

خروج، اعتراض و وفاداری

نویسنده: آلبرت هیرشمن

مترجم: محمد مالجو

www.ketab.ir

سرشناسه	: هیرشمن، آلبرت او، ۱۹۱۵م / Hirschman, Alberto
عنوان و نام پدیدآور	: خروج، اعتراض، وفاداری / نویسنده: آلبرت هیرشمن، مترجم: محمد مالجو.
مشخصات نشر	: تهران: پردیس دانش ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	: ۲۱۲ص
فروست	: مجموعه فلسفه و اقتصاد سیاسی - ۶
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۳۰۰-۰۶۴-۳
فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: عنوان اصلی، Exit, voice and loyalty: responses to decline in firms, organization, and states, c1970
موضوع	: جامعه شناسی سازمانی
موضوع	: ناراضیان
موضوع	: وفاداری
شناسه افزوده	: مالجو، محمد، ۱۳۵۱- مترجم
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۴ ۸۷/۸۷۸۶ HM۷۸۶
رده بندی دیویی	: ۳۰۲/۳۵
شماره کتاب شناسی ملی	: ۳۳۷۱۲۶۴



با همکاری شرکت نشر و پژوهش شیرازه کتاب



خروج، اعتراض، وفاداری

نویسنده: آلبرت هیرشمن

مترجم: محمد مالجو

چاپ و صحافی: پردیس دانش

تیراز: ۶۶۰ نسخه

چاپ اول: ۱۳۹۴

حق چاپ و نشر محفوظ است.

تهران. صندوق پستی: ۱۱۱-۱۳۱۴۵

تلفن: ۸۸۹۵۲۳۹۷ - فکس: ۸۸۹۵۱۶۹۱

همراه: ۰۹۳۶۹۵۰۰۱۸۲

سایت: www.shirazehketab.net

فهرست

۴	مقدمه دبیر مجموعه
۱	پیشگفتار
۵	فصل اول - مقدمه و پیشینه نظری
۸	«خروج» و «اعتراض» به صحنه می آیند
۹	کساد و مجال افت در اندیشه اقتصادی
۲۱	خروج و اعتراض به منزله ایفای نقش علم اقتصاد و علم سیاست
۲۷	فصل دوم - خروج
۲۹	طرز کارگزینة خروج
۳۳	رقابت چون رفتار دسیسه آمیز
۳۹	فصل سوم - اعتراض
۴۳	اعتراض به منزله باقیمانده خروج
۴۷	اعتراض به منزله بدیلی برای خروج
۵۷	فصل چهارم - دشواری خاص در تلفیق خروج و اعتراض
۷۱	فصل پنجم - چگونگی تقویت انحصار با رقابت

فصل ششم - دربارهٔ انحصار دوقطبی مکانی و تحرک نظام‌های دو حزبی. ۸۱

فصل هفتم - نظریه وفاداری..... ۹۷

فعال‌سازی اعتراض چون کارکرد وفاداری..... ۹۸

الگوی وفادارانه به قراری که با ورودیه‌های سنگین و جریمه‌های

کلان برای خروج تعدیل می‌شود..... ۱۱۵

وفاداری و خروج پرزحمت از کالاهای (و بلایای) عمومی..... ۱۲۳

فصل هشتم - خروج و اعتراض در ایدئولوژی و عرف آمریکایی..... ۱۳۳

فصل نهم - ترکیب بهینهٔ دست‌نیافتنی خروج و اعتراض..... ۱۵۱

ضمائم..... ۱۶۱

ضمیمه الف: معرفی نموداری سادهٔ اعتراض و خروج..... ۱۶۳

ضمیمه ب: انتخاب میان اعتراض و خروج..... ۱۶۷

ضمیمه ج: پدیده معکوس..... ۱۷۵

ضمیمه د: واکنش‌های مصرف‌کنندگان به افزایش قیمت و کاهش

کیفیت در مورد چند کالای مظهر خبرگی..... ۱۷۹

ضمیمه ه: آثار سختی ورود بر عمل‌گرایی: طرحی

برای یک آزمایش (با همکاری فیلیپ جی. زیملاردو و مارک اسنایدر)..... ۱۸۷

فهرست اعلام..... ۲۰۱

مقدمه دیر مجموعه

در کتاب خروج، اعتراض، و وفاداری هیرشمن دو نوع عکس‌العمل در قبال افت سطح خدمات ارائه شده توسط سازمان‌هایی اجتماعی نظیر بنگاه و اتحادیه کارگری و خانواده و حزب سیاسی و دولت را بررسی می‌کند. این دو عکس‌العمل عبارت‌اند از خروج و اعتراض. در حوزه نهادهای اقتصادی بیشتر با خروج مواجه هستیم تا اعتراض. در واقع نیز کمتر می‌بینیم خریداران کالایی که دچار افت کیفیت شده، طی نامه‌ای به تولیدکننده اعتراض کنند یا در مقابل کارخانه او تجمعی اعتراض‌آمیز راه اندازند و بهبود وضعیت را خواستار شوند. خروج همانا عکس‌العمل مشتری ناراضی‌ای است که از خرید کالایی منصرف می‌شود و به کالای مشابهی که توسط بنگاه دیگری عرضه می‌شود روی می‌آورد. به این معنا، اولاً عرضه‌کننده خدمات یا کالایی که دیگر خریداری نمی‌شود اغلب از تصمیم مشتری در انصراف از خرید، یعنی از تصمیم مشتری مبنی بر خروج، مستقیماً آگاه نمی‌شود؛ ثانیاً خروج عکس‌العملی است مشخص و عمدتاً انفرادی. خروج در شرایط اقتصاد بازار اغلب عکس‌العمل طبیعی و حتی پسندیده به شمار می‌رود و در واقع بازتاب چیزی است که آدام اسمیت «دست نامرئی» می‌نامید.

برخلاف خروج، گزینه اعتراض عکس‌العملی است نامشخص‌تر و کمتر انفرادی. اعتراض، برعکس خروج، نه برای گریز از وضع ناخوشایند بلکه به قصد تغییر در آن صورت می‌گیرد و عکس‌العملی است مستقیم که طیف گسترده‌ای از کنش‌ها از غرولند کردن و زیر لبی نق زدن تا اعتراض دسته‌جمعی را در بر می‌گیرد. اعتراض بدین معنا عملی است عمدتاً سیاسی.

پس از شرح خروج و اعتراض به منزله دو گزینه متفاوت در عکس العمل به نارضایی، هیرشمن به بسط نظریه وفاداری چون عاملی که ارتباط میان این دو گزینه را تعیین می‌کند می‌پردازد. وفاداری که در افواه حکم پذیرش بی‌چون و چرا و گاه نامعقول وضعیتی داده شده را دارد، نزد هیرشمن دارای مقامی است به مراتب پیچیده‌تر و غنی‌تر. به زعم هیرشمن، وفاداری معمولاً خروج را متوقف می‌کند و اعتراض را فعال. به عبارت دیگر، وفاداری با حفظ امکان خروج به منزله آخرین چاره، در واقع فضا و موقعیتی ایجاد می‌کند که اعتراض در آن شکل می‌گیرد. وفاداری بدین معنا انتخاب معقول کنشگرانی است که تهدید به خروج را همچون عنصری از اعتراض به کار می‌برند تا به هدف خود که همانا بهبود خدمات عرضه شده باشد دست یابند. در این میان، هیرشمن به توصیف موقعیت‌هایی می‌پردازد که در آنها خروج ممکن نیست، یعنی شرایطی که عرضه‌کننده خدمات از وضعیت انحصاری برخوردار است و نمی‌توان در صورت نارضایی از خدمات وی به یکی دیگر از عرضه‌کنندگان رجوع کرد. در چنین شرایطی، وفاداری نه انتخابی که اجباری است و اعتراض تنها چاره به نظر می‌رسد و دست زدن به آن با سهولت بیشتری امکان‌پذیر است. با این همه، هیرشمن در چنین شرایطی نیز خروج را ناممکن نمی‌داند، خروجی که حالا دیگر رها کردن یکی برای پیوستن به دیگری معنا نمی‌دهد بلکه یا به معنای بی‌تفاوتی محض خواهد بود یا به تغییر کامل بازیگران خواهد انجامید.

مفاهیمی که هیرشمن طی دهه‌ها وارد اندیشه اجتماعی معاصر کرده همواره با استقبال محققان اقتصادی و اجتماعی و سیاسی مواجه شده و در رشته‌هایی مختلف برای تحلیل پدیده‌های اجتماعی به کار رفته است. مفاهیم خروج و اعتراض و وفاداری در این میان با فاصله‌ای بسیار زیاد در صدر جای دارند. چارچوب تئوریک منتج از همین مفاهیم سه گانه طی سه دهه اخیر مبنای نظری صدها مقاله و کتاب را در رشته‌های متنوع علوم اجتماعی، خاصه علم اقتصاد و علم سیاست و جامعه‌شناسی و روان‌شناسی، شکل داده است.

پیشگفتار

اثر حاضر کتابی است بدون نقشه قبلی. سرچشمه‌اش مشاهده‌ای است درباره شبکه حمل و نقل راه‌آهن در نیجریه که پاراگرافی را در کتاب قبلی من اشغال کرد و در آغاز فصل چهارم نوشته حاضر هم خواهد آمد. یک منتقد از آن پاراگراف خرده گرفت زیرا همان‌طور که مقصود خود را با سعه صدر بیان کرد، «بدون شک جایی در این پاراگراف باید یک عالمه فرض مخفی شده باشد». پس از مدتی مصمم شدم تا این فرض‌ها را در مخفی‌گاه‌هایشان دنبال کنم و به زودی عازم سفر جالبی شدم که از اول تا آخر سالی که برنامه ریخته بودم در مرکز مطالعات پیشرفته علوم رفتاری سر فرصت به تأمل و تفکر بگذرانم طول کشید.

انگیزه اصلی پشتکاری که به خرج دادم برای خواننده معلوم خواهد شد: من تصادفی شیوه‌ای برای تجزیه و تحلیل برخی فرآیندهای اقتصادی یافته بودم که به نظر می‌رسید دامنه وسیعی از پدیده‌های اجتماعی و سیاسی و صد البته اخلاقی را توضیح می‌دهد. اما این کتاب ابزارهای یک رشته را برای تسخیر رشته‌ای دیگر به کار نمی‌بندد. همان‌طور که خصوصاً در ضمیمه نشان داده‌ام، مفاهیمی را که می‌پرورانم می‌توان به زبان تحلیل اقتصادی سنتی ترجمه کرد و به احتمال زیاد تحلیل سنتی را تکمیل نیز می‌کنند اما به هیچ‌وجه منحصرأ به تحلیل اقتصادی تعلق ندارند. برعکس، تا حدی نگران شدم که ای‌یسا مفاهیم «خروج»^۱ و «اعتراض»^۲ چنان گسترده باشند که نوشته من با سهولتی حیرت‌انگیز به زمینه‌هایی هر چه جدیدتر گسترش یابد. از این راه با این نگرانی کنار آمدم که کتاب را کوتاه نگه دارم، وگرنه، آن اوایل که به شیوه وحدت‌بخشم

برای بررسی موضوع‌های جوراجوری چون رقابت و نظام دوحزبی و طلاق و منش آمریکایی و جنبش حمایت از حقوق سیاهان و قصور مقامات تراز اول «ماتزده» [آمریکایی] در دست برداشتن از سر ویتنام دست یافته بودم، بنا داشتیم خیلی جلوی خودم را نگیرم.

مرکز مطالعات پیشرفته محیط فوق‌العاده مساعدی برای پروژه‌ای از این دست فراهم کرد. تا دل‌تان بخواهد از «حق واداشتن سایر اعضای مرکز به شنیدن حرف‌هایم» استفاده کردم، حقی که معتقدم جزء ذاتی سنت شفاهی این مرکز است. دین فکری‌ام به کسانی که آن سال را با من گذراندند در ارجاعات پانویس کتاب قاعدتاً اذعان شده است. سخت رهین منت گابریل آلموند^۱ هستم که ضمن حمایت دائمی از کارم نکات انتقادی با اهمیتی ارزانی‌ام کرد؛ سپاس‌گذارم از ریچارد لاونتال^۲ که مرا به نگارش فصل ششم رهنمون شد؛ و قدردان تجالینگ کوپمنز^۳ هستم که مثل رابرت ویلسون^۴ از مدرسه بازرگانی استنفورد در دقت بخشیدن به بحث‌های فنی کمک کرد.

دست‌نوشته تکمیلی را آبرام برگسون^۵ و آلبرت فیشلو^۶ خواندند که هر دو چند نقد و پیشنهاد تیزبینانه ارائه دادند. در مرحله اولیه، بهره‌فراوانی از سمینارهای هاروارد و ییل و کالج بوستون بردم که در آنها برخی ایده‌هایم را به بحث گذاشتم. دیوید اس. فرنچ^۷ طی سال ۱۹۶۷ در ادبیات بلند بالای رقابت به دنبال شکل‌های قدیمی‌تر ایده‌هایم گشت، خوشبختانه بی آنکه توفیق چندانی یابد.

مایه خشنودی است که فیلیپ جی. زیملاردو^۸، پروفیسور روانشناسی در دانشگاه استنفورد، برخی از فرضیه‌هایم را آن قدر که باید و شاید جالب توجه یافت که طرح یک درستی‌آزمایی تجربی را بریزد. شرح پژوهش پیشنهادی در یکی از ضمائم می‌آید.

1. Gabriel Almond

2. Richard Lowenthal

3. Tjalling Koopmans

4. Robert Wilson

5. Abram Bergson

6. Albert Fishlow

7. David S. French

8. Phil G. Zimbardo

پیشگفتار ۳

هیلده گارد تیل^۱ دست‌نوشته کتاب را چند بار با اشتیاق و مهارت تایپ کرد. همسرم، که در کتاب‌های قبلی من سهم زیادی داشته است، از روی خرد تصمیم گرفت از آفتاب کالیفرنیا نیابتاً بهره‌مند سازد.

استانفورد، کالیفرنیا

ژوئیه ۱۹۶۹

آلبرت هیرشمن

1. Hildegard Teilhet