



ارتقاء وجدان کاری زیربنای بهره‌وری

حسن درویش

مقدمه

هدف از این مقاله آشنایی خوانندگان با مفاهیم کار، ویژگی‌های کار، وجدان کاری، نقش زیربنایی وجدان کاری، عوامل مؤثر بر آن و آثار وجدان کاری و نهایتاً ارتباط وجدان کاری با بهره‌وری و نقش زیربنایی آن در افزایش و بهبود بهره‌وری می‌باشد. در مقاله حاضر کوشش شده است ضمن تشریح مفاهیم مذکور، تأثیر وجدان کاری در انجام کار بهتر و بیشتر در عرصه‌های مختلف

اجتماعی اعم از فرهنگی، آموزشی، اقتصادی، اجتماعی و ... مورد بحث و بررسی قرار گیرد.

مفهوم کار

کار در زبان فارسی به معنای شغل است و گاه نیز به معنای فعل آمده است. کار فعلی است که با مشقت توأم باشد. مفهوم کار از دیدگاه‌های مختلفی قابل بررسی

است که اهم آن عبارتست از:

۱- مفهوم فلسفی کار: که وسیعترین مفهوم این لفظ به شمار می‌رود یعنی هم در مورد خداوند متعال صدق می‌کند، هم درباره انسان و هم حتی درباره موجودات طبیعی.

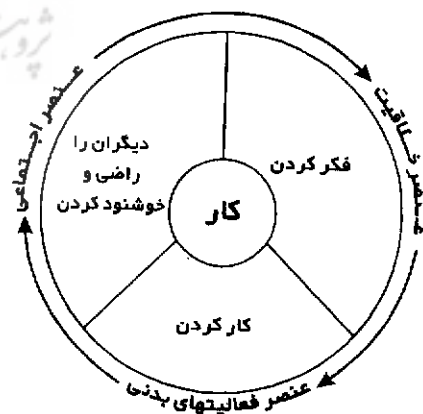
۲- مفهوم فیزیکی کار: در فیزیک، کار عبارتست از تبدیل انرژی و اصولاً انرژی را

به چندی که قابل تبدیل به کار است تعریف می‌کنند. انرژی وقتی صرف شود و تغییری در آن بوجود بیاید کار است.

۳- مفهوم اخلاقی کار: منظور از مفهوم اخلاقی کار این است که افراد دو نوع هستند: بعضی‌ها ملکه‌ای دارند خلق و خویی دارند که نمی‌توانند بیکار بنشینند، دلشان می‌خواهد فعالیت کنند و ... برعکس انسانهایی هستند که نمی‌خواهند کار کنند، تنبلند و ... اخلاق پسندیده این است که انسان فعال باشد و کار کند.

۴- مفهوم اقتصادی کار: در این مفهوم کار عبارتست از حرکتی که کسی انجام می‌دهد و موجب می‌شود چیزی مورد رغبت دیگران قرار گیرد، به طوری که در ازای آن حاضر باشند چیزی بپردازند. دکتر نیشی بوری (*Nishi Bouri*) میگوید کار باید دارای ۳ عضو اساسی زیر باشد:

- ۱- عضو خلاقیت (لذت فکر کردن)
- ۲- عضو فعالیت‌های بدنی (لذت کار بدنی)
- ۳- عضو اجتماعی (لذت سهیم شدن در شادی و غم همکاران).



شکل شماره (۱) - عناصر اساسی کار

وجدان کاری

وجدان کاری از ریشه لغوی 'وجد' به معنای یافتن است و در فرهنگ معین آمده

است که وجدان به معنای علت ثبات بصیرت باطن باشد به حقیقت خویش و وجدان (یافتن) لذت اصالت و ملکه شدن آن حالت باطن را. وجدان کاری عبارت است از نوعی احساس پای بندی (تقید) درونی به منظور رعایت الزامهای کمی و کیفی کار که از سوی فرد یا (گروه) انجام آن تقبل شده است.

وجدان کاری را می‌توان گرایش درونی تعریف کرد که به مدد آن انسان گرایش به انجام کار بیشتر و بهتر پیدا می‌کند و موجب ارضاء روحی و مادی می‌شود.

نیرویی که عمدتاً در سازمان موضوعیت می‌یابد، یعنی جایی که در آن کار به صورت فردی یا گروهی انجام و کالا یا خدمتی به دیگران عرضه می‌شود. در صورت فقدان و یا ضعف چنین حالتی، بیکاری، کم کاری، نظارت خواهی، مسئولیت پذیری، سیاه کاری، رخوت، تنبلی، فساد، کلاه برداری، تقلب و تزویر، فقر و بدبختی گریبانگیر جامعه خواهد شد و خصائص نامطلوب سیاسی حکمفرما می‌گردد.

برخی از شاخص‌های وجدان کاری عبارتند از:

- ۱- کار بی‌عیب انجام دادن
- ۲- به نتیجه رساندن کارها
- ۳- انجام به موقع کارها
- ۴- کار بدون نظارت و کنترل
- ۵- صرفه جویی در وقت و هزینه‌ها
- ۶- شناسایی کار مفید از غیر مفید برای سازمان
- ۷- ترجیح سازمان بر خود و احساس تعلق خاطر

عوامل مؤثر بر وجدان کاری

عوامل مؤثر بر وجدان کاری را می‌توان به دو دسته تقسیم کرد:

- ۱- عوامل اثرگذار قبل از ورود به سازمان (عوامل اجتماعی): هر فرد قبل از اینکه به سازمان کاری

وارد شود به عنوان عضو یک جامعه تحت تأثیر فرهنگ جامعه قرار گرفته و بسیاری از خصائص فردی در او شکل می‌گیرد. عمده ترین اجزای فرهنگ که بر وجدان کاری افراد مؤثر است عبارتند از:

۱/۱- ارزشهای حاکم:

یکی از عوامل مهمی که در تعیین جهت و شدت رفتار ما به طور خاص فعالیت‌های معطوف به هدف ارضای نیازها مؤثر است و به همین دلیل حائز اهمیت می‌باشد، ارزش‌ها هستند. از جمله دینی که از سرچشمه وحی الهی و یا احادیث و روایات ناشی می‌شوند و انسانها به واسطه اعتقادات دینی مشخص به ارزشهای مربوط پای بند می‌شوند. این ارزشها بر چگونگی گرایش انسان نسبت به کار تأثیر داشته و رفتار انسان را در همسویی با آنها هدایت می‌کند.

۱/۲- آداب و رسوم و فرهنگ عامه:

هنجارهای فرهنگی مربوط به کار مانند دیگر هنجارهای فرهنگی بر همه اعضای جامعه تأثیر گذاشته و در ایجاد یک تمایل و گرایش خاص نسبت به کار کردن در همه ما سهم است. بنابراین فرهنگ عامیانه مردم باید بر وجدان کاری تأکید داشته باشد. کار در ضرب المثله‌ها، محاورات، اشعار و ... مردم بایستی به عنوان یک موضوع مطلوب معرفی شود.

۱/۳- ادراکات و نگرشها:

اینکه افراد نسبت به کار محوله ادراکات (تعبیر ذهنی) مطلوبی داشته و نگرشهای مثبتی نسبت به کار داشته باشند (آمادگی ذهنی برای انجام کار) در بروز و تقویت وجدان کاری بسیار مؤثر می‌باشند. در این زمینه نقش خانواده‌ها و آموزشگاهها بسیار حساس می‌باشد و لازم است تا نظام آموزش و پرورش و صدا و سیما در این زمینه به کمک روانشناسان برنامه‌های خاص را تدارک ببینند.

۱/۴- قوانین و مقررات اجتماعی:

انسان به خاطر نیازمند بودن، سرعت درمی‌یابد که بایستی به کار و فعالیت بپردازد. در واقع می‌توان به دلیل ذاتی بودن نیازمندی انسان، نیاز به کار را نیز ذاتی دانست، لیکن شرایط، ضوابط، و قوانین اجتماعی و سازمانی ممکن است افراد را به سمت کار کاذب، بیکاری، سیاه کاری و امثالهم سوق دهد و این امکان فراهم شود که فرد بدون کار صحیح و مفید در رفع نیازهایش موفق گردد. بر این اساس بایستی ضوابط و مقررات و قوانین اجتماعی بگونه‌ای تنظیم شود که اجازه کسب درآمد و رفع نیازها (مادی و معنوی) فقط از طریق انجام کار مفید و مولد امکان پذیر شود.

مهمترین این عوامل عبارتند از:

اعمال کند، بر وجدان کاری کارکنان تأثیر بسیار زیادی می‌گذارد.

۲/۱- ضوابط و مقررات سازمانی:

ضوابط و مقررات سازمانی و سیستم‌های اداری و انسانی یکی از عوامل اثر گذار بر وجدان کاری است چراکه اگر فعالیت‌های سازمانی بر اساس قوانین و ضوابط دقیق انجام نگیرد فرد می‌آموزد که بدون رعایت ضوابط می‌تواند به اهداف خویش برسد و از طرق غیر کاری (روابط) به جای کار با کیفیت خواهد نشست و وجدان کاری افراد سرکوب خواهد شد.

۲/۳- تقسیم کار:

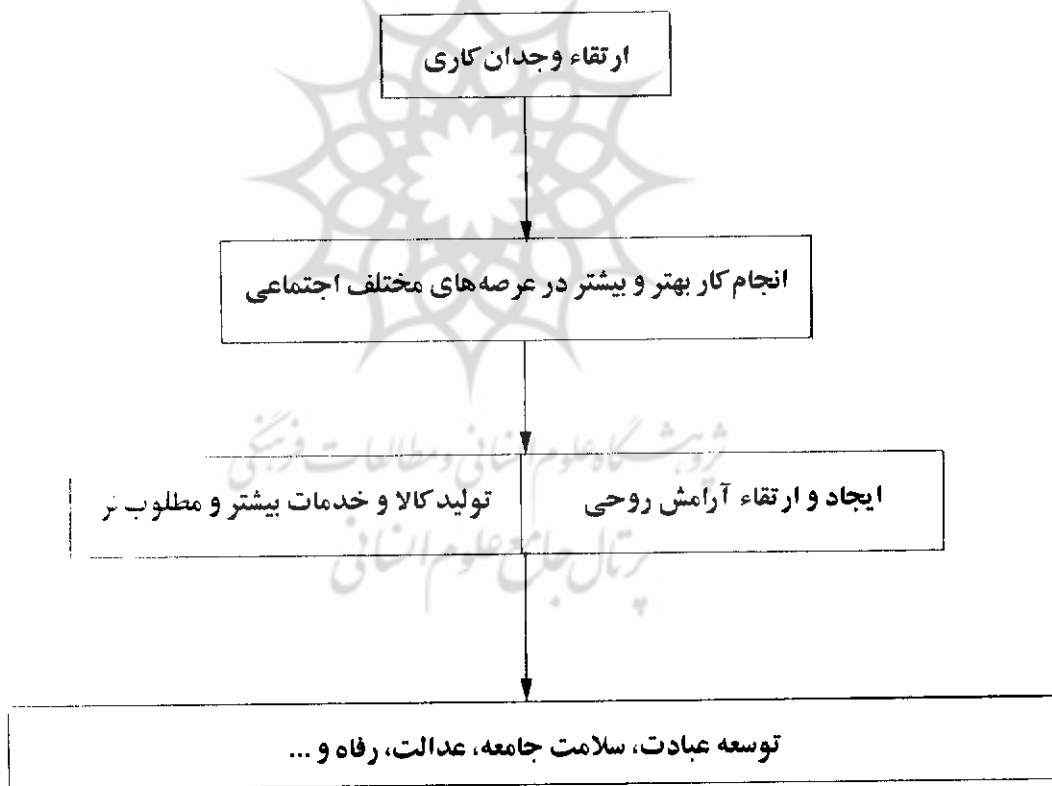
نوع کاری که به فرد واگذار می‌شود در بروز تقویت وجدان کاری او تأثیر می‌گذارد چنانچه کاری که با توانایی‌ها و علاقمندی در فرد تناسب ندارد به او واگذار گردد، انگیزه زیادی برای انجام بهتر و بیشتر آن نداشته و یا حداقل وجدان کاری او را تقویت نخواهد کرد و قابلیت‌های او را شکوفا خواهد ساخت.

۲/۲- سبک مدیریت:

اینکه مدیر به سبک آزاد منشانه اعمال

۲/۴- فرهنگ ساز:

فرهنگ سازمانی عامل بسیار مهم در انجام



شکل شماره (۲) - نقش زیر بنایی وجدان کاری

۲- عوامل سازمانی و مدیریتی:

پس از آنکه فرد کار در سازمان را آغاز کرد عوامل مدیریتی و سازمانی بر وجدان کاری فرد اثر می‌گذارد. این عوامل می‌توانند کاهنده یا افزایش‌دهنده باشند.

مدیریت کند و از شیوه‌های بصری مؤثر به جای تمرکز اختیارات، بی‌توجهی به انسانها و سطحی نگری و کنترل‌های شدید استفاده کرده و به پرورش درونی افراد بپردازد یا اینکه شیوه‌های ابتدایی محض را

اعتقادات و بایدهای اساسی، ارزش‌ها و الگوهای رفتاری که عمدتاً در سازمان وجود دارد و در طول زمان نیز توسعه یافته‌اند و همچنین افراد سازمان پای بند آنها می‌باشند. توماس پیترز و رابرت



شکل شماره (۳) - ارتباط وجدان کاری و بهره وری

طور ارگانیک سازماندهی شده‌اند زیرا تمایل به سلسله مراتب و نیروی ستاد در این گونه سازماندهی کمتر و قوانین و مقررات محدودتری وجود دارند. بنابراین نوع روابط بین افراد، جو سازی و برخوردهای پرسنلی وجود روحیه عدم اعتماد و یا عدم آن می‌تواند بر وجدان کاری افراد مؤثر باشد. چنانچه در فرهنگ سازمان انجام کار و وظایف محوله به عنوان الویت اول قرار نگیرد و فرهنگ حاکم بر سازمان تشویق کنند، کم کاری و سیاه کاری باشند، کار به عنوان یک موضوع مطلوب محسوب نشود وجدان کاری تقویت نخواهد شد.

نوع کاری که به فرد واگذار می‌شود در بروز تقویت وجدان کاری او تأثیر می‌گذارد چنانچه کاری که با توانایی‌ها و علاقمندی در فرد تناسب ندارد به او واگذار گردد، انگیزه زیادی برای انجام بهتر و بیشتر آن نداشته و یا حداقل وجدان کاری او را تقویت نخواهد کرد و قابلیت‌های او را شکوفا نخواهد ساخت.

۲/۵- تشویق و تنبیه:

در سازمانها استفاده از دو عامل تشویق و تنبیه سنجیده و معقول بر ارتقاء وجدان کاری اثر بسیاری دارد. از سوی دیگر چنانچه افراد بدون ضابطه تشویق یا تنبیه شوند، به شدت وجدان کاری‌شان آسیب می‌بیند.

آثار وجدان کاری

این تقیدات و تعهدات عملی عبارتند از:

۱- تقید به رعایت شرایط کمی و کیفی کار

۲/۴/۳- بهره وری از طریق انسانی:

آنها در تحقیقات خود دریافتند سازمانهای موفق آنهایی بوده‌اند که به نیروی انسانی به عنوان ارزش مفیدترین دارایی خود توجه کرده و فرصت رشد را برای کارکنان فراهم آورده‌اند.

۲/۴/۴- تبخّر و چیرگی در مدیریت:

آنها مشاهده کردند در سازمانها و مؤسسات بزرگ گرایش به سمت مدیرانی است که در زمینه‌های خاص نظیر: امور مالی و یا سایر جنبه‌های مدیریت، مهارت بیشتری نسبت به زمینه‌های تخصصی خود دارند.

۲/۴/۵- خودگردانی و کارآفرینی:

به عقیده آنها در سازمانهای موفق فضایی از نظام تشویق و ترغیب فعالیتهای پیشقدمانه و خلاق وجود دارد.

۲/۴/۶- اقدام به امور مربوط با تجربه و مهارت:

به عقیده آنها تنوع طلبی در مؤسسات موفق رد شده و ارزش فرهنگی رایج در این سازمانها، عدم دخالت و درگیر شدن در امور غیر مربوط است.

۲/۴/۷- ستاد اداری کوچک:

در مؤسسات موفق گرایش به سمت سلسله مراتب اداری اندک و ستاد اداری کوچک است. به عقیده آنها ارزشهای فرهنگی در سازمانهای موفق به عهده ستاد تأکید دارد نه اندازه آنها.

۲/۴/۸- استفاده مناسب و مقتضی از

ساختار مکانیکی و ارگانیکی:

به عقیده آنها، سازمانهای موفق به

واترمن در کتاب خود به نام در جستجوی کمال در توضیح علت موفقیت سازمانهایی مانند: آی. بی. ام به عواملی مانند: پرداخت خوب، باورهای قومی، ارتباطات بان، مشارکت کارکنان در تصمیم گیری و نیز سود و سهام، برابری و مساوات در بین کارکنان، امنیت شغلی، آموزش حرفه‌ای طولانی، آزادی بیان و اظهار نظر، عمل گرایی، حضور پذیری و تأکید بر نوآوری، روابط خوب مدیریت نیروی کار، استفاده از ساختارهای ساده متوجه به انجام کار اشاره می‌کند. آنها در سازمانهای مورد مطالعه ارزشهای زیر را شناسایی کردند:

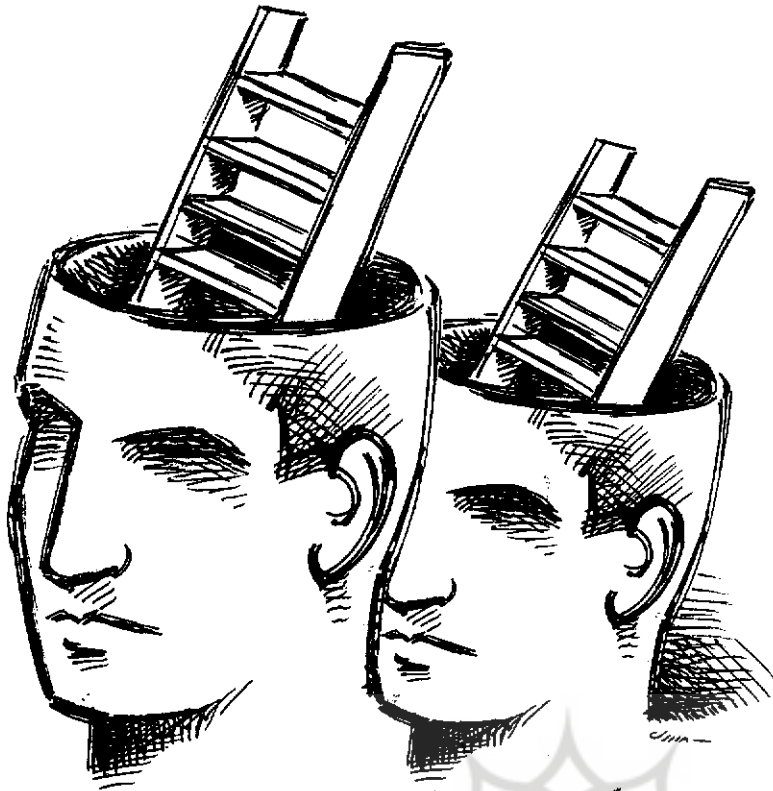
وجدان کاری را می‌توان گرایش درونی تعریف کرد که به مدد آن انسان گرایش به انجام کار بیشتر و بهتر پیدا می‌کند و موجب ارضاء روحی و مادی می‌شود.

۲/۴/۱- التزام به عمل:

به عقیده اینها در سازمانهای موفق نوعی تعصب نسبت به عمل وجود دارد. سازمانهایی که از تصمیم گیری سریع برخوردار بوده و به عمل ارزش می‌نهند، نسبت به سازمانهای دیگر موفق تر بودند.

۲/۴/۲- بهاء دادن به ارباب رجوع مشتری:

در سازمانهای موفق ارباب رجوع و مشتری، منبع اطلاعات در مورد محصولات و خدمات جاری و منشأ امیدهای نو برای محصولات و خدمات آینده هستند و تأکید و توجه به مشتری، برآورده کردن نیازهای او و کسب رضایت و خشنودی او تضمینی برای عملکرد موفق سازمان است.



- ۲- تقید نسبت به بقاء و توسعه سازمان
- ۳- تقید به تکامل خود سازمانی
- ۴- تقید نسبت به افراد و گروههای کاری دیگر در سازمان
- ۵- تقید نسبت به جلب رضایت مشتریان (ارباب رجوع)

ارتباط وجدان کاری و بهره وری

نسبت بین ستاده و داده در هر سیستم نشان دهنده سطح بهره وری آن سیستم یعنی میزان استفاده از منابع موجود است. به سخن دیگر: $\text{ستاده‌ها} = \text{بهره وری} \times \text{داده‌ها}$ سه ویژگی اساسی را برای یک فرد بهره‌ور می‌توان مورد شناسایی قرار داد:

۱- نگرش مثبت: آدمی آنگاه به رفع نقص و بهبود امور یا دیگر افراد می‌اندیشد که بتواند به آن پدیده (سازمان) مثبت نگاه کند. هرگاه فرد با تنفر، انزجار و بدبینی با امور روبرو شود، جریان اندیشه سازنده را نسبت به آن موضوع از دست می‌دهد و فرآیند بهره وری دچار رکود خواهد شد.

۲- خلاقیت: بهره وری در گروه اندیشه‌های نو برای بهبود "آنچه هست" و طراحی برای آینده می‌باشد و خلاقیت در گروه طرح پرسشهایی در قالب سئوالات و تلاش برای پاسخگویی به آنهاست.

منابع و مآخذ

- ۱- زارعی، حسن، "مدیریت و فرهنگ سازمانی"، رتبه شماره ۵۸ اردیبهشت ماه ۱۳۷۵، ص ۲۰ - ۲۵.
- ۲- جدی، سرمن، "روشهای ایجاد وجدان کاری در سازمان"، تدبیر، شماره ۶۵ شهریور ماه ۱۳۷۵، ص ۲۸ - ۳۳.
- ۳- عای، غلامرضا، "آشنایی با مدیریت بهره وری"، تهران: کانون فرهنگی و انتشاراتی سایه نما، ص ۱۵۸ - ۱۷۱.
- ۴- مانسورینا، کونوسوی، "چگونه انگیزه ایجاد می‌شود؟" ترجمه: دکتر محمد اقدس، تهران: انتشارات تشکیلات بهره وری ملی ایران، ص ۲۹.

۳- نارضایتی خلاق: نارضایتی خلاق

نسبت به دستاوردهای زندگی باعث می‌شود تا ما همواره با خود شعار زیر را زمزمه کنیم و بر اساس آن عمل کنیم. "امروز بهتر از دیروز و فردا بهتر از امروز" نتیجه اینکه هر اندازه وجدان کاری در میان افراد شدید باشد منجر به افزایش بهره وری خواهد شد و بالعکس هر اندازه وجدان کاری در افراد ضعیف باشد کاهش بهره وری را به همراه خواهد داشت. ■

فرخنده زادروز الگوی راستین زن مسلمان.

بانوی دو عالم، حضرت فاطمه (س) بر

مسلمانان جهان مبارک باد.