مدیریت در مؤسسات بیمه

علی آبادی، ایرج

مؤسسات بیمه چه خصوصی باشند،چه دولتی‏ و چه تعاونی در هیچ حال مؤسسات سرمایه‏ای نیستند.

سرمایه نه موجب اعتبار آنها می‏شود و نه با آن‏ کاری می‏توانند انجام دهند.یک کارخانه‏دار اگر سرمایه زیادتری داشته باشد می‏توان کارخانه‏ مجهزتری بسازد،مواد اولیه بهتر و بیشتری بخرد و در نتیجه کالای بهتری تولید کند و بازار فروش‏ مناسب تری فراهم آورد.همنیطور بک تاجر یا یک‏ کاسب معمولی علاوه بر این همه اینها با هر عملی‏ که می‏کنند سرمایه خد را به خطر می‏اندازند.اما د ریک مؤسسه بیمه هر قدر هم سرمایه اولیه زیاد باشد دلیل آن نیست که آن مؤسسه امنیت که کالای‏ مؤسسات بیمه است بهتر از دیگر مؤسسات تولید می‏کند،سرمایه در مؤسسات بیمه فقط جهت راه‏ انداختن اولیه نظیر تهیه محل،وسائل دفتری و اداری،استخدام کارمند و اختمالا بعضی پیش‏ پرداخت‏ها و سر قفلی‏ها به نمایندگان و فروشندگان‏ بیمه بکار می‏رود.به همین مناسبت بسیاری تعجب‏ می‏کردند که چطور در سالهای 50 که بحبوحه‏ سرمایه گذاریهای کلان بود در قانون بیمه‏گری برای‏ تشکیل یک شرکت بیمه غیر عمر پنجاه میلیون ریال‏ و برای شرکت بیمه عمر فقط یکصد میلیون ریال‏ پیش بینی شده بود،رقمی که از سرمایه کوچکترین‏ مؤسسات تجارتی و تولیدی کمتر بود.

اگر در فاصله سالهای 50 تا 55 بعضی شرکتهای‏ بیمه خصوصی با سرمایه‏هائی بیش از ده تا 20 برابر حداقل پیش بینی شده در قانون تشکیل شدند دلائل دیگری داشت،از جمله وفور پول،چشم و هم چشمی و رقابت در سرمایه گذاریهای کلان و حتی‏ تظاهر به ثروت و احتمالا معاف کردن قسمتی از سرمایه‏ها از پرداخت مالیات(که البته به هیچیک از اینها هم نمی توان ایرادی گرفت)لکن منظور اینست‏ که این سرمایه‏های عمده در مؤسسات بیمه از عوامل‏ دیگری متاثر می‏شد که ارتباطی با ذات و طبیعت‏ آنها نداشت.برای روشن شدن بیشتر مسئله‏ بگوئیم که اگر پس از دو سال از شروع فعالیت،سرمایه‏ پرداختی به صاحبان سهام مسترد می‏شد در فعالیت‏ مؤسسه کوچکترین تاثیری نمی‏گذاشت.اگر مؤسسه‏ بیمه پا گرفته بود،سرمایه کمکش نمی‏کرد و اگر در وضع نامناسبی قرار داشت سرمایه نجاتش نمی‏داد.

درک این مطلب هر چند ممکن است جهت بهتر و روشن تر شدن امر کمی در آن غلو شده باشد برای‏ بحث ما که مدیریت در مؤسسات بیمه باشد اهمیت‏ اساسی و درجه اول دارد.زیرا مسئله مدیریت و اداره با شناخت طبیعت و ذات یک مؤسسه و جهت‏ فعالیت آن رابطه مستقیم دارد.توضیح واضحی‏ است اگر کسی امروز بخواهد از اهمیت نقش مدیریت‏ بطور کلی صحبت کند.اما صحبت و تکرار مطالبی‏ که دیگران گفته‏اند یک امر است و درک عمق مطلب‏ جهت کاربرد آن در موارد معین و مشخص امر دیگر.

برای اندازه‏گیری میزان رشد و فاصله کشورهای‏ رشد یافته یا کم رشد یا در حال رشد معیارهای‏ متعددی وجود دارد و علائم و اشاراتی و در این‏ میان اگر ذکری هم از آن نشده باشد مسلما مدیریت‏ امور عمومی و خصوصی نیز ضابطه قابل اعتمادی‏ بشمار می‏رود.کشورهای پیشرفته کشورهائی هستند که امر مدیریت و اداره امور در آنها چه از نظر کلی‏ و چه از نظر کیفی در سطحی بالا قرار دارد.مدیریت‏ امری است که وجوه مختلف دارد.هم نظری است‏ و هم عملی،هم فن است و هم استعداد،هم تعمیم است و هم تخصیص‏

جنبه‏های نظری و عملی مدیریت:

امروزه علم اداره مدیریت بر مبانی نظری چندی مبتنی‏ است و در اغلب دانشگاهها رشته مشخص و متمایزی را تشکیل می‏دهد و کسب این مبانی نظری اگر شرط کافی نباشد(که نیست)مسلما شرط الزمی بشمار میرود و مهمتر از همه آنکه رشته نظری پویائی است. باین معنا که با تحول دائمی سیستمها،طرح مسائل‏ جدید،پیشرفتهای تکنولوژیک بخصوص در زمینه‏ جمع آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات،دگرگونی‏ قوانین و مقررات،تغییرات سیاسی و اقتصادی‏ بالطبیعه مبانی تئوریک نیز از جهت انطباق بهتر تغییر می‏کند و به همین ترتیب نیز در برنامه‏های‏ درسی و تنظیم مواد مؤثر می‏گردد.اما از آنجا که مدیریت امری التقاطی است هر نوع تغییری هم‏ که در یکی از مباحث مربوط به مدیریت پیش آید، خواه و نا خواه د رجنبه‏های نظری آن تاثیر می‏گذارد.

اما در عین حال امری عملی است چرا که از مکتسبات‏ نظری باید بلافاصله در عمل استفاده و در حقیقت‏ به محک زده شود.

مدیر قبل از همه چیز یک پراگماتیست است و تصمیمات خود را بسته به موقعیت‏ها و مقتضیات‏ دائم التغییر اتخاذ میکند.قدرت تصمیم‏گیری که‏ از عناصر اصلی مدیریت است و جنبه عملی دارد اگر خارج از شناخت‏های نظری عمل کند امری‏ خطرناک و دارای نتایج اغلب غیر قابل برگشت‏ است.

مدیریت:فن و استعداد:

بسیار شنیده می‏شود که فلانی مدیر خوبی است و اگر این‏ صفت از جانب کارکنان به کسی داده شود اهمیتی دو چندان پیدا می‏کند.وقتی به سوابق چنین شخصی مراجعه‏ می‏شود اثر چندانی از آنچه در فوق گفتیم در امر مدیریت‏ ندارد و رشته‏های مخصوصی را ندیده است.

به عبارت دیگر آنچه از او مدیر خوبی که‏ مورد قبول کارکنان خود هم می‏باشد ساخته است‏ نوعی استعداد ذاتی همراه با قدر ت استفاده از این استعداد است.اما همیشه هم فقط استعداد نیست و بالعکس ترکیبی از استعداد و کسب فن و بکارگیری آنست.باید قبول کرد که همه برای همه‏ نوع کار ساخته نشده‏اند.حالا چه عواملی در این‏ امر مؤثر است موضوع بحث ما نمی‏باشد ولی در عمل کاملا مشاهده می‏شود که هر کس نوعی علاقه‏ و کشش به طرف مشخصی دارد.مدیریت هم چنین‏ است.برخی از اشخاص استعداد اداره دیگران و امری را دارند.اما نباید به این امر و هیچیک از مکتسبات و صفاتی که یک مدیر خوب را می‏سازد بیش از اندازه بها داد.زیرا چنانکه اشاره رفت‏ مدیریت امری کاملا التقاطی و مرکب است و اما با همین شناخت هم نمی‏توان نسخه مدیریت‏ پیچید.نه از کسی که بکلی فاقد این استعداد و این کشش است می‏توان مدیر خوب ساخت و نه از کسی که بکلی فاقد مکتسبات فنی این کار است.

مدیریت از جهتی شبیه کارهای ذوقی نظیر نویسندگی و شاعری و نقاشی است.آنکه استعداد این چیزها را ندارد بطرف آنها نمی‏رود ولی آنکه‏ سوادش را ندارد همیشه شاعر،نویسنده و نقاش‏ بدی خواهد شد.استعداد اگر بشود گفت امری‏ فطری و فن امری اکتسابی است.

مدیریت:فن و تعمیم و تخصیص:

مدیریت همیشه مستلزم کوشش فکری و ذهنی است.اگر کسی استعداد این کار را داشته باشد و مبانی فطری و عملی‏ آنرا کسب کند و به فن مدیریت آشنا گردد تازه به چیزی‏ یکبار برای همیشه دست نیافته است.باید دائما بین اطلاعات،تجزنه و تحلیل اطلاعات،نتیجه‏ گیریهای تصمیمی از آنها و بکار بردنش در موارد معین نوسان داشته باشد.بتواند از مسائل کلی‏ به جزئی و از امور جزئی به کلیات پی ببرد.نتیجه‏ کاربرد هر اصل و امر کلی را در مورد خاصی را در مجموع در یابد.وقتی در هنگام مباحثه با صاحب نظری گفتم مدیر باید شاعر باشد یعنی از قدرت تخیل و تعمیم و تخصیص کاملا برخوردار باشد. بنظر من این صفت یا این استعداد یا این‏ قدرت در اداره اهمیت زیادی دارد و استفاده‏ درست از آن یکی از ضوابط در تعیین مدیر خوب‏ یا بد است.مدیری که یک تجربه موفق را عنیا در همه زمینه‏ها تعمیم می‏دهد و یا بالعکس عدم‏ توفیقی را می‏خواهد به هر مورد خاصی بکشاند اغلب به نتایج فاجعه آسائی میرسد.انطباق یک‏ امر کلی بر یک مورد خاص و یا استنتاج کلی از موردی‏ مشخص آنقدر با ظرافت و دقت و وسواس باید صورت گیرد که تنها از مدیری مستعد،صاحب فن، تحصیلکرده و کارکرده و مجرب ساخته است.ما بنده‏های معمولی خداوند نمی‏توانیم معجزه بکنیم‏ و خودمان هم نباید بهیچوجه چنین ادعا و تصوری داشته باشیم.احتمال اینکه شخص گول، کم سواد،بی‏تجربه و کم استعداد بتواند بیک‏ مدیر خوب موفق بدل شود چیزی شبیه معجزه است.

اما آنچه رفت بیشتر مقدمه‏ای است بر مسئله‏ کلی مدیریت اما از مدیریت چیز دیگری هم استنباط می‏شود که عبارت باشد از اینکه یک مؤسسه بیمه‏ چگونه باید اداره شود و نه فقز اینکه یک چگونه اداره‏ می‏شود و ما در ادامه احتمالی این مقالات بیشتر به مدیریت در معنای اول آن خواهیم پرداخت.

انشاءا...