شهرآرا
روزنامه شهرامید وزندگی
SHAHRARANEWS.IR
۳شنبه
۲۱ آبان ۱۳۹۸
۱۴ ربیع الاول ۱۴۴۱
شماره ۲۹۶۶
۱۰
فرهنگ شهروندی

انعام؛ از انتظار تا وظیفه

بایدها و نبایدهای انعام دادن به روایت خانواده فرهنگی

حتما خانواده پنج نفره آقای فرهنگی را یادتان هست که سال‌ها در محله ادب‌آباد سکونت دارند و تک‌تک اعضای این خانواده به وظایف شهروندی خود آگاه هستند. در این شماره بد نیست به رفتارهای این خانواده در موضوع انعام‌دادن، نگاهی بیندازیم.

توصیه می‌کنیم برای آشنایی بیشتر با این خانواده و رفتارهای درست شهروندی‌شان این کدها را اسکن کنید.

نویسنده متن: آزاده چشمه‌سنگی
طراح: علیرضا پاکدل



اسم: آقای فرهنگی
سن: ۴۰ سال
شغل: کارمند شرکت پست



اسم: ادیب فرهنگی
سن: ۷ سال
شغل: محصل



اسم: خانم فرهنگی
سن: ۳۷ سال
شغل: مترجم



اسم: خانوم جون
سن: ۶۵ سال
شغل: خانه دار



اسم: آقا جون
سن: ۷۱ سال
شغل: معلم بازنشسته











انعام دادن به مثابه یک هنجار اجتماعی

نگاهی به پدیده انعام در دیگر نقاط جهان

شهر فرنگ

مترجم: عادل نجفی| شاید برای شما هم اتفاق افتاده باشد که وقتی از پارکینگ یک رستوران، هتل یا مکان عمومی خارج می‌شوید، افرادی که در آن محل مشغول به کار هستند، از شما مبلغی پول بخواهند. بعضی‌ها به این پرداختی به‌عنوان «پول زور» نگاه می‌کنند و از هر راهی برای پرداخت‌نکردن آن استفاده می‌کنند و بعضی دیگر نیز آن را نشانه کلاس و فرهنگ می‌دانند و در پرداخت آن دست‌ودل‌بازی بسیار به خرج می‌دهند. بد نیست بدانید در همه کشورهای جهان رویکردهای متفاوتی در قبال پدیده «انعام» وجود دارد.

انعام؛ یک نُرم اجتماعی

زن و مرد جوانی که به‌تازگی با یکدیگر آشنا شده بودند، برای صرف شام به یکی از رستوران‌های معمولی نیویورک رفتند. پس از صرف غذا، پیشخدمت برای ارائه فاکتور و دریافت هزینه به میز آن‌ها مراجعه کرد. مرد جوان که میزبان بود، هزینه را پرداخت کرد و قبل از خروج به سرویس بهداشتی رفت. در این فاصله، زن جوان از پیشخدمت پرسید: «چقدر انعام پرداخت کرد؟» پیشخدمت مبلغ را گفت و میز را جمع کرد. وقتی مرد جوان به میز بازگشت، با هم بگومگو مختصری داشتند و در پایان زن گفت که دیگر نمی‌خواهد او را ببیند. به این ترتیب انعامی در حدود ۸ درصد از مبلغ فاکتور، به عاشقانه آرام آن‌ها پایان داد!

این داستان نشان می‌دهد که امروزه در خیلی از کشورها انعام دادن یک مسئله جدی استو به یک هنجار اجتماعی تبدیل شده است. در سال‌های اخیر با اضافه‌شدن افراد بیشتر به فهرست گیرندگان انعام، رقم‌های آن نیز افزایش یافته است. اگر شما قبلا در یک سالن غذاخوری تنها در مقابل پیشخوان و در زمان پرداخت صورتحساب با صندوق ویژه برای پرداخت انعام روبه‌رو می‌شدید، این روزها در کنار پیشخوان تحویل غذا یا حتی قسمت دربان مجموعه نیز صندوقی برای پرداخت در نظر گرفته شده است. اگرچه این پدیده برای خیلی از کشورها به‌تدریج عادی شده است، هنوز هم هستند افرادی که وقتی ۳ یا ۴ نیرو برای جابه‌جایی چمدان‌ها و وسایل آن‌ها به داخل هتل یا محل برگزاری برنامه مشاهده می‌کنند، نفس عمیقی می‌کشند و نگران مبلغ پرداختی به آن تعداد افراد می‌شوند. البته قضیه به همین راحتی‌ها هم نیست؛ چراکه خود آن‌ها نیز هنوز به‌طور کامل نمی‌دانند به چه کسی و چه‌قدر باید انعام بدهند؛ آیا به مسئول میز سالادها و نوشیدنی‌ها باید پرداخت کرد ولی صندوق‌دار، نه؟ به آرایشگر چطور؟ اگر مالک سالن زیبایی باشد انعام می‌گیرد یا اگر تنها در آنجا مشغول به کار باشد؟ و از همه مهم‌تر آنکه چقدر پرداخت شود تا بی‌احترامی یا خارج از عرف نباشد. در نیویورک، پرداخت کمتر از ۱۵ درصد از مبلغ فاکتور به پیشخدمت‌ها نه‌تنها آن‌ها را ناراحت می‌کند، که انعام را پس می‌دهند!

اقتصاد انعامی

آمریکایی‌ها چیزی در حدود دوبرابر بودجه ناسا در سال انعام پرداخت می‌کنند! بله، درست خواندید. گردش مالی اقتصاد انعامی در ایالات متحده ۴۰ میلیارد دلار برآورد می‌شود. اما نگاهی به فراوانی داستان‌ها و واکنش‌های مختلف درباره انعام‌دهندگان و انعام‌گیرندگان نشان می‌دهد نیروهای خدمات در این کشور تا چه حد به این اضافه پرداختی‌ها وابسته هستند. براساس گزارش‌ها و آمارهای اداره کار در این کشور، حداقل دستمزد برای پرسنل رستوران‌هایی که انعام دریافت می‌کنند، ۲ دلار در ساعت است که با انعام‌های دریافتی این رقم به ۷ دلار در ساعت می‌رسد. بسیاری از نیروهای خدماتی این رستوران‌ها اقتصاد زندگی خود را بر مبنای همین درآمدهای جانبی برنامه‌ریزی کرده‌اند تا بتوانند از عهده قبوض و اجاره و... برآیند. رستوران‌های آمریکایی، دوسوم انعام‌های پرداختی در این کشور را به خود اختصاص می‌دهند، اما صاحبان این مشاغل سعی دارند این روند را تغییر دهند. برخی رستوران‌دارها اعلام کرده‌اند با افزایش حداقل دستمزدها از انعام گرفتن کارکنان جلوگیری می‌کنند و برخی رستوران‌ها نیز با اضافه کردن هزینه‌ای اختیاری تحت عنوان «حق سرویس» که معمولا ۱۵ تا ۲۰ درصد از مبلغ کل فاکتور است، زحمت حساب و کتاب و پرداخت متفرقه را از دوش مشتریان برمی‌دارند.

به چه کسانی و به چه میزانی انعام می‌دهند

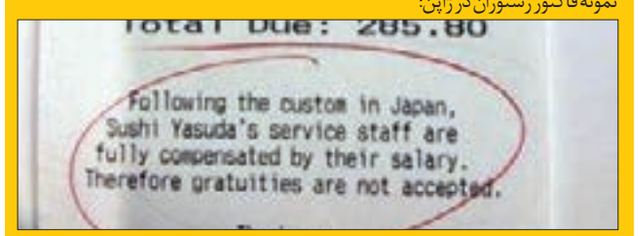


فرهنگ انعامی

بررسی‌های جامعه‌شناسی نشان می‌دهد در مقایسه با دیگر کشورها، علاقه مردم آمریکا به پرداخت انعام ریشه در فرهنگ آن‌ها در پاداش‌دادن به انجام درست کارها و قدرشناسی از افراد سخت‌کوش دارد. البته در این زمینه همه آن‌ها با یکدیگر متحد نیستند و حتی پویش‌هایی برای پرداخت‌نکردن انعام نیز به راه افتاده است. گروهی معتقدند چرا باید برخی مشاغل انعام بگیرند و گروه‌های بزرگ‌تری خیر. چرا کسی که صندلی شما را در رستوران یا کنفرانس جابه‌جا می‌کند، انعام می‌گیرد اما خشک‌شویی، مبلغی به‌عنوان پاداش یا هدیه دریافت نکند؟ به‌طور کلی دلایل پرداخت انعام از نگاه مردم عبارت‌اند از: کسب اعتبار اجتماعی، جلوگیری از احساس گناه، پاداش خدمات خوب، افزایش درآمد پیشخدمت‌ها، تضمین کیفیت خدمات در مراجعات بعدی و کسب رضایت میزبان.

آن‌ها که انعام نمی‌گیرند!

تفاوت‌های فرهنگی شرق و غرب عالم در پرداخت انعام هم مشهود است. همان‌طور که در غرب پرداخت انعام امری عادی و موردانتظار است، در کشورهای شرقی این امر چندان رایج نیست. برای نمونه تایوانی‌ها به طور عمومی انعام پرداخت نمی‌کنند، اما برخی رستوران‌های خاص و میزبان طبقات بالای جامعه تا ۱۰ درصد به‌عنوان حق سرویس به مبالغ فاکتور اضافه می‌کنند؛ البته همان را نیز با کارکنان خود تقسیم نمی‌کنند و این مبلغ به‌عنوان درآمد به مالک می‌رسد. نمونه فاکتور رستوران در ژاپن:



«با توجه به سنت‌ها در ژاپن، کارکنان رستوران سوشی یاسودا از دریافتی خود راضی هستند. بنابراین قدردانی‌ها (انعام) را نمی‌پذیرند.» در میان دیگر کشورهای آسیایی، در سنگاپور نه‌تنها پرداخت انعام رواج ندارد، که غیرقانونی تلقی می‌شود و در ژاپن این پدیده، بی‌حرمتی و مایه شرمساری است. در آفریقا نیز مصر، مراکش، آفریقای جنوبی و تونس تنها کشورهایی هستند که انعام دریافت می‌کنند.