



سبک رفتار

نگاهی به احساس بی‌مسئولیتی کارمندان در قبال ارباب رجوع به روایت شهروندان

جای پا که محکم شد وجدان کاری را تعطیل نکن!

■ نازنین رقیه هاشمی

«چقدر وجدان کاری و انضباط اجتماعی داریم؟» یکی از سوآلات مهمی که مهر سال ۹۱ در دیدار مقام معظم رهبری با دانشجویان خراسان شمالی مطرح شد، این سؤال در آن دیدار مهم بسیاری از مردم در مراجعه به ادارات و سازمان‌ها با کارمندانی روپرو و پودند که وجدان کاری، احترام به

■ چرا وجدان کاری و حس مسئولیت کمرنگ شده است؟

در عصر توسعه کشورها که نیروی انسانی مهم‌ترین دارایی هر کشور توسعه یافته یا در حال توسعه به شمار می‌رود، مرز میان وظیفه و مسئولیت در روال کاری بسیار مشخص شده است.

مردیت بلبین، دانشمند انگلیسی از جمله دانشمندان مطرح در زمینه کار تیمی و ترویج و توسعه مهارت کار تیمی است. وی که نظریه پرداز حوزه مطالعات مدیریت است و تخصص در حوزه به کارگیری نیروهای انسانی در سیستم اداری دارد، معتقد است: «وظیفه یعنی کاری که روش انجام آن به شکل دقیق تعریف و مشخص شده باشد که اولویت هم بر اصالت با روش فعالیت است، اما مسئولیت یعنی نتیجه‌ای که به شکل دقیق، تعریف و مشخص شده و فراید باید خود، روش انجام کار را تعیین و انتخاب کند، اما اصالت این مورد با نتیجه انجام فعالیت و رسیدن به هدف است.»

آنچه در روال اداری و سیستم‌های کاری کشور ما بیش از همه آسیب‌رسان است، و نظیفه نیست؛ پراساس قوانین داخلی هر سازمان و سیستم‌های برخط به‌راحتی می‌توان مشخص کرد که هر مورد مراجعه‌کننده بر چه اساسی و از چه روش و رویکردی به هدف خود برسد، اما آنچه آزاردهنده است، نبودن یا کم‌رنگ بودن حس مسئولیت است. کارمند ما متأسفانه با وجود دسترسی داشتن به انواع ابزارهای ارتباطی به سایر سازمان‌های مرتبط یا حتی بخش‌های درون سازمانی از انجام وظیفه خود و پاسخ به نیاز مراجعه‌کننده سر باز می‌زند. سؤالی که این میان ذهن هر انسانی را درگیر می‌کند، این است «چرا احساس مسئولیت، حس انجام وظیفه، وجدان کاری و انضباط اجتماعی تا این اندازه در بین نیروی انسانی کم است؟» رجوع به چند شهروند از اقشار مختلف ما را به پاسخ‌های و تحلیل‌های متنوعی هدایت می‌کند.

■ اطمینان از ثبات حقوق و کار، عامل بی‌مسئولیتی است

– زینب سادات گرامی، ۴۰ ساله کارشناس و فعال عرصه از تباطات فرهنگی

بهترین نظر را در مورد تفاوت‌های انجام وظیفه و وجدان کاری کسانی می‌توانند بدهند که در عرصه کاری تجربه حضور در میان کارمندان رسمی و غیررسمی اعم از قراردادی، شرکتی، پروژه‌ای و نظیر آنها را داشته‌اند. شما وقتی به‌عنوان یک نیروی قراردادی وارد فضای یک اداره یا سازمان می‌شوید که بیشتر کارمندانش نیروهای رسمی هستند، به چشم تفاوت‌های رفتاری را می‌بینید. دسته اول کسانی هستند که مدام باید برای اثبات خود، بالابردن راندمان کاری و بیشتر شدن میزان حقوق

قصه زندگی

کله سحر ساعت ۱۰ صبح پاشده اومده برگه به‌دست زل زده به چشم من، میگه کارم رو شما متیونی انجام بدی! یکی نیست بگه عمو کجای کاری، من تو انجام کار خودم موندم، چه برسه به کار تو بعدشم خدا و کیلی کی ساعت ۱۰ صبح توقع کار داره؟ غر عزیز من حضر تعالی نشستی خونه ساعت ۹ صبح صبحانه رو با عیال و بچه‌ها زدی بر بدن حالا ز من توقع داری اون کله‌پاچه صبحانه‌ای که شما میل کردی را من با کار کرده بسوزانم؟!

اینکه نمی‌شود دوست عزیز، من مراجعه‌کننده محترم از خوش اخلاقی من سواستفاده نکن. من ساعت ۷ صبح قید خانه، خانواده و صبحانه دلچسب در جوار عیال را زدم، آدم اداره دیگه شماحق نداری صبحانه جمعی با همکارها را از من دریغ کنی. قطعاً هم توقع نداری برای یک کار سلسله‌ای و سخت برای چند ساعت آینده صبحانه من به یک لقمه نان و پنیر ختم شود! یک نیمرو و املت ساده هم که به این راحتی‌ها آماده نمی‌شود، تا گوچه‌ای رنده کنم، صبر کنم آب گوچه کشیده شود، با روغن محلی تفتی بخورد، یک قاشق رب اضافه کنم، ادویه‌ها را بزنم و به تعداد رب و بیج این اتاق و اتاق بغلی و دوتا اتاق اینور تر و آنور تر تخم‌مرغ اضافه کنم حدوداً یک ساعت مشغولم.

هنوز صبحانه از گلویمان پایین نرفته، توقع نداری



نگاهی به احساس بی‌مسئولیتی کارمندان در قبال ارباب رجوع به روایت شهروندان

سبک زندگی

سبک زندگی ۸۸۹۸۴۷۱

درد

کسانی هستند که خیلی آرام صبح‌ها ساعت ۸ ساعت ورود می‌زنند تا ساعت ۱۰ در گیر صبحانه هستند، منت می‌گذارند چند دقیقه‌ای پشت میز می‌نشینند تا رصد کنند چه کارهایی باید انجام دهند. با طمأنینه برای ناهار خوردن، وقت می‌گذارند و برای خودشان گلخانه‌ای کنار اتاقشان تعبیه کرده‌اند. طبیعی است بخش مهمی از زمان روزانه‌شان را به رسیدگی گل‌ها، انجام امور بانکی و مقوله درمان و ورزش سپری می‌کنند. دلیل این نوع کوتاهی‌ها مشخص است، خیال این گروه از میزان در یافتی راحت است

درد

ارباب رجوع و انجام وظیفه در محل کار در آخرین درجه اهمیت برای آنها قرار داشت. مردم برای انجام کارهای ضروری در بین اتاق‌های اداری و طبقات ساختمان‌های عرض و طویل درگیر کاغذبازی‌هایی می‌شدند که بخش مهمی از آن ریشه در تنبلی و بی‌توجهی کارمندان مرتب‌تباط داشت. پس از بیانات رهبری، توجهی جدی تر به این موضوع صورت گرفت، امام همچنان دچار چالش‌هایی در این زمینه هستیم.

شده به سرعت خودم را به شعبه اول رساندم، اما در قفل بود! یکی از همکاران دفتر کناری گفت آقا رفتند، برو فردا بیا! با چشممان گرد شده نگاهش کردم، گفتم کجا رفتند؟ تازه سیستم وصل شده؟ گفت: رفتند نماز بخوانند بعدش هم می‌روند برای ناهار، خانم مدیرشعبه هم ساعت شیر داره، دیگر بر نمی‌گردد، شما برو فردا بیا.. به همین راحتی، مراسر دوانند، درحالی‌که راه انداختن کار خلق خدا هم به اندازه نماز و عبادت واجب است.

■ خصوصی‌ها نسبت به دولتی‌ها وجدان کاری بیشتری دارند

– زهر افرغی، ۴۵ ساله خانه‌دار

اولین‌بار که تفاوت نظم و مسئولیت کاری را دیدم، مربوط به افتتاح اولین شعبه یک بانک خصوصی بود. آن زمان هر وقت برای کاری به بانک‌های دولتی مانند ملی، سپه، صادرات و تجارت مراجعه می‌کردم، ساعت‌ها معطل می‌شدم، چون کارمندان اجباری بر سرعت کار نداشتند و خیالشان از جایگاه کاری و حقوق راحت بود، پس لازم نمی‌دیدند به خودشان سختی بکشند. اعتراض هم اگر می‌کردی لج می‌کردند، کار را انجام نمی‌دادند یا در اکثر مواقع با یک کبی از فلان قانون هشدار می‌دادند که ما کارمند دولت هستیم و کوچک‌ترین توهین مجازات دارد! توهین کجا بود؟ مردم می‌خواستند دلیل این همه معطل شدن خود و بی‌تفاوتی کارمندا را جویا بشوند، اما آنها خوش نداشتند جواب مسا را بدهند. معطلی‌های چند ساعته در صف بانک‌های دولتی کاملاً عادلی بود تا اینکه اولین شعبه بانک خصوصی در حوالی چهارپاره شکوفه راه‌اندازی شد. روز اول تنها از سرکنجکاو و ارادین بانک شدم، دگوری زیبا داشت و چند روزی مردم نسبت به راه‌اندازی آن کنجکاو بودند. طبیعی بود که من هم بخواهم از نزدیک ببینم چه خبر است. وارد شعبه که شدم، شماره گرفتم و در عرض چند دقیقه نوبت من شد. در کمال آرامش با همراهی صبورانه کارمند پشت باجه حساب بانک‌های خصوصی شدم، به کارمندانش سرعت و در پایان هم خواست تا با فشردن دکمه‌های نظرسنجی به کیفیت کار کمک کنم. بعداً متوجه شدم کارمندان بانک خصوصی تا مدت‌ها استخدام رسمی نیستند و چون حضور مشتری، افتتاح حساب و سپرده‌گذاری اولویت‌های موقفیت بانک‌های خصوصی است، به کارمندانش سرعت و کیفیت پاسخگویی را آموزش می‌دهند. در حقیقت نگرانی برای از دست دادن سرمایه انسانی مراجعه‌کننده باعث می‌شد کارمندان بانک همیشه مراقب رفتار و عملکرد خود باشند. نتیجه این شده که چگونگی رسیدگی به ما مراجعه‌کنندگان و ارباب رجوع در حقیقت به منافع دستگاه‌ها و سازمان‌ها گره خورده است.

هر چه برای خود می‌پسندید برای کارمندا هم پسندید

یک روز پر تلاش کاری در اداره!

باشنیم پای این سیستم منقلی زغالی، نامه‌ات را تأیید کنم که! این سیستم همینطوری سه روز در هفته قطع است و وجداناً ربطی به من هم ندارد و گرنه من هیچ چیزی برایم مهم‌تر از انجام کار ارباب رجوع نیست. بین عزیزجان من حالا که هنوز سیستم وصل نشده،



نگاه



بررسی دلایل روانشناختی و محیط شناختی بی‌انگیزگی در کار

بی‌مسئولیتی در محیط کار یک بیماری مسری است



■ لیلی عباسی*

اگرچه ما گزارش‌های میدانی موثقی در مورد بی‌وجدانی کاری یا بی‌مسئولیتی در محیط کار نداریم، اما آنچه مسلم است اینکه راندمان کاری پایین در کشور محرز و دلیل مهم آن نبود انگیزه کاری است. مهم‌ترین دلیل این مسئله این است که نیروی انسانی عرق سازمانی ندارد؛ یعنی خودش را متعهد و متعلق به سازمان نمی‌داند، پس بی‌انگیزه می‌شود و البته عوامل دیگری نیز در این زمینه دخیل است که به آنها می‌پردازیم.

بی‌انگیزگی، بی‌مسئولیتی و نبود وجدان کاری به چند دلیل مهم مشکل می‌گیرد که یکی از مهم‌ترین دلایل این موضوع به سازمان بازمی‌گردد. اینکه در محل کار چطور با کارمند بر خورد می‌شود؟ چقدر به انگیزه‌سازی در محیط کار اهمیت داده می‌شود؟ چقدر سیستم هر سازمان میل به پیشرفت دارد؟ هر نیروی کار اگر در اثنای کار برای رشد شخصی، رشد مالی و رشد کاری خود در سیستم پاسخ منطقی پیدا کند، انگیزه کافی برای ادامه کار مطلوب و مفید خواهد داشت. اگر دقت کرده باشید کارمندهای شرکت‌های مطرح در دنیا حس خوبی از کار کردن در محل کار دارند، چون می‌دانند حضور و کار در این شرکت باعث حال خوب آنها می‌شود. در اثنای کار کردن ارزش‌هایی برای آنها تعیین می‌شود که شاید خیلی هم هزینه برای سازمان تحمیل نکند، اما فرد حس خوشایندی از کار کردن دارد.

بخش دیگری از مشکل بی‌انگیزگی، بی‌مسئولیتی و نبود وجدان کاری در دنیا هم چقدر هم افزایش در آمد داشته باشد، باز هم میل درونی‌اش مانع تشویق و افزایش مسئولیت‌پذیری او خواهد شد. انسان‌ها باید درون خود به دنبال معنا و دلیل واقعی کار کردن باشند، چون همین نیرو‌هایی که این روزها دچار بی‌مسئولیتی کاری شده‌اند، وقتی حتی شش ماه کار نمی‌کنند باز حقوقی دریافتی دارند و تسهیلات بیمه‌ای و خدماتی می‌گیرند و مخرخصی‌هایشان برقرار است، با این وجود زمانی که به محیط کار بازمی‌گردند، می‌بینند همچنان بی‌انگیزه و بی‌حوصله هستند. پس طبیعتاً فردی که مسئولیت‌پذیر است و اخلاق کاری ندارد، یکی از مهم‌ترین مواردی که در کارش وجود ندارد، بی‌معنایی است؛ یعنی برای انجام کار جز هدف بیرونی هیچ هدف دیگری ندارد.

وقتی ما سراغ مسئولیت‌پذیری و وجدان کاری می‌رویم، باید بدانیم که اینس موضوع صرفاً به یک فرد در فضای کار بستگی ندارد، بلکه باید نگاهمان به این موضوع درست مثل نگاهی باشد که به یک تومور سرطانی داریم. حقیقت این است سیستم‌های کاری ما به نحوی تغییر کرده و بیمار شده است که حتی افرادی را که مسئولیت‌پذیر و با راندمان کاری بالا هستند، بعداز مدتی تبدیل به نیروی کار بی‌مسئولیت و فقدان وجدان کاری می‌کند. یک سیستم بیمار مانند دومینو به جان نیرو‌های کار هر سیستم می‌افتد، یکی بعداز دیگری را دچار این بیماری مسری می‌کندو حتی نیرویی که با اثرزی بیشتر وارد سیستم شده‌است را نیز اگرچه دیر تر، ولی به هر حال درگیر خود می‌کند. حتی در نگاهی فراتر در بعضی موارد سیستم آنقدر در این مسئله بیمار شده است که دیگر نمی‌توان برای بهبودی و درمانش کاری کرد.

اگر سیستم کاری بتواند انگیزه‌های رشد را در نیروی کار زیاد کند، اخلاق هم در جنبه فردی و هم در فضای کار افزایش پیدا می‌کند، یعنی همین وجدان کاری و مسئولیت‌پذیری بخشی مهم از اخلاق کاری است. نکته دیگر اینکه این روزها دیگر با هدف تولید محتوا و افزایش ارزش کار انجام نمی‌شود. این روزها اکثر مشاغل صرفاً برای دریافت حقوق و بالابردن میزان آن کار می‌کنند، این یعنی هدف اصلی کار به فراموشی سپرده شده و مشخص می‌شود اگر چه انگیزه بیرونی در فضای کار بسیار مهم است، اما اگر

■ روانشناس بالینی و پژوهشگر روانشناسی صنعتی و سازمانی