



چگونگی شکل‌گیری وجدان کاری و تداوم آن

مرضیه آسترکی *

تاریخ دریافت مقاله: ۸۸/۴/۲۲

تاریخ تایید مقاله: ۸۸/۶/۱۴

چکیده:

کار جوهر وجود آدمیان و مایه حیات و بقای جامعه است. فقر و غنای هر جامعه به طور مستقیم با کمیت و کیفیت کار انسانها در ارتباط است؛ اما 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؟ برای پاسخ به پرسش فوق تنها می‌توان به یک عامل توجه داشت: نیروی انسانی و تقویت وجدان کاری او. نیروی انسانی جامعه به تقویت وجدان کاری و تغییر در فرهنگ کار نیازمند است؛ چرا که نیروی انسانی متعهد و بیدار، سازمان را در دستیابی به اهداف خودیاری می‌دهد و از بروز مشکلات عدیده شغلی جلوگیری می‌نماید (حسینی، ۱۳۸۰). کار به‌عنوان کنش عقلانی و هدفمند بیش از هر نوع فعالیت دیگری، بخش عمده‌ی زندگی مردم را به خود اختصاص می‌دهد. هدف از کار، تولید کالا یا خدماتی است که انواع نیازهای متنوع انسانی را برآورده می‌سازد. انسان در فرایند کار با تغییر دنیای پیرامونش ماهیت خود را نیز تغییر می‌دهد. از جاهایی که کار و فعالیت انسانی به منصفی ظهور می‌رسد، سازمان‌ها و نهادهای مختلف؛ اعم از دولتی یا غیردولتی، می‌باشد. اصطلاح وجدان کاری در سال‌های اخیر به فرهنگ اداری کشور وارد شده و مکرراً مورد استفاده مقامات و مسئولان قرار گرفته است؛ ولی متأسفانه تا به حال گام‌های اساسی در جهت شناسایی و اعمال حاکمیت وجدان کاری در جامعه برداشته نشده است.

در مقاله حاضر، سخن از شکل‌گیری وجدان و ثبات و دوام آن است. امید است تا در سازمان‌های جامعه ما نیز وجدان کاری بخشی از فرهنگ سازمانی باشد.

واژگان کلیدی: وجدان، وجدان کاری، فرهنگ و مسئولیت.



مقدمه

بسیاری از اندیشمندان بر این باورند که توسعه فرهنگ پیش شرط توسعه اقتصادی و اجتماعی است و تا جامعه‌ای به توسعه فرهنگی دست نیابد، توسعه در بخش‌های دیگر به دشواری صورت خواهد گرفت. در این میان نیروی انسانی به عنوان یکی از شاخص‌های عمده توسعه به مفهوم عام مطرح است، چنانچه جامعه‌ای به نیروی انسانی کارآمد دسترسی پیدا نکند از بهره‌وری مطلوبی در تولید اجتماعی برخوردار نخواهد بود؛ لذا برای رسیدن به چنین هدفی شکل‌دهی نیروی انسانی متناسب با فرهنگ توسعه از جایگاه خاصی برخوردار است و این امر در پرتو عقلانی کردن نظام اجتماعی و حاکمیت مدیریت علمی بر سازمان‌های اجتماعی صورت می‌گیرد.

انضباط و وجدان کاری به عنوان یک پدیده روانی اجتماعی از عواملی است که در توسعه فرهنگی تأثیری بسزا دارد و رعایت آن در میان افراد جامعه امروز یکی از دل‌مشغولی‌های کشورهای در حال توسعه است.

از آنجاکه انضباط و وجدان کاری در بسترهای فرهنگی- اجتماعی خاصی رشد می‌کند، در برخی از جوامع به دلیل وجود زمینه‌های نامساعد، انضباط و وجدان کاری از سطح مطلوبی برخوردار نیست و به عنوان عاملی بازدارنده در تولید به شمار می‌رود (دادگران، ۱۳۸۴).

تعریفی از وجدان

وجدان یا همان (conscience) به معنای باطن، دل و شعور آمده است و از آن به عنوان احساس درونی و روحانی که موجب تشخیص خوب از بد می‌شود، یادشده است. در زبان فرانسه نیز این واژه با همین معنا و به عنوان احساس درونی که هرکس را برای داوری درباره ارزش کارهای خود رهبری می‌کند به کار رفته است (بختیاری، ۱۳۸۰).

در جایی دیگر گفته شده که وجدان عبارت است از: آگاهی به "من" یا "شخصیت". بنابر این تعریف، انسان می‌تواند در حال اعتدال روانی، "من" یا "شخصیت" خود را درک کند یا وجدان پدیده‌ای است که بایستگی‌ها را از نابایستگی‌ها و شایستگی‌ها را از ناشایستگی‌ها در رفتار آدمی تفکیک کند. گراندلاروس می‌گوید:

وجدان، احساس درونی است که هرکس را برای داوری درباره ارزش کارهای خود رهبری می‌کند. کانت، در مسئله وجدان به فطرت معتقد بوده و وجدان را امری فطری می‌داند. فروید می‌گوید: وجدان اخلاقی از طریق قوانین و منهیات در فرد شکل می‌گیرد.

دقرآن کریم از وجدان به عنوان نفس لواحه تعبیر شده است؛ نفسی که دائماً انسان را سرزنش می‌کند. با انجام کار ناشایست او را مورد نکوهش قرار می‌دهد که چرا به چنین کاری دست زدی و در صورت انجام کار خوب، ملامت می‌کند که چرا بیشتر انجام ندادی؟ (شه نهاد، ۱۳۸۴).

در اسلام، وجدان امری فطری است و یکی از مراتب روح یا بعد ملکوتی انسان است. این مفهوم خود دارای مراتبی بوده و بر حسب هرم‌رتبه، به صورت مطلق یا اضافه به کار می‌رود. وجدان، که از آن به وجدان روانشناسی، وجدان عقلایی، وجدان نوعی، وجدان فطری، خود انسان یا من ملکوتی نیز تعبیر می‌گردد عبارت است از: "استعداد آدمی نسبت به تمییز خیر و شر" (حسینی، ۱۳۸۰).

کار و نظریه‌هایی پیرامون آن

کار و به معنای اخص آن شغل، مظهر زنده بودن، زنده ماندن 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 تر کرده و سنگر وی را برای تسخیر طبیعت و پیروزی بر ناملازمات آن هر روز نسبت به گذشته مستحکم‌تر می‌کند ولی چگونه می‌توان به کار دلبستگی پیدا کرد؟ (حسینی، ۱۳۸۰)

شرایبیر، در اثرش تکاپوی جهانی می‌نویسد: "ژاپنی‌ها در آغاز قرن نوزدهم خود را از کاروان توسعه دور یافتند و برای رسیدن بدان بسیار اندیشیدند اما در این میان هیچ نیافتند؛ نه سرزمین وسیع داشتند و نه منابع زیرزمینی گسترده؛ بنابراین به بالاترین و پایان‌ناپذیرترین ثروت‌های عالم یعنی کار، تولید و آفرینش تمسک جستند و این همان ثروتی بود که در همه برهه‌های حیات این کشور را یاری داد حتی زمانی که بر اثر جنگی خون‌ریز و اتمی جای جای جامعه تخریب شده بود.



درون آنها قرار می‌گیرند" (غفاری، ۱۳۸۴).

بدون وجود نیروی انسانی، وجود سازمان‌ها بی‌معنی خواهد بود؛ چرا که امروزه ثابت شده است که از مجموع عوامل مؤثر در فرایند تولید کالا و ارائه مطلوب خدمات، عامل انسانی نقشی اساسی در این میان ایفا می‌کند. عامل نیروی انسانی دارای چندین ویژگی عمده است که برخی از آنها عبارتند از:

- تربیت و تخصص مناسب (توانایی)
- تخصیص مناسب (به‌کارگیری)
- وجدان یا وجدان کاری (تمایل)

وجدان کاری همانند یکی از عوامل کارآمدی نیروی انسانی هم‌ریشه در فرایندهای جامعه‌پذیری دارد و هم در پی تعاملات افراد در سازمان کار و سلسله مراتب نقش‌ها و پایگاه اجتماعی - سازمانی کارکنان تکوین می‌یابد. در واقع این هنجارهای سازمانی هستند که کارکنان را به عنوان مجموعه‌ای مشبک به هم مرتبط می‌سازد و انتظارات نقشی را متناسب با پایگاه سازمانی افراد تعیین می‌کند. بنابراین، در ایفای نقش‌های سازمانی است که وجدان کاری تبلور می‌یابد.

وجدان کاری را می‌توان نیروی درونی دانست که به واسطه‌ی آن انسان به انجام کار بیشتر و بهتر گرایش می‌یابد؛ به نحوی که بدون نیاز به نظارت بیرونی و از طریق خودکنترلی و به صورت خودانگیخته به بهترین نحو وظایف محوله را به انجام می‌رساند. وجدان کار را می‌توان طبق تعریف شورای فرهنگ عمومی کشور، وضعیتی دانست که در آن افراد جامعه در مشاغل گوناگون سعی دارند تا کارهای محوله را به بهترین وجه و به طور دقیق و کامل و با رعایت اصول بهینه سازی انجام دهند.

مؤدی و همکارانش، بر این باورند که سازمان‌ها در موارد بسیاری به افرادی نیاز دارند که به نفع سازمان و حتی فراتر از وظایف مقرر عمل کنند و این مسئله به ویژه در مشاغل حساس از اهمیت بسزایی برخوردار است. کوتاهی در ایجاد چنین وابستگی و پیوستگی در اعضای سازمان، مستلزم افزایش هزینه‌های لازم در جهت ایجاد نظام‌های کنترل دقیق و پیچیده در سازمان خواهد بود.

کوهن، براین اعتقاد است که وجدان کار نه به سازمان برمی‌گردد و نه به حرفه؛ بلکه به خود کار مربوط است. کسانی

هدف قطعی در دانش جدید (روان شناسی کار) این است که کار را به عنوان امری طبیعی و جزئی لاینفک از طبیعت انسان در نظر بگیرد" (ساروخانی، ۱۳۷۷).

در بعضی از نظریه‌ها بین کار و طبیعت انسان تمایز وجود دارد؛ یعنی در این که کار جزئی از طبیعت انسان است تردید دارند. یک ضرب‌المثل فرانسوی می‌گوید: کار انسانی نیست یعنی کار جزئی از طبیعت آدمی نیست درحالی که دانش جدید - که در راستای دانش‌های انسانی که از یونان باستان آغاز شد - درست عکس این نظریه را اثبات می‌کند. در یونان باستان، هنگامی که در مورد انسان بحث می‌شد، سؤال می‌کردند: کدام ویژگی‌ها جزو طبیعت لاینفک انسان است؟ می‌گفتند: انسان موجودی اجتماعی، اندیشمند، اندیشه‌ورز و عاقل است. آنها معتقد بودند که انسان موجودی خلاق و آفریننده است و این خصیصه جزئی از طبیعت لاینفک اوست. این تئوری امروز نیز بسیار مطرح است و به اثبات هم رسیده است (ساروخانی، ۱۳۷۷).

چیستی وجدان کاری

وجدان کاری، یکی از ابعاد مهم وجدان است که منظور از آن احساس مسئولیت و تمجید همه جانبه درونی فرد نسبت به انجام وظایف و کارهایی است که برعهده او می‌باشد. به عبارت دیگر؛ سعی در انجام هر چه کامل‌تر و بهتر کار و پرهیز از هرگونه تساهل و کم‌کاری و استفاده منطقی از امکانات و شرایط و مواظبت مداوم نسبت به انجام وظایف می‌باشد (شه، ۱۳۸۴).

وجدان کاری عبارت است از: "یک احساس و تعهد درونی به منظور رعایت الزاماتی که در ارتباط با کار مورد توافق قرار گرفته است. به بیان دیگر، منظور از وجدان کاری رضایت قلبی، تعهد و التزام عملی نسبت به وظیفه‌هایی است که قرار است انسان آن را انجام دهد؛ به گونه‌ای که اگر بازرسی و ناظری نیز نظاره‌گر او نباشد باز هم در انجام وظیفه قصوری روا نخواهد داشت" (ابراهیم یور، ۱۳۸۳).

"وجدان کاری در واقع مقوله‌ای فرهنگی است که فرد آن را از طریق درونی کردن کسب می‌کند. جهت این امر اول باید وجدان کاری در فرهنگ عمومی به عنوان یک ارزش مطرح گردد و بر این اساس تبلیغ و توجیه شود. دوم این که عامل بعدی اشاعه وجدان کاری، ایجاد ترتیبات نهادی و سازمانی است که افراد در

کوچکترین تخلف به مجازات رسیده و همواره به خاطر ترس از کابوس مجازات سعی می‌کند با حداکثر توان خود کار کند.

حالت دوم: باتنظیم قوانین و مقررات و ایجاد انگیزه‌های مادی مناسب از قبیل افزایش دستمزد، اضافه کردن مزایای جانبی، کم کردن زمان کار و بهبود شرایط که در این حالت عامل کار تحت تأثیر این انگیزه‌ها حداکثر تلاش خود را خواهد داشت.

حالت سوم: تقویت وجدان کاری و استفاده از انگیزه‌های مادی ضمن تقویت و تاکید بر اهداف معنوی وجدان کاری کارکنان، تحت تأثیر عوامل مختلفی است که مهم‌ترین آنها عبارتند از:

• به کارگیری کارکنان براساس علاقه و توانایی و معیارهای قابل اندازه‌گیری

• احتساب سختی، حساسیت و پیچیدگی کار در تنظیم حقوق و مزایا

• ارزیابی عملکرد ایشان برای ایجاد امکان پیشرفت

• تشویق و تنبیه کارکنان

• تقسیم کار مطلوب کارکنان

• انتصاب مدیران شایسته براساس تخصص، تجربه، وجدان کاری و علاقه به جای روابط و خصوصیات مربوط به کار (قریبان، ۱۳۸۲).

جا انداختن این مضمون از سنن پایین و در محیط‌هایی مانند خانواده، مدرسه، دبیرستان و... لازم است. این فرهنگ باید به نوعی مفید در خانواده‌ها ترویج شود. وجدان کاری باید در نسل‌های کنونی تقویت شود و در نسل‌های بعدی استحکام یابد. اصلاحات ساختاری در محیط‌های کاری حرف اول را می‌زنند. اگر الگوهای فرهنگی در محیط‌های کاری ما نهادینه شود می‌توان انتظار داشت نسل دیگر نیز در روند اجتماعی شدن خود وجدان کاری را نهادینه سازد. در این باره لازم است تا شرایط ساختاری مهیا باشد، تبلیغ در خانه و مدرسه در صورتی نتیجه بخش خواهد بود که بستر جامعه خلاف مضامین تبلیغ را به نسل‌های بعدی اثبات نکند چرا که نکته مورد نظر "فرد" است (غفاری، ۱۳۸۴).

ما در دانش روان‌شناسی اجتماعی، فرد را حامل همه دستاوردهای پیشین قرار می‌دهیم و معتقدیم آنچه که بر فرد حتی در سال‌های نخستین زندگی وارد می‌شود باقی می‌ماند. بنابراین، این اصل از گام‌های نخستین زندگی به فرد توجه کرده

که متقبل کاری می‌شوند، احساس وظیفه‌ای قومی نسبت به کارشان دارند و ارزشی درونی برای کار فائل می‌شوند که به عنوان یک علاقه‌ی اصلی در زندگی آنان است. کوهن در تبیین وجدان کاری پنج بعد اساسی ذیل را مورد بررسی و مطالعه قرار داده است:

• بعد سازمانی وجدان کاری

• بعد شغلی وجدان کاری

• بعد حرفه‌ای وجدان کاری

• بعد کاری وجدان کاری

• الزام کاری

سامرز نیز با تاکید بر مدل چندبخشی وجدان کار سازمانی، معتقد است که وجدان کاری دارای سه بعد عاطفی، مستمر و تکلیفی می‌باشد.

در دهه گذشته، مفهوم وجدان کار سازمانی جایگاه مهمی را در تحقیقات مربوط به رفتار سازمانی به خود اختصاص داده است (محسنی تبریزی-عباسی قبادی، ۱۳۸۸).

چگونگی شکل‌گیری وجدان کاری

خطرناک‌ترین رویداد انسانی، انحطاط اخلاقی و شکسته شدن مرزهای اخلاقی است که در این صورت هیچ چیز روی سلامت نخواهد دید و انسانیت انسان دگرگون می‌شود. این امر در امور اداری از جایگاهی خطیر و ویژه برخوردار است؛ زیرا وقتی انسان از محدوده فردی خارج می‌شود و در پیوند با دیگر انسان‌ها قرار می‌گیرد و این پیوند صورتی اداری می‌یابد، اگر اخلاق نیک حاکم بر روابط انسانی نباشد، فاجعه چندین برابر می‌شود (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۲).

در فرهنگ جامعه‌شناسی و علوم اجتماعی، انضباط اجتماعی و وجدان کاری در ارتباط مستقیم با نظم و کنترل اجتماعی است. نظم اجتماعی به معنای اطاعت تمامی اعضای جامعه از هنجارها، ارزش‌ها و قوانین است که اساس و قوام جامعه را تشکیل می‌دهد (دادگران، ۱۳۸۴). اما اصولاً چون همه افراد پای‌بند قوانین و مقررات نیستند، گاه ممکن است فرد برای انجام کار خواسته شده و مورد نظر از چند حالت مختلف استفاده نماید:

حالت اول: از طریق جبر و زور که در این صورت فرد با

و مورد پردازش آموزشی، اخلاقی و پرورشی قرار می‌دهیم (ساروخانی، ۱۳۷۷).

عوامل مؤثر بر تداوم وجدان کاری

در این بخش لازم است تا به بررسی عوامل و راه‌هایی بپردازیم که در تضعیف یا تقویت وجدان کاری تأثیر بسزایی دارند. عمده‌ترین این عوامل عبارتند از:

عوامل تضعیف وجدان کاری

• فرهنگ و اخلاق غلط اداری: اصل تأثیرپذیری انسان و همچنین اهمیت تأثیر محیط بر تفکر و عملکرد او روشن‌تر از آن است که نیاز به استدلال داشته باشد و کمتر کسی را می‌توان یافت که بتواند به طور مطلق، از فرهنگ و ارزش‌های محیط خود متأثر نباشد. محل کار محیطی است که بخش مهمی از فرصت کارکنان در آنجا صرف می‌شود و چگونگی رفتار کارکنان و همکاران بویژه همکاران ثابت و دائمی روحیه حاکم بر فضای کار را تشکیل می‌دهد. اگر روحیه حاکم بر محیط کار روحیه فاسدی باشد - به میزان شدت و فراگیر بودنش - در روحیه یکایک کارکنان و حتی نیروهای سالم تازه وارد تأثیر گذاشته، آنان را نیز در مرحله اول نسبت به فساد بی‌تفاوت کرده و در مرحله بعد به فساد وا می‌دارد.

• تحریف مسئولیت و خدمت: متأسفانه در فرهنگ عمومی ما واژه مسئولیت از معنای لغوی و حقیقی خود که به معنای پاسخ‌گو و عهده‌دار بودن و مدیریت کار است به معنای دیگری با مفهوم ریاست محض و در رأس قرار گرفتن تبدیل شده است. وقتی که شخصی به مسئولیت بالاتر منصوب می‌شود باید به فکر سنگینی وظیفه و تعهدات خطیر آن بیفتد و مسائلی چون پاسخ‌گو بودن در برابر خداوند، مردم، وجدان و مافوق اداری، تحت‌الشعاع مفهوم ریاست قرار نگیرد. علاوه بر مفهوم مسئولیت، مفهوم خدمت نیز تا حدودی دگرگون شده است. در اینجا بهتر است قبل از پرداختن به چگونگی این تحریف یادآور شویم که از واژه خدمت برداشت‌های گوناگونی می‌شود؛ گاه در برابر خیانت مطرح می‌گردد و یک معنای ارزشمندی به خود می‌گیرد و گاهی نیز به کارهایی که فراتر از وظایف شغلی است و یک نوع حالت

ایثارگرانه و فوق‌وظیفه‌ای دارد اطلاق می‌گردد که در آن صورت قداست و احترام فوق‌العاده‌ای خواهد داشت. با توجه به معنای حقیقی خدمت، باید اذعان نمود که با کمال تأسف این مفهوم تا حدود زیادی معنای اصلی خود را از دست داده و درسایه بروکراسی بیمار با مفاهیمی چون "مشغولیت محض"، "دریافت حقوق تضمین شده" یا "داشتن شغل ثابت" به یک معنا گرفته شده است.

• تراکم نیروی کار: نیروی کار بزرگ‌ترین و مهم‌ترین سرمایه یک کشور است و نبود این سرمایه جاری و ارزشمند خسارتی است که مستقیماً بر منافع عمومی کشور وارد می‌شود. ممکن است در یک نگاه سطحی، زیادی تعداد کارکنان، عامل مثبتی در سرعت بخشیدن به انجام کار تلقی گردد؛ در حالی که برخلاف تصور عمومی، تراکم نیرو بویژه در ادارات با بالا رفتن سرعت و کیفیت کار هیچ ملازمه‌ای ندارد و چه بسا با تعدیل این نیروها و یا با تجدیدنظر در ترکیب و نوع به کارگیری آنها می‌توان از حداقل نفرات بیشتری استفاده کرد. کارکنان به سبب فراهم بودن "سیاهی لشکر" در بسیاری مواقع انتظار انجام کارهایی را از دیگران خواهند داشت که در حقیقت باید خودشان انجام دهند که این امر، تضعیف حس مسئولیت، اعتماد به نفس و وجدان کاری را در پی دارد (مرکز تحقیقات اسلامی نمایندگی ولی فقیه در سپاه پاسداران، ۱۳۷۹).

• عدم توجه به علائق شخصی: قرار گرفتن انسان در جایگاه اداری و کاری مناسب، روحیات و علائقش و انجام دادن کار و مسئولیت با عشق و علاقه، بستری بسیار نیکو در جهت تحقق اخلاق اداری است. انجام دادن کار و مسئولیت از سر بی‌علاقگی و بی‌حوصلگی بستر بسیاری از رفتارها و مناسبات خلاف اداری است و برای اینکه این عارضه زدوده شود لازم است تلاش گردد که فضای عشق و علاقه به کار و مسئولیت ایجاد گردد و هر کس با میل و رغبت و انگیزه شخصی درگیر کار و مسئولیت شود.

• سبک مدیریت: بررسی‌هایی که در تعداد زیادی از سازمان‌ها صورت گرفته است، نشانگر آن است که مدیریت رده بالای اکثر سازمان‌ها و بنگاه‌های اقتصادی دچار یک اشتباه فاحش و ضربه‌هوری شده‌اند و به سادگی سررشته امور از دستشان رها



اجتماعی، می‌تواند در تقویت "وجدان کاری" یکایک افراد مفید و مؤثر واقع شود و آنها را به ارزش‌های حقیقی انسانی واقف سازد.

• تقویت حس امانتداری: تلقی امانتداری از کار و مسئولیت و انجام دادن امور با رویکرد امانتداری، اصلی اساسی در اخلاق است. اگر انسان کار و مسئولیت را امانت بداند، بی‌گمان حرمت آن را پاس می‌دارد و تلاش می‌کند که به‌خوبی آن را پیش ببرد و بالنده سازد (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۲). اگر حس امانتداری در یکایک افراد جامعه تقویت شود و ارزشی که اسلام برای این عنصر مهم اخلاقی و اجتماعی قائل است به‌خوبی در جامعه جای خود را پیدا کند و آگاهی و شناخت صحیح نسبت به دامنه گسترده "امانت" و "خیانت" تشریح و تفهیم گردد، زمینه مساعدی برای گسترش "وجدان کاری" در سطح عموم فراهم خواهد شد. امانتداری در کار مستلزم دو مساله بسیار مهم و اساسی است:

الف: دقت در کیفیت کار

ب: دقت در کمیت کار (مرکز تحقیقات اسلامی نمایندگی ولی فقیه در سپاه پاسداران، ۱۳۷۹).

• تقویت حس پیگیری امور: امور اداری و پیشبرد اهداف سازمانی جز با پیگیری جدی کارها تحقق نمی‌یابد و هر کاری نیازمند پیگیری جدی و تلاش اساسی است تا به نتیجه مطلوب برسد و بدون وجود روحیه پیگیری در کارها هیچ کاری به درستی صورت نمی‌پذیرد. نظام اداری نباید به گونه‌ای باشد که مردم سردرگم شوند و یا کارشان معطل گردد و به سرگردانی گرفتار آیند. حبس کردن امور و متوقف ساختن کارها از بزرگترین آفات نظام اداری است که جز با روحیه پیگیری جدی رفع نمی‌گردد. بنابراین کارگزاران و کارکنان نظام اداری باید اهل پیگیری جدی کارها باشند و اجازه ندهند هیچ کاری گرفتار حبس و توقف شود.

• تقویت حس خدمتگزاری: فلسفه وجودی نظام اداری، خدمتگزاری به مردمان است و همه کارگزاران و کارکنان در تمام مراتب، خادمان مردمند. این امر به عنوان یک اصل در نظام اداری مطرح است و مادام که چنین احساسی وجود داشته باشد، کارگزاران و کارکنان نظام اداری با مردم رفتار مالکانه و فرمانفرمایانه نخواهند داشت، بلکه جایگاه و موقعیت خود را نعمتی می‌دانند که وسیله خدمت به مردمان است. با پای‌بندی به

شده است. این گونه مراکز اقتصادی که تعدادشان در کشور کم نیست اکثراً با کاهش سود مواجه هستند؛ لذا جهت مقابله با تنگناهای مالی، سعی می‌کنند حداقل حقوق و مزایا و امکانات را به کارکنان پرداخت کنند تا آنجا که تعدادی از شرکت‌ها از مبلغ مصوب هم کمتر پرداخت می‌کنند. در چنین وضعیتی بعد از مدتی کارگر نیز به صورت ناخودآگاه یا خودآگاه، از کیفیت و کمیت کار می‌کاهد و سازمان با افت بیشتر سود مواجه می‌شود. به طور کلی یکی از متغیرهای مهم و تأثیرگذار و تأثیرپذیر از تعهد و وجدان کاری، الگو و سبک مدیریت است (دادگران، ۱۳۸۴).

• فقدان ارزشیابی‌های دقیق و واقعی: عدم ارزشیابی دقیق و منصفانه از عملکردها عامل مهمی در ایجاد دلسردی کارکنان تلاشگر و رواج کم‌کاری و بی‌تفاوتی در میان آنها محسوب می‌شود.

• روحیه تنبلی و تن‌آسایی: این روحیه ممکن است تا حدودی زاینده شرایط و جو حاکم بر محیط کار و سایر عوامل و شرایط خارجی باشد؛ اما در بسیاری از موارد نیز به ضعف و قوت اراده انسان مربوط می‌شود (مرکز تحقیقات اسلامی نمایندگی ولی فقیه در سپاه پاسداران، ۱۳۷۹).

راه‌های تقویت وجدان کاری

• ایجاد و تقویت تعهد دینی: التزام به تعهدات دینی بهترین نوع و زیباترین روش رعایت وجدان کاری در جامعه می‌باشد؛ زیرا انسان با دیندار بودنش به طور موکد و مشخص پای یکایک تعهدات و فرامین وجدانی را امضا نموده است. تعهد دینی به لحاظ الهی بودنش از همه تعهدهای دیگر مستحکم‌تر و نافذتر است و هیچ الزام دیگری نمی‌تواند آدمی را به اندازه الزام الهی و پیمان مقدس معنوی به کار و تلاش صحیح وادار کند (مرکز تحقیقات اسلامی نمایندگی ولی فقیه در سپاه پاسداران، ۱۳۷۹).

• تقویت حس مسئولیت‌پذیری: احساس مسئولیت جوهره اصلی انسانیت و مرز بین انسان و سایر موجودات می‌باشد. انسان بی‌مسئولیت و انسانی که برای خود در برابر "وجدان"، "جامعه" و از همه مهم‌تر «آفریدگار» خود هیچ وظیفه و مسئولیتی را قائل نیست، از مرز انسانیت و فضای حقیقی آن بیرون است. ایجاد و تقویت حس مسئولیت‌پذیری در برابر وظایف گوناگون فردی و

فردی که در انجام وظایف خود از وجدان کاری لازم برخوردار است همواره به فکر ارتقای کیفیت و کمیت کار خود می‌باشد و همیشه می‌کوشد تا کار محوله را به بهترین و مطلوب‌ترین شکلی انجام دهد و به همین دلیل در پی کشف راه‌های صحیح‌تر و نزدیک‌تر و ساختن ابزارهای پیشرفته‌تر و کارآمدتری خواهد بود. بنابراین توجه به این امور و ارج نهادن به آنها و ترغیب و تشویق کارکنان نسبت به آن می‌تواند نقش مؤثری در ایجاد وجدان کاری در مجموعه و فراگیر شدن فرهنگ صحیح کار در سازمان و جامعه داشته باشد (مرکز تحقیقات اسلامی نمایندگی ولی فقیه در سپاه پاسداران، ۱۳۷۹).

نتیجه‌گیری

وجدان کاری و انضباط اجتماعی از ملزومات توسعه فرهنگی هر جامعه‌ای می‌باشد. در کشورهای صنعتی و جوامع پیشرفته که در رده بالایی از توسعه و رشد فرهنگ به سر می‌برند؛ این پدیده نیز به وفور در محیط‌های اداری، کاری، الگوها و شالوده‌های فرهنگی یافت می‌شود؛ لذا جهت پیشرفت فرهنگ جامعه - که به زعم بسیاری - سنگ بنای توسعه اقتصادی و اجتماعی جوامع نیز می‌باشد و نیروی انسانی که از مهم‌ترین شاخص‌های عمده توسعه فرهنگ به حساب می‌آید، انضباط درونی و وجدان کاری از فاکتورهای قوی است که در صورت فقدان آن، دو عامل دیگر نیروی انسانی - توانایی، تخصص و به کارگیری - نیز عملاً کارایی خود را از دست خواهد داد.

کشور ما در حال گذار از دوره سنت به مدرنیته می‌باشد و با توجه به پر رنگ بودن نقش دین در جامعه و پایه‌ریزی قوانین کشور بر اساس دستورات و الزامات الهی و اخلاقی بیش از هر جامعه دیگری می‌بایست بر حاکمیت درونی و وجدان کاری صحنه بگذارد.

با پیام مقام معظم رهبری و توصیه‌های ایشان در این ۲-۳ سال اخیر، این مضمون رویکردی دوباره در جامعه داشته است که می‌توان با برنامه‌ریزی صحیح فرهنگی برای تک تک آحاد جامعه - از کودکی تا دوران دانشگاه از دانشگاه تا محیط‌های اجتماعی و کاری - بستری مناسب برای پیاده کردن این پدیده اجتماعی فراهم نمود.

چنین اصلی، خدمتگزاری به مردمان، مطلوب‌ترین کارها شمرده می‌شود و در انجام دادن آن هیچ منتهی نخواهد بود و هیچ بزرگ‌نمایی در خدمات صورت نخواهد گرفت و هیچ پیمان‌شکنی و خلاف وعده‌های اتفاق نخواهد افتاد (دلشاد، تهرانی، ۱۳۸۲).

• تقویت تعهد در برابر وعده‌ها: تعهد در برابر وعده‌ها و وفای به قراردادهای یکی از عالی‌ترین خصلت‌های زیبای انسانی به شمار می‌آید که چنین خصلتی برای ادامه زندگی و تعالی و رشد انسان ضروریست و فطرت انسان از خصلت وفاداری لذت می‌برد و در مقابل از پیمان‌شکنی و بی‌اعتنایی نسبت به تعهدات شدیداً تنفر دارد. آثار اجتماعی، وفای به عهد و پیمان و یا زیان‌های ناشی از عهدشکنی بر اقتصاد و اعتقاد جامعه مسئله‌ای غیرقابل انکار نیست. در اجتماعی که تعهدات و قراردادهای مختلف زندگی بشکنند و افراد آن جامعه در برابر پیمان‌ها بی‌اعتنا باشند، اطمینان و اعتماد را به کلی از جامعه سلب می‌کند و طبیعتاً تأثیر سویی بر سلامت اقتصاد، سیاست، فرهنگ و اخلاق خواهد گذاشت و مانع رشد و توسعه فرهنگ شده و از طرفی زمینه را برای رشد خیانت و تقلب، تزویر و دروغ، زشتی و تباهی آماده می‌سازد (انصاری، ۱۳۸۱).

• ایجاد انگیزه: مسئله انگیزش و شناخت انگیزه‌های گوناگون انسان و راه‌های ایجاد و تقویت هر یک از آنها، از مباحث مهم تعلیم و تربیت و نیز مدیریت رفتار سازمانی است. در انسان‌شناسی اسلامی وجود همه نوع نیاز برای انسان به رسمیت شناخته شده است ولی هیچ انگیزه یا نیازی مانند انگیزه‌های معنوی نمی‌تواند برای انسان کارساز و حرکت‌آفرین باشد.

• جدیت و اهل عمل بودن: مسئول یک سازمان در واقع مبلغی است که چه بخواهد و چه نخواهد با زبان عمل، زیردستان خود را به صلاح یا فساد، به وجدان کاری یا به بی‌وجدانی در کار فرا می‌خواند. جدیت و تلاش‌گری مسئولان و بالاترین مقام یک سازمان آینده و الگویی است که دیگران به‌طور طبیعی از آن تأثیر می‌پذیرند و بدین‌سان زمینه مساعدی برای تحکیم و تعمیق وجدان کاری به وجود می‌آید.

• ارج نهادن به ابتکارات و خلاقیت‌ها: یکی از نشانه‌های بارز وجود وجدان کاری در یک سازمان، مساله ابتکارات، ابداع‌ها، خلاقیت‌ها و نوآوری‌های پی‌درپی و جالب توجه است؛ زیرا

منابع:

- ساروخانی، باقر. (۱۳۷۷). وجدان کاری چگونه حاصل می‌شود؟ نشریه فرهنگ و تعاون. شماره ۹.
- شه‌نهاد، صمد. (۱۳۸۴). بسترسازی برای رشد و بروز وجدان کاری. نشریه حمایت.
- غفاری، حنیف. (۱۳۸۴). بااصلاح الگوهای فرهنگی، وجدان کاری را نهادینه کنیم. نشریه منشور. شماره ۵.
- قربانیان، محمدرضا. (۱۳۸۲). عوامل مؤثر در تقویت وجدان کاری. نشریه آسیا.
- محسنی تبریزی، منوچهر- عباسی قبادی، مجتبی. (۱۳۸۸). بررسی عوامل مؤثر بر تقویت روحیه وجدان کاری کارکنان شاغل در سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران. پایگاه اطلاع‌رسانی فرهنگ ایثار و شهادت.
- مرکز تحقیقات اسلامی نمایندگی ولی فقیه در سپاه پاسداران. (۱۳۷۹). وجدان کاری و انضباط اجتماعی، اقتصادی و مالی.
- ابراهیم پور، سیاوش. (۱۳۸۳). حاکمیت، وجدان کاری و عوامل مؤثر بر آن. نشریه حمایت.
- انصاری، محمداسماعیل. (۱۳۸۱). نقش اخلاق و مصادیقی از آن در مدیریت ازدیدگاه امام علی (ع). مجموعه مقالات همایش بررسی اندیشه‌های مدیریتی امام علی (ع). چاپ اول.
- بختیاری، صادق. (۱۳۸۰). نگرشی بر مفهوم وجدان کاری و برخی عوامل مؤثر بر آن. نشریه مدیریت دولتی. شماره ۴۱ و ۴۲.
- حسینی، اعظم السادات. (۱۳۸۰). عوامل مؤثر در تقویت وجدان کاری. نشریه تدبیر. شماره ۱۱۵.
- دادگران، سیدمحمد. (۱۳۸۴). انضباط و وجدان کاری در جامعه کارگری ایران. کار و جامعه. شماره ۶۶.
- دلشاد تهرانی، مصطفی. (۱۳۸۲). ارباب امانت. تهران: انتشارات دریا. چاپ نهم.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

