



نگرشی بر

وجدان کاری

در کتابخانه‌ها

راضیه یوسفی نیا
کارشناس بخش مرجع

مقدمه

در آغاز بحث لازم است به معنای واژه وجدان بپردازیم:

وجدان در لغت به معنای دریافت، یافتن، یافتن حق و شعور است.

در معارف اسلامی به معنای «قوه‌ای در باطن شخص که وی را از نیک و بد اعمال آگاه می‌کند» و نیز به معنای نفس و قوای درونی است که سبب دریافت اشیا و مطالب و تسلیم آنها به روان (خود) انسان می‌باشد و نیز به نیروی درک سریع در وجود آدمی گفته شده است. و همچنین به معنای داور، ناظر، راهنما، تمیز دهنده بایست از نیایست و خلوتگاه انسان با خود آمده است.

در زبان انگلیسی وجدان، «Conscience» نامیده شده و به معنای وجدان و شعور آمده است و از آن به عنوان افکار و احساسات درونی یاد شده است. با بررسی حاضر از واژه وجدان، آنچه در این مقاله مورد نظر ماست، آن جنبه از وجدان است که در محیط کار و حین انجام کار مطرح می‌گردد که «وجدان کاری» نامیده می‌شود. وجدان کاری که بر گرفته از وجدان اخلاقی است در کلیه سازمان‌ها و برای هر گونه حرفه‌ای می‌تواند مطرح باشد، اما هدف ما توجه کتابداران به مقوله وجدان کاری و در حقیقت وجدان اخلاقی است.

کتابدار بایستی به وجدان به عنوان راهنمایی مطمئن تکیه کند و وجدان را به عنوان شاهدی با وفا و عادل که بر اعمال آنان نظارت می‌کند و مطابق آن گواهی می‌دهد بپذیرد. ممکن است یک فرد بر خلاف آنچه که در دل دارد، سخنانی بر زبان جاری سازد و یا تحت اختیار گرفتن حرکات خویش نگذارد اسرار باطنی‌اش آشکار گردد، اما هرگز قادر نیست ندای وجدان را برای همیشه خاموش سازد، و او را از سرزنش خود باز دارد. در حقیقت وجدان را نمی‌توان فریب داد. هانری باروک می‌گوید: «قدرت مقاومت و ایستادگی وجدان اخلاقی زیاد است و حتی هنگامی که روشنائی آن چنان کم می‌شود که به نظر نمی‌آید، باز هم کم و بیش مراقب و دل آگاه است و در آن دم که تجلی‌اش دشوار می‌گردد، می‌تواند ناگهان از نو با پرتو خیره کننده‌ای درخشیدن آغاز کند.» (مجتبی موسوی لاری، ۱۳۷۶، ص ۷۱) از وجدان تعاریف متعددی شده است که اغلب

کار قوی پنداشت، یعنی کمیت و کیفیت زیاد، کار بیشتر و بهتر و یا پرکاری، ارائه کار یکسان در حضور و غیاب سرپرست و یا ناظر، دقت در استفاده از وسایل و منابع کار با استفاده حداکثر از حداقل امکانات، و مسئولیت پذیری.

کتابداری که دارای وجدان کار قوی است، با انگیزه‌ای برتر در کتابخانه حاضر می‌شود و با ایمان و اعتقاد راسخ به خدمت‌گزاری مردم می‌پردازد.

امام خمینی -ره- می‌فرمودند: «اگر به من خدمت‌گزار بگویند بهتر از این است که رهبر [بگویند].» (روح‌خمینی، ۱۳۷۸، ج ۱۲، ص ۴۵۶)

خدمت‌گزاری واژه‌ای است که با چگونگی عمل و نیت فرد ارتباط دارد. البته اگر شخصی در انجام وظیفه‌اش کوتاهی نکرد و آن را به بهترین وجه انجام داد، هم و غم خویش را در رفع نارسایی‌های زندگی مردم به کار گرفت و در پی آن نبود که با وضع یکسری مقررات خشک و دست و پا گیر اداری، راه خدمت را سد کند، عنوان خدمت‌گزار بر او زیننده و شایسته است. (محمود اکبری، ۱۳۷۶، ص ۱۲)

کتابداری که علاوه بر انجام وظایف خود با مراجعان همدردی می‌کند، مدیری که خارج از بخشنامه و شرایط خاص زمانی و ملاحظات سیاسی، به حل مشکلات کارمندان و مردم می‌پردازد، شایسته لقب خدمت‌گزار است.

ارزش‌های دینی و وجدان کاری

ارزش‌های دینی مواردی هستند که از وحی الهی سرچشمه می‌گیرند. بدین ترتیب طبعاً ما مسلمانان باید با دستورات آسمانی و یا استنباطات فقهی در خصوص کار و کوشش آشنا شویم.

در قرآن کریم بیش از سیصد و شصت آیه در مورد کار و صد و نود آیه راجع به فعل وجود دارد (باقر شریف قریشی، ۱۳۴۴، ص ۱۱۳) که مسلمانان را به کار و کوشش دعوت کرده و آنها را جداً بدان تشویق کرده و بر بشر لازم فرموده تا جنبه‌های مثبت زندگی را گرفته و با کمال جدیت از مزایای آن بهره‌برداری نمایند و به دیگران استفاده برسانند و از جنبه منفی زندگی، یعنی از گوشه‌گیری و تنبلی و سستی جلوگیری کنند و می‌فرماید: «هر کس از مرد و زن که مومن باشد و کار نیکو انجام دهد، زندگی خوش و پاکیزه‌ای بدو خواهیم داد و پاداشی بهتر از کارشان به آنان می‌دهیم.» (نحل، ۹۷)

علاوه بر دستورات آسمانی قرآن کریم درباره کار، احادیث و روایات متعددی که از پیغمبر (ص) و امامان نقل شده که متجاوز از شصت روایت در کتاب‌های مختلف در خصوص ارزش کار، مقام کارگر و حتی نکوهش بی‌کاران آمده است که همگی مسلمانان را به کار و کوشش و تلاش فراخوانده و آنان را از ترک دنیا و خوار و حقیر شمردن یک جانبه دنیا و عدم برخورداری از نعمات آن، حتی به دلیل زهد و عبادت، بر حذر می‌دارد. (میر محمد سید عباس‌زاده، ۱۳۷۴، ص ۲۵)

اگر بتوانیم روح معنویت و ایمان را در دل کارکنان بارور سازیم و این اندیشه را در آنان زنده سازیم که: «یعلم خائنه الا عین و ما تخفی الصدور؛ خداوند به نگاه دزدانه چشمان و اسرار دل و ضمیر قلب‌ها آگاه است.» (غافر، ۱۹)، در این صورت خودشان به نظارت اعمال

مشابه یکدیگر است؛ ساروخانی معتقد است: «وجدان عبارت است از زمینه مناسب (قوه باطنی) در انسان که خوب و بد اعمال به منظور برخورداری از یک کیفیت بالای مسئولیت و توجه خاص به نیک‌خواهی و عدالت به وسیله آن ادراک می‌شود.» (باقر ساروخانی، ۱۳۷۷، ص ۱۳)

و کولاکوفسکی متفکر و متکلم لهستانی می‌گوید: «وجدان متشکل از اصول نیست، نه دکترین است نه ایدئولوژی، بیشتر میدان حساسیت است، مرجعی درونی است که حضورش را حس می‌کنیم چون در تجربه‌ای بروز می‌یابد و چیزی را امر و چیز دیگری را نهی می‌کند.» (کولاکوفسکی، ۱۳۷۷، ص ۶۶)

نشانه‌های وجدان کاری ضعیف

از جمله نشانه‌های ضعف وجدان کاری می‌توان به کم کاری اشاره کرد. چه به صورت ساعات کار کمتر و چه به صورت میزان کار کمتر در خلال ساعات کار مقرر، یکی از نشانه‌های بارز ضعف وجدان کاری می‌باشد.

ضعیف کاری از موارد دیگری است که منظور از آن کیفیت نازل کار انجام شده توسط کارکنان می‌باشد، خصوصاً در شرایطی که انجام کار مورد نظر با کیفیت بهتر توسط خود کارکنان، یا افراد دیگر در مقایسه با کارکنان مشخص، قابل تصور و امکان‌پذیر باشد.

نظارت خواهی از مواردی است که کارکنان در حضور سرپرست و مدیر خود کار می‌کنند، اما در غیاب آنها میزان کار خود را از نظر کمی و یا کیفی و یا زمانی پایین می‌آورند. این افراد دارای وجدان کاری ضعیفی هستند.

اسراف کاری در صورتی است که برخی از کارکنان ظاهراً وظایف خود را به طور کامل انجام می‌دهند، منتهی با اسراف و تبذیر زیادی که بازده واقعی کار آنان را پایین می‌آورد.

و بالاخره مسئولیت‌گریزی که به معنای عدم احساس مسئولیت نسبت به کار و حتی نسبت به شغل و حرفه به طور کل و نسبت به ارباب رجوع و یا ذی‌نفع است، یکی دیگر از نشانه‌های ضعف وجدان کاری می‌باشد.

نشانه‌های وجدان کاری قوی

با توجه به موارد یاد شده برای وجدان کار ضعیف می‌توان بر عکس آنها را به مثابه نشانه‌های وجدان

۴
بهارستان

خود خواهند پرداخت. بنابراین باید فرهنگ اسلامی و معاد باوری را در جمع کارکنان توسعه داد و با تشکیل کلاس‌های عقیدتی، برپایی نماز و مسابقات مذهبی آنان را در جهت ایمان به خداوند سوق داد و نظارت الهی بر اعمال و کردار انسان‌ها را به آنان باوراند.

در جهان بینی اسلامی، بر خلاف سیستم سرمایه‌داری و سیستم سوسیالیستی، تنها توجه به کار و رفع نیازهای اجتماعی هدف اصلی نیست، بلکه هدف نهایی تقریب به مبدأ کمال و جلب رضایت خداوند می‌باشد. اگر چنین شرایطی در کتابخانه‌های ما فراهم گردد، بدیهی است که وجدان کاری در حد اعلائی خود به وجود خواهد آمد. در این صورت کتابداری که در کتابخانه کار می‌کند، کارش عین عبادت است و گویی در مسجد حضور دارد.

شرایط موثر بر وجدان کار

قطعا تنها وجدان فردی قادر نخواهد بود که یک سازمان وجدانی به وجود آورد. برای تحقق این آرمان و داشتن سازمانی وجدانی مزین به وجدان آگاه و بیدار، ایجاد ویژگی‌هایی در سازمان می‌تواند ثمربخش باشد که عبارتند از:

۱. تامین اقتصادی نیروی کار

در شرایطی می‌توانیم انجام مناسب کار را انتظار داشته باشیم که افراد از نظر اقتصادی در امنیت باشند و معیشت آنان تامین باشد، زیرا به اقتضای «من لا معاش له لا معاد له.» از کسی که معیشتش تامین نیست، نمی‌توان اعتقاد به معاد و به طریق اولی، وجدان کاری عالی را انتظار داشت.

۲. آموزش مستمر تخصصی و عقیدتی

امروزه ثابت شده که از عوامل موثر در بالا بردن بهره‌وری سازمان‌ها، پرداختن به مسئله آموزش است. در برخی مواقع نداشتن وجدان کار از عدم آگاهی کارکنان نسبت به کاری که باید انجام دهند نشأت می‌گیرد. مسئولان و مدیران بایستی به صورت جدی به امر برنامه‌ریزی‌های آموزشی و عقیدتی و تخصصی کارکنان بپردازند. آموزش عقیدتی بیشتر می‌تواند وجدان کاری یا تعهد اخلاقی را تقویت کند و انگیزه‌های کار بهتر و موثرتر را فراهم سازد. اگر چه معتقدیم وجدان یک امر فطری است، اما می‌توان آن را مورد تربیت قرار داد و حتی با آموزش صحیح وجدان خفته افراد را بیدار ساخت.

به دلیل حاکمیت ارزش‌ها، در نظام اسلامی و عامل خدا ترسی که به منزله کنترل درونی در افراد عمل می‌کند، هزینه‌ها و نیروهای بسیاری که در نظام‌های دیگر صرف نظارت و بازرسی و... می‌شود، در جامعه اسلامی در تقویت روحیه معنوی و رشد و تعالی انسان به کار گرفته می‌شود.

۳. توجه به انگیزه و نقش اساسی آن

یکی از اصلی‌ترین عوامل در تقویت وجدان کاری، ایجاد انگیزه است. روانشناسان معتقدند که انسان نیازهای مختلفی دارد و کلیه اقدامات و عملیات او در زندگی حرفه‌ای یا خصوصی پاسخی است در جهت ارضای این نیازها. از جمله طبقه‌بندی‌های معروفی که در رابطه با نیازهای انسان می‌باشد، طبقه‌بندی مزلو است. به عقیده مزلو نیازها در سطوح مختلف قرار دارند و هر نیاز پس آن که نسبتا ارضا شد، جای خود را به نیاز برآورده نشده سطح بالاتری

می‌دهد. نکته قابل توجه در نظریه مزلو تقسیم‌بندی نیازهای انسان به دو مقوله مادی و غیر مادی و قائل شدن طبقه‌بندی برای آنهاست.

آنچه انگیزه اصلی افراد را در نظام اسلامی تشکیل می‌دهد، توجه به خداوند و امید به ثواب و ترس از عذایش می‌باشد، ولی این به معنای نفی انگیزه‌های مادی نیست، بلکه انسان می‌تواند از آنها بهره‌مند گردد، اما اصل بر انگیزه‌های معنوی است.

۴. وضع قوانین و مقررات مناسب

لازم است که در سازمان‌ها یک استراتژی مناسب تعیین شود تا از طریق تشویق به ادامه فعالیت‌های مثبت و در برخی موارد استثنایی از طریق تنبیه برای تضعیف و یا از بین بردن رفتارهای نامطلوب اقدام شود. در حقیقت مدیران توسط دو حربه تنبیه و تشویق می‌توانند برای ایجاد انگیزه و ایجاد نظم در سازمان‌ها اقدام نمایند.

اگر در سازمانی شاهد این بودیم که خود مسئولان به بی نظمی دامن می‌زنند و پایبند به قوانینی که وضع کرده‌اند نیستند، این امر وجدان کاری را ضعیف می‌کند، بلکه اجرای یکسان این مقررات و رعایت ضوابط به جای روابط است که موجبات افزایش وفاداری و روح ایثار و از خودگذشتگی کارکنان نسبت به سازمان و ارتقای وجدان کاری را به همراه خواهد داشت.

نقش مدیریت در وجدان کاری

در کتابخانه‌ها و سایر سازمان‌ها هر قدر حیطه مسئولیت افراد گسترده‌تر باشد، نمود اخلاق اداری و کمالات انسانی در آنان باید والاتر و برتر باشد، زیرا اخلاق و رفتار مدیران به شدت بر کارکنان تاثیرگذار است. اگر کارکنان شاهد این باشند که مدیرانشان افراد متعددی هستند که از روی وجدان کاری عمل می‌کنند، قطعاً آنها را به عنوان الگو خواهند پذیرفت و در رسیدن به اهداف سازمانی آنان را یاری خواهند داد. حضرت علی (ع) در نهج البلاغه به دفعات خطاب به مسئولان هشدار می‌دهد که حریم‌های اخلاقی را در امور اداری پاس دارند و به عنوان الگویی برای سایرین مواظب اعمال و کردارشان باشند:

الملك كالنهر العظيم، تستمد منه الجدول، فان كان عذبا عذبت، و ان كان ملحا ملحت؛

زامدار همچون رودخانه پهناوری است که رودهایی کوچک از آن جاری می‌شود پس اگر آب رودخانه پهناور، گوارا باشد، آب درون رودهای کوچک گوارا خواهد بود و اگر شور باشد، آب درون آنها نیز شور خواهد بود. (مصطفی دلشاد تهرانی، ۱۳۷۹، ص ۳۸)

مدیران جهت تقویت وجدان کاری کارکنان می‌توانند:

- هر فرد را در کار مناسب خودش به کارگیرند.
- در ارزیابی عملکرد دقت بیشتری داشته و آن را به وسیله‌ای برای اصلاح امور و تشویق و تحریک کارکنان تبدیل نمایند.
- با تشویق و تنبیه صحیح و پی‌جویی همه جوانب مربوطه، کارکنان را به کار بیشتر و بهتر برانگیزانند.

- با پرداختن به مسائلی نظیر حقوق و دستمزد، ترفیع و غیره در کارکنان رضایت شغلی ایجاد نمایند.

- با ایجاد امنیت شغلی کارکنان را به کار بهتر ترغیب نمایند.

- از همه موارد مهمتر با استفاده از مشارکت در تصمیم‌گیری (شیوه مدیریت مشارکتی)، تفویض اختیار و عدم تمرکز کارکنان را در مدیریت و سرنوشت سازمان سهیم کنند.

نتیجه

با توجه به فرهنگ غنی اسلام و آیات نورانی قرآن و سایر کتب اسلامی که همواره روشن‌گر راه انسان‌ها می‌باشند، در می‌یابیم که انسان بدون هدف پا به این دنیا نگذاشته است، بلکه برای هدف والایی که همانا قرب درگاه باری تعالی است وارد این جهان شده، پس باید در شکوفایی آنچه خداوند در وجود او به ودیعه گذاشته، تمام هم و غم خویش را به کار گمارد. یکی از این مواهب که در این مقاله بدان پرداختیم، مساله وجدان است. انسان در هر مقام و مسئولیتی که خدمت می‌کند، بایستی گوش به ندای درون خود دهد و با هدایت وجدان در خدمت به خلق بکوشد.

کتابخانه‌ها به جهت موقعیت حساسی که دارند، مستلزم این هستند که افرادی با وجدان کاری قوی در آنها مشغول به کار باشند.

کتابدار با وجدان از طرفی کتابخانه را در رسیدن به اهداف متعالی خود یاری می‌دهد و از طرف دیگر انگیزه و اشتیاق مناسب را در مراجعان افزایش می‌دهد. کتابداری که دارای وجدان اخلاقی است، هر روز که کار خود را آغاز می‌کند تنها هدفش خدمت‌گزاری به مردم است و بدون هیچ چشمداشتی تنها برای رضای خدا به کار و کوشش روزانه می‌پردازد. در انتها توجه شما را به فرمایش مقام معظم رهبری که در پیام نوروزی سال ۱۳۷۳ شعار وجدان کاری را برای این سال انتخاب نمودند جلب می‌کنم: «اگر ملتی دارای وجدان کار باشد، محصول کار او خوب خواهد شد و وقتی محصول کار نیکو باشد، وضع اجتماعی به طور قطع بهبود پیدا خواهد کرد. راه حل مشکلات همین دو چیز است: وجدان کار و انضباط اجتماعی. همه امور را با برخورداری از وجدان کار انجام دهیم، آن را خوب، دقیق و کامل انجام دهیم.»

فهرست ماخذ

۱. آریان‌پور کاشانی، منوچهر (۱۳۷۷). فرهنگ پیشرو آریان‌پور: انگلیسی - فارسی. تهران: جهان رایانه.
۲. اکبری، محمود (۱۳۷۶). اخلاق و احکام اداری. تهران: شفق.
۳. حسینی دشتی، مصطفی (۱۳۶۹). معارف و معاریف: شامل احکام اخلاق، تاریخ، علوم، اعلام و اصطلاحات اسلامی. (قم: اسماعیلیان)
۴. خمینی، روح‌الله (۱۳۷۸). صحیفه امام. تهران: موسسه تنظیم و نشر آثار امام خمینی.
۵. دلشاد تهرانی، مصطفی (۱۳۷۹). ارباب امانت: اخلاق اداری در نهج البلاغه. تهران: نشر دریا.
۶. سازوخانی، باقر (۱۳۷۷). «وجدان کار محور روانشناسی اجتماعی کار»، مجموعه مقالات دومین اجلاس بررسی راههای عملی حاکمیت وجدان کاری و انضباط اجتماعی، قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی (قزوین)
۷. سید عباس‌زاده، میر محمد (۱۳۷۴). وجدان کار: رهیافت عملی و کاربردی. ارومیه: آرشیا.
۸. شریف قریشی، باقر (۱۳۴۴). کار و حقوق کارگر. ترجمه ادیب لاری، محصل یزدی. تهران: دارالکتب الاسلامیه.
۹. کولاکوفسکی، لشک (۱۳۷۷). درس‌هایی کوچک در باب مقولاتی بزرگ (دفتر دوم). تهران: طرح نو.
۱۰. معین، محمد (۱۳۷۵). فرهنگ فارسی. تهران: امیرکبیر.
۱۱. موسوی لاری، مجتبی (۱۳۷۶). رسالت اخلاق در تکامل انسان. قم: دفتر تبلیغات اسلامی حوزه علمیه قم.