



بسته آموزشی اخلاق اداری و مناسبات انسانی

گروه توسعه آموزش بهسازی منابع انسانی
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اصفهان

زمستان ۱۴۰۰

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۵	مقدمه
۶	اخلاق چیست؟
۷	رفتار ارتباطی پایدار
۸	اقسام رفتار ارتباطی
۹	اخلاق نظری و اخلاق کاربردی
۹	انقلاب کپرنیکی در اخلاق
۱۰	اخلاق در تاریخ فلسفه ها و مکاتب
۱۱	اخلاق در آموزه های دین مبین اسلام
۱۱	اخلاق حرفه ای
۱۴	ویژگی های اخلاق حرفه ای
۱۵	اخلاق حرفه ای دانش هشت ضلعی
۱۹	اخلاق اداری
۱۹	اخلاق اداری و تأثیر آن بر بهره وری
۱۹	فاکتورهای اثرگذار بر رفتار اخلاقی
۲۲	ابعاد نیاز سازمان به اخلاق
۲۳	تشخیص و حل اثربخش مسائل اخلاقی سازمان
۲۳	نهادینه سازی الگوهای اخلاقی در تعامل بین شخصی در سازمان
۲۴	بهبود رفتار اخلاقی
۲۴	وظایف مدیران در اخلاقی کردن سازمان
۲۵	اهمیت استانداردها و خط مشی های اخلاقی
۲۶	فرهنگ سازمانی چیست؟

۲۶	ایجاد یک فرهنگ اخلاقی سازمانی
۲۷	انواع فرهنگ اخلاقی در سازمان ها
۲۷	اخلاق در عمل
۲۸	موانع رشد اخلاق حرفه ای
۳۰	انواع تعارض
۳۲	عوامل ایجاد کننده تعارض
۳۲	روش های حل تعارض
۳۴	چگونه به ترویج اخلاق در سازمان کمک کنیم؟
۳۶	اخلاق کار
۳۶	عوامل روانشناختی مرتبط با اخلاق کار
۳۷	اخلاق در حریم شغلی
۳۷	وظایف کارمند در ارتباط با خود و دیگران
۴۳	شاخص های رضایتمندی مراجعان در بخش عمومی
۴۵	راه های جلب رضایتمندی مراجعان
۴۵	منشور اخلاقی و اداری کارمندان دولت
۴۸	ارزشها و مسئولیت های اخلاقی مدیران و کارکنان
۵۱	مسائل اخلاقی سازمان و فنون حل آنها
۵۳	نتیجه گیری

اهداف رفتاری

پس از مطالعه این بسته آموزشی از فراگیران انتظار می رود:

۱. مفهوم اخلاق را تعریف کنند.
۲. جایگاه اخلاق را در آموزه های اسلام شرح دهند.
۳. ویژگی ها و هویت اخلاق حرفه ای را توضیح دهند.
۴. ویژگی ها و هویت اخلاق اداری را توضیح دهند.
۵. نقش راهبردی اخلاق حرفه ای در موفقیت سازمان را تبیین کنند.
۶. عوامل اثرگذار بر رفتار اخلاقی را شرح دهند. انواع مسئولیت های اخلاقی را نام ببرند.
۷. وظایف کارمند نسبت به خود و دیگران را توضیح دهند.
۸. منشور اخلاقی و اداری کارمندان دولت را تبیین نمایند.

اخلاق را مجموعه ای از صفات روحی و باطنی انسان تعریف کرده اند که به صورت اعمال و رفتاری که از خلیات درونی انسان ناشی می شود و بروز ظاهری پیدا می کند. بدین سبب گفته می شود که اخلاق را از طریق آثارش می توان تعریف کرد. استمرار یک نوع رفتار خاص، دلیل بر آن است که این رفتار یک ریشه درونی و باطنی در عمق جان و روح فرد یافته است که آن ریشه را خلق و اخلاق می نامند. عموماً دامنه اخلاق را در حد رفتارهای فردی تلقی می کنند اما رفتارهای فردی وقتی که در سطح جامعه یا نهادهای اجتماعی تسری پیدا می کند و شیوع می یابد، به نوعی اخلاق جمعی یا اجتماعی بدل می شود که در فرهنگ آن جامعه ریشه می دواند و خود نوعی وجه غالب می یابد که جامعه را با آن می توان شناخت.

با پیچیده شدن سازمان ها، مدیریت بر آنها نیز پیچیده می شود. رفتار سازمانی یکی از این پیچیدگی هاست. امروزه در تجزیه و تحلیل رفتار سازمان ها، پرداختن به اخلاق و ارزش های اخلاقی یکی از الزامات است. نماد بیرونی سازمان ها را رفتارهای اخلاقی آنها تشکیل می دهد که حاصل جمع ارزش های گوناگون اخلاقی است که در آن سازمان ها ظهور و بروز یافته است.

اخلاق حرفه ای محتاج یک نظام اخلاقی است. در جهان، نظام های اخلاقی مختلف وجود دارد. برخی از نظام های اخلاقی فارغ از دین و برخی دیگر، مبتنی بر وحی و تعالیم دینی هستند. از طرفی، فرهنگ وابسته بودن اخلاق حرفه ای اقتضا می کند که نظام اخلاقی در فرهنگ اسلامی، صبغه اسلامی داشته باشد و از طرف دیگر، اسلام دینی است که یکی از رسالت های مهم خود را اخلاق می داند و پیامبر گرامی اسلام می فرمایند: «انی بعثت لاتمم مکارم الاخلاق» مدیران و کارگزاران سازمان ها برای انجام امور سازمانی خود، علاوه بر معیارهای سازمانی و قانونی، به مجموعه ای از رهنمودهای اخلاقی و ارزشی نیاز دارند که آنان را در رفتارها و اعمال اداری و سازمانی شان یاری دهد و در حرکت به سوی شیوه مطلوب جمعی و عمومی، نوعی وحدت رویه برایشان میسر سازد. پژوهشگران اخلاقیات کسب و کار نیز برای کمک به کارمندان در گرفتن تصمیم های اخلاقی مناسب تر، اغلب بهسازی و گسترش خط مشی های رسمی اخلاقیات را توصیه می کنند.

به طور کل، اصول رفتار اداری اسلامی بر موضوعاتی چون نقش خدمت و جهت گیری به سمت در نظر گرفتن خدمت به عنوان یک موهبت الهی، تحریم استبداد و توجه به مشارکت، حکومت قانون و برابری تمام افراد در برابر

آن، سهولت دسترسی به مأموران، شایسته سالاری و شایسته گزینی، رسیدگی به شکایات مردم از کارگزاران دولت، نیاز به یک نظام نظارتی قابل اعتماد، محکومیت صریح و بی چون و چرای سوء استفاده کنندگان از قدرت و موقعیت، اجتناب از قوم و خویش پروری و رفیق‌بازی، انتخاب شخص مناسب برای شغل مناسب، توجه به سوابق کارمند و طرز عمل کارکنان قبلی، اجتناب از تمرکز بی اندازه قدرت، اجتناب از به تعویق انداختن امور و رعایت مدیریت زمان، توجه به روابط انسانی، ایجاد موازنه در ارائه خدمات عمومی و ... تاکید دارد.

اخلاق چیست؟

واژه اخلاق همانند دو واژه *Ethics* و *moral* دو کاربرد متمایز دارد: گاهی اخلاق به معنای خلق و خوی، رفتار عادت شده و مزاج به کار می رود. همان گونه که دو واژه انگلیسی یاد شده، گاهی به معنای عادت به کار می رود. معنای دیگر این واژه ها دانشی است که از حسن، قبح، خوبی و بدی رفتار بحث می کند.

اخلاق حرفه ای نیز به دو معنا اطلاق می شود: خلق و خوی حرفه ای و دانشی که از مسائل اخلاق حرفه ای در کسب و کار بحث می کند. ما انسان ها، رفتار و حرکات گوناگونی انجام می دهیم: از تنفس تا نوشتن کتاب و اداره کردن کارخانه. برخی از این رفتارها را چنان به خود نسبت می دهیم که مسئولیت آنها را می پذیریم و آثار مفید آنها، ما را خوشنود می سازد و از آثار زیانبارشان ناخرسند، شرمنده و پشیمان می شویم. خرسندی و ناخرسندی، پشیمانی و ندامت، شرمندگی، تحسین و تقبیح، ستایش و سرزنش، عتاب و عقاب، همه نشان آن هستند که ما به اختیار خویش تصمیم گرفته ایم و با پذیرفتن مسئولیت آن، اقدام کرده ایم.

یکی از مهم ترین تفاوت های میان انسان و دیگر موجودات، همین مسئولیت پذیری و رفتار اخلاقی است. انسان موجودی خود آگاه، مختار و مسئول است. فضیلت و رذیلت، سعادت و شقاوت همه به مسئولیت پذیری آدمی بر می گردد. انسان به دلیل خود آگاهی و اختیار مسئول است و نسبت به افعال اختیاری خویش مستحق سرزنش یا ستایش است. مسئولیت پذیری آدمی نوعی الزام و تعهد آور است؛ تعهدی که منافات با اختیار و تصمیم آدمی ندارد. این الزامات گاهی صورت مکتوب و مدون به تصویب رسمی می رسد به گونه ای که در این تصویب سرپیچی از آن، جرم، بزهکاری و خلاف تلقی می شود و برای سرپیچی کننده متناسب با نوع الزام و تعهد، مجازات و عقوبتی پیش بینی می شود. چنین مسئولیت هایی را غالباً مسئولیت حقوقی و کیفری می نامیم. گاهی الزامات، به طور کامل و به زبان دقیق، تدوین نشده اند و یا برای سرپیچی کننده عقوبت های معینی تصویب نشده است و از این رو متخلف پیگرد قانونی

نمی شود. اگر چه نوع عقوبت تعیین نشده است، همه به مدد وجدان فردی در می یابیم که چنین نباید کرد، حتی اگر به دلیل منافع زودگذر مرتکب چنان عملی شده باشیم، چنین احساس و موضعی، موضع اخلاقی است.

اخلاق را به صورت های مختلف تعریف کرده اند: آنچه در این بسته آموزشی مبنای مباحث اخلاق قرار می گیرد تعریف زیر است: «الگوی رفتار ارتباطی درون شخصی و برون شخصی مبتنی بر رعایت حقوق طرف ارتباط»

رفتار ارتباطی پایدار

وقتی از اخلاقی بودن و فضیلت ها و نیز ضد اخلاقی بودن و رذیلت ها به منزله اوصاف سخن می گوئیم، در واقع به توصیف رفتارهای بشری می پردازیم و رفتارهای آدمی را اخلاقی یا غیر اخلاقی می انگاریم. بنابراین، درباره ارزش اشیا و موجودات، به خودی خود، داوری اخلاقی نمی شود. حتی اخلاقی دانستن آدمیان به اعتبار رفتار اخلاقی آنان است. سخنی کسی است که متصف به رفتار سخاوتمندانه می شود. هر رفتاری نیز متصف به اخلاق نمی شود. برای مثال، رفتارهای غیرارادی ما موضوع اخلاق نیست بلکه موضوع اخلاق در واقع، رفتارهای ارتباطی ماست، اعم از رفتارهای ارتباطی درون شخصی و برون شخصی.

رفتار ارتباطی، نسبت بین دو امر، یعنی الف و ب است. (الف) رفتار ارتباطی با (ب) دارد. رفتارهای ارتباطی از حیث ارتباط با شخصیت صاحب رفتار (الف) بر دو گونه اند: رفتارهای اتفاقی که نادرند؛ و رفتارهای پایدار که در اثر فراوانی و دوام در شخص نهادینه و بخشی از شخصیت او می شود. عالمان اخلاق چنین رفتارهایی را خُلق و خوی و روان شناسان آنها را الگوهای رفتاری می نامند. ملاک اتصاف افراد به فضیلت و رذیلت، رفتارهای پایدار و خُلق و خوی آنان است. پرخاشگر کسی است که الگوی رفتار ارتباطی وی پرخاشگری است هر چند که در مواردی پرخاشگری نداشته باشد. کسی را که در شرایط خاصی با تکلف و خودخوری در امور خیریه مال، بذل می کند سخنی نمی نامند زیرا سخنی کسی است که سخاوت الگوی رفتاری او باشد به گونه ای که به سهولت در موارد لازم دست به سخاوت بگشاید، اگر چه بذل مال در امور خیریه، رفتاری نیکوست. تحلیل واژه اخلاق که جمع خُلق است، توجه به پایدار بودن رفتار را نشان می دهد.

اقسام رفتار ارتباطی

رفتار ارتباطی از حیث دو طرف آن (الف و ب)، به صورت های مختلف تقسیم شدنی است: الف، یعنی موجودی که رفتار از او سر می زند، بر دو قسم است: فرد، یعنی شخصیت حقیقی و سازمان به عنوان شخصیت حقوقی. قسم اول بر حسب طرف رفتار (ب) بر دو قسم است زیرا رفتار ارتباطی فرد یا درون شخصی است یا برون شخصی. الگوی رفتار ارتباطی فرد با خود به قسم اول می شود: خودشناسی، خودفراموشی، خودستایی، عجب، حفظ عزت نفس، خود انتقادی، خود افشاگری، دروغ به خود، خودفریبی که نمونه هایی فراوان از رفتار ارتباطی درون شخصی اند.

مراد از رفتار ارتباطی برون شخصی، رفتار فرد با دیگران است. رفتار ارتباطی برون شخصی خود بر سه قسم عمده است: رفتار ارتباطی با دیگران که آن را ارتباط بین شخصی می نامیم و رفتار ارتباطی با محیط زیست حیوانی و طبیعی و رفتار ارتباطی با خدا. هر چهار قسم (رفتار ارتباطی درون شخصی، بین شخصی، ارتباط با طبیعت و خدا) بر حسب محیطی که فرد زندگی می کند، تنوع می یابد: زندگی شخصی و زندگی شغلی دو محیط عمده اند که در آنها رفتار ارتباطی با افراد برقرار می کنیم. همین تقسیم بندی را در رفتار ارتباطی سازمان می توان ملاحظه کرد زیرا مراد از رفتار ارتباطی سازمان، عملکرد و تعامل آن با محیط داخلی و خارجی است: عملکرد درون سازمانی و عملکرد برون سازمانی.

توجه به تنوع رفتار ارتباطی در شناخت و تمایز انواع مسئولیت های اخلاقی اهمیت دارد. این تنوع تابع سه موضوع است: یک، عامل رفتار ارتباطی که حداقل بر دو گونه است: شخصیت حقیقی و شخصیت حقوقی؛ دو، طرف ارتباط که در قسم نخست بر چهار گونه: خدا، خود، دیگر انسان ها، محیط زیست طبیعی و حیوانی تقسیم می شود و در قسم دوم، طرف ارتباط یا محیط درونی سازمان است و یا محیط بیرون آن. سه، محیط ارتباط. گاهی محیط ارتباط حریم خصوصی است. فرد در حریم شخصی خود رفتاری با خود دارد (رفتار ارتباطی درون شخصی) گاهی محیط ارتباط حریم خانواده است. فرد با اعضای خانواده رفتار می کند (رفتار ارتباطی خانواده) و گاهی محیط ارتباط تعامل اجتماعی است (رفتار ارتباطی اجتماعی) و گاهی رفتار ارتباطی در حریم شغلی است. این سه محیط به ترتیب اخلاق خانواده، اخلاق اجتماعی (مدنی) و اخلاق مشاغل را به وجود می آورند.

اخلاق نظری و اخلاق کاربردی

از آنجا که اخلاق حرفه ای از شاخه های مهم اخلاق کاربردی است، بیان تمایز اخلاق نظری و کاربردی لازم است. اخلاق را گاهی، وصف حالت یا رفتار می دانیم و گاهی منظورمان، دانش نظام مند است. در کاربرد نخست واژه اخلاق، دو مفهوم حالت درونی و ملکه نفسانی را با رفتار ارتباطی می توان تمایز داد. توجه به منشأ گرایش انسان به اخلاق و به میان آمدن اخلاق در زندگی بشری در فهم هویت اخلاق اهمیت دارد.

علم اخلاق، در بحث از رفتارهای خوب و بد دو گونه رهیافت دارد: بحث نظری و کلی و بحث مربوط به رفتار عینی در واقعیت خارجی. در اخلاق نظری می توان از بدی حسد به نحو کلی گفتگو کرد و حتی چستی، علل، آثار و ابعاد آن را نیز تحلیل کرد اما در اخلاق کاربردی باید از حسد دو فرد، دو سازمان رقیب و مانند آن، به نحو مستقل و مفصل بحث کرد. به همین دلیل در تعریف اخلاق کاربردی گفته اند: بخشی از اخلاق که در آن به مباحث و معضلات عملی به نحو خاص و مستقیم توجه می کنند. از این رو از طرفی به متن و جزئیات آن می نگرند و از طرف دیگر رویکرد آن، کل گرایانه است.

انقلاب کپرنیکی در اخلاق

تعریف اخلاق حرفه ای بر حسب مسئولیت های اخلاقی سازمان های کسب و کار علاوه بر جامعیت آن، از حیث نظری بر بینش خاصی در اخلاق استوار است که آن را انقلاب کپرنیکی در اخلاق می نامیم. اخلاق نزد برخی از پیشینیان با تأثر از نظام ارسطویی، مفهومی درونی است و فرد نه با مناسبات بین شخصی و اجتماعی، بلکه از حیث خلق و خو می تواند صاحب فضیلت و رذیلت باشد. جهت گیری اخلاق در این نظام غالباً معطوف به خود فرد است.

توجه به رفتار ارتباطی و مفهوم سازی نوین از آنجا که شامل ارتباط بین شخصی و درون شخصی می شود از رهیافت های جدید در اخلاق است. فرهنگ استبدادی، رفتار ارتباطی را بر "من حق دارم و دیگران وظیفه" بنا می نهد اما در اخلاق حرفه ای این تلقی به صورت کامل دگرگون می شود و به صورت "شما حق دارید و من تکلیف" مبنای هرگونه اخلاق در کسب و کار قرار می گیرد. این مبنا از رفتار ارتباطی فرد در شغل فراتر رفته و به صورت اصلی برای ارتباط سازمان با محیط قرار می گیرد. سازمان با دغدغه ی رعایت حقوق دیگران، تکالیف خود را می جوید.

تعریف اخلاق حرفه ای به مسئولیت های اخلاقی سازمان بر اصل حق مردم استوار است. مردم در دو محیط مستقیم و غیرمستقیم در قبال بنگاه ها و سازمان ها حق دارند و سازمان ها متقابلاً در رعایت حقوق آنها ملزم هستند و مسئولیت

دارند. وقوف سازمان ها بر چنین الزاماتی نشانه بلوغ آنهاست. بنابراین اخلاق حرفه ای، رفتار ارتباطی سازمان با محیط بر اساس حقوق و تعهدات و وظایف است: حقوق محیط و وظایف سازمان در قبال آنها. حقوق محیط بر دو قسم است: حقوق عام، مانند حق حریم شخصی، حق آزادی بیان، حق برخورداری از امنیت، حق آگاهی و حقوق خاص که بر حسب مشاغل و سازمان ها تعیین می یابد.

یکی از مصادیق اخلاق حرفه ای به معنای مسئولیت پذیری سازمان، مؤسسات و بانک های اخلاقی است که تلاش کردند سرمایه گذاری مسئولانه اجتماعی را به میان آورند. بر اساس چنین نگاهی شرکت ها و سازمان ها با انبوهی از مسائل اخلاقی مواجه اند. مسائلی در ارتباط با محیط زیست، بهداشت محصولات، سلامت کارکنان، بیماری ایدز در محیط کار، استعمال دخانیات، باران های اسیدی، دفن زباله ها، شیوه تجارت در خارج، جاسوسی، اقدامات منجر به سوء استفاده از شرکت ها، تعارض منافع، تجاوز به حریم شخصی کارکنان، هدایای نامعقول، مالیات گریزی، داشتن دو دفتر مالی، موجی جدید از مسائل اخلاقی مربوط به سازمان ها را به وجود آورده است. امروزه بسیاری از شرکت ها در جهان صنعتی به این بلوغ رسیده اند که بی اعتنایی به مسائل اخلاقی و فرار از مسئولیت ها و تعهدات اجتماعی به از بین رفتن سازمان می انجامد. به همین دلیل بسیاری از شرکت های موفق نسبت به تدوین راهبرد اخلاقی احساس نیاز کرده اند و به این باور رسیده اند که در سازمان باید یک فرهنگ مبتنی بر اخلاق نهادینه شود. در فرهنگ و تمدن اسلامی در سده های سوم و پس از آن، به این مفهوم از اخلاق حرفه ای توجه شده است.

اخلاق در تاریخ فلسفه ها و مکاتب

با نگاهی به تاریخ و سیر اندیشه ها و مکاتب فکری و فلسفی، به روشنی می یابیم که غالب فیلسوفان و صاحبان مکاتب فکری در طی تاریخ بشر همواره در صدد بوده اند که برنامه و نظامی را برای رفتار آدمیان عرضه کنند و روش زندگی و سیر و سلوک حیات اند را به آنان ارائه و آنها را به سر منزل سعادت و خوشبختی هدایت کنند. این اهتمام و توجه نسبت به شیوه رفتار و کردار و گفتار انسان ها، خود بیانگر این نکته است که اخلاقیات همیشه مورد عنایت متفکران و اندیشمندان جامعه بشری بوده است. اساساً فلسفه های نو و افکار و اندیشه های جدید در مقولات انسانی برای همین ظهور می کنند که هر یک به گونه ای رفتار و طرز عمل انسان ها را تنظیم و او را در دو بعد درون و برون هدایت کنند.

فلاسفه از دیرباز حکمت و فلسفه را به دو قسم عملی و نظری تقسیم کرده اند. حکمت عملی مشتمل بر مطالبی درباره رفتار فردی و کردار اجتماعی در خانواده و در میان مردم بود و به سه بخش تقسیم می شد و حکمت نظری مشتمل بر

مطالبی درباره دانستنی‌ها و علوم و دانش‌هایی بود که انسان به آنها محتاج است. این شاخه از حکمت نیز مشتمل بر سه بخش بود: طبیعیات، ریاضیات و الهیات. غالب فلاسفه بزرگ، حکمت نظری را مقدمه‌ای برای حکمت عملی دانسته‌اند و این خود بیانگر اهمیت و ارزش والای اخلاقیات نسبت به دانش‌های دیگر است.

اخلاق در آموزه‌های دین مبین اسلام

توجه به تأکیدی که متون دینی و آموزه‌های اسلامی (آیات و روایات) بر اهمیت رعایت حق الناس کرده‌اند، روشن‌گر این بحث است. یکی از اهداف انبیاء، احقاق حقوق مردم و توصیه به رعایت آنهاست.

رساله حقوق امام سجاد (ع) نشانگر اهمیت دغدغه رعایت حقوق در رفتار ارتباطی است. در این رساله بخشی قابل توجه به حقوق در رفتار ارتباطی درون شخصی مربوط است مانند حق چشم، زبان، گوش، حق نفس، حق پا و مواردی به حقوق در ارتباط بنده با خدا مربوط است و نیز مواردی فراوان از حقوق ارتباط بین شخصی افراد با دیگران را مطرح می‌کند. می‌دانیم رهایی از مسئولیت شرعی در قبال حق الناس، بسیار دشوار است و خداوند قادر مطلق، هرگز تزییع حقوق مردم را نمی‌بخشد مگر آنکه صاحبان حق، فرد را ببخشند. نکته‌ای که اهمیت حقوق مردم را به منزله یک اصل نزد فقها نشان می‌دهد این است که قاضی در برخورد با تخلف در حیطة حق الله می‌تواند کاری کند تا شخص از اقرار به جرم منصرف شود در حالی که در خصوص حق الناس چنین اقدامی بر قاضی حرام است. همچنین توجه به شرایط عدالت نشان می‌دهد که هر جا پای حق الناس در میان باشد، عدالت مربوط به شاهد، شرایط سخت گیرانه تری لازم دارد و به اصطلاح فقهی عدالت ظاهری کافی نیست. روح حاکم بر نظام اخلاق اسلامی، شفقت بر خلق، رعایت حقوق افراد و مهربان بودن با مردم است.

اخلاق حرفه‌ای

اخلاق حرفه‌ای عبارت است از مجموعه اصول و قواعد رفتاری و اخلاقی که حرفه‌های مختلف به هنگام ایفای نقش حرفه‌ای خود مکلف به رعایت آن‌ها می‌باشند؛ اکنون سؤال این است که به راستی مؤلفه‌ها و ابعاد مهم اخلاق حرفه‌ای کدامند؟ بسترها و عوامل زمینه‌ساز برای رشد و توسعه اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها کدامند؟ و سؤال دیگر اینکه رعایت اصول و قواعد اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها و محیط کسب و کار چه تبعات مثبتی به همراه خواهد داشت؟ رواج اصطلاح اخلاق حرفه‌ای در ادبیات سیاسی، اقتصادی و اجتماعی نویسندگان به قرن ۱۸ و ۱۹ میلادی منتسب می‌باشد. این

اصطلاح به عنوان یکی از ویژگی های سرمایه ی انسانی و معنوی هر جامعه، به مثابه نوعی تعهد و وجدان کاری نسبت به وظایف محوله، به سرعت جای خود را در سازمان ها باز کرد.

در ابتدا اخلاق حرفه ای به معنای اخلاق کار و اخلاق مشاغل به کار می رفت. امروزه نیز عده ای از نویسندگان اخلاق حرفه ای، از معنای نخستین این مفهوم برای تعریف آن استفاده می کنند. اصطلاحاتی مانند work ethics و professional ethics معادل اخلاق کاری یا اخلاق حرفه ای در زبان فارسی است. در واقع می توان این طور بیان نمود که مفهوم اخلاق حرفه ای مجموعه ی قوانین اخلاقی را در برمی گیرد که اصولاً از ماهیت یک حرفه استخراج شده اند. بدین ترتیب نخستین وظیفه ی اخلاق حرفه ای تدوین قوانینی بر پایه ی اخلاق در حرفه های مختلف است.

صاحبان حرفه از اخلاق دو توقع دارند: یکی بیان نظام مند مسئولیت های اخلاقی در حرفه و دیگری تشخیص دقیق و حل اثربخش مسائل اخلاق حرفه.

تعاریف اخلاق کاری یا اخلاق حرفه ای

الف) اخلاق کار متعهد شدن انرژی ذهنی و روانی و فیزیکی فرد به ایده جمعی است در جهت اخذ قوا و استعداد درونی گروه و فرد برای توسعه به هر نحو؛

ب) اخلاق حرفه ای یکی از شعبه های جدید اخلاق است که می کوشد به مسائل اخلاقی حرفه های گوناگون پاسخ داده و برای آن اصولی خاص متصور شود.

ج) اخلاق حرفه ای به مسائل و پرسش های اخلاقی و اصول و ارزش های اخلاقی یک نظام حرفه ای می پردازد و ناظر بر اخلاق در محیط حرفه ای است .

د) مقصود از اخلاق حرفه ای مجموعه قواعدی است که باید افراد داوطلبانه و بر اساس ندای وجدان و فطرت خویش در انجام کار حرفه ای رعایت کنند؛ بدون آن که الزام خارجی داشته باشند یا در صورت تخلف، به مجازات های قانونی دچار شوند .

ه) اخلاق فردی، مسئولیت پذیری فرد است در برابر رفتار فردی خود، صرفاً به منزله یک فرد انسانی، اخلاق شغلی، مسئولیت پذیری یک فرد است در برابر رفتار حرفه ای و شغلی خود، به مثابه صاحب یک حرفه یا پست سازمانی .

و) اخلاق حرفه ای، دربرگیرنده مجموعه ای از احکام ارزشی، تکالیف رفتار و سلوک و دستورهای برای اجرای آنهاست.

ز) اخلاق حرفه ای، به منزله شاخه ای از دانش اخلاق به بررسی تکالیف اخلاقی در یک حرفه و مسائل اخلاقی آن می پردازد و در تعریف حرفه، آن را فعالیت معینی می دانند که موجب هدایت فرد به موقعیت تعیین شده همراه با اخلاق خاص است.

در تعریف اخلاق حرفه ای به موارد زیر اشاره شده است :

۱. اخلاق حرفه ای رفتاری متداول در میان اهل یک حرفه است .

۲. اخلاق حرفه ای مدیریت رفتار و کردار آدمی هنگام انجام دادن کارهای حرفه ای است.

۳. اخلاق حرفه ای رشته ای از دانش اخلاق است که روابط شغلی را مطالعه می کند.

۴. اخلاق حرفه ای عبارت است از مجموعه ای از قوانین که در وهله ی اول از ماهیت حرفه و شغل به دست می آید. در بیشتر تعریف هایی که از اخلاق حرفه ای شده است، دو ویژگی دیده می شود :

الف) وجود نگرش اصالت فرد و فردگرایی؛

ب) محدود بودن مسئولیت ها و الزامات اخلاقی فرد در شغل، که به نظر می رسد این نگاه به اخلاق حرفه ای، نوعی تحویلی نگری و تقلیل دادن اخلاق حرفه ای است زیرا هویت جمعی و سازمانی در نهادهای شاغل در کسب و کار، بسی فراتر از شغل فردی اشخاص است. با توجه به همین دیدگاه است که بحث اخلاق حرفه ای در منابع مدیریتی و بیشتر در آثار و مباحث مربوط به مدیریت منابع انسانی مطرح می شود.

امروزه با توجه به همین مورد، در مفهوم جدید از اخلاق حرفه ای، به مسئولیت های اخلاقی سازمان ها اشاره می شود که جامع تر از تعریف سنتی است. در این نگاه، سازمان به منزله یک شخصیت حقوقی دو گونه مسئولیت دارد :

الف) مسئولیت های حقوقی کیفری؛

ب) مسئولیت های اخلاقی که مسئولیت های اخلاقی سازمان بسیار پیچیده تر از مسئولیت های اخلاقی فردی، شخصی، شغلی است. به عبارت دیگر، مسئولیت های اخلاقی سازمان شامل همه اضلاع و ابعاد سازمان می شود و اخلاقیات شغلی را نیز دربرمی گیرد. البته اخلاق حرفه ای افزون بر اخلاق کار، حقوق کار را نیز دربرمی گیرد.

ویژگی های اخلاق حرفه ای

ویژگی های اخلاق حرفه ای در مفهوم امروزی آن عبارت اند از: دارای هویت علم و دانش بودن، داشتن نقشی کاربردی، ارائه صبغه ای حرفه ای، بومی و وابسته بودن به فرهنگ، وابستگی به یک نظام اخلاقی، ارائه دانشی انسانی، دارای زبان روشن انگیزشی، ارائه رویکردی میان رشته ای. ویژگی های افرادی که اخلاق حرفه ای دارند شامل:

۱- مسئولیت پذیری

در این مورد فرد پاسخگو است و مسئولیت تصمیم ها و پیامدهای آن را می پذیرد؛ سرمشق دیگران است؛ حساس و اخلاق مند است؛ به درست کاری و خوش نامی در کارش اهمیت می دهد؛ برای ادای تمام مسئولیت های خویش کوشاست و مسئولیتی را که به عهده می گیرد، با تمام توان و خلوص نیت انجام می دهد.

۲- برتری جویی و رقابت طلبی

در تمام موارد سعی می کند ممتاز باشد؛ اعتماد به نفس دارد؛ به مهارت بالایی در حرفه خود دست پیدا می کند؛ جدی و پرکار است؛ به موقعیت فعلی خود راضی نیست و از طرق شایسته دنبال ارتقای خود است؛ سعی نمی کند به هر طریقی در رقابت برنده باشد.

۳- صادق بودن

مخالف ریاکاری و دورویی است؛ به ندای وجدان خود گوش فرا می دهد؛ در همه حال به شرافت مندی توجه می کند؛ شجاع و با شهامت است

۴- احترام به دیگران

به حقوق دیگران احترام می گذارد؛ به نظر دیگران احترام می گذارد؛ خوش قول و وقت شناس است؛ به دیگران حق تصمیم گیری می دهد؛ تنها منافع خود را مرجح نمی داند.

۵- رعایت و احترام نسبت به ارزش ها و هنجارهای اجتماعی

برای ارزش های اجتماعی احترام قائل است؛ در فعالیت های اجتماعی مشارکت می کند؛ به قوانین اجتماعی احترام می گذارد؛ در برخورد با فرهنگ های دیگر متعصبانه عمل نمی کند.

۶- عدالت و انصاف

طرفدار حق است؛ در قضاوت تعصب ندارد بین افراد از لحاظ فرهنگی، طبقه اجتماعی و اقتصادی، نژاد و قومیت تبعیض قائل نمی‌شود.

۷- همدردی با دیگران

دلسوز و رحیم است؛ در مصائب دیگران شریک می‌شود و از آنان حمایت می‌کند؛ به احساسات دیگران توجه می‌کند؛ مشکلات دیگران را مشکل خود می‌داند.

۸- وفاداری

به وظایف خود متعهد است؛ رازدار دیگران است؛ معتمد دیگران است.

اخلاق حرفه ای دانش هشت ضلعی

ابعاد هشت گانه تحلیل هویت معرفتی اخلاق حرفه ای شامل:

۱- اخلاق حرفه ای به منزله دانش

اخلاق حرفه ای در درجه اول یک دانش و معرفت است. مجموعه اطلاعات و آگاهی‌های پراکنده، موردی، جزئی و غیرقابل تحقیق نمی‌تواند توقعات یادشده را برآورد. مسائل و معضلات اخلاقی در مشاغل و حرفه‌ها و به ویژه توجه به بعد سازمانی محتاج پژوهش و تحقیق روشمند و دارای چارچوب نظری خاص و مبانی معینی است. دانش بودن اخلاق به همین معناست. دانش آن است که در آن مسائل منسجم و هم خانواده ای به نحو روشمند تحقیق شده و پاسخ یابند. پاسخ مسائل اخلاقی قانون‌ها و قواعد رفتاری است که تکالیف اخلاقی را به صورت کلی و نه صرفاً موردی معین می‌کند. برنامه آموزشی و ترویجی هر دانش مسبق به پژوهش‌های روشمند آن است. با چنین پژوهش‌هایی می‌توان به نظریات علمی و قابل اعتماد دست یافت. نظریاتی که در عمل راهگشا باشد و به حل مسئله بیانجامد و رسالت اخلاق را ایفا کند. بر حسب تصورات ناسنجیده، آگاهی‌های پراکنده، معلومات تحقیق نشده و تجارب خام، شخص وابسته و تحلیل نشده نمی‌توان تصمیم اخلاقی گرفت. امروزه دانش اخلاق حرفه ای، کارشناسان اخلاق را در خدمت به سازمان‌ها تربیت می‌کند. کارشناسانی که در اخلاق حرفه ای، تخصص و در مشاوره اخلاقی، مهارت و توانایی لازم داشته باشند.

۲- نقش کاربردی

تأکید بر دانش بودن اخلاق حرفه ای این گمان را تقویت می کند که آن را علم کاملاً نظری و آکنده از تجزیه و تحلیل های مفهومی و نظری تلقی کنیم، در حالی که چنین نیست. هویت معرفتی با بعد کاربردی و ابزاری دانش منافات ندارد. بسیاری از علوم در عین اینکه علم هستند کاربردی اند، مانند منطق، ریاضیات کاربردی و...

اخلاق حرفه ای دانش صرفاً نظری و بی ارتباط با مسائل عینی نیست. برآوردن توقع تحلیل مسائل عینی و موردی منوط به این است که دانش اخلاق، کاربردی باشد. کاربردی بودن دانش اخلاق نیز در گرو ارائه قواعد عملیاتی و اصول راهبردی است که در شرایط عینی سازمان کارایی داشته باشند. دانش اخلاق حرفه ای، آموزش برای آموزش، آگاهی برای آگاهی مقبول نیست بلکه آگاهی برای اقدام و آموزش برای حل مسئله است و همین، شاخص کارایی و اثربخشی چنین برنامه آموزشی است. بنابراین اخلاق حرفه ای هم دارای هویت معرفتی است و هم هویتی مهارتی دارد.

۳- صبغه ی حرفه ای

هویت کاربردی علم اخلاق آن را از تحلیل های نظری به زندگی روزمره نزدیک می نماید و حرفه ای بودن، جهت گیری کاربردی آن را در کسب و کار بلکه به طور کل در مشاغل نشان می دهد. دانشمندان اخلاق در گذشته به این نکته توجه کرده بودند که در عالم حرفه، محتاج دانشی خاص هستیم تا بتواند معضلات خاص آن حرفه را پاسخگو باشد. از این رو در اخلاق، سیاستمداران، اخلاق اصناف، اخلاق متعلمان و ... آثار متنوعی می نوشتند و برای اطبا و اهل صنعت آیین نامه های اخلاق حرفه ای تنظیم می کردند. امروزه مفهوم حرفه تحول بنیادی دارد و این تحول بر پیچیدگی آن افزوده است.

۴- دانش بومی (فرهنگ بسته)

مسائل عینی و حرفه ای اخلاق به مسائل فرهنگ وابسته اند. در زمینه های معین فرهنگی و اجتماعی به وجود می آیند و شکل می یابند. از این رو در حل و رفع آنها توجه به زمینه های یادشده اهمیتی به سزا دارد. اگرچه انسان ها نیازهای مشترک و مسائل اخلاقی کم و بیش یکسانی دارند اما فرهنگ، قومیت، زبان و سوابق تاریخی اجتماعی به مسائل و معضلات اخلاقی تعیین می دهند و این تعیین در رفع معضلات اخلاقی نقش اساسی دارد. این سخن به معنای انکار اصول جهان شمول اخلاقی نیست بلکه به معنای تأثیر سخت معضلات اخلاقی از فرهنگ است. آیین نامه اخلاق حرفه ای

صنعت خودروسازی در ایران را نمی توان صرفاً با ترجمه آیین نامه اخلاق حرفه ای شرکت تویوتا تأمین کرد. هنجارها ی قومی و ملی و زمینه های اعتقادی، مسائل خاصی را برمی انگیزاند و راه هایی معین می طلبند. بنابراین اخلاق حرفه ای اگرچه یک دانش است ، فارغ از زمینه های فرهنگی نیست و از داشتن اخلاق حرفه ای بومی، گریزی وجود ندارد .

۵- اخلاق اسلامی

اخلاق حرفه ای محتاج یک نظام اخلاقی است. در جهان نظام های اخلاقی مختلفی وجود دارد. از طرفی فرهنگ بسته بودن اخلاق حرفه ای اقتضا می کند که نظام اخلاقی در فرهنگ اسلامی، صبغه اسلامی داشته باشد و از طرف دیگر اسلام دینی است که یکی از رسالت های مهم خود را اخلاق می داند.

اخلاق حرفه ای به دلیل هویت اسلامی، ملاک نهائی اخلاق و اصول راهبردی آن را از قرآن و روایات به دست می آورد و جدول فضائل و رذائل را نیز از آنها استنباط می کند و تکالیف اخلاقی موردی را نیز با مراجعه به آنها به دست می آورد و مهم تر از همه، روش تعلیم اخلاق و زبان آموزش های اخلاقی را نیز از زبان وحی می آموزد. بنابراین اخلاق حرفه ای که بتواند توقعات یادشده را برآورد، باید در عین حرفه ای بودن، اسلامی باشد و مراد از اسلامی بودن بهره مندی از منبع بسیار مهم قرآن و روایات است و البته به این معنای نیازی از دیگر منابع نیست.

۶- دانش انسانی

اخلاق دانش بشری است. مراد از بشری بودن در اینجا این است که توصیه های اخلاقی این دانش نباید با انسانیت و لوازم آن ناسازگار باشد. هیچ نظام اخلاقی نباید هویت انسانی و حرمت او را از میان بردارد. اخلاق برای بشر است و در هر نظام اخلاقی محور اخلاق انسانیت است. انسانی بودن اخلاق مستلزم آن است که متخصص اخلاق، انسان را بشناسد و لوازم زندگی انسانی را دریابد و تمایز بین انسان به خود رسیده و انسان از خود بیگانه را فهم کند و برای انسان سخن بگوید. اگر توصیه ها و آموزه هایی مستلزم خودباختگی انسان باشد، ضد اخلاقی است. این نکته امروزه برای بسیاری از متألهان، ارزش روش شناختی در فهم متون دینی دارد و برای شناختن این مهم باید انسان را شناخت و اصالت او را از تعیین های انسان ستیز متمایز کرد. تأکید فراوان آموزه های دینی بر حق الناس و سختی عفو جرائم مربوط به تعدی به حق الناس ریشه در همین نکته مهم دارد: اخلاق برای انسان است تا به حفظ حرمت، تعالی و سعادت همیشگی او بیانجامد. تعهدات اخلاقی در واقع رعایت حقوق مردم است.

۷- ویژگی های زبانی

کارایی اخلاق حرفه ای تا حدود زیادی مرهون زبان آن است. دانش اخلاق به دلیل هویت تربیتی و آموزشی آن نمی تواند زبان ریاضی یا فلسفی داشته باشد. از دانش اخلاق انتظار می رود از قدرت تأثیر بر همه ابعاد وجود آدمی برخوردار باشد و مخاطب اخلاق ساحت وجودی آدمی است و چنین خطایی زبان خاصی را می طلبد: زبانی انگیزشی و مؤثر و زبانی روشن، صریح و دقیق. انگیزشی بودن زبان نیز شرط انکارناپذیر موفقیت برنامه آموزشی در اخلاق است. اخلاق دانش صرفاً نظری نیست که به تحلیل و تبیین امور بسنده کند بلکه علمی توصیه گر است و توصیه های اخلاقی باید وجود آدمی را برانگیزد و به انجام تکالیف اخلاقی سوق دهد. عاطفی و هیجانی بودن زبان که به دلیل دقت زدایی، از آفات زبان علوم تجربی است، زبان اخلاقی را کارا تر می سازد. ذکر نمونه و مثال های عینی و تاریخی و تجسم کردن آثار رفتار اخلاقی قدرت تأثیر را افزایش می دهد.

۸- دانش میان رشته ای

دانش اخلاق که علمی مصرف کننده است از دانش های مختلف چون روانشناسی، جامعه شناسی، تفسیر، علوم مدیریت و.. بهره می گیرد.

معضلات اخلاقی در سازمان و جهت گیری اخلاقی فرهنگ سازمانی، مدیران را به دانش اخلاق حرفه ای سوق می دهد. آنها از این دانش انتظار دارند تا با ارائه اصول و ضوابط اخلاقی به تحلیل مشکلات حرفه ای پردازند. امروزه فقدان رفتار ارتباطی مبتنی بر احترام متقابل، صداقت و صراحت، کمبود وجدان کاری و بی دقتی نسبت به اموال عمومی سازمان از معضلات اخلاقی سازمان محسوب می شود. در هیئت تخلفات اداری در بررسی پرونده ها ناچارند از آیین نامه اخلاق حرفه ای برخوردار باشند تا جهت گیری اخلاقی همه تصمیم گیری ها و آیین نامه های سازمانی را تأمین کنند. برای مثال سازمان بازرسی کل کشور ناگزیر از داشتن آیین نامه اخلاق بازرسی است. نظام تدوین ضوابط پاداش و اخلاق اهل قلم، اخلاق پزشکی، اخلاق تجارت و دیگر حرفه ها، کاری نیست که بدون تخصص و دانش کافی در اخلاق حرفه ای میسر باشد.

اخلاق اداری

اکنون اخلاق در قالب منشور اخلاقی سازمان و قوانین رفتار حرفه ای مشاغل درون سازمانی نهادینه شده است. در یک دهه اخیر به این موضوع روزافزون توجه شده است که باید دلیل آن را در وقایع دهه های اخیر مانند جهانی شدن، توسعه عدم تمرکز، مدیریت گرایی، افزایش روابط کاری تجاری سازمان های دولتی با بخش خصوصی، رشد مطالعات اجتماعی و درخواست فزاینده برای پاسخگویی و مسئولیت اجتماعی از سوی مراجع قانونی و سیاسی دید. اخلاق اداری هم اکنون به نهضتی اصلاح گرایانه در مدیریت دولتی تبدیل شده است که به مطالعه و شناسایی قواعد و ضوابط رفتار انسان اداری و موضع هایی چون تدوین منشور اخلاق، قوانین و استانداردهای رفتار، آموزش اخلاقیات، مدیریت اخلاق، تصمیم گیری اخلاق، فرهنگ و جو اخلاق و زیرساخت اخلاق می پردازد.

اخلاق اداری و تأثیر آن در بهره وری سازمان

موفقیت در گرو رابطه آسان و درست محیط با سازمان است و تسهیل و تصحیح ارتباط محیط با سازمان نیازمند ایجاد اعتماد محیط به آن است. اعتماد آفرینی حاصل پیش بینی پذیری است و پیش بینی پذیری در گرو قانونمندی سازمان در همه شئون حرفه ای است. در بحث از قانونمندی، دو معضل مهم وجود دارد: یک، آیا آیین نامه و مقررات به طور کلی موجه اند؟ دو، چگونه می توان به نحو استثناء ناپذیر قانونمند شد؟ مسئله نخست به قبل از وضع قانون مربوط است. پیش از وضع قانون و مقررات باید به ممیزی آنها در ترازوی اخلاق پرداخت و این، نیاز قانون به اخلاق را نشان می دهد. انصاف، عدالت و احسان، از شاخص های مهم ممیزی اخلاق است.

فاکتورهای اثرگذار بر رفتار اخلاقی

در سطح کلان

- فرهنگ: منظور از فرهنگ در سطح کلان، چیزی است که با قومیت افراد نسبتی نزدیک دارد. فرهنگ های مختلف، باعث ایجاد استانداردهای اخلاقی ناهمگون و نامتشابه می شوند.
- اقتصاد: شرایط اقتصادی سازمان (مثل مسائل مالی) موجب رفتار غیر اخلاقی در سازمان می شود. معیارهای اقتصادی بلندمدت با تصمیمات اخلاقی بیشتر همبستگی دارند. شرایط اقتصادی بی ثبات و فشارهای رقابتی می تواند به رفتار غیر اخلاقی در سازمان دامن بزند.
- محیط سیاسی: شرایط سیاسی بی ثبات می تواند بر رفتار اخلاقی تأثیر بگذارد.

- فناوری: فناوری می تواند بر افزایش رفتار غیر اخلاقی در سازمان ها تأثیر بگذارد مانند: شنود مکالمات، ضبط پست الکترونیک و ...
- مذهب: تمایلات مذهبی یکی از تنظیم کننده های اخلاقی مهم مردمی هستند .
- قانون: گاهی قوانین مبهم هستند و افراد نمی توانند در چالش های اخلاقی که به صورت روزمره با آنها درگیر هستند، از این قوانین استفاده کنند. خیلی وقت ها مردم فکر می کنند چون کارشان مشکل قانونی ندارد، پس اخلاقی است. اما قانونی بودن و اخلاقی بودن ضرورتاً با هم، هم معنا نیستند.

در سطح میانی

- رقابت: اقدامات رقبا می تواند تعدیل کننده تصمیمات اخلاقی و رفتار اخلاقی باشد .
 - نظام پاداش: پاداش های مالی و غیر مالی می تواند موجب ترویج رفتار غیر اخلاقی شود .
 - اصول رفتاری: خط مشی های اخلاقی سازمان به صورتی قابل ملاحظه تصمیمات غیر اخلاقی را کاهش می دهد .
 - خصوصیات شغلی: در مشاغلی که ارتباطاتی با خارج از سازمان دارند به صورت بالقوه نسبت به مشاغلی با ارتباطات داخل سازمانی، امکان ایجاد معضلات اخلاقی بیشتر است. هر چه شغل متمرکزتر باشد، احتمال اتخاذ تصمیمات اخلاقی بیشتر است .
 - منابع: کمیابی منابع و فشار سهامداران ممکن است موجب تخطی از رفتار اخلاقی در درون سازمان شود.
 - فرهنگ سازمانی: فرهنگ می تواند موجب ایجاد هنجارهای جمعی شود که راهنمای رفتار هستند .
- عواملی متعدد از جمله اهداف سازمان، خط مشی بیان شده و فرهنگ سازمان یا شرکت در حیطه کار، تصمیمات مدیران را در مورد اخلاقی یا غیر اخلاقی عمل کردن، قویاً تحت تأثیر قرار می دهد .
- فرهنگ شرکت و ساختار رسمی سازمان تأثیری فوق العاده بر شرایط اخلاقی کارکنان دارد .
 - اهداف سازمان: وقتی هدف اصلی، نرخ بازگشت سرمایه تعریف شود، اخلاقی عمل کردن تبدیل به یک هدف فرعی می شود.
 - رفتار مدیر: مدیریت ارشد خودش یک الگوست و نباید پیام هایی مبهم ارسال کند و در حالی که از استانداردهای اخلاقی خاص سخن می گوید، در عمل تابع استانداردهای دیگری باشد. مدیریت ارشد

نباید رفتارهای غیراخلاقی را ترویج کند. از طرفی رفتارهای اخلاقی شرکت و صنعت باید ارتقاء داده و تقویت شود.

- جو سازمانی: جو یا فضای سازمان، یک درک مشترک و استوار از جنبه های مهم روان شناختی محیط کار است.
- اختیار سمت: مدیران ارشد کمتر از کارکنان سمت های پایین تر متوجه مشکلات اخلاقی می شوند. همچنین حوزه فعالیت مدیران میانی غالباً مراکز سود هستند، بنابراین فشاری زیاد برای حل مشکلات تصمیم گیری در اقدامات سودآورتر وجود دارد.
- درجه ارشدیت یک پست سازمانی و میزان اختیارات فرد صاحب پست، بر احتمال رفتار غیراخلاقی اثر می گذارد.
- ارزیابی عملکرد: اهداف عملکردی باید شدنی و معتبر باشند و به خوبی انتقال داده شوند و بازگوکننده استانداردهای اخلاقی باشند. فشار و انتظارات بی دلیل به رفتار غیر اخلاقی منجر می شود.
- افراد مرجع: آگاهی نسبت به عملکرد همکاران، تأثیری بسیار بر رفتارهای غیر اخلاقی افراد دارد. همچنین سرپرست تأثیری شدید بر رفتار اخلاقی و اخلاقیات زیردستانش دارد. اگر سازمان ها دوست دارند بر رفتار اخلاقی اعضایشان تأثیر گذارند، باید بر افراد مرجع مناسب متمرکز شوند و آن رفتار خاص را تقویت کنند. فشار همکاران، یکی از متغیرهای مهم در پیش بینی رفتار انحرافی است.

در سطح خرد

- نگرش: یعنی افراد تا چه اندازه درگیر شدن در یک رفتار خاص را خوب یا بد می دانند. هر چه فرد رفتار را مطلوب تر ارزیابی کند، از خود نسبت به اجرای آن رفتار بیشتر تمایل نشان می دهد.
- قصد: اگر تصمیم گیرندگان توانایی رفتار کردن به شیوه اخلاقی را داشته باشند، هیچ تضمینی وجود ندارد که آن گونه عمل کنند مگر این که آنها قصد داشته باشند اخلاقی عمل کنند.
- قدرت نفس: افرادی که از درجه بالای قدرت نفس برخوردارند، نسبت به افرادی که قدرت نفس پایین تری دارند، بیشتر در مقابل انگیزه ها مقاومت می کنند و بیشتر از عقیده خود پیروی می کنند. افرادی که قدرت نفس بالاتری دارند، معمولاً در ارتباطات اخلاقی و ادراکی از خود سازگاری بیشتری نشان می دهند و معمولاً آنچه را که فکر می کنند درست است، انجام می دهند.

- مرکز کنترل: افراد با کنترل بیرونی کمتر مسئولیت پیامدهای کارهای خود را می پذیرند و کمتر بر کنترل کننده های درونی رفتار خوب و بد تکیه دارند. افرادی که مرکز کنترل درونی دارند، بیشتر به برهان اخلاقی پای بندند.
- وابستگی میدانی: افراد با وابستگی میدانی، بیشتر از مراجع اجتماعی خارجی به عنوان راهنمای رفتارشان استفاده می کنند. افرادی که استقلال میدانی دارند، برای رفتارشان به مراجع اجتماعی توجه چندانی ندارند و کارهایشان را با اختیارات بیشتر انجام می دهند .
- دموگرافی: افراد مسن تر تمایل دارند نمره کمتری به برهان اخلاقی بدهند هر چه سطح تحصیلات افزایش می یابد، تمایل به دادن نمره بالاتر به برهان اخلاقی بیشتر می شود. تفاوت نقش جنسیتی، عقاید مذهبی، سن، تجارب کاری و ملیت عواملی تأثیرگذار بر تصمیمات اخلاقی افراد است .
- تأثیر والدین: توسعه اخلاقی و رفتار فرد تحت تأثیر بزرگسالان و خصوصاً والدین قرار می گیرد.
- سطح توسعه اخلاقی: میزان توسعه اخلاقی فرد، تصمیم فرد در مورد کارهای درست و نادرست را تحت تأثیر قرار می دهد.
- ارزش ها: ارزش های فردی تصمیم گیرنده بر تصمیم گیری وی تأثیر می گذارد. در زندگی حرفه ای، ارزش های فردی توسط نیروهای دیگری که در درون ساختارهای سازمان وجود دارند، تعدیل می شوند. این فشارها می تواند موجب تغییر نقش ارزش های فردی در تصمیم گیری شود.
- باورها: باورها نیز تأثیری قابل ملاحظه بر تصمیمات اخلاقی دارند.

ابعاد نیاز سازمان به اخلاق

آیا ضرورتی وجود دارد که سازمان ها را به اخلاق سوق دهیم؟ وجه نیاز سازمان ها به اخلاق چیست؟ سازمان ها در چه امور و شئون حرفه ای به اخلاق نیاز دارند؟

سازمان بیش از فرد در جامعه مؤثر است و عملکرد آن نقشی پر دامنه تر در بهبود و تعالی زندگی اجتماعی و یا در تخریب و تباهی آن دارد. به همین سبب، سازمان می تواند اخلاقی و یا غیر اخلاقی عمل کند. البته مسئولیت شرعی، حقوقی و کیفری عملکرد غیر اخلاقی سازمان با مدیران آن است. اگر اخلاق سازمان را به اخلاق افراد کاهش ندهیم، کشف می کنیم که رفتار اخلاقی یا غیر اخلاقی سازمان، همانند رفتار افراد، ریشه در خصلت های پایدار و نهادهای نسبتاً ثابت سازمان دارد. به همین دلیل، اخلاقی بودن یا اخلاقی نبودن سازمان مراتب و ابعاد مختلف می یابد. کشف

این مراتب و ابعاد، ساده انگاری در مسئله را رفع و تصویری کامل از اخلاق سازمانی را ترسیم می کند. تأمل در این ابعاد موجب بازسازی تصور ما از سازمان اخلاقی می شود.

تشخیص و حل اثربخش مسائل اخلاقی سازمان

فعالیت های حرفه ای سازمان و تعامل آن به طور طبیعی معضلاتی متنوع به وجود می آورد. این معضلات در زمینه های مختلف حرفه ای مانند مالی، بازار، تولید، حقوقی و از جمله اخلاقی بروز می کند. مواجهه روشمند با معضلات اخلاقی در گروه تشخیص دقیق و حل اثربخش آنهاست و این امر نیز محتاج تخصص و مهارت اخلاق حرفه ای است. از ابعاد نیازمندی های سازمان به اخلاق افزایش مهارت مدیران در تشخیص و حل معضلات اخلاقی است. یکی از پیچیده ترین، رایج ترین و پر آسیب ترین معضلات اخلاقی سازمان ها، تعارضات اخلاقی است. تأمل در تعارضات اخلاقی نیاز سازمان به اخلاق را بیشتر آشکار می کند. سازمانی اخلاقی است که مهارت تشخیص دقیق و حل اثربخش مسائل اخلاقی را در مدیران افزایش دهد. احساس نیاز نکردن به متخصص و خود درمانی در مواجهه با معضلات اخلاقی سازمان، شیوه رایج و پر آسیب در جامعه ماست.

نهادینه سازی الگوهای اخلاقی در تعامل بین شخصی در سازمان

کارکنان در محیط شغلی در سازمان به طور مستمر با دیگران در تعامل اند و شرایط خاص آنان را به واکنش های هیجانی می کشاند. مهار واکنش های هیجانی و برگرفتن الگوهای اخلاقی در تعامل از طریق اخلاق حرفه ای میسر است. بر این اساس نیاز سازمان به اخلاق شش بعد مختلف دارد. توجه به این ابعاد هم ضرورت اقبال سازمان ها به اخلاق حرفه ای را نشان می دهد و هم ابعاد اخلاقی بودن سازمان را ترسیم می کند. برخی از این امور اساساً به سازمان مربوط است و برخی به منابع انسانی آن ارتباط دارند. برخی از این امور از طریق ممیزی و ارزیابی به دست می آیند و برخی دیگر از طریق آموزش مستمر و اثربخش حاصل می شوند.

ردیف	نیاز به اخلاق	حیطه نیاز	شیوه تحقق
۱	تلقی درست از سازمان و محیط	فرهنگ سازمانی	آموزش
۲	اهداف اخلاقی	سازمان	ممیزی
۳	تصمیم ها و مقررات و شرح وظایف اخلاقی	سازمان	ممیزی
۴	تعامل سازمان با محیط درونی و بیرونی	سازمان	آموزش و ارزیابی
۵	تعامل بین شخصی در سازمان	منابع انسانی	آموزش
۶	تشخیص و حل اثربخش معضلات اخلاقی در سازمان	مدیران	آموزش و مشاوره

بهبود رفتار اخلاقی

در یک جهان سازمانی که ویژگی آن، کاستن از بار هزینه ها، انتظار افزایش بهره وری از کارمند داشتن و رقابت شدید در بازار است، روی هم رفته عجیب نیست که بسیاری از کارکنان که خود را تحت فشار احساس می کنند، میان بر بزنند و قواعد را زیر پا گذارند و به استفاده از روش های سؤال برانگیز روی آورند .

اعضای سازمان ها به میزان فزاینده ای خود را با موانع اخلاقی مواجه می بینند؛ شرایطی که آنها را ملزم می کند تا به تعریف رفتار صحیح و غلط بنشینند. برای مثال، آیا در صورتی که به فعالیت های غیرقانونی در شرکت برخوردند، باید آنها را گزارش دهند؟ آیا از دستوراتی که با آنها موافق نیستند، تبعیت کنند؟ آیا عملکرد کارمندی را که از او خوششان می آید، بهتر ارزیابی و با این کار شغل آن کارمند را برایش حفظ کنند؟ آیا به خود اجازه دهند که به کمک سیاست بازی موجب پیشرفت شغلی خود شوند؟ آنچه رفتار اخلاقی صحیح را تشکیل می دهد، هرگز به روشنی تعریف نشده است. مدیر امروزی به ایجاد محیط اخلاقی سالم نیاز دارد که کارکنانش بتوانند در متن آن، کار خود را به شکلی اثربخش انجام دهند و با حداقل ابهامات در رابطه با آنچه رفتار درست و غلط را تشکیل می دهد، روبه رو باشند .

وظایف مدیران در اخلاقی کردن سازمان

پنیو اعتقاد دارد که اخلاق حرفه ای رشته ای از دانش اخلاق است که ضمن مطالعه ارتباط شغل ها، به بیان مسئولیت های اخلاقی سازمان، تشخیص و حل مسائل اخلاقی در حرفه های گوناگون می پردازد. او وظایف مدیران را در اخلاقی کردن سازمان این گونه برمی شمارد:

الف) ارزشیابی عملکرد های اخلاقی کارکنان؛

ب) اخلاقی کردن هدف های سازمان؛

ج) اشاعه ارزش ها و مسائل اخلاقی در سازمان؛

د) اخلاق ورزی در زندگی شخصی؛

ذ) اهمیت دادن به اخلاق حرفه ای در شغل؛

و) برخورد عقلانی و روشمند در مواجهه با مشکلات اخلاقی پیش آمده در سازمان و اقدام برای برطرف کردن آنها؛
ه) عنایت خاص به آموزش اخلاق حرفه ای؛

ی) تهیه و تدوین منشور اخلاقی مربوط به سازمان با مشارکت همه اعضای سازمان؛

اهمیت استانداردها و خط مشی های اخلاقی

مدیران و کارگزاران سازمان ها برای به انجام رساندن امور سازمانی خود، علاوه بر معیارهای سازمانی و قانونی، به مجموعه ای از رهنمودهای اخلاقی و ارزشی نیاز دارند که آنان را در رفتارها و اعمال اداری و سازمانی شان یاری دهد و در حرکت به سوی شیوه مطلوب جمعی و عمومی نوعی وحدت رویه برایشان میسر کند. پژوهشگران اخلاقیات کسب و کار نیز برای کمک به کارمندان در گرفتن تصمیم های اخلاقی مناسب تر، اغلب بهسازی و گسترش خط مشی های رسمی اخلاقیات را توصیه می کنند.

فرهنگ سازمانی چیست؟

به نظر می رسد توافق گسترده ای در این باره وجود دارد که فرهنگ سازمانی به نظامی از معانی مشترک اطلاق می شود که اعضای یک سازمان بدان ها باور دارند و این سازمان را از سازمان های دیگر متمایز می کند. این نظام معانی مشترک، در واری دقتی تر، مجموعه ای از ویژگی های عمده ای است که سازمان برای آنها ارزش قائل است. تحقیقات بیانگر آن است که در مجموع، هفت ویژگی اصلی جوهره فرهنگ یک سازمان را به نمایش می گذارند:

۱. نوآوری و ریسک پذیری: میزانی که کارکنان یک سازمان به نوآوری و ریسک پذیری تشویق می شوند.
۲. توجه به جزئیات: میزانی که از کارکنان انتظار می رود از خود دقت، تحلیل و توجه به جزئیات نشان دهند.
۳. نتیجه گرایی: میزانی که مدیریت توجه خود را بر نتایج یا حاصل کار متمرکز می کند تا بر تکنیک ها و فرایندهای استفاده شده در دستیابی به آن نتایج.
۴. مردم گرایی: میزانی که تصمیمات مدیریت تأثیری را که نتایج این تصمیمات بر افراد داخل سازمان باقی می گذارد، به حساب می آورند.
۵. تیم گرایی: میزانی که فعالیت های کاری بر گرد تیم ها سازمان یافته اند تا افراد.

۶. پرخاش جویی: میزانی که افراد پرخاشجو و رقابتی هستند تا آسان گیر و بی قید.

۷. ثبات: میزانی که فعالیت‌های سازمانی بر حفظ وضعیت موجود، در مقابل رشد، تأکید دارند.

هر یک از این ویژگی‌ها روی پیوستاری از کم تا زیاد قرار می‌گیرد. بنابراین، ارزیابی سازمان بر اساس این هفت ویژگی می‌تواند تصویری ترکیبی از فرهنگ سازمان به دست دهد. این تصویر، پایه‌ای برای حس درک مشتری فراهم می‌آورد که اعضا درباره سازمان، چگونگی انجام کارها در آن و شیوه‌ای دارند که انتظار می‌رود اعضا بدان گونه رفتار کنند.

ایجاد یک فرهنگ اخلاقی سازمانی

محتوا و استحکام یک فرهنگ، بر جو اخلاقی موجود در سازمان و رفتار اخلاقی اعضای آن تأثیر می‌گذارد. یک فرهنگ سازمانی که بیش از همه احتمال دارد استانداردهای اخلاقی بالایی را بر سازمان حاکم کند، فرهنگی است که تحمل ریسک بالایی دارد، در جسارت، کم تا متوسط است و هم بر وسایل رسیدن به هدف تأکید دارد و هم بر نتایج به دست آمده. مدیرانی که در چنین فرهنگی فعالیت می‌کنند، برای خطرپذیری و نوآوری تحت حمایت قرار می‌گیرند، از وارد شدن به رقابت‌های افسارگسیخته منع می‌شوند و توجه خود را هم بر چگونگی دستیابی به اهداف و هم بر این متمرکز می‌کنند که چه اهدافی به دست آمده است. یک فرهنگ سازمانی قوی، بیشتر از یک فرهنگ ضعیف بر کارکنان اعمال نفوذ می‌کند. اگر فرهنگ قوی باشد و از استانداردهای اخلاقی بالاحمایت کند، باید تأثیر بسیار نیرومند و مثبتی بر رفتار کارکنان داشته باشد.

بستر مسائل اخلاقی ریشه در خارج از سازمان دارد و زمینه‌های تربیتی، خانوادگی، فرهنگ اجتماعی، میراث تاریخی، نهادهای دینی و غیره در آن نقش دارند. بدین جهت است که سنخ این مسائل در جوامع و کشورها متفاوت است نتایج و آثار و تبعات مسائل و تصمیم‌های اخلاقی معمولاً ناپیداست و بنابراین انسان‌ها و سازمان‌ها سود کوتاه مدت را می‌بینند و چشم بر ضرر بلند مدت می‌بندند، رشوه بده و کالای وارد شده را به سرعت دریافت کن! دو دفتر مالی تدوین کن و از پرداخت مالیات بگریز! با چاپلوسی و زیرآب زنی و نفاق خود را جا بزن و رشد کن! در حالی که هر رفتار غیر اخلاقی، مسائل اخلاقی پیچیده تری بدنبال دارد.

انواع فرهنگ اخلاقی در سازمان ها

فرهنگ اخلاق حرفه ای: کارکنان از مقررات و مجموعه دستورالعمل هایی که به وسیله گروه های حرفه ای مربوط یا قوانینی که به وسیله دولت تعیین و ابلاغ گردیده؛ تبعیت می کنند. در چنین شرایطی، کارکنان برای این که از نظر اخلاقی چطور رفتار کنند، نگاهشان به بیرون سازمان است.

فرهنگ اخلاقی مراقبتی: در جو اخلاقی مراقبتی، کارکنان درون سازمان به طور واقعی و راستین به رفاه دیگران هم در درون و هم در بیرون سازمان توجه می کنند. اقدامات گروهی که چنین جوی را از خود بروز می دهند، باید توجه را به تمامی کسانی که به وسیله تصمیماتشان مورد تأثیر قرار گرفته اند؛ نشان دهد.

فرهنگ اخلاقی مقرراتی: در جو اخلاقی مقرراتی از کارکنان انتظار می رود تا از قوانین واحد یا سازمان متبوع خود دقیقاً پیروی کنند.

فرهنگ اخلاقی ابزاری: در این نوع فرهنگ اخلاقی، اعضای سازمان مراقب منافع خودشان هستند و اغلب به دنبال بهره مندی از دیگران می باشند.

فرهنگ اخلاقی کارآیی مدار: در این نوع جو اخلاقی، راه و روش درست انجام دادن کارها در درون سازمان، راه و روشی است که از کارایی بیشتری برخوردار باشد.

فرهنگ اخلاقی مستقل: در فرهنگ اخلاقی مستقل، کارکنان به شدت تحت تأثیر احساس و برداشت خودشان از درست یا غلط بودن کارها، اقدام به فعالیت می کنند.

فرهنگ اخلاقی اسلامی: در میان مکاتب مختلف، اخلاق در مکتب الهام بخش اسلام از جایگاه والاتری برخوردار است. برای استخراج عناصر مختلف فرهنگ اخلاقی که می بایست به عنوان مصداق های رفتاری نمود پیدا کنند؛ کاوش در سیره نظری و عملی پیامبر اعظم اسلام (ص) و ائمه بزرگوار (علیهم السلام) راهگشا خواهد بود.

اخلاق در عمل

اخلاق، صرفاً به مجموعه اعتقادات ذهنی و باورها و ارزش داوری های انتزاعی محدود نمی شود بلکه فراتر از آنها، نحوه خاصی از زندگی است. رفتارهای اخلاقی در واقع شیوه معینی از زیستن است. صرف توصیه افراد به خوب عمل کردن و اخلاق حسنه داشتن، آنها را متخلق نمی کند.

اخلاقی بودن یک سازمان، در واقع، به سبک خاصی از زندگی آن سازمان اشاره دارد. اخلاقی بودن سازمان هرگز به مجموعه باورهای اخلاقی که در منشور اخلاقی سازمان آمده محدود نمی شود بلکه شرکتی اخلاقی است که زندگی آن و سبک تعامل آن با محیط و حیات گروهی اعضای آن در همه لحظه ها، اخلاقی باشد. اخلاق حرفه‌ای چیزی جز رعایت حقوق مردم در کسب و کار نیست و مهمترین حق مردم احترام اصیل و نامشروط آنهاست.

موانع رشد اخلاق حرفه ای

۱. فقدان نگرش راهبردی به اخلاق حرفه ای

اخلاق حرفه ای در نگرش راهبردی، مسئولیت پذیری سازمان در قبال حقوق همه عناصر محیطی اعم از داخلی و خارجی است که نقشی راهبردی در موفقیت معطوف به آینده سازمان دارد. نگرش غیر راهبردی، تصویری ناقص، نارسا و حداقل گرایانه از اخلاق حرفه‌ای است که جامعیت را از آن می ستاند و آن را به سطح مسئولیت اخلاقی فرد در شغل پایین می آورد. در این صورت رویکرد مدیریت منابع انسانی به اخلاق حرفه ای، جایگزین رویکرد راهبردی می شود.

۲. تحویلی نگری

تحویلی نگری عمده ترین مانع رشد اخلاقی سازمان هاست. تحویلی نگری نگرش یک بعدی و تحویل و تقلیل یک پدیده چند وجهی و چند ضلعی به یک وجه یا ضلع آن و تحویل یک شکل به جزئی از آن و تحویل یک پدیدار به مقطعی از تاریخ آن است. روش شناسی علوم تجربی که خصلت گزینشی دارد و تنها بعدی از پدیدار را مد نظر قرار می دهد در رواج تحویلی نگری در دوران مدرنیسم تاثیر تام داشته است. تخصص گرائی نیز مزید بر علت شد و به رواج تحویلی نگری کمک کرد. تحویلی نگری مانع دیدن جامع مشکلات می شود، مهارت تشخیص و حل مسئله را دچار انحراف می کند. داشتن تفکر تحویلی نگری باعث تصمیم سازی و تصمیم گیری غیر اخلاقی در حل مشکلات اخلاقی سازمان می شود. راه درمان تحویلی نگری، ترویج الگوهای میان رشته‌ای برای کشف و حل مسائل و افزایش مهارت تفکر سیستمی است. نداشتن مهارت تفکر سیستمی خطر تحویلی نگری را افزایش می دهد. علاوه بر آن انتصاب استراتژیست ها و نه کسانی که نگرش عملیاتی دارند، به سمت‌های راهبردی می تواند در کم رنگ شدن تفکر تحویلی نگری موثر باشد.

۳. فرافکنی

فرافکنی، نادیده گرفتن نقش خود و تاکید شدید بر نقش عوامل محیطی است. نباید مسئولیت های اخلاقی را متوقف بر اخلاقی بودن دیگران کرد. مشتریان حتی اگر خود اخلاقی نباشند انتظار دارند که سازمان با آنها برخورد اخلاقی داشته باشد. بنابراین هر فرد و هر سازمانی باید تغییر و تحول اخلاقی بودن را خود آغاز کند.

۴. مشتری مداری ابزار انگار و نه اصیل

مشتری مداری ابزار انگار یعنی نگاه کردن به مشتری به عنوان ابزار سود. چنین نگاهی نوعی تحویلی نگری است که مشتری را تا سطح یک ابزار پایین می آورد. با این نگرش، اگر سودی در کار نباشد یا احتمال زیانی متصور باشد، سازمان نیز خود را ملزم به پای بندی به حقوق مشتری نمی داند، در حالی که در مشتری مداری اصیل، مشتری از حقوق اصیل برخوردار است که رعایت آنها در گرو سود و زیان سازمان نیست. در این حالت مشتری مداری انگیزه درونی دارد و منوط به هیچ چشم داشتی نیست.

۵. فقدان انگیزش

انگیزش و اخلاق همبستگی دارند. فقدان انگیزش مانع از ترویج اخلاق در سازمان می شود، نتایج غیر اخلاقی دارد و انگیزه اخلاقی بودن را از بین می برد، زیرا توجه بسیاری از مدیران و افراد جامعه برای اعمال غیر اخلاقی شان این است که جامعه و انسان ها اخلاقی نیستند. سلسله مراتب نیازهای مازلو: نیازهای ارضا نشده انسان را منبع اصلی انگیزش می داند. این سلسله مراتب از سطح پایین به بالا عبارت است از: نیازهای زیستی، ایمنی، اجتماعی (احساس تعلق)، شهرت و اعتبار (عزت نفس) و خود شکوفائی.

۶. نارضایتی شغلی

رضایت شغلی، احساس ها و نگرش هایی است که هر کس به شغل خود دارد و تعهد سازمانی، نگرش و احساس های کارکنان درباره کل سازمان است. تلقی جدید از امنیت شغلی، ریشه آن را از درون می داند نه از مقررات و خط مشی ها و رویه های قانونی. اگر روز آمد باشیم، اگر یاد بگیریم و خوب عمل کنیم، اگر

در تخصص و کار خود اعتبار و ارزش بیابیم و اگر به امور سازمان آگاه باشیم و اگر برای ارائه کاری با ارزش، کوششی مستمر داشته باشیم، برای خود امنیت شغلی ایجاد کرده ایم.

۷. فقدان مهارت تصمیم گیری

مدیریت هنر تصمیم گیری است. ضعف در تصمیم گیری باعث بروز رفتار غیراخلاقی در سازمان می شود. تصمیم گیری فرآیندی است محصول الگوهای مواجهه با مشکل، تبدیل مشکل به مسئله و حل اثربخش مسئله. تصمیم گیری اخلاقی به شش اصل وفادار است: اعتماد، کرامت انسانی، مسئولیت پذیری، انصاف، پای بندی به منش شهروندی و مراقبت و توجه نسبت به دیگران.

۸. بلا تکلیفی یا تعارضات اخلاقی

از عمده ترین موانع رشد اخلاق حرفه ای در سازمان بلا تکلیفی سازمانی است. پیچیده ترین وضعیت بلا تکلیفی اخلاقی، تعارضات اخلاقی است، یعنی وضعیتی که فرد یا سازمان با دو راهه ای مواجه می شود و راه سوم می یابد و هر دو راه نیز غیر اخلاقی اند. بنابراین تعارض اخلاقی عبارت است از رفتاری که انجام آن از جهتی اخلاقی زشت و ترک آن از جهت دیگر نارواست.

می توان تعارض اخلاقی رو این گونه تعریف کرد: زمانی که شخصی که دغدغه اخلاقی دارد بر سر دوراهی قرار بگیرد و هر دو راه را غیر اخلاقی می یابد، در این صورت از لحاظ اخلاقی احساس بلا تکلیفی می کند. به این بلا تکلیفی، تعارضات اخلاقی می گویند.

انواع تعارض

اگر چه تعارض به معنای اختلاف نظر است ولی هر اختلاف نظری تعارض محسوب نمی شود. مثلاً ممکن است یکی از معلم ها معتقد باشد که تنبیه فیزیکی روش خوبی برای کنترل رفتار دانش آموزان است و یک معلم دیگر با این شیوه مخالف باشد و نسبت به آن واکنش نشان دهد. اصولاً تعارض را به چهار دسته تقسیم می کنند:

۱. تعارض درون فردی

به این صورت که فرد با خودش اختلاف داشته باشد. به عنوان مثال فردی را تصور کنید که مجبور است از دو کارخانه که یکی حقوق خوب می دهد ولی شناخته شده نیست و دیگری پول کمتری می دهد اما شهرت دارد یکی را انتخاب کند. در این صورت وی با تعارض درون فردی روبروست.

۲. تعارض میان افراد

زمانی به وجود می آید که دو فرد در مورد هدف هایی که دنبال می کنند، راه هایی که باید در پیش بگیرند، ارزش ها و نگرش هایی که دارند به تفاهم نرسند. به عنوان مثال دو همکار را در نظر بگیرید که در سازمانی کار می کنند. اولی طرز لباس پوشیدن، طرز حرف زدن یا رفتارهای دومی را دوست ندارد و دومی نیز از این که اولی با دیده بدگمانی به قوانین می نگرد و مقررات سازمان را زیر پا می گذارد دل خوشی ندارد و معترض است. تفاهم نداشتن این دو نفر، در موقعیت های متعدد خودش را نشان می دهد.

۳. تعارض درون گروهی

اعضای یک گروه اصلی از لحاظ فکری یا رفتاری به دو یا چند گروه فرعی تقسیم می شوند و در مسائل مختلف کار با هم اختلاف پیدا می کنند. اگر این اختلاف ها حل نشود ممکن است به دشمنی و خشونت تبدیل گشته و حتی زمینه انحلال گروه را فراهم آورد.

۴. تعارض بین گروه ها

زمانی به وجود می آید که دو یا چند گروه با یکدیگر اختلاف پیدا می کنند.

عوامل ایجاد کننده تعارض

۱. شخیصت افراد

تحقیقات فراوان نشان می دهد که شخصیت افراد بر پیدایش کشمکش های ناهنجار کاملاً تاثیر گذار است. در واقع برخی ویژگی های شخصیتی سبب بروز تمایلات خاصی می شود که ممکن است با نظر و خواسته افراد مجاور، در ناسازگاری باشد. به طور کلی در خصوص اخلاق شخصی، مواردی که منجر به پیدایش یا تشدید تعارض می شود عبارتند از: خودخواهی، دنیاگرایی، تکبر، خشم، حسد، کینه، غیبت، طمع و بخل ورزیدن

۲. استرس

تعارض ناشی از استرس می تواند از منابع بیرونی باشد مثل ساختار سازمانی ضعیف و یا فقدان وجود کار گروهی

۳. قضاوت کردن

قضاوت کردن می تواند یک مانع ارتباطی و تعارضی محسوب شود به عنوان مثال، همکار شما کار خاصی انجام می دهد و شما طبق ذهنیت خود، عملکرد او را زیر ذره بین می برید و در آخر نتیجه ای می گیرید که رابطه شما و او را شکراب می کند از دیگر سرچشمه های بروز رنجش و کدورت می توان به کمبود اطلاعات، ناسازگاری نقش و فشار محیطی اشاره کرد.

روش های حل تعارض

رفع تعارض در مراحل اولیه بسیار ساده تر است زیرا هنوز هیچ جبهه گیری و احساسات منفی به وجود نیامده است. در میانه راه افرادی که در تعارض قرار دارند شاید نتوانند مشکلات خود را توسط مذاکره حل کنند و احتمالاً به یک واسطه یا داور نیاز خواهند داشت. اکنون به سراغ موضوع اصلی می رویم و آن این که: وقتی با همکارمان در سازمان به تعارض برمی خوریم، بهترین واکنش چیست و چگونه می توانیم بر این چالش فائق آییم؟ در اینجا به برخی شیوه های مدیریت حل تعارض اشاره شود.

• اجتناب از بحث

واکنش اجتناب یعنی خودداری از بحث درباره موقعیت تعارضی اشخاصی که این روش را انتخاب می کنند ترجیح می دهند درگیر نشوند و از دامن زدن به تعارض پرهیزند این روش باعث می شود پیرامون موضوع مورد اختلاف، غوغای کلامی به وجود نیاید و طرفین فرصت آرام تری برای فکر کردن در این خصوص داشته باشند.

• توافق

وقتی دو طرف قبول می کنند که نمی توانند نیازهای یکدیگر را برآورده سازند، با هم توافق می کنند که به صورت بینابینی یا به سود گروه مقابل و ضرر خود عمل کنند آنها روی عواملی که با یکدیگر توافق کرده اند تأکید می ورزند.

• تغییر مکان

در میان افراد و گروه هایی که در مجاورت یکدیگر فعالیت می کند، تعارض بیشتر رخ می دهد بنابراین جابجایی گروه های درگیر در تعارض، یکی از اولین روش های مدیریت این چالش محسوب می شود.

- داوری شخص ثالث

در این روش که میانجیگری هم نام دارد، شخص ثالث می کوشد به طرفین درگیر برای یافتن راه حل کمک کند

- تخصیص منابع

برخی تعارض ها به دلیل محدود بودن منابع (از قبیل بودجه، ساختمان، نیروی انسانی و غیره) شکل می گیرد مدیر سازمان می تواند با تخصیص منابع، این مشکل را حل کند.

- مذاکره

در این روش، گروه ها یا افراد درگیر دور هم جمع شده و با بحث و مذاکره می کوشند تعارض موجود را حل و فصل کنند.

کارشناسان معتقدند مهمترین سرمایه هر سازمان نیروی انسانی آن است. در سال های اخیر توجه به نیروی انسانی، بخش عظیمی از زمان و سرمایه سازمان های پیشرو را به خود اختصاص داده است. این در حالی است که کنار هم قرار گرفتن افراد مختلف با ویژگی های شخصیتی، نیازها، باورها و انتظارات متفاوت باعث می شود بروز تعارض در سازمان ها اجتناب ناپذیر گردد. شما هیچ دو نفری را پیدا نمی کنید که کاملاً شبیه به هم باشند، به همین دلیل وجود تفاوت های فردی دور از انتظار نیست. این تفاوت ها ممکن است در نهایت به تعارض و اختلاف بیانجامد. استیفن رابینز می گوید تعارض رفتاری است که به وسیله برخی از اعضای سازمان در جهت مخالف با دیگر اعضا صورت می گیرد و یا تعارض فرایندی است که زمانی به وجود می آید که یک طرف چنین درک می کند که طرف مقابل در پی مقابله با اوست یا می خواهد مانع رسیدن وی به هدفش شود.

چگونه به ترویج اخلاق در سازمان کمک کنیم؟

حقیقت این است که اخلاق خوب به کسب و کار خوب ختم می شود. پیاده سازی برخی از این راهکارها دشوار نیست و می توان تقریباً آنها را در همه ی سازمان ها به کار گرفت.

- باید و نبایدها را به روشنی مشخص کنید.

همه ی سازمان ها قوانین نوشته و نانوشته ای درباره ی چگونگی رفتار و عملکرد درون سازمان دارند. این قوانین موارد گوناگونی را از جمله نوع پوشش، نگرش، رفتار در قبال همکاران، ارباب رجوع و افراد دیگر دربر می گیرند. کسانی که در سازمان های مختلف حتی اگر در قسمت های مشابهی هم کار کرده باشند، می توانند به خوبی تفاوت فرهنگی را توصیف کنند؛ تفاوتی که گاه خیلی زیاد است. بسیاری از قواعد و استانداردهای سازمانی به شکل مکتوب مشخص نشده اند اما اگر مدتی با دقت امور سازمان را زیر نظر بگیرید، متوجه آنها می شوید. برای برخی سازمان ها ارزش ها و تصمیم های اخلاقی بیش از هر چیزی اهمیت دارد. برخی، بسیار از پیروی قواعد اخلاقی می گویند اما چندان به گفته هایشان عمل نمی کنند. برخی به سودمندگرایی معتقدند و چیزی را که برای عموم سودمند باشد، اخلاقی می دانند. برخی سازمان ها پذیراتر و بخشنده ترند. مشخص بودن انتظارات برای همه ی اعضای سازمان، گام نخست در مسیر پرورش فرهنگ سازمانی اخلاق مدار است.

- الگویی از رفتار موردپسند ارائه کنید.

نتایج پژوهش های گوناگون از جمله پژوهشی که روان شناس معروف استنفورد، ال باندورا انجام داد، نشان می دهد که آدم ها دوست دارند از رفتار دیگران، به ویژه افراد مورداحترام و معتبر، الگوبرداری کنند. همچنین این نتایج می گویند، رهبران در هر سازمانی برای زیردستان شان الگوهستند. پس رهبران و مدیران سازمان ها باید بدانند که دیگران به دقت رفتارشان را زیر نظر می گیرند و وقتی پای رفتار و نگرش اخلاقی در میان باشد، آنها را معیار قرار می دهند. به عقیده باندورا یادگیری مشاهده ای مراحل مختلفی دارد از جمله: توجه، به یادسپاری، بازسازی و انگیزش. پس برای شکل گیری الگوسازی بر پایه ی مشاهده، فرد باید الگورا مشاهده و به آن توجه کند، رفتار الگورا به یاد بسپارد، رفتار الگورا بازسازی کند و برای تکرار آن رفتار انگیزه پیدا کند. بنابراین رهبران سازمان ها باید الگویی از رفتار موردانتظار در سازمان باشند. اگر خواهان بالاترین استانداردهای اخلاقی در سازمان هستیم،

مدیران در بالاترین سطح ها باید مطابق با این استانداردها رفتار کنند و هیچ بهانه ای را در این زمینه نپذیرند. در تلاش برای خلق سازمانی اخلاق مدار، اقدام و عمل، اثرگذارتر از حرف و سخن است.

- بایدها را تشویق کنید و نبایدها را ناشایست جلوه بدهید.

این قانونی اساسی است. اگر مایلید رفتاری تکرار شود، آن را تشویق کنید. اگر مایلید آن رفتار متوقف شود، دیگران را از انجام آن دلسرد کنید. این قانون ساده ای است که پیروی از آن گاهی دشوار است و گاهی هم به فراموشی سپرده می شود. سازمان ها باید مشخص کنند چه رفتارهایی باید تشویق و چه رفتارهایی نباید تشویق شوند و برای این کار مصمم باشند. توجه به رفتارهای اخلاقی موردانتظار، پاداش دادن به آنها و تشویق کردن این رفتارها نقش مهمی در شکل گیری فرهنگ اخلاق مدار در سازمان دارد. البته در انتخاب پاداش و روش تشویق دقت کنید و پیامدهای خواسته و ناخواسته ی آنها را در نظر بگیرید.

- بر تقویت مهارت و حل مسئله تمرکز کنید.

تمرکز بر تقویت مهارت های اخلاقی و فنون حل مسئله برای سازمان ها بسیار سودمند است. علاوه بر تعیین بایدها و نبایدها، سازمان ها باید برای توسعه ی گام به گام مهارت های رفتاری، مهارت های مؤثر تصمیم گیری اخلاقی و استراتژی های حل مسئله و گذر از بحران های اخلاقی تلاش کنند. کارگاه های آموزشی، منابع و مراجع آسان کاربرد، مشاوره گرفتن از همکارها و افراد باتجربه از جمله روش های مختلفی است که می توانید در مسیر خلق و تقویت مهارت های تصمیم گیری اخلاقی، به کار بگیرید

- ابزار لازم برای پیاده سازی اخلاق در سازمان را فراهم کنید.

برای ایجاد فرهنگ اخلاق مدار باید ابزار لازم، از جمله آموزش مناسب و کافی، مشاوره، الگوسازی و نظارت برای همه ی اعضای سازمان فراهم باشد. به کارگیری کارشناسان درون و برون سازمانی برای تشویق کارکنان به شرکت در برنامه های آموزشی و حل مسئله در همه ی سطوح نیز یکی از این ابزار است. تعیین فردی برای این کار بسیار ارزشمند است. او (همراه با کارکنانش) مسئول شناسایی و تهیه ی ابزار و منابع لازم برای ارائه ی بهتر مشاوره های اخلاق مدارانه است.

- امکان ارائه بازخوردهای اصلاحگر را فراهم کنید.

یکی دیگر از موضوعات پایه ای روان شناسی، بازخورد سریع برای اصلاح است. بدون فراهم کردن فرصت ارائه ی منظم و فکر شده ی بازخورد در قبال رفتارهایی که در سازمان دیده می شود، نباید امید چندانی به شکل گیری فرهنگ اخلاق مدار در سازمان داشته باشید. تشویق رفتارهای مورد انتظار و ارائه ی بازخورد اصلاحی برای رفتارهای غیر قابل قبول، برای پیاده سازی اخلاق در سازمان حیاتی است. بازخورد اصلاحی باید در قالب روحیه ی همکاری و آموزش، و نه با عبارتهای تنبیهی و ملامتگر، ارائه بشود. ارائه ی بازخورد در پوشش همکاری و آموزش، پذیرش آن را بیشتر می کند و احتمال نپذیرفتن آن را کاهش می دهد. برای ایجاد بیشترین اثر گذاری، باید بلافاصله پس از بروز رفتار مشکل ساز، به آن واکنش نشان داده شود.

اخلاق کار

هر کسی به تناسب استعدادها و توانایی های خویش و یا به اقتضای شرایط اجتماعی و محیطی، برای تأمین معیشت خویش شغل خاصی را برمی گزیند. تأمین معاش، به طور کلی و صرف نظر از اینکه در قالب چه شغل یا تخصصی باشد، احکام اخلاقی مشترکی دارد.

عوامل روان شناختی مرتبط با اخلاق کار

بسیاری از صاحب نظران معتقدند از خود بیگانگی افراد می تواند تأثیری مستقیم بر میزان علاقه، دقت، مسئولیت، ابتکار و مولد بودن قواعد و زمینه، داشته باشد. اخلاق کار قواعد و زمینه های برانگیزاننده و فعال شده تعهد ذهنی، روانی و فیزیکی فرد یا گروه است. بدیهی است که یک ذهن از خود بیگانه نمی تواند زمینه ای مناسب برای انگیزه و تعهدات اخلاقی و فیزیکی از خود بروز دهد. کاهش اخلاق کار، به کاهش مسئولیت پذیری منجر می شود. تعهد ذهنی و فیزیکی، از خود بیگانگی، صنعتی شدن جوامع و تأثیر آن بر اخلاق کار، تغییرهایی بنیادی در ساختار جامعه شدن جوامع پدید می آورد. یکی از ابعاد بسیار مهم اخلاق کار، بعد روان شناختی آن است زیرا اخلاق متغیری است که آگاهی و اراده فردی نقشی محوری در آن دارد. بسیاری از اندیشمندان برای بهبود اخلاق کار، بر نظریه های رفتاری تأکید داشته اند. هرگاه فردی کار اخلاقی انجام داد و از سوی جامعه تشویق شد، احتمال انجام کارهای اخلاقی دیگر تقویت می شود تا جایی که کار اخلاقی به صورت ارزش های درونی درمی آید. به این ترتیب، برنامه ریزان کلان کشوری قادر خواهند بود اخلاق کار را در افراد جامعه درونی کنند زیرا تغییر مدیریت اساساً در شیوه های انگیزش

افراد در محیط های کاری و نحوه پاداش های مادی آنها تأثیر می گذارد که ابعاد اقتصادی و روانی اخلاق کار محسوب می شوند.

اخلاق در حریم شغلی

زندگی شغلی یکی از ابعاد زندگی ماست. هر کسی در زندگی شغلی خود حریمی دارد و حفظ آن حریم دغدغه افراد اخلاقی است. هر یک از ما در زندگی شغلی خود در قبال کسانی که با آنها مواجه می شویم، مسئولیت داریم مانند: ارباب، رجوع، مشتری، همکار، مدیران بالادست، مدیران پایین دست و دیگر ذی نفعان مرتبط با زندگی شغلی. آنان در واقع صاحبان حقوقند و ما موظف به حفظ حقوق آنانیم. کم کاری از معضلات اخلاقی زیانبار در زندگی شغلی است. تنوع و پیچیدگی شغلی در روزگار ما شاخه های گوناگونی از اخلاق شغلی را به میان آورده است: اخلاق پزشکی، اخلاق قضاء، اخلاق تجارت، اخلاق تربیت بدنی، اخلاق تدریس، اخلاق پرستاری، اخلاق خبرگزاری، اخلاق کتاب داری و غیره. همان گونه که گفتیم اخلاق فردی بر هر نوع اخلاق دیگر، تقدم دارد زیرا اخلاق بسی فراتر از شغل افراد است. انسان ها در مشاغل خود باید اخلاقی باشند اما در اخلاق ورزی لزوماً محتاج شغل و عنوان نیستند. سازمان ها باید اخلاقی باشند اما آن میوه دغدغه های اخلاقی افراد است. اخلاق همچون جامه ای نیست که از منزل به محل کار آن را بتوان عوض کرد. غالباً با لباس اخلاق شخصی در محل کار حاضر می شویم. به همین دلیل، اخلاق شخصی، خلقیات ما در شغل را تحت تأثیر قرار می دهد. کسی که در ارتباط با خود و در ارتباط با اعضای خانواده خود مسئولیت گریز است، در محیط شغلی و در ارتباط با همکاران و صاحبان حقوق نمی تواند مسئولیت پذیر باشد.

وظایف کارمند در ارتباط با دیگران (همکاران، زیردست، ارباب رجوع و ...)

تعریف واژه کارمند و وظایف آن

واژه کارمند در لغت فارسی، به معنای دارنده کار و کاردار دفتری است و به کسی گفته می شود که شغلی در دستگاهی دارد یا در خدمت اداره ای است کار گزار که معادل عربی آن عامل است، کسی است که امور شخصی را در مال، ملک و کارهای او بر دوش گیرد و متولی آن باشد. از همین جاست که به مسئول دریافت زکات، عامل گفته اند. فرهنگ لغات و اصطلاحات فقهی، کسی را کارمند می داند که در حرفه و شغلی، با گرفتن مزد، به حساب دیگری کار کند. با تعریف هایی که از کار گزار ارائه شد، به نظر می رسد که در گذشته، به مأموری گفته می شد که از سوی حاکم مسئولیتی در امور اجتماعی، سیاسی و اقتصادی و نظامی بر دوش داشته است که شامل استانداران، فرمانداران،

نمایندگان آنها، گردآورندگان زکات و خراج و همچنین دیگر نمایندگان حاکم می شده است ولی امروزه، در مفهوم عام، افزون بر مأموران یادشده، کارمند کسی است که به نیابت از دولت به ارائه خدمات می پردازد. کارمند در این معنا همه کارکنان دستگاه های دولتی از مسئولان رده بالای نظام (کارمندان ارشد) تا کارکنان سطح پایین (کارمندان جزء) را شامل می شود.

وظایف کارمند نسبت به خود

مراقبت و محاسبه نفس از ویژگی های پسندیده ای است که بارها پیشوایان معصوم (ع) کارمندان و کارگزاران را به آن فراخوانده اند. چنان که امام علی (ع) در نامه ای به یکی از کارگزاران می نویسد: "نفس خود را در حالی که امیدوار به پاداش الهی بوده و از کیفر او هراسناکی، به انجام آنچه خداوند بر تو واجب گردانیده است وادار ساز". همچنین آن حضرت مالک اشتر را به خلوت با خود سفارش می کند و می فرماید "نیک ترین وقت ها و بهترین ساعت های شب و روز را به خود و خدای خود برگزین".

وظایف کارمند در برابر همکاران

• صمیمیت

محیط اداری، محیطی مقدس برای خدمتگزاری است. از این مناسب است سرشار از مهر و دوستی و عاری از هرگونه کینه باشد تا زمینه بهره مندی از الطاف الهی فراهم آید. بی شک اختلاف سلیقه، حتی اختلاف عقیده در میان کارکنان یک محیط اداری طبیعی است ولی مهم آن است که اختلاف سلیقه ها، نباید به لجاجت و کارشکنی در امور بیانجامد و کینه و نفرت جای مهر و محبت را بگیرد. اگر این گونه نباشد، ادامه کار برای خود کارمند نیز ممکن نخواهد بود.

• مشورت

از جمله وظایف متقابل کارمند نسبت به همکاران مشورت در اموری است که در رابطه با آن اطلاعاتی مناسب ندارد زیرا امروزه به سبب گستردگی و پیچیدگی امور، نیاز به همفکری بیش از گذشته احساس می شود. در محیط اداری کارمندان ممکن است به تنهایی توان حل همه مسائل را نداشته باشند و در عمل دچار اشتباه شوند. بهره گیری از شیوه مشورت در محیط اداری، رویکردی است که می تواند کاستی ها را جبران کند و از میزان خطاها بکاهد. بی شک، هر چه روابط در محیط اداری مناسب تر و دوستانه تر باشد، فرصت هایی بیشتر برای مشورت فراهم خواهد آمد و همکاران صمیمی می توانند با هماهنگی بیشتر، با ارائه طرح ها و پیشنهادهای سازنده، فرصت خدمت رسانی

بیشتر برای مردم فراهم آورند. نباید فراموش کرد که مشورت با همکاران زیردست نیز می تواند راه گشا باشد. با این کار آنان نیز احساس می کنند و تلاش شان برای رسیدن به اهداف دوچندان خواهد شد، ولی وقتی احساس کنند، سرپرست به دیدگاه های درست آنان اعتنایی ندارد، ممکن است به انزوا کشیده شوند و از اظهارنظرهای ضروری نیز خودداری کنند.

• احساس تعهد

در دین مبین اسلام، همه مؤمنان با هم برادر و برابرند و نسبت به هم تعهد اخلاقی و دینی دارند. چنان که رسول خدا (ص) در جمله ای زیبا می فرماید: "مؤمن آئینه مؤمن است، مؤمن برادر مؤمن است، از پشت سر مراقب اوست". از این رو، شایسته است در یک محیط اداری اسلامی نیز کارمندان محترم روحیه برادری اسلامی را تقویت کنند و نسبت به سرنوشت هم دیگر حساس باشند. همچنین با احساس وظیفه دینی و اخلاقی، در گرفتاری ها و نامرادی ها کنار هم و یار و یاور یکدیگر باشند. هم دیگر را از اشتباهات و لغزش ها باز دارند، از احسان و نصیحت، رفع زحمت و رساندن نفع به هم، حفظ آبرو و در یک کلمه ادای دین نسبت به هم دریغ نکنند. بهتر است بدانیم در حال حاضر، کارمندانی هستند که مرتکب تخلفات اداری شده اند و عمر خود را در کنج زندان می گذرانند. اگر دوستان همکار ایشان، با دیدن نخستین تخلف، به جای چشم پوشی، سکوت و بی تفاوتی، از روی خیرخواهی و تعهد آنها را از اعمال ناپسند باز می داشتند، بی شک آنان هم اکنون گرفتار چنین مشکلاتی نمی شدند.

• پرهیز از حسادت

حسادت، بدخواهی برای دیگران است که از پست ترین صفات اخلاقی و بدترین بیماری های نفس به شمار می رود. حسادت، عامل بسیاری از گناهان و مفاسد در جوامع شهری است که باید گفت در محیط های اداری به سبب وجود زمینه های موفقیت، پیشرفت و ارتقای همکاران، ممکن است از بعد امور مادی و امور اخلاقی بروز کند و برای کارمند و محیط اداری مشکل آفرین باشد. از این رو، کارمند مسلمان باید خود را از این صفت پست دور کند و از موفقیت های همکاری و دوست خود در کارهای مثبت، خرسند شود و تلاش کند او نیز با بهره گیری از تجربیات موفق همکاران خود و امید به خدا در کارها پیروز باشد، نه اینکه بخواهد کوتاهی خود را توجیه کند.

وظایف کارمند نسبت به زیر دست

• الگو بودن

همان گونه که کارمندان و کارگزاران نسبت به افراد مافوق و همکار، وظایفی دارند، نسبت به افراد زیر دست و چگونگی عملکرد آنان نیز مسئول هستند. هرگونه سهل انگاری و بی تفاوتی نسبت به این مسئله پیامدهایی زیانبار به همراه خواهد داشت. از نخستین وظایف یک مدیر مسلمان نسبت به افراد زیر دست خود، الگو بودن اوست. خواسته یا ناخواسته، افراد زیر دست به تمامی کارها، گفتار و حرکاتش توجه خواهند کرد. از این رو بهتر است نه تنها رفتار و عملکردش در نهایت ادب و احترام باشد و آنان را به فعالیت بیشتر و کارایی بهتر تشویق کند. افزون بر آن، در حفظ حریم گفتار و دستورها، پای بند و عامل باشد.

• تقسیم کار مناسب

تقسیم کار، تقسیم مسئولیت است و تقسیم مسئولیت حدود و وظایف هر فرد را مشخص می کند؛ به گونه ای که باید درباره عملکردش پاسخگو باشد. امام علی (ع) در نامه ای به فرزندش امام حسن (ع) اهمیت تقسیم کار را چنین یادآور می شوند: "کار هر کدام از خدمتکاران را معین کن که او را در برابر آن مسئول بدانی که تقسیم کار سبب می شود کارها را به یکدیگر وانگذارند و در خدمت سستی نکنند". با توجه به این فرمایش ارزشمند و نقش تقسیم مسئولیت در پیشرفت کار، یکی دیگر از وظایف اساسی مدیران تقسیم کار مناسب میان افراد تحت سرپرستی است. بی شک با تقسیم کار مناسب، بدون آنکه کسی دچار سختی شود، می توان مسئولیت های بزرگ را میان کارکنان تقسیم کرد. باید گفت که با همه مزایای تقسیم کار مانند سرعت بخشی، تجربه و تخصص اندوزی، نظم و... ممکن است در اثر انجام کار یکنواخت و مداوم، ضمن غالب شدن خستگی و تنبلی بر کارکنان، روحیه نوآوری و ابتکار نیز به مرور در انسان به فراموشی سپرده شود و قوه اندیشه از او گرفته شود. برای پیش گیری از این حالت، بهتر است به هر یک از کارکنان کاری متناسب با تخصص و سلیقه او سپرده شود که در این صورت، چنین شخصی از کارش لذت خواهد برد.

• انتقاد پذیری

مسئول یک اداره یا سرپرست یک بخش در نظام اسلامی نباید خود را معصوم بپندارد زیرا گاهی ممکن است در کارش کاستی ای باشد که خودش تاکنون به آن توجهی نداشته است. بنابراین، برای آگاهی و پیش گیری از پیامدهای

احتمالی، لازم است روحیه انتقاد کردن را در افراد تحت سرپرستی در محیط اداری تقویت کند، به گونه ای که جرأت داشته باشند عیب های او را بجا و با رعایت حدود و شرایط بیان کنند. اگر چه انتقادپذیری به دلایل گوناگون سخت می نماید، ولی آگاهی از فواید انتقاد بجا و درست، سبب می شود که انسان به هر شکل ممکن آن را تحمل کند.

- پرهیز از تبعیض

ممکن است در یک محیط اداری، افراد تحت سرپرستی، بنا به موقعیت و مسئولیت شغلی، نزد مسئول اداره، منزلت و جایگاهی ویژه داشته باشند ولی این گونه معیارها نباید سبب شود که مسئول در نوع نگاه، رفتار، رعایت ادب و اتفاق هایی که ممکن است برای افراد تحت سرپرستی پیش آید، تفاوت قائل شود. رسول گرامی اسلام(ص) درباره پیامدهای تبعیض با افراد تحت سرپرستی می فرماید: "هرکس بر ده نفر سرپرستی کند و در میان آنها به عدالت رفتار ننماید، روز قیامت می آید، در حالی که دست و پا و سرش در شکاف تیری قرار دارد".

- تغافل

تغافل به معنای چشم پوشی از لغزش هاست که در کنار قاطعیت، از وظایف مدیران و مسئولان است و اگر مناسب به کار گرفته شود، از بهترین روش های اصلاح افراد تحت سرپرستی خواهد بود. چه بسا اگر مأموری در انجام وظیفه به سهو یا عمد کوتاهی کند، با چشم پوشی مسئول مربوطه و مهربانی، کارمند به اشتباه خود پی ببرد. بهتر است این چشم پوشی پیش از درخواست خطا کار باشد که بی شک نتیجه ای بهتر خواهد داشت.

- ایجاد نظم

اهتمام برای ایجاد نظم و پیش گیری از هرگونه بی سامانی و سستی در محیط اداری، از عمده ترین وظایف یک مدیر و مسئول متعهد است زیرا بهترین سازمان ها و نظامها با زیرپا گذاشتن اصل انضباط کاری، به تباهی کشیده می شوند. وقت توانا ترین کارمندان در یک مجموعه اداری بدون داشتن نظم، تلف خواهد شد. مدیر و سرپرست اداره ضمن اینکه خود را به رعایت نظم ملزم می کند، باید نظارتی بیشتر در امور داشته باشد و در فضایی آکنده از دوستی و محبت، نظم و انضباط را به همکاران زیردست خویش منتقل کند.

- ارتقای سطح علمی و آگاهی

از اهداف اساسی تشکیل سازمان ها و محیط های اداری، خدمت رسانی مطلوب به مردم است. رسیدن به این هدف به عملکرد مطلوب کارمندان و کارکنان سازمان بستگی دارد. همچنین، بخشی بسیار زیاد از عملکرد مطلوب کارکنان

نیز به میزان آگاهی، تجربه و تخصص آنها بستگی دارد. بنابراین، از وظایف دیگر مدیران و سرپرستان، کوشش برای ارتقای سطح علمی و تجربی افراد تحت سرپرستی است. باید گفت وظیفه آموزش کارکنان، بر عهده سازمان و نهادهای آموزشی است ولی مدیران محترم می توانند مستقیم و غیرمستقیم زمینه‌هایی فراهم آورند تا افراد تحت سرپرستی خود از دانش و تجربیات شخص مدیر و افراد صاحب نظر در سازمان و غیر سازمان بهره مند شوند.

وظایف کارمند در مقابل ارباب رجوع

• برخورد کریمانه

در اسلام، مقام و مسئولیت کارمندی و کارگزاری، وسیله ای برای خدمت رسانی به مردم است و بالا رفتن مقام و منزلت نیز، میدانی گسترده تر برای خدمتگزاری بهتر به هم نوعان فراهم می کند. اگر کارمندان با این نگاه به جایگاه خود بنگرند، برخورد کریمانه با ارباب رجوع را از وظایف اساسی خود به شمار خواهند آورد. بنابراین، باید به گونه ای با مراجعه کنندگان به سازمان ها و ادارات روبه رو شوند که در نگاه، رفتار و برخورد آنها افتخار خدمتگزاری را احساس کنند هر اندازه نگاه آنان مهربان تر، رفتارها و برخوردها عادلانه تر باشد، خدمتگزاری کامل تر و ارزش کار بیشتر خواهد شد.

• فروتنی

از وظایف دیگر کارمند و کارگزار نظام اسلامی، پرهیز از برتری جویی و داشتن خوی پسندیده فروتنی است زیرا کارمند و کارگزار مسلمان در پرتو فروتنی و پرهیز از خودپسندی موفق می شود در قلب مردم نفوذ کند و طعم مهربانی را به مردم بچشاند. از این رو، هر اندازه فروتنی برای یک کارمند یا کارگزار مسلمان شایسته است، به همان اندازه دوری از کبر و غرور بی جا برای او لازم خواهد بود؛ چون به فرموده امام علی (ع) در پایان نتیجه ای جز ذلت نخواهد داشت. "تکبر کردن به هنگام مسئولیت، خواری به هنگام عزل است".

• گره گشایی

از اهداف کارمند و کارگزار مسلمان در نظام اسلامی، گره گشایی از کار مردم است. امام صادق (ع) کارگزاری و پذیرش مسئولیت اداری را فرصتی مناسب می داند که بتواند از موقعیت خویش برای گره گشایی از کار مردم بهره گیرد، نه اینکه مقام و مسئولیت سبب شود که او از خدمت گزاری به مردم غافل بماند.

• مدارا

بنا به فرموده امام علی (ع): مدارا کردن از ستوده ترین خصلت هاست. همین طور آن حضرت، مدارا کردن را میوه عقل و خرد می داند و می فرماید میوه عقل و خرد، مدارا کردن با مردم است اگر چه بر همه مردم است که با هم دیگر در امور و مشکلاتی که پیش آید مدارا داشته باشند، ولی لازم است کارمندان محترم این ویژگی ستوده را بیشتر مراعات کنند زیرا گاهی در محیط های اداری ممکن است اجرای دقیق دستورالعمل ها و مقررات اداری برای عده ای، ناآگاه یا کسانی که به ضوابط پای بند نیستند یا به هر دلیل حقی برای خود قائل هستند، ناخوشایند باشد. حتی ممکن است با واکنش های ناشایست از جمله، اهانت، تهدید، پرخاشگری و غیره کار خود را پیش ببرند. در این موقعیت، شایسته نیست کارمند مسلمان با او مقابله به مثل کند، بلکه بهتر است مدارا در پیش بگیرد.

• شهروندمداری و تکریم ارباب رجوع

یکی از جهت گیری های مدیریت نوین در جوامع امروزی، توجه به اصل محوری مشتری مداری و جلب رضایت مردم است. در نظام اداری و اجرائی کشورها، رضایت مردم از خدمات دستگاه های خدمتگزار دولتی به عنوان یکی از شاخص های اصلی سنجش میزان کارآمدی و رشد و توسعه آن نظام تلقی می شود. شاخص هایی مانند سرعت، دقت و درستی انجام کارهای مراجعان و کیفیت خدمات رسانی، چگونگی رفتار با مراجعان، هزینه های انجام خدمات، شفافیت و اطلاع رسانی مناسب عواملی هستند که با افزایش رضایت مردم از خدمات دستگاه های دولتی، موجب افزایش اعتماد عمومی خواهند شد زیرا در نظام دینی مردم سالار، بزرگترین سرمایه و تکیه گاه نظام اداری، اعتماد عمومی است.

شاخص های رضایت مندی مراجعان در بخش عمومی

شاخص های رضایت مندی مشتری در بخش عمومی، تفاوت هایی عمده با بخش خصوصی دارد. انتظارات و خواسته های مشتریان در بخش خصوصی از محصولات ارائه شده، شامل مواردی، نظیر: بهای پایین، کیفیت بالا، تحویل به موقع، دوام محصولات، خدمات پس از فروش، شکل ظاهری، کارکرد و ... است اما شاخص های رضایت مندی در بخش عمومی، می تواند ابعاد مختلفی داشته باشد و این ابعاد بسیار فراتر از نگرشی است که مشتری در بخش خصوصی به یک کالا یا یک شی دارد.

از دیدگاه زیتهامل شاخص های رضایت مندی مراجعان در بخش دولتی، عبارتند از:

۱. ملموس و محسوس بودن: نمایش فیزیکی و آسان وسایل، کارکنان و عناصر ارتباطی

۲. قابل اعتماد بودن کارکنان و سازمان

۳. مسئولیت پذیری کارکنان

۴. صلاحیت و شایستگی: داشتن دانش و مهارت های لازم برای انجام خدمات

۵. تواضع و ادب و احترام در برخورد با مراجعان

۶. اعتبار: معتبر بودن و مشروعیت ارائه دهندگان خدمت

۷. ایمنی: داشتن آرامش کافی و دور از خطر بودن

۸. در دسترس بودن: قابل دسترسی و سهولت تماس و ارتباط با کارکنان

۹. ارتباط مناسب: آگاه ساختن مشتریان به زبانی که آنها بفهمند و گوش کنند.

۱۰. درک کردن: تلاش برای درک نیازها و خواسته های مراجعان

از نگاهی دیگر، شاخص های رضایت مندی مراجعان در بخش دولتی، عبارتند از:

۱. فروتنی: استقبال از مشتری، توجه به حضور مشتری، با رویی گشاده و خوشایند سخن گفتن، مؤدب و یاری دهنده بودن، پایان دادن به دیدار به گونه ای دوستانه

۲. موجز بودن: واکنش سریع داشتن، ارائه توضیحات و دستور کارهای موجز، تمرکز به موضوعات کاری

۳. کامل بودن: ارائه خدمات به طور کامل، ارائه دستور کارها و پاسخ های کامل

۴. پاکیزگی: ظاهر آراسته و تمیز داشتن، حفظ محیط کاری تمیز و مرتب و ایمن

۵. وضوح: به وضوح صحبت و پرسش کردن، ارائه دستور کارهای روشن، ارائه توضیحات شفاف و فهمیدنی، استفاده نکردن از واژه های فنی و نامفهوم.

۶. توجه به ارباب رجوع: با توجه کامل به سخنان ارباب رجوع گوش دادن

راه های جلب رضایتمندی مراجعان

گوش دادن به سخنان ارباب رجوع ، پیش نیاز تأمین رضایت مشتری محسوب می شود. توجه به شکایت های ارباب رجوع ، نظام پیشنهادها، تضمین کیفیت، بازرسی و ارزیابی و مانند اینها روش هایی هستند که امکان دریافت ندای مشتری را فراهم می سازند. البته فقط ارزیابی لحظه ای که کالا یا خدمت را دریافت می کند به تنهایی کافی نیست. سازمان ها برای کسب رضایت ارباب رجوع باید از نیازهای فعلی و آتی مشتری آگاه باشند، عکس العمل های ارباب رجوع را تشخیص دهند و بدانند آنها چه دوست ندارند. در محیط های متلاطم امروزی، باید حتی به نیازهای بیان نشده آنها نیز توجه کرد.

ویژگی هایی از محصول یا خدمت که در رضایت ارباب رجوع تأثیر دارند به این شرح طبقه بندی شده است :

۱. انتظارات اساسی: ویژگی هایی که ارباب رجوع آن را بدیهی می داند و اگر حذف شده باشند، به نارضایتی وی منجر می شود.

۲. نیازهای بیان شده: ویژگی ها و مواردی که توسط ارباب رجوع تقاضا می شود.

۳. نیازهای بیان نشده: ویژگی ها و مواردی که به دلیل فراموشی یا کم توجهی توسط ارباب رجوع بیان نمی شوند اما برای وی مهم است.

۴. تحریک کننده: ویژگی هایی که به نیازهای آینده ارباب رجوع مربوط می شود و در صورت ارائه، موجب شور و شغف وی می شود.

منشور اخلاقی و اداری کارمندان دولت

این منشور برای اشاعه و اعتلای فرهنگ اسلامی و ارزشهای انسانی و سازمانی در نظام اداری کشور و نهادینه کردن ابعاد آنها در اندیشه و عمل کارمندان دولت تدوین شده است. هر یک از کارمندان با اطلاع از اینکه به عنوان بندگان خدا و خدمتگزاران مردم باید تمامی تلاش و همت خود را برای انجام هر چه بهتر وظایف شرعی و قانونی و مسئولیت های اداری بر مبنای باورها و ارزش های اسلامی و افزایش سطح رضایت مندی مردم به کار گیرند، خود را ملزم به رعایت اصول و مفاد می دانند:

الف) اصول حاکم بر منشور

۱. اصل برابری: همه شهروندان در برابر قانون برابرند و باید با همه آنان در شرایط مشابه رفتار یکسان داشت. کارمندان باید در محدوده وظایف شغلی خود، امکان دسترسی برابر به خدمات دولتی را برای همه شهروندان فراهم و با آنان بدون هیچ گونه تبعیض رفتار کنند.

۲. اصل حاکمیت قانون در مناسبات اداری: همه امور دولتی مبنای قانونی دارد و تصمیمات و اقدامات اداری کارمندان باید بر اساس احترام به قوانین و مقررات موجود اتخاذ و انجام شود.

۳. اصل شهروندمداری (مردم مداری): هدف غائی از تشکیل سازمان های دولتی و استخدام کارمندان ارائه خدمت بهتر به مردم و شهروندان است. کارمندان باید در گفتار، کردار و نگرش های خود، خدمتگذار مردم بودن را متجلی سازند. کارمندان متعهد هستند که در تصمیم گیری ها، انجام وظایف و رفتارهای خود منافع و ترجیحات مردم و شهروندان و مصالح عمومی را در نظر گیرند و امکان دسترسی راحت تر و عام تر به خدمات دولتی را فراهم کنند.

۴. اصل احترام و اعتماد: کارمندان در تعاملات و رفتارهای خود با دیگر افراد از قبیل مافوق ها، زیردستان، همکاران و مراجعان باید احترام آنان را حفظ کنند، برای انتظارات و احساسات دیگران اهمیت قائل شوند و بر مبنای اعتماد به طرف مقابل عمل کنند.

۵. اصل شفافیت: کارمندان باید تمام اطلاعات مربوط به امور و فرایندهای جاری دستگاه های اجرایی (به غیر از اموری که در زمره اسناد و اطلاعات طبقه بندی شده قرار دارد) را به طور شفاف در چارچوب مقررات و ضوابط در اختیار ذی نفعان قرار دهند. این اطلاعات ضمن مشخص کردن فرایندهای سازمانی، مبنای پاسخگویی کارمندان به مردم و مراجع ذی صلاح را فراهم می آورد.

۶. اصل پاسخگویی: سازمان های دولتی برای مردم ایجاد می شوند و بایستی در برابر آنان پاسخگو باشند. کارمندان مسئولیت تصمیمات و اقدامات خود را بر عهده دارند و در مورد آنها به مردم و مراجع ذی صلاح پاسخگو هستند.

۷. اصل عدم سوءاستفاده از موقعیت شغلی: کارمندان نباید از اختیارات و جایگاه شغلی و سازمانی خود در جهت منافع شخص یا گروه خاصی استفاده کنند. اختیارات شغلی و سازمانی را باید برای انجام وظایف سازمانی و در جهت مصالح عمومی به کار گرفت.

۸. اصل تعهد و وفاداری به سازمان: کارمندان باید نسبت به دستگاه متبوع خود و اهداف، مأموریت‌ها و ضوابط آن متعهد و وفادار باشند و با علاقه مندی و تمام توان از طریق انجام صحیح وظایف و مسئولیت‌های شغلی و سازمانی در راستای تحقق اهداف و مأموریت‌های سازمان تلاش کنند.

۹. اصل به‌کارگیری مهارت و تخصص: کارمندان باید تلاش کنند تا مهارت، دانش و تخصص مربوط به وظیفه شغلی و سازمانی خود را فرا گیرند و تمام توان فنی، تخصصی و حرفه‌ای خویش را برای انجام بهینه فعالیت‌های شغلی و سازمانی به کار گیرند.

ب) مفاد منشور

۱- انجام وظایف و مسئولیت‌های شغلی و سازمانی

- به رعایت نظم و انضباط در انجام فعالیت‌ها و حضور به موقع در سازمان توجه کنیم.
- در انجام وظایف و مسئولیت‌ها پشتکار و جدیت داشته باشیم و آنها را با دقت، صحت و به موقع انجام دهیم.
- سعی کنیم تا دانش خود را در زمینه فعالیت‌های سازمانی بروز نگه داریم و آنها را با توانمندی و ابتکار خود در انجام فعالیت‌های اداری و سازمانی به کار گیریم.
- برای ایده‌ها و افکار جدید ارزش قائل شویم و برای اجرائی کردن آنها به شکل منطقی در دستگاه اجرائی متبوع و نظام اداری تلاش کنیم.
- برای افزایش بهره‌وری نظام اداری از طریق افزایش بهره‌وری حیطه فعالیت خود تلاش کنیم.
- از امکانات، تجهیزات و سرمایه‌های نظام اداری حفاظت کنیم و در استفاده مؤثر و مطلوب از آنها بکوشیم.
- در انجام فعالیت‌ها و تعاملات، روابط خویشاوندی، قومی، جنسی، نژادی، مذهبی و غیره تأثیری در تصمیمات و اقدامات ما نداشته باشد.
- روحیه انتقادپذیری داشته باشیم و انتقادات سازنده دیگران را به عنوان فرصتی برای اصلاح و بهبود خود و فعالیت‌هایمان بدانیم.
- همیشه و در همه حال رضایت‌خدا را مد نظر قرار دهیم و بر آنچه که خداوند امر یا از آن نهی می‌کند، توجه کامل داشته باشیم و او را ناظر بر اعمال و کردار خویش بدانیم.

۲. رفتار و برخورد با ارباب رجوع و همکاران

- مردم و شهروندان به عنوان ذی‌حق برای نظام اداری هستند. تلاش کنیم با ایجاد ارتباط مناسب و ارائه خدمت بهتر تصویری مثبت از دستگاه اجرایی و نظام اداری در ذهن آنان ایجاد کنیم.
- به مراجعه کنندگان به صورت عادلانه و در چارچوب قوانین، مقررات و ضوابط خدمت ارائه دهیم.
- در محدوده وظایف شغلی، اطلاعات و راهنمایی‌های لازم و مناسب به ارباب رجوع ارائه و در زمینه خدمات شفاف سازی صورت دهیم.
- خواسته‌های قانونی ارباب رجوع را در چارچوب وظایف خود با صحت، دقت و سرعت و بدون تشریفات زائد اداری و تحمیل هزینه اضافی به وی ارائه دهیم.
- به ارباب رجوع احترام بگذاریم و در استقبال و صحبت با آنان گشاده رو باشیم .
- به نظرات پیشنهادها و بازخوردهای شهروندان و مراجعه کنندگان به عنوان منبعی گرانبها برای بهبود عملکرد نگاه و با دید منطقی به آنها توجه کنیم .
- به نظم و آراستگی شخصی و محل کار خود توجه کنیم.
- سعی کنیم تا فرهنگ تکریم ارباب رجوع، پاسخگویی و گره‌گشایی از مشکلات مردم و مراجعان به یک ارزش حاکم در نظام اداری تبدیل شود.
- روحیه کار جمعی را در خود تقویت کنیم و در انجام فعالیت‌های گروهی مشارکت جو و مشارکت پذیر باشیم.
- روحیه قدردانی از دیگران را در خود تقویت و سعی کنیم که این امر را در بین همکاران اشاعه دهیم.
- دانش، تجربه و توانمندی‌های خود را با سعه صدر در اختیار همکاران قراردهیم و در ارتقای توانمندی‌های آنان کوشا باشیم.
- تا حد ممکن در حل مشکلات شغلی همکاران تلاش و از تجسس در زندگی خصوصی آنان پرهیز کنیم.

ارزش‌ها و مسئولیت‌های اخلاقی مدیران و کارمندان

تحلیل مسئولیت پذیری

براین اساس اخلاق به الگوهای رفتار ارتباطی درون شخصی و برون شخصی مبتنی بر رعایت حقوق خود و دیگران تعریف می‌شود. ممکن است گفته شود حقوق دیگران نیز مفهومی نسبی و سیال است و اخلاق استوار شده بر آن،

جهان شمول نیست. امروزه در، پرتو اخلاق جهانی به توافق جهانی از حقوق رسیده ایم اگرچه در مواردی بسیار نادر درباره حقوق افراد، چالش نظری وجود دارد.

یکی از نشانه های دغدغه افراد توجه به حقوق طرف ارتباط خود است. انسان مسئولیت پذیر، در هر رفتار ارتباطی با خویشتن دغدغه حقوق خود را دارد و حاضر نیست حقوق خویش را نادیده بگیرد. فرد اخلاقی در هر شرایطی رعایت حقوق دیگران را اولویت می دهد. با چنین مقیاسی به تحلیل اخلاقی بودن رفتارها می توان پرداخت: شهروندی که در رانندگی به مقررات بی اعتنا است، با سبقت غیر مجاز حق حیات خود و دیگران را نادیده می گیرد و یا با ریختن زباله به خیابان حقوق شهروندان را پایمال می کند، به لحاظ اخلاقی مسئولیت گریز است. تعبیر لابیالی که در عرف برای انسان های غیر اخلاقی به کار می برند، یعنی «مرا ترس و باکی نیست» و این نشان از بی احتیاطی، حزم و دغدغه نسبت به حقوق افراد است.

مسئولیت های پنج گانه

مسئولیت را از جهات مختلف می توان تقسیم کرد. برای تمایز مسئولیت اخلاقی از دیگر اقسام آن، به تقسیم بندی پنج گانه از مسئولیت اشاره می کنیم:

۱- مسئولیت حرفه ای

کسی که شغلی را در یک سازمان و یا از جانب فردی می پذیرد، در چارچوب شرح وظایف مورد توافق، پاسخگوست. در این مفهوم فرد شاغل در قبال کارفرما نسبت به رفتار شغلی خود مسئولیت دارد. این مسئولیت در چارچوب توافق دو جانبه تعریف می شود، چه اینکه آن توافق در مواردی ظالمانه و غیر منصفانه باشد یا نه. تنها حد و مرز مسئولیت حرفه ای، قانون و شرع است. فرد نسبت به انجام وظایف حرفه ای ناسازگار با قانون یا شرع، مسئولیتی ندارد.

۲- مسئولیت حقوقی

مسئولیتی که ناشی از قانون موضوعه باشد، مسئولیت حقوقی و یا قانونی خوانده می شود. این گونه مسئولیت دارای ضمانت اجرائی قانونی است و به دو شاخه کیفری و مدنی تقسیم می شود. مراد از مسئولیت کیفری، مسئولیت ارتکاب جرمی از جرائم تصریح شده در قانون است. مبنای مسئولیت کیفری در قانون زیان رساندن به جامعه و اختلال در نظم عمومی است.

۳. مسئولیت حقوقی مدنی

مسئولیت مدنی، تعهد قانونی شخص بر رفع ضرری است که به دیگری وارد کرده است. مراد از ضرر در اینجا، اعم از ضرر ناشی از تقصیر فرد و یا ضرر ناشی از فعالیت او (مانند قصور) است. ملاک در جبران ضرر در مسئولیت مدنی آن است که بر اساس قانون فرد موظف به جبران خسارت دیگری است. مبنای مسئولیت مدنی، زیان رساندن به فرد است. مسئولیت مدنی و کیفری تابع وضع قانونند. این که قانونگذار در وضع قانون تا چه اندازه ای تابع انصاف، عدالت و دیگر ارزش های اخلاقی بوده، مسئله ای دیگر است.

۴- مسئولیت شرعی

در اسلام یکی از ابعاد ارتباط انسان با خدا، تکلیف است. خداوند تکلیف کننده است و انسان موظف به انجام تکالیف. بنابراین انسان در مقابل خداوند متعال نسبت به انجام اوامر الهی و ترک نواهی پاسخگو است. به دلیل جهت گیری اجتماعی در آموزه های اسلامی مسئولیت شرعی دو بعد مختلف دارد: مسئولیت تکلیفی و مسئولیت وضعی. مراد از مسئولیت تکلیفی پاسخگو بودن فرد در قبال خداوند نسبت به انجام صحیح تکالیف است و مراد از مسئولیت وضعی پاسخگو بودن فرد نسبت به انجام اموری است که موجب ضمان می شود یعنی فرد در قبال ضرری که به دیگران می رساند ضامن می شود. این بعد به مسئولیت حقوقی نزدیک است.

۵- مسئولیت اخلاقی

مسئولیت اخلاقی، تعهد و الزام فرد یا سازمان در قبال حقوق خویش یا دیگران است. اگر چه این مسئولیت در رفتار ارتباطی تحقق می یابد، مراد از حقوق در این بحث حقوق وضعی و قراردادی نیست.

مسئولیت حرفه ای، مسئولیت حقوقی و مسئولیت شرعی تابع وضعند. واضع در حرفه، کارفرماست و تحقق مسئولیت در گرو توافق طرفین و سازگاری با قوانین کشوری است. واضع در مسئولیت حقوقی، قانون و در مسئولیت شرعی تکلیف شارع مقدس است. تکالیف شارع مقدس با هیچ حق طبیعی ناسازگار نیست و از این رو تکالیف شرعی، اخلاقی نیز هستند اما اگر فقیهی در فهم بیان شارع مقدس حکمی ناسازگار با حقوق طبیعی استنباط کند یعنی حکمی که وی از ظواهر متون استنباط می کند مثلاً غیر منصفانه و ظالمانه باشد این فهم را می توان نقد و تخطئه کرد.

مسائل اخلاقی سازمان و فنون حل آنها

سازمان به عنوان شخصیت حقوقی در حیات سازمانی خود با مسائل اخلاقی فراوانی مواجه است. دغدغه های اخلاقی در زندگی شغلی غالباً در مقام تصمیم گیری بروز می کند و فرد خود را بلا تکلیف می یابد و از خود می پرسد تکلیف اخلاقی من چیست، به عبارت دیگر، مسئله در اخلاق حرفه ای بلا تکلیفی اخلاقی است: نمی دانیم چه باید بکنیم یا نمی دانیم به آنچه باید انجام دهیم چگونه برسیم. موضوع مسائل اخلاقی، اشیاء و افراد نیستند بلکه اقدام ها و رفتارهای ارتباطی، یعنی رفتار ارتباطی افراد است، فرد در شغل و خود سازمان، هر دو با خود یا با محیط. مسائل اخلاقی سازمان ویژگی هائی دارد. آنها بسیار فراگیر هستند و همه ابعاد سازمان را شامل می شوند. در پس هر اقدام و در بن هر تصمیم مدیریتی و هر فعالیت سازمانی، انبوهی از مسائل اخلاقی را می توان رصد کرد زیرا با حقوق افراد گوناگون چون ارباب رجوع، مالکان، کارکنان و کلیه ذی نفعان ارتباط دارد.

اخلاقیات به عنوان سیستمی از ارزش ها، باورها، اصول، مبانی، بایدها و نبایدها تعریف می شود که براساس آن نیک و بد های سازمانی مشخص می شود و عمل بد از خوب متمایز می گردد، با اتکاء به اصول اخلاقی مدیران قادر می شوند تا تصمیم بگیرند که چه چیزی خوب و چه چیزی بد است. چه کسی در سازمان به راه درست می رود و چه کسی راه نادرست را می پیماید. بنابراین مدیران در انجام وظایف خود نظیر تصمیم گیری، ارزشیابی، نظارت، تشویق و تنبیه بدون وجود یک نظام اخلاقی در سازمان نمی توانند با قاطعیت عمل کنند. اگر اخلاق در زندگی کاری انسان حضور داشته باشد، کار کردن شیرین و توأم با رضایت شغلی و احساس رضایت ضایت مردم و پیشرفت امور و شکوفایی کار می شود. خطرناک ترین رویداد انسانی انحطاط اخلاقی و شکسته شدن مرزهای اخلاقی در این صورت هیچ چیز در امان نخواهد ماند و انسانیت است که در امور اداری از جایگاهی خطیر و ویژه برخوردار است. زیرا وقتی انسان از محدوده فردی خارج می شود و در پیوند با دیگر انسان ها قرار می گیرد و این پیوند صورتی سازمانی می یابد، اگر اخلاق نیک حاکم بر روابط انسانی نباشد، فاجعه چندین برابر می شود. ملاک در هر سازمان متخلق بودن افراد به اخلاق انسانی است به همین دلیل است که نظم و انضباط کاری، مهرورزی، دادورزی، حسن خلق و معاشرت، مشاورت، تواضع، فروتنی، وفای به عهد، خدمت گذاری به مردم، تکریم ارباب و رجوع، خویشتن داری و مدارا با ناملایمت های روزگار و بسیاری از صفات خوب و حسنه دیگر از جمله و شیوه های مطلوب اخلاقی مورد تأکید اسلام در مدیریت سازمان ها محسوب می شود که جهت تحقق آنها تدوین منشور اخلاقی و عملی ساختن آن در سازمان ضروری و لازم است.

به طور کلی اصول اخلاقی سازمانی عبارتند از :

الف) امانتداری: هر کسی در هر مرتبه امانتدار مردم است و باید از اموال، امکانات، حقوق، حدود، حیثیت و شرافت آنان پاسداری کند .

ب) خدمت‌گزاری: فلسفه وجودی نظام اداری، خدمت‌گزاری به مردم است. همه کارگزاران و کارکنان در تمام مراتب، خادمان مردمند. این امر به عنوان یک اصل در نظام اداری مطرح است و مادامی که چنین احساسی وجود داشته باشد، کارگزاران و کارکنان نظام اداری با مردم رفتار مالکانه نخواهند داشت، بلکه جایگاه و موقعیت خود را نعمتی می‌دانند که وسیله‌ای است برای خدمت به مردم .

ج) مسئولیت‌پذیری: هر نوع بی‌مسئولیتی به مفهوم بیرون شدن از مسیر درست و گام نهادن در کجی‌ها و ناراستی‌هاست. هر کس در هر مرتبه‌ای که باشد، نسبت به تمام امور و کارهای خود مسئول و پاسخگو است. هیچ کارگزاری نمی‌تواند هرگونه که خواست با مردم رفتار نماید و خود را نیز پاسخگو نداند. بر این مبنا کسی حق کمترین اهانت و بی‌احترامی به مردم را ندارد. حتی افراد نسبت به نوع نگاه، بیان و رفتار خود مسئول‌اند .

د) انضباط کاری: سامان‌پذیری، آراستگی، نظم و ترتیب و پرهیز از هرگونه سستی و بی‌سامانی در کار. این امور از عمده‌ترین آداب اخلاقی سازمانی است و هیچ سازمان و نظامی بدون رعایت این امور راه به جایی نخواهد برد. بهترین سازمان‌ها و نظامها با زیرپا گذاشته شدن اصل انضباط کاری، به تباهی کشیده می‌شوند و وجوه مثبت آنان نیز بی‌ارزش می‌گردد. در یک مجموعه اداری، تواناترین فرماندهان، مدیران و کارکنان بدون انضباط کاری، توفیقی کسب نخواهد کرد و جز اتلاف نیرو بهره‌ای نخواهند برد .

ه) مهرورزی: انجام دادن کارها و خدمت‌گزاری از سر مهرورزی والاترین هنر در اخلاق است. چنانچه انجام دادن امور با مهرورزی توأم شود، صورتی زیبا و کاملاً انسانی می‌یابد و موجب پیوند جان‌ها و الفت قلب‌ها می‌گردد و در رفتار و مناسبات اداری، انقلابی معنوی به وجود می‌آورد .

و) بردباری: باید با بردباری تمام امور را پیش برد و در برابر خواست مردم و احتیاجات آنان کم‌حوصلگی نداشته باشیم و با تحمل فراوان خدمت‌گزاری نمود .

ز) دادورزی: رعایت عدل و انصاف در روابط و مناسبات اداری و خدمت‌گزاری به مردم. حاکمیت عدالت در نظام اداری، و پاس داشتن عدالت و حقوق دیگران همانند حقوق خود، و در مقام داوری حقوق طرفین را یکسان و برابر

رعایت کردن و برای دیگران حقوقی برابر خود قائل شدن مهم ترین قاعده ی است که حافظ سلامت و قوت نظام اداری و مایه پیوند دل ها ست .

نتیجه گیری

در عصر حاضر که مدیران با تنوع ارزشی و فرهنگی در محیط کار مواجه هستند، مدیریت اخلاق جایگاه و اهمیت بالایی دارد. بسیاری از مطالبی که تا به امروز درباره اخلاق سازمانی نوشته شده برطرف کننده نیازهای عملیاتی و کاربردی سازمان ها نیست و عدم توجه به اخلاق اداری در جوامعی مانند ایران که دارای ارزش های اخلاقی غنی است، می تواند معضلاتی بزرگ برای سازمان به بار آورد .

در بخش دولتی یا امور عمومی اداره اخلاق همواره بحث به رسمیت شناخته شده است، ولی موضوع اخلاق و کاربرد آن یکی از چالش برانگیزترین مسائل در سازمان های دولتی ایران است. برخی از مهم ترین معضلات اخلاقی در بخش دولتی عبارت است از :فساد، پارتی بازی و انتصاب اقوام نزدیک به مشاغل مهم اداری، عدم شفافیت اداری، نشر اطلاعات، پاسخگویی عمومی، مسائل غامض خط مشی گذاری، رشوه خواری، تضاد منافع، سوء استفاده از دانش کارکنان، اطلاعات سری برای اهداف شخصی.

مشکل اصلی در مدیریت اصول اخلاقی ویا ابزار مناسب برای اجرای این اصول و ممانعت یا کاهش موضوعات غیر اخلاقی نیست بلکه نبود شیوه ای مناسب جهت انتقال و ترویج این اصول، مشکل اصلی محسوب می شود.

به عنوان مثال، در سازمان های دولتی اصول اخلاقی وجود دارد، اما در موارد متعدد اگر از کارکنان و حتی مدیران در خصوص اصول اخلاقی سؤال نمائیم دقیقاً نمی دانند که این اصول را کجا خوانده اند و یا این اصول دقیقاً چیست و به چه معنا می باشند؟ قطعاً فقدان علاقه ی فرد در مورد این، مسائل روی می دهد اما توانایی یک مدیر در مدیریت اصول اخلاقی این است که :الگو باش و کارکنان را به سمت مسیر درست هدایت کن . امروزه، اخلاق در مدیریت دولتی نه تنها از منظر نظری، بلکه از جنبه اعتبار اصول و هنجارهای اخلاقی در حوزه عمل مدیریت دولتی یک مسئله چالش برانگیز است که به طور گسترده مورد بحث قرار می گیرد دلیل توجه زیاد به اخلاق در مدیریت دولتی آن است که اخلاق می تواند به دولت، شخصیت بدهد.

بنابراین هرگونه رفتار غیر اخلاقی ممکن است اعتماد و اطمینان عمومی به دولت را تحت تأثیر قرار دهد از جمله دلایل توجه به اخلاق را می توان شامل موارد زیر دانست:

۱. اخلاق تعدیل کننده خواسته ها است؛ اخلاق تقویت کننده و پرورش دهنده بعد معنوی انسان است؛ اخلاق ضامن اجرای قوانین و حافظ ایمان است.

۲. به منظور نهادینه نمودن معیارها و اصول اخلاقی در بخش دولتی می بایست سازه هایی نظیر پاسخگویی، عمل به قانون، درستی و راستی و مسئولیت پذیری مورد توجه قرار گیرد.

اخلاق حرفه ای (اصول اخلاقی و مسئولیت پذیری سازمان) می تواند پیش بینی پذیری سازمان را افزایش دهد و آن نیز موجب اعتماد اصیل، راسخ و پر دامنه ای نسبت به سازمان شود. در نتیجه، سازمان با اتکای به اعتماد، در جذب منابع مالی و اعتباری و ایجاد انگیزش با افزایش مزیت رقابتی با اصلاح و تهذیب فرهنگ سازمانی و مدیریت تنش های سازمانی، به نحو اثربخش موفق خواهد شد.

حاکمیت اخلاق در فرهنگ سازمانی نقشی مهم در تبدیل تهدید به فرصت دارد. مسئولیت پذیری اخلاقی نقشی مؤثر در افزایش کارایی و اثربخشی سازمان دارد. هر چه سازمان اخلاقی تر باشد، موفق تر است. در تحلیل نهائی ناکامی ها، فقدان اخلاق حرفه ای را یکی از مهم ترین عوامل آن خواهیم یافت. مسئولیت گریزی و فرو نهادن اصول اخلاقی در نهایت به بدفرجامی فرد و سازمان می انجامد. برعکس، هر که خوی نیکو داشته باشد، موفق و رستگار می شود. کامیابی، پاداش طبیعی اخلاقی بودن فرد، سازمان و جامعه است. آثار و برکات اخلاق اداری هم شامل سازمان می شود و هم فراتر از سازمان، جامعه را نیز فرا می گیرد. هر چند هدف از تحقق و ترویج اخلاق حرفه ای دستیابی به این فواید نیست؛ بلکه رسالت انسانی، عامل ترویج اخلاق است. کسانی که فایده را هدف می پندارند، بر اخلاق به شرط این فواید تأکید دارند و این نوعی ابزارانگاری در اخلاق اداری است. بنابراین از خطای هدف پنداری فواید اخلاق اداری باید اجتناب کرد. وظیفه اخلاقی مشروط به نیل به سود یا دیگر منافع این جهانی نیست.

منابع

۱. مهدی پور، شهربانو. عباسی راینی، رضا. محمدی سلیمانی، ایوب. پهلوان، مهناز. اخلاق اداری در اسلام. نشر خدمات فرهنگی کرمان. ۱۳۹۲
۲. سعید پور، کاظم. اخلاق اداری. نشر جمال. ۱۳۸۸
۳. میرزایی مقدم، داود. پارتازیان، کامبیز. اخلاق اداری و مناسبات انسانی. نشر گنج معرفت. ۱۳۸۶