

## موانع تقویت وجدان کار

نویسنده: دکتر ناصر میرسپاسی

### چکیده

این مقاله گزارش مختصری است از نتیجه یک پژوهش میدانی که در آن بر مبنای ادعاهای نظری و پژوهش‌های قبلی فرضیه‌هایی تبیین گردیده است و از تعدادی از مدیران صنعت و ادارات دولتی که به‌طور تصادفی انتخاب شده‌اند در چهارچوب دو دسته سؤال از آنان نظر خواهی شده است. ادعای ارائه شده در پژوهش این که مشکل تقویت وجدان کار در سازمان‌ها و جامعه ما عمدتاً به علت پاره‌ای از موانع فرهنگی است<sup>۱</sup> و در جهت تقویت وجدان کار بیش از آنچه که به‌علت پرداخته شود، معلول مورد تأکید مردم از جمله مدیران قرار گرفته است.

پاسخ دهندگان به پرسش‌نامه، ضمن اینکه عوامل مختلف مطرح شده در پرسش‌نامه‌ها را در تقویت وجدان کار تا حدی مؤثر دانسته‌اند ولی بیشتر به مشکل معیشتی کارکنان تأکید دارند که اگر قرار باشد بر مبنای نتیجه این پژوهش راه حل کاربردی ارائه گردد، راه اصلی تقویت وجدان کار مردم عمدتاً تأمین معیشت آنها خواهد بود؛ و اگر بنا باشد این یافته، که به نظر نگارنده واقعاً علت و مبنای تقویت وجدان کار نمی‌تواند باشد، پذیرفته شود، این پرسش بدون جواب می‌ماند که چنین توان اقتصادی و درآمد ملی که بتواند به این هدف، جامعه عمل ببوشاند، از کجا حاصل می‌گردد و آیا کشورهایی که به رشد و توسعه اقتصادی و نهایتاً رفاه قابل قبولی دست یافته‌اند، همین مسیر را طی کرده‌اند؟

---

۱- در این مقاله فرهنگ به معنی راه زندگی اعضای یک جامعه کوچک یا بزرگ، باورها، هنجارها و عادت‌های غالب جمعی، به کار رفته است.

## مقدمه

نگارش حاضر که به شناخت موانع و مشکلات تقویت وجدان کار تأکید خاصی دارد گزارشی از یک پژوهش میدانی است و در آن سعی شده است ضمن اشاره مختصر به زمینه‌های نظری مطرحه در متون موجود پاره‌ای از این نظریات مورد آزمایش قرار گیرد.

تردید نیست که همه افراد جامعه به پدیده وجدان کار به‌عنوان یک عامل تعیین‌کننده حرکت‌های مؤثر، نه تنها در جهت توسعه اقتصادی اجتماعی می‌نگرند بلکه آن را یک عامل عمده عدالت اجتماعی می‌دانند و همه اقشار جامعه، به ویژه مدیران در جست‌وجوی راه‌هایی برای تقویت این پدیده کلیدی فرهنگی هستند.

در زمینه اهمیت و ضرورت توجه به وجدان کار و تقویت آن در هر جامعه به‌ویژه جوامع در حال توسعه مطالب گوناگون مطرح شده است که هر یک به سهم خود تا حدی ابعاد این پدیده استراتژیک اجتماعی را کالبد شکافی نموده‌اند.

از جمله اظهار نظرهایی که نگارنده اخیراً از رسانه‌های جمعی دریافت کرده است و شاید انگیزه اصلی نگارش این مقاله نیز باشد، اظهار نظر دبیرکل یونسکو در ارتباط با صلح جهانی و توسعه و نیز اظهار نظرهایی است که از رسانه‌های جمعی در زمینه وجدان کار اعلام می‌گردد.

دبیرکل یونسکو اعلام کرده است که: **تا جهان به یک سطح توسعه یافتگی چشمگیر دست پیدا نماید**

صلح پایدار جهانی برقرار نخواهد شد. از سوی دیگر ادعاهایی ارائه می‌شود که تا افراد جامعه از یک وجدان کار قابل ملاحظه برخوردار نشوند، توسعه اتفاق نخواهد افتاد.<sup>۱</sup>

در راستای این دو تعبیر، وجدان کار و لزوم تقویت این پدیده فرهنگی - اجتماعی را زیربنای صلح جهانی می‌توان شناخت و بنابراین تحلیل می‌توان گفت پرداختن به امر تقویت وجدان کار به عنوان یک پدیده بین‌المللی باید مورد توجه قرار گیرد و سازمان ملل به‌جای تأکید بر فرستادن نیروهای مسلح به مناطق مختلف که علی‌رغم ادعاهای خود، توسعه نیافتگی را باعث می‌شود، و قبول هزینه‌های مالی و جانی در این راستا، در جهت تقویت اینگونه پدیده‌های فرهنگی قدم بردارد.

علی‌رغم اهمیت و نقش این پدیده زیربنایی بررسی توسعه شواهد رفتاری افراد در سازمان‌های تولیدی، خدماتی، اداری، نشان می‌دهد که وجدان کار به‌عنوان یک ویژگی فرهنگی، در جامعه ما ضعیف است و نیاز مبرم به تقویت دارد.

اما از آنجا که تقویت وجدان کار یا هر پدیده اجتماعی - فرهنگی دیگر نیاز به شناخت منشأ آن پدیده دارد و تا زمانی که علت‌العلل آن شناسایی نشود، موانع تقویت آن شناخته نگردد و در راستای کاهش موانع اقدامات بنیادی انجام نگیرد و مانند مقوله بهره‌وری که این دو پدیده حتماً همبستگی

۲- هر دو مطلب فوق از رادیو پیام دریافت گردید که اظهار نظر دبیرکل یونسکو انعکاس بخشی از سخنرانی ایشان و رابطه بین وجدان کار و توسعه، تحلیل از رادیوی مزبور بوده است.

ضمیر ناخودآگاه انسان جایگاه پیدا می‌کند و یا اینکه تابع یک الگوی داد و ستدی است و یا عمدتاً در چارچوب بعضی تئوری‌های انگیزش در مقابل پاسخ دادن به نیازهای مادی و غیرمادی انسان شکل می‌گیرد و یا پدیده‌ای است اعتقادی و عمدتاً از باورها و اعتقادات انسان ریشه می‌گیرد؟ و اگر ادعا شود همه این عوامل به نحوی در شکل‌گیری و تقویت وجدان کار مؤثرند، ضریب تأثیر هر یک در تقویت و بالنده کردن وجدان کار چیست؟

### مبنای نظری

بر مبنای نظریه‌های علوم رفتاری عوامل عمده‌ای که به رفتار انسان شکل می‌دهند، عبارتند از:

ارزش‌ها (Values)

باورها (Believes)

نگرش و یا گرایش‌ها (Attitudes)

ناابرابری‌های شناختی (Cognitive Dissonance)

ادراک (Perception)

یادگیری (Learning)

شخصیت (Personality)

مجموع ویژگی‌های هفتگانه فوق، منشأ تفاوت‌های فردی به حساب می‌آید با این همه، انسان‌ها تحت تأثیر شرایط تربیتی و تعلیمی از هنگام تولد شباهت‌هایی پیدا می‌کنند که شکل غالب آن در هر جامعه کوچک یا بزرگ در چارچوب‌های فرهنگی شکل می‌گیرد و بنابراین تحلیل، در جوامع با فرهنگ‌های مختلف، افراد جامعه از لحاظ جنبه‌های اشاره شده فصل مشترک و

مستقیم با یکدیگر دارند، با شعارهای زیبا که گاهی در طول زمان نیز ممکن است به فراموشی سپرده شود، به طور موقت خود را سرگرم کرده‌ایم.

اگر بخواهیم تأثیر بادوام و پایداری در تقویت وجدان کار بگذاریم، قبل از مبادرت به هر نوع اقدام لازم است ویژگی‌های اجتماعی - فرهنگی جامعه را به طور دقیق شناسایی کنیم تا با تشخیص صحیح به معالجه این بیماری اجتماعی اقدام نماییم و در این صورت است که معالجه منجر به نتیجه خواهد شد والا به علت عدم شناخت و تشخیص بیماری اغلب تلاش‌ها، هر قدر هم که دلسوزانه باشد، بی نتیجه خواهد ماند.

### چارچوب پژوهش

در مهندسی اجتماعی باید رابطه بین پدیده‌های اجتماعی از راه‌های علمی شناخته شود و بر مبنای ضریب همبستگی این پدیده‌ها، که شالوده فرهنگ اجتماعی را تشکیل می‌دهند، تدابیر لازم جهت تغییر باور و رفتارهای عمومی اعمال نمود. برای دستیابی به این مقصود پژوهش‌های متعدد و همسو لازم است. زیرا فقط با انجام یک پژوهش میدانی مختصر پاسخ همه پرسش‌ها برای یک تحول عمده فرهنگی به دست نمی‌آید.

پژوهش انجام شده که نتایج آن به صورت مختصر در این مقاله ارائه گردیده است، به دنبال پاسخ دادن به این پرسش می‌باشد که راه‌های تقویت وجدان کار چیست؟ آیا این خصیصه یک پدیده ذاتی، ارثی و خدادادی و یا یک نماد اجتماعی است که به تدریج و به صورت تربیت در

پژوهش‌های میدانی و حتی اگر ممکن باشد پژوهش‌های تجربی رابطه وجدان کار با سایر پدیده‌هایی که ممکن است با آن همبستگی داشته باشد مطالعات علمی لازم انجام شود.

توضیح رفتار انسان در یک جامعه یا یک سازمان با برخوردی واقع‌بینانه نیز ایجاب می‌کند که نگرش‌ها، ادراکات و خلاصه باورهای مردم در مورد یک پدیده شناخته شود و در این صورت است که راه کارهای عملی و کاربردی می‌توان ارائه نمود.

بنابراین پرسشی که در انجام پژوهشی که در این مقاله ارائه گردیده این است که آیا وجدان کار معلول رفاه است (نمودار ۱) و یا اینکه رفاه معلول وجدان کار؟ و یا اینکه علاوه بر متغیر رفاه و تأمین معیشتی چه متغیرهای دیگری با وجدان کار تعامل دارند؟ (نمودارهای ۱، ۲ و ۳)



نمودار ۱ - رابطه متقابل وجدان کار و تأمین معیشت و رفاه

شباهت‌های زیادی به یکدیگر دارند و به همین دلیل رفتار آنها تقریباً مشابه است.<sup>۲</sup>

به طور مثال در جوامع مختلف، ادراک‌ها، باورها، گرایش‌ها و شخصیت‌ها نسبت به پذیرش قدرت، مختلف است. بعضی فرهنگ‌ها به آسانی تسلیم قدرت می‌شوند و بعضی دیگر به راحتی پذیرای قدرت نیستند. این ویژگی و نظایر آن از جمله وجدان کار و نحوه انجام کار، به نظر نگارنده جزئی از این پدیده فرهنگی به حساب می‌آید.

البته نباید فراموش شود که در چارچوب مردم‌شناسی فیزیکی<sup>۴</sup>، برخلاف مردم‌شناسی فرهنگی<sup>۵</sup> ویژگی‌های ساخت و فیزیکی بدن انسان به ویژه ساختار مغز انسان، که عمدتاً منشأ نژادی و ژنتیکی دارد، در شکل‌گیری تفاوت‌ها و خصوصیات رفتاری انسان قرار می‌گیرد. البته اگر قرار باشد از این راه به دنبال تقویت وجدان کار افراد باشیم باید تا زمانی که مهندسی ژنتیک توان علمی انجام این حرکت را پیدا کند منتظر بمانیم و چه بسا که به نتیجه‌ای هم دست نیابیم.

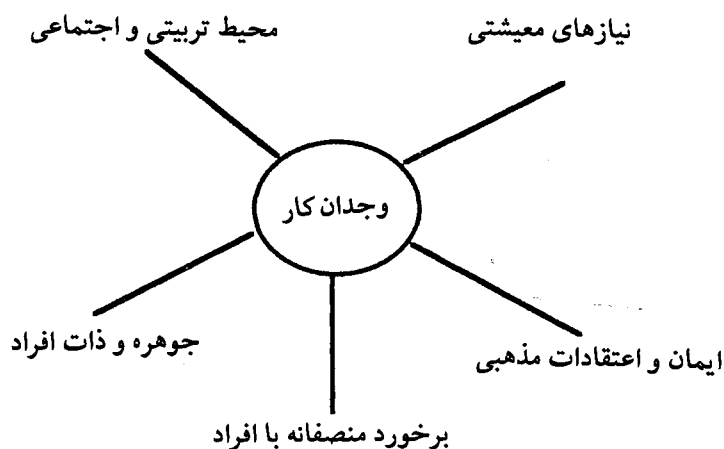
از ویژگی‌های علوم از جمله علوم رفتاری این است که ادعا می‌کند می‌تواند تا حدی (البته نه در حد علوم دقیق) علت رفتار انسان را توضیح دهد و با بیان رابطه علیت و یا تعامل بین پدیده‌ها، رفتار انسان را پیش‌بینی، کنترل و تصحیح نماید. با عنایت به اشاره مختصر فوق در زمینه بخشی از نظریات رفتاری لازم است در چارچوب

<sup>۲</sup>- به منبع زیر مراجعه شده

Stephen P. Robbins, Organizational Behavior, Prentice - Hall, International Edition 1991, part II.

4- Physical Anthropology

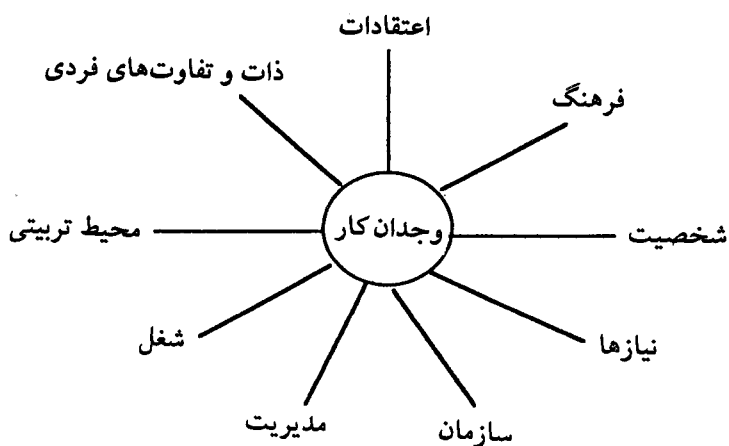
5- Cultural Anthropology



نمودار ۲ - رابطه عوامل پنجگانه با وجدان کار

نظرخواهی‌ها مطرح نشده، از ذکر آن خودداری شده است و تنها به عنوان نمونه پاره‌ای از این موارد در نمودار ۳ ارائه گردیده است.

لازم به ذکر است که در مطالعات و نگارش‌های مختلف متغیرهای متعدد در ارتباط با وجدان کار مطرح شده است که چون در این پژوهش غیر از مواردی که در نمودار ۱ و ۲ آمده است، در



نمودار ۳ - عمده عوامل که بر وجدان کار تأثیر می‌گذارند<sup>۶</sup>

۶- به خلاصه مقالات اجلاس بررسی راه‌های عملی حاکمیت وجدان کاری و انضباط اجتماعی، از جمله نقش فرهنگ بومی، نقش مدیریت و سازماندهی و سایر مقالات که هریک عاملی خاص را مورد مطالعه قرار داده مراجعه کنید.

در راستای تحلیل نمودار ۱ از یک سو گفته می‌شود که انسان برای ارضای نیازهای خود رفتار خاصی از خود بروز می‌دهد. در چارچوب این نظریه منشأ رفتارهای انسان عمدتاً نیاز است و اولین نیاز انسان نیاز فیزیولوژیک و یا به عبارت دیگر تأمین امکانات معیشت اوست.<sup>۷</sup>

از سوی دیگر در چارچوب دیدگاه‌های اعتقادی، وجدان و کار ابزار تأمین معیشت نیست بلکه امانتی است برگردن انسان<sup>۸</sup> گذشته از تعهدات اخلاقی امانت، که برکاری جاری است از نظر فقهی نیز آثار امانت بر کار مترتب است.<sup>۹</sup>

بر مبنای دو تحلیل نظری بالا ملاحظه می‌شود که در یک دیدگاه وجدان کار علت و در دیدگاه دیگر معلول تلقی می‌شود و یا به تعبیر ساده‌تر نظر اول مدعی است تا جامعه‌ای مجهز به وجدان کار نباشد توسعه اقتصادی پیدا نمی‌کند و نظر دوم تقویت وجدان کار را معلول ایجاد شرایط زندگی اقتصادی مناسب و تأمین معیشت می‌شناسد. بر مبنای این دو نظریه نیز فرضیه‌های پژوهش انجام شده، تبیین گردیده است. البته لازم به ذکر است که در زمینه چگونگی تقویت وجدان کار نظریه‌پردازی‌های متعدد شده است که ذکر همه آنها از حوصله این مقاله خارج می‌باشد.

### فرضیه‌ها

در راستای چارچوب‌های نظری ارائه شده، دو

فرضیه زیر عنوان شده است:

۱- مدیران و مسئولان درباره این که چگونه می‌توان وجدان کار افراد را در سازمان‌ها (و طبعاً در سطح جامعه) تقویت کرد، هم عقیده نیستند و این تفاوت نگرش، مانع اصلی شناخت و تقویت وجدان کار در سطح خرد و کلان است.

۲- فرضیه دوم که ادعای محقق می‌باشد این است که وجدان کار یک پدیده فرهنگی و تربیتی است و لذا افزایش حقوق و مزایای مادی و تأمین نیازهای معیشتی باعث تقویت آن نمی‌شود.

در ارتباط با این فرضیه، نظر نگارنده این است که در جوامعی که وجدان کار و فرهنگ بهره‌وری در سطح پایین است، این خود عامل توسعه نیافتگی آنهاست که توسعه اقتصادی نیز بخش عمده‌ای از توسعه تلقی می‌گردد.

### تعریف متغیرها

متغیرهایی که در دو فرضیه فوق‌الذکر مطرح شده به دو صورت توصیفی و عملیاتی تعریف شده است. معمولاً در یک پژوهش لازم است که از هر متغیر تعریف عملیاتی شود و از ارائه تعاریف کیفی متعدد خودداری گردد ولی به لحاظ این که در پذیرش یک تعریف جامع در مورد وجدان کار با دشواری مواجه هستیم و از سوی دیگر در مفهوم وجدان کار، اتفاق نظر کامل وجود ندارد، شاید در آغاز ارائه چند تعریف توصیفی بی‌فایده نباشد.

۷- میرمحمد سیدعباس زاده، وجدان کار رهیافت عملی و کاربردی ارومیه، انتشارات ارشیا ۱۹۷۴، صفحه ۱۵۱

۸- نهج البلاغه فیض السلام، نامه ۵ صفحه ۸۳۹

۹- وجدان کار از دیدگاه مبانی ارزشی اسلام، دفتر بررسی ارزش‌های حاکم بر نظام اداری ۱۳۷۳، صفحه ۲

کنترل دارد<sup>۱۳</sup>. یا به تعبیر شورای فرهنگ عمومی کشور، وجدان کار را می‌توان وضعیتی دانست که در آن افراد جامعه در مشاغل گوناگون سعی دارند تا کارهای محوله را به بهترین وجه و به‌طور دقیق و با رعایت اصول بهینه‌سازی انجام دهند<sup>۱۴</sup>.

بر مبنای تعاریف ارائه شده می‌توان مفهوم وجدان کار را از فرهنگ کار جدا کرد. فرهنگ کار را می‌توان در یک پیوستار که دو انتهای آن میل به کار و پرکاری، و بی‌ رغبتی به کار و کم کاری است، اندازه‌گیری نمود.

در حالی که وجدان کار را در پیوستار دیگری که دو انتهای آن یکی دقت در انجام دادن کار به‌طور کامل و بی‌عیب و نقص و با احساس مسئولیت نسبت به وظایف محوله و دیگری سهل‌انگاری در انجام وظیفه و عدم احساس مسئولیت در ارائه کار می‌توان معرفی نمود. با این تعبیر

وجدان کار تقریباً در همه زبان‌ها و همه فرهنگ‌ها با مفهوم مشابهی آمده است و آن عبارت است از: قوه باطنی که خوب و بد اعمال به وسیله آن ادراک می‌شود<sup>۱۰</sup> و اعمال خوب انتخاب می‌شود در عین حال در مقابل واژه انگلیسی و یا لاتین آن (Work Conscience) وظیفه‌شناسی نیز به کار برده شده است<sup>۱۱</sup>.

در این نگارش وجدان کار در مفهوم وظیفه‌شناسی و متعهد بودن به انجام وظیفه به کار برده شده است که طبعاً در این مفهوم با قبول مسئولیت و مسئولیت‌پذیری تفاوت دارد<sup>۱۲</sup>. به عقیده نگارنده مسئولیت‌پذیری بیشتر در قلمرو فرهنگ کار قرارداد تا وجدان کار.

از رسول اکرم (ص) نقل شده است که رحم الله امر نه عمل عملاً فائقه. رحمت خدا بر کسی که کاری را نیکو و صحیح به انجام رساند.

میل به کار و پرکاری → پیوستار فرهنگ کار ← بی‌رغبتی به کار و کم‌کاری

فرهنگ کار باعث پرکاری، و وجدان کار منشأ درستکاری است.

بنابراین وجدان کار عبارت است از: اصول و قوانین درون‌زای اخلاقی که رفتار کاری را تحت

۱۰- علی‌اکبر افجه، بررسی راههای تقویت وجدان کار، مقاله ارائه شده در همایش علمی کاربردی بهبود کیفیت آموزش عمومی، ۱۳۷۴، صفحات ۲ تا ۶

۱۱- فرهنگ یک جلدی انگلیسی - فارسی حیم

۱۲- در منبع اشاره شده در زیرنویس ردیف ۱۰ وجدان کار به معنی مسئولیت‌پذیری آمده است.

۱۳- استیفن رابینز همان منبع صفحه ۱۴

۱۴- شورای فرهنگ عمومی مصوبه شماره ۱۷۹۵/الف، ۱/۱۲۴۳۳ . ۱/۲۱/۷۳/۹

## وجدان کار قوی

## وجدان کار ضعیف

انجام کار با احساس مسئولیت → پیوستار وجدان کار ← سرهم‌بندی کار و انجام کار با کیفیت غیر قابل قبول و حتی المقدور بی‌عیب و نقص

در این پژوهش وجدان کار: انجام وظایف محوله به طور کامل و در حد امکان بی‌عیب و نقص، احساس مسئولیت کردن در قبال وظایف و انجام وظایف با کیفیت مورد انتظار با حداقل نظارت و کنترل تعریف شده است و یا به تعبیر بهره‌وری، وجدان کار عبارت است از «درست انجام دادن کار درست»<sup>۱۵</sup>.

اگر این تعریف را برای وجدان کار مطرح کنیم نقش وجدان یعنی تشخیص خوب از بد و نپذیرفتن بد، یک مفهوم و یک بار ارزشی خاص به واژه وجدان کار می‌افزاید که طبعاً هرکس را مسؤول کار خود می‌شناسد و در این شرایط تصمیم‌گیر نمی‌تواند از مجری تصمیم جدا باشد زیرا مجری مسئولیت درست یا نادرست بودن کاری را که انجام می‌دهد به عهده خواهد داشت<sup>۱۶</sup>.

چون این احتمال که سازمان یا ارگانی در جامعه برای کارکنان خود وظیفه‌ای در خلاف جهت مصالح جامعه انتخاب کند، کمتر قابل تصور است، لذا وجدان کار را در این نگارش صرفاً وظیفه‌شناسی و تعهد کاری می‌توان تلقی نمود.

هم عقیده نبودن در این پژوهش بدین معنی به کار رفته است که مدیران و کارکنان ریشه وجدان را

کاملاً متفاوت می‌شناسند و بنابراین بین افراد یک سازمان و به همان نسبت در کل جامعه یک نگرش مشترک در این زمینه وجود ندارد، بنابراین در جهت تقویت وجدان کار عده‌ای بر مبنای نگرش خود ممکن است اقدام نمایند و عده دیگر اقدامات آنها را خنثی سازند.

منظور از مشکلات اقتصادی عدم تناسب درآمد کارکنان با هزینه زندگی است بدین معنی که درآمدهای ناشی از شغل و کار به‌ویژه در بخش دولتی، پاسخگوی پایین‌ترین سطح معیشت نیست و اکثر کارکنان در زیر خط فقر قرار دارند.

## جامعه آماری و نمونه‌گیری

جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش تقریباً تمام سازمان‌های کشور می‌باشد ولی در نمونه انتخابی تعداد پاسخ‌دهندگان به پرسش‌نامه‌ها از واحد اجتماعی صنعتی بیشتر است.

انتخاب افرادی که به ۳ پرسش‌نامه این پژوهش پاسخ داده‌اند تصادفی بوده است. با این توضیح که نگارنده در انتخاب آنها نقشی نداشته است بلکه این افراد به‌طور تصادفی با اینجانب برخورد داشته و یا اینکه در سازمان‌هایی که اینجانب به اجرای

۱۵- شکر، نگرشی نظام‌گرا به بهره‌وری پایان نامه دکترا دانشگاه آزاد اسلامی

۱۶- بعضی از صاحب‌نظران تصمیم‌گیری و اجرای تصمیم را تفکیک‌ناپذیر می‌دانند و در تفکر جدید مدیریت استراتژیک برنامه‌ریزی استراتژیک را بدون دخالت مجریان طرح زیر سؤال می‌برند.



جدول شماره ۱ معرف این نظریه است که تفاوت برداشت‌ها در بین مدیران چشمگیر است ولی در عین حال درصد بیشتری عامل اصلی تقویت وجدان کار را تأمین نیازهای مادی می‌دانند.

در آزمون فرضیه دوم، دو پرسش‌نامه تنظیم شد و با حجم وسیع‌تری توزیع گردید، پرسش‌نامه اول (پیوست ۲) ضمن ارائه تعریفی که در پژوهش از وجدان کار شده است سؤال شد، کدامیک از عوامل پنجگانه (در جدول شماره ۲ به آنها اشاره شده است) در تقویت وجدان کار تأثیر بیشتری دارد؟

جدول ۲- جمع و میانگین امتیازات برای هر عامل

میانگین امتیازات	جمع امتیازات	عوامل مؤثر
۳/۴۱	۳۷۹	۱- شرایط زندگی اقتصادی و نیازهای معیشتی افراد
۳/۲۱	۳۵۷	۲- شرایط محیط اجتماعی و تربیتی
۴/۰۴	۴۴۹	۳- جوهره و ذات افراد
۳/۶۸	۴۰۹	۴- برخورد منصفانه با افراد (حتی اگر نیازهای معیشتی آنها تأمین نشده باشد)
۳/۷۵	۴۱۷	۵- میزان ایمان و اعتقادات شخصی افراد

مجموع افرادی که به پرسشنامه شماره ۲ پاسخ داده‌اند ۱۱۱ نفر بود که نتیجه نظریات آنها در جدول شماره ۲ نوشته شده است:

در پرسش‌نامه شماره ۳ نظرخواهی در مورد سه زمینه زیر انجام شده است:  
پرسش اول مربوط به تعریف وجدان کار است.

سمینار و یا انجام مشاوره‌های مختلف پرداخته‌ام بین تعدادی از مدیران و سرپرستان کارکنان آن سازمان‌ها پرسشنامه توزیع شده است. بنابراین باید گفت ضمن اینکه روش نمونه‌گیری کاملاً یک نمونه‌گیری تصادفی ساده نیست ولی انتخاب پاسخ دهندگان کاملاً تصادفی بوده است.

### جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات

در این پژوهش اطلاعات مورد نیاز برای آزمون فرضیه‌ها از دو طریق جمع‌آوری شده است.

۱- پرسش‌نامه ۲- مصاحبه<sup>۱۷</sup>

در پرسش‌نامه اول که به منظور آزمون فرضیه اول تهیه و توزیع شد، ضمن اشاره به اینکه تئوری‌های محتوایی انگیزش عمل تلاش انسان را تأمین نیاز می‌دانند و یکی از این تئوری‌ها نیازهای انسان را به پنج طبقه تقسیم می‌کند و برای این نیازها سلسله مراتب خاص قائل می‌شوند، سؤال شده است که آیا به نظر پاسخ‌دهندگان وجدان کار افراد با سطح تأمین نیاز آنها بستگی دارد؟ پاسخ‌های دریافت شده به شرح زیر دسته‌بندی شده است.

جدول ۱- رابطه وجدان کار با تأمین نیازهای مادی

تفاوت	رابطه دارد	رابطه ندارد	جمع
۸ فراوانی	۳۴ فراوانی	۲۶ فراوانی	۶۰
۱۳/۳ درصد	۵۶/۶ درصد	۴۳/۳ درصد	۱۰۰

۱۷- در گفتگوهای نگارنده با مدیران و کارکنان واحدهای صنعتی تولید و کارکنان دولت هم عقیده نبودن مدیران در مورد منشأ وجدان کار و راه تقویت آن کاملاً چشمگیر بود.

آمده است حاکی از آن است که مدیران در مورد عوامل تقویت کننده وجدان کار اتفاق نظر ندارند و اختلاف نظر نیز چشمگیر است.

در عین وجود اختلاف نظر، یافته پژوهش نشان می دهد که عده بیشتری از پاسخ دهندگان مشکل کمبود وجدان کار را ناشی از عدم تأمین زندگی اقتصادی و معیشت دانسته اند و طبعاً راه تقویت وجدان کار را در تأمین معیشت و تأمین نیازهای کارکنان به ویژه نیازهای روانی تشخیص داده اند. ضمن اینکه یافته های بالا را به علت محدود بودن نمونه آماری باید با قید احتیاط مطرح کرد ولی نتیجه گیری محتاطانه مزبور حاکی از آن است که چقدر باورها و برداشت های مدیران با هم متفاوت است و این تفاوت با توجه به تعریفی که از فرهنگ شده است، به معنی تعارض فرهنگی است.

اول اینکه وجه مشترک غالب باورها در مورد شیوه تقویت وجدان کار ضعیف است و به همین علت همه مدیران از یک تدبیر واحد راهبردی برای تقویت وجدان کار کارکنان خود استفاده نخواهند کرد و این خود باعث تشدید تعارض فرهنگی می گردد.

دوم اینکه اگر این باور تقویت شود و به تدریج هنجارهای اجتماعی را شکل دهد، زیربنای توسعه اجتماعی - فرهنگی سست تر می گردد.

از سوی دیگر با درصد کمی بالاتر از نیازهای مادی به تأمین نیازهای روانی توجه شده است که خود معرف مشکلات روانی کارکنان و بهتر بگوییم برداشت مدیران از محیط کار است که ریشه یابی

با اینکه تعریف متعدد از وجدان کار شده است مع هذا در یک جمع بندی نشان می دهد که وظیفه شناسی در همه پرسش نامه ها اشاره شده است.

پرسش دوم دارای سه جزء بود که به شرح جدول شماره ۳ مطرح شده است.

جدول ۳- عواملی که در تقویت وجدان کار مؤثر است

عوامل مؤثر	جمع امتیازات پاسخ ها	میانگین امتیازات
۱- به چه میزان وجدان کار با تأمین نیازهای فیزیولوژیک و معیشتی بستگی دارد؟ (نیازهای اولیه)	۲۲۳	۳/۶۵
۲- به چه میزان وجدان کار به تأمین نیازهای روانی اجتماعی ارتباط دارد؟ (نیازهای ثانویه)	۲۵۳	۴/۱۴
۳- به چه میزان وجدان کار به مسائل فرهنگی و تربیتی بستگی دارد؟	۱۶۷	۲/۷۳

در جدول شماره ۳ که به عوامل تقویت کننده وجدان کار اشاره دارد عمدتاً تأکید بر تأمین نیازهای ثانویه شده است (تعداد پاسخ دهندگان به این پرسش نامه ۶۱ نفر بوده است).

از مصاحبه های انجام شده جدول آماری خاصی نمی توان ارائه نمود ولی تقریباً از بین ۳۲ نفر مدیران که به طور تصادفی انتخاب شدند و نگارنده با آنها مصاحبه کرد حدود نیمی از آنها معتقد بودند که مشکل ضعف وجدان کار کارکنان مسائل اقتصادی و معیشتی است و نکته مهم اینکه این دسته از مدیران، ظاهر اسلامی بیشتری داشتند.

### نتایج پژوهش

نتایجی که در ارتباط با آزمون فرضیه ها به دست

مناسب خود و به‌طور اثربخش صرف می‌شود، امید اینکه این تغییر ذهنیت ایجاد شود چندان نخواهد بود. بنابراین برای کاهش مانع فرهنگی ضروری است که اعتماد متقابل مردم و دولت هرچه بیشتر برقرار شود. از سوی دیگر برای کاهش این مانع فرهنگی لازم است در برنامه‌ریزی‌های خاص تعلیمی و تربیتی از سطح خانواده، مهدکودک، دبستان، دبیرستان، دانشگاه و حتی آموزش‌های کوتاه مدت درون سازمانی، این ذهنیت تقویت گردد که رفاه جامعه محصول اندیشه، وجدان کار و تلاش افراد جامعه است و به‌طور قطع عکس این حالت نمی‌تواند صادق باشد.

با اینکه کشور ما دارای موقعیت مناسب جغرافیایی با منابع طبیعی سرشار است و امکان تأمین منابع مالی لازم جهت سرمایه‌گذاری‌های لازم و درآمدهای کافی را میسر می‌سازد ولی دشواری گشوده نشدن گره اقتصادی ایران در کجاست؟ به قول یکی از صاحب‌نظران شاید بتوان گفت این گره بدان جهت تاکنون گشوده نشده است که آن بخش از ویژگی‌های فرهنگی که مانع رشد و توسعه است ناشناخته مانده است.

معمولاً ضمیر خودآگاه از تأثیر نفوذ عوامل فرهنگی که در ضمیر ناخودآگاه انسان شکل می‌گیرد بی‌اطلاع است در حالی که رفتارهای کاری عمدتاً متأثر از باورها و هنجارهای ناشی از نفوذ ضمیر ناخودآگاه می‌باشد که منشأ شکل‌گیری آن فرهنگ است.<sup>۱۸</sup>

یکی از مشخصات کشورهای در حال توسعه و

علل عدم تأمین نیازهای روانی نیز به سهم خود قابل توجه است.

و خلاصه اینکه اگر تقویت وجدان کار را از طریق تأمین معیشت و رفاه اقتصادی مردم دنبال کنیم این پرسش مطرح می‌شود که اگر جامعه، با وجدان قوی و دلسوزی مستمر به کار و تلاش نپردازد؛ منبع مالی تأمین نیازهای معیشتی از کجا به‌دست خواهد آمد و آیا کشورهایی که از نظر اقتصادی به رفاه نسبی قابل توجهی دست یافته‌اند قبل از توسعه یافتگی دارای چنین باورهایی بوده‌اند؟

آیا چنین باورهایی مانع عمده در راه تقویت وجدان کار و نهایتاً توسعه اقتصادی - اجتماعی نخواهد بود؟ بی‌شک شاید این پدیده را مهمترین مانع در جهت توسعه بتوان تلقی نمود.

اما چرا چنین ذهنیتی در بین مخصوصاً مدیران به‌وجود آمده است، که مشکل ضعف وجدان کار عمدتاً از نامساعد بودن شرایط زندگی اقتصادی افراد ناشی شده است؟

به نظر نگارنده این ذهنیت در شرایطی ایجاد می‌شود که احساس شود اولاً درآمد ملی کشور در حدی است که می‌تواند پاسخگوی نیاز معیشتی افراد باشد. ثانیاً ارزش افزوده‌ای که ناشی از تلاش و اعمال وجدان کار افراد است به‌طور منصفانه بین آنها توزیع نمی‌گردد.

اگر منشأ این ذهنیت را برداشت اشاره شده بدانیم تا زمانی که برای کارکنان سازمان‌ها و همه افراد جامعه مسلم نشود که درآمدهای ملی در جای

۱۸- امیرباقر مدنی، موانع توسعه اقتصادی ایران در مقایسه با ژاپن، نشر علوم دانشگاهی ۱۳۷۴، صفحات ۲۹۴-۲۹۵.

و تلاش بیش از حد انتظار را امکان پذیر می‌سازد. در خاتمه لازم به ذکر است که ویژگی‌های فرهنگی و باورهای غالب در بین مردم و مدیران فقط مخصوص کشور ما نیست. این پدیده در اغلب کشورهای در حال توسعه نیز به همین صورت کاملاً مشهود است. خلاصه این که ضعف وجدان کار را به عدم تأمین معیشت ارتباط دادن به نظر نگارنده، بخشی از ویژگی‌های توسعه نیافتگی است.<sup>۱۹</sup>

کمتر توسعه یافته کم‌کاری، تبلی و عدم احساس مسئولیت و وجدان کار است. در کشورهای توسعه یافته صنعتی اکثر مردم بر این باورند که منشأ اصلی توسعه اقتصادی و رفاه بهره‌وری است. بنابراین تا جامعه‌ای به فرهنگ بهره‌وری که زیربنای اصلی آن وجدان کار و فرهنگ کار است مجهز نگردد به رفاه و آسایش اقتصادی دسترسی پیدا نمی‌کند. از سوی دیگر اگر درآمدهای ناشی از تولیدات ملی منصفانه بین مردم توزیع شود روحیه فداکاری

۱۹- علت ادعای ذکر شده این است اخیراً نگارنده در یک دوره مدیریت، استراتژیک که در سازمان مدیریت صنعتی تشکیل گردید و شانزده کشور در حال توسعه در آن شرکت داشتند در یک تمرین و کارگروهی به این نتیجه رسیدیم که تقریباً همه کشورهای کمتر توسعه یافته ذهنیشان در ارتباط دادن وجدان کار و تأمین معیشت، مشابه یکدیگر است بنابراین به عقیده نگارنده چنین ذهنیتی نشانه توسعه نیافتگی است.

## پیوست شماره ۱

### یک پرسش پژوهشی

با توجه به توضیحات ارائه شده زیر خواهشمند است به این پرسش پاسخ دهید. آیا بین وجدان کار و سطح نیاز انسان ارتباط مستقیم وجود دارد؟ به عبارت دیگر آیا افرادی که نیازهای اولیه و معیشتی آنها تأمین شده است دارای وجدان کاری بیشتری هستند؟

خیر

بلی

توضیح : براساس یکی از نظریه‌های انگیزش، نیازهای انسان به پنج طبقه تقسیم می‌شوند و این نیازها دارای سلسله مراتب هستند (نیاز جسمی و فیزیولوژیک، نیاز به امنیت، نیاز به عشق و محبت، نیاز به موفقیت‌های اجتماعی و بالاخره نیاز به خودیافتن) تا نیاز قبلی ارضا نشود نیاز بعدی چندان خودنمایی نمی‌کند.

از طرف دیگر از وجدان کار تعاریف متعدد شده است در این پرسش وجدان کار را با مفهوم زیر در نظر بگیرید:

درستکار بودن، انجام کار وظایف محوله به‌طور کامل و در حد امکان بی‌عیب و نقص داشتن، احساس مسؤلیت، انجام وظایف با کیفیت مورد انتظار بدون نظارت و کنترل

## پیوست شماره ۲

## پرسش نامه

پاسخ دهنده گرامی، این پرسش نامه برای نظرخواهی از مدیران و کارکنان محترم سازمان های کسب و کار کشور در جهت انجام یک پژوهش میدانی تهیه گردیده است. خواهشمند است بدون ذکر نام، استنباط خود را در مورد هریک از پنج پرسش زیر اعلام فرمایید. اگر موارد دیگری علاوه بر پنج مورد ذکر شده در نظر دارید مطرح فرمایید. چنانچه وجدان کار را اعمال حداکثر توانایی و تلاش در درست کار کردن و بدون عیب و نقص وظایف مربوطه را با کمترین نظارت و کنترل، انجام دادن تعریف کنیم، میزان تأثیر هر یک از عوامل پنجگانه زیر در تقویت وجدان کار از نظر شما چقدر است؟ (انتخاب ۱ معرف کمترین میزان اثر و ۵ بیشترین در نظر گرفته شود).

بیشترین تأثیر		کمترین تأثیر		
۵	۴	۳	۲	۱
۵	۴	۳	۲	۱
۵	۴	۳	۲	۱
۵	۴	۳	۲	۱
۵	۴	۳	۲	۱

۱- شرایط زندگی اقتصادی نیازهای معیشتی افراد

۲- شرایط محیط اجتماعی و تربیتی افراد

۳- جوهره و ذات افراد

۴- برخورد منصفانه با افراد (حتی اگر نیازهای معیشتی آنها تأمین نشود).

۵- میزان ایمان و اعتقادهای مذهبی افراد

۶- .....

### پیوست شماره ۳

پاسخ دهنده گرامی، این پرسش نامه برای نظرخواهی از مدیران، سرپرستان و کارکنان محترم صنایع کشور در جهت انجام یک تحقیق دانشگاهی تنظیم گردیده است. خواهشمند است بدون ذکر نام بر مبنای استنباط واقعی خود به پرسش ها پاسخ دهید. در صورت تمایل، سطح تحصیل، رشته تحصیلی، سن و جنس خود را بنویسید.

۱- وجدان کار از نظر شما یعنی چه (حتی المقدور پاسخ خود را در یک جمله بنویسید).

۲- در صورتی که نیازهای انسان را به طور کلی به دو دسته تحت عنوان نیازهای فیزیولوژیکی، معیشتی و روانی، اجتماعی تقسیم کنیم: (نظر خود را با انتخاب عدد ۱ تا ۵ اعلام نمایید).  
الف - به نظر شما به چه میزان وجدان کار (با توجه به تعریفی که از آن ارائه داده اید) به تأمین نیازهای فیزیولوژیکی و معیشتی ارتباط دارد؟

خیلی زیاد				خیلی کم
۵	۴	۳	۲	۱

ب - به نظر شما به چه میزان وجدان کار (با توجه به تعریفی که از آن ارائه داده اید) به تأمین نیازهای روانی و اجتماعی ارتباط دارد؟ (نیازهای ثانویه)

خیلی زیاد				خیلی کم
۵	۴	۳	۲	۱

ج - وجدان کار به نیازهای انسان ارتباط چندانی ندارد و عمدتاً یک پدیده فرهنگی و تربیتی است.

خیلی زیاد				خیلی کم
۵	۴	۳	۲	۱

۳- به نظر شما چگونه و با چه تدابیری می توان وجدان کار را در یک سازمان تقویت نمود؟ تدبیر مورد نظر خود را حتی المقدور با ذکر روش اجرای آن ذکر کنید.