

الفصل السابع: التحفيز (مفهومه - أهدافه - فوائده)

[أثبتت الأبحاث أن الموظفين يعملون بكفاءة تعادل فقط 60% مما يستطيعون تقديمه للعمل، وعن طريق التقنيات التحفيزية الفعالة، يمكن تعديل هذه الإحصائية، وطرق باب 40% من الطاقة الكامنة بداخلهم]⁽¹⁾

يعدّ الحافز أمراً هاماً بالنسبة للإنسان، ويمثل جوهر قدرته على النجاح. فنظراً لأن هدف الإدارة أو المؤسسة هو إنجاز المهام من خلال الآخرين، فيجب إذن أن يكون لدى الآخرين القدرة والدافع لإنجاز تلك المهام.

وفي محيط العمل اليوم، لم يعد يجدي نفعا اللجوء للأساليب لتقديمه للموظفين. ونموذج المدير الأمر النهائي لم يعد فعالاً في ظل المفهوم الجديد للعمل الجماعي. وكذلك تحديد المكافآت متشابهة الشكل أصبح شيئاً عبثياً. لذا يجب علينا البدء بتفهم كيفية تطبيق النظريات التحفيزية بشكل يساعدنا في الإدارة، وفي إعطاء دفعة أكبر لموظفينا، فالحافز ليس سمة شخصية ثابتة الشكل، ولكنه يتغير طبقاً لتغير الموقف.

مفهوم التحفيز:

"التحفيز هو المحرك الأساسي الذي يدفع الأفراد لتحقيق وإرضاء رغباتهم، والإجابة على كل ما يُطلب منهم"⁽²⁾. ويعرّف (ستيرز ومورتر) عملية التحفيز بأنها "دفع الفرد لاتخاذ سلوك معين، أو إيقافه، أو تغيير مساره"، ويعرّف برلسون وستاينر التحفيز بأنه "شعور داخلي لدى الفرد يُولد فيه الرغبة لاتخاذ نشاط أو سلوك معين يهدف منه الوصول إلى تحقيق أهداف معينة"⁽³⁾.

كما يمكن تعريف الحافز بأنه: مؤثر خارجي يحرك شعور الإنسان ويجعله يسلك سلوكاً معيناً لتحقيق الهدف المطلوب" أو هو "مجموعة الظروف التي تتوفر في جو العمل ويشبع رغبات الأفراد التي يسعون إلى إشباعها عن طريق العمل"⁽⁴⁾.

أهداف سياسة التحفيز:

إن الهدف من وضع نظام حوافز جيد يؤدي إلى تحقيق نتائج مفيدة من أهمها⁽⁵⁾:

(1) برس، يورك. (2003). علم نفسك بالطريقة المثلى مهارات الإدارة، ترجمة الشركة المصرية العالمية للنشر، مكتبة لبنان ناشرون، لبنان، ص173

(2) د. عبد الرحمن، إيمان. (2005). المرجع المختصر في الإدارة، شعاع للنشر والعلوم، ط1، حلب، ص194

(3) علاقي، مدني. مرجع سابق، ص435

(4) ربابعة، علي. مرجع سابق، ص78

1. زيادة نواتج العمل في شكل كميات، وجودة إنتاج، ومبيعات وأرباح.
2. تخفيض الفائض من العمل مثل تخفيض التكاليف، وكمية الخامات وكذلك تخفيض الفاقد في الموارد البشرية.
3. إشباع احتياجات العاملين بشتى أنواعها وعلى الأخص ما يسمى بالتقدير والاحترام.
4. السماح للعاملين بزيادة دخلهم مع زيادة مجهودهم عن المعدلات الموضوعه مما يؤدي إلى تشجيع المهارات على بذل المزيد من الجهد.
5. شعور العاملين بروح العدالة داخل المنظمة وتنمية روح التعاون بين العاملين، ورفع روح الولاء والانتماء.
6. المساهمة في استنباط أفضل الأساليب والطرق لأداء العمل بأقل مجهود وفي نفس الوقت تحقيق أفضل النتائج.
7. تحسن صورة المنظمة أمام المجتمع.

فوائد التحفيز:

يحقق النظام الجيد للحوافز فوائد عديدة منها:

1. زيادة في إنتاجية العمل وفي المبيعات والأرباح.
2. تخفيض الفاقد في العمل في المجالات المادية والبشرية.
3. زيادة مدخولات العاملين وأشعارهم بروح العدالة داخل المنظمة.
4. جذب العاملين الجيدين إلى المنظمة وتنمية روح الولاء والانتماء والاستقرار لديهم.
5. تلافي الكثير من مشاكل العمل كالغيابات ودوران العمل السلبي وانخفاض المعنويات والصراعات⁽⁶⁾.

(5) د. ماهر، أحمد. مرجع سابق

(6) د. السالم، مؤيد وحرشوش، عادل. مرجع سابق، ص190