

نگرشی بر مفهوم وجدان کاری و برخی عوامل مؤثر بر آن

نوشته دکتر صادق بختیاری

چکیده

اصطلاح وجدان کاری در سالهای اخیر به فرهنگ اداری کشور وارد شده و مکرراً مورد استفاده مقامات و مسئولان قرار گرفته است و این کار ادامه دارد؛ ولی متأسفانه تا به حال گامهای اساسی در جهت شناسایی و اعمال حاکمیت وجدان کاری در جامعه برداشته نشده است. وجدان کاری را می‌توان رضایت قلبی و التزام عملی نسبت به وظایف تعیین شده برای انسان تعریف کرد، با این شرط که بدون هرگونه سیستم نظارتی، شخص وظایف خود را به بهترین نحو ممکن به انجام رساند. با ارائه این تعریف، در این مقاله تلاشی شده است تا ضمن شناسایی عوامل مؤثر در تقویت وجدان کاری، برخی از آنها را از جمله تأمین اقتصادی نیروی کار، آموزش مستمر تخصصی و عقیدتی، وضع قوانین مؤثر، توجه به انگیزه‌ها، و تقویت ایمان و تقوا مورد بحث و بررسی قرار دهد.

مقدمه

در مقدمه بحث لازم است مفهوم وجدان را از نظر لغوی تجزیه و تحلیل کنیم. ابتدا با استفاده از قرآن مجید، زبان عربی، زبان فارسی، زبانهای انگلیسی و فرانسه و در اصطلاح خاص عرفانی، وجدان را بررسی می‌کنیم.

در قرآن مجید واژه «وَجَدَ» و مشتقات آن در معانی یافتن و دیدن،^(۱) اطلاع و آگاهی،^(۲) و رسیدن^(۳) مورد استفاده قرار گرفته است. در قاموس قرآن نیز ذیل کلمه وجد و مشتقات آن معنی پیدا کردن، رسیدن و دست یافتن ذکر شده است.^(۴)

در زبان عربی **اَلْوَجْدُ، اَلْوَجْدُ، وَاَلْوَجْدُ** به عنوان مصدر و به معنای دوستی، شادی، قدرت، و وجدان، قوه‌ای باطنی تعریف شده است که خوب و بد اعمال را

تشخیص می‌دهد.^(۲)

در زبان فارسی وجدان در لغت به کسر واو است ولی در تداول ایران و عراق (بین‌النهرین) بضم اول تلفظ می‌شود و به معنای یافتن، شعور، شعور باطن و به عنوان قوه‌ای در باطن شخص است که وی را از نیک و بد اعمال آگاهی دهد.^(۳)

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^(۴) یاد شده است. در زبان فرانسه نیز این واژه با همین معنا و به عنوان احساس درونی که هر کس را برای داوری درباره ارزش کارهای خود رهبری می‌کند^(۵) به کار رفته است.

عارفانه و سالکانه اطلاق می‌شود که برای خود مراتبی دارد. استفاده از این واژه در دیگر موارد عموماً به عنوان احساس درونی و اخلاقی است که می‌تواند داور کارهایی باشد که شخص انجام می‌دهد.

گاهی فعالیت‌های منسوب به وجدان را به صورت نظارت، قضاوت، راهنمایی، و تمیز خیر و شر در قبل و ضمن عمل و به صورت سلب آسایش روانی، احساس شرم، رنج، و سرزنش بعد از انجام عمل خطا، طبقه‌بندی می‌کنند. فعالیت نفس که به صورت احساس نارضایتی و سرزنش درونی در انسان ظاهر می‌شود به فعالیت نفس لوامه (سرزنشگر) و به عنوان یکی از فعالیت‌های وجدان موسوم است. این بخش از فعالیت‌های وجدان را به مثابه قیامت صغری در مقابل قیامت کبری عنوان می‌کنند. حسن و قبح عقلی نیز در همین مقوله قابل طرح است که هرگاه شخص مرتکب عمل نیکی شود احساس آرامش وجدان به او دست می‌دهد و در مقابل انجام کارهای زشت مواجه با عذاب وجدان می‌شود.^۹

به این ترتیب به نظر می‌رسد علی‌رغم آنکه واژه وجدان در وجدان‌کاری ریشه و منشأ لغوی به ترتیب فوق دارد، در سال‌های اخیر به مفهوم جدیدی کاررفته است. به عبارت دیگر واژه «وجدان» هنگامی که با پسوند «کاری» مورد استفاده قرار می‌گیرد منظوری از آن مستفاد می‌شود که ارتباط آن با مفهوم Conscience فقط از طریق غیر مستقیم امکان‌پذیر است.

رابطه بین وجدان کاری و مفاهیم مشابه

وجدان کاری با مفاهیمی از قبیل انضباط، روحیه، کارآیی، انگیزش، و تعهد در عین حال که رابطه نزدیکی دارد متفاوت است. وجوه تشابه و افتراق این مفاهیم با وجدان کاری ذیلاً توضیح داده می‌شود.

الف - وجدان کاری و انضباط (Discipline)

انضباط به معنی تربیت مبتنی بر نظمی خاص

در منظور عرفا، مراد از وجد «واردی است که از حق تعالی آید و باطن را از هیئت خود بگرداند با حدوث وصفی غالب چون حزن یا فرح»^۶. خواجه عبدالله انصاری گوید وجد پس از عالم وصال و فراق است، وجد علم بیداری مشتاقان است، وجد حدیقه دل دوستان است، وجد ریحان جان عاشقان است و وجد سبب جان باختن است و بهانه خان و مان برانداختن.^۷

پس آن‌که در وجد مستغرقند شب و روز در عین حفظ حقد (سعدی) با بررسی لغوی واژه وجدان، آنچه در این مقاله مورد نظر است ترکیب دو واژه «وجدان» و «کاری» است که در اصطلاح مدیریت می‌توان تعریف زیر را برای آن در نظر گرفت:

وجدان کاری 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 وجدان کاری رضایت قلبی، تعهد، و التزام عملی نسبت به وظیفه‌هایی است که قرار است انسان آنها را انجام دهد، بگونه‌ای که اگر بازرس و ناظری نیز بر فعالیت او نظاره‌گر نباشد، بازهم در انجام وظیفه قصوری روا نخواهد داشت.

فعالیت‌های وجدان

نویسنده کتاب *وجدان از نظر اخلاقی، روانی و فلسفی*، فعالیت‌های وجدان را به صورت زیر طبقه‌بندی کرده است:^۸

- تشخیص حق و باطل؛

- درک مستقیم تصمیمات مربوط به کیفیت‌های اخلاقی؛

- نظارت بر خوبیها و بدیها؛

- انتخاب مسیر مطابق با قانون اخلاق؛

- سرزنش بر نقض قانون اخلاقی.

به‌طوری که در تحلیل لغوی مشاهده شد واژه «وجد» در مفهوم عارفانه آن به حالت شادی و طرب

است. در مسائل اجتماعی، شیوه زندگی مبتنی بر قانون را انضباط گویند که در این خصوص معمولاً نیرویی خارجی برای رعایت آن مورد نیاز است. در این شرایط مجریان قانون تنها وظیفه تنبیه خاطیان را به عهده دارند و کسانی که قانون را محترم می‌شمارند تنها به وظیفه خود عمل کرده‌اند؛ درحالی‌که وجدان‌کاری، نیرویی است درونی که هم پاداش می‌دهد (رضایت درونی) و هم کیفر (عذاب وجدان).

ب - وجدان کاری و روحیه (Morale)

روحیه را نیرویی می‌دانند که به یاری آن فرد خود را در تطابق کامل با سازمان می‌بیند و وظایف خود را با علاقه و انضباط انجام می‌دهد.^{۱۰}

مراد از روحیه، رفاه روحی و جسمی فرد است که وی را قادر می‌سازد تا به نحوی مؤثر زندگی و فعالیت کند و عمیقاً احساس کند که در هدف گروهی که به آن تعلق دارد سهیم است. به یاری روحیه، فرد می‌تواند وظایف خود را با نیرو و شوق و انضباط کامل انجام دهد.^(۱۰)

به این ترتیب روحیه از تطابق فرد و سازمان نتیجه می‌شود در حالی‌که وجدان کاری حاصل احساس و تعهد درونی فرد در قبال وظایفی است که پذیرفته است.

ج - وجدان کاری و کارایی (Efficiency)

کارایی به استفاده بهینه از منابع اطلاق می‌شود و در واقع هنگامی کارایی بالاست که از وسایل، امکانات و منابع مورد استفاده در جهت نیل به هدف یا اهداف خاص بهترین استفاده بشود. بنابراین، بین کارایی و وجدان کاری می‌توان رابطه‌ای علی برقرار کرد، بدین ترتیب که وجدان کاری یکی از عوامل مؤثر بر کارایی است ولی بالا بودن کارایی الزاماً نتیجه بالا بودن وجدان کاری نیست.

د - وجدان کاری و انگیزش (Motivation)

متخصصان و کارشناسان روانشناسی و مدیریت در

موضوع انگیزش کارکنان نظریه‌های بسیاری ارائه داده‌اند. ولی هنوز بین آنان درباره ماهیت انگیزش و نحوه عمل آن اختلافات زیادی دیده می‌شود. در مجموع می‌توان گفت که انگیزش عاملی است که موجب می‌شود تا انسانها کاری را انجام دهند. بعضی بر این باورند که انگیزش سرچشمه در درون انسان دارد و برخی معتقد به بیرونی بودن آن هستند و هر گروه دلایلی برای خود دارد؛ ولی درباره ماهیت و نحوه عمل انگیزش توافق وجود ندارد.^{۱۲} و آنچه در مورد آن توافق نسبی است آنست که انجام هر کاری مبتنی بر انگیزه‌ای است و بنابراین تحلیل انگیزه در بررسی مسئله وجدان کاری از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار می‌باشد.

ه - وجدان کاری و تعهد (Commitment)

تعهد کردن در زبان فارسی به معنای «گردن گرفتن شرط و پیمان و خود را ملزم به انجام عملی دانستن» تعریف شده است.^{۱۳}

رایلی و کادول، تعهد را به عوامل و انگیزه‌های درونی و بیرونی شغل تقسیم می‌کنند^{۱۴}؛ و سامرز تعهد مؤثر^(۴) را نوعی وابستگی و انضمام به سازمان می‌داند. که به صورت پذیرش ارزشهای سازمان و تمایل به باقی ماندن در سازمان تظاهر می‌نماید^{۱۵}.

بالانچارد و هرسی^{۱۶} تعهدات مدیر موفق را مجموعه اقداماتی می‌دانند که در ارتباط با هر یک از موارد زیر انجام می‌رساند:

- تعهد نسبت به مشتری

-(Commitment to the Customer)

- تعهد نسبت به سازمان

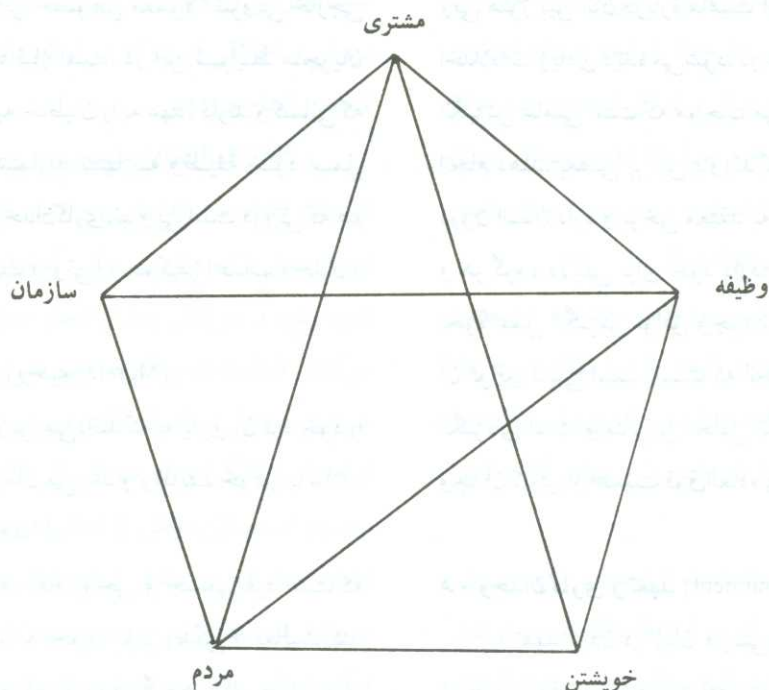
-(Commitment to the Organization)

- تعهد نسبت به خویشتن

-(Commitment to Self)

- تعهد نسبت به مردم

-(Commitment to People)



نمودار شماره ۱. تعهدات یک مدیر براساس نظریه بلانچارد و هرسی

- تعهد نسبت به وظیفه

(Commitment to Task)

بدین ترتیب نامبردگان تعهدات مدیر موفق را در مدار پهنج‌گانه‌ای مطابق نمودار شماره ۱ تجزیه و تحلیل می‌کنند.

باتوجه به اینکه در تعریف وجدان کاری این مفهوم به صورت احساس تعهد درونی تعریف شد، ارتباط بین مفهوم وجدان کاری و تعهد روشن می‌گردد؛ به این ترتیب که وجدان کاری، تعهد را به همراه دارد ولی داشتن تعهد، الزاماً به مفهوم داشتن وجدان کاری نیست. به بیان دیگر حوزه و دامنه تعهد، متفاوت است و میزان آن بستگی به نوع نگرش نسبت به مسئله تعهد دارد.

البته واژه‌های دیگری نیز هست که می‌توان بین آنها و وجدان کاری رابطه برقرار کرد. از جمله، نظم (Order) که

به شرایطی گفته می‌شود که در آن هر چیز به گونه‌ای است که باید باشد - معمولاً این باید‌ها را قانون تعیین می‌کند - یا به عبارت دیگر می‌توان کارکرد درست قانون را نظم گفت^{۱۷} و احتمالاً به همین دلیل است که در گذشته به شهربانی، به عنوان مرجع تأمین نظم، نظمیه اطلاق می‌شده است البته نظمی را که نظمیه برقرار می‌کند با نوعی الزام اجبار (Obligation) همراه است. در حالی که وجدان کاری بر مبنای عشق و اشتیاق و محبت (Love and Enthusiasm) استوار است. در فرهنگ اسلامی ایرانی نیز وجدان کاری در این مفهوم مورد نظر است زیرا:

خلل‌پذیر بود هر بنا که می‌بینی
مگر بنای محبت که خالی از خلل است

عوامل مؤثر بر وجدان کاری

برای آنکه فرد کار خواسته شده و مورد نظر را انجام دهد چند حالت می‌توان تصور کرد.

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

حالت دوم 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.

حالت سوم تقویت وجدان کاری و استفاده از انگیزه‌های مادی ضمن تقویت و تأکید بر اهداف معنوی است که در گزارش حاضر این شیوه مورد تأکید می‌باشد. در این بخش اهم عواملی که در تقویت و اعمال حاکمیت وجدان کاری مؤثرند تجزیه و تحلیل می‌شوند.

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 و هیچ یک از مشکلات، مسائل و هزینه‌هایی را که اعمال قوانین بشری به همراه دارد دربر نخواهد داشت. در اجتماع بشری، جرمها و جنایاتی هست که کنترل کردن و کیفر دادن مرتکبین آنها ممکن نیست، از این‌رو در این‌گونه موارد نه قانونی وضع می‌شود و نه مجازاتی مقرر می‌گردد. این امور، مانند اسراف و تبذیر و یا آسیب رساندن انسان به اعضا و جوارح خود یا خودکشی است. در صورتی که دین چنین اعمالی را حرام کرده است و صرفاً در صورت داشتن ایمان و تقواست که

چنین مشکلاتی بروز نمی‌کند.

یکی از مباحث عمده مطروحه در مدیریت امروز، نظارت بر رفتارهای انسانی درون سازمان و کنترل آن است. تا به حال روشهای مختلفی جهت اعمال این نظارت ابداع شده است که هیچ یک نتوانسته است مشکل نظارت بر نیروی انسانی را به طور کامل حل کند. ولی اگر بتوان روح معنویت و ایمان را در دل کارکنان بارور ساخت و افراد اعتقاد پیدا کنند که:

يَعْلَمُ خَائِنَةَ الْأَعْيُنِ وَمَا تُخْفِي الصُّدُورُ

(سوره مومن، آیه ۱۹)

خداوند به چشمهای خائن و اسرار دل و ضمیر

قلبها آگاه است.

آن گاه خود به خود مسئله نظارت حل می‌شود. بنابراین باید «با توسعه فرهنگ اسلامی و نشر عقاید انسانی در درون سازمان از طریق تشکیل کلاسهای عقیدتی، برپایی نماز و تکیه بر صفات رهبری و عملی ساختن آن در محیط کار و کارگری هرچه بیشتر مبانی عقیدتی آنان را در جهت ایمان به خداوند و «نظارت الهی» بر اعمال و کردار انسانها بارور ساخت»^{۱۸}.

در سیستم سرمایه‌داری هدف از کار و کوشش نفع‌طلبی و سرمایه‌اندوزی است و در سیستم سوسیالیستی نفس کار و با تفسیری رفع نیازهای اجتماعی هدف اصلی است. ولی در جهان‌بینی اسلامی، که کل جهان هستی به صورت مجموعه‌ای هماهنگ و هدفدار تحت حاکمیت سنتهای الهی است، هدف از کار هرگز منحصر در بازگشت سرمایه، نفع‌طلبی، و حتی نفس خودکار نیست. کار انسان وقتی ارزش دارد و به انسان کمال می‌بخشد که تقرب به مبدء کمال را در پی خود داشته و برای رضایت خاطر او باشد. اگر چنین شرایطی فراهم شود و اگر در جامعه ایمان و تقوا حاکم باشد بدیهی است که وجدان کاری در حد اعلای خود به وجود خواهد آمد. مطابق این تعلیمات، کارگر مسلمان در کارخانه و محیط کار همان احساسی را دارد که

صرف تأمین و اصلاح معاش خود می‌کند و بخش سوم را به استفاده حلال و بهره‌مندی مجاز از مواهب و نعمت‌های الهی می‌پردازد.

آموزش مستمر تخصصی و عقیدتی

امروزه ثابت شده است که آموزش یکی از بهترین طرق بالا بردن کارایی در سازمان است. در برخی موارد، نداشتن وجدان کار به دلیل آن است که فرد مورد نظر واقعا 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 چطور انجام دهند... معمولاً» مدیران می‌خواهند مدت آموزش را به حداقل برسانند تا کارکنان زودتر به کار مشغول شوند ولی نمی‌دانند هنگامی که افراد نحوه انجام دادن کار مورد نظر را ندانند حقوق کامل به آنها پرداخت می‌شود در صورتی که خدمت نامطلوبی را ارائه می‌دهند و یا محصول غیرقابل فروش و یا با کیفیت پایین را تولید می‌کنند و یا به تجهیزات آسیب می‌رسانند و یا به ارتباط با مشتریان لطمه می‌زنند که همه اینها دربر دارنده هزینه است»^{۲۰}.

آموزش مورد نظر این قسمت، هم آموزش فنی و تخصصی است و هم آموزش عقیدتی برای منظور خاص مورد نظر، آموزش از نوع دوم بیشتر می‌تواند وجدان کاری یا تعهد اخلاقی را تقویت کند و انگیزه تولید بهتر و بیشتر را فراهم سازد. ممکن است برخی ادعا کنند که وجدان امری فطری و اخلاقی است و بنابراین محلی برای آموزش و اکتساب در جهت تقویت وجدان نیست. ولی با اطمینان خاطر می‌توان چنین نظریه‌ای را مردود دانست. در غیر این صورت نقش تربیتی اولیا و انبیا زیر سؤال خواهد رفت. مضافاً آنکه روانشناسان عموماً^{۲۱} بر این باورند که وجدان، پدیده‌ای است که در اثر آموزش برای شخص حاصل می‌شود و والدین، مدرسه، و جامعه عهده‌دار این نقش

در مسجد دارد و کشاورز در مزرعه خود همان احساسی را دارد که به هنگام نماز و نیایش دارد. او می‌گوید: لزومی ندارد که فقط من از تولیدات این کارخانه یا محصول این درخت بهره‌مند شوم، دیگران ساختند و کاشتند و ما استفاده کردیم، ما هم می‌سازیم و می‌کاریم تا آیندگان استفاده کنند و این را درست یک عبادت به حساب می‌آورند^{۱۹}.

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 مَن لِمَعَاشْ لَهْ لِمَعَادَلَهْ، از کسی که معیشتش تأمین نیست نمی‌توان اعتقاد به معاد و به طریق اولی برخورداری از وجدان کاری عالی را انتظار داشت. وجدان کاری و تأمین اقتصادی وابسته به یکدیگرند زیرا از یک طرف با رعایت وجدان کاری در انجام وظایف توان اقتصادی بالا می‌رود و زمان بیشتری برای آسایش، خودسازی و تفکر باقی می‌ماند که خود تقویت وجدان کاری را به همراه خواهد داشت. از طرف دیگر نبود و یا کمبود وجدان کاری به صورت مستقیم و غیرمستقیم در کاهش تولید و درآمد مؤثر است و موجب افزایش فقر و فقر نیز به استناد احادیث متعدد، عقل و دین را کاهش می‌دهد و در نتیجه وجدان کاری کمتر خواهد شد. منظور این نیست که با پول می‌توان وجدان کاری ایجاد کرد بلکه منظور این است که از نظر اقتصادی شرایط باید به گونه‌ای فراهم باشد که انسان بتواند با صرف یک سوم وقت خود در فعالیتهای تولیدی و اقتصادی از زندگی شرافتمندانه‌ای برخوردار باشد و برای او مجال عبادت، خودسازی و استفاده صحیح از مواهب طبیعی و لذتهای مشروع مادی نیز فراهم باشد.

امیرالمؤمنین در نهج البلاغه^(۵) می‌فرماید انسان مؤمن وقت خود را در سه بخش به کار می‌گیرد، بخشی از آن را به راز و نیاز با پروردگار اختصاص می‌دهد، بخشی را

سطح بالاتر می‌دهد.^{۲۴} انتقادهای و ایرادهای زیادی بر این طبقه‌بندی وارد است ولی نکته قابل توجه آن تقسیم‌بندی نیازهای انسان به دو مقوله مادی و غیرمادی و قائل شدن سلسله مراتب برای آنهاست. مک‌کله‌لند انگیزه نیاز به پیشرفت را مطرح و این انگیزه را تحت این عنوان که افراد می‌خواهند کار را بهتر، سریعتر، با زحمت کمتر و با نتیجه مطلوبتر انجام دهند تعریف می‌کند.^(۷)

در ارتباط با نیاز و انگیزش، برخی معتقدند که در اسلام نظریه ویژه‌ای در این مورد وجود ندارد. ولی آنچه مسلم است راهنماییها و ارشادهای کلی در ارتباط با اصول و مبانی انگیزش وجود دارد.^{۲۵} «انگیزه اصلی، خدا و توجه به او و امید به ثواب و ترس از عذابش می‌باشد. ولی این مطلب به معنای آن نیست که انگیزه‌های مادی نفی شده باشد و یا توجه به خدا با هدفهای مشروع دیگر زندگی منافات داشته باشد. در اسلام ضمن آنکه انگیزه‌های مادی نادیده گرفته نشده ولی مهمترین و نیرومندترین انگیزه‌ها، انگیزه‌های معنوی شناخته شده است.» در مدیریت اسلامی هرگز انگیزه‌های مادی نادیده گرفته نشده و نخواهد شد ولی تکیه‌گاه اصلی انگیزه‌های معنوی است... پادشاهی که از سوی خدا به افراد با ایمان در برابر انجام دادن وظایف مهم اجتماعی داده می‌شود دامنۀ وسیعی دارد از جمله: پیروزی در این جهان از طریق امداد کمک‌های الهی و آرامش روح و جان به خاطر احساس خشنودی خداوند و عنایات خاص او نسبت به چنین انسان وظیفه‌شناس و دادن پاداش در جهان دیگر که آنها نیز هم جنبه مادی و هم جنبه معنوی دارد.^{۲۶}

وضع قوانین و مقررات مناسب

یکی از طرقی که می‌توان همکاری افراد را در سازمان جلب کرد ایجاد ساختارهای مناسبی است تا براساس آن استراتژی مداخله مدیریت تعیین گردد یعنی از طریق تشویق به ادامه فعالیت‌های مثبت و در برخی موارد

هستند. از این رو گاهی کودکان را فاقد وجدان می‌دانند ولی «قبول اینکه کودک فاقد وجدان است این معنی را نمی‌دهد که استعدادی را هم که به مرور زمان و تحت تأثیر عوامل مناسب بتواند به صورت وجدان اخلاقی درآید فاقد باشد»^{۲۱}. معارف اسلامی تماماً «نشان‌دهنده آن است که وجود انسان گرایش فطری به خوبی و خیر و تنفر از بدیها و شرور دارد و در همین مرحله انتخاب بین خیر و شر است که نقش آموزش مشخص می‌گردد. «أَلَمْ نَجْعَلْ لَهُ عَيْنَيْنِ وَ لِسَانًا وَ سَفَتَيْنِ وَ هَدَيْنَاهُ النَّجْدَيْنِ»^(۶).

یعنی آیا ما به او چشم عطا نکردیم و زبان و دو دست نداده‌ایم و راه خیر و شر را به او نمودیم.

«در مدیریت اسلامی بخشی از هزینه‌ها و نیروهای که در نظامهای دیگر صرف کنترل و بازرسی و اطلاعات و ضد اطلاعات می‌شود در راه ارتقای فرهنگی و رشد معنوی کارکنان به کار گرفته می‌شود تا با تقویت روحیه دینی و تقوا و خدا ترسی عامل کنترل کننده درونی در افراد به وجود آید و ضمن تأمین اهداف سازمان رشد و ترقی و تعالی معنوی انسانها نیز حاصل گردد»^{۲۲}.

توجه به انگیزه و نقش اساسی آن

یکی از عمده‌ترین عللی که در برانگیختن وجدان کاری نقش دارد ایجاد انگیزه است. تحقیقات و پژوهشهای جدید^{۲۳} نشان داده است که انسان تحت تأثیر انگیزه‌های مختلف که عموماً «در حال تغییر، پیچیده و متأثر از عوامل زمانی و مکانی هستند قرار دارد. روانشناسان بر این باورند که انسان نیازهای مختلفی دارد و کلیه اقدامات و عملیات او در زندگی حرفه‌ای یا خصوصی پاسخی است در جهت ارضای این نیازها.

یکی از طبقه‌بندیهای متداول و معروف در ارتباط با نیازهای انسان، طبقه‌بندی مزلو است. به عقیده مزلو نیازها در سطوح مختلف قرار دارند و هر نیاز پس از آنکه به‌طور نسبی ارضا گردید جای خود را به نیاز برآورد نشده

گردید. کسی که دارای وجدان کاری است تلاش می‌کند تا تمام توانمندیهایش را خالصانه مورد استفاده قرار دهد. بدیهی است که در چنین شرایطی بازدهی سازمان و عامل کار بسیار بالا خواهد بود ولی همواره موانعی بر سر راه اعمال حاکمیت وجدان کار وجود داشته است. در این بررسی برخی از این عوامل که می‌توانند در جهت ارتقای وجدان کاری نقش داشته باشند از قبیل تقویت ایمان و تقوا در جامعه، بالا بودن آموزش، وضع قوانین و مقررات مناسب و توجه به انگیزه‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

تفاوت وجدان کاری در فرهنگ سرمایه‌داری و فرهنگ اسلامی در این است که در فرهنگ غربی فرد خود را در مقابل کارفرما و یا حداکثر در مقابل قانون متعهد و ملزم می‌داند و یا اگر تلاش می‌کند تا از تمام توانمندیهایش استفاده کند صرفاً در جهت رضایت کارفرما، اطمینان از باقی ماندن در شغل، گرفتن پاداش و عدم دریافت تنبیه مجازات و اخراج است. در حالی که در فرهنگ اسلامی برای وجدان کاری، موارد فوق را در ارتباط با خالق هستی و خداوند قادر متعال قبول دارد. به عبارت دیگر می‌توان گفت تفاوت دو سیستم در انگیزه‌هاست به این معنی که در جوامع غربی انگیزه‌های مادی عامل و محرک وجدان کاری است در حالی که در فرهنگ اسلامی ضمن قبول انگیزه‌های مادی موتور محرک وجدان کاری انگیزه‌های معنوی و مسئولیت در مقابل خالق به جای مسئولیت در مقابل کارفرماست و به این ترتیب بهترین راه تقویت وجدان کاری تقویت ایمان و تقوا در جامعه است و تا رسیدن به این مرحله بهترین روش برای اعمال حاکمیت وجدان کاری، تدوین قوانین و مقررات مناسب در جهت رعایت عدالت و اعمال آن در روابط و مناسبات اجتماعی است. □

استثنایی از طریق تنبیه برای تضعیف و یا از بین بردن رفتارهای نامطلوب اقدام شود. درحقیقت تشویق و تنبیه دو ابزاری است که برای ایجاد انگیزه از طرف مدیران اعمال می‌شود. در این نوشتار هدف بررسی نتایج عملکرد این دو روش نیست بلکه هدف بیان این مطلب است که یکی از مهمترین وظایف مدیران تشویق و ترغیب کارکنان سازمان برای انجام مطلوب وظایف آنان به منظور رسیدن به اهداف سازمان از بهترین طریق ممکن است. یکی از لوازمی که تحقق این هدف را میسر می‌سازد ایجاد و وضع قوانین مناسب در مقوله‌های تشویق و تنبیه، نظارت و کنترل، تأمین و تضمین معیشت کارکنان، فراهم آوردن امکانات رشد و پیشرفت فکری و فرهنگی و برقراری ثبات و امنیت اجتماعی خواهد بود. در صورتی که اهرمهای مناسب برای تحقق اهداف فوق در اختیار مسئولان باشد عوامل سازمان همواره بر کار خود نظارت و مراقبت احساس کرده و سعی در انجام هرچه بهتر آن خواهند داشت. ولی باید توجه داشت که وضع قوانین و مقررات مناسب اگر شرط لازم باشد قطعاً شرط کافی نخواهد بود 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.

نتیجه

در این تحقیق ابتدا دربارهٔ واژهٔ وجدان از نظر لغوی در قرآن، حدیث، زبانهای فارسی، عربی، انگلیسی و فرانسه بحث و سپس رابطهٔ این واژه با مفاهیم مشابه مقایسه شد. وجدان کاری به صورت «رضایت و اعتقاد قلبی و تعهد و التزام عملی نسبت به وظیفه‌ای که قرار است انسان آن را انجام دهد به گونه‌ای که اگر بازرس و ناظری نیز بر کار او نظارت نداشته در انجام وظیفه تصویری روا ندارد» تعریف

پی‌نوشتها

- (۱). فوجد فیها رجلین، سوره قصص، آیه ۱۵.
- (۲). و اذا فعلو فاحشه" قالو وجدنا علیها آبائنا، سوره اعراف، آیه ۲۷.
- (۳). ان قد وجدنا ما وعدنا ربنا حقا، سوره اعراف، آیه ۴۴.
- برای ترجمه آیات از قرآن مجید، ترجمه محیی الدین الهی قمشه‌ای، انتشارات رشیدی، تهران، ۱۳۷۳ استفاده شده است.
- (4). Effective Demand
- (۵). للمومن ثلاث ساعات فساعه یناجی فیها ربه و ساعه یرم معاشه و ساعه یخلی بین نفسه و بین لذاتها فیما یحل و یجمل.
- نهج البلاغه، جزء ششم، حکمت ۳۸۲، ترجمه و شرح سید علینقی فیض الاسلام، تهران، شرکت کانون کتاب، ۱۳۲۶، ص ۱۲۶۱.
- (۶). سوره بلد، آیات ۱۰-۸.
- (۷). مک کله لند، دیوید. «انگیزش به نوسازی» ترجمه محمد بصیریان، نوسازی جامعه: چند گفتار در شناخت دینامیسم رشد، ترجمه رحمت الله مقدم مراغه‌ای و همکاران، تهران، مؤسسه انتشارات فرانکلین، ۱۳۵۰، ص ۲۴.
- در رابطه با این انگیزه و دیگر نظرات مک کله لند، می‌توان به مآخذ زیر نیز مراجعه نمود:
- McClelland D.C. *The Achiving Society*, Princeton, N.J.D., Van Nostrand, Co. Inc., 1967.
- Freeman K. "The Significance of McClelland's Achievement Variable", *Journal of Development and Cultural Change*, Vol. 5, No. 4, Summer 1975, PP. 815-824.

منابع

۱. قرشی، علی اکبر، قاموس القرآن، جلد هفتم، تهران، دارالکتب الاسلامیه، ص ۱۸۲.
۲. المنجد فی اللغة والاعلام، الطبعة الحادية والعشرون، بیروت، دارالمشرق، ۱۹۸۶، ص ۸۸۸ و سیاح، احمد، فرهنگ دانشگاهی، ترجمه المنجد الابدی، تهران، اسلام، ۱۳۷۲، ص ۹۱۷.
۳. معین، محمد، فرهنگ فارسی، جلد چهارم، تهران، امیرکبیر، ۱۳۶۰، ص ۴۹۸۱.
4. *The New Lexicon Webster Encyclopedic Dictionary of the English Language*, New York, Lexicon Publication Inc., 1988, P. 207.
5. *Larousse Dictionaire Encyclopedique*, Paris, Larousse, 1993, P. 260.
۶. سجادی، سیدجعفر. فرهنگ لغات و اصطلاحات و تعییرات عرفانی، تهران، طهوری، ۱۳۷۰، ص ۶۱۵.
۷. خواجه عبدالله انصاری، رسائل جامع، تصحیح وحید دستگردی، تهران، فروغی، چاپ سوم، خرداد ۱۳۴۹، ص ۱۳۰.
۸. جعفری، مرحوم استاد محمد تقی. وجدان از نظر اخلاقی، روانی و فلسفی، تهران، انتشارات اسلامی، بی‌تا، ص ۲۰۲.

۹. حسینی، فاطمه. «وجدان اخلاقی و شیوه‌های پرورش آن»، *مُدَرَس*، شماره ۹ و ۱۰، تهران، دانشگاه تربیت مدرس، ۱۳۷۱، صص ۱۸۱-۱۸۰.
10. Walker, N. *Morale in the Civil Service*, Edinburgh University Press, 1961, P. 60.
۱۱. کاشانیان، منصور. «تأثیر روحیه در کار»، مقاله‌هایی درباره رفتار سازمانی و انگیزش، نوشته و ترجمه گروهی از اساتید و نویسندگان مدیریت، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی، ص ۱۰۷.
۱۲. فورینر، فردیناند اف. چرا کارکنان کاری را که از آنان انتظار می‌رود انجام نمی‌دهند، ترجمه محمد زاهدی، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۷۳، ص ۴.
۱۳. معین، محمد، همان، جلد ۱، ص ۵-۱۱.
14. O'Rielly, Charles and David Caldwell, "Job Choice: The Impact of Intrinsic and Extrinsic Factors on Subsequent Satisfaction and Commitment, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 65, No. 5, 1980, PP. 559-565.
15. Somers, M. J. "Organizational Commitment, Turn-over and Absenteesm: an Examination of Direct and Interaction Effects" *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 16, 1995, P. 16.
16. Blanchard, K. H. and Paul Hersey, *Management of Organizational Behavior*, New Jersey, Prentice Hall Inc., 1993, P. 462.
17. *The New Lexicon Webster Encyclopedic Dictionary of the English Language*, Ibid, P. 705.
۱۸. افجه‌ای، علی اکبر. مدیریت اسلامی، تهران، جهاد دانشگاهی، ۱۳۶۹، ص ۱۰۳.
۱۹. مکارم شیرازی، آیت‌الله ناصر. «ویژگیهای مدیریت اسلامی: ریشه‌ها - الگوها - انگیزه‌ها» مجموعه مقالات چهارمین سمینار بین‌المللی مدیریت اسلامی، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۷۲، ص ۹۴.
۲۰. فورینر، فردیناند اف. پیشین، ص ۱۲ و ۱۳.
۲۱. سیاسی، علی اکبر. روانشناسی شخصیت، تهران، ابن‌سینا، ۱۳۵۲، ص ۹۲.
۲۲. مصباح یزدی، محمدتقی. «تبیین مفهوم مدیریت اسلامی»، مجموعه مقالات چهارمین سمینار بین‌المللی مدیریت اسلامی، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۷۲، ص ۲۵.
23. Blanchard, K. H. and Paul Hersey, *Management of Organizational Behavior*, New Jersey, Prentice Hall Inc., 1993, PP. 21-54.
24. Maslow, Abraham. *Motivation and Personality*, New York, Harper and Row, 1954.,
۲۵. طباطبایی، محمدحسین. روابط اجتماعی در اسلام، قم، آزادی، بی‌تا، ص ۶۲.
۲۶. مکارم شیرازی، آیت‌الله ناصر، پیشین، ص ۹۴-۹۵.