



## بررسی رابطه رفتارهای فرهنگی با وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران

جعفر عرب‌نژاد<sup>۱</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱/۱۶ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۲/۰۵

### چکیده

این تحقیق در راستای بررسی رابطه رفتارهای فرهنگی با وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران انجام شده است. روش تحقیق به کار گرفته شده در این پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نظر نوع داده‌ها کمی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق عبارت از کلیه کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران می‌باشند که تعداد آنها حدوداً ۱۵۰۰ نفر می‌باشد. روش نمونه‌گیری در این پژوهش روش نمونه‌گیری ساده می‌باشد. از جامعه آماری مذکور با توجه به ضوابط نمونه‌گیری (براساس شیوه نمونه‌گیری مندرج در جدول مورگان (تعداد ۷۵۰ نفر به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شده و سپس با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته در چهار بعد و ۲۸ گویه تنظیم براساس مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت، و گویه‌های مستخرجه در نمونه آماری تحقیق مورد پرسش قرار گرفته است. در بخش آمار توصیفی نیز، توصیف داده‌ها در دو بخش متغیرهای زمینه‌ای و متغیرهای اصلی ارائه گردیده و در بخش آمار استنباطی، جهت بررسی فرضیه‌ها از آزمون رگرسیون خطی استفاده شده است. با توجه به داده‌های تحقیق می‌توان گفت، بین رفتارهای فرهنگی و افزایش وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

**کلید واژه‌ها:** فرهنگ، رفتارهای فرهنگی، وجدان کاری، تهران

<sup>۱</sup> دانش آموخته کارشناسی ارشد ناپیوسته مدیریت فرهنگی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران.

## مقدمه

بی‌شک دنیای کنونی، دنیای سازمان‌ها است و متولیان این سازمان‌ها انسان‌ها هستند؛ انسانهایی که در کالبد سازمان روح می‌دمند، آن را به حرکت در می‌آورند و اداره می‌کنند. سازمان‌ها بدون وجود نیروی انسانی نه تنها مفهومی ندارند، بلکه اداره آنها نیز میسر نخواهد بود (معروف و همکاران، ۱۳۹۴). منابع انسانی در سازمان‌هایی که به دوراندیشی شهره‌اند از جایگاه رفیعی برخوردار است. در اندیشه مدیران این سازمان‌ها، نیروی انسانی، دارایی راهبردی سازمان محسوب می‌شود و از این رو، توجه مدیریت را سخت به خود معطوف کرده است. دیدگاه مدیران این نوع سازمان‌ها که آینده را نیز از آن خود ساخته‌اند، نسبت به مخارج امور کارکنان، دیدگاه هزینه‌ای نیست، بلکه سرمایه‌ای و آن هم از نوع سرمایه‌گذاری راهبردی است. بنابراین می‌توان انتظار داشت کارکنان این گونه سازمان‌ها برای حرکت‌های خلاق و دانش محور پرورش یابند (عرفانیان و همکاران، ۱۳۹۴).

وجدان کاری<sup>۱</sup> یکی از موضوعاتی است که با اهمیت پیدا کردن انسان، اخلاق و معنویت<sup>۲</sup> به عنوان محور تحولات، توسعه و رشد سازمانی توجه پژوهش‌گران زیادی را به خود معطوف داشته است. وجود وجدان کاری در یک سازمان باعث افزایش سطح بهره‌وری، تحقق توسعه پایدار، تحول فرهنگی<sup>۳</sup>، ثبات مدیریت و نظم اقتصادی می‌گردد. اما آنچه از وجدان کاری مهم تر می‌نماید عواملی است که به ایجاد، رشد و ارتقاء کیفیت وجدان کاری کمک می‌کند.

بهره‌مندی از وجدان کاری، نشان‌دهنده عنایت الهی به بنده درستکار است، چنانکه حضرت علی علیه السلام می‌فرماید: «هرکس توفیق الهی مددکارش باشد، کار را به‌خوبی و درستی انجام می‌دهد». امام علی علیه‌السلام مردم را نسبت به کوتاهی در کار هشدار می‌دهد و می‌فرماید: «هرکه در کار کوتاهی ورزد، بر

ضعف و سستی او [در کارها] افزوده شود (جوادی‌پور، ۱۳۸۹)».

لازم است بدانیم که از دست دادن فرصت‌ها و کم‌کاری در امور، نتیجه‌ای جز پشیمانی و عذاب وجدان ندارد؛ آفتی که حضرت علی علیه السلام توجه آدمی را به آن جلب می‌کند و می‌فرماید: «هر کس [به قصد] در کار خود کوتاهی کند، به اندوه و ناراحتی گرفتار می‌شود». بنابراین، شایسته است که مسلمان در تمامی فعالیت‌های فردی و اجتماعی خویش، دقت و تلاش فراوانی به‌کار گیرد و با احساس مسئولیت، وظایف خود را به بهترین شکل انجام دهد (چمن-افروز، ۱۳۹۵).

اصطلاح «وجدان کاری» در فرهنگ اداری جامعه اسلامی به ضرورت مطرح می‌شود و باید مورد توجه مدیران و کارگران آن قرار گیرد. اما چرا بسیاری از کارکنان و مدیران جامعه، خوب کار نمی‌کنند و گاه مشکل می‌آفرینند؟ چرا از انبوه سرمایه‌ها، امکانات، نیروها، استعدادها و عمر خود به‌گونه‌ای نامنظم و ناکارآمد بهره‌برداری می‌کنند؟ چرا در انجام کارها و فعالیت‌های اجتماعی، روحیه نشاط، هدف‌داری، مسئولیت‌پذیری، امنیت، رضایت، کیفیت و جدیت وجود ندارد؟ این موضوع چه علل یا عواملی دارد؟ آیا راه‌حلی برای افزایش روحیه وجدان کاری وجود دارد (ارزانی، ۱۳۹۴)

از آنجا که جامعه ما، جامعه‌ای مسلمان است و فرهنگ آن بر اساس اصول و ارزش‌های اسلامی شکل گرفته، پژوهش حاضر می‌کوشد تا به اهمیت و ارزش وجدان کاری در زندگی اجتماعی و نیز موانع وجدان کاری و عوامل ایجاد و یا افزایش وجدان کاری بپردازد (حسینی، ۱۳۹۶).

به نظر می‌رسد از آنجا که وجدان کاری مقوله‌ای فرهنگی و تربیتی است؛ بدین لحاظ فرهنگ به طور طبیعی باید موثرترین عامل در تقویت وجدان کار تلقی گردد. از سویی موارد مطروحه فوق تایید می‌کند که

«وجدان کاری» در شاخه وجدان اخلاقی قابل بررسی است (موسوی، ۱۳۸۹).

کار علاوه بر امرارمعاش، چیزی است که کارکنان با آن، معنا، ثبات و هویت به دست می‌آورند (کاراتپ، ۲۰۱۳). با توجه به پژوهش‌های صورت گرفته، مطالعه التزام کارکنان در سازمان، از یک چارچوب و رویکرد نسبتاً پویا برخوردار نبوده و مفاهیمی همچون التزام کارکنان در سازمان، تأثیر عمیقی بر روابط کارکنان و مدیریت در سازمان دارند (باکر و همکاران، ۲۰۰۸). کارمندانی که التزام شغلی دارند تلاش مضاعفی برای به دست آوردن موفقیت می‌کنند. التزام کارکنان به معنی حضور فعال و همیشگی افراد در هنگام انجام فعالیت‌های مربوط به نقش‌های سازمانی خویش است (لینجان، ۲۰۱۲، ۱۷۱؛ هی و همکاران، ۲۰۱۴، ۶۸۳) و اشاره به سطح بالایی از انرژی و فعالیت ذهنی در هنگام کار و مواجهه با مسائل کاری، احساس مهم بودن، غرور و اشتیاق داشتن برای انجام کارها و غرق شدن عمیق در کارها و عدم احساس دارد (پارک و گارسوی، ۲۰۱۲).

وجدان کاری که گاهی از آن به اخلاق کار تعبیر می‌شود، به معنای گرایش به انجام صحیح کار و وظایف شغلی، بدون نظارت مستقیم است. به بیان دیگر، گرایش و نیروی درونی که سبب می‌شود فرد بدون وجود هیچ‌گونه کنترل و نظارت خارجی، کارش را به نحو احسن انجام دهد، وجدان کار نامیده می‌شود. از این رو، پرکاری، انجام بهتر کار، کنترل درونی و مسئولیت پذیری، از نشانه‌های وجدان کار و در مقابل، کم‌کاری، اهمال کاری، نظارت خواهی و مسئولیت گریزی، از علائم ضعف وجدان کاری به شمار می‌رود (ساولیوا و داگلاس، ۲۰۱۷).

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،

عوامل فرهنگی مهم ترین عوامل تاثیر گذار و مرتبط با وجدان کاری هستند، بر این اساس مساله پژوهش اینجاست که کدام عناصر فرهنگی با وجدان کاری رابطه دارند؟ این ارتباط در کدام بعد بیشتر و در کدام بعد کم تر است؟ از این رو با توجه به موارد مطروحه محقق در صدد است عوامل فرهنگی مرتبط با وجدان کاری را در میان کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران شناسایی نماید. پس از بررسی ماهیت رابطه این متغیرها (وجدان کاری و عوامل فرهنگی) به ارائه راهکارهایی در خصوص ارتقاء هر یک از این عوامل و افزایش وجدان کاری برای دستیابی به کارکردهای ارزشمند وجدان کاری در سازمان مذکور نایل آید.

#### وجدان کاری

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 یاد شده است (خسروی، ۱۳۹۵).

اما به‌طور کلی، می‌توان گفت که وجدان در اصطلاح به دو معنا به‌کار می‌رود:

وجدان روان‌شناسی؛ عبارت است از قوه‌ای که علاوه بر درک خویشتن و آگاهی به حالات درونی، ارزش اعمال انسان را نیز تعیین می‌کند؛

وجدان اخلاقی؛ وظیفه و کارکردی اصلی دارد و آن عبارت است از تشخیص نیک و بد اعمال. در صورتی‌که این ارزیابی و تشخیص، قبل از انجام دادن عمل باشد، این وجدان را «وجدان قبلی» و مقدم می‌نامند. اما وقتی پس از انجام دادن کارها، وجدان قضاوت می‌کند و نیک و بد کارهای انجام شده را ارزیابی می‌کند، آن را «وجدان بعدی» یا پسین می‌نامند. به دیگر سخن؛ وجدان اخلاقی «عاملی درونی است که انسان را برای نیل به ایده‌آل خویش تحریک می‌کند.

وجود محیط‌هایی مشارکتی، سرشار از حمایت و بازخورد سازنده، چگونگی عمل رهبری، حمایت‌های ناظر، طراحی شغل، آموزش، وجود اعتماد و عدالت در سازمان در رشد التزام کارکنان (سرمایه انسانی) اهمیت بسیار دارد (گرامان و ساکس، ۲۰۱۱، ۱۲۹؛ بریوارت و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۱۴، ۳۱؛ کاراتپ، ۲۰۰۹؛ ونگ و هسی<sup>۹</sup>، ۲۰۱۳). به همین دلیل به نظر می‌رسد که رفتار و نحوه نظارت مدیران می‌تواند در ایجاد چنین محیطی و رشد میزان التزام کارکنان (سرمایه انسانی) مؤثر باشد. به عبارتی مدیر و سازمان می‌تواند کارکنانی ملتزم داشته باشد که خود مدیریت و سازمان التزام سازمانی داشته باشند؛ یعنی التزام سازمانی در خلأ شکل نمی‌گیرد و نیازمند مدیریتی ملتزم توأمان با شایستگی‌های ذهنی، ارتباطی و فنی است که بتواند اهداف (نگرش و هیجانات نسبت به اهداف) و عملکرد (رفتار نسبت به اهداف) افراد را در سازمان هم‌راستا با اهداف سازمانی قرار بدهد. از این رو برای اتخاذ استراتژی‌ها و افزایش سطح التزام کارکنان (سرمایه انسانی) در سازمان نیازمند مدیریت شایسته در سازمان هستیم که در ساختار سازمانی توأم با شایستگی، التزام کارکنان را افزایش دهد و کارکنان را ملتزم به حداکثر تلاش برای رسیدن به اهداف سازمانی گرداند، زیرا این اهداف سازمانی هم‌راستا با اهداف تک افراد است (برآیند تمامی آن‌هاست) و افراد با دنبال کردن و تلاش برای اهداف سازمان به عبارتی به دنبال اهداف خود و تیم سازمانی خود هستند.

#### فرهنگ و وجدان کاری

محیط اجتماعی - فرهنگی مشخص کننده ویژگی‌های باوری، ارزشی، هنجار و بالاخره عادت‌های یک جامعه به طور اعم و هر قوم و قبیله در مناطق مختلف کشور به طور اخص می‌باشد و از آنجا که شخصیت و طرز تلقی‌های افراد از فرهنگ آنها نشاتمی‌گیرد، شناخت فرهنگ افراد داوطلب استخدام در

شخص وظایف خود را به بهترین نحو ممکن به انجام رساند (کالسون<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۱۷).

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، به گونه‌ای که اگر بازرس و ناظری نیز بر فعالیت او نظاره گر نباشد، باز هم در انجام وظیفه قصوری روا نخواهد داشت. چگونه می‌توان کم کاری، عدم احساس مسئولیت، حضور نیافتن در محل کار، عدم پاسخگویی و راهنمایی صحیح مراجعان، مراقبت نکردن صحیح از اموال، بی توجهی به کیفیت کار و گرایش به آسان طلبی را به رضایت شغلی و انجام کار با کیفیت بالا و مطلوب و حضور موثر در محل کار تبدیل کرد؟ حتی به این موضوع نیز باید توجه شود که چگونه می‌توان برای ایجاد یک سیستم مطلوب یک معنی مشترک را در میان همکاران به وجود آورد (منفرد، ۱۳۹۵)

مهمترین نکته‌ای که در تعریف وجدان کاری باید در نظر گرفت، این است که وجدان کاری به مثابه عاملی برای انجام درست کار است. به عبارت دیگر، انجام درست کار می‌تواند متأثر از عوامل گوناگونی چون تشویق، تنبیه و کنترل خارجی باشد و ممکن است متأثر از وجدان کاری باشد. به این ترتیب می‌توان چنین تعریف کرد: «وجدان در کار عاملی است که سبب می‌شود فرد بدون وجود هیچ کنترل خارجی و فیزیکی و به انگیزه درونی، از هیچ کوششی برای انجام خوب و درست کاری که به عهده او گذاشته شده است، فروگذار نکند» (مادسن و مابوکلا<sup>۷</sup>، ۲۰۱۶).

سازمان‌ها و گزینش افراد همسو با فرهنگ سازمان یک استراتژی موثر در مدیریت منابع انسانی به حساب می‌آید.

رفتارهای متأثر از فرهنگ عمدتاً از ضمیر نا خود آگاه سرچشمه می‌گیرد و یا حتی اگر رفتار عقلانی تلقی شود، عقل نیز متأثر از باورها، ارزش‌ها، هنجارها و عادت‌های ویژه می‌باشد. همان گونه که انسان برای بسیاری از رفتارهای فیزیولوژیک بدنش تصمیم‌گیری نمی‌کند برای بسیاری از رفتارهای اجتماعی خود نیز تصمیم نمی‌گیرد و تصورش این است که عقلانی رفتار می‌کند (میر سپاسی، ۱۳۸۱).

وقتی افراد یک جامعه از نظر فرهنگی طوری شکل گرفته باشند که دارای وجدان کاری باشند سازمان‌های آن جامعه مشکل خاصی از این بابت نخواهد داشت یکی از علل بروز اختلاف‌ها در سازمان بین کارکنان و مدیریت، قوی نبودن وجدان کاری است، بدین شکل که سازمان از افراد انتظار دارد که با وجدان کافی کارکنند ولی افراد از نظر فرهنگی نمی‌توانند توقع‌های سازمان را برآورده کنند، در نتیجه تضاد و اختلاف ایجاد می‌شود که این ریشه فرهنگی دارد. در مورد وجدان کاری در بین صاحب نظران اتفاق نظری وجود ندارد و آن بخاطر این است که عوامل تاثیر گذار بر ایجاد و تقویت وجدان کاری در فرهنگ‌ها ی مختلف، متفاوت می‌باشد. از جمله این عوامل می‌توان زمینه‌های اعتقادی، فرهنگی و اقتصادی و مدیریتی اشاره نمود. به طور کلی به مجموعه درک از حقایق روان شناسی و روحی، احساسات، ایده‌ها، طرز تلقیها و عواطف فرد وجدان اطلاق می‌شود و مجموعه ترکیبی این مؤلفه‌ها و وجدان فردی و از مجموعه وجدان‌های فردی جامعه، جوهره ملی تشکیل می‌شود (فورچیان، ۱۳۷۵).

متأسفانه فرهنگ ایرانی آمیخته با تنبلی و راحت‌طلبی است. اکثر افراد جامعه سعی می‌کنند از زیر بار وظایفی که به آنها محول شده، شانه خالی کنند. جای خالی فرهنگ کار و تلاش به وضوح در جامعه ما

دیده می‌شود. ضعف وجدان کاری نیز جزیی از این بلیه فرهنگی است (محمودی، ۱۳۹۱).

#### علل عدم وجدان کاری در فرهنگ ایران

علل متعددی را برای این معضل فرهنگی می‌توان برشمرد. نظام سیاسی پادشاهی در قدیم و جایگاه نداشتن مردم یکی از این دلایل است. در این نظام به مردم اهمیت داده نمی‌شد و از آن‌ها در اداره امور استفاده نمی‌شد و مردم فرصت عرض اندام نداشتند (جاوید، ۱۳۹۱).

فرهنگ خوشگذرانی و تلف کردن وقت در بین ایرانیان نیز سبب شده تلاش کافی در انجام دادن کارها نداشته باشند. استفاده از عمر و وقت در فرهنگ ایرانی جایگاهی ندارد. چنین انگاره‌ای موجب شده تا ایرانیان اکثر اوقات خود را به اعمالی مانند گفتگو در مورد اتفاقاتی که برای او در گذشته رخ داده، تعریف طنزها و جوک‌ها و یا حتی بحث‌های بی مورد سیاسی و اقتصادی بگذارند (جاوید، ۱۳۹۱).

یکی دیگر از بزرگ ترین و اصلی ترین مشکلات موجود در پایین بودن ساعت کار مفید در ایران، عدم نظارت کافی، دقیق و مستمر است. در کمتر دستگاه اداری در ایران، ما شاهد نظارت بر اعمال و افعال افراد هستیم. نه مدیران جزء به اقدامات کارمندان خود نظارت مستمر دارند و نه مدیران کل به مدیران جزء. «ارزشیابی» نیروها که یکی از موضوعات مهم در هر «سیستم پویا»یی محسوب می‌شود در ادارات دولتی کشور یا وجود ندارد و یا کم‌رنگ است. به همین دلیل تفاوت چندانی میان افراد و نیروهای خوب، بد و متوسط سازمان‌ها و نهادهای بوروکراتیک وجود ندارد. بالا بودن میزان تعطیلات در ایران و پایین بودن سطح درآمد را نیز می‌توان از دیگر علل این ضعف فرهنگی برشمرد (نصیرزاده، ۱۳۹۱).

## مزایای شناخت معیارهای وجدان کاری

## الف) آسیب شناسی سازمانی

مدیران با معیارهای یادشده به نقاط ضعف و قوت سازمان خود پی می‌برند و در این راستا می‌توانند وضعیت کنونی سازمان خویش را با گذشته‌اش یا با سازمان‌های مشابه مورد بررسی و مقایسه قرار دهند (ژائو<sup>۱۰</sup> و همکاران، ۲۰۱۷).

## ب) تصحیح معایب و پیگیری اصلاحات

با شناسایی معایب و تعیین جهت بهبود، می‌توان نسبت به اقدامات اصلاحی تصمیم‌گیری نمود، ضمن اینکه مدیران با معیارهای فوق عملکرد خود را ارزیابی می‌کنند (میشال<sup>۱۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۷).

تحقق وجدان کاری، همراه با دگرگونی سازمانی در جنبه‌های فرهنگی، ساختاری و... است. چنین امری نیز، به یکباره صورت نمی‌گیرد بلکه مستلزم بهبود پیوسته و تدریجی است که باید به مرور زمان این فرهنگ خاص را در سازمان حاکم نمود که رسیدن به این آرمان، نیاز به تلاش گسترده و فراگیر همه اندیشمندان و مدیران جامعه اسلامی دارد. 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، قراردادن در شغل مناسب در خور توانایی استعدادها، فردی، و اجرای برنامه‌های آموزشی متناسب با آن همگام با تعالی فرد او را به محیط کار خود علاقه مندتر می‌سازد. ارزیابی عملکرد و کارایی بر اساس معیارهای قابل سنجش و تاثیر دادن آن در ارتقا شغلی، آن چنان موثر است که می‌تواند فرهنگ و نگرش نسبت به کار را نیز تحت تاثیر خویش قرار داده و وجدان کاری را تقویت کند. همچنان که 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 کم رنگتر از پیش سازد (نیک‌خواه امیرآباد، ۱۳۹۲).

## رفتارهای فرهنگی

اگر فرهنگ سازمان را یک نظام اعتقادی که بین اعضاء یک سازمان مشترک است بدانیم یکی از روشهایی که برای شناخت و استفاده بهینه از فرهنگ سازمان ارائه شده می‌تواند دیدگاه استانی دیویس باشد.

دیویس، فرهنگ را در واژه باورها خلاصه نموده و آن را به دو دسته تحت عنوان باورهای راهنما (استراتژیک) و باورهای روزمره (عملیاتی) تقسیم کرده است. (دیویس، ۱۳۷۶: ۲۲۶)

به عقیده دیویس، افراد دارای باورهای گوناگونی هستند، عقاید پیچیده و ژرف و عقاید ساده و کم اهمیت. مثلاً اعتقادات مذهبی، اعتقادات خانوادگی، ارزشهای روابط اجتماعی، دیدگاهها و نگرش به کسب و کار، به همکاران، به شرایط کار، به کیفیت کار و نظایر اینها را نمی‌توان یکسان تلقی کرد.

پاره‌ای از این عقاید و باورها، به دقایق زندگی روزمره مربوط است و بعضی دیگر از لحاظ افراد، سازمان‌ها و جامعه به طور کلی از اهمیت زیادی برخوردار است. باورهای راهنما در بلند مدت، جهت و الگوی باورهای روزمره را مشخص می‌نماید. به طور مثال، ممکن است این باورها در خانواده وجود داشته باشد که خانواده باید یک واحد منسجم و قدرتمند باشد و هسته مرکزی زندگی اعضای خانواده را تشکیل دهد و تمام اعضای خانواده را در مفهومی معنی‌دار به هم متصل نماید. از این باور راهنما، بسیاری از باورهای روزمره زندگی، مانند نحوه دور هم غذا خوردن اعضای خانواده، معاشرت‌ها، میهمانیها و فعالیتهای دیگر مشخص می‌شود.

در سازمان‌ها، باورهای راهنما به دو دسته قابل تقسیم هستند: باورهای مربوط به امور خارج سازمان،

در زمینه اینکه چگونه باید کسب و کار را هدایت کرد، و باورهای مربوط به امور درون سازمان، مثلاً چگونه مدیریت کرد و چگونه سازمان را به پیش برد.

به طور خلاصه می‌توان گفت باورهای راهبردی، ریشه‌ها و اصولی هستند که سازمان‌ها بر اساس آنها ساخته می‌شوند و فلسفه وجودی آنها را تشکیل می‌دهند و به عنوان یک هدف بنیادی، شکل می‌گیرند و وسعت آنها در حدی است که می‌تواند همه گونه شرایطی را در حوزه راهنمایی خود قرار دهد.

از سوی دیگر، باورهای روزمره (عملیاتی) سازمان‌ها، یا باورهای مشترک اکثریت کارکنان سازمان‌ها مطرح است و فرهنگ واقعی سازمان به حساب می‌آید و نباید آنها را با باورهای راهنما اشتباه کرد. باورهای روزمره منشأ رفتارهایی است که افراد در کار روزانه از خود نشان می‌دهند و این باورها به افراد فرمان

می‌دهند که چه چیزهایی را باید بدانند و چه چیزهایی را نباید بدانند، چه رفتاری پسندیده است، چه رفتاری ناپسند است و خلاصه اینکه آنها ابزار تنازع بقای افراد در سازمان هستند. (دیویس، ۱۳۷۶: ۲۳۵).

رفتار به اعمال مختلف درونی و بیرونی انسان اطلاق می‌شود. روانشناسان رفتارها را به دو دسته تقسیم کرده‌اند. (سیف، ۱۳۷۴: ۵۰)

۱) رفتارهای آشکار: رفتار آشکار به اعمالی که مستقیماً قابل مشاهده هستند گفته می‌شود. مانند صحبت کردن، نوشتن، راه رفتن، و نظیر آنها

۲) رفتارهای نهان: رفتار نهان به اعمال درونی فرد که بطور مستقیم قابل مشاهده نیستند گفته می‌شود. مانند یادآوری، تفکر، تخیل.

از طریق رفتارهای آشکار به رفتارهای نهان می‌توان پی برد. هر چند برخی از روانشناسان برای رفتار آشکار

اهمیت بیشتری قائل می‌شوند، و گروهی دیگر به رفتارهای نهان. بهمین دلیل روانشناسان شناخت‌گرا، رفتار را بصورت وسیله یا سرنخی برای استنباط و استنتاج پدیده‌های شناختی یا آنچه در ذهن انسان می‌گذرد مورد توجه قرار می‌دهند. به تعبیر دیگر به اعتقاد آنان، رفتار آدمی ناشی از فرآیندهای ذهنی اوست. (سیف، ۱۳۷۴: ۵۰)

به نظر عده‌ای از علمای علوم اجتماعی، فرهنگ و معتقدات افراد عامل مؤثری در طرز سلوک و رفتار آنان به شمار می‌رود. آنان می‌گویند رفتار انسان تحت تأثیر احساسات، ادراکات، امیال، انگیزه‌ها، طرز برخورد، ارزشها و هدفهای فردی قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر این عوامل عناصر تشکیل دهنده رفتار فردی به شمار می‌روند. (افتداری، ۱۳۷۸: ۵۴)

آنچه که در این تحقیق بعنوان شاخصه رفتار فرهنگی مورد سنجش قرار می‌گیرد، ناظر بر جنبه درونی رفتار انسان می‌باشد.

بنابراین مدیریت بر رفتار فرهنگی در این تحقیق به معنی برنامه‌ریزی برای به خدمت گرفتن تمام منابع و توانمندیهای سازمان غیردولتی جوانان برای هماهنگی، هدایت و راهبری، نظارت و تقویت رفتارهایی از اعضاء سازمان غیردولتی جوانان که جنبه درونی دارد است.

#### چهارچوب نظری تحقیق

به دلیل اهمیت عامل انسانی و نقش او به عنوان طراح و مجری سیستم‌ها، شاهد نقش اداره امور پرسنل در سازمان بوده‌ایم. نقش مدیریت منابع انسانی نخست، تشخیص استعدادها بالقوه نیروهای شاغل در سازمان و سپس فراهم آوردن امکاناتی برای شکوفایی آنهاست و مدیریت منابع انسانی نسبت به اداره امور کارکنان بتدریج پا را فراتر گذاشته و از وظایفی چون انتخاب و استخدام نیرو، تعیین حقوق و مزایا و ایجاد هماهنگی و روابط کارگری در طرح‌ریزی برنامه‌های مهم و

مطالعات هنوز به سطحی نرسیده که وجدان کاری را فی نفسه و در یک نظریه مستقل ارایه دهند.

وجدان کاری در واقع مقوله‌ای فرهنگی است که فرد آن را از طریق درونی کردن کسب می‌کند. به این منظور، اول باید وجدان کاری در فرهنگ عمومی به عنوان یک ارزش مطرح گردد و بر این اساس تبلیغ و توجیه شود. دوم اینکه عامل بعدی اشاعه وجدان کاری، ایجاد ترتیبات نهادی و سازمانی است که افراد در درون آنها قرار می‌گیرند. بدون وجود نیروی انسانی، وجود سازمان‌ها بی معنی خواهد بود، چرا که امروزه ثابت شده است که از بین مجموعه عوامل موثر در فرایند تولید کالا و ارائه مطلوب خدمات، عامل انسانی نقش اساسی در این میان ایفا می‌کند. بررسی عوامل فرهنگی و تاثیر آن بر تقویت وجدان کاری باعث توسعه سازمان و افزایش بهره وری سازمانی می‌شود. اهمیت این پژوهش در پرداختن به عوامل فرهنگی است که تاثیر گذار بر وجدان کاری و بالارفتن میزان علاقمندی کارکنان به محیط سازمان و تاثیر آن در بهره وری سازمانی می‌گردد.

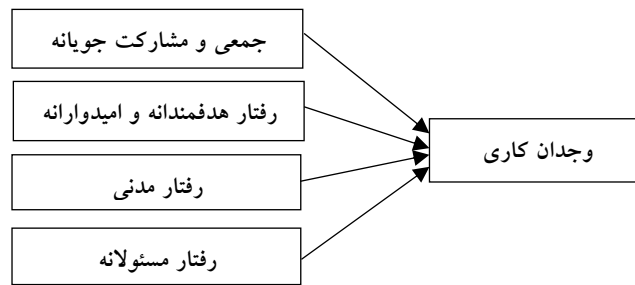
وجدان کاری ریشه در ارزش و هنجارهای اجتماعی و سازمانی دارد، در واقع ماهیت ارزش‌های اجتماعی و سازمانی در یک جامعه تعیین کننده کیفیت وجدان کاری است. اشاره شد که یافته‌های تحقیقاتی نشان داده است ارزش‌هایی که بر گرفته از وجدان کاری هستند می‌توانند عملکرد شغلی را تحت تاثیر قرار دهند؛ ارزش‌هایی چون جو همکارانه و قابلیت اتکا به یکدیگر به طور مستقیم و جو نوآورانه به طور غیرمستقیم عملکرد شغلی را پیش بینی می‌کنند به عبارتی وجدان کاری بر عملکرد شغلی افراد اثر می‌گذارد. تحقیقات همچنین بین حمایت و کنترل‌های اجتماعی، دلبستگی و خودکارآمدی تصمیم‌گیری شغلی، نظام تشویق، تقسیم کار، انحصاری نبودن مقام‌ها، عدم سوء استفاده از اموال دانشگاهی، قانونمندی رفتار کارمندان، رعایت سلسله مراتب،

استراتژیک مشارکت فعالی دارد و بطور کلی، جایگاهی به مراتب والاتر از گذشته در سازمان یافته است. البته این نکته اساسی را نباید از نظر دور نگه داشت که مدیریت منابع انسانی سازمان، منصوب مدیریت عالی سازمان است و اندیشه رهبر اصلی سازمان در تمام تصمیمات راهبردی سازمان سایه می‌افکند و تا زمانی که اندیشه رهبر سازمان تحول‌گرا نباشد، مدیریت منابع انسانی سازمان نمی‌تواند تحولی ایجاد کند (فاضل و همکاران، ۱۳۹۴).

وجدان کاری یکی از موضوعاتی است که با اهمیت پیدا کردن انسان، اخلاق و معنویت به عنوان محور تحولات، توسعه و رشد سازمانی توجه پژوهشگران زیادی را به خود معطوف داشته است. وجود وجدان کاری در یک سازمان باعث افزایش سطح بهره وری، تحقق توسعه پایدار، تحول فرهنگی انسان، ثبات مدیریت و نظم اقتصادی می‌گردد؛ اما آنچه از وجدان کاری مهم تر می‌نماید عواملی است که به ایجاد، رشد و ارتقاء کیفیت وجدان کاری کمک می‌کند. پژوهشگران متعددی به مقوله وجدان کاری و متغیرهای ایجاد کننده، تعدیل کننده و مرتبط ساختاری، رهبری، فن آورانه، نگرشی و... با آن پرداخته اند، اما به نظر می‌رسد سهم عوامل فرهنگی مرتبط با وجدان کاری به واسطه ماهیت نرم وجدان کاری مستلزم توجه بیشتری باشد. همانطور که در مباحث این فصل اشاره شد مقوله وجدان کاری خمیر و جوهره سازمان بوده و نقش حیاتی در تکوین همه روبناهای سازمان از قبیل ساختارها، کارکردها، رفتارها و عملکرد سازمان ایفاء می‌نماید. به طوریکه هر نوع نقص یا کمبودی در هر یک از عوامل فوق دیده می‌شود به طور مستقیم ریشه در عدم قوام وجدان کاری در سازمان دارد. به علت تغییرات مهمی که در شرایط بهره وری و رقابت سازمان‌های پیچیده و پیشرفته حادث شده وجدان کاری به عنوان یک ارزش اساسی در فرهنگ سازمانی مطرح گردیده و با ارزش‌های دیگر فرهنگ سازمانی



### مدل نظری پژوهش



شکل ۱: مدل تحقیق

بین رفتار مسئولانه با وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران رابطه‌ای معنا دار وجود دارد.

#### روش شناسی تحقیق

قبل از انتخاب روش تحقیق مناسب برای مطالعه، باید به ماهیت موضوع و هدف‌های پژوهش توجه نمود. بر همین اساس با توجه به هدف پژوهش حاضر، که بررسی رابطه بین رفتارهای فرهنگی و وجدان کاری در بین کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران است، روش انجام تحقیق، توصیفی از نوع همبستگی است. توصیفی به دلیل این که محقق می‌خواهد آن چه را که وجود دارد به صورت عینی و منظم گزارش دهد. جامعه آماری در این پژوهش کلیه کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران که در سال ۹۸ در این سازمان مشغول به کار هستند. نمونه‌گیری به صورت تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم انتخاب شد. برای جمع‌آوری اطلاعات روش‌ها و تکنیک‌های گوناگونی وجود دارد. یک محقق با توجه به اهداف تحقیق خویش و نیز ویژگی‌های نمونه تحقیق، از بین روش‌های جمع‌آوری اطلاعات، باید از روش مناسبی استفاده نماید. از آن جایی که رایج‌ترین وسیله جمع‌آوری اطلاعات در تحقیقات پرسش‌نامه می‌باشد، لذا در پژوهش حاضر نیز برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسش‌نامه محقق ساخته استفاده شده است. روایی صوری و محتوایی آن توسط چند تن از اساتید مجرب مورد تأیید قرار گرفت. ضریب پایایی پرسش‌نامه رفتارهای فرهنگی

رعایت اصل شایستگی، تبعیض آمیز بودن رفتار کارمندان و نحوه مدیریت رضایت و تعهد شغلی بهره‌وری و وجدان کاری ارتباط معنی‌داری را نشان دادند. همانطور که مطرح شد و بررسی‌ها نیز نشان داده‌اند، ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی که برخاسته از فرهنگ، سیاست، اخلاق و حتی اقتصاد است؛ بر وجدان کاری و عدالت اجتماعی تأثیر مستقیم دارند. بر این اساس می‌توان فرض کرد عوامل فرهنگی تأثیر قابل توجهی بر وجدان کاری دارند؛ اما اینکه آیا عوامل پیش فرض این تحقیق با وجدان کاری رابطه دارند یا خیر در این تحقیق مورد بررسی قرار می‌گیرد.

#### فرضیات تحقیق

##### فرضیه اصلی

بین رفتارهای فرهنگی با وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران رابطه‌ای معنا دار وجود دارد.

##### فرضیه‌های فرعی

بین رفتار جمعی و مشارکت جویانه با وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران رابطه‌ای معنا دار وجود دارد.

بین رفتار هدفمندانه و امیدوارانه با وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران رابطه‌ای معنا دار وجود دارد.

بین رفتار مدنی با وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران رابطه‌ای معنا دار وجود دارد.

۰/۸۷ و ضریب پایایی پرسش نامه وجدان کاری ۰/۸۲ به دست آمد. در پژوهش حاضر به منظور بررسی و تجزیه و تحلیل اطلاعات از آمار توصیفی ۱۲ شامل فراوانی ۱۳، میانگین ۱۴ و انحراف معیار ۱۵ و آمار استنباطی به شرح زیر استفاده شده است:

از ضریب همبستگی برای تعیین نوع رابطه بین رابطه بین دو متغیر کمی (متغیر وجدان کاری و عوامل و ابعاد آن) استفاده شده است. ضریب همبستگی، یکی از معیارهای مورد استفاده در تعیین همبستگی دو متغیر است. ضریب همبستگی شدت رابطه و همچنین نوع رابطه (مستقیم یا معکوس) را نشان می‌دهد. این ضریب بین ۱ تا -۱ است و در عدم وجود رابطه بین دو متغیر، برابر صفر است.

از تحلیل واریانس برای مقایسه میانگین‌های متغیرهای کیفی همچون جنس، سن، ... در پاسخ به گویه‌های پرسش نامه تحقیق استفاده می‌گردد.

آزمون تعقیبی ۱۶: در این پژوهش از آزمون تعقیبی ال اس دی ۱۷ به منظور بررسی جزئیات این که تفاوت در مورد کدام یک از گروه‌ها (متغیرهای جمعیت شناختی) معنا دار است استفاده شده است.

### یافته‌های استنباطی تحقیق

در این بخش، یافته‌های استنباطی تحقیق بر اساس سؤالات تحقیق تنظیم و به آن پرداخته شده است.

**فرضیه اصلی:** بین رفتارهای فرهنگی و وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران رابطه وجود دارد.

یافته‌های جدول (۱) نشان می‌دهد ضریب همبستگی بین رفتارهای فرهنگی و وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران معنی دار است. یعنی بین رفتارهای فرهنگی و وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران رابطه معنی دار وجود دارد. بر اساس ضریب تعیین (۲۲)  $۳۴/۳$  درصد واریانس رفتارهای فرهنگی با وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران مشترک بوده است.

**فرضیه اول:** بین رفتار رشد یابنده و وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران رابطه وجود دارد.

یافته‌های جدول (۲) نشان می‌دهد ضریب همبستگی بین رفتار جمعی و مشارکت جویانه و وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران معنی دار است. یعنی بین رفتار جمعی و مشارکت جویانه و وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران رابطه معنی دار وجود دارد. بر اساس ضریب تعیین (۲۲)  $۳۵/۳$  درصد واریانس رفتار جمعی و مشارکت جویانه با وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران مشترک بوده است.

جدول ۱: ضریب همبستگی بین رفتارهای فرهنگی و وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران

متغیر ملاک		وجدان کاری	
ضریب همبستگی	مجدور ضریب همبستگی	سطح معناداری	
رفتارهای فرهنگی	۰/۵۸۶	۰/۳۴۳	۰/۰۰۱

جدول ۲: ضریب همبستگی بین رفتار جمعی و مشارکت جویانه و وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران

متغیر ملاک		وجدان کاری	
ضریب همبستگی	مجدور ضریب همبستگی	سطح معناداری	
رفتار جمعی و مشارکت جویانه	۰/۵۹۴	۰/۳۵۳	۰/۰۰۱

جدول ۳: ضریب همبستگی بین رفتار هدفمندانه و امیدوارانه و وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران

متغیر ملاک			وجدان کاری
ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی	سطح معناداری	
رفتار هدفمندانه و امیدوارانه	۰/۴۵۲	۰/۲۰۴	۰/۰۰۱

**فرضیه دوم:** بین رفتار هدفمندانه و امیدوارانه و وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران وجود دارد. مشترک بوده است.

**فرضیه چهارم:** بین رفتار مسئولانه و وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران وجود دارد. یافته‌های جدول (۵) نشان می‌دهد ضریب همبستگی بین رفتار مسئولانه و وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران معنی دار است. یعنی بین رفتار مسئولانه و وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران رابطه معنی دار وجود دارد. بر اساس ضریب تعیین (۲۲) ۳۱/۵ درصد واریانس رفتار مسئولانه با وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران مشترک بوده است.

یافته‌های جدول (۳) نشان می‌دهد ضریب همبستگی بین رفتار هدفمندانه و امیدوارانه و وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران معنی دار است. یعنی بین رفتار هدفمندانه و امیدوارانه و وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران رابطه معنی دار وجود دارد. بر اساس ضریب تعیین (۲۲) ۲۰/۴ درصد واریانس رفتار هدفمندانه و امیدوارانه با وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران مشترک بوده است.

**فرضیه سوم:** بین رفتار مدنی و وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران رابطه وجود دارد.

یافته‌های جدول (۴) نشان می‌دهد ضریب همبستگی بین رفتار مدنی و وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران معنی دار است. یعنی بین رفتار مدنی و وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران رابطه معنی دار وجود دارد. بر اساس ضریب تعیین (۲۲) ۶/۶ درصد واریانس رفتار مدنی با

#### نتیجه گیری

امروزه منابع انسانی هر سازمان به عنوان مهم‌ترین و کلیدی‌ترین منبع دارای راهبردی محسوب می‌شوند. باتوجه به نقش راهبری منابع انسانی در موفقیت سازمان و انجام مسئولیت‌های متفاوت می‌توان گفت که در اختیار داشتن نیروی انسانی کارآمد می‌تواند

جدول ۴: ضریب همبستگی بین رفتار مدنی و وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران

متغیر ملاک			وجدان کاری
ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی	سطح معناداری	
رفتار مدنی	۰/۲۵۸	۰/۰۷۳	۰/۰۰۶

جدول ۵: ضریب همبستگی بین رفتار مسئولانه و وجدان کاری کارکنان شرکت آب و فاضلاب تهران

متغیر ملاک			وجدان کاری
ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی	سطح معناداری	
رفتار مسئولانه	۰/۵۶۱	۰/۳۱۵	۰/۰۰۱

گام‌های اساسی در جهت شناسایی و اعمال حاکمیت وجدان کاری در جامعه برداشته نشده است (اردشیری، ۱۳۹۰).

وجدان کاری، یکی از حوزه‌های وجدان انسان است که در سایه اخلاق کاری به وجود می‌آید و مرز بین درست و نادرست و صالح و ناصالح را معین می‌کند. پرداختن به موضوع وجدان کاری و روشن کردن ابعاد و ضوابط گوناگون آن به علت نقش چشم‌گیری که در تحقق توسعه همه‌جانبه و ارتقاء سازمان‌ها بر عهده دارد، بسیار حائز اهمیت است. وجدان کاری به عنوان یک پدیده اجتماعی - روانی، یکی از شاخص‌های توسعه صنعتی است. این امر در سازمان‌های تولیدی، سبب ایجاد نظم در کار و حسن انجام وظیفه طبق موازین تعیین شده در افراد می‌شود و سرپیچی از موازین، سبب کاهش بازدهی کارگران در یک سازمان تولیدی می‌گردد.

همانطور که مطرح شد وجدان کاری در واقع مقوله‌ای فرهنگی است که فرد آن را از طریق درونی کردن کسب می‌کند. به این منظور، اول باید وجدان کاری در فرهنگ عمومی به عنوان یک ارزش مطرح گردد و بر این اساس تبلیغ و توجیه شود. دوم اینکه عامل بعدی اشاعه وجدان کاری، ایجاد ترتیبات نهادی و سازمانی است که افراد در درون آنها قرار می‌گیرند. بدون وجود نیروی انسانی، وجود سازمان‌ها بی‌معنی خواهد بود، چرا که امروزه ثابت شده است که از مجموعه عوامل موثر در فرایند تولید کالا و ارائه مطلوب خدمات، عامل انسانی نقش اساسی در این میان ایفا می‌کند.

وجدان کاری از عوامل متعددی تأثیر می‌پذیرد که از مهمترین آنها می‌توان به عواملی همچون فرهنگ جامعه، رفاه اقتصادی یا معیشت کارکنان، اعتقادات دینی و مذهبی، ذات فردی کارکنان، شرکت دادن کارکنان در امور سازمان، برقراری سیستم ارج گذاری بر کیفیت کار کارکنان، رضایت شغلی کارکنان، آموزش

باعث کسب مزیت رقابتی برای سازمان گردد. به نظر می‌رسد یکی از بهترین شاخص‌ها برای نیروی انسانی همان وجدان کاری یا مسئولیت‌پذیری باشد. سازمان‌ها بدون وجود نیروی انسانی نه تنها مفهومی ندارند، بلکه اداره آنها نیز میسر نخواهد بود. حتی با ورود فناوری‌های جدید به سازمان‌ها و تبدیل آنها به توده‌ای از تجهیزات و دستگاه‌ها، همچنان نقش انسان به عنوان عاملی حیاتی و راهبردی در بقای سازمان، کاملاً مشهود است. بنابراین منابع انسانی ارزشمندترین منبع سازمان‌های امروزی به شمار می‌آیند، چرا که به تصمیمات سازمانی شکل داده، و باعث حل شدن مسائل و مشکلات سازمان و عینیت بخشیدن به بهره‌وری می‌شوند. بهبود و افزایش مستمر بهره‌وری سازمان، مستلزم رشد و بهره‌وری کارکنان و تقویت نیروی انگیزش آنان می‌باشد (حسینی و همکاران، ۱۳۹۵).

چندی است اصطلاح وجدان کاری در سازمان‌ها راه یافته و مورد توجه مدیران ارشد قرار گرفته است. در شرایط فعلی ایران روحیه وجدان کاری و تعهد به سازمان در میان مردم ضعیف است و افراد به ویژه در محیط کار یا از زیر کار شانه خالی می‌کنند و یا دچار کم‌کاری شدید هستند. در واقع نوعی گریز از کار سخت و مولد در میان مردم وجود دارد. این تلقی منفی از کار تقریباً بر اندیشه بسیاری از کارکنان سازمان‌های ما سایه افکنده است. در نهایت یکی از عوامل این کاستی‌ها می‌تواند وجدان کاری و تعهد به سازمان باشد نیروی انسانی ما به تقویت وجدان کاری و تغییر در فرهنگ کار نیازمند است و تعهد موجب سطح بالایی از شناخت نسبت به اهداف و ارزش‌های سازمان، میل قوی برای باقی ماندن در سازمان و تمایل به تلاش فوق‌العاده برای سازمان می‌شود، از طرفی شیوه مدیریت تأثیر بسزایی بر سازمان و وجدان کار دارد. روش‌های مطلوب مدیریت به انگیزش افراد و افزایش وجدان کار و بهره‌وری می‌انجامد. اما تا به حال

کارکنان، سن، تحصیلات و تجربه کاری کارکنان اشاره کرد که مسلماً میزان اثر آنها بر وجدان کاری متفاوت خواهد بود.

تقویت نگرش افراد راجع به وجدان کاری، اهمیت کار و تلاش، جایگاه کار و تلاش در موفقیت فرد، سازمان و جامعه همگی گویای اهمیت و نقش نگرش فرد راجع به مسأله کار و تلاش است. باور افراد سازمان مبنی بر اینکه داشتن وجدان کاری عالی باعث بهبود عملکرد سازمان خواهد شد و نقش تعیین کننده و زیر بنایی خواهد داشت چرا که بدون داشتن باور صحیح از نقش، اهمیت و جایگاه وجدان کاری نمی‌توان از افراد انتظار بالایی در مورد عملکرد عالی داشت. ارزش‌های هر سازمان و جامعه که بخشی از فرهنگ آن را تشکیل می‌دهد به عنوان یکی از کلیدی‌ترین مؤلفه‌های بیانیه ماموریت سازمان تلقی می‌شود که سازمان خود را متعهد و مقید نسبت به آن می‌داند. اگر ارزش‌ها در جهت تقویت وجدان کاری باشد می‌توان انتظار تقویت وجدان کاری را داشت. ادراک افراد سازمان از وجدان کاری ممکن است با واقعیت وجدان کاری متفاوت باشد. برای جلوگیری از چنین مشکلاتی بایستی یک تعریف واحد و جامع از وجدان کاری ارائه داد. شاید تمامی عوامل یاد شده را بتوان در قالب فرهنگ فردی سازمانی، فرهنگ عمومی و یا فرهنگ ملی و دینی آن جامعه خلاصه کرد.

در مطالعات و بررسی‌های سازمانی وجدان کاری در حد روحیه تقلیل یافته و حداکثر به عنوان یکی از وجوه اخلاق کاری و فقط تا جای یک شاخص‌های آن مانند تعهد کاری، تلاش و پرکاری، کار دقیق و درست و... با سازمان بهره‌وری ارتباط برقرار می‌کنند و مورد توجه و مطالعه قرار می‌گیرد، چرا که شیوه و میزان عملی شدن وجدان کاری در صحنه واقعی سازمان با نقش و سهم وجدان کاری در افزایش بهره‌دهی روشن و مشخص می‌شود. رابطه تجسم یافتن و عینی شدن

وجدان کاری در اخلاق کاری و روحیه و نقش آن در بالا بردن بهره‌دهی نقش دارد.

### منابع و مأخذ

اردشیری، اعظم، ۱۳۹۰، مقایسه کیفیت زندگی کاری و وجدان کاری معلمان زن و مرد دوره متوسطه شهرستان لردگان، دانشگاه علامه طباطبایی  
 ارزانی، شفیع، ۱۳۹۴، بررسی رابطه‌ی بین اعتیاد کاری و وجدان کاری در بین کارکنان دانشگاه ارومیه در سال ۹۴-۹۳، دانشگاه ارومیه  
 اقتداری، علی محمد، (۱۳۷۸) سازمان و مدیریت، انتشارات مولوی، چاپ سی و یکم، تهران  
 جاوید، زهرا، ۱۳۹۱، بررسی تأثیر فناوری اطلاعات در فساد اداری: تبیین نقش تعدیلگر وجدان کاری، دانشگاه ولیعصر رفسنجان  
 جوادپور، فریبا، ۱۳۸۹، بررسی ارتباط بین وجدان کاری با بهره‌وری کارکنان آموزش و پرورش منطقه ۴ شهر تهران، دانشگاه آزاد تهران مرکز  
 چمن‌افروز، یوسف، ۱۳۹۵، بررسی رابطه بین سبک رهبری تحول آفرین مدیران با وجدان کاری معلمان با میانجیگری اعتماد سازمانی معلمان در مدارس ابتدایی پسرانه شهر زاهدان، دانشگاه خوارزمی  
 حسینی، نسرین، ۱۳۹۶، بررسی رابطه عملکرد کادر آموزشی (مدیران و معلمان) با وجدان کاری دانش‌آموزان مقطع متوسطه شهرستان رفسنجان، دانشگاه آزاد کرمان

حسینی، سید احمد؛ کدخدایی سلمان، طولابی مجید. (۱۳۹۵)، شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی با استفاده از تکنیک ANP (مطالعه موردی: مدیران و سرپرستان شرکت سیمان شهرستان درود). نشریه: مدیریت بهره‌وری (فراسوی مدیریت). دوره ۱۰، شماره ۳۷؛ صص ۲۹-۵۰.

خسروی، حمید، ۱۳۹۵، بررسی رابطه بین مولفه‌های وجدان کاری با تعهد سازمانی دبیران

- مدارس متوسطه پسرانه دولتی شهر تهران، دانشگاه خوارزمی
- دیویس، استانیلی، (۱۳۷۶) مدیریت فرهنگ سازمان، ترجمه میرسپاسی - معتمد گرجی، انتشارات مروارید، چاپ دوم، تهران
- سیف، علی اکبر، (۱۳۷۴) روانشناسی پرورشی، انتشارات آگاه، چاپ چهاردهم
- عرفانیان خان‌زاده، حمید؛ نجف‌بیگی، رضا؛ دانش‌فرد، کرم‌الله. ۱۳۹۴. مدیریت الکترونیک منابع انسانی ابزار تحول در بهره‌وری سازمان (ارائه مدل به روش کیو). مدیریت بهره‌وری، ۸ (۳۲): ۷-۳۵.
- فاضل حسن آبادی مهسا؛ محمدی الیاسی قنبر؛ رضایی زاده مرتضی. (۱۳۹۴)، شناسایی و مدل‌سازی انگیزه‌های بکارگیری نظام مدیریت عملکرد منابع انسانی در کسب و کارهای بزرگ ایرانی. آموزش و توسعه منابع انسانی؛ دوره ۲، شماره ۶؛ صص ۱۶۷-۱۹۴.
- فرهادی، مریم، ۱۳۹۵، بررسی عوامل اجتماعی موثر بر وجدان کاری (مورد مطالعه: کارمندان دانشگاه آزاد شهرستان مسجد سلیمان)، دانشگاه شهید چمران اهواز
- قورچیان ن. ق. ۱۳۷۴. تحلیلی بر مفهوم وجدان کاری. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۱۰.
- میرسپاسی ن. ۱۳۷۳. «فرهنگ کار، وجدان کار و قانون کار». مجله تدبیر، شماره ۵۰.
- محمودی، مسعود، ۱۳۹۱، بررسی رابطه هوش معنوی، خودشکوفایی و وجدان کاری معلمان، دانشگاه سیستان و بلوچستان
- معروف، الهام و کامران گنجی، (۱۳۹۴)، ارزیابی اخلاق کاری بر رضایت مشتری و عملکرد شغلی در شعب بانک ملی شهرستان ملایر، کنفرانس بین‌المللی مدیریت، اقتصاد و مهندسی صنایع، تهران، موسسه مدیران ایده پرداز پایتخت ویرا.
- منفرد، پیمان، ۱۳۹۵، نقش وجدان کاری و سرمایه فکری در پیش‌بینی عملکرد شغلی کارکنان اداره آموزش و پرورش عشایر استان فارس، دانشگاه آزاد مرودشت
- موسوی، میرنظیر، ۱۳۸۹، بررسی عوامل اجتماعی موثر بر وجدان کاری در بین معلمان شاغل در آموزش و پرورش شهرستان ماکو، دانشگاه تربیت معلم تهران
- نصیرزاده، فرشته، ۱۳۹۱، عوامل موثر بر اخلاق و وجدان کاری در سازمان‌ها و اولویت‌بندی آنها (مطالعه موردی دانشگاه گیلان)، دانشگاه گیلان
- نیکخواه امیرآباد، فاطمه، ۱۳۹۲، رابطه بین عدالت سازمانی، وجدان کاری با تعهد سازمانی کارکنان شرکت گاز شهر یاسوج، دانشگاه آزاد مرودشت
- Bakker, A., Schaufeli, W., Leiter, M., & Taris, T. (2008). Work engagement: An Emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22 (3), p. 187-200.
- Gruman. J. A., Saks. A. M. (2011), Performance management and employee engagement. *Human Resource Management Review*, 21: 123-136.
- Kaloom, Q., Khanam, A., Quraishi, U., (2017) "Sustainability consciousness of pre-service teachers in Pakistan", *International Journal of Sustainability in Higher Education*, Vol. 18 Issue: 7, pp.1090-1107
- Karatepe, O.M., Keshavarz, S., & Nejati, S. (2010), Do core selfevaluations mediate the effect of coworker support on work engagement? A study of hotel employees in Iran. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 17, 62-71.
- Linjuan. R. M. (2012), CEO credibility, perceived organizational reputation, and employee Engagement. *Public Relations Review*, 38: 171-173.
- Madsen, J., Mabokela, R. O., (2016), Critical Consciousness in the Cross-Cultural Research Space: Reflections from Two Researchers Engaged in Collaborative Cross-Cultural Research, in Alexander W. Wiseman (ed.) *Annual Review of Comparative and International Education 2016 (International Perspectives on Education and Society, Volume 30)* Emerald Group Publishing Limited, pp.147 - 163
- Mishal, A., Dubey, R., Gupta, O., Luo, Z., (2017) "Dynamics of environmental consciousness and green purchase behaviour: an

empirical study", International Journal of Climate Change Strategies and Management, Vol. 9 Issue: 5, pp.682-706

Paradise, Andrew (2008). Influences Engagement , ASTD, T + D Training & Development, pp54-59 An HR director s guide to employee engagement, pp1-9.

Park. J., Gursoy. D. (2012), Generation effects on work engagement among U.S. hotel employees. International Journal of Hospitality Management, 31: 1195– 1202.

Savelyeva, T., Douglas, W., (2017) "Global consciousness and pillars of sustainable development: A study on self-perceptions of the first-year university students", International Journal of Sustainability in Higher Education, Vol. 18 Issue: 2, pp.218-241

WANG. D. S., HSIEH. C. C. (2013), THE EFFECT OF AUTHENTIC LEADERSHIP ON EMPLOYEE TRUST AND EMPLOYEE ENGAGEMENT. SOCIAL BEHAVIOR AND PERSONALITY, 41 (4), 613-624.

Zhao, X., Deng, S., Zhou, Y., (2017) "The impact of reference effects on online purchase intention of agricultural products: The moderating role of consumers' food safety consciousness", Internet Research, Vol. 27 Issue: 2, pp.233-255

#### یادداشت‌ها

- <sup>1</sup> *Work conscientiously*
- <sup>2</sup> *Ethics and Spirituality*
- <sup>3</sup> *Cultural change*
- <sup>4</sup> *Karatepe*
- <sup>5</sup> *Savelyeva and Douglas*
- <sup>6</sup> *Kalsoon*
- <sup>7</sup> *Madsen and Mabokela*
- <sup>8</sup> *Breevaart et al*
- <sup>9</sup> *Wang & Hsieh*
- <sup>10</sup> *Zhao*
- <sup>11</sup> *Mishal*
- <sup>12</sup> *descriptive statistics*
- <sup>13</sup> *Frequency*
- <sup>14</sup> *Mean*
- <sup>15</sup> *Standard deviation*
- <sup>16</sup> *Post hoc test*
- <sup>17</sup> *LSD*