

در قرآن کریم نیز 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، سالت می‌کند که چرا بیشتر انجام ندادی؟ (مجلسی، ۱۳۹۸ ق).

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

در صورت دارا بودن بالاترین حد وجدان کاری می‌توان جامعه‌ای را تصور کرد که در آن افراد در مشاغل گوناگون سعی دارند تا کارهای محوله را به بهترین وجه و به‌طور دقیق و کامل و با رعایت اصول بهینه‌سازی انجام دهند. (میرسپاسی، ۱۳۷۳).

نمی‌توان گفت هر فردی در بدو استخدام وجدان کاری کسب می‌کند بلکه عوامل متعددی پیش از این وجدان کاری شخص را تحت تاثیر خویش قرار داده‌اند. در این زمینه هرگز نمی‌توان نقش ارزشها، فرهنگ، شخصیت و نگرش نسبت به کار را نادیده گرفت.

بنابراین کارکنان در بدو پیوستن به یک سازمان دارای گرایش درونی نسبت به کار بوده و باین زمینه قبلی کار خود را آغاز می‌کنند که این زمینه می‌تواند مثبت یا منفی باشد.

در این مرحله است که شرایط سازمانی مساعد می‌تواند گرایش مثبت در وجدان کاری ضعیف ایجاد کرده و وجدان کار قوی را قوت بیشتری بخشد و در صورت وجود شرایط نامساعد، وجدان کار ضعیف همچنان در حالت ضعف باقی خواهد ماند و از وجدان کار قوی به تدریج کاسته خواهد شد.

اما چه عواملی در سازمان بر وجدان کاری موثرند و شرایط مساعد یا نامساعدی را برای آن فراهم می‌کنند؟

۱ - عدم توجه به ویژگیهای انسانی فرد در سازمانها که یکی از مهمترین این عوامل است. از آنجا که نیازهای انسانی عامل تعیین‌کننده ویژگیهای فردی است ضروری است این نیازها بیشتر بررسی شوند. آبراهام مزلو روان‌شناس

عوامل موثر

در

تقویت وجدان کاری

از: اعظم‌السادات حسینی

رفع آن چه باید کرد؟
نیروی انسانی ما به تقویت وجدان کاری و تغییر در فرهنگ کار، نیازمند است. چرا که نیروی انسانی متعهد سازمان را در دستیابی به اهداف خود پاری می‌دهد.

اما وجدان عبارت است از استعدادی که به تشخیص نیک و بد پرداخته و برای امور ارزش قایل است، نیک و بد را از هم فرق گذاشته و برای ما نوعی الزام عملی ایجاد می‌کند (قورچیان، ۱۳۷۴).

وجدان کاری عبارت است از مجموعه عواملی که در فرد سازمانی نظام ارزشی به وجود می‌آورد. (سلطانی، ۱۳۷۵).

در تعریف وجدان در فرهنگ عمید چنین آمده است: وجدان قوه‌ی باطنی است که خوب و بد اعمال به وسیله‌ی آن درک می‌شود. (عمید، ۱۳۶۹).

کانت در مسئله وجدان به فطرت معتقد بوده و وجدان را امری قطری می‌داند. (مطهری، ۱۳۶۷).

فروید می‌گوید: وجدان اخلاقی از طریق قسوانسین و مسنهیات در فرد شکل می‌گیرد. (سیحانی، ۱۳۲۹).

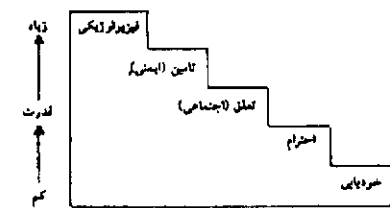
کار و به‌معنای اخص آن شغل، مظهر زنده‌بودن، زنده‌ماندن و زندگی انسانی انسان است. برای داشتن زندگی انفرادی و اجتماعی بهتر، باید کار کرد. کار تنها وسیله‌ای است که جایگاه انسان را در پهنه هستی انسانی تو کرده و سنگر وی را برای تسخیر طبیعت و پیروزی بر ناملایمات آن هر روز نسبت به گذشته مستحکم‌تر می‌کند. ولی چگونه می‌توان به کار دل‌بستگی پیدا کرد؟

چگونه می‌توان کم‌کاری، عدم احساس مسئولیت، حضورنیافتن 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 موثر در محل کار تبدیل کرد؟

آیا تاکنون به افرادی برخورد کرده‌اید که به شغل خود به مانند یک سرگرمی نگاه می‌کنند؟ افرادی که از انجام دادن کار خود لذت می‌برند، نیروهای جسمی و روانی خود را صرف همان کارهایی می‌کنند که همکارانشان آن کارها را استرس‌زا، خسته‌کننده، و یا نامطلوب می‌پندارند. چگونه چنین چیزی امکان‌پذیر است و برای

برجسته آمریکایی که در زمینه شرایط شکوفایی و رشد انسان مطالعات و پژوهشهای فراوانی دارد، معتقد است نیازهای انسانی از یک سلسله مراتب تبعیت می‌کنند.

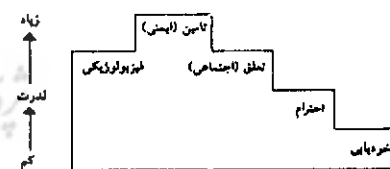
چنانچه در شکل یک مشخص است نیازهای فیزیولوژیک نظیر خوراک، پوشاک و مسکن در راس این سلسله مراتب قرار دارند.



شکل ۱ - نیازهای انسانی

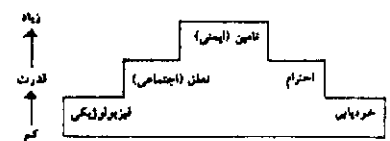
تا زمانی که این نیازها به اندازه کافی ارضا نشوند فعالیتهایی که در جهت رفع آنها انجام می‌گیرد در راس فعالیتهای مشخص قرار داشته و سایر نیازهای درونی کمتر برای انجام فعالیتهای ایجاد انگیزه خواهند کرد.

وقتی نیازهای فیزیولوژیک ارضا می‌شوند نیازهای ایمنی در راس قرار می‌گیرند و نیاز به امنیت و حفظ جان و مال اهمیت می‌یابند. (شکل ۲)



شکل ۲ - نیازهای انسانی

و به همین ترتیب زمانی که نیاز ایمنی رفع شد نیازهای تعلق (اجتماعی) ظهور می‌یابد. (شکل ۳)

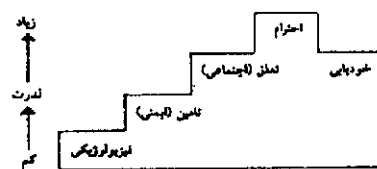


شکل ۳ - نیازهای انسانی

گروههای گوناگون دارد. لذا تلاش می‌کند تا با دیگران رابطه برقرار کند. میل به معاشرت به صرف لذت بردن از آن نیست بلکه از این طریق افراد می‌توانند باورها و عقایدشان را تحکیم کنند. افرادی که باور مشابه دارند یکدیگر را می‌یابند و بدین وسیله نیاز تعلق خود را اندکی ارضا می‌کنند در واقع تشکیل گروههای غیررسمی در کارخانجات که التون مایو (دانشمند استرالیایی و بنیانگذار تئوری نئوکلاسیک) به وجود آنها پی برد، ممکن بود واکنشی به احساس بی‌بازاری، بی‌اهمیتی و بی‌کفایتی از سوی کارگران بوده باشد. شرایطی از قبیل یکنواختی و کسل‌کنندگی و سادگی بیش از حد کار می‌تواند به تشکیل گروههای غیررسمی بینجامد که قدرت بالقوهای برای افساد سطح تولید دارند. در واقع تهدید کار در نتیجه تنفر از مدیریت نبوده بلکه وسیله‌ای برای حفظ هویت افراد در گروه و خود گروه است. اگر گروههای غیررسمی شناخته شده و مورد استفاده قرار گیرند می‌توانند سرمایه فوق‌العاده‌ای برای مدیریت باشند. اگر اعضای گروههای غیررسمی اهداف خود را با اهداف سازمان یکی ببینند موجب افزایش سطح تولید خواهند شد.

درواقع آنچه موجب موفقیت هدفهای یک سازمان می‌گردد آن است که مدیر یا سازمان بتواند هدفهای سازمان را در قالب گروهها اجرا کند.

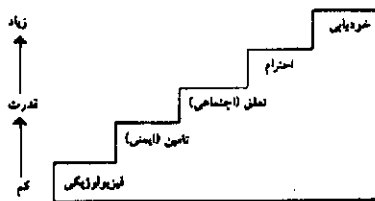
بالاخری نیاز اجتماعی، احساس نیاز به احترام در فرد رشد می‌کند. احترام به نفس و احترام از طرف دیگران، ولی همیشه ارضای این نیاز با رفتار سازنده صورت نمی‌گیرد و گاهی اعمال ناشایسته و مخرب برای کسب احترام دیگران آغاز می‌شود. (شکل ۴)



شکل ۴ - نیازهای انسانی

پس از این مرحله نیاز به خودیابی یعنی تحقق بخشیدن به استعدادهای بالقوه شخصی، علاقه باطنی صرف‌نظر از فعالیتی که بدان مشغول هستیم و رسیدن به حد کمال قابلیتهای فردی جلوه‌گر می‌شود و چنانچه می‌بینیم سلسله

مراتب نیازها کاملاً برعکس می‌گردد. (شکل ۵)



شکل ۵ - نیازهای انسانی

شایستگی و کسب موفقیت هریک به طریقی به خودیابی مربوط می‌شوند. انگیزه شایستگی به صورت میل به تبحر و ورزیدگی شغلی و رشد حرفه‌ای آشکار می‌شود. شغل یک فرد میدان مبارزه‌ای است که در آن می‌تواند مهارتهای خود را بیازماید در مشاغلی که امکان چنین رقابتی وجود دارد انگیزه شایستگی فرد می‌تواند آزادانه ابراز شود و پاداشهای شخصی مهمی کسب گردد، ولی در مشاغل روتین و تسخت سرپرستی مستقیم، این رقابت غالباً غیرممکن است. چنین وضعیتهایی کارگر را به سیستم متکی می‌کند و از این رو افرادی را که نیازهای قوی و شایستگی دارند کاملاً عاجز و ناکام می‌سازد.

بنابراین انسانهایی که با زمینه قبلی نسبت به کار به سازمان وارد شده‌اند انتظار دارند در قبال صرف وقت، نیروی کار و شایستگیهای فنی - تخصصی خود به سازمان، نیازهای مادی و معنوی ایشان ارضا شود. ارضای هریک از نیازهای سطوح پایین، انتظار و تلاش برای ارضای نیازهای بعدی را به همراه دارد که در سطوح بالاتری قرار دارند. بنابراین نیازهای فرد هرچه بیشتر ارضا شوند وی بالغ‌تر و رشد یافته‌تر خواهد شد و مستعد ارائه کار بیشتر و بهتر و نیاز به سرپرستی کمتر از جانب مافوق و درواقع وجدان کار قوی‌تر می‌شود.

در همین ارتباط کریس آرگریس (یکی از علما و دانش پژوهان علم مدیریت) در تئوری «رشد یافتگی - رشد یافتگی» خود بی‌تفاوتی شایع در میان کارگران و فقدان تلاش را صرفاً تبدیلی فرد نمی‌داند بلکه عقیده دارد اقداماتی که مدیریت سازمانها انجام می‌دهند کارگران را از رشد و بلوغ باز می‌دارد و آنان را منفعل می‌کند. تجربه‌های وی ثابت کردند که توسعه مسئولیت فردی هم برای کارگران و هم برای سازمان سودمند است. فرصت دادن به افراد که ضمن کار رشد و بلوغ حاصل کنند به آنان کمک

انسان اجتماعی نیاز به تعلق و پذیرش در

فرد او را به محیط کار خود علاقه مندتر می‌سازد. ارزیابی عملکرد و کارایی براساس معیارهای قابل سنجش و تاثیر دادن آن در ارتقا شغلی، آنچنان موثر است که می‌تواند فرهنگ و نگرش نسبت به کار را نیز تحت تاثیر خویش قرار داده و وجدان کاری را تقویت کند. همچنانکه عدم حضور این عوامل تاثیرگذار در سازمان، می‌تواند فرهنگ و نگرش مثبت فردی را که دارای وجدان کاری قوی بوده تضعیف کرده و او را نسبت به کار، محیط کاری و سازمان دلسرد کرده و با گذشت زمان وجدان کاری وی را هر روز کم‌رنگتر از پیش سازد.

نیروی انسانی متعهد می‌تواند سازمان را در دستیابی به اهداف خود یاری دهد

وجدان کاری، احساس مسئولیت و تعهد همه جانبه درونی فرد نسبت به کارهایی است که بر عهده اوست.

نیازهای فرد در سازمان هرچه بیشتر برآورده شود، مستعد ارائه کار بیشتر و بهتر خواهد شد.

قرار دادن کارکنان در شغل مناسبه آنان را به بهتر کار کردن تشویق می‌کند.

- ۱ - به‌کارگیری کارکنان براساس علاقه و توانایی و معیارهای قابل اندازه‌گیری؛
- ۲ - تلاش برای ارضای نیازهای کارکنان؛
- ۳ - احتساب سختی، حساسیت و پیچیدگی کار در تنظیم حقوق و مزایا؛
- ۴ - ارزیابی عملکرد ایشان برای ایجاد امکان پیشرفت؛
- ۵ - ارائه فرصت و امکان لازم برای ترفیع آنان براساس معیارهای قابل اندازه‌گیری؛
- ۶ - تشویق و تنبیه کارکنان؛
- ۷ - شرکت دادن آنان در تصمیم‌گیریهای سازمانی؛
- ۸ - تفریض اختیار و عدم تمرکز تا حد امکان؛
- ۹ - تقسیم کار مطلوب کارکنان؛
- ۱۰ - انتصاب مدیران شایسته براساس تخصص، تجربه، وجدان کاری و علاقه به جای روابط و خصوصیات نامربوط به کار؛
- ۱۱ - اجرای برنامه‌های آموزشی براساس نیازهای شغلی و به‌منظور تعالی کارکنان برای ایجاد خرسندی از شغل.

نتیجه‌گیری

وجدان کاری کارکنان تحت تاثیر عوامل مختلفی است. بخشی از آنها مربوط به فرهنگ، نگرش و شخصیت فردی است. اما بخش مهمی از آن مربوط به سازمان و نحوه برخورد، با فرد در سازمان است. توجه به ویژگیهای انسانی و نیازهای فردی کارکنان، قرار دادن در شغل مناسب در خور توانایی استعدادهای فردی، و اجرای برنامه‌های آموزشی متناسب با آن همگام با تعالی

می‌کند که نیازهایی فراتر از نیازهای فیزیولوژیکی و ایمنی را ارضا کنند و این به‌نوبه خود آنها را وامی‌دارد که برای تحقق هدفهای سازمانی، قابلیت‌ها و تواناییهای بیشتری را صرف کنند.

دومین عامل سازمانی موثر در وجدان کار را می‌توان در شغل و خصوصیات آن جستجو کرد. قراردادن کارکنان در شغل مناسب و مورد علاقه ایشان، آنان را به بهتر کار کردن و ارائه نتایج مطلوبتر تشویق می‌کند.

یک شغل برای آنکه بتواند موجبات رضایت شغلی و در نتیجه وجدان کار قوی را ایجاد کند بایستی دارای خصوصیات ذیل باشد:

● - جذابیت: شغل بایستی جذاب و مورد علاقه کارگر باشد که در نتیجه رضایت شغلی و بازدهی و راندمان کاری بالاتر را فراهم آورد؛

● - معنی‌داری: شغل بایستی در صورتی که براساس یک نظام ارزشیابی مورد قبول سنجیده شود در خور و بااهمیت جلوه کند. در گذشته براساس این فرض که تقسیم کار موجب تخصص و در نتیجه کارایی می‌شود از اصل تقسیم کار به اجزای بسیار کوچک استقبال زیادی شد ولی محققان پس از مدتی دریافته‌اند که تقسیم کار به نسمتهای بسیار جزیی، کارکنان را پس از مدتی خسته کرده و جذابیت کار را از بین می‌برد. اگر کار ما به‌نحوی طراحی شود که مجموعه‌ای از فعالیتهای معنی‌دار و مرتبط با محصول و بازده سازمان را تشکیل دهد افراد فرصت خوبی برای احساس مسئولیت، رشد و پیشرفت شغلی خواهند داشت.

● مسئولیت‌تجربی: فعالیتهای بایستی به نحوی طراحی شوند که شخص پاسخگوی پیامدهای کاری خود بوده و مسئولیت فعالیتهای انجام داده را به عهده داشته باشد؛

● آگاهی از نتایج: فرد بایستی بتواند براساس یک مبنای نسبتاً منظم تعیین کند که نتایج کار وی رضایتبخش بوده یا خیر؟ در واقع لازمه این کار اطلاع‌یافتن از نتایج عملی فعالیتهای خود است. و نهایتاً سومین عامل سازمانی موثر در وجدان کار عملکرد موثر مدیریت در ارزیابی کارکنان به روشهای معین و مشخص و تشویق و تنبیه مناسب آنان و برنامه‌ریزی آموزشی برای کارکنان است. آموزش موجب می‌شود فرد بهتر کار خود را بشناسد و از انجام آن لذت برد. این امر موجبات رضایت شغلی و تقویت وجدان کاری را فراهم می‌آورد.

در نهایت پیشنهادهایی برای تقویت وجدان کار کارکنان ارائه می‌شود:

منابع

- ۱ - علوی، سیدامین، روان‌شناسی مدیریت و سازمان (رفتار سازمانی)، مرکز آموزش مدیریت دولتی چاپ اول: ۱۳۷۱.
- ۲ - هرسی، پاول و بلاچارد، گنت ایچ. مدیریت رفتار سازمانی (کاربرد منابع انسانی). ترجمه علی علاقه‌بند. انتشارات امیرکبیر، چاپ دوم، ۱۳۶۵
- ۳ - سید عباس‌زاده، سیدمحمد، وجدان کار. انتشارات: آرفیا، چاپ اول، ۱۳۷۲.
- ۴ - عباس‌زادگان، سید محمد. مکاتب و مبانی مدیریت. شرکت سهامی انتشار، چاپ اول: پاییز ۱۳۷۲.
- ۵ - برهیزگار، کمال. تئوریهای مدیریت. انتشارات آگاه. چاپ اول: زمستان ۱۳۷۳.
- ۶ - عمید، حسن. فرهنگ فارسی. تهران: امیرکبیر. چاپ سوم: ۱۳۶۹.
- ۷ - قسورجیان، نادرقلی. تحلیلی بر مفهوم وجدان‌کاری. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی. (مجله). شماره ۱. تابستان ۱۳۷۴.
- ۸ - جعفری، محمدتقی، وجدان. تهران: نشر کرامت. چاپ دوم: ۱۳۷۵.
- ۹ - علامه مجلسی، محمدباقر، بحارالانوار. تهران، مکتب‌الاسلامیه. جلد ۷۷.
- ۱۰ - سبحانی، جعفر. سیستم اخلاقی اسلام. انتشارات دارالتبلیغ اسلامی قم. دی ماه ۱۳۴۹.
- ۱۱ - سلطانی، ایرج. مجله تعاون. آذرماه ۱۳۷۵.
- ۱۲ - مبرهمنی، ناصر. فرهنگ کار، وجدان کار و قانون کار. مجله تدبیر. تهران: سال پنجم، بهمن ۱۳۷۳.
- ۱۳ - منی‌زاده، جعفر. مسئولیت‌پذیری اجتماعی. مجله زمیت. دوره ششم. شماره ۶. تیرماه ۱۳۷۵.

● اعظم‌السادات حسینی: کارشناس کنترل کیفیت صنایع شیمیایی ایران