

نقش منابع انسانی در بهره وری سازمانی۲

انواع عوامل و مؤلفه های مؤثر بر افزایش بهره وری سرمایه های سازمانی

بهره وری از جمله عواملی است که هر سازمانی در ایجاد و ارتقای آن می کوشد. سازمان ها از دو طریق می توانند به بهره وری بیشتر دسترسی پیدا کنند:

عوامل خارجی؛ شامل بهره وری از مواد، تجهیزات و امکانات که حد و سطحی معین دارد و به سهم خود در شکل گیری بهره وری سازمانی نقش دارد.

عوامل داخلی؛ شامل مهارت های انسانی در جهت شناخت کامل کارکنان و آشنایی با فنون و شیوه های مؤثر کار با آنان. مهم ترین مطلب در بحث مهارت های انسانی، استعداد نفوذ در دیگران و رهبری صحیح انسان ها و ایجاد زمینه سازی است تا آنها بتوانند توانایی های خود را به کار گیرند. بسیاری از سازمان های پیشرفته امروزی برای آنکه بخواهند در صحنه رقابت جهانی به بهره وری مناسب و مطلوب و مزیت رقابتی دست پیدا کنند به بهره وری سرمایه انسانی توجه اساسی دارند. بهره وری در اندیشه و فکر سرمایه های انسانی، خمیرمایه بهره وری سازمانی است. در صورتی که سرمایه های انسانی به خوبی توسعه یابند و به گونه ای مناسب به کار گرفته شوند، بهره وری سازمانی تضمین می شود.

شاخص های تأثیرگذار در بهره وری سرمایه های انسانی

مؤلفه های تأثیرگذار در مهارت انسانی - که مدیران بایستی جهت بهره وری بیشتر در سازمان خود به آنها توجه داشته باشند - عبارت اند از:

1. تربیت نیروی انسانی: آموزش و پرورش نیروهای انسان، عامل اصلی بهره وری و رشد و توسعه ملت ها است. کشورها و سازمان ها باید افزون تر از آنکه به بودجه، هزینه و صنایع توجه نشان می دهند به تعلیم و تربیت انسان ها همت گمارند. گورباچف پس از شکست ایدئولوژی کمونیستی گفت:

آنها باید با دیدی تازه به جهان بنگرند و انسان را محور و مرکز همه چیز بینگارند.(علی آبادی، علی رضا، مدیران جامعه اسلامی، تهران، مؤسسه فرهنگی نشر رامین، ۱۳۷۷، ص ۱۵۱)

همچنین کنفوسیوس در این باره می گوید:

اگر طرح یک ساله دارید، برنج بکارید، اگر طرح ده ساله دارید، درخت بکارید و اگر طرح صد ساله دارید، انسان تربیت کنید.(همان، ص ۱۵۱)

تربیت و تعالی انسان باید در رأس اهداف و برنامه های هر سازمانی قرار گیرد تا زمنیه برای حرکت هر فردی در جهت استفاده از توانایی هایش فراهم گردد.

چنانچه از توانایی های عظیم انسانی در مسیرهای درست استفاه نشود، در راه های انحرافی به کار گرفته می شود. افزون بر اینکه موفقیت و بهره وری سازمانی در دراز مدت به توانایی سازمان در جهت آموزش و پرورش نیروهایش بستگی دارد.

2. احترام و ارزش نهادن به انسان: برقراری روابط صحیح انسان، سازمانی موفق با نیروی انسانی کارآمد را در پی خواهد داشت. هر گاه سازمان به افراد خود و شخصیت آنها احترام و اعتبار بدهد، استعداها و توانایی های آنها پرورش خواهد یافت؛ زیرا فقط به این واسطه است که می توان دل انسان ها را تسخیر کرد. یکی از مدیران شرکت هوندا می گوید:

ما می خواهیم همکاران از سرشان هم مانند دست شان استفاده کنند. وقتی که یک شرکت، تنها از دست های کارکنان خود استفاده می کند، فقط آنان را می خرد؛ اما وقتی که خواهان اندیشه های آنان باشد، در نهایت دل های آنها را می رباید.(رابرت ال. شوک، هوندا، داستانی از کامیابی مدیریت ژاپنی در امریکا، ترجمه: ایرج پاد، ص ۲۳۹ - ۲۴۰

باید از تحقیر انسان و انتقادهای بیهوده در سازمان پرهیز کرد. اگر افراد در سازمان دچار خطا و لغزش هستند فقط خود آنها مقصر نیستند، بلکه شرایط آموزشی، تربیتی و رفتاری حاکم بر محیط کار نیز در لغزش آنان نقش دارد. برای اصلاح انسان و به کارگیری ظرفیت های فراوان او، قبل از هر چیز باید به وی احترام گذاشت. اگر به انسان ها در هر سازمانی احترم گذاشته شود آنان نیز در مقابل، خدمت مضاعف انجام خواهند داد.(علی آبادی، علی رضا، منبع پیشین، ص ۲۷۸ - ۲۸۱)

3. مهربانی به افراد: رابطه مدیر با افراد در سازمان باید مانند رابطه پدر با فرزند باشد. همان طور که رفتار اعضای خانواده با یکدیگر عاطفی و صمیمانه است، روابط افراد و مدیران در سازمان نیز باید چنین باشد. از مهم ترین ویژگی های مدیریت ژاپنی تعامل پدرانه به کارمندان و کارگران است که همچون پدری با فرزندانش برخورد می کند و آنان را تحت حمایت قرار می دهد و حتی به حل مشکلات خانوادگی آنها می پردازد.(باقرالموسوی، محسن،

مدیریت و نظام اداری از دیدگاه امام علی علیه السلام، ترجمه: سید حسین سیدی، مشهد، انتشارات آستان قدس رضوی، ۱۳۸۰، ص ۲۰۸). در فرمان حضرت علی علیه السلام به مالک اشتر آمده است:

پس در کارشان چنان اندیشه کن و پیگیری نما که پدر و مادر درباره فرزند خویش.(نهج البلاغه، نامه شماره ۵۳)

4. معاشرت با افراد در سازمان: برقراری روابط نزدیک میان مدیر و کارکنان یک سازمان از خصوصیات اخلاقی و ضرورت های اساسی مدیریت است. نقش مدیر و کارکنان در سازمان، مانند نقش تار و پود در قطعه ای پارچه است. چنانچه این دو سری رشته نخ به طور کامل با یکدیگر ترکیب نشوند، پارچه پدید نمی آید. لذا روابط بین مدیر و کارکنان باید چنان گرم و نزدیک باشد که فرمان مدیر به عنوان فرمان پدر به فرزند و فرمانبرداری افراد به عنوان اطاعت فرزند از پدر تلقی شود. عدم موفقیت در برقراری چنین ارتباطی، مانع از پیشبرد کار سازمانی است؛ چنان که وقتی مسئولان ژاپن دلایل شکست راه آهن دولتی آن کشور را بررسی می کردند به این نتیجه رسیدند که شرکت در برقراری ارتباط با کارگران، موفق نبود.(ایمایی، ماساکی کایزن، ترجمه: محمدحسین سلیمی، تهران، ناشر دانشگاه صنعتی امیرکبیر، ۱۳۷۳، ص۲۲۷)

از فواید برقراری ارتباط میان مدیر و افراد سازمان، دلگرمی بیشتر افراد به کار و سازمان و افزایش وابستگی افراد به مدیر و سازمان و در یک کلام تعهد سازمانی است.

5. جلب رضایت کارکنان: وجود اشتیاق، بهترین انگیزه برای شروع هر کار است. اگر انسان کار و سازمان خودش را دوست داشته باشد در آن موفق است و روی دیگران نیز اثر مثبت می گذارد. در این حالت است که حس تعلق و تعهد و وفاداری کارکنان به سازمان تحقق می یابد.(علی آبادی، علی رضا، منبع پیشین، ص ۱۰۶ - ۱۰۷)

میزان کار مفید و موفقیت افراد در کارشان بستگی به علاقه مندی آنان به سازمان و اهداف آن دارد. میزان دلبستگی افراد به سازمان هم بستگی به نگرش سازمان به افراد دارد. اگر سازمان می خواهد به اهداف خود دست یابد باید به هر صورت ممکن، رضایت و علاقه مندی افراد را جلب نماید. سازمان باید ثابت کند که اگر افراد تلاش نمایند، پاداش کافی دریافت می کنند. عامل دلبستگی و تعلق هر فرد به شغلش، قبل از هر چیز نتیجه طبیعی نحوه برخورد سازمان و مدیریت با اوست.

ادامه دارد...