

# اصلاح سابقه با یک سوءبرداشت

پروانه روشن حال زاده  
شعبه یک دزفول

آن روز مثل بسیاری از روزهای دیگر پشت بانه دریافت حق بیمه نشسته بودم و به مراجعان خدمات ارائه می دادم. فضای شعبه نسبتاً شلوغ بود و طبق روال باید با رعایت نوبت بندی، کار مراجعه کنندگان را انجام می دادم.

در همین میان مردی نسبتاً جوان با لباس مشکی به بانه نزدیک شد. از حالت چهره و محاسن مرتب نشده اش به خوبی پیدا بود که عزادار است و غم بزرگی بر دوش دارد. دو سه نفر قبل از او در صف ایستاده بودند و منتظر دریافت خدمات بودند. مرد مدام از این پا به آن پامی شد و بی قراری اش نشان می داد که هم از اندوهی که در دل دارد رنج می برد و هم از طولانی شدن کارهای اداری کلافه شده است.

راستش را بخواهم بگویم، دلم می خواست نوبتش زودتر برسد تا کارش را انجام دهم؛ اما ناچار بودم نظم صف را رعایت کنم. بالاخره نوبتش شد. با اشاره از او خواستم جلو بیاید و گفتم: «بفرمایید.»

برگه ای را مقابلم گذاشت؛ برگ پرداخت حق بیمه رانندگان بود. توضیح داد که برادرش حدود سه هفته پیش فوت کرده است و حالا برای برقراری مستمری خانواده او به واحد مستمری های شعبه مراجعه کرده است. آنجا هم به او گفته بودند برای اصلاح سابقه بیمه ای متوفی باید به واحد وصول حق بیمه مراجعه کند؛ بنابراین به بانه من آمده بود.

برگه را برداشتم و برای بررسی اطلاعات گفتم: «تاریخ فوت برادران دقیقاً چه روزی بوده است؟»  
مرد کمی مکث کرد و گفت: «فکر کنم سیزدهم یا چهاردهم آبان بوده.»

برای اینکه بتوانم سابقه را در سیستم اصلاح کنم، گفتم: «برادر، برای اصلاح سابقه نیاز به گواهی فوت برادران دارم.»  
همین جمله ظاهراً دوباره غم او را تازه کرد. با ناراحتی گفت که گواهی فوت همراهش نیست. از حالت چهره اش مشخص بود هنوز درگیر کارهای پس از فوت برادرش است و این رفت و آمدهای اداری هم برایش آسان نیست.

برای اینکه کارش راحت تر شود گفتم: «اگر تصویرش هم باشد کافی است.» منظورم تصویر یا فتو کپی گواهی فوت بود.  
مرد سری به نشانه تأیید تکان داد و گفت: «فکر کنم توی گوشی ام باشد.»

بعد تلفن همراهش را از جیب بیرون آورد و شروع کرد با عجله در گالری گوشی اش جست و جو کردن. من هم در این فاصله مشغول انجام کار ارباب رجوع بعدی شدم.  
چند لحظه بعد صدای مرد را شنیدم که گفت: «بفرمایید.»

سرم را بلند کردم. پیش از آنکه چیزی بپرسم، گوشی اش را به دستم داد. گوشی را که گرفتم، از تصویری که روی صفحه بود کاملاً متعجب شدم. عکس منظره ای از یک رودخانه بود و کنار آن مرد جوانی حدود سی و پنج ساله با ژستی خاص ایستاده بود. چند لحظه به عکس نگاه کردم. با خودم گفتم چرا باید در این شلوغی عکس برادرش را به من نشان بدهد؟ بعد هم در ذهنم پاسخ خودم را دادم: شاید می خواهد بگوید برادرش چقدر جوان بوده و مرگ او چقدر ناگهانی بوده است.

به نشانه همدردی سری تکان دادم و گفتم: «خدا بیامرزدش. خدا به شما صبر بدهد برادر. لطفاً گواهی فوت را برایم بیاورید تا سابقه اش را سریع اصلاح کنم.»

اما مرد ناگهان با حالتی طلبکارانه گفت: «خانم، دارید من را سرکار می گذارید؟» از حرفش کاملاً جا خوردم. گفتم: «چرا باید شما را سرکار بگذارم؟ شما نه تاریخ دقیق فوت را به من می گوئید و نه گواهی فوت را ارائه می کنید. من چطور بفهمم باید سابقه را چند روز اصلاح کنم؟»

مرد در حالی که زیر لب غر می زد گفت: «شما خودتان گفتید تصویرش هم کفایت می کند! این هم تصویر برادرم. حالا که عکس را به شما دادم دوباره می گوئید گواهی فوت!»

در همان لحظه تازه متوجه شدم ماجرا از کجا آب می خورد. منظور من از «تصویر» عکس یا کپی گواهی فوت بود، اما او تصور کرده بود منظورم عکس خود برادرش است.

خنده ام گرفته بود، اما با زحمت خودم را کنترل کردم و گفتم: «آخه برادر من، چطور می توانم فقط از روی عکس ایشان بفهمم تاریخ فوت چه روزی بوده تا سابقه اش را در سیستم اصلاح کنم؟ منظور من تصویر گواهی فوت بود.» مرد که ظاهراً تازه متوجه سوء تفاهم شده بود، با دلخوری زیر لب گفت: «اگر نخواهید کار کسی را راه بیندازید، همه چیز دست خودتان است...»



مسئول بانه دریافت حق بیمه هنگام اصلاح سابقه یک بیمه شده متوفی با سوء تفاهم عجیبی روبه رو شد؛ مرد عزادار تصور می کرد برای تکمیل مدارک، نشان دادن عکس برادرش کافی است