

به مناسبت هفته بهره وری

## بهره وری، یعنی توسعه منابع انسانی

به طور سنتی بهره وری به صورت نسبت بین ورودی و خروجی تعریف می شود. در این تعریف، رابطه بین خروجی سیستم و مفید بودن آن، یعنی بعد اثربخشی بهره وری مورد توجه قرار نمی گیرد. همچنین در این تعریف اثرات عوامل تولیدی که ارزش افزوده برای سیستم ایجاد می کند، نادیده گرفته شده است. بعضی از مدیران، عامل انسانی را هزینه تصور کرده و کاهش هزینه در این بخش را با بهبود بهره وری مساوی می دانند. این درک از بهره وری ممکن است در کوتاه مدت به نتایج رضایتبخش منتهی شود، اما مسلماً در بلندمدت پاسخگو نمی تواند باشد تا آنجا که ممکن است به حیات سازمان یا شرکت نیز خاتمه دهد. باید توجه داشت که نیروی انسانی نه تنها هزینه محسوب نمی شود، بلکه این عامل می تواند و باید به عنوان خلق کننده ارزشها قلمداد شود. در تعریف جدید، بهره وری وضعیتی است که در آن ارزش و سود ایجاد شده توسط یک عامل مهمتر از هزینه آن است. لذا به خلق ارزش، به جای کاهش هزینه های نیروی انسانی تاکید می شود.

با توجه به نقش عامل انسانی در بهره وری از طریق ایجاد ارزش از سایر عوامل تولید، تاکید بر بهره وری این عامل در بهبود و ارتقا بهره وری سیستم، بسیار حائز اهمیت است. از طرفی اصل توازن به ما تاکید می کند که برای دستیابی به خروجی قابل استفاده، باید به بهبود و ارتقای منبع خروجی (ورودی) سازمان توجه کنیم.

کیفیت هم که یکی از مهمترین عوامل و شرایط برای افزایش بهره وری است، توجه به کیفیت نیروی انسانی را به ما یادآور می شود. البته وقتی از کیفیت نیروی انسانی صحبت می شود، تنها بحث مهارت و دانش نیست بلکه اشاره به همه ویژگیهایی از قبیل انگیزش، همکاری، تعهد، رفتار و گرایش است که سبب افزایش کیفیت نیروی انسانی می شود و او را برای سیستم اثربخش می کند. بنابراین از این دیدگاه، بهبود بهره وری می تواند مترادف با توسعه منابع انسانی باشد. بر این اساس، بهره وری نه تنها در بعد اقتصادی، بلکه در ابعاد انسانی و اجتماعی مفهومی جامع و گسترده به خود می گیرد.

با در نظر گرفتن این مفهوم برای بهره وری، تنها عوامل داخلی سازمان و سیستم تاثیر گذار نخواهند بود، بلکه عوامل خارجی مانند: کیفیت سیاست اقتصادی حکومت ها، مدیریت عمومی جامعه، ساختارهای اجتماعی، پایداری سیاسی، مشخصه های فرهنگی و اجتماعی نیز تاثیر گذار در بهره وری هستند. از سوی دیگر نهایتاً تغییرات همه این عوامل (داخلی و خارجی) از طریق نیروی انسانی امکان پذیر است. پس اگر امروز مسأله بهره وری مطرح می شود باید بپذیریم که فراتر از آن، مسأله دیگری وجود دارد و آن مسأله «نیروی انسانی» است که اصلی ترین چالش محسوب می شود. از اینرو است که برای اثربخش کردن سیستم، به نیروی انسانی اثربخش نیاز داریم. اثربخشی نیروی انسانی به مهارتها، دانش، ویژگیهای شخصیتی و اخلاقی آنان مربوط می شود.

بحث مهارت (تخصص) موضوع مبهمی نیست. لازمه انجام هر فعالیتی، داشتن تخصص و آمادگی ورود در آن حوزه است. ارزشیابی مهارت و تخصص، براساس معیارها؛ مدارک و گواهینامه ها، تحصیلات، و ... که نیروی انسانی آنها را کسب کرده است، صورت می پذیرد. اما آنچه که بسیار پیچیده است و به آسانی نمی توان معیارهای ارزیابی برای آن تعیین و انتخاب کرد، ویژگیهای شخصیتی و اخلاقی است.

اکثر مکاتب الهی، فلسفی و اخلاقی درخصوص ویژگیهای شخصیتی و اخلاقی انسانها نظر داده و سخن گفته اند و در جوامع مختلف برای تعالی، تربیت و تقویت ویژگیهای اخلاقی و شخصیتی و بالاخره اثربخش بودن انسان، گامهای موثری برداشته شده است. هرچند که هنوز این زمینه به کار بسیار بیشتری نیاز دارد.

اگر بخواهیم به اجمال به این بحث بپردازیم و الگویی نسبتاً ساده آماده کنیم، ابتدا باید به عوامل تاثیرگذار بر ویژگیهای شخصیتی تاکید داشته باشیم و در واقع علت هارا شناسایی کنیم تا بستر مناسبی برای ورود به آن فراهم شود.

ویژگیهای شخصیتی و اخلاقی در گرایش ها و رفتارها تجلی دارند. آنچه که به این گرایشها و رفتارها جهت می دهد، ذهنیات، مخلوقات ذهنی، داوریهها و معلومات ما است. در واقع برای چگونگی گرایش و رفتار خود، الگو، نظریه یا چارچوبی داریم. این الگو و نظریه به عنوان پارادایم عمل می کند. پارادایم یک کلمه یونانی به معنی نقشه است. در واقع پارادایم به منزله نقشه ای است که مسیر حرکت خود را با آن تنظیم می کنیم. با این الگو و پارادایم جهان را نگاه، تفسیر و تعبیر و درک می کنیم. بنابراین با توجه به اهمیت و نقش آن در زندگی، باید در مورد درستی نقشه حساباس باشیم. ما جهان را آنطور که هست نگاه نمی کنیم، بلکه آنطور که «هستیم» جهان را می بینیم. تحت شرایطی آن را می بینیم و وقتی می خواهیم آنچه را که دیده ایم، بیان کنیم، در واقع، برداشت های خود را منعکس می کنیم و اگر دیگران با ما توافق نداشته باشند، آنان را در اشتباه می پنداریم. لذا پارادایم ها، درست یا نادرست، منشاء و منبع گرایشها، رفتارها و ارتباط با دیگران هستند.

در دوره ای که حتی موضوعات علمی و ثابت شده در جهان، قابل تغییر و تحول اند و اصولاً هنگامی که یادگیری و کشف حقایق از طریق طرح مساله، بررسی راه حلهای به کار گرفته شده و حذف راه حلهای ناموفق به سبب آزمون انجام شده به دست می آید، آیا نباید حذف و تغییر در پارادایم ها (منشاء و منبع گرایش ها، رفتارها و...) را پذیرفت، با توجه به اینکه آنها، محصول ذهنیت و شرایط حاکم بر ما هستند. به این لحاظ بدیهی است که بررسی پارادایم ها و قبول تغییر و تحول در آنها یک ضرورت برای افزایش دقت و انتخاب صحیح در زندگی است.

برای سنجش درستی یا نادرستی پارادایم ها، معیار لازمی که مکاتب مختلف الهی - فلسفی و اخلاقی مطرح می کنند اصول و قوانین طبیعت است. همانگونه که برای موضوعات مادی، اصول و قوانینی مانند قوانین فیزیک وجود دارد، در بعد انسانی نیز اصول و سنت های الهی و قوانین طبیعی حاکم هستند. اصولی که مانند چراغ زندگی به انسان روشنایی می بخشد.

حقیقت چنین اصولی برای هر فردی که عمیق می اندیشد و به تاریخ آگاهی و وقوف دارد، آشکار است. اگر انسان اصول را بشناسد و هماهنگ با آنها حرکت کند، در زندگی حیات و استحکام خواهد داشت. به عکس، عدم هماهنگی با آنها سبب نابودی و اضمحلال است. این اصول در تمام مذاهب، مکاتب اخلاقی و انسانی وجود دارد. چرا که اینها بخشی از اصول انسانیت و وجدان بشری است.

انصاف، صداقت، امانت، شأن و کرامت انسانی، اصل خدمت، انجام کار با کیفیت، اصل پتانسیل و رشد، صبر و استقامت و... اصولی هستند که کاربرد همگانی و پایدار دارند و از شرایط محیطی و زمانی تبعیت نمی کنند. این اصول وقتی در گرایشها و رفتار انسانی تاثیرگذار باشد، انسان را برای خلق عملکردهای متنوع در موقعیت های مختلف، توانا می سازد. راه دستیابی به حقیقت، برخورداری از این اصول است، در صورتی که آنها را به عنوان یک ارزش تلقی کنیم. زندگی در جهت مخالف این اصول نمی تواند زندگی توام با موفقیت و سعادت باشد.

حال هر اندازه که قادر باشیم نقشه ها و پارادایم ها را به این اصول نزدیک سازیم و بین آنها هماهنگی و همخوانی ایجاد کنیم، به همان میزان پارادایم ها صحیح بوده و گرایشها و رفتارها معیارهای اصولی و منطقی خواهند داشت. در این صورت است که ویژگیهای شخصیتی و اخلاقی رشد می کند و در کنار دانش و مهارت و تخصص، انسانهایی اثر بخش برای زندگی فردی، سازمانی و اجتماعی موجودیت خواهند یافت. □