

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۴	فصل اول کلیات پژوهش
۵	۱-۱- بیان مساله
۷	۲-۱- اهمیت پژوهش
۸	۳-۱- اهداف پژوهش
۹	۴-۱- سؤالات پژوهش
۹	۵-۱- فرضیات پژوهش
۱۱	۶-۱- روش پژوهش
۱۱	۷-۱- دامنه پژوهش
۱۱	۸-۱- محدودیت‌های پژوهش

فصل دوم ادبیات نظری و تجربی (مروری بر پژوهش‌های مرتبط) Error! Bookmark not defined.

۱۳	۱-۲- مبانی نظری
۱۳	۲-۱-۱- مقدمه
۱۴	۲-۱-۲- مفهوم واژه انگیزش
۱۶	۲-۱-۳- فرایند انگیزش
۱۷	۲-۱-۴- اهمیت انگیزش
۱۹	۲-۱-۵- بررسی نگرش‌های مختلف به انگیزش
۱۹	۲-۱-۵-۱- نگرش‌ها و شیوه‌های روان‌شناختی، نسبت به انگیزش
۲۳	۲-۱-۵-۲- نگرش‌های مدیریتی نسبت به انگیزش
۲۶	۲-۱-۶- متغیرهای مؤثر در تغییر انگیزش کارکنان
۲۹	۲-۱-۷- نگرش‌های نظری درباره انگیزش
۵۶	۲-۱-۸- جمع بندی دیدگاه‌های انگیزش
۵۶	۲-۱-۹- الگوی اقتضایی انگیزش

۶۹	۲-۲- مروری بر پژوهش‌های مرتبط.....
۶۹	۲-۲-۱- مطالعات داخل کشور.....
۷۷	۲-۲-۲- مطالعات خارج از کشور.....
۸۴	فصل سوم چارچوب روش شناختی.....
۸۵	۳-۱- روش پژوهش.....
۸۵	۳-۲- جامعه آماری.....
۸۵	۳-۳- نمونه آماری.....
۸۵	۳-۳- ابزار گردآوری داده‌ها.....
۸۶	۳-۴- تعیین اعتبار پرسشنامه.....
۸۶	۳-۵- تعیین پایایی پرسشنامه.....
۸۷	۳-۶- روش نمره‌دهی پرسشنامه.....
۸۷	۳-۷- روش گردآوری داده‌ها.....
۸۷	۳-۸- روش تحلیل داده‌ها.....
۸۷	۳-۹- تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرها.....
۸۹	فصل چهارم تجزیه و تحلیلی داده‌ها.....
۹۰	۴-۱- مقدمه.....
۹۰	۴-۲- سرهای پاسخگویان.....
۹۰	۴-۲-۱- وضعیت جنسی پاسخگویان.....
۹۱	۴-۲-۳- وضعیت تاهل.....
۹۲	۴-۲-۴- وضعیت شغلی.....
۹۲	۴-۲-۵- وضعیت استخدامی.....
۹۳	۴-۲-۶- وضعیت حقوق و مزایا.....
۹۴	۴-۲-۷- سابقه کاری پاسخگویان.....
۹۴	۴-۲-۸- محل سکونت پاسخگویان.....
۹۵	۴-۳- توصیف متغیرهای موثر بر عملکرد کارکنان.....

۹۵ عوامل بهداشتی	۴-۳-۱
۹۶ عوامل انگیزشی	۴-۳-۲
۹۸ عوامل بازدارنده	۴-۳-۳
۱۰۰ وضعیت موجود عوامل بهداشتی و انگیزشی در بین کلرکنان	۴-۴
۱۰۲ آزمون فرضیه های تحقیق	۴-۵
۱۱۴ فصل پنجم نتیجه گیری و ارای پیشنهادات	
۱۱۵ جمع بندی و نتیجه گیری	۵-۱
۱۲۱ پیشنهادات	۵-۲
۱۲۳ منابع فارسی	
۱۳۰ پیوست ها	

فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱- بیان مسأله

امروزه در مدیریت نیروی انسانی یکی از موضوعات مورد توجه، تامین نیازهای کارکنان در جهت ایجاد انگیزه برای بالا بردن کیفیت کار آنان و بهره‌گیری هرچه بیشتر از نیروی انسانی در سازمان می‌باشد. توجه به این عامل، بیانگر اهمیتی است که مدیریت برای نیروی انسانی به عنوان یکی از سرمایه‌های ارزشمند قائل می‌باشد. زیرا توجه به نیازهای کارکنان قسمتی از سرمایه‌گذاری نیروی انسانی سازمان در امور پرسنلی محسوب می‌گردد (رایینز، ۱۳۷۴، ص ۲۶۵).

عامل ضروری سازمان، آمادگی اشخاص برای یاری دادن به نظام همکاری از راه کوشش‌های فردی‌شان است. تمایل و آمادگی افراد برای همکاری و یاری دادن کوشش‌هایشان به نظام همکاری بستگی دارد. سازمان‌ها زمانی هستی می‌یابند که در راه سازگاری با انگیزه‌های کارکنان خود پیش بروند. فرد، همواره عامل راهبردی در سازمان است. فرد باید برای همکاری برانگیخته شود و سازمان باید نظامی برای همکاری پدید آورد. (اقتداری ۱۳۷۵، ص ۳۷)

در این زمینه خاطر نشان می‌سازد که «یکی از وظایف مهم مدیر، انگیزش افراد به همکاری در جهت نیل به هدف‌های سازمانی است. اما سؤالی که در این رابطه مطرح می‌شود این است چرا یک فرد اصولاً کاری را انجام می‌دهد؟ و چرا یک فرد انجام کاری را به عملکرد دیگر ترجیح می‌دهد؟ پاسخ سؤال‌های بالا به صورت ساده این است که انسان نیازهای متعددی دارد. یک نیاز ارضاء نشده، خواست و تنشی ایجاد می‌کند و برای اینکه شخص از شدت این تنش بکاهد به انجام عمل و یا رفتار معینی مبادرت می‌ورزد. برای مثال خوردن غذا یک نیاز است بدین دلیل انسان غذا می‌طلبد (خواست). نیاز ارضاء نشده (گرسنگی) موجب محرومیت و تنش می‌شود و برای رفع گرسنگی و رهایی از رنج و محرومیت فرد درصدد تحصیل غذا برمی‌آید». (الوانی ۱۳۷۹، صص ۱۵۱-۱۵۲) نیز معتقد است برای هر مدیری در سازمان آگاهی از مسئله انگیزش کارکنان که در واقع پی‌جویی علت و سبب حرکت رفتارهای اعضا سازمان است، ضرورت تام دارد. کنکاش در مسئله انگیزش، پاسخ چراهای رفتار آدمی است. چرا انسان

در سازمان کار می‌کند؟ چرا بعضی از افراد بسیار فعال و برخی کم کارند؟ علت علاقه به شغل و بی‌علاقگی به کار چیست؟

این سؤالات و بسیاری دیگر همه با موضوع انگیزش در ارتباطند و پاسخ به آنها در انگیزش و انگیزه‌های کارکنان خلاصه می‌شود. از این رو مدیران با احاطه به نحوه انگیزش کارکنان و انگیزه‌های آنان می‌توانند در تحقق اهداف سازمان به کمک کارکنان به سهولت گام برداشته و در انجام سایر وظایف خود نیز موفق باشند.

از جمله سؤالاتی که یک مدیر کارآمد و واجد صلاحیت با آن مواجه می‌شود آن است که چرا مردم کار می‌کنند؟ چرا کسانی که قبلاً به کار خود علاقه مند بوده‌اند اکنون نسبت به آن دلسردی نشان می‌دهند؟ مدیران نمی‌توانند فقط در سطح رفتار افراد تحت نظارت خود عملکرد کنند و از عوامل موثر دیگر نظیر اثربخشی، کارآیی، بهره‌وری، دلایل عدم رضایت کارکنان از خود، مقاومت منفی و بالاخره انگیزش که تعیین کننده رفتار افراد سازمان است، بی‌اطلاع باقی بمانند (ساعتچی، ۱۳۷۲، ص ۹۹). بدیهی است که رفتار انسان ماهیتاً به ندرت جنبه اتفاقی و تصادفی دارد و اساساً رفتار هدف - مدار می‌باشد. یعنی در پس هر رفتار هدفی پنهان می‌باشد. یا به عبارتی رفتاری معمولاً با میل رسیدن به هدفی یا ارضاء نیازی خاص برانگیخته می‌شود.

هرسی و بلانچارد اظهار می‌دارد در بحث از انگیزه‌ها، یادآوری این نکته مهم است که افراد نیازهای بسیاری دارند که همه این نیازها بطور مداوم در تعیین رفتار آنان رقابت می‌کنند. ترکیب این نیازها یا نیروی آنها در مورد هرکس دقیقاً یکسان نیست، کسانی وجود دارند که اساساً بوسیله پول انگیزش پیدا می‌کنند و کسان دیگر در درجه اول به تامین خود توجه دارند. (علاقه‌بند ۱۳۶۸، ص ۴۶)

به‌طور کلی صاحب‌نظران معتقدند اگر فردی می‌خواهد تا بر رفتار شخص دیگری تاثیر بگذارد ابتدا باید بداند که چه نیازها یا انگیزه‌هایی برای آن شخص در آن موقع بخصوص بیشترین اهمیت را دارد. عبارت دیگر ابتدا باید علت یا علت‌های رفتار او را بشناسد و سپس به بررسی آن بپردازد.

از آنجاییکه ویژگی‌های کلیدی کارکنان و همچنین خصوصیات و ویژگی‌های سازمان‌ها با هم تقریباً مشابه می‌باشند، لذا موارد فوق در تمامی سازمان‌ها مشهود است و بیمارستان‌ها نیز از آن مستثنی نمی‌باشند.

بیمارستان، سازمانی است با ویژگی‌های خاص خود و دارای انواع کارکنان با سابقه، آموزش و انتظارات متفاوت. مدیر باید هماهنگی لازم بین آنها بوجود آورد و فعالیت یکنواخت، کارا و همه جانبه کل بیمارستان را برای نیل به اهداف تامین کند. لذا باید کارکنان بیمارستان برای ارائه بهترین مراقبت با منابع موجود، برانگیخته شوند (فرانسیس، ۱۳۷۸، ص ۳).

فردریک هرزبرگ بیان می نماید دو دسته از عوامل در انگیزش تاثیر دارند و براساس آن می توان انتظار داشت که کارکنان عملکرد بهتری داشته باشند، مناسب بودن یک دسته از عوامل از قبیل حقوق و دستمزد، خط مشی و مقررات اداری، روابط شخصی با هم‌ردیفان، سرپرستان و زیردستان، امنیت شغلی، شرایط محیط کار و سرپرستی و کیفیت سرپرستی از بروز نارضایتی جلوگیری می کند و لزوماً موجب رضایت نمی شود و دسته دیگر از عوامل از قبیل ماهیت کار، شناخت و قدردانی، موفقیت، مسئولیت، رشد و پیشرفت موجب رضایت می شود و فقدان آنها ندرتاً سبب عدم رضایت می شود. با این وجود در سازمان‌های بهداشتی درمانی به مسئله انگیزش توجه خاص مبذول نمی‌گردد که این امر در حوزه پژوهش‌های مرتبط نیز به خوبی مشهود است. مطالعه حاضر بر آن است با توجه به نظریه انگیزشی هرزبرگ، عوامل موثر بر عملکرد کارکنان بیمارستان شهید لبافی نژاد را شناسایی و زمینه به‌بود عملکرد کارکنان این بیمارستان و سایر سازمان‌های ارائه خدمات بهداشتی درمانی کشور را فراهم آورد.

۱-۲- اهمیت پژوهش

بخش عمده‌ای از نیروی انسانی هر جامعه‌ای در سازمان‌ها و موسسات مختلف مشغول به کار هستند. از آنجا که اکثر مردم، بیشترین وقت خود را درون سازمان‌ها می‌گذرانند، این انتظار از مدیران وجود دارد که به کارکنان تحت امر خود توجه بیشتری داشته باشند. جامعه از مدیران این توقع را دارد که یار و غمخوار پرسنل خود بوده، به شخصیت آنها به عنوان یک هم نوع احترام گذارده و در زمان لازم به عملکرد خوب آنها پاداش دهند.

چون نیروی انسانی جزء مهمترین منابع هر جامعه‌ای است، در نتیجه جامعه این توقع را هم از مدیران و سازمان‌ها دارد که از کارکنان خود به بهترین شکل استفاده کرده و بهره‌وری نیروی انسانی خود را بالا

ببرند. مدیران نباید فراموش کنند که فعالیت‌های سازمان توسط کارکنان انجام می‌گیرد. طبیعتاً رضایت ایشان می‌تواند در نهایت باعث افزایش بهره‌وری و کارایی سازمان گردد (الوانی، قاسمی، ۱۳۷۷، صص ۵۷-۵۶).

عدم ارضای نیازهای کارکنان در سازمان به صورت بازدهی کم، سوددهی پایین و هدف‌های تحقق نیافته جلوه‌گر می‌شود. زیرا عملکرد کارکنان در رابطه تنگاتنگی با میزان ارضای آنان است. در واقع اگر یک شغل بتواند شرایطی را برای فرد فراهم سازد که نیازهای وی ارضاء شود در بازدهی او بسیار موثر خواهد بود. بدین جهت ارزیابی نیازهای افراد در سازمان و اهمیت و اولویتی که برای هر کدام از آنها قائلند درخور توجه فراوان می‌باشد (الوانی، ۱۳۷۹، ص ۲۵۳).

اثربخشی و موفقیت یک مدیر به چگونگی درک کارکنان و نیازهای آنها از سوی مدیر بستگی دارد. هنگامی که نیاز سطوح پایین‌تر (نیازهای اولیه نظیر غذا و مسکن) برآورده می‌شوند دیگر برانگیزاننده رفتار نخواهند بود. در این صورت نیازهای سطوح بالاتر (احترام و خودشکوفایی) از اهمیت برخوردار خواهند بود. مدیر باید بتواند نیازهای ارضاء نشده کارکنان را تشخیص دهد.

۳-۱ - اهداف پژوهش

۱- هدف کلی: تعیین عوامل موثر بر عملکرد کارکنان بیمارستان شهید لبافی نژاد براساس نظریه انگیزشی هرزبرگ.

۲- اهداف ویژه:

- (۱) تعیین رابطه ویژگی‌های فردی کارکنان بیمارستان مورد مطالعه با عوامل انگیزشی و بهداشتی آنان.
- (۲) تعیین عوامل بهداشتی موثر بر عملکرد کارکنان بیمارستان مورد مطالعه.
- (۳) تعیین عوامل انگیزشی موثر بر عملکرد کارکنان بیمارستان مورد مطالعه.
- (۴) تعیین عوامل بازدارنده در بهبود عملکرد کارکنان بیمارستان مورد مطالعه.
- (۵) تعیین وضعیت موجود عوامل بهداشتی و انگیزشی موثر بر عملکرد کارکنان بیمارستان مورد مطالعه.

۳- هدف کاربردی: در مرحله اول بیمارستان شهید لبافی نژاد به منظور طراحی نظام انگیزشی مناسب برای کارکنان خود از نتایج این پژوهش بهره خواهند جست و در مرحله بعد سایر بیمارستان های آموزشی کشور و حتی بیمارستان های غیردولتی نیز می توانند از نتایج این پژوهش استفاده نمایند.

۴-۱- سؤالات پژوهش

- ۱- عوامل بهداشتی موثر بر عملکرد کارکنان بیمارستان مورد مطالعه کدامند؟
- ۲- عوامل انگیزشی موثر بر عملکرد کارکنان بیمارستان مورد مطالعه کدامند؟
- ۳- عوامل بازدارنده در بهبود عملکرد کارکنان بیمارستان مورد مطالعه کدامند؟
- ۴- عوامل بهداشتی و انگیزشی موثر بر عملکرد کارکنان بیمارستان مورد مطالعه در چه وضعیتی قرار دارند؟

۵-۱- فرضیات پژوهش

- ۱- بین سن و عوامل بهداشتی موثر بر عملکرد کارکنان بیمارستان مورد مطالعه رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۲- بین سن و عوامل انگیزشی موثر بر عملکرد کارکنان بیمارستان مورد مطالعه رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۳- بین جنسیت و عوامل بهداشتی موثر بر عملکرد کارکنان بیمارستان مورد مطالعه رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۴- بین جنسیت و عوامل انگیزشی موثر بر عملکرد کارکنان بیمارستان مورد مطالعه رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۵- بین وضعیت تاهل و عوامل بهداشتی موثر بر عملکرد کارکنان بیمارستان مورد مطالعه رابطه معنی داری وجود دارد.

- ۶- بین وضعیت تاهل و عوامل انگیزشی موثر بر عملکرد کارکنان بیمارستان مورد مطالعه رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۷- بین وضعیت تحصیلی و عوامل بهداشتی موثر بر عملکرد کارکنان بیمارستان مورد مطالعه رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۸- بین وضعیت تحصیلی و عوامل انگیزشی موثر بر عملکرد کارکنان بیمارستان مورد مطالعه رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۹- بین وضعیت استخدامی و عوامل بهداشتی موثر بر عملکرد کارکنان بیمارستان مورد مطالعه رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۱۰- بین وضعیت استخدامی و عوامل انگیزشی موثر بر عملکرد کارکنان بیمارستان مورد مطالعه رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۱۱- بین سابقه کار و عوامل بهداشتی موثر بر عملکرد کارکنان بیمارستان مورد مطالعه رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۱۲- بین سابقه کار و عوامل انگیزشی موثر بر عملکرد کارکنان بیمارستان مورد مطالعه رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۱۳- بین میزان حقوق و مزایا و عوامل بهداشتی موثر بر عملکرد کارکنان بیمارستان مورد مطالعه رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۱۴- بین میزان حقوق و مزایا و عوامل انگیزشی موثر بر عملکرد کارکنان بیمارستان مورد مطالعه رابطه معنی داری وجود دارد.

۱-۶- روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های توصیفی-مقطعی است که در آن پژوهشگر به مطالعه عوامل موثر بر عملکرد کارکنان بیمارستان شهیدلبافی نژاد براساس نظریه انگیزشی هرزبرگ پرداخته است.

۱-۷- ابزار جمع‌آوری اطلاعات :

- مطالعه کتابخانه‌ای برای جمع‌آوری اطلاعات مربوط به مبانی نظری تحقیق

- پرسشنامه جهت جمع‌آوری اطلاعات میدانی تحقیق

۱-۸- جامعه و نمونه آماری

قلمرو موضوعی: قلمرو موضوعی این پژوهش عوامل بهداشتی و انگیزشی هرزبرگ می‌باشد .

دامنه مکانی: در این پژوهش بیمارستان شهید لبافی نژاد وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران مورد

مطالعه قرار گرفته است .

دامنه زمانی: زمان انجام این پژوهش نیمه دوم سال ۱۳۹۰ و نیمه اول سال ۱۳۹۱ هجری شمسی می‌باشد .

۱-۹- محدودیت‌های پژوهش

۱- کم توجهی به پژوهش و اثرات آن بر عملکرد کارکنان توسط مدیران و مسئولین اداره بیمارستان

۲- توجه، دقت و حوصله افراد در انجام مصاحبه و پاسخ به سؤالات متفاوت بوده است.

فصل دوم

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۲-۱- مبانی نظری پژوهش

۲-۱-۱- مقدمه

براستی چگونه می‌توان انسان‌ها را برانگیخت؟ چه چیزی سبب می‌شود که افراد به گونه‌های مختلف عمل کنند؟ چگونه رفتار مدیران و یا ساختار کار، سبب بروز اختلافات فاحش در بین افراد به هنگام کار می‌شود؟ و سؤال اساسی‌تر آنکه چرا انسان‌ها کار می‌کنند؟ اینها سؤالات مهمی هستند که پاسخ به این سؤالات با استفاده از موضوع انگیزش امکان‌پذیر خواهد بود. عدم شناخت و درک صحیح از انگیزش مشکلات بسیاری را فراهم آورده که مظاهر ناگوار آنرا می‌توان به وضوح در محیط‌های سازمانی مشاهده نمود، از قبیل بی‌تفاوتی نسبت به کار، کاهش کارایی و اثربخشی سازمان‌ها، اتلاف وقت، بالا رفتن ضایعات، اتلاف منابع و ...

مطالعه انگیزش در سازمان‌ها، بر این مطلب تاکید دارد که چه چیزهایی و چرا انسان‌ها را برمی‌انگیزاند و چگونه می‌توان انگیزش را به نحوی کاربردی و عملی مورد استفاده قرار داد که باعث افزایش و بهبود فعالیت افراد گردد. قابل ذکر است که بسیاری از مشکلاتی که سازمان‌ها با آن روبرو هستند، مربوط به دنیای اشیاء نیست، بلکه مربوط به دنیای افراد است و بزرگترین شکست انسان‌ها، ناتوانی در تحکیم همکاری مردم و درک آنهاست. همین ناتوانی در درک انسانهاست که سبب گردیده بسیاری از مدیران تنها عوامل مادی را به عنوان یگانه ابزار افزایش انگیزه کارکنان بدانند در صورتی که نیازهای انسان فراتر از نیازهای مادی بوده و هر مدیری نیازمند آگاهی از ویژگی‌های انگیزش کارکنان سازمانش می‌باشد (مشبکی، ۱۳۸۰، صص ۱۱۶-۱۱۵).

به منظور مطالعه عوامل بهداشتی و انگیزشی موثر بر عملکرد کارکنان سعی گردیده با اختصاص این بخش به بحث انگیزش، موضوعات مربوط از جمله تعاریف انگیزه، نظریه‌های مربوط به انگیزه، عملکرد و ... مورد بحث قرار گیرد.

۲-۱-۲- تعریف انگیزش

در لغتنامه دهخدا: انگیزش، اسم مصدر از ریشه انگیزیدن و انگیختن^۱ و به معنی تحریک، ترغیب، تحریص، محرک ... همچنین انگیختن به معنای جنباندن از جای، بلند ساختن و به حرکت درآوردن و انگیزه^۲، سبب و باعث چیزها شدن، موجب و علت چیزی قرار گرفتن است^۳. ریشه اصطلاح انگیزش از واژه لاتین^۴ که به معنای تحریک کردن، تهییج کردن و به جنبش درآوردن است، مشتق شده است. واژه‌هایی که در تعریف انگیزش به کار برده می‌شود، واژه‌های خواسته، آرزو، اهداف، نیازها و مقاصد، سائقه‌ها و محرک‌ها می‌باشد. برگزیده‌ای از تعاریفی که نشان می‌دهد چگونه اصطلاح انگیزش به کار برده شده است، در زیر آورده می‌شود:

- جان اتکینسون^۵ انگیزش را عبارت از نفوذ و تاثیرات متقارنی می‌داند که در راستا، شدت و پایداری کنش به عمل می‌آیند.
- وروم^۶ انگیزش را فراگرد حاکم بر گزینش‌هایی می‌داند که از سوی اشخاص یا موجودات پست‌تر و از میان شکل‌های گوناگون فعالیت ارادی، به عمل می‌آید.
- کمبل و پریچارد^۷ که هر دو از نظریه پردازان بنام در انگیزش هستند عقیده دارند که انگیزش به مجموعه روابط متغیر مستقل یا غیرمستقلی که راستا، وسعت و پایداری رفتار را تبیین می‌نمایند، مربوط است، با این شرایط که تاثیرات استعداد، مهارت درک و وظیفه موردنظر و همچنین محدودیتهایی که بر محیط حاکم هستند، ثابت نگه داشته شود.

^۱ -Motivation

^۲ -To Motivate

^۳ -Motive

^۴ -Movere

^۵ -S.W. Atkinson

^۶ -Vroom

^۷ -S.P. Campbell and R.D. Prichard

- وین ماندی^۱ و همکارانش انگیزش را عبارت از اشتیاق و علاقه نسبت به انجام فعالیت‌های (فعالیتی) می‌دانند که برای نیل به هدف‌های (هدف) سیستم مورد نظر لازم است.
- برل سون و استانیر^۲ معتقدند که انگیزش حالت درونی فرد است و رفتاری را در وی بوجود می‌آورند تا رسیدن به هدف شخص مشخص گردد.
- هرسی و بلانچارد^۳ معتقدند که انگیزه‌ها را گاهی به عنوان نیازها، تمایلات، سائق‌ها یا محرکات درونی فرد تعریف می‌کنند. انگیزه‌هایی که به سوی هدف‌ها معطوف می‌شوند ممکن است آگاهانه یا ناخودآگاه باشند. انگیزه‌ها چراهای رفتار هستند آنها موجب آغاز و ادامه فعالیت می‌شوند و جهت کلی رفتار یک فرد را معین می‌کنند.
- انگیزش یعنی عواملی که باعث بوجود آوردن نوعی رفتار، جهت دادن به رفتار و تداوم بخشیدن به آن می‌گردند (استونر و فریمن، ۱۳۷۵، ص ۹۲۵).
- انگیزش، تمایل به انجام کار است و در گرو توانایی فرد، تا بدان وسیله نوعی نیاز تامین گردد (رابینز، ۱۳۷۸، ص ۷۲).
- انگیزش را می‌توان حالتی در افراد دانست که آنان را به انجام رفتار و عمل خاصی متمایل می‌سازد (الوانی، ۱۳۷۹، ص ۱۵۲).
- انگیزش یعنی تحریک افراد به انجام کار برای رسیدن به هدف‌های مطلوب (اقتداری، ۱۳۷۵، ص ۳۷).
- انگیزش یک اصطلاح کلی است که در مورد تمام کوشش‌ها، تمایلات، نیازها و خواست‌ها به کار می‌رود (پاریزی و ساسان گهر، ۱۳۷۵، ص ۳۷۶).
- به مجموعه شرایط و اوضاع و احوالی که باعث می‌شود فرد از درون به فعالیت درآید، انگیزش گفته می‌شود. انگیزش دارای ۳ جزء مهم است. اولین جزء آن، نیروزایی است. منظور نیرویی است که در آن موجود زنده وجود دارد و باعث فعالیت او می‌شود. دومین خصوصیت انگیزش، حالت هدایت کردن است که طی آن رفتار فرد در جهت خاصی سوق پیدا می‌کند. سومین مشخصه انگیزش، مداومت رفتار

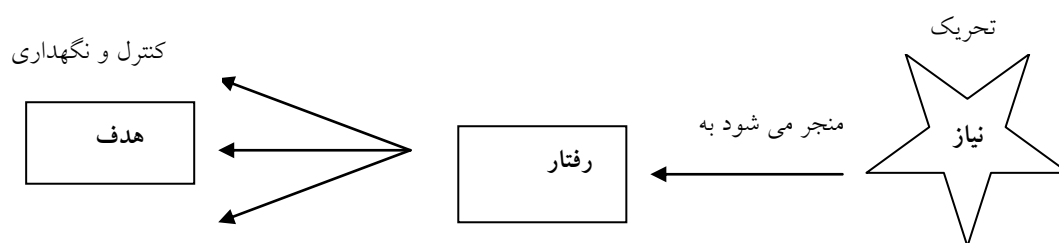
¹ -R.Wayne mandy

² -B.Barison and Steiner

³ -P.Hersey and K.H.Blanchard

است. به همین دلیل وقتی فرد به کار در یک سازمان اشتغال می‌ورزد، انتظار می‌رود سال‌های متمادی در سازمان محل کار خود باقی بماند. با توجه به خصوصیات یا ابعاد سه‌گانه انگیزش می‌توان گفت منظور از انگیزش کار، اوضاع و احوال و شرایطی است که باعث انگیزش، هدایت و ادامه رفتارهای مرتبط با موقعیت‌های شغلی افراد می‌شود (ساعتچی، ۱۳۷۹، ص ۱۹۲).

- مشبکی (۱۳۸۰، ص ۱۳۰) در تعریف انگیزش چنین می‌نویسد: انگیزه عبارت است از مجموعه‌ای از فرایندها که سبب تحریک، هدایت، کنترل و نگهداری رفتار انسان به منظور رسیدن به هدف می‌باشد (به نمودار ۱-۲ توجه نمایید).



نمودار (۱-۲)، منبع: (مشبکی، ۱۳۸۰، ص ۱۳۰)

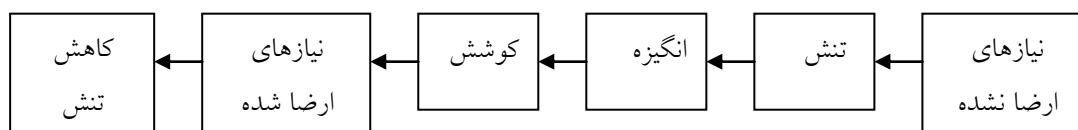
مشبکی در ادامه می‌نویسد: در تعریف انگیزش توجه به ۳ مؤلفه یا جزء بسیار مهم است - جزء اول، مربوط به انرژی یا نیروی به رفتاری است و جزء دوم، مربوط به هدف است که رفتار فرد را هدایت نموده و به آن جهت می‌دهد و جزء سوم به بقا و دوام رفتار توجه دارد و تداوم آنرا موجب می‌گردد. لذا از ترکیب این اجزا سه‌گانه می‌توان به یک تعریف کلی دست یافت: فرایند انگیزش به نیروهای پیچیده سائق‌ها، نیازها و شرایط تنش‌زا یا مکانیسم‌های دیگری اطلاق می‌گردد که فعالیت فرد را برای تحقق هدف‌های وی آغاز کرده و به آن تداوم می‌بخشد.

۲-۱-۳- فرایند انگیزش

¹-Component

امروزه انگیزش را در قالب مفاهیم کمبود نیازها و رفتارهای معطوف به هدف مورد مطالعه قرار می دهند. نقطه شروع فرایند، نیاز است. نیاز کمبودی است که توسط فرد احساس می شود. یک نیاز تامین نشده موجب ایجاد تنش می شود که آن نیز به سهم خود در فرد پویایی بوجود می آورد و او را به جهتی سوق می دهد. این پویش موجب جستجو برای هدف خاصی می شود، که اگر آن هدف تامین گردد می تواند نیاز را تامین کند و باعث تحریک تنش شود (نمودار ۲-۲ فرایند اصلی انگیزش را نشان می دهد).

کارکنانی که تحریک شده باشند در یک وضع یا حالت تنش قرار می گیرند. برای رهایی از این تنش دست به نوعی کار یا فعالیت می زنند. هر قدر تنش بیشتر باشد فعالیت بیشتری می کنند تا از آن رهایی یابند. بنابراین، هنگامی که کارمند یا کارگر تلاش زیادی می کند می تواند نتیجه گرفت که وجود نوعی تمایل یا خواست، وی را در جهت دستیابی به هدفی که برای آن ارزش قائل است، سوق داده است (رابینز، ۱۳۷۸، ص ۷۲).



نمودار (۲-۲): فرایند اصلی انگیزش منبع: (رابینز، ۱۳۷۸، ص ۷۲)

۲-۱-۴- اهمیت انگیزش

این واقعیت باید در سازمانها پذیرفته شود که انسان عامل بنیادی حرکت و تحول است و پایه توسعه اقتصادی و فزونی توان اقتصادی و حتی کشورها در سایه توجه به این منبع استراتژیک و حساس است. لذا مدیریت سازمانها باید بکارگیری صحیح این استعداد و سعی در پرورش هرچه بهتر آن، راه تکاملی سازمان را بیمایند.

نیروی انسانی کارآمد امروزه مانند ماهی لغزنده ای است که اگر نیازهای واقعی او کشف و شناسایی نگردند و به موقع به آن نیازها پاسخ داده نشود احتمال لغزش و کناره گیری او از سازمان وجود دارد، لذا مدیران سازمانها باید در جستجو برای یافتن این عوامل انگیزشی باشند تا بتوانند متناسب با آن، رفتار

مناسب از خود بروز دهند و در نهایت سازمان را به طرف فعالیت و کارایی بالاتر رهنمود بخشند (مشبکی، ۱۳۸۰، ص ۱۲۸).

علوی (۱۳۷۲) به نقل از ستیز و پورتر در بیان اهمیت انگیزش افراد سازمان می نویسد که، برای آنکه سازمانی اثربخش باشد، باید مسائل انگیزشی را برای ترغیب، هم در زمینه تصمیم گیری به مشارکت و هم تصمیم گیری برای تولید در کار مورد نظر جدی خود قرار دهد.

از جمله دلایل دیگر در جهت توجه به سوی انگیزش طبیعت گسترده مفهوم خود آن است. انگیزش به عنوان یک مفهوم نماینده پدیده بسیار پیچیده ای است که بر عوامل بسیاری در محیط سازمان اثر می گذارد و از آنها متاثر می شود.

دلیل دیگر محدودیت های روزافزونی است که به وسیله مقررات دولتی، رقابت های رو به افزایش داخلی و خارجی، قانون های تازه ای که برای شهروندان می گذارد و چیزهایی از این است، که سبب می شود تا مدیریت ناچار به دنبال راه تازه ای برای افزودن و گاه تنها، نگاه داشتن تراز اثربخشی سازمانی و کارایی باشد، پدید می آید.

یک دلیل دیگر را می توان در طبیعت تکنولوژی مورد نیاز برای تولید در حال و آینده دانست. همان گونه که تکنولوژی پیچیده تر می شود، لازم است که ماشین ها نیز وسایل اثربخشی و کارایی عملیات شوند. سرانجام در سال های اخیر سازمان ها به طور جدی در زمینه منابع انسانی به دیدگاه بلندمدت روی آورده اند. اکنون بسیاری از سازمان ها مایلند که کارمندان خود را به صورت منابعی همانند یک بانک استعداد برای آینده پرورش دهند تا با پیشرفت و رشد آنان از این منابع انسانی بهره گیری کنند. گواه چنین توجیهی را می توان در برنامه های بهبود مدیریت و بهسازی سازمانی سال های اخیر دید. افزون بر این توجه بیشتری به انگیزش کارکنان در جهت گسترده کردن مهارت های شغلی به وسیله آموزش، طرح ریزی شغل، چرخش شغلی و مانند آن هم در سطح کارمندان رده های بالا و هم پایین سازمان ها دیده می شود که کوششی است برای تامین یک منبع ذخیره همیشگی از افراد خوب آموزش یافته با درجه بالای انگیزش.

الوانی و معمارزاده (۱۳۷۵، صص ۸۸-۸۹) به نقل از مورهد و گریفین در بیان اهمیت انگیزش چنین اظهار می‌دارند که، یکی از وظایف اولیه مدیران ایجاد انگیزه در کارکنان است به گونه‌ای که عملکرد آنها به بالاترین سطح ممکن برسد و ... البته عملکرد شغلی علاوه بر انگیزش به توانایی فرد و آمادگی محیط نیز بستگی دارد. روابط متغیرها به شکل زیر است:

$$P=f(M,A,E)$$

$$P=^1\text{عملکرد} \quad M=^2\text{انگیزش} \quad A=^3\text{توانایی} \quad E=^4\text{محیط}$$

برای اینکه فردی به سطح بالایی از انگیزش برسد، باید تصمیم بگیرد که کار را انجام دهد (انگیزش). بتواند کار را انجام دهد (توانایی) و مواد و وسایل مناسب انجام کار را در اختیار داشته باشد (محیط). نبود هر یک از زمینه‌ها به عملکرد لطمه می‌زند. بنابراین مدیر باید اطمینان حاصل کند که شرایط سه‌گانه فوق فراهم می‌باشد.

۲-۱-۵- بررسی نگرش‌های مختلف به انگیزش

۲-۱-۵-۱- نگرش‌ها و شیوه‌های روان‌شناختی، نسبت به انگیزش

نظریه‌های روان‌شناختی انگیزش از گذشته و معاصر هر دو دست کم تا اندازه‌ای ریشه در اصل هدونیزم یعنی اعتقاد به اینکه اصل خوبی در خوشی و لذت جویی است، دارد. این اصل به طور خلاصه بر آن است که افراد در جستجوی لذت هستند و از درد گریزان. هدونیزم گمان می‌برد افراد رفتار هوشیارانه معینی دارند که به توسط آن تصمیم‌هایی از پیش می‌گیرند یا درباره اعمال و کنش‌های آینده خود گزینش‌هایی می‌کنند. مفهوم هدونیزم به دوران فلاسفه یونان قدیم برمی‌گردد؛ این نظر دوباره در قرن‌های هجدهم و نوزدهم و همان‌گونه که در کارهای فلاسفه‌ای چون «لاک»، «بتام»، «میل» و «هلوتیوس» دیده می‌شود.

¹-Performance
²-Motivation
³-Ability
⁴-Environment

در اواخر قرن نوزدهم، نظریه انگیزش از قلمرو فلسفه به سوی روان‌شناسی که بیشتر مبنی بر تجربه است آغاز به حرکت کرد. چندین نظریه انگیزش پدید آمد که کوشیدند تا روابط تجربی مشخص میان مجموعه متغیرهایی را که می‌توانند برای پیش‌بینی رفتار مورد بهره‌گیری واقع شوند تنظیم کنند. نخستین نظریه‌هایی از این قبیل بر مفهوم غریزه تمرکز دارد (ستیرز و پورتر، ۱۳۷۲، صص ۱۴-۱۳).

الف) نظریه‌های غریزه

روان‌شناسی چون «جیمز»، «فروید» و «مک دوگال» مسلم می‌دانستند که دو متغیر دیگر نیز برای فهم ما از رفتار لازم است که این دو عبارتند از غریزه و انگیزش ناخودآگاه.

«مک دوگال» غریزه را به عنوان «میل و حالتی موروثی یا حالت و میلی روانی فطری» تعریف کرد که سبب می‌شود دارنده‌اش تصور یا توجه به چیزهایی از یک طبقه معین کند که بتواند نوعی از انگیزش هیجانی را با کیفیتی خاص با تصور درباره چنین چیزی بیازماید و با توجه به آن، و به شیوه خاصی عمل یا دست کم برانگیختگی آنی نسبت به چنین عملی را تجربه کند. با این همه در حالی که مک دوگال غریزه را مقصودگرا و هدف مدار می‌دید، نظریه پردازان دیگر مانند جیمز این مفهوم را بیشتر به صورت عملی کور و مکانیکی تعریف می‌کردند.

دومین مفهوم عمده وابسته به نظریه‌های غریزه، مربوط به انگیزش ناآگاهانه است. برای نخستین بار «فروید» در سال ۱۹۱۵ آشکارا از این پدیده دفاع کرد. فروید بر مشاهدات بالینی خود، ثابت کرد که نیرومندترین گرایش‌های رفتاری، لزوماً آن نیست که آگاهانه و بر پایه بهترین خواسته‌ها تعیین شوند. افراد همیشه از همه آرزوها و نیازهای خود آگاه نیستند، بلکه پدیده‌های ناخودآگاهی چون رویا، لغزش زبان (لغزش‌های فرویدی) نشانه‌های نوروتیک به نظر فروید تظاهرات لذت‌جویانه سطح ناخودآگاه است. بدین سان عامل عمده انگیزش انسانی در اینجا نتیجه نیروهای ناشناخته حتی برای خود فرد، بوده است (ستیرز و پورتر، ۱۳۷۲، صص ۱۴-۱۵).

ب) نظریه‌های سائق^۱ و تقویت:

^۱ -Drive and Reinforcement Theories