

رابطه کار با فطرت چیست؟

تعریف وجدان

«وجدان» از نظر لغوی به معنی نفس و قوای باطنی است که خوب و بد اعمال به وسیله آن ادراک می‌شود^(۱)

و یا «سیستم اصول اخلاقی پذیرفته شده فرد... که شامل عوامل شناختی و احساس است»^(۲) می‌باشد که برخی‌ها آنرا با «ضمیر» به معنی «باطن انسان» و اندرون دل^(۳) نیز مترادف دانسته‌اند.

آنچه که از تعاریف فوق بر می‌آید این است که: وجدان،

۱- امر درونی است.

۲- به عنوان وسیله‌ایست که انسانها به کمک آن، بر خوب و بد اعمال قضاوت می‌کند.

۳- به منزله نظام گرایشی است^(۴).

۴- در برگیرنده عوامل احساسی (عاطفی) و شناختی است.

تعریف کار

«کار» صرف نظر از تعاریف تخصصی آن در برخی از رشته‌های علمی نظیر اقتصاد و فیزیک، به طور اعم عبارت است از هر گونه فعالیتی است که به طور آگاهانه در صدد بر آوردن هدفی می‌باشد.

بدین ترتیب تا انسان هست نیاز هم هست و تا نیاز وجود دارد «کار» یعنی فعالیت‌های معلوف به هدف رفع نیاز، هم وجود دارد. خلاصه اینکه «کار»:

۱- فعالیت است.

۲- عمدی و آگاهانه است.

۳ متوجه هدف و رفع نیاز است.

تعریف وجدان کار

بر اساس تعاریف وجدان و کار که در بالا ذکر شد می‌توان «وجدان کار» را به عنوان گرایش درونی انسان نسبت به کار (تعریف نظری) و یا انجام وظایف شغلی بدون نظارت مستقیم (تعریف علمی) دانست که همه انسانها به درجانی واجد آن هستند. یعنی می‌توان آن را بر روی یک پیوستار، از خیلی کم تا خیلی زیاد تصور کرد.

به بیان دیگر همه کارکنان دارای نوعی گرایش درونی به کار می‌باشند منتها برخی از کارکنان دارای گرایش مساعد و قوی نسبت به کار هستند و بعضی دیگر دارای



جستاری پیرامون وجدان کار و عوامل مؤثر بر آن

مجتبی رفیعی

مقدمه

یکی از مهمترین اقدام تشکیل دهنده هزینه‌های سازمانها و جوهی است که آنها در زمینه کنترل صرف نموده و از این طریق سعی در جلوگیری از تخلفات، کم کاریها و استفاده سوء از منابع دارند.

استقرار ناظرین، سرپرستان و سرکنشی مداوم مدیران به محل کارها و بالاخره نصب دوربینهای مدرن مدار بسته و غیره تماماً برای نظارت بر کارها و مقایسه فعالیت‌های انجام شده با استاندارد از پیش تعیین شده صورت می‌گیرد.

کنترلها از نظر کانون کنترلی به دو دسته بیرونی و درونی تقسیم می‌شوند. ابزارها و روشهای فوق الذکر تماماً از جمله روشهای کنترل بیرونی محسوب می‌گردند. این کنترلها بسیار پر هزینه بوده و غالباً اثرات کوتاه مدت دارند و به محض از بین رفتن، عامل کنترل نیز از میان خواهد رفت.

بر عکس کنترل‌های بیرونی در کنترل‌های درونی کانون در درون فرد قرار داشته و خود فرد عملکرد خویش را با استانداردها مقایسه و انحرافات را مشخص و سپس در صد اصلاح آن بر می‌آید. آنچه که در اعمال این کنترلها اثر مثبت دارد وجدان کار نامیده می‌شود. در این مقاله سعی شده با مراجعه به متون مختلف مفهوم وجدان کار ضعیف، نسانه‌های مختلف یک وجدان کاری قوی و عوامل مؤثر بر وجدان کاری بطور خلاصه مورد بررسی قرار می‌گیرد.

تعریف و منشأ وجدان کار

نویلاً سعی می‌شود به سؤالات مطرح شده زیر بطور مناسب پاسخ داده شود.

وجدان چیست؟

کار چیست؟

وجدان کار چیست؟

گرایش نامساعد ضعیف، که در حالت اول دارای تعهد و تقید بیشتری نسبت به کارکنان در حالت دوم می‌باشند.

بسیاری از مردم به طور اعم و مسئولان به طور اخص، وجدان کار را به احساس مسئولیت، تعهد و تقید فرد نسبت به وظایف و مسئولیتهای محوله تعبیر می‌کنند و برخی از آنان علاوه بر مفهوم فوق به نوعی خود کنترلی در انجام امور توجه داشته و به کمیت و کیفیت امور نیز اشاره می‌کنند. برخی‌ها نیز وجدان کار را به عنوان قوه باطنی ناشی از وجدان کار به عنوان یک نیروی درونی مستقل می‌دانند که رفتار را هدایت کرده و در عین حال آن را مورد ارزشیابی قرار می‌دهد.

وجدان کار به این مفهوم، نیروی باطنی است که رفتار را هدایت کرده، بر آن نظارت داشته و سرانجام در خصوص خوب و بد آن قضاوت می‌کند.^(۵) روشن است که این مفهوم ذهنی نمی‌تواند خالی از خطا باشد زیرا چنین نیرویی منطقیاً باید عاری از تأثیرات و تحریکات محیط بوده و کم و کیف آن نیز متأثر از خصوصیات فردی، خانوادگی، اجتماعی و غیره هم نباشد.

این مفهوم از وجدان منتهی به مفهوم مبهم و کلی در خصوص وجدان کار می‌شود بدین صورت که مثلاً انسان باید به گونه‌ای کار کند که پیش وجدان خود شرمندگی نمی‌شود و یا حتی افرادی ممکن است از کار خود نه تنها لذت ببرند، بلکه زجر نیز بکشند، ولی برای انجام آن نوعی اجبار دارند در نتیجه، خود را پیش وجدان خود شرمندگی نمی‌یابند. بدیهی است که این تعبیر ذهنی نمی‌تواند منتهی به کار بردهای عملی و عینی از این موضوع شود.

مفهوم عینی از وجدان کار آن است که بتوان خارج از تعبیر و تفسیرهای شخصی، میزان وجدان کار را سنجیده مورد قضاوت قرار داد. برای درک مفهوم عینی وجدان کار می‌توان این حالت را فرض کرد که اگر روزی تمام مدیران و رؤسا و مسئولان ادارات و کارخانه‌ها برای یکسال به مرخصی بروند و در این مدت هیچ کنترلی و جریسه و توییحی در کنار نباشد و باز هم

گروهی از مردم مانند سابق به سرکار خود می‌روند و وظایف همیشگی خود را بی هیچ تغییری همچون گذشته انجام خواهند داد... وجدان و در معنی خاص آن یعنی وجدان کار عامل تعیین کننده در این رفتار است و البته با فرض اینکه در گذشته نیز کار خود را بدون توجه به حضور و یا عدم حضور سرپرست خود هم از نظر کمی و هم کیفی، بی کم و کاست انجام می‌دهند، در این صورت می‌توان گفت که چه افرادی دارای وجدان کار هستند.

با توجه به مفهوم عینی و عملی از وجدان کار، طی این نوشتار تعریف زیر مورد نظر می‌باشد:

گرایش درونی انسان نسبت به کار به نحوی که حتی بدون حضور نظارت از بیرون، کار خود را از نظر کمی و کیفی به طور تمام و کمال و بدون اسراف و تبذیر منابع انجام دهد.

یا به عبارتی دیگر وجدان کار کارکنان عبارتست از: گرایش درونی کارکنان نسبت به انجام وظایف شعلی خود در سازمان، به نحوی که حتی بدون حضور مشهود یا نامشهود سرپرست خود، وظایف کار خویش را از نظر کمی و کیفی به طور تمام و کمال و بدون اسراف و تبذیر منابع انجام دهند.^(۶)



نشانه‌های وجدان کار

با توجه به تعریف ارائه شده از وجدان کار، بدیهی است که می‌توان مواردی را برشمرد که گرایش عملی‌تری به مفهوم وجدان کار بدهد. گرچه ذکر چنین مواردی نمی‌تواند یک وسیله اندازه‌گیری برای تشخیص شدت و ضعف وجدان کار، به کار رود، معیناً می‌تواند در ارائه تصویر کاربردی‌تر از این موضوع مفید افتد.

الف) نشانه‌های وجدان کار ضعیف

۱- کم کاری

کم کاری چه به صورت ساعات کار کمتر و چه به صورت میزان کار کمتر در خلال ساعات کار مقرر، یکی از نشانه‌های بارز ضعف وجدان کار می‌باشد. گرچه کم کاری می‌تواند دلایل دیگری نظیر عدم توانایی داشته باشد، با این همه در شرایط مساوی نمی‌توان نقش آن را در نشان دادن ضعف وجدان کار نادیده گرفت.

۲- ضعف کاری

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

۳- نظارت خواهی

کارکنانی که در حضور سرپرستان خود مشغول به کار بوده و یا تظاهر به کار می‌کنند ولی در غیاب آنان میزان کار خود را از نظر کمی و کیفی و یا زمانی پایین می‌آورند دارای وجدان کار ضعیفی هستند.

۴- اسراف کاری

برخی از کارکنان، ظاهراً وظایف خود را به طور کامل انجام می‌دهند منتها با اسراف و تبذیر زیادی که بازده واقعی کار آنان را پایین می‌آورد. حیف و میل وسایل و منابع کار و عدم دقت در استفاده از آنها و نیز عدم رعایت صرفه جویی در به کار بردن آنها - یعنی استفاده حداقل از حداکثر منابع - نشانه دیگر وجدان کار ضعیف می‌باشد.

۵- مسئولیت‌گریزی

عدم احساس مسئولیت نسبت به کار - و

حتی نسبت به شغل و حرفه به طور کلی و نسبت به ارباب رجوع و یا ذی نفع یکی دیگر از نشانه‌های ضعف وجدان کار می‌باشد.

ب) نشانه‌های وجدان کار قوی

با توجه به مواردی که به عنوان نشانه‌های وجدان کار ضعیف ذکر شد، می‌توان صورت دیگر آنها را به مثابه نشانه‌های وجدان کار قوی پنداشت. یعنی کمیت و کیفیت زیاد، کار بیشتر و بهتر و یا پرکاری، عدم احساس ضرورت و حدود سرپرست و یا ناظر از جانب کارکنان. دقت در استفاده از وسایل و منابع کار یا استفاده حداکثر از حداقل امکانات، و مسئولیت پذیری.

فطرت انسان و کار

حال که تعاریف وجدان، کار و وجدان کار مطرح شد بهتر است که بر فطرت انسان از نقطه نظر کار، نیز نظری بیفکنیم. پیشتر گفته شد که همه انسانها «نیازمند» آفریده شده‌اند، تنها «او» است که بی نیاز است و ما انسانها نیازمند، پس در طلب رفع نیاز هستیم. این چنین بودن و رفع نیاز کردن مستلزم فعالیت، تلاش و کوشش، یعنی «کار» است. ما انسانها «چیز حاصل کوشش خویش چیزی نداریم»^(۷) چیزی گراندنا که حتی «برخی از گناهان فقط در اثر کار و تلاش و رنج کشیدن در به دست آوردن معاش پاک می‌گردد»^(۸) چیزی که اگر بر دوش دیگری بیاندازیم ما را از رحمت خداوندی دور می‌کند.^(۹) و چیزی که ما را همردیف جنگجویان در راه خدا قرار می‌دهد.^(۱۰)

بدین ترتیب، فطرت انسان موافق کار و کوشش و تلاش است، نه تنها نمی‌تواند غیر از این باشد بلکه همین بهتر که نمی‌تواند جز

این باشد. زیرا هم «میز انسان از حیوان است و هم میرز «انسان» از انسان، انسان بی «کار» همان موجود محصور غبارها و جنگلها و همان انسان دور از رحمت باری تعالی است. این «کار» است که او را از بدویت به مدنیت کشانده و از مدنیت به آدمیت و حتی به ادبیت رهنمون می‌سازد.

پیشینه وجدان کار سازمانی

وجدان کار انسانها، تحت تأثیر چه عواملی شکل می‌گیرد؟ وجدان کار کارکنان، پیش از این که به سازمانی پیوندند، متأثر از چه عواملی است؟

می‌توان وجدان کار کارکنان را از نظر زمانی به دو مرحله تقسیم کرد که مرز بین این دو همانا پیوستن به سازمان می‌باشد و وقتی که وی به استخدام سازمانی در می‌آید به عبارتی در پیمان اقتصادی - برای دریافت حقوق و مزایا در مقابل ارائه وقت و نیروی کار خود - و پیمان روانشناختی برای دریافت تأمین و ایمنی در مقابل ارائه حس وفاداری نسبت به سازمان - وارد می‌شود. گرایش وی نسبت به کار تحت تأثیر عوامل متفاوتی قرار می‌گیرد.

هنگامی که کارمندان به سازمانی می‌پیوندند، آنان یک پیمان روان شناختی نانوشته می‌بندند، گرچه به طور معمول از چنین کاری ناآگاه هستند. این پیمان افزوده بر پیمان اقتصادی است که برای دستمزدها، ساعت‌های کار، ویژگیهای محل کار بسته می‌شود. پیمان روان شناختی وضع درگیری روانی هر کارگزار را با نظام تعیین می‌کند. کارگزاران می‌پذیرند که میزانی از کار و کوشش را به نظام بدهند، ولی در برابر آنان درخواستی بیش از پاداشهای اقتصادی از نظام دارند، آنان امنیت، رفتار انسانی، پیوندهای سود بخش با مردم و

پشتیبانی برای دستیابی به آرزوهای خود را درخواست دارند.^(۱۱)

عوامل مؤثر بر وجدان کار افراد

عواملی که وجدان کار افراد از دوران کودکی تا ورود به سازمانها تحت تأثیر آنها شکل می‌گیرد عبارتند از: ارزشها، فرهنگ، نگرش، نیازها و علائق و انگیزه‌ها و شخصیت (شکل ۱)

انسانها پیش از این که به سازمانی بپیوندند و به عنوان کارگزار یا کارمند به استخدام آن در بیایند دارای گرایش خاصی (وجدان کار) نسبت به کار می‌باشد که این گرایش تحت تأثیر عوامل مختلف که مهم‌ترین آنها در شکل یک نشان داده شده‌اند طی زمان نسبتاً زیادی از دوران کودکی تا بزرگسالی شکل می‌گیرد.

از میان زمره عوامل مذکور، «ارزشها» را که از اهمیت فوق العاده‌ای در تأثیر بر وجدان کار برخوردارند مورد توجه بیشتر قرار می‌دهیم:

الف - ارزشهای دینی:

ارزشهای دینی آنها می‌باشند که از سرچشمه وحی الهی ناشی می‌شوند و انسانها به واسطه اعتقاد به دینی مشخص، به ارزشهای مربوطه پایبند می‌شوند. در قرآن کریم بیش از سیصد آیه در مورد کار وجود دارد که مسلمانان را به کار و کوشش دعوت کرده و آنها را جداً بدان تشویق و بر بشار لازم فرموده تا جنبه‌های مثبت زندگی را فرا گرفته و با کمال جدیت از مزایای آن بهره‌برداری نمایند و به دیگران استفاده برسانند. از جنبه منفی زندگی - یعنی از گوشه‌گیری و تنبلی و سستی - جلوگیری کرده و می‌فرماید: «در اطراف زمین راه بروید و از روزی او بخورید و بارگشت همه به سوی اوست»^(۱۲)

و روایت بسیار آموزنده زیر که «مردی به محضر امام صادق (ع) شرفیاب شد و عرض کرد: نمی‌توانم خود شخصاً با دستم کاری انجام دهم و یا به تجارت بپردازم. حضرت فرمود: بار را بر سر بگیرد و به کار بپرداز تا این که از مردم بی نیاز شوی زیرا رسول خدا (ص) بر گردن خود سنگ حمل می‌کرد و به ساختن دیوار می‌پرداخت»^(۱۳)

جدول ۱- پیوستار نشانه‌های وجدان کار ضعیف و قوی

وجدان کار قوی (+)	مختصات کار	(-) وجدان کار ضعیف
پرکاری	کمیت کار	کم کاری
بهرتر	کیفیت کار	بدتر
کنترل درونی	نظارت	کنترل بیرونی
حداکثر استفاده	استفاده از منابع	حداقل استفاده
مسئولیت پذیری	احساس مسئولیت	مسئولیت گریزی

همه انسانها «نیازمند» آفریده شده‌اند، تنها «او» است که بی نیاز است و ما انسانها نیازمند، پس در طلب رفع نیاز هستیم از این جهت که «باید» چنین باشیم و این چنین بودن و رفع نیاز کردن مستلزم فعالیت، تلاش و کوشش، یعنی «کار» است. ما انسانها «جز حاصل کوشش خویش چیزی نداریم». چیزی گرانبها که حتی «برخی از گناهان فقط در اثر کار و تلاش و رنج کشیدن در به دست آوردن معاش پاک می‌گردد. چیزی که اگر بر دوش دیگری بیاندازیم ما را از رحمت خداوندی دور می‌کند و چیزی که ما را هر دیف جنگجویان در راه خدا قرار می‌هد.

ب- ارزشهای فرهنگی:

ارزشهای فرهنگی، ارزشهایی هستند که در اثر تجارب زندگی مشترک زندگی جمعی انسانها به وجود آمده و موجب یکپارچگی و هویت افراد یک جامعه در مقابل اعضای جوامع دیگر می‌باشند. به عبارت دیگر سیستمهای ارزشی، اندیشه‌ها و اعمال افراد، از دوران کودکی تا بلوغ و پیری تحت رفتارها و اعمال و تجزیه‌های مورد قبول جامعه (فرهنگ بومی) شکل می‌گیرد.^(۱۲)

اگر چه ارزشهای فرهنگی متفاوت از ارزشهای دینی بوده و لزوماً دارای توجیهات عقلانی زیادی نیستند، اما به جهت نقش مهم آن در ارائه هویت خاص به اعضای جامعه و تأمین همبستگی آنان با یکدیگر، محترم شمرده می‌شوند تا حدی که برخی از اوقات امور فرهنگی صرفاً به خاطر فرهنگی بودن، صحیح، ضروری و عقلانی تلقی شده و هر گونه دخل و تصرف و یا تغییر آن، بدعت نامطلوبی تلقی شده و مورد مذمت واقع می‌شوند، زیرا «... نظام آموزشی گذشته بر اساس انتقال میراث فرهنگی بنا شده بود نه انطباق با شرایط تغییر و ناپایدار در گذشته چون فرهنگ

بشری، فرهنگی شفاهی بوده، این انتقال از «پینه انجام می‌شد و بهترین نقش آموزش انتقال میراث از نسلی به نسل دیگر بود. نوآوری و خلاقیت کمتر مورد توجه بود. قرن‌ها و هزاره‌ها می‌آمد و می‌رفت و بشر از نظر معلومات و اطلاعات درجا می‌زد. زیرا کارکرد اصلی آموزش، حفظ انتقال این میراث بود نه آرزویابی و بازسازی آن...» در حالی که لازمه، ابتکار، تغییر و توسعه به طور کلی عبارت از ارزش سنجی میراث فرهنگی است، نه این جهت که امور فرهنگی اگر هم در زمان خود دارای وجه عقلانی

شکل ۱- عوامل مؤثر بر وجدان کار افراد.

قبل از پیوستن آنان به سازمان

ارزشها:

- ارزشهای دینی
- ارزشهای فرهنگی
- ارزشهای شخصی
- فرهنگ
- عناصر عمومی
- عناصر اقتصادی
- عناصر ابتکاری

ادراکات:

- دیدن‌ها
- شنیدن‌ها
- تفسیر تنها

نگرش:

- شناختی (اطلاعات)
- عاطفی (احساسات)
- عملکرد
- نیازها، علائق
- انگیزه‌ها
- شخصیت

وجدان کار

ارزشی خود به آنها قائل است.

وجدان کار افراد در سازمان

وجدان کار افراد در سازمان متأثر از چه

عواملی است؟

نیازهای کارکنان در سازمان چگونه به وجدان کار آنان مربوط می‌شود؟ از دیدگاه مدیریت، آن چه در ارتباط با کارکنان در محل کار خود یعنی سازمان مورد توجه است عبارت است از:

۱- جنبه تکنیکی

۲- جنبه انسانی

هر کسی بر اساس شرح وظایف معین به کاری گمارده می‌شود که اگر این انتخاب بر اساس تخصص یا شایستگی فنی وی انجام شود طبعاً می‌توان از وی انتظار داشت که توانایی فنی انجام وظایف خود را داشته باشد. با این همه داشتن توانایی انجام کار معین الزاماً به معنی انجام دادن آن نیست زیرا عامل انسانی مختصات ویژه فرد در کنش متقابل با شایستگی فنی او قرار گرفته و تأثیر متقابل ایجاد می‌کنند. به نحوی که اگر جنبه انسانی و جنبه فنی فرد به موازات هم باشند این دو عامل یاریگر خواهند بود و در غیر این صورت هر کدام مانعی برای دیگری ایجاد خواهد کرد.

آن چه بیشتر در ارتباط با عامل انسانی در سازمان مطرح است، جنبه عمومی و اختصاصی آن می‌باشد. یعنی هر کس در وهله اول عضوی از جامعه خود بوده، از باورها، ارزشها، فرهنگ، مشکلات، اهداف و نیازهای آن جامعه متأثر است و در وهله بعد فردیست که دارای ویژگیهای خاص خود می‌باشد. این ویژگیها عبارتند از: (۱) نیازها، (۲) علائق، (۳) نگرش، (۴) شخصیت، (۵) انگیزه‌ها.

نیازهای کارکنان

در یک تحقیق که انجام آن هفت سال به

می‌بودند، پس از گذشت زمان نسبتاً زیاد که لازمه عمومیت یافتن آن امور می‌باشد - به جهت تغییر شرایط زندگی، می‌تواند عقلانیت خود را از دست بدهد که تنها تغییر آن خالی از اشکال است بلکه ممکن است اجتناب‌ناپذیر هم بوده باشد.

ج- ارزشهای شخصی:

ارزشهای شخصی، ترجیحاتی هستند که هر کس با توجه به ارزشهای مذهبی و فرهنگی و با توجه به علائق و استعدادهای خود به آنها پای بند است و به عبارت دیگر اولویتهایی هستند که فرد در داخل نظام

هر کسی بر اساس شرح وظایف معین به کاری گمارده می‌شود که اگر این انتخاب بر اساس تخصص یا شایستگی فنی وی انجام شود طبعاً می‌توان از وی انتظار داشت که توانایی فنی انجام وظایف خود را داشته باشد. با این همه داشتن توانایی انجام کار معین الزاماً به معنی انجام دادن آن نیست زیرا عامل انسانی مختصات ویژه فرد در کنش متقابل با شایستگی فنی او قرار گرفته و تأثیر متقابل ایجاد می‌کنند. به نحوی که اگر جنبه انسانی و جنبه فنی فرد به موازات هم باشند این دو عامل یاریگر خواهند بود و در غیر این صورت هر کدام مانعی برای دیگری ایجاد خواهد کرد.

طول انجامید و طی آن با صدها کارگر و کارمند مصاحبه به عمل آمد، معلوم شد مردم به دلایل مختلف کار می‌کنند. انگیزه بعضی فقط کسب درآمد و پول است، بعضی دیگر به خاطر این که کار کردن را دوست دارند، وظایف شغلی را انجام می‌دهند و سرانجام عده‌ای دیگر به خاطر منزلت اجتماعی یک شغل به کار و فعالیت می‌پردازند.^(۱۵) خلاصه کلام این که کارکنان به منظور ارضای نیازهای مختلفی کار می‌کنند.

بر اساس طبقه بندی «مزلو» و نظرات دانشمندان دیگر، نیازهای آنان را می‌توان به طور کلی در دستجات زیر قرار داد:

- ۱- نیازهای جسمانی
- ۲- نیازهای ایمنی
- ۳- نیازهای گروهی
- ۴- نیازهای اجتماعی
- ۵- نیاز به نظم
- ۶- نیاز به هدف
- ۷- نیاز به خود آگاهی

علاوه بر نیازهای فوق برخی از دانشمندان، تأثیر «ماری» به نیازهای دیگری اشاره می‌کنند. که با داشتن اشتراک در برخی از آنها، در قالب مشخص قرار داده شده و بیانگر تنوع، تعدد، ضعف و قوت هر یک از آنها در انسانهای مختلف می‌باشد. به عبارت دیگر فرد می‌تواند چندین نیاز به طور توأمان داشته منتهی به برخی از آنها نیاز شدید و به برخی دیگر نیاز ضعیف داشته باشد. مثلاً در یک زمان نیازهای شدید برای «انجام» و «خود مختاری» و نیازهای ضعیفی برای «تزدیکی» و «قدرت» می‌تواند داشته باشد. برخی از این نیازها با

توجه به اهمیت و نیز ارتباط مستقیم آنها با کارکنان در زیر عیناً از منبع یاد شده نقل می‌شود:

۱- انجام

اشتیاق به انجام وظایف سخت دارد. معیارها را در سطح بالایی حفظ می‌کند و مایل است برای هدفهای دور دست فعالیت نماید. نسبت به رقابت عکس العمل مثبت دارد. مایل است فعالیت‌های خود را تا دسترسی به نتایج عالی ادامه دهد.

۲- نزدیکی

به طور کلی از همراه بودن با دوستان و مردم لذت می‌برد، به سادگی افراد را می‌پذیرد، تلاش می‌کند تا دوستی‌ها را جلب کند و با مردم، اجتماع را به وجود آورد.

۳- خود مختاری (آزادی عمل)

سعی می‌کند از هر نوع مانع، درگیری و محدودیت دوری جوید لذت می‌برد از این که در دسترس نباشد، و آزاد باشد، وابسته به افراد، مکان یا الزامات دیگر نباشد. ممکن است در مواجه با محدودیت تمرد کند.

۴- نمایش

می‌خواهد تا در مرکز توجه واقع شود. از داشتن یک نمایش لذت می‌برد در اعمالی خود را مشغول می‌کند که مورد توجه دیگران قرار می‌گیرد ممکن است از غم‌انگیز بودن یا شوخی کردن لذت ببرد.

۵- سخت احتراز جویی (محتاط کاری شدید)

از فعالیت‌های هیجان‌انگیز لذت نمی‌برد، از چیزهایی که احتمال خطر برای جسم او دارد، احتراز می‌نماید، کوشش می‌کند که ایمنی شخص را به حداکثر برساند.

۶- پرورش

اظهار همدردی و احساس راحتی می‌نماید، هر وقت که ممکن باشد به دیگران کمک می‌کند، علاقمند به نگهداری کودکان، معلولین و ضعفا است، دست کمک به روی همه نیازمندان دارد، آماده برای خوشحال کردن دیگران است.

۷- شناخت

می‌خواهد خیلی از سطوح علمی را بشناسد، برای ترکیب ایده‌ها، تحقیق درباره تعمیم آنها، فکر منطقی، به خصوص هنگامی که در جهت ارضای حس کنجکاری روشن فکر است، ارزش قائل می‌شود.

با توجه به بحث فوق، می‌توان گفت که کارکنان در سازمان در مقابل ارائه وقت، نیروی کار و شایستگی‌های فنی خود، انتظار دارند که نیازهای آنان (اعم از نیازهای مادی و روانی) برآورده شود و طبیعی است که آنان به رفع ضروری‌ترین نیاز خود در مقایسه با نیازهای دیگر، اهمیت بیشتری داده و در صدد دستیابی به آنها باشند. بر این اساس کارکنان تازه استخدام شده و یا کسانی که پس از اتمام تحصیلات، یا حتی بدون اتمام آن وارد سازمانی می‌شوند بیشتر در قید و بند نیازهای اولیه هستند اگر چه به نظر دانشمندان و روانشناسان نیازهای جسمانی و فیزیولوژیکی (نیازهای اولیه) در مقایسه با نیازهای جسمی، عاملی در جهت کشش به سوی نیازهای روانی است^(۱۷) به عبارت دیگر نیازهای جسمانی در عین کم اهمیت بودن به عنوان پلی برای رسیدن به نیازهای سطح بالاتر عمل می‌کنند.

کار و یا شغل سازمانی

وجدان کار کارکنان در سازمان، از چه عوامل شغلی متأثر است؟
کار در سازمانها چگونه به وجدان کار مربوط می‌شود؟

مختصات مشاغل سازمانی مؤثر بر

وجدان کار

کار در سازمانها دارای مختصات بی شماری است که هر یک از این مختصات بهینه، خود بر وجدان کار کارکنان مؤثر

بازدهی و افزایش راندمان کار، در تولید و عملکرد سازمانهای اداری نقش درجه اول و چشمگیر دارد. (۱۸)

۲- معنی دار بودن

تقسیم کار در سازمانها که توسط مکتب مدیریت علمی «تیلور» (۱۹) و نیز بوروکراسی ایده آل «وبز» (۲۰) رسمیت پیدا کرد، بر این فرض استوار است که تقسیم کار موجب تخصص و آن هم موجب کارایی می‌باشد روی همین اصل از تقسیم کار هر چه بیشتر استقبال شده و کارها به اجزای بسیار باریکتر و کوچکتر تقسیم شدند. بعدها محققین دریافتند که تقسیم کار باریکتر، کارکنان را پس از مدتی از کار خودشان خسته کرده و جذابیت کار را از بین می‌برد. علاوه بر این، آنها را از خود فرمانی و خلاقیت تهی کرده و موجب می‌شود که آنها به صورت افراد نابالغ و رشد نیافته باقی بمانند. (۲۱)

۳- سختی کار

یکی از مختصات کار عبارت از سختی انجام آن می‌باشد که غالباً با شرایط فیزیکی محل کار، مسائل مربوط به ایمنی و خطرات احتمالی ناشی از کار نیز همراه است. بدیهی است کار در معدن و مزرعه و یا کار شبانه، نسبت به امور دفتری و یا کار روزانه سخت‌تر بوده و در شرایط مساوی برای انسانها عادی مطلوبیت یکسانی ندارند.

«کار روزانه هر کارگری مجموعه‌ای از حرکات کششی، فشاری، خمشی و پیچشی است و برای سختی این حرکات، کارگر باید فشارهای جسمی و به دنبال آن، فشار عصبی خاصی را بر پیکر تحمل نماید، هر چه این حرکات پیچیده‌تر باشد، کارگر زود خسته‌تر می‌شود و به استراحت بیشتری در بین زمانهای کار خود نیاز خواهد داشت. به عنوان مثال در کارخانه‌هایی که کارگران با مواد رادیو اکتیو و تشعشعات آن سر و کار دارند، کارگر برای حفظ سلامتی جسمانی خود در هر سال حداقل تا سه ماه به مرخصی نیاز خواهد داشت. به هر تقدیر کار سنگین در محیطهای سرد آب و هوا انسان را زودتر پیر و فرسوده و بازنشسته



است این مسئله به طور اجمال حول محور موارد زیر قابل تبیین و توضیح می‌باشد:

۱- جذابیت کار

جذابیت کار عبارت است از جالب و مورد علاقه بودن کار از جانب کارمند مربوطه که می‌تواند دارای حالت‌های جذابیت خاص و جذابیت عام را یا به طور توأمان دارا باشد. یعنی (الف) کار می‌تواند مورد علاقه دیگران باشد یا نه، مثل هر کاری که به هر دلیل برای فردی جالب است، (ب) کار می‌تواند مورد علاقه عموم مردم باشد و از این جهت نیز در نزد کارکنان مربوطه دارای جذابیت باشد، مانند کار در مراکز دانشگاهی، (ج) و کار می‌تواند هم مورد علاقه کارمند مربوطه باشد و هم مورد علاقه عموم که تلفیقی از دو حالت فوق می‌باشد.

طبیعی است که عامل تعیین کننده در حالت‌های سه گانه فوق همانا علاقه کارمند به کار خود می‌باشد زیرا اگر کاری مورد علاقه عمومی هم باشد ولی برای کارمند جالب نباشد و نتواند در دراز مدت هم خود

را به آن علاقمند کند، نمی‌تواند حالت انگیزشی داشته باشد. بدین ترتیب علاقه کارمند به شغل خود یکی از عوامل مهم مربوط به کار می‌باشد از این رو سهیم شدن در ایجاد رضایت و یا خشنودی از کار، در وجدان کار مؤثر است. «پیر کاری نتیجه طبیعی و قابل انکار از کارکنانی است که از انجام کارشان راضی و خرسند هستند؛ به طوری که کار برای آنها می‌تواند جنبه تفریح و سرگرمی پیدا کند. گفته مشهور «ادیسون» مبین این حالت از کار است که می‌گوید: «من در زندگی ام حتی یک روز کار نکرده‌ام! آن چه انجام داده‌ام تفریح بوده است.

در مورد حالت پیر کاری که نتیجه احساس رضایت کاری یا شغلی است، محققین فراوانی به پژوهش پرداخته‌اند از جمله «هرزبرگ» قسمت اعظم تحقیقاتش را صرف عوامل خشنود کننده در کار کرده است و نقش و تأثیر احساس رضایت - که نتیجه برخی از عوامل است - در پرکاری و

فطرت انسان موافق کار و کوشش و تلاش است، نه تنها

نمی‌تواند غیر از این باشد بلکه همین بهتر که نمی‌تواند جز این باشد، زیرا هم
 ممیز انسان از حیوان است و هم مبرز «انسان» از انسان، انسان بی «کار»
 همان موجود محصور غارها و جنگلها و همان انسان دور از رحمت باری تعالی
 است. این «کار» است که او را از بدویت به مدنیت کشانده و از مدنیت به
 آدمیت و حتی به ابدیت رهنمون می‌سازد.

ادب لاری و محصل بیزدی، انتشارات دارالکتب
 الاسلامیه - تهران ۱۳۵۲ - ص ۱۱۶ و ص ۱۱۳.
 ۴- ملک و محمودی و ابراهیم بهادری - «تأسیس
 اجتماعی در اسلام» - زیر نظر استاد جعفر سبحانی -
 انتشارات مسجد العزیز - تهران ۱۳۶۵ - ص ۴۱ تا ۶۱.
 ۵- محمود روح العین - «زمینه فرهنگ‌شناسی» -
 انتشارات عطر - ۱۳۶۵ - ص ۹۸.
 ۶- ساعتچی، دکتر محمود - «انگیزش، فضای سازمانی
 و بهره‌وری در سازمان» - فصلنامه مطالعات مدیریت
 ۱۳۷۲ - شماره ۹ - ص ۹۷.

۷- جاسبی - عبد الله - «اصول و مبانی مدیریت» -
 انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی - ۱۳۶۹ - ص ۲۰۴.
 ۸- پروا مهری - «روانشناسی صنعتی و مدیریت» -
 تهران - شرکت سهامی انتشار - ۱۳۷۰ - صفحه ۸۶.
 ۹- مصوری، حماد، «راه‌های ایجاد انگیزه و وجدان
 کار» - چهارمین دوره مقاله نویسی علمی دانشگاه
 اصفهان - ۱۳۶۹ - ص ۴۸۱ - ۴۸.
 ۱۰- پال هرسی و کیت بلانچارد - «رفتار سازمانی» -
 ترجمه دکتر علی علاقه بند - تهران - انتشارات اسیر
 کبیر - ۱۳۶۵ - ص ۵۹ - ۵۶.
 ۱۱- بهداد فر، احمد - «چگونه می‌توان وجدان کار را
 در افراد برانگیخت؟» - چهارمین دوره مقاله نویسی
 علمی دانشگاه اصفهان - ۱۳۶۹ - ص ۱۹۳ - ۴۱۲.
 ۱۲- رهنمای رود پشتی، فریدون - «الضوابط اخلاقی
 و اقتصادی برای ارتقاء بهره‌وری ملی» - «مجموعه تدبیر
 شماره ۶۷ - آبانماه ۱۳۷۵».
 ۱۳- میر سیاسی، ناصر - «تأثیر متقابل بهره‌وری در
 کیفیت زندگی کار» - مجله اقتصاد و مدیریت - شماره
 ۱۵ - ۱۳۷۱.
 ۱۴- جاسبی، عبد الله - «اهمیت بهره‌وری با تأکید بر
 بعد فرهنگی آن» - مجله اقتصاد و مدیریت شماره‌های
 ۱۰ و ۱۱.

۱۵- کریس کارلوس - «روابط مدیریت و کارکنان، بهبود
 بهره‌وری» - مترجم، سهراب خلیلی شوربسی - مرکز
 ترجمه متون مدیریت - چاپ اول ۱۳۷۲ - ص ۱۵۱.
 ۱۶- میر سیاسی، ناصر - «فرهنگ کار، وجدان کار و
 قانون کار» - مجله تدبیر شماره ۵۰ - ۱۳۷۳.
 ۱۷- حکیمی بور، ابوالقاسم، «تقدیر بر بهره‌وری» -
 مجله مدیریت دولتی شماره ۲۷ و ۲۶ - ۱۳۷۳.

منابع انگلیسی:

1: T.R.Mitchell, (1982), *Motivation: New direction for theory, Research & Practice Academy of management review.*
 2: *The Penguin dictionary of psychology, 1984, Revised by Itarvey Wallerstein, Penguin Books Ltd. England.*
 ● پی‌نوشت‌ها:
 ۱- و ۳ فرهنگ معین.
 2: *The Penguin dictionary of Psychology,*

شرایط فوق می‌باشد، این گونه مشاغل
 تحت عنوان «حدره» طیفه بندی شده و
 شاغلین آنها را «حرفه‌ای» می‌نامند، که بر
 حسب تعریف عبارت از کاری است، که تبحر
 و شایستگی در انجام آنها علاوه بر داشتن
 صلاحیت و کیفیتهای ضروری اولیه،
 مسلرم آموزش منظم و کارآموزی
 طولانی می‌باشد،^(۲۳) در حالی که مشاغلی
 نظیر امور خدماتی، فروشندگی، رانندگی و
 نظایر آن از پیچیدگی زیادی برخوردار
 نبوده و در مقایسه با مشاغل یاد شده
 نسبتاً ساده و آسان هستند.

اگر چه همه مشاغل در ابتدا ساده و
 راهوار بوده و با پیشرفت علوم و فنون و
 تخصصی‌تر شدن هر چه بیشتر آنها به
 تدریج از این حالت خارج شده و «پیچیده»
 شده‌اند، اما مفهوم نسبی فوق را می‌توان در
 هر زمان، در مورد مقایسه مشاغل نسبت به
 یکدیگر معتبر دانست (بزدول زیر)

پیوستار مختصات کار

کم (-)	مختصات کار	زیاد (+)
یکخواخت	جذابیت کار	چالب
جزئی	معنی دار کار	کلی
آسان	سختی کار	سخت
غیر حساس	حساسیت کار	حساس
ساده	پیچیدگی کار	تخصصی

منابع و مأخذ:

۱- سید عباس زاده، دکتر میر محمد - «وجدان کار و
 ره یافت عملی و کاربردی» - انتشارات آرشیا -
 فروردین ۱۳۷۴ - چاپ اول
 ۲- کیت :هرسی و جان بوسنورم - «رفتار انسانی در
 کار» (رفتار سازمانی)، ترجمه دکتر محمد طوسی،
 انتشارات مرکز آموزش و پرورش مدیریت دولتی،
 سال ۱۳۷۰، ص ۷۰.
 ۳- شریف فریسی - «کار و حقوق کارگر» - ترجمه

می‌کند، بنابراین در چنین شرایط دشواری
 کارگران ماهر و متخصصان باید از حقوق
 متناسب، با درجات سختی کار و بدی آب و
 هوا برخوردار باشند، بیشتر مرخصی
 بگیرند، سریع‌تر رتبه و درجه بگیرند و
 زودتر نیز بازنشسته شوند.^(۲۲)

۴- حساسیت کار

حساسیت کار عبارت از میزان رعایت
 شرایط شغلی برای حصول به نتایج مطلوب
 آن می‌باشد. به عبارت دیگر میزان دقت لازم
 که از جانب کارکنان برای انجام وظایف
 ضروری می‌نماید، از شغلی به شغل دیگر
 متفاوت است و تعیین کننده میزان
 حساسیت و نوع آن در مورد کارها نسبت
 به یکدیگر می‌باشد. برخی از مشاغل در
 صورت اشتباه کارمند به طور بالقوه دارای
 خطرات جانی نسبت به انجام دهنده آن (مثل
 برق کاری) یا نسبت به مشتریان و افراد
 نینفع (مثل رانندگی و یا پزشکی) داشته، و
 برخی دیگر حائز ضرر و زیانهای زیاد
 مادی (مثل حسابداری) و یا معنوی (مثل
 معلمی) هستند. البته مشاغلی نیز وجود
 دارند که از درجه حساسیت کمتری
 برخوردارند (مثل فروشندگی).

۵- پیچیدگی کار

پیچیدگی کار عبارت از میزان دشواری
 کار برای یادگیری و انجام آن می‌باشد. به
 بیان دیگر هر قدر کار به حدی مشکل باشد
 که انجام آن مستلزم تخصص و دانش
 نظری به همراه کار آموزی عملی باشد به
 نحوی که انجام آن بر حسب عادت، مشاهده
 و تمرین در مدتی نسبتاً کوتاه میسر باشد،
 کاری است ساده و راهوار، که عموماً بی
 نیاز از کسب تخصص می‌باشد.
 مشاغلی مثل تدریس در دانشگاه
 پزشکی، مهندسی و ... مستلزم عملی بودن

4: Attitude

- ۵- روزنامه هشتپنجر، دوشنبه ۵ اردیبهشت ماه ۱۳۷۳. ص ۱۲.
- ۶- سید عباس زاده، دکتر میر محمد - وجدار کز و رهبریات عملی و کسارپردی - انتشارات آرشیا - فروردین ۱۳۷۴.
- ۷- و ان لیس الانسان الا ما سعی (سوره مبارکه نجم، آیه ۳۹)
- ۸- من الذنوب لا یبکر الا الهم فی طلب العیبه (رسول اکرم (ص)، المهجه البیضاء، جلد ۳ - صفحه ۱۳۹).
- ۹- ملعون من اتى کله علی الناس، (رسول اکرم (ص)، المهجه البیضاء، جلد سوم، ص ۱۶۳).
- ۱۰- الکاد علی عیاله کالمجاهد فی سبیل الله. (رسول اکرم (ص)، المهجه البیضاء، جلد سوم، ص ۱۴۳).
- ۱۱- کیت دیوس و جان نیو استورم؛ رفتار انسانی در کار (رفتار سازمانی)، ترجمه دکتر محمد طوسی، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، سال ۱۳۷۰. ص ۷۰.
- ۱۲- شریف فریضی، کار و حقوق کارگر، ترجمه ادیب لاری و محصل یزدی، انتشارات دارالکتب الاسلامیه، تهران، ۱۳۵۲. ص ۱۱۶ و ص ۱۱۳.
- ۱۳- سالک محمودی و ابراهیم بهادری - تأمین اجتماعی در اسلام، زیر نظر استاد جعفر سبحانی، انتشارات مسجد العزیز، تهران، ۱۳۶۵. ص ۴۱ تا ۶۱.
- ۱۴- محمود روح العین - زمینه فرهنگ‌شناسی، انتشارات عطار، ۱۳۶۵. ص ۹۸.
- 15: T.R Mitchell, (1982), Motivation : New Directions for theory, Research & Practice Academy of management review, 7,P.80-88
- ۱۵- عبد الله جاسسی، اصول و مبانی مدیریت، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی، ۱۳۶۹. ص ۲۰۴.
- ۱۶- مهدی پروا، روان‌شناسی صنعتی و مدیریت، تهران، شرکت سهامی انتشار، ۱۳۷۰. ص ۸۶.
- ۱۷- جواد منصوری، «راههای ایجاد انگیزه وجدان کار»، چهارمین دوره مقاله نویسی علمی دانشگاه اصفهان، ۱۳۶۹. ص ۴۸۱-۴۸۰.
- 18: Taylor
- 19: Weber
- ۲۰- پال هرسی و کنت بلانچارد، رهبر سازمانی، ترجمه دکتر علی علاقه بند، تهران، انتشارات امیر کبیر، ۱۳۶۵. ص ۵۹ - ۵۶.
- ۲۱- احمد بهداد فر، چگونه می‌توان وجدان کار را در افراد برانگیخت؟ چهارمین مقاله نویسی علمی، دانشگاه اصفهان، ۱۳۶۹. ص ۴۱۳-۴۱۲.
- ۲۲- میر محمد سید، عباس زاده - مدیریت مؤسسات

تحقیقاتی با نگاهی به مدیریت منابع انسانی، مجموعه مقالات سمینار تحقیق و توسعه، تهران، ۱۳۶۸، ص ۲۵۸.

بقیه از صفحه ۲۲

سیاستمداران و بوروکراتهایی شدند که بر اساس امیال شخصی به اداره امور می‌پرداختند!

لذا نیمه اول دهه ۱۹۷۰ را به عنوان دوره دوم تحدید حیات نهضت تعاونی‌های چند منظوره سری لانکا در نظر می‌گیریم. در طول این دهه، تشکلهای تعاونی چند منظوره نه به دلیل دارا بودن سیمای واقعی تعاونی، بلکه به علت جو حاکم سیاسی اقتصادی آن زمان، رواج یافتند. در نتیجه حاکمیت و دخالت دولت، آنها به منابع مادی دسترسی پیدا کردند اما به دلیل فقدان مدیریت صحیح و کارآمد نتوانستند از این منابع استفاده بهینه نمایند. از سوی دیگر، به دلیل فقدان ویژگیهای تعاونی (واقعی)، آنها با مشارکت کم و حتی عدم مشارکت اعضا روبرو شده و نتوانستند اعتماد مردم را جلب نمایند. کارکنان تعاونی‌ها نیز به دلیل پیامدهای ناشی از مدیریت ناکارآمد و از دست دادن اعتماد مردم که ناشی از سیاسی کاریها بود، با مشکلات زیادی روبرو گردیدند.

بر خلاف روند موجود، دولتی که در سال ۱۹۷۷ به قدرت رسید تغییرات سریع و اساسی در الگوهای سیاسی، اقتصادی و اجتماعی ایجاد کرد و عصر جدیدی را در اقتصاد آزاد به وجود آورد.

بقیه از صفحه ۲۹

۲۲۴۵۹۶۱ میلیون ریال، ۲۲ شرکت و اتحادیه تعاونی تولیدی یا فروش ۳۰۱۸۳۹۴ میلیون ریال، ۲۲ شرکت و اتحادیه تعاونی توزیعی با فروش ۱۰۲۹۰۴۲ میلیون ریال، ۲۱ شرکت و اتحادیه تعاونی تأمین نیاز تولید

کسندگان با فروش ۴۷۲۰۵۵ میلیون ریال و ۱۱ شرکت تعاونی مرزنشینان با فروش ۲۷۱۹۲۳ میلیون ریال و ۲ شرکت تعاونی خدماتی با فروش ۲۷۲۵۲ میلیون ریال و ۱ شرکت تعاونی حمل و نقل با فروش ۱۱۳۵۷ میلیون ریال در سال ۷۸ فعالیت داشته‌اند.

مشخصات شرکتهای اتحادیه‌های تعاونی بر حسب استان

در مجموع ۲۰ استان و سه دفتر حوزه ستادی که شرکتهای اتحادیه‌های تعاونی تحت پوشش آنها بالاتر از ۱۰ میلیارد فروش داشته‌اند، از لحاظ تعداد به ترتیب در استانهای تهران - فرا استانی، کرمان، اصفهان، خراسان، یزد، فارس، قم، سیستان و بلوچستان، آذربایجان شرقی، سمنان، مسازندران، آذربایجان غربی، خوزستان، بوشهر، مرکزی، گلستان، کرمانشاه، لرستان، همدان و گیلان قرار دارند.

جدول شماره (۲)، تعداد تعاونی‌ها و اتحادیه‌های استانهای مذکور را با توجه به نوع گرایش و فعالیت و میزان فروش آنها نشان می‌دهد:

ماهنامه تعاون

تلفنی آگهی

می‌پذیرد

۶۴۱۷۰۲۳