

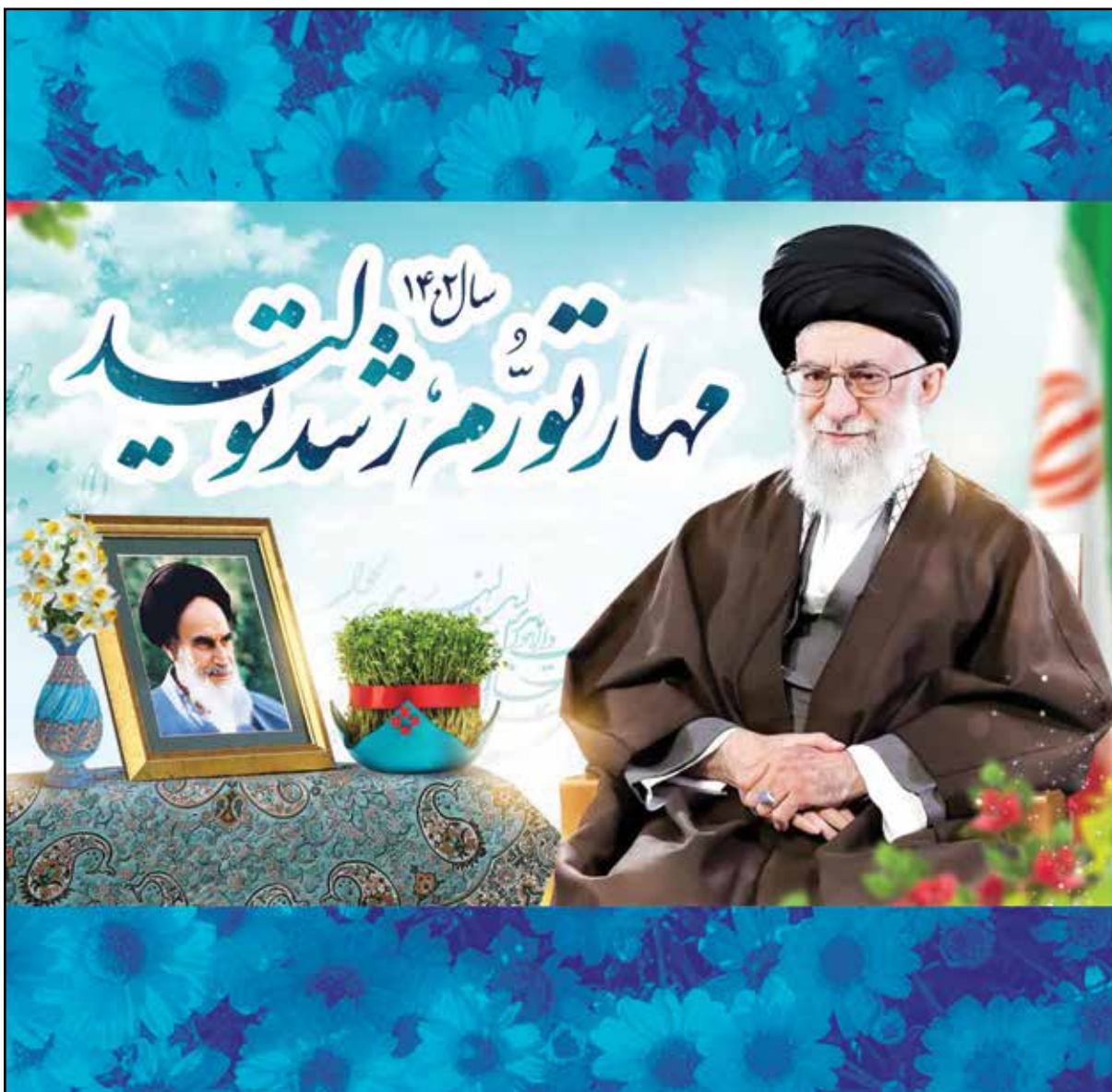


دو ماهنامه داخلی
صندوق قرض الحسنه شاهد
سال چهارم / شماره ۴۳ / فروردین و اردیبهشت ماه ۱۴۰۲

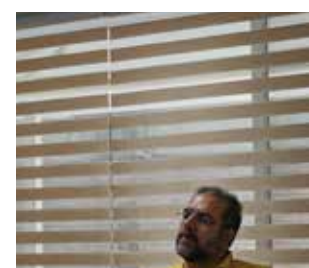


در این شماره مطالب زیر را می خوانیم:

- قرض الحسنه: تعاریف، ویژگی ها و اهمیت
- مهار تورم و رشد تولید
- روز جهانی کار و کارگر
- نکات حقوقی کاربردی
- انواع هوش: تعاریف و ویژگی ها
- مروری بر ابعاد و مؤلفه های شایستگی فردی منابع انسانی سازمان ها
- تعهد سازمانی، منابع انسانی سازمان ها و تأثیرپذیری آن از رضایت شغلی و سبک مدیریتی
- ارزیابی و بازخورد یک دوره توسعه فردی در صندوق
- مصاحبه: روابط عمومی الکترونیک، مقدمه ای به سوی روابط عمومی هوشمند



دیدار کارکنان صندوق قرض الحسنه شاهد با جانبازان سرافراز آسایشگاه شهید بهشتی به مناسبت سالروز آزادسازی خرمشهر





نشریه داخلی صندوق قرض الحسنه شاهد

دوماهنامه طلوع حسنه شاهد
سال چهارم
شماره چهل و سوم
فروردین و اردیبهشت ماه ۱۴۰۲



نشانی

تهران، خیابان گاندی جنوبی
خیابان بیست و یکم، پلاک ۲
صندوق قرض الحسنه شاهد

کدپستی

۱۵۱۷۸۶۴۸۱۱

تلفن

۸۸۶۴۴۲۷۴، ۸۸۶۷۲۷۰۱

داخلی: ۲۱۵

دورنگار

۸۸۶۷۲۷۰۳

touloehasanehshahed@gmail.com

@touloehasanehshahed

۰۹۰۲۲۴۵۱۰۰

ناشر

چاپ نارنجستان

صاحب امتیاز

صندوق قرض الحسنه شاهد

مدیر مسئول

دکتر اسلام کریمی

سر دبیر

دکتر مجتبی عباسی قادی

دبیر اجرایی

اکبر کریمی

همکاران تحریریه در این شماره

دکتر اسلام کریمی

دکتر مجتبی عباسی قادی

میلاد نیکخواه

فاطمه دادقانی

محسن آسمانی

علیرضا زارعی

رویا امیدوار

گفتگوها و عکس

اکبر کریمی

ویراستار

کبری سلیمانی پیشه‌وری

صفحه آرایی

حمیدرضا احمدی

- ۶ سخن مدیر مسئول (دکتر اسلام کریمی)
- ۷ سخن سردبیر/مدیریت و توسعه استعداد در اثربخشی سازمانی (دکتر مجتبی عباسی قادی)
- ۸ قرض الحسنه: تعاریف، ویژگی‌ها و اهمیت (دکتر گودرز علی بخشی)

بایسته‌ها و دانسته‌های شغلی

- ۱۲ مهار تورم و رشد تولید (میلاد نیکخواه)
- ۱۷ انواع هوش: تعاریف و ویژگی‌ها (فاطمه دادقانی)
- ۲۲ روز جهانی کار و کارگر (علیرضا زارعی)
- ۲۶ مروری بر ابعاد و مؤلفه‌های شایستگی فردی منابع انسانی سازمان‌ها (مجتبی عباسی قادی)
- ۳۶ نکات حقوقی کاربردی (محسن آسمانی)
- ۴۰ تعهد سازمانی منابع انسانی سازمان‌ها و تأثیرپذیری آن از رضایت شغلی و سبک مدیریتی (رویا امیدوار)
- پژوهش و مطالعات سازمانی

ارزیابی و رضایتمندی سرمایه‌های انسانی صندوق قرض الحسنه شاهد

- از برگزاری دوره توسعه فردی تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری (مدیریت طرح و توسعه) ۴۵

مصاحبه با خبرگان سازمانی

- ۵۵ روابط عمومی الکترونیک: مقدمه‌ای به سوی روابط عمومی هوشمند
- ۵۵ گفتگو با دکتر حمید ضیایی پرور؛ پیشکسوت روزنامه‌نگاری و روابط عمومی



طبق ماده ۲ اساسنامه نمونه صندوق‌های قرض الحسنه تک‌شعبه‌ای تحت نظارت بانک مرکزی، هدف صندوق‌های قرض الحسنه تک‌شعبه‌ای بدین شرح آمده است: «صندوق با الهام از تعالیم عالیّه اسلام با هدف غیرانتفاعی که در اجرای بند الف ماده ۲ آیین‌نامه اصلاحیه ثبت تشکیلات و مؤسسات غیرتجاری مصوب ۱۳۳۷/۵/۵ جهت ارائه قرض الحسنه برای رفع نیازهای ضروری اشخاص حقیقی و همچنین اشخاص حقوقی که به امور خیریه می‌پردازند، تأسیس می‌شود.» صندوق‌های قرض الحسنه (تک‌شعبه و چندشعبه) تحت نظارت بانک مرکزی، اساسنامه و دستورالعمل اجرایی تأسیس، فعالیت و نظارت بر مؤسسات مالی خرد دارند. این مؤسسات را حسابرس مستقل و بانک مرکزی کنترل و نظارت می‌کنند. پروانه یا پروانه فعالیت با دو سال اعتبار دارند. پس از انقضای مدت اعتبار، در صورت رعایت تمام استانداردهای تعیین‌شده از سوی بانک مرکزی تمدید می‌شود. همچنین این نوع مؤسسات براساس دستورالعمل اجرایی تأسیس، نظارت و انحلال صندوق‌های قرض الحسنه تک‌شعبه‌ای صادره از سوی بانک مرکزی، مجاز است از محل اعطای تسهیلات به متقاضیان وام، کارمزد عملیاتی دریافت کند. در این سال جدید، یعنی سال ۱۴۰۲، پس از بررسی‌ها و اخذ بازخوردهای متعدد، برآنیم تا بیش‌تر به بعد آموزش و پژوهش در سازمان و نیز صندوق‌های قرض الحسنه تک‌شعبه‌ای پردازیم. لذا از این شماره به بعد، ما بیش‌تر شاهد موضوعاتی همچون: مقالات علمی، پژوهش‌ها، مصاحبه‌ها و ترجمه‌ها درباره حوزه‌های مختلف شغلی و سازمانی صندوق‌های قرض الحسنه تک‌شعبه‌ای خواهیم بود. امید که بتوانیم رضایت مخاطبان را از این حیث تأمین کنیم.

مؤسسات مالی خرد^۱ (MFI) از تمام ظرفیت‌های مالی خود برای کمک به افراد نیازمند استفاده می‌کنند. تأمین مالی خرد، از جمله نوآوری‌های مالی در ارائه تسهیلات به روستاییان محروم، از آسیا سرچشمه گرفت و سپس در سراسر جهان گسترش یافت. امروزه علاوه بر ارائه تسهیلات به مشتریان، مؤسسات مالی خرد به خدماتی مانند پرداخت، بیمه و تسهیلات مسکن بلندمدت روی آورده‌اند. تأمین مالی خرد، یکی از راه‌های مؤثر خدمات مالی برای حمایت از مردم در کشورهای مختلف است. بنابراین MFIها اعتبارات خرد و وام‌های کوچک را به افراد کم‌درآمد ارائه می‌دهند.

در ایران خلأ ایجاد و گسترش مؤسسات اعتباری مختلف در کشور باعث شد تا از سال ۱۳۴۷ مؤسساتی با فعالیت‌های مختلف پولی و اعتباری با استفاده از نام صندوق‌های قرض الحسنه به‌عنوان مؤسسات غیرتجاری برای کمک به نیازمندان تشکیل شود. در ایران صندوق‌های قرض الحسنه اشکال مختلفی دارد: خانواده و دوستان، مؤسسات مالی خرد، مساجد، صندوق‌های قرض الحسنه و صندوق‌های قرض الحسنه تعاونی‌ها و تعاونی‌های اعتباری. برخی از این مؤسسات، ثبت قانونی و شخصیت حقوقی ندارند؛ به‌عنوان مثال، صندوق‌های قرض الحسنه خانواده و دوستانه که برخی از آنها شخصیت حقوقی دارند و تحت نظارت قوانین سازمان اقتصاد اسلامی هستند، مانند صندوق‌های قرض الحسنه غدیر، صدرا، انصارالحسین، فرهنگیان، سخاوت، صاحب‌الحسین، زمان، انصارالمهدی. درنهایت، برخی از صندوق‌های قرض الحسنه شخصیت حقوقی دارند و تحت نظارت بانک مرکزی هستند؛ مانند صندوق‌های قرض الحسنه جاوید، شاهد و رسالت.

1. Microfinance Institutions

دکتر مجتبی عباسی قادی

سازمان، بدین معناست که سازمان با در اختیار داشتن مکانیسم و شاخص‌های متقن به انتخاب و گزینش استعدادهای منابع انسانی در حوزه‌های کاری مختلف اقدام می‌کند.

مرحله دوم، استعدادپروری: استعدادپروری به این معناست که سازمان بعد از مرحله انتخاب نهایی و طبقه‌بندی کردن استعدادهای منابع انسانی خود در حوزه‌های مختلف کاری مورد نظر، مبادرت به پیاده‌سازی برنامه‌های توانمندسازی در راستای تقویت و ارتقای سطح دانش، توانمندی‌ها و مهارت‌های منابع انسانی منتخب می‌کند.

مرحله سوم، استعدادگماری: استعدادگماری به معنای به‌کارگیری استعدادهای منابع انسانی در حوزه‌های مختلف کاری در سازمان است. در این مرحله، فراگیرانی که در مرحله قبل موفق به گذراندن دوره‌های آموزشی شدند، در پست‌های جدید متناسب با تخصصی که در آن توانمند شده‌اند، به‌کار گرفته می‌شوند.

مرحله چهارم، استعدادداری: استعدادداری به معنای آن است که سازمان نسبت به حفظ و نگهداری و ایجاد انگیزش در استعدادهای خود، اقداماتی را عملیاتی کند. این انگیزش می‌تواند در قالب جبران خدمات در اشکال مادی، مالی و غیرمادی صورت گیرد. علاوه بر آن، عملکرد منابع انسانی به‌طور دوره‌ای و موردی در راستای حفظ توانمندی‌های عمومی و تخصصی رصد و پایش قرار می‌گیرد.

مرحله پنجم، استعدادافکنی (پراکنی): استعدادافکنی (پراکنی) به معنای آن است که سازمان می‌تواند در صورت تمایل نسبت به انتقال استعدادهای سازمانی خود در قالب مأمور در بین دیگر سازمان‌ها از جمله سازمان‌های تابعه اقدام کند.

بنابراین صندوق‌های قرض‌الحسنه تک‌شعبه‌ای و نیز صندوق‌های قرض‌الحسنه شاهد، به منظور اثربخشی بیش‌تر در فرایند کاری و عملکرد خود می‌توانند به پیاده‌سازی مدیریت و توسعه استعداد روی بیاورند تا بتوانند از این طریق، خدمات باکیفیتی به اعضای خود ارائه دهند.

برنامه‌ریزی منابع انسانی، اولین گام ضروری برای همسوسازی واحد منابع انسانی با اهداف و مقاصد راهبردی سازمان است. برنامه‌ریزی منابع انسانی، وضعیت عرضه استعدادهای انسانی در وضعیت فعلی سازمان را بررسی می‌کند؛ نیازهای فعلی سازمان را شناسایی و میزان تقاضای سازمان را برای جذب استعدادهای انسانی پیش‌بینی می‌کند. با مقایسه عرضه منابع انسانی موجود و نیاز فعلی سازمان و میزان تقاضای پیش‌بینی شده برای آینده سازمان برای جذب استعدادها، متخصصان منابع انسانی می‌توانند فاصله بین تعداد کارکنان فعلی و شایستگی‌های مورد نیاز برای دستیابی به اهداف و مقاصد راهبردی سازمان در زمان حال و آینده را شناسایی کنند. شکی نیست که شیوه‌های مناسب طراحی، پیاده‌سازی و مدیریت منابع انسانی، سازمان را به سمت موفقیت سوق می‌دهد.

در این بین، استعداد را به می‌توان به‌عنوان مجموعه‌ای از قابلیت‌های فردی افراد در حوزه‌های مختلف دانش، مهارت و نیز قابلیت توسعه و بهبود تعریف کرد. مروری بر سوابق نظری و تجربی مرتبط با مدیریت استعداد در سازمان‌ها، این حقیقت را متذکر می‌شود که مدیریت استعداد، به‌نوعی مدیریت استراتژیک جریان استعداد در یک سازمان مشخص قلمداد می‌شود. هدف از پیاده‌سازی برنامه‌های مرتبط با مدیریت استعداد، عرضه مطلوب استعدادها به منظور انطباق و به‌کارگیری افراد شایسته مناسب برای مشاغل در زمان و مکان مشخص برای اجرا و رسیدن به اهداف و چشم‌انداز سازمان است.

از این منظر، سازمان‌ها در راستای اجرای منظم مدیریت و توسعه استعداد در سازمان متبوع خود به طراحی مکانیسم‌ها و سازوکارهایی در مراحل مختلف استعدادیابی، استعدادپروری، استعدادگماری، استعدادداری و استعدادافکنی مبادرت می‌ورزند تا در راستای مأموریت و اهداف خود، بیش از پیش موفق و اثربخش عمل کنند. بدین ترتیب که: مرحله اول، استعدادیابی: استعدادیابی منابع انسانی در



قرض الحسنه: تعاریف، ویژگی‌ها و اهمیت

دکتر گودرز علی‌بخشی (استاد دانشگاه و مشاور مدیرعامل در حوزه توسعه فردی)



حَسَنًا يُضَاعَفُ لَكُمْ وَيَغْفِرُ لَكُمْ وَاللَّهُ شَكُورٌ حَلِيمٌ؛ اگر به خداوند وام دهید، وامی نیکو، آن را برای شما زیاد می‌کند و شما را می‌آمرزد و خداوند سپاسگزار بردبار است.» لذا دستگیری و مرتفع‌ساختن فوری و مؤثر نیازهای مختلف مردمان و خاصه نیازمندان، منجر به برکت مال، آمرزش گناهان و ترویج روحیهٔ ایثارگری در حوزهٔ اقتصادی در جامعه می‌شود. لذا حمایت از تأسیس و تداوم حیات مؤسسات تأمین مالی خرد که تأمین نیازهای اعتباری خرد و ضروری اقشار و دهک‌های پایین و میانی درآمدی را برعهده دارند، بسیار ضروری است.

یکی از آموزه‌های اقتصادی اسلام که در جهت حمایت از نیازمندان و اقشار آسیب‌دیدهٔ جامعه است، ترغیب و تشویق مسلمانان به اعطای قرض الحسنه است. مطالعهٔ تاریخ جوامع اسلامی نیز حکایت از آن دارد که بیش‌تر مسلمانان به این آموزه‌ها عمل کرده و با دادن قرض الحسنه، مشکلات بسیاری از هموعان را مرتفع ساخته‌اند. قرض الحسنه، نه تنها سنتی خدایسندانه و منطبق بر تعالیم دین اسلام قلمداد می‌شود، بلکه از سفارش‌های مؤکد قرآن کریم به مؤمنان خود، ترویج این سنت حسنه در جامعه است؛ آن‌جا که در آیهٔ ۱۷ سورهٔ تغابن آمده است: «إِنْ تَقْرَضُوا اللَّهَ قَرْضًا



قرض الحسنه در فرهنگ قرآن کریم، صدقه‌ای است که با نیت پاک و صرفاً به قصد جلب رضایت خداوند پرداخت می‌شود و همه اعمال نیک، اعم از بدنی و مالی، قرض الحسنه‌ای است که به خدا تحویل داده می‌شود و او در مقابل پاداش خواهد داد. عالمان دینی و متشرعان نیز قرض صحیح غیر ربوی میان انسان‌ها را با تأسی از قرآن کریم، قرض حسن و قرض الحسنه نامیده‌اند. تصمیم اشخاص به قرض دادن، هم تابع اعتقادات و فرهنگ و سلیقه آن‌هاست و هم به امکانات و محدودیت‌های آنان بستگی دارد. ارزش و ثواب این عمل در دین اسلام، انگیزه اصلی برای پرداخت قرض الحسنه است. مصرف‌کنندگان مسلمان، ضمن اختصاص درآمد خود به مصرف حال و آینده، بخشی از آن را به کارهای خیر، از جمله قرض الحسنه اختصاص می‌دهند. به سبب مطلوب بودن عمل صالح، بخشی از درآمد مصرف‌کنندگان به اموری نظیر: انفاق، وقف خمس، زکات، قرض الحسنه و مانند آن تعلق می‌یابد. اختصاص درآمد به مصرف حال و آینده نیز برای هر مصرف‌کننده، عملی نیک و پسندیده است، مشروط بر آن‌که با اسراف، اضرار و اتلاف همراه نباشد. بنابراین، هم مصرف شخصی حال و آینده برای مصرف‌کننده مسلمان مطلوب است و هم مصرف دیگران به صورت قرض، انفاق، وقف و غیره (غفاری، ۱۳۸۵).

به شکل چشمگیر و در عین حال در مقیاس‌های کوچک و خرد به فعالیت بپردازند. مبنای فعالیت صندوق‌های قرض الحسنه، قبول سپرده‌های قرض الحسنه و اعطای تسهیلات به نیازمندان در قالب عقد قرض است. ماهیت عقد قرض به گونه‌ای است که نباید بهره‌ای از قرض‌گیرنده دریافت شود و صندوق قرض الحسنه نقش واسطه میان قرض‌دهنده و قرض‌گیرنده را به عهده دارد. به این مفهوم که قرض‌دهنده یا سپرده‌گذار با نیت خیر و جهت کمک به افراد دیگر، اقدام به افتتاح حساب و سپرده‌گذاری در صندوق قرض الحسنه می‌کند و مدیران صندوق عمدتاً متقاضیانی را که اعضای معرفی‌کننده آن‌ها و جوه بیش‌تری در صندوق سپرده‌گذاری کرده‌اند، جهت دریافت وام و تسهیلات در اولویت قرار می‌دهند (معاونت پژوهش‌های اقتصادی، ۱۳۹۴: ۳).

با پیشرفت زمان و گسترش جوامع، رفتار قرض الحسنه نیز توسعه کمی و کیفی یافت و به تدریج در کنار قرض‌های فردی، قرض الحسنه خانوادگی، صنفی و صندوق‌ها و مؤسسه‌های قرض الحسنه عمومی شکل گرفت که جوه مازاد بر نیاز افراد خیر را در اختیار نیازمندان قرار می‌دهد و به این وسیله، مشکلات فراوانی از طبقه پایین و متوسط جامعه حل می‌شود (موسویان، ۱۳۸۳: ۳۶). بنابراین، صندوق‌های قرض الحسنه به عنوان نهادهایی مردمی و خودجوش در بستر فرهنگ اسلامی کشور شکل گرفت. این نهاد به جهت نیت خیرخواهانه مؤسسان و ماهیت عقد قرض الحسنه، در زمره مؤسسات خیریه قلمداد شده است. هرچند طول عمر رسمی این نهاد نیم‌قرن است، اما توانسته در نقاط زیادی از کشور



مؤسسات مالی به عنوان فعالیت اصلی یا بخشی از پورتفوی دارایی‌های آن‌ها عرضه می‌کنند. هرچند بانک‌ها در بسیاری از کشورها در حوزه تأمین مالی خرد نیز سلطه خود را حفظ کرده‌اند، اما مؤسسات پولی غیربانکی نظیر تعاونی‌های اعتبار، ارائه‌کنندگان مهم خدمات اعتباری خرد هستند.

اهمیت تأمین مالی خرد به آن اندازه است که برنامه‌های فراوانی را دولت‌ها، نهادهای بین‌المللی توسعه‌ای و همچنین نهادهای غیردولتی به عنوان کلیدی‌ترین استراتژی برای فقرزدایی در کشورهای با درآمد پایین و دهک‌های فقیر در کشورهای غنی اجرا می‌کنند. این برنامه‌ها در راستای نیل به اهداف توسعه هزاره که سازمان ملل متحد ارائه کرده است پیگیری می‌شود. از این جهت سازمان ملل، سال ۲۰۰۵ را به عنوان سال اعتبارات خرد نامگذاری کرد. در این راستا کمیته بال نیز اصول ۲۵گانه خود در زمینه نظارت مؤثر بانکی را منطبق با فعالیت‌های تأمین مالی خرد در سال ۲۰۱۰ منتشر کرد که نشان‌دهنده اهمیت حوزه تأمین مالی خرد با نگاه نظارتی است.

در کشورهای توسعه‌یافته نیز این مؤسسات خصوصاً در چهارچوب و ساختار تعاونی به ارائه خدمات اعتباری خرد به اقشار نیازمند جامعه می‌پردازند. با این‌که توسعه و حمایت از این مؤسسات می‌تواند به افزایش رفاه اقتصادی و کاهش شکاف طبقاتی کمک شایانی کند، قانونگذاری و نظارت بر آن‌ها، عامل دیگر رشد بهره‌وری و کارایی این مؤسسات است. از فعالیت‌های اعتباری که در صندوق‌های قرض الحسنه یا تعاونی‌های اعتبار انجام می‌گیرد، در دنیا تحت عنوان تأمین مالی خرد یا اعتبارات خرد یاد می‌شود. اعتبارات خرد یا تأمین مالی خرد، مفاهیم مهمی است که در اقتصاد توسعه و برنامه‌های مبارزه با فقر، به ویژه در کشورهای در حال توسعه شکل گرفته است. با این حال، تأمین مالی خرد در کشورهای پیشرفته نیز جایگاه ویژه‌ای به خصوص در مؤسسات پولی غیربانکی مانند اتحادیه‌های اعتباری دارد. براساس تعریفی که کمیته بین‌المللی نظارت بانکی بازل در سال ۲۰۱۰ ارائه کرده است، در بسیاری از کشورها، تأمین مالی خرد به مفهوم ارائه خدمات مالی در مقادیر محدود به افراد با درآمد پایین یا کسب‌وکارهای کوچک و غیرمتشکل است که با رشد فزاینده‌ای، انواع



یکی از تفاوت‌های اصلی نظریه‌های اقتصاد اسلامی با نظریه‌های متعارف اقتصاد، توجه به حیات اخروی و انگیزه‌های افراد برای تخصیص بخشی از امکانات خود به آن جهان است. مکتب اقتصادی اسلام برای گسترش هر عمل پسندیده یا جلوگیری از شیوع هر رفتار ناپسند اقتصادی، از يك سو مسلمانان را تشویق به اقدام یا خودداری از عمل می‌کند و از سوی دیگر، با اعمال سیاست‌های مناسب، فعالیت‌های اقتصادی را به سوی رفتارهای پسندیده و اجتناب از اعمال ناپسند و ضدارزش سوق می‌دهد (عبادی و جعفری، ۱۳۹۹). بنابراین انتظار می‌رود که در مقابل نادرست بودن و تحریم ربا، رفتارهای اقتصادی جایگزینی که ثمرات مطلوبی برای جامعه اسلامی در پی دارد، معرفی شود. قرض الحسنه به عنوان راهکاری جهت حذف ربا از جامعه، از دیرباز مورد توجه جوامع مختلف بوده است (ابوالحسنی و فرهنگ، ۱۳۹۳). در عین حال قرض الحسنه، یکی از ابزارها و راهکارهای اصلی مورد نظر اسلامی جهت حذف ربا از جامعه است (کميجانی و هادوی‌نیا، ۱۳۷۷، عبادی و جعفری، ۱۳۹۹). در زمینه استفاده از پول که از بحث برانگیزترین فعالیت افراد است نیز این بحث قابل توجه است. افرادی که اعتقاد اسلامی بیش تری دارند، سعی می‌کنند به دستورات شرع، مانند استفاده از پول مازاد خود برای اعطای قرض الحسنه استفاده کنند و از دادن وام یا سود یا بهره (ربا) خودداری کنند.

مکتب اقتصادی اسلام با تحریم ربا، قرض الحسنه را به عنوان بهترین شیوه جایگزین برای ربا جهت استفاده متقاضیانی که توانایی بازپرداخت سود را ندارند، در نظر گرفته است که ثروتمندان با در نظر گرفتن پاداش معنوی قرض الحسنه، داوطلبانه اقدام به انجام آن می‌کنند. در این شیوه، امکان در اختیار قرار گرفتن امکانات مالی برای استفاده کنندگان از قرض الحسنه که معمولاً گروه‌های کم درآمد جامعه را تشکیل می‌دهند، فراهم می‌شود. بنابراین با رواج آن و گسترش اجزای آن، عملاً نابرابری‌های زیاد درآمدی از بین می‌رود. از این رو می‌توان گفت که نظام اقتصادی اسلام،

قرض الحسنه را به عنوان یکی از شیوه‌ها و ابزارهای مؤثر برای کاهش نابرابری توزیع درآمد در نظر گرفته است که با برقراری جریان پول از طبقات ثروتمند به سمت طبقات کم درآمد و ایجاد زمینه تغییر الگوی تولید، افزایش اشتغال و تأمین نیازهای ضروری طبقات مزبور می‌تواند در جهت تثبیت درآمدها بین نیازمندان و متمرکز نبودن ثروت نقش فعالی داشته باشد (هادوی‌نیا و بافرانی، ۱۳۹۵). به طور کلی، صندوق‌های قرض الحسنه در ایران از سال ۱۳۴۸ به عنوان مؤسسات غیرتجاری با هدف کمک به نیازمندان، فعالیت رسمی خود را آغاز کرده‌اند و تاکنون در اشکال مختلف به ارائه خدمات دهی مبادرت می‌کنند. لذا صندوق‌های قرض الحسنه، خاصه صندوق‌های قرض الحسنه بزرگ که تحت نظارت بانک مرکزی هستند، زمانی می‌توانند به وظایف ذاتی خود عمل کنند که از هر حیث عملکرد اثربخش و مطلوبی داشته باشند.

مهار تورم و رشد تولید

میلااد نیکخواه (مدیر مالی و خزانه)



کاهش کسری بودجه، یعنی بالابردن مالیات‌ها یا قطع برخی مخارج دولت که هرکدام باعث متضرر شدن یک یا چند گروه در جامعه می‌شود و به تنش‌های اجتماعی و سیاسی دامن می‌زند. مثلاً، محدود کردن یارانه کالاهای اساسی و انرژی یا پایین نگه داشتن حقوق کارمندان دولت، در میان بخش‌های وسیعی از مردم نارضایتی برمی‌انگیزد. همین‌طور قطع رانت گروه‌های ذی‌نفوذ، سیاستگذاران را تحت فشار قرار می‌دهد. بنابراین یک مسئله مهم در ثبات‌سازی این است که کدام مخارج دولت را باید کم کرد و کدام درآمدها را باید بالابرد تا بدون ضربه زدن به اقتصاد و ایجاد بی‌ثباتی اجتماعی و سیاسی، نرخ تورم تا حد قابل قبولی پایین بیاید. یک پیچیدگی رسیدن به چنین راه‌حلی این است که دولت باید گروه‌های زیادی را متقاعد کند که هرچند در کوتاه یا میان مدت هزینه می‌پردازند، درازمدت از سیاست اجرا شده نفع خواهند برد و در تقسیم هزینه‌ها و منافع آن سیاست، حداقلی از انصاف و عدالت میان گروه‌های اجتماعی رعایت خواهد شد.

دهه‌هاست که تورم در ایران بیداد می‌کند و مهار این هیولا به یک آرزوی بزرگ برای مردم ما تبدیل شده است. گهگاه موج تورم قدری آرام می‌گیرد و اندک فرصتی برای تنفس پیش می‌آید، ولی طولی نمی‌کشد که موجی دیگر از جهش قیمت‌ها برمی‌خیزد و آرام و قرار را از خانواده‌ها می‌رباید. سیل هزینه زندگی به سرعت طغیان می‌کند و نان‌آوران را به تلاش می‌اندازد تا نگذارند معیشت خانواده‌هایشان در طوفان قیمت‌ها غرق شود؛ تلاشی که متأسفانه همیشه موفقیت‌آمیز نیست. چرا تورم در ایران این قدر بی‌امان است؟ چطور است که در بسیاری کشورهای دیگر، تورم به ندرت مسئله مهمی می‌شود؟ چه سیاست‌هایی برای مهار تورم لازم است؟ چرا این‌گونه سیاست‌ها در ایران دنبال نمی‌شود یا جواب نمی‌دهد؟ این سؤال‌ها مدت‌هاست که میان عموم و خواص به شکل‌های مختلف مطرح است و بسیاری از اقتصاددانان هم به آن‌ها پاسخ‌هایی داده‌اند؛ ولی مسئله حل نشده باقی مانده است، چرا؟



نیست، حل مسئله ثبات سازی اقتصادی مشکل است و به افرادی زنده با مهارت و هوشمندی و انگیزه کافی برای نجات اقتصاد نیاز دارد. باید راه‌هایی برای یافتن و جذب چنین افرادی پیدا کرد.

رهبر معظم انقلاب، سال ۱۴۰۲ را سال مهار تورم و رشد تولید نامگذاری کردند، اما انجام این دو مقوله مهم به صورت همزمان ریزه‌کاری‌های متعدد دارد که به صورت مختصر به آن اشاره می‌کنیم:

رشد تولید چگونه حاصل می‌شود؟

یکی از مواردی که رهبر انقلاب در بیانات خود مطرح کردند، بحث رشد تولید بوده و ایشان سال‌های سال بر افزایش تولید داخلی تأکید کرده‌اند، اما تولید برای رشد به موارد متعددی نیاز دارد که به صورت کوتاه به آن اشاره می‌کنیم:

۱. اصلاح قانون و پیش‌بینی پذیرکردن اقتصاد

مهم‌ترین بستر برای افزایش تولید، اصلاح قانون‌های بروکراتیک بوده که سال‌های سال به تولید کشور ضربه زده است. یکی از مهم‌ترین اقدامات، تسهیل مجوز برای تولید بوده که دولت سیزدهم در سال گذشته در این جهت گام‌های خوبی برداشت.

به علاوه، عموم مردم باید به این باور برسند که سیاست اتخاذ شده در آینده دنبال خواهد شد تا تورم فروکش کند و دیگر نتایج وعده داده شده هم جامه عمل بپوشد؛ در غیر این صورت، خط مشی دولت مورد قبول عموم قرار نمی‌گیرد و با مقاومت و تنش مواجه خواهد شد که نه تنها شروع کار را مشکل می‌کند، بلکه انگیزه ادامه ثبات سازی را هم ضعیف می‌کند. اساساً وقتی تورم به سطوح بالایی می‌رسد، شک درباره توانایی دولت و بانک مرکزی قوت می‌گیرد و جلب اعتماد مردم سخت‌تر می‌شود و این به نوبه خود ممکن است باعث شود سیاستگذاران امکان موفقیت را محدود ببینند و انگیزه آن‌ها برای شروع و ادامه ثبات سازی، تحت الشعاع فشارهای عاجل سیاسی و اجتماعی قرار بگیرد. هرچه جامعه متکثرتر و فساد و نبود شفافیت و بی‌اعتمادی به دولت بیش‌تر باشد، یافتن و اجرای سیاست‌های لازم برای ثبات سازی مشکل‌تر خواهد بود.

در کوتاه مدت و شرایط مساعد ممکن است کاستی‌های یک تیم معمولی سیاستگذاری خیلی به چشم نیاید، ولی دنیا همیشه در حال تغییر است و دیر یا زود اقتصاد با تکانه‌هایی روبرو می‌شود که در نبود یک مدیریت قوی، به بی‌ثباتی و بحران می‌انجامد. وقتی نخبگان، حلقه مورد اعتمادشان را تنگ می‌بینند، فرار از این سرنوشت کار ساده‌ای نیست؛ چون بی‌ثباتی اقتصادی به بی‌اعتمادی بیش‌تر دامن می‌زند و دور باطلی به سوی بحران را در جامعه ایجاد می‌کند. البته این به آن معنی نیست که نمی‌توان از دور باطل شرایط بد و بی‌ثباتی گریخت. در بعضی کشورها که با این مشکل روبرو بوده‌اند، نخبگان موفق شده‌اند که سازوکاری برای یافتن، تربیت و جذب متخصصان زنده پیدا کنند، ولی این راه حل درازمدتی است که همیشه امکان دستیابی به آن نیست.

برای خاتمه دادن به دور باطل بی‌ثباتی در کوتاه و میان مدت، نخبگان باید به این نتیجه برسند که بروز بحران برای خودشان و کل جامعه خطرناکی دارد که کم‌تر از مخاطرات به کارگماردن غیرخودی‌ها به عنوان سیاستگذار نیست. باید قبول کرد که وقتی شرایط خوب



پیش بینی پذیرکردن اقتصاد، حداقل برای یک دوره یک ساله، مهم ترین امری است که باعث شکوفایی تولید خواهد شد. تولیدکننده قبل از تولید باید مبادی مصرف و نرخ مصرف را بداند و این عامل، زمانی که قصد صادرات باشد، اهمیتی دوچندان دارد. تولیدکننده باید بتواند نرخ ارز را در یک سال پیش بینی کند و یکی از مهم ترین راهکارها، کمک بانک مرکزی و مرکز مبادله ارز و طلا به تولیدکنندگان و صادرکنندگان و مشورت به آنان است که پیشنهاد می شود به صورت جدی اجرایی شود. مرکز مبادله ارز و طلا به عنوان مهم ترین بازار ارز کشور باید رابطه ای قوی با تولیدکنندگان خرد و کلان داشته باشد و بتواند با مشورت با آنان باعث شکوفایی تولید و برداشتن موانع صادرات و واردات شود.

باید در این مسیر، قوانین یک شبه به ویژه در وزارتخانه های صمت، جهاد کشاورزی، اقتصاد از بین برود و جای آن را قوانین تعاملی با تولیدکنندگان بگیرد؛ یعنی قبل از هر دستورات عمل یا قانون جدیدی، امکان سنجی آن با حضور نمایندگان بخش های دولتی، خصوصی و خصولتی و به ویژه تولیدکنندگان و صادرکنندگان خرد صورت بگیرد تا قوانین با کم ترین میزان اشکال اجرایی شود.

۲. تأمین مالی تولید

تولید برای شکوفایی، به تأمین مالی نیاز دارد. در سال ۱۴۰۱ قدم های خوبی برای تأمین مالی شرکت های دانش بنیان از طرف بانک مرکزی و بانک های دولتی برداشته شد، اما نکته مهم این جااست که نمی توان با تسهیلات تکلیفی از تولید به صورت کامل حمایت کرد، زیرا تسهیلات تکلیفی در برخی از موارد می تواند رانت های سنگینی در پوشش حمایت از شرکت های تولید و دانش بنیان ایجاد کند و عملاً به افزایش تولید منجر نشود. یکی از بهترین و امن ترین روش های تأمین مالی برای شرکت های تولیدی، بازار سرمایه بوده و می توان با راهکارهای مختلف، اعم از انتشار اوراق، افزایش سرمایه شرکت ها از تولید حمایت کرد، متأسفانه تأمین مالی از بازار سرمایه برای شرکت های تولیدی، فقط مختص دولت و انتشار اوراق دولتی بوده و این تأمین مالی به

شرکت های خصوصی و حتی خصولتی نیز نرسیده است. دولت می تواند با حمایت ویژه از بازار سرمایه، این بازار را برای سرمایه گذاری جذاب کند و همزمان به تأمین مالی شرکت های دولتی، خصوصی و خصولتی بپردازد.

۳. سختگیری مالیاتی سفته بازی در بازارهای غیرمولد

و معافیت مالیاتی برای تولید

یکی از آمال و آرزوهای قدیمی اقتصاددانان برای اقتصاد ایران، مالیات بر فعالیت های غیرمولد و بازارهای سفته بازانه است. دولت جمهوری اسلامی ایران، مانند تمام دولت های دیگر اقتصادهای پیشرفته، باید یک بار برای همیشه این معضل قدیمی را از بین ببرد. با ورود سختگیرانه مالیاتی به بازارهای ارز، سکه و طلا، مسکن و خودرو، پول هوشمند را به بازار سرمایه ببرد و انگیزه های سفته بازانه را فقط در بورس پیگیری کند. سفته بازی یا نوسان گیری در ذات بورس بوده است و هیچ مشکلی نیز برای اقتصاد کلان کشور ایجاد نمی کند، اما سفته بازی و نوسان گیری در هر بازاری غیر از بورس، باعث افزایش حباب، کاهش قدرت خرید مردم، ناترازی اقتصاد و حبس شدن منابع تولید در بازارهای غیرمولد خواهد شد و دولت باید سریعاً سیاست های مالیاتی خود را در تمام بازارهای موازی اجرایی کند.

پمپاژ پول از بازارهای مولد به بازار سرمایه می‌تواند راهکار بسیار مناسبی برای حمایت از شرکت‌های تولیدی باشد. با بزرگ‌تر شدن و عمق بخشی به بازار سرمایه ایران در سال‌های آتی می‌توان هم جلوی رشد حسابی بازار سرمایه را گرفت و محلی امن و قانونی برای سفته‌بازی ایجاد کرد و همزمان تولید نیز با پمپاژ پول‌های خرد و کلان به این بازار منفعت ببرد.

کاهش تورم چگونه اجرایی می‌شود؟

بررسی‌های اقتصاد ایران نشان می‌دهد که دولت‌های مختلف برای کنترل تورم، فقط راهکار کوتاه‌مدت، یعنی افزایش نرخ بهره را در سال‌های متمادی اجرایی کرده‌اند. دولت‌ها در چهار سال اول حضور خود با افزایش نرخ بهره، پول‌ها را در سیستم بانکی بلوکه کرده و این عمل باعث افزایش رکود در بازارهای مختلف، به‌ویژه رکود در تولید می‌شود، اما دولت سیزدهم کار پیچیده‌ای نسبت به دولت‌های قبل داشته و عملاً امکان افزایش نرخ بهره را در کوتاه‌مدت نداشته است؛ زیرا نمی‌خواهد با افزایش نرخ بهره باعث افزایش رکود در بازار شود و تولید را تحت الشعاع قرار می‌دهد.

برخی از اقتصاددانان، یکی از راه‌های کنترل تورم و نرخ ارز را افزایش نرخ بهره بانکی دانسته که البته اقتصادهای دنیا از این روش استفاده می‌کنند، اما نکته این جاست که اقتصاد ایران، نرخ بهره بالای ۲۰ درصد دارد و به دلیل اعتیاد به نرخ بهره بالا، عملاً این راهکار را از دست داده است.

برای این‌که تورم کاهش پیدا کند، نیاز به اصلاحات گسترده در اقتصاد ایران بوده و این اصلاحات باید به صورت فوری اجرایی شود، این اصلاحات باعث کاهش زیان‌دهی شرکت‌های دولتی، کاهش کسری بودجه دولت، کاهش خلق پول و در یک کلام، کاهش انتظارات تورمی شده و باعث کاهش نرخ تورم و تثبیت نرخ ارز خواهد شد. در زیر به صورت مختصر سه راهکار کوتاه‌مدت کاهش نرخ تورم بررسی شده است:

۱. مولدسازی در اقتصاد

یکی از بهترین راه‌ها برای رفع کسری بودجه و کاهش انتظارات تورمی از این ناحیه، بحث مولدسازی در اقتصاد است. اگر هزینه‌های اموال را خرج کسری بودجه نکنیم، در شرایط کنونی پول چاپ کنیم، نمی‌شود. با توجه به تحریم‌ها و کسری بودجه، فروش اموال مازاد راهکار مناسبی است. از مالیات نمی‌توان کسری بودجه را جبران کرد، با استقراض هم نمی‌شود؛ تنها راهکار مناسب، همین است که از فروش اموال مازاد، کسری‌ها جبران شود. نمی‌توان با تورم و پایین بودن بهره‌وری، فشار بر مردم آورد. ده‌هزار میلیارد تومان، هزینه‌های بالایی است. ایران، اولین کشوری نیست که تحریم‌ها را تجربه کرده است و در شرایط تحریم نمی‌توان بدهی دولت را با مالیات جبران کرد. چه ایرادی دارد که دولت سهام شرکت‌هایش را بفروشد؟ گرفتن مالیات به شرط خصوصی‌سازی است؛ دولت که نمی‌تواند از خودش مالیات بگیرد. در حال حاضر ۸۰ درصد اقتصاد دولتی است؛ از چه کسی مالیات بگیرد؟ از ۱۸ درصد مردم مالیات بگیرد؟ اول باید واگذاری صورت گیرد، بعد مالیات ستانی. در فروش زمین هم به طور مثال، مدرسه‌ای در بافت فرسوده است که نمی‌تواند نگه داشته شود؛ چه ایرادی دارد که این مدرسه به فروش برسد و مدرسه‌ای در جایی که تراکم دارد، ساخته شود و حتی برای هزینه‌های دولتی استفاده شود؟ ایرادش چیست؟ به طور مثال، کنار فرودگاه مهرآباد، دولت زمین‌هایی دارد که می‌تواند بفروشد و جای دیگر سرمایه‌گذاری کند. به طور مثال، من اگر در شهرستان خانه‌ای دارم، چه ایرادی دارد اگر آن را بفروشم و در شهر خانه بخریم؟ این حرکت برای دولت هم هست. فروش اموال مازاد می‌تواند بهترین روش باشد. با توجه به این‌که قرار است ۱۰۰ درصد هزینه‌های بهداشت شود، از سوی دیگر دولت به قدری اموال دارد که تمام نخواهد شد.



باید صرف زیرساخت‌ها شود؛ زیرا زیرساخت‌ها از یک طرف مصارف ارزی را کاهش می‌دهد و از طرف دیگر بر درآمدهای ارزی کشور خواهد افزود. اگر این کار انجام شود، وضعیت اقتصادی ایران در میان مدت رو به بهبود می‌رود و مشکلات تا حد زیادی رفع خواهد شد.

رشد تولید و مهار تورم، چه زمانی حاصل می‌شود؟ حقیقت آن است که اجرای همزمان رشد تولید و مهار تورم، بسیار سخت و پیچیده است و به متخصصان تمام‌عیار اقتصادی نیاز دارد و برای اجرایی کردن آن باید تمام دستگاه‌های دولتی و حتی بخش خصوصی نیز پای کار بیایند. رشد تولید و مهار تورم، زمانی اجرایی خواهد شد که اصلاحات اقتصادی فوق‌همزمان با سرمایه‌گذاری خارجی و ورود ارز به کشور انجام شود و باید دید این کار سخت و پیچیده را دولت می‌تواند به سرانجام برساند؟

منبع

روزنامه دنیای اقتصاد، اقتصاد سرآمد، اقتصاد سبز

اموال دولت ارزیابی نشده و ده‌هزارمیلیارد است. وقتی می‌تواند زمین‌ها را بفروشد و طرح‌های نیمه‌تمام را فعال کند، چه اشکالی دارد که با ۵۰ درصد آن هزینه‌های جاری را دهد و با ۵۰ درصد دیگر توسعه زیربنایی کند؟ با توجه به این‌که ۱۰۰ درصد در بهداشت و بیمارستان و آموزش است و حتی می‌تواند زمین بفروشد، زمین بخرد و بیست‌سال دیگر این زمین ارزش زمین امروز را پیدا می‌کند، چرا کمبودهای اقتصادی با این روش جبران نشود؟ بحث بنگاه‌داری نیست، واگذاری اموال باید بازدهی در اقتصاد داشته باشد و کمی هم هزینه جاری را تأمین کند.

۲. سرمایه‌گذاری خارجی و ورود ارز به کشور

یکی از امن‌ترین راه‌های کنترل تورم، سرمایه‌گذاری خارجی و ورود ارز به کشور است که می‌تواند افق روشنی در اقتصاد ایران به وجود آورد. حقیقت آن است که اقتصاد ایران در بحث زیرساخت، به‌ویژه در زیرساخت کریدور جاده‌ای، ریلی و هوایی، به شدت فرسوده است و نیازمند ورود ارز و سرمایه‌گذاری خارجی است. توسعه زیرساخت‌ها در کشور، علاوه بر مهار نرخ تورم باعث افزایش تولید، افزایش رشد اقتصادی شود و با کاهش کسری بودجه، روزهای خوبی برای اقتصاد ایران به ارمغان بیاورد. در آخرین روزهای سال ۱۴۰۱، تیم دیپلماسی دولت با تیم اقتصادی هماهنگ شده است و توانستند با توافق با عربستان و امارات، گشایش‌های ارزی برای کشور به ارمغان بیاورند. از این دست اقدامات را باید با تمام کشورهای منطقه، بلوک شرق و غرب انجام داد.

۳. جدا کردن بودجه ریالی از بودجه ارزی

یکی از مشکلاتی که سال‌های سال باعث افزایش تورم در کشور شده، انتقال درآمدهای نفتی به ترازنامه بانک مرکزی است. این عامل همیشه باعث تورم در کشور شده است. فاجعه‌ای در بودجه‌ریزی در کشور ما بوده و از ابتدای دهه ۵۰ در کشور وجود داشته و آن هم انتقال درآمدهای نفتی به ترازنامه بانک مرکزی است. درآمد ارزی دولت به ترازنامه بانک مرکزی منتقل شده است؛ این روند باید متوقف شود، درآمدهای ارزی کشور

انواع هوش: تعاریف و ویژگی‌ها

فاطمه دادقانی (رئیس اداره رفاه و بازنستگی)



توانایی در یافتن مسیر در شهری شلوغ، نشان‌دهنده وجود هوش سیال است. یکی از روش‌های تشخیص هوش سیال، قابلیت انعطاف‌پذیری و سازگاری آن است؛ به این معنی که بسته به موقعیت‌های مختلف، این نوع هوش را می‌توان به شکل‌های مختلفی استفاده کرد.

هوش متبلور

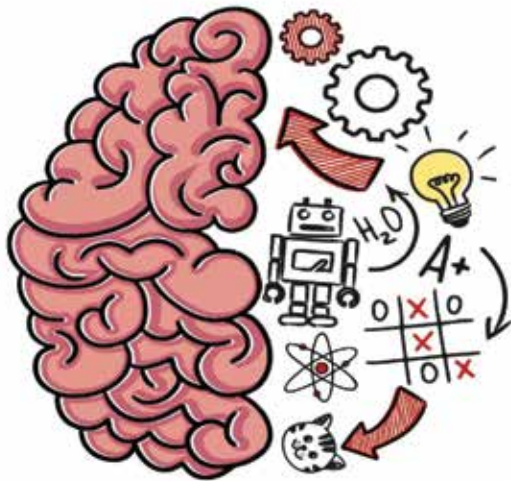
هوش متبلور در نقطه مقابل هوش سیال قرار دارد؛ به این معنی که این نوع هوش به توانایی ذاتی فرد بستگی ندارد و از طریق تحصیلات، کسب تجربه و آموزش به دست می‌آید. در واقع هوش سیال در طول زندگی شخص یکسان باقی می‌ماند، ولی هوش متبلور قابل افزایش است. یکی از نمونه‌های هوش متبلور، افزایش تعداد واژگان زبانی است. طی دوران تحصیلات، پس از گذشت سال‌ها، دانش شخص در ارتباط با واژگان زبانی افزایش پیدا می‌کند. افزایش دانش ریاضیات نیز یکی دیگر از نمونه‌های هوش متبلور است. با گذشت زمان، شخص با نظریه‌های پیش‌تری درباره ریاضی آشنا می‌شود و مهارت شخص در این زمینه افزایش پیدا می‌کند.

بیش‌تر افراد تصور می‌کنند که هوش زیاد به معنی داشتن مهارت‌ها و اطلاعات بسیار زیاد و استفاده صحیح از این اطلاعات است. البته این تصور تا حدی صحیح است. در واقع، تعریف فوق‌المرز در ارزیابی مفهوم هوش بسیار استفاده می‌شود. هوش انواع مختلفی دارد. در این مقاله به بررسی اقسام هوش انسانی و نحوه تشخیص آن‌ها پرداخته می‌شود.

طبق نظریه دو روان‌شناس آمریکایی، ریموند کتل و جان هورن، دو نوع هوش وجود دارد: هوش سیال و هوش متبلور. طبق این نظریه، هوش افراد، نتیجه آمیزش و برهم‌کنش (تأثیر متقابل) مهارت‌ها و توانایی‌های مختلف است.

هوش سیال

هوش سیال به عنوان توانایی جهت تفکر انتزاعی، استدلال، تشخیص الگوها، حل مشکلات و درک روابط توصیف می‌شود. این نوع هوش به طور عمده به توانایی ذاتی فرد بستگی دارد و از طریق تحصیلات و تمرین و تجربه کسب‌شدنی نیست. هوش سیال معمولاً در زمان حل معما یا رفع مشکلات استفاده می‌شود. برای مثال،



۲. هوش کلامی- زبانی

هوش کلامی یا زبانی، به توانایی شخص در استفاده مؤثر از کلمات اشاره می‌کند. امکان دارد این‌گونه برداشت شود افرادی که نسبت به دو زبان مختلف شناخت کامل دارند، از هوش کلامی- زبانی بالایی برخوردارند. این مطلب صحیح است، ولی هوش کلامی- زبانی فقط شامل تسلط به دو زبان مختلف نیست؛ امکان دارد شخصی فقط به یک زبان مسلط باشد، ولی در صورت مهارت در استفاده از کلمات، از هوش کلامی- زبانی بالایی برخوردار باشد. به عبارت دیگر، این نوع هوش به توانایی در انتخاب کلمه مناسب جهت ابزار عقاید شخص اشاره دارد.

افراد با هوش کلامی- زبانی خصوصیات زیر را دارند:

- به راحتی می‌توانند با استفاده مناسب از کلمات، افراد دیگر را به انجام کاری تشویق و از زبان و کلمات برای دستیابی به هدف مورد نظر استفاده کنند.
- از دانش واژگانی بالایی برخوردارند و می‌دانند که از چه کلماتی و در چه موقعیتی باید استفاده کنند.
- علاقه بسیاری به خواندن و نوشتن دارند.
- از بازی‌های واژگانی و بازی‌های مشابه دیگر که نیازمند استفاده از کلمات است، لذت می‌برند.

نوع هوش بر طبق نظریه هوش‌های چندگانه گاردنر

در سال ۱۹۸۳ یک روان‌شناس آمریکایی به نام هاوارد گاردنر، نظریه خود به نام هوش‌های چندگانه را ارائه داد و به این ترتیب نظریه کتل و هورن مبنی بر این‌که بیش از یک نوع هوش وجود دارد، ثابت شد. بر طبق نظریه گاردنر، هوشمند بودن چیزی فراتر از داشتن مهارت زبانی یا مهارت حل مسئله ریاضی است. در این قسمت، انواع هوش بر طبق نظریه هوش‌های چندگانه گاردنر شرح داده خواهد شد:

۱. هوش منطقی- ریاضی

معمولاً یکی از راه‌های تشخیص هوش در افراد، بررسی توانایی منطقی فرد در حل مسائل ریاضی است. این نوع هوش، هوش منطقی- ریاضی نام دارد. این هوش، نشان‌دهنده قدرت استدلال و توانایی محاسباتی شخص است؛ بنابراین افراد با این نوع هوش، قادر به تفکر به صورت ذهنی و عقلانی هستند. چنین افرادی در هر موقعیتی قادر به تشخیص الگوها و روابط هستند. افراد با هوش منطقی- ریاضی خصوصیات زیر را دارند:

- قدرت محاسباتی بالایی دارند و در اندازه‌گیری مقادیر و حل فرمول‌های ریاضی مهارت دارند.
- از انجام آزمایش و تحقیق جهت اثبات فرضیه‌ها لذت می‌برند.
- معمولاً جهت بهبود و پرورش هوش خود، از بازی‌های استدلالی و استراتژیک بهره می‌برند.
- از حل معما و کشف اسرار لذت می‌برند.
- حس کنجکاوی باعث می‌شود تا سوالات بنیادی و عمیقی از خود بپرسند.
- تمرینات ذهنی کودکان اوتیسم؛ توانبخشی ذهنی و بازی درمانی فلورتایم.

افراد با هوش منطقی- ریاضی، بیش از به‌کارگیری دانش و اطلاعات خود، ابتدا درباره مفاهیم مختلف، دانش نظری کسب می‌کنند

ریاضیدان‌ها، کارآگاه‌ها، روزنامه‌نگاران تحقیقی و دانشمندان، از جمله اشخاصی هستند که از هوش منطقی- ریاضی بالایی برخوردارند.

- به راحتی قادر به درک زبان ها و گویش های دیگر هستند.

افرادی که از هوش کلامی- زبانی بالایی برخوردارند، شامل نویسندگان و رمان نویسان، شاعران، روزنامه نگارها و سخنران ها هستند. سیاستمدارها نیز تا حد بسیاری هوش کلامی- زبانی بالایی دارند.

۳. هوش تصویری- فضایی

برخی از افراد به سختی می توانند دنیای اطراف را به صورت سه بعدی درک و تصور کنند. زمانی که درباره تصور جهان به صورت سه بعدی صحبت می شود، موارد زیر بایستی در نظر گرفته شود:

تصویرسازی ذهنی یا توانایی فرد در ترسیم تصاویر فیزیکی در ذهن؛ با داشتن این قابلیت، شخص خاطرات گذشته یا تجربیات خود از اجسام را به راحتی در ذهن خود تصور می کند. ادراک فضایی یا سه بعدی یا توانایی درک و تفکر درباره اجسام به صورت سه بعدی؛ حتی اگر اطلاعات مختصری درباره جسم وجود داشته باشد. ادراک سه بعدی در ارتباط با توانایی جهت تصویرسازی به کمک اطلاعات موجود نیز صدق می کند. برای مثال، با ذکر کلمه مکعب، شخص به سرعت جسمی با شش وجه را تصور می کند. تغییر تصاویر یا توانایی مشاهده اجسام در حالت تغییر؛ برخی از افراد قادر به تصور اجسام در حالت تغییر نیستند، در حالی که برخی دیگر از افراد می توانند به راحتی در ذهن خود، جسمی را تصور کنند و شکل آن را تغییر دهند. مهارت های هنری یا توانایی در خلق آثار هنری؛ مهارت های تصویری و گرافیکی نیز در این طبقه بندی قرار دارد. در بسیاری از حرفه ها و مشاغل، هوش تصویری و فضایی با خلاقیت مرتبط است.

افراد با هوش تصویری- فضایی، قدرت تخیل فعال و همچنین خصوصیات زیر را دارند:

- از محیط اطراف خود، آگاهی بسیار زیادی دارند.

- مهارت زیادی در یافتن مسیر و جهت یابی دارند.

- از انجام بازی هایی که نقشه و مسیرهای پریپیچ و خم

هستند، لذت می برند.

- به کشیدن و استفاده از تصاویر، تمایل بسیاری

دارند.



- علاقه بسیاری به رؤیاپردازی و خلق موقعیت های مختلف در ذهن خود دارند.

- گرفتن کودکان از پوشک و آموزش رفتن به دستشویی قبل از دوسالگی.

افراد با هوش تصویری- فضایی در مشاغل مانند: نقاشی، مجسمه سازی، معماری و طراحی موفقیت زیادی کسب می کنند. افرادی مانند دریانوردان و خلبان ها که با مسافت و فواصل سروکار دارند نیز از هوش تصویری- فضایی بالایی برخوردارند.

۴. هوش طبیعت گرا

توانایی درک طبیعت و ارتباط برقرار کردن با تمامی موجودات زنده موجود در آن، نوعی هوش محسوب می شود. داشتن حساسیت نسبت به تمامی عناصر جاندار و بی جان در طبیعت، نشان دهنده وجود هوش طبیعت گراست.

افرادی که خصوصیات زیر را دارند، از هوش طبیعت گرای بالایی برخوردارند:

- علاقه وافری به طبیعت دارند و زمان زیادی در

طبیعت سپری می کنند.

- با حیوانات به راحتی ارتباط برقرار می کنند.

- مهارت زیادی در پرورش حیوانات و گیاهان دارند.

افراد با هوش طبیعت‌گرا در مشاغلی مانند: گیاه‌شناسی، کشاورزی و جنگلبانی، موفقیت فراوانی کسب می‌کنند.

۵. هوش موسیقایی

افرادی که قادر به تحلیل و ارزیابی جزئیات مختلف صدا هستند و نسبت به ریتم و صدا حساسیت بالایی دارند، هوش موسیقایی دارند.

افراد با هوش موسیقایی از خصوصیات زیر برخوردارند:

- قادر به تشخیص و تحلیل صداهای مختلف هستند.

- علاقه وافری به خلق موسیقی دارند.

- هنگام انجام امور مختلف، تمایل به شنیدن موسیقی دارند.

- به کوچک‌ترین صداهایی که دیگران قادر به شنیدن آن‌ها نیستند، حساسند.

افراد با هوش موسیقایی، شامل: موسیقیدان، آهنگساز، خواننده، رهبر ارکستر و صدابردار هستند.

۶. هوش وجودی یا هستی‌گرا

بررسی مسائل عمیق و فلسفی، به هوش وجودی یا هستی‌گرا نیاز دارد. افرادی که هوش هستی‌گرای زیادی دارند، حساسیت زیادی نسبت به طرح سؤالات عمیق و پاسخ‌دادن به این‌گونه سؤالات دارند.

افراد با هوش وجودی یا هستی‌گرا از خصوصیات زیر برخوردارند:

- تمایل و علاقه وافری جهت پاسخ به سؤالات عمیق و فلسفی دارند: «معنای زندگی چیست؟»، «دلیل مرگ انسان چیست؟» و «پس از مرگ چه اتفاقی برای انسان می‌افتد؟»

- نسبت به مسائل مرتبط با وجود انسان، حساسیت بسیار بالایی دارند.

افرادی که از این نوع هوش برخوردارند، به مشاغل مرتبط با روان‌شناسی و الهیات علاقه دارند. سخنران‌های انگیزشی نیز به میزان زیادی هوش هستی‌گرا دارند.

۷. هوش بدنی - جنبشی

افرادی که از هماهنگی چشم و دست زیادی



برخوردارند، معمولاً در زمینه ورزش بسیار موفقند. با این حال، به ندرت از ورزشکاران حرفه‌ای به‌عنوان افراد باهوش یاد می‌شود. این هوش به هماهنگی ذهن و بدن مرتبط است و بیش‌تر با مهارت‌های بدنی و نحوه استفاده از بدن جهت استفاده از اشیاء و اجسام مختلف ارتباط دارد.

افراد که هوش بدنی - جنبشی بالایی دارند، خصوصیات زیر را دارند:

- از بدن و توانایی‌های خود و محدودیت‌های جسمانی‌شان آگاهی کامل دارند.

- با استفاده از ارتباط غیرکلامی و حرکات مختلف، قادرند که پیغام مورد نظر خود را به دیگران انتقال دهند.

- به راحتی با دیگران تماس بدنی برقرار می‌کنند.

- در ارتباط با فعالیت‌های جسمانی و ورزشی، از

زمان‌بندی بسیار دقیقی برخوردارند.

- در کار با دستان خود و استفاده از ابزار و تجهیزات مختلف، بسیار مهارت دارند.

- به ساختن تجهیزات و وسایل مختلف با استفاده

از دست علاقه دارند.

- توانبخشی فلج مغزی و درمان آن: کاردرمانی، فیزیوتراپی و گفتاردرمانی CP.

افراد با هوش بدنی- جنبشی به فعالیت‌هایی مانند: ورزش، رقص، ژیمناستیک و اجرای نمایش روی صحنه تمایل دارند. افراد صنعتگر نیز از هوش بدنی- جنبشی زیادی برخوردارند. بهترین نمونه افرادی که در استفاده از دستان خود مهارت زیادی دارند، جراحان هستند؛ به طوری که هر حرکت دست جراح می‌تواند بر زندگی بیمار تأثیر داشته باشد.

۸. هوش میان فردی

عواطف و احساسات انسان، ارتباط بسیار نزدیکی به هوش دارد؛ هوش احساسی یا هیجانی (EQ) نیز نوعی هوش محسوب می‌شود. هوش میان فردی یا بین فردی به توانایی انسان در پی بردن به احساس افراد دیگر و همچنین درک انگیزه‌ها و تمایلات آنان اشاره می‌کند. افرادی که مهارت‌های ارتباطی بالایی دارند (مهارت‌های کلامی و غیرکلامی)، از هوش میان فردی زیادی برخوردارند. معمولاً مهارت‌های ارتباطی، مهم‌ترین و اولین موردی است که در ارتباط با افراد با هوش میان فردی مورد توجه قرار می‌گیرد. افرادی که از هوش میان فردی زیادی برخوردارند، خصوصیات زیر را دارند:

- به راحتی تفاوت‌های افراد مختلف را تشخیص می‌دهند؛ همچنین شناختن افراد میان جمعیت برای افراد با هوش میان فردی، کار بسیار ساده‌ای محسوب می‌شود. - دوستان و آشنایان بسیار زیادی دارند و از وقت‌گذراندن با افراد مختلف لذت می‌برند. - نسبت به حالت‌های روحی و خلق‌وخوی افراد دیگر حساسند.

- قادرند که مسائل مختلف را از دیدگاه‌ها و چشم‌اندازهای مختلف بررسی و ارزیابی کنند. افرادی که هوش میان فردی زیادی دارند، شامل معلمان، مددکارهای اجتماعی و سیاستمداران هستند. بازیگران نیز از هوش میان فردی خود برای نمایش شخصیت‌های مختلف در فیلم یا نمایش استفاده می‌کنند.

۹. هوش درون فردی

خودآگاهی نیز نوعی هوش محسوب می‌شود. در صورتی که شخص، درک مناسبی از خودش داشته باشد، از احساسات خود و دلیل بروز احساسات، کاملاً آگاه و از نیازهایش شناخت داشته باشد، با اطمینان می‌توان گفت که چنین شخصی هوش درون فردی دارد. البته بایستی میان افراد خودپسند و خودشیفته و افرادی که هوش درون فردی بالایی دارند، تفاوت قائل شد. به طور کلی، هوش درون فردی شامل قدردانی و رعایت احترام نسبت به هموعان و انسان‌های دیگر نیز می‌شود. از این لحاظ، دیدگاه شخص با هوش درون فردی نسبت به خود، با توجه به ارزیابی دیدگاه‌های افراد دیگر شکل می‌گیرد.

افرادی که از هوش درون فردی زیادی برخوردارند، خصوصیات زیر را دارند:

- به صورت خودانگیخته عمل می‌کنند و در مواجهه با رویدادهای مختلف زندگی و ارزیابی موقعیت‌های گوناگون، خود را در اولویت قرار می‌دهند.

- بااراده، مصمم و مستقلند و به راحتی مسائل مختلف را بدون کمک دیگران می‌آموزند.

- از احساسات خود کاملاً آگاه هستند و بدون وابستگی به افراد دیگر، جهت بهبود زندگیشان برنامه‌ریزی می‌کنند.

- ملاحظه‌کار و درون‌گرا هستند و ترجیح می‌دهند در تنهایی به تأمل و ارزیابی خویش بپردازند.

رهبران معنوی، روان‌شناس‌ها، مشاوران و حتی فیلسوف‌ها از جمله افرادی هستند که هوش درون فردی زیادی دارند.

احتمال بسیار زیادی وجود دارد که هر نه هوشی که شرح داده شد، در یک شخص وجود داشته باشد. در واقع، برخی از محققان ادعا می‌کنند که همه افراد تا حدی از هر نه نوع هوش برخوردارند. با این حال، امکان دارد که برخی از انواع هوش از انواع دیگر بالاتر یا بیش‌تر آشکار باشد.

منبع

anjomanmaaref.com

روز جهانی کار و کارگر

علیرضا زارعی (رئیس کارگزینی و منابع انسانی)



برآنیم تا با نگاهی نو، تعریف بهتری از مفهوم این کلمات به دست آوریم.

هدف از نامگذاری روز جهانی کارگر

هدف از گرامیداشت روز کارگر در سراسر جهان، حمایت از حقوق قشر کارگر و ترویج حق آن‌ها، تجلیل از زحمات و تلاش‌های کارگران، تأکید بر اهمیت نقش مؤثر کارگران در توسعه و پیشرفت هر جامعه و بزرگداشت جنبش کارگری است.

سازمان بین‌المللی کار، روز جهانی کارگر را تعطیل اعلام کرده است، ماده ۶۳ قانون کار جمهوری اسلامی ایران نیز می‌گوید: «علاوه بر تعطیلات رسمی کشور، روز کارگر (۱۱ اردیبهشت) نیز جزو تعطیلات رسمی کارگران به حساب می‌آید.»

کارگران، بازوان حرکت هر جامعه‌ای به سوی رشد، تعالی و شکوفایی هستند. بی‌شک همه پیشرفت‌های حاصل در مسیر زندگی، نشئت گرفته از رشد و پویایی فکر و گسترش اندیشه‌ورزی است و در هر جامعه‌ای که از فرصت اندیشه و بازوی هنرمند کارگران بهتر استفاده شود، توسعه و پیشرفت، رونقی دوچندان خواهد یافت. اولین روز از ماه می هر سال در تقویم میلادی که در تقویم هجری شمسی معمولاً با ۱۱ اردیبهشت مصادف می‌شود، روز جهانی کار و کارگر نام دارد. در سال ۱۸۸۹ میلادی، کنگره بین‌المللی کارگران در پاریس، به پیشنهاد نماینده کارگران آمریکا، روز اول ماه می را به عنوان روز جهانی کارگر برگزیدند و در پی آن، در بسیاری از کشورهای دنیا، کارگران این روز را گرامی می‌دارند. به همین بهانه،



نگاهی به تاریخچهٔ پرماجرای روز جهانی کارگر

مناسبت اول می به عنوان روز کارگر، به این لحاظ بوده است که در چهارم ماه می ۱۸۸۶ و در چهارمین روز اعتصاب و تجمع کارگران آمریکایی در شهر شیکاگو، پلیس به روی آنان آتش گشود که شماری کشته، عده‌ای مجروح و بعداً چهارتن نیز اعدام شدند. کارگران اعتصابی، خواستار تعدیل شرایط کار و کاهش ساعات روزانهٔ کار از ده ساعت به هشت ساعت بودند.

قرار بود که اول ماه می ۱۸۸۶ در آمریکا (ایالات متحده)، کاهش ساعات کار به هشت ساعت در روز، به اجرا درآید که چنین نشد و در نتیجه، کارگران در گوشه و کنار این کشور، دست به تظاهرات زدند و در هزار و دو بیست کارخانه و کارگاه، اعتصاب صورت گرفت. شمار کارگران معترض شهر شیکاگو، بیش از دیگر شهرها و حدود نود هزار نفر بود. در چهارمین روز تظاهرات شیکاگو، کارگران اعتصابی و هوادارانشان در «میدان بیده (Haymarket)» جمع شده و از این جا به حرکت درآمده بودند. سخنرانان آنان بر یک گاری بزرگ سوار بودند و شعار می دادند. پس از طی مسافتی، پلیس اطراف این گاری (چهارچرخه) را گرفت و خواست که تظاهرکنندگان متفرق شوند که ناگهان انفجاری صورت گرفت و یک مأمور پلیس کشته شد و چند کارگر و پلیس نیز مجروح شدند. این حادثه سبب شد که پلیس دست به تیراندازی به سوی جمعیت بزند و کشتار صورت گیرد. آمار کشته شدگان اعلام نشده، ولی اسامی انبوه مجروحان در دست است. پلیس با اعمال خشونت، موفق شد که جمعیت را پراکنده سازد.

در پی این حادثه، هشت نفر به عنوان مسبب دستگیر شدند که پنج نفر از آنان کارگر مهاجر آلمانی و یکی هم آلمانی تبعهٔ آمریکا بود. دادگاه یکی از این دستگیرشدگان را به پانزده سال حبس محکوم کرد و بقیه محکوم به اعدام شدند که فرماندار ایالت، مجازات دوتن از آنان را به حبس ابد تخفیف داد. یکی از محکومان به اعدام، پیش از اجرای حکم، خودکشی کرد و چهار نفر دیگر به دار آویخته شدند.

یکی از رهبران کارگران اعتصابی، پس از اعلام رأی، در برابر دادگاه چنین گفت: «کارگران دریافته‌اند که می‌توانند با اتحاد و همبستگی و مبارزهٔ جمعی، به مشکلات خود فائق آیند. آنان می‌دانند که چه قدرت عظیمی در اتحادشان نهفته است، به همین علت است که کارفرمایان با تمام توان می‌کوشند تا اتحاد کارگران را بشکنند و میتینگ کارگران را به خاک و خون بکشانند. ما کارگران گردهم آمدیم تا اندکی از حقوق خود را بازیس بگیریم، اما اکنون از دادگاه و زندان سردرآورده‌ایم. آیا این است معنای برابری و عدالت در جامعه ما؟ امروز اگر صدای حق طلبانهٔ ما را با گلوله خفه می‌کنید، مطمئن باشید که این صداها از این پس خاموش شدنی نیست، بلکه هر روز طنین آن رساتر خواهد شد.»

با رسیدن اخبار مربوط به این تظاهرات، کشتار و اعدام به دیگر کشورها، در گوشه و کنار جهان، مراسم یادبود برگزار و هر سال هم تکرار شد که به تدریج اول ماه می، روز جهانی کارگر عنوان گرفت. چون اعدام شدگان شیکاگو عمدتاً آلمانی بودند، در سال ۱۹۳۳ حزب نازی آلمان، روز اول ماه می را روز ملی و تعطیل عمومی اعلام کرد.



در زمینه‌هایی مانند: آزادی عضویت در تشکل‌ها، دستمزدها، ساعات و شرایط کار، جبران خسارت‌های وارده به کارگران، بیمه‌های اجتماعی، مرخصی با استفاده از حقوق، ایمنی صنعتی، خدمات اشتغال و بازرسی مسائل مرتبط است.

اجرای مقررات کنوانسیون‌های سازمان بین‌المللی کار برای کشورهایی که آن‌ها را امضا کرده‌اند، الزامی است؛ در حالی که توصیه‌های سازمان مذکور فقط در حکم رهنمودهایی برای سیاست‌گذاری، قانونگذاری و شیوه عمل‌های ملی است. از زمان تأسیس این سازمان تاکنون، بیش از ۳۵۰ کنوانسیون و توصیه‌نامه به تصویب رسیده است.

سازمان برای اجرای مفاد عهدنامه‌ها از سوی کشورهایی که آن‌ها را مورد تصویب قرار داده‌اند، نظارت به عمل می‌آورد و برای تحقیق در خصوص شکایت‌های مربوط به نقض حقوق اتحادیه کارگری نیز رویه ویژه‌ای دارد. کارشناسان سازمان بین‌المللی کار از طریق برنامه کمک‌های فنی سازمان در زمینه‌هایی از قبیل: کارآموزی حرفه‌ای، فنون مدیریت، برنامه‌ریزی نیروی انسانی، ایمنی و بهداشت محیط کار، سیاست‌های اشتغال، نظام‌های امنیت اجتماعی، تعاونی‌ها و صنایع دستی کوچک‌مقیاس، به کشورهای عضو یاری می‌رسانند. سازمان بین‌المللی کار از طریق مؤسسه بین‌المللی مطالعات کار در ژنو و مرکز بین‌المللی کارآموزی فنی و حرفه‌ای پیشرفته در تورین ایتالیا، فرصت‌هایی برای آموزش در اختیار می‌گذارد.

نکته عجیب در این بین این جاست که درحالی که اکثر کشورهای دنیا اول می‌را به مناسبت گرامیداشت تلاش کارگران آمریکایی در این روز، به عنوان روز کارگر می‌شناسند و جشن می‌گیرند، در خود کشور آمریکا (اولین دوشنبه ماه سپتامبر روز کارگر نامیده می‌شود)، یک روز دیگر را به این نام ثبت کرده‌اند.

سازمان بین‌المللی کار

این سازمان به عنوان یک نهاد خودمختار و وابسته به مجمع عمومی سازمان ملل متحد در سال ۱۹۱۹ براساس معاهده ورسای برپا شد. موافقت‌نامه مربوط به برقراری رابطه بین این سازمان و سازمان ملل متحد در سال ۱۹۴۶ به تصویب رسید و آن را به صورت نخستین کارگزاری تخصصی وابسته به سازمان ملل متحد درآورد.

هدف‌ها و فعالیت‌ها

سازمان بین‌المللی کار در جهت پیشبرد عدالت برای افراد شاغل به کار، در تمام نقاط جهان فعالیت می‌کند و عمده فعالیت‌های آن عبارت است از:

۱. تنظیم سیاست‌ها و بین‌المللی کردن برنامه‌ها به منظور بهبود شرایط کار و زندگی
۲. برقراری معیارهای کار به عنوان رهنمودهایی برای مسئولان ملی، در به اجرا درآوردن این سیاست‌ها
۳. اجرای یک برنامه وسیع همکاری‌های فنی، برای کمک به دولت‌ها و عملی کردن این سیاست‌ها به شیوه‌ای کارساز و اقدام به کارآموزی
۴. آموزش و پژوهش به منظور کمک به پیشبرد این تلاش‌ها

سازمان بین‌المللی کار، از آن جهت در بین سازمان‌های جهانی منحصربه‌فرد است که در امر تنظیم سیاست‌های آن، نمایندگان کارگران و کارفرمایان از حق اظهارنظر برابر با نمایندگان دولت‌ها برخوردارند. کنفرانس بین‌المللی کار با حضور چهار عضو از هر کشور (دو نماینده از سوی دولت، یک نماینده از طرف کارگران و نماینده‌ای از سوی کارفرمایان) تشکیل شده است. یکی از مهم‌ترین اهداف سازمان عبارت است از: تصویب کنوانسیون‌ها و توصیه‌هایی که متضمن برقراری معیارهایی درخصوص مسائل کارگری

مفهوم کارگر در قانون کار

«کارگر از لحاظ این قانون، کسی است که به هر عنوان در مقابل دریافت حق السعی، اعم از: مزد، حقوق، سهم سود و دیگر مزایا به درخواست کارفرما کار می‌کند.» با توجه به تعریف مذکور، می‌توان گفت هرکس کار می‌کند، کارگر است؛ با این حال، مفهوم کارگر در گذشته شامل افرادی می‌شد که به انجام کارهای عضلانی و جسمی همچون کشاورزی و باربری می‌پرداختند. اما در حال حاضر از نظر مفهومی، کارگر کسی است که به انجام کار می‌پردازد و واژه کار را می‌توان درباره تمامی فعالیت‌های ارادی انسان به کار برد. به این ترتیب، با استناد به گستره شمول مذکور در ماده ۱ قانون کار جمهوری اسلامی ایران، عنوان کارگر، همه مشاغل انجام‌دهنده کار در مؤسسات تولیدی، صنعتی، خدماتی و کشاورزی را دربرمی‌گیرد که حتی ممکن است شامل یک وکیل، استاد دانشگاه، پزشک، مهندس و... نیز باشد که در کارگاه‌های مخصوص، متناسب با شغل خود، اقدام به انجام کار می‌کنند.

تبعیت کارگر از کارفرما براساس قانون کار

در قسمت قبل به توضیح معنا و مفهوم کارگر براساس قانون کار پرداخته شد؛ با این حال، برای شناخت دقیق از مفهوم مذکور به منظور بهره‌مندی از حمایت‌های قانونی، باید جنبه‌های مختلف این موضوع بررسی شود که عبارت است از تبعیت کارگر از کارفرما. با عنایت به ماده ۲ قانون کار که اصطلاح «به درخواست کارفرما» و «دریافت حق السعی» را به کار برده است، می‌توان گفت کارگر، شخصی است که نیروی کار خود را به درخواست کارفرما در اختیار او قرار می‌دهد و در قبال انجام آن کار، حق السعی یا مزد دریافت می‌دارد. بنابراین در خصوص تبعیت کارگر از کارفرما می‌توان دو نوع تبعیت حقوقی و تبعیت اقتصادی در خصوص کارگر در نظر گرفت:

تبعیت حقوقی کارگر از کارفرما: به دلیل این‌که اداره و مالکیت کارگاه در اختیار کارفرما قرار دارد، پس از این‌که کارگر در کارگاهی استخدام شد، تحت الشعاع مالکیت و مدیریت کارفرما قرار می‌گیرد و بر این اساس، کارگر موظف است طبق دستورالعمل‌ها و درخواست‌های کارفرما،



اقدام به انجام کار کند و وظایف کاری خویش را به نحو احسن انجام دهد؛ در غیر این صورت ممکن است در قبال انجام ندادن یا سوء عملکرد کارگر، آثار و پیامدهایی برای او به وجود آید که از جمله آن‌ها می‌توان به اخراج کارگر اشاره کرد که این مفهوم بیان‌کننده تبعیت حقوقی کارگر از کارفرما (انجام کار به دستور کارفرما) است. تبعیت اقتصادی کارگر از کارفرما: از آن جهت که هدف از انجام کار کارگر، دریافت مزد یا بهای مناسب در قبال انجام کار است، کارفرما باید حقوق کارگر و مزایای مربوط به کار را به او بپردازد. پرداخت مزد کارگر از سوی کارفرما همراه با ضمانت‌های اجرایی مهمی در این خصوص است و حتی حداقل حقوق کارگران را نیز همه ساله دولت تعیین می‌کند و کارفرما موظف به رعایت این حداقل‌ها در پرداخت به کارگر است که این توضیح، بیان‌کننده تبعیت اقتصادی کارگر از کارفرما (لزوم پرداخت مزد به کارگر) است.

منبع

hamshahrionline.ir

مروری بر ابعاد و مؤلفه‌های شایستگی فردی منابع انسانی سازمان‌ها

مجتبی عباسی قادی (مدیر طرح و توسعه)



است که افراد چگونه باید انجام وظیفه کنند یا در شرایط خاص چگونه واکنش نشان دهند یا چگونه رفتار کنند. کوهن می‌گوید که سازمان‌ها در حال بررسی و مطالعه این مهم هستند که چگونه می‌توانند افراد لایق را حفظ کنند (دراگانیدیس و منتزاس^۲، ۲۰۰۶). مارتینا، هانا و جیری^۳ (۲۰۱۲) استدلال می‌کنند که شناسایی شایستگی‌ها و توسعه آن ابزارهای مهم مدیریت منابع انسانی، با هدف دستیابی به اهداف استراتژیک سازمان قلمداد می‌شود. شایستگی‌ها، یعنی رفتار لازم برای رسیدن به سطح مورد نیاز عملکرد حرفه‌ای منابع انسانی، در ترکیب با مدیریت کارآمد سازمان، به عاملی حیاتی برای موفقیت و متعاقباً منبعی برای مزیت رقابتی تبدیل می‌شود. متن حاضر بر آن است تا به واکاوی و معرفی ابعاد و مؤلفه‌های شایستگی فردی منابع انسانی در سازمان‌ها بپردازد.

شایستگی‌ها یک ارزش معیار رایج برای ارزیابی سرمایه انسانی در سازمان‌های گوناگون است. آن‌ها اجازه ارزیابی و توسعه توانایی‌های کارکنان را که برای یک سازمان مهم است، می‌دهند (جیودراپس و دیگران^۱، ۲۰۱۵: ۱۸۵). رویکرد شایستگی در مدیریت منابع انسانی، رویکرد جدیدی نیست. رومی‌های قدیم، شکلی از شایستگی را در تلاشی برای ارائه ویژگی‌های یک سرباز خوب رومی به‌کار می‌برند. معرفی رویکردهای مبتنی بر شایستگی در محیط سازمان، از اوایل دهه ۱۹۷۰ شروع شده و از آن زمان به بعد، توسعه و کاربرد سریعی داشته است. حقیقت شایستگی، نوعی نگرش سیستمی به کارکنان دارد که همه آن صفات، ویژگی‌ها، مهارت‌ها و نگرش‌ها درخصوص اثربخشی در انجام وظایف و مسئولیت‌ها را شامل می‌شود. به این ترتیب، شایستگی‌ها را می‌توان ابعاد رفتاری تلقی کرد که روی عملکرد شغلی تأثیر دارد. شایستگی‌ها بیان‌کننده این

2 . Draganidis & Mentzas

3 . Martina, Hana & Jiri

1. Judrups et.al

۱. بسط فضای مفهومی شایستگی

فرهنگ لغت انگلیسی، کلمه «صلاحیت» را به‌عنوان وضعیت کافی یا مناسب بودن تعریف می‌کند. همچنین در فرهنگ لغت، لانگمن^۱ شایستگی به معنای توانایی انجام کاری خوب آمده است. علاوه بر آن، در فرهنگ لغت میریام وبستر^۲ کیفیت یا حالت شایستگی، مانند: کیفیت یا وضعیت داشتن دانش، قضاوت، مهارت یا قدرت کافی (درباره) یک وظیفه خاص یا از لحاظ خاص آمده است. شایستگی در فرهنگ لغت دهخدا و نیز معین به معنای استحقاق، استعداد، سزاواری، قابلیت و لیاقت آمده است. در نهایت فرهنگ اکسفورد^۳ شایستگی را به‌عنوان قدرت، توانایی و ظرفیت انجام دادن یک وظیفه تعریف می‌کند.

بویاتزیس^۴ (۱۹۸۲) بر این باور است که یک شایستگی، یک ویژگی اساسی همچون: انگیزه، صفات، مهارت، ابعاد خودپنداره، نقش اجتماعی و مجموعه دانش فرد است که یک نیروی کار با استفاده از آن به نتیجه مؤثر یا عملکرد برتر دست می‌یابد.

مک‌کلند^۵ (۱۹۷۳)، شایستگی را «یک ویژگی یا مجموعه‌ای از ویژگی‌های شخصی» تعریف کرد که منجر به عملکرد شغلی مؤثرتر یا برتر می‌شود.

اسپنسر و اسپنسر^۶ (۱۹۹۳) شایستگی‌ها، مهارت‌ها و توانایی‌هاست. کارهایی که می‌توانید انجام دهید، نظیر: تجربه، تجربه زندگی، مطالعه یا آموزش. اسپنسرها، شایستگی‌ها را به دو دسته کلی تقسیم می‌کنند: شایستگی‌های مقدماتی که مهارت‌های ضروری را برای حداقل عملکرد در انجام یک وظیفه مشخص می‌کند و شایستگی‌های برتر که براساس آن‌ها، نتایج حاصله بالاتر از استاندارد عملکردی قرار می‌گیرد.

سلمر و چیو^۷ (۲۰۰۴) شایستگی را به‌عنوان ویژگی‌های شخصی مرتبط با کار، مانند: دانش، مهارت‌ها و ارزش‌هایی تعریف می‌کنند که افراد برای انجام کارشان به‌خوبی از آن استفاده می‌کنند و بر عوامل درونی افراد متمرکز است.

میتاری^۸ (۲۰۰۷) شایستگی را به‌عنوان الگوی قابل اندازه‌گیری از دانش، مهارت‌ها، نگرش‌ها، رفتارها و دیگر ویژگی‌هایی دانستند که یک فرد برای اجرای موفقیت‌آمیز نقش‌های شغلی یا عملکردهای شغلی به آن نیاز دارد.

پوته و همکاران^۹ (۲۰۱۵) بر این باورند که شایستگی مجموعه‌ای از دانش، مهارت و ویژگی‌های شخصیتی است که برای کارکرد مؤثر یک نقش یا یک سازمان مورد نیاز است و دستیابی به اهداف راهبردی تجارت را تسهیل می‌کند.

۲. مروری بر شایستگی فردی در مدل‌های شایستگی

کوچران^{۱۰} (۲۰۰۹) هدف از تدوین مدل شایستگی در هر سازمان، ارائه الگویی برای یکپارچه کردن عملکرد سامانه منابع انسانی است. به تعبیر دراگاندیس و منتزاس (۲۰۰۶) یک مدل شایستگی، فهرستی از شایستگی‌هایی است که با مشاهده عملکرد رضایت‌بخش یا عملکرد مورد انتظار کارکنان برای یک شغل خاص به دست می‌آید. مدل همچنین می‌تواند در تحلیل مهارت و مقایسه بین شایستگی‌های در دسترس و مورد انتظار سازمان و افراد مفید باشد. در ادامه، به متداول‌ترین مدل‌های شایستگی منابع انسانی پرداخته می‌شود:

۲-۱. مدل شایستگی فریدنبرگ

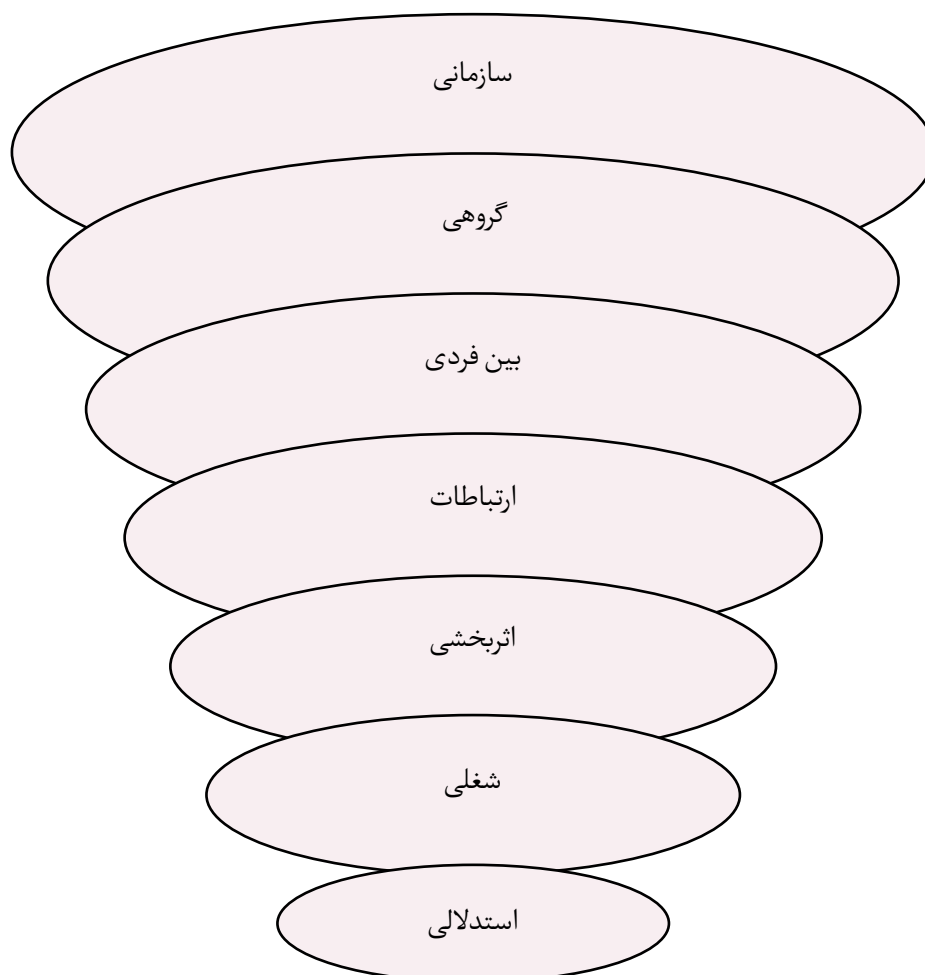
فریدنبرگ^{۱۱} (۲۰۰۴) برای شایستگی‌ها، وضعیت سلسله‌مراتبی قائل است. او شایستگی‌ها را در هفت طبقه قرار می‌دهد و شایستگی طبقه پایین را بیش‌نیاز شایستگی طبقه بالاتر می‌داند. در نتیجه، دستیابی به بالاترین طبقه شایستگی‌ها، مستلزم داشتن شایستگی‌های طبقات پیشین است. هفت دسته از شایستگی‌های مدل شایستگی فریدنبرگ عبارت است از:

1. Longman
2. Merriam Webster
3. Oxford
4. Boyatzis
5. McClelland
6. Spencer & Spencer

7. Selmer & Chiu
8. Mitaree
9. Puteh et al
10. Cochran
11. Freudenberg

۱. شایستگی استدلالی: شایستگی‌های مورد نیاز برای یادگیری، استفاده از اطلاعات و عملکرد هدفمندانه و عقلایی است.
۲. شایستگی شغلی: دانش و مهارت‌های مربوط به یک دسته از شغل‌ها که از طریق آموزش و تجربه کسب می‌شود.
۳. شایستگی اثربخشی شخصی: شایستگی‌هایی که کاربرد اثربخش مهارت‌ها و توانایی‌های شخصی را میسر می‌کند.
۴. شایستگی ارتباطات: شایستگی‌هایی که تبادل اطلاعات را تسهیل می‌کند.
۵. شایستگی بین‌فردی: شایستگی‌هایی که روابط کاری اثربخش را ایجاد و حفظ می‌کند.
۶. شایستگی گروهی: شایستگی‌هایی که به ایجاد گروه، کار گروهی و اثربخشی کمک می‌کند.
۷. شایستگی سازمانی: شایستگی‌هایی که به اثربخشی کل سازمان و نظام کمک می‌کند (نقل از اکرامی و رجب‌زاده، ۱۳۹۰: ۵۵).

شکل ۱: مدل سلسله‌مراتبی شایستگی فریدنبرگ



منبع: فریدنبرگ (۲۰۰۴)، نقل از اکرامی و رجب‌زاده، ۱۳۹۰: ۵۶.

۲-۲. مدل شایستگی اسپنسرها

اسپنسر و اسپنسر (۱۹۹۳) داده‌های چندین طرح تحقیقاتی را براساس این تعریف درباره شایستگی تجزیه و تحلیل کرده‌اند: «شایستگی، خصوصیات و ویژگی‌های بارز فردی است که به طور اتفاقی با معیارهایی که مرجع عملکرد مؤثر با عالی در یک شغل یا وضعیت محسوب می‌شود، ارتباط دارند.» آن‌ها شایستگی‌ها را در دو گروه به شرح زیر طبقه‌بندی کرده‌اند: الف) شایستگی‌های مقدماتی: شامل خصوصیات ضروری، دانش و مهارت‌هایی است که هر فرد در هر شغلی به آن‌ها نیاز دارد تا بتواند حداقل کارایی را در خود بروز

دهد. البته این شایستگی‌ها، نقطه تمایز بین عملکرد عالی و متوسط نیست. ب) شایستگی‌های تمایزگرا: این شایستگی‌ها عملکرد عالی را از عملکرد متوسط و ضعیف متمایز می‌کند.

بدین ترتیب اسپنسرها مدل عمومی شایستگی مدیریتی را توسعه دادند و به این نتیجه رسیدند که مدیران عالی از هر سطحی و نوعی که باشند، ویژگی‌های مشترکی در برخی از شایستگی‌ها دارند. نیازمندی‌های اساسی این مدل، مشابه شایستگی‌های مقدماتی بویاتزیس (۱۹۸۲) و شایستگی‌های اساسی شرودر (۱۹۸۹) است.

1. Schroder

جدول ۱: مدل شایستگی‌های مدیریتی اسپنسر و اسپنسر

درجه اهمیت	شایستگی
XXXXXX	نفوذ و تأثیر
XXXXXX	نتیجه‌گرایی
XXXX	کار تیمی و همکاری
XXXX	تفکر تحلیلی
XXXX	پیشگامی و ابتکار عمل
XXX	رشد و توسعه دیگران
XX	اعتماد به نفس
XX	هدایت/ قاطعیت
XX	جستجوی اطلاعات
XX	رهبری تیمی
XX	تفکر مفهومی

منبع: اسپنسر و اسپنسر (۱۹۹۳)، نقل از بابایی و زکیلی، ۱۳۸۵: ۱۳ و ذاکری و اسدی، ۱۳۹۶: ۳۱.

۲-۳. مدل شایستگی کوه یخ هی گروه

براساس نظریه مک کللند و اسپنسر، ادوارد ند هی، بنیانگذار مؤسسه «هی گروه»^۱ در سال ۱۹۴۳ مدل کوه یخ شایستگی های مدیریتی را معرفی کرده است:

مدل کوه یخ شایستگی، شایستگی ها را به دو دسته اصلی تقسیم می کند: یکی سطح آب، مانند دانش و مهارت و دیگری زیر سطح است که عمدتاً شامل دیدگاه، ارزش، تصویر از خود، شخصیت/ شخصیت، نیروی خودانگیزه اجتماعی و غیره است (لیو و همکاران^۲، ۲۰۰۵). به بیان دقیق تر، براساس مدل کوه یخ، برخی از اجزای شایستگی های مدیریتی، مانند: مهارت ها و دانش در بالای سطح رفتارهای مشهود قرار دارد؛ در حالی که برخی دیگر برای شناسایی دشوارتر است، اما اهمیت بسیار بیشتری دارد و نسبت اهمیت این شایستگی ها در موفقیت مدیر ۲۰ به ۸۰ درصد است. در واقع این لایه های زیرین است که رفتارهای مشهود را هدایت و کنترل می کند و با ماهیت فردی انسان ها مرتبط است:

سطح ۱. دانش^۳: آنچه فرد درباره یک موضوع خاص می داند، مانند: علوم کامپیوتر.

سطح ۲. مهارت ها^۴: آنچه به خوبی می تواند انجام دهد، مثل: برنامه نویسی کامپیوتر.

سطح ۳. نقش های اجتماعی^۵: منظور آن تصویری است که فرد در اجتماع از خود ارائه می کند و نشان دهنده چیزی است که او به آن اهمیت می دهد و برعهده می گیرد، مثلاً: نقش رهبری تیم برنامه نویسی.

سطح ۴. خودپنداره^۶: دیدگاهی است که فرد نسبت به خود دارد و منعکس کننده هویت فردی است، مثل این که او خود را یک متخصص موفق بداند.

سطح ۵. صفت های شخصیتی^۷: ویژگی های نسبتاً ماندگار در انسان. ویژگی هایی که ما افراد را با آن ها توصیف می کنیم، مثل این تعابیر: «او فردی مطمئن، سازگار و انعطاف پذیر است.»

سطح ۶. انگیزه ها^۸: افکار و ترجیح های ناخودآگاه که رفتارها را برمی انگیزد؛ چراکه آن رفتارها باعث ایجاد احساس رضایتمندی در فرد می شود، مثلاً: انگیزه موفقیت و تمایل به بهترکردن.

- 4 . Skills
- 5 . Social Roles
- 6 . Self- Image
- 7 . Personality Traits
- 8 . Motives

- 1 . Hay Group
- 2 . Liu et.al
3. knowledge

شکل ۲: مدل کوه یخ شایستگی هی گروه



درک تفاوت میان این سطوح، به ویژه در برنامه ریزی برای توسعه منابع انسانی اهمیت بسیاری دارد. دو سطح بالاتر (دانش و مهارت) معمولاً ساده تر آموزش داده می شود؛ در حالی که برای لایه های پایین تر، این امر دشوار است. هرچه نقش شغلی پیچیده تر باشد، احتمال بیش تری وجود دارد که عملکرد موفق افراد، بیش از آن که حاصل دانش و مهارت باشد، ناشی از وجود شایستگی های برتر در لایه زیرین این کوه یخ باشد. از این رو، انتخاب افراد صرفاً بر اساس تخصص و مهارت نمی تواند به انتخاب بهترین افراد برای این شغل ها کمک کند (اسپنسر و اسپنسر، ۱۹۹۳).

۴-۲. مدل شایستگی رفتاری تاکر و کافسکی
بر اساس رویکرد رفتاری شایستگی تاکر و کافسکی^۱ (۱۹۹۴) پنج مؤلفه اصلی شایستگی را به شرح زیر شناسایی کرده اند:
۱. دانش: به اطلاعات و یادگیری در یک فرد اشاره دارد.

۲. مهارت: به توانایی فرد برای انجام یک کار خاص اشاره دارد.

۳. ویژگی های شخصیتی: به نگرش ها، ارزش ها و تصویر فرد از خود اشاره دارد، همچون داشتن اعتماد به نفس در انجام کاری.

۴. صفات فیزیکی: به ویژگی های فیزیکی و پاسخ های ثابت به موقعیت ها یا اطلاعات اشاره دارد، همچون بینایی خوب داشتن.

۵. انگیزه ها: انگیزه ها، احساسات، امیال، نیازهای فیزیولوژیکی یا انگیزه های مشابهی است که اقدام را تحریک می کند. (نقل از چوهان و سریواستاوا^۲، ۲۰۱۴)
۵-۲. مدل شایستگی دولویکز

چهارچوب شایستگی دولویکز^۳ (۱۹۸۹) که در اواخر دهه ۸۰ میلادی پایه ریزی شد، مورد استفاده بسیاری از محققان پس از او قرار گرفت. به بیان دیگر، چهارچوب دولویکز، تحقیقات بعدی را تحت سلطه خود قرار داد. دولویکز توانست بر پایه سال ها تجربه در زمینه ارزیابی مدیریت، تجزیه و تحلیل های شغلی و صرف زمان بسیار در ادبیات مرکز ارزیابی، چهارچوب شایستگی مدیریت خود را پایه ریزی کند. این مدل، شامل چهل شایستگی است که در پنج طبقه اصلی تقسیم بندی شده است. او بعدها این چهل شایستگی را به ۴۵ شایستگی افزایش داد و آن ها را در شش طبقه اصلی تقسیم بندی کرد.

2 . Chouhan & Srivastava
3 . Dulewicz

1 . Tucker and Kafsky

جدول ۲: شایستگی های مدیریتی دولویکز و هربرت

شایستگی ذهنی	شایستگی فردی	شایستگی ارتباطات	شایستگی بین فردی	شایستگی رهبری	شایستگی نتیجه گرایی
آگاهی از جزئیات تغییرمداری جمع آوری اطلاعات تجزیه و تحلیل مسئله تفسیر عددی قضاوت قدرت نقادی خلاقیت برنامه ریزی آینده نگری آگاهی سازمانی آگاهی بیرونی اشتیاق یادگیری تخصص فنی	انطباق فردی استقلال صداقت تحمل استرس و فشارها سازگاری	خواندن ارتباطات نوشتاری شنیدن بیان شفاهی ارائه شفاهی	نفوذ و تأثیرگذاری توجه و مجاب کردن حساسیت انعطاف پذیری استیلاطلبی مذاکره	سازماندهی توانمندسازی ارزیابی ایجاد انگیزه رشد و توسعه دیگران هدایت کردن	ریسک پذیری قاطعیت شم تجاری انرژی در جستجوی تعالی سرسختی ابتکار عمل (پیشقدمی) مشتری مداری

منبع: دولویکز (۱۹۸۹)، نقل از غلامزاده و ستاری لقب، ۱۳۹۱: ۸ و ذاکری و اسدی، ۱۳۹۶: ۳۶.

دولویکز و هربرت^۱ (۱۹۹۲) با استفاده از تحقیقات تجربی دریافته‌اند که از بین این ۴۵ شایستگی (به شرح جدول فوق)، دوازده شایستگی تحت عنوان

1. Dulewicz & Herbert

شایستگی‌های برتر، مستقیماً با عملکرد مدیران عالی ارتباط دارد. این دوازده شایستگی در چهار دسته کلی به شرح جدول ۳ طبقه بندی شده است.

جدول ۳: شایستگی‌های مدیریتی دولویکز و هربرت

شایستگی‌های ذهنی	شایستگی بین فردی (تعاملی)	شایستگی سازگاری و انطباق پذیری	شایستگی نتیجه‌گرایی
چشم‌انداز استراتژیک تجزیه-تحلیل و قضاوت برنامه‌ریزی و سازماندهی	مدیریت کارکنان متقاعدسازی قاطعیت حساسیت بین فردی ارتباطات شفاهی	انطباق پذیری و سازگاری نتیجه‌گرایی	انرژی و ابتکار عمل (پیشقدمی) انگیزه دستیابی به نتایج شم تجاری

منبع: غلامزاده و ستاری لقب، ۱۳۹۱: ۸ و ذاکری و اسدی، ۱۳۹۶: ۳۷.

۲-۶. مدل شایستگی سیروواپیپین

سیروواپیپین^۱ (۲۰۰۰) پنج بعد مشترک توسعه شایستگی کارکنان را در مطالعه خود درباره ادراک متخصصان منابع انسانی تایلندی از ابتکارات منابع انسانی پیشنهاد کرد:

۱. شایستگی سازمانی: به معنای ظرفیت درک و درونی کردن دانش خاص سازمان، مانند: انواع کسب‌وکار، فرهنگ سازمانی، سیاست‌ها، رویه‌ها، اهداف و مقاصد و غیره.

۲. شایستگی اجتماعی: به معنای توانایی‌های اساسی برای تعامل و ارتباط اجتماعی، از جمله: مهارت در ایجاد ارتباطات، حفظ روابط بین فردی و لذت بردن از اهمیت روابط همسالان.

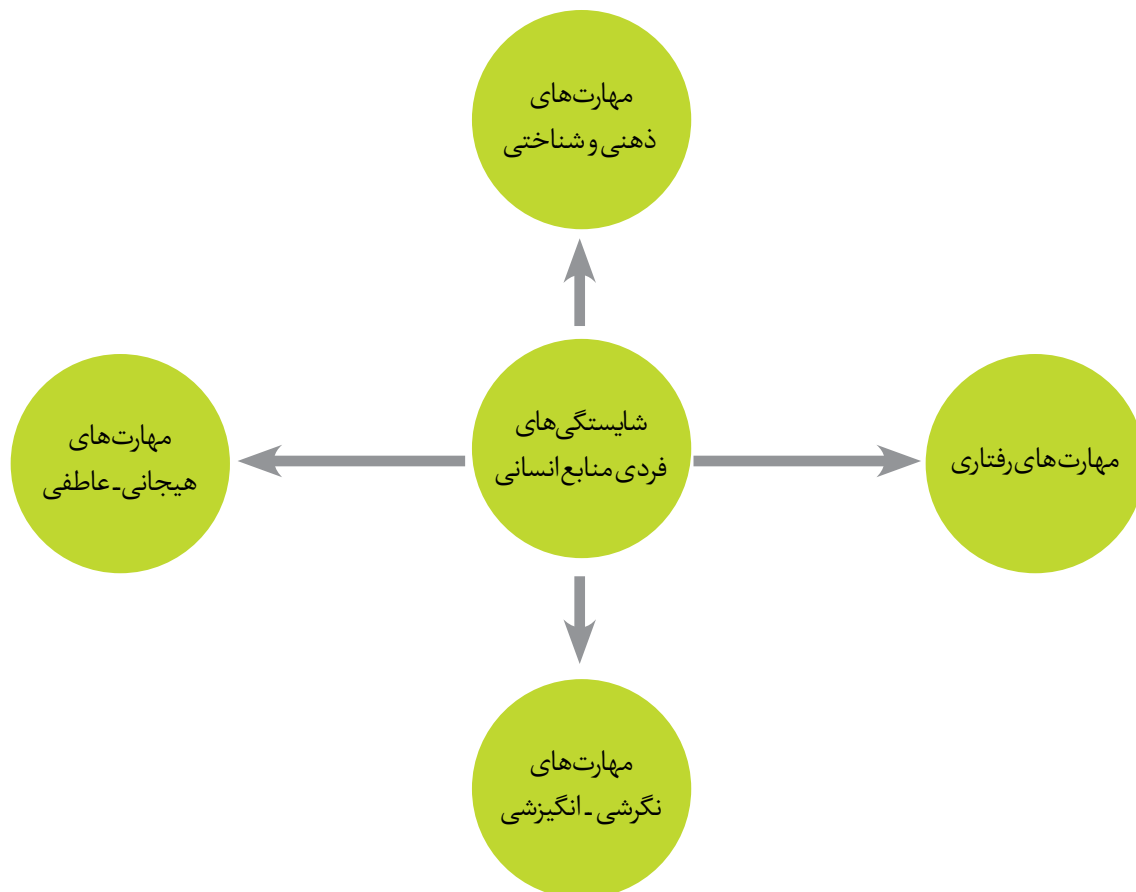
۳. شایستگی شناختی: به معنای توانایی یادگیری و انجام تفکر تحلیلی، برنامه‌ریزی و حل مسئله، که فرد را قادر می‌سازد مسئولیت رسیدگی به موارد احتمالی را که ممکن است پیش بیاید، به عهده بگیرد.

۴. شایستگی شخصی: به معنای توانایی سازگاری با تغییر، آمادگی برای یادگیری، آمادگی برای رشد خود، آمادگی و توانایی برای شروع عمل، اعتماد، استقامت، پذیرا بودن، وسعت‌اندیشی و انضباط نفس، عزت نفس، فردیت و خودتعیینی.

۵. شایستگی شغلی: به معنای دانش، تئوری، روش‌ها و مهارت‌ها برای انجام تکالیف کاری کارکنان و تأثیرگذاری بر احساس خودکارآمدی و اعتماد به نفس آن‌ها درباره یک شغل خاص. (نقل از هیسه و همکاران^۲، ۲۰۱۲: ۳۰)

مروری بر مدل‌های مطروحه از سوی اندیشمندان حوزه مدیریت منابع انسانی نشان می‌دهد: ۱. از اوایل دهه ۷۰ میلادی، موضوع شایستگی در سازمان‌ها مورد اهتمام جدی بوده است. ۲. اکثر مدل‌های شایستگی برمبنای رویکرد رفتاری شایستگی تدوین شده است. ۳. اکثر مدل‌های مطروحه در حوزه رفتاری شایستگی در خصوص شایستگی عمومی مدیران سازمان است.

به طور کلی، براساس رویکرد تلفیقی شایستگی، می‌توان شایستگی‌های فردی منابع انسانی را در برخورداری از انواع مهارت‌هایی همچون: مهارت‌های ذهنی و شناختی، مهارت‌های رفتاری، مهارت‌های هیجانی-عاطفی و مهارت‌های نگرشی-انگیزشی طبقه‌بندی کرد. نمودار ۱، شایستگی‌های فردی منابع انسانی سازمان‌ها را براساس رویکرد تلفیقی شایستگی نشان می‌دهد:



بحث و نتیجه‌گیری

مفهوم شایستگی در قلب مدیریت منابع انسانی نهفته است که مبنایی را برای یکپارچه‌سازی افقی فعالیت‌های کلیدی منابع انسانی، مانند: انتخاب، ارزیابی عملکرد، آموزش، توسعه شغلی و مدیریت پاداش، همچنین ادغام عمودی با استراتژی سازمانی فراهم می‌کند؛ ارزش‌ها، فرایندهای کسب‌وکار و نتایج عملکرد در میان دیگران (سودرکوئیست و پاپالکساندریس^۱، ۲۰۱۰). به طور کلی، شایستگی به عنوان مجموعه‌ای از دانش، مهارت‌ها و نگرش‌های مرتبط در نظر گرفته می‌شود که بر بخش عمده‌ای از شغل فرد (نقش یا مسئولیت) تأثیر می‌گذارد، که با عملکرد در آن

شغل مرتبط است، که می‌تواند براساس استانداردهای به‌خوبی پذیرفته‌شده سنجیده شود، که می‌تواند از طریق آموزش و توسعه بهبود یابد (اوزچلیک و فرمن^۲، ۲۰۰۶). مدل‌های شایستگی متنوعی وجود دارد که به جنبه‌های مختلف شایستگی‌ها اشاره می‌کند. مدل شایستگی «فهرستی از شایستگی‌هایی است که از مشاهده عملکرد رضایت‌بخش یا استثنایی کارکنان برای یک شغل خاص به دست می‌آید» (دراگان‌دیس و منتزاس، ۲۰۰۶).

پس از واکاوی مدل‌های شایستگی منابع انسانی، می‌توان شایستگی‌های فردی منابع انسانی را در ابعاد برخورداری از انواع مهارت‌هایی همچون: مهارت‌های



شش شایستگی، به برخورداری از انگیزه‌ها، داشتن صفات شخصیتی و نیز داشتن خودپنداره مثبت از خود به‌عنوان شایستگی‌های فردی اشاره کردند. علاوه بر آن، در مدل‌های تاکر و کافسکی (۱۹۹۴) به داشتن انگیزه‌ها و نیز ویژگی‌های شخصیتی منطبق بر شغل، دولویکز (۱۹۸۸) به شایستگی‌های ذهنی، سیروواییپین (۲۰۰۰) به شایستگی‌های شناختی و نیز شخصیتی اشاره شده است. درنهایت، هیس و همکاران (۲۰۱۲) نیز در تحلیلی که بر ادبیات بررسی شایستگی انجام دادند، به مؤلفه‌های شایستگی‌های فردی منابع انسانی با مؤلفه‌هایی همچون: توانایی یادگیری، حل مسئله، خودکنترلی، اشتیاق، برقراری ارتباط، اعتمادبه‌نفس، اشتیاق، تصمیم‌گیری، خوش‌بینی، سختکوشی و تطبیق‌پذیری اشاره داشته‌اند. بنابراین، با تقویت شایستگی‌های فردی در بخش‌های برخورداری از مهارت‌های ذهنی و شناختی، مهارت‌های رفتاری، مهارت‌های هیجانی-عاطفی و مهارت‌های نگرشی-انگیزشی، می‌توان به شایستگی‌های مطروحه از سوی صاحب‌نظران حوزه شایستگی در سازمان‌ها دست یافت.

ذهنی و شناختی، مهارت‌های رفتاری، مهارت‌های هیجانی-عاطفی و مهارت‌های نگرشی-انگیزشی طبقه‌بندی کرد. از نظر دینگل (۱۹۹۵) شایستگی ترکیبی از دانش، مهارت و آگاهی است. در این تعریف، دانش به درک اصول اساسی مورد نیاز برای انجام وظیفه در دست، مهارت به کاربردن این درک و آگاهی به کاربرد صحیح مهارت، مطابق با «عمل خوب» حرفه‌ای و سازمانی اشاره دارد.

لذا همان‌گونه که در زیر مدل‌های شایستگی بیان شده است، فریدنبرگ (۲۰۰۴) در زیر مدل سلسله‌مراتب شایستگی خود به شایستگی‌های استدلال، یعنی شایستگی‌های مورد نیاز برای یادگیری، استفاده از اطلاعات و عملکرد هدفمندانه و عقلایی به‌عنوان اولین سطح شایستگی منابع انسانی اشاره دارد. علاوه بر آن، اسپنسر و اسپنسر (۱۹۹۳) نیز در مدل شایستگی خود، به شایستگی‌های مرتبط با برخورداری از تفکر تحلیلی، تفکر مفهومی و اعتمادبه‌نفس منابع انسانی پرداختند. ادوارد ندهی (۱۹۴۳) نیز در مدل کوه یخ شایستگی‌های مدیریتی خود، خاصه سطح چهار تا

1. Dingle

the Graduate School of The Ohio State University.

Draganidis, F., Mentzas, G. (2006), Competency Based Management: A Review of Systems and Approaches, *Information Management & Computer Security* 14(1):51-64.

Hsieh, S., Lin, J., & Lee, H. (2012), Analysis on literature review of competency. *Journal of International Review Business Economic*, 2(11): 25-50.

Judrups, J., Zandbergs, U., Arhipova, I., & Vaisnore, L. (2015), Architecture of a Competence-Based Human Resource Development Solution. *Procedia Computer Science*, 77: 184-190.

Liu, X., Ruan, D., & Xu, Y. (2005). A study of enterprise human resource competence appraisal. *Journal of Enterprise Information Management*, 18(3), 289-315.

Martina, K., Hana, U., & Jiri, F., (2012), Identification of Managerial Competencies in Knowledge-based Organization. *Journal of Competitiveness*, 4(1): 129-142.

Mitaree, R. (2007). An evaluation of a competency model developed and implemented for executives at Thai service business state enterprise, *RU International Journal*, 1(1):15-17.

McClelland D.C. (1973), Testing for Competence Rather Than for Intelligence. *American Psychologist*, 28 (1): 1-14.

Puteh, F., Kaliannan, M., & Alam, N. (2015), Learning for professional development via peers: A system theory approach, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 172, pp. 88-95.

Selmer, J., & Chiu, R. (2004), Required Human Resources Competencies in the Future: A Framework for Enveloping HR Executives in Hong Kong. *Journal of World Business*, 4(39): 324-336.

Spencer L. & Spencer S. (1993), *Competence at Work: Model for Superior Performance*. John Wiley & Sons, New York.

Soderquist, K. E., Papalexandris, A., Ioannou, G., & Prastacos, G. (2010), From task-based to competency-based A typology and process supporting a critical HRM transition. *Personnel Review*, 39(3), 325-346.

Tucker, S., & Cofsky K. (1994), Competency-Based Pay on a Banding Platform. *ACA Journal*, 3 (1):30.

اکرامی، محمود و رجب‌زاده، سمیه (۱۳۹۰): توسعه مؤلفه‌های مقیاس سنجش شایستگی مدیران، فرایند مدیریت و توسعه. دوره ۲۴، شماره ۷۷، صص ۴۹-۶۹.

بابایی زکیلی، محمدعلی (۱۳۸۵): طراحی نظام جامع توسعه مدیران (تجربه در سازمان گسترش و نوسازی). سومین کنفرانس توسعه منابع انسانی، تهران: مؤسسه مطالعات و بهره‌وری منابع انسانی، صص ۱۱-۲۲.

ذاکری، محمد و اسدی، اسماعیل (۱۳۹۶): شایستگی و دانشین‌پروری در نظام اداری. تهران: جهاد دانشگاهی، چاپ اول. غلامزاده، داریوش و ستاری لقب، بهروز (۱۳۹۱): بهینه‌سازی فرایند مدیریت منابع انسانی با عنایت به رویکرد شایستگی. فصلنامه علمی- ترویجی منابع انسانی ناجا، شماره ۲۷، دوره هفتم، صص ۱-۲۷.

Boyatzis, R.E. (1982), *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*, John Wiley & Sons, New York, NY.

Boyatzis, R. (1996), *Competencies for HR professionals: An interview by A.K. Yeung*. *Human Resource Management*, 35(1): 119-131.

Boyatzis, R. (2007), *Competencies in the 21st century*. *Journal of Management Development*, 27(1): 5-12.

Boyatzis, R.E. and Saatioglu, A. (2008)., A 20-year view of trying to develop emotional, social and cognitive intelligence competencies in graduate management education, *Journal of Management Development*, 27 (3): 92-108.

Boyatzis, R., Boyatzis, R. E., & Ratti, F. (2009), Emotional, Social and Cognitive Intelligence Competencies Distinguishing Effective Italian Managers and Leaders in a Private Company and Cooperatives. *Journal of Management Development*, 28(9): 821-838.

Chouhan, V.S., & Srivastava, S., (2014), Understanding Competencies and Competency Modeling- A Literature Survey, *Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 16(1): 14-22.

Cochran, G. R., B. S., M. S. (2009), *Ohio State University Extension Competency Study: Developing a Competency Model for a 21st Century Extension Organization*. Dissertation for Degree of Doctor of Philosophy in

نکات حقوقی کاربردی

محسن آسمانی (مشاور حقوقی)



درباره جرم ورود غیرمجاز چقدر می‌دانید؟

ورود غیرمجاز یا ورود به عنف، یکی از جرایم شایع در مراجع حقوقی است. در این مقاله به موضوع ورود غیرمجاز پرداخته‌ایم تا با ابعاد مختلف آن بیشتر آشنا شویم. جرم ورود غیرمجاز یا ورود به عنف، زمانی رخ می‌دهد که شخصی با توسل به زور و قهر و غلبه، وارد محل کار یا منزل شما شود. همچنین اگر شخصی بدون زور و غلبه وارد ملک شما شود و به تذکر مبنی بر ترک ملک توجه نکند، مرتکب جرم ورود به عنف شده است و اما قانون مجازات اسلامی درباره ورود غیرمجاز چه می‌گوید؟

طبق ماده ۶۹۱ قانون مجازات اسلامی: «هرکس به قهر و غلبه، داخل ملکی شود که در تصرف دیگری است، اعم از آن که محصور باشد یا نباشد یا در ابتدای ورود، به قهر و غلبه نبوده، ولی بعد از اخطار متصرف، به قهر و غلبه مانده باشد، علاوه بر رفع تجاوز... مجازات می‌شود.» بنابراین باید توجه کنید که جرم ورود غیرمجاز لزوماً با زور و غلبه شکل نمی‌گیرد و گاهی با بی‌توجهی به اخطار مالک صورت می‌پذیرد.

مجازات جرم ورود غیرمجاز

از آن جایی که ورود غیرمجاز، یک جرم کیفری محسوب می‌شود، طبق ماده ۶۹۱ قانون مجازات اسلامی (قسمت پایانی ماده ۶۹۱)، مجازات‌هایی برای آن در نظر گرفته شده است، از جمله:

- حبس از یک ماه تا شش ماه
- حبس از یک سال تا سه سال در جرایمی که تعداد مجرمان بیش از یک نفر باشد و حداقل یکی از آن‌ها هنگام ارتکاب جرم، مسلح بوده باشد.

انواع ورود غیرمجاز

جرم ورود غیرمجاز یا ورود به عنف، جزو جرایمی است که گستردگی زیادی دارد. در این بخش قصد داریم تا برخی از انواع این جرم را معرفی کنیم و به بررسی هریک بپردازیم.

۱. ورود غیرمجاز به منزل

طبق بخش تعزیرات ماده ۶۹۴ قانون مجازات اسلامی، هرکس با توسل به زور و قهر و غلبه، به مسکن



عنف در شب حادث شده باشد، باعث تشدید محکومیت مجرم خواهد شد.

در چه مواردی ورود به ملک، بدون اجازه ملک، مجاز است؟

شرایطی وجود دارد که برای ورود به ملک، نیازی به اجازه ملک نیست و از سوی قانونگذار مجاز شناخته شده است.

توجه: در صورتی که مأمور دولت تحت یکی از شروط زیر اقدام به ورود به ملک شما کند و شما مقاومت کنید، مجرم شناخته خواهید شد:

۵. ورود به ملک دیگری در شرایط اضطراری

در حوادث ناگوار و پیش بینی نشده، مانند: سیل، زلزله، آتش سوزی و... که نیاز به دخالت مأمور دولت است، کسب اجازه از مالک نیاز نیست. به عنوان مثال، در آتش سوزی ساختمان، مأمور آتش نشانی می تواند بدون اجازه ملک وارد منزل شود.

۶. بازرسی منزل در جرایم مشهود

ظابطان قضایی که کارت ویژه دارند، در جرایم مشهود اجازه ورود به منزل مجرم را دارند تا از امحای آثار جرم جلوگیری کنند. البته طبق اصل ۲۲ قانون اساسی باید حرمت منزل حفظ شود. شایان ذکر است که در جرایم غیرمشهود حتماً نیاز به دستور قضایی برای تفتیش منزل است.

یا منزل دیگری وارد شود، مجرم است و طبق قانون مجازات خواهد شد. تصرف عدوانی از جمله جرایم کیفری در این زمینه است.

۲. ورود غیرمجاز به محل کار/ اداره/ سازمان

بسیاری از افراد سؤال می پرسند که آیا ورود به محل کار شخص دیگر، بدون اجازه ملک کسب و کار نیز مانند ورود غیرمجاز به منزل است؟ در این مورد باید گفت که طبق قانون، محل کار افراد، مصداق محل زندگی آنهاست. در صورتی که محل زندگی افراد مشخص نباشد، محل کار آنها، خانه آنها تلقی و ابلاغیه ها به آن جا ارسال می شود. همچنین از آن جایی که افراد محل کار خود را خریده یا اجاره کرده اند، بنابراین مالک منافع آنها هستند. لذا با این تفاسیر، ورود غیرمجاز به محل کار افراد می تواند مشمول مجازات باشد.

۳. ورود غیرمجاز به باغ

همان طور که پیش تر گفته شد، طبق ماده ۶۹۱ قانون مجازات اسلامی، ورود به ملک دیگران، اعم از این که ملک محصور باشد یا نه، جرم است. بنابراین چه باغ حصارکشی شده و چه نشده باشد، ورود به آن جرم محسوب می شود. اما در برخی موارد، تا زمان تذکر مالک، ورود به باغ جرم انگاری نمی شود، مگر آن که به تذکر مالک توجه نشود. در این صورت، بسته به مورد، مجرم به یک تا شش ماه حبس محکوم می شود. همچنین اگر تعداد مجرمان بیش از دونفر بوده و حداقل یکی از آنها مسلح بوده باشد، دادگاه می تواند مجرمان را به یک تا سه سال حبس محکوم کند.

۴. ورود غیرمجاز کارمندان دولت به ملک

جرم ورود به العنف، گاهی ممکن است از سوی مأموران و کارمندان دولت مانند مأموران قضایی انجام شود. در این حالت باید به ماده ۵۸۰ قانون مجازات اسلامی رجوع کرد. اگر مأمور دولت بدون اجازه ملک وارد ملک شود، می تواند به یک ماه تا یک سال حبس محکوم شود. همچنین اگر مأمور بتواند اثبات کند که به دستور مافوق خود اقدام کرده است، مافوق ایشان مجازات خواهد شد و مأمور از مجازات معاف می شود. از سستی، مواردی وجود دارد که باعث تشدید جرم می شود. به عنوان مثال، اگر ورود به



قرارداد فروش اقساطی چیست؟

در قرارداد بیع، اصل بر آن است که فروشنده (بایع)، مال فروخته شده (مبیع) را به سرعت تسلیم خریدار کند و خریدار نیز بلافاصله ثمن را پرداخت کند. گاهی پیش می‌آید که قرارداد بیع با توافق طرفین به شکل دیگری تبدیل می‌شود. در این حالت اگر خریدار ثمن معامله را به فروشنده پرداخت کند و مقرر شود که در زمانی مشخص فروشنده، کالا یا مال را تحویل خریدار می‌دهد، قرارداد بیع به قرارداد سلف تبدیل شده است. حال اگر برعکس این موضوع رخ دهد، یعنی فروشنده فوراً مال را تحویل خریدار دهد و خریدار ثمن را در اقساط مشخص پرداخت کند، قرارداد از نوع فروش اقساطی است.

درواقع فروش اقساطی، یکی از انواع تسهیلات بانکی است که طی آن اعتباری از سوی بانک به اشخاص حقیقی و حقوقی اعطا می‌شود. برای گرفتن این نوع تسهیلات، متقاضی باید تعهد بدهد که تسهیلات اخذ شده را جهت خرید کالای معین مصرف خواهد کرد.

ارکان تنظیم قرارداد فروش اقساطی

در هر قرارداد، ارکان مشخص و بندهایی وجود دارد که توجه نکردن به نکات مربوط به آن‌ها می‌تواند قرارداد را فاقد ارزش قانونی کند:

۱. عنوان در قرارداد فروش اقساطی

عنوان این قرارداد باید قرارداد فروش اقساطی ذکر شود. گاهی دیده شده که فروشنده جهت جلوگیری از مسائل پرداخت اقساط، عنوان قرارداد را امانت کالا ذکر کرده است. باید گفت که چنین ترفندی هیچ اثری ندارد و عنوان قرارداد هیچ ارتباطی با بندهای آن ندارد. لذا حتماً عنوان قرارداد «فروش اقساطی» ذکر شود.

۲. طرفین قرارداد

طرفین قرارداد یا به عبارتی، خریدار و فروشنده باید در متن قرارداد مشخص شود. نکته قابل توجه این است که در قسمت فروشنده نباید از اسم فروشگاه یا تولیدی استفاده کرد. همچنین از خریدار نیز باید کپی شناسنامه و کارت ملی دریافت شود تا در صورت وقوع دعوا، شناسایی اموال صورت بگیرد.

۳. موضوع قرارداد

در بخش مربوط به موضوع قرارداد باید به تشریح کالا یا مال مورد معامله پرداخت. منظور از تشریح، اشاره به مشخصات محصول مانند: رنگ، جنس، سریال، اندازه، کارکرد و... (بسته به نوع محصول) است. در این بخش همچنین باید به نوبت دست دوم بودن کالا نیز اشاره کرد و همچنین متعلقات اضافی کالا، مانند برگ گارانتی یا تجهیزات نصب نیز اشاره شود.

۴. مبلغ قرارداد

مبلغ کل قرارداد و مبلغ و زمان هر قسط باید به طور واضح و دقیق در متن قرارداد ذکر شود. همچنین اگر قرار است برای اقساط چک دریافت شود، باید مبلغ هر چک و شماره هر چک ثبت شود.

۵. شروط ضمن قرارداد فروش اقساطی

تمامی توافقات تکمیلی و فرعی طرفین قرارداد باید در قسمت شروط ضمن قرارداد به صورت کامل و شفاف مکتوب شود:

شرط پرداخت کامل ثمن در صورت تأخیر اقساط

این بند زمانی به قرارداد فروش اقساطی اضافه می‌شود که خریدار با فروشنده توافق کند که در صورت پرداخت نکردن اقساط در موقع مقرر، فروشنده حق دارد قرارداد را از حالت اقساط خارج کند و کل ثمن معامله را یک جا طلب کند.

در این بند گاهی مشکلی به وجود می‌آید. اگر اقساط از سمت خریدار به حساب فروشنده واریز شود، اجرای این بند مشکلی ندارد. اما اگر اقساط به صورت چک به فروشنده تحویل داده شود، بانک

نمی‌پذیرد که تمام آن‌ها به صورت یک جا و زودتر از موعد سررسید وصول شود. تنها راه برای حل این مسئله، دریافت یک چک سفیدتاریخ و سفیدمبلغ است که در صورت پرداخت نشدن اقساط، فروشنده بتواند مبلغ کل ثمن (گاهی به همراه خسارت) و تاریخ روز را در چک درج کند و نسبت به وصول آن اقدام کند.

شرط فسخ قرارداد فروش اقساطی

مانند هر قرارداد دیگری می‌توان برای این قرارداد نیز شرایطی جهت فسخ قرارداد مشخص کرد. به عنوان مثال، اگر خریدار اقساط را پرداخت نکرد، قرارداد باطل است و خریدار موظف است مبيع را به فروشنده بازگرداند یا اگر تلف شده است، عین یا برابر مبلغ آن را عودت دهد و در صورت عودت ندادن، به ازای هر روز، مبلغی مشخص را جریمه پرداخت کند.

شرط خسارت (جز خسارت ثمن)

خسارتی با عنوان تأخیر در پرداخت ثمن یا اقساط در قانون توجیهی ندارد. بنابراین تمام این نوع بندها در قرارداد باطل است. اما شما می‌توانید خسارتی را تحت عنوان آسیب به کسب و کار یا خسارات مادی و معنوی در قرارداد ذکر کنید.

۱. تعهدات خریدار

- در قرارداد فروش اقساطی، تعهدات خریدار باید کاملاً شفاف باشد تا از رخداد مشکلات احتمالی جلوگیری به عمل آید.
- ارائه اطلاعات محل سکونت، کارت شناسایی، سطح درآمدی و... همچنین خریدار باید به صحت اطلاعات ارائه شده نیز در متن قرارداد اقرار کند.
- حفظ و نگهداری از کالای خریداری شده تا پایان قرارداد
- پرداخت به موقع اقساط، طبق مبالغ و زمان‌های مورد توافق
- واگذار نکردن کالای خریداری شده تا زمان پایان اقساط

۲. تعهدات فروشنده

همان‌طور که خریدار در قرارداد فروش اقساطی

تعهداتی دارد، فروشنده نیز موظف است به تعهدات خود عمل کند. از جمله این تعهدات عبارت است از:
- تقدیم کالا به خریدار بعد از دریافت پیش‌پرداخت و امضای قرارداد

- ارائه فاکتور فروش، بعد از دریافت تمامی اقساط
نکته: فاکتور فروش تا زمان آخرین پرداختی، نزد فروشنده می‌ماند.

انواع قرارداد فروش اقساطی

قرارداد فروش اقساطی با توجه به ویژگی‌های کاربردی‌ای که دارد، در موارد و موضوعات مختلف استفاده می‌شود. در ادامه این مطلب، به برخی از انواع قرارداد فروش اقساطی در کسب و کارهای مختلف اشاره خواهیم کرد:

فروش اقساطی ماشین‌آلات و تأسیسات

در راستای سیاست گسترش صنعت و معدن و کشاورزی، بانک‌ها موظفند در صورت درخواست صنایع، ماشین‌آلات و تأسیساتی را که طول عمر مفید آن‌ها بالای یک سال است، به صورت اقساطی در اختیار مشتریان قرار دهند. شرایط پرداخت این نوع تسهیلات با توجه به عمر مفید دستگاه‌ها، به صلاحدید بانک تعیین می‌شود.

فروش اقساطی مسکن

بانک‌ها جهت گسترش بخش مسکن در کشور، می‌توانند با هماهنگی وزارت راه و شهرسازی، اقدام به احداث واحدهایی با قیمت مناسب کنند و به صورت اقساطی در اختیار مشتریان حقیقی خود قرار دهند. این نوع تسهیلات، مختص خرید واحدهای مسکونی و زمین است و املاک تجاری و اداری در آن جای نمی‌گیرد؛ لذا اشخاص حقوقی نمی‌توانند از این تسهیلات بهره‌مند شوند. همچنین تسهیلات فروش اقساطی مسکن برای افراد کم‌درآمد جامعه است. بنابراین تسهیلاتی برای خرید مسکن‌های لوکس و گرانقیمت وجود ندارد.

منبع

dadkhahmajd.com

تعهد سازمانی منابع انسانی سازمان‌ها و تأثیرپذیری آن از رضایت شغلی و سبک مدیریتی

رویا امیدوار (رئیس اداره آموزش، بهبود روش‌ها و تعالی سازمانی)



می‌کنند و در مواقع نیاز از یاری سازمان دریغ نمی‌ورزند؛ چنین کارکنانی از آرزوها و آرمان‌های هر سازمانی محسوب می‌شوند. از شاخص‌های دستیابی به این نوع کارکنان، توسل به اخلاق فردی و کاری است؛ زیرا وجود کارکنان اخلاقی و رعایت ارزش‌های اخلاقی، بستر دستیابی به نیروی انسانی متعهد است.

رفتار کارکنان در سازمان‌ها، بیش‌تر تعاریف تعهد سازمانی ساختار را برحسب میزان هویت و مشارکت یک کارمند با سازمان توصیف می‌کند (کری و همکاران^۱، ۱۹۸۶). تعهد سازمانی، نگرش کاری است که مستقیماً با مشارکت کارکنان و قصد ماندن در سازمان مرتبط است و به‌وضوح با عملکرد شغلی مرتبط است (سیلورتورن^۲، ۲۰۰۴: ۵۹۴). مودی و همکاران^۳ (۱۹۷۹) تعهد سازمانی را به‌عنوان یک واکنش عاطفی که فراتر از وفاداری منفعلانه به سازمان حرکت می‌کند، تعریف می‌کنند.

در دوران کنونی، سازمان‌ها جایگاه والا و برجسته‌ای در ساختار فرهنگی و اجتماعی جوامع پیدا کرده‌اند و بسیاری از فعالیت‌های اساسی و حیاتی مربوط به زندگی افراد در سازمان‌ها انجام می‌گیرد و زندگی بدون وجود آن‌ها تقریباً غیرممکن است. سازمان‌ها یکی از مهم‌ترین ارکان جامعه مدرن و رفاهی هستند که بیش از پیش، زندگی ما را تحت سیطره و نفوذ خود قرار داده و نظام‌های اقتداری ایجاد کرده‌اند که پیوسته رفتار ما را مقید می‌سازند. جوامع امروز، جامعه‌هایی سازمانی‌اند و به عبارت دیگر، فعالیت‌هایی که ما را احاطه کرده است، نظیر: تولید، تحصیلات، کار، خدمات، تفریح و سرگرمی، مرگ و... اغلب از سوی محیط سازمانی تنظیم می‌شود یا تحت تأثیر آن قرار می‌گیرد.

از سوی دیگر، نیروی انسانی، سرمایه اصلی سازمان‌ها محسوب می‌شود و وجود نیروی انسانی کارآمد، متعهد و متخصص در سازمان‌ها از مزیت رقابتی آن‌ها به‌شمار می‌رود؛ کارکنانی که افزون بر انجام وظایف کاری خود، نسبت به فرازوفرودهای سازمان احساس مسئولیت

1. Curry et.al
2. Silverthorne
3. Mowday et.al



از سوی دیگر، مروری بر سوابق موجود نشان می‌دهد که به منظور تقویت و ارتقای تعهد سازمانی در میان کارکنان یک سازمان، عوامل مختلفی دخالت دارد که از جمله آنان می‌توان به سبک‌های مدیریتی (علمی و برزی، ۱۳۸۸) و رضایت شغلی کارکنان (امین بیدوختی و صالح‌پور، ۱۳۸۶، حیدری تفرشی و دریاپگیان، ۱۳۹۰) اشاره کرد.

در این بین، رضایت شغلی، ترکیبی از احساس مثبت و منفی کارکنان نسبت به شغلشان در سازمان است. به بیان دیگر، رضایت شغلی راجع به احساسات کارکنان نسبت به دستاوردها و موفقیت‌های شغلی است (ازیری^۶، ۲۰۱۱: ۷۸). به بیان دیگر، رضایت شغلی حالتی عاطفی و مثبت، حاصل از ارزیابی شغل با تجارب شغلی است که ابعاد گوناگونی دارد. اسپکتور معتقد است رضایت شغلی نگرشی است که چگونگی احساس کارکنان را نسبت به شغلشان به طور کلی یا نسبت به حیطه‌های مختلف آن (سازمان، کار، سرپرستی، همکاران، حقوق و مزایا و ترفیحات) نشان می‌دهد (ابیلی و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۰۱). اسمیت، کندال و هیولین، پنج بعد اساسی، یعنی: ماهیت شغل، پرداخت حقوق و مزایا، فرصت‌های پیشرفت و ترقی، سرپرستان و همکاران در کار را مهم‌ترین ابعاد مؤثر در احساس افراد نسبت به کارشان می‌دانند (هزاوه‌ای و صمدی، ۱۳۸۶: ۴۷).

افزایش رضایت شغلی به معنی افزایش اثربخشی و بهره‌وری افراد و این افزایش مستقیماً روی عملکرد سازمانی و بهبود آن تأثیرگذار است. به اعتقاد بسیاری از صاحب‌نظران علم مدیریت و روان‌شناسان سازمانی، رضایت شغلی نقش بسزایی در بهبود و پیشرفت سازمان، بهداشت و سلامت نیروی کار ایفا می‌کند و از این حیث، مسئله رضایت شغلی از مسائل بنیادی هر سازمان به‌شمار می‌رود (قلی‌زاده و همکاران، ۱۳۸۹).

مک‌کنا^۱ (۲۰۰۶) بر این باور است که تعهد سازمانی عبارت است از توانایی نسبی همانندسازی شخص با سازمان و درگیر شدن در سازمان. درگیر شدن در سازمان می‌تواند در تمایل فرد در تقبل وظایفی فراتر از الزامات استاندارد شغلی اش بازتاب یابد (نقل از حیدری تفرشی و دریاپگیان، ۱۳۹۰: ۳۴).

تعهد سازمانی، مانند مفاهیم دیگر رفتار سازمانی، به شیوه‌های متفاوت تعریف شده است. معمولی‌ترین شیوه برخورد با تعهد سازمانی آن است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می‌گیرند. براساس این شیوه، فردی که به شدت متعهد است، هویت خود را از سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن درمی‌آمیزد و از عضویت در آن لذت می‌برد (علمی و برزی، ۱۳۸۸: ۲۹). بر پایه دیدگاه آلن و میر^۲ (۱۹۹۶) برای تعهد سه مؤلفه در نظر گرفته شده است:

الف) تعهد عاطفی^۳: به وابستگی و تعلق عاطفی به سازمان اشاره دارد.

ب) تعهد هنجاری^۴: به احساس التزام و دین نیروی کار به سازمان و تداوم فعالیت در سازمان اشاره دارد.

ج) تعهد مستمر^۵: به آگاهی از هزینه‌های ناشی از ترک سازمان اشاره دارد.

تعهد سازمانی کارکنان، آثار بالقوه و جدی‌ای بر عملکرد سازمان دارد و می‌تواند پیش‌بینی‌کننده مهمی بر اثربخشی سازمان باشد (امین بیدوختی و صالح‌پور، ۱۳۸۶: ۳۲). تحقیقات نشان داده است که کارکنان با تعهد سازمانی بالاتر، از نظر جسمی و توان ذهنی و پایبندی به ارزش‌های سازمان، در وضعیت بهتری قرار دارند و از نظر سازمانی، سطح بالای تعهد، منعکس‌کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است که به جذب و ماندگاری کارکنان منجر می‌شود (حیدری تفرشی و دریاپگیان، ۱۳۹۰: ۲۹).

1. Mckenna
2. Allen & Meyer
3. Emotional commitment
4. Normative commitment
5. Continuance commitment



سبک مدیریتی عبارت است از الگوهای رفتاری ای که مدیر به هنگام هدایت کردن فعالیت‌های دیگران از خود نشان می‌دهد (هرسی و بلانچارد، ۱۳۹۸: ۳۴). به بیان دیگر، سبک مدیریت عبارت است از تعبیر و تفسیر خاص کارمند از نحوه مدیریت مدیر که شیوه عملکرد مناسب خود را ایجاد می‌کند (رضائیان، ۱۳۷۵ و سیدجوادی، ۱۳۸۱).

به عقیده لیکرت، رفتار یا سبک مدیر به عنوان متغیر علی بر کارکنان سازمان تأثیر می‌گذارد که به عنوان ویژگی‌های سازمان از آن‌ها یاد می‌شود. رنسس لیکرت، سبک‌های مدیریتی را در چهار طبقه قرار می‌دهد:

۱. سبک مدیریت دستوری: این نوع سبک مدیریتی کاملاً وظیفه‌مدار و آمرانه است و مدیر به مرئوسان خود اطمینانی نداشته و روابط مبتنی بر ترس و ارعاب است. علاوه بر آن، در این نوع سبک مدیریتی، برنامه‌ها و وظایف کاری و شغلی از پیش تعیین شده و شیوه انجام آن را هم مدیر به طور مستقیم دیکته می‌کند و تصمیمات را خودش می‌گیرد.

رضایت شغلی بر بسیاری از متغیرهای سازمانی نظیر: افزایش بهره‌وری، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان، تعلق خاطر و دلبستگی به محیط کار، افزایش کمیت و کیفیت کار، ارتباطات صحیح، بهبود روحیه و علاقه به کار تأثیر دارد. رضایت شغلی پایین، موجب رفتارهای ضداجتماعی، مانند: خدمات ضعیف، تولید و پخش شایعات مخرب، غیبت، جابجایی، ترک خدمت و... کارکنان می‌شود (صافی و همکاران، ۱۳۹۴: ۸۹).

ویلیامز و هذر^۱ خاطرنشان کرده‌اند که بین رضایت شغلی و تعهد، رابطه علی و معلولی حاکم است و رضایت شغلی، پیش شرط تعهد سازمانی است. پورتر و همکارانش^۲ نیز در تحقیقات خود دریافته‌اند که تعهد سازمانی با رضایت شغلی رابطه مستقیم و با غیبت و جابجایی رابطه معکوس دارد (امین بیدختی و صالح‌پور، ۱۳۸۶: ۳۲). رضایت شغلی، یک نگرش کلی است که کارمند نسبت به شغل خود دارد و مستقیماً با نیازهای فردی، از جمله: کار چالش‌برانگیز، پاداش‌های عادلانه و محیط کاری حمایتی و همکاران مرتبط است (سیلورتورن، ۲۰۰۴: ۵۹۴).

علاوه بر آن، یکی از ساده‌ترین و در عین حال، مؤثرترین راه‌های افزایش رضایت شغلی، مشارکت سازمانی ذینفعان است. مطالعات نشان می‌دهد چنانچه کارکنان در امور شغلی و سازمانی، اختیارات و مشارکت بیشتری داشته باشند، سطوح بالاتری از رضایت شغلی را تجربه می‌کنند (ایلی و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۰۱). این امر خود در گرو حاکم‌بودن فرهنگ مشارکتی و سبک مدیریتی مشارکتی در سازمان است. شناخت موقعیت‌ها و وضعیت‌ها و انتخاب روش مناسب رهبری، کمک مؤثری در رسیدن به اهداف سازمان می‌کند. فیدلر، موقعیت مدیر را وابسته به دو عامل می‌داند: یکی شیوه مدیریتی و دیگری میزان کنترلی است که مدیر به اوضاع و احوال کاری خویش دارد. دومی را کنترل کاری می‌نامد و از آن به عنوان وضعیت سازمان یاد می‌کند.

1. Williams and Hesser
2. Porter and others

۲. سبک مدیریت اقتناعی (دستوری خیرخواهانه): به مدیریتی گفته می‌شود که مدیر اعتماد و اطمینانی تمکین‌کننده به زیردستانش دارد و بخش اعظم تصمیم‌گیری‌ها و تعیین هدف‌های سازمان از بالا گرفته می‌شود، اما بسیاری از تصمیمات قالبی و ازپیش‌تعیین‌شده را افراد پایین‌تر می‌گیرند. علاوه بر آن، در این نوع سبک مدیریتی، مدیر به طور مستقیم کارکنانش را از چرایی‌ها و شیوه انجام امور و وظایف و تصمیم‌گیری‌ها آگاه می‌سازد و سعی می‌کند که آن‌ها را درباره درستی تصمیم‌سازی‌ها و تصمیم‌گیری‌ها و اجرا متقاعد کند.



۳. سبک مدیریت مشورتی: این سبک به وضعیتی اطلاق می‌شود که مدیر اعتماد و اطمینان قابل توجه، اما نه کامل، به مرئوسان دارد. خط‌مشی عمومی و تصمیمات کلی از بالا اتخاذ می‌شود، ولی به طبقات پایین اجازه داده می‌شود تا در تصمیم‌گیری‌های خاصی شرکت داشته باشند. کنش متقابل در حد تعادل میان سرپرست و مرئوس وجود دارد که اغلب با اعتماد و اطمینان همراه است. علاوه بر آن، در این نوع سبک مدیریتی، مراحل تصمیم‌سازی، تصمیم‌گیری و اجرا تا حدی با مشورت زیردستان صورت می‌گیرد.

۴. سبک مدیریت مشارکتی: به سبک مدیریتی گفته می‌شود که مدیر اعتماد و اطمینانی کامل نسبت به زیردستانش دارد و تمامی مراحل تصمیم‌سازی، تصمیم‌گیری و اجرا با مشورت زیردستان صورت می‌گیرد. (ایران‌نژاد پاریزی و ساسان‌گهر، ۱۳۸۲، هرسی و بلانچارد، ۱۳۹۸)

مدیران، خواه در صنعت، در بازرگانی یا در ادارات سازمانی، مؤثرترین و مهم‌ترین افراد به‌شمار می‌روند. اقدامات و خصوصیات و رفتارهای مدیران از سطوح پایین تا سطوح بالای مدیریت، همگی در روحیه کارکنان و میزان کارایی آن‌ها، بیش از هر عامل دیگری اثر می‌گذارد و مرئوسان آن‌ها نیز عصاره خط‌مشی‌ها و سیاست سازمان را در مدیران واحد محل کار خود و نحوه رفتار آن‌ها می‌جویند (زمان‌زاده و همکاران، ۱۳۹۶: ۱۳).

مطالعه پانصد پژوهش درباره رضایت شغلی کارکنان، نشان داده است که بین رضایت شغلی و سلامت روحی و جسمی کارکنان رابطه وجود دارد و این مسئله به طور معنی‌داری با مشکلات روحی و روانی، خستگی مفرط، اعتماد به نفس، افسردگی و اضطراب رابطه داشته است (هزاوه‌ای و صمدی، ۱۳۸۶: ۴۷). لذا توجه به نیازهای مادی و معنوی کارکنان و تأمین نیازهای آنان از سوی مدیریت سازمان، رضایت شغلی کارکنان و در نتیجه، تعهد سازمانی آن‌ها را دنبال خواهد داشت. نتایج مطالعات انجام‌شده در این زمینه، نشان از وجود رابطه بین سبک رهبری مدیران و رضایت شغلی کارکنان داشته است (صافی و همکاران، ۱۳۹۴: ۸۹).

مدیران به سه دلیل باید به رضایت شغلی کارکنان در سازمان اهمیت بدهند: الف) مدارک زیادی در دست است که افراد ناراضی سازمان را ترک می‌کنند و بیش‌تر استعفا می‌دهند، ب) کارکنان با رضایت بیش‌تر، از سلامت بیش‌تری برخوردارند و ج) رضایت شغلی پدیده‌ای است که از مرز سازمان فراتر رفته و آثار آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان مشاهده می‌شود (امین بیدختی و صالح‌پور، ۱۳۸۶: ۳۲).



منابع

شغلی کارکنان نیروی انتظامی (مطالعه موردی: کارکنان معاونت طرح و برنامه و بودجه ناجا). دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، شماره ۲۸، صص ۲۹-۴۵.

هرسی، پاول و بلانچارد، کنت اچ (۱۳۹۸)؛ مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه: علی علاقه‌بند، تهران: امیرکبیر، چاپ ۴۴. هزاوه‌ای، محمدمهدی و صمدی، علی (۱۳۸۶)؛ عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان اجرایی استان همدان. تحقیقات علوم رفتاری، دوره پنجم، شماره ۱، صص ۴۷-۵۴.

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49, 252-276.

Aziri, B (2011)., Job Satisfaction: A Literature Review, *Management Research and Practice*, 3(4): 77-86.

Curry, J. P., Wakefield, D. S., Price, J. L., & Mueller, C. W. (1986). On the causal ordering of job satisfaction and organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 29(4), 847-858.

Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.

Silverthorne, C. (2004). The impact of organizational culture and person-organization fit on organizational commitment and job satisfaction in Taiwan. *Leadership & Organization Development Journal*, 25(7), 592-599.

ایبلی، خدایار، نادری، ابوالقاسم، اوروعی یزدانی، بدرالدین، ناستی‌زایی، ناصر (۱۳۹۳)؛ تأثیر مدیریت مشارکتی بر رضایت شغلی و اثربخشی سازمانی. *مجله دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه*، دوره ۱۲، شماره ۲، صص ۱۰۱-۱۰۸.

امین بیدختی، علی اکبر و صالح‌پور، معصومه (۱۳۸۶)؛ رابطه رضایت شغلی با تعهد سازمانی در کارکنان آموزش و پرورش. دو ماهنامه علمی- پژوهشی دانش‌سور رفتار، سال ۱۴، شماره ۲۶، صص ۳۱-۳۸.

حیدری تفرشی، غلامحسین و دریابگیان، آرزو (۱۳۹۰)؛ بررسی رابطه بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان یک شرکت نیمه خصوصی در استان هرمزگان. *فصلنامه علمی- پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی*، سال ۳، شماره ۱، صص ۳۱-۴۴. رضائیان، علی (۱۳۷۵)؛ مدیریت رفتار سازمانی. تهران: دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت.

زمان‌زاده، بیتا. راشدی، وحید. فروغان، مهشید (۱۳۹۶)؛ همبستگی سبک‌های رهبری با رضایت شغلی و میزان شادکامی در کارکنان بهداشت و درمان صنعت نفت. *فصلنامه راهبردهای مدیریت در نظام سلامت*، سال دوم، شماره ۱، صص ۱۲-۱۹.

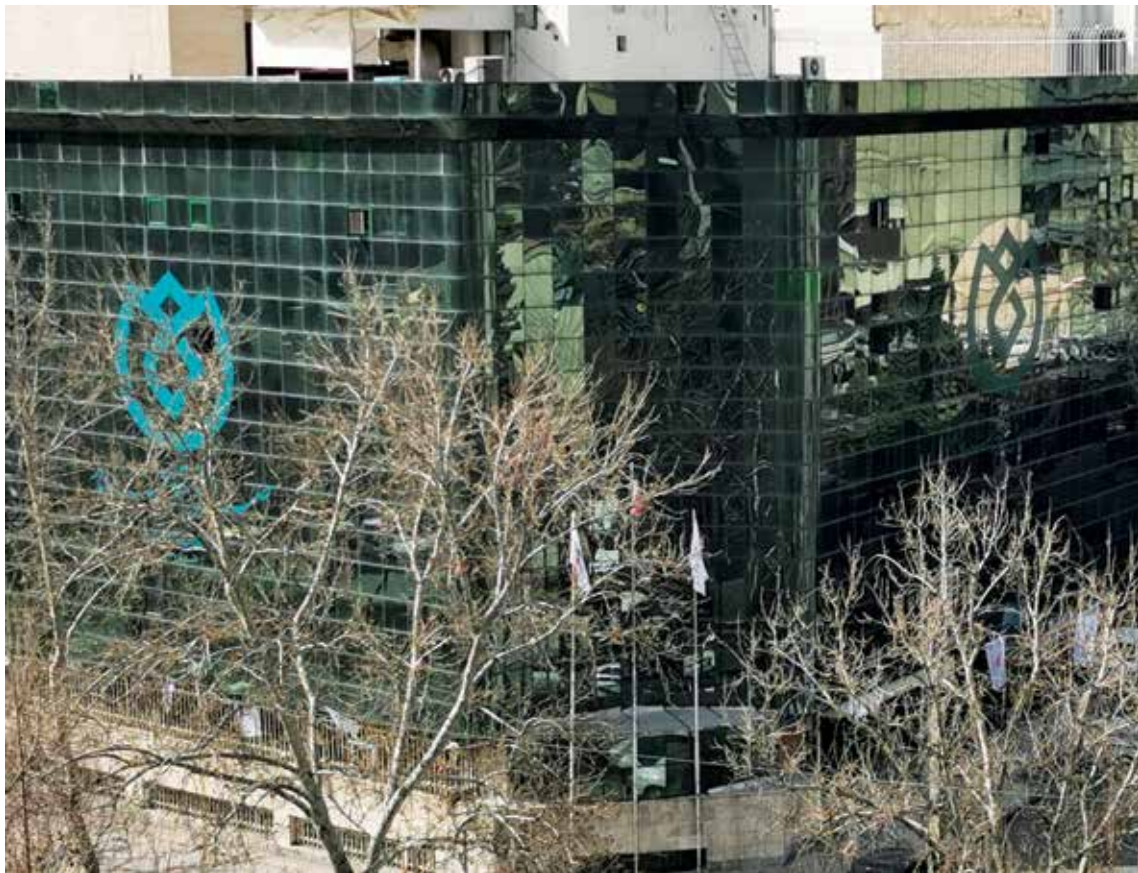
سیدجوادی، سیدرضا (۱۳۸۱)؛ مدیریت منابع انسانی و امور کارکنان. تهران: نگاه دانش، چاپ دوم.

علمی، محمود و برزی، عزیزمحمد (۱۳۸۸)؛ بررسی رابطه بین سبک مدیریت مدیران و تعهد سازمانی دبیران متوسطه آموزش و پرورش شهر بوکان. *فصلنامه جامعه‌شناسی*، شماره ۱، سال ۳، صص ۲۷-۵۰. قلی‌زاده، محمدرضا. فانی، علی اصغر. احمدوند، علی محمد (۱۳۸۹)؛ بررسی تأثیر سبک‌های رهبری بر رضایت

پژوهش و مطالعات سازمانی

ارزیابی و رضایتمندی سرمایه‌های انسانی صندوق قرض الحسنه شاهد از برگزاری دوره توسعه فردی تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری

مدیریت طرح و توسعه



از تحلیل توصیفی استفاده شده است. داده‌های پژوهش نشان داده است که رضایتمندی سرمایه‌های انسانی صندوق از برگزاری دوره توسعه فردی تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری با ۴۶,۰۶۰ (و خط برش یا میانگین آزمون ۳۶) در سطح مطلوبی بوده است.

واژگان کلیدی: رضایتمندی، توسعه فردی، تاب‌آوری، فرسودگی شغلی، کیفیت زندگی کاری، سرمایه انسانی، صندوق قرض الحسنه شاهد

تحقیق حاضر درصدد اخذ بازخورد و ارزیابی و رضایتمندی سرمایه‌های انسانی صندوق قرض الحسنه شاهد از برگزاری دوره توسعه فردی تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری بوده است. از این رو، داده‌های پژوهش با استفاده از پرسشنامه محقق‌ساخته که براساس اهداف رفتاری یادگیری تنظیم شده بود، با استفاده از روش تمام‌شماری از کسانی که در دوره مذکور شرکت کرده بودند، گردآوری شد. به منظور تحلیل داده‌ها



سبک مدیریتی عبارت است از الگوهای رفتاری ای که مدیر به هنگام هدایت کردن فعالیت های دیگران از خود نشان می دهد (هرسی و بلانچارد، ۱۳۹۸: ۳۴). به بیان دیگر، سبک مدیریت عبارت است از تعبیر و تفسیر خاص کارمند از نحوه مدیریت مدیر که شیوه عملکرد مناسب خود را ایجاد می کند (رضائیان، ۱۳۷۵ و سیدجوادین، ۱۳۸۱).

به عقیده لیکرت، رفتار یا سبک مدیر به عنوان متغیر علی بر کارکنان سازمان تأثیر می گذارد که به عنوان ویژگی های سازمان از آن ها یاد می شود. رنسس لیکرت، سبک های مدیریتی را در چهار طبقه قرار می دهد:

۱. سبک مدیریت دستوری: این نوع سبک مدیریتی کاملاً وظیفه مدار و آمرانه است و مدیر به مرئوسان خود اطمینانی نداشته و روابط مبتنی بر ترس و ارعاب است. علاوه بر آن، در این نوع سبک مدیریتی، برنامه ها و وظایف کاری و شغلی از پیش تعیین شده و شیوه انجام آن را هم مدیر به طور مستقیم دیکته می کند و تصمیمات را خودش می گیرد.

یافته های تحقیق

الف) تحلیل توصیفی ویژگی های جمعیتی

۱. سن

توزیع سن پاسخگویان مشارکت کننده در دوره توسعه فردی تاب آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری در جدول ۱ نشان داده است:

رضایت شغلی بر بسیاری از متغیرهای سازمانی نظیر: افزایش بهره وری، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان، تعلق خاطر و دلبستگی به محیط کار، افزایش کمیّت و کیفیت کار، ارتباطات صحیح، بهبود روحیه و علاقه به کار تأثیر دارد. رضایت شغلی پایین، موجب رفتارهای ضد اجتماعی، مانند: خدمات ضعیف، تولید و پخش شایعات مخرب، غیبت، جابجایی، ترک خدمت و... کارکنان می شود (صافی و همکاران، ۱۳۹۴: ۸۹).

ویلیامز و هذرا خاطر نشان کرده اند که بین رضایت شغلی و تعهد، رابطه علی و معلولی حاکم است و رضایت شغلی، پیش شرط تعهد سازمانی است. پورتر و همکارانش^۲ نیز در تحقیقات خود دریافته اند که تعهد سازمانی با رضایت شغلی رابطه مستقیم و با غیبت و جابجایی رابطه معکوس دارد (امین بیدختی و صالح پور، ۱۳۸۶: ۳۲). رضایت شغلی، یک نگرش کلی است که کارمند نسبت به شغل خود دارد و مستقیماً با نیازهای فردی، از جمله: کار چالش برانگیز، پاداش های عادلانه و محیط کاری حمایتی و همکاران مرتبط است (سیلورتورن، ۲۰۰۴: ۵۹۴).

علاوه بر آن، یکی از ساده ترین و در عین حال، مؤثرترین راه های افزایش رضایت شغلی، مشارکت سازمانی ذینفعان است. مطالعات نشان می دهد چنانچه کارکنان در امور شغلی و سازمانی، اختیارات و مشارکت بیشتری داشته باشند، سطوح بالاتری از رضایت شغلی را تجربه می کنند (ایلی و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۰۱). این امر خود در گرو حاکم بودن فرهنگ مشارکتی و سبک مدیریتی مشارکتی در سازمان است. شناخت موقعیت ها و وضعیت ها و انتخاب روش مناسب رهبری، کمک مؤثری در رسیدن به اهداف سازمان می کند. فیدلر، موقعیت مدیر را وابسته به دو عامل می داند: یکی شیوه مدیریتی و دیگری میزان کنترلی است که مدیر به اوضاع و احوال کاری خویش دارد. دومی را کنترل کاری می نامد و از آن به عنوان وضعیت سازمان یاد می کند.

1. Williams and Hesser

2. Porter and others

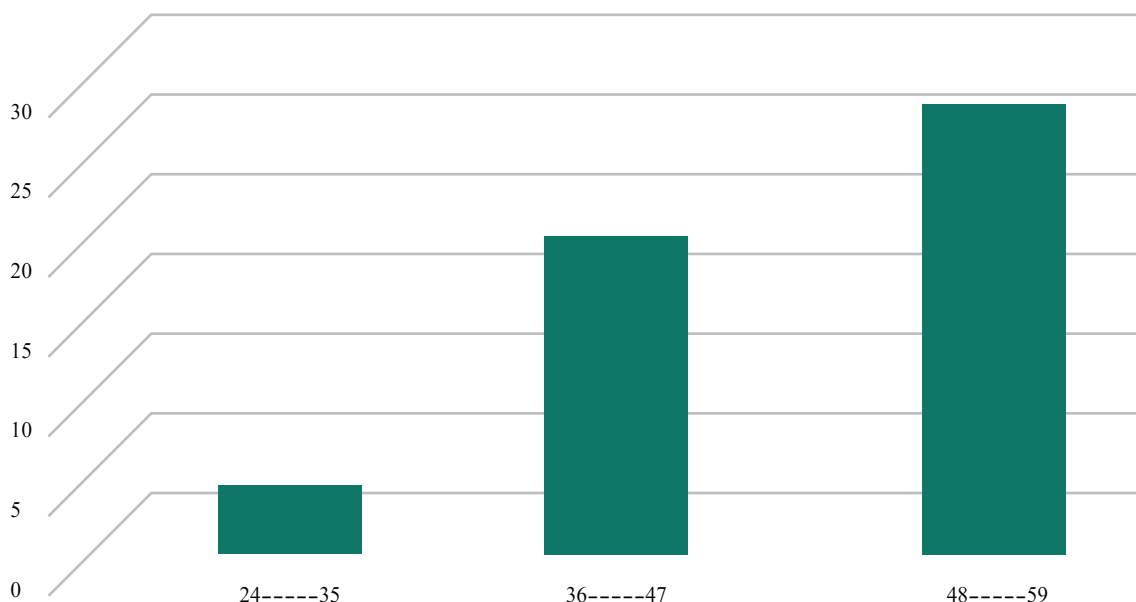
جدول ۱: توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب سن

سن	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد فراوانی تجمعی
۲۴-----۳۵	۳	۶,۰	۶,۱	۶,۱
۳۶-----۴۷	۱۹	۳۸,۰	۳۸,۸	۴۴,۹
۴۸-----۵۹	۲۷	۵۴,۰	۵۵,۱	۱۰۰,۰
تعداد کل	۴۹	۹۸,۰	۱۰۰,۰	
بی جواب	۱	۲,۰		
تعداد کل	۵۰	۱۰۰,۰		
میانگین: ۴۶,۰۰	میانه: ۴۸	نما: ۵۰	واریانس: ۳۹,۰۰	انحراف معیار: ۶,۲۴۵

متوسط سن مشارکت‌کنندگان ۴۶ سال و همچنین نیمی از پاسخگویان بالاتر از ۴۸ سال و نیمی دیگر پایین‌تر از آن قرار داشتند. در نهایت، همان‌گونه که آماره نما نیز نشان می‌دهد، بیش‌ترین فراوانی سن پاسخگویان در طبقه سنی ۵۰ سال بوده است. نمودار، توزیع فراوانی سن پاسخگویان را نشان می‌دهد:

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۱ نیز نشان می‌دهد، از مشارکت‌کنندگان در دوره توسعه تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری، ۶,۱ درصد در گروه سنی ۲۴-----۳۵، ۳۸,۸ درصد در گروه سنی ۳۶-----۴۷ و ۵۵,۱ درصد در گروه سنی ۴۸-----۵۹ سال بودند. علاوه بر آن، همان‌گونه که آماره میانگین نیز نشان می‌دهد،

نمودار: توزیع فراوانی سن پاسخگویان



۲. جنس

توسعه فردی تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت توزیع جنس پاسخگویان مشارکت‌کننده در دوره زندگی کاری در جدول ۲ نشان داده است:

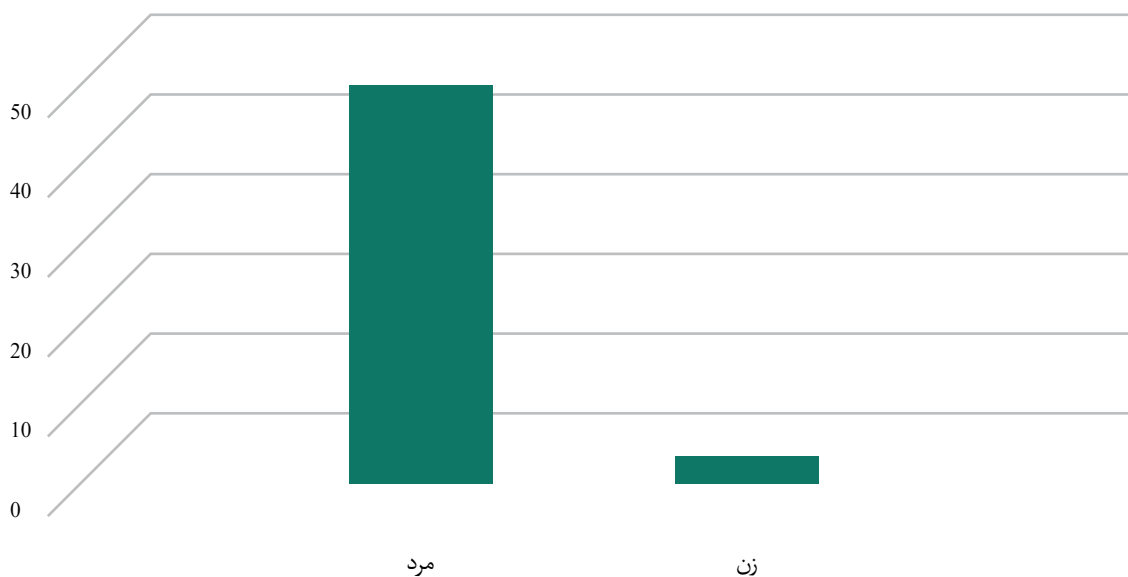
جدول ۲: توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب جنس

جنس	فراوانی	درصد
مرد	۴۸	۹۶٫۰
زن	۲	۴٫۰
تعداد کل	۵۰	۱۰۰٫۰

نما: ۱

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۲ نیز نشان می‌دهد، از مشارکت‌کنندگان در دوره توسعه فردی تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری، ۹۶ درصد مرد و ۴ درصد زن بودند. علاوه بر آن، همان‌گونه که آماره نما نیز نشان می‌دهد، بیش‌ترین فراوانی جنس پاسخگویان در طبقه مردان بوده است. نمودار ۲، توزیع فراوانی جنس پاسخگویان را نشان می‌دهد:

نمودار ۲: توزیع فراوانی جنس پاسخگویان



در دوره توسعه فردی تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری در جدول ۳ نشان داده است:

۳. میزان تحصیلات
توزیع میزان تحصیلات پاسخگویان مشارکت‌کننده

جدول ۳: توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب میزان تحصیلات

تحصیلات	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
دیپلم	۲	۴٫۰	۴٫۰
لیسانس	۲۳	۴۶٫۰	۱۰۰٫۰
فوق لیسانس	۲۵	۵۰٫۰	
تعداد کل	۵۰	۱۰۰٫۰	
میانہ: ۲	نما: ۳		

بالای لیسانس و نیمی دیگر پایین تر از آن داشتند. درنهایت، همان گونه که آمارهٔ نما نیز نشان می دهد، بیش ترین فراوانی میزان تحصیلات پاسخگویان در طبقهٔ تحصیلی فوق لیسانس بوده است. نمودار ۳، توزیع فراوانی میزان تحصیلات پاسخگویان را نشان می دهد:

همان گونه که یافته های جدول ۳ نیز نشان می دهد، از مشارکت کنندگان در دورهٔ توسعهٔ فردی تاب آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری، ۴ درصد دیپلم، ۴۶ درصد لیسانس و ۵۰ درصد فوق لیسانس داشتند. علاوه بر آن، همان گونه که آمارهٔ میانہ نیز نشان می دهد، نیمی از پاسخگویان تحصیلات

نمودار ۳: توزیع فراوانی میزان تحصیلات پاسخگویان



دورهٔ توسعهٔ فردی تاب آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری در جدول ۴ نشان داده است:

۴. وضعیت تأهل
توزیع وضعیت تأهل پاسخگویان مشارکت کننده در

جدول ۴: توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب وضعیت تأهل

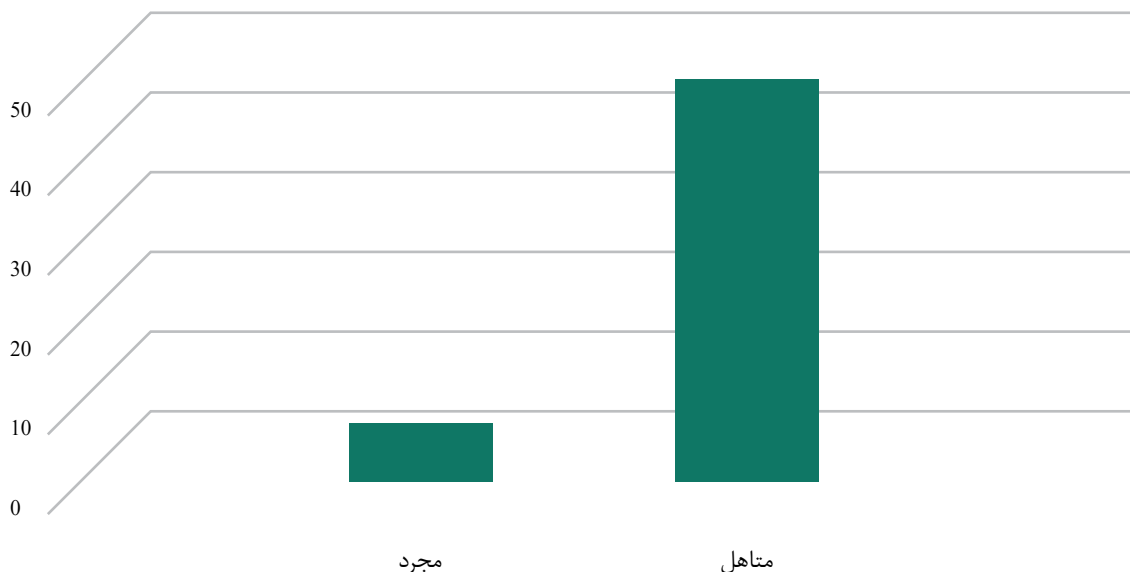
وضعیت تأهل	فراوانی	درصد
مجرد	۳	۶٫۰
متاهل	۴۷	۹۴٫۰
تعداد کل	۵۰	۱۰۰٫۰

نما: ۲

همان‌گونه که آماره نما نیز نشان می‌دهد، بیش‌ترین فراوانی وضعیت تأهل پاسخگویان در طبقه متاهل بوده است. نمودار ۴، توزیع فراوانی وضعیت تأهل پاسخگویان را نشان می‌دهد:

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۴ نیز نشان می‌دهد، از مشارکت‌کنندگان در دوره توسعه فردی تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری، ۶ درصد مجرد و ۹۴ درصد متاهل بودند. علاوه بر آن،

نمودار ۴: توزیع فراوانی وضعیت تأهل پاسخگویان



۳۶ مورد آزمون قرار گرفته است. جدول ۵ و ۶، متغیر رضایتمندی مشارکت‌کنندگان از دوره توسعه فردی مهارت‌های تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری را در دو حالت (سطح فاصله‌ای و سطح رتبه‌ای) به شرح زیر نشان می‌دهد:

(ب) توصیف داده‌ها
متغیر رضایتمندی مشارکت‌کنندگان در دوره توسعه فردی تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری، با دوازده گویه و براساس طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت با دامنه پاسخ ۱۲---۶۰ و میانگین آزمون با خط برش

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۴ نیز نشان می‌دهد، از مشارکت‌کنندگان در دوره توسعه فردی تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری، ۶ درصد مجرد و ۹۴ درصد متأهل بودند. علاوه بر آن، همان‌گونه که آماره ۴، توزیع آمار مرکزی و پراکندگی متغیر رضایتمندی مشارکت‌کنندگان در دوره توسعه فردی تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری (الف) سطح فاصله‌ای متغیر

جدول ۵: توزیع آمار مرکزی و پراکندگی متغیر رضایتمندی مشارکت‌کنندگان در دوره توسعه فردی تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری

متغیر	تعداد گویه	میانگین	خط برش (میانگین آزمون)	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
رضایتمندی مشارکت‌کنندگان در دوره توسعه فردی تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری	۱۲	۴۶,۰۶۰	۳۶	۵,۴۲۲	۲۹	۵۸
نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)	۵۰					

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۵ نیز نشان می‌دهد، متغیر میزان رضایتمندی مشارکت‌کنندگان در دوره توسعه فردی تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری، با میانگین ۴۶,۰۶۰ (و با خط برش ۳۶) در سطح مطلوبی قرار دارد؛ چراکه این میانگین بالاتر از سطح استاندارد تعیین شده (میانگین آزمون) براساس مجموع سؤالات مورد سنجش متغیر یا شاخص کل است. (ب) سطح رتبه‌ای متغیر

جدول ۶: توزیع متغیر رضایتمندی مشارکت‌کنندگان در دوره توسعه فردی تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری

رضایتمندی مشارکت‌کنندگان در دوره توسعه فردی	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
تأخیری	۳	۶,۰	۶,۰
زیاد	۲۸	۵۶,۰	۶۲,۰
خیلی زیاد	۱۹	۳۸,۰	۱۰۰,۰
تعداد کل	۵۰	۱۰۰,۰	
میانگین: میانگین ^۱ : ۴,۳۲ (زیاد)	میان: ۴ (زیاد)	نما: ۴ (زیاد)	

نیز نشان می‌دهد، متوسط و نیز بیش‌ترین طبقه رضایتمندی مشارکت‌کنندگان در دوره توسعه فردی تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری در طبقه زیاد مشاهده شده است.

- تحلیل توصیفی گویه‌های رضایتمندی مشارکت‌کنندگان در دوره توسعه فردی تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری

همان‌گونه که جدول ۶ نیز نشان می‌دهد، از میان پاسخگویان مورد بررسی در این پیمایش، از حیث رضایتمندی مشارکت‌کنندگان در دوره توسعه فردی تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری به ترتیب: ۶ درصد رضایتمندی تا حدودی، ۵۶ درصد رضایتمندی زیاد و ۳۸ درصد رضایتمندی خیلی زیاد داشتند. بنابراین همان‌گونه که آماره‌های مرکزی

جدول ۷: توزیع فراوانی گویه‌های رضایتمندی مشارکت‌کنندگان در دوره توسعه فردی تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری

گویه‌ها	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	میانگین	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)
۱. تا چه اندازه انتظارات شما از یادگیری دوره توسعه فردی تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری محقق شده است؟	-	-	۱۸	۲۸	۴	۳,۷۲۰	۵۰
	-	-	۳۶,۰	۵۶,۰	۸,۰		۱۰۰,۰
۲. تا چه اندازه زوایا و وجوه مختلف تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری را که تا پیش از آن مطلع نبودید، فرا گرفته‌اید؟	-	۲	۱۶	۱۹	۱۳	۳,۸۶۰	۵۰
	-	۴,۰	۳۲,۰	۳۸,۰	۲۶,۰		۱۰۰,۰
۳. تا چه اندازه به شناخت کاملی از علل و عوامل مؤثر بر تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری دست یافتید؟	-	۱	۲۰	۲۳	۶	۳,۶۸۰	۵۰
	-	۲,۰	۴۰,۰	۴۶,۰	۱۲,۰		۱۰۰,۰
۴. تا چه اندازه دوره تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری توانسته است راهکارهای مناسبی جهت مقابله با ضعف‌هایتان در این زمینه در اختیار شما قرار دهد؟	-	۱	۱۶	۲۸	۵	۳,۷۴۰	۵۰
	-	۲,۰	۳۲,۰	۵۶,۰	۱۰,۰		۱۰۰,۰
۵. تا چه اندازه پس از این دوره قادر به به‌کاربردن آموخته‌هایتان در زندگی شغلی و خانوادگی هستید؟	-	۲,۰	۲۰,۰	۳۸,۰	۱۰,۰	۳,۸۶۰	۵۰
	-	۲,۰	۲۰,۰	۳۸,۰	۱۰,۰		۱۰۰,۰

گویه‌ها	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	میانگین	نمونه کل (تعداد مشاهدات معتبر)
۶. تا چه اندازه پس از این دوره قادر به ارتقای کیفیت زندگی کاری و مقابله با تاب‌آوری، فرسودگی شغلی هستید؟	-	۱	۸	۳۸	۳	۳,۸۶۰	۵۰
	-	۲,۰	۱۶,۰	۷۶,۰	۶,۰		۱۰۰,۰
۷. تا چه اندازه پس از این دوره قادر به ریشه‌یابی و تحلیل کیفیت زندگی کاری و مقابله با تاب‌آوری، فرسودگی شغلی هستید؟	-	-	۱۹	۲۵	۶	۳,۷۴۰	۵۰
	-	-	۳۸,۰	۵۰,۰	۱۲,۰		۱۰۰,۰
۸. تا چه اندازه فکر می‌کنید که پس از این دوره بتوانید آموخته‌هایتان را پیرامون تاب‌آوری و کیفیت زندگی که یاد گرفته‌اند، به موقعیت‌های دیگر (زندگی خانوادگی و اجتماعی) تعمیم و آن را مورد تجزیه و تحلیل و راهکار قرار دهید؟	-	۱	۱۸	۲۵	۶	۳,۷۲۰	۵۰
	-	۲,۰	۳۶,۰	۵۰,۰	۱۲,۰		۱۰۰,۰
۹. تا چه اندازه از ساعت برگزاری دوره توسعه فردی تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری رضایت داشتید؟	۵	۴	۱۳	۲۰	۸	۳,۴۴۰	۵۰
	۱۰,۰	۸,۰	۲۶,۰	۴۰,۰	۱۶,۰		۱۰۰,۰
۱۰. تا چه اندازه از روز برگزاری دوره توسعه فردی تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری رضایت داشتید؟	۱	۵	۶	۲۸	۱۰	۳,۸۲۰	۵۰
	۲,۰	۱۰,۰	۱۲,۰	۵۶,۰	۲۰,۰		۱۰۰,۰
۱۱. تا چه اندازه از دانش و مهارت استاد دوره توسعه فردی تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری رضایت داشتید؟	-	۱	۶	۲۲	۲۱	۴,۲۶۰	۵۰
	-	۲,۰	۱۲,۰	۴۴,۰	۴۲,۰		۱۰۰,۰
۱۲. تا چه اندازه اعتقاد دارید که برگزاری چنین دوره‌هایی برای زندگی شغلی و خانوادگی کارکنان مفید و اثربخش است؟	-	۱	۵	۱۹	۲۵	۴,۳۶۰	۵۰
	-	۲,۰	۱۰,۰	۳۸,۰	۵۰,۰		۱۰۰,۰
شاخص کل (متغیر) رضایتمندی مشارکت‌کنندگان در دوره توسعه فردی تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری	-	-	۳	۲۸	۱۹	۴,۳۲۰	۵۰
	-	-	۶,۰	۵۶,۰	۳۸,۰		۱۰۰,۰



سطح کاربست و به‌کارگیری آموخته‌ها در زندگی فردی، خانوادگی و شغلی مشارکت‌کنندگان در دوره توسعه فردی مذکور ارتقا یافته است (رجوع به گویه‌های ۵، ۶ و ۷).

سطح تعمیم و تسری آموخته‌ها به دیگر موقعیت‌ها از سوی مشارکت‌کنندگان در دوره توسعه فردی مذکور ارتقا یافته است (رجوع به گویه ۸).

میزان رضایتمندی مشارکت‌کنندگان در دوره توسعه فردی مذکور از مدرس مربوطه نیز در سطح مطلوبی برآورد شده است (رجوع به گویه ۱۱).

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۷ نیز نشان می‌دهد، گویه‌های مرتبط با رضایتمندی مشارکت‌کنندگان در دوره توسعه فردی تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری بیان‌کننده موارد زیر است:

در مجموع، میزان رضایتمندی مشارکت‌کنندگان در دوره توسعه فردی مذکور در سطح مطلوبی بوده است (رجوع به میانگین رتبه‌ای گویه ۱۰ و نیز شاخص کل). سطح دانش مشارکت‌کنندگان در دوره توسعه فردی مذکور ارتقا یافته است (رجوع به گویه‌های ۱ و ۳).

روابط عمومی الکترونیک؛ مقدمه‌ای به سوی روابط عمومی هوشمند

گفتگو با دکتر حمید ضیایی‌پرور؛ پیشکسوت روزنامه‌نگاری و روابط عمومی



کشور به تدریس رشته ارتباطات پرداخته و هم‌اکنون نیز مدرس رشته مدیریت رسانه در مقطع دکترا در دانشگاه ادیان و مذاهب قم است. همچنین سال‌ها مشاور روابط عمومی در سازمان‌های مختلف از جمله: بنیاد شهید، شرکت ملی گاز ایران، وزارت نفت و بانک ملی ایران بوده است.

با ضیایی‌پرور درباره روابط عمومی الکترونیک و شاخص‌های آن صحبت کردیم و بحث به روابط عمومی هوشمند و استفاده از هوش مصنوعی در روابط عمومی کشیده شد. این گفتگو را تقدیم شما مخاطبان عزیز می‌کنیم:

حمید ضیایی‌پرور، دانش‌آموخته مقطع دکترای روزنامه‌نگاری است. او خود پیش از این به مدت ۲۱ سال در روزنامه‌های خراسان و همشهری، خبرنگار و گزارشگر بوده است. سال‌ها بعد در سازمان‌های مختلفی از جمله وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری مسئولیت داشته است. ضیایی‌پرور جزو اولین کسانی است که مفهوم روابط عمومی الکترونیک را در ایران توسعه و ارتقا داد. تز دکترای او با همین موضوع در سال ۱۳۸۸ دفاع شد و طی این سال‌ها پانزده جلد کتاب و ده‌ها مقاله تولید و منتشر کرده است. همچنین در دانشگاه‌های متعدد



جای تولید محتوای سنتی می‌توان از فناوری‌ها و نرم‌افزارهای جدید یا حتی انجین‌های هوش مصنوعی برای تولید محتوا استفاده کرد. امروزه کم‌تر سازمانی را می‌توان سراغ گرفت که روابط عمومی‌اش به شکل کاملاً سنتی و غیرالکترونیکی فعالیت کند.

ویژگی‌های روابط عمومی الکترونیکی اثربخش را چگونه برمی‌شمردید؟

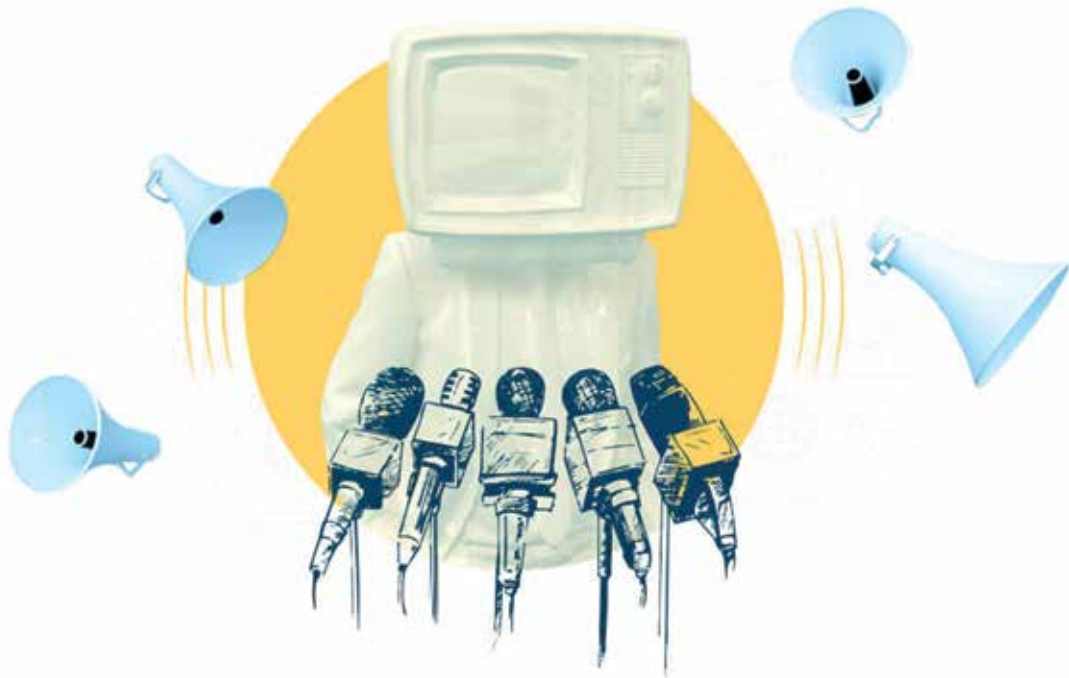
روابط عمومی الکترونیکی اثربخش باید به‌روز باشد، از فناوری‌های نوین استفاده کند، سرعت عمل در اطلاع‌رسانی داشته باشد، از شبکه‌های اجتماعی و پلتفرم‌های اجتماعی مجازی برای ارتباط با مردم و افکار عمومی به‌درستی استفاده کند، دانش و مهارت خود را در به‌کارگیری فناوری‌های هوش مصنوعی به‌روز کند و نیروی انسانی ماهر و متخصص را به‌کار بگیرد یا نیروهای خود را با آموزش‌های جدید توانمند سازد. روابط عمومی الکترونیک با پیش‌روصد و مانیتورکردن فرایندهای سازمانی و رصد و داده‌کاوی افکار عمومی و انتقال سریع چالش‌ها و معضلات سازمانی به مدیران و پاسخگویی و روشنگری صریح و صادقانه، مانع شکل‌گیری بحران برای سازمان خود می‌شود.

روابط عمومی‌ها چه جایگاه و اهمیتی برای سازمان‌ها و دستگاه‌ها، خاصه سازمان‌های خدماتی و حمایتی دارند؟

روابط عمومی، نهادی است که مسئولیت اصلی آن شکل دادن به افکار عمومی و بهبود تصویر عمومی سازمان یا شرکت در میان مردم، مشتریان و مخاطبان است. بر این اساس، روابط عمومی یک مسئولیت و کارکرد مدیریتی در سطح عالی در سازمان دارد و به همین جهت در تمام دنیا، روابط عمومی، بازوی مستقیم مدیریت عالی سازمان است و ارتباط مستمر و نزدیک با مغز سیاستگذار و مدیر سازمان دارد. روابط عمومی، اولین نهادی است که دیدگاه مشتریان و مخاطبان درباره نحوه سرویس‌دهی یا خدمات‌رسانی سازمان را مورد سنجش و پایش قرار می‌دهد و نتیجه آن را به واحدهای مرتبط سازمانی منعکس می‌کند. از سوی دیگر، روابط عمومی، عملکرد سازمان را به شیوه هنرمندانه به مردم و رسانه‌ها منعکس می‌کند. لذا روابط عمومی، یک پل دوطرفه و یک آینه و دماسنج اجتماعی حساس و دقیق برای هر سازمانی به‌شمار می‌رود.

روابط عمومی الکترونیکی را چگونه می‌توان تعریف کرد و چه تفاوتی برای آن، در مقایسه با روابط عمومی غیرالکترونیکی قائل هستید؟

روابط عمومی الکترونیک در ساده‌ترین تعریف آن، عبارت است از به‌کارگیری فناوری اطلاعات برای انجام بهتر و شایسته‌تر مسئولیت‌ها، مأموریت‌ها و خدمات روابط عمومی. اساساً روابط عمومی‌ها در سازمان‌ها و شرکت‌ها چند دسته وظیفه سنتی را برعهده دارند که در حوزه‌های رسانه‌ای، تبلیغاتی، هنری، اطلاع‌رسانی، انتشاراتی، تولید محتوا، سمعی و بصری، سنجش افکار عمومی، نمایشگاه و رویداد است. همه این وظایف و مأموریت‌ها امروزه به کمک فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی انجام‌شدنی است. مثلاً به جای سنجش افکار عمومی به شیوه سنتی می‌توان از تکنیک‌های جمع‌آوری الکترونیکی اخبار و داده‌کاوی شبکه‌های اجتماعی با سامانه‌های هوشمند استفاده کرد یا به



در مطالعات خود بین روابط عمومی الکترونیکی و روابط عمومی مجازی تفکیک قائل شده بودید؟ لطفاً درباره تفاوت این دو بیش تر توضیح بدهید؟

آن چیزی که در ادبیات علمی ارتباطات در دنیا مطرح است، مفاهیم متعددی است که فلسفه نامگذاری های مختلف مفاهیم روابط عمومی را از یکدیگر متمایز می سازد. مثلاً در اغلب کشورهای دنیا، به جای روابط عمومی الکترونیکی که در ایران مفهوم رایجی است، از مفهوم روابط عمومی آنلاین استفاده می شود. اما مفاهیم دیگری هم در این زمینه مطرح است که هر یک به برجسته شدن یک بعد از فناوری ها و فرایندها در روابط عمومی اشاره دارد؛ مفاهیمی مثل: روابط عمومی اینترنتی، روابط عمومی وی، روابط عمومی ۲، روابط عمومی مجازی، روابط عمومی موبایل و روابط عمومی هوشمند. در این بین، روابط عمومی مجازی که سؤال شماست، اشاره به نوعی از فعالیت روابط عمومی دارد که اساساً در آن نهاد روابط عمومی کاملاً به صورت مجازی و غیرحضور و غیرفیزیکی

فعالیت می کند و به نوعی تمام فعالیت های روابط عمومی بیرون سپاری شده و مدیریت روابط عمومی سازمان در واقع یک کنترل کننده و هماهنگ کننده پروژه های مختلف روابط عمومی است. در این نوع روابط عمومی، تمام مسئولیت ها و وظایف روابط عمومی را شرکت های تخصصی بیرون از سازمان انجام می دهند.

چه شاخص های الکترونیکی ای برای روابط عمومی الکترونیکی مطلوب در بخش وظایف درون سازمانی (نظیر: اطلاع رسانی، آگاهی بخشی و پاسخگویی، برگزاری مراسم، جلسات و...) یک سازمان خدماتی حمایتی برمی شمارید؟

شاخص های مورد نظر من در این بخش عبارت است از: داشتن نشریه الکترونیکی داخلی، سامانه پیامکی فعال و به روز، تابلوهای اطلاع رسانی دیجیتالی و مانیتورهای یکپارچه، کیوسک های اطلاع رسانی و راهنمایی ارباب رجوع، شبکه اینترنت داخلی سازمان یا پرتال سازمانی، برگزاری نشست های تخصصی با سامانه های ویدئوکنفرانس و...

چه شاخص‌های الکترونیکی‌ای برای روابط عمومی الکترونیکی مطلوب در بخش وظایف برون‌سازمانی (نظیر: اطلاع‌رسانی، آگاهی‌بخشی و پاسخگویی، سنجش و بازخورد افکار عمومی، تعامل با نهادها و سازمان‌های عمومی و مردم‌نهاد و...) یک سازمان خدماتی حمایتی برمی‌شمارید؟

شاخص‌های مورد نظر من در این بخش عبارت است از: وبسایت و پرتال سازمانی و رسمی فعال، به‌روز و پرمحتوا، داشتن صفحات و اکانت‌های فعال در تمام شبکه‌ها و سکوهای اجتماعی داخلی و خارجی، تولید محتوای چندرسانه‌ای (از جمله: اینفوگرافیک، موشن‌گرافیک) برای انتشار در سکوهای اجتماعی، استفاده از ظرفیت بازی و بازی‌وارسازی در معرفی خدمات و محصولات سازمان و شرکت، پایش و مانیتورینگ هوشمند رسانه‌ها برای واکنش سریع در برابر رویدادها، داده‌کاوی شبکه‌های اجتماعی و داشتن سامانه سوشیال لیسنینگ یا گوش‌سپاری اجتماعی برای واکنش به محتوای شبکه‌های اجتماعی در سرچشمه‌های تولید و نقد، استفاده از سامانه‌های متعدد هوش مصنوعی برای جستجو، چت، تبدیل فرمت‌های مختلف محتوا به همدیگر، مانند: متن به عکس، متن به فیلم، متن به صوت، صوت به متن و عکس به متن و چندین قابلیت دیگر، مجهز شدن به دانش‌شناسایی و مقابله با اخبار جعلی و جعل عمیق برای مدیریت بحران.

با توجه به دانش و تجربه تئوری و عملی جنابعالی، روابط عمومی الکترونیکی برای صندوق‌های قرض الحسنه چه مطلوبیتی می‌تواند به‌عنوان یک سازمان غیرانتفاعی حمایتی داشته باشد؟

مهم نیست که شما در روابط عمومی چه نهادی کار می‌کنید، روابط عمومی باید پیش‌تاز استفاده از فناوری‌های نوین ارتباطی و هوشمند باشد. شاید باعث تعجب شما باشد که زمانی در جشنواره انتشارات روابط عمومی‌ها، روابط عمومی آرامستان‌های اصفهان رتبه اول کشور را کسب کرد. در نمایشگاهی که تشکیل شده بود، کنجکاوانه سراغ این روابط عمومی رفتیم. یک آدم یا

مدیری که بینش دیجیتال و هوشمند و الکترونیک دارد، در قبرستان هم که کار بکند، همه چیز را الکترونیک و هوشمند می‌کند. او فکر کرده بود که چرا امکانی برای زیارت اهل قبور را به صورت آنلاین برای بستگان و اقوام آن‌ها فراهم نکند؟ چرا امکان تور مجازی آنلاین برای بازدید و جستجوی هوشمند اموات را فراهم نکند؟ او حتی نشریه الکترونیک از اموات مشهور اصفهان تهیه کرده بود و به‌روز می‌کرد.

روابط عمومی صندوق قرض الحسنه شاهد به‌عنوان نهادی مالی که مخاطبان و مشتریان متعددی دارد و به‌عنوان نهاد خدمت‌رسان به خانواده محترم اینارگران و شاهد است، به‌طور قطع می‌تواند با تولید محتوای جذاب از خدمات انجام‌شده، اطلاع‌رسانی هوشمندانه به مخاطبان و اعضای خود و ارتباط مؤثر با جامعه مخاطب وسیعی که دارد، نقش مؤثری در موفقیت این نهاد و بهبود و ارتقای تصویر سازمانی این صندوق نزد افکار عمومی داشته باشد.



نجوای زندگی در اشکال مختلفی
در گوش مان زمزمه می کنند و به
همین دلیل باید نسبت به تمامی
نشانه های بیرونی و درونی کاملاً
آگاه باشیم. اگر بتوانیم به موقع
علائم هشدار دهنده را شناسایی
و تشخیص دهیم، می توانیم
مسیرهای جدیدی را کشف کنیم؛
تمام این ها به خودمان بستگی
دارد.





مجلس شورای اسلامی شاه

آزاد شد

خرمشهر



سوم خرداد ماه سالروز
آزادسازی خرمشهر گرامیباد