

خادم در مقام مدیر

بخش ششم و آخر: کنترل (نظارت) و ارزیابی

نوشته آرمان رشدی

مشخص کردن معایب و نواقص
 به‌هنگام نظارت و ارزیابی کارها، چه به‌صورت کلی و چه به‌صورت انفرادی، معایب کار مشخص می‌شود. این معایب ممکن است در نحوه کار کارکنان باشد، یا در هدفی که تعیین شده، یا در برنامه‌هایی که به‌منظور دستیابی به هدف طرح شده‌اند.
 با کنترل و ارزیابی کار، این معایب نمایان می‌شوند و مدیر می‌تواند در جهت رفع و اصلاح آنها اقدام نماید.

نظارت و ارزیابی در امور روحانی

طبعاً کارها و خدمات روحانی مانند کارهای اداری یا بازرگانی قابل اندازه‌گیری و سنجش فیزیکی نیست. با اینحال، عواملی هست که شبان و خادم را قادر می‌سازد که میزان پیشرفت و موفقیت خود را در خدمات روحانی مورد سنجش و ارزیابی قرار دهد.

ارزیابی کار شبان

شبان چگونه می‌تواند پیشرفت کار خود را کنترل و ارزیابی کند؟ گرچه ارزیابی امور روحانی با شاخص‌هایی نظیر افزایش درآمد یا (بقیه در صفحه بعد)

پیشرفت می‌کند. به‌عبارت دیگر، او باید نتیجه کار انجام‌شده را با هدفی که تعیین شده، بسنجد؛ باید بداند کارها در مسیر رسیدن به هدف تا چه اندازه پیشرفت کرده‌اند. اگر هدف را نقطه ۱۰۰ فرض کنیم، و نقطه آغاز کار را نقطه صفر، مدیر باید بداند که مثلاً بعد از گذشت یک ماه از آغاز کار تا چه نقطه‌ای پیشرفت کرده؛ آیا تا نقطه ۲۰ یا ۵۰ یا ۸۰؟
 در اینجا باز اهمیت تعیین هدف مشخص می‌شود. اگر هدفی تعیین نکرده باشیم، هیچگاه در نخواهیم یافت که آیا کار به‌سمت نیل به هدف پیشرفت کرده است یا نه.

ارزیابی نتیجه کار کارکنان

نظارت و ارزیابی فقط به‌منظور سنجش میزان پیشرفت کلی کار نمی‌باشد؛ نظارت و کنترل باید بر روی نحوه و نتیجه کار هر یک از کارکنان نیز صورت پذیرد. همانطور که در شماره‌های گذشته توضیح دادیم، به‌هنگام تقسیم کار به اجزای کوچکتر، هر جزء کار را می‌توان به یک نفر سپرد. مدیر مدیر باید با محبت و ملاحظت کار هر فرد را کنترل و ارزیابی کند تا دریابد که آیا کار به‌نحو مطلوب و در مسیر نیل به هدف انجام می‌پذیرد یا نه.

در شماره‌های گذشته، بیان کردیم که هر شبانی که با تعدادی عضو سر و کار داشته باشد، خواه ناخواه درگیر امور مدیریت می‌گردد. دیدیم که عناصر مدیریت عبارتند از: تعیین هدف؛ برنامه‌ریزی؛ سازماندهی؛ رهبری؛ کنترل و نظارت. در مقاله پیشین در خصوص رهبری بحث کردیم. در این مقاله، به موضوع کنترل و نظارت و ارزیابی خواهیم پرداخت.

نظارت و ارزیابی چیست

سنجش میزان پیشرفت

مدیری را در نظر بگیرید (شبان یا خادم کلیسا) که اهدافی را برای کلیسای خود تعیین کرده است. برای نیل به این اهداف، برنامه‌های لازم را تهیه دیده، و برای اجرا و تحقق آنها سازمان و تشکیلات مناسبی نیز ترتیب داده است. مسئولین مختلف نیز هر یک در مسؤلیت خود مشغول کار شده‌اند. او فعالیت‌های ایشان را با موفقیت رهبری می‌کند.
 اما وظیفه مدیر به همین جا ختم نمی‌شود. او باید اطمینان حاصل کند که کارها به‌نحو مطلوب، مطابق با هدف و برنامه تعیین‌شده

(دنباله صفحه قبل)

پیشرفت امور ساختمانی قابل سنجش نیست، اما عوامل و شاخص‌های دیگری برای این امر وجود دارد که ذیلاً به شرح مختصر بعضی از آنها می‌پردازیم.

- میزان رشد روحانی و وفاداری اعضای کلیسا: شبان با ارزیابی میزان رشد روحانی و وفاداری اعضای کلیسا به مسیح و کلام او و کلیسایش، می‌تواند پیشرفت و موفقیت کار خود را ارزیابی کند. این یک شاخص مهم در ارزیابی خدمتی است که شبان انجام می‌دهد.
- میزان شرکت اعضا در جلسات تعلیمی و دعا: اعضای کلیسا ممکن است در جلسات عمومی و پرستشی کلیسا شرکت فعال داشته باشند. این امر می‌تواند دلایل و انگیزه‌هایی به‌جز دلایل روحانی داشته باشد؛ مثلاً بعضی ممکن است به دلایل اجتماعی، یا به اصطلاح برای «مشارکت» در جلسات کلیسا شرکت کنند. اما فقط آن دسته از اعضای کلیسا در جلسات تعلیمی و دعا شرکت می‌کنند که خود را عمیقاً وقف مسیح و کلام او کرده باشند. لذا تعداد شرکت‌کنندگان در جلسات تعلیمی و دعا شاخص مهمی در موفقیت کار شبان کلیسا می‌باشد. اگر این تعداد زیاد نباشد، شبان باید در شیوه کار خود یا نهایتاً در رابطه خود با خدا تجدید نظر کند.

- کیفیت شهادت‌ها: شبان باید دقت کند که تعمیدگیرندگان و نیز اعضای کلیسا چه شهادتی در باره کار خدا در زندگی خودشان می‌دهند. اگر تعمیدگیرنده‌ای به هنگام مراسم تعمید، فقط و فقط در باره برکات و مواهبی که از خدا دریافت کرده، یا شفاهایی که یافته

صحبت کند، این امر شاید نشانه این باشد که این شخص بیشتر جذب «برکات» شده تا وجود خود مسیح. شبان باید نسبت به این امر بسیار هشیار و حساس باشد. یا اگر اعضای کلیسا فقط در باره شفاها و برکات شهادت دهند، یا حتی در باره صرفاً مکاشفات صحبت کنند، این نیز شاخصی است از چگونگی رشد روحانی‌شان. شهادت اصیل باید علاوه بر این امور، به شناخت عمیق‌تر مسیح و اراده او، و نیز پی بردن به گناهان و ضعف‌های شخصی اشاره داشته باشد.

- اشتیاق اعضا به بشارت دادن: بشارت دادن یکی از شاخص‌های مهم رشد روحانی و میزان سرسپردگی و وقف ایمانداران به خداست. اگر اعضای کلیسا مشتاق بشارت دادن باشند، شبان می‌تواند بداند که در تشویق اعضا به رشد روحانی موفق بوده است.
- افزایش تعداد اعضای کلیسا: روی این شاخص نمی‌توان چندان حساب کرد، زیرا در یک شهر یا منطقه ممکن است تعداد اعضا به دلایلی به‌غیر از بشارت یا بیداری روحانی افزایش یابد (مثلاً فشارهای اجتماعی)؛ یا در شهر یا منطقه‌ای دیگر به‌خاطر سختدلی مردم، تعداد اعضا افزایشی نداشته باشد.

ارزیابی کار همکاران

شبان علاوه بر ارزیابی کار خود، باید به ارزیابی کار همکاران خود نیز بپردازد. او باید به‌طور مرتب با تک تک ایشان ملاقات انفرادی داشته باشد تا هم از کیفیت رابطه‌شان با خدا و هم از میزان پیشرفت خدمتشان اطمینان حاصل کند. شبان نباید فراموش کند که همکارانش نیز به شبانی نیاز دارند،

همانطور که به‌جاست که خودش نیز تحت نظر شبانی باسابقه‌تر باشد.

چند توصیه سودمند آچار و پیچ‌گوشتی مدیریت

به کار انداختن فکر

مهم‌ترین ابزار مدیران، به کار انداختن فکر است. با این کار، می‌توان نوآوری و خلاقیت داشت؛ می‌توان بهترین روش انجام کارها را یافت؛ و می‌توان در جهت انجام بهتر کارها، تغییرات لازم را به‌وجود آورد.

نظم و ترتیب

در باره نظم و ترتیب شخص مدیر هر چه بگوییم، کم گفته‌ایم. مدیر موفق کسی است که در امور شخصی و خانوادگی و شغلی منظم و مرتب باشد. بدون این، می‌توان با اطمینان گفت که اشکالاتی در کارش به‌وجود خواهد آمد.

کاغذ و قلم

مدیر خوب در روزگار مدرن، باید همیشه قلم و کاغذ برای یادداشت به‌همراه داشته باشد. او باید کارهای انجام شده و نیز برنامه‌های آتی خود را یادداشت کند. او باید عادت کند که اهداف و برنامه‌های خود را یادداشت کند.

در خاتمه، امیدواریم که مطالعه این مجموعه مقالات باعث شده باشد که افق جدیدی در امر موفقیت در خدمت به روی خادمین گرامی گشوده شده باشد. ■