



وجدان کاری و چگونگی شکل‌گیری و تداوم آن

علی‌اصغر سعیدی*
مهدی حسین‌آبادی**

تاریخ دریافت مقاله: ۸۹/۳/۲
تاریخ تأیید مقاله: ۸۹/۶/۴

چکیده:

ایجاد وجدان کاری و چگونگی شکل‌گیری و تداوم آن یکی از دغدغه‌های اصلی سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان اجتماعی است، اکنون سازمان و ارگان‌های مختلف با مشکلاتی از قبیل پایین بودن وجدان کاری و انگیزه‌های کارکنان مواجه هستند. این امر می‌تواند ناشی از عواملی از قبیل نیروهای انسانی، محیطی، مدیریتی و... باشد. در این پژوهش محقق به دنبال بررسی چگونگی شکل‌گیری وجدان کاری و تداوم آن می‌باشد. به منظور بررسی این امر از روش تحقیق کیفی (مطالعه اسنادی) استفاده شده است و منابع گوناگون و مقالات مختلفی در این زمینه مورد مطالعه قرار گرفته است و با دید دیگری به این امر نگرسته شده است.

واژگان کلیدی: وجدان، کار، وجدان کاری و چگونگی شکل‌گیری وجدان کاری.

* دانشیار دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران E-mail: saeidi@ut.ac.ir

** کارشناس ارشد مطالعات فرهنگی دانشگاه علم و فرهنگ E-mail: mehdihosseinabadi@yahoo.com

مقدمه

وجدان و شکل‌گیری مناسب آن در سازمان یا محیط کار می‌تواند در پیشبرد اهداف آن سازمان بسیار مفید و مؤثر باشد و این امر نیازمند تربیت نیروی انسانی و آموزش روزافزون آن براساس تقویت نیروی درونی و احساس تعهد و... می‌باشد. سازمان در زندگی انسان معاصر نقش اساسی را ایفا می‌کند، جوامع امروز، جامعه‌هایی سازمانی‌اند، به عبارت دیگر فعالیت‌هایی که تولد، تحصیلات، کار و تفریح، رشد و مرگ ما را احاطه کرده‌اند اغلب به‌وسیله یک محیط سازمانی تنظیم می‌شوند و یا تحت تأثیر آن قرار می‌گیرند (گیدنز، ۱۳۷۳: ۲۹۶).

در هر سازمانی نیروی انسانی بزرگترین سرمایه است و نقش مؤثری را در عملکرد سازمانی به عهده دارد. بنابراین توجه به پرورش نیروی انسانی و به‌تبع شکل‌گیری وجدان کاری از اهمیت بالایی برخوردار است. به عبارتی چنانچه در فرد این وجدان کاری به‌وجود آید رضایتمندی شغلی ایجاد می‌گردد، عملکرد، اثربخشی و کارایی او افزایش می‌یابد. بنابراین شناخت عواملی که می‌تواند در ایجاد یا پرورش وجدان کاری در افراد مؤثر باشد و بهبود و بالا بردن کارایی و اثربخشی سازمان‌ها و به عبارتی پیشرفت جوامع از ضرورت خاصی برخوردار است. تحقیقات گوناگونی در این زمینه انجام گرفته است و هر کدام از زوایای مختلفی به این امر نگریده‌اند.

براساس تحقیقات «باد و برد»^۱ برنامه‌های توسعه نیروی انسانی از طریق ایجاد توانایی در کارکنان برای انجام موفق وظایف محوله‌شان مستقیماً بهره‌وری سازمان را افزایش می‌دهد. در این راستا رایت و دیویس این استدلال را بیان می‌کنند که از طریق کاهش موانع شغلی مربوط به مهارت، می‌توان موجب کاهش اضطراب‌ها و یا نارضایتی‌های شغل افراد شد و این امر نقش مهمی در رضایتمندی شغلی (تقویت وجدان کاری) کارکنان دارد. به عبارت دیگر هر قدر کارکنان دریابند که در موفقیت اهداف سازمان خود نقش بلندمدتی دارند، به‌ویژه آن‌دسته از موفقیت‌هایی که شامل ترفیع شغلی خود آنان نیز می‌شود، رضایتمندی شغلی‌شان (تقویت وجدان کاری) افزایش می‌یابد (رایت و دیویس^۲ ۲۰۰۳: ۷۴).

سؤال تحقیق:

این تحقیق به‌دنبال بررسی چگونگی شکل‌گیری وجدان کاری و تداوم آن است.

ضرورت مسئله

رسیدن به اهداف سازمان به رفتار اعضای سازمان بستگی دارد، اینکه هر کسی کار خودش را به نحو احسن انجام دهد و به عبارتی وجدان کاری داشته باشد و سازمان را در رسیدن به نقشش کمک کند، از اهداف برنامه‌ریزان و سیاست‌گذاران می‌باشد. در اینجا انجام کار درست با داشتن وسایل و امکانات سازمانی انجام نمی‌پذیرد، بلکه در کنار فیزیکی کارخانه و کار کمی، کیفیت کار و تعهد انجام کار و رعایت بعد اخلاقی در کار اهمیت فراوانی دارد، به‌گونه‌ای که مطالعات اخیر به صورت روزافزونی مسئله وجدان کاری را مورد نظر قرار داده‌اند.

بی‌شک داشتن وجدان کاری سبب دقت و صداقت در انجام کار و انجام بدون عیب و نقص آن می‌شود و به نتیجه منطقی و از قبل تعریف شده کار می‌انجامد. از طرفی کار در زمان مناسب و بدون نظارت و کنترل عوامل خارجی با نهایت صداقت و سلامت انجام می‌پذیرد و کمترین هزینه اجرای سازمان را به ارمغان می‌آورد.

ادبیات تحقیق

در کشورهای غربی عمده ادبیات تحقیق که در خصوص وجدان کاری انجام گرفته است با توجه به شرایط محیطی، سازمانی و مکانی آن کشورها انجام گرفته است، این تحقیق با نگاه کلی و با توجه بیشتر به شرایط محیط بومی ما انجام گرفته است. برای ورود به ادبیات تحقیق ابتدا به تعریف و بررسی واژه‌ها می‌پردازیم.

وجدان به چه معناست؟

● در قرآن کریم از وجدان به عنوان نفس لوامه تعبیر شده است، نفسی که دائماً انسان را سرزنش می‌کند. با انجام کار ناشایست او مورد نکوهش قرار می‌دهد که چرا به چنین کاری دست زدی و در صورت (انجام) کار خوب، ملالت می‌کند که چرا

1. bad & Bird

2. wright & daves.b

بیشتر انجام ندادی؟ (مجلسی، ۱۳۹۸ ق).

• در زبان عربی، الوجود، الوجد، و الوجد به عنوان مصدر و به معنای دوستی، شادی، قدرت و وجدان قوه‌ای باطنی تعریف شده است که خوب و بد اعمال را تشخیص می‌دهد.

• در زبان فارسی وجدان به معنای یافتن، شعور، شعور باطن و به عنوان قوه‌ای در باطن شخص است که وی را از نیک و بد اعمال آگاهی دهد.

• وجدان در زبان انگلیسی با واژه «Conscience» معرفی شده و به معنای باطن، دل و شعور آمده است و از آن به عنوان احساس درونی و روحانی که موجب تشخیص خوب از بد می‌شود یاد شده است، به بیان دیگر تحریک به سوی بایستگی و یا بازداری از نبایستگی است (مصباح یزدی، ۱۳۷۴: ۸۳). وجدان «انسان پس از آنکه موقعیت خود را در برابر حادثه‌ای دریافت، کشش درونی به سوی تشخیص خود می‌یابد» (محمدتقی جعفری، ۱۳۸۱: ۱۲).

وجدان عبارت است از: استعدادی که به تشخیص نیک و بد پرداخته و برای امور ارزش قائل است، نیک و بد را از هم فرق گذاشته و برای ما نوعی الزام عملی ایجاد می‌کند. پس همان‌گونه که بیان شد وجدان امری درونی و ذهنی است که فاصله بین درست و غلط، خوب و بد را از هم تشخیص می‌دهد و در نهایت در جهت درست قدم بر می‌دارد.

استاد شهید مرتضی مطهری، در خصوص مراتب وجدان بیان می‌کند: قرآن می‌گوید: «نفس اماره»، «نفس لوامه»، «نفس مطمئنه». فلاسفه این مورد را می‌گویند: «وحدت در کثرت، کثرت در وحدت»؛ یعنی اینگونه نیست که انسان چند «خود» داشته باشد و هر کدام کاری خاص کند، بلکه نفس انسان اگر در حد پایین کار کند، آنجا که تحت فرمان عقل نیست، «نفس اماره» نامیده می‌شود. همین نفس در درجه بالاتر و با هوشیاری بیشتر، «نفس لوامه» که خودش، خودش را ملامت می‌کند. در آن واحد، خودش هم قاضی می‌شود، هم مدعی و هم مدعی‌علیه و علیه خودش حکم صادر می‌کند. محاسبه النفس معنایش همین است: «لا اقسَم بِيَوْمِ الْقِيَامَةِ وَ لَا اِقْسَمُ بِالنَّفْسِ اللَّوَامَةِ» (قیامت: ۱ و ۲) و در درجه بالاتر، «نفس مطمئنه» نام می‌گیرد: «يا ايها النفس المطمئنة ارجعي الی ربك راضية مرضية فادخلي فی عبادي و ادخلي جنتي» (فجر: ۲۷). اینکه نفس در کدام مرتبه

باشد، مربوط به این است که در چه درجه‌ای از توجه، آگاهی، تذکر، صفا و نبودن حجاب‌ها و داشتن ایمان و یقین بیشتر باشد. (مطهری، ۱۳۸۸: ۵۹۵) وجدان، هرچه در مرتبه نیرومندتری باشد به همان نسبت صاحب خود را از شخصیت والاتر و نفوذ عمیق‌تر و پایدارتر برخوردار می‌سازد (بخشی، ۱۳۷۱).

مفهوم کار

کار تنها وسیله‌ای است که جایگاه انسان را در پهنه هستی انسانی پر کرده و سنگر وی را برای تسخیر طبیعت و پیروزی بر ناملازمات آن هر روز نسبت به گذشته مستحکم‌تر می‌کند. کار بخش اساسی زندگی است. ما انسان‌ها احتیاجات گوناگونی داریم، مانند لباس، سرگرمی، سفر، تحصیل و دیگر امکاناتی که به آن‌ها عادت کرده‌ایم. کار جدا از موقعیت تکنولوژیکی آن قابل فهم نیست و در مقاطع تاریخی مختلف و فرهنگ‌های متفاوت شکل‌های مختلفی به خود می‌گیرد و تعاریف گوناگونی از کار، ساعت کاری، مکان و زمان کاری انجام گرفته است. مقایسه کار در کشورهای پیشرفته و کشورهای جهان سوم نشان می‌دهد که نه تنها تکنولوژی کاملاً متفاوت است؛ بلکه روش‌های انگیزه‌دهی و ارتباطات اجتماعی هم تغییر می‌کند. همین امر نیز صدق می‌کند، اگر ما کار در جهان کنونی را با کار در انقلاب صنعتی، قرون وسطی و امپراطوری ساسانی مقایسه کنیم کار دارای تعاریف چندگانه‌ای است. تعاریف زیادی از جانب متخصصان مختلف و با مکاتب فکری متفاوت ارائه شده است و اساساً کار به معنای امروزی آن از زمان انقلاب صنعتی به بعد مطرح شده و گاهی کار را در مقابل فراغت قرار می‌دادند به این معنا زمانی که افراد به فراغت نمی‌گذرانند مشغول کار بودند. در فرهنگ فارسی کار چنین تعریف شده است: «آنچه از کسی سر می‌زند، عمل و دیگر اینکه فعالیتی که شخص به طور روزانه به آن مشغول است و معمولاً بابت آن حقوق دریافت می‌کند» (معین، ۱۳۸۳).

استفاده معمول و متداول واژه کار به کار بدنی محدود می‌شود، ولی این یک معنای عام از واژه کار نیست. بنابراین هرگونه تعریف علمی از کار باید شامل کوشش‌های فکری نیز باشد، زیرا در صنایع جدید، مغزها به اندازه بازوها مورد احتیاج است. و این موضوع نباید سبب شود که کارگران یدی در موقعیت پایین‌تری

آماده شدن و جمع‌آوری زاد و توشه آخرت در دوران زندگی (دستی، ۱۳۷۹: ۴۴۷).

وجدان کاری

وجدان کاری، یکی از ابعاد مهم وجدان است که منظور از آن احساس مسئولیت و تعهد همه‌جانبه درونی فرد نسبت به کارهایی است که بر عهده اوست. به عبارت دیگر سعی در انجام هر چه کامل‌تر و بهتر کارها و پرهیز از هرگونه تساهل و کم‌کاری و استفاده منطقی از امکانات و شرایط و مواظبت مداوم نسبت به انجام وظایف (ممی‌زاده، ۱۳۷۵).

مفهوم وجدان کاری برخلاف تصور بعضی از افراد، نه تنها مترادف با بهره‌وری نیروی انسانی نیست؛ بلکه بسیار فراتر از آن است. بهره‌وری نیروی انسانی به‌دنبال سنجیدن نسبت بین واحدهای برون‌داد (out put) منابع انسانی و درون‌داد (input) آن است (بنیاد مستضعفان و جانبازان انقلاب اسلامی، ۱۳۷۴: ۳۹). وجدان کاری از شرایط و ابعاد اخلاقی و اجتماعی کار به حساب می‌آید و تا حدودی ناشی از فرهنگ کاری است که در یک جامعه وجود دارد. مارکس در ارتباط با این ویژگی کاری (شرایط اجتماعی کار) مطرح می‌کند که: شرایط اجتماعی کار به سیستم اقتصادی، درجه رشد نیروهای تولیدی، اعتبار سازمانی کارگران و قانون و مقررات دولتی بستگی دارد. شرایط اجتماعی کار در ارتباط با سازمان‌های اقتصادی، اجتماعی و اداری که اعضای این سازمان‌ها برای رسیدن به اهداف سازمان کار می‌کنند، در جهان صنعتی و تکنیکی امروز فقط در چارچوب مدیریت منابع انسانی و قوانین و مقررات اداری در بهره‌وری از طبیعت قابل تبیین است. مدیریت منابع انسانی عبارت است از: دوراندیشی فراگیر، نوآور و تحول‌گرای سازمان یافته در تأمین منابع انسانی سازمان، پرورش و بهسازی آن، تأمین کیفیت زندگی قابل قبول کاری برای آنها و بالاخره بکارگیری بجا و مؤثر این منبع استراتژیک براساس چنین تعریفی، اعمال مدیریت منابع انسانی ایجاد می‌کند که وظایف و اقدامات در چارچوب فرایندهای معقول و منظم تا جایی که ممکن است با یکدیگر درآمیزند. منابع کارکنان سازمان و منافع جامعه فصل مشترک بیشتری پیدا کند و بالاخره ارزیابی عملکرد منابع انسانی در هر سازمان از چگونگی ترکیب منافع فرد، سازمان و منافع فرد،

از نظر استفاده از نعم مادی موجود در جامعه قرار گیرند. کاربرد معمول و متداول کار به طور کلی محدود به موجود انسانی است. ولی تمام متخصصان کار را به یک شکل تعریف نکرده‌اند. آدام اسمیت کار را بر طبیعت و انسان هر دو نسبت می‌دهد و می‌گوید «طبیعت همراه انسان زحمت می‌کشد.

امروز تمام متخصصان اقتصاد واژه کار را عملاً محدود به کار انسان می‌دانند. بعضی متخصصان اصطلاح کار را برای کوشش‌های دشوار و پرزحمت به کار می‌برند و هر نوع کوششی که خوشی ایجاد کند یا به خاطر لذتی صورت گیرد کار نمی‌دانند. به هر حال مفهوم جدید کار از نگاه اقتصاددانان این است که هر کوششی نیازی را ارضاء نماید یا فایده‌ای را ایجاد کند کار مولد به حساب می‌آید، مانند کار هنرپیشه، قاضی، زارع و نویسنده. مسلماً هر نوع کوشش انسان که منظور آن به‌دست آوردن مزد باشد کار نامیده می‌شود، ولی هر کاری مولد نیست. یعنی چیزی تولید نمی‌کند یا در خدمت تولید قرار نمی‌گیرد. به هر صورت کار است؛ اما کار مولد نیست. در زیر چند تعریف از کار ذکر می‌گردد.

- مجموعه عملیاتی که انسان با استفاده از مغز، دست‌ها، ابزار و ماشین‌ها برای استفاده عملی از ماده روی آن انجام می‌دهد و این اعمال نیز متقابلاً بر انسان اثر می‌گذارد و او را تغییر می‌دهد (توسلی، ۱۳۷۵: ۱۰).

- کار یکی از عوامل تولید که تمام فعالیت‌های اقتصادی انسان، اعم از فکری و یدی، تخصصی و غیرتخصصی برای تولید ثروت را در برمی‌گیرد.

- کار می‌تواند به عنوان انجام وظایفی تعریف شود که متضمن صرف کوشش‌های فکری و جسمی بوده و هدف‌شان تولید کالاها و خدماتی است که نیازهای انسانی را برآورده می‌سازد.

- شغل یا پیشه کاری است که در مقابل مزد یا حقوق منظمی انجام می‌شود.

- کار در همه فرهنگ‌ها اساس نظام اقتصادی است و شامل نهادهایی است که با تولید و توزیع کالاها و خدمات سر و کار دارند (رودسرایبی، ۱۳۸۴)

حضرت علی علیه‌السلام می‌فرماید:

فعلیکم بالجد و الاجتهاد، و التاهب، و الاستعداد، و التزود فی منزل الزاد؛ بر شما باد به تلاش و کوشش، آمادگی و

و «اخلاق حرفه‌ای» روشن می‌شود، یعنی نمی‌توان گفت: رعایت اصول، ضوابط و قوانین کار، سخت‌کوشی و تلاش مداوم و حتی تعهد داشتن نسبت به انجام وظیفه سازمانی، چنانچه به قیمت نادیده گرفتن برخی حقایق و پایمال کردن ارزش‌های واقعی باشد، نشان‌دهنده وجود وجدان‌کاری در سازمان است. بلکه اگر فرد، حقوق کار و افراد ذی‌ربط را به طور طبیعی و به حکم وجدانی و نه به خاطر الزامات قانونی و نظارت اجتماعی و پاداش و تنبیه‌های خارجی رعایت کرد گفته می‌شود: شخص دارای وجدان‌کاری است. بنابراین، «انضباط و وجدان‌کاری» در ارتباط با مفاهیم ارزشی، جهان‌بینی و فرهنگ اسلامی ملاحظه می‌شود و تنها در این صورت است که هم «کار» ارزش می‌یابد و هم انجام دهنده آن از رشد و تعالی برخوردار می‌گردد.

سؤالی که در اینجا به ذهن می‌رسد این است که چگونه می‌توان کم‌کاری، عدم احساس مسئولیت، حضور نیافتن در محل کار، عدم پاسخگویی و راهنمایی صحیح مراجعان، مراقبت نکردن صحیح از اموال، بی‌توجهی به کیفیت کار و گرایش به آسان‌طلبی را به رضایت شغلی و انجام کار با کیفیت بالا و مطلوب و حضور مؤثر در محل کار تبدیل کرد؟

روش پژوهش:

محقق به منظور جمع‌آوری اطلاعات و بررسی موضوع به مطالعه کتب و مجلات مختلف پرداخته است. روشی که در این بررسی به کار گرفته شده، روش «اسنادی» است. محقق به منظور بررسی این موضوع به منابع مربوطه مراجعه کرده و مطالب مورد نیاز از آنها استخراج و مورد استفاده قرار گرفته است. در توضیح روش‌های اسنادی می‌توان گفت: یکی از مهم‌ترین ابزارهای تحقیق، تحقیق موردی است. اغلب استفاده از سند مستلزم به کارگیری روش خاصی است که آن را تحلیل محتوا می‌نامند. تحلیل محتوا مستلزم بررسی منظم اشکال ارتباطی با الگوهای مستند به صورت عینی است.

اول انواع اسناد

- نامه، بخش‌نامه، دستورالعمل و سایر یادداشت‌های کتبی.
- دستور جلسه، اعلان تشکیل جلسه و سایر گزارش‌های

سازمان و جامعه ممکن خواهد بود (گلشن فومنی، ۱۳۷۹: ۱۸۹). وجدان‌کاری عبارت است از: احساس تعهد درونی به منظور رعایت الزاماتی که در ارتباط با کار مورد توافق قرار گرفته است. به بیان دیگر منظور از وجدان‌کاری، رضایت قلبی، تعهد و التزام عملی نسبت به وظیفه‌هایی است که قرار است انسان آنها را انجام دهد (بختیاری، ۱۳۷۵: ۱۰۸). به عبارتی وجدان‌کاری عبارت است از: درست انجام دادن کار است (میر سپاس، ۱۳۷۶: ۲۴) به گونه‌ای که اگر بازرس و ناظری نیز بر فعالیت او نظاره‌گر نباشد، باز هم در انجام وظیفه قصوری روا نخواهد داشت.

• وجدان‌کاری عبارت است از: مجموعه عواملی که در فرد سازمانی نظام ارزشی به وجود می‌آورد.

• زمانی که جامعه در بالاترین حد وجدان‌کاری قرار گیرد افراد آن در مشاغل گوناگون سعی دارند تا کارهای محوله را به بهترین وجه و بطور دقیق، کامل و با رعایت اصول بهینه‌سازی انجام دهند. پس وجدان‌کاری موجب می‌گردد تا افراد سیستمی و نظام‌مند گردند. براساس آنچه گذشت، می‌توان گفت: وجدان‌کاری عبارت است: از حس اخلاقی که کار خوب و تمام را از کار ناپسند و ناقص تمیز بدهد، به بیان دیگر: وجدان‌کاری آن مری درونی است که نقش خود را از لحظه شروع کار تا پایان آن با انجام نه وظیفه به صورت زیر ایفا می‌کند: (نهج‌البلاغه، خطبه ۸۹)

آگاهانه کار خوب را تشخیص داده، آن را معرفی می‌کند، قصد از انجام آن را پاکیزه می‌سازد، فرد را به انجام آن بر می‌انگیزد، برای انجام درست آن با خود پیمان می‌بندد، بر کار نظارت داشته، با مراقبت، آن را کنترل می‌نماید (قیامت، ۱۴) با بازرسی کار انجام شده، نقش حسابرس خیره را ایفا می‌کند، در این صحنه، قدرتمندانه به قضاوت و داوری نشسته، قاطعانه حکم نهایی را صادر می‌کند، در صورت مشاهده اشتباه خود را ملامت و در صورت تخلف شدید خود را تنبیه کرده و در صورت درستی کار به خودش پاداش می‌دهد، در تمام مراحل، خود را از گزند دشمن داخلی (خودنفسانی) در امان نگه می‌دارد.

اگر بخواهیم این مفهوم را در حیطه وظایف سازمانی معنا کنیم، می‌گوییم: «وجدان‌کاری» در سازمان عبارت است از: حس اخلاقی درست و تمام انجام دادن وظیفه سازمانی. از اینجا تفاوت مفهوم «وجدان‌کاری» با مفاهیم متداولی از قبیل «اخلاق کار»

بعد از آگاهی از اینکه وجدان کاری کارکنان تحت تأثیر چه عواملی است به بررسی عواملی که در ایجاد وجدان کاری مؤثر هستند می‌پردازیم:

توجه به ویژگی‌های فردی

ویژگی‌های انسانی فرد در سازمان‌ها یکی از مهمترین عوامل در تقویت وجدان کاری است. اهمیت ویژگی‌های فردی از آنجا ناشی می‌شود که بسیاری از این ویژگی‌ها نقش فزاینده یا کاهنده در تعهد فرد دارند.

اهم این ویژگی‌ها

ویژگی‌های دموگرافی (مانند سن، جنس، وضعیت تأهل): این ویژگی‌ها اغلب برای هر فرد در شغل مربوطه خود فرصت‌ها و محدودیت‌هایی را ایجاد می‌کنند.
تخصص: برخلاف افراد و کارکنان غیرمتخصص که بیشتر از ویژگی‌های فردی تأثیر پذیرفته، پابندی آنها به سازمان به علت قابلیت اندک آنها در جابه‌جایی است، کارکنان متخصص تعهد آنچنانی به سازمان ندارند و بیشتر تعهد حرفه‌ای دارند.
تجربه و سابقه شغلی: هر چه سابقه شغلی فرد بیشتر باشد، قدرت جابه‌جایی و تحرک شغلی او کمتر خواهد شد. همچنین تخصص و مهارت وی نیز بیشتر به سازمان خود اختصاص خواهد یافت و در نتیجه فرد را به شغل و سازمان خود حساس‌تر و متعهدتر می‌سازد. البته نیازهای انسانی نیز از آنجا که عامل تعیین‌کننده ویژگی‌های فردی است باید بررسی شود. (سلسله‌مراتب نیازهای مازلو؛ روانشناس برجسته آمریکایی)

ماهیت و نوع شغل

ماهیت شغلی که فرد انجام می‌دهد، در میزان تعهد و وجدان کاری او نقش به‌سزایی ایفا می‌کند. ماهیت شغل از نظر تنوع، غنی بودن، معنادار بودن، میزان مسئولیت‌پذیری و تفویض اختیار و... قابل بررسی است.

غنی بودن شغل

گسترده‌گی شغل

مسئولیت‌پذیری و تفویض اختیار: این امر عالی‌ترین جلوه

کتبی در مورد رویدادها.

• اسناد اداری مانند پیشنهادهای، گزارش پیشرفت و سایر اسناد داخلی سازمان.

• روزنامه‌ها، کتب، مجلات و نشریات ادواری، مقاله‌هایی که از مطبوعات و رسانه‌های گروهی گرفته می‌شود و اسناد دیگر (ک.ین، ۱۳۷۶: ۱۲۴).

دوم) زمینه‌ها

استفاده از اسناد و مدارک زمانی صورت می‌گیرد که یا تحقیقی تاریخی در دست انجام باشد، یا آن که تحقیق مربوط به پدیده‌های موجود بوده، ولی محقق درصدد شناسایی تحقیقات قبلی در مورد آن موضوع بر آمده باشد یا آنکه پژوهش نیاز به استفاده از اسناد و مدارک را ایجاب نماید. برای مثال زمانی که محقق در صدد شناخت خانواده در عصر صفوی یا قاجار برمی‌آید، گفته می‌شود تحقیقی تاریخی صورت پذیرفته است. باید توجه داشت که اصالت یک تحقیق اسنادی به منابع حائز اهمیتی است که از آن استفاده می‌شود. بنابراین هر محقق برای ارتقای سطح شناخت و اثبات یا رد فرضیه‌هایش می‌تواند از اسنادی وسیع و گوناگون استفاده کند. به‌رغم تعدد منابع، شاخص‌ها و علائم، کتب و مراجع مکتوب مهم‌ترین منبع در راه شناخت اجتماعی است.

چگونگی شکل‌گیری وجدان کاری

به منظور بررسی چگونگی شکل‌گیری وجدان کاری ابتدا باید بدانیم که فرد کار (عمل) خواسته شده و مورد انتظار را به چند حالت انجام می‌دهد:

• از طریق جبر و زور، که عامل کار با کوچکترین تخلف به مجازات رسیده و همواره به خاطر ترس از کابوس مجازات سعی می‌کند با حداکثر توان خود کار کند.

• با تنظیم قوانین و مقررات و ایجاد انگیزه‌های مادی مناسب، از قبیل افزایش دستمزد، اضافه کردن مزایای جانبی، کم کردن زمان کار و بهبود شرایط آن است که عامل کار تحت تأثیر این قبیل انگیزه‌ها حداکثر تلاش خود را مبذول دارد.

• تقویت وجدان کاری و استفاده از انگیزه‌های مادی ضمن تقویت و تأکید بر اهداف معنوی.

انگیزش و نقش اساسی آن

یکی از عمده‌ترین عللی که در برانگیختن وجدان کاری نقش دارد، انگیزش است. نظام‌های انگیزشی باید به گونه‌ای باشند که با ایجاد ارزش برای کار فرد، انتظار دریافت پاداش‌های متفاوت را برای آن ایجاد کرده و امکان تشویق و تنبیه مناسب با عملکرد را برای فرد فراهم آورند.

تأمین اقتصادی نیروی کار

در شرایطی می‌توان انجام مناسب کار را انتظار داشت که افراد از نظر اقتصادی در امنیت باشند و معیشت آنان تأمین باشد. زیرا به اقتضای «من لا معاش له معاد له» از کسی که معیشتش تأمین نیست، نمی‌توان برخورداری از وجدان کاری عالی را انتظار داشت. وجدان کاری و تأمین اقتصادی تعامل و وابستگی متقابل دارند. وجدان کار، یکی از حوزه‌های وجدان انسان است که در سایه اخلاق کاری به وجود می‌آید و مرز بین درست و نادرست و صالح و ناصالح را معین می‌کند.

به عبارت دیگر، «اخلاق» بینش شخصی و روحیه شایسته‌ای است که همه افراد در اجتماع واجد آن هستند و آن را به عنوان فضیلت اخلاقی می‌شناسند؛ اما ممکن است به آن کمتر توجه کنند. «اخلاق کاری» همان بایدها و نبایدهایی است که اجرای آنها در محیط کار، در مسیر تحقق اهداف کاری سازمان است و به تعبیر شورای فرهنگ عمومی کشور، «وجدان را می‌توان وضعیتی دانست که در آن، افراد جامعه در مشاغل خود سعی می‌کنند کارهایی را که به آنان محول شده است، به بهترین وجه، به طور دقیق و با رعایت اصول بهینه‌سازی به انجام برسانند.» وجدان کاری انسان را وادار می‌سازد تا همواره برای تحقق این آرمان‌ها تلاش کند.

- کار باید بدون عیب و نقص و در نهایت دقت و صداقت انجام پذیرد.

- کار باید تا سر حد امکان به نتیجه‌های منطقی و تعریف شده منتهی شود.

- کار باید بدون نظارت و کنترل عوامل خارجی و در نهایت صحت و درستی به اتمام برسد.

- کار باید با صرف کمترین هزینه انجام گیرد.

احترام به افراد است و علاوه بر این که به تقویت اراده و قابلیت فرد کمک می‌کند، شهرت عمل فرد را نیز افزایش می‌دهد.

معنادار بودن شغل: شغل در صورتی که براساس یک نظام ارزش‌یابی مورد قبول سنجیده شود، درخور و با اهمیت جلوه می‌کند.

ارزیابی کارکنان

سومین عامل سازمانی مؤثر در وجدان کار، عملکرد مؤثر مدیریت در ارزیابی کارکنان به روش‌های معین، مشخص و تشویق و تنبیه مناسب آنان و برنامه‌ریزی آموزشی برای کارکنان است.

آموزش مستمر تخصصی و عمومی

امروزه ثابت شده است که آموزش یکی از بهترین طرق بالا بردن کارایی در سازمان است. در برخی موارد نداشتن وجدان کاری به دلیل آن است که فرد مورد نظر واقعاً نمی‌داند که چه باید انجام دهد و چگونه انجام دهد. به قول فورینر، یکی از دلایل عمده برای انجام نیافتن کار مورد انتظار از سوی کارکنان این است که آنها نمی‌دانند چه طور انجام دهند. معمولاً مدیران می‌خواهند مدت آموزش را به حداقل برسانند تا کارکنان زودتر به کار مشغول شوند و آموزش عقیدتی نیز بیشتر می‌تواند وجدان کاری یا تعهد اخلاقی را تقویت کند. مدیران در سازمان‌ها باید به این موضوع نیز توجه داشته باشند که آموزش ایجاد هزینه نیست، بلکه ایجاد کارایی و اثربخشی بیشتر در سطح بیشتر است.

تقویت ایمان و تقوا در جامعه

با ایجاد قانون و مقررات می‌توان افراد را تا حدی به انجام وظایف خود واداشت، ولی در موارد متعددی استفاده از قانون و مقررات کاربرد ندارد. در حالی که اگر ایمان و تقوا در جامعه حاکم باشد، فرد تکلیف مورد نظر خود را به خوبی به انجام خواهد رساند. یکی از مباحث عمده مطروحه در مدیریت امروز، نظارت بر رفتارهای درون سازمان و کنترل آن است. در این زمینه روش‌های مختلفی ابداع شده، ولی هیچ یک نتوانسته است مشکل نظارت را بطور کامل حل کند. اگر بتوان روح معنویت و ایمان را در دل کارکنان بارور ساخت و افراد اعتقاد پیدا کنند که خداوند به اسرار دل و ضمیر قلبها آگاه است آن گاه خود به خود مسئله نظارت حل می‌شود. (سوره مؤمن، آیه ۱۹)

- کار باید به موقع و در زمان مناسب و لازم آن انجام گیرد.
- بعد از شناخت عواملی که سبب تقویت وجدان کاری می‌شوند شناسایی ویژگی‌های افرادی که دارای وجدان کاری قوی هستند مفید و مؤثر است، این امر دارای معیارهایی است که عبارتند از:
 - بر انگیزه‌ها و ارزش‌های درونی متکی‌اند.
 - بر کنترل‌های درونی مقید هستند.
 - دارای چشم‌اندازهای تحلیلی وسیعی هستند.
 - برای دستیابی به سود بلندمدت، که صرفاً به مادیات محدود نباشد، تلاش می‌کنند.
 - بر منافع کلان سازمان تأکید دارند.
 - در برابر غیر خود، کاملاً احساس مسئولیت می‌کنند.
 - به موضوع گذر زمان، کاملاً توجه دارند و حساسیت ویژه‌ای به این موضوع از خود نشان می‌دهند.
- به عبارت دیگر شخصی که وجدان کاری دارد، دارای ویژگی‌های می‌باشد که آن را از دیگران متمایز می‌سازد از جمله آن ویژگی‌ها: ۱. بر انگیزه و ارزش درونی متکی است، ۲. به کنترل درونی مقید است، ۳. دارای چشم‌اندازهای تحلیلی وسیعی است، ۴. برای دستیابی به سود بلندمدت که صرفاً به مادیات محدود نمی‌شود، ۵. بر منافع کلان سازمان تأکید دارد، ۶. در برابر غیر خود، کاملاً احساس مسئولیت می‌کند، ۷. به منافع گذر زمان توجه و حساسیت ویژه‌ای دارد (سلطانی، ۱۳۷۶: ۲۸، ۳۴).
- افرادی که فاقد وجدان کاری‌اند، همواره در خمودگی، ناامیدی و بدبینی به سر می‌برند و رفتار و کردار آنان، تفاوت بارزی با گروه گذشته دارد. از جمله ویژگی‌های برجسته این گروه می‌توان موارد زیر را برشمرد:
 - بر انگیزه‌های بیرونی متکی‌اند.
 - به کنترل‌های بیرونی نیازمندند.
 - چشم‌اندازهای تحلیلی محدودی دارند.
 - در جستجوی منافع کوتاه‌مدت هستند، که بیشتر به مادیات محدود است.
 - بر منافع مادی فردی غیرسازمانی تأکید دارند.
 - در مقابل غیر خود احساس مسئولیت ندارند.
 - نسبت به گذر زمان بی‌تفاوت هستند.
 - اکنون به بررسی راه‌های عملی تقویت وجدان کاری در نظام

اداری و اجرایی می‌پردازیم:

احترام به انسان و اندیشه‌های والای او: احترام قائل شدن به انسان، در واقع پاسخگویی به یکی از نیازهای اساسی اوست، که نتیجه آن تقویت اعتماد به نفس و وجدان کاری در نیروهای فعال سازمان است. در واقع، نیروی کار وقتی مورد احترام قرار گیرد و ایده‌ها و افعال او پاس داشته شود، بهتر می‌تواند به فعالیت بپردازد و قدرت خلاقیت در کارهای او به مراتب بیشتر خواهد شد. البته، احترام گذاشتن به کار دیگران به‌ویژه از جانب مدیران نسبت به کارکنان تحت امر، ضمن تقویت روابط عاطفی میان کارمندان و مدیران، باعث رشد فضایل و ابتکار عمل در نیروهای سازمان خواهد شد.

پرورش روحیه و نگرش خوش‌بینانه و مثبت‌گرا نسبت به انسان و اعمال او: در خصوص نگرش مثبت به اعمال و کردارهای انسانی از دیدگاه مفاهیم عالی‌ه اسلامی ذکر همین نکته کافی است که در اسلام، به عنوان جانشین خدا در زمین مورد کرامت قرار گرفته است و این عنوان که خداوند به او ارزانی داشته، در واقع اوج حرمت‌گذاری و تکریم والای انسان است. اگر در سازمان، شرایط محیط کاری انسانی خوش‌بینانه و مثبت‌گرا غالب شود، احساس ارزشمندی، علاقه و احترام متقابل در افراد به‌وجود خواهد آمد و بسترهای تقویت وجدان کاری فراهم خواهد شد.

مشارکت عمومی کارکنان در فرآیند تصمیم‌گیری: مشارکت در واقع درگیری ذهنی و عاطفی اشخاص در موقعیت‌های کار گروهی است و آنان را برای دستیابی به اهداف گروه، به فعالیت وادار می‌کند و نیز در مسئولیت کار شریک می‌سازد. با مشارکت و همراهی کارکنان در تصمیم‌گیری‌های کلان مدیریتی، تفهیم موضوع وجدان کاری بسیار آسان‌تر خواهد شد. زیرا در آن صورت، همه خود را به گونه‌ای مسئول اجرای دقیق و درست کار می‌دانند و هر یک تلاش می‌کنند تا آن‌گونه به فعالیت بپردازد که سهم خود را در ارتقای عمل به انجام رسانده و کوتاهی نکرده باشد؛ زیرا ثمره کارهایش به خود او نیز برخواهد گشت.

به کارگیری مکانیسم‌های خود انگیزشی: پرواضح است که انگیزه در تقویت وجدان کاری نقش به‌سزایی دارد. البته در سازمان باید به دنبال مکانیسم‌های انگیزشی پایدار بود تا اثر آن نیز پایدار باشد. در اینجا ضمن تأیید تأثیر انگیزه‌های مادی در

منظور افزایش رضایت شغلی کارکنان به موارد ذیل توجه کنند:

(الف) توجه به نوع روابط و مناسبات شغلی کارکنان با یکدیگر در محیط کار و برخورد جدی با روابط و مناسبات شغلی نامناسب کارکنان نسبت به یکدیگر،

(ب) توجه به محیط فیزیکی کارکنان و در نظر گرفتن اقدامات لازم به منظور با نشاط ساختن محیط کار در حدتوان و امکانات سازمان،

(ج) بازنگری و تدوین مجدد سیستم ارتقاء شغلی در سازمان، چرا که اکثریت کارکنان از سیستم ارتقا شغلی موجود رضایت ندارند.

- باتوجه به پایین بودن میزان درک عدالت سازمانی کارکنان سازمان، به منظور افزایش میزان درک عدالت سازمانی کارکنان باید به موارد ذیل توجه کرد:

(الف) برخورد جدی با آن قسم از کارکنانی که مبادرت به رابطه‌بازی و حق‌کشی در سازمان می‌کنند، این امر خود مستلزم آن است که اولاً مدیران و مسئولین سازمان این اعتماد را در کارکنان به وجود آورند که کارکنان به راحتی بتوانند خواسته‌های خود را با آنان در میان بگذارند و در صورت مشاهده رابطه‌بازی و حق‌کشی در سازمان، بتوانند موارد فوق را بازگو نمایند. ثانیاً در صورت بازگو کردن مواردی که در آن رابطه‌بازی و حق‌کشی صورت گرفته، مسئولین با آن موارد برخورد مناسب و جدی به عمل آورند. ایجاد صندوق انتقادات و پیشنهادهای می‌تواند در این زمینه راهگشا باشد. همچنین در صورت وجود چنین صندوق‌هایی در واحدهای مختلف سازمان به آن توجه شود.

(ب) تخصیص پست‌ها به کارکنان بر اساس میزان تحصیلات، تجارب و توانایی کارکنان صورت پذیرد.

(ج) نظارت بر چگونگی پرداخت مزایا و نیز واگذاری امکانات رفاهی به کارکنان.

(د) نظارت بر چگونگی تشویقات و نیز تنبیهات سازمانی کارکنان نظارت و بازنگری.

- باتوجه به اثرگذاری بسیار زیاد مشارکت سازمانی کارکنان در پیشبرد اهداف سازمان، به‌منظور افزایش بیشتر میزان مشارکت سازمانی کارکنان به موارد ذیل توجه کنند:

(الف) برگزاری دوره‌های آموزشی برای کارکنان سازمان

تقویت وجدان کاری، تأکید اصولی بر انگیزه‌های درون‌زا و معنوی افراد است که در تقویت وجدان کاری تأثیر فراوان دارد.

توجه به امنیت شغلی افراد در سازمان: امنیت شغلی افراد در سازمان موجب دل‌بستگی آنان به کار و تقویت وجدان کاری خواهد شد. امنیت شغلی از طریق ایجاد امنیت روانی، حذف اضطراب و نگرانی در محیط کار حاصل می‌شود.

تدوین مقررات و ضوابط سازمان و به‌کارگیری آنها برای همه کارکنان: اگر فعالیت‌های سازمانی قانونمند نباشد، فرد می‌آموزد که از راه‌های غیرقانونی راحت‌تر می‌تواند به اهداف خود دست یابد و در نتیجه بسترهای ارتقای وجدان کاری از بین خواهد رفت.

ارزیابی عملکرد کارکنان: وقتی افراد احساس کنند ارزیابی خواهند شد، سعی می‌کنند با علاقه و دلسوزی بیشتری کار کنند. عکس‌العمل‌های معقول و مناسب سازمان در قبال نتایج ارزیابی عملکردها و تشویق و تنبیه بجا و بموقع کارکنان، در تقویت وجدان کاری نقش بسزایی خواهد داشت. تقویت باورهای دینی، تأمین اقتصادی کارکنان و الگو بودن مسئولین و مدیران ارشد جامعه از عواملی است که ارتقای وجدان کاری را افزون خواهد ساخت.

همچنین می‌توان به منظور افزایش روحیه وجدان کاری مطالب زیر را بیان کرد:

- با توجه به انگیزه‌های پایین کارکنان به‌خصوص در دستگاه‌های دولتی، به منظور افزایش میزان انگیزه شغلی کارکنان می‌توان به موارد ذیل توجه کرد:

(الف) در نظر گرفتن نیازهای مادی کارکنان مانند: حقوق دریافتی ماهیانه، امکانات و تسهیلات رفاهی،

(ب) در نظر گرفتن نیازهای غیرمادی کارکنان مانند: مورد تشویق قرار دادن کارکنان به هنگام موفقیت در کار خود، ایجاد انگیزه در کارکنان مبنی بر اینکه شغلی که در سازمان دارند، حائز اهمیت می‌باشد، به‌کارگیری تمام استعدادها (تجارب و تخصص) کارکنان در کار و ارزش قائل شدن سازمان برای آن.

(ج) تخصیص پست‌ها و مشاغل در سازمان برحسب نوع تخصص و تجارب کارکنان:

- با توجه به میزان رضایت شغلی کارکنان در سازمان به

مناسب برای بکارگیری استعدادها و خلاقیت‌ها در انجام کارهای غیرتکراری و خلاق، می‌تواند از میزان احساس بیگانگی از کار در کارکنان بکاهد.

ج) بالاخره به کارکنان اجازه داده شود تا بر فرایند کار خویش نظارت و کنترل داشته باشند.

در نهایت با بررسی مطالب فوق می‌توان بیان کرد که سه عامل فرد، کار و مدیریت بر میزان وجدان کاری کارکنان و چگونگی به‌شکل‌گیری آن تأثیر گذارند که به بررسی بیشتر این عوامل می‌پردازیم.

۱. از نظر مدیریت آنچه در رابطه با فرد به‌عنوان یک نیروی کار در محل سازمان مورد توجه است نخست جنبه تکنیکی یا فنی و دوم جنبه انسانی آن است که توجه به هر دو جنبه از اهمیت زیادی برخوردار است. هرکس براساس شرح وظایف معین به کاری گمارده می‌شود که اگر این انتخاب براساس تخصص و یا شایستگی فنی وی انجام بگیرد، طبعاً می‌توان انتظار داشت که با توانایی فنی، وظایف خود را به خوبی ایفا کند.

با این حال داشتن توانایی در کاری معین، الزاماً به معنای انجام دادن آن نیست، زیرا عامل انسانی و مختصات ویژه فرد در تعامل با شایستگی فنی او قرار می‌گیرد و تأثیر و تأثر متقابلی ایجاد می‌کند، به‌نحوی که اگر جنبه‌های انسانی فرد در طول جنبه‌های فنی وی بوده باشد و بالعکس، این دو عامل تأییدکننده یکدیگر خواهند بود و در غیراین صورت هر کدام مانعی برای دیگری ایجاد خواهد کرد.

به‌طور خلاصه در ارتباط با عامل فرد، می‌توان گفت که کارمندی، وظایف شغلی خود را بهتر و بیشتر و حتی بدون وجود سرپرستی نزدیک انجام خواهد داد که این کار از ویژگی‌های زیر برخوردار می‌باشد:

- در رفع نیازهای او با توجه به تنوع و اولویت آنها مفید افتد.
- مورد علاقه و دلخواه او باشد و با آرزوها، امیال و اهداف وی هم‌خوانی پیدا کند.
- نتایج حاصل از کار درباره میزان تلاش و فعالیت وی در مقایسه با دیگران رضایت شغلی او را فراهم آورد.
- با مختصات شخصیت وی سازگار باشد.
- موافق و مطابق عقاید و افکار و باورهای او بوده باشد.

به‌منظور آموزش چگونگی مشارکت در فرایند کار (تصمیم‌گیری، اجرا و نظارت).

ب) توجه به تعاملات اظهاری کارکنان و ابعاد آن در محیط کار. - با توجه به اهمیت مدیریت مشارکتی و اهمیت آن در میزان وجدان کاری توصیه می‌شود که مدیران و مسئولین سازمان به‌منظور تغییر سبک مدیریتی مدیران و سرپرستان سازمان از سبک مشورتی و اقناعی به سبک مدیریتی مشارکتی به‌مورد ذیل توجه کنند:

برگزاری دوره‌های آموزشی هم برای مدیران و سرپرستان و هم برای کارکنان سازمان به‌منظور آموزش روش‌شناسی سبک مدیریت مشارکتی توصیه می‌شود.

- با توجه به پایین بودن میزان تعامل اظهاری کارکنان سازمان در محیط کار و نیز میزان تأثیرگذاری متغیر تعامل اظهاری کارکنان بر متغیر وجدان کاری، به‌منظور افزایش میزان تعامل اظهاری کارکنان سازمان در محیط کارمدیران می‌باید به موارد ذیل توجه کنند:

سازمان باید مهارت‌های ارتباط بین فردی را در همه کارکنان خود، ایجاد و تقویت کند. این مهارت‌ها برای تبادل ثمربخش اطلاعات و افکار میان کارکنان ضروری هستند و کاربرد آنها به کارکنان کمک می‌کند تا به وظایف‌شان به شکل مؤثرتری عمل کنند. این تقویت‌کننده‌های ارتباط رفتار بین فردی عبارتند از: توصیف کردن، برابری‌بینی، پذیرش نظرات دیگران، مسئله‌محوری، حسن نیت و همدلی. این شیوه‌های رفتاری را نوعاً افرادی به کار می‌برند که تصویر ذهنی مثبتی از خود دارند.

- با توجه به اهمیت میزان تأثیرگذاری متغیر احساس بیگانگی از کار کارکنان بر متغیر وجدان کاری، پیشنهاد می‌شود که مدیران و مسئولین سازمان به‌منظور کاهش بیشتر میزان احساس بیگانگی از کار کارکنان سازمان در محیط کار به موارد ذیل توجه کنند:

الف) به کارکنان اجازه داده شود تا ابتکار، مهارت و استقلال عمل فردی خود در چگونگی انجام کار استفاده کنند که البته این امر خود مستلزم پیاده شدن سبک مدیریتی مشارکتی در سازمان است.

ب) استقلال شغلی به‌واسطه در اختیار گذاشتن فرصت‌های

۲. کار هر قدر گسترده‌تر و برای فرد معنادارتر باشد، احساس مسئولیت وی را تقویت می‌کند، ابتکار و خلاقیت را افزایش می‌دهد و به ارضای نیازهای اجتماعی و خودگرایی کمک می‌کند. چرا که محققین دریافته‌اند که تقسیمات کاری محدودتر، کارکنان را بعد از مدتی از کار خود خسته کرده و جذابیت کار را از بین می‌برد. توجه به محیط سازمانی از جمله عواملی است که باید در این مقوله به آن پرداخت.
- منظور از فضای سازمانی سالم محیطی است که:
- در مبادله اطلاعات قابل اعتماد است.
 - دارای قابلیت انعطاف و خلاقیت برای ایجاد تغییرات لازم برحسب اطلاعات به دست آمده باشد.
 - نسبت به اهداف سازمان دارای یگانگی و تعهد است.
 - حمایت داخلی و رهایی از ترس و تهدید را فراهم می‌کند، زیرا که تهدید به ارتباط خوب و سالم آسیب می‌رساند، قابلیت انعطاف را کاهش می‌دهد و به جای علاقه به کل نظام حفاظت از خود را تحریک می‌کند.
۳. از جمله اقداماتی که مدیریت می‌تواند با ترکیب فرد و کار، سازمان را در وضعیت مساعد و مطلوبی قرار دهد، عبارت است از:
- الف) تشویق و تنبیه: کسانی که تجربه کار در سازمان‌ها را داشته‌اند می‌دانند که غالب افراد از برخورد یکسان با افرادی که از نظر میزان عملکرد متفاوت هستند، گله‌مند می‌باشند و غالباً اظهار می‌دارند که در سازمان ما، بین خوب و بد تفاوتی نیست و شاید هم اوضاع به نفع کسانی است که کمتر کار می‌کنند، ولی واجد خصوصیات دیگری - که به کار مربوط نمی‌شود- هستند و یا بارها برای انجام دادن کار بهتر، از جان خود مایه گذاشتم، ولی یک تشویق خشک و خالی و یا یک تشکر هم از من نکردند.
 - ب) ارزیابی عملکرد افراد: در جریان ارزیابی باید نکات زیر
- مورد توجه قرار گیرد:
- سنجش میزان آگاه بودن کارکنان به وظایف خود،
 - آگاه بودن کارکنان به مشکلات و موانع،
 - انجام اقداماتی در جهت رفع مشکلات کار و یا اصلاح جریان کار،
 - جمع‌آوری پیشنهادهای کارکنان برای بهبود عملکردشان، (ج) عدم تمرکز: اگرچه اعمال تمرکز و یا عدم تمرکز تصمیم‌گیری با عواملی مانند اندازه سازمان، ماهیت کار، تخصص و تجربه افراد شاغل در آن ارتباط دارد با این حال باید به‌طور کلی توان بالقوه عدم تمرکز را در ایجاد حسن نیت و وفاداری افراد نسبت به سازمان، دادن آزادی نسبی در ایفای وظایف، پذیرش مسئولیت و ارضای نیازهای خودگرایی آنان به رسمیت شناخت و هر جا که ممکن باشد از عدم تمرکز اداری سود جست.
 - مدیریت مبتنی بر اهداف یا مدیریت مشارکتی: عبارت است از: فرایندی که در آن مدیران و کارکنان اهداف مشترک خود را برحسب نتایج مورد انتظار تعیین می‌کنند و این نتایج را برای ارزیابی عملکرد افراد به کار می‌گیرند. به عبارت دیگر روشی که اهداف سازمان و کارکنان را به اهداف شاغل پیوند می‌دهد که محاسن زیر بر این نوع مدیریت مترتب است:
 - ارتباط با بالادستان و زیردستان را تسهیل می‌کند،
 - دستیابی به اهداف سازمان،
 - بررسی نتایج نه ارزیابی شخصیت‌ها و سیاست‌ها را،
 - اصلاح شغلی و پیشرفت فردی،
 - ایجاد فهم مشترک اهداف سازمانی.
- بنابراین وجدان کاری کارکنان تحت تأثیر عوامل مختلفی است:
- به کارگیری کارکنان براساس علاقه و توانایی و معیارهای قابل اندازه‌گیری در شغل‌های موجود،
 - تلاش برای پاسخگویی به نیازهای کارکنان،
 - احتساب سختی، حساسیت و پیچیدگی کار در تنظیم حقوق و مزایا،
 - ارزیابی عملکرد کارکنان برای ایجاد امکان پیشرفت،
 - ارائه فرصت و امکان لازم برای ترفیع کارکنان براساس معیارهای قبل از اندازه‌گیری،
 - تشویق و تنبیه کارکنان،

مثبت) است؛ ولی ارتباط آن با ترک خدمت، غیبت و تأخیر کارکنان معکوس (منفی) است.

بنابراین ماهیت ارتباط فرد با سازمان در هر یک از اجزای سه‌گانه تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد تکلیفی متفاوت است. کارکنان با تعهد عاطفی قوی در سازمان می‌مانند برای اینکه می‌خواهند بمانند. افرادی که تعهد مستمر قوی دارند می‌مانند چون نیاز دارند بمانند و آنهایی که تعهد تکلیفی قوی دارند می‌مانند، زیرا احساس می‌کنند باید بمانند. (شیرکوند، ۱۳۸۷).

نتیجه

وجدان کاری امری حیاتی در پیشبرد اهداف سازمان و... است. از این‌رو بررسی چگونگی شکل‌گیری وجدان کاری در سازمان ضروری است.

به‌منظور شکل‌گیری وجدان کاری میان کارکنان و تداوم آن، باید ساختار مناسب ایجاد شود. بخش مهمی از این ساختار، روشن کردن محدوده و مرزهای مسئولیت و اختیار فرد است. به عبارت دیگر، باید وظایف کارکنان به‌طور دقیق مشخص شود. وجدان کاری حاصل: (۱) مشارکت کارکنان در اداره امور: مدیران مجموعه باید اعتقاد به مشارکت همه کارکنان در انجام امور داشته باشند. (۲) رهبری اخلاقی: مدیران باید افرادی باشند که از نظر معیار اخلاقی از احترام خاصی برخوردار باشند (به‌عبارتی نوعی کاریزما باشند) و همچنین باید آسوه وجدان کاری باشند و بهتر بتوانند اعتماد و احترام زیردستان خود را به دست آورند. (۳) کاهش مقررات و ضوابط دست‌پاگیر: به این معنا که اجرای مقررات و ضوابط نباید شخصیت کارکنان را زیر سؤال ببرد. (۴) ایجاد فضای مناسب فرهنگی: امروزه توجه به امر فرهنگی و ایجاد فرهنگ مناسب کاری میان کارکنان مورد توجه روزافزون قرار گرفته است (۵) ارتباط صمیمی با زیرمجموعه: مدیر مجموعه باید ارتباط دوستانه بین همکاران برقرار کند و همچنین روابط خوبی با آنها ایجاد نماید (۶) آموزش پیوسته کارکنان: اعتقاد به اینکه آموزش هزینه نیست، بلکه در بلندمدت سبب بهبود و پیشرفت روند کار می‌شود. (۷) انتخاب و گزینش کارکنان براساس علائق و تخصص: کارکنان در محیط کار با توجه به مدرک و

• شرکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی،

• تفویض اختیار و عدم تمرکز تا حد امکان،

• تقسیم کار مطلوب کارکنان،

• انتساب مدیران شایسته براساس تخصص، تجربه، وجدان کاری و علاقه به جای روابط و خصوصیات غیرمرتبط با کار،

• اجرای برنامه‌های آموزشی براساس نیازهای شغلی و به منظور تعالی کارکنان برای ایجاد خرسندی از شغل به‌منظور بررسی عوامل مؤثر بر وجدان کاری ابتدا می‌باید شاخص‌های که سبب ایجاد وجدان کاری می‌شوند، بشناسیم:

احساس سودمندی کار، لذت بردن از کار، نیاز اندک به کنترل‌های خارجی، راضی نگه‌داشتن خداوند و مردم، عجین شدن با کار، حداقل مقررات و ضوابط، نوآوری و خلاقیت (سعادت، ۱۳۷۵).

تفاوت وجدان کاری و ایمان

باید بین وجدان کاری و ایمان فرق گذاشت، زیرا می‌توان کسی را در نظر گرفت که فاقد ایمان مذهبی باشد؛ ولی وقتی کاری به‌عهده وی گذاشته می‌شود، بدون اینکه نیازی به کنترل خارجی و فیزیکی داشته باشد کارش را خوب و درست انجام می‌دهد. البته روشن است که در فردی که از ایمان برخوردار است، زمینه گسترده‌تری برای ایجاد وجدان کاری وجود دارد.

تعهد سازمانی

«می‌پر» و «آلن»^۱ تعاریف تعهد سازمانی را به سه موضوع کلی وابستگی عاطفی، درک هزینه‌ها و احساس تکلیف وابسته می‌دانند. از تفاوت‌های مفهومی اجزای سه‌گانه تعهد سازمانی، که هر یک تا حدودی از یکدیگر مستقل‌اند، این نتیجه حاصل می‌شود که هر کدام پیامد پیش‌فروش‌های خاصی هستند. پیش‌فروش‌های تعهد عاطفی به چهار گروه دسته‌بندی می‌شوند: ویژگی‌های شخصی، ویژگی‌های شغلی، ویژگی‌های ساختاری و تجربیات کاری. تحقیقات زیادی که در ارتباط با تعهد سازمانی انجام شده، بیانگر این مطلب است که ارتباط تعهد سازمانی با عملکرد شغلی و رفتارهای مبتنی بر تابعیت سازمانی مستقیم

1. Meyer & Allen

و... و بکارگیری مدیرانی کارآمد که معتقد به مدیریت مشارکتی هستند امکان‌پذیر است که این امر نیاز به فرهنگ‌سازی و آموزش مستمر کارکنان و... در این خصوص است.

منابع:

- بختیاری، صادق. (خرداد ۱۳۷۵). حاکمیت و وجدان کاری و عوامل مؤثر بر آن. مجموعه مقالات. تهران: واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی، چاپ اول.
- بخشی، علی‌اکبر. (۱۳۷۱). خودشناسی درون‌مایه وجدان کاری. تهران: فصلنامه معرفت، شماره ۱۷.
- بنیاد مستضعفان و جانبازان انقلاب اسلامی. (۱۳۷۴). بهره‌وری نیروی انسانی ستاده/نیروی انسانی، مفاهیم اساسی بهره‌وری بنیاد مستضعفان.
- توسلی، غلامعباس. (۱۳۷۵). جامعه‌شناسی کار و شغل. تهران: سمت، چاپ اول.
- جعفری، محمدتقی. (۱۳۸۱). وجدان. قم: انتشارات تهذیب.
- رودسرای، رقیه. (۱۳۸۴/۰۳/۰۷). کار. تهران: روزنامه جام جم.
- سلطانی، ایرج. (۱۳۷۶). آزمون اندازه‌گیری وجدان کاری و کارکنان. نشریه تدبیر شماره ۷۹ ک ۲۸-۳۴.
- شیرکوند، شهرام. (۱۳۸۷/۰۷/۲۹). وجدان کار و احساس تعهد. تهران: روزنامه همشهری.
- علامه مجلسی، محمدباقر. (۱۳۹۸ق). بحارالانوار. تهران: مکتب الاسلامیه، جلد ۷۷.
- ک. بن، رابرت. (۱۳۷۶). روش تحقیق موردی. ترجمه علی پارساییان و سیدمحمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- گلشن فومنی، محمد رسول. (۱۳۷۹). جامعه‌شناسی سازمان‌ها و توان سازمانی. نشر دوران.
- مجله مدیریت دولتی. (۱۳۸۶). شماره ۵. دوره جدید.
- دشتی، محمد. (۱۳۷۹). نهج‌البلاغه. قم: انتشارات مشرقین، ج ۵، صص ۴۴۷ و ۴۶۴ خطبه ۹/۲۳۰.
- مصباح بزدی، محمدتقی. (۱۳۷۴). فلسفه اخلاق (اقتباس). تهران: انتشارات اطلاعات.
- مطهری، مرتضی. (۱۳۸۸). مجموعه آثار، ج ۳، ص ۵۹۵ (تلخیص). تهران: نشر صدرا.
- معین، محمد. (۱۳۸۳). فرهنگ فارسی معین. تهران: دوره یک جلدی، انتشارات معین، چاپ چهارم.
- می‌زاده، جعفر. (تیرماه ۱۳۷۵). مسئولیت‌پذیری اجتماعی. تهران: مجله زمینه، دوره ششم، شماره ۶.
- منطقی سعادت، حجة الاسلام محسن. (تیر ماه ۱۳۷۵). همایش مدیریت و رهبری در سازمان، گامی به سوی نهادینه کردن وجدان کاری در سازمان‌ها. دانشگاه تهران.
- میرسپاس، ناصر. (۱۳۷۶). مدیریت منابع انسانی (مجموعه مقالات). تهران: انتشارات شروین.
- نهج‌البلاغه، خطبه ۹، «خودتان از خودتان حساب بکشید پیش از آنکه حساب کشیده شوید؛ خودتان خود را بسنجید و به سود و زیان خود برسید، قبل از آنکه شما را وزن کنند و بسنجند».
- Wright.b & davis.b, (2003) job satisfaction in the public sector, Amercan Review of public administration, vol 33 , no 1 , p:70-90.

تخصص بکار گرفته شوند. ۸) سیستم تشویق و تنبیه مناسب: با توجه به طراحی سیستم ارزشیابی و ارزیابی عملکرد مناسب، کارکنان بر اساس عملکردشان مورد تشویق یا تنبیه قرار گیرند (۹) تناسب نوع کار با توانایی کارکنان: از جمله مواردی است که می‌تواند در صورت رعایت آن نقش مؤثری بر افزایش وجدان کاری دارد و... .

همچنین عوامل مختلفی بر تقویت وجدان کاری و تداوم آن مؤثرند:

باورها و زیرساخت‌های فکری صحیح نسبت به علل و اسباب تأثیرگذار بر سرنوشت انسان سبب استحکام بنیادین وجدان کاری می‌شود و عواملی از قبیل: اندیشه‌های نادرست و خرافی همچون جبر تاریخ و محیط، اعتقاد به بخت و اقبال و نیز تلقی نادرست از مفاهیمی چون قضا و قدر، زهد و بی‌ارزشی دنیا و حتی نگرش منفی به کار در میان برخی افراد و جوامع، هر یک مانعی در برابر وجدان کار و عاملی برای سستی و عقب‌ماندگی به‌شمار می‌رود. در بینش اسلامی، چنین نگرش‌هایی یا به طور کلی بی‌پایه شمرده شده و یا برداشت درست و سازنده آن به‌روشنی بیان شده است، همچنین تغییر سرنوشت انسان به دست خود اوست و هرگونه تأثیر جبری عوامل خارجی، مردود و هر نوع خرافه‌پرستی و خرافه‌گرایی ممنوع اعلام شده است. از سوی دیگر، آموزه‌های دینی با ارائه مفاهیمی صحیح و سازنده از قضا و قدر، زهد و مانند آن و با تبیین جایگاه والای کار، از هرگونه پنداری که آدمی را دعوت به سستی و کم‌کاری نماید و موجب عقب‌ماندگی وی گردد، جلوگیری نموده و سعادت او را تنها در گرو تلاش وی دانسته است: «و ان لیس للانسان الا ما سعی» (نجم/۳۹) دل بستگی به کار و خشنودی از آن، در تحکیم وجدان کاری نقش مؤثر و بسزایی دارد، در دین اسلام تلاش و کوشش برای کسب روزی حلال از اهمیت خاصی برخوردار است. به‌گونه‌ای که در تاریخ زندگی ائمه (س) سخت‌کوشی و تقدیر از کسانی که با وجدان، به کار و کوشش می‌پردازند اهمیت خاصی داده شده است، و کسانی که بار خود را بر گردان دیگران می‌اندازند از رحمت خدا بدورند.

در نهایت می‌توان بیان کرد که ایجاد وجدان کاری و تداوم آن به عوامل مختلفی از قبیل عوامل فردی (احساس تعهد درونی و...) شرایط محیطی (ایجاد فضای مناسب و تعهدآور