

شماره طبرع

دکتر اسلام کریمی:
 با صدور پیامی فرارسیدن ولادت ام اییها حضرت فاطمه
 زهرا (س)، روز زن و روز مادر را تبریک و تهنیت گفت.
 مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد:
 با برنامه ریزی در پی افزایش اعضای
 صندوق هستیم

ماهنامه داخلی
 صندوق قرض الحسنه شاهد
 سال اول/ شماره ۷/ اسفندماه ۱۳۹۸




اخبار و اطلاعات



توریسم و جاذبه های توریستی



بایسته ها و دانسته های شغلی



معرفی سرمایه انسانی





صندوق قرض الحسنه شاهد

شوق خدمت رسانی با عزت افتخار ماست

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



ماهنامه طلوع حسنه شاهد

سال اول، شماره هفتم

اسفندماه ۱۳۹۸



صندوق قرض الحسنه شاهد

ناشر

نارنجستان

نشانی

تهران، خیابان طالقانی

بین خیابان حافظ و خیابان ولیعصر

روبروی هتل انقلاب

بن بست خوشبختی

صندوق قرض الحسنه شاهد

کدپستی

۱۵۹۱۸۱۴۹۵۱

تلفن

۶۶۴۸۰۵۲۵، ۶۶۴۸۰۵۲۳

داخلی: ۱۵۱ و ۱۵۲

دورنگار

۶۶۴۶۷۵۲۹

touloehasanehshahed@gmail.com

@touloehasanehshahed

۶۶۹۵۹۰۱۸-۱۹

صاحب امتیاز

صندوق قرض الحسنه شاهد

مدیرمسئول

دکتر اسلام کریمی

سر دبیر

دکتر مجتبی عباسی قادی

دبیر اجرایی

عبدالعلی احمدزهی ترشاب

هیئت تحریریه این شماره

رضا شابهاری

امیر حسنلو

عبدالعلی احمدزهی ترشاب

دکتر سمیه قاسم پور

حمیرا کریمی واحد

دکتر مجتبی عباسی قادی

ویراستار

کبری سلیمانی پیشه‌وری

صفحه‌آرایی

حمیدرضا احمدی



فهرست مطالب

۴ سخن مدیر مسئول

۵ سخن سردبیر

اخبار و اطلاع رسانی

۶ اخبار و اطلاعات صندوق
قرض الحسنه شاهد، بهمن ۱۳۹۸

آموزش و پژوهش

۱۱ بایسته ها و دانسته های شغلی

۱۳ آسیب های اجتماعی

۲۰ خلاصه گزارش ارزیابی بخش های
مختلف ماهنامه طلوع حسنه شاهد





۲۷

مقدمه‌ای بر ساختار سازمانی
هولوکراسی (Holacracy)

۳۰

انقلاب خدمات مالی
و پاسخگویی به نیاز مشتریان

۳۳

معرفی سرمایه انسانی

۳۸

معرفی برترین‌های خانواده صندوق

۴۵

جاذبه‌های توریستی استان یزد

۴۸

معرفی برترین‌های دانش‌آموزی
و دانشجویی

۳۹

فرسودگی شغلی

۴۳

شش راه ساده سم‌زدایی بدن



◀ دکتر اسلام کریمی

امیدبخش روزهای بزرگی است که در پیشگاه ماسفره سخاوت خود را گسترانده اند. حالا نوبتی هم که باشد، نوبت ما فرا رسیده است. در این برهه زمانی با تدبیر و تفکر، نیازمند شیوه جدیدی برای زندگی خود هستیم. اهمیت سبک زندگی درباره شکل گیری و تغییرات سریع و گسترده و تأثیر آن در زندگی روزمره آدمی، بر هیچ کس پوشیده نیست. پژوهش ها و مطالعات نشان می دهد که بین سبک زندگی بر سلامت و بهداشت روانی افراد و حتی خانواده ها رابطه معناداری وجود دارد. چه بخواهیم و چه نخواهیم، دنیای مدرن، سبک های بسیار متنوعی را پیش روی مردم قرار داده و آن ها را ناگزیر ساخته که از میان شیوه های متنوعی که در اختیار دارند، برای ادامه زندگی اجتماعیشان، دست به انتخاب بزنند.

سبک زندگی، شیوه ای نسبتاً ثابت است که فرد برای هر عمل خود به کار می برد؛ یعنی راهی است برای رسیدن به اهداف و ارزش های زندگی اش... به عبارتی شیوه زندگی، شامل عواملی مثل ویژگی های شخصیتی، تغذیه، ورزش، خواب، مقابله با استرس، حمایت اجتماعی و... است.

سبک زندگی با باور آدمی هم ارتباط مستقیم و تنگاتنگی دارد. مثلاً یک فرد مذهبی، سبک خاصی را برای گذران اوقات فراغتش انتخاب می کند که با فرد غیر مذهبی متفاوت است. ممکن است فرد مذهبی، اوقات فراغتش را به امور عبادی و مناسک مذهبی و مطالعه درباره عالم پس از مرگ و قیامت بگذراند، ولی فرد غیر مذهبی اوقات فراغتش را صرف کارهای دیگری کند.

اما آنچه بدیهی است این که سبک زندگی، به پشتوانه یک تفکر شکل می گیرد و چقدر خوب است که مراقب شیوه تفکر و به تبع آن سبک زندگی خودمان باشیم.

و حالا در سال نو و در خلوت خاص این ایام، فرصتی است که ضمن ارزیابی آنچه در پس سال های زندگیمان گذشته است، آینده پیش رویمان را ترسیم کنیم... به طور واقعی، ما محتاج این معنا هستیم. صندوق قرض الحسنه شاهد، مفتخر است که اعلام دارد گام های اولیه ای در حوزه خانواده صمیمی خود، با مشارکت فرهنگی و فکری، در جهت تحولی بزرگ برداشته است و این مهم میسر نخواهد شد، مگر با حضور یک یک اعضای خود. البته خوب می دانیم که برای دستیابی به اهدافمان، راه طولانی در پیش است، اما به همت همه عزیزانمان دل بسته ایم و به خواست خدا، به آن جامه عمل خواهیم پوشاند. ان شاء الله.

بهار امسال، توأم است با دل مشغولی مردم و شیوع کرونا. کمی متفاوت از سال های پیش و البته فرصتی است تا به بهار با نگاهی متفاوت ترینگریم.

امسال هم مثل همه سال های پیش، بهار را با جای خالی شهدا آغاز می کنیم. به یاد همه آن هایی که برای ما خاطرات بزرگ و ماندگار ساخته اند، به یاد پدران و مادرانمان و دلیرمردان و شیر زنان خطه ایران زمین، ایثارگران جان بر کف در حوزه سلامت و سعادت. و امسال، بهار هم با جلوه عبادی ماه خوب رجب المرجب، ماه خدا و نیایش و خواهش همراه است. ماه مقدمات برای درک انتظار و فرج مولایمان حضرت مهدی (عج) و آماده سازیمان برای فهم بهار قرآن؛ ماه رمضان. و این یعنی امید و روشنائی.

وقتی سال تحویل می شود، یعنی روزهای نو و متفاوت از راه رسید، روزهای حیات و حرکت، شکوفایی و سرزندگی.

فصل بهار، درخشش و نمایش دگرگونی بزرگ الهی است، رستاخیز دیگری است و بهترین فرصت برای تفکر.

تفکر، همان درست نگریستن است. درست شنیدن و درست احساس کردن است. همان تأمل و درنگ و سرسری نگذشتن از موضوع است. یک جور توجه خاص، یک جور بررسی و موشکافی. فصل بهار، شروع این تغییر و تحول است. برانگیختن ذهن و توجه آن به جانب همه آنچه می بینید، می شنوید و احساس می کنید. فصل بهار، سبکی از زندگی است. یک جور آمادگی و سرزندگی است.

فصل بهار به ما می آموزد که هوشیارانه تر از همیشه به اطراف نگاه کنیم و از دیدنمان لذت ببریم. خوب بشنویم و درواری شنیده هایمان، به گنه هستی رخنه کنیم و آرام آرام، پاورچین پاورچین جایگاهمان را بیابیم.

تحویل سال یعنی گذر از یک مرحله به مرحله بعد. ترک موضع قبل و گشوده شدن موضع نو. عبور از فصلی و حضور در فصلی دیگر... فصل بهار به ما می آموزد که چگونه می توان تعلقات را ترک کرد و از مرحله ای به مرحله دیگر رفت و جوانه زد. به پاس ترک تعلقات و رهاشدن از بندهاست که طراوت پیدا می کنیم و دلشاد می شویم و دوباره زندگی را آغاز می کنیم... ترک تعلقات، حیات دوباره و فرصت دیگری است که به خود می دهیم.

عید نوروز، پاسداشت همه صبوری هاست. پشتوانه مستحکم روزهای خوبی است که در پیش رو داریم و شکوفه ها، نوید دهنده و

◀ مجتبی عباسی قادی

را نیز از طریق مکانیسم‌های جامعه‌پذیری همچون نهاد خانواده، رسانه، آموزش و گروه همسالان در جامعه انجام می‌دهد. افراد جامعه، این الگوهای فرهنگی و اجتماعی را درونی می‌کنند و در جهت‌گیری‌های کنشی خود بروز می‌دهند. لذا اگر رفتار شهروندان، جهت‌گیری‌های کنشی خاص‌گرایانه، سودجویانه و دستاوردی داشته باشد، این به خاطر نهادینه شدن الگوهای فرهنگی و اجتماعی خاص‌گرایانه در افراد، از دوران شکل‌گیری و تکوین شخصیت است؛ چراکه نظام شخصیت، ترکیبی از نیازهای افراد جامعه از یک سو و الگوهای فرهنگی و اجتماعی نهادینه شده در افراد در راستای پاسخگویی به آن نیازها از سوی دیگر است. لذا ضمن مقابله با این نوع رفتارهای خاص‌گرایانه و سودجویانه مجاری ذیصلاح، می‌بایستی دست‌اندرکاران خرده‌نظام فرهنگی، راهبردها و برنامه‌های عملیاتی را تدوین کنند و از طریق مکانیسم‌های مختلف جامعه‌پذیری، خاصه نهاد رسانه و آموزش، در سطوح مختلف جامعه عملیاتی شود.

موضوع قابل توجه دیگری که باید به آن اشاره کنم، بازخورد نظرسنجی از ساختارهای مختلف صوری و محتوایی ماهنامه است. همان‌گونه که استحضار دارید، در راستای کیفیت بخشی ماهنامه طلوع حسنه شاهد، پرسشنامه‌ای در بخش‌های مختلف و در ابعاد ساختار صوری و محتوایی تدوین و برای همه همکاران از طریق اتوماسیون اداری ارسال شده است. پرسشنامه بازگشتی، در دو بخش کمی و کیفی تحلیل شده و خلاصه گزارش آن در بخش «آموزش و پژوهش» انعکاس یافته است. در یک جمع‌بندی کلی از یافته‌های کمی، می‌توان چنین نتیجه گرفت که همکاران نسبت به ماهنامه طلوع حسنه در بخش‌های مختلف رضایت نسبی داشته‌اند. علاوه بر آن، در بخش کیفی نقاط ضعف، قوت و پیشنهادهای همکاران محترم انعکاس یافته است که در شمارگان آتی به آن‌ها توجه کافی خواهد شد. ان شاء الله.

در این شماره به عنوان سرسخن ماهنامه، قصد دارم که به دو موضوع بپردازم: موضوع اول که این روزها اذهان همه ما را به خود مشغول کرده است، اپیدمی شدن ویروس کرونا و دیگری، بازخورد نظرسنجی به عمل آمده از همکاران محترم نسبت به ساختار صوری و محتوایی ماهنامه طلوع حسنه شاهد در صندوق است.

درخصوص ویروس کرونا و اپیدمی شدن آن در جامعه، همه ما از طرق مختلف و نیز از طریق رسانه‌های سنتی و مجازی، خاصه شبکه‌های اجتماعی مجازی، مطالبی را درباره این ویروس، شیوع آن و نیز راهکارهای مقابله با آن - که گاهی ضد و نقیض نیز بوده‌اند - شنیده یا دیده‌ایم. از سوی دیگر، به خاطر اهمیت موضوع، در شماره قبل، یعنی شماره ششم ماهنامه طلوع حسنه شاهد، مدیرعامل محترم صندوق، جناب آقای دکتر کریمی نیز مطالبی را به عنوان «سخن مدیرمسئول» بیان داشته‌اند. لذا ضمن آرزوی صحت و سلامتی برای همه همکاران و شهروندان، قصد دارم که از زاویه دیگری به این موضوع بپردازم و آن آسیب‌شناسی رفتار خاص‌گرایانه و سودجویانه برخی شهروندان از شرایط به وجود آمده پیش‌روی است؛ رفتاری که ما در هر بحرانی نظیر سیل، زلزله، برف و کولاک نیز به نوعی شاهد آن بوده‌ایم و هر یک از ما می‌توانیم مصادیقی را از این نوع رفتارها برشمردیم. لذا پرسش اصلی آن است که چرا برخی شهروندان با جهت‌گیری کنشی سودجویانه و منفعت‌طلبانه، به دنبال هر بحرانی در کشورمان هستند؟ رفتاری که از آن تحت عنوان «رفتار کجروانه از نوع نوآوری» در جامعه‌شناسی یاد می‌شود.

در پاسخ باید گفت که وجه فرهنگی موضوع، بیش‌تر از وجوه دیگر آن است. لذا از این منظر، بدین شکل به موضوع پرداخته می‌شود که هر جامعه‌ای از خرده‌نظام‌های مختلفی از جمله خرده‌نظام فرهنگی تشکیل شده است که وظیفه‌اش حفظ و نگهداشت الگوهای فرهنگی و اجتماعی در جامعه است و این کار

اخبار و اطلاعات صندوق قرض الحسنه شاهد، بهمن ۱۳۹۸

◀ میلاد ربیع زاده
(کارشناس روابط عمومی)

اخبار و اطلاع رسانی



تجلیل دکتر کریمی از کارکنان برتر صندوق قرض الحسنه شاهد

مدیرعامل صندوق اظهار کرد: «توجه به سرمایه انسانی، یکی از اولویت‌های ما در صندوق قرض الحسنه شاهد است. در همین راستا اقدامات متعددی را در دستور کار قرار داده‌ایم تا کارکنان بتوانند با دغدغه کم‌تر و البته انگیزه بیش‌تری به اعضای صندوق خدمت کنند.» دکتر کریمی گفت: «امروز با همکاری مدیران ستادی و ارزیابی‌های صورت گرفته، مراتب تقدیر خود را از عملکرد تعدادی از کارکنان ستادی صندوق قرض الحسنه شاهد به عمل می‌آوریم تا ضمن قدردانی از زحمات این عزیزان، افزایش انگیزه در دیگر همکاران عزیز را نیز فراهم آوریم.» پس از صحبت‌های مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد، طی مراسمی از کارکنان برتر ستادی با اهدای لوح تقدیر و یک شاخه گل تجلیل به عمل آمد.

به گزارش روابط عمومی صندوق قرض الحسنه شاهد، عصر روز یکشنبه، مورخ ششم بهمن ماه، مراسم تقدیر از کارکنان برتر صندوق با حضور دکتر اسلام کریمی مدیرعامل و مدیران ستادی در ساختمان جدید این صندوق برگزار شد. در این نشست صمیمی، مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد با تأکید بر اهمیت توجه به سرمایه انسانی در هر مجموعه‌ای گفت: «نیروی انسانی به عنوان موتور مولد هر سازمانی، وظیفه به حرکت درآمدن آن سازمان را بر عهده دارد.» دکتر اسلام کریمی افزود: «صندوق قرض الحسنه شاهد به عنوان یکی از دستگاه‌های خدمت‌گزار خانواده‌های معظم شهدا و ایثارگران، نیازمند کارکنانی است که با خلوص نیت مضاعف و تلاشی منحصر به فرد در مسیر خدمت گام بردارند.»

عیادت مدیرعامل صندوق از ریاست بنیاد شهید و امور ایثارگران

در یکی از بیمارستان‌های تهران از حجت الاسلام والمسلمین محمدعلی شهیدی نماینده ولی فقیه، معاون رئیس جمهور و رئیس بنیاد شهید و امور ایثارگران عیادت کردند. در این دیدار، دکتر کریمی ضمن آرزوی سلامتی برای ریاست بنیاد شهید و امور ایثارگران، جویای حال ایشان شدند.



دکتر اسلام کریمی، مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد، با حضور در بیمارستان از حجت الاسلام شهیدی عیادت کرد. به گزارش روابط عمومی صندوق قرض الحسنه شاهد، دکتر اسلام کریمی مدیرعامل صندوق، به همراه دکتر نریمانی مدیرکل اسناد و انتشارات بنیاد شهید و امور ایثارگران، با حضور



تبریزی، رئیس هیئت مدیره صندوق نیز در این نشست ضمن خوشامدگویی به شهبازی، خواستار تعامل هرچه بیش تر بانک دی و صندوق قرض الحسنه شاهد شد. در ادامه، دکتر اسلام کریمی مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد، مهم ترین هدف مجموعه تحت مدیریت خود را ارائه خدمات هرچه بهتر به اعضا عنوان کرد و افزود: «صندوق قرض الحسنه شاهد به عنوان نهاد خدمتگزار جامعه شاهد و ایثارگر، آمادگی دارد برای ارائه خدمات هرچه بیش تر به اعضای خود، همکاری با بانک دی را گسترش دهد.» در پایان این نشست، مقرر شد دیدارهای بعدی برای دستیابی به توافق های دوجانبه میان بانک دی و صندوق قرض الحسنه شاهد برگزار شود.



رئیس هیئت مدیره بانک دی، ظهر امروز با حضور در ساختمان جدید صندوق قرض الحسنه شاهد، با رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل صندوق دیدار کرد. به گزارش روابط عمومی صندوق قرض الحسنه شاهد، نصرت اله شهبازی رئیس هیئت مدیره بانک دی، ظهر امروز با حضور در ساختمان جدید صندوق قرض الحسنه شاهد، با محمود تبریزی رئیس هیئت مدیره و اسلام کریمی مدیرعامل این صندوق دیدار و گفتگو کرد. در این نشست که جمعی از مدیران صندوق قرض الحسنه شاهد نیز حضور داشتند، رئیس هیئت مدیره بانک دی، خواستار تعامل هرچه بیش تر بانک دی و صندوق قرض الحسنه شاهد برای خدمت بهتر به جامعه شاهد و ایثارگر شد. محمود

برگزاری کارگاه آموزشی ارتباط با مشتریان (CRM) در صندوق قرض الحسنه شاهد



علمی کارکنان عنوان کرد و افزود: «صندوق قرض الحسنه شاهد در نظر دارد برای بهبود خدمات رسانی به اعضای صندوق، برنامه های آموزشی متنوعی را در دستور کار قرار دهد تا ضمن بالا بردن سطح علمی کارکنان، خدمات کارآمد و مؤثرتری به مشتریان ارائه دهد.»

کارگاه آموزشی ارتباط با مشتریان (CRM) صندوق قرض الحسنه شاهد با حضور پرسنل ستادی، مناطق تهران بزرگ، شهرری و منطقه استان البرز برگزار شد. به گزارش روابط عمومی صندوق قرض الحسنه شاهد، کارگاه آموزشی ارتباط با مشتریان (CRM) با حضور پرسنل ستادی، مناطق تهران بزرگ، شهرری، منطقه استان البرز با تدریس اساتید دانشگاه برگزار شد. در این کارگاه، مباحث مربوط به ارتباط مؤثر با مشتریان مورد تدریس اساتید قرار گرفت. دکتر اسلام کریمی مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد، در حاشیه این کارگاه، یکی از رویکردهای اساسی صندوق در کنار عمل به وظایف قانونی خود را ارتقای سطح



مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد: «با برنامه ریزی در پی افزایش اعضای صندوق هستیم.»

اسلامی، خدمات را به صورت قرض الحسنه به اعضای خود که همانا خانواده‌های معظم شاهد و ایثارگر هستند، ارائه می‌کنیم؛ به همین دلیل، برنامه‌های مختلفی را برای توسعه هرچه بیش‌تر خدمات رسانی در چهارچوب قوانین و وظایف در دستور کار قرار داده‌ایم.» دکتر اسلام کریمی در ادامه از مدیران و کارشناسان صندوق خواست که «ضمن ارائه ایده‌های خود، فضای خدمات رسانی به خانواده‌های شاهد و ایثارگر تحت پوشش را بهبود ببخشند.» در پایان این نشست، تعدادی از مدیران و کارشناسان صندوق، به بیان دیدگاه‌های خود پرداختند.

مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد در جمع مدیران و کارکنان این صندوق از برنامه ریزی برای افزایش اعضا خبر داد. به گزارش روابط عمومی صندوق قرض الحسنه شاهد، دکتر اسلام کریمی مدیرعامل صندوق، در نشستی با حضور مدیران و کارشناسان ستادی گفت: «بر اساس یک کارشناسی و برنامه ریزی‌های صورت گرفته، در تلاش هستیم تا بتوانیم با افزایش اعضای صندوق، گستره خدمات رسانی خود را به جامعه هدف وسعت دهیم.» مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد افزود: «همان گونه که از عنوان صندوق مشخص است، ما به عنوان یک نهاد مالی مبتنی بر اصول

برگزاری مراسم گرامیداشت دهه فجر در صندوق قرض الحسنه شاهد با حضور خانواده شهیدان پورزند



تهران بزرگ، البرز و شهرری صندوق قرض الحسنه شاهد و گروه‌های فرهنگی و هنری، در ساختمان جدید این صندوق برگزار شد. در ابتدای این مراسم، دکتر کریمی مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد، ضمن تبریک فرارسیدن چهل و یکمین بهار انقلاب اسلامی، یاد و خاطره شهیدای انقلاب و جنگ تحمیلی را گرامی داشت و عنوان کرد: «انقلاب ما به رهبری امام خمینی (ره) با جانفشانی جوانانی به ثمر

مراسم گرامیداشت چهل و یکمین سالگرد پیروزی انقلاب اسلامی، ظهر امروز با حضور خانواده شهیدان پورزند و کارکنان صندوق قرض الحسنه شاهد، در ساختمان جدید صندوق برگزار شد. به گزارش روابط عمومی صندوق قرض الحسنه شاهد، مراسم گرامیداشت چهل و یکمین سالگرد پیروزی انقلاب اسلامی، ظهر امروز با حضور خانواده شهیدان پورزند، دکتر اسلام کریمی مدیرعامل و کارکنان دفتر مرکزی، مناطق

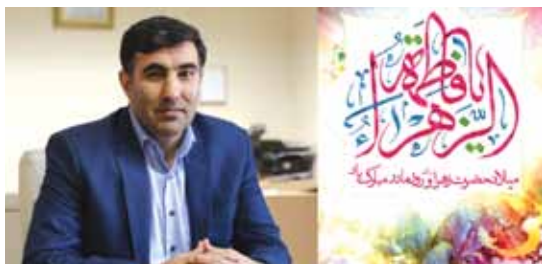


برنامه‌هایشان پرداختند که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به رضا نیک‌فرجام برای اجرای چند سرود انقلابی، آمنه آدینه برای داستان‌گویی، پروانه اسدی، الهام درخت‌پیری و دکتر عباس سودایی برای شعر، حسین شهمیری و حسین خوش‌چهره برای دف و نی‌نوازی و علی صالح‌آبادی، دبیرکل زندانیان سیاسی پیش از انقلاب، برای خاطره‌گویی اشاره کرد. در بخش پایانی این مراسم هم دکتر اسلام کریمی، مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد، تجلیل از خانواده شهیدان پورزند را با اهدای تابلوی نقاشی منقش به تصویر مادر، پدر و برادر شهیدان پورزند اختصاص داد.



نشست که از هستی خود گذشتند تا پرچم اسلام را بر ایران برافراشته کنند. مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد افزود: «انقلاب اسلامی ایران، نقطه عطفی در جهان اسلام بود که اکنون با گذشت چهار دهه از آن، تبدیل به نمونه‌ای برای آزادی‌خواهی در سرتاسر جهان شده است.» دکتر اسلام کریمی اظهار کرد: «صندوق قرض الحسنه شاهد در دوره جدید مصمم است علاوه بر ارائه تسهیلات به اعضا، اقدامات فرهنگی متعددی را نیز در دستور کار قرار دهد تا ان شاء الله بتواند خدمات متنوعی را به اعضای خود ارائه کند.» در ادامه این مراسم، گروه‌های فرهنگی و هنری به اجرای

پیام تبریک مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد به مناسبت ولادت حضرت فاطمه زهرا (س)، روز زن و روز مادر



زندگی‌اش درس‌هایی از زنانگی و جایگاه زن به جای گذاشت که تا ابد الگو و سرمشق تمام زنان مسلمان و زنان آزادی‌خواه جهان خواهد بود. این جانب به مناسبت این روز فرخنده، ضمن تبریک ولادت آن حضرت به فرزندش حضرت مهدی موعود (عج)، روز زن و روز مادر را به تمامی شیرزنان ایران اسلامی، به ویژه بانوان همکار در صندوق قرض الحسنه شاهد، تبریک و تهنیت عرض می‌کنم. اسلام کریمی، مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد.



دکتر اسلام کریمی، مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد، با صدور پیامی فرارسیدن ولادت ام‌ابیه حضرت فاطمه زهرا (س)، روز زن و روز مادر را تبریک و تهنیت گفت. به گزارش روابط عمومی صندوق قرض الحسنه شاهد، در این پیام آمده است: «بیستم جمادی ثانی، سال هشتم قبل از هجرت، گوهری از سلاله پاک نبی مکرم اسلام، حضرت محمد مصطفی (ص) چشم به جهان گشود که الگوی زنان مسلمان شد. حضرت فاطمه زهرا (س) در سال‌های کوتاه



برگزاری اولین دوره کلاس MBA با حضور تعدادی از کارکنان دفتر مرکزی

است، کارکنان دفتر مرکزی و مناطق در قالب گروه‌های مختلف و به تناوب سرفصل‌هایی از دوره MBA را زیر نظر اساتید برتر کشور فراخوانند گرفت. بر همین اساس، روز گذشته اولین گروه از کارکنان دفتر مرکزی کلاس‌های خود را با تدریس استاد محمد صبور، یکی از اساتید موفق و مطرح MBA کشور آغاز کردند. دوره MBA در راستای اولویت‌های آموزشی صندوق و با تأکید دکتر اسلام کریمی، مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد برگزار می‌شود.

اولین جلسه از اولین دوره کلاس MBA با حضور تعدادی از کارکنان دفتر مرکزی صندوق قرض الحسنه شاهد، در ساختمان گاندی برگزار شد. به گزارش روابط عمومی صندوق قرض الحسنه شاهد، اولین جلسه از اولین دوره کلاس MBA با حضور تعدادی از کارکنان دفتر مرکزی صندوق قرض الحسنه شاهد، روز گذشته در ساختمان گاندی برگزار شد. در این دوره که با همت و تأکید مدیرعامل محترم صندوق در حال برگزاری

برگزاری دومین جلسه کلاس ارتباط با مشتریان (CRM) صندوق قرض الحسنه شاهد با حضور رؤسا و کارشناسان مناطق



چهارمحال و بختیاری و سیستان و بلوچستان به همراه تعدادی از کارکنان دفتر مرکزی در ساختمان گاندی در حال برگزاری است. با توجه به اهمیت آموزش در سازمان و تأکید دکتر اسلام کریمی، مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد، بر آموزش محورکردن برنامه‌های صندوق در راستای ارائه خدمات هرچه مطلوب‌تر به جامعه شاهد و ایثارگر، کلاس ارتباط با مشتریان (CRM) به عنوان یکی از مهم‌ترین دوره‌های آموزشی در تمامی بخش‌های صندوق به صورت متناوب برگزار خواهد شد.



کلاس ارتباط با مشتریان (CRM) صندوق قرض الحسنه شاهد با حضور رؤسا و کارشناسان شانزده منطقه کشور و دفتر مرکزی در ساختمان گاندی در حال برگزاری است. به گزارش روابط عمومی صندوق قرض الحسنه شاهد، در ادامه دوره‌های آموزشی این صندوق، کلاس ارتباط با مشتریان (CRM) با حضور تعدادی از رؤسا و کارشناسان شانزده منطقه شامل استان‌های تهران، اصفهان، مازندران، گلستان، قم، همدان، خوزستان، فارس، اردبیل، کرمان، گیلان، سمنان، ایلام، خراسان شمالی،

بایسته‌ها و دانسته‌های شغلی

تجارب شغلی

◀ امیر حسنلو

◀ مصاحبه‌گر: عبدالعلی احمدزهی



امیر حسنلو دارای مدرک کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی است و تجارب فراگیری از سازمان در پست‌های مختلف از جمله رئیس دفتر حوزه مدیریت و روابط عمومی، مسئول وصول معوقات سازمان و کارشناس امور مالی دارد. در زیر مصاحبه‌ای از تجربیات شغلی ارزشمند ایشان در صندوق را می‌خوانیم.

«اولویت ما تکریم و احترام ارباب رجوع باشد.»

■ لطفاً ضمن معرفی خود، بفرمایید از چه زمانی و چگونه در صندوق مشغول شدید؟

امیر حسنلو هستم. در رشته مدیریت بازرگانی تحصیلاتم را به اتمام رساندم. در زمان مدیرعامل قبلی بود که در صندوق مشغول فعالیت شدم و از آن زمان تاکنون در پست‌های مختلفی از جمله رئیس دفتر حوزه مدیریت و روابط عمومی، مسئول وصول معوقات و اکنون هم کارشناس امور مالی در راستای خدمت‌رسانی به خانواده‌های محترم انجام وظیفه می‌کنم.

■ چه فرایند کاری از خدمات‌دهی صندوق در واحد سازمانی شما انجام می‌شود؟

وظیفه سازمانی ما ارائه خدمات بهتر به اعضای جامعه هدف (خانواده شهدا و جانبازان) است. این عزیزان با مراجعه حضوری به بنیاد شهید محل، پرونده‌شان را به کمک رابط صندوق در بنیاد جهت درخواست وام

یا استرداد مازاد پس‌اندازشان تکمیل می‌کنند. رابطان محترم صندوق در طول هفته دو مرتبه درخواست‌های دریافتی از خانواده‌های عزیز را به محل صندوق استان ارائه می‌کنند و این جانب و همکاران مربوط به آن در محل صندوق استان، کنترل‌های لازم را اعمال می‌کنیم؛ از جمله: فعال بودن حساب بانک ملی جهت واریز وجه، کنترل مشخصات فردی و... در نهایت، رئیس منطقه، وام یا استرداد را تأیید می‌کند و جهت پرداخت در سیستم دفتر مرکزی قرار می‌گیرد.

■ حساسیت‌های و الزامات واحد کاری شما که پرسنل واحد متبوع و نیز دیگر واحدها باید بدانند، شامل چه مواردی می‌شود؟

عزیزان جامعه هدف که نمایندگان و الگوهای جامعه اسلامی ما هستند، باید مورد تکریم و احترام قرار گیرند و درخواست‌ها و اموراتشان پیگیری و انجام شود. هر



صندوق را با دیگر پرسنل تسهیم کنید، به چه مواردی اشاره می‌کنید؟

درخصوص تجارب کاری، آنچه برای صندوق اهمیت دارد این است که اولویت ما تکریم و احترام ارباب رجوع باشد؛ زیرا مراجعان سازمان جایگاه ویژه و مهمی در نظام جمهوری اسلامی دارند و از جانشان مایه گذاشتند و باید بتوانیم بهترین و بیشترین خدمات ممکن را برای این اعضا به سهل الوصول ترین و آسان ترین روش های ممکن فراهم آوریم. همواره در طول دوره خدمتم، این اصل را سرلوحه زندگی ام قرار داده ام و بسیار علاقه مند و دوست دارم دیگر همکاران گرامی این گونه عمل کنند. همکاران در صندوق باید روحیه جهادی در ارائه خدمات به این عزیزان را داشته باشند.

■ به عنوان سؤال پایانی، چه پیشنهادهایی را برای بهره‌وری بیش‌تر در صندوق در راستای خدمات دهی به اعضا ارائه می‌کنید؟

برای بهره‌وری بیش‌تر در صندوق بایستی با توجه به وضعیت تورمی حاکم بر اقتصاد کشور و جامعه، سقف تسهیلات اعطایی را بالا برد و طول مدت بازپرداخت تسهیلات نیز زیاد شود. در نهایت این که سقف تسویه زود هنگام را بالا ببریم تا این عزیزان بتوانند مشکلاتشان را حل کنند و با بالا بردن سقف تسهیلات و عضوگیری اعضا، منابع مالیمان را تقویت کنیم. از سوی دیگر، دایره حقوقی صندوق را فعالتر کنیم تا از این طریق بتوانیم با اخذ ضمانت به اعضای غیرحقوق بگیر هم وام پرداخت کنیم.

سه ماه یک بار بر اساس گزارش حاصل از سیستم مالی کوشا، به خانواده‌هایی که مانده بدهیشان صفر باشد، اعلام می‌شود که موعد دریافت وامشان است و افزون بر این، تا جایی که ممکن باشد و در برخی از موارد خاص، مددکاران جهت دریافت وام در منزل ایثارگران حضور پیدا می‌کنند و درخواست وام تکمیل می‌شود. سعی ما و همکاران بر این است که وام مورد نظر در کوتاه‌ترین زمان ممکن، فرایندهای لازم را طی کند و این عزیزان تسهیلات را دریافت کنند.

■ اگر بخواهید عملکرد صندوق را در بخش های مختلف آسیب شناسی کنید، به چه آسیب‌هایی اشاره می‌کنید و برای بهبودی آن به چه راهکارهایی می‌اندیشید؟

از جمله آسیب‌ها و چالش‌های صندوق می‌توان به بالابودن سن اعضای جامعه هدف و احتمال فوت این عزیزان اشاره کرد که باعث می‌شود منابع مالی صندوق کاهش یابد. در این راستا تدابیری در راستای جذب اعضای جدید و سهولت شرایط پرداخت وام به این عزیزان مثل اعضای قدیمی در نظر گرفته شود. به عبارت دیگر، چالش ضمانت وام عضوی که کمک معیشت دریافت می‌کند، حل شود. همچنین می‌توانیم در بحث عضوگیری از بین اعضای جدید از رابطان بنیاد کمک بگیریم و آن‌ها به اعضای حقوق بگیر جدید بنیاد اطلاع رسانی کنند که عضو صندوق هم بشوند.

■ اگر بخواهید مهم‌ترین تجارب کاریتان در

آسیب‌های اجتماعی: چستی، چرایی و راهکار

آسیب اجتماعی طلاق

مجتبی عباسی قادی



* دیباچه

خانواده یک گروه خویشاوندی است که در اجتماعی کردن فرزندان و برآوردن برخی از نیازهای بنیادی دیگر، مسئولیت اصلی را به عهده دارد. خانواده مرکب از گروهی از افراد است که از طریق خون، ازدواج یا فرزندخواندگی به یکدیگر مربوط و منسوب هستند و برای مدت طولانی و نامشخص با هم زندگی می‌کنند. خانواده از ابتدای تاریخ تاکنون در بین تمامی جوامع بشری به عنوان اصلی‌ترین نهاد اجتماعی، زیربنای جوامع و منشأ فرهنگ‌ها، تمدن‌ها و تاریخ بشر بوده است. خانواده، مؤثرترین عامل انتقال فرهنگ و رکن بنیادی جامعه است که در شرایط مختلف در تأثیر و تأثر متقابل با فرهنگ و عوامل اجتماعی است. جامعه در صورتی سالم خواهد بود که از خانواده سالم برخوردار باشد؛ به طوری که یکی از عوامل سعادت یا سقوط جامعه را می‌توان در چگونگی خانواده‌ها دید.

در این میان، طلاق را می‌توان فروپاشی مهم‌ترین

نهاد جامعه‌پذیری در جامعه انسانی دانست. امروزه طلاق همچون ازدواج، امری طبیعی محسوب می‌شود و در بسیاری از جوامع موضوعی پذیرفته شده و نهادینه شده برای پایان ازدواج است. در کشورمان نیز آسیب اجتماعی طلاق در چند سال اخیر رو به افزایش است. با نگاهی به آمار منعکس شده طلاق در نتایج سرشماری عمومی نفوس و مسکن سال ۱۳۹۵ درمی‌یابیم که نرخ طلاق در کل به ۳/۴ درصد رسیده است. این در حالی است که اگر یک آسیب اجتماعی از مرز پنج درصد از کل جمعیت یک کشور تجاوز کند، لذا طلاق در حال تبدیل شدن به مسئله اجتماعی است.

بنابراین با توجه به سیر صعودی میزان آسیب اجتماعی طلاق به ویژه در دهه اخیر، انجام مطالعات و تحقیقات در حوزه‌های مختلف روان‌شناسی، جامعه‌شناسی، روان‌شناسی اجتماعی، حقوق و... لازم و ضروری می‌رسد تا در ابعاد و زوایای مختلف مورد مطالعه و بررسی قرار گیرد و راهکارهای علمی به منظور کنترل و کاهش آن ارائه شود.

دیگر يك پدیده ارتباطی؛ بدین سان در جامعه‌ای که فاقد ارتباطات سالم، درست و طبیعی است، پیوند زناشویی نیز استثنا نیست. پس توجه به طلاق نه تنها از دیدگاه فرد به عنوان انسان و فرزندانش مهم است، بلکه از دیدگاه جامعه، فرهنگ، اقتصاد و حتی جمعیت، قابل اعتنا و درخور توجه است. از سوی دیگر، طلاق یک پدیده اجتماعی نیز قلمداد می‌شود؛ به این معنا که علل و زمینه‌های اجتماعی موجود و به طور کلی ساختار جامعه می‌تواند سبب ازهم‌گسیختگی خانواده شود.

تجربه طلاق، سازگاری زوجین و فرزندان آن‌ها را در تمام ابعاد روان‌شناختی، جسمانی، اجتماعی و هیجانی تحت تأثیر قرار می‌دهد و باعث کاهش عملکرد و ناکارآمدی اعضای خانواده پس از طلاق می‌شود. آسیب اجتماعی طلاق، هم برای فرد و هم برای جامعه در ابعاد مختلف پیامدهای بعضاً ناگوار دارد؛ از جمله: اضطراب، حسادت، سوءظن و بدبینی، افسردگی، انزوای اجتماعی، خودکشی، قتل، اعتیاد، قاچاق، مشکلات جنسی، روی آوردن به فحشا و روسپیگری، زن‌بارگی، تكدی‌گری، کودکان خیابانی، دختران فراری، برهم‌زدن نظم و امنیت اجتماعی، ترک تحصیلی، افت تحصیلی، بزهکاری و... پیامدهای تلخ آسیب اجتماعی طلاق محسوب می‌شود.

در دین اسلام طلاق پسندیده نبود و به دوری از آن اشاره شده است. با بررسی آیات قرآن کریم می‌توان این‌گونه ادعا کرد که کتاب آسمانی قرآن به همان اندازه که به ازدواج و تشکیل خانواده اهمیت داده، از فروپاشی آن بیزار و متنفر است. برای همین در آیات این کتاب آسمانی ذکر شده که هنگام اختلافات زناشویی در صورتی که پیش‌بینی می‌شود اختلافات بالا بگیرد، بهتر است داوری از جانب مرد و زن به موضوع رسیدگی کرده و آن را حل و فصل کنند. در سوره مبارکه نسا آمده است: «چنانچه بیم آن دارید که نزاع و اختلاف سخت بین زن و شوهر پدید آید، از طرف خانواده مرد و خانواده زن داوری انتخاب کنید، اگر نیت اصلاح در کار باشد، خداوند میان آن دورا به توافق می‌رساند، زیرا خداوند (از نیات همه) باخبر و آگاه است» (سوره نسا، آیه ۳۵). با وجود این، در برخی اوقات تفاهم بین زوجین امکان‌پذیر نیست و امید اصلاح و بهبودی نیز وجود ندارد؛



* طلاق؛ چیستی و جنبه پروبلماتیک بودن آن

طلاق در لغت به معنی گشودن گره و رها کردن است. به عبارت دیگر یک ازدواج رسمی و قانونی به وسیله طلاق خاتمه پیدا می‌کند. در تعریف طلاق آمده است: «انحلال رابطه زن و شوهری در ازدواج دایم که به دنبال آن از نظر رعایت حقوق و تکالیف زناشویی، مسئولیتی برابر زن و شوهر وجود ندارد، طلاق نامیده می‌شود.»

پدیده طلاق، اضلاعی به تعداد تمام جوانب و ابعاد جامعه انسانی دارد. نخست، طلاق يك پدیده روانی است؛ زیرا به تعادل روانی نه تنها دوانسان، بلکه فرزندان، دوستان، بستگان و نزدیکان آن‌ها اثر می‌گذارد. ثانیاً، طلاق پدیده‌ای اقتصادی است؛ به این معنا که هم می‌تواند خانواده را به عنوان یک واحد اقتصادی بر پای دارد و هم به این معنا که يك عامل اقتصادی مانند «مقدار درآمد» خانواده و به طور کلی «فقر» موجب ازهم‌گسیختگی خانواده می‌شود. گذشته از این، طلاق پدیده‌ای است مؤثر بر تمامی جوانب جمعیت در يك جامعه؛ زیرا از طرفی بر کمیت جمعیت اثر می‌گذارد؛ چون تنها واحد مشروع و اساسی تولیدمثل یعنی خانواده را از هم می‌پاشد و از طرف دیگر بر کیفیت جمعیت اثر دارد؛ چون موجب می‌شود فرزندان محروم از نعمت‌های خانواده تحویل جامعه شوند که به احتمال زیاد فاقد شرایط لازم در راه احراز مقام شهروندی يك جامعه هستند. چهارم آن‌که، طلاق يك پدیده فرهنگی است و از دیدگاهی

در این صورت راه طلاق باز است و زن و شوهر می‌توانند از هم جدا شوند. در سوره مبارکه طلاق ضمن آن که از مردان خواسته شده به ادای حقوق زنان همت گمارده و به آن توجه داشته باشند، توصیه شده است که زنان را از خود دور نکنند، مگر آن که مرتکب عمل نادرست و زشتی شده باشند: «... و آن زنان را از خانه بیرون مکنید، مگر آن که کار زشتی آشکار مرتکب شوند. این حدود خداست و هر کس از حدود الهی تجاوز کند، به خویشتن ظلم کرده است. توندانی شاید خدا کاری از تو پدید آرد...» (سوره طلاق، آیه ۱). همچنین در قرآن آمده، زن می‌تواند پس از جدایی ارشویش، مجدداً ازدواج کند و مرد نمی‌تواند همسر مطلقه خود را از ازدواج

منع کند: «... و چون زنان را طلاق دادید و زمان عده آن‌ها به پایان رسید، آن‌ها را از این که با شوهرانشان زناشویی کنند، منع نکنید...» (سوره بقره، آیه ۲۳۲)

رشد کمی و کیفی این پدیده در کشور با توجه به اهمیت این نهاد در فرهنگ و مذهب کشور، به یکی از آسیب‌های اجتماعی جدی تبدیل شده است که نیازمند برنامه‌ریزی و مدیریت این پدیده از سوی نهادهای مسئول است. آمارهای مأخوذ از سرشماری عمومی نفوس و مسکن، خود مؤید این گفته است. جدول ذیل وضعیت زناشویی را در کل کشور به تفکیک جنس از سال ۱۳۸۵ تا ۱۳۹۵ نشان می‌دهد:

جدول ۱: وضعیت زناشویی در کل کشور به تفکیک جنس از سال ۱۳۸۵ تا ۱۳۹۵

سال و جنس	دارای همسر	بی همسر به دلیل فوت	بی همسر به دلیل طلاق	هرگز ازدواج نکرده	اظهار نشده	درصد کل
مرد ۱۳۹۵	۶۳/۳	۱/۰	۱/۲	۳۴/۴	۰/۱	۱۰۰/۰
زن ۱۳۹۵	۶۴/۳	۷/۳	۲/۲	۲۶/۲	۰/۰	۱۰۰/۰
مرد ۱۳۹۰	۶۰/۰	۱/۰	۰/۷	۳۸/۰	۰/۳	۱۰۰/۰
زن ۱۳۹۰	۶۱/۰	۷/۴	۱/۴	۳۰/۲	۰/۰	۱۰۰/۰
مرد ۱۳۸۵	۵۴/۶	۱/۰	۰/۵	۴۳/۴	۰/۵	۱۰۰/۰
زن ۱۳۸۵	۵۶/۷	۶/۵	۰/۹	۳۵/۳	۰/۶	۱۰۰/۰

منبع: مرکز آمار ایران، گزیده نتایج سرشماری عمومی نفوس و مسکن سال ۱۳۹۵

* انواع طلاق

الف) طلاق رجعی: طلاقی است که به درخواست مرد جاری می‌شود و در آن او موظف است تمام حقوق زن از قبیل نفقه، پوشاک و مسکن را برای مدت یکصد روز (زمان عده) تأمین کند. در این نوع طلاق، مادامی که عده زن منقضی نشده باشد، مرد می‌تواند به زن خود رجوع کند و با رجوع مزبور، بدون تحلیل نکاح و عقد جدید، می‌تواند با او زندگی کند. در این حال طلاق باطل می‌شود.

ب) طلاق باین: طلاقی است که در آن مرد حق رجوع به زن خود را ندارد، یعنی برعکس طلاق رجعی، نمی‌تواند

با توجه به جدول فوق می‌توان دریافت که پدیده طلاق در میان خانواده‌ها در سال ۱۳۸۵ که ۱/۴ درصد از کل جمعیت را دربرمی‌گرفت، در سال ۱۳۹۵ به ۳/۴ درصد از کل جمعیت رسیده است. لذا بر این اساس می‌توان گفت که آسیب اجتماعی طلاق، در حال تبدیل شدن به مسئله اجتماعی است؛ چراکه به تعبیر صاحب نظران از جمله هورتون و ولزی، مسئله اجتماعی امری است که «اولاً بخش قابل توجهی از جامعه آن را ناخوشایند بدانند، ثانیاً معتقد باشند که برای حل آن باید کاری کرد و ثالثاً بر این باور باشند که فرد یا سازمان یا افرادی مسئول برطرف کردن و حل مشکل اجتماعی هستند.»

مردان صورت می‌گیرد، ضمن آن‌که گاهی نیز مردان از انرژی و نشاط نداشتن همسر، بی‌علاقگی، فراموشکاری و بی‌دقتی در امور گله‌مند هستند. به خصوص آن‌که مسائل استرس‌زا، اشتغال‌های فکری و فیزیکی و نبود آرامش در محیط زندگی و کار نیز باعث تشدید این موضوع می‌شود. در طلاق عاطفی، زن و شوهر بدون این‌که به طور رسمی از هم جدا شوند، عواطفشان را از هم دریغ می‌کنند و از هم روی برمی‌تابند.

* واکاوی علل طلاق

در بررسی پدیده طلاق از دیدگاه جامعه‌شناسی، ارتباط مستقیم میزان طلاق با شرایط اجتماعی به نحو بارزی به چشم می‌خورد. در این خصوص دو دیدگاه متفاوت می‌تواند وجود داشته باشد: الف) طلاق به عنوان پدیده‌ای قانونمند در روند تکامل اجتماعی. ب) طلاق به مثابه عارضه‌ای مرضی در شرایط بحرانی جامعه.

از دیدگاه اول، نوسان میزان‌های طلاق در نقطه‌های عطف تاریخ و مقاطع خاصی از تحولات اجتماعی، نه تنها بیان‌کننده حالت مرضی جامعه نیست، بلکه نشان از آگاهی‌های روزافزون اجتماعی و تحول خانواده و ازدواج از حالتی به حالت دیگر دارد. در همین رابطه است که گفته می‌شود نباید هر افزایشی در میزان طلاق، به منزله زنگ خطری برای سست شدن پایه‌های خانواده و تزلزل کيان آن تلقی شود و جامعه در حال فروپاشی فرض شود.

دیدگاه دوم بیان می‌دارد که در شرایط اجتماعی خاص مانند دوران پس از انقلاب‌های اجتماعی و سیاسی زمان جنگ، هنگام بحران و تورم اقتصادی و مواردی نظیر این‌ها، مبانی خانواده‌ها سست می‌شود و میزان اختلافات خانوادگی و طلاق رو به فزونی می‌گذارد؛ به عبارت دیگر، طلاق با شرایط جامعه تطابق می‌یابد. بعضی از این پدیده‌ها در سطح کلان و در ابعاد وسیع جامعه مطرح می‌شوند؛ مانند انقلاب، جنگ، بحران و بعضی دیگر در سطح خرد و در داخل خانواده‌ها میان افراد؛ مثل اختلافات فردی، دخالت خانواده‌ها، ناسازگاری‌ها. با توجه به دو دیدگاه کلی مطرح شده درخصوص پدیده اجتماعی طلاق، به نظر می‌رسد که طلاق در شرایط فعلی



بدون جاری شدن عقدی جدید به اورجوع کند و در برخی از انواع آن، اگر مرد بخواهد به زن خود رجوع کند، لازم است تجدید نکاح کند. طلاق باین انواعی دارد؛ همانند طلاق دختر صغیر، طلاق زن یائسه، طلاق در دوران نامزدی، طلاق زن سه طلاقه، طلاق خلع که در آن زن و شوهر به دلیل کراهتی که از هم دارند به طلاق اقدام می‌کنند.

ج) طلاق عاطفی: در طلاق عاطفی دو نفر به صورت فیزیکی از یکدیگر جدا نمی‌شوند، بلکه کنار هم زندگی می‌کنند و شرایطی بر روابط آن‌ها حاکم است که در طلاق متعارف وجود ندارد. این اتفاق می‌تواند به صورت یک طرفه یا دوطرفه و به مرور زمان رخ دهد و دوطرف به تدریج متوجه شوند که جذابیت، کشش و علاقه و عاطفه مثبتی که نسبت به هم داشته‌اند، در بین آن‌ها رنگ باخته است. به عبارتی حساسیت‌ها، کنجکاوی‌ها و نگرانی‌هایی که آن‌ها نسبت به هم نشان می‌دادند، فروکش می‌کند و باعث ایجاد کرختی در بین آن‌ها می‌شود. این احساس باعث می‌شود که همیشه یک طرف نسبت به رفتارهای دیگری شکایت داشته باشد؛ مواردی مانند درک نشدن، بی‌توجهی، اشتغال زیاد، تکروری و بی‌توجهی به نیازها و خواسته‌های طرف مقابل که معمولاً این شکایت‌ها بیش‌تر از جانب زنان نسبت به



دیگری، بی انضباطی و...)، اختلاف در نوع سبک زندگی (نظیر: خلق و خوی، خواسته‌ها، سلیق و علایق، معنویت و مذهب، پوشش، تغذیه و...)، احساس محرومیت نسبی، احساس نارضایتی از زندگی و...

* نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادها

ازدواج، عامل پیدایی خانواده است و خانواده از دیدگاهی، یک نشان یا نماد اجتماعی شمرده می‌شود و برابند یا انعکاسی از کل جامعه است. در یک جامعه منحط، خانواده نیز خودبه‌خود منحط خواهد بود. بالعکس در سلامت جامعه، سازمان‌های آن از جمله خانواده نیز از سلامت برخوردار خواهد بود. اما به محض تکوین، خانواده نیز همچون هر سازمان اجتماعی دیگر بر زمینه اجتماعی خود اثرگذار خواهد بود. هرگز نمی‌توان انتظار داشت که جامعه‌ای سالم باشد و حال آن‌که فرزندان ناسالم از درون خانواده بیرون می‌آیند. لذا نقش خانواده به عنوان کوچک‌ترین واحد اجتماعی یا کارکردهای مختلف آن، می‌تواند هم در جنبه مثبت آن یعنی ایجاد کانون آرامش و هم در جنبه منفی‌اش یعنی ایجاد آسیب اجتماعی بسیار مهم و تأثیرگذار باشد. از جمله وجوه منفی پدیدآمده از درون این نهاد اجتماعی،

جامعه به دیدگاه دوم نزدیک‌تر باشد.

به طور کلی عوامل مؤثر بر طلاق را می‌توان در سه سطح کلان، میانه و خرد طبقه‌بندی کرد. در ادامه به هر یک از این عوامل اشاره می‌شود:

● الف) عوامل سطح کلان

آن دسته عواملی است که در سطح ساختاری و کلان جامعه وجود دارد. در این مورد می‌توان به متغیرهایی همچون: فشار عمومی، ناپهنجاری اجتماعی، تغییر ارزش‌ها، نگرش‌ها و هنجارها به ویژه در جامعه در حال گذار، نقش وسایل ارتباط جمعی به ویژه وسایل ارتباطی نوین، سستی روابط اجتماعی در جامعه و... اشاره کرد. به عنوان نمونه اگر ارزش‌های غالب اجتماعی یک جامعه لذت‌جویی‌های آنی، سودگرایی و نگاه ابزاری به همه چیز باشد، به طور طبیعی، خانواده به عنوان نهاد اجتماعی، که منعکس‌کننده ارزش‌های جامعه است، از این فرایند متأثر می‌شود. در چنین وضعیت اجتماعی، بنیاد خانواده بسیار متزلزل است.

● ب) عوامل سطح میانه

این عوامل به عوامل سازمانی که حد واسط بین عوامل خرد و کلان است، اشتها دارد. متغیرهای ذیل این عامل عبارت است از: تفاوت در خرده‌فرهنگ‌ها همچون تفاوت‌های قومی و نژادی، نوع خانواده زوجین، تعلقات گروهی و حزبی و...

● ج) عوامل سطح خرد

منظور از عوامل خرد، عواملی است که در سطح کنشی مطرح است. به بیان دیگر با ویژگی‌های فردی سروکار دارد. متغیرهای ذیل این عوامل عبارت است از: عدم برخورداری از مهارت‌های زندگی، عدم برخورداری از سلامت روانی مناسب، اختلاف در سن زوجین، اختلاف در تحصیلات، محکومیت‌های درازمدت مرد و زن، وجود یا فقدان فرزند، تعدد زوجات، برخورداری از صفات اخلاقی ناپسند (نظیر: عصبانیت، دورویی، دروغ، پنهانکاری، پرخاشگری و خشونت، لجاجت، خودبزرگ‌بینی و تحقیر



● ۱. آموزش مهارت‌های زندگی به زوجین در ابعاد مختلف، همچون: آموزش مهارت همدلی، مهارت روابط بین فردی، مهارت خودآگاهی، مهارت مقابله با هیجانات، مهارت ارتباطی، مهارت حل مسئله، مهارت تصمیم‌گیری، مهارت تفکر خلاق، مهارت تفکر انتقادی و مهارت مقابله با استرس، نقش بسیار مهمی را می‌تواند در کاهش و کنترل آسیب اجتماعی طلاق داشته باشد.

● ۲. ترویج و نهادینه کردن فرهنگ مراجعه خانواده‌ها به مراکز مشاوره خانواده در هنگام بروز مشکلات و اختلافات خانوادگی، نقش بسیار مهمی را در کاهش و کنترل اختلافات خانوادگی ایفا می‌کند. در این زمینه نهاد رسانه و آموزش، نقش بدیلی را می‌توانند ایفا کنند.

● ۳. توسعه خدمات مددکاری، مشاوره‌ای و حمایتی در کشور برای زوجین متقاضی طلاق به منظور جلوگیری از بروز طلاق و بازگشت به زندگی مشترک.

بروز آسیبی تحت عنوان «طلاق» است که آثار مخرب آن در ابعاد اجتماعی فوق العاده زیاد است و موجب ایجاد ناهنجاری‌های اجتماعی بسیاری می‌شود. با در نظر گرفتن این مسئله که روابط نزدیک و ازدواج برای بیش‌تر افراد منبع شادی و رضایت محسوب می‌شود، انحلال این رابطه می‌تواند یکی از استرس‌زاترین اتفاقات زندگی باشد. طلاق، عامل ازهم‌گسیختگی بنیادی‌ترین بخش جامعه یعنی خانواده و یکی از فقدان‌های عمده زندگی خانوادگی است و بعد از مرگ همسر، نیازمند بیش‌ترین تغییر برای سازگاری مجدد در افراد درگیر است. لذا می‌بایستی اقدامات مداخلاتی پیشگیرانه و نظارتی را برای کنترل و کاهش آن به عمل آورد. علاوه بر آن، در ذیل «واکاوی علل طلاق» به سه سطح از عوامل کلان، میانه، خرد و نیز متغیرهای همبسته با آن‌ها اشاره شده است.

در این قسمت به برخی از مهم‌ترین راهکارهای پیشگیرانه و نظارتی برای کنترل و کاهش آسیب اجتماعی طلاق در ذیل اشاره می‌شود:



● ۴. خورده نظام فرهنگی که وظیفه حفظ و نگهداشت الگوهای فرهنگی جامعه را به عهده دارد، به واسطه مکانیسم‌های جامعه‌پذیری خاصه نهاد آموزش و رسانه، به تولید برنامه‌هایی با محتوای فرهنگی، آموزشی و اجتماعی در راستای مقابله با ارزش‌های منتج از فرهنگ‌های ناهمخوان غیرخودی مبادرت ورزد.

● ۵. مسئولان و دست‌اندرکاران حوزه‌های سیاسی و اقتصادی راهبردها، برنامه‌ها و اقدامات لازم را به منظور مقابله با شرایط و مشکلات اقتصادی شهروندان تدوین و عملیاتی کنند.

منابع

بر طلاق با مرور نظام‌مند مطالعه‌های پیشین، مجله تخصصی اپیدمیولوژی ایران، دوره ۱۰، شماره ۴، صص ۱۰-۲۲.

- کاملی، محمدجواد (۱۳۸۶)؛ بررسی توصیفی علل و عوامل مؤثر در آسیب اجتماعی طلاق در جامعه ایران با توجه به آمار و اسناد موجود، فصلنامه دانش انتظامی، سال نهم، شماره سوم، صص ۱۸۰-۱۹۸.

- کرد زنگنه، جعفر (۱۳۸۷)؛ بررسی پویایی ازدواج و طلاق در ایران با تأکید بر سرشماری سال ۱۳۸۵، ماهنامه مهندسی فرهنگی، تهران، شورای عالی انقلاب فرهنگی، سال سوم، شماره ۲۱ و ۲۲.

- کوئن، بروس (۱۳۸۶)، جامعه‌شناسی عمومی، مترجم: محسن ثلاثی، تهران، انتشارات فرهنگی معاصر تهران.

- مرادی، خدیجه (۱۳۸۷)؛ مطالعه تطبیقی علل طلاق در بین فرزندان شاهد و غیرشاهد استان کرمانشاه، بنیاد شهید و امور ایثارگران، معاونت پژوهشی، دفتر مطالعات و تحقیقات.

- وانیل، جورج (۱۳۸۲)؛ راهنمای ازدواج، ترجمه بهزاد رحمتی، تهران، انتشارات دنیای کتاب.

- هاشم‌زهی، نوروز (۱۳۹۰)؛ آسیب‌های اجتماعی در کلان‌شهر تهران (فرا تحلیل پژوهش‌های طلاق و حاشیه‌نشینی)، تهران، انتشارات فرهنگ و جامعه، چاپ اول.

- قرآن کریم.

- حاجی‌حسینی شاهرودی، حسن (۱۳۸۰)؛ بررسی جامعه‌شناختی پدیده طلاق، فصلنامه علمی و پژوهشی معرفت، شماره ۴۵، صص ۸۵-۹۴.

- جیلانی، کمال (۱۳۸۲)؛ بررسی علل طلاق زوجین در شهر تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده ادبیات و علوم انسانی.

- رایینگتن، ارل و واینبرگ، مارتین (۱۳۸۲)، رویکردهای نظری هفتگانه در بررسی مسائل اجتماعی، ترجمه دکتر رحمت‌الله صدیق سروستانی، انتشارات دانشگاه تهران.

- ساروخانی، باقر (۱۳۸۰)؛ مقدمه‌ای بر جامعه‌شناسی خانواده، تهران، انتشارات سروش، چاپ هشتم.

- صدراشرفی، مسعود. خنکدار طارسی، معصومه. شمخانی، اژدر. یوسفی افراشته، مجید (۱۳۹۱)؛ آسیب‌شناسی طلاق (علل و عوامل) و راهکارهای پیشگیری از آن، فصلنامه مهندسی فرهنگی، سال هفتم، شماره ۷۳ و ۷۴، صص ۲۶-۵۳.

- عرب، سید محمد. ابراهیم‌زاده پزشکی، رضا. مروتی شریف‌آبادی، علی (۱۳۹۳)؛ طراحی مدل فراترکیب عوامل مؤثر

خلاصه گزارش ارزیابی بخش‌های مختلف ماهنامه طلوع حسنه شاهد

مجتبی عباسی قادی

الف) نتایج کمی

بخش	ملاک ارزیابی	شاخص‌ها	میانگین	خط برش (کمینه ۱ و بیشینه ۵)	میانگین شاخص کل	نتیجه
اخبار و اطلاعات	ساختار صوری	جذابیت	۳/۶۱	۳	۳/۷۹	نسبتاً مطلوب
		نوآوری و داشتن خلاقیت	۳/۶۱	۳		
		برانگیزاننده بودن	۳/۵۵	۳		
		استفاده مناسب اشکال	۳/۹۴	۳		
	ساختار محتوایی	جامعیت داشتن	۳/۶۸	۳		
		تأثیرگذاری و اثربخش بودن	۳/۷۴	۳		
		سادگی و رسایی	۳/۹۷	۳		
		معتبربودن منبع و محتوا	۴/۱۶	۳		
		مرتبط بودن موضوع با بخش مربوطه	۳/۸۴	۳		
آموزش و پژوهش	ساختار صوری	جذابیت	۳/۵۵	۴	۳/۶۳	نسبتاً مطلوب
		نوآوری و داشتن خلاقیت	۳/۵۲	۳		
		برانگیزاننده بودن	۳/۴۲	۳		
		استفاده مناسب اشکال	۳/۶۵	۳		
	ساختار محتوایی	جامعیت داشتن	۳/۳۵	۴		
		تأثیرگذاری و اثربخش بودن	۳/۴۵	۳		
		سادگی و رسایی	۳/۸۴	۳		
		معتبربودن منبع و محتوا	۴/۰۰	۳		
		مرتبط بودن موضوع با بخش مربوطه	۳/۸۷	۳		
معرفی سرمایه انسانی صندوق	ساختار صوری	جذابیت	۳/۹۰	۳	۳/۹۰	نسبتاً مطلوب
		نوآوری و داشتن خلاقیت	۳/۷۱	۳		
		برانگیزاننده بودن	۳/۷۴	۳		
		استفاده مناسب اشکال	۳/۷۱	۳		
	ساختار محتوایی	جامعیت داشتن	۳/۸۷	۳		
		تأثیرگذاری و اثربخش بودن	۳/۸۱	۳		
		سادگی و رسایی	۴/۱۳	۳		
		معتبربودن منبع و محتوا	۴/۱۳	۳		
		مرتبط بودن موضوع با بخش مربوطه	۴/۰۶	۳		
موضوعات فرهنگی	ساختار صوری	جذابیت	۳/۷۱	۳	۳/۸۲	نسبتاً مطلوب
		نوآوری و داشتن خلاقیت	۳/۶۸	۳		
		برانگیزاننده بودن	۳/۵۸	۳		
		استفاده مناسب اشکال	۳/۷۷	۳		
	ساختار محتوایی	جامعیت داشتن	۳/۶۸	۳		
		تأثیرگذاری و اثربخش بودن	۳/۸۱	۳		
		سادگی و رسایی	۴/۰۰	۳		
		معتبربودن منبع و محتوا	۴/۱۰	۳		
		مرتبط بودن موضوع با بخش مربوطه	۴/۰۶	۳		
نسبتاً مطلوب	۳/۷۸			میانگین شاخص کل بخش‌های مختلف ماهنامه طلوع حسنه شاهد		
جدول تحلیل توصیفی ساختار صوری و محتوایی بخش‌های مختلف ماهنامه طلوع حسنه شاهد از منظر کارکنان صندوق						

جدول تحلیل توصیفی ساختار صوری و محتوایی بخش‌های مختلف ماهنامه طلوع حسنه شاهد از منظر کارکنان صندوق

■ ب) نتایج کیفی

۱. نقاط ضعف ماهنامه طلوع حسنه شاهد از دید

کارکنان

* در موضوع ویراستاری بایستی بیش تر مورد توجه قرار گیرد. گاهی مشاهده می شود ویرایش مطالب ماهنامه ایراد داشته و اسم و فامیل همکاران به درستی در نشریه چاپ نشده است.

* در بخش محتوایی فقط محدود به مسائل درون سازمانی است؛ بهتر است به مسائل خارج سازمانی نیز تا حدودی پرداخته شود.

* ماهنامه طلوع حسنه شاهد چنانچه پیگیر راهکارهای تازه و جدی برای خدمت رسانی مالی به جامعه هدف باشد، مناسب تر است.

* کیفیت عکس های چاپ شده خیلی پایین است و جذابیت ماهنامه را تحت تأثیر قرار می دهد.

* از نظر محتوایی گزارشی در خصوص پرداخت تسهیلات قرض الحسنه، این که چه مقدار از مشکلات ایثارگران حل شده و چه مقدار از این تسهیلات صرف تولید، اشتغال، ازدواج فرزندان ایثارگران و... شده، ارائه نشده است.

* با توجه به پیشرفت علم و تکنولوژی و شرایط اقتصادی امروز، با انتشار ماهنامه به شکل چاپی مخالف هستم؛ بلکه در فضای مجازی، اتوماسیون سایت و کانال منتشر شود.

۲. نقاط قوت ماهنامه طلوع حسنه شاهد از دید

کارکنان

* استفاده مناسب از اشکال و همخوانی داشتن موضوعات با تصاویری که پایین صفحه است.

* مرتبط بودن موضوع با بخش های مربوطه نگارش یافته در ماهنامه.

* آگاهی یافتن نسبت به کارهای انجام شده در صندوق و نیز برنامه های آتی مدیریت برای صندوق.

* انتشار این ماهنامه باعث شناخت بیش تر همکاران از فعالیت های یکدیگر شده و می تواند در راستای استفاده از تجارب همدیگر اثرات مفیدی در پیشرفت شغلی و زندگی فردی و خانوادگی دیگر همکاران داشته باشد.

* در بخش صوری، نقطه قوت، کیفیت مطلوب کاغذ

و چاپ و در بخش محتوایی، پرداختن به مسائل گوناگون آموزشی و پرسنلی است.

* نقطه قوت ماهنامه به نظرم پرداختن به همکاران است که دلگرمی ایجاد می کند، چون انسان ها ذاتاً نیاز به دیده شدن دارند.

* گسترش فراگیر موضوعات مختلف در محتوای ماهنامه.

* معرفی توانمندی های مختلف سرمایه انسانی صندوق در محتوای ماهنامه.

* توریسم و جاذبه های توریستی.

* در قسمت سرمایه انسانی و صاحب به همکاران، کار بسیار زیبا و قشنگی بود که مطمئناً برای خیلی از همکاران جالب است و بیش تر مایل هستند این قسمت از ماهنامه را مطالعه کنند.

* محتوای قسمت آموزش و پژوهش آموزنده هستند.

* معرفی علت و علایم یکی از بیماری ها.

* انتشار آخرین اخبار و یافته های صندوق در ماهنامه و این که هر ماه اخبار و اطلاعات صندوق در قالب یک مجله در دسترس ما باشد، خیلی خوب است.

* استفاده مناسب از اشکال و تنوع در رنگ بندی.

* ارائه گزارش های پژوهشی و نیازسنجی کارکنان صندوق قرض الحسنه شاهد.

* پرداختن به بایسته ها و دانسته های شغلی.

* معرفی شاگردان ممتاز.

۳. ارائه پیشنهادها برای ماهنامه طلوع حسنه

شاهد از سوی کارکنان

* بالابردن سطح اطلاعات تخصصی کارکنان در راستای اهداف صندوق.

* گنجاندن اطلاعات عمومی بیش تر در ماهنامه.

* استفاده بیش تر از تصاویر.

* سخن روان شناس در موضوعات مشکلات خانواده ها و فرزندان (مخصوصاً نوجوانان و جوانان) بیش تر شود.

* موضوعاتی که در هر کدام از بخش ها ارائه می شود، برای خواننده تازگی و تأثیرگذار باشد.

* علاوه بر معرفی برترین ها در بخش فرزندان، مطالب

و سخنان مختص به کودکان، نوجوانان و جوانان جهت استفاده فرزندان نیز مورد توجه باشد.

* بیش تر سعی شود موضوعاتی که باعث افزایش تجربیات در خصوص امور مالی و افزایش کارایی پرسنل می شود، در ماهنامه مطرح شود.

* نقش همه پرسنل در تکمیل و نگارش ماهنامه پُررنگ تر دیده شود؛ اگرچه در حال حاضر نیز مشاهده می شود.

* خانواده های پرسنل نیز بتوانند هر کدام با توجه به سن و جنسیتشان در ماهنامه موضوعاتی را برای چاپ ارائه کنند.

* گنجاندن اخبار و رویدادهای مهم کشور.

* در بخش ساختار صوری، کیفیت تصاویر و عکس ها تقویت شود. در بخش محتوایی، مطالب مفید، کوتاه و آموزنده چاپ شود.

* پیشنهاد می شود در بخش آموزش و پژوهش، به مطالب آموزشی در زمینه های رایانه ای، مالی و حقوقی به صورت خلاصه پرداخته شود.

* در بخش ساختار محتوایی، به نظر بنده مطالب منتخب شده سردبیر محترم یا هیئت محترم تحریریه، به صورت دنباله دار و پیوسته چاپ شود؛ خواننده منتظر شماره بعدی نشریه خواهد بود و این به نظر جزو نقاط قوت آن محسوب می شود.

* به نظرم در بخش مطالب کاری مرتبط با صندوق قرض الحسنه، با مدیران دیگر صندوق ها مصاحبه انجام شود یا روند فعالیت صندوق های قرض الحسنه و خدمات مالی مشابه گزارش شود.

* در یک بخش مجزا نسبت به راهنمایی یا بهتر بگویم مشاوره شغلی و تحصیلی بهره گیری شود.

* در ماهنامه از نظرات اعضای جامعه هدف در اشکال مختلف نظیر: پیشنهاد، انتقاد، خاطره و... استفاده شود.

* قسمتی در ماهنامه در نظر گرفته شود که مدیرعامل محترم، پاسخ لازم را در خصوص سؤالات، پیشنهادها یا انتقادات احتمالی یا موضوعاتی که برای همکاران در استان ها مبهم است، جهت شفاف سازی ارائه کنند.

* از مطالب ارسالی همکاران در دفترچه طلوع حسنه نیز در ماهنامه طلوع حسنه شاهد استفاده شود و بخشی نیز برای این موضوع در ماهنامه در نظر گرفته شود.

* مطالب ارائه شده در ماهنامه با توجه به این که کار صندوق پرداخت تسهیلات به اعضاست، اغلب مطالب حول محور همین موضوع مانند انواع تسهیلات، وام، بانکداری و... باشد.

* مطالب آموزنده مالی در این دفترچه بیش تر گنجانده شود و اگر به ماهنامه مالی تغییر ماهیت دهد و ارتقا پیدا کند، بسیار عالی است.

* از وصیتنامه های شهدای اقوام همکاران صندوق شاهد درجه یک تا... در ماهنامه استفاده و نسبت شهید با همکار در ذیل وصیتنامه درج شود.

* در آموزش و پژوهش جهت افزایش توانمندی کارکنان، به تشریح ضوابط و دستورالعمل های صندوق نیز مبادرت شود.

* چون مادر محیط کاری بیش تر با ایثارگران در ارتباط هستیم و خانواده هم بیش تر ایثارگر هستند، لذا استفاده از اشکال مذهبی بیش تر جذابیت دارد.

* مطالب آموزنده و دانستنی ها، آسیب های اجتماعی و مشاوره (خانواده، تحصیلی، حقوقی) اضافه شود.

* گزارشی در خصوص پرداخت تسهیلات قرض الحسنه مبنی بر این که چه مقدار از مشکلات ایثارگران حل شده و چه مقدار از این تسهیلات صرف تولید، اشتغال، ازدواج فرزندان و... شده است، ارائه شود.

* نسبت به ارائه گزارش عملکرد استان ها به صورت مقایسه ای، با استفاده از شاخص های مرتبط و استاندارد جهت ایجاد رقابت سالم اطلاع رسانی شود.

* موضوعات فرهنگی بیش تر گنجانده شود.

* به معرفی همکارانی که برادر شهید هستند نیز پرداخته شود و عکس شهید مربوطه با وصیتنامه یا زندگینامه درج شود.

* نظر صاحب نظران دانشگاهی در خصوص امور حسابداری و تجربیات دیگر مؤسسات مالی کشور در ماهنامه چاپ شود تا نیروهای صندوق با تجربیات و نظرات دیگران آشنا شوند.

* در بخش محتوایی، اخبار صندوق به صورت تفکیک شده به اخبار و اطلاعات مرتبط با مدیریت های مختلف صندوق نیز پرداخته شود.

مقدمه‌ای بر ساختار سازمانی هولوکراسی (Holacracy)

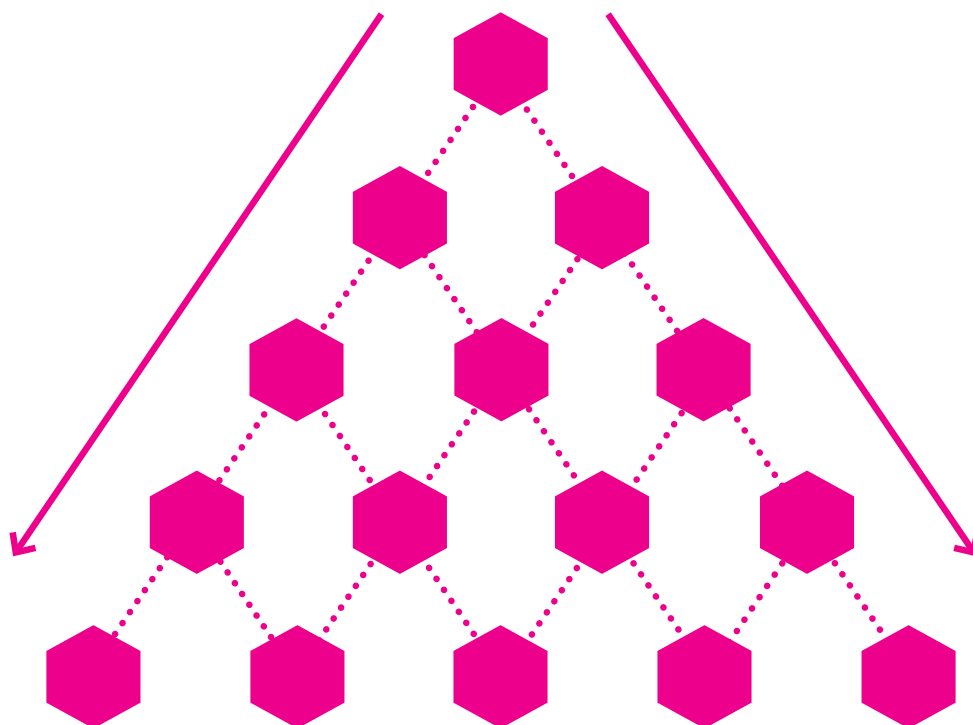
عبدالعلی احمد زهی

که در آن بهترین هستند. اطلاعات به صورت آزادانه در دسترس است و مسائل درون سازمان در جلسات مستمر و خاص پردازش می‌شود. خالق هولوکراسی، برایان رابرتسون است. شرکت زاپوس از اجراکننده‌های این ساخت سازمانی در عمل است. سازمان‌های سنتی معروف به سازمان‌های دارای سلسله‌مراتب، سخت و غیرمنعطف هستند و زنجیره فرمان غیرقابل تغییر است که به واسطه آن تصمیمات و اطلاعات از بالا تا پایین جاری می‌شود.

اصطلاح هولوکراسی از واژه حاکمیت کل (Holacracy) ناشی می‌شود که در آن ارتباط بین کل‌ها (Holons) برقرار است و این کل بخشی از یک واحد کلی بزرگ‌تر و خود به تنهایی یک کل است. برای مثال، سلول یک کل واحد است و هم بخشی از یک کل بزرگ‌تر به نام اندام است. هولوکراسی به ساختار سازمانی بدون رئیس یا رئیس کم‌تر معروف است. در این ساختار تصمیم‌گیری توزیع می‌شود و به همه این فرصت داده می‌شود تا کاری را انجام دهند

مدل کسب و کار سنتی

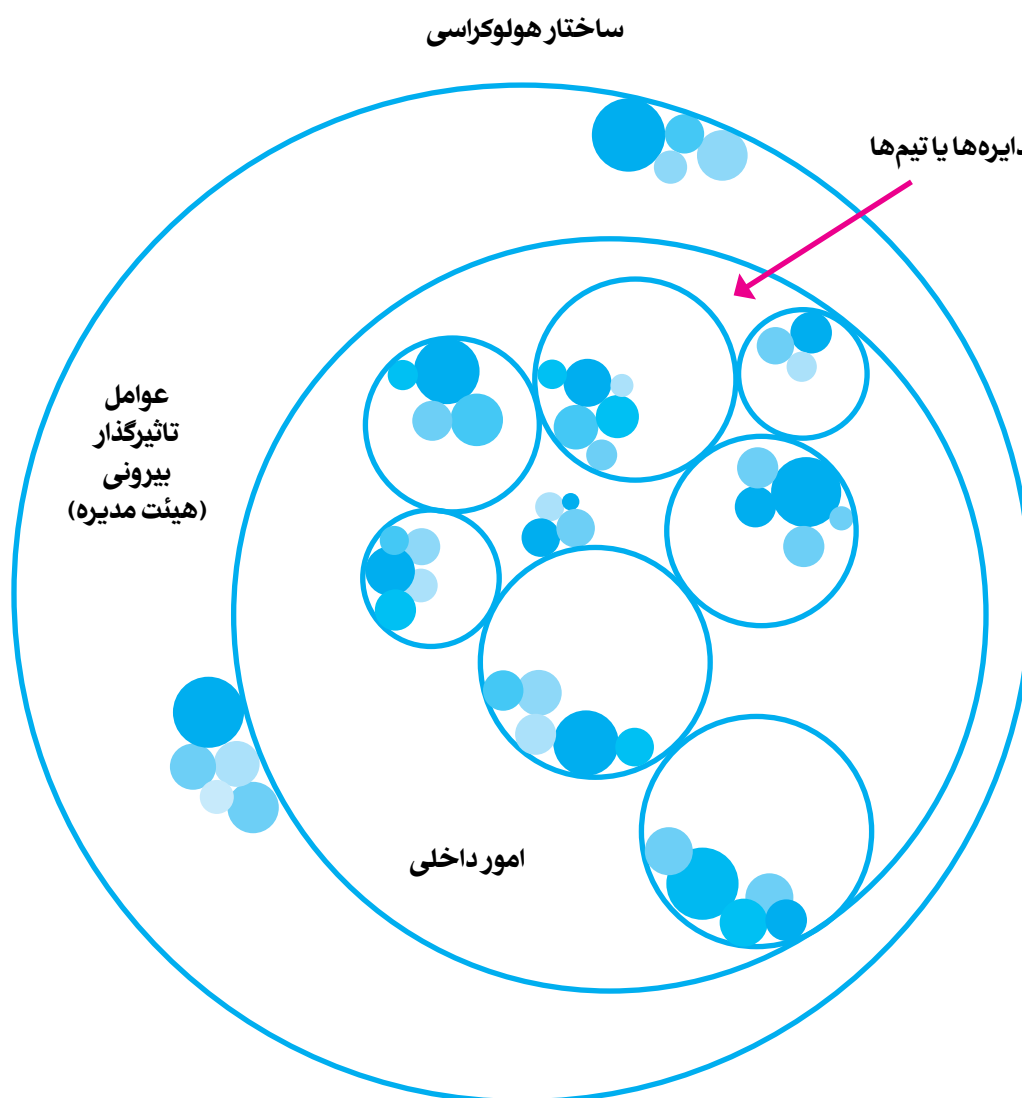
زنجیره فرمان



شکل ۱. ساختار سلسله‌مراتبی

می‌گیرند. در این ساختار، افراد استقلال و خودمختاری دارند و در قالب نقش‌های سازمانی فعالیت می‌کنند. این نقش‌ها منعطف هستند و تغییر و جابجایی درون واحدها صورت می‌گیرد؛ به طوری که قدرت و اختیار تصمیم‌گیری بین نقش‌ها توزیع می‌شود. در هولوکراسی ساخت سازمانی متشکل از کلیتی از تیم‌های خودسازماندهی است که حلقه یا محفل نامیده می‌شود. این سلسله کل حلقه‌ها در فرایندها ادغام می‌شوند و در گذر زمان رشد و تکامل می‌یابند.

در ساختار هولوکراسی تمرکز اصلی بر انجام کارهاست تا آن‌که اصول سلسله‌مراتب رعایت شود. در واقع این ساختار هدف‌محور است. در ساخت سازمانی هولوکراسی به جای دپارتمان از دایره‌ها یا محفل‌ها استفاده می‌شود. درون این دایره‌ها ممکن است دایره‌های فرعی دیگری نیز باشد. در هولوکراسی شغل وجود ندارد، بلکه نقش‌ها وجود دارند. در این ساخت سازمانی، افراد هولون‌های کوچکی قلمداد می‌شوند که خود نیز درون هولون‌ها یا کل‌های بزرگ‌تری از قبیل تیم‌ها، واحدها و بخش‌ها قرار



شکل ۲. ساختار هولوکراسی

■ نقش‌ها به جای عناوین شغلی

یکی از تفاوت‌های بارز بین حکمرانی سنتی سازمانی و حکمرانی با رویکرد هولوکراسی این است که افراد دیگر عناوین شغلی را با خود به یکدک نمی‌کشند و این که در این رویکرد، دیگر عناوین مدیریتی جایگاهی ندارند. هولوکراسی بر این ایده صحنه می‌گذارد که عناوین شغلی اغلب وابسته به جایگاه هستند و اغلب ارتباط مبهمی با کاری که افراد به صورت روزمره انجام می‌دهند، دارند. در ساخت هولوکراسی، نقش‌ها با هدف واضحی تنها در نقطه‌ای تعریف می‌شوند که در آن چنین نقشی به هدف سازمانی و هدف دایره نقش کمکی کند. هنگامی که یک نقش دیگر سهمی در عملکرد یا هدف‌های فوق ندارد، کنار گذاشته می‌شود. افراد می‌توانند نقش‌های متعددی بازی کنند. نقش‌ها به اهداف خاصی خدمت می‌کنند و شامل مسئولیت و اختیار واقعی می‌شوند. هرکس به رهبر نقش‌های خود و پیروان نقش‌های دیگر تبدیل می‌شود. هولوکراسی مجموعه‌ای از نقش‌هایی را تجویز نمی‌کند که مانند یک گردونه یا چهارچوبی از نقش‌ها باشد. این نقش‌ها در گذر زمان از خلال کاری که انجام می‌گیرد، ظهور و بروز می‌یابند. با حذف عناوین شغلی و تعریف نقش‌ها در صورت ضرورت، هولوکراسی در تلاش است تا انجام کار را به صورت شفاف و واضح محقق سازد. با اعطای مسئولیت و اختیار به نقش‌ها، تصمیم‌گیری در کل سازمان توزیع می‌شود.

■ فرایندها

با توزیع رهبری در سازمان، هولوکراسی سازمان را به سمت سیستمی بازگرایش می‌دهد که در آن کارکنان با محیط در حال تغییر در تماس و تعامل هستند. با تقویت نقش‌های افراد، افراد فرصت‌هایی را دریافت می‌کنند که تنش نامیده می‌شود تا سازمان را همسو با اهدافش بهبود دهند. هولوکراسی تنش را در دو بخش تقسیم می‌کند: تنش‌هایی در عملیات که شامل پردازش کار می‌شود و تنش‌ها در حکمرانی یا ساختار سازمان.

■ جلسات

برای تسهیل اجرای اثربخش تنش عملیات، اعضای دایره یا حلقه، جلسات متعددی با قلمروهای متفاوت و در فواصل متفاوت به صورت روزانه و سالانه تشکیل می‌دهند. اعضای حلقه یا دایره، به طور منظم جلسه تشکیل می‌دهند تا فرایند حکمرانی دایره را تکامل بخشند و نقش‌های مورد نیاز برای رسیدن به هدف دایره مورد نظر را شناسایی و آشکار سازند. حلقه‌ها یا دایره مختلف، اطلاعاتشان با کاربست مفهوم ارتباط مضاعف یا دوگانه همزمان می‌سازند. در هر دایره، جلسه با یک عضو انتخابی از حلقه اصلی (پیوند رهبری) و یک عضو انتخابی از هر دایره فرعی (پیوند معرف و نماینده) در جلسه برگزار می‌شود تا به دایره اطمینان دهند که تصمیمات با نیازهای حلقه عالی و دیدگاه‌های حلقه‌های فرعی همسو هستند. تصمیمات بر اساس رضایت به جای توافق گرفته می‌شود و باید منجر به اقداماتی شود که بازخورد سریع را ممکن سازد، به جای آن که تحلیل علیت کامل باشد. این مفهوم تصمیم‌گیری سریع که مبتنی بر داده‌های واقعی است تا بازخورد سریع را ممکن سازد، هدایت‌کردن یا فرمانرانی پویا در هولوکراسی است.

منابع

- Morgan, J. (2015). The 5 Types of Organizational Structures: Part 5, Holacratic Organizations. Available at: <https://www.forbes.com/sites/jacobmorgan/2015/07/20/the-5-types-of-organizational-structures-part-5-holacratic-organizations/#35b780dd48a2>.
- Klett, P. (2018). Holacracy: Bringing Innovation to Every Corner of Your Organization. Available at: <https://medium.com/creatorspad/holacracy-bringing-innovation-to-every-corner-of-your-organization-5f98a353e6cf>

انقلاب خدمات مالی و پاسخگویی به نیاز مشتریان

◀ مریم رضایی

(مترجم روزنامه دنیای اقتصاد)

انقلاب مذکور طرف‌های زیادی دارد؛ از شرکت‌های پیشکسوت مالی گرفته تا تازه‌واردها، در تلاشند تا مدل تازه‌ای از همکاری، شبکه‌سازی و مشارکت شکل بگیرد که پیش‌تاز تحول استراتژی‌ها برای آن‌هایی باشد که در حال حاضر در بازارهای مالی فعالیت می‌کنند.

■ مشارکت‌ها در فین‌تک

ادامه ظهور فین‌تک با یک توفان تمام و کمال هدایت می‌شود که با افزایش انتظارات مشتری برای ایجاد یک تجربه دیجیتال و شخصی‌سازی شده، افزایش دسترسی به سرمایه‌گذاری‌های خطرپذیر، کاهش موانع ورود به بازار و تسریع پیشرفت در تکنولوژی امکان‌پذیر می‌شود.

گزارش‌ها و رویدادهای مختلف در جهان، تحقیقات جامعی درباره این موضوع انجام می‌دهند. یکی از آن‌ها گزارش جهانی فین‌تک کپ‌جمینی (Capgemini) است که سالانه منتشر می‌شود و دیدگاه‌های جالبی درباره تحول صنعت مالی ارائه می‌کند. آخرین گزارش کپ‌جمینی که به سال ۲۰۱۹ مربوط است، می‌گوید چهار تحول اساسی در این صنعت، الگوی خدمات مالی را تغییر می‌دهد:

● ۱. دور شدن از محصول محوری و تأکید بر تجربه مشتری.

● ۲. کم‌تر شدن اهمیت دارایی‌ها و تمرکز بیش‌تر بر داده‌ها.

● ۳. دسترسی اشتراکی به جای مالکیت.

● ۴. مشارکت کردن، به جای ساختن یا خریدن.

این الگوی جدید، عرصه را برای «بانکداری باز» (Open banking) آماده می‌کند و بانک‌ها را از نظر استراتژیک به جای این‌که دنبال راه‌حل‌های فوری برای مشکلات باشند، باید خود را آماده یک بازی بلندمدت کنند.

نیازهای مشتریان در حال تغییر است و صنعت خدمات مالی هم از پاسخگویی به تقاضاهای جدید در امان نیست. توسعه داده‌های بزرگ، رسانه‌های اجتماعی و توانایی پیدا کردن و خریدن هر چیزی که نیاز دارید، به این معنی است که مردم دنیا در حال خو گرفتن به تجربه‌های سریع و شخصی‌سازی شده هستند.

تغییرات تکنولوژی و قوانین، نوآوری در صنعت خدمات مالی را الزامی کرده است. در امور مالی سنتی مثل سرمایه‌گذاری یا بانکداری، روش‌های جدیدی ایجاد می‌شود و سرمایه‌گذاران سعی می‌کنند هر کدام سهم خودشان را در پیشرفت‌های «تکنولوژی مالی» یا به اصطلاح فین‌تک (Fintech) داشته باشند. فقط در سال ۲۰۱۸ بیش از ۴۰ میلیارد دلار در فین‌تک سرمایه‌گذاری شده است.

این روزها کاربران بیش از هر چیز و هر زمان دیگری، به تجربه مشتری و خدمات شخصی‌سازی شده اهمیت می‌دهند. در واقع ما وسط انقلابی هستیم که خیلی سریع رخ داد و خیلی‌ها حتی متوجه آن نشدند. صنعت خدمات مالی یک سونامی تغییر را تجربه می‌کند. تقاضاهای قانونی، سیاسی، تکنولوژیک و مشتری‌محور با انتظارات جدیدی مواجه شده‌اند که بازارها را به چالش می‌کشند. بانک‌ها و سازمان‌هایی که در صنعت مالی کار می‌کنند، حالا بیش‌تر از هر زمانی بر نیازهای مشتری و نحوه ارائه خدمات بهتر به آن‌ها متمرکزند؛ آن‌هم در دنیایی که به سرعت در حال تغییر است. دیجیتال کاملاً می‌تواند پاسخگوی این نیازها باشد؛ اما این پاسخگویی باید خیلی گسترده‌تر باشد، فراتر از تجربه مشتری را دربرگیرد و تحولی کامل در کسب‌وکارهای مالی ایجاد کند. فین‌تک و تجربه مشتری دیجیتال، در کنار هم موتور این انقلاب هستند.

■ بانکداری باز و نوآوری

پلت فرم هایی مثل آمازون، پیشگام تحول سرویس های آنلاین در خرید و خرده فروشی بوده اند و مشتریان حالا همین روند را از بانک ها و بیمه گذارهای خودشان انتظار دارند. مدل های کسب و کار به سرعت در حال تغییرند و مشارکت با جامعه فین تک، به جای رقابت مستقیم، بیش تر جواب می دهد.

برآورده کردن نیازهای به سرعت در حال تغییر مشتری، از طریق نوآوری و استفاده از تکنولوژی های جدید، مرز میان بنگاه های برنده و بازنده را مشخص خواهد کرد. از

جمله این ویژگی های متمایزکننده می توان به قراردادهای پرداخت های هوشمند و همچنین انواع کاربردهای دیگر که ارزش تازه برای مشتری ایجاد می کنند، اشاره کرد. یکی از راه های ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان با استفاده از تکنولوژی، استفاده از چت بات هایی است که با هوش مصنوعی کار می کنند. در واقع، بیش تر شرکت های خدمات مالی یا در حال حاضر از هوش مصنوعی در خدمات خود استفاده می کنند یا قصد استفاده از آن را در سال های آینده دارند. شکل زیر، این فرایند را به خوبی نشان می دهد:

تاثیر تکنولوژی بر بانکداری

بر اساس مقیاس ۱ (پایین ترین) تا ۷ (بالا ترین)

برنامه های واسطه گریاز (APIs)	5.68
تجزیه و تحلیل پیشرفته / هوش مصنوعی / یادگیری ماشینی	5.66
واسطه های مکالمه ای (مثل چت بات ها)	5.10
پردازش ابری	4.97
تحرك و ابزارهای پوشیدنی	4.87
اتوماتیک سازی فرآیند روباتیک	4.83
اینترنت اشیا	4.45
بلاک چین	4.05
رایانش کوانتوم	3.56
واقعیت مجازی و واقعیت افزوده	3.49

و به سوی راه حل های سریع تر و وسیع تر در حوزه تکنولوژی ابری (Cloud Solutions) روی خواهیم آورد. البته باید تدابیر لازم در حوزه امنیت سایبری اندیشیده شود تا مشتری در امان باشد. ایمن نگه داشتن پول و داده های مشتری، در حال حاضر عامل مهم حفظ اعتماد در یک برند است.

■ مشتریان از مؤسسات مالی چه انتظاراتی دارند؟

بانکداری و سرمایه گذاری، صنایع جدیدی نیستند، اما مشتریان این روزها انتظارات جدیدی از آن ها دارند و

البته دانستن محدودیت های چت بات ها، یکی از ملاحظات اصلی در خصوص استفاده از آن ها است. بانک ها باید بدانند که مشتریان اگر بیش از حد بخواهند با چت بات سروکار داشته باشند و در مواقعی که لازم است، اپراتور انسانی پاسخگوی آن ها نباشد، ناراضی خواهند بود.

خیلی از بانک ها فین تک را یک مزیت می دانند، اما نوآوری در این زمینه برای آن ها چالش بزرگی است و درصد بسیار پایینی از آن ها نوآوری را در فرهنگ خود می گنجانند. اما فقط بحث زمان مطرح است و در سال های آینده به طور طبیعی از سیستم های فیزیکی سنتی دور خواهیم شد

می‌خواهند به شیوه‌های مختلف با آن‌ها تعامل داشته باشند. براساس نظرسنجی تازه‌ای از مشتریان، در صنعت خدمات مالی، پنج موضوع اصلی که مشتریان از بانک‌ها انتظار دارند، شناسایی شده است:

● **۱. سهولت و دسترسی پذیری:** از آن جایی که درصد بسیار بالایی از کارهای بانکی دیگر به صورت دیجیتال صورت می‌گیرد و حضور در شعبه بانک‌ها کم‌تر شده، تعجبی ندارد که تجربه دیجیتال مهم‌تر از همیشه باشد. خدمات مالی به پلت‌فرم‌های دیجیتالی نیاز دارند که از طریق ابزارهای مختلف قابل دسترسی باشند و کار با آن‌ها راحت باشد.

موبایل‌ها به طور خاص در این مورد اهمیت دارند. یکی از نظرسنجی‌های مؤسسه PWC نشان داده پانزده درصد مشتریان بانکی در سال ۲۰۱۸ فقط از موبایلشان استفاده کرده‌اند. این یعنی اپلیکیشن موبایل مؤسسات مالی باید به اندازه وب‌سایت یا حتی خدماتی که در شعبه ارائه می‌کنند، کاربردی باشد. مشتریان انتظار دارند اپلیکیشن موبایل، خدمات کاملی به آن‌ها بدهد.

● **۲. خدمات باکیفیت:** توسعه خدمات مالی آنلاین، به این معنی نیست که ارتباطات و تماس‌های انسانی اهمیت خود را از دست داده‌اند. در دوره‌ای که انتخاب‌های مشتری بیش‌تر و بیش‌تر می‌شوند، خدمات برای حفظ وفاداری مشتریان اهمیت بسیاری دارند. در واقع، بیش از ۴۹ درصد افراد می‌گویند کیفیت بالای خدمات دهی به مشتری، عامل اصلی وفاداری آن‌هاست. یک نظرسنجی معتبر از پانزده هزار مشتری بانکی، به این نتیجه رسیده که خدمات به مشتری و اعتبار، ارزشمندترین ویژگی‌های یک مؤسسه مالی است. این ویژگی‌ها حتی از مبلغ کارمزدی که بانک یا مؤسسه بابت خدمات خود دریافت می‌کند، مهم‌تر است.

● **۳. سرمایه‌گذاری در تحقیقات مالی:** صنعت بانکداری و خدمات مالی، قبل از هرگونه تغییر در سیاست‌های خدمات به مشتری، به تحقیقات دقیق نیاز دارد. کسب و کارها بر داده‌های کیفی متکی هستند، چون هرگونه تصمیمی که در این زمینه اتخاذ می‌شود، بر اهداف مالی آن‌ها تأثیرگذار است.

● **۴. شخصی‌سازی:** مشتریان این روزها به

شخصی‌شدن خدماتی که به آن‌ها ارائه می‌شود، اهمیت فراوانی می‌دهند، اما شرکت‌های ارائه‌کننده خدمات مالی در سطح دنیا، چندان در این زمینه موفق نبوده‌اند. هفتاد درصد مؤسسه‌های مالی گفته‌اند در مواجهه با انتظارات مشتریان، «تشخیص نیازهای فردی آن‌ها و ارزش پیشنهادی متناسب با آن نیاز» اصلی‌ترین چالش است.

توسعه شخصی‌سازی خدمات برای مشتریان و ارائه خدمات فراتر از بانکداری معمولی، یک فرصت ایجاد می‌کند. ۴۸ درصد مشتریان دوست دارند بانک‌ها توصیه‌ها و اطلاعات محصولی مرتبط با کاری را که آن‌ها می‌خواهند انجام دهند، ارائه کنند؛ مثلاً موقع خریدن ملک. همچنین مشتریان دوست دارند تجربه بانکداری خودشان را ایجاد کنند.

● **۵. تکنولوژی پیشرفته و ارتباطات پیشرفته:**

بیش‌تر مشتریان بانکی ترجیح می‌دهند پیام‌های اتوماتیک‌سازی شده‌ای دریافت کنند که به بهترین شکل آن‌ها را راهنمایی می‌کند. پشتیبانی سلف‌سرویس باعث می‌شود کاربران خودشان پاسخ هر مشکلی را که به آن برمی‌خورند، پیدا کنند و به تیم‌های پشتیبانی نیازی نداشته باشند. گاهی هم هیچ جایگزینی برای پشتیبانی‌های تلفنی یا حضوری وجود ندارد و مشتری ترجیح می‌دهد با مشاورهای انسانی گفتگو کند تا مشکلش حل شود.

به هر حال، مشتریان بانکی امروزی، خواهان تجربه‌ای هستند که دسترسی‌پذیر، شخصی‌سازی شده و مفید باشد. مؤسسات مالی با ارائه خدمات باکیفیت و مستمر به این مشتریان، می‌توانند اعتماد و وفاداری را ایجاد کنند.

منابع

► <https://www.mycustomer.com/experience/engagement/finx-how-a-quiet-cx-revolution-is-taking-place-in-financial-services>

► https://www.capgemini.com/es-es/wp-content/uploads/sites/16/2019/06/World-FinTech-Report-WFTR-2019_Web.pdf

► <https://acquire.io/blog/financial-services-industry-customer-expectations/>

معرفی سرمایه انسانی

احمد جعفری
کارشناس اعتبارات و تسهیلات



محل و پس از آن کار در املاکی برادر بزرگم و کار در جایگاه اختصاصی شرکت نفت و حسابداری حمل و نقل شرکت نفت، سهم خود را همواره ایفا کردم.»

جعفری از تأهل خود می‌گوید: «در پنجم تیرماه ۸۱، بعد از جذب شدنم در صندوق قرض الحسنه شاهد اردبیل، تصمیم گرفتم ازدواج کنم تا این‌که در تاریخ ۸۲/۰۲/۲۹ با همسر که عضویک خانواده مذهبی بود، تشکیل خانواده دادم. حاصل این ازدواج، یک دختر به نام نسیم و یک پسر به نام آرین است که شیرینی خاصی به زندگی‌ام بخشیده‌اند. همسرم ترجیح داده که خانه‌دار باشد تا بیش تر اوقاتش را در کنار همسر و فرزندانم بگذراند. او قبل از ازدواج در باشگاه جوان صداوسیما اردبیل در رشته نویسندگی و فیلمبرداری فعالیت می‌کرد، مدتی هم مربی مهدکودک بود، اما پس از ازدواج خانه‌داری را انتخاب کرد. دخترم نسیم همواره جزو شاگردان ممتاز در مدرسه و باعث افتخار خانواده و اولیای مدرسه است. نسیم از اول ابتدایی به رشته زبان انگلیسی علاقه نشان داد و در کلاس‌های زبان شرکت کرد. هم‌اکنون در حال گذراندن کلاس‌های ielts است. سال گذشته در جشنواره خوارزمی مدارس استان، جزو برترین‌های ناحیه یک اردبیل شد. در طراحی و ساخت مکانیزم اسکاج یوغ (scotch yoke) و همچنین در رشته ورزشی بسکتبال فعالیت دارد. پسر

الف) زندگی‌نامه فردی و خانوادگی

احمد جعفری متولد ۱۷ فروردین ۱۳۵۶ در اردبیل متولد شد. مدرک فوق دیپلم حسابداری دارد و دانشجوی کارشناسی حسابداری است و در حال حاضر در شهرستان اردبیل سکونت دارد. فرزند هفتم خانواده ده نفری است و یکی از برادرانش در تاریخ ۷۰/۶/۲۹ به درجه رفیع شهادت نایل شده است. جعفری از برادر شهیدش می‌گوید: «ما چهار برادر و چهار خواهر بودیم که یکی از برادرانم به نام عباس در حین خدمت سربازی در منطقه سرپل ذهاب شهید شدند.»

احمد می‌گوید: «برادر شهیدم علاقه خاصی به هیئت‌های مذهبی داشت و مرا هم همراه خود به این هیئت‌ها می‌برد. چنان شد که پس از شهادتش بنده هم راه او را ادامه دادم و در این مجالس شرکت می‌کردم و چندبار هم افتخار میزبانی در منزل را داشتم. از جمله هیئت‌هایی که در آن‌ها شرکت مستمر داشتم، هیئت بنی فاطمه و هیئت الزهرا بود.

بنده هم همچون هم‌نسل‌هایم در کودکی و نوجوانی سعی در تأمین مخارج خانواده‌ام می‌کردم. با این‌که پدرم کارمند شرکت

نفت اردبیل بود، اما من هم همواره به دنبال کسب درآمد و آموزش بودم، به طوری که با فروختن تنقلات به بچه‌های





مسکن مناسب جهت رفاه خانواده‌ام برنامه‌ریزی دارم. اوقات فراغت ما بیش‌تر، دیدار، مادر و خانواده‌ام، همچنین رسیدگی به امورات دینی، گشتی در فضای مجازی و طبیعت است.» درباره این سؤال که بزرگ‌ترین کاری که انجام دادید و الآن هم وقتی به آن فکر می‌کنید، حس غرور به شما دست می‌دهد؟ می‌گوید: «به یاد آوردن لبخند و دعای خیر خانواده شهدا پس از برطرف شدن مشکلاتشان، حس غرور و رضایتمندی را همواره در من ایجاد می‌کند.»

■ (د) سخن آخر

«ضمن تقدیر و تشکر از زحمات همکاران محترم و خدوم



که با صبر و حوصله در حال انجام وظیفه به خانواده‌های شهدا و جانبازان هستند، خواستم بگویم که مراجعان ما اغلب خانواده‌های داغ‌دیده با درد و غم و گرفتاری‌های فراوان هستند که چشم‌امیدشان به دستان ماست تا گوشه‌ای از مشکلات آن‌ها را برطرف کنیم. لبخند ما همچون آبی بر آتش غم‌های آن‌هاست. با تلاش و کوشش‌مان همچون جهادگران عرصه نبرد حق علیه باطل، به جنگ مشکلات آن‌ها برخیزیم و آن‌ها را راضی به خانه‌هایشان بازگردانیم. اجرکم عندالله.»

آرین به شدت بابایی است و علاقه و وابستگی خاصی به من دارد و همه‌جا مرا همراهی می‌کند. آرین، کلاس اول دبستان و جزو ممتازان مدرسه است و همچنین در رشته ورزشی دوچرخه‌سواری و اسکیت فعالیت دارد. بنده داشتن آرامش معنوی و مالی در زندگی‌ام را مدیون دعا خیر پدر و مادرم می‌دانم.»

■ (ب) زندگینامه شغلی

«این جانب در خرداد ۷۹ پس از اخذ مدرک تحصیلی دیپلم در رشته حسابداری، به عنوان تحویلدار حسابداری حمل و نقل شرکت نفت اردبیل به صورت قراردادی مشغول به کار شدم و در تاریخ ۸۱/۰۴/۰۵ در مجموعه صندوق شاهد بنیاد شهید و امور ایثارگران استخدام شدم. همزمان با حین اشتغال در صندوق شاهد، ادامه تحصیل دادم و در رشته حسابداری در مقطع کاردانی موفق به اخذ مدرک فوق دیپلم شدم و هم‌اکنون دانشجوی کارشناس ناپیوسته رشته حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد سرعین اردبیل هستم.

در حال حاضر کارشناس اعتبارات و تسهیلات صندوق شاهد هستم. تجربه این جانب بیش‌تر در زمینه حسابداری است.» احد از انتظاراتش می‌گوید: «امنیت شغلی داشته باشد و همین‌طور داشتن حقوق مکفی جهت تأمین نیازهای عادی همسر و فرزندان.»

■ (ج) برنامه‌های آتی و حرف‌های ناگفتنی

«بنده تاکنون با تکیه به خدا و اهل بیت تقریباً به همه اهدافم رسیده‌ام و در حال بیش‌تر تلاش کردن برای آینده خود و خانواده‌ام هستم. همین‌طور برای ارتقای تحصیلی و به ثمر نشستن زحمات فرزندانم در زمینه تحصیلی، تهیه

◀ کامران حق طلب

کارشناس اعتبارات و تسهیلات استان البرز



■ الف) زندگینامه فردی و خانوادگی

کامران حق طلب در تاریخ پنجم مرداد ۱۳۴۷ در شهر زیبای مهاباد در استان آذربایجان غربی متولد شد. او می‌گوید: «دوران دبستان من در زمان قبل از انقلاب بود و بعد از انقلاب به دلیل شروع جنگ ایران و عراق و حملات جنگنده‌های عراقی و موشک باران و به دلیل در مسیر هوایی بودن جت‌های عراقی، اغلب شهر مورد حمله عراق قرار می‌گرفت. یازده سالم بود که به دلیل اصابت موشک به نزدیکی منزلمان بر اثر موج انفجار و کوبیدن شدن به دیوار، آسیب جدی را متحمل شدم و باعث شکسته شدن دندان‌ها و دنده راست سینه و از دست دادن شنوایی یکی از گوش‌هایم به مدت دو سال شد که به مرور زمان تا حدودی بهبودی حاصل شد، اما عوارض آسیب به دندان‌ها هنوز هم ادامه دارد و هزینه‌های پزشکی سنگینی برایم به وجود آورده است.

در سال ۱۳۶۷ مادرم پس از مدت‌ها بیماری بر اثر پیشرفت روماتیسم قلبی در ۴۸ سالگی فوت شد و مرگ

ایشان ضربه شدیدی به خانواده جوان ما وارد کرد، زیرا سه فرزند خانواده زیر ده سال سن داشتند.

به هر تقدیر در شرایط بسیار بد روحی و خانوادگی و با توجه به محروم بودن شهر مهاباد از لحاظ امکانات تحصیل و شرکت در کنکور، توانستم وارد دانشگاه شوم و به شیراز رفتم و توانستم همزمان با تحصیل در جهاد سازندگی شیراز مشغول به کار شوم.

پس از اتمام جنگ و حمله عراق به کویت، تمام مشمولان به خدمت فراخوانده شدند و من هم به سپاه برای خدمت سربازی معرفی شدم و پس از اتمام خدمت از طرف سپاه پاسداران برای اشتغال به بنیاد جانبازان تهران معرفی شدم. دو سال بعد دوباره در کنکور شرکت کردم و در رشته حسابداری دانشگاه آزاد مرکز قبول شدم که بنیاد جانبازان وقت اجازه تحصیل به غیر از جانبازان را نمی‌داد و به اجبار پس از سه سال و نیم (هفت ترم) انصراف دادم و تاکنون به طور مستمر در صندوق‌های تأمین اشتغال و صندوق ایثار و صندوق شاهد مشغول به خدمت هستم.

از سال ۱۳۷۰ لغایت ۱۳۸۹ ساکن شهر تهران و در محله‌های شکوفه (میدان شهدا)، خیابان بهار و خیابان ویلا ساکن بودم و در انتها در سال ۱۳۸۹ به دلیل بیماری پسر که بر اثر حساسیت و عفونت ریه و سینوس به خاطر آلودگی هوا بود، به شهر کرج نقل مکان کردم و اکنون مدت ده سال است که ساکن کرج هستم.»

حق طلب از زندگی متأهلی خود می‌گوید: «در سال ۱۳۷۶ ازدواج کردم و همسر من نیز در بنیاد شهید و امور ایثارگران مشغول به فعالیت بود و در حال حاضر بازنشسته است. حاصل ازدواجمان محمدسینا است که در سال آخر دبیرستان مشغول به تحصیل است.

ایثارگری رسمی ندارم، اما در زمان جنگ ایران و عراق بر اثر اصابت موشک مدتی در بیمارستان بستری بودم (در بالا به آن اشاره کرده‌ام) و تاحدودی به شنوایی ام آسیب رسید که در طول زمان رو به بهبودی گذاشته است، ولی هزینه‌های دندانپزشکی آن حادثه تاکنون هم ادامه دارد.»

■ (ب) زندگینامه شغلی

«از سال ۱۳۷۱ شروع به کار کردم و تا سال ۱۳۷۳ مسئول امور مدرسان مؤسسه امام خمینی بودم که مدرس برنامه نویسی foxpro dos، از ۱۳۷۴ لغایت ۱۳۷۵ مدیر مالی صندوق تأمین اشتغال، از سال ۱۳۷۵ تا ۱۳۷۷ رئیس منطقه جنوب و شرق استان تهران و مسئول امور مالی صندوق ایثار از سال ۱۳۷۷ تا ۱۳۸۴ تا زمان ادغام بنیاد شهید و جانبازان، مسئول و مؤسس واحد نقد و بانک صندوق شاهد و همچنین از سال ۱۳۸۴ تا ۱۳۸۹ کارشناس تسهیلات و مسئول واحد استرداد پس انداز متوفی و در قید حیات و امور حقوقی وابسته به آن ۱۳۸۹ تا ۱۳۹۶ در ستاد مرکز کارشناس اعتبارات و تسهیلات و در سال ۱۳۹۷ رئیس منطقه استان البرز و کارشناس صندوق شاهد استان البرز ۱۳۹۸ تاکنون. تجربه شغلی من در زمینه حسابداری، بازرسی، اعتبارات و تسهیلات است.»

حق طلب می‌گوید: «کار زیاد و و یک تنه بر مشکلات زندگی فایده‌آمیز بدون پشتوانه مالی و همچنین عدم امکان اتمام تحصیلات حسابداری از موانع شغلی

این جانب بوده است.»

حق طلب از انتظارات شغلی می‌گوید: «رسیدگی بیش تر به نظرات پرسنل استان‌ها در جهت بهبود سیستم که لازم است سیستم وب کوثر ارتباط مستقیم با مجموعه اطلاعات پذیرش بنیاد داشته باشد و همچنین دسترسی به سیستم حقوق و مزایای شاهد و ایثارگر برای همه استان‌ها که این امر باعث کاهش قابل توجه خطا در پرداخت‌ها خواهد شد.

واحد طرح و برنامه همانند گذشته ارتباط بیش تری با شعب داشته باشد.

واحد طرح و برنامه سیستم فعلی، چارت شعب را بررسی کند و تغییراتی در جهت بهبود وضعیت شغلی افراد به وجود آورد. در حال حاضر در شعب فقط کارشناس و رئیس منطقه وجود دارد و خبری از سمت‌هایی مشابه دفتر مرکزی نیست.»

و انتظارات شخصی جناب حق طلب: «پرداخت حق بیمه تعدادی از ماه‌های سنوات گذشته این جانب که در سیستم تأمین اجتماعی ثبت نشده است. در صورت موافقت مرکز و پرداخت آن توسط آن‌ها، سابقه این جانب ۲۸ سال و بلکه بیش تر خواهد بود و ان شاء الله به زودی بازنشسته خواهم شد.»

■ (ج) برنامه‌های آتی و حرف‌های ناگفتنی

«قصد و نیت، خدمت به جامعه خانواده شهید و ایثارگران بوده که خوشبختانه در مدت ۲۸ سال گذشته موفق به انجام آن شده‌ام. ان شاء الله دو سال باقیمانده همانند گذشته، خدمت به خانواده معزز شاهد و ایثارگر خواهد بود.

اوقات فراغت این جانب اغلب مطالعه و رسیدگی به تحصیل فرزندم است.»

درباره این سؤال که بزرگ‌ترین کاری که انجام دادید و الآن هم وقتی به آن فکر می‌کنید، حس غرور به شما دست می‌دهد، چیست؟ می‌گوید: «با افتخار و خوشبختانه از گذشته خود به واسطه کارهاییم بسیار راضی هستم. انتقال حساب‌های صندوق از بنیاد جانبازان به بنیاد شهید طی یک پروژه سه سال همراه با موفقیت کامل



■ (د) حرف خودمانی به همکاران

«همه مدیران و بالاخره جناب دکتر کریمی که درجه دکتری مدیریت منابع انسانی دارند، واقف به این موضوع هستند که صرفاً توجه به مدرک‌گرایی نباید نقطه هدف سازمان‌ها در تربیت نیروی انسانی باشد و این موضوع راستی‌آزمایی مدارک تحصیلی و کیفیت دانشگاه‌های محل تحصیل نیز باید در درجه اول اهمیت قرار گیرد که طبیعتاً تفاوت دو شخص در یک رشته و تحصیل‌کرده در دو دانشگاه ملی یا غیرانتفاعی بسیار است. همچنین این موضوع که طبق تعریف علمی و استاندارد جهانی، مدرک تحصیلی یک دهم مجموع مهارت‌های لازمه باسواد بودن را تشکیل می‌دهد، بایستی به این قضیه ثابت‌شده واقف بود که کل مجموع تحصیلات مفید، سابقه، تجربه، هوش، علاقه‌مندی به کار و همچنین کل مجموع مشخص و توانایی‌های فردی در نهایت منجر به مهارت می‌شود؛ این در حالی است که معمولاً برای تجربه و سابقه کار، اهمیت لازم را قایل نمی‌شوند. متقابلاً در تمام کشورهای پیشرفته و جهان اول، برای هر سه سال کار مفید، درجات علمی رسمی از سوی سازمان به کارکنان اعطا می‌شود. در پایان، آرزوی موفقیت هرچه بیش‌تر برای مدیرعامل محترم و همه همکاران محترم ستاد و استان‌ها و مخصوصاً دوستانم در تمام شعب را دارم.»

با همکاری اداره خزانه‌داری بنیاد شهید انجام دادم. همچنین تأسیس واحد نقد و بانک و دریافت نمرة کامل از حسابرسان سازمان حسابرسي و آموزش اصول تهیه صورت مغایرت بانکی به کارکنان شعب صندوق شاهد و انجام مأموریت مهم انتقال حساب‌های بانکی بنیان نور و دریافت کسورات معوق و انتقال به حساب صندوق را با موفقیت کامل (سوابق نزد امور مالی موجود است) که مدت دو سال را کد مانده بود، به سرانجام رساندیم. انجام پروژه مهم بررسی و بازیابی چک‌های صندوق ایثار تهران نزد بانک سینا با همکاری کارکنان بانک سینا و همکاران دفتر مرکزی در انبار مدارک بانک سینا در شرق تهران، انجام شش‌ماه مأموریت بازرسی ۲۴ استان کشور و تهیه گزارش به همراه آقایان جعفری، کرم‌زاده، بهرامیان، احمدی و نماینده مدیرعامل وقت از تیر ۹۰ لغایت دی‌ماه همان سال، و در آخر بازسازی کامل و اساسی محل صندوق شاهد استان البرز با همکاری دوستان و همکاران خوبم در صندوق شاهد استان؛ شامل نصب پیشخان بانکی و ستون‌ها و کمد‌های دیواری برای بایگانی بیست‌سال آینده و کابل‌کشی مجدد و نصب داکت دیواری و بازسازی سقف طی یک دوره چهارماهه سال از اردیبهشت ۱۳۹۷ لغایت مرداد ۱۳۹۷ با کم‌ترین هزینه قبل از شروع افزایش قیمت‌ها که باعث صرفه‌جویی فوق‌العاده‌ای برای صندوق شاهد شد.»

برترین خانواده صندوق

آنوشا کریمی، متولد دوم فروردین ۱۳۹۳ در حال حاضر در مقطع پیش دبستانی مشغول تحصیل است. او علاوه بر این که رتبه اول آموزشی آموزشگاه خود را در اختیار دارد، استعداد بالایی در فراگیری زبان انگلیسی دارد و هم اکنون سطح سه مکالمه را پشت سر می گذارد.

آنوشا از تابستان ۱۳۹۶ ورزش ژیمناستیک را آغاز کرد و در پایان همان سال موفق شد در مسابقات تعیین سطح آماتور با کسب رتبه عالی، اولین تجربه حرفه ای خود را پشت سر بگذارد. در دی ۱۳۹۷ فدراسیون ژیمناستیک اقدام به برگزاری مسابقات تعیین سطح حرفه ای کرد که آنوشا در این مرحله نیز مقام اول را کسب کرد. ابتدای سال ۱۳۹۸ در اردوی آماده سازی تیم نونهالان، آنوشا در مسابقات حرکات تخصصی با تشخیص سرمربی تیم ملی، برای ماده های پارالل و حرکات زمینی انتخاب شد.

آنوشا در کنار ورزش، علاقه و استعداد فراوانی به موسیقی دارد. او پس از آموزش بلز و فلوت در سال ۱۳۹۷ از ابتدای سال جاری آغاز به آموزش تنبک کرده است. البته سنتور و ویالون سازهای مورد علاقه آنوشاست که ان شاء الله طی سال های آتی به آن ها خواهد پرداخت. فن بیان خوب و قدرت بالای داستان پردازی و نویسندگی، استعداد دیگر این دختر خوش بیان است. او تجربه حضور در دوره کارگاه های فن بیان و داستان نویسی دارد و تاکنون موفق به نگارش یک داستان کوتاه شده است.

یکی از اهداف آنوشا برای آینده اش، فعالیت در حیطه خبرنگاری است و برخلاف بسیاری از همسن و سالان خود، اعتماد به نفس بالایی مقابل دوربین دارد. او در حال حاضر این مهم را زیر نظر پدرش آموزش می بیند.

دوم فروردین، سالروز تولد شش سالگی آنوشاست و ما پیشاپیش به این دختر با استعداد تبریک می گوئیم و ضمن آرزوی موفقیت و بهروزی برای آنوشاجان و خانواده محترم کریمی، امید است در پرتو حمایت ایزد منان همواره در تمامی عرصه ها، در مسیر موفقیت های بالاتری قرار گیرد.



فرسودگی شغلی

◀ رضا شاه‌بهراری
◀ (روان‌شناس و مشاور)



شده است؛ درحالی‌که هیچ تعریف استاندارد ی که مورد قبول همگان باشد، وجود ندارد. افراد مختلف از این واژه در معانی متفاوتی استفاده می‌کنند، درحالی‌که هیچ مبنایی برای ارتباط ساختن میان فرسودگی شغلی و راه‌حل‌های پیشنهادی آن وجود نداشته و ندارد. با این حال به‌رغم این تفاوت‌ها، دربارهٔ ابعاد اصلی فرسودگی شغلی، توافق اساسی وجود دارد و پژوهش‌های بعدی انجام‌شده دربارهٔ این موضوع، منجر به شکل‌گیری یک نظریهٔ چند بعدی دربارهٔ فرسودگی شغلی شده است: بریل (۱۹۸۴) فرسودگی شغلی را حالت اختلال در عملکرد مربوط به شغل می‌داند که در افراد بدون آسیب‌شناسی روانی اتفاق می‌افتد، به این شرط که اولاً فرد در یک دورهٔ زمانی، عملکرد مناسب در ارتباط با شغل داشته باشد و ثانیاً بدون کمک یا اصلاح مجدد محیط بهبود نیابد. بنا به نظر کانستابل و راسل (۱۹۸۶) فرسودگی شغلی، سندرم خستگی عاطفی است که با بی‌تفاوتی و سپس احساس بی‌کفایتی و عدم موفقیت بروز می‌کند. اوهرل (۱۹۹۱) فرسودگی شغلی را مرحله‌ای از خستگی و ناامیدی



■ دیباچه

یکی از مفاهیمی که سال‌های اخیر توجه روان‌شناسان صنعتی-سازمانی را به خود معطوف ساخته؛ از پا درآمدن، از رملق افتادن، از کارافتادگی، بی‌حالی، سستی و رخوت متصدی شغل است که اصطلاحاً به آن فرسودگی شغلی گفته می‌شود. فرسودگی شغلی یکی از پدیده‌های رایج محیط‌های شغلی امروزی است. به نظر می‌رسد فرسودگی شغلی نوعی پاسخ فرد به عوامل فشارزای میان فردی در محیط کار باشد که طی تماس بیش از ظرفیت متصدی شغل با دیگران، باعث ایجاد و تغییراتی در نگرش‌ها و رفتار او نسبت به آنان می‌شود. در این متن به اختصار به تعاریف، نشانه‌ها و عوامل مؤثر در بروز فرسودگی شغلی کارکنان پرداخته می‌شود.

■ فرسودگی شغلی: تعاریف

دربارهٔ مفهوم فرسودگی شغلی تعاریف‌های بسیاری ارائه

1. Job Burnout

می‌داند که وقتی فرد نتواند به اهداف خود، چه در زندگی و چه در کار فایده‌آید، بروز می‌کند. گیبسون، ایوانوویچ و دانلی (۱۹۹۴) معتقدند که فرسودگی شغلی فرایند روان‌شناختی است که تحت شرایط استرس شدید شغلی ایجاد می‌شود و خود را به صورت فرسودگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش انگیزه پیشرفت نشان می‌دهد. نونت (۱۹۹۷) معتقد است که فرسودگی شغلی بر اساس انقباض‌های عضلانی (بعد هیجانی)، از هم پاشیدگی شخصیت، راه‌های ناقص غلبه بر استرس و همچنین خودآزمایی منفی شناخته می‌شود و افرادی که به سندرم فرسودگی شغلی دچار می‌شوند، احساساتی از قبیل بی‌حالی و یکنواختی را تجربه می‌کنند و دیگر انگیزه پیشرفت چندانی را نشان نمی‌دهند. ماسلاچ (۲۰۰۱)، فرسودگی شغلی را سندرمی روان‌شناختی می‌داند که از سه بعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی تشکیل شده و در بین افرادی که با مردم کار می‌کنند، به میزان‌های متفاوت اتفاق می‌افتد. بررسی تعریف‌های مختلف از فرسودگی شغلی نشان می‌دهد که به‌رغم برداشت‌های متفاوت از این مفهوم، پژوهشگران و صاحب‌نظران در چند نکته اتفاق نظر دارند:

۱. فرسودگی شغلی به نحوی با زندگی مدرن و امروزی ارتباط دارد.
۲. این مفهوم مربوط به محیط کاری است.
۳. اغلب پژوهشگران، فرسودگی شغلی را در ارتباط با تنیدگی شغلی می‌دانند. تنیدگی یک نشانه درونی به محیط فیزیکی، اجتماعی یا روانی است که تعادل فرد را در معرض تهدید قرار می‌دهد.

■ نشانه‌ها و علل فرسودگی شغلی

علایم و نشانه‌های فرسودگی شغلی (ماسلاچ و همکاران، ۲۰۰۱) از سه جنبه قابل بررسی است:

● **الف) فرسودگی جسمانی:** عمده‌ترین مشکل قربانیان فرسودگی از کار آن است که از فرسودگی جسمی رنج می‌برند، قدرت آنان برای کار کردن کم است و بیش‌تر اوقات خسته و ناتوان هستند. همچنین این افراد از نشانه‌های فیزیولوژیک بسیاری مثل سردردهای مکرر، تهوع، اختلال در خوابیدن و تغییر عادات مربوط به

غذا خوردن (مثل از دست دادن اشتها) در رنج هستند.

● **ب) فرسودگی عاطفی:** وقتی که ذخیره‌های جسمانی بدن بر اثر شرایط شغلی استرس‌زا پایان می‌یابد، به موازات آن، منابع عاطفی فرد نیز تحلیل می‌رود. فردی که انرژی جسمانی خود را از دست داده است، احساس‌هایی مانند افسردگی، درماندگی و نیز احساس به دام افتادن در کار و شغل خود را نشان می‌دهد. به دنبال ایجاد احساس افسردگی و درماندگی، خشنودی و رضایت کلی فرد از زندگی‌اش کاهش پیدا می‌کند.

● **ج) فرسودگی روانی یا مسخ شخصیت (دگرسان‌بینی خود):** سومین جنبه فرسودگی شغلی مربوط به فرسودگی روانی است. در این حالت افراد گرفتار فرسودگی نگرشی یا در واقع مسخ شخصیت می‌شوند، به طوری که نسبت به دیگران بدگمان می‌شوند و این تمایل در آنان ایجاد می‌شود که با دیگران بیش‌تر مانند یک شیء رفتار کنند تا به عنوان یک انسان و در ضمن نسبت به آنان نیز نگرش منفی پیدا می‌کنند. افرادی که دچار فرسودگی شغلی هستند، این تمایل را پیدا می‌کنند که به ابطال‌سازی (عمل موهن انجام دادن یا حقیر کردن) خود، شغلی که به عهده دارند، به سازمان محل کار خویش و به طور کلی به ابطال‌سازی زندگیشان بپردازند؛ به عبارت ساده‌ترین افراد، جهان اطراف خود را بیش‌تر با عینک خاکستری تیره نگاه می‌کنند تا با عینکی که بتوانند زیبایی‌های رنگ سرخ یا زندگی را ببینند.

پاریک^۱ (۱۹۸۲) در پاسخ به این سؤال که چه عواملی باعث می‌شود افراد دچار فرسودگی شغلی شوند؟ عوامل زیر را برمی‌شمرد:

۱. سطح فشار روانی ۲. نوع فشار روانی ۳. شخصیت فرد ۴. ماهیت شغل یا نقش فرد ۵. نوع زندگی فرد در خارج از محیط کار ۶. سبک زندگی فرد ۷. سبک‌هایی که فرد برای مقابله با فشار روانی به‌کار می‌گیرد ۸. جو یا اقلیم سازمانی ۹. انگیزش و رضایت شغلی و...
- به طور کلی مهم‌ترین عواملی که شخص را در یک سازمان دچار فرسودگی شغلی می‌کند، عبارتند از: ۱. خصوصیت

1. Parik

سازمانی: مثل کار بیش از حد، رسمی سازی ۲. ادراک سازمانی: مدیریت و ارتباطات سازمانی ۳. ادراک نقش: مثل فشارکاری و بازخورد ۴. خصوصیات فردی مثل سن و جنس و ویژگی های شخصیتی.

● خودارزیابی

برای سنجش و اندازه گیری فرسودگی شغلی کارکنان، آزمون چهل سؤالی فرسودگی شغلی لی و آشفورت (۱۹۹۶) (با دامنه پاسخ ۴۰ تا ۱۶۰ و خط برش یا میانگین آزمون ۱۰۰) پیشنهاد می شود که ابعاد: ۱. عوامل استرس زای شغلی

(از قبیل سردرگمی نقش، ابهام در نقش و کار بیش از حد یا کم تراز حد) ۲. حمایت های شغلی (ارتباط بین همکاران و حمایت آنان از یکدیگر و بالأخره ترکیب و انسجام گروهی) ۳. فرصت های ارتقای شغلی (استفاده از مهارت های شغلی و پرورش نیروهای بالقوه که در زمینه راهنمایی شغلی از اهمیت فزاینده ای برخوردارند) ۴. وابستگی های تقویت شغلی (پاداش های بدون قید و شرط و تنبیهات بدون قید و شرط) ۵. پیامدهای نگرشی و رفتاری (رضایت مندی شغلی و روش های کنترل شغلی) را دارد. لذا امتیاز زیر ۱۰۰ برای کل سؤالات پرسشنامه، دال بر فرسودگی شغلی است.

ردیف	سؤالات	دامنه پاسخ			
		کاملاً مخالفم	مخالفم	موافقم	کاملاً موافقم
۱	در زمینه وظایف شغلی ام بخشی از ابهامات شغلم کاملاً روشن نشده است.				
۲	مسئولیت های شغلی ام نامشخص است.				
۳	برخی اوقات در انجام دادن وظایف شغلی ام با تعارض روبرو می شوم.				
۴	احساس می کنم که مسئولیت های شغلی ام بسیار زیاد است.				
۵	در محیط کارم بیش از اندازه فعالیت می کنم.				
۶	فشارهای ناشی از کار و شغلم بسیار بیش تر از حد توان من است.				
۷	محیط کارم از مطلوبیت چندانی برخوردار نیست.				
۸	سازمانی که در آن مشغول به کار هستم، از من حمایت نمی کند.				
۹	نهاد یا سازمانی که رشته من به آن هائیز مربوط می شود، از من حمایت نمی کند.				
۱۰	رئیس و مسئولان رده بالاتر، حمایت نمی کنند.				
۱۱	همکارانم از من حمایت چندانی نمی کنند.				
۱۲	در مواقعی که مشکلی برایم پیش می آید، رئیس و همکارانم در محل کار درکم نمی کنند.				
۱۳	به سختی می توانم با همکارانم روابط خوب و انسانی برقرار کنم.				
۱۴	در محیط کاری من، افراد در مشاغل هماهنگ با توانمندی هایشان قرار نگرفته اند.				
۱۵	هر لحظه فکر می کنم که به راحتی می توانند مرا از کار برکنار کنند.				
۱۶	در محیط شغلی ام از مهارت های شخصی ام استفاده های زیادی می کنم.				
۱۷	همواره در مسئولیت های شغلی که به من محول می شود، به انجام دادن وظایفم تأکید دارم.				
۱۸	به خوبی می توانم همراه با همکارانم، کار گروهی مطلوبی را انجام بدهم.				
۱۹	در محیط شغلی ام هیچ گونه فرصتی برای ابتکار وجود ندارد.				
۲۰	از ویژگی های شغل من، رفتارهای یکنواخت و کلیشه ای است.				
۲۱	اگر بتوانم از فرصت هایی که در محیط کارم به وجود می آید استفاده کنم، بسیار موفق می شوم.				

ردیف	سؤالات	دامنه پاسخ			
		کاملاً مخالفم	مخالفم	موافقم	کاملاً موافقم
۲۲	به سختی می‌توانم فرصتی برای بروز خلاقیتم در محیط شغلی‌ام پیدا کنم.				
۲۳	در شغلم برای ارتقای شغلی، فرصت‌های بسیاری وجود دارد.				
۲۴	در اکثر اوقات به توقعاتی که به بازدهی شغلی‌ام بستگی دارد، دست می‌یابم.				
۲۵	در محیط کارم همواره انجام وظیفه شغلی مطلوب، مورد پاداش قرار می‌گیرد.				
۲۶	برخی اوقات احساس می‌کنم که بدون علت مأخذه می‌شوم.				
۲۷	اگر فردی در سازمان کاری من کم‌کاری کند، به شدت تنبیه می‌شود.				
۲۸	اگر فردی در سازمان کاری من پُرکاری کند، به شدت تشویق می‌شود.				
۲۹	اگر فردی در کارش پیشرفت کند، صرفاً به خاطر انجام در وظایف شغلی مطلوبش است.				
۳۰	در محیط کاریمان، هر فردی که رفتار شغلی خوبی داشته باشد، تشویق می‌شود.				
۳۱	احساس می‌کنم که از کارم رضایت دارم.				
۳۲	ساعت کاری‌ام بسیار زیاد و طاقت‌فرسا است.				
۳۳	همواره در زندگی شخصی‌ام، مسائل شغلی در اولویت قرار دارد.				
۳۴	تعهد فزاینده‌ای را برای انجام دادن مسئولیت‌های شغلی احساس می‌کنم.				
۳۵	از کار زیادی که در محیط کارم انجام می‌دهم، احساس رضایت می‌کنم.				
۳۶	کارکردن در محیط کارم را بسیار دوست دارم.				
۳۷	احساس می‌کنم که شغل فعلی‌ام با ویژگی‌های شخصیتی‌ام مناسب است.				
۳۸	در محیط شغلی‌ام، درگیری چندانی با مسئولان برایم پیش نمی‌آید.				
۳۹	اهداف من با اهداف سازمانی که در آن مشغول به کار هستم، هماهنگ است.				
۴۰	احساس می‌کنم که در محیط کارم، انرژی چندانی برای انجام دادن وظایف شغلی صرف نمی‌کنم.				

منابع

- ▲ ساعتچی، محمود (۱۳۷۶)؛ روان‌شناسی در کار سازمان و مدیریت، مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ دوم.
- ▲ ساعتچی، محمود (۱۳۸۰)؛ روان‌شناسی کار، تهران، نشر ویرایش.
- ▲ گلدارد، دیویو (۱۳۷۴)، مفاهیم بنیادی و مباحث تخصصی در مشاوره، مترجم: سیمین حسینیان، چاپ اول، انتشارات آگاه.
- Ahola, K. Honkonen, T. Isometsa, E. Nykyri, E. Kalimo.R. Koskinen,S.Aromaa,A.and Lonnqvist,J(2006). Burnout in the general population. Social Psychiatry Epidemiology,41:11-17.
- Gilibert,D. and Daloz, L.(2008).Disords Associated with Burnout and Coususal Attributions of stress among Helth professionals in Personality. Review of Applied Psychiatry,584:263-174.
- Maslach, c.& Jackson, S.(1981). The Measurement of Experienced Burnout. Journal of Occupational,2:99-113.
- Maslach, c. (2001). Schaufeli, W. B, & Leiter, M. D. (2001). Job Bumout. Annuol Review of Psychology,52:397-422.
- Martinussen,M. Richardsen,A&Burke,J.(2007). Job Demands, Job Resours and Burniut among Poblice Officers. Journal of Criminal Justice,35:239-249.

شش راه ساده سم‌زدایی بدن

◀ مترجم: حمیرا کریمی واحد

یک لیوان مسی (جهت بهبود عملکرد سیستم گوارشی) ریخته‌اید، بنوشید. همیشه رنگ ادرار خود را چک کنید تا در جریان میزان آب موجود در بدنتان قرار بگیرید؛ اگر رنگ ادرار شفاف باشد، به این معناست که شما به میزان مناسب آب نوشیده‌اید.



■ ۲. روز خود را با لیوان آب حاوی لیمو شروع کنید
برای کاهش دادن میزان سموم در بدن، روز خود را با نوشیدن لیوان آب حاوی آب لیمو شروع کنید؛ اسید سیتریک موجود در لیمو، به عمل سم‌زدایی کمک می‌کند. برای تهیه آن، نصف یک عدد لیمو را آبگیری کنید و در داخل لیوان حاوی آب گرم بریزید و اگر تمایل داشتید می‌توانید مقداری عسل نیز به آن اضافه کنید و در هنگام صبح با معده خالی بنوشید و پس از سی دقیقه، صبحانه میل کنید.



بدن انسان سیستمی طبیعی دارد که سموم ایجاد شده در بدن را پاک می‌کند. سموم در همه جا هست؛ در آب، غذا و حتی هوایی که نفس می‌کشیم. به دلیل وجود مقادیر زیاد سموم، متخصصان دنبال کردن یک رژیم غذایی سم‌زدایی را هرچند وقت یک بار برای کمک به سیستم طبیعی بدن پیشنهاد می‌کنند. سم‌زدایی به کبد کمک می‌کند که به درستی کار کند و بدن را در حالت متعادل طبیعی نگه می‌دارد. این امر باعث می‌شود احساس خوبی داشته باشید و خطر ابتلا به بیماری‌های مختلف را به دلیل داشتن مقادیر زیاد سموم، کاهش دهد. در این جا برای خارج کردن سموم از بدنتان نکاتی عنوان خواهد شد:

■ ۱. نوشیدن آب به مقدار زیاد

از آن جایی که آب به هر فرایند متابولیکی در بدن کمک می‌کند، برای سلامتی اندام‌های اصلی بدن بسیار اهمیت دارد. همچنین آب سموم را از بدن دفع می‌کند. در واقع آب به بدنتان کمک می‌کند تا به کمک دفع مدفوع، سموم از بدن شما خارج شود. تا زمانی که روده و دستگاه گوارشتان را سالم نگه دارید، بدنتان به صورت طبیعی سموم مضر را دفع می‌کند. سعی کنید در طول روز بین هشت تا ده لیوان آب بنوشید. برای عملکرد و کارایی بهتر، هر روز صبح با معده خالی، لیوان آبی را که در

۳. از اسموتی‌های سم‌زدا استفاده کنید

اسموتی‌های سبزرنگ تهیه شده از میوه‌ها و سبزیجات مانند اسفناج، کلم، چغندر، سیب، پرتقال، کیوی، آناناس، آواکادو و زنجبیل، مواد اولیه‌ی سالمی برای اضافه کردن به رژیم‌های غذایی شماست. همچنین می‌توانید انواع دانه‌ها و مغز خشک‌بار را به آن‌ها اضافه کنید. اسموتی‌های سبزرنگ به سیستم گوارشی برای دفع سموم کمک می‌کند.



۴. نوشیدن چای سبز

برای کمک به عمل سم‌زدایی، سعی کنید از نوشیدن چای سیاه و قهوه به چای سبزروی بیاورید. چای سبز سرشار از آنتی‌اکسیدان‌هایی است که کمک بسیاری به دفع سموم در بدن می‌کند. این نوع چای همچنین کمک می‌کند که بدن یکسری از مواد را که برای کاهش وزن مفید است، تجزیه کند. سعی کنید روزانه دو تا سه لیوان چای سبز بنوشید و اگر از نوشیدن آن خسته شدید، می‌توانید آن را با انواع دیگر چای‌های گیاهی که حاوی مواد سم‌زداست، جایگزین کنید.



۵. به طور منظم ورزش کنید

عرق ریختن، یکی از بهترین راه‌های دفع سموم از بدن است. عرق کردن به دفع نمک‌های اضافه و سموم بدن کمک می‌کند. برای عرق ریختن، ورزش کردن منظم بهترین روش است. هنگامی که حداقل سی دقیقه در روز ورزش کنید، ریه‌هایتان را تقویت می‌کنید و اکسیژن در بدن شما راحت‌تر جریان پیدا خواهد کرد؛ در نتیجه باعث بیرون راندن سموم از بدن و تقویت قلب می‌شود.



۶. مصرف مواد سمی را کاهش دهید

اگر می‌خواهید به طور طبیعی سموم بدنتان را خارج کنید، بسیار مهم است که از مصرف مواد سمی دوری کنید. موادی که باید از مصرف آن‌ها دوری کنید؛ قهوه، الکل و تنباکو است. غذاهایی را که در قوطی و جعبه بسته‌بندی می‌شوند، به علت وجود مواد افزودنی نخورید. همچنین سعی کنید از استرس دوری کنید، زیرا استرس سطح مواد سمی را بالا می‌برد.



منابع
ترجمه پادکست:

6 simple ways to detox your body

<https://youtube/8zCNmkL1914>

جاذبه‌های توریستی استان یزد

◀ حمیرا کریمی واحد

یزد، این دردانه کویر که تالو شگرفش از پسی غبار قرن‌ها همچنان دیده‌نواز است، یکی از مراکز مهم فرهنگ و تمدن به شمار می‌رود و در بین سرزمین‌هایی که انسان‌های یکجانشین در پهنه آن، عمری چندین هزارساله داشته‌اند، جایگاه خاصی دارد. این‌که در افسانه‌های تاریخی، بنای اولیه مناطقی از یزد مثلاً میبد را به سلیمان نبی، یزد را به ضحاک و اسکندر و ابرکوه را به ابراهیم پیامبر نسبت داده‌اند، خود از نشانه‌های دیرینگی تاریخ و فرهنگ این سرزمین کهن است. در حال حاضر استان یزد ده شهرستان (ابرکوه، اردکان، بافق، بهاباد، تفت، خاتم، اشکذر، مهریز، میبد، یزد)، ۲۳ شهر، بیست بخش، ۵۱ دهستان و حدود پنج‌هزار روستا دارد. شهرستان یزد با وسعت ۲۴۹۱ کیلومترمربع، مرکز استان است.

■ آتشکده یزد



آدرس: استان یزد، شهر یزد، خیابان آیت‌الله کاشانی

آتشکده، نام گونه‌ای از نیایشگاه‌های زرتشتیان است که در آن آتشی در یک جایگاه ویژه دیده می‌شود و مهم‌ترین نیایش‌های دینی از جمله خواندن اوستا و گات‌ها در آن و در برابر آتش صورت می‌گیرد. آتشکده یزد، یکی از همین نیایشگاه‌هاست که در دوران پهلوی اول ساخته شده است و ارزش بسیاری برای زرتشتیان دارد. این مکان با نام آتشکده وهرام نیز شناخته می‌شود و آتش مقدس وهرام در آن قرار دارد.

■ برج خاموشان

در نزدیکی یزد، یکی از بزرگ‌ترین و مهم‌ترین دخمه‌های زرتشتیان جهان است که در پانزده کیلومتری جنوب شرقی یزد و در حوالی منطقه صفاییه، بر بلندای کوهی رسوبی و کم‌ارتفاع به نام کوه دخمه، دو عمارت سنگی مدور برج‌مانند با فضای میان‌تهی قرار دارد که به دخمه یا دادگاه زرتشتیان مشهور است. پیشینیان، جهان را متشکل از چهار عنصر آب،

■ مسجد جامع یزد



آدرس: استان یزد، شهر یزد، خیابان امام خمینی،
خیابان مسجد جامع

یکی از شاهکارهای تاریخی ایران بوده که در هر گوشه و کنار آن، یادگارهایی از دوران گوناگون برجای مانده است و به شیوه یک ایوان در دل کویر است و در طی حدود یکصدسال و سه دوره بنا شده است. پایه‌های اصلی مسجد را ساسانیان و بنای فعلی مسجد، از لحاظ شیوه معماری متعلق به دو دوره موسوم به آذری دانسته‌اند. بنای گنبدخانه، متعلق به دوره ایلخانی و سردر رفیع مسجد را متعلق به زمان شاه‌رخ و دوره تیموری دانسته‌اند. این بنا از لحاظ خوابیدگی گنبد، سردر رفیع و بلند و همچنین کاشی‌کاری زیبا و منحصر به فرد شهرت دارد. مسجد جامع یزد که به قطع، همانند مرواریدی بی‌بدیل در شهر یزد می‌درخشد، در ضلع غربی خیابان امام خمینی و یکی از محله‌های قدیمی این شهر قرار دارد.



آدرس: استان یزد، شهر یزد، خیابان آیت الله کاشانی

موزه، کوشتی در میان باغ است. حیاط وسیع با استخری در وسط، اتاق‌های گچبری و آینه‌کاری شده رو به استخر، راهروهای تودرتو و حوضخانه از جاذبه‌های چشم‌نواز این بناست که در زمان پهلوی اول بنا شده است. سبک معماری، ترکیبی سنتی و اروپایی شامل اتاق‌هایی رو به استخر یا نشیمن بهاری، اتاق خواب، قسمت شاه‌نشین، حوضخانه و سرویس است. تزیینات اتاق‌ها شامل گچبری و نقاشی روی دیوار و آینه‌کاری است که حوضخانه بنا بیش‌ترین تزیینات را دارد. درها و پنجره‌ها چوبی و مشبک با شیشه‌های رنگی است و پنجره‌ها به وسیله لولای جداشونده به صورت ساده و رنگی در میان است.

■ بازار و حمام خان



آدرس: استان یزد، شهر یزد، خیابان امام خمینی، خیابان قیام

حمام خان، یزد یکی از صدها حمام قدیمی ایرانی است که خوشبختانه از گزند حوادث طبیعی و تاریخی در امان مانده است و در حال حاضر به سفره‌خانه‌ای زیبا تبدیل شده که با انواع غذاهای ایرانی و غذاهای سنتی یزدی، پذیرای گردشگران شهر تاریخی یزد است. ساخت این مجموعه چشم‌نواز در شهر یزد به زمان ناصرالدین شاه برمی‌گردد. بازار خان به عنوان طولانی‌ترین و عریض‌ترین بازارهای شهر یزد شناخته شده و مصالح به کار رفته در آن خشت و گل است. این مجموعه ارزشمند در سال ۱۳۸۲ در فهرست آثار ملی ایران به ثبت رسیده است.



آدرس: استان یزد، پانزده کیلومتری شهر یزد، حوالی منطقه صفاییه

آتش، خاک و هوا می‌دانستند. آن‌ها مرگ را نه نابودی که سفر به جهانی دیگر تلقی می‌کردند. در آیین زرتشت، بی‌تابی برای مردگان به شدت منع شده است. آن‌ها پس از مرگ هر شخص، جسد او را به برج خاموشان یا دخمه برده، تا بدون آلوده کردن عناصر طبیعی، جسد او را به طبیعت بازگردانند. دخمه‌ها مطابق اصول و قواعد جالب توجهی ساخته می‌شدند؛ مکان اجساد برای مردان، زنان و کودکان هر یک در محل مشخصی تعیین شده بود، استودان‌ها در مرکز بنای مدور دخمه به دفن و ضد عفونی استخوان‌ها اختصاص یافته بود و اجساد مردگان خوراک کرکس‌ها و دیگر پرندگان می‌شد.

■ عمارت بوستان ناجی



آدرس: استان یزد، شهر یزد، بلوار شهید حسن دشتی

از دیگر باغ‌های مشهور یزد در دوران قاجار، بوستان ناجی است که پس از این‌که به شهرداری اهدا شد، به صورت بوستان بازسازی شد. عمارتی در میان این بوستان قرار دارد که یک تالار با بادگیر، دو اتاق و قسمت‌های مختلف دیگری دارد و این عمارت و باغ، با کاربری مسکونی از املاک شخصی به نام ناجی بوده است. این بوستان در مسیر قنات نجف‌آباد قرار دارد.

■ عمارت قصر آینه یا موزه آینه و روشنایی

این موزه تنها موزه تخصصی در رابطه با موضوع نور در ایران است و شامل انواع پیه‌سوز، شمع‌سوز، نفت‌سوز و اشیای برقی است. اشیای موجود در این موزه از جنس سفال، شیشه، برنج، مس و برنز است. ساختمان این

■ قلعه سریزد



آدرس: استان یزد، شهر یزد، شهرستان مهریز، روستای سریزد

قلعه سریزد با فاصله ۴۵ دقیقه‌ای از شهر یزد، به عنوان مکانی توریستی، همیشه مورد توجه بازدیدکنندگان قرار گرفته است. ساختار دفاعی سلسله ساسانیان در این قلعه کاملاً مشهود است و همچنین این قلعه در زمان سلسله صفویان گسترش یافته و به خوبی حفظ شده است. قلعه سریزد، یکی از کهن‌ترین و بزرگ‌ترین صندوق امانات بانکی ایران و جهان بوده است. قدمت این قلعه تاریخی، به حکومت ساسانیان (قرن سه تا هفت میلادی) می‌رسد.

■ مدرسه ضیاییه یا زندان اسکندر



آدرس: استان یزد، شهر یزد، محله تاریخی فهادان، کوچه رختشویخانه، کوچه حمام نو، مجاور بقعه دوازده امام

مدرسه ضیاییه که به زندان اسکندر نیز معروف است، یکی دیگر از آثار تاریخی شهر یزد است. ساخت این بنای تاریخی در قرن هفتم هجری و در سال ۶۳۱ هجری قمری آغاز شد و در سال ۷۰۵ هجری قمری به پایان رسید. این اثر در تاریخ ۲۳ اسفند ۱۳۴۶ با شماره ثبت ۷۷۰ به عنوان یکی از آثار ملی ایران به ثبت رسیده است. این بنا در کنار دیگر آثار کهن و تاریخی شهر یزد، همانند گنجی بی‌قیمت، عهده‌دار حفظ تمدن، هویت، تاریخ و فرهنگ کشور ایران و مردم این سرزمین خواهد بود.

■ آب‌انبار شش بادگیر

آب‌انبار شش بادگیر، زیباترین آب‌انبار یزد شناخته می‌شود که به دلیل داشتن شش بادگیر، به این نام شهرت



آدرس: استان یزد، شهر یزد، محله تپه یزد، کوچه شش بادگیر

پیدا کرده است و متعلق به دوران قاجاریه است و در محله تپه یزد، کوچه شش بادگیر واقع شده است. این بنا دو ورودی دارد که یکی در شمال و دیگری در جنوب مخزن قرار گرفته است. این آب‌انبار زیبا ۵۵ پله دارد. ورودی آب‌انبار در قسمت جنوبی قرار گرفته است و بین پله‌های ۲۵ و ۲۶ آن، از بالا یک هشتی با سنگفرش آجری قرار دارد.

■ باغ دولت‌آباد



آدرس: استان یزد، شهر یزد، خیابان شهید رجایی

باغ دولت‌آباد یزد، یکی از نه باغ ایرانی است که نامش در فهرست میراث جهانی یونسکو به چشم می‌خورد و شهرت بین‌المللی دارد و بلندترین بادگیر جهان را در خود جای داده و از نظر معماری، بسیار ارزشمند است. طرح باغ دولت‌آباد، یکی از اصیل‌ترین و بدیع‌ترین طرح‌های باغ ایرانی را به نمایش می‌گذارد. در واقع این باغ، چهار بنای اصلی را در برمی‌گرفت که سه مورد از آن‌ها به نام هشتی، تالار طنبی و سردر هنوز هم وجود دارد و قسمتی از اتاق‌های زمستانی نیز به چشم می‌خورد؛ اما بقیه ساختمان‌ها و حتی محوطه آن‌ها از بین رفته و فقط چهل هزار مترمربع از کل باغ باقی مانده است. ارزش تاریخی و معماری این باغ باعث شد تا نامش در تاریخ ۲۳ اسفند ۱۳۴۶، با شماره ۷۷۴ در فهرست آثار ملی ایران قرار گیرد و نام باغ دولت‌آباد در سطح جهانی نیز مطرح شد. در سال ۲۰۱۱ در زمره باغ‌های ایرانی ثبت شد و در میراث جهانی یونسکو قرار گرفت. یکی از زیباترین ساختمان‌های حکومتی و تاریخی یزد در این باغ قرار دارد.

برترین‌های دانش‌آموزی و دانشجویی

علی باقری

نام پدر: غلامرضا

پایه: هشتم

معدل: ۱۹٫۵۷

استان: همدان



کوروش رفویی

نام پدر: جواد

پایه: نهم

معدل: ۱۸٫۲۶

استان: خراسان رضوی



عذرا فدوی

نام پدر: فرهاد

ترم: چهارم

دانشگاه پیام نور امیدیه

معدل: ۱۸



جدول اعطای تسهیلات به اعضاء محترم صندوق شاهد به تفکیک نوع جامعه ایتارگری تا ۲۰ اسفند ۱۳۹۸

رد استان	نام استان	جمع مبلغ وام	تعداد کل وام	جمع وام شاهد	تعداد وام شاهد	جمع وام جانباز	تعداد وام جانباز	جمع وام حقوق بگیران نوع دوم	تعداد وام حقوق بگیران نوع دوم
۱۰۱	ستاد مرکزی صندوق قرض الحسنه شاه	۵,۱۸۵,۰۰۰,۰۰۰	۲۶	۰	۰	۰	۰	۵,۱۸۵,۰۰۰,۰۰۰	۲۶
۱۰۲	آذربایجان شرقی	۵۹۸,۰۱۷,۰۰۰,۰۰۰	۳,۲۱۶	۲۹۲,۴۰۲,۰۰۰,۰۰۰	۱,۵۴۱	۲۹۸,۶۶۵,۰۰۰,۰۰۰	۱,۶۴۰	۶,۹۵۰,۰۰۰,۰۰۰	۳۵
۱۰۳	آذربایجان غربی	۵۱۵,۵۵۲,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۱۱	۳۱۵,۳۹۰,۰۰۰,۰۰۰	۱,۹۲۱	۱۹۰,۹۴۷,۰۰۰,۰۰۰	۱,۰۴۳	۹,۲۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۴۷
۱۰۴	اردبیل	۲۴۶,۳۹۰,۰۰۰,۰۰۰	۱,۳۸۷	۱۲۳,۶۳۸,۰۰۰,۰۰۰	۶۸۹	۱۱۹,۹۲۲,۰۰۰,۰۰۰	۶۸۲	۲,۸۳۰,۰۰۰,۰۰۰	۱۶
۱۰۵	اصفهان	۱,۵۷۹,۳۲۱,۰۰۰,۰۰۰	۸,۷۱۶	۸۰۳,۶۳۱,۰۰۰,۰۰۰	۴,۵۰۲	۷۶۴,۸۶۲,۰۰۰,۰۰۰	۴,۱۵۷	۱۰,۸۲۸,۰۰۰,۰۰۰	۵۷
۱۰۶	ایلام	۳۴۳,۰۵۷,۰۰۰,۰۰۰	۱,۹۴۹	۱۲۰,۱۵۶,۰۰۰,۰۰۰	۶۷۴	۲۱۵,۱۰۳,۰۰۰,۰۰۰	۱,۲۳۶	۷,۷۹۸,۰۰۰,۰۰۰	۳۹
۱۰۷	بوشهر	۱۳۷,۷۹۰,۰۰۰,۰۰۰	۷۳۵	۶۹,۹۰۴,۰۰۰,۰۰۰	۳۶۷	۶۶,۳۶۶,۰۰۰,۰۰۰	۳۶۰	۱,۵۲۰,۰۰۰,۰۰۰	۸
۱۰۸	تهران	۱,۴۹۸,۸۰۶,۱۰۰,۰۰۰	۸,۰۷۷	۸۱۴,۹۹۲,۰۰۰,۰۰۰	۴,۳۹۴	۶۶۲,۰۰۱,۱۰۰,۰۰۰	۳,۵۷۳	۲۱,۸۱۳,۰۰۰,۰۰۰	۱۱۰
۱۰۹	چهارمحال و بختیاری	۲۷۶,۴۲۱,۰۰۰,۰۰۰	۱,۵۸۱	۱۲۵,۷۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۷۳۴	۱۴۷,۱۰۶,۰۰۰,۰۰۰	۸۲۸	۳,۶۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۱۹
۱۱۰	خراسان	۱,۱۹۰,۱۸۹,۰۰۰,۰۰۰	۶,۳۷۰	۵۸۴,۵۵۷,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۶۵	۵۷۱,۹۱۹,۰۰۰,۰۰۰	۳,۱۳۱	۳۳,۷۱۳,۰۰۰,۰۰۰	۱۷۴
۱۱۱	خوزستان	۹۲۴,۲۵۳,۰۰۰,۰۰۰	۵,۱۹۹	۵۰۳,۰۰۱,۰۰۰,۰۰۰	۲,۸۷۸	۴۰۳,۴۶۶,۰۰۰,۰۰۰	۲,۲۲۵	۱۷,۷۸۶,۰۰۰,۰۰۰	۹۶
۱۱۲	زنجان	۲۳۰,۳۶۴,۰۰۰,۰۰۰	۱,۲۹۸	۱۲۱,۶۰۷,۰۰۰,۰۰۰	۶۹۹	۱۰۵,۱۵۷,۰۰۰,۰۰۰	۵۸۱	۳,۶۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱۸
۱۱۳	سمنان	۱۶۷,۵۹۱,۰۰۰,۰۰۰	۹۶۱	۸۱,۹۹۶,۰۰۰,۰۰۰	۴۸۶	۷۹,۹۹۵,۰۰۰,۰۰۰	۴۴۷	۵,۶۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۲۸
۱۱۴	سیستان و بلوچستان	۱۳۲,۸۲۵,۰۰۰,۰۰۰	۷۱۴	۸۹,۸۷۰,۰۰۰,۰۰۰	۴۷۷	۴۱,۹۵۵,۰۰۰,۰۰۰	۲۳۲	۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۵
۱۱۵	فارس	۱,۰۹۵,۲۱۶,۰۰۰,۰۰۰	۶,۱۷۳	۵۵۷,۵۷۱,۰۰۰,۰۰۰	۳,۲۱۵	۵۲۶,۴۲۲,۰۰۰,۰۰۰	۲,۹۰۰	۱۱,۰۲۳,۰۰۰,۰۰۰	۵۷
۱۱۶	کردستان	۳۵۸,۳۲۹,۰۰۰,۰۰۰	۲,۱۲۸	۱۷۹,۴۵۴,۰۰۰,۰۰۰	۱,۱۴۶	۱۷۰,۶۵۵,۰۰۰,۰۰۰	۹۳۹	۸,۲۲۰,۰۰۰,۰۰۰	۴۳
۱۱۷	کرمان	۵۸۸,۴۴۶,۰۰۰,۰۰۰	۳,۳۶۴	۲۷۷,۷۸۴,۰۰۰,۰۰۰	۱,۶۴۱	۳۰۲,۹۱۷,۰۰۰,۰۰۰	۱,۶۸۱	۷,۷۴۵,۰۰۰,۰۰۰	۴۲
۱۱۸	کرمانشاه	۷۷۰,۸۴۸,۰۰۰,۰۰۰	۴,۵۱۲	۳۵۵,۶۶۵,۰۰۰,۰۰۰	۲,۱۸۲	۴۰۳,۳۶۷,۰۰۰,۰۰۰	۲,۲۶۷	۱۱,۷۹۶,۰۰۰,۰۰۰	۶۲
۱۱۹	کهگیلویه و بویراحمد	۲۸۰,۵۳۹,۰۰۰,۰۰۰	۱,۶۳۳	۱۱۷,۴۷۷,۰۰۰,۰۰۰	۶۹۷	۱۵۶,۶۱۹,۰۰۰,۰۰۰	۹۰۱	۶,۲۴۳,۰۰۰,۰۰۰	۳۴
۱۲۰	گیلان	۶۷۰,۰۲۰,۰۰۰,۰۰۰	۳,۶۴۷	۳۰۳,۸۰۵,۰۰۰,۰۰۰	۱,۶۶۲	۳۶۱,۲۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۱,۹۶۰	۵,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۲۵
۱۲۱	لرستان	۴۶۸,۴۴۴,۷۰۰,۰۰۰	۲,۶۹۶	۲۴۳,۲۷۲,۷۰۰,۰۰۰	۱,۴۲۵	۲۱۸,۷۷۲,۰۰۰,۰۰۰	۱,۲۳۷	۶,۴۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۳۴
۱۲۲	مازندران	۸۷۹,۵۰۳,۰۰۰,۰۰۰	۴,۸۲۵	۳۹۳,۸۵۶,۰۰۰,۰۰۰	۲,۱۲۷	۴۷۳,۶۰۴,۰۰۰,۰۰۰	۲,۶۳۵	۱۲,۰۴۳,۰۰۰,۰۰۰	۶۳
۱۲۳	استان مرکزی	۴۰۸,۶۵۱,۰۰۰,۰۰۰	۲,۲۸۱	۱۸۵,۶۶۴,۰۰۰,۰۰۰	۱,۰۵۵	۲۱۶,۳۹۲,۰۰۰,۰۰۰	۱,۱۹۳	۶,۵۹۵,۰۰۰,۰۰۰	۳۳
۱۲۴	هرمزگان	۸۳,۰۳۵,۰۰۰,۰۰۰	۴۶۹	۴۸,۶۸۷,۰۰۰,۰۰۰	۲۷۲	۳۳,۹۴۸,۰۰۰,۰۰۰	۱۹۵	۴۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۲
۱۲۵	همدان	۴۷۵,۳۰۷,۰۰۰,۰۰۰	۲,۶۹۵	۲۴۷,۲۳۵,۰۰۰,۰۰۰	۱,۴۳۳	۲۱۹,۲۲۷,۰۰۰,۰۰۰	۱,۲۱۵	۸,۸۴۵,۰۰۰,۰۰۰	۴۷
۱۲۶	یزد	۲۳۰,۳۸۹,۰۰۰,۰۰۰	۱,۲۷۲	۱۱۱,۶۷۷,۰۰۰,۰۰۰	۶۲۸	۱۱۴,۴۸۴,۰۰۰,۰۰۰	۶۲۱	۴,۲۲۸,۰۰۰,۰۰۰	۲۳
۱۲۷	گلستان	۳۵۰,۵۷۷,۰۰۰,۰۰۰	۲,۰۶۸	۱۴۳,۵۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۸۶۴	۲۰۲,۸۳۲,۰۰۰,۰۰۰	۱,۱۸۱	۴,۲۳۰,۰۰۰,۰۰۰	۲۳
۱۲۸	قزوین	۲۶۴,۱۲۱,۰۰۰,۰۰۰	۱,۵۱۱	۱۳۰,۱۹۹,۰۰۰,۰۰۰	۷۸۲	۱۳۰,۳۹۶,۰۰۰,۰۰۰	۷۱۱	۳,۵۲۶,۰۰۰,۰۰۰	۱۸
۱۲۹	قم	۳۹۳,۳۸۹,۰۰۰,۰۰۰	۲,۲۱۴	۱۷۰,۷۴۴,۰۰۰,۰۰۰	۹۹۳	۲۱۶,۷۸۵,۰۰۰,۰۰۰	۱,۱۸۸	۵,۸۶۰,۰۰۰,۰۰۰	۳۳
۱۳۰	خراسان شمالی	۱۷۴,۹۶۹,۰۰۰,۰۰۰	۹۹۱	۸۷,۱۰۷,۰۰۰,۰۰۰	۵۰۲	۸۴,۶۳۲,۰۰۰,۰۰۰	۴۷۱	۳,۲۳۰,۰۰۰,۰۰۰	۱۸
۱۳۱	خراسان جنوبی	۹۵,۳۳۲,۰۰۰,۰۰۰	۵۳۹	۵۷,۱۲۷,۰۰۰,۰۰۰	۳۲۹	۳۵,۸۰۵,۰۰۰,۰۰۰	۱۹۸	۲,۴۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱۲
۱۳۲	البرز	۳۳۶,۶۸۶,۳۰۰,۰۰۰	۱,۸۲۷	۱۷۸,۸۹۹,۰۰۰,۰۰۰	۹۶۹	۱۵۳,۷۸۷,۳۰۰,۰۰۰	۸۳۸	۴,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۲۰
۱۳۳	شهرستانهای تهران	۵۳۳,۰۵۶,۰۰۰,۰۰۰	۲,۹۱۶	۲۴۶,۲۰۴,۰۰۰,۰۰۰	۱,۳۵۲	۲۷۷,۴۶۰,۰۰۰,۰۰۰	۱,۵۱۷	۹,۳۹۲,۰۰۰,۰۰۰	۴۷
		۱۶,۳۰۲,۶۱۹,۱۰۰,۰۰۰	۹۱,۰۰۱	۸,۰۸۲,۷۸۶,۷۰۰,۰۰۰	۴۵,۷۰۱	۷,۹۶۶,۷۸۳,۴۰۰,۰۰۰	۴۳,۹۸۳	۲۵۲,۶۲۹,۰۰۰,۰۰۰	۱,۳۱۴



فرشته حسد اله فرشته غیور است در دایه لایه



به هر دین و مذهب است در همه گیر

برو در دین را به صفت تو فرقی بر ندان

رنگ و فصل شرح را به مردم پس

عده شکوه بر سر دغص ز باغ حیرت

شعر عشق شکر خیم غم شیرین بگو

لبر و جوهر و صبر و در راه تو نماند آری

بخت محوری در همه گیر

