**معنا و مفهوم انگیزش در سازمان**

****

**مقدمه**

براي هر مديري در سازمان آگاهي از مسئله انگیزش کارکنان؛ كه در واقع پي جويي علت وسبب حركت و رفتارهاي اعضا و افراد سازمان است، ضرورت دارد. كنكاش در مسئله انگيزش؛ پاسخ چراهاي رفتار آدمي است؛ چرا انسان در سازمان كار ميكند؟ چرا بعضي افراد فعال و برخي كم كارند؟ علت علاقه به شغل و بي علاقگي به كار چيست؟ اين سوالات و بسياري ديگر همه با موضوع انگيزش در ارتباط هستند و پاسخ به آنها در انگيزش و انگيزه ها ي كاركنان خلاصه مي شود.

انگیزش یکی از مسائل کلیدی بوده که بی شک نقش تعیین کننده ای در ابعاد مختلف سازمانی دارد و سازمانها برای نیل به اهداف بلند مدت و دوام در دنیای رقابتی تجارت امروزی موظف به ایجاد انگیزش در افراد سازمان هستند. انگیزش به طور کلی به سه عامل نیازها، برانگیختن ها و مشوق ها دسته بندی می گردد که بر اساس این دسته بندی ها میتوان با توجه به هر یک از عوامل تعیین کننده آن روش هایی برای ایجاد انگیزش کارکنان در سازمانها به کار گرفت. بطور کلی، از دیدگاه مديريت، هدف ايجاد انگيزش در كاركنان به گونه اي است كه رفتار آنان بيشترين نفع را براي سازمان داشته باشد.

**ویژگی انگيزه ها**

به طور كلي شرايط ايجاد كننده انگيزه ها در نحوه بروز آن اثر دارد، از طرف ديگر وجود انگيزه در آدمي ايجاد نيرو مي كند. دلايل فيزيولوژيكي–رواني در ايجاد انگيزه كاملاً مؤثرند، بنابراين براي مطالعه انگيزه، سه عمل عمده يعني:

* شرايط ايجاد كننده انگيزه
* نتايج رفتاري حاصل از انگيزه
* اساس و پايه هاي فيزيولوژيك انگيزه

بايد مورد مطالعه قرار گيرند. به طور خلاصه انگيزه ها را مي توان به دو گروه عمده تقسيم كرد:

1. انگيزه هايي كه منشاء جسماني و بدني دارند انگيزه هاي اصلي خوانده مي شوند مانند گرسنگي، تشنگي، انگيزه جنسي.
2. ديگري انگيزه هاي اجتماعي يا انگيزه هاي اكتسابي كه بر اثر معاشرت فرد با افراد ديگر جامعه و يادگيري حاصل مي شود و مي توان آنها را به عوامل يادگيري و محيطي مربوط دانست.



**تعریف و مفهوم انگيزش**

انگيزش به دلیل يا چرايى رفتار واعمال اشاره دارد. به عقیده جان اتکینسون معنای ثابتی برای واژه انگیزش وجود ندارد . اما روان شناسان بر این باورند که «انگیزه عاملی است درونی که رفتار فرد را در جهت معینی هدایت می کند و راهنمای اوست برای گزینش کوششی از میان کوشش های ارادی وی.

تمامی تعاریف به نوعی به انگیزش اشاره داشته و به طور کلی از لحاظ مفهومی، موارد ذیل را تبیین می‌کند:

* آنچه به رفتار شخص نيرو مي‌بخشد.
* آنچه چنين رفتاري را هدايت مي‌كند يا به آن جهت خاصي مي‌دهد.
* چگونه اين رفتار نگهداري يا تقويت مي‌شود.

با توجه به موارد فوق، سه عامل در ایجادانگیزش نقش دارند:

1. **نيازها**

نیاز، عبارت است از کمبودی که هنگام عدم تعادل فیزیولوزیکی احساس می شود.

به عبارت دیگر، چيزى در درون فرد كه او را به فعاليت و انجام كار وا مى دارد.نياز حالتى درونى است كه باعث مى شود نتيجه معيّنى مطلوب به نظر برسد.

کارکنان غالباً با توجه به ماهيت کارشان نوع نيازشان را تعريف مي کنند غالباً براساس اين تحقيق نيازهاي کارکنان شامل چهار نوع نياز زير است:

الف) نيارهاي دانشي

ب) نيازهاي روحي و رواني

ج) نيازهاي وظيفه

د) نيازهاي اخلاقي

1. **برانگیزاننده ها**

برانگیزاننده ها یا انگیزه ها جهت تخفیف نیازها بوده و کمبود های جهت دار می­باشند.

به عبارت دیگر، يك نياز ارضا نشده باعث ايجاد تنش مى شود و اين تنش موجب مى گردد انگیزه هاي ناگهانی در درون فرد برانگيخته شود. اين انگیزه ها امورى درونى هستند كه باعث مى گردند فرد در پى تأمين اهداف ويژه اى، رفتار جستجوگرانه اى از خود بروز دهد.

1. **مشوق ها**

عبارت است از چيزى در خارج از فرد.روان شناسان غالباً آن را «محرّك» مى نامند و گاه به پاداش هايى اشاره دارد كه فرد به آن اميد بسته است و انگيزه هايش به سوى آن ها هدايت مى شود.



**اهمیت انگیزش در سازمان**

اهمیت انگیزش در سازمان ها را به طور کلی میتوان به موارد زیر دسته بندی کرد:

* **توانمند سازی سازمانها:**

توانمندسازي که عبارت است از آزاد كردن نيروهاي دروني افراد براي كسب دستاوردهاي شگفت انگيز يك راهبرد توسعه و شكوفايي سازماني است. تجربه ثابت کرده است اگر سازمانی بخواهد در اقتصاد و امور كاري خود پيشتاز باشد و در عرصه رقابت عقب نماند به عبارت دیگر توانمند گردد بايد از نيروي انساني متخصص، خلاق و باانگيزه بالا برخوردار باشد. لذا انگیزه بالا در کارکنان نقش بسزایی در توانمند سازی آنها دارد.

* **ماندگاری و رضایتمندی کارکنان:**

در بحث ماندگاري و رضايت­مندي، تکيه بر انگیزش کارکنان از هر عاملي مهمتر است. ماندگاري نتيجه­ي نگهداري نيروي انساني است و انگيزش و توانمندسازي نيروها خود به خود به ماندگاري نيروي انساني منتهي مي­شود.

با توجه به اینکه شرکت ها تمایل به جذب نیروهای متخصص و نگه داری آنها دارند در اهمیت انگیزش باید اشاره کرد که تأثير عوامل انگيزشي در ماندگاري موثر كاركنان با مدارج تحصيلی بالاتر بيشتر است.

* **خلاقیت:**

مدیران می توانند هر سه مولفه خلاقیت یعنی تخصص، مهارت های تفکر خلاق و انگیزش را تحت تاثیر قرار دهند.اما واقعیت آن است که تاثیر گزاری بر دو مولفه اول بسیار دشوارتر و وقت گیرتر است. انگیزش درونی را می توان حتی با تغییرات جزئی در محیط سازمان به طور قابل ملاحظه ای افزایش داد

كاركناني كه بر فعاليت خود كنترل دروني داشته باشند، احساس مي‌كنند كه از طريق توانايي‌ها، مهارت‌ها و كوشش‌هاي خود بر نتايج مربوط به كار خود مژثرند، از اينرو احتمال خلاقيت و نوآوري در آنها افزايش مي‌يابد، درحاليكه تصور كنترل خارجي بر آنها، احساس عدم نفوذ بر كار و نتيجه آن، عدم توانايي انجام فعاليت‌ها و كاهش انگيزش آنان را سبب مي‌شود.

* **جلب رضایت مشتریان:**

کارکنانی که انگیزه بالاتری دارند امور محوله را بهتر انجام داده و در نتیجه سبب جلب رضايت مندي ارباب رجوع مي شود.

مفهوم انگيزش

انگيزش به دلیل يا چرايى رفتار واعمال اشاره دارد. به عقیده جان اتکینسون معنای ثابتی برای واژه انگیزش وجود ندارد . اما روان شناسان بر این باورند که «انگیزه عاملی است درونی که رفتار فرد را در جهت معینی هدایت می کند و راهنمای اوست برای گزینش کوششی از میان کوشش های ارادی وی.

تمامی تعاریف به نوعی به انگیزش اشاره داشته و به طور کلی از لحاظ مفهومی ،موارد ذیل را تبیین می‌کند:

- آنچه به رفتار شخص نيرو مي‌بخشد.

- آنچه چنين رفتاري را هدايت مي‌كند يا به آن جهت خاصي مي‌دهد.

- چگونه اين رفتار نگهداري يا تقويت مي‌شود.

باتوجه تامل در موارد فوق ،3 عامل در ایجادانگیزش نقش دارند

1. نيازها

نیاز، عبارت است از کمبودی که هنگام عدم تعادل فیزیولوزیکی احساس می شود.

به عبارت دیگر، چيزى در درون فرد كه او را به فعاليت و انجام كار وا مى دارد.نياز حالتى درونى است كه باعث مى شود نتيجه معيّنى مطلوب به نظر برسد.

کارکنان غالباً با توجه به ماهيت کارشان نوع نيازشان را تعريف مي کنند غالباً براساس اين تحقيق نيازهاي کارکنان شامل چهار نوع نياز زير است :

الف) نيارهاي دانشي

ب) نيازهاي روحي و رواني

ج) نيازهاي وظيفه

د) نيازهاي اخلاقي

2. برانگیزاننده ها

برانگیزاننده ها یا انگیزه ها جهت تخفیف نیازها بوده و کمبود های جهت دار می­باشند.

به عبارت دیگر، يك نياز ارضا نشده باعث ايجاد تنش مى شود و اين تنش موجب مى گردد انگیزه هاي ناگهانی در درون فرد برانگيخته شود. اين انگیزه ها امورى درونى هستند كه باعث مى گردند فرد در پى تأمين اهداف ويژه اى، رفتار جستجوگرانه اى از خود بروز دهد.

3. مشوق ها:

عبارت است از چيزى در خارج از فرد.روان شناسان غالباً آن را «محرّك» مى نامند و گاه به پاداش هايى اشاره دارد كه فرد به آن اميد بسته است و انگيزه هايش به سوى آن ها هدايت مى شود.

3- اهمیت انگیزش

اهمیت انگیزش در سازمانها را به طور کلی میتوان به موارد زیر دسته بندی کرد:

3-1- توانمند سازی سازمانها:

توانمندسازي که عبارت است از آزاد كردن نيروهاي دروني افراد براي كسب دستاوردهاي شگفت انگيز يك راهبرد توسعه و شكوفايي سازماني است. تجربه ثابت کرده است اگر سازمانی بخواهد در اقتصاد و امور كاري خود پيشتاز باشد و در عرصه رقابت عقب نماند به عبارت دیگر توانمند گردد بايد از نيروي انساني متخصص، خلاق و باانگيزه بالا برخوردار باشد. لذا انگیزه بالا در کارکنان نقش بسزایی در توانمند سازی آنها دارد.

3-2- ماندگاری و رضایتمندی کارکنان:

در بحث ماندگاري و رضايت­مندي، تکيه بر انگيزش کارکنان از هر عاملي مهمتر است. ماندگاري نتيجه­ي نگهداري نيروي انساني است و انگيزش و توانمندسازي نيروها خود به خود به ماندگاري نيروي انساني منتهي مي­شود.

با توجه به اینکه شرکت ها تمایل به جذب نیروهای متخصص و نگه داری آنها دارند در اهمیت انگیزش باید اشاره کرد که تأثير عوامل انگيزشي در ماندگاري موثر كاركنان با مدارج تحصيلی بالاتر بيشتر است.

3-3- خلاقیت

مدیران می توانند هر سه مولفه خلاقیت یعنی تخصص، مهارت های تفکر خلاق و انگیزش را تحت تاثیر قرار دهند.اما واقعیت آن است که تاثیر گزاری بر دو مولفه اول بسیار دشوارتر و وقت گیرتر است. انگیزش درونی را می توان حتی با تغییرات جزئی در محیط سازمان به طور قابل ملاحظه ای افزایش داد

كاركناني كه بر فعاليت خود كنترل دروني داشته باشند، احساس مي‌كنند كه از طريق توانايي‌ها، مهارت‌ها و كوشش‌هاي خود بر نتايج مربوط به كار خود مژثرند، از اينرو احتمال خلاقيت و نوآوري در آنها افزايش مي‌يابد، درحاليكه تصور كنترل خارجي بر آنها، احساس عدم نفوذ بر كار و نتيجه آن، عدم توانايي انجام فعاليت‌ها و كاهش انگيزش آنان را سبب مي‌شود.

3-4- جلب رضایت مشتریان

کارکنانی که انگیزه بالاتری دارند امور محوله را بهتر انجام داده و در نتیجه سبب جلب رضايت مندي ارباب رجوع مي شود.