



مدیریت ظرفیت

(Capacity Management)

دکتر حسین باهر*



مقدمه

ظرفیت یا "جنبه" یکی از ویژگی‌هایی است که در تمام شئون هستی، از اتم‌ها گرفته تا کهکشان‌ها، از طبیعت گرفته تا صنعت، از انسان گرفته تا جامعه، و از خاک گرفته تا افلاک، حاکمیت دارد.

برای درک بیشتر ظرفیت مثال‌هایی را از شیمی، فیزیک، بیولوژی و مانند اینها می‌زنیم:

■ اتم هیدروژن، یک ظرفیتی و اتم اکسیژن، دو ظرفیتی است و لذا تعادل وجودی هیدروژن با یک اتم امکان پذیر است ولی اکسیژن بایستی دو اتم باشد تا ملکول تشکیل دهد (O₂) و بالطبع یک اتم اکسیژن میتواند با دو اتم هیدروژن ترکیب پایدار آب را بوجود آورد (H₂O).

■ در فیزیک فلزات، هر فلزی دارای نقطه ذوبی می‌باشد بر این اساس هر یک از فلزات زیر به ترتیب دارای ظرفیت حرارتی کمتری نسبت به بعدی خود می‌باشند:

قلع < سرب < مس < آهن

■ در زیست شناسی نیز جانداران مختلف نسبت به تغییرات محیط دارای ظرفیتهای متفاوتی هستند: برای مثال پاره ای از ویروسها (مثل ایدز) جز با شعله از بین نمی‌روند و پاره ای با مختصر حرارتی نابود می‌شوند (مثل ویروس زکام).

مدیریت ظرفیت از نظر:

۱- بینش‌های دینی:

بایستگی گفت که ادیان الهی، بویژه اسلام، در کتب آسمانی خود، به ویژه قرآن، صراحتاً انسانها را متفاوت می‌دانند. هوالذی خلقکم اطوارا (قرآن کریم)

تفاوتهای انسانها، که موضوع روانشناسی خاصی بنام تفاوتهای فردی می‌باشد، از نظر دینی بعنوان یک واقعیت و نه لزوماً حقیقت، مطرح شده ملاکی برای شناسائی متقابل افراد قلمداد می‌گردد (توجه کنید به ظرفیت ایمانی یاران پیامبر اکرم (ص)، مانند سلمان و اباذر: در قرآن می‌خوانیم:

انا خلقناکم من ذکرو انثی و جعلناکم قبائل و شعوباً لتعارفوا ان اکرمکم عندالله اتقیکم (قرآن کریم)

یعنی: "ما شما را از جنس مرد و زن آفریده در قبیله‌ها و شعبه‌های مختلف قرار داده ایم تا نسبت به یکدیگر معرفت پیدا کنید. هر آینه پرهیزکارترین شما گرامی‌ترین شما نزد خدا می‌باشد.

به همین طریق است معیار عدالت الهی که انسان‌ها، با ظرفیت‌های مختلف براساس اکتساب هایشان سنجیده می‌شوند:

لا یکلف الله الا وسعها (قرآن کریم)

یعنی: "خداوند هیچ کس را بیش از وسع (استطاعتش) تکلیف نمی‌کند.





**"بهره‌بری"، یعنی آنکه
ظرفیت‌های انسانی هر فردی
مورد شناسائی قرار گیرد و
بهترین استفاده از آنها به
عمل آید**

اما درباره اینکه "وسع" یا "ظرفیت" هر انسانی چه اندازه است نیز گفته شده: لایکلف اله نفسا الا ما اتیها (قرآن)

یعنی: تکلیف هر انسان باندازه امکاناتی است که در اختیار او قرار داده شده است.

و اما اینکه این امکانات چقدر است و ما چگونه می‌توانیم از این امکانات استفاده کنیم موضوع اختیارات، در قیاس با اجبارت، ما را تشکیل می‌دهد که در مبحث بعدی به آن می‌پردازیم.

۲: از نقطه نظر دانشی

هر انسانی دارای ظرفیت‌های جسمانی، روحانی، اخلاقی و عرفانی خاصی است که هم می‌توان آنها را "بهره‌بری" کرد و هم می‌توان، با افزایش آن ظرفیت‌ها از آنها "بهره‌وری" نمود.

"بهره‌بری"، یعنی آنکه ظرفیت‌های انسانی هر فردی مورد شناسائی قرار گیرد و بهترین استفاده از آنها به عمل آید. فرضاً در گزینش اعضای تیم‌های ورزشی، بایستی متناسب با هر ورزش به افراد مختلف با اندام‌های مناسب مراجعه کرد: برای بستکبال قد بلندها و برای وزنه برداری قد کوتاه‌ها.

همین طور است در رابطه با مسائل ادبی و هنری که هر انسانی در زمینه‌هایی استعدادهای بیشتری دارد:

یکی قریحه شاعری دارد و دیگری زمینه هنرمندی و در همین راستا، زیر مجموعه‌های ادبی و هنری متفاوت بایستی مورد توجه قرار گیرد.

در روانشناسی تفاوت‌های فردی و در روانکاوای کوانتومی ثابت شده است که عوامل مختلفی در تشکیل شخصیت‌های متفاوت موثرند که از آن جمله می‌باشد:

۱- وراثت ۲- دوران بارداری ۳- موقعیت محیطی ۴- اکتسابهای فردی

اگر وزن این عوامل را در تشکیل شخصیت فرد، معادل یکدیگر (هر کدام ۲۵٪) بدانیم خواهیم دید که سه چهارم شخصیت افراد بصورت ذاتی، و باصطلاح جبری است و فقط یک چهارم آن اکتسابی می‌باشد یعنی تمام عوامل آموزشی و پرورشی موثر بر فرد فقط دارای تأثیری معادل ۲۵ درصد می‌باشد. و شاید به همین دلیل باشد که علمای مدیریت رفتاری اصرار در انتخاب مناسب همسر به عنوان مهمترین انتخاب در طول عمر، می‌نمایند. و بر این اساس مدیریت هم امری است که استعداد آن بایستی در فرد باشد تا تعلیم و تربیت آن را شکوفا کند.

۳: از نقطه نظر روشی

در سطح جهانی، به ویژه در زمان حاضر، تلاش انسانی بر آنست که به سمت مدیریت‌های اقتضائی، شایسته سالاری، نجبه‌گری و رهبری‌های دتوکراتیک توجه بیشتری شود و جوامع از مدیریت‌های رابطه‌ای (که مدیریت‌های غیر انسانی است) به سوی مدیریت‌های

ضابطه‌ای (که مدیریت‌های انسانی است) تحول یابند. پاره‌ای از مکانیسم‌های بکارگرفته شده در این زمینه‌ها، تا بحال عبارت بوده است از:

۱- مجانی بودن تحصیلات علمی، بویژه در سطوح ابتدائی و متوسطه، تا آنکه انسانی بخاطر فقدان امکانات مالی، از ادامه تحصیل محروم نماند.

۲- تامین مالی مبتکرین، محققین، مولفین و مصنفین حتی اگر اقدامات آنها نتایج آبی و زودرسی نداشته باشد.

۳- ارتقاء سطح فرهنگ عمومی تا همگان بتوانند و بخواهند آگاهانه در سرنوشت خود و جامعه شان تصمیم‌گیری کنند.

۴- گزینش مدیریت‌های دولتی (تقریباً در کلیه سطوح) بصورت دموکراتیک تا رای اکثریت بتواند پشتوانه تصمیم‌گیری‌های مدیریت باشد. زیرا اگر اعضاء جامعه‌ای در تصمیم‌گیری‌های مربوط به جامعه خود فعالانه شریک نشوند انگیزه‌ای هم برای همکاری در اجرای هر چه بهتر آنها ندارند.

بدیهی است که مکانیسم تصمیم‌گیری دموکراتیک و در نتیجه مدیریت مشارکتی امری است که ذاتاً قابل نقد و تجدید نظر می‌باشد. النهایه پیشنهاد نگارنده آن است که شرایطی تعبیه شود تا اکثریت هر جامعه‌ای به فرهیختگان مناسب رأی دهند و نه هر کسی که به هر طریقی رأی آورد مدیریت نماید.

۴: از نقطه نظر منشی

درباره مقتضیات مکانی هم میتوان نکاتی را از فرهنگ ایران درباره تمدن ظرفیت ایران متذکر شد بشرح زیر:

۱- اشعار شعرای بزرگ و عرفای بزرگوار ایرانی عموماً مضامینی از نابجائی‌های مدیریت دارد که به پاره‌ای از آنها اشاره می‌کنیم. مثلاً حافظ درباره رهبری و رهروی ابیات زیر را سروده است:

رند عالم سوز را با مصلحت بینی چکار

کار ملک است آنکه تدبیر و تأمل بابدش

تکبه بر تقوی و دانش در طریقت کافری است

راهرو گرصد هنر دارد توکل بابدش

۲- صائب در مذمت خود بزرگ بینی گفته است:

من از یقندی خار سردیوار دانستم

که ناکس، کس نمی‌گردد از این بالا نشستنها

۳- مولانا، در مسأله رهبری فکری و دینی با خدای خود، چنین راز و نیاز می‌کند:

من تو را خواهم ولی بیواسطه

که هلاک خلق شد این رابطه

۴- شاهنامه فردوسی، اصولاً بر مبنای شایستگی رهبران و مذمت عمل خلاف آن طراحی شده است.

۵- "سعدی" هم "گلستان" خود را از ابواب هشتگانه‌ای تشکیل داده



**شاهنامه فردوسی،
اصولاً بر مبنای شایستگی
رهبران و مذمت عمل خلاف
آن طراحی شده است**

(حافظ)

۶: جمع بندی و نتیجه گیری

مباحث مطروحه در این مکتوب ما را به نکات زیر هدایت می کند:
۱- انسانها هم، مانند سایر موجودات جاندار و بی جان، دارای ظرفیتهای مختلفی می باشند.
۲- ظرفیتهای انسانی متشکل از بخش ذاتی و اکتسابی است که حدود جبر و اختیار را مشخص می کند.

۳- شناسائی ظرفیت ذاتی هر انسانی و بکارگیری آنرا بهره بری گوئیم و به همین طریق شناسائی ظرفیت اکتسابی و استفاده از حداکثر امکانات را بهره وری می نامیم.
۴- گر چه هیچ انسانی، در هیچ جهتی، نامحدود نیست ولی هر انسانی می تواند خیلی بهتر از آنچه که هست باشد و این امر نیاز به تعلیم و تربیت های مناسب و متناسب دارد.
۵- شناخت ظرفیت های انسانها، در هر زمینه ای، از لوازم تعبیه مکانیسم های مناسب پرورش و آموزش او می باشد.
۶- استقرار جامعه بالنده نیازمند ضابطه مندی روابط انسان حاکم در آن جامعه است.

۷- روند عمومی جهان رو به سوی شایسته سالاری دارد، یعنی واگذاری هر کاری به کارداترین ها؛
۸- مسلماً کسانی که از وضعیت های غیر ضابطه مند برخوردار دارند در مقابل چنین نظمی مقاومت می کنند.
۹- در سطح جهانی مکانیسم های مختلفی برای مدیریت های اقتصادی، مشارکتی و بطور کلی مردمی معمول می باشد.
۱۰- تدوین نظام مدیریت مناسب با ایران و متناسب با قرن بیست و یکم نیاز به تلاش بیشتر فرهیختگان میهنی دارد.

نمونه هایی از بی ظرفیتی های پاره ای از افراد

۱- بعضی ها "ظرفیت مزاح" ندارند و لذا نمیشود جواب شوخی کردن آنها را داد چون بسرعت عصبانی می شوند.
۲- بعضی ها "ظرفیت سلام" کردن ندارند یعنی اگر دو بار به آنها سلام کنی برای بار سوم طلبکار سلام می شوند.
۳- بعضی ها "ظرفیت مال" ندارند و بمجرد آنکه وضع مالی آنها بهتر از سابق میشود فکر می کنند شعور آنها هم بهتر شده است و در هر موضوعی اظهار نظر می کنند. بعضی مردهای کم ظرفیت مالی هم تجدید فراش می نمایند.
۴- بعضی "ظرفیت تعریف" ندارند و اگر از آنها تعریفی شود زود به خودشان می گیرند و منتظر مابقی تعاریف می شوند و یا اگر دیگران از آنها تعریف نکنند از آنها طلبکاری می کنند.
۵- بعضی ها "ظرفیت عنوان" ندارند یعنی اگر کسانی اشتباهاً به آنها گفتند دکتر این عنوان را برای خود ثابت می دانند.
۶- بعضی ها "ظرفیت مقام" ندارند یعنی بر منصب هستند و لذا

که همه آنها مشحون از تعالیمی است که در جهت رفتار هنجار فرد و جامعه تدوین گردیده است:
در مقتضیات جوانی، در آداب سخن، در حالات پیری، در اخلاق پادشاهان، و ... و ...
عملاً هم، فرهنگ غنی ایران باستان، بدلائل داشتن مبانی ماندگاری تا بحال ادامه یافته و تهاجم های مختلف را در خود هضم کرده همه را به تمدن تبدیل نموده است.

۵: پیشنهادات زیر به نظر نگارنده میتواند در

افزایش ظرفیتهای فردی و اجتماعی، بسته به مورد موثر باشد:

۱- فعالیتهای بدنی و تحرکهای ورزشی مرتب آنها در طبیعت (سیروافی الارض)
۲- شرکت در محافل ادبی و هنری و بازدید از آثار مکتوب و مجسم و منقوش ادبا و هنرمندان ملی و جهانی.
۳- گردشگری سالم در کلیه سطوح محلی، منطقه ای، ملی و بین المللی با نگاهی عمیق و عبرت آمیز.
۴- خسر و نشر با بزرگان حاضر و مطالعه سرگذشت بزرگان در گذشته.
۵- مشارکت فعال در کارهای خیر اجتماعی اعم از فرهنگی، اقتصادی، اداری و حتی سیاسی (مشارکت مدنی).
۶- مهاجرت های علمی، تجاری، تحقیقاتی و حتی مدنی باعتبار آشنائی بیشتر با سایرین و سایر ابعاد هستی
۷- استقبال از سختیها و درد و بلاها بطوری که سو زندگی آنها به سازندگی تبدیل میشود.
۸- ازدواج سالم و تکفل خانواده از جهت های مادی و معنوی (تأهل)
۹- تکریم دوستان، اقوام و آشنایان و تألیف قلوب مخالفین و حتی دشمنان
۱۰- تعظیم شعائر الهی، توکل به خدا و توسل به اولیاء الهی و عرفای و خلیفه الهی
امید است که نسل جوان جامعه، ما با حفظ ارزشهای ایرانی - اسلامی خود، بتواند در جامعه جهانی - انسانی عضویت فعال و مولدی را پیدا کند تا از طریق توحید عبادی به توحید جهانی راه یابد.
باغبان گریب پنج روزی صحبت گل بیدش
در جفای خار هجران صبر بلبل بیدش
ابدل اندر بند زلفش از پریشانی منال
مرغ زبرک چون بدم افتد تحمل بیدش
با چنین زلف و رخسار نظری بازی حرام
هر که روی یاسمین و جعد سنبل بیدش
نازها زان ترگس مستانه اش باید کشید
ای دل شوریده تا آن جعد کاکل بیدش



بمجرد مدیر شدن در صدد آزار همکاران برمی آیند.

۷- بعضی ها "ظرفیت بدهکاری" ندارند و کمترین بدهکاری میتواند خواب و آسایش آنها را برهم بزند.

۸- بعضی ها "ظرفیت شأن" ندارند و اگر به طور شانس به شأنی رسیدند آنرا ارث پدر و مادر خود می دانند.

۹- بعضی ها "ظرفیت دینداری" ندارند و با انجام مختصری از مناسک دینی از هم طلبکار شده و اقدام به ارشاد می کنند.

۱۰- بعضی ها "ظرفیت همسری" ندارند و چون با بزرگی ازدواج می کنند بجای آنکه خود را بزرگ کنند او را کوچک می کنند و در هر فرصتی در تحقیر طرف خود می کوشند.

۱۱- بعضی ها "ظرفیت پیروزی" ندارند و توفیقات الهی را به حساب خود گذاشته مغرور می شوند. (سوره فتح)

۱۲- بعضی ها "ظرفیت" نامالیقات ندارند و بمحض روبرو شدن با تموجی در زندگی خود دست و پایشان را گم می کنند.

۱۳- بعضی ها "ظرفیت عدل" ندارند یعنی حاضر به دریافت عکس العمل هایشان نیستند و از خدا میخواهند با آنها با فضل معامله کند.

۱۴- بعضی ها "ظرفیت موهبت" ندارند مثلاً صدا و سیمای خوب خدادادی را حربه ای برای استعلاء خود و استثمار دیگران می کنند. به عنوان نمونه بعضی از دختران زیبا، زیبایی را ملاک

مهریه خود قرار می دهند.

۱۵- بعضی ها "ظرفیت علمی" ندارند و با داشتن اندکی از علم، خود را از خدا هم برتر می پندارند (و ما اوتیم من العلم الا قليلا). آنها حاضر نیستند حرفی در غیر تأیید آموخته ای خود بخوانند یا بشنوند.

۱۶- برای هر انسانی، رسالتی برای حداکثر ظرفیت انسانی اش لحاظ شده است که باید آنرا تشخیص داده از آن تخطی نکند. مثلاً پزشکی در امور پزشکی موفق است قاعدتاً بهتر است که به کار تجارت نپردازد. زیرا هستی او در آن زمینه ظرفیتی اش رسالت بخشیده است.

۱۷- بعضی ها "ظرفیت محرمیت" ندارند و بمجرد آنکه از امر محرمانه مطلع میشوند، آنرا پخش میکنند.

۱۸- بعضی ها "ظرفیت ریاست" ندارند و به اصطلاح بد منصب هستند.

۱۹- بعضی ها "ظرفیت عبادت" ندارند و مانند شیطان از عبادات خود غره می شوند.

۲۰- بعضی ها "ظرفیت اطاعت" ندارند و اگر کسانی از آنها، در اموری، اطاعت کردند اطاعت آنها را به عنوان یک وظیفه قلمداد کرده منتظر مابقی آن میمانند. ■

* استاد دانشگاه - عضو سابق انجمن مدیریت ایران



مجموعه چهار جلدی خلاصه مباحث اساسی

و سوالات کارشناسی ارشد علوم تربیتی ۱

تهیه کنندگان:

دکتر رکسانا نصیری- دکتر جواد خلعتبری

بتواند کار مطالعه را آسان گرداند.

مجموعه چهار جلدی شامل دو جلد خلاصه مباحث اساسی و

دو جلد آشنائی با سوالات مرتبط با این رشته میباشد.

آشنائی با نحوه سوالات و منابع امتحانی نقش مهمی در

موفقیت داوطلبان دارد. این مجموعه نفیس میتواند داوطلبان

این رشته را در مسیر سوالات کارشناسی ارشد قرار داده و در

سرعت و زمان فراگیری آنان نقش مهمی ایفا نماید.

چاپ: ۱۳۸۵ و ۱۳۸۶

ناشر: کتاب جوان

دورنگار: ۶۶۴۰۷۴۰۸

تلفن: ۶۶۴۱۱۲۱۹

هدف از تدوین این مجموعه رهنمونی برای دانشجویان

گرامی شرکت کننده در دوره های آمادگی کارشناسی ارشد

رشته های مدیریت آموزشی و برنامه ریزی درسی است.

مقصود اساسی این تفصیل ابتدا دعوت دانشجویان به

خواندن کتب مورد نظر در آزمون ورودی و آن گاه دقت در

متون و در دسترس بودن مفاهیم می باشد تا اینکه این نوشته

آدرس: نشر پردازش - میدان انقلاب خیابان شهدای ژاندارمری بین فروردین و اردیبهشت پلاک ۲۴۴ و ۲۵۰