی دارد و زمان حالی و آینده‌ی بی‌کمی که فقط می‌توان آن را حدس زد. مهم زمان حال داستان است و آنچه به‌عنوان عصاره‌ی از گذشته، در آن تهنشین شده است. به تعبیر من: زمان حالی که از گذشته باردار نشده باشد، زمان حال هم نیست.

به این ترتیب، داستان به پایان خودش - که می‌تواند آغازی باشد برای زندگی دیگری - نزدیک می‌شود. «پسر لحظه‌ای به چشم‌های دختر نگاه» می‌کند و می‌گوید «برویم». «ماشین گشت» رفته است؛ و دختر و پسر هم آماده رفتن می‌شوند. اما «چند قدمی نرفته بودند که» دختر می‌ایستد و بعد «بی‌اعتنا به پسر» می‌رود سراغ سنگی برگوری و «چهار چوب فلزی که عکس باد کرده‌ای را قاب گرفته» است: «مردی با ته ریشی بر چهره‌ی آفتاب سوخته‌اش سوار بر ترک موتور که جایی آن دور دست‌ها، شاید به نخل‌های بی‌سر نگاه» می‌کند. این شاید آخرین دیدار دختر است از دنیای مردگان و «مردی با ته ریشی بر چهره‌ی آفتاب سوخته‌اش» در «عکس باد کرده‌ای» برفراز گوری. زندگی اما همچنان ادامه دارد و در هیأت پسری که «نرمه بادی موهای لخت و بلند» او را پریشان می‌کند، آنجا منتظر اوست.

که اینجا توجیه خودش را دارد: گروهی سرباز «گمنام» که «در دسته‌ی چند تایی» در سنگری کشته شده و اکنون در گور آرمیده‌اند، «خاطره‌ی آن دخمه را در ذهن بی‌حافظه‌ی شان «به یاد» می‌آورند. اما نویسنده از خود نمی‌پرسد که اگر ذهن راوی «بی‌حافظه» است، چگونه می‌تواند چیزی را «به یاد آورد»؟! «

به‌هرحال، این راوی اول شخص جمع، این «ما»ی «گمنام» خفته در زیر سنگ سرد، این ذهن راه یافته در «شیره‌ی گیاهی» آن نخل که «در ریشه‌هایش گرد آمده» اند، تمام آنچه را در دور و برش می‌گذرد، می‌بیند و می‌فهمد و با لحنی نسبتاً سرد و بی‌احساس روایت می‌کند.

«در پهنه‌ی دشتستان» یا گورستانی که فضای داستان است و ذهن راوی در آن «چرخ می‌خورد (!)»، جز دختر و پسری که به بهانه‌ی سرزدن به گور سربازان گمنام، برای دیدار یکدیگر آمده‌اند و «ماشین گشت سر چهار راه» و «پیرزنی که سلاسه سلانه» آنجا پرسه می‌زند، کسی نیست. تکلیف پیرزنی که خرما خیرات می‌کند روشن است. پسر هم ظاهراً جز برای دیدار آنجا کاری ندارد («کاشکی امروز با هم وعده نکرده بودیم»). می‌ماند دختر که انگار واسطه یا رابط میان مرده‌ها و زنده‌هاست. او در میان گورها و «این همه قاب عکسی که هر کدام به جایی زل زده‌اند» می‌چرخد؛ و گاه کنار سنگ گوری می‌نشیند و با «ناخن بلند سوهان زده‌اش» روی خط‌ها و «نقطه‌ها و سرکش‌های آزاد و تک افتاده» این گاف «گمنام» دست می‌کشد و «بعد با ضربه‌های ریزه سنگی فاتحه‌ای» می‌خواند و راوی اول شخص جمع را «از آن دهلیزهای بدوی» (!؟) بیرون می‌کشد و به روایت بریده بریده آنچه هست و بوده است، وامی‌دارد. در کیف این دختر، این دختری که می‌تواند یک جوری مفصل یا رابط میان مرده‌ها و زنده‌ها باشد، یک «عکس قدیمی»

1. medium



محمدحسین صفاریان

■  
بگذر شبی شبیه نسیم از جهان من  
بگذار تا ورق بخورد داستان من  
من باغم و تو روح بهاری حلول کن  
در شاخه‌های خشک خزان در خزان من  
من ذره‌ام بچرخ و مرا آفتاب کن  
ای گردباد نرم تنت نردبان من  
آن قدر سعدی‌ام که تو شیراز من شوی  
زاینده‌رود هستم اگر اصفهان من  
باغ ستاره‌های تراشیده از بلور!  
مشتی بریز در سبد آسمان من  
یک لحظه با تو بودن من قدر سال هاست  
ای بی غروب خاطرۀ جاودان من

■  
شب‌های من به موی سیاه تو می‌رسد  
هر صبح روشنم به نگاه تو می‌رسد  
این راه‌ها تمام به بن بست ختم شد  
بیراهه‌ای کجا که به راه تو می‌رسد؟  
آینه‌وار بر که چشمان خیس من  
در خواب‌ها به صورت ماه تو می‌رسد  
از جاده‌های خسته پیشانی‌ام هنوز  
هر کس که بگذرد به گناه تو می‌رسد  
آیا در امتداد غزل‌های بی کسی  
آوارگی من به پناه تو می‌رسد؟  
ردّ تو را گرفته‌ام از ماسه‌های خیس  
دریا قدم‌قدم به نگاه تو می‌رسد



■

نه صدای شیهه مانده‌ست و نه گام‌های خسته  
که سوارها گذشتند و غبارها نشسته  
نه خیال تک‌سواری، نه جنون بی‌قراری  
چه سکوت بردباری، همه خسته‌اند، خسته  
نه نگاه نازنینی، نه صدای دلنشینی  
نه نشان دوست بینی و نه پیک پی‌خجسته  
نه شراب تاک دیدم، نه ضمیر پاک دیدم  
که به روی خاک دیدم، گل سرخ دسته دسته  
همه بغض در گلوها و شرنگ در سبوها  
همه قفل روبروها و کلیدها شکسته  
منم این اسیر دنیا، تویی آن غریب تنها  
من و دست‌های خالی، تو و دست‌های بسته

■

هر نفس آه من جهنم بود، سال‌هایی که زیستم بی تو  
بس که در اشک سوختم هر روز، بس که آتش گریستم بی تو  
پشت آینه هیچ مردی نیست، آه حتی غبار خاموشی  
صورتی نیست جز فراموشی، شک ندارم که نیستم بی تو  
من اگر سنگ خُرد خواهم شد، تا که چتر تو بر سر من نیست  
تا به کی در شب خیابان‌ها، زیر باران بایستم بی تو  
تو نگاهم، تو آتشِ آهم، تو هیاهوی بغض ناگاهم  
تو شبم، تو تالوؤ ماهم، در شگفتم که کیستم بی تو  
می‌نشینم، نشسته می‌آیم، پشت پایت شکسته می‌آیم  
باورم نیست روی پاهایم، لحظه‌ای را بایستم بی تو

# ابوالقاسم پاینده

## و جایگاه او در داستان کوتاه ایران

مولود طلایی

کارشناس ارشد ادبیات فارسی

### چکیده

در مقاله حاضر برآنیم که ضمن معرفی ابوالقاسم پاینده، مهم‌ترین ابعاد فکری او را در داستان‌های کوتاه‌اش مشخص نماییم. در پایان نیز به صورت گذرا شاخصه‌های سبکی نویسنده مطمح نظر قرار گرفته است که برای شناختن نوع نگرش پاینده به جامعه پیرامونش سودمند است.

ابوالقاسم پاینده نویسنده‌ای است که علی‌رغم تخیلی لطیف و طنزی به دور از کلیشه در داستان‌های کوتاه‌اش چندان مورد توجه منتقدان و جامعه ادبی قرار نگرفته است. وی تمامی شهرت خود را مرهون ترجمه ارزشمندش از قرآن کریم می‌باشد.

ساحت فکری این نویسنده توانمند همواره در خدمت مبارزه با مفاسد اجتماعی و مشکلات و مسائلی است که در دهه‌های سی تا پنجاه گریبان مردم ایران، به ویژه طبقه محروم و فرودست جامعه را گرفته بود. در این میان عواملی مانند بی‌سوادی، فساد اخلاقی در میان طبقات تأثیرگذار جامعه، افراط در دین و باورهای عوامانه کلیدی‌ترین نقش را بر عهده دارد.

### مقدمه

ورود رمان و داستان کوتاه به ایران به‌عنوان میراث ادبی اروپا سبب شد که سبک‌ها<sup>۱</sup> و گونه‌های مختلفی در ادبیات منثور معاصر، زاده شود. این گرایش‌ها حاصل کوشش چند نسل از نویسندگان جوانی بود که وارث ادبیات غنی پارسی



●●● نثر دهخدا

پلی است بین

قصه‌نویسی و

روزنامه‌نویسی؛ نثری

است که به جای آن

که یک روزنامه نگار

بنویسد، یک ادب‌دان

واقعی می‌نویسد،

نثری است که عامیانه

است بدون آن که

مبتذل باشد؛ و طنز

است بدون آن که به

هجو بینجامد و نثری

است که از طریق

تصویرهای طنز آمیز

انتقادی به دنبال

سرگرمی نیز می‌گردد

●●●

بودند. داستان‌وارگی پاره‌ای از حکایات کهن مانند کلیله و دمنه، گلستان، مرزبان‌نامه و... همه حاکی از این نکته است که سیر رمان و داستان کوتاه به معنای مدرن آن اگرچه با سیصد سال تأخیر در ایران پا به عرصه نهاد(ر.ک. عبداللهیان، ۱۳۷۹: ۱۹)، اما با موفقیت و رشد چشمگیری در میان مردم رواج پیدا کرد و این همه میسر نبود جز در سایه بنیان استوار ادبیات گذشته پارسی. در راستای این پیشرفت، نمونه‌های گوناگونی از داستان کوتاه خلق شده است و اکنون به جرأت می‌توان ادعا کرد که هر کدام از مناطق جغرافیایی ایران، صاحب سبک و مکتب خاصی در داستان‌نویسی می‌باشد.

نویسندگان بزرگی در دامان این مرز و بوم بالیده‌اند که برخی از آن‌ها شهرتی فراگیر یافته و عده‌ای دیگر در غبار گمنامی، ناشناس مانده‌اند. مکتب داستان‌نویسی اصفهان با نام محمدعلی جمال‌زاده، بهرام صادقی و هوشنگ گلشیری پیوند عمیقی دارد. اما در کنار همه این نویسندگان، ابوالقاسم پاینده چنان‌که درخور قلم توانای او در نویسندگی است، مورد توجه قرار نگرفته، آثار و مقالاتی که تاکنون پیرامون شخصیت علمی این نویسنده بزرگ مجال نگارش یافته، بیشتر ترجمه قرآن و زمینه‌های تاریخی و دینی نویسندگی او را در برمی‌گیرد و در زمینه داستان‌نویسی و وجهه ادبی او، اندک ناقدانی قدم نهاده‌اند. آنچه در این نوشتار مورد بررسی قرار خواهد گرفت؛ معرفی اجمالی ابوالقاسم پاینده و تحلیل شاخصه‌های سبکی او در داستان کوتاه به ویژه در سطح فکری می‌باشد.

## داستان کوتاه<sup>۱</sup> و سیر آن در ایران

داستان کوتاه در فرهنگ فرانسه معادل «نوول»<sup>۲</sup> و در فرهنگ انگلیسی معادل «شرت استوری» آمده است [۱] داستان کوتاه «روایت به نسبت کوتاه خلاقه‌ای است که نوعاً سر و کارش با گروهی محدود از شخصیت‌هاست که در عمل منفردی شرکت دارند و غالباً با مدد گرفتن از وحدت تأثیر، بیشتر بر آفرینش حال و هوا تمرکز می‌یابد تا داستان گویی.» (میرصادقی، ۱۳۸۲: ۲۶۶ و ۲۶۷).

ابراهیم یونسی در تعریف داستان کوتاه می‌نویسد «داستان کوتاه اثری است کوتاه که در آن نویسنده به یاری یک طرح منظم، شخصیت اصلی را در یک واقعه اصلی نشان می‌دهد، و این اثر بر روی هم تأثیر واحدی القا می‌کند.» (یونسی، ۱۳۸۶: ۱۴). در این ساحت داستان

کوتاه خوب با ویژگی‌هایی مانند اختصار، ابتکار، روشنی و شیوه تازه پرداخت شناخته می‌شود(ر.ک همان: ۱۶). داستان کوتاه، نطفه اولیه خود را از رمان وام گرفته است. اما با این همه، قابلیت‌های خاص خود را دارد که از جانب دیگر او را با شعر پیوند می‌دهد. بیان تصویری، ایجاد واکنش عاطفی، در هم فشردگی و ابهام هنری، عناصر مشترک شعر و داستان کوتاه است که بدیهی می‌نماید. تنها در شرح ابهام هنری باید گفت «در داستان کوتاه هر چه به سمت هنری شدن و زیبایی‌شناختی شدن پیش می‌رویم از بازمانده شکل روایی آن کاسته می‌شود و اثر بیشتر در هاله و فضای از ابهام هنری و زیبایی‌شناختی فرو می‌رود.» (مهرگان، ۱۳۸۲: ۳۶).

به هر حال هویت داستان کوتاه با دو ویژگی عمده شناخته می‌شود؛ «اول این که در داستان کوتاه حتماً حادثه‌ای باید برای کسی یا چیزی اتفاق بیفتد. دیگر آن که اجزا و عناصرش به استثنای شعر غنایی هماهنگ‌تر و یک پارچه‌تر از دیگر انواع ادبی است.» (میرصادقی، ۱۳۷۱: ۷۱).

سرچشمه‌های داستان کوتاه را می‌توان در دوران کودکی، مشاهدات، رویاها، داستان‌های کهن، تاریخ و... جست و جو کرد(ر.ک میرصادقی، ۱۳۸۷: ۳۴-۷۴). نگاه نویسنده به هر کدام از این تجربیات می‌تواند روایتی خلاقه و مبتنی بر جعل ارائه دهد که با حقیقت‌مانندی پیوندی ناگسستنی دارد.

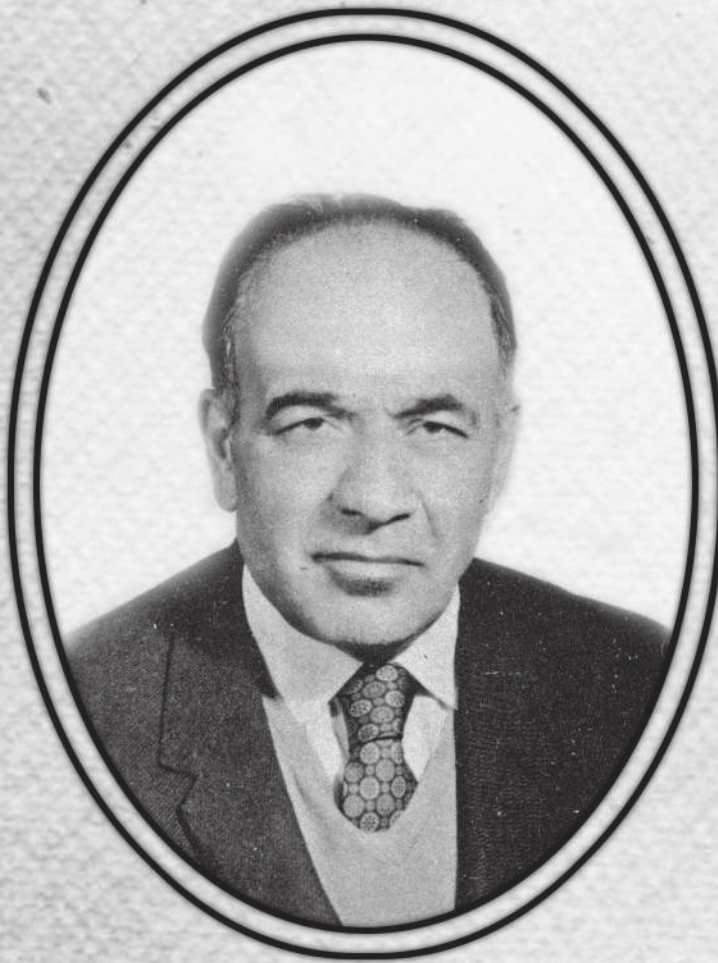
تعاریف گوناگونی که نویسندگان و منتقدان از داستان کوتاه ارائه داده‌اند، ویژگی‌های این نوع ادبی را تا حد زیادی مشخص می‌نماید:

۱. داستان کوتاه حجم کمی دارد و غالباً خواننده می‌تواند آن را در یک نشست به پایان برد.
  ۲. بین عناصر مختلف داستان کوتاه اعم از موضوع، شخصیت و روایت و... هماهنگی در هم تنیده‌ای وجود دارد.
  ۳. در داستان کوتاه تمرکز بر روی یک شخصیت قرار دارد.
  ۴. داستان کوتاه بر خواننده تأثیر واحد می‌گذارد.
  ۵. داستان کوتاه یک برش از لحظات و موقعیت‌های خاص زندگی را به تصویر می‌کشد.
- موفق‌ترین داستان کوتاه «داستانی است که همه عناصر داستان را به گونه‌ای تلفیق و ترکیب کند که بین آن‌ها نوعی تعامل مشترک و مرکب ایجاد شود.» (آژند، ۱۳۷۶: ۵۲).

2. Short Story
3. Nouvelle

بج





علاوه بر همه ویژگی‌های ذکر شده می‌توان داستان را چهل‌تکه‌ای رنگارنگ دانست که علاوه بر سرگرمی و لذت «به توصیف عینی واقعیت می‌پردازد؛ یا در آن سو جهانی می‌سازد که انسان در پی آنست، و یا به گونه‌ای فردیت روانی انسان را تشریح می‌کند و با بیرون کشیدن فرد از مناسبات اجتماعی و انسانی، دنیای شگفت درون را فاش می‌سازد و در کار روان‌شناسی و روان‌کاوی مداخله می‌کند.» (فتوحی، ۱۳۸۰: ۴).

با ایجاد انقلاب مشروطیت در ایران و ارتباط بیشتر با فرنگ، زمینه برای ورود رمان و داستان کوتاه مدرن به کشور فراهم گردید. هر چند این انواع ادبی با تأخیر وارد ایران شد، اما به خوبی توانست جایگاه خود را پیدا کند. پشتوانه این مهمان تازه، میراث غنی و کهن ادب پارسی بود که آن را در جایگاهی متعالی قرار داد.

مقدمه و شرایط مساعد برای بالندگی رمان و داستان کوتاه در ایران، به واسطه ترجمه، رمان‌های تاریخی و سفرنامه‌های خیالی فراهم گردید.

عباس میرزا، نخستین فردی بود که به ترجمه اهمیت داد و در دوره‌های محمدشاه و ناصرالدین شاه این سنت ادامه پیدا کرد تا جایی که «در دوره ناصرالدین شاه، حاجی میرزا عبدالغفار تلماک اثر فنلون را ترجمه کرد. مسیو ریشارخان تاریخ امپراطور نیکلاس، پسرش تاریخ مختصر ناپلئون بناپارت، و ردوزر داوود خانوف دن کیشوت، ملالاله‌زار گفتار در روش دکارت و علی‌قلی کاشانی در سال ۱۲۸۹ کتاب قرن لویی چهاردهم اثر ولتر را منتشر کردند.» (بالایی، ۱۳۶۶: ۲۸).

در زمینه سفرنامه تخیلی «سیاحت‌نامه ابراهیم بیگ یا بلای تعصب او اثر حاج زین‌العابدین مراغه‌ای و دو کتاب مسالک المحسنین و کتاب احمد میرزا عبدالرحیم تبریزی (طالبوف) که هر کدام به گونه خاصی مسائل اجتماعی، سیاسی و علمی روزگار خود را به شیوه‌ای نوین مطرح کرده اند.» (یاحق، ۱۳۸۴: ۲۲۵) حائز اهمیت زیادی است.

غیر از عوامل مذکور، گسترش صنعت چاپ در ایران و هویت یافتن نویسندگان به دور از دربار شاه و هم‌چنین دگرگونی کارکردهای زبان، ادبیات داستانی ایران را به ورطه تازه‌ای وارد کرد.

دهخدا با انتشار مقالاتی با عنوان چرند و پرند در روزنامه صوراسرافیل، مقدمه ورود نثر داستانی ایران را به شیوه‌ای نوین فراهم کرد. «نثر دهخدا پلی است بین قصه‌نویسی و روزنامه‌نویسی؛ نثری است که به جای

●●● برای یک روزنامه‌نویس حرفه‌ای  
بدترین چیز آنست که دچار بیماری  
سیاست‌زدگی شود. در آن زمان، من  
مدیر پرتیراژترین مجله کشور بودم.  
شهرت، موقعیت و درآمد خوبی داشتم. در  
سیاست هم غیرمستقیم دخالت می‌کردم.  
اما هوس مقام باعث شد مجله و تیراژ  
و خواننده‌ها در نظر من در مرتبه دوم  
●●● اهمیت قرار گیرند

●●● پاینده از  
نویسندگان نسل  
اول است و در شیوه  
داستان پردازی کاملاً  
از جمالزاده تأثیر  
پذیرفته است ●●●

آن که یک روزنامه نگار بنویسد، یک ادبدان واقعی می‌نویسد، نثری است که عامیانه است بدون آن که مبتذل باشد؛ و طنز است بدون آن که به هجو بینجامد و نثری است که از طریق تصویرهای طنزآمیز انتقادی به دنبال سرگرمی نیز می‌گردد.» (براهنی، ۱۳۶۲: ۵۳۶).

این شرایط سبب شد تا جمالزاده در سال ۱۳۰۱ هـ.ش. با انتشار مجموعه‌ی یکی بود یکی نبود، تحول مهمی در داستان کوتاه ایجاد کند و عرصه را برای نویسندگانی چون هدایت، چوبک، بهرام صادقی و... فراهم نماید.

حمید عبداللهیان در کتاب کارنامه نثر معاصر، نویسندگان معاصر ایران را در چهار نسل تقسیم بندی می‌کند:

نسل اول: هدایت، بزرگ علوی، چوبک، دشتی، حجازی و...

نسل دوم: دانشور، آل احمد، گلستان و...

نسل سوم: صادقی، ساعدی، افغانی، مدرسی و...

نسل چهارم: گلشیری، فصیح، میرصادقی و...

پاینده از نویسندگان نسل اول است و در شیوه داستان پردازی کاملاً از جمالزاده تأثیر پذیرفته است.

### معرفی ابوالقاسم پاینده [۲]

ابوالقاسم پاینده در سال ۱۲۸۷ هـ.ش در روستای جوزان از توابع نجف‌آباد چشم به جهان گشود [۳]. تحصیلات مقدماتی خود را در نجف‌آباد به پایان رسانید و به تشویق حاج شیخ احمد حججی به حوزه اصفهان وارد شد. او «دو منظومه سبزواری، منطق و حکمت و اسفار بوعلی‌سینا را نزد شیخ محمود مفید آموخت و قسمتی دیگر از اسفار و شروح اشارات ابن‌سینا را از شیخ محمد گنابادی معروف به خراسانی درس گرفت.» (یزدانی، ۱۳۸۳: ۱۵۴).

وی کار مطبوعاتی را از سال ۱۳۰۸ هـ.ش از روزنامه عرفان اصفهان آغاز کرد. پس از چندی به تهران رفت و در روزنامه‌های شفق سرخ علی دشتی و ایران زمین‌العابدین رهنما به فعالیت پرداخت.

با استخدام در وزارت معارف و اوقاف و صنایع مستظرفه - وزارت آموزش و پرورش کنونی - وارد فعالیت‌های سیاسی و دولتی شد.

فعالیت مطبوعاتی نویسنده هم‌چنان ادامه داشت تا این که در سال ۱۳۲۴ هـ.ش امتیاز هفته‌نامه صبا

را گرفت. صبا در زمان خود یکی از پرتیراژترین مجله‌های کشور بود و افرادی چون شجاع‌الدین شفا، ایرج مستعان، حمید احمدی، جلال نعمت‌اللهی، محمد زرنگار، حسن فرامرزی، محمود رجاء، فضل الله جلوه، رضا عزیزی و امیرحسین صدری‌پور با آن همکاری داشتند.

هفته نامه صبا یک مجله راستی بود. «به حزب توده ایران، حزب دموکرات آذربایجان، به مظفر فیروز معاون نخست وزیر، به سید جعفر پیشه‌وری... به غلام یحیی دانشیان، به ژنرال پناهیان و... شدیداً حمله می‌کرد.» (بهزادی، ۱۳۷۵: ۱۳۳).

ضربه اولیه به این مجله پرتلفدار، در سال ۱۳۲۵ هـ.ش به سبب جواب بی‌پرده یکی از اعضای هیأت تحریریه درباره مسائل خاص زناشویی، وارد گردید. اما با این وجود تا سال ۱۳۲۸ هـ.ش مقتدرانه در سی هزار نسخه چاپ می‌شد و طرفداران خاص خود را که اغلب روشنفکران را در بر می‌گرفت به همراه داشت.

همراهی و همدلی پاینده با نطق رزم‌آرا در سال ۱۳۲۹ هـ.ش و درج کاریکاتور توهین‌آمیز مصدق با لباس چاه‌کنی سبب شد تا صبا، خوانندگان خود را از دست بدهد. در این شرایط مردم توقع داشتند که سردبیر چنین مجله مردمی، در کنار آن‌ها باشد نه در مقابلشان. لذا تیراژ مجله پایین آمد و محبوبیت خود را از دست داد. در سال ۱۳۳۰ هـ.ش مجله صبا برای همیشه تعطیل شد.

نویسنده کتاب شبه خاطرات از زبان خود پاینده، علت این تغییر موضع و تعطیلی مجله را به ظرافت چنین بیان می‌کند:

«برای یک روزنامه‌نویس حرفه‌ای بدترین چیز آنست که دچار بیماری سیاست‌زدگی شود. در آن زمان، من مدیر پرتیراژترین مجله کشور بودم. شهرت، موقعیت و درآمد خوبی داشتم. در سیاست هم غیرمستقیم دخالت می‌کردم. اما هوس مقام باعث شد مجله و تیراژ و خواننده‌ها در نظر من در مرتبه دوم اهمیت قرار گیرند. در آن زمان سپهبد رزم‌آرا نخست وزیر بود و جبهه ملی مبارزه شیددی را علیه او آغاز کرده بود. سپهبد رزم‌آرا برای موفقیت در کارش با عده‌ای از روزنامه نویس‌ها ارتباط صمیمانه‌ای برقرار کرده بود و به آن‌ها نوبت شغل و مقام داده بود. به من هم وعده داده بود در مقابل حمایت از او به وزارت انتخاب کند. قرار بود در ترمیم بعدی کابینه من وزیر



دادگستری شوم.

(۷۵۹).

• مجموعه داستان *ظلمات عدالت* همان در سینمای زندگی است که با اندکی تغییر و عوض شدن عنوان کتاب توسط خود نویسنده به چاپ رسیده است. از دیگر آثار پاینده که هیچ‌جا از آن یاد نشده می‌توان به یافتن ریشه ۳۰۰۰ لغت ساسانی که بعد از اسلام داخل زبان عربی شده اشاره کرد (ر.ک بهزادی، ۱۳۷۵: ۱۴۰).

علی رغم تمام محاسن سبکی پاینده، جامعه ادبی ایران او را به‌عنوان یک مترجم و یک روزنامه‌نگار می‌شناسند.

برای اولین بار احمد شاملو داستان‌های کوتاه در سینمای زندگی را در مجله سپید و سیاه ستود و همین نقد وستایش نظر نویسندگان دیگر را نیز جلب کرد. «اما محدود بودن جهان‌بینی و ضعف صناعت نگارش سبب شکست آثار او به‌عنوان طنزهای خلاق شد. او نیز مانند جمال‌زاده به جای گسترش داستان در مسیری باورکردنی که به نتیجه‌ای منطقی منجر شود، نقالی می‌کرد.» (میرعابدینی، ۱۳۸۶، ج ۱ و ۲: ۱۹۹).

در زمینه فعالیت‌های دیگر سیاسی پاینده می‌توان به نمایندگی در مجلس دوره‌های ۲۱ و ۲۲ اشاره نمود. او سال‌های پایانی عمر خود را، در انزوا به سر برد و صرفاً فعالیت پژوهشی انجام می‌داد. سرانجام این نویسنده گرانقدر، پس از پشت سر گذاشتن چند روز اغما در ۱۸ مرداد سال ۱۳۶۳ هـ ش دار فانی را وداع گفت و در ابن‌بابویه به خاک سپرده شد. روانش شاد.

### مشخصه‌های کلی داستان‌های کوتاه

#### ابوالقاسم پاینده

داستان‌های کوتاه پاینده را از حیث محتوایی می‌توان به سه گروه تقسیم کرد: ۱. داستان‌هایی که از ماجراها و خاطرات دوران کودکی خود نقل می‌کند مانند: چرخ آسیا و کنجکاو دربارۀ مزه شراب. ۲. داستان‌هایی که جنبه سمبلیک دارد و نویسنده تنها به بازنویسی آن مبادرت کرده است مانند: حاکم قنسرین و پیشگویی خان مغول. ۳. داستان‌هایی که وجه انتقادی و اجتماعی آن پررنگ‌تر از سایر زوایا است مانند *ظلمات عدالت* و *معارفه اداری*.

«داستان‌های پاینده در همان حال که رنگ محلی دارد، از رسالت انسانی نیز بهره‌ور است.» (کسمایی، ۱۳۶۳: ۱۵۴). او کوشش می‌کند تا در پس روایت‌ها،

شاید اگر رزم‌آرا کشته نمی‌شد و در کارش موفق می‌شد، من وارد هیأت دولت می‌شدم و مجله را مانند آغاز کار به‌صورت یک نشریه سنگین منتشر می‌کردم. در آن صورت احتیاجی به تیراژ نداشتم. اما یک گلوله از تپانچه خلیل طهماسبی خارج شد و در مغز سپهد رزم‌آرا جای گرفت، رؤیاهای مرا نقش بر آب کرد. مجله صبا با آن تیراژ و موقعیت تبدیل به یک نشریه بی‌خواننده و بی‌اسم و رسم و حتی بدنام شد. در چنین شرایطی من چاره‌ای جز تعطیل مجله نداشتم.» (یزدانی، ۱۳۷۵: ۱۳۶).

اما چه پیش از تعطیلی صبا و چه پس از آن پاینده به ترجمه علاقه زیادی داشت و کتاب‌های زیادی نیز در این زمینه به رشته تحریر درآورد. موفق‌ترین اثر او ترجمه قرآن مجید بود که در سال ۱۳۳۶ هـ ش برنده جایزه کتاب سال شد.

از دیگر آثار او می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

۱۳۰۹: دستور نوشتن.

۱۳۱۳: ترجمۀ در آغوش خوشبختی اثر لردآوی بوری.

۱۳۱۳: قاتل (رمان).

۱۳۱۷: زندگانی محمد (ص) اثر محمد حسنین هیکل.

۱۳۱۸: تاریخ سیاسی اسلام از دکتر حسن ابراهیم حسن.

۱۳۱۹: چرا فرانسه شکست خورد اثر آندره مورآ.

۱۳۲۶: ترجمه نهج‌الفصاحه (کلمات قصار پیامبر اکرم).

۱۳۳۳: اسرار نیک‌بختی اثر اوریژان ماردن.

۱۳۳۵: عشق و زناشویی اثر نیکلا حداد.

۱۳۳۶: ترجمه قرآن مجید.

۱۳۳۶: در سینمای زندگی (مجموعه داستان).

۱۳۴۴: مروج الذهب اثر مسعودی (۲ جلد).

۱۳۴۴: تاریخ عرب اثر فیلیپ حتی (۲ جلد).

۱۳۴۸: دفاع از ملا نصرالدین (مجموعه داستان).

۱۳۴۸: جناب آقای دکتر ریش.

۱۳۴۸: تمدن اسلام (از مجلدات تاریخ و بل دورانت).

۱۳۵۲: تاریخ طبری (۱۶ جلد).

۱۳۵۲: داستان‌های برگزیده.

۱۳۵۳: سیر تکامل عقل نوین.

۱۳۵۷: مرده کشان جوزان (صالح، ۱۳۶۳: ۷۵۸ و

●●● محدود بودن

جهان‌بینی و ضعف

صناعت نگارش

سبب شکست آثار

او به‌عنوان طنزهای

خلاق شد. او نیز مانند

جمال‌زاده به جای

گسترش داستان در

مسیری باورکردنی که

به نتیجه‌ای منطقی

منجر شود، نقالی

می‌کرد ●●●



●●● پاینده نیز

در خلق داستان‌های

خود به رسالتی فراتر

از داستان‌گویی

می‌اندیشیده است. بیان

خاطرات دوران کودکی،

همراه با نقل پاره‌ای از

دیده‌ها و شنیده‌ها مایه

اصلی داستان‌ها را شکل

می‌دهد. در لابه لای این

نقل‌ها، نقد مشکلات

اجتماعی و وضعیت

ناهنجار اداره کشور

از دهه سی تا پنجاه به

چالش کشیده می‌شود

●●●

احساسات و عواطف خود را با رئالیسم اجتماعی همسو سازد.

ویژگی‌های کلی ساختار داستان‌های کوتاه پاینده را می‌توان در موارد زیر خلاصه کرد:

۱. نثر او ادامه نثر گذشته است و کمتر تحت تأثیر داستان مدرن قرار دارد.

۲. دیالوگ<sup>۴</sup> در میان شخصیت‌ها بسیار اندک است و گاه داستان‌ها شکل حکایت به خود می‌گیرد.

۳. فضا سازی داستان‌ها، به جز موارد معدودی، ضعیف و کم‌رنگ است.

۴. داستان‌ها عموماً شخصیت محور و اندیشه محورند.

۵. شخصیت پردازی غالباً به صورت مستقیم است و کنش و گفتار در پردازش جایگاه چندانی ندارد.

۶. گاه نویسنده چنان اسیر اطلاعات و معلومات خود می‌شود که رشته نقل داستان را به فراموشی می‌سپارد و چند صفحه، مطالبی را که با اصل موضوع ارتباط چندانی ندارد، به رشته تحریر درمی‌آورد.

۷. لحن طنز پاینده نسبتاً عقیف است و تا حد زیادی با هزل فاصله دارد. اما «گاهی در طنزهای خود تلخ و

عبوس و کینه‌توز می‌شود.» (کسمایی، ۱۳۶۳: ۱۷۷) اینجاست که از پوسته‌آلودگی خود خارج می‌گردد و مسائل اجتماعی را با لحن تند به نقد می‌کشد.

۸. پی‌رنگ داستان‌ها بسیار ساده است و حتماً در پایان به نتیجه منجر می‌شود.

۹. مخاطب هنگام خواندن داستان‌ها احساس صمیمیت و نزدیکی می‌کند؛ این در حالی است که نویسنده دائماً در خلال متن حضور خود را متذکر می‌شود. به عبارت دیگر «برداشتن فاصله موجود بین نویسنده و خواننده از طریق مکالمه نزدیک با مخاطب درباره موضوعات مربوط به روایت» (شیری، ۱۳۸۷: ۱۶۲) حجاب الفاظ را برای رسیدن به محتوا تعدیل کرده است.

#### محتوای داستان‌های کوتاه ابوالقاسم پاینده

توجه به جزئیات یک اثر - از لحاظ زبانی و ادبی - ذهن خواننده را به سمت و سوی اندیشه حاکم بر آن سوق می‌دهد. سطح فکری آثار ادبی که از بطن متن برمی‌آید چیزی جز نگاه خاص نویسنده به دنیای پیرامونش و دغدغه او نسبت به مشکلات اجتماع

و انتقاد از آن نیست. ژیمونسکی<sup>۵</sup> در تعریف خود از سبک، وحدت میان شکل و محتوا را در نظر دارد: «سبک نویسنده، همان بیان جهان‌بینی وی است در قالب تصویر و به وسیله زبان. از این رو مطالعه سبک نویسنده و هدف‌هایی که از آن دارد، جدا از محتوا و عقیده و تصویرواره‌ای که در پس آن است، کاری است ناممکن» (خراپچنکو، ۱۳۶۴: ۹۷).

پاینده نیز در خلق داستان‌های خود به رسالتی فراتر از داستان‌گویی می‌اندیشیده است. بیان خاطرات دوران کودکی، همراه با نقل پاره‌ای از دیده‌ها و شنیده‌ها مایه اصلی داستان‌ها را شکل می‌دهد. در لابه لای این نقل‌ها، نقد مشکلات اجتماعی و وضعیت ناهنجار اداره کشور از دهه سی تا پنجاه به چالش کشیده می‌شود.

گاهی این داستان‌های کوتاه به سمت رئالیسم انتقادی<sup>۶</sup> تمایل دارد. چنان که گاه «قهرمان‌های نویسنده از محیط خویش جلوترند و برای رسیدن به وضع اجتماعی تازه‌ای تلاش می‌کنند.» (حسینی، ۱۳۸۷، ج ۱: ۳۰۱). این وجه بیشتر در روایت‌هایی است که نویسنده از دوران کودکی خود خاطراتی بیان می‌کند و پدر و مادر سختگیرش با نوآوری‌های او و حتی سؤالات بزرگ منشانه‌اش مخالفت می‌کنند (داستان چرخ آسیا، کنجکاوای برای مزه شراب از این دست است).

«پدرم با هر کار تازه‌ای مخالف بود و مرا مو به مو در خط رفتار قدیم می‌خواست.» (دفاع از ملانصرالدین: ۳۸).

بیشتر حوادث در روستا اتفاق می‌افتد که سبب اصلی آن را می‌توان در ساده دلی و گاه بی‌اطلاعی ساکنان ده درباره پیشرفت علم و عدم آگاهی آنان از حقوق واقعی خود تلقی کرد؛ جز آن که نویسنده نیز بخشی از عمر خود را در روستا به سر برده است. شخصیت‌ها کاملاً ایرانی هستند و از قلب فرهنگ ایرانی برخاسته‌اند. بیشتر افرادی که مورد طعن پاینده قرار دارند از طبقه ملا، حاجی، سید و آخوند انتخاب شده‌اند.

در برخی از داستان‌ها یک موضوع نسبت به سایر موضوعات در مرکزیت توجه قرار می‌گیرد، مثلاً وضعیت آموزشی، تقلب در امتحانات نهایی و خرید مدرک از کلیدی‌ترین موضوعاتی است که در داستان بلند ظلمات عدالت و نشان علمی فیلیپور میرزا دیده می‌شود

5. Zhirmunsky

6. Realism Critique

4. Dialogue



●●● برای پاینده  
 زندگانی صحنه‌ایست  
 از نمایش، نمایشی  
 که در آن قهرمانان  
 برای یکدیگر چنگال  
 و دندان تیز کرده‌اند  
 و چنگال‌های خونین  
 خویش را به پیکر  
 اجتماع فرو برده‌اند...  
 دروغ می‌گویند، طالب  
 مال یکدیگرند و از  
 شانه یکدیگر نردبان  
 و از سینه هم پل  
 می‌سازند ●●●

۷. فقر.  
 ۸. تناقض میان افکار و کردار مردم.  
 ۹. عدم توجه درخور و شایسته به مقام زن.  
 ۱۰. انتقاد از رواج جادوگری و باورهای خرافی.  
 ۱۱. بی توجهی به مقام هنر و هنرمند.  
 «برای پاینده زندگانی صحنه‌ایست از نمایش، نمایشی که در آن قهرمانان برای یکدیگر چنگال و دندان تیز کرده‌اند و چنگال‌های خونین خویش را به پیکر اجتماع فرو برده‌اند... دروغ می‌گویند، طالب مال یکدیگرند و از شانه یکدیگر نردبان و از سینه هم پل می‌سازند.» (دستغیب، ۱۳۴۰: ۱۰۴۲).  
 • (وزیر معارف) اهل شعر نبود و نشان علمی را والا تر از آن می‌شمرد... اهل دین بود... مدارس مختلط را بست. می‌خواست بخشنامه کند تا دبیران مرد در مدارس دختران چادر به سر کنند تا دختران حوا از دیدن قد و قامتشان خیال بد نکنند (دفاع از ملانصرالدین: ۷۱).  
 • (حاجی حیرون) شغل خاصی داشت. زنان بیوه را که مایه و آب و رنگی داشتند، می‌گرفت و ماهی چند داشت، مالشان را نقله می‌کرد و طلاقشان می‌داد. شوهر بیوه زنان بود اما برای مدتی کوتاه (مردم کرده کشان جوزان: ۱۴۳).  
 • دیپلم‌های بی تقلب اصل به بازار آمده مثل دسته گل! با دو سه هزار تومان پول و کمی رفت و آمد می‌شود یک دیپلم کامل با مهر و امضای مقامات معتبر و شماره و تاریخ دفتر که دارای همه مزایای قانونیست خرید و از

یا داستان معارفه اداری در کتاب دفاع از ملانصرالدین، بیانیه نسبتاً مفصلی در اعتراض به رؤسای اداره‌هاست. انتقادی‌ترین داستان‌های پاینده، قاضی بلخ و مفتی حلب است که با زبان کاملاً آرکائیک از اجرای نادرست عدالت و احکام اسلامی انتقاد می‌کند.  
 از سوی دیگر «فکر سوفسطایی بارها در خلال طنزهای داستان‌های غیرمستقیم تمجید شده» (کسمایی، ۱۳۶۳: ۱۸۱). گویی قصد نویسنده از سفسطه، روشن کردن پس‌زمینه خوانندگان پیرامون فاصله فکری متفکران جامعه با حقیقت بوده است. او در تحسر حقوق از دست رفته مردم ستم‌دیده بانگ می‌زند چه نشسته‌اید غافل؟  
 «همه حرف پاینده و به قول خودش خمیرمایه مشترک همه این سرگذشت‌ها از قدیم و جدید این است که دنیا علی‌رغم آرمان‌های انسان‌دوستانه فیلسوفان ایده‌آلی و خردمندان اخلاقی هنوز هم به کام ددمنشان است.» (همان: ۱۸۲).  
 محوری‌ترین جنبه‌های فکری داستان‌های کوتاه پاینده عبارتست از:  
 ۱. بدی وضع آموزش و بی سوادی مردم.  
 ۲. افراط و تفریط در مقوله‌های دینی.  
 ۳. رشوه و رباخواری.  
 ۴. انتقاد به وضع قضات و دادگاه‌ها.  
 ۵. دزدی و تعدی به اموال عمومی.  
 ۶. انتقاد از حاکمان و سران دولتی.

●●● تسلط پاینده به

قرآن مجید، و همچنین

مطالعات تاریخی و

دینی او به وضوح در

داستان‌ها جاری شده

است؛ تا جایی که گاه

کاربرد واژگان عربی

را به واژگان فارسی

ترجیح می‌دهد؛ حتی

اطناب بیش از حد

بخشی از جملات را

می‌توان به تأثیر زبان

عربی نسبت داد ●●●

ته دل به مأموران دلسوز دولت دعا کرد که پیوسته در اندیشه رفاه زیردستانند(ظلمات عدالت: ۱۸).

### تحلیل مشخصه‌های سبکی داستان‌های کوتاه پاینده(سطح زبانی، ادبی، فکری)

«کار تحلیل سبک آن است که عناصر سبکی یک متن مشخص و تأثیر متقابل آن‌ها را به دقت دریابد و به گونه‌ای بارز باز نماید.»(عبادیان، ۱۳۷۲: ۵۵). سبک به‌عنوان اصلی پنهان در یک اثر باید به‌صورت نظام‌مند و در ارتباط مستقیم اجزا با یکدیگر مورد توجه قرار گیرد.

نفسانیات، تحولات اجتماعی، زمینه‌های فرهنگی، دانش‌ها و اطلاعات، شغل و حرفه نویسنده و محیط جغرافیایی را به‌عنوان عوامل سبک‌ساز معرفی کرده‌اند(ر.ک غلامرضایی، ۱۳۸۷: ۱۳-۱۶). تمام این موارد در جایگاه خود بر داستان‌های پاینده تأثیر گذار بوده است؛ او از دل جامعه برخاسته و با دردهای مردم به نیکی مألوف است. دغدغه‌های اجتماع را می‌شناسد و مبارزه با فقر و عقب‌ماندگی فکری را بانگ می‌زند. حرکت او ضد ظلم و ظلمات در ساحتی فرهنگی انعکاس پیدا کرده است؛ لذا مسائل اجتماعی محوریت غالب فکری او را تشکیل می‌دهد. اشتغال در زمینه روزنامه‌نگاری و مهارت در نثر مطبوعاتی، بستری مناسب برای شکل‌گیری داستان‌هایی با زبان ساده و توأم با طنز فراهم نموده است. از سوی دیگر آشنایی با لهجه مردم اصفهان، آداب و رسوم، محله و اماکن سبب شده که خواننده با تصاویر زیادی از فرهنگ مردم این شهر آشنا گردد. ظرف این داستان‌های نغز، لحن طنزآمیز است که در کنار آرکائیسیم مهم‌ترین سازه متن را به وجود می‌آورد.

«عبارات شکسته، فضا را دقیق‌تر و ملموس‌تر می‌کند.» (بولتن: ۱۳۷۴، ۵۷). مخاطب در تار و پود گفت‌وگوهای شکسته، حضور پیدا می‌کند و درگیر حوادث داستان می‌شود. ضرب‌المثل و اصطلاحات عامیانه نیز به‌صورت کاملاً طبیعی در دل متن جای گرفته است.

تسلط پاینده به قرآن مجید، و همچنین مطالعات تاریخی و دینی او به وضوح در داستان‌ها جاری شده است؛ تا جایی که گاه کاربرد واژگان عربی را به واژگان فارسی ترجیح می‌دهد؛ حتی اطناب بیش از حد بخشی از جملات را می‌توان به تأثیر زبان عربی

نسبت داد. شکل افراطی این کاربردها را نثر آخوندی نامیده‌اند(ر.ک همان: ۳۵). البته در داستان‌های مورد بررسی، تاحدی این افراط‌ها و تفریط‌ها چشمگیر است و در سایر موارد می‌توان آن را با طبیعت زبان در ارتباط دانست.

پاینده در توصیف‌های خود بیشتر تابع ذهن است تا عین. او «در زمره نویسندگانی است که اسیر ذهنیات خویشند و به عینیات چندان توجهی ندارند یا نمی‌توانند داشته باشند، زیرا همه چیز و همه کس را از درون خود یا درون آن‌ها می‌بینند.»(کسمایی، ۱۳۶۳: ۱۷۰). به بیان دیگر او مطالعات و آرمان‌های خود را به‌صورت لباس بر تن شخصیت‌ها و فضای داستانی می‌پوشاند و زندگی را بر مبنای چالش میان این مقوله‌ها تفسیر می‌کند.

بخشی از شخصیت پردازیهی نویسنده جنبه نمادین دارند که نمونه بارز آن را می‌توان در اسم‌سازی‌های خاص پاینده یافت. اسم‌سازی او از شخصیت‌های گوناگون با پسوند دوله، تعریض به سرانی است که در جامعه نمی‌توان به صراحت از آن‌ها انتقاد کرد.

مراعات نظیر، اطناب به وسیله «او»های پیاپی بین کلمه‌ها و جملات، کنایه‌های عامیانه، تکرار و... همه، دستاویز اولیه خلق طنزهای غیرتکراری است.

در ادبیات داستانی معاصر پارسی، گرایش به آرکائیسیم بی سابقه نیست. سبب این گرایش را می‌توان در فضای بسته سیاسی، جست‌وجوی هویت، تلاش در جهت رسیدن به سبک ویژه، خلق شخصیت‌های تازه، طنز و تعریض و آشنایی با ادبیات کهن جست‌وجو کرد. «در سه نسل داستان‌نویسی ایران، افرادی چون هدایت، گلشیری و مندنی‌پور به نسبت هم نسلان خود باستان‌گراتر به حساب می‌آیند.»(چوقادی، ۱۳۸۶: ۱۲۷).

پاینده مقدم بر نویسندگان مذکور، تحت تأثیر ادبیات کهن پارسی به ویژه گلستان سعدی و در جهت خلق سبک تازه - به نحوی که داستانش را از دیگران متمایز کند - و همچنین فضای بسته برای گفتمان آزاد به آرکائیسیم پناه برده است. او زیر پرده باستان‌گرایی، نقایص و کاستی‌های جامعه خود را ترسیم می‌کند و خواننده را در عین خنداندن به تأمل وامی‌دارد. سبک پاینده محصول نگاه نوین به جامعه‌ای است که همسو با تحولات جوامع غربی در حال حرکت به سمت پیشرفت و ترقی می‌باشد.



●●● متن لذت بخش

متنی است که از دل

فرهنگ می آید و

گسستی از آن ندارد،

متنی که با رویه راحت

خواندن پیوند خورده

●●● است

درون مایه داستان‌ها، این نقص ساختاری را تا حد زیادی از بین برده است.

محتوای داستان‌های کوتاه مورد بررسی در خدمت نقد فرهنگ، افراط در دین، بی سوادى و مقابله با خرافه پرستی و باورهای عوامانه قرار دارد. طبقه‌ای که طعن نویسنده را بیشتر به سوی خود جلب کرده، ملاها و میرزاهایی هستند که در پوشش علم ظاهری و دین مزورانه، افق دید مردم را محدود می‌کنند. منشأ اصلی این داستان‌ها را باید در ایام کودکی نویسنده و خاطرات او جست و جو کرد.

با وجود ضعف‌ها و انتقاداتی که در مورد سبک پاینده بیان می‌شود، باید او را نویسنده موفق و صاحب ذوقی دانست که در پردازش شخصیت‌ها و حالات رفتار انسان‌ها به ویژه باتوجه به موقعیت‌های شغلی و صنفی ایشان، قلمی شگفت دارد ولی متأسفانه در زمینه داستان کوتاه چندان مورد توجه قرار نگرفته است.

#### پی نوشت

۱. «معنای نوول در زبان انگلیسی با معنای فرانسوی آن فرق دارد، در فرهنگ اصطلاحات ادبی جهان تألیف جوزف شیبلی نوول مترادف رمان کوتاه و ناولت آمده: نوول نوعی از رمان کوتاه "Short novel" یا داستان بلند "Novelette" است که فاقد ساختمان پیرنگ محکمی چون داستان کوتاه می‌باشد.» (میرصادقی: ۱۳۸۲: ۲۵۴).

۲. نگارنده در حد بضاعت کلیه منابعی را که پیرامون زندگی پاینده مجال تحریر یافته بود، مورد بررسی قرار داد. اما بیشتر مطالب تکراری و غیر قابل استناد بود، لذا به چند منبع دست اول بسنده گردید که بدان اشاره می‌شود: شبه خاطرات: علی بهزادی، دیباچه دیار نون: علی یزدانی، فرهنگ داستان نویسان: حسن میرعابدینی. زندگی نامه ذکر شده در متن عصاره این سه کتاب است.

۳. به جز آقای دکتر علی بهزادی، تمامی منابع، پیرامون تاریخ تولد پاینده متفق القول هستند و سال ۱۲۸۷ ه.ش را ذکر نموده‌اند. حال آن که در کتاب شبه خاطرات سال ۱۲۹۲ ه.ش به عنوان سال تولد ذکر گردیده است.

پاینده در بخشی از داستان‌ها تنها به بازنویسی حکایت‌های گذشته اقدام کرده است، در فحوای اصلی مطالب تغییر عمده‌ای به چشم نمی‌خورد، اما تفاوت در نگارش و دخیل شدن جهان بینی نویسنده و توسع مسائل اخلاقی، تأثیر عاطفی را دو چندان کرده و این همان نکته‌ای است که شارل بالی<sup>۷</sup> برای نخستین بار مطرح کرد که «عبارات متحدالمضمون از نظر شدت عواطف و احساسات متفاوتند و این تفاوت سبک است.» (شمیسا، ۱۳۷۴: ۳۱).

«داستان‌های خوب امروز در همه جهان با تمام ناهمسانی‌هایشان، در این ویژگی به هم نزدیک می‌شوند که میان واقعیت ثابت و چون و چراناپذیر جهان حماسه و واقعیت از هم پاشیده جهان مدرن پل می‌زنند و به زینت شخصیت‌های داستانی - و انسان معاصر - در متن تاریخ و دوران معنا می‌دهند.» (یاوری، ۱۳۸۸: ۳۵). این همان راز شیرینی داستان‌های پاینده است که با وجود همه نقایصی که برای آن برشمرده‌اند، برای خوانندگان خود دلپذیر می‌نماید. به قول رولان بارت «متن لذت بخش، متنی است که از دل فرهنگ می‌آید و گسستی از آن ندارد، متنی که با رویه راحت خواندن پیوند خورده است.» (بارت، ۱۳۸۶: ۳۳).

این نقل قول‌ها تا حد زیادی با داستان‌های کوتاه پاینده مطابقت می‌کند.

#### نتیجه گیری

هر چند داستان‌های کوتاه پاینده با قالب مدرن این نوع ادبی اندکی فاصله دارد، لیکن نمی‌توان آن را یکسره نادیده گرفت. پاینده کوشیده است که رسالت خود را در زمینه مبارزه با مشکلات اجتماعی، مانند سطح پایین آموزش و فقر در ظرف داستان طنزآمیز عرضه کند، تا مخاطبان بیشتری را با خود همراه و هم‌دل سازد.

داستان‌های کوتاه پاینده از لحاظ فرم با داستان کوتاه مدرن متفاوت است. اما نوع نگارش و سبک خاص نویسنده او به اضافه

7. Charles Bally

منابع:

۱. آزند، یعقوب. (۱۳۷۶)، شگردهای داستان کوتاه، ادبیات داستانی، ش ۴۳، صفحات: ۵۲-۵۶.
۲. بارت، رولان. (۱۳۸۶)، لذت متن، ترجمه پیام یزدانجو، تهران: مرکز، چ چهارم.
۳. بالایی، کریستف و میشل کویی پرس. (۱۳۶۶)، سرچشمه‌های داستان‌های کوتاه فارسی، ترجمه احمد کریمی حکاک، تهران: پاپیروس.
۴. براهنی، رضا. (۱۳۶۲)، قصه نویسی، تهران: طرح نو، چ سوم.
۵. بولتن، مارگری. (۱۳۷۴)، کالبدشناسی نثر، ترجمه و تألیف احمد ابومحبوب، بی جا: زیتون.
۶. بهزادی، علی. (۱۳۷۵)، شبه خاطرات، تهران: زرین.
۷. پاینده، ابوالقاسم. (۱۳۴۸)، دفاع از ملانصرالدین، بی جا: وحید.
۸. پاینده، ابوالقاسم. (۱۳۵۷)، ظلمات عدالت، بی جا: جاویدان، چ سوم.
۹. پاینده، ابوالقاسم. (۱۳۵۷)، مرده کشان جوزان، بی جا: جاویدان، چ دوم.
۱۰. چوقادی، زینب. (۱۳۸۶)، باستان‌گرایی در داستان کوتاه فارسی (پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد به راهنمایی سید مهدی نوریان). دانشگاه اصفهان.
۱۱. خراپچنکو، میخائیل. (۱۳۶۴)، فردیت خلاق نویسنده و تکامل ادبیات، ترجمه نازی عظیمیا، تهران: آگاه.
۱۲. دستغیب، عبدالعلی. (۱۳۴۰)، در سینمای زندگی، راهنمای کتاب، ش ۱۲ و ۱۱، صفحات: ۱۰۳۸-۱۰۴۸.
۱۳. سیدحسینی، رضا. (۱۳۸۷)، مکتب‌های ادبی، ج ۱، تهران: نگاه، چ پانزدهم.
۱۴. شمیسا، سیروس. (۱۳۷۴)، کلیات سبک‌شناسی، تهران: فردوس، چ سوم.
۱۵. شیری، قهرمان. (۱۳۸۷)، مکتب‌های داستان‌نویسی در ایران، تهران: چشمه.
۱۶. صالح، علی پاشا. (۱۳۶۳)، یادبود نویسندگان: حبیب یغمایی، امیری فیروز کوهی، بهادر یگانه، ابوالقاسم پاینده و... آینده، سال دهم، ش ۱۱ و ۱۲، صفحات: ۷۳۵-۷۶۵.
۱۷. عبادیان، محمود. (۱۳۷۲)، درآمدی بر سبک‌شناسی در ادبیات، تهران: آوای نو، چ دوم.
۱۸. عبدالهیان، حمید. (۱۳۷۹)، کارنامه نثر معاصر، تهران: پایا.
۱۹. غلامرضایی، محمد. (۱۳۸۷)، سبک‌شناسی شعر پارسی از رودکی تا شاملو، تهران: جامی، چ سوم.
۲۰. فتوحی، محمود. (۱۳۸۰)، ادبیات داستانی در دانشگاه، مجله کتاب ماه ادبیات و فلسفه، ش ۴۹، صفحات: ۴ و ۵.
۲۱. کسمایی، علی اکبر. (۱۳۶۳)، نویسندگان پیشگام در داستان‌نویسی امروز ایران، تهران: شرکت مؤلفان و مترجمان ایران.
۲۲. مهرگان، آروین. (۱۳۸۲)، قابلیت‌های نهفته در داستان کوتاه، کتاب ماه ادبیات و فلسفه، ش ۳۴، صفحات: ۳۹-۳۴.
۲۳. میرصادقی، جمال. (۱۳۷۱)، حاشیه‌ای بر داستان کوتاه، چیستا، ش ۹۶ و ۹۷، صفحات: ۷۱۱-۷۱۵.
۲۴. میرصادقی، جمال. (۱۳۸۷)، راهنمای داستان‌نویسی، تهران: سخن.
۲۵. میرعابدینی، حسن. (۱۳۶۹)، فرهنگ داستان‌نویسان ایران، تهران: دبیران.
۲۶. میرعابدینی، حسن. (۱۳۸۶)، صدسال داستان‌نویسی در ایران، ج ۱ و ۲، تهران: زرین، چ چهارم.
۲۷. یاحقی، محمدجعفر. (۱۳۸۴)، جویبار لحظه‌ها، تهران: جامی، چ هفتم.
۲۸. یوری، حورا. (۱۳۸۸)، داستان فارسی و سرگذشت مدرنیته در ایران، تهران: سخن.
۲۹. یزدانی نجف‌آبادی، علی. (۱۳۸۳)، دیباچه دیار نون، اصفهان: گویا، چ دوم.
۳۰. یونسی، ابراهیم. (۱۳۸۶)، هنر داستان‌نویسی، تهران: نگاه، چ هشتم.

# سری بود نامی ز نام آوران

یادی از دکتر محمد شفیع

فریناز زرین‌مکان

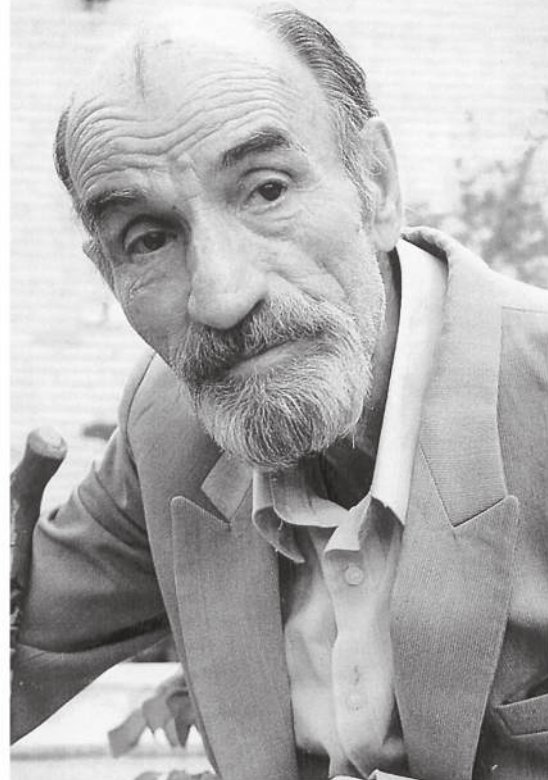
هست که نوای نیش‌اش حالت را خوش کند. حسین شفیع هست که دلت را در حلهٔ ملکوت بیچد. علی مظاهری هست که برایت از پرستوها بخواند. منوچهر قدسی هست. اکبر جمشیدی. حسین پورصناعی. امان‌الله طریقی. پیام معمار. مسیح بهرامیان. حسن پورصناعی. مهدی ممیزان. عباس غازی و... از هر صنفی کسی هست که برایش خدایا مرزی بگویی و یادی را در تو زنده کند.

حتی اگر هیچ خاطره‌ای هم در میان نباشد، اگر از کرهٔ مریخ هم آمده باشی، اینجا حال و هوایت عوض می‌شود. روی سنگ قبرها شعرها و جملات ناب می‌خوانی. خبری از تکرار و تقلید نیست. خبری از تجمل و خودفروشی نیست. خبری از بوق و دود و فریاد نیست. خبری از سیاست نیست. این تئاتر زندگی ناب است، زندگی بی غل‌وغش. هرچند بازیگرانش نقاب خاک بر چهره دارند!

گلشن نام‌آوران اصفهان بی‌شک تنها باغیست که گل‌هایش از محنت خزان درامان‌اند. هر وقت که می‌روی، اول بهار باشد یا چلهٔ زمستان، هلهله‌شان از خاک جدایت می‌کند و در افلاک خاطره و هنر و اندیشه به رقصت می‌آورد. غم شیرینی است به زیارت این‌ها رفتن. نگاه به چهره‌های خندان و خرسندشان که می‌کنی و یاد شکوه‌های بی‌چشمداشتشان که می‌افتی، ته دلت آرام می‌شود که: «باز هم خدا را شکر منزلی پیدا شد که این قافله در آن آرام بگیرند، دور از چشم کج‌اندیشان و صحبت دنیاپرستان!»

مهم نیست اهل هنر باشی یا کسبهٔ بازار، زن باشی یا مرد، پیر باشی یا جوان، هر که باشی و هر چه باشی پای این باغ که می‌رسی، گلی هست که عطرش تو را راهی دورجایِ خاطرات کند. ارحام‌صدر هست که یاد دلخوشی‌های قدیم بیندازد. رستم شیرازی هست که میهمان رنگ و پیرنگت کند. پورآزاد





متولد اصفهان بود. در ۱۲۹۹ در کوچهٔ ازه‌کش‌ها، حوالی محلهٔ چارسوق علیقلی‌آقا. دوران ابتدایی را در مدرسهٔ ایران در حوالی مسجد سید گذراند و در سال ۱۳۱۳ تصدیق ششم ابتدایی گرفت. در شهریور ۱۳۱۶ نیز از دانشسرای مقدماتی فارغ‌التحصیل شد. از دی ماه ۱۳۲۰ آموزگاری را پیشهٔ خود ساخت و تا پایان عمر نیز از کسوت معلمی بیرون نیامد. در سال ۱۳۲۴ به دانشکدهٔ معقول و منقول راه یافت و تحصیل در رشتهٔ ادبیات فارسی را آغاز کرد و در سال ۱۳۳۴ در مقطع دکترای زبان و ادبیات فارسی از دانشگاه تهران فارغ‌التحصیل شد. پیش از بازنشستگی در مقاطع مختلفی تدریس کرد و در پست‌های بسیاری خدمت کرد که آخرین آن‌ها تدریس در دانشگاه شیراز و معاونت دانشکدهٔ ادبیات آن دانشگاه بود. و پس از آن هم مدتی در دانشگاه آزاد نجف‌آباد و دانشگاه پیام‌نور اصفهان مشغول به تدریس بود، تا اینکه بیماری رمقش را گرفت و بالاخره در پانزدهم اردیبهشت سال ۱۳۸۰ زندگی را بدرود گفت.

گرایش و اشتیاق او به شعر محدود به تحصیل و تدریس ادبیات نبود. خود نیز از ذوق شاعری بی‌بهره نبود. دفتر شعری به نام «فریاد کویر» از او به یادگار مانده که گواه این مدعاست. او عاشقانه به دنیا می‌نگرد و می‌گوید:

هستی همه بر بنای عشق است  
یعنی که خدا، خدای عشق است  
بر چهرهٔ این جهان هستی  
هرجا نگری، نمای عشق است

این بیت آشنا یادگاری از اوست که:

زین گرد و غباری که به دامن کویر است  
پیدا است کزین بادیه رفته است سواری

از دیگر آثا وی می‌توان به این کتاب‌ها اشاره کرد:

۱. در راه میهن.
۲. مفسران شیعه.
۳. زبان و زبان‌شناسی (کلیاتی دربارهٔ پیدایش زبان و تحولات آن).
۴. پنج گفتار در زمینهٔ ادب و تاریخ ایران.
۵. تصویری از فرهنگ ایران.

روحش شاد و یادش گرامی باد.

## ●● گرایش و اشتیاق

او به شعر، محدود به

تحصیل و تدریس

ادبیات نبود. خود نیز

از ذوق شاعری بی‌بهره

نبود. دفتر شعری به نام

«فریاد کویر» از او به

یادگار مانده که گواه این

مدعاست ●●

# استاد مهریار چهره همیشه ماندگار

دکتر محمد سیاسی

شاعر و نویسنده

استاد مهریار تحصیلات مقدماتی خود را که شامل فراگیری زبان عربی، فقه و اصول و ادبیات می‌شد، در اصفهان به انجام رساند. معانی و بیان را در مدار علمی شهر فرا گرفت و سپس برای تکمیل تحصیلات و رسیدن به مقام اجتهاد راهی عراق شد. در آن زمان مخصوصاً شهر نجف مرکز علم و آگاهی دنیای تشیع بود. در آغاز از محضر عالمان نجف و بغداد بهره‌های وافر برد. پس از مدتی به اصفهان که بزرگ‌ترین حوزه‌های علمی را داشت و پس از نجف مهم‌ترین پایگاه عالمان شیعه بود بازگشت. مکتب فقه و اصول و فلسفه و ادبیات اصفهان در آن دوران مورد توجه بود. او در کنار درس حوزوی به آموختن زبان‌های انگلیسی و فرانسه و علوم جدید می‌پردازد و پس از گرفتن دیپلم متوسطه به دانشسرای عالی تهران راه یافته و تحصیل ادبیات و فلسفه را نیز ادامه داد.

آنگاه در مدارس اصفهان مشغول تدریس شد و چون

استاد مهریار در سال ۱۲۹۷ هجری شمسی در خاندان علمای نجفی مسجدشاهی، زاده شد و از ابتدای زندگی با علم و دین و سیاست و تدریس و تحقیق ارتباط مستقیم داشت. خود چکیده محضر علم و ادب بود و در رشته‌های مختلف علوم متداول روز به مقامی والا رسید. پدرش مرحوم آیت‌الله حاج شیخ ابوالفضل نجفی پسر آیت‌الله حاج شیخ محمد علی مشهور به ثقة‌الاسلام و برادرزاده حاج شیخ محمدعلی (معروف به آقا نجفی) و مرحوم حاج آقا نورالله مسجد شاهی است.

همچنان که اجداد و پدرانش آقایان نجفی مسجدشاهی در جریان تحریم تنباکو در اصفهان پیشقدم بودند و در راندن محمدعلی شاه و مبارزه با استبداد راهنمای مردم اصفهان شدند، خود نیز در نهضت ملی شدن صنعت نفت و حمایت از دولت زنده یاد دکتر محمد مصدق فعال و از پیشروان فرهنگیان و معلمان اصفهان در تظاهرات بود.

●●● اجداد و

پدرانش آقایان

نجفی مسجدشاهی

در جریان تحریم

تنباکو در اصفهان

پیشقدم بودند و در

راندن محمدعلی شاه

و مبارزه با استبداد

راهنمای مردم اصفهان

شدند، خود نیز در

نهضت ملی شدن

صنعت نفت و حمایت

از دولت زنده یاد دکتر

محمد مصدق فعال و

از پیشروان فرهنگیان

و معلمان اصفهان در

تظاهرات بود ●●●

در آن ایام معلمان با سوادی که مدارک تحصیلی نیز داشته باشند در اصفهان کم بود. از استاد خواسته شد تا زبان‌های فرانسه، انگلیسی و ادبیات فارسی، تاریخ و جغرافیا و علوم تجربی را در مدارس متوسطه شهر تدریس نماید.

وی در سال ۱۳۱۹ با توجه به آشنایی کامل با علوم اسلامی و دانش‌های جدید به پژوهش می‌پردازد. کتاب‌هایی در تعلیم و تربیت و تاریخ و جغرافیا تألیف می‌نماید.

در سال ۱۳۲۰ شمسی به آمریکا می‌رود و در دانشگاه فلوریدا و شیکاگو در رشته تعلیم و تربیت و ادبیات انگلیسی به تحصیل می‌پردازد و پس از سال‌ها مطالعه و تحقیق به ایران باز می‌گردد و به ایراد سخنرانی‌ها و بحث‌هایی در خصوص پرورش کودک و تعلیم و تربیت می‌پردازد و شاید اولین کتاب‌هایی که در روان‌شناسی کودک به زبان فارسی انتشار یافته از ایشان باشد.

اصولاً استاد مهریار از دیر باز به روان‌شناسی و رشد کودک و راه استفاده از آن در تعلیم و تحصیل توجه خاص داشته و نمونه بارز آن در مقدمه کتاب «هلل ماه نو» ترجمه اشعار رابیندرانات تاگور (۱۹۴۱ - ۱۸۶۱) شاعر بلند آوازه هندی و برنده جایزه صلح نوبل که در زمان سلطنت رضاشاه پهلوی، به دعوت دولت ایران به این کشور مسافرت کرد، مشهود است. استاد می‌نویسد: «از هنگام طفلی وقتی اشک طفلان معصوم را که بر رخسار گلگون آنان چون دو جوی از مروارید غلطان، جاری می‌دیدم. خود نیز اشکم روان می‌شد چه آسان می‌شد مادری آگاه و دایه‌ای دلسوز بهانه طفل را با خردمندی بشکند و خاطر زود رنج و حساس او را با نوازشی گرم و بازیچه‌ای رنگارنگ آرام و سرگرم سازد. آزار کودکان سرتاسر اجتماع ما را فراگرفته است و در کوی و برزن و مدرسه رایج است. مادر، کودک را تا به حد مرگ می‌زند. پدر او را با دشنام و سخنان ناهنجار می‌آزارد. استاد دکان او را کتک می‌زند و به باد سرزنش و ناسزا می‌گیرد. راستی را بگویم در مدرسه نیز که باید او را بشناسند و با محبت بپذیرند و تعلیم دهند، کودک بیچاره با آزار و اذیت و سخت‌گیری و بی‌مهری مواجه است. تازه شاید در مدرسه در حال حاضر و وضع فعلی برای وی از اجتماع و خانه بهتر باشد.

... اساساً در میان همه گمراهی‌ها و تبه‌کاری‌ها و آلودگی‌هایی که در زمان حاضر گریبان‌گیر مردم

ماست، این خوی و خصلت کودک آزاری در همه طبقات مردم این سامان به سختی وجود دارد و از همین سر است که آزار و اذیت و ضرب و جرح و احياناً قتل این افراد معصوم را در خانه، دبستان، دبیرستان و دانشگاه و اجتماع، همه مجاز می‌شماریم و می‌پسندیم و صحه می‌گذاریم...» سپس ادامه می‌دهد: «این کتاب هلال ماه‌نو و این قطعات از شاعر نامدار هند برای درک همین معانی و دشواری‌ها به پارسی آمد و گمان می‌دارم در هندوستان نیز که امروز مشکلات و ناهمواری‌های بسیار را از پس نهاده و تند و چالاک راه پسندیده خود را به سرمنزل نیکی و هشیاری در پیش گرفته است حالتی همانند وضع ما نسبت به کودکان وجود داشته است.

این است که گوینده نامدار را دل به درد آمده و ناله سرداده است تا از یک سو برکنار از اصطلاحات دشوار علمی، کودک را با حالت خاص طبیعی او بشناساند و از سوی دیگر اذهان را متوجه وضع رقت بار وی کند و دل‌ها را به سوی او بکشاند.» سپس استاد اضافه می‌کند: «من خود به دشواری‌های ترجمه شعر آن هم از شاهکار گوینده‌ای مانند تاگور آگاهم و خوب می‌دانم ترجمه شعر به نثر تا چه اندازه ممکن است نامطلوب افتد و تواند باشد که خواننده پارسی را اصلاً خوش نیاید ولی سعی من بیشتر این بود که فکر، ناله و راهنمایی‌های گوینده حقیقت‌شناس را بیشتر از نظر معنی و حقایق دلکش آن به پارسی آورم. باشد که گوینده نامبردار از ایران آن همه را به کسوت نظم فارسی در آورد و بدان وسیله در دل رجال صاحب‌دلان ایرانی مؤثر افتد، تا شود که این راه و رسم کودک آزاری از این ملک و دیار بر افتد...»

استاد مهریار در ترجمه اشعار تاگور به کاری دست می‌زند که تا کنون هیچ مترجمی در زبان فارسی جرأت اقدام به آن را نداشته و آن اینست که در یک صفحه متن انگلیسی اشعار و در صفحه مقابل آن متن ترجمه فارسی آن را به چاپ رسانده و کار مقایسه و نقد و بررسی متن انگلیسی اشعار و ترجمه فارسی آن را بر خوانندگان آسان کرده است و این جز از نویسنده‌ای توانا و مترجمی متبحر و مسلط به هر دو زبان فارسی و انگلیسی چون استاد بزرگ محمد مهریار، با نثری شیوا که خاص خود استاد و بسیار شبیه به شیوه نثر تاریخ بیهقی است، ساخته نیست. برای نمونه یکی از ترجمه‌های این کتاب را با عنوان پایان The end انتخاب کرده‌ام:



استاد ●●●

مهریار در سال

۱۳۳۶ هم‌زمان با

تأسیس دانشگاه

اصفهان به

دانشکده پزشکی

منتقل شد و

ریاست کتابخانه

آن دانشکده را

بر عهده داشت و

برای راه‌اندازی آن

اقدامات وسیعی

انجام داد ●●●

داشتند دانشجویان و دانش‌پژوهان از وجود استاد نهایت بهره را می‌بردند و پس از بازنشستگی نیز به پژوهش و نگارش در منزل می‌پرداخت.

آثاری که تا کنون از ایشان به چاپ رسیده به قرار زیر است:

- چشم انداز تاریخ سیاسی ایران، چاپ اصفهان.

- اصفهان از قدیم‌ترین عهود تاریخی تا عهد سلجوقی، چاپ اصفهان.

- رشد و نمو کودک و راه استفاده از آن در تعلیم و تحصیل، چاپ اصفهان.

- قلمرو ایران در گذشته و حال (ترجمه‌ای از نسخه خطی مدرسه السنه شریفه لندن).

- تاریخ ادبیات ایران قبل از اسلام، جلد اول، چاپ اصفهان.

- تأثیر و نفوذ اعراب در ایران، چاپ اصفهان.

- هلال ماه نو، ترجمه‌ای از اشعار تاگور، چاپ اصفهان ۱۳۴۱ و تجدید چاپ در سال ۱۳۸۰.

- شاه دز کجاست؟ چاپ اصفهان، ۱۳۴۳ و تجدید چاپ در ۱۳۷۱ (در مجموعه کتاب‌های کنگره بزرگداشت اصفهان).

- ترجمه سفرنامه سانسون (وضع کشور ایران در عهد شاه سلیمان صفوی)، در مجموعه کنگره بزرگداشت اصفهان در سال ۱۳۷۷.

- سقوط اصفهان (گزارش‌های گیلانمنز درباره هجوم افغانان و سقوط اصفهان)، ۱۳۴۴ و ۱۳۷۱ در مجموعه انتشارات کنگره بزرگداشت اصفهان.

- کتاب فرهنگ جامع نام‌ها و آبادی‌های کهن اصفهان در سه جلد، با مقدمه آقای دکتر فضل‌الله صلواتی.

- کتاب فرهنگ و نام شهرها و برخی آبادی‌ها کهن ایران، انتشارات رنگینه ۱۳۸۹.

علاوه بر کتاب‌هایی که از استاد محمد مهریار منتشر شده، مقالات بسیاری مخصوصاً در اصفهان‌شناسی و آشنایی با تاریخ و جغرافیای این شهر در مجلات مشهور و معتبر کشور و نیز سخنرانی‌ها و مصاحبه‌هایی در دست است که امید است مجموعه آن‌ها گردآوری شده و انتشار یابد.

«اینک وقت رفتن است. مادرا من می‌روم. وقتی در تاریکی رنگ پریده پگاه تنهایی، تو به جستجوی کودک خود در بستر، دست می‌گشایی، می‌گویم: کودک، اینجا نیست، مادر من می‌روم.

نسیم لطیفی در هوا خواهیم شد و اندامت را نوازش خواهیم کرد، هنگامی که به آب تنی می‌پردازم موج ملایمی بر روی آب خواهیم شد و بر تو بوسه‌ها خواهیم زد. شب‌هایی که باد می‌وزد و قطرات باران بر روی برگ‌ها به صدا در می‌آید، صدای مرا در بستر خواهی شنید و برق خنده‌ام با روشنایی آذرخش از پنجره گشوده اطاق به درون خواهد آمد.

اگر در بستر، تا دیرگاه شب به اندیشه کودکت بیدار بمانی من از اختران آسمان برایت آواز خواهم خواند: بخواب مادر، بخواب!»

یکی دیگر از ویژگی‌های استاد مهریار، گذشته از عشق به ایران و افتخار به میراث نیاکان باستان این مرز و بوم، علاقه خاص وی به زادگاه تاریخی و زیبای خویش اصفهان است و در زمان ما هر جا نامی از اصفهان و اصفهان‌شناسی برده می‌شود، نام استاد مهریار نیز می‌درخشد.

استاد مهریار در سال ۱۳۳۶ هم‌زمان با تأسیس دانشگاه اصفهان به دانشکده پزشکی منتقل شد و ریاست کتابخانه آن دانشکده را بر عهده داشت و برای راه‌اندازی آن اقدامات وسیعی انجام داد. در سال ۱۳۳۷ با تأسیس دانشکده ادبیات به دعوت مرحوم دکتر فاروقی به آن دانشکده رفته و معاونت آن دانشکده را پذیرفت و به تدریس تاریخ ادبیات فارسی و تاریخ تطور زبان فارسی از قبل از اسلام و تدریس متون فلسفی به زبان انگلیسی پرداخت. استاد علاوه بر زبان عربی و انگلیسی به زبان فرانسه نیز تسلط کامل داشت و کتاب *آنا باز اثر سن ژون پرس شاعر فرانسوی* را، به اتفاق آقایان امامی و محمود نیکبخت، پس از ترجمه متن پیچیده و مشکل آن از زبان فرانسه و مقابله با متن ترجمه انگلیسی، در سال ۱۳۸۰ منتشر کرد.

تا آن هنگام که در دانشکده ادبیات حضور فعال

#### منابع

- فرهنگ جامع اصفهان، جلد اول، محمد مهریار با مقدمه دکتر فضل‌الله صلواتی، اصفهان: ۱۳۸۲، چاپ اول.
- هلال ماه نو، اشعار تاگور، ترجمه محمد مهریار، ناشر کتابفروشی شهریار، چاپ اول، اصفهان: ۱۳۴۱.
- فرهنگ معین، جلد ششم.
- مصاحبه با آقای مصطفی امامی، شاعر و پژوهشگر.



## در سوگ استاد مه‌ریار

دکتر فریدون وحیدا

گیرم شکست پشت زمستان، بهار کو  
سنبل کجاست، نرگس شب زنده‌دار کو  
گیرم شکست صولت سرمای بهمنی  
در فرودین نشانه‌ای از نو بهار کو  
موج زلال در رگ هر کوچه باغ و باغ  
آب حیات در دهن چشمه‌سار کو  
گیرم بهار هست و گل و سبزه نیز هست  
اما بهار علم و ادب، «مه‌ریار» کو  
آن اوستاد نادره گفتارِ نغزگوی  
آن در دیار و شهر ادب شهریار کو  
عمری به باغ علم و ادب نغمه‌ساز بود  
بی او طنین نغمه ز هر شاخ‌سار کو  
روح حکیم توس از او زنده بود و شاد  
شهنامه را چون او دگر آموزگار کو  
او دوستدار مام وطن بود و بشنوید  
بانگ وطن که های زند غمگسار کو  
فرهنگ جان گرفت ز انفاس گرم او  
بی او ز درد آه برآورده یار کو  
ای شاه‌بیت دفتر عشق و شعور و شعر  
این هر سه رانباشی اگر شاهکار کو  
تو یادگار نادره کاران رفته‌ای  
با رفتنت ز ناموران یادگار کو  
رفتی و مانده یاد تو با یاد دوستان  
بی یاد دوست‌اهل و فراق‌قرار کو

# مهر آموز کوچه کاویان

مظفر احمدی دستگردی

نویسنده و شاهنامه پژوه

اصفهان تا نجف و به اصطلاح آن روزها در علوم قدیمه در جوانی ملا شد ولی روح تشنه او تنها به این کفایت نمی‌کرد. در همان سال‌ها به علوم جدیده نیز پرداخت و شد از زمره همان سیمرغانی که در آسمان تاریخ ادب و فرهنگ ما با دو بال پرواز می‌کنند.

با این همه انگار فرزند آیت الله شیخ ابوالفضل نجفی بی‌قرارتر از این حرف‌ها بود. روح نقاد و کنجکاوی بی‌پایانش چمدان دستش داد و راهی آن‌طرف دنیا کردش. همانجایی که در تاریخ نه چندان دورمان به آن ینگه دنیا می‌گفتیم. رفت تا آنجا روان‌شناسی بخواند. علمی که آن روزها در این دیار بسیار نوپا بود.

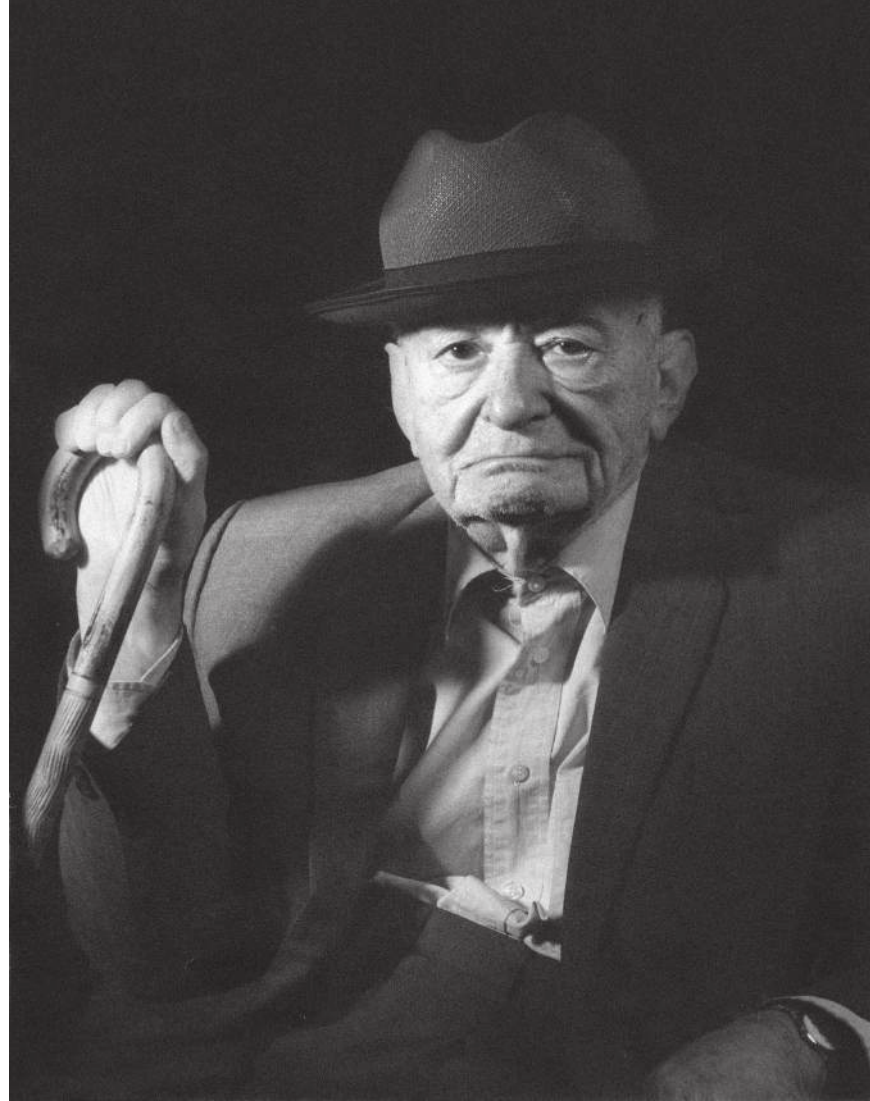
وقتی مهریار جوان پا به دهه سوم زندگی گذاشت، پدر این علم، روانشاد دکتر علی‌اکبر سیاسی هم آنجا در حال کندو کاو در روان‌شناسی کودک بود که حاصلش دو کتاب «تحقیق در رشد و نمو کودک» و ترجمه «راه نو در سلامت تن و روان» بود.

محمد مهریار از زمره انسان‌هایی بود که زیربنایی و عمیق می‌اندیشید. این آدم‌ها اهل هیاهو، جنجال‌برانگیزی و شهرت‌طلبی نیستند و فهمیدن اندیشه، آرزوها و خواسته‌هایشان نیازمند تحقیق و صرف وقت است که کمتر کسی در پی آن است. از همین‌روست که شناخت جامعه از استاد مهریار بسیار ناچیزتر از خدماتی است که وی برای مردم این مرز و بوم انجام داده است.

درد همه‌گیر دیگر اینکه پیرمرد پایتخت‌نشین نبود! این هم درد جامعه ماست. این رهزن در کمین هر قافله‌ای نشسته. فرقی ندارد اهل ورزش باشی یا کسب‌وکار، یا از اهالی خرد و اندیشه. باید در پایتخت باشی تا صدایت به جایی برسد و پژواکی در جامعه ایجاد کند. بدبینانه‌ترش اینکه شهرستانی بودن راه را بر ظهور و بروز استعداد سد می‌کند.

و اما محمد مهریار. متولد حوالی ۱۲۹۶ است در خانواده‌ای روحانی. علوم اسلامی را به خوبی خواند. از





پیش از عزیمت به آمریکا مدارج عالی در تحصیلات حوزوی داشت و از آن سو به‌عنوان کارشناس ادبیات به کار تدریس مشغول بود. اما اکنون مهریار جوان با کوله‌باری سنگین‌تر از پیش به ایران بازگشته بود. حالا او به زبان‌های عربی، فرانسه و انگلیسی مسلط بود و درجه کارشناسی ارشدش را در روان‌شناسی از آمریکا اخذ کرده بود.

باید این‌طور گفت که فعالیت‌های مستمر سیاسی و فرهنگی او در نهضت ملی شدن صنعت نفت، سازمان دادن فرهنگیان در این مبارزه، روحیه نقد و بالاتر از همه این‌ها شوریدگی‌اش نسبت به ایران که تا پایان عمر همراهیش کرد. حاصل شناخت او نسبت به فرهنگ، تاریخ، ادبیات و اسطوره‌های سرزمینش بود و به زعم من شوریدگی مهریار برآستی نمایانگر همان معنایی است که مرحوم معین می‌گوید و روان‌شاد دهخدا تصدیق می‌کند؛ «عشق تاسرحد جنون»!

مهریار تنها در بند یک محدوده جغرافیایی که نام موطن بر آن می‌نهند نبود. او همین شوریدگی را نسبت به فرزانه توس نیز داشت. پیرمرد عاشق نوع انسان بود. ملاکش نیز حکمت و داد بود. مجموعه این عوامل از او معجونی ساخته بود کمیاب. این شوریدگی بینش نادری به او بخشیده بود. کودک دیروز حوالی میدان نقش جهان، درست است که محرومیت نکشیده بود، تحقیر نشده بود، مجبور به کار اجباری نبود، زنده‌پوشی و فقر را در خانه آباء و اجدادی‌اش ندیده بود، ولی یک‌بار دیگر با روح، توان، زندگی و اندیشه خود اثبات کرد آنچه اساسی است نوع بینش است، نه احساس!

برای همین محمد مهریار در بازگشت به میهن با شوریدگی برای عقده‌گشایی از این دردهای بی‌کران اجتماعی اندیشید، راه حل داد و در تنهایی گریست. من نیز خود بارها شاهد حلقه زدن اشک در چشمان این پیر درد آشنا بودم و نه من که بسیاری گواه این امر هستم. برای همین در بازگشت به میهن هرچه را استوار بر خرد و درستی نمی‌دانست به باد انتقاد گرفت و برای آن راه حل ارائه داد و در مواجهه با محرومیت‌های حاصل از این امر هم خم به ابرو نیاورد.

در سال ۱۳۴۰ با همان نثر زیبا و دلنشینش می‌گوید «از دیر باز و در این گفته صادق بودم، چه از هنگام طفلی وقتی اشک طفلان معصوم را که بر رخسار گلگون آنان، چون دو جوی از مروارید غلتان، جاری می‌دیدم، خود نیز اشکم روان می‌شد و بیشتر از این آزرده می‌شدم که این همه اشکباری را سببی جز امری موهوم و یا سهل‌الحصول نبود. چه آسان می‌شد مادری آگاه و دایه‌ای دلسوز بهانه طفل را با خردمندی بشکند و خاطر زودرنج و حساس او را با نوازشی گرم و

### ●●● مهریار تنها در بند یک محدوده

جغرافیایی که نام موطن بر آن می‌نهند نبود. او همین شوریدگی را نسبت به فرزانه توس نیز داشت. پیرمرد عاشق نوع انسان بود. ملاکش نیز حکمت و داد بود. مجموعه این عوامل از او معجونی ساخته بود کمیاب ●●●

●●● محمد مهریار

به معنای واقعی کلمه

معلم بود و تا پایان

عمر حتی در آن

روزهای پایانی و در

میان رنج و مشقت

بی پایان، معلمی

را از تدریس در

دبیرستان گرفته تا

دانشگاه ادامه داد. او

معلمی اثرگذار بود

●●●

گفتگو فراهم بود، از تأثیر فراموش نشدنی دو کس بر زندگی‌اش برایم بسیار گفت.

یکی از آن دو، استاد محمد مهریار بود که در دوران دبیرستان که سال‌های هویت‌یابی آدمی است، بر این آب و خاک خط و ربطش داده بود و به کند و کاو در ریشه‌های کهن آن پرداخته بود. و نیز به اثر بی‌نظیر حکیم توس که عاشقش کرده بود. طوری که هنوز پس از حدود شصت سال عاشقانه از آن روزها سخن می‌گفت.

استاد دیگری که بر همین روش و منش در دانشگاه بدو بسیار آموخته بود، استاد ابراهیم پورداوود بود. از روان‌شاد هوشنگ گلشیری هم سخن می‌گفت که در نوشتن با هیچکس تعارف نداشت. می‌گفت قلم نقد گلشیری نقل دوستان بود و گاه که نه، خیلی از اوقات دوستان نزدیک هم رنجیده خاطر می‌شدند. قلمش تیز و نقدش بی‌پروا و گاه -نگویم بهتر است اما کلمه دیگری نمی‌یابم- تنه بر بی‌رحمی می‌زد.

اما در مورد مهریار و سال‌های دانشکده ادبیات که او استاد بود و هوشنگ دانشجو، قلم به گونه‌ای دیگر می‌چرخد کوتاه و سراسر آفرین‌گو. «مهریار که شور سخن او، و آن همه دست و بازو که در کار گرم کردن مجلسش می‌کرد ما را به دوستداری این خاک متعهد کرد. او از آیین بهدینان می‌گفت و یا از هرچه لنگ می‌ماند و او بر عهده می‌گرفت.»<sup>۴</sup> و این واقعیتی انکارناپذیر است. من بارها و بارها شاهد این بودم که بزرگانی، حضوری یا تلفنی مسائل غامض و پیچیده ادبی یا تاریخی را در محضرش عنوان می‌کردند و این رند پیر خوش‌حافظه، همیشه و در همه حال گره را می‌گشود بی‌هیچ ادعایی. تنها می‌گفت که «من اینطور می‌فهمم.»

مهریار تواضعی ذاتی داشت و همین را در نظریاتش هم رعایت می‌کرد. در نظراتش منعطف و نسبی‌گرا بود. حدود بیست سال شاگرد درس شاهنامه‌اش بودم و در تمام این سال‌ها نقدهای عالمانه و در کمال متانت از او بسیار شنیدم. اما نقدهای ملال‌انگیز در مورد هیچ کس و هیچ‌گاه از زبان او گوش شنونده‌ای را نیاززد؛ زیرا صدای کردار مهریار همیشه از گفتارش پرتنین‌تر بود. پیرمرد در هوای شاهنامه نفس می‌کشید و انگار ابیات آن دم مسیحایی بود بر کالبد مهرآموز کوی کاویان.

بازیچه‌ای رنگارنگ آرام و سرگرم سازد و...<sup>۲</sup> و سپس دردمندانه نظام خانواده، کسب و کار و مدرسه و مکان، فضا، آموزش را به نقد می‌کشد.

این مقدمه را به دههٔ چهل بازگردانید در آن زمان و مکان قرار بگیرید و بارها بازخوانی کنید و به حق قضاوت نمایید که آیا چند نفر آگاهی، شجاعت و روشن‌بینی بیان چنین نقد راه‌گشایی را در آن زمان داشته‌اند. مطلب به درازا می‌کشد اما دریغ دارم که بخشی از آن را اینجا بیان ننمایم پس از اینکه نظام خانواده و کسب و کار را با واقعیت موجود به نقد می‌کشد سپس به مدرسه می‌پردازد و می‌نویسد: «از مدرسه چه بگویم و چه بنویسم؟ بگویم آنجا با کودک بیچاره چه می‌کنند. بگویم خسته و افسرده و کتک خورده، نالان و گریان و شاید گرسنه از خانه به آنجا آمده است تا ارج و قدر ببندد و مورد اشفاق و عنایت قرارگیرد و حال که از محبت مادر و عنایت پدر نومید است بدان‌جا آمده است تا نیک پذیرفته شود و اشک از رخساره و درد و غم از آئینه دلش بسترند. ولی افسوس که در اینجا نیز چنین حساسی نیست. معلم و مربی و یا به اصطلاح خاص فروید، جانشینان پدر و مادر، نیز او را نمی‌شناسد، با وی بر سر مرحمت و شفقت نیستند. خود آن قدر کار و گرفتاری و ناکامی و نامرادی دارند و دربند علایق و دشواری‌های خود آنچنان گرفتارند که سر پرداخت به او ندارند.

اینجا هم عذاب می‌کشد. رنج می‌برد. سیاست می‌شود. دل آزوده و خسته‌خاطر می‌گردد. سخنان شماتت‌آمیز، درس خشک و بی‌روح، اتاق درس آلوده و کثیف و تنگ، همنشینان افسرده و آزرده، محیط زشت و غم‌انگیز، کوچه‌های پرگنده و پرخم و پیچ، همه و همه جان او را می‌آزارد و قلب کوچکش را می‌فشارد. بامداد آزرده و نژند به دبستان می‌رود و شامگاه خسته‌تر و آزرده‌تر به خانه باز می‌گردد. خانه‌ای که دشنام و نفرین مادر، آزار کسان و نزدیکیان و کتک‌کاری پدر در انتظار اوست.»<sup>۳</sup>

محمد مهریار به معنای واقعی کلمه معلم بود و تا پایان عمر حتی در آن روزهای پایانی و در میان رنج و مشقت بی‌پایان، معلمی را از تدریس در دبیرستان گرفته تا دانشگاه ادامه داد. او معلمی اثرگذار بود. استاد بزرگوار دکتر جلیل دوستخواه که امسال در همین سفر بهارهاش به اصفهان، در فرصتی که بخت یار بود و مجال

۲. تاگور، هلال ماه نو، (۱۳۸۰) ترجمه محمد مهریار. چاپ دوم. نشر

پردژ پیشگفتار ص ۱۶

۳. همان. ص ۱۹ و ۱۸.

۴. گلشیری؛ هوشنگ. نیمه تارک ماه داستانهای کوتاه. (۱۳۸۰).

نشر نیلوفر. چاپ اول. ص ۱۲.

## ●●● حدود بیست

سال شاگرد درس  
شاهنامه‌اش بودم و  
در تمام این سال‌ها  
نقد‌های عالمانه و  
در کمال متانت از  
او بسیار شنیدم. اما  
نقد‌های ملال‌انگیز  
در مورد هیچ کس  
و هیچ‌گاه از زبان او  
گوش شنونده‌ای را  
نیاززد؛ زیرا صدای  
کردارِ مهربار همیشه  
از گفتارشِ پرطنین‌تر  
بود ●●●

به شهادت دوستانش، مهریار در حالت بسیار وخیم جسمانی - چیزی میان هوشیاری و عدم هوشیاری - در روزهای پایانی طلب خواندن شاهنامه می‌کرد و با شنیدن ابیات فرزانهٔ توس گویی جان به این کالبد نحیف می‌دمید و او قدرتی دوباره می‌یافت.

تاریخ ایران و تاریخ جغرافیایی این مملکت را به خوبی می‌شناخت بر تاریخ ادیان و بالاخص تاریخ اسلام نیز وقوف کامل داشت. چنانکه تاریخ جهان را نیز به درستی درک کرده بود و به ضرورت آموختن تاریخ بسیار می‌پرداخت.

در جایی می‌نویسد: «تاریخ انسان اگر به هر حال بازگویی حقیقت انسانی نباشد - که از خلال سطور آن همیشه گاه و بی‌گاه حقیقت تعالی آدمی چشمک می‌زند - باز هم دلپذیر و دلاویز است، و هرچه خواننده شود و مکرر گردد و راجع به هر قوم و ملت و هر زبان که باشد سخت در دل مردم دانا مؤثر می‌افتد. در عین حال تاریخ بزرگترین آموزگار نیز هست. البته علوم دیگر بر اثر ترقیات علمی و فنی و پیشرفت خاصی که در شیوهٔ کار و محیط کار عالمان و دانشمندان آن‌ها حاصل شده است، دستخوش تغییرات و تحولات بسیاری شده که آن‌ها را از صورت نخستین خارج کرده است. ولی تاریخ چنین نیست و تاریخ انسان همان است که بود. همیشه خوش، همیشه آموزگار، همیشه دلنشین و در عین حال همیشه تاریک و از این جهت نیازمند شرح و بسط.»<sup>۵</sup>

اما بار دیگر بررسی تاریخی را تاریخ جغرافیا می‌دانست و برای شناخت انسان و تاریخ او آن را ضرورتی اجتناب ناپذیر. برای همین هم یک عمر و با تلاشی خستگی‌ناپذیر سه جلد کتاب فرهنگ جامع اصفهان را به رشتهٔ تحریر درآورد که در جایگاه خود اثری بسیار ارزنده و در خور تقدیر و استفاده است و سال‌ها پیش نیز کتاب «شاهدز کجاست» را به دوستداران این رشته عرضه نمود.

در همان کتاب نیز به این ضرورت می‌پردازد و می‌نویسد «در نظر من سرگذشت بقاع و امکان با تاریخ انسان‌هایی که آن‌ها را بنیاد کرده‌اند و یا در آن‌ها زیسته و به نحوی در آن‌ها دخالت داشته‌اند در هم می‌آمیزد، آن‌گونه آمیختگی که درست تاریخ امکان همچنان تاریخ انسان‌ها و وقایع مربوطه به آن‌ها، دلنشین و دلاویز جلوه می‌کند. از این رو امکان و بقاع پنداری برای من جان پیدا می‌کنند و سخن می‌گویند و از احوال انسان‌هایی که در آن‌ها زیسته‌اند و با آن‌ها بر آمده‌اند آگاهی می‌دهند.»<sup>۶</sup>

۵. مهریار؛ محمد. فرهنگ جامع نام‌ها و آبادی‌های کهن اصفهان. ۱۳۸۲) نشر فرهنگ مردم چاپ اول دیپاچه ص ۱.  
۶. مهریار؛ محمد. شاه‌دز کجاست. (۱۳۷۹) چاپ اول بهار. نشر گل‌ها ص ۵۰۶.

اما مهریار با مجموع این دانسته‌ها به نظر من یک جای خالی و کمبود باقی گذاشت و آن نظریات بسیار عمیق و درخور توجهی بود که در مورد شاهنامه و پیوند آن با علوم یاد شده داشت و هرگز به رشتهٔ تحریر در نیامد و بدون شک این کمبود وقتی قابل جبران است که مردی بیابیم با این تجارب و افزون بر آن هوشمندی، درایت و درک کامل تاریخی که آن هم سال‌ها باید و ...

سخن به درازا کشید که این بنا نبود اما چاره‌ای نیست وقتی دل بر قلم فرمان می‌راند. پیش از پایان این مقاله دریغ دارم که از سه خصلت برجستهٔ مهریار سخنی ننویسم. هرچند بسیار کوتاه و به اختصار، یکی حساسیت و به روز بودن این مرد کهنسال که همیشه در چهره‌اش این احساس شوریدگی نسبت به آب و خاکش موج می‌زد و از وضعیت اقتصادی، معاش، صنعت و ... سؤال داشت از اهلس و صاحب تجربه‌اش.

او با وجود تمامی ناملایمات، انسانی خوشبین بود و در این امر همیشه آدمی را به یاد سخن گرامشی می‌انداخت که «ما به مدد بدبینی هوش و خوش‌بینی اراده زندگی می‌کنیم» و سومین مسئله که بسیار درخور توجه بود اینکه این مرد هرگز فرهنگ سرزنش را نمی‌شناخت و انگار تشویق دیگران حتی برای کاری هرچند اندک ضرورت زندگی او بود. کلام را به گونه‌ای دیگر بر زبان برانم، تشویق و مهریار همزاد یکدیگر بودند. دوست دارم این مقاله را با سخن فرزانهٔ توس که مراد مهریار بود و با بند بند وجودش به او عشق می‌ورزید - چنانکه نقش بی‌پایان این مرد در گستردن فرهنگ شاهنامه زبانزد خاص و عام است - به پایان برسانم.

محمد مهریار وقتی طلب شاهنامه خواندن می‌کرد این ابیات را بسیار دوست داشت روانش شاد و تقدیم به روح بلند او:

زمین گر گشاده کند راز خویش  
نماید سرانجام و آغاز خویش  
کنارش پراز تاجداران بود  
برش پر زخون سواران بود  
پر از مرد دانا بود دامنش  
پراز خوب‌رخ چاک پیراهنش  
کجا آنکه بر کوه بودش کنام  
بریده ز آرام و از کام و نام  
کجا آنکه سودی سرش را به ابر  
کجا آنکه بودی شکارش هژبر  
همه خاک دارند بالین و خشت  
خنک آنکه جز تخم نیکی نکشت



# آخرین درس

محمدعلی موسوی فریدنی

نویسنده و پژوهشگر

ایشان بیارآمد؟ برای یافتن پاسخم به سی سال همدلی و دمخوری با او به قهقرا می‌روم. به جلسات شاهنامه‌خوانی، مراسم بزرگداشت فردوسی، مباحث اصفهان‌شناسی و... حالا که می‌خواهم به بازگویی خاطراتم بپردازم ناچارم به طرز معترضه همین جا بگویم که زبان و قلم تیز دشمن تراش من همیشه قوه دافعه‌اش بیش از جاذبه‌اش بوده است. این را گفتم تا حتی گمان هم نکنی که قصد مدهانه یا نان قرض‌دادنی در میان باشد، که این در دایره قوای من نیست و خدا نکند.

یکی از اوقاتی که نزد او می‌رفتم وقتی بود که از زندگی عقم می‌نشست؛ از دنیا و مافی‌ها کفرم درمی‌آمد و مرگ دلبری می‌شد که می‌خواستم هرچه زودتر در آغوشش کشم. تا می‌دیدمش همین کافی بود. لزومی نداشت حرف یا مطلب خاصی مطرح شود. جان می‌گرفتم نمی‌دانستم چرا. خیال نکن که عارف و صوفی‌ام و رابطه مریدی و

درباره استاد مهریار در این نوبت و فرصت بس کوتاه مجال چندانی نیست و اگر درباره تمام زندگی این بزرگ آموزگار بخواهیم بنویسیم خود کتابی می‌شود که آن هم در عرصه عرضه و حوصله من نمی‌گنجد. اینجا از در تنگی وارد می‌شوم و به آخرین چشمه از شاهکارهایش نگاهی می‌افکنم.

دوستی صبح پنجشنبه ۸۹/۱۲/۱۹ خبر درگذشت را زنگ زد. باتوجه به آگاهی از احوال او در این یکی دو ماهه اخیر، این خبر هرچند اندوه‌بار اما غیرمنتظره نبود. چیز غیر منتظره جمله دوم آن دوست بود: «محل دفن قطعه ۳۳ باغ رضوان» که جا خوردم. طبق روال معمول و معهود جای دفن کسی چون او در صدر قطعه نام‌آوران بود که خودش برای تأسیس و به راه انداختنش زحمت‌ها کشیده بود. جایش آنجا بود، کنار دوستان و ندیمان‌ش: حسین عربی، احمد میرعلائی، محمد حقوقی و... آخر همه آنجا خفته‌اند. چرا نخواسته در کنار کسانی چون



مرادی و از این حرف ها. ابداً!

هر وقت بحثی در می‌گرفت، حال در هر زمینه‌ای، می‌دیدم نظر استاد با آخرین تحلیل‌ها و دستاوردهای بشری می‌خواند. تو گویی زمان فقط جسم او را می‌فرسود\*. در برابر افکار نو موضع مخالف نمی‌گرفت که هیچ، خود مبلغ آن می‌شد. البته اگر تعریضی به ایران و فردوسی‌اش در آن راه نداشت. از قدیم جزء ادب ما بوده که با سالخوردگان - که حالا خودم هم جزو آنانم - به دیده اغماض بنگریم و سنگ‌شدگی افکارشان را به سن و سالشان ببخشیم. با این حساب که دیگر سلول‌های مغزشان توان دوییدن و گرفتن پیام‌های سرسام‌آور جدید را ندارند و فکرشان بگو در چهل سالگی می‌ماسد. اما چرا مهریار این طور نبود؟ اگر می‌خواستی سن افکار او را در بیابوری به ۲۵ سالگی می‌رسیدی. فکر استاد همیشه ۲۵ ساله بود. البته بگذریم از سرش که رنگ و انگ نسل خودش را حفظ کرده بود. آخر مدرسه‌اشی محمدعلی در دروازه حسن آباد کجا و پاریس کجا؟ حالا پاریس هم که رفتی، نروی به موزه لوور و به تحسین زیبایی‌های مومیایی و منجمد پیردازی، بلکه بروی سراغ یکی از کمیاب‌ترین و دشوارترین شاعران جهان که با محمود نیکبخت - این بی‌رحم‌ترین منتقد و مفسر‌نوترین شعر و داستان - بنشین و سن ژون پرس ترجمه کنی. آن هم شعری که از زمان سرایش تا آن وقت کسی جرأت نزدیک شدن به آن را نداشت. آن هم در سنین بعد از هشتاد سالگی. یادم می‌آید یک روز که رفتم خانه‌اش در پاگرد پله یک زیر سیگاری بلوری قد یک دیس پلو را انباشته از ته سیگار دیدم، شستم خبردار شد که محمود آنجا بوده است. با آن که استاد خود سیگار نمی‌کشید. نو بودن و نو ماندن از خصایل ویژه او بود و بهترین دلیل مدعایم همین کار آخرش در وصیت‌نامه‌اش که در مورد محل دفنش آورده: «عین مردم عادی و نزد همسر».

شریک زندگی می‌خواهد کنار همسرش، همدم همه ساعات عمرش بیارم، همان‌طور که در ایام عمر کنار او خوش سر کرده بود. همان همسر که بار زندگی را به دوش کشیده بود. خانه‌ای به این در بازی را اداره کرده بود، پنج فرزند را بزرگ کرده بود. درک ارزش واقعی این مقولات کار هرکس و هر مغز فرسوده نیست. ذهنی روشن و کارآمد می‌طلبد. عنایت راستین و بدون تک و تعارف و تزویر به زن چیزی نیست که در نظام خشن و سرد مردسالاری بگنجد. گذشتن از این وادی وحشت فکری تلطیف شده می‌خواهد. بگذرم.

از شما چه پنهان دیگر دلم برای قطعه نام آوران قنچ نمی‌زند. این آخرین درس استاد بود. حق با اوست. آخر این قطعه بدجوری مذکر است. شده مثل حمام عمومی مردانه! از لطف زندگی فاصله گرفته است. در تخت پولادمان اتاق‌های خانوادگی داشتیم و این آقایان

بچ

که این همه برای حفظ ولایت خانواده سینه چاک می‌کنند، همه را با خاک یکسان کردند. نمی‌دانم چرا؟ شاید دلیلش این باشد که معنای گور را نفهمیدند. نفهمیدند که گور یک مقوله مؤنث است. نفهمیدند گور زهدان دوم است برای تولدی دیگر. خیال مکن که این تحلیل تازه‌ای است و ایشان از آن بی‌خبر بوده‌اند، نه. این پنداشت انسان نئاندرتال شاید حدود ۲۰۰,۰۰۰ سال پیش باشد. پنداشتی که هنوز همچنان به قوت خود باقی است و با قدرت عمل می‌کند. سفارش محل دفن مهریار به همین جا ختم نمی‌شود. به نظر من کاری کرده کارستان. فرض کن بالای قبر ایستاده‌ای؛ روی یک سنگ می‌خوانی «خانم کتابی» و روی سنگ دیگر «آقای مهریار» حالا به من اجازه بده تا دو تعبیر هم معنا روی این دو قبر به‌طور مفروض بنویسم: روی اولی بنویسم: «یار» و روی دومی همان «مهریار» حالا به این فضای بصری بنگر، آنچه به دست می‌آید این است: دو «یار» در دو سو و یک «مهر» در میانه. لطفی کن و معنای دیگر «مهر» یعنی «خورشید را در نظر آر. تا خورشید از میان این در درآید و پرتویی بر این مصرع حافظ بیفکند که: «عالم از ناله عشاق مبادا خالی».

عجبا! مهریار زیباترین شعر زندگی‌اش را پس از مرگش سرود. چنین کنند بزرگان.

\* به کار بردن ضمیرهای مفرد «او» و «تو» نشان تحقیر و تصغیر نیست و گرنه در مورد خدا به کار برده نمی‌شدند. به کار بردن ضمیرهای جمع «ایشان» و «شما» در مورد صیغه‌های مفرد را می‌گویند نشان ادب است. ادبی که ریاکارانه صمیمیت و صداقت را انکار کند، نمی‌پسندم. اگر مخالفانم این صداقت را حمل بر جسارت می‌کنند بر من ببخشایند، چون این مطلب به‌صورت گپ دوستان آن زنده‌باد برای این نیمه‌شبان روایت شده است.



# دریچه

فصلنامه فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی

## فردوسی آفرینشگر سرمایه نمادین



### با آثاری از:

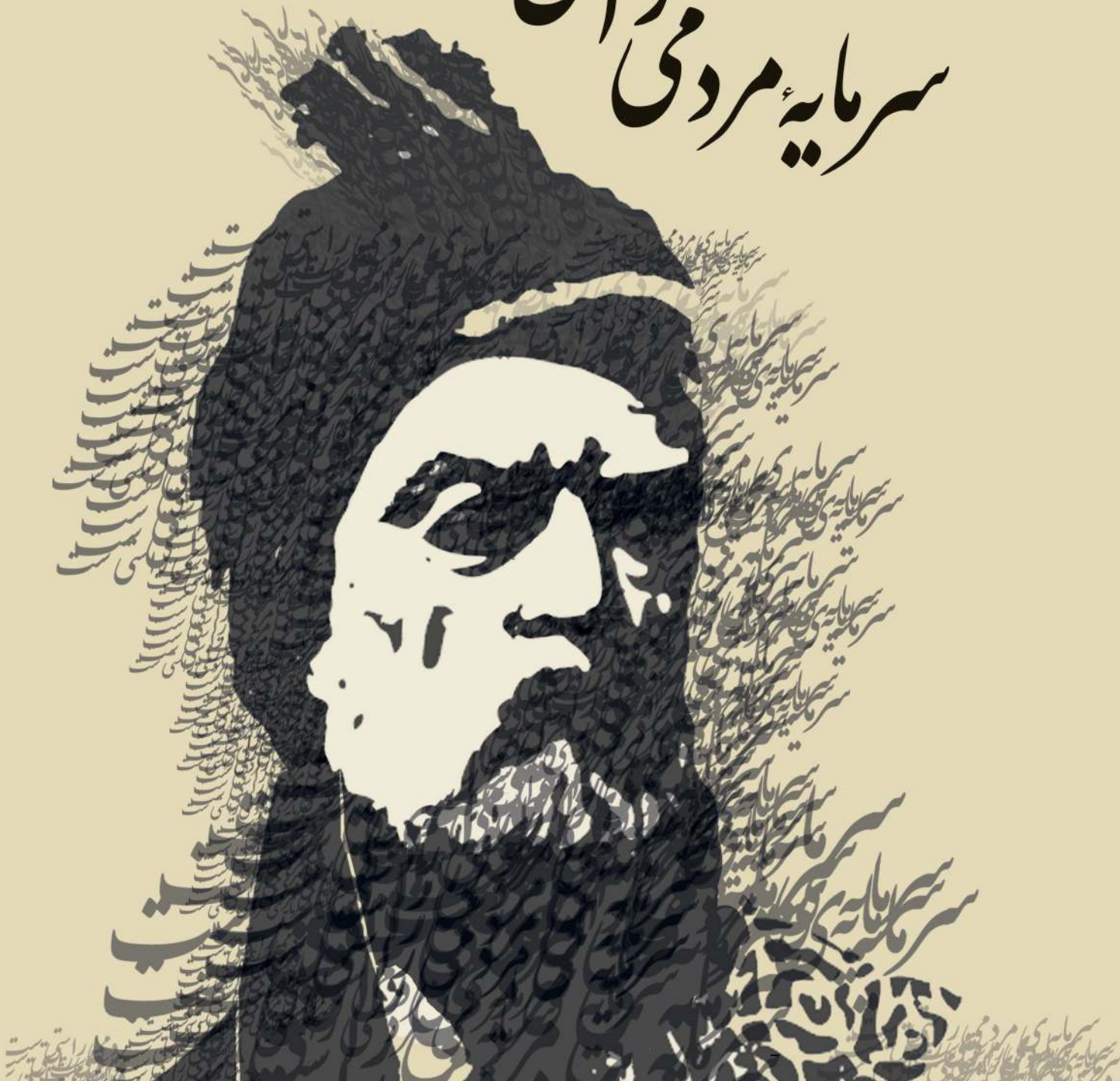
- مظفر احمدی
- محمد رحیم اخوت
- نعمت الله اکبری
- محسن رنانی
- محمد سیاسی
- فرزانه شرف الدین
- نفیسه صدر ارحامی
- محمد حسین صفاریان
- مولود طلائی
- سیاوش گلشیری
- حسین ملایی
- محمد علی موسوی فریدنی
- فریدون وحیدا
- امیر هرتمنی



# مؤسسه مالی و اعتباری فردوسی

تحت نظارت بانک مرکزی

## سست سرمایه مردمی را می





مدیر عامل: عیسی بابائی

# مؤسسه مالی و اعتباری فردوسی

تعاونی عام کشاورزان مازندران و گلستان

تحت نظارت بانک مرکزی

شعبه مرکزی کد: ۱

مؤسسه مالی اعتباری فردوسی

تحت نظارت بانک مرکزی

آدرس: ساری-میدان امام خمینی  
جنب اداره بازرگانی-ساختمان تعاونی اعتبار عام کشاورزان





مدیر عامل: غلامرضا عابدینی

## مؤسسه مالی و اعتباری فردوسی

تعاونی اعتبار بدر توس

تحت نظارت بانک مرکزی

۳۱ شعبه در مشهد و شهرستانها

تلفن: ۰۵۱۱-۶۴۳۸۶۸۷

آدرس: مشهد-میدان تختی(سعد آباد)-نبش صاحب الزمان ۴





مدیر عامل: حسین ملایی

# مؤسسه مالی و اعتباری فردوسی

## تعاونی اعتبار حسنات

تحت نظارت بانک مرکزی



آدرس: اصفهان - خیابان ۲۲ بهمن - مجموعه اداری امیر کبیر

تلفن: ۰۲۱۱-۲۶۶۷۲۱۶

فاکس: ۳۲۴۷۷۷۶

سایت: [www.hasanat.org.ir](http://www.hasanat.org.ir)

e-mail: [info@hasanat.org.ir](mailto:info@hasanat.org.ir)





# مؤسسه مالی و اعتباری فردوسی

تعاونی اعتباری دامداران و کشاورزان استان کرمانشاه  
تحت نظارت بانک مرکزی



مدیر عامل: یزدان یآوری

# مؤسسه مالی و اعتباری فردوسی

تعاونی اعتبار امید جلین

تحت نظارت بانک مرکزی

تعداد شعب: ۶۴ شعبه



مدیر عامل : علیرضا پائین محلی

سایت: [www.omidejelin.ir](http://www.omidejelin.ir)







# مؤسسه مالی و اعتباری فردوسی

## تعاونی اعتبار الزهراء مشهد

تحت نظارت بانک مرکزی



مدیر عامل: جواد حسینی





مدیر عامل: علی دولت شاهی

# مؤسسه مالی و اعتباری فردوسی

## تعاونی وحدت مشهد

تحت نظارت بانک مرکزی





# تعاونی اعتبار پیوند تحت نظارت بانک مرکزی



## مؤسسہ مالی اعتباری فردوسی



مدیر عامل: سید ابو الفضل حسینی

آدرس: مشہد - خیابان احمد آباد - بلوار رضا - نیش رضای ۲۵ - پلاک ۴۹  
تلفن: ۵۱۱-۸۴۳۶۹۳۸  
فاکس: ۵۱۱-۸۱۲۶۱۱۶۰





استاد حسن مہربانی

# شرکت اطلس پمپ سپاهان

سازنده انواع قطعات خودرو



اصفهان : شهرک صنعتی دولت آباد

۰۳۱۲۵۸۳۶۵۲۰-۲۱      ۰۳۱۲۵۸۵۶۳۸۴

[www.atlaspumpsepan.com](http://www.atlaspumpsepan.com)

E-mail: atlas\_pump2@yahoo.com