

Kreativiti Dalam Pengurusan Bahagian 3



Dr. Ali Qassem

www.aliqasseminternational.com

Kreativiti dalam pengurusan mencerminkan memahami keperluan asas manusia dan empat fakta asas tentang penggunaan dan berurusan sesama manusia.

Terdapat empat fakta tentang penggunaan dan berurusan sesama manusia, perbezaan individu (Individual Differences), keseluruhan individu (A Whole Person), harga diri manusia (Human Dignity) dan kelakuan bersebab (Causal Behaviour).

Perbezaan individu bermaksud bahawa setiap orang adalah berbeza dan unik dalam penampilan fizikal, pengalaman, personaliti, sikap, tabiat, emosi, dan sebagainya. Oleh itu, adalah sukar untuk menguruskan orang ramai dengan cara yang sama atau menjangkakan bahawa mereka perlu berkelakuan dengan cara yang sama.

Keseluruhan individu bermakna bahawa seseorang itu adalah satu sistem koheren rumit yang terdiri daripada badan, idea, pengalaman lampau, sikap, perasaan dan emosi. Oleh itu, apabila seseorang itu diupah bekerja dalam sesebuah organisasi, bukan sahaja badan dan idea yang ikut sama tetapi kesemua ciri-ciri juga turut dibawa bersama.

Harga diri manusia bermakna bahawa manusia adalah berbeza dan perlu dilayan dengan hormat, empati dan diberi maruah.

Kelakuan bersebab bermakna bahawa seseorang melakukan perkara atas satu sebab atau banyak sebab. Oleh itu, mereka memerlukan alasan yang kukuh, ganjaran, peluang untuk berkembang untuk bekerja dan seterusnya menunjukkan prestasi kerja yang baik.

Sistem ganjaran dan prestasi pekerja mempunyai hubungkiat yang sangat rapat.

Walau bagaimanapun, dalam kebanyakan organisasi, ramai pekerja percaya bahawa walaupun mereka telah memberikan usaha yang maksima dan melaksanakan seperti yang dikehendaki, mereka tetap tidak akan mendapat apa-apa ganjaran. Jika pekerja mempunyai pemikiran sedemikian, mereka tidak akan bekerja bersungguh-sungguh. Ini akan menjejaskan prestasi kerja.

Pada masa kini, kebanyakan organisasi lebih cenderung fokus kepada keperluan luaran seperti perbelanjaan yang besar untuk membayar gaji, menyediakan persekitaran kerja yang selesa, tanggungan perubatan, acara tahunan dan program latihan.

Pihak organisasi berbuat demikian untuk meningkatkan produktiviti, tahap kemoralan, kepuasan kerja dan mengurangkan bilangan pekerja bersilih ganti. Namun, usaha ini gagal juga di sesetengah organisasi.

Keperluan luaran adalah keperluan asas yang diperlukan oleh para pekerja dan harus dipenuhi oleh pihak majikan. Setelah keperluan asas ini dipenuhi, ia tidak akan lagi menjadi motivasi kepada para pekerja untuk meningkatkan prestasi kerja.

Oleh itu, para pengurus dalam organisasi yang ingin meningkatkan produktiviti, kecekapan dan tahap motivasi di kalangan pekerja, mereka perlu menerokai personaliti dan keperluan rohani pekerja mereka.

Kita semua perlukan kepastian, kepelbagaian, rasa diutamakan, keprihatinan, perkembangan, dan sumbangan. Kita semua perlu diberikan ganjaran atas usaha dan sumbangan yang khas. Kita mahu maju dalam hidup dan mempunyai satu kejaya, mempunyai peluang untuk pembangunan diri, berpeluang juga meningkatkan kemahiran, pengetahuan dan bakat. Kita mencari kekuatan; keinginan mendapatkan pengiktirafan, kemasyhuran, serta berusaha mencapai kejayaan dan kedudukan yang selesa.

Kevin Rollins, Ketua Pegawai Eksekutif Dell, berkata, "Michael dan saya bercita-cita untuk perkara yang besar. Kami mahu wujudkan satu budaya yang memikat hati orang selain daripada wang." (Tidak hairanlah mereka begitu berjaya).

Pengurusan manusia tidak seperti menguruskan sumber-sumber lain - mesin dan peralatan. Manusia mempunyai minda, pemikiran, idea, logik, keupayaan untuk memilih dan nilai intrinsik. Manusia mempunyai matlamat sendiri dan manusia akan bekerja dengan apa jua cara untuk mencapai matlamat mereka. Oleh itu, mereka mesti ditangani dengan cara yang berbeza sekali.

Semua jenis urusan, tidak kira perniagaan kecil atau besar harus memberikan perkhidmatan yang cemerlang kepada para pelanggan. Jika tidak, urusan itu menemui kegagalan atau tidak dapat kekal lama.

Dalam dunia ekonomi yang berdaya saing ini, sesebuah organisasi perlu mempunyai produk atau perkhidmatan yang cemerlang, sistem penghantaran yang cemerlang dan minda pekerja yang cemerlang.

Produk atau perkhidmatan yang dibekalkan, setiap pekerja dalam organisasi, pelaburan yang dibuat, masa yang digunakan sebenarnya hanya tumpu kepada satu objektif – mewujudkan para pelanggan yang berpuashati.

Tujuan mana-mana jenis perniagaan adalah untuk wujudkan pelanggan. Tanpa pelanggan, tiadalah urusan, tiada keuntungan, tidak ada organisasi yang akan mengambil pekerja dan kemungkinan organisasi itu akan berhenti beroperasi.

Sam M. Walton, pemilik dan Ketua Pegawai Eksekutif Wal-Mart berkata, “Sebenarnya segala yang kita lakukan, setiap konsep yang dilihat, setiap teknologi yang maju, adalah menuju ke arah satu objektif yang jelas; menggembarakan pelanggan.”

Akhir sekali, kreativiti dalam pengurusan bermaksud mengimplementasikan perubahan dalam organisasi.

Perubahan dalam pasaran berlaku sama ada secara tiba-tiba atau secara beransur-ansur; pelanggan menukar produk yang mereka gunakan, produk boleh menjadi lapuk dan harga bahan mentah boleh meningkat. Perubahan ini biasanya memberi kesan kepada seluruh organisasi, walaupun orang-orang yang berjaya, dari pihak atasan ke orang-orang bawahan.

Mana-mana organisasi yang tidak bertindak balas secara positif kepada perubahan ini dan menghadapinya dengan pelarasan yang perlu akan tersasar daripada dunia perniagaan.

Hari ini, organisasi dikehendaki untuk melaksanakan dan menghadapi perubahan dalam usaha untuk terus hidup. Ekonomi global yang berdaya saing ini berterusan dengan permintaan dan cabaran baru. Permintaan dan cabaran baru ini harus dihadapi dan ditangani oleh para pengurus dalam organisasi.

Ini bermakna bahawa pihak organisasi perlu mengetahui perkara-perkara yang salah yang menjadi amalan dalam organisasi dan mereka harus hentikan perkara-perkara tersebut. Mereka juga perlu mengetahui perkara-perkara yang betul yang patut dijadikan amalan dalam organisasi dan mereka perlu mulakan perkara-perkara tersebut.