

اخلاق حرفه‌ای



ناصر صبحی قراملکی

عضو هیئت علمی دانشگاه علامه طباطبائی



اخلاق حرفه‌ای

ناصر صبحی قراملکی

ویراستار و نسخه‌پرداز: نادیا فرهادتوسکی
حروفچین و صفحه‌آرا: مرضیه دین‌پناه
طراح جلد: علیرضا دربانی
مرکز نشر دانشگاهی
چاپ اول ۱۳۹۸
تعداد
چاپ و صحافی: مرکز چاپ و انتشارات دانشگاه پیام نور
تومان

نشانی فروشگاه مرکزی: خیابان انقلاب، روبه‌روی سینما سپیده، پاساژ خیبری، تلفن: ۶۶۴۰۸۸۹۱، ۶۶۴۱۰۶۸۶



17166164521000011111

فروش اینترنتی:

حق چاپ برای مرکز نشر دانشگاهی و دانشگاه جامع علمی کاربردی محفوظ است
فهرست‌نویسی پیش از انتشار کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

سرشناسه: صبحی قراملکی، ناصر، ۱۳۴۳-

عنوان و نام پدیدآور: اخلاق حرفه‌ای/ ناصر صبحی قراملکی
مشخصات نشر: تهران: دانشگاه جامع علمی کاربردی؛ مرکز نشر دانشگاهی، ۱۳۹۸
مشخصات ظاهری: دوازده، ۱۵۸ ص: مصور (رنگی)، جدول، نمودار.

فروست: مرکز نشر دانشگاهی؛ ۱۵۵۴. مدیریت: ۱۶.
شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۰۱-۱۵۵۴-۱ ۹۷۸-۶۰۰-۵۶۰۷-۹۱-۸

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا
یادداشت: کتابنامه: ص. ۱۵۶-۱۵۸.

موضوع: اخلاق حرفه‌ای

موضوع: Professional ethics

شناسه افزوده: مرکز نشر دانشگاهی

شناسه افزوده: Iran University Press

رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۸ ۳ الف ۲ض/ ۱۷۲۵ BJ

رده‌بندی دیویی: ۱۷۴

شماره کتابشناسی ملی: ۵۶۵۶۶۱۳

بسم الله الرحمن الرحيم

فهرست

صفحه	عنوان
نه	پیشگفتار ناشر
یازده	پیشگفتار
۱	مقدمه
۳	۱ تعاریف و مفاهیم
۶	تعریف اخلاق حرفه‌ای
۹	اهمیت توجه به اخلاق اداری و حرفه‌ای در سازمان
۱۰	رفتار و ریشه‌های آن و مفاهیم مرتبط از دیدگاه اسلام
۱۰	شکل‌گیری شاکله یا شخصیت در دوران جنینی
۱۱	مراحل رشد شخصیت و رفتار
۱۲	غریزه از دیدگاه اسلام و قرآن
۱۲	فطرت از دیدگاه قرآن
۱۳	عقل از نظر قرآن
۱۳	مبانی رفتار انسان از دیدگاه اسلام
۱۴	(۱) زیربنای رفتار انسان را تفکر تشکیل می‌دهد
۱۵	(۲) عامل تغییر رفتار اراده انسان است
۱۶	(۳) اساس رفتار انسان را شاکله او تشکیل می‌دهد
۱۷	مبانی بینشی انسان در اسلام
۱۸	منشور اخلاق حرفه‌ای، ارزش‌های حرفه‌ای و اخلاقی

صفحه	عنوان
۲۲	نظام‌نامه، مرام‌نامه یا منشور اخلاقی
۲۸	تعهدات اخلاقی در شغل
۳۰	۲ جایگاه کار در اسلام
۳۱	ارزش کار در اسلام
۳۲	۱- محبوب بودن و قداست شغل
۳۳	۲- منفور بودن بیکاری
۳۳	۳- وجوب کسب معیشت
۳۴	۴- وظیفه اجتماعی و خدمت‌رسانی به جامعه
۳۴	۵- رشد عقلانی
۳۴	۶- کسب آرامش روحی
۳۴	۷- سلامت جسمانی
۳۴	۸- رفع فقر و تأمین اجتماعی نیازمندان
۳۵	۹- مطلوبیت ذاتی کار اقتصادی
۳۷	آثار کسب‌وکار حلال از دیدگاه اسلام
۳۸	آثار کسب‌وکار حرام از دیدگاه اسلام
۳۹	حقوق انسان در محیط کار
۴۱	وظایف کارمند نسبت به مدیران، زیردستان و ارباب‌رجوع و همکاران
۴۳	رفتار کارکنان با ارباب‌رجوع
۴۳	توصیه‌های رفتاری ارتباط کارمند با مدیر
۴۴	۳ مسئولیت اخلاقی
۴۶	اخلاق چیست
۴۶	اخلاق معادل morality
۴۷	اخلاق معادل etichs
۴۹	فواید اخلاق
۵۰	عمل به شیوه اخلاقی و مطلوب
۵۰	ارزش
۵۰	انواع ارزش
۵۱	فضایل

صفحه	عنوان
۵۲	معمای اخلاقی
۵۳	نظریه رشد شناختی و اخلاقی پیاژه
۵۶	نظریه رشد اخلاقی کلبِرگ
۵۹	تفاوت اخلاق با قانون (حقوق) و فقه
۶۰	تفاوت اخلاق و قانون
۶۱	تفاوت اخلاق و فقه
۶۱	تفاوت قانون و فقه
۶۴	مسئولیت اخلاقی
۶۴	مسئولیت چیست و تعریف آن کدام است؟
۶۵	تحلیل مسئولیت پذیری
۷۴	قضا و قدر الهی و جبرگرایی
۷۵	انواع مسئولیت
۷۸	۴ مدیریت اموال عمومی
۷۹	نگهداری اموال عمومی
۷۹	اموال عمومی و مشترک
۸۲	صرفه جویی
۸۵	جرم تخریب اموال عمومی
۸۷	۵ صفات اخلاقی کارکنان
۹۰	صفات اخلاقی کارکنان
۹۰	نظم و انضباط کاری
۹۱	سعه صدر (شرح صدر)
۹۲	پرهیز از شتاب زدگی و عجله
۹۳	آثار منفی شتاب زدگی
۹۳	راه های پیشگیری از شتاب زدگی
۹۴	پذیرش انتقاد
۹۴	امانت داری
۹۵	وقت شناسی (مدیریت زمان)



صفحه	عنوان
۹۶	حفظ اسرار اداری
۹۷	یاری رساندن به همکاران
۹۸	تهذیب نفس و تعالی شخصیت
۱۰۰	حل تعارضات اخلاقی
۱۰۲	صبر و استقامت
۱۰۳	خستگی ناپذیری
۱۰۴	خوش رفتاری و خوشرویی و خوشخویی
۱۰۴	اخلاق کار آراسته
۱۰۵	چگونه در محل کار می توانیم جذاب و بانفوذ باشیم؟
۱۰۶	۶ از اخلاق کار تا اخلاق حرفه ای
۱۰۸	اخلاق کار
۱۰۹	فواید مدیریت اخلاق در محیط کار
۱۱۰	تعریف حرفه
۱۱۰	تحلیل اخلاق حرفه ای
۱۱۲	ویژگی های افرادی که اخلاق حرفه ای دارند
۱۱۲	اصول راهبردی اخلاق حرفه ای در اسلام
۱۱۴	مشکلات و موانع اخلاق حرفه ای
۱۱۵	تحویلی نگری
۱۱۷	پیشگیری و درمان تحویلی نگری
۱۱۸	اخلاق سازمانی
۱۱۹	آرمان اخلاق حرفه ای
۱۲۰	شیوه های تشخیص مسائل اخلاقی
۱۲۱	فنون حل مسائل اخلاقی
۱۲۴	شیوه های مؤثر آموزش اخلاق
۱۲۵	موانع تغییر رفتار اخلاقی
۱۲۶	عوامل مؤثر در رشد اخلاقی و اخلاقی سازی سازمان
۱۲۷	۷ مخاطرات و کسب و کار



صفحه	عنوان
۱۲۸	احتکار
۱۲۹	اسراف
۱۳۰	رشوه
۱۳۱	الف) رشاء
۱۳۱	ب) رایش
۱۳۱	ج) ارتشا
۱۳۷	۸ ارتباط بهره‌وری با رعایت اخلاق حرفه‌ای در سازمان
۱۳۸	بهره‌وری در سازمان
۱۳۸	مفهوم بهره‌وری
۱۴۲	ضرورت بهره‌وری
۱۴۲	هدف بهره‌وری
۱۴۳	عوامل مؤثر بر بهره‌وری
۱۴۵	سطوح بهره‌وری
۱۴۵	بهره‌وری و هوش اخلاقی
۱۴۵	اصول هوش اخلاقی
۱۴۶	تأثیر هوش اخلاقی بر بهبود عملکرد و موفقیت سازمان
۱۴۸	بررسی روش‌های قدیمی و نوین مؤثر در بهره‌وری
۱۴۸	فرهنگ سازمانی و تأثیر آن در بهره‌وری
۱۴۹	کارکردهای فرهنگ سازمانی
۱۵۰	رویکردهای فرهنگ سازمان
۱۵۱	فرهنگ و بهره‌وری
۱۵۱	اخلاق اداری و تأثیر آن بر بهره‌وری
۱۵۲	ایجاد یک تحول پایدار
۱۵۴	ارزش‌ها و مسئولیت‌های اخلاقی مدیران و کارشناسان در سازمان
۱۵۵	شیوه‌های ترویج اخلاق در فرهنگ سازمانی
۱۵۵	مسئولیت‌های پنج‌گانه سرپرست
۱۵۶	منابع و مراجع





پیشگفتار ناشر

جهان معاصر عرصه رقابت در زمینه کیفیت بخشی و ارائه خدمات مطلوب است. اصلی ترین عامل موفقیت در این رقابت، مطلوبیت نهایی محصولات و خدمات است که جز با تحقیق و پژوهش علمی کاربردی و توجه خاص به مؤلفه های استاندارد سازی، کیفیت بخشی، نیازهای بازار کار و پاسخگویی به مطالبات عمومی میسر نمی شود.

از آنجا که ارتقای کمی و کیفی نظام آموزش های علمی کاربردی و اعتلای امر آموزش و پژوهش مهارتی، یکی از اهداف اساسی نظام آموزش عالی در توسعه علمی کشور به شمار می رود، دانشگاه جامع علمی کاربردی با هدف اصلاح هرم شغلی و تربیت نیروی انسانی ماهر در بخش های مختلف تأسیس و مشغول فعالیت شد. با توجه به رسالت این دانشگاه، مبنی بر آموزش و پژوهش در مرزهای فناوری و ایجاد اشتغال، با به کارگیری استانداردهای لازم دانش آموختگانی تربیت می شوند که علاوه بر تأمین نیاز بازار کار، در کارآفرینی نیز خلاق و توانمند باشند.

گستره مخاطبان دروس مهارت های مشترک، فقر منابع درسی در این زمینه و نیز تأکید رئیس محترم دانشگاه جامع علمی کاربردی مبنی بر اجرای برنامه های ارتقای کیفیت آموزش های عالی علمی کاربردی، انتشارات دانشگاه را بر آن داشت تا با همکاری مرکز نشر دانشگاهی، به عنوان یکی از مراکز مهم در عرصه نشر علم و تأمین محتوای علمی، به تولید و نشر منابع مورد نیاز این دروس اقدام کند. حاصل این تعامل، مجموعه کتاب هایی است که با یاری خداوند متعال و همت استادان، مدرسان، مؤلفان، و دست اندرکاران این دو مجموعه مطابق با سرفصل های دروس مهارت های مشترک آماده شود و در دسترس دانشجویان قرار گیرد. بی تردید، انتقادات و

پیشنهادهای صاحب‌نظران و مدرسان در راستای توسعه نظام آموزش‌های علمی کاربردی در ارتقای کیفیت این کتاب‌ها تأثیرگذار خواهد بود. به همین منظور می‌توانید نظرات خود را از طریق ایمیل _____ با ما در میان بگذارید.

در پایان، مراتب قدردانی خود را از مؤلفان محترم کتاب و دیگر عزیزانی که زحمات بی دریغ آنها نقش مهم و اساسی در شکل‌گیری و چاپ این مجموعه داشته‌اند، اعلام می‌کنیم.

مرکز اسناد و انتشارات دانشگاه جامع علمی کاربردی

و مرکز نشر دانشگاهی

زمستان ۱۳۹۷



پیشگفتار

رفتار انسان ابعاد گوناگونی دارد. یکی از جنبه‌های رفتاری انسان، اخلاق و اخلاقیات است. در طول تاریخ بشر، همیشه ماهیت و چیستی اخلاق، چرایی یا ضرورت اخلاق و چگونگی یا نحوه برقراری اخلاق در سطح رفتار فردی و اجتماعی برای اندیشمندان مورد توجه بوده است. تحقیق و بررسی در این خصوص نشان می‌دهد، در میان انواع مخلوقات، انسان تنها موجودی است که از اخلاق و صفات اخلاقی برخوردار است. در زمینه اخلاق شخصی، اخلاق کاری یا شغلی، و اخلاق حرفه‌ای یا اخلاق سازمانی، کتاب‌ها و جزوه‌های متعددی نگاشته شده است که هرکدام از آنها ارزش خاص خود را دارند. در این کتاب، سعی شده است ابتدا، آن دسته از مفاهیم مربوط به حوزه اخلاق که در کتاب‌های قبلی مجال کافی برای توضیح آنها به دست نیامده است در حد نیاز دانشجویان توضیح و تشریح شوند. در گام بعدی تلاش شده است، مطالب کتاب دقیقاً منطبق بر سرفصل‌های مورد تأیید وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، تحت پوشش قرار گیرد و به زبانی ساده، به همراه مثال‌های عینی بیان شود.

فصل اول کتاب، مبانی و مفاهیم اصلی حوزه اخلاق را توضیح می‌دهد. در این بخش با مفهوم واژه‌هایی نظیر، اخلاق، اخلاق شخصی، اخلاق کاری یا شغلی، اخلاق حرفه‌ای یا سازمانی، کدهای اخلاقی، منشور اخلاق یا نظام‌نامه اخلاق، رفتار و انواع آن آشنا خواهید شد.

در فصل دوم، جایگاه کار در اسلام مورد بحث قرار گرفته است. در این فصل ارزش کار در اسلام، حقوق انسان در محیط کار، و وظایف کارمند نسبت به مدیران، زیردستان و ارباب رجوع و همکاران از دیدگاه اسلام بحث شده است.

فصل سوم، درباره مسئولیت اخلاقی بحث می‌کند. در این فصل، یک بار دیگر موضوع اخلاق چیست؟ بحث شده است. سپس، تحلیل مسئولیت‌پذیری، مسئولیت‌های پنج‌گانه، سایر مسئولیت‌ها و تعریف اخلاق در آموزه‌های دینی، عرصه‌های مسئولیت‌پذیری و مسئولیت فرد در حریم خصوصی به همراه مثال بحث شده‌اند.

فصل چهارم به مدیریت اموال عمومی می‌پردازد. در این فصل، با نحوه نگهداری اموال عمومی و صرفه‌جویی آشنا خواهید شد.

در فصل پنجم، صفات اخلاقی کارکنان مورد بحث و بررسی قرار گرفته است. در این فصل، بسیاری از صفات کارکنان که لازمه داشتن یک محیط کار سالم و پربازده است، مورد بحث قرار گرفته‌اند. از مهم‌ترین صفاتی که در این فصل برای کارکنان ذکر شده است عبارت‌اند از: نظم و انضباط کاری، امانت‌داری، حفظ اسرار اداری، حل تعارضات اخلاقی، خوش رفتاری و

فصل ششم کتاب، از اخلاق کار تا اخلاق حرفه‌ای بحث خواهد شد. در این فصل، به تفصیل با شباهت‌ها و تفاوت‌های اخلاق کار و اخلاق حرفه‌ای و سایر موضوع‌های مربوط به همراه مثال‌های کاربردی، آشنا خواهید شد.

فصل هفتم، درباره مخاطرات کسب‌وکار بحث می‌کند. در این فصل، ریسک‌پذیری مشاغل و رعایت ریسک‌پذیری معقول، مورد بحث و بررسی قرار گرفته است.

در نهایت، در فصل هشتم که فصل آخر کتاب است، ارتباط بهره‌وری با رعایت اخلاق حرفه‌ای در سازمان، بحث شده است. در این فصل، مفهوم بهره‌وری و عوامل مؤثر بر آن و همچنین نقش راهبردی اخلاق حرفه‌ای در افزایش بهره‌وری، به تفصیل توضیح داده شده است.

ناصر صبحی قراملکی

زمستان ۱۳۹۷

مقدمه

انسان در طول تاریخ در تلاش بوده است با تسلط بر طبیعت و آگاهی بر قوانین متعدد آن، زندگی آرام و همراه با آرامش و رفاه داشته باشد. از آنجا که طبیعت و حوادث آن عینیت داشته و به راحتی قابل مشاهده است، انسان در شناسایی قوانین حاکم بر آن و رشد علوم طبیعی، زودتر و سریع تر توسعه یافته است اما، خود انسان و رفتارهای گوناگون وی، به عنوان بخشی از طبیعت، به خاطر ناملموس بودن و بعضاً غیرقابل مشاهده بودن برخی رفتارها از جمله نیات، تفکر، حافظه و مواردی نظیر آن، علوم انسانی، اجتماعی و رفتاری، دیرتر و کندتر از علوم طبیعی رشد یافته است. با این حال، در کنار علوم طبیعی، علومی که به اصطلاح انسانی یا اجتماعی نامیده می شوند، با سرعتی کمتر از علوم طبیعی، اما با شتابی منطقی در حال توسعه و تکامل هستند.

یکی از موضوعها یا مواردی که همواره مورد توجه انسان بوده، رفتار خود انسان است. رفتار انسان ابتدا در دانش فلسفه و سپس در علم روان شناسی مورد مطالعه قرار گرفته است. اما، از آنجا که رفتارهای انسان، ابعاد و جنبه های متنوعی دارد غیر از روان شناسی، سایر علوم مرتبط نیز به مطالعه جنبه هایی از رفتار انسان می پردازند. برای روان شناسان و سایر متخصصان علوم رفتاری و اجتماعی، همیشه این سؤال مطرح بوده است که چرا انسان این گونه رفتار می کند؟ چگونه می توان رفتار انسان را کنترل و مدیریت کرد؟ به زعم ایشان، با کنترل و مدیریت رفتار انسان، روابط مناسب تر و دنیایی بهتر می توان ساخت.

برای دانشمندان و علما از جمله روان‌شناسان، پیش‌بینی‌پذیری انسان و قابلیت کنترل وی از اهمیت بالایی برخوردار بوده است. به‌زعم دانشمندان و علما، کنترل‌پذیری و مدیریت رفتار، می‌تواند به ساختن دنیایی بهتر کمک کند. به عبارت دیگر، هر چیزی که در دنیا به‌طور طبیعی ظهور کرده و یا به دست انسان ساخته می‌شود، اگر کنترل‌پذیر و قابل مدیریت نباشد، می‌تواند آثار منفی به بار آورد. بنابراین، هرچه طبیعت و دستاوردهای بشری و از همه مهم‌تر، رفتار خود انسان، قابل پیش‌بینی و کنترل باشد، به‌راحتی می‌توان از مخاطرات پیشگیری و اقدامات لازم را فراهم کرد.

برای مثال، انسان برای زندگی همراه با رفاه و آرامش، دستاوردهای مادی فراوانی از جمله برق یا الکتریسیته، آب آشامیدنی تصفیه‌شده، گاز، اتومبیل، رادیو و تلویزیون و هزاران مورد دیگر را کشف یا اختراع کرده است. اما این دستاوردها زمانی برای انسان رفاه و آرامش به همراه خواهد داشت که بر آنها کنترل کافی نیز داشته باشد. مثلاً، برای کنترل میزان و شدت آب مصرفی از کنتور، برای توقف اتومبیل از ترمز و برای استفاده و مدیریت تلویزیون از کنترل‌کننده استفاده می‌کند. بدون این کنترل‌کننده‌ها عملکرد وسایل مذکور از اختیار انسان خارج و حتی می‌تواند خسارت‌های جبران‌ناپذیری بر انسان تحمیل کند.

حال سؤال این است، انسان برای کنترل و مدیریت رفتارهای خود، چه چیزی لازم دارد؟ به عبارت دیگر، اگر گاز، آب و برق مصرفی دارای کنتور است و اگر اتومبیل دارای ترمز است و اگر رادیو و تلویزیون دارای کنترل‌کننده است، انسان برای کنترل رفتارهای خود، چه چیزی باید داشته باشد؟ پاسخ این سؤال، در اخلاق و اخلاقیات است. یعنی، در اصل اخلاق همان کنتور یا کنترل‌کننده رفتارهای انسان است. انسان بدون اخلاق، همانند اتومبیل بدون ترمز یا همان اسلحه بدون ضامن است. انسان شاید در اثر پیشرفت علم، پا در کرات دیگر غیر از کره زمین بگذارد و به شناخت آنها بپردازد، اما بدون اخلاق، نه تنها این پیشرفت‌ها دوام و ارزشی نخواهد داشت، بلکه حتی نمی‌تواند روابط خانوادگی، روابط شغلی و روابط اجتماعی خود را تنظیم کند. با این توصیف، بهتر می‌توان درک کرد که چرا هدف از بعثت انبیا از جمله حضرت ختمی مرتبت محمد مصطفی (ص) تکمیل مکارم اخلاق بوده است.

تعاریف و مفاهیم



در این فصل با این مفاهیم آشنا خواهید شد:
تعریف اخلاق حرفه‌ای؛
اهمیت توجه به اخلاق اداری و حرفه‌ای در سازمان؛
رفتار و ریشه‌های آن و مفاهیم مرتبط از دیدگاه اسلام؛
مبانی رفتار انسان از دیدگاه اسلام؛
منشور اخلاق حرفه‌ای، ارزش‌های حرفه‌ای و اخلاقی؛
تعهدات اخلاقی در شغل.

پیش‌سازمان‌دهنده

فرض کنید، مسابقات انتخابی جام جهانی فوتبال برگزار می‌شود و قرار است تیم‌های فوتبال ایران و عربستان در استادیوم آزادی، بازی کنند. به خاطر حساسیت و ضرورت حمایت از تیم ملی، ۱۰۰ هزار هوادار برای تشویق تیم ملی در استادیوم حضور یافتند. بازی شروع می‌شود، هیجانی خاص حاکم است. به زعم تماشاگران، داور بازی صحنه‌های مشکوک را به نفع عربستان سوت می‌زند. نحوه بازی بازیکنان تیم عربستان نشان می‌دهد آنها ضدحملات خطرناکی دارند و می‌توانند برای تیم ایران خطرناک باشند. نیمه اول با برتری نسبی ایران و چند ضدحمله عربستان به پایان می‌رسد. دو تیم

به رختکن می‌روند و نیمه مریبان یعنی نیمه دوم شروع می‌شود. از همان دقایق ابتدایی نیمه دوم، ایران حملات خود را آغاز می‌کند و تیم عربستان به دفاع کامل می‌پردازد. دقیقه ۶۰ بازی، ایران حمله دیگری آغاز می‌کند که نزدیک محوطه جریمه عربستان با خطای بازیکنان عربستان، حمله ایران متوقف می‌شود اما، فرصت خوبی برای ضربه کاشته ایجاد می‌شود. با حمایت هواداران و هیجان بازیکنان مدافعان تیم ایران نیز جلو می‌کشند تا از این فرصت حداکثر استفاده را بکنند. توپ چسبیده به محوطه جریمه عربستان کاشته شده و با سوت داور بازیکن ایران ضربه خوبی به توپ می‌زند و توپ با برخورد به تیرک عمودی دروازه و برگشت به طرف وسط زمین هیجان بازی را به اوج می‌برد. توپ برگشتی را مدافع عربستان به طرف دروازه ایران ارسال می‌کند و ناگهان ضدحمله‌ای خطرناک را بازیکنان عربستان آغاز می‌کنند. در عرض چند ثانیه و با چند پاس و در غیاب مدافعان جلوکشیده تیم ایران، بازیکنان عربستان با ضربه‌ای فنی و غیرقابل مهار دروازه ایران را باز می‌کنند و با یک گل از ایران جلو می‌افتند.

بازیکنان ایران با دریافت گل در شوک فرو می‌روند و هرکدام از مدافعان یکدیگر را مقصر می‌دانند. سکوت مرگباری سکوها را فرا می‌گیرد و صدایی از کسی در نمی‌آید. از طرف دیگر، شادی پس از گل بازیکنان عربستان به زعم تماشاگران، خوش نیامده و آرام آرام سکوها را ملتهب می‌کند. بازیکنان ایران برای جبران گل خورده بر دروازه عربستان فشار را زیاد می‌کنند اما، دفاع خوب عربستان به همراه بازی تأخیری، بازیکنان ایران را ناکام گذاشته و اعصاب آنها و هواداران را به هم می‌ریزد. بازیکنان عربستان با هر برخورد کوچکی زمین می‌افتند و به نظر می‌رسد در حال وقت‌کشی هستند و بازی جوانمردانه را رعایت نمی‌کنند. آرام آرام درگیری بین بازیکنان دو تیم زیاد شده و بازی همراه با خشونت ادامه می‌یابد. با زیاد شدن خشونت، بازیکنان عربستان فرصت بیشتری برای وقت تلف کردن پیدا می‌کنند و این کار بازیکنان ایران و هواداران را بیشتر عصبانی می‌کند. تحت این شرایط، به نظر می‌رسد وقت بازی برای ایران سریع‌تر از حد معمول می‌گذرد. تیم ایران بازیکنی هجومی وارد میدان می‌کند و از آن طرف تیم عربستان بازیکن هجومی و خسته خود را با بازیکن تازه نفس مدافع، تعویض می‌کند. حملات ایران یکی پس از دیگری ناکام می‌ماند. هرچه می‌زنند به در بسته می‌خورد، بازی تأخیری عربستان تشدید می‌شود و حساسیت بازی زیادتر می‌شود. تابلو ساعت ورزشگاه دقیقه ۸۰ بازی را نشان می‌دهد و استرس تیم ایران بیشتر می‌شود. بازیکنان

تعاريف و مفاهيم ۵

عصبی شده‌اند، هواداران در سکوها شعار می‌دهند و کادر فنی ایران مدام با داور چهارم صحبت می‌کند و به نحوه بازی حریف اعتراض می‌کند اما هیچ‌کدام، برای تیم ایران ثمری ندارد. دقیقه ۸۵ بازی در محوطه جریمه روی بازیکن ایران خطا می‌شود و تیم ایران یک پنالتی به دست می‌آورد. کادر فنی و بازیکنان سر از پا نمی‌شناسند. غوغایی در سکوها برپا شده است. همه منتظر زدن ضربه پنالتی هستند. پنالتی زن اول تیم ایران با اشاره کادر فنی پشت توپ می‌ایستد. همه نگاه‌ها به توپ، بازیکن و دروازه است. با دستور داور، ضربه زده می‌شود اما در عین ناباوری توپ از بالای تیرک افقی عربستان بیرون می‌رود. دوباره، سکوتی همراه با خشم ورزشگاه را فرا می‌گیرد. بازی تأخیری عربستان شروع می‌شود. دقیقه ۸۸ بازی است، تیم عربستان دوباره در ضدحمله به سوی دروازه ایران حمله‌ور شده است. نفس‌ها در سینه حبس شده است. بازیکن عربستان با شوتی زیبا دروازه ایران را هدف قرار می‌دهد اما، دروازه‌بان ایران با واکنشی زیبا توپ را در آغوش کشیده و تصاحب می‌کند. درست زمانی که بازیکنان عربستان منتظر گل شدن این توپ بودند دروازه‌بان ایران بلافاصله پس از دریافت توپ، با پرتابی بلند موقعیت خوبی برای ایران ایجاد می‌کند. یکی از بازیکنان ایران توپ دریافتی را چند متر جلو برده، پاسی زیبا به محوطه جریمه عربستان ارسال می‌کند در این میان یکی از بازیکنان بلند قد ایران با ضربه‌ای زیبا توپ را در داخل دروازه عربستان قرار می‌دهد. ورزشگاه از شادی منفجر می‌شود. هواداران از خوشحالی نارنجک منفجر می‌کنند، بازیکنی که گل زده از شدت شادی پیراهن خود را در می‌آورد و از داور کارت زرد دریافت می‌کند. پس از شادی گل و شروع مجدد، ساعت ورزشگاه دقیقه ۹۰ را نشان می‌دهد از آن طرف داور چهارم به مدت ۴ دقیقه وقت تلف‌شده اعلام می‌کند. تیم ایران روحیه گرفته است و تیم عربستان دچار شوک شده است. پس از رد و بدل شدن چند توپ بین بازیکنان دو تیم، دوباره تیم ایران صاحب توپ و میدان می‌شود. حملات ایران یکی پس از دیگری دفع می‌شود. دقیقه ۹۲ بازی است و ایران صاحب یک ضربه کرنر می‌شود. ضربه کرنر زده می‌شود و با ضربه سر بازیکنان عربستان به گل به‌خودی تبدیل می‌شود و ایران دو بر یک پیش می‌افتد. دوباره، جو ورزشگاه در حالت انفجار است. هواداران و بازیکنان به شدت شادی می‌کنند. تیم عربستان همه چیز را ازدست‌رفته می‌بیند دوباره شروع به حمله می‌کند. اما دفاع ایران، حملات آنها را ناکام می‌گذارد. ایران حمله می‌کند و دوباره عربستان دفاع می‌کند. چند ثانیه به پایان بازی، هواداران

سوت پایان را زودتر از داور به صدا درمی‌آورند. چند ثانیه بعد داور نیز سوت پایان را می‌زند. تیم ایران همه در آغوش یکدیگر قرار می‌گیرند، برخی از هواداران به وسط زمین بازی می‌آیند. بازیکنان عربستان با چهره‌ای مبهوت، روی چمن ورزشگاه، شادی هواداران را تماشا می‌کنند.

بازی تمام می‌شود مردم به شادمانی می‌پردازند، شادی آنها از ورزشگاه به خیابان‌های اطراف کشیده می‌شود. ترافیکی سنگین در خیابان‌های اطراف ورزشگاه ایجاد می‌شود و تردد مردم را دچار مشکل می‌کند، خودروهای عبوری که از سرکار برمی‌گردند یا عازم سفر هستند ساعت‌ها در ترافیک سنگین می‌مانند. برخی از هواداران با توقف خودروهای خود به شادمانی می‌پردازند و ترافیک را سنگین‌تر می‌کنند. مردم در اتوبان عصبانی می‌شوند. درگیری‌های موقت بین آنها و هواداران خوشحال ایجاد می‌شود.

با توجه به مثال فوق، حال باید به چند سؤال جواب داد:

مسئول این ترافیک و ایجاد مزاحمت برای مردم کیست؟

آیا بازیکنان، کادر فنی، مسئولان ورزشگاه، هواداران و پلیس راهور در ایجاد این ترافیک مسئولیتی دارند؟

اگر مسئولیت دارند، نوع مسئولیت آنها چیست؟

در ادامه فصل، ضمن ارائه تعریفی از اخلاق حرفه‌ای، اهمیت توجه به اخلاق اداری در سازمان، تعهدات اخلاقی، منشور اخلاقی و مبانی رفتار انسان از دیدگاه اسلام مورد بحث قرار می‌گیرد.

تعریف اخلاق حرفه‌ای

مفهوم اخلاق حرفه‌ای^۱ را اکثر متخصصان در معنای محدود و کاهش‌گرایانه معرفی کرده‌اند. متأسفانه، به‌رغم توسعه و رایج شدن مفهوم واقعی اخلاق حرفه‌ای، هنوز بخشی از نویسندگان آن را در معنای محدود اولیه معرفی می‌کنند.

در ابتدا، مفهوم اخلاق حرفه‌ای به معنای اخلاق کار و اخلاق مشاغل به کار می‌رفت. امروزه نیز عده‌ای از نویسندگان اخلاق حرفه‌ای، از معنای نخستین این مفهوم، برای تعریف آن استفاده می‌کنند. اصطلاحاتی مثل work ethics یا professional ethics معادل اخلاق کاری یا اخلاق حرفه‌ای در زبان فارسی است (خبیری، ۱۳۹۶). از اخلاق حرفه‌ای تعریف‌های متعددی شده است که به تعدادی از آنها اشاره می‌شود:

1. professional ethics

تعاریف و مفاهیم ۷

الف) اخلاق حرفه‌ای یکی از شعبه‌های جدید اخلاق است که می‌کوشد به مسائل اخلاقی حرفه‌های گوناگون پاسخ دهد و برای آن اصولی خاص متصور است.

ب) اخلاق حرفه‌ای به مسائل و پرسش‌های اخلاقی و اصول و ارزش‌های اخلاقی یک نظام حرفه‌ای می‌پردازد و ناظر بر اخلاق در محیط حرفه‌ای است.

ج) اخلاق فردی، مسئولیت‌پذیری فرد است در برابر رفتار فردی خود، صرفاً به‌منزله یک فرد انسانی، و اخلاق شغلی، مسئولیت‌پذیری یک فرد است در برابر رفتار حرفه‌ای و شغلی خود، به‌مثابه صاحب یک حرفه یا پست سازمانی.

د) اخلاق حرفه‌ای، به‌منزله شاخه‌ای از دانش اخلاق به بررسی تکالیف اخلاقی در یک حرفه و مسائل اخلاقی آن می‌پردازد و در تعریف حرفه، آن را فعالیت معینی می‌دانند که موجب هدایت فرد به موقعیت تعیین‌شده همراه با اخلاق خاص است.

ه) اخلاق حرفه‌ای، عبارت از آن ارزش‌ها و اصول است که به یک فرد در حرفه‌ای معرفی می‌شود.

و) نخستین و مهم‌ترین وظیفه اخلاق حرفه‌ای، رشد و توسعه قوانینی مبتنی بر اخلاق در شغل مورد نظر است (حسینیان، ۱۳۹۱). همچنین، احترام به مراجعان (ارباب رجوع)، مسئولیت، صلاحیت، و الزامات قانونی از مهم‌ترین موضوعات در اخلاق حرفه‌ای محسوب می‌شود (حسینیان، ۱۳۷۷).

اخلاق حرفه‌ای به مسائل و پرسش‌های اخلاقی و نیز اصول و ارزش‌های اخلاقی یک نظام حرفه‌ای مانند حرفه پزشکی، حرفه وکالت، حرفه مشاوره یا ... می‌پردازد و ناظر بر افعال ارادی متخصصان و کارشناسان در حیطه فعالیت‌های حرفه‌ای خودشان است (نوابی‌نژاد، ۱۳۹۰).

در بیشتر تعریف‌هایی که از اخلاق حرفه‌ای شده است، دو ویژگی دیده می‌شود: الف) وجود نگرش اصالت فرد و فردگرایی، ب) محدود بودن مسئولیت‌ها و الزامات اخلاقی فرد در شغل.

به نظر می‌رسد این نگاه به اخلاق حرفه‌ای، نوعی تحویلی‌نگری و تقلیل دادن اخلاق حرفه‌ای است؛ زیرا هویت جمعی و سازمانی در نهادهای مشاغل در کسب‌وکار، بسی فراتر از شغل فردی اشخاص است. با توجه به همین دیدگاه بود که در این اواخر، بحث از اخلاق حرفه‌ای در منابع مدیریتی و بیشتر در آثار و مباحث مربوط به مدیریت منابع انسانی مطرح می‌شد.

۸ اخلاق حرفه‌ای

امروزه در مفهوم جدید از اخلاق حرفه‌ای، به مسئولیت‌های اخلاقی بنگاه و سازمان اشاره می‌شود که جامع‌تر از تعریف سنتی است. در این نگاه، بنگاه به‌منزله یک شخصیت حقوقی دو گونه مسئولیت دارد: الف) مسئولیت‌های حقوقی/کیفری، ب) مسئولیت‌های اخلاقی، که مسئولیت‌های اخلاقی بنگاه بسیار پیچیده‌تر از مسئولیت‌های اخلاقی فردی-شخصی و فردی-شغلی است. به عبارت دیگر، مسئولیت‌های اخلاقی بنگاه شامل همه اوضاع و ابعاد سازمان می‌شود و اخلاقیات شغلی را نیز دربرمی‌گیرد. البته اخلاق حرفه‌ای افزون بر اخلاق کار، حقوق کار را نیز دربرمی‌گیرد.

حال اگر به مثال پیش‌سازمان‌دهنده در این فصل توجه کنید، براساس این تعریف جدید از اخلاق حرفه‌ای، آشکار است که ترافیک ناشی از بازی فوتبال و ایجاد مزاحمتی که برای اهالی شهر به‌وجود آمده است، صرفاً برعهده تماشاگران نیست، بلکه سازمان‌های متولی برگزاری فوتبال نیز در این ترافیک مسئولیت دارند.

درنتیجه، آنچه از اخلاق حرفه‌ای مراد است همان اخلاق سازمانی یا اخلاق سازمان است. در این نوع اخلاق، مشخص است که اخلاق شغلی نیز، مستتر است اما اخلاق حرفه‌ای هرگز به اخلاق شغلی تقلیل نمی‌یابد.

به عبارت دیگر اخلاق حرفه‌ای، اخلاقی فراتر از اخلاق شغلی و کار است، چرا که علاوه بر اخلاق شغل، اخلاق سازمان را نیز شامل می‌شود.

با توجه به معنای گسترده‌ای که از اخلاق حرفه‌ای ارائه شد. این نوع اخلاق معادل اخلاق سازمانی تعبیر می‌شود. امروزه در اخلاق حرفه‌ای یا سازمانی، تلقی «شما حق دارید و من تکلیف»، مبنای هرگونه اخلاق در کسب‌وکار است. این مبنای رفتار ارتباطی فرد، به‌صورت یک اصل برای ارتباط سازمان با محیط قرار می‌گیرد و سازمان با دغدغه رعایت حقوق دیگران، از تکالیف خود می‌پرسد.

سایر ویژگی‌های اخلاق حرفه‌ای عبارت‌اند:

- (۱) جلوگیری از آسیب به دیگران؛
- (۲) مهربانی و عطف با دیگران؛
- (۳) احترام به دیگران؛
- (۴) رعایت و احترام به آزادی فردی؛
- (۵) رعایت عدالت؛
- (۶) احترام به قوانین و دستورالعمل‌ها؛

(۷) پیروی از روش‌های شایسته نظیر صداقت؛

(۸) پرهیز از خشونت؛

(۹) یاری رساندن به نیازمندان.

اهمیت توجه به اخلاق اداری و حرفه‌ای در سازمان

یکی از عمده‌ترین دغدغه‌های مدیران کارآمد در سطوح مختلف، چگونگی ایجاد بسترهای مناسب برای عوامل انسانی شاغل در تمام حرفه‌هاست تا آنها با حس مسئولیت و تعهد کامل به مسائل جامعه و حرفه خود بپردازند و اصول اخلاقی حاکم بر شغل و حرفه خود را رعایت کنند.

اخلاق حرفه‌ای، یکی از مسائل اساسی همه جوامع بشری است. در حال حاضر، متأسفانه در جامعه ما در محیط کار، کمتر به اخلاق حرفه‌ای توجه می‌شود. در حالی که، در غرب سکولار، در دانش‌های مربوط به مدیریت و سازمان، شاخه‌ای با عنوان اخلاق حرفه‌ای وجود دارد، ولی در جامعه دینی ما در مدیریت، به اخلاق توجه کافی نشده است. جامعه ما نیازمند آن است تا ویژگی‌های اخلاق حرفه‌ای مانند دلبستگی به کار، روحیه مشارکت و اعتماد، ایجاد تعامل با یکدیگر و... تعریف، و برای تحقق آن فرهنگ‌سازی شود (امیری، همتی و مبینی، ۱۳۸۹).

چگونه ممکن است، سیستم یک بیمارستان یا دانشگاه فاسد باشد، اما از پرستاران یا کارکنان بخواهیم اخلاقی باشند. امروزه اخلاق حرفه‌ای، نقش راهبردی در بنگاه‌ها دارد و متخصصان مدیریت استراتژیک، اصول اخلاقی شایسته در سازمان را از پیش شرط‌های مدیریت استراتژیک خوب دانسته‌اند.

امروزه بسیاری از کشورها در جهان صنعتی، به این بلوغ رسیده‌اند که بی‌اعتنایی به مسائل اخلاقی و فرار از مسئولیت‌ها و تعهدات اجتماعی، به از بین رفتن بنگاه می‌انجامد. به همین دلیل، بسیاری از شرکت‌های موفق برای تدوین استراتژی اخلاقی احساس نیاز کرده، و به این باور رسیده‌اند که باید در سازمان یک فرهنگ مبتنی بر اخلاق رسوخ کند. از این رو، کوشیده‌اند به تحقیقات درباره اخلاق حرفه‌ای جایگاه ویژه‌ای بدهند.

بنابراین، وقتی از حوزه فردی و شخصی به حوزه کسب‌وکار گام می‌نهیم، اخلاق کار و یا اخلاق شغلی به میان می‌آید؛ مانند: اخلاق پزشکی، اخلاق معلمی، اخلاق مهندسی و نظایر آن. در اخلاق حرفه‌ای، مسئولیت‌های اخلاقی سازمان در قبال محیط

۱۰ اخلاق حرفه‌ای

داخلی و خارجی است و این متمایز از حقوق کار است؛ اما حقوق کار نیز در آن وجود دارد. اصول اخلاق خوب از پیش‌شرط‌های مدیریت استراتژیک خوب است. این اصول، موجب ایجاد یک شرکت و بنگاه خوب می‌شود. در ادامه؛ دلایل اصلی نیاز سازمان‌ها به اخلاق حرفه‌ای آمده است:

- (۱) ناتوانی در تشخیص مسائل اخلاقی؛
- (۲) حساس‌سازی و آموزش اخلاق حرفه‌ای (برخورد مسئولانه)؛
- (۳) نیاز به آگاهی و بصیرت؛
- (۴) تکمیل آموزش‌های آکادمیک؛
- (۵) کسب موفقیت.

رفتار و ریشه‌های آن و مفاهیم مرتبط از دیدگاه اسلام

از ابتدای خلقت، ماهیت، مراحل و چگونگی رشد و رفتار انسان همواره برای خود او مورد سؤال بوده است. در قرآن کریم، با توجه به مقتضیات زمان و میزان درک مردم اطلاعاتی دربارهٔ بُعد معنوی انسان ارائه شده است. به همین علت، الفاظ و اصطلاحات به‌کاررفته در قرآن با الفاظ و اصطلاحات علوم نوین از جمله روان‌شناسی تفاوت دارد. در این بخش رفتار و ریشه‌های آن و مفاهیم مرتبط از دیدگاه اسلام مورد بحث قرار می‌گیرد.

شکل‌گیری شاکله یا شخصیت در دوران جنینی

از دیدگاه اسلام، انسان عمل یا همان رفتار را براساس شاکلهٔ خود انجام می‌دهد. بنابراین، شاکله تعیین‌کنندهٔ اصلی رفتار هر انسانی است، اما شاکله در مسیر رشد و تحول خود تحت تأثیر عوامل مختلفی قرار می‌گیرد که ممکن است رفتار انسان را تحت تأثیر قرار دهد.

از نظر اسلام، انسان رشد و تحول خود را از دوران جنینی و از زمان لقاح شروع می‌کند. قرآن، ابتدای خلقت انسان را از خاک و انسان را محصول «گل» می‌داند. منشأ پیدایش انسان در قرآن با تعبیر مختلف مانند حمامسون (لجن گندیده)، سلاله طین (پاره‌گل یا گل خاص) و صلصال کالفخاره (گل خشک مانند سفال) بیان شده است. بنابراین، براساس مفاهیم قرآن، خداوند انسان را موجودی خاکی و محصول خاک یا ماده می‌داند که پس از طی مراحل لیقت پذیرش روح خدایی را می‌یابد و در وی روح الهی دمیده می‌شود (صبحی قراملکی، ۱۳۸۰).

تعاریف و مفاهیم ۱۱

خداوند متعال در سوره مؤمنون آیه ۱۴-۱۲ مراحل مختلف رشد انسان را پس از خاک شامل نطفه، علقه و مضغه می‌داند و پس از این مرحله است که روح الهی در وجود وی دمیده می‌شود. آیه شریفه «... ثم انشأناه خلقاً آخر» اشاره به این مرحله دارد.

مراحل رشد شخصیت و رفتار

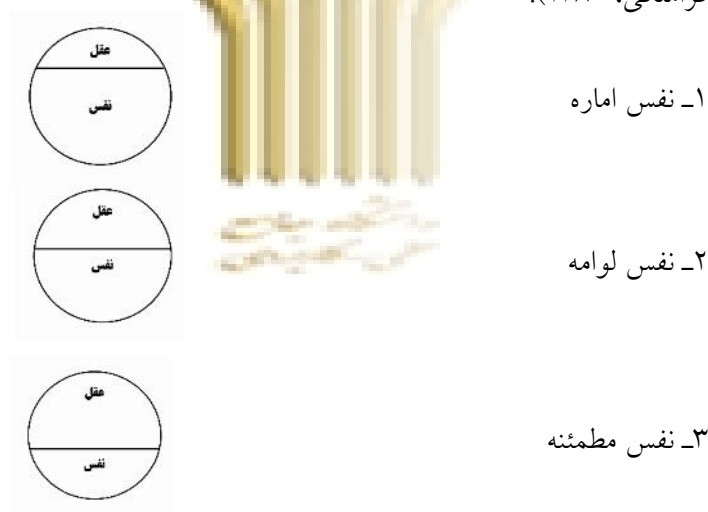
مراحل رشد شخصیت و رفتار انسان را می‌توان براساس دو ملاک «عقل» و «نفس» به ترتیب زیر تعیین کرد. این مراحل به تعبیر قرآنی چنین است:

نفس اماره؛

نفس لوامه؛

نفس مطمئنه.

اگر بخواهیم طرح شماتیک آنچه که در مورد مراحل رشد شخصیت گفتیم، ترسیم کنیم می‌توانیم آنها را به صورت شکل زیر نمایش دهیم (احمدی، ۱۳۷۴ به نقل از صبحی قراملکی، ۱۳۸۰).



هر یک از این نفوس، تعبیری از شاکله و شخصیت در مرحله‌ای خاص است؛ یعنی کسی که صاحب نفس اماره است دارای شاکله و شخصیتی است که در آن هوای نفس حاکم بوده و محرک اعمال و رفتار فرد در این مرحله، محرک‌های نفسانی است. کسی که در مرحله نفس لوامه است، هرچند که محرک بسیاری از رفتارهای او نفس است، اما عقل در اینجا نقشی خاص یافته و با آگاهی و استدلال و قضاوت برخی از اعمال

این نوع شخصیت را به زیر سؤال برده و او را مورد سرزنش قرار می‌دهد. شخصیت انسان در مرحله نفس مطمئنه تحت سیطره کامل عقل درآمده و عقل است که مسیر اعمال و رفتار انسان را تعیین می‌کند.

غریزه از دیدگاه اسلام و قرآن

اصطلاح غریزه در متون اسلامی کمتر مورد استفاده قرار گرفته است و در قرآن کریم نیز هیچ‌گونه ترکیبی از غریزه به کار نرفته است. آنچه از نظر اسلام و قرآن درباره غریزه بیان می‌شود درواقع تفسیر نظرات و بیانات امیرالمؤمنین حضرت علی (ع) درباره این اصطلاح است. حضرت علی (ع) در خطبه اول نهج‌البلاغه، ابتدا به نحوه خلقت آسمان و زمین می‌پردازد و در ادامه معنی غریزه را روشن می‌کند. ایشان ترکیبات مختلف غریزه را از ریشه فعل غرز به معنای داخل کردن سوزن و یا امثال آن به داخل بدن و نیز داخل کردن نی در زمین می‌داند. حضرت علی (ع) در نهج‌البلاغه می‌فرماید: «خداوند هر شیء را به وقت مناسب خود احاله داد و بین ویژگی‌های مختلف آنها نزدیکی و یکپارچگی ایجاد کرد و غرایز، یعنی طبایع آنها را در آنها قرار داد» (صبحی قراملکی، ۱۳۸۰).

فطرت از دیدگاه قرآن

فطرت در لغت به معنای «شکاف و شکافتن و اختراع و انشا کردن» است. علاوه بر این، معانی زیر نیز برای فطرت بیان شده است که عبارت‌اند از: «خلقت اولیه هر موجود، طبیعت سالم هر چیز» که هنوز آلوده نشده است و اصطلاح «الفطره السلیمه» که منظور از آن توانایی و استعداد تشخیص و تمیز میان حق و باطل است. در قرآن کریم، فطرت از فعل فطر و در معنای «خلق کردن» به کار رفته است و از آیات قرآن چنین برمی‌آید که خداوند اصطلاح فطرت و فعل «فطر» را تنها در مورد خلقت اشیای خاصی به کار برده است. بنابراین، در قرآن کریم، استفاده از فعل «فطر» تنها درباره موجودات خاصی بیان شده است که عبارت‌اند از انسان و آسمان‌ها و زمین. بنابراین در قرآن کریم، هنگام صحبت از آفرینش آسمان‌ها و زمین از (فطر السموات و الارض) و در آفرینش انسان از (فطر الناس) استفاده شده است. در نتیجه از نظر قرآن، انسان و آسمان‌ها و زمین تنها موجوداتی هستند که در مورد آنها هم از فعل «خلق» و هم از فعل «فطر» استفاده شده است (صبحی قراملکی، ۱۳۸۰).

با توجه به این ظرافت، باید گفت که خداوند متعال خلقت انسان را به شکل خاصی قرار داده و این خصوصیت را تنها برای انسان‌ها و آسمان‌ها و زمین بیان کرده است. بنابراین «فطرت ساخت روانی ویژه انسان» است که دارای شکلی پویا و متحرک است.

عقل از نظر قرآن

عقل در قرآن، هم به معنای «درک کردن و فهمیدن» است و هم به معنای «حجت و استدلال منطقی». از آنجا که قرآن در ابلاغ پیام‌هایش از دو زبان «استدلال و احساس» استفاده می‌کند برای استدلال منطقی، استفاده از عقل و برای احساس، کاربرد دل را سفارش می‌کند. بنابراین، عقل از نظر قرآن یک حجت و سند استدلال منطقی است. قرآن کریم در سوره بقره آیه ۱۷۱ می‌فرماید: «مثل آنان که کفر ورزیدند مثل آن کسی است که بانگ زند بر حیوانی که نمی‌شنود جز خواندن و بانگ زدن را، کراناند و گنگاناند و کوراناند که تعقل نمی‌کنند».

در این آیه، عقل در معنی درک کردن و فهمیدن به کار رفته است علاوه بر آن این آیه سندیت و معیار بودن عقل را نیز نشان می‌دهد. اما مهم‌ترین معنی عقل از نظر قرآن همان ملاک استدلال منطقی و سند و حجت بودن آن است. خداوند در قرآن کریم بدین جهت عقل را به عنوان حجت معرفی می‌کند که بیانگر نظام علت و معلولی حوادث، فلسفه احکام خداوند و نیز معیار مبارزه با لغزش‌هاست. به عنوان مثال آیه ۱۱، از سوره رعد می‌فرماید: «إِنَّ اللَّهَ يَغِيرُوا مَا بِنَفْسِهِمْ» یعنی «درست است که تمامی سرنوشت‌ها به اداره خدا است اما خداوند، سرنوشت را از ماورای اختیار و تصمیم و عمل بشر بر او تحمیل نمی‌کند. بلکه، سرنوشت‌ها هم نظامی دارند و تابع روابط علت و معلول هستند».

مبانی رفتار انسان از دیدگاه اسلام

مبانی رفتار انسان از دیدگاه اسلام از سه منظر مورد توجه قرار گرفته است. اول، جهان‌بینی اسلام در خصوص انسان، دوم انسان‌شناسی اسلام و سوم سعادت و کمال انسان. در جهان‌بینی اسلام، برخلاف مکاتب لذت‌گرا و دنیاگرای که هرکدام فقط به بُعدی از انسان توجه دارند، به ابعاد مختلف انسان توجه شده است. از دیدگاه اسلام، همه توانایی‌های انسان مورد توجه قرار می‌گیرد و انسانی کامل محسوب می‌شود که همه نیروها، استعدادها و توانایی‌هایش رشد و پرورش یابد.

از نظر انسان‌شناسی اسلامی، انسان تنها موجودی است که در میان موجودات عالم از بُعد مادی و غیرمادی تشکیل یافته است. از نظر قرآن این اشرف مخلوقات مراحل رشد و تحول خود را از خاک شروع کرده و مراحل مختلف تکامل را پشت سر گذاشته تا آنجا که روح خدایی در درون وی شکوفا شده و همراه و همگام با جسم به حرکت در آمده و با طی مراحل گوناگون، صفات و ویژگی‌هایی همچون عقل، عشق و عواطف انسانی را از خود به مرحله ظهور و شکوفایی رسانده است (عرب، ۱۳۷۷ به نقل از صبحی قراملکی، ۱۳۸۰).

بنابراین، از منظر اسلام، انسان دارای روح الهی بوده و به دلیل اشرف مخلوقات بودن، «خلیفه و جانشین خدا بر روی زمین» است. از منظر سعادت و کمال واقعی در اسلام، همه انسان‌ها با وجود افکار و عقاید مختلف، در اینکه هدف نهایی آنها از زندگی رسیدن به کمال و سعادت است با یکدیگر مشترک‌اند اما، در تعریف سعادت و تعیین مصداق با هم اختلاف نظر دارند. سعادت واقعی از نظر اسلام «تقرب و نزدیکی به خدا» است.

با توجه به توضیحات فوق، می‌توان گفت، در مبانی رفتار انسان از دیدگاه اسلام، سه عامل مورد تأکید است. اول اینکه زیربنای رفتار انسان را «تفکر» تشکیل می‌دهد. دوم اینکه عامل تغییر رفتار «اراده» انسان است و سوم اینکه، اساس رفتار انسان را شاکله او تشکیل می‌دهد.

۱) زیربنای رفتار انسان را تفکر تشکیل می‌دهد

در جریان تربیتی، تفکر نقش اساسی را به عهده دارد. وقتی شناخت یا یادگیری از طریق طرح مسئله صورت گیرد، فرد درصدد تشخیص مسئله برمی‌آید. در این جریان تکرار و تمرین شرط ضروری یادگیری نیست بلکه، فهم و عقل ارکان اصلی آن را تشکیل می‌دهند. اسلام ضمن تأکید درباره فهم و عقل در نظام تربیتی خود عادت دادن بدون تفکر را در شأن انسان نمی‌داند (با اینکه در روز پنج نوبت نماز می‌خوانیم و برای ما یک عادت است باز اگر «نیت» نباشد نماز درست نیست چرا که نیت همان توجه و شعور و آگاهی است). قرآن کریم اساس تربیت و رفتار صحیح را بر تفکر و شعور و آگاهی بنا کرده است آنجا که می‌فرماید: *فَبَشِّرْ عِبَادِ الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ أُولَئِكَ الَّذِينَ هَدَاهُمُ اللَّهُ وَأُولَئِكَ هُمْ أُولُوا الْأَلْبَابِ*. «بشارت آر آن بندگان که چون سخن بشنوند از بهترین آن پیروی کنند آنان هستند که خدا آنان را با لطف خاص خود

هدایت فرموده و آنان خردمندانند». و یا آیه که می‌فرماید: اُدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَ جَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ. «ای رسول، خلق را به حکمت و برهان و موعظه نیکو به راه خدا دعوت کن و با بهترین طریق با اهل جدل مناظره کن».

۲) عامل تغییر رفتار اراده انسان است

اسلام رفتار انسان را قابل تغییر تلقی می‌کند. حیات فرد یا حیات جمع، از پیش ساخته نشده است. فرد انسان، با اینکه تحت نفوذ عوامل جغرافیایی و زیستی و اجتماعی قرار دارد مع‌ذلک، خود حاکم بر سرنوشت خویش است و می‌تواند رفتار خود را تغییر دهد و در برابر عوامل مؤثر در رفتار ایستادگی کند. اسلام، افراد و گروه‌ها را مسئول اعمال خویشان می‌داند، بر همین اصل تغییرات اجتماعی را نتیجه تغییر افراد قلمداد می‌کند. آیه زیر گویای این مطلب است: ذَلِكَ بِأَنَّ اللَّهَ لَمْ يَكُ مُغَيِّرًا نِعْمَةً أَنْعَمَهَا عَلَى قَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ. «و این سنت الهی است که خداوند نعمتی را که به قومی ارزانی داشته آن را تغییر نمی‌دهد مگر اینکه آن قوم خود را تغییر دهد».

ممکن است در اینجا این سؤال پیش آید که پس آیه‌ای که می‌فرماید: فَطَرَتَ اللَّهُ النَّاسَ فِطْرَةَ النَّاسِ عَلَيْهَا لَا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ اللَّهِ «دین خدا که فطرت خلق را بر آن آفریده است هیچ تغییری در آن نیست» را چگونه می‌توان توجیه کرد؟ پاسخ روشن است. تغییر سرنوشت و متغیرهای اجتماعی، نفی ثبات «من» انسان را نمی‌کند و این «من» همیشه ثابت است. اما آن متغیرها بستگی به اراده و خواست شخص دارد که آن هم آموختنی است. داستان بوعلی سینا و بهمنیار از همین بینش الهی سرچشمه می‌گیرد که بهمنیار معتقد بود همه چیز عوض می‌شود نه تنها بدن انسان بلکه روان انسان هم عوض می‌شود. بوعلی می‌گفت این جور نیست؛ بدن عوض می‌شود ولی «من» عوض نمی‌شود. «خود» ثابت است ولی بهمنیار پافشاری می‌کرد. یکبار که سؤال کرد بوعلی پاسخ نداد گفت چرا جواب نمی‌دهی؟ گفت آن بوعلی که تو در لحظه قبل از او سؤال کردی در لحظه بعد نیست تا پاسخ تو را بگوید... و یا روایت رسول خدا (ص) که می‌فرماید: كُلُّ مُوَلَّدٍ يُوَلَّدُ عَلَى الْفِطْرَةِ إِلَّا أَنْ أَبَوَاءَ يَهُودَانَهُ وَيُنَصْرَانَهُ وَيَمَجَّسَانَهُ. «هر مولودی بر فطرت پاک خدایی متولد می‌شود و این والدین هستند که او را یهود، مسیحی و یا زردشتی می‌کنند». بیان همین مطلب است که اگرچه فطرت ثابت است اما محیط نیز بی‌تأثیر نیست ولی این تأثیر مطلق نیست و انسان قدرت گریز از اثر سوء و ایجاد عامل مفید برای اثرگذاری را دارد. علی (ع) در روایتی می‌فرماید: کسانی تحت تأثیر هر جریان اجتماعی قرار می‌گیرند که

اهل شعارند نه شعور. عالم دانا و دانشجوی کوشا چون می‌فهمد و می‌شناسد به دنبال هر صدایی نمی‌رود بلکه گاه به اقتضای وظیفه فریاد می‌کشد و دیگران را از حرکت غلط باز می‌دارد. او با آگاهی و بینشی که پیدا کرده است عوامل سوء را می‌شناسد و راه گریز از آن عوامل را یافته و خود را می‌رهاند (بروجردی، ۱۳۷۶).

۳) اساس رفتار انسان را شاکله او تشکیل می‌دهد

همان‌گونه که در مباحث قبل اشاره شد، در قرآن کریم، «شاکله» اساساً به معنای شخصیت به کار رفته است. قرآن در سوره اسری آیه ۸۴ می‌فرماید: «قل کل يعمل علی شاکلته فربکم اعلم بمن هوا هدی سبیلاً، بگو هر کسی بر شاکله خویش عمل می‌کند و خدای شما به کسی که راهش از هدایت بیشتری برخوردار است، داناتر است».

قرآن در این آیه، عمل انسان را مبتنی بر چیزی می‌داند که آن را «شاکله» می‌نامد. به عبارت دیگر، منشأ اعمال آدمی شاکله اوست. بنابراین شاکله در قرآن معادل و مترادف شخصیت در روانشناسی جدید است. اما نباید از نظر دور داشت که در قرآن شاکله تنها به معنی شخصیت نیست و این اصطلاح از نظر قرآن دارای معانی مختلفی است.

شاکله از ماده شکل به معنای «بستن پای چارپا» است و «شکل» نیز به معنای بند و طنابی است که حیوان را با آن می‌بندند. علاوه بر معنای لغوی شاکله، این مفهوم در قرآن و از نظر اسلام در معانی و مفاهیم زیر به کار رفته است (صبحی قراملکی، ۱۳۸۰):

۱) در معنای خلق و خوی: یکی از معانی لغوی شاکله «خلق و خوی» است. شاکله بدین جهت به این معنی به کار رفته است که انسان را مقید می‌کند و نمی‌گذارد در آنچه می‌خواهد آزاد باشد، بلکه او را وادار می‌کند تا به مقتضای آن اخلاق رفتار کند. خلق و خوی عبارت است از «مجموعه صفات روانی انسان» که معمولاً در ارتباطات او با اشیا و اشخاص، بروز و ظهور پیدا کند.

دانشمندان اسلامی، معمولاً خلق و خوی را محصول دو عامل می‌دانند: الف) مزاج و ترکیب بدنی که خود محصول وراثت است. ب) اوضاع و احوال محیطی. (احمدی، ۱۳۷۴).

۲) در معنای طریقت و مذهب: یکی دیگر از معنای شاکله، مذهب و طریق است. مذهب به معنای راه و محل رفتن است و در اصطلاح به آیین و دین آدمی نیز مذهب گفته می‌شود. به عبارت جامع‌تر به روش و برنامه‌ای که یک فرد در زندگی خود پیشه کرده و جهان آینده و گذشته را براساس آن تفسیر می‌کند، مذهب معمولاً دو بُعد دارد بُعد جهان شناختی یا جهان‌بینی و نیز بُعد تکلیفی یا ایدئولوژی.

۳) در معنای هیئت و ریخت: سومین معنای شاکله ریخت و هیئت است. به عبارت دیگر می‌توان گفت اصلی‌ترین و دقیق‌ترین معنای شاکله، همین «هیئت و ساخت روانی» است. بنابراین، شاکله عبارت است از ساخت و هیئت واحد روانی انسان که در اثر تعامل وراثت و محیط شکل گرفته به گونه‌ای که محرکات محیطی را منطبق با خود تفسیر کرده و در مقابل آنها به شیوه‌ای خاص پاسخ می‌دهد.

۴) در معنای نیت: نیت در لغت به معنای قصد و عزم قلب آمده است و در اصطلاح به تصمیم آگاهانه برای انجام یک عمل اطلاق می‌شود. از دیدگاه اسلامی بین نیت و عمل تفاوت وجود دارد. نیت امری است درونی و عمل ثمره و حاصل نیت است. بنابراین، نیت یا انگیزه و تصور انجام آن جدا است.

۵) در معنی احتیاج و حاجت: یکی دیگر از معانی شاکله، عبارت است از «حاجت و نیاز». شاکله نیز به معنای حاجتی است که انسان را مقید می‌کند.

مبانی بینشی انسان در اسلام

۱) توحید: اولین و اساسی‌ترین رکن از ارکان جهان‌بینی اسلام «توحید» است. توحید یعنی، یکی دانستن خدا و مبدأ هستی و اعتقاد به یگانگی او از هر جهت. از جهت ذات، آفرینش، اداره و چرخاندن کار جهان، بندگی یا پرستش یا راز و نیاز و نیایش. اعتقاد و باور به خدای واحد و یکتا که اینها آثار روحی و تربیتی فوق‌العاده‌ای بر انسان می‌گذارد.

۲) خلافت انسان: انسان در دیدگاه اسلام جانشین خداوند بر روی زمین است. جانشین یعنی کسی که مسئولیت می‌پذیرد و با آگاهی رفتار می‌کند. پس کسی می‌تواند جانشین خدا بر روی زمین باشد که مسئولانه و آگاهانه رفتار کند و اهداف خداوند سبحان را اجرا کند و چنین کسی چیزی شبیه به ابزار یا اسباب نیست که جبراً یک‌سری تکالیف و وظایف را انجام دهد، بلکه موجودی مختار و آزاد است که خود راه را برمی‌گزیند و عمل می‌کند. بنابراین، انسان مخلوق خدا و خلیفه او تنها عنصری است که در تحول جهان نقش دارد. از قدرت علم و آموختن نیروهای جهان را کشف و درک کند و پس از اکتشاف، آنها را به تسخیر در آورد.

۳) رابطه سعادت و عمل: تنها عمل انسان است که تاریخ را می‌سازد، آن را تغییر می‌دهد، متحول می‌کند و پیش می‌برد. عوامل خارجی در ساختن جوامع بشری تأثیر ندارد، بلکه فقط انسان است که با عملِ نشئت‌گرفته از معرفت و با برآمده از جهل و

۱۸ اخلاق حرفه‌ای

نادانی فرصت می‌یابد تا طریقی را برگزیند یا گامی را بر گام دیگر ترجیح دهد. بر این اساس، کار و فعالیت‌های اقتصادی نیز که یکی از انواع عمل انسان محسوب می‌شود، در سعادت و کمال یا شقاوت و بدبختی او مؤثر است. به همین دلیل است که در مباحث اقتصاد اسلامی، عامل کار از میان عوامل و عناصر سه‌گانه تولید یعنی، کار، سرمایه و ابزار تولید، نخستین و مهم‌ترین عنصر به‌شمار می‌آید، به‌طوری که غضب آن حرام و متجاوز به کار انسانی چونان غاصب اموال است.

۴) **رابطه ایمان و عمل:** میان ایمان و عمل صالح، رابطه‌ای مستقیم و دوسویه وجود دارد. یعنی عمل صالح از آثار و نتایج ایمان و عقیده است و از سوی دیگر، عمل صالح، ضامن بقا و حافظ ایمان است و بدون وجود آن، ایمان از بین می‌رود. پس اگر عمل صالح نباشد، ایمان نیز باقی نخواهد ماند. پس نظام حلال و حرام در دین، در حقیقت برای همین حفظ و صیانت عمل انسانی از باطل و بیراهه است و رعایت حلال و حرام، استقلال انسان را مصون نگه می‌دارد و او را از ذوب و هلاک شدن در جهان ماده حفظ می‌کند. یعنی انسان در اعمال و رفتار خود، آنها را با ترازوی امر و نهی الهی می‌سنجد و بدین صورت عمل او موجب استحکام ایمان نیز می‌شود.

منشور اخلاق حرفه‌ای، ارزش‌های حرفه‌ای و اخلاقی

صاحبان حرفه‌ها و مشاغل بازرگانی و اداری در هر رشته‌ای باید برای حرفه خود قواعد اخلاق حرفه‌ای خاصی تنظیم کنند. قواعد اخلاق حرفه‌ای در محدوده شرایط اجتماعی-سیاسی و حقوقی حاکم بر فعالیت اصحاب حرفه‌ها در هر کشوری باید برای همان کشور تدوین شود. البته هیچ‌کدام اخلاق حرفه‌ای که لااقل اصول اخلاق حرفه‌ای را رعایت نکرده باشد، قابلیت شناسایی ملی و بین‌المللی ندارد.

از لحاظ حقوقی، هر قاعده اخلاقی که فاقد ضمانت اجرا باشد، صرفاً جنبه توصیه خواهد داشت. طبیعی است که توصیه کاربردی مؤثر در جامعه ندارد. بنابراین، لازم است قواعد اخلاق حرفه‌ای به تصویب اعضای هر حرفه برسد و همچنین سازمان، به منظور مجازات انضباطی در مورد اشخاص عضو حرفه مربوط، رسیدگی انضباطی تشکیل شود. به همین دلیل، توصیه می‌شود قواعد اخلاق حرفه‌ای خاص هر رشته به تصویب کانون‌های غیردولتی یا دولتی همان رشته برسد و سپس در شرایط مقتضی اجرا شود. برخی رفتارهای مخالف اخلاق تجاری و اداری مانند پول‌شویی، فساد مالی،

اعمال نفوذ و معاملات و ایجاد انحصارات، مشمول ضمانت اجرای جزایی در قوانین کشورهای مختلف‌اند که وظیفه مجازات تبه‌کاران اقتصادی به دولت‌ها مربوط می‌شوند. از آنجا که منشور اخلاقی در هر سازمان طی فرایند گفت‌وگو و مشارکت تمامی کارکنان و رئیس‌ان به وجود آمده است، به‌منزله یک میثاق عمومی سازمان پذیرفته می‌شود. به‌تدریج، سازمان گسترش این اصول را جزو اهداف خود می‌پذیرد.

هدف اصلی اخلاق حرفه‌ای، حل مسائل اخلاقی سازمان‌ها و تبیین تعهدات و مسئولیت‌های اخلاقی سازمان‌هاست. اخلاق حرفه‌ای برای حل مسائل اخلاقی نیازمند یک نظام اخلاقی است. در سطح جهان در میان ملل مختلف، نظام‌های اخلاقی مختلفی وجود دارد. برخی از این نظام‌های اخلاقی غیردینی و سکولار و لائیک هستند اما برخی مبتنی بر وحی و تعالیم دینی‌اند. همچنین، اخلاق حرفه‌ای موضوعی وابسته به فرهنگ نیز هست و نیازمند بومی شدن است. در کشور ایران انتظار بر این است نظام‌های اخلاقی و به‌طور کلی اخلاق حرفه‌ای، هم اسلامی و هم بومی و فرهنگی باشد. چرا که علت اصلی بعثت رسول اکرم (ص) تکمیل مکارم اخلاق ذکر شده است. هرچند در خصوص صفت اسلامی بودن اخلاق بین اندیشمندان اختلاف نظر هست اما منظور از اخلاق حرفه‌ای اسلامی بیشتر این است که در تهیه نظام اخلاقی به حد کافی از منابع بسیار مهم قرآن و روایات بهره‌مند شویم. (فرامرزی قراملکی، ۱۳۸۵).

اخلاق حرفه‌ای براساس مفهوم‌سازی‌های جدید، مسئولیت‌های اخلاقی بنگاه است. مسئولیت‌های اخلاقی بنگاه، دقیقاً چیست؟ وقتی می‌گوییم بنگاه مسئولیت دارد، این مسئولیت دقیقاً بر دوش چه کسانی است و بنگاه در قبال چه کسانی دارای تعهد اخلاقی است و این تعهدات دقیقاً چه مواردی هستند؟

مسئولیت‌های اخلاقی بنگاه، شبکه پیچیده و تنیده‌ای از حقوق متقابل و تعهدات دوجانبه بین عناصر مهم در محیط و بنگاه است. تدوین منسجم و نظام‌دار این مسئولیت‌ها را «منشور اخلاقی» بنگاه می‌خوانیم.

مسئولیت‌های اخلاقی مانند مسئولیت‌های حقوقی است. بنگاه به‌عنوان شخصیت حقوقی، اخلاقاً مسئول است اما این مسئولیت بر دوش اشخاص حقیقی قرار می‌گیرد، به‌گونه‌ای که آنها را می‌توان در خصوص عملکرد اخلاقی بنگاه مورد ستایش یا سرزنش قرار داد. مسئولیت‌های اخلاقی بنگاه بر دوش چه کسانی است: مالکان و مجمع، مدیر عامل و هیئت مدیره یا ...؟

۲۰ اخلاق حرفه‌ای

پرسش از مسئولیت‌های اخلاقی سازمان، سؤال مرکب است و پاسخ به آن منوط به تحلیل و تجزیه آن به چهار مسئله اساسی است:

- (۱) یک سازمان، شرکت یا بنگاه در قبال چه کسانی و نهادهایی مسئولیت دارد؟
 - (۲) حقوق کدام‌یک از این افراد و نهادها دارای اولویت است؟
 - (۳) مسئولیت سازمان در قبال این افراد دقیقاً چیست؟
 - (۴) انجام مسئولیت‌های سازمان در قبال آنها، بر دوش چه کسانی است؟
- برای پاسخگویی به این پرسش‌ها، معمولاً از کدهای اخلاقی، آیین‌نامه‌های اخلاقی، مرام‌نامه اخلاقی و منشور اخلاقی استفاده می‌شود. اما معنا و مفهوم هرکدام از این واژه‌ها چیست؟

معمولاً، فهرست الزامات و تعهدات اخلاقی که به‌صورت بایدها و نبایدها تدوین می‌شود، غالباً کدهای اخلاقی یا آیین‌نامه اخلاقی نامیده می‌شود. برخی اوقات کدها یا آیین‌نامه‌های اخلاقی، تعهدات اخلاقی نیز نامیده می‌شود.

البته هر سازمان با توجه به شرایط آن سازمان، کدها یا آیین‌نامه‌ها و یا تعهدات اخلاقی خود را به‌صورت مختصر یا جامع تهیه می‌کند. در هر حال، اکثر اوقات کدها، آیین‌نامه‌ها و تعهدات، با مرام‌نامه و یا منشور اخلاقی، اشتباه می‌شود و نوعی تحویل‌نگری^۱ اتفاق می‌افتاد و این کاهش‌گری منشور اخلاقی به کدها، آیین‌نامه و تعهدات، در عمل موجب بروز مشکل شده و اخلاق حرفه‌ای رعایت نمی‌شود.

علت اینکه کدها، آیین‌نامه و تعهدات در عمل موفق نمی‌شود، دارای دو علت اساسی است:

اولاً کدها، آیین‌نامه و تعهدات اخلاقی یک‌طرفه است و اکثراً تعهدات کارکنان را مدنظر قرار می‌دهد بدون اینکه T مسئولیت‌های سایر بخش‌های سازمان نیز مشخص شود.

دوم اینکه این کدها، آیین‌نامه‌ها و تعهدات T جامع نیستند و همه ابعاد اخلاق حرفه‌ای و سازمانی را شامل نمی‌شود.

برای مثال، در تصویر صفحه بعد، به منشور اخلاقی سازمان نظام روان‌شناسی و مشاوره کشور دقت کنید که تعهدات یک‌طرفه و ناقص روانشناسان به‌اشتباه به‌عنوان منشور اخلاقی معرفی شده است.

1. reductionism

منشور اخلاقی (تعهدنامه اخلاقی) روان‌شناسان و مشاوران



همان‌گونه که در تصویر ملاحظه می‌کنید، «تعهدات مورد انتظار» از روان‌شناسی به‌نام دکتر ناصر صبحی قراملکی به اشتباه به‌جای «منشور اخلاقی» روان‌شناسان و مشاوران از طرف سازمان در نظر گرفته شده است. در منشور اخلاقی صفحه بعد نیز که مربوط به سازمان منطقه آزاد ارس است، تعهدات فردی کارکنان به اشتباه، با منشور اخلاقی سازمان یکسان در نظر گرفته شده است.

منشور اخلاقی سازمان منطقه آزاد ارس

با ایمان به اراده خالق هستی و در جهت حفظ منافع ملی و سازمانی و رضایتمندی مردم منطقه که سرمایه واقعی ما هستند، به رعایت اصول ذیل معتقدیم:

حضور به موقع در محل کار و وقت شناسی در ارتباط با همکاران و ارباب رجوع.

خوشرویی و متانت نسبت به همکاران و مراجعان.

راهنمایی و ارائه خدمات مشفقانه به ارباب رجوع در اسرع وقت و تلاش جهت تأمین نیازهای منطقی و رضایتمندی آنان.

ارائه اطلاعات لازم به همکاران جهت انجام خدمات بهینه و تسریع در اجرای امور به نحو مطلوب.

انجام وظایف به صورت مؤثر و کارآمد همراه با سرعت و دقت و منطبق با قوانین و مقررات سازمانی.

پرهیز از شایعه سازی، تهمت، غیبت، خبرچینی و هر اقدامی که صمیمیت و اعتماد همکاران را تضعیف نماید.

رازداری و خودداری از افشای اسناد و مدارک محرمانه و اسرار و اطلاعات مشتریان.

استفاده از پوشش مناسب با عرف و فرهنگ جامعه.

جلوگیری از اسراف و مصرف بیهوده امکانات و اموال سازمان.

رعایت اعتدال و توازن بین زندگی شغلی و خانوادگی.

استفاده صحیح از اختیارات و قدرت سازمانی.

درک صحیح اهداف سازمان و همسو نمودن اهداف فردی با آن.

احساس مسئولیت نسبت به حرفه و سازمان متبوع.

کوشش در جهت افزایش دانش و مهارت های شغلی.

با توجه به مطالب فوق، حال سؤال مهم این است، پس منشور اخلاقی چیست؟ آیا منشور اخلاقی از تعهد اخلاقی متمایز است؟

نظام‌نامه، مرام‌نامه یا منشور اخلاقی

نظام‌نامه اخلاقی، دامنه وسیعی از مسائل و رفتارها را عنوان کرده و حداقل استانداردهای رفتاری را توصیف می‌کند تا مانع از رفتارهای غیراخلاقی توسط متخصصان آن حرفه در چارچوب و استانداردهای مشخصی برای عملکرد حرفه‌ای خود داشته باشند (حسینیان، ۱۳۹۱).

نظام‌نامه، مرام‌نامه و یا منشور اخلاقی سازمان، تحلیل تعهدات اخلاقی بنگاه (سازمان) در قبال محیط داخلی و خارجی سازمان است که برحسب عوامل اجرایی آن به صورت دقیق، روشن و نظام‌یافته تدوین می‌شود (فرامرزی قراملکی، ۱۳۸۵).

همان‌گونه که از عنوان منشور پیداست، منشور دارای «چند بُعد» است. وقتی از منشور اخلاقی صحبت می‌شود، منظور مسئولیت‌ها و وظایف مختلف واحدهای مختلف سازمان در قبال یکدیگر است نه صرفاً وظایف یا تعهدات کارکنان. در منشور اخلاقی، وظیفه کارکنان با سایر ابعاد سازمان، وظیفه مجمع عمومی، هیئت مدیره، و سایر ارکان و واحدهای تابعه سازمان نیز در قبال سایرین، به‌طور دقیق مشخص می‌شود.

مثلاً اگر نظام‌نامه اخلاقی دانشگاه را در نظر بگیریم، این نظام‌نامه صرفاً وظایف و تعهدات دانشجو یا کارمند در قبال دانشگاه نیست، بلکه متقابلاً تعهدات اساتید، کارکنان، مدیران و سایر کارکنان دانشگاه در قبال دانشجو و در قبال یکدیگر نیز هست. بنابراین، اگر انتظار داشته باشیم با تعیین چند کد اخلاقی برای دانشجویان یا کارکنان، محیط دانشگاه اخلاقی شود و اخلاق حرفه‌ای رعایت شود، خطای بزرگی را مرتکب شده‌ایم. یکی از شرایط رعایت اخلاق حرفه‌ای در محیط دانشگاه، تهیه و تدوین منشور اخلاقی جامع و مشخص شدن وظایف و مسئولیت‌های متقابل همه اجزای دانشگاه به‌ویژه مدیران در قبال سایر بخش‌های دانشگاه است. به اعتقاد فرامرز قراملکی (۱۳۸۵) یک منشور اخلاقی کارآمد، باید حداقل دارای ویژگی‌های زیر باشد:

- (۱) منشور اخلاقی باید روشن و بدون ابهام باشد. این ویژگی، مهم‌ترین خصیصه یک منشور اخلاقی کارآمد است.
- (۲) منشور اخلاقی باید کامل باشد و تمام ابعاد سازمان را شامل شود.
- (۳) منشور اخلاقی باید قابل تحقق، عملی و اجرایی باشد.
- (۴) در منشور اخلاقی، باید ترتیب منطقی بیان تعهدات و مسئولیت‌های سازمان رعایت شود.

در ادامه، به‌منظور آشنایی دقیق با منشور اخلاقی و ضرورت رعایت آن در سازمان‌ها، منشور اخلاقی و اداری کارمندان دولت مورد بحث قرار می‌گیرد. این منشور شامل یک مقدمه کوتاه و دو بخش است. در بخش اول، اصول حاکم بر منشور که مشتمل بر ۹ اصل اخلاقی است، بحث شده است. در بخش دوم که مفاد منشور را شامل می‌شود در دو حوزه، فعالیت‌ها و وظایف کارمندان و نحوه تعامل آنها با ارباب رجوع و همکاران تعیین و توضیح داده شده است. لازم به ذکر است، ارائه منشور مذکور در این بخش صرفاً برای آشنایی دانشجویان بوده و جزو مباحث امتحانی نیست.

«منشور اخلاقی و اداری کارمندان دولت»

این منشور به منظور اشاعه اعتلای فرهنگ اسلامی و ارزش‌های انسانی و سازمانی در نظام اداری کشور و نهادینه کردن ابعاد آن در اندیشه و عمل کارمندان دولت تدوین شده است. با اطلاع از اینکه کارمندان دولت به عنوان بندگان خدا و خدمتگزاران مردم باید تمامی تلاش و همت خود را برای انجام هرچه بهتر وظایف شرعی و قانونی و مسئولیت‌های اداری بر مبنای باورها و ارزش‌های اسلامی و افزایش سطح رضایت‌مندی مردم به کار گیرند، خود را ملزم به رعایت اصول و مفاد زیر می‌دانم:

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 شهروندان فراهم کرده و با آنان بدون هیچ‌گونه تبعیض رفتار کنند.

در توضیح این اصل شایان ذکر است، اصل برابری در کشوری مثل ایران که از نظر قومی، دینی و زبانی تنوع زیادی دارد، بسیار مهم است. در محیط کار نباید بین اقوام مختلف، ادیان و زبان‌های مختلف، تبعیضی ایجاد شود اما متأسفانه، شواهد موجود چندان مطلوب نیست و در اکثر استخدام‌ها، انتخاب مدیران، و توزیع امکانات اقتصادی و اجتماعی اصل برابری آن‌چنان که باید رعایت نمی‌شود. برای مثال، کمتر سازمانی را می‌توان مشاهده کرد که اصل برابری در میان اقوام، زبان‌ها، ادیان و مذاهب مختلف به‌طور کامل رعایت شود.

علاوه بر موارد مذکور، تفاوت جنسیتی نیز باید مورد توجه قرار گیرد. یعنی در محیط کار، بین زنان و مردان، باید اصل برابری و عدالت رعایت شود. در حالی که شواهد چندان نشانگر این برابری نیست. سهم و نقش زنان در مدیریت سازمان‌های مختلف کشور بخصوص در مشاغل حساس، نیازمند بازنگری‌های اساسی است. تفکیک جنسیتی برخی مشاغل و رشته‌های تحصیلی نیز، موضوعی است که علاوه بر مسائل بومی، فرهنگی و شرعی، باید اصل برابری نیز در آنها رعایت شود.

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.

برای مثال، فرض کنید هر ساله در دانشگاه شما طی یک فرایند مشخص کارکنان نمونه انتخاب و طی مراسمی از آنها تجلیل می‌شود. آیا در مراحل مختلف این انتخاب حاکمیت قانون در مناسبات اداری مشاهده می‌شود؟ یا نقش روابط فامیلی، دوستی و جناحی بیشتر از قانون در این انتخاب دخالت دارد؟ شواهد پژوهشی نشان می‌دهد، اکثریت هموطنان حداقل یک‌بار، حاکمیت روابط به‌جای قوانین را شخصاً تجربه کرده‌اند. بنابراین، رایج شدن آسیب‌هایی نظیر رشوه و ارتشا دقیقاً نشانگر جایگزین شدن روابط به‌جای ضوابط و قانون است.

۳- اصل شهروندمداری (مردم‌مداری): هدف غایی از تشکیل سازمان‌های دولتی و استخدام کارمندان، ارائه خدمت بهتر به مردم و شهروندان است. کارمندان باید در گفتار، کردار و نگرش‌های خود عنوان «خدمتگزار مردم» را متجلی سازند. کارمندان متعهد هستند که در تصمیم‌گیری‌ها، انجام

وظایف و رفتارهای خود منافع و ترجیحات مردم و شهروندان و مصالح عمومی را در نظر گیرند و امکان دسترسی راحت‌تر عام‌تر به خدمات دولتی را فراهم کنند.

در خصوص این اصل لازم به توضیح است که متأسفانه غیر از روزها یا هفته‌های اول و یا حداکثر ماه‌های اول استخدام، در مابقی طول خدمت و استخدام، اکثر کارکنان ادارات، تعهدات و وظایف قانونی و انسانی خود را فراموش کرده و بیشتر در جهت منافع شخصی خود فعالیت می‌کنند. هرچند این شخصی‌نگری کارکنان خود معلول آسیب‌های دیگر است اما در هر حال، تحت هیچ شرایطی و با هیچ بهانه‌ای کارکنان محترم نباید قوانین و اصول اخلاقی را نادیده بگیرند بلکه، همیشه باید اصل **تو حق داری و من وظیفه** را سرلوحه کارها و فعالیت‌های خود قرار دهند.

۴- **اصل احترام و اعتماد:** کارمندان در تعاملات و رفتارهای خود با سایر افراد از قبیل مافوق‌ها، 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.

برای مثال، فرض کنید قصد ادامه تحصیل در دانشگاهی غیر از شهر خودتان را دارید اما، دانشگاه مورد نظر امکانات لازم برای اختصاص خوابگاه دانشجویی را به شما ندارد. لذا، با دو نفر از هم‌کلاسی‌های خود قصد کرایه یک واحد آپارتمان را دارید. اما پول کافی برای رهن کامل یا رهن و اجاره ندارید بنابراین، با مراجعه به بانک متوجه می‌شوید شرایط دریافت وام به‌گونه‌ای است که تعداد ضامن، اسناد و مدارک درخواستی بانک به نوعی است که در همان قدم اول احساس می‌کنید بانک به شما هیچ اعتمادی ندارد. این سؤال برای شما به‌وجود می‌آید که آیا بانک برای دانشجوی کشور خود احترام و اعتماد لازم را دارد؟ یا از ابتدا عدم اعتماد و بی‌احترامی برجسته‌تر است؟

۵- **اصل شفافیت:** کارمندان باید تمامی اطلاعات مربوط به امور و فرایندهای جاری دستگاه‌های اجرایی (به غیر از اموری که در زمره اسناد و اطلاعات طبقه‌بندی شده قرار دارد) را به‌طور شفاف در چارچوب مقررات و ضوابط در اختیار ذی‌نفعان قرار دهند. این اطلاعات ضمن مشخص کردن فرایندهای سازمانی، مبنای پاسخگویی کارمندان به مردم و مراجع ذی‌صلاح را فراهم می‌آورد.

منظور از این اصل پرهیز از پنهان‌کاری و در نتیجه آن ایجاد ضرر و زیان به ارباب‌رجوع و سایر همکاران است. اموری مانند امکان آموزش‌های ضمن خدمت، شرکت در دوره‌های تخصصی، تسهیلات اعطایی و رفاهی و سایر مواردی که حق کارکنان و مراجعان است باید به‌طور کامل و شفاف برای افراد ذی‌نفع اطلاع‌رسانی و توضیح داده شوند. برای مثال هنوز در کشور ما برای بسیاری از کارکنان از جمله کارکنان دانشگاه‌ها این سؤال جدی مطرح است که مدیری که خود چند سال قبل همزمان با اشتغال مشغول به تحصیل بوده و در مراکز مثل مرکز آموزش مدیریت دولتی شهرخود مدرک کارشناسی یا کارشناسی ارشد دریافت کرده است، چگونه و با کدام استدلال منطقی، قانونی و عادلانه حال که مسئولیتی در دانشگاه دارد به همکاران خود اجازه بهره‌مندی از همان تسهیلات را نمی‌دهد. در این خصوص حتی، محدودیت‌های اداری و مقررات جدید را به‌طور شفاف توضیح نمی‌دهند.

۶- اصل پاسخگویی: سازمان‌های دولتی برای مردم ایجاد می‌شوند و باید در برابر آنان پاسخگو باشند. کارمندان مسئولیت تصمیمات و اقدامات خود را برعهده گرفته و در مورد آنها به مردم و مراجع ذی‌صلاح پاسخگو هستند.

در مورد این اصل منظور این است که کلیه کارکنان دولتی با هزینه دولتی که از منابع متعلق به ملت تهیه می‌شود فعالیت می‌کنند و حقوق و مزایای دریافتی آنها دقیقاً از حق مردم تأمین می‌شود. همین‌طور در سازمان‌ها و مراکز خصوصی نیز حقوق و مزایای دریافتی کارکنان از هزینه‌هایی که به طور مستقیم از مراجعات دریافت می‌شود، پرداخت می‌شود. در نتیجه هرکدام از کارکنان در هر سمت یا مسئولیتی در برابر مردم مسئول هستند و باید در قبال عملکرد خود پاسخگو باشند. برای مثال، دانشگاه علمی-کاربردی را در نظر بگیرید. حقوق و مزایای کارکنان (مدیران، کارکنان، اساتید و سایر پرسنل) از چه منبعی تأمین می‌شود؟ آیا این افراد در مقابل هزینه‌هایی که از دانشجویان دریافت می‌کنند، پاسخگو هستند؟ آن دسته از کارکنانی که با عشق و علاقه و با وجدان کاری مطلوب مشغول خدمت هستند درواقع به صورت نانوشته اصل پاسخگویی را در عمل نشان می‌دهند.

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 باید فقط برای انجام وظایف سازمانی و در جهت مصالح عمومی به کار گرفته شوند.

منظور این اصل پرهیز از فساد اداری است. فساد اداری درواقع سوءاستفاده از مقام، موقعیت یا امکانات اداری و سازمانی در جهت منافع شخصی است. برای مثال، تصور کنید پلیس راهنمایی و رانندگی بدون اینکه در حال مأموریت باشد در پایان ساعات کاری در مسیر برگشت به منزل خود از خط ویژه اتوبوس استفاده می‌کند. یا راننده آمبولانس بدون اینکه بیماری را به همراه داشته باشد با مشاهده ترافیک سنگین با استفاده از آژیر از بقیه رانندگان می‌خواهد راه را برای عبور ایشان باز کنند. یا استادی بدون اینکه نقشی در مقاله دانشجوی داشته باشد از دانشجو می‌خواهد اسم او را هم در مقاله درج کند. این نوع مثال‌ها، مصداق سوءاستفاده از موقعیت شغلی بوده و هم از نظر قانونی و هم اخلاقی رفتارهای مورد تأیید نیستند. مشاهده این نوع رفتارها در مشاهده‌کنندگان حس بی‌اعتمادی و نارضایتی ایجاد می‌کند.

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 علاقه‌مندی و تمام توان از طریق انجام صحیح وظایف و مسئولیت‌های شغلی و سازمانی در راستای تحقق اهداف و مأموریت‌های سازمان تلاش کنند.

منظور از این اصل، این است که کارکنان امکانات، اهداف و برنامه‌های سازمان را با شرایط شخصی خود تطبیق داده و همه آنها را متعلق به خود دانسته و همانند امکانات و برنامه‌های زندگی شخصی تلقی کنند و در حفظ و عملی شدن آنها با حداکثر توان تلاش کنند. کارکنان باید در حفظ اسرار سازمان امانت‌دار باشند. فرض کنید یکی از کارکنان دانشگاه شما به علت دور بودن مسیر دانشگاه به واحد دیگری منتقل می‌شود. آیا این کارمند اجازه دارد آیین‌نامه‌های داخلی و برنامه‌های

آموزشی و پژوهشی واحد قبلی را که ماحصل زحمات کارشناسان آن واحد است به واحد جدید ببرد؟ یا اینکه حتماً باید از مسئولان آن واحد مجوز و رضایت دریافت کند؟

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

منظور از این اصل نیز این است که هیچ کارمندی در کار خود کم‌فروشی نکند، بلکه با تمام توان و با رضایت و تلاش صادقانه مهارت و تخصص خود را در اختیار آن سازمان یا نهاد قرار دهد. برای مثال، آیا استاد اجازه دارد در سر کلاس، برخی مسائل را به دانشجویان آموزش ندهد تا ایشان مجبور شوند در کلاس‌ها یا کارگاه‌های خصوصی آن استاد شرکت کنند؟ مشاهده می‌کنید که هیچ استادی و با هیچ بهانه‌ای اجازه کم‌فروشی یا کم‌کاری در محیط دانشگاه را ندارد. حتی اگر استادی به دلایلی حتی موجه، از دانشگاه نارضایتی داشته باشد، از نظر قانونی و اخلاقی هرگز اجازه ندارد در آموزش مهارت و تخصص کوتاهی کرده و یا خست نشان دهد.

ب - مفاد منشور

۱- انجام وظایف و مسئولیت‌های شغلی و سازمانی

۱-۱ به رعایت نظم و انضباط در انجام فعالیت‌ها و حضور به موقع در سازمان توجه کنیم.

۲-۱ در انجام وظایف و مسئولیت‌ها پشتکار و جدیت داشته و آنها را با دقت، صحت و به موقع انجام دهیم.

۳-۱ سعی کنیم تا دانش خود را در زمینه فعالیت‌های سازمانی به‌روز نگه‌داشته و آنها را با توانمندی و ابتکار خود در انجام فعالیت‌های اداری و سازمانی به کار گیریم.

۴-۱ به ایده‌ها و افکار جدید ارزش قائل شده و برای اجرایی کردن آنها به شکل منطقی در دستگاه اجرایی متبوع و نظام اداری تلاش کنیم.

۵-۱ برای افزایش بهره‌وری نظام اداری از طریق افزایش بهره‌وری حیطه فعالیت خود تلاش کنیم.

۶-۱ از امکانات، تجهیزات و سرمایه‌های نظام اداری حفاظت کنیم و در استفاده مؤثر و مطلوب از آنها بکوشیم.

۷-۱ در انجام فعالیت‌ها و تعاملات، روابط خویشاوندی، قومی، جنسی، نژادی، مذهبی و ... تأثیری در تصمیمات و اقداماتمان نداشته باشد.

۸-۱ روحیه انتقادپذیری داشته و انتقادات سازنده دیگران را به‌عنوان فرصتی برای اصلاح و بهبود خود و فعالیت‌هایمان بدانیم.

۹-۱ همیشه و در همه حال رضایت خدای متعال را مدنظر قرار داده و بر آنچه که خداوند امر یا از آن نهی می‌کند، توجه کامل داشته و او را ناظر بر اعمال و کردار خویش بدانیم.

۲- رفتار و برخورد با ارباب رجوع و همکاران

۱-۲ 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.

۲-۲ به مراجعه‌کنندگان به‌صورت عادلانه و در چارچوب قوانین، مقررات و ضوابط خدمت ارائه دهیم.

۳-۲ در محدوده وظایف شغلی، اطلاعات و راهنمایی‌های لازم و مناسب به ارباب‌رجوع ارائه و در زمینه خدمات، شفاف‌سازی صورت دهیم.

۴-۲ خواسته‌های قانونی ارباب‌رجوع را در چارچوب وظایف خود با صحت، دقت و سرعت و بدون تشریفات زائد اداری و تحمیل هزینه اضافی به وی ارائه دهیم.

۵-۲ به ارباب‌رجوع احترام گذاشته و در استقبال و صحبت با آنان گشاده‌رو باشیم.

۶-۲ به نظرات، پیشنهادها و بازخوردهای شهروندان و مراجعه‌کنندگان به‌عنوان منبعی گرانبها برای بهبود عملکرد نگاه کرده و با دید منطقی به آنها توجه کنیم.

۷-۲ به نظم و آراستگی شخصی و محل کار خود توجه کنیم.

۸-۲ سعی کنیم تا فرهنگ تکریم ارباب رجوع، پاسخگویی و گره‌گشایی از مشکلات مردم و مراجعان به یک ارزش حاکم در نظام اداری تبدیل شود.

۹-۲ روحیه کار جمعی را در خود تقویت کرده و در انجام فعالیت‌های گروهی مشارکت‌جو و مشارکت‌پذیر باشیم.

۱۰-۲ روحیه قدردانی از دیگران را در خود تقویت کرده و سعی کنیم که این امر را در بین همکاران اشاعه دهیم.

۱۱-۲ دانش، تجربه و توانمندی‌های خود را با سعه صدر در اختیار همکاران قرار داده و در ارتقای توانمندی‌های آنان کوشا باشیم.

۱۲-۲ تا حد ممکن در حل مشکلات شغلی همکاران تلاش کنیم و از تجسس در زندگی خصوصی آنان پرهیز کنیم.

در تمامی موارد مندرج در متن هر دو منشور، مشاهده می‌شود که آنچه بیش از همه در اولویت است، حق و حرمت ارباب‌رجوع است. به عبارت دیگر، **مراجعان حق و ما وظیفه داریم**. همچنین، در اصول حاکم بر منشور، اشاره مفاهیم خطاب به همه کارکنان است و هرگز به گروه خاصی اختصاص نیافته است. به عبارت دیگر، شاغلان سازمان در هر پست و مقامی که باشند موظف‌اند، منشور را با دقت کامل رعایت کنند.

تعهدات اخلاقی در شغل

منظور از تعهدات اخلاقی در شغل، بخش مهمی از همان اخلاق شغلی یا کاری است که در صفحات قبل به‌طور مفصل، مورد بحث قرار گرفت. اینکه گفته می‌شود، تعهدات اخلاقی بخشی از اخلاق شغلی است به این خاطر است که اخلاق شغلی فراتر از

تعاریف و مفاهیم ۲۹

تعهدات اخلاقی در شغلی است؛ یعنی اخلاق شغلی، هم شامل تعهدات شغلی و هم شامل موارد دیگر است.

هر فردی به لحاظ شغل خاصی که دارد، دارای تعهدات خاص مربوط به همان شغل است که ممکن است با تعهدات سایر مشاغل متفاوت باشد. برای مثال، یک معلم یا استاد در شغل خود تعهداتی دارد که با تعهدات شغلی کارمندان همان دانشگاه یا مدرسه متفاوت است. هرچند اصول اخلاقی مشاغل، می‌تواند خیلی مشابه باشد اما، محتوا و موارد خاص هر شغلی، تعهدات خاصی برای آن شغل به همراه دارد.

برای مثال، حضور منظم و انجام اضافه‌کاری در دانشگاه با رعایت اصول اخلاقی، هم از اساتید و هم از کارکنان، مورد انتظار است اما، نوع تعهدات این دو نوع حرفه، کاملاً از هم متمایز و متفاوت است. یا وفاداری به دانشگاه و دفاع از حقوق دانشگاه، جزو تعهداتی است که از کارمندان، اساتید و همچنین، از دانشجویان مورد انتظار است.





جایگاه کار در اسلام

در این فصل با این مفاهیم آشنا خواهید شد:
ارزش کار در اسلام؛
حقوق انسان در محیط کار؛
وظایف کارمند نسبت به مدیران، زیردستان و ارباب رجوع و همکاران.

پیش‌سازمان‌دهنده

مثال ۱: تصور کنید، روزهای شنبه ساعت ۸ الی ۱۰ صبح با استاد (الف)، کلاس درس اخلاق حرفه‌ای دارید. طبق عادت یاد گرفته‌اید که تلاش چندانی برای حضور به‌موقع در کلاس نداشته باشید. زیرا استاد (الف)، معمولاً در کلاس‌های درسی ساعت ۸ الی ۱۰ صبح، زودتر از ساعت هشت و پانزده دقیقه به کلاس نمی‌آید. چند دقیقه تا نیم ساعت اول کلاس هم به مباحث روزمره می‌گذرد، سپس درس اصلی را تدریس می‌کند. معمولاً ساعت ۹ دانشجویان با جمع کردن وسایل خود به استاد (الف) نشان می‌دهند که آماده تعطیلی کلاس هستند، اما استاد (الف) درس را ادامه می‌دهد تا اینکه چند نفر پشت سر هم اظهار می‌کنند «استاد خسته نباشید». در ادامه، معمولاً ساعت ۹ و ۲۰ دقیقه، استاد (الف) کلاس را تعطیل می‌کند.

مثال ۲: شما عادت دارید، هر روز صبح، قبل از رفتن به دانشگاه در سر راه خود از نانوايي سنگکي یک نان و از سوپر نزدیک آن پنیر بخريد و ساعت نه و نیم تا ۱۰ صبح با دوستان خود صبحانه بخوريد. طبق روال، خريد خود را انجام می‌دهيد، سر کلاس حاضر می‌شوید و به همراه دوستان خود، مشغول صبحانه می‌شوید. موقع صبحانه، یکی از دوستانتان می‌گوید، نانوا عجب نانی پخته است. تقریباً نصف آن خمیر و نپخته و نصف دیگرش سوخته است.

مثال ۳: یکی از نمایندگان مجلس شهر شما، در ایام انتخابات با حضور در محلات شهر از جمله مساجد و مدارس، برنامه‌های خود را اعلام کرده و وانمود می‌کند که اگر به ایشان رأی بدهید و به مجلس راه پیدا کند به‌طور مرتب و جدی، پیگیر حقوق شهروندان خواهد شد. مردم شهر به ایشان رأی می‌دهند و با رأی خوب وارد مجلس می‌شود. اتفاقاً یکی از هم‌کلاسی‌های شما که همشهری شما نیز هست، به علت مشکلات اقتصادی و خانوادگی در تحصیل دچار مشکل می‌شود و احتمال دارد که اخراج شود. بنابراین، جلسه کمیسیون موارد خاص و تصمیم آن برای او سرنوشت‌ساز است. شما به او پیشنهاد می‌کنید با این نماینده ملاقات کند تا طی نامه‌ای مشکلات اقتصادی و خانوادگی او را تأیید کند و به دانشگاه اعلام کند تا فرصت مجددی برای ادامه تحصیل به ایشان داده شود. چندین بار به دفترشان مراجعه می‌کنید، اما هربار مسئول دفتر اطلاع می‌دهد در جلسه هستند و نمی‌توانند شما را ملاقات کنند. تقاضای خود را تحویل دفتر ایشان می‌دهید اما اقدامی صورت نمی‌گیرد، هرچه تلاش می‌کنید، موفق به دیدار ایشان نمی‌شوید.

در مثال‌های بالا، شرایط کمی و کیفی انجام کارها و وظایف چگونه است؟ آیا آن استاد، نانوا و نماینده مجلس در انجام کارشان کوتاهی کرده‌اند؟ آیا کمیت کار آنها مناسب است؟ آیا کیفیت کار آنها قابل قبول است؟ دیدگاه اسلام در خصوص این نوع کارها چیست؟ کارها و وظایف از دیدگاه اسلام، چگونه باید انجام گیرد؟ پاسخ به این سؤالات و سایر پرسش‌های مشابه، هدف اصلی فصل حاضر است. برای این منظور، ابتدا ارزش کار در اسلام، سپس حقوق انسان در محیط کار و درنهایت، وظایف متقابل کارمند، مدیر و ارباب رجوع را توضیح خواهیم داد.

ارزش کار در اسلام

انسان برای ادامه حیات، نیاز به تأمین مخارج زندگی دارد. بهترین و مناسب‌ترین روش تأمین معاش، از طریق کار به‌دست می‌آید. بنابراین، کار یا اشتغال یکی از مهم‌ترین

فعالیت‌های بشر در طول تاریخ بوده است. می‌توان گفت زندگی انسان بر محور کار می‌گردد. کار مهم‌ترین فعالیت انسان به‌ویژه برای مردان است. هرچند در دهه‌های اخیر اهمیت کار برای زنان نیز همانند مردان زیاد شده است اما با این حال، هنوز مهم‌ترین مسئله مردان کار و اشتغال است، چرا که سایر فعالیت‌ها و اقدامات مردان به کار و نوع شغل آنها مربوط است.

هرچند کار یکی از فعالیت‌های اساسی انسان برای زندگی است اما نوع کار و ارزش و جایگاه آن برای همه افراد جامعه، یکسان نبوده است. برای مثال، در یونان باستان کار به بردگان اختصاص داشت و فعالیتی تحقیرآمیز و پست شمرده می‌شد اما، در قرون وسطی و حاکم شدن کلیسا در اروپا، تشویق به انجام کار برای کسب درآمد تأکید می‌شد. در دوره رنسانس و بعد از آن نیز، باورها و نگرش‌های جدید در مورد کار ایجاد شد. در جهان اسلام، کار همیشه مورد توجه و تأکید بوده است. در جهان‌بینی اسلامی، کار مفهوم ویژه‌ای دارد و آثار آن تمام صحنه هستی را می‌گیرد و دنیا و آخرت را به هم گره می‌زند. به عبارت دیگر، در اسلام ارزش کار صرفاً مادی نیست بلکه کار غیر از ارزش مادی ارزش معنوی و الهی نیز دارد. بنابراین، کار در اسلام ارزش و اهمیت والایی دارد.

درباره ارزش و اهمیت کار از نظر اسلام، نویسندگان کتاب‌ها و مقالات متعددی نگاشته‌اند اما، در تمام آنها به یک‌سری ویژگی‌های مشترک با واژه‌های مختلف اشاره شده است. در این راستا، زین گنجه، (۱۳۹۱) دیدگاه ارزشی اسلام درباره کار را به شرح زیر خلاصه کرده است: محبوب بودن کار و قداست شغل، منفور بودن بیکاری، وجوب کسب معیشت، وظیفه اجتماعی و خدمت‌رسانی به جامعه، رشد عقلانی، کسب آرامش روانی، سلامت جسمانی، و رفع فقر و تأمین نیازمندان. در ادامه هرکدام از موارد مذکور به همراه مثال توضیح داده می‌شود.

۱- محبوب بودن و قداست شغل

انجام کار، مطلوب خداوند است و همچون عبادت و جهاد در راه خدا مقدس است. پیامبر اکرم (ص) می‌فرماید: «عبادت هفتاد پاره است و برترین آن، طلب روزی حلال است.»

در آموزه‌های اسلام به کارگری که برای اداره زندگی خانواده‌اش، سعی و تلاش می‌کند عنوان جهادکننده در راه خدا اطلاق شده است. با توجه به مطالب فوق، به‌خوبی

روشن است که کار از نظر اسلام به اندازه‌ای ارزشمند است که آن را معادل جهاد در راه خدا، و کارگر (یا فرد شاغل) را جهادگر و مجاهد در راه خدا تلقی کرده‌اند. بنابراین، می‌توان گفت اجر فرزندی که در زمان جنگ با کار و تلاش هزینه خانواده را تأمین می‌کند، از اجر برادرش که در جبهه‌های جنگ مشغول دفاع از میهن است، کمتر نیست.

۲- منفور بودن بیکاری

در مکتب اسلام بیکاری و نیازمند دیگران بودن امری ناپسند شمرده شده است. امام صادق (ع) می‌فرماید: «خداوند متعال بیکاری را دشمن انسان می‌داند در اسلام به همان میزان که دین به مؤمن دارای شغل حلال، احترام می‌گذارد، از فرد بیکار ابراز انزجار می‌کند.» امام صادق (ع) می‌فرماید: «خداوند متعال زیاد خوابیدن و بیکاری را دشمن می‌دارد.» اولیای دین، ترک تلاش و کار را عامل بی‌خردی و بی‌اعتباری و پیروی از شیطان دانسته‌اند. برای مثال، معاذ بن کثیر از یاران امام صادق (ع)، پارچه فروش بود. به حضرت گفت: تصمیم دارم بازار را ترک کنم، زیرا به اندازه کافی مال دارم. امام فرمودند: «با این عمل بی‌اعتبار می‌شوی. آیا توان تجارت را از دست داده‌ای یا به آن بی‌رغبت شده‌ای؟» معاذ گفت: منتظر برقراری دولت شما هستم و مال فراوان دارم و بدهکار کسی هم نیستم و گمان نمی‌کنم حتی تا وقت مرگ تمام شود. حضرت فرمود: «تجارت را رها نکن که زمینه نابودی خرد است. برای خانواده‌ات بکوش و آنان را بر خود با این عمل تحریک مکن.»

۳- وجوب کسب معیشت

از واجبات مسلم بر هر فرد مؤمن، لزوم انجام کار برای تأمین زندگی خود و خانواده است. پیامبر اکرم (ص) می‌فرماید: «استفاده از صدقه و زکات برای شخص بی‌نیاز، نیرومند، سالم، صاحب مهارت و توانایی، جایز نیست.» همان‌گونه که ملاحظه می‌کنید در اسلام، کار و اشتغال برای هر فرد سالمی جزو ضرورت‌ها شناخته شده است و هرکسی که توانایی و شرایط کار را دارد باید با اشتغال به کار، روزی حلال خود و خانواده‌اش را تأمین کند. دادن صدقه و یا زکات از مال مسلمانان برای کسی که توانایی کار کردن را دارد، جایز نیست.

۴- وظیفه اجتماعی و خدمت‌رسانی به جامعه

مسئولیت اجتماعی شخص مؤمن، رفع نیازهای جامعه در حد توان است. برآوردن نیازهای جامعه «واجب کفایی» است و شخص باید در برآوردن آن بکوشد. افراد جامعه با کار می‌توانند نیازهای یکدیگر را تأمین کنند، زیرا هریک به‌تنهایی نمی‌توانند تمام نیازهای خود را برطرف کنند. با کار، بر توان اقتصادی جامعه افزوده می‌شود و در برابر دیگر جوامع توان مقابله می‌یابد. رفع فقر و تأمین اجتماعی نیازمندان، از آثار مهم کار است. در روایات بسیاری آمده است که حضرت امیرالمؤمنین علی (ع) با کار خود، باغ و چاه و قنات پدید می‌آورد و آنها را برای مردم و کمک به نیازمندان وقف می‌کرد.

۵- رشد عقلانی

کار، وسیله کسب تجربه انسان است و بر رشد عقلانی و اجتماعی او می‌افزاید. امام صادق (ع) می‌فرماید: «التجارت تزید فی العقل، تجارت، عقل را رشد می‌دهد.» منظور از این جمله، اثرگذاری توانمندی‌ها و ابعاد مختلف شخصیت انسان بر یکدیگر است. همان‌گونه که رشد عقلانی بر سایر جنبه‌های شخصیت تأثیر دارد، تجارب اقتصادی نیز بر سایر ابعاد شخصیت از جمله رشد عقلانی تأثیر می‌گذارد.

۶- کسب آرامش روحی

انسان با کسب درآمد از نظر روحی آرامش می‌یابد. زیرا فرد نیازمند از نظر روحی در اضطراب و نگرانی است. پیامبر (ص) می‌فرماید: انسان هرگاه نیازهای خود را تأمین کند آرام می‌گیرد. کار، انسان را به نشاط در می‌آورد. او را از رخوت و سستی دور ساخته آینده‌ای زیباتر برای او رقم می‌زند.

۷- سلامت جسمانی

با کار، اعضای انسان توان خود را بروز می‌دهد. امیرالمؤمنین (ع) می‌فرماید: «من یعمل یزدد قوه. هرکس کار کند بر توان او افزوده می‌شود.» بنابراین، کار همچنان‌که می‌تواند موجب رشد عقلانی شود، می‌تواند موجب رشد و سلامت جسم نیز باشد.

۸- رفع فقر و تأمین اجتماعی نیازمندان

با کار و تلاش، فقر دفع می‌شود. کسب درآمد باعث می‌شود فرد بتواند به دیگران کمک کند. فرد باید در بُعد اجتماعی مفید و مؤثر باشد. امام باقر (ع) می‌فرماید: «هرکس برای

بی‌نیازی از مردم و تلاش برای رفاه خانواده و مهربانی و خیرخواهی به همسایه در طلب مال و امکانات زندگی برآید روز قیامت در حالی که صورتش همچون بدر درخشان است خداوند را ملاقات می‌کند.»

۹- مطلوبیت ذاتی کار اقتصادی

کار اقتصادی علاوه بر کسب درآمد و رفع نیاز که باعث رغبت مؤمن به آن می‌شود، ارزش ذاتی نیز دارد و این مرتبه، بالاتر از انجام کار به جهت کسب درآمد است. کار و تلاش اقتصادی به عنوان عامل اصلی توسعه، نه تنها متعارض و متضاد با باورها و مبانی بینشی و ارزشی در اسلام نیست بلکه، دارای ارزش و مطلوبیت ذاتی است و در سعادت دنیوی و اخروی و حفظ و بقای دین و دنیای اطراف تأثیر بسیار دارد. لذا در اسلام به آن بسیار توصیه و تأکید شده و به شدت از بیکاری و تن‌آسایی نهی شده است. بنابراین، عامل اصلی عقب‌افتادگی مسلمانان را نه در باورها و اعتقادات دین مبین اسلام، بلکه در عمل نکردن آنها به دستورات الهی باید دانست.

با توجه به مطالب فوق، می‌توان گفت، کار در اسلام ارزش و جایگاه والایی دارد و در قرآن و احادیث، مجدداً تأکید شده است. در اسلام در تصریح ارزش و جایگاه کار، غیر از موارد ذکر شده، مطالب زیر نیز بیان شده است.

در اسلام، کار به عنوان حقیقت زندگی و راز آفرینش مطرح است. آدمی جوهره وجود خویش را با سعی و تلاش می‌نماید و ارزش حقیقی خود را با کار تعیین می‌کند. پیامبر (ص) می‌فرماید: «اولین دستور خداوند به حضرت آدم بعد از هبوط بر زمین، مقوله کار است تا زمین را با دست خویش کشت کند و از دسترنج خود بهره گیرد.»

همچنین، در نظام ارزشی اسلام به چگونگی انجام کار نیز توجه شده است. خداوند در قرآن خطاب به داوود نبی می‌فرماید: «زرها را کامل و مناسب بیاف و آن را درست و دقیق اندازه‌گیری کن». این آیه لزوم توجه به اصل کیفیت در کار اشاره دارد.

در خصوص کیفیت کار در اسلام، اصلی به نام اتقان وجود دارد. اتقان یک کلمه عربی است که برای نشان دادن سطح کیفی کار استفاده می‌شود. پیامبر (ص) می‌فرماید: «هرکسی از شما کاری را می‌پذیرد، باید آن را با اتقان و استحکام انجام دهد.» قرآن در سوره نحل (زنبور)، داستان ظرافت کاری زنبور عسل را بیان می‌کند و از انسان می‌خواهد

که او هم کارش را بدین صورت انجام دهد. سرگذشت زنبور عسل که کارش را از روی اتقان و دقت انجام می‌دهد، می‌تواند بهترین درس برای درست کار کردن باشد.

همچنین در نظام ارزشی اسلام به لزوم استقامت و پشتکار در کار تأکید زیادی شده است.

امام علی (ع) می‌فرماید: «کار، کار، کار، تداوم، تداوم، استقامت، استقامت، سپس صبر، صبر». از جمله ارزش‌های مورد تأکید اسلام در کار، مؤلفه نیت است. اسلام برای ارزشیابی اعمال، انگیزه و نیت را مورد توجه قرار می‌دهد و معتقد است که روح عمل را نیت تشکیل می‌دهد. پیامبر (ص) می‌فرماید: «کارها به نیت بستگی دارد». امام علی (ع) می‌فرماید: «عمل درست جز با نیت درست کامل نمی‌شود». (محمّدی ری‌شهری، ۱۳۸۴) به نقل از پرچم و بوجاری، ۱۳۹۱). علاوه بر اسلام، تنها مکتبی که بر نیت تکیه کرده، مکتب اخلاقی کانت است. البته کیفیت نیت کانت با اسلام متفاوت است. نیت از نظر کانت، فعلی است که به موافقت وظیفه‌ای باشد که وجدان تعیین می‌کند. به عبارتی، از نظر کانت فعلی دارای ارزش است که نیت انجام تکلیف وجدان صورت گیرد. از نظر اسلام، منظور از نیت درست، کاری است که انجام‌دهنده آن، از روی اخلاص انجام دهد، یعنی کار را فقط برای کسب رضای خدا انجام دهد. نظام ارزشی اسلام همان‌طور که به انجام درست کار تأکید می‌کند، به شرایط انجام کار و عدالت توجه دارد. روایات متعددی در خصوص پرداخت عادلانه جبران خدمت به کارکنان وجود دارد. پیامبر (ص) می‌فرماید: «دستمزد کارگران را قبل از خشک شدن عرقشان بپردازید». همچنین، «لعن خدا بر کسی که کارگری را در مزدش ستم کند». (امامی، ۱۳۸۵).

پرچم و بوجاری (۱۳۹۱) انواع کار در اسلام را سه نوع بیان کرده‌اند:

۱) کار یدی یا فیزیکی نظیر کار دهقانان، کارگران و...؛

۲) کار فکری، مغزی، نظیر معلمان و نویسندگان و...؛

۳) کار احساسی و عاطفی نظیر کار هنرمندان، پرستاری از نوزادان و بیماران.

اسلام برای کار بالاترین ارزش را قائل شده و آن را یکی از عوامل اصلی «مالکیت» می‌شناسد. در قرآن حدود چهارصد آیه در تشویق کار وارد شده است که تمامی آن مختص کار اقتصادی نیست. کار و تلاش در این آیات، به نام «حرکت برای دریافت پروردگار» نامیده شده و به آرامش و استراحت در شب و تجدید قوا و بازگشت نشاط و آمادگی برای فعالیت و کار در روز تأکید شده است.

اسلام با بیکاری مخالف است؛ «رهبانیت» را تحریم می‌کند و به احتراز از «تکدی» توصیه می‌کند. از اینجا روشن می‌شود که کرامت و ارزش ذاتی انسان و نیز رفاه

جامعه، با تلاش صادقانه و شرافتمندانه همه اعضای جامعه، و نه فقط بعضی از آنان، پیوندی نزدیک دارد. یکی از تأکیدات مهم اسلام به انسان‌ها، این است که همواره در همه عرصه‌های گوناگون زندگی، از جمله تأمین نیازهای اقتصادی و معیشتی به صورت جدی و مستمر تلاش کنند تا در پرتو چنین تلاش‌هایی، جامعه دینی هم از جهت فردی و هم از نظر اجتماعی به اهداف خود نائل شود.

تکدی‌گری و گدایی در اسلام، به شدت مذمت شده است تا آنجا که طبق سخنان معصومین، پیش گرفتن گدایی، باز کردن راه فقر به سوی شخص و ابزاری برای ذلت شخص در دنیا و بازپرسی طولانی در آخرت خوانده شده است.

به دلیل ارزش و اهمیت کار در فرهنگ اسلامی، در آیات و روایات معصومین به جایگاه ویژه آن تحت عناوین گوناگون اشاره شده است:



(۱) هدف خلقت؛

(۲) فضل خدا؛

(۳) مایه قوام و هستی شخص و جامعه؛

(۴) وسیله کسب عزت و شخصیت؛

(۵) جهاد در راه خدا؛

(۶) عبادت؛

(۷) وسیله آمرزش گناهان؛

(۸) مایه سعادت اخروی.

آثار کسب و کار حلال از دیدگاه اسلام

اسلام هرچه که به فرد یا جامعه آسیب برساند و عقل، روح، جسم، عواطف، ارزش، شخصیت، حریت، آزادی و آینده او زیان برساند، را تحریم می‌کند؛ زیرا محور اساسی انسان است نه اقتصاد و انسانیت مقصد و هدف است، نه مال و ثروت (پرچم و بوجاری، ۱۳۹۱).

اسلام انسان را محور اصلی می‌داند که همه فعالیت‌های اقتصادی باید در مدار آن باشند و براساس حفظ شخصیت و کرامت او، برنامه‌ریزی شوند. از این رو، در اسلام تولید و خدمت در اختیار اسلام است، نه برعکس. اسلام به همه انواع کار شرافتمندانه احترام می‌گذارد و هیچ کار لازم یا مفیدی را کوچک نمی‌شمارد. بنابراین، هر کاری که انجام می‌شود، باید به بهترین وجه و استوار انجام شود (همان).

مهم‌ترین آثار کسب‌وکار حلال از دیدگاه اسلام عبارت‌اند از:

- (۱) گشوده شدن تمام درهای بهشت؛
- (۲) گرامی بودن نزد خداوند؛
- (۳) نورانیت قلب؛
- (۴) غفران و آمرزش الهی؛
- (۵) استجاب دعا؛
- (۶) طلب آمرزش فرشتگان.

آثار کسب‌وکار حرام از دیدگاه اسلام

- (۱) لعن فرشتگان و رسول خدا؛
- (۲) عدم ورود به بهشت؛
- (۳) عدم قبولی عبادات؛
- (۴) عدم رشد و برکت مال؛
- (۵) اثرگذاری در نسل؛
- (۶) مبتلا شدن به فقر؛
- (۷) عدم استجاب دعا.



پرچم و بوجاری (۱۳۹۱) جایگاه و ارزش کار در اسلام را به شرح زیر خلاصه کرده‌اند:

- (۱) اسلام برای کار، ارزش و جایگاه والایی قائل شده است و آن را نوعی عبادت، وسیله‌ای برای کسب عزت، مایه سعادت و خوشبختی، شالوده هستی انسان، و هدف خلقت دانسته است.
- (۲) از دیدگاه اسلام، کار باید برای رضای خداوند انجام شود و در ضمن آن فرد نباید تنها منافع شخصی خود را در نظر بگیرد.
- (۳) در دین اسلام، زندگی زاهدانه و دوری از اجتماع و پرهیز از کار و تلاش مذموم و کار و تلاش نوعی عبادت محسوب شده است.
- (۴) اسلام بر کار و کوشش و تکیه بر خویشتن بسیار سفارش کرده، تکدی‌گری را به شدت محکوم کرده، آن را ابزار ازدست رفتن عزت و آبروی شخص می‌دانند.
- (۵) بزرگان دین اسلام، ضمن ستودن کار و کوشش، خود نیز عملاً بدان می‌پرداختند.

۶) از منظر دین اسلام، مشاغلی مانند تجارت، کشاورزی، صنعت و دامداری در رشد و توسعه جامعه و بی‌نیازی از بیگانگان نقش مهمی دارند تا جایی که پیشوایان این ادیان بدان‌ها اشتغال داشته‌اند.

۷) کسب حلال در اسلام، جایگاه ویژه‌ای دارد و بدان بسیار سفارش شده است. هر آنچه که شخصیت، عزت، منافع فرد و جامعه را به مخاطره اندازد، حرام شده است.

۸) ربا، که از مصادیق درآمد نامشروع است، در دین اسلام، منفور دانسته شده و شخص رباخوار به شدت مذمت شده است.

۹) در اسلام، پرداختن به برخی مشاغل مذموم شمرده شده است، زیرا این مشاغل دارای آثار سوء فردی و اجتماعی است.

۱۰) در دین اسلام، هم افراد در استفاده از مواهب طبیعی و نعمت‌های الهی از حقوقی یکسان برخوردارند؛ هیچکس از این جهت بر دیگری برتری ندارد.

۱۱) دین اسلام، شغلی خاص را به پیروان تحمیل نمی‌کند و افراد در انتخاب شغل در جامعه آزاد هستند؛ هرکس براساس علاقه و مهارتی که دارد، شغلی را برمی‌گزیند.

۱۲) جایگاه زنان در اسلام در زمینه فعالیت‌های اجتماعی هم‌سطح با مردان است. آنان در کنار وظایف همسری و مادری، آزادانه می‌توانند در جامعه فعالیت کنند و مشاغلی متناسب با روحیه زنانه خویش برگزینند.

گفتنی است که ارزش کار در اسلام تنها به موارد فوق محدود نمی‌شود بلکه، از آنجا که دین اسلام متناسب با شرایط زمان و سطح درک مردم آموزه‌های خود را عرضه می‌کند، بنابراین، مواردی مثل اهمیت تولید، خودکفایی و عدم وابستگی به دیگران، و سایر موارد را نیز می‌توان به فهرست فوق اضافه کرد. اما با توجه به سرفصل کتاب پرداختن به همه آنها از مجال این کتاب خارج است. لذا، علاقه‌مندان می‌توانند به منابع مربوط به این مباحث مراجعه کنند.

حقوق انسان در محیط کار

در اسلام، حقوق انسان در محیط کار به‌دقت مورد توجه قرار گرفته و توصیه‌های مهمی در این خصوص ذکر شده است. این موارد به شرح زیر است:

۱) آزادی در انتخاب شغل: اسلام همه مردم را در حق استفاده از مواهب طبیعی یکسان می‌داند، بدون اینکه بین افراد یا نوعی از نوع دیگر، تفاوت قائل شود؛ زیرا همه مخلوق خداوند هستند و همه عیال او و تنها تمایز انسان‌ها از هم، از نظر تقواست. اسلام همه مردم را در حق دستیابی به زمینه‌های کار و شرایط فعالیت‌های اقتصادی، یکسان می‌داند، و همه حق دارند آزادانه با حفظ و رعایت مصالح دیگران و حقوق و شئونشان، که ضوابط آن را نیز مشخص کرده است، کار و تلاش کنند. شریعت اسلام، کاری خاص را بر مسلمانان تحمیل نمی‌کند، بلکه او را آزاد می‌گذارد تا هر کاری را که با مهارت و تمایلات و لیاقت‌هایش تناسب دارد، انتخاب کند. از این رو دین، کاری خاص را برای انسان تعیین نمی‌کند، مگر آنکه مصلحت جامعه ایجاب کند. اسلام، زنان را از اشتغال در خارج از خانه منع نکرده است، ولی این اشتغال، نباید به بهای از دست دادن آسایش خانواده باشد. ممکن است تلقی و مهارتی که در ضمن اداره خانه به وجود می‌آید، از آنچه که مستلزم انجام کار بیرون خانه است، جامع‌تر باشد. زنان می‌توانند هر شغل شرافتمندانه‌ای را که با خصایص منحصر به فرد آنها همخوانی داشته باشد، برعهده گیرند. اما نباید زنان را کلیشه‌وار به مشاغل خاص محدود کرد و یا به هر شغلی وارد کرد، هرچند با روحیات آنان مناسب و یا مورد نیاز جامعه نباشد.

۲) دریافت مزد متناسب با کار: کارگر از دیدگاه اسلام، بسیار محترم و ارزشمند است. کارگران، شریف‌ترین انسان‌های اجتماع هستند، بنابراین، دریافت مزد متناسب با کار انجام شده حق اولیه و طبیعی کارگر است. پرداخت کامل و به موقع حقوق کارگر نیز از وظایف اصلی کارفرماهاست. در این خصوص، پیامبر اکرم (ص) می‌فرماید: «حقوق کارگر را قبل از خشک شدن عرق جبین او پرداخت کنید.»

۳) وجوب تعیین حقوق کارمند قبل از شروع کار: حقوق کار و کارگر در اسلام بسیار مورد تأکید است. کارگر از نظر قانون کار، کسی است که به هر عنوان در مقابل دریافت حق السعی، اعم از مزد، حقوق، سهم سود و سایر مزایا به درخواست کارفرما، کار می‌کند. طبقه کارگر یک طبقه اجتماعی است و از افرادی تشکیل می‌شود که در مشاغل کار می‌کنند که نیاز به قدرت بدنی و کار دستی دارد. بنابراین، غیر از اینکه پرداخت به موقع حقوق کارگر، تعیین به موقع و متناسب با کار او نیز از موارد بسیار مهم و از وظایف کارفرماست. یعنی، ابتدا باید با تعیین متناسب و عادلانه حقوق کارگر با وی به توافق رسید و سپس بعد از انجام کار، به موقع حقوق او را پرداخت کرد.

۴) حق استفاده از تعطیلات و مرخصی: در اسلام و طبق قانون کار هر کارگر یا کارمندی در قبال انجام مقدار یا زمان معینی از کار باید از تعطیلات و مرخصی استحقاقی برخوردار باشد. همچنین، غیر از موارد استحقاقی، کارکنان، در شرایط خاص از جمله ابتلا به بیماری یا مواجه شدن با مشکلات خانواده، می‌توانند از مرخصی استفاده کنند. این حقوق، طبق آیین‌نامه‌های مصوب برای کلیه سازمان‌ها به‌صورت رسمی اعلام شده‌اند.

۵) حق تأمین معاش در دوران ازکارافتادگی: کلیه کارکنانی که در طول خدمت، بخشی از حقوق ماهیانه خود را به‌عنوان مالیات، حق بیمه یا بازنشستگی پرداخت می‌کنند. در دوران بازنشستگی و از کار افتادگی، حق دارند، متناسب با شرایط کاری و زندگی خود از حق تأمین معاش برخوردار باشند.

۶) امکان مشارکت کارگران در کارهای تولیدی: هر شرکت یا سازمانی در صورت واجد شرایط بودن کارکنان، می‌تواند آنها را در سرمایه‌گذاری برای کارهای تولیدی مشارکت دهد.

وظایف کارمند نسبت به مدیران، زیردستان و ارباب رجوع و همکاران

۱) حسن خلق: حسن خلق و خوش رفتاری با همه به‌ویژه ارباب رجوع از وظایف اصلی و مهم کارکنان است. خوش رفتاری با مراجعان و حفظ احترام آنها از اصول اخلاق حرفه‌ای است.

۲) اصالت ارباب رجوع: منظور اولویت دادن نیازها و خواسته‌های ارباب رجوع در امور است. طبق این شرط ارباب رجوع حق و کارمند تکلیف دارد. جمله «حق با مشتری است» نشانگر این موضوع است.

۳) صبر و حوصله در خدمت: صبر و شکیبایی و مدارا کردن با خواسته‌های متعدد ارباب رجوع از وظایف کارکنان است. ارائه خدمت واقعی و صادقانه مستلزم داشتن صبر و حوصله در ارائه خدمات است.

۴) اخلاص در خدمت: صداقت در گفتار و عمل، لازمه خدمت‌رسانی به مردم است. برای دستیابی به اهداف سازمان، نشان دادن اخلاص در عمل از ویژگی‌های کارکنان اثربخش و کارآمد است.

۵) توکل در خدمت: توکل بر خدا در انجام امور، از نشان‌های ایمان و خدمت‌رسانی کارآمد است. کارمندی که در ارائه خدمات به خداوند توکل می‌کند ضمن نشان دادن ایمان خود، به یاری و مساعدت خداوند متعال نیز امیدوار است.

۶) رعایت تقوا: امام علی (ع) در خصوص آداب کار می‌فرماید: «ای اهل کسب و کار، تقوا پیشه کنید. کار را با طلب خیر از خدا آغاز کنید و با انجام معامله آسان برکت خدا را جلب کنید و با افراد برخورد برادرانه داشته باشید. بردبار باشید و از سوگند خوردن پرهیزید. نزدیک ربا نشوید و پیمان‌ها را کامل ادا کنید و مال مردم را بی‌مقدار و بی‌ارزش نکنید.»

۷) انضباط کاری: از دستورات دینی به مؤمن این است که کار هر روز را در همان روز انجام دهد و از تأخیر پرهیزد. هر روز عمل خاص خود را مطلبد. همان‌گونه که نماز و روزه هر روز را در همان روز و ساعت باید ادا کرد، در دیگر امور نیز، باید از فرصت بهره برد. با تأخیر در عمل، شخص از فوایدی محروم می‌شود. انضباط در کار و داشتن نظم برای کارکنان و رعایت آن در سازمان از اهم واجبات است. داشتن انضباط کاری در محیط کار، انسان را از انحراف از برنامه برحذر داشته و موجب خدمت‌رسانی بهینه می‌شود.

۸) برنامه‌ریزی: برنامه‌ریزی براساس اهداف استراتژیک از امور اساسی هر سازمان است. کلیه کارکنان برای دستیابی به اهداف باید طبق برنامه و با استفاده از تمام توانمندی‌ها باید در انجام وظایف محوله حداکثر تلاش خود را بکنند. پیامبر اعظم (ص) می‌فرماید: «وقتی به دنبال کاری می‌روید اول صبح را برگزینید من از خداوند خواستم که برای امت صبح زود را مبارک گرداند.» ضرب‌المثل معروف «سحرخیز باش تا کامیاب شوی» مصداق همین اصل برنامه‌ریزی است.

۹) مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی: مسئول بودن، مستلزم پاسخ‌گو بودن نیز هست. در اسلام اعتقاد بر این است، هرکس به اندازه توان، صلاحیت و مسئولیت خود، در قبال اعمال خود باید پاسخگو باشد.

۱۰) قانون‌مداری و قانون‌گرایی: قانون‌مداری و قانون‌گرایی مستلزم داشتن تعهد و وجدان کاری است. از اموری که نیروی کار مسلمان در انجام وظایف خود از آن بهره‌مند است، تعهد و وجدان کاری است، تعهد، تکمیل‌کننده دانش کاری است. اسلام ضمن تأکید بسیار بر دانش، در کنار آن به تعهد اخلاقی توجه جدی کرده تا ترکیب این دو بهترین نتیجه را بدهد. مؤمن به عهد و پیمان وفادار است.

۱۱) شایسته‌سالاری: سپردن کارها و امر به لایق‌ترین و شایسته‌ترین افراد از توصیه‌های اکید دین اسلام است. حضرت علی (ع) به مالک اشتر توصیه می‌کنند در

انتخاب مسئولان و همکاران خود شایسته‌ترین‌ها را انتخاب کن. همچنین، از پیامبر اکرم (ص) نقل است که فرمودند هر کاری را انجام می‌دهید آن را به‌نحو احسن انجام دهید.

رفتار کارکنان با ارباب رجوع

در خصوص نحوه رفتار کارکنان با ارباب‌رجوع موارد زیر توصیه شده است:

- (۱) رضایت ارباب‌رجوع هدف اصلی باشد؛
- (۲) تهیه امکانات اولیه برای منتظران؛
- (۳) پاس ندادن ارباب‌رجوع؛
- (۴) حق دادن به ارباب‌رجوع و وظیفه داشتن ما؛
- (۵) رفتار محترمانه با همه اقوام؛
- (۶) رفق و مدارا؛
- (۷) شفقت.

توصیه‌های رفتاری ارتباط کارمند با مدیر

- (۱) اطاعت‌پذیری و حفظ مراتب سلسله‌مراتبی؛
- (۲) پرهیز از تملق؛
- (۳) رعایت صداقت در گفتار و رفتار؛
- (۴) پرهیز از دورویی؛
- (۵) اخلاق همکاری؛
- (۶) روحیه تعاون.



مسئولیت اخلاقی

در این فصل با این مفاهیم آشنا خواهید شد؟

اخلاق چیست؟

تحلیل مسئولیت پذیری؛

مسئولیت های پنج گانه؛

تمایز مسئولیت ها؛

تعریف اخلاق در آموزه های دینی؛

عرصه های مسئولیت پذیری.

پیش سازمان دهنده

مثال ۱: فرض کنید شما هم از افرادی هستید که در یکی از مؤسسات خصوصی که به نام یکی از امامان مزین است، سپرده گذاری کردید. قبل از سپرده گذاری با مراجعه به مراجع قانونی از مورد تأیید بودن این مؤسسه مطمئن می شوید و سپس مهم ترین دارایی زندگی خود را در آن مؤسسه سرمایه گذاری کردید. اما الان با اختلاسی که در آن مؤسسه صورت گرفته است، حتی با توسل به مراجع قضایی نیز نمی توانید حق خود را باز پس بگیرید. به نظر شما آیا این مؤسسه و کارکنان آن دارای اخلاق هستند؟ مسئولانی که این مؤسسه را تأیید کردند، از نظر اخلاقی و قانونی چه مسئولیتی دارند؟

مثال ۲: فرض کنید، یکی از تیم‌های فوتبال لیگ برتری یکی از استان‌ها، با یکی از تیم‌های مطرح پایتخت، در ورزشگاه آزادی مسابقه دارند. در طول بازی هواداران تیم پایتخت به دلایلی به تیم حریف و هویت آنها از جمله قومیت و زبان آنها با الفاظ رکیک توهین می‌کنند. توهین‌ها در ورزشگاه به اندازه‌ای است که شبکه‌های ۳ و ورزش که بازی را مستقیم پخش می‌کنند، به اجبار صدای ورزشگاه را از تلویزین پخش نمی‌کنند اما حاضران در ورزشگاه از جمله خبرنگاران و تماشاگران با استفاده از دوربین‌ها و گوشی‌های همراه خود اتفاقات را ضبط می‌کنند. گزارشگر بازی هیچ اشاره‌ای به اتفاقات ورزشگاه نمی‌کند اما ناظران بازی برعکس حوادث واقعی گزارشی علیه تیم میهمان تهیه کرده و به فدراسیون فوتبال ارسال می‌کنند.

هفته بعد همان تیم پایتخت، میهمان همان استان برای بازی با یکی دیگر از تیم‌های آن استان است. تماشاگران حاضر در ورزشگاه به تلافی حوادث هفته گذشته به طرق مختلف رفتارهایی مشابه اتفاقات استادیوم آزادی انجام داده و به زعم خود توهین‌ها را جبران می‌کنند. اما ناظران و خبرنگاران با هیجان خاص حوادث را گزارش کرده و از فدراسیون درخواست تنبیه و مجازات خاطیان را دارند. به فاصله سه روز، برنامه ۹۰ هم از طریق شبکه ۳ بدون توجه به حوادث استادیوم آزادی صرفاً حوادث آن استان را به تصویر کشیده و هواداران آن تیم و استان را مقصر معرفی می‌کند. به نظر شما، اخلاق در میداين ورزشی ایران چگونه است؟ آیا اخلاق در استادیوم ملی آزادی بیشتر خدشه‌دار می‌شود یا در ورزشگاه‌های استانی؟ در این میان، واقعاً چه کسانی مقصرند؟

آیا کسی که مورد بی‌احترامی و توهین قرار گرفته است، مجاز است به هر طریق ممکن تلافی کند، آیا رسانه ملی در طرح مسئله و حل آن سوگیری دارد؟ اساساً چگونه می‌توان اخلاق را در محیط‌های ورزشی نهادینه کرد؟

مثال ۳: فرض کنید، یکی از استادان شما، کتابی را برای ترجمه در نظر گرفته و همه دانشجویان را موظف کرده است تا بخشی از آن را به عنوان کار عملی ترجمه کرده و تحویل دهند. برخی از دانشجویان خودشان و برخی نیز توسط مؤسسات آموزشی با پرداخت هزینه تکلیف خود را انجام داده و به استاد تحویل داده‌اند، اما این استاد پس از ویرایش ترجمه‌ها در نیمسال تحصیلی بعدی آن کتاب ترجمه شده را به اسم خود به چاپ رسانده است. کار این استاد چقدر اخلاقی است؟ آیا دانشگاه از بابت چاپ این کتاب، برای آن استاد امتیازی قائل شود یا نه؟

با توجه به مثال‌های فوق، حال باید به سؤالات زیر جواب داد:

به نظر شما اخلاق چیست؟

چه تفاوت یا شباهت‌هایی بین moral و ethics موجود است؟

اخلاق شخصی چیست؟

اخلاق شغلی یا اخلاق کار چیست؟

اخلاق حرفه‌ای چیست؟ اخلاق سازمانی چیست؟

آیا اخلاق حرفه‌ای همان اخلاق شغلی یا اخلاق کار است؟ یا اینکه اخلاق حرفه‌ای

و شغلی متمایز هستند؟ آیا اخلاق شخصی با اخلاق شغلی ارتباطی دارد؟

این سؤالات، در ذهن هرکدام از ما، می‌تواند معنای متفاوتی داشته باشد. بنابراین،

ممکن است پاسخ‌های بسیار متفاوتی برای این پرسش‌ها داشته باشیم. در نتیجه، لازم

است ابتدا، با چند واژه و معنا و مفهوم دقیق هرکدام از آنها، به‌خوبی آشنا شویم تا

بتوانیم مفهوم واقعی اخلاق و انواع آن را درک کنیم.

اخلاق^۱ چیست؟

به زبان ساده، اخلاق را می‌توان در دو سطح تعریف کرد. تعریف اول در سطح لغوی و

تعریف دوم در سطح علمی و تخصصی.

اخلاق از واژه عربی است که مفرد آن «خَلَق» و «خُلِق» است. و در لغت به معنای

سجیه و طبع (سرشت) به کار رفته است. اعم از سرشت پسندیده یا ناپسند. خَلَق و

خُلِق از یک ریشه‌اند ولی یکی به صورت انسانی اشاره دارد و یکی به سیرت او. خُلِق

به‌صورت باطنی انسان و خَلَق به‌صورت ظاهری او اطلاق می‌شود و هریک دارای

صفات زیبا و زشت‌اند و ثواب و عقاب به هر دو صفات تعلق می‌گیرد (طباطبایی، به

نقل از کوزه‌چیان، خطیب‌زاده و ططری، ۱۳۹۵).

اخلاق معادل morality

از یک منظر، اخلاق معادل morality بیشتر در معنای منش یا کاراکتر یا رفتار مناسب

فرد، همچنین، قواعد زندگی روزمره تعریف شده است. اخلاق معادل morality بیشتر

همان اخلاق فردی یا شخصی در زندگی روزمره است.

1. moral and ethics

اخلاق معادل etichs

از منظری دیگر، اخلاق معادل etichs را می‌توان به‌عنوان علمی مستقل و بخشی از دانش بشری (فلسفه) تعریف کرد. اخلاق در این معنا بخشی از فلسفه است که از خوب و بد، زشت و زیبا و حسن و قبح و آنچه که در رفتار انسان قابل قبول است، بحث می‌کند (ربر^۱، ۲۰۰۹).

اخلاق در این معنا بیشتر نشانگر ماهیت فلسفی زندگی خوب برای انسان است. این نوع اخلاق ارتباط فرد با دیگران را نشان می‌دهد. اتیکز (etichs) همان پشته‌نظر و فلسفی اخلاق فردی است. این نوع اخلاق، بیشتر از اخلاق فردی تحت تأثیر جامعه، فرهنگ و دین است. در واقع اصولی است که قضاوت‌های درست یا نادرست فرد براساس آن صورت می‌گیرد. این نوع اخلاق، با توجه به نوع فرهنگ و دین متغیر است. اخلاق در معنای اتیکز بخشی کاربردی از فلسفه است که در مورد درست یا نادرست، و خوب و بد بودن امور و رفتارها بحث می‌کند. در این کتاب، منظور ما از اخلاق، بیشتر به این نوع اخلاق مربوط است.

پس می‌توان، اخلاق را هم از نظر لغوی و هم از نظر اصطلاحی یا علمی مورد بررسی قرار داد. اخلاق از نظر لغوی جمع خَلَق و خُلُق است. خُلُق به معنی خوی، سرشت، سجایا و خصایل فردی در رفتار و عادت است.

خَلَق، به معنی شکل، ظاهر و صورت است که در هنگام خلقت نصیب فرد می‌شود. در تعریفی دیگر اخلاق را مشتمل بر مجموعه‌ای می‌دانند که دارای اهداف تعریف‌شده فرهنگی و قواعد حاکم بر تحصیل این اهداف است. اخلاق را عبارت از اصول و قواعد ارزشی تلقی می‌کند که بر تصمیمات و رفتار فردی یا جمعی از منظر درست و غلط بودن حکمیت دارد (خبیری، ۱۳۹۶).

مکینزی اخلاق را به‌عنوان «بررسی آنچه که در رفتار انسان درست است» یا «علم ایده‌آل در انجام رفتار» تعریف می‌کند. (همان).

با توجه به مطالب فوق، به‌طور خلاصه می‌توان گفت، واژه اخلاق همانند دو واژه moral و ethics دو کاربرد متمایز دارد. گاهی اخلاق به معنای خلق و خوی، رفتار عادت شده و مزاج به‌کار می‌رود. همان‌گونه که دو واژه انگلیسی یادشده، گاهی به معنای عادت

1. Reber

و سنجیه و custom به کار می‌رود. معنای دیگر این واژه‌ها دانشی است که به نحو روشمند از حسن و قبح و خوبی و بدی رفتار بحث می‌کند. (فرامرزی قراملکی، ۱۳۸۷). آنچه از تعاریف موجود در حوزه اخلاق استنباط می‌شود، این است که اخلاق دارای مؤلفه‌های زیر است:

- (۱) اخلاق صفت یا صفات درونی انسان است.
 - (۲) اخلاق ارزش محور است. یعنی، اخلاق به درست و غلط بودن، تشخیص سره از ناسره و بایسته از نبایسته مربوط است. بنابراین، وقتی از اخلاق صحبت می‌کنیم از درست و غلط بودن رفتارها صحبت می‌کنیم. از بایدها و نبایدها صحبت می‌کنیم.
 - (۳) رفتارهای انسان تحت تأثیر این صفات درونی، یعنی اخلاق انجام می‌گیرد و مورد ارزشیابی قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر، یکی از ملاک‌های سنجش رفتارهای انسان از منظر درستی یا نادرستی، اخلاق است.
 - (۴) اخلاق موضوعی جهان‌شمول است. هرچند برخی آن را نسبی و برخی مطلق تلقی می‌کنند. اخلاق گستره جهانی دارد، هرچند ممکن است جوامع مختلف در زمان‌های مختلف میزان پابندی به اخلاق در آنها متفاوت باشد.
- اسمعیلی و رجبی (۱۳۹۵) اشاره می‌کنند که از منظر علمی، دایرةالمعارف بریتانیکا اخلاق را در سه بُعد اخلاق نظری، اخلاق هنجاری و اخلاق کاربردی تقسیم‌بندی کرده است:
- (۱) **اخلاق نظری یا فرا اخلاق:** این بخش از اخلاق، به ماهیت مفاهیم و قضاوت‌های اخلاقی می‌پردازد. به عبارت دیگر، مباحث نظری اخلاق و اخلاقیات از منظر چیستی، چرایی و سایر مسائل در این بخش بحث می‌شود. این نوع اخلاق مبانی یا همان مبنای اصول اخلاقی را تشکیل می‌دهد.
- بنابراین، فرا اخلاق، منشأ اصول اخلاقی است که مشخصه رفتار درست و اشتباه را مدیریت می‌کند. موضوع مهم در فرا اخلاق این است که آیا اصول اخلاقی یک حقیقت ابدی است که از یک جهان معنوی توسعه و تکامل یافته است یا به سادگی توسط انسان ایجاد شده است.

- (۲) **اخلاق هنجاری یا دستوری:** این بخش از اخلاق، انتخاب صحیح از میان «خوب و بد» و «درست و نادرست» را براساس قواعد اخلاقی مطرح می‌کند. به عبارت دیگر، انسان وقتی در مقابل مسائل و معماهای اخلاقی قرار می‌گیرد، موضوع این بخش از اخلاق است.

۳) اخلاق کاربردی: این بخش از اخلاق با تأکید بر اخلاق نظری و هنجاری و با بهره‌گیری از اصول و نظریه‌های مطرح در آنان، به بحث و بررسی پیرامون اخلاقیاتی نظیر حقوق بشر، عدالت اجتماعی و برابری نژادی و جنسیتی و نظایر آن می‌پردازد. به عبارت دیگر، اخلاق کاربردی استفاده عملی و ترکیبی اخلاق نظری و هنجاری در زندگی است.

به عبارت دیگر، می‌توان گفت، اخلاق کاربردی، آن اصول اخلاقی است که برای اجرا در یک وضعیت خاص طراحی یا نوشته شده است و شامل موارد زیر است:

الف) اخلاق زیستی: اصول اخلاقی یا قوانین مربوط به حفظ محیط‌زیست و حیات طبیعی؛

ب) اخلاق پزشکی: اصول اخلاقی یا کدهای طراحی‌شده برای حرفه پزشکی؛

ج) اخلاق کامپیوتر: اصول اخلاقی یا کدهای طراحی‌شده برای حرفه کامپیوتر؛

د) اخلاق مهندسی: اصول اخلاقی یا کدهای طراحی‌شده برای حرف مهندسی؛

ه) اخلاق تجاری: اصول اخلاقی یا کدهای طراحی‌شده برای حرف یا یک کار تجاری؛

و) اخلاق قانونی: اصول اخلاقی یا کدهای طراحی‌شده برای حفظ یک سیستم حقوقی.

فواید اخلاق

اخلاق و اخلاقی بودن فوایدی زیاد دارد. مهم‌ترین فواید اخلاق را (ساهو و ساهو^۱، ۲۰۱۸) به شرح زیر توضیح داده‌اند:

(الف) بهبود مهارت‌های شناختی

یعنی داشتن مهارت‌های عقلانی در سیستم تفکر. انواع مهارت‌های شناختی عبارت‌اند از:

۱) آگاهی اخلاقی: مهارت شناخت مشکلات اخلاقی در امور مختلف؛

۲) استدلال اخلاقی معتبر: (توانایی درک و ارزیابی دیدگاه‌های مختلف)؛

۳) انسجام اخلاقی: ایجاد دیدگاه‌های سازگار و مناسب براساس حقایق؛

۴) تخیل اخلاقی: توانایی جستجوی پاسخ‌های جایگزین برای مسائل و یافتن

راه‌حل‌های خلاقانه؛

(۵) ارتباطات اخلاقی: توانایی بیان و حمایت از دیدگاه‌های مختلف و ابراز آنها به دیگران.

عمل به شیوه اخلاقی و مطلوب

یعنی فرد در انجام امور دارای تعهد اخلاقی بوده و از خود رفتار مسئولانه نشان دهد. انواع شیوه‌های عمل اخلاق عبارت‌اند از:

(۱) معقول بودن اخلاقی: یعنی تمایل و توانایی اخلاقی بودن در رفتارها و انجام امور؛

(۲) احترام به افراد: یعنی دغدغه داشتن در خصوص رفاه دیگران و خود؛

(۳) تحمل تنوع: یعنی احترام به تفاوت‌های قومی و مذهبی و پذیرش تفاوت‌های معقول در دیدگاه‌های اخلاقی؛

(۴) امید اخلاقی: یعنی اعتقاد به استفاده از گفتمان عقلانی برای حل اختلافات اخلاقی؛

(۵) یکپارچگی: یعنی تمامیت اخلاقی، و یکپارچه‌سازی زندگی حرفه‌ای و شخصی و اعتقادات.



ارزش^۱

ارزش به عنوان یک اصل تعریف می‌شود که موجب ترویج رفاه یا جلوگیری از آسیب می‌شود. به عبارت دیگر، ارزش، دستورالعمل‌های ما برای موفقیت ماست (یعنی پارادایم ما در مورد آنچه قابل قبول است). ارزش‌های شخصی به صورت زیر تعریف می‌شود:

باورهای عقلانی، اصولی هستند که برای فرد مهم هستند. ارزش‌های ما احساسات را به تجربیات ما مرتبط می‌کنند و گزینه‌های ما را در تصمیمات و اقدامات هدایت می‌کنند.

انواع ارزش

پنج ارزش اصلی انسان عبارت‌اند از: (۱) رفتار درست، (۲) صلح، (۳) حقیقت، (۴) عشق (۵) پرهیز از خشونت.

1. value

۱. ارزش‌های مربوط به رفتار درست عبارت‌اند از:
(الف) مهارت‌های خودآموز: مراقبت از اموال، رژیم غذایی، بهداشت، نگرش، وضعیت، اعتماد به خود و ظاهر مرتب؛
(ب) مهارت‌های اجتماعی: رفتار خوب، روابط خوب، مفید بودن؛
(ج) مهارت‌های اخلاقی: شجاعت، اعتماد به نفس، وظیفه‌شناسی، کارایی، نبوغ، ابتکار عمل، پشتکار، توانایی، احترام به همه و مسئولیت‌پذیری.
۲. ارزش‌های مربوط به صلح^۱ عبارت‌اند از: توجه، آرامش، تمرکز، رضایت، عزت، نظم و انضباط، برابری، وفاداری، قدردانی، فروتنی، و...؛
۳. ارزش‌های مربوط به حقیقت^۲ عبارت‌اند از: دقت، کنجکاوی، تشخیص، عدالت، بی‌تفاوتی، صداقت، یکپارچگی (وحدت اندیشه، کلمه و عمل)، شهود، عدالت، خوش‌بینی، خلوص، تلاش برای دانش، صداقت، انگیزه پرس‌وجو، صداقت و عزم؛
۴. ارزش‌های مربوط به عشق عبارت‌اند از: پذیرش، محبت، مراقبت، محبت، توجه، فداکاری، عزت، همدلی، تحمل، بخشش، دوستی، سخاوت، مهربانی، انسانیت، وابستگی متقابل، مهربانی، صبر، میهن‌پرستی، احترام، قربانی، خودخواهی، خدمت، به اشتراک‌گذاری، همدردی، تفکر، تحمل و اعتماد؛
۵. ارزش‌های مربوط به عدم خشونت یا پرهیز از خشونت عبارت‌اند از:
(الف) روان‌شناختی: خیرخواهی، محبت، نگرانی برای دیگران، توجه، تحمل، بخشش، رفتار، شادی، وفاداری، اخلاق و عشق جهانی؛
(ب) اجتماعی: قدردانی از سایر فرهنگ‌ها و مذاهب، برادری، مراقبت از محیط‌زیست، شهروندی، برابری، عدم آسیب‌رسانی، آگاهی ملی، پایداری، احترام به اموال، و عدالت اجتماعی؛
(ج) فیزیکی یا جسمانی: عدم آسیب به دیگران، فقدان اقدام فیزیکی، عدم تهاجم و...

فضایل

فضایل، آن دسته از ارزش‌هاست که مثبت و مطلوب است. فضایل که نوعی ویژگی شخصیتی هستند، موجب می‌شوند، انگیزه و احساسات ما به شیوه‌ای عمل کنند که

1. peace
2. truth

بالاترین پتانسیل ما را توسعه می‌دهد. ما از فضایل انرژی می‌گیریم و آنها ما را قادر می‌سازند تا آرمان‌هایی را که اتخاذ کرده‌ایم، دنبال کنیم. صداقت، شجاعت، شفقت، سخاوت، وفاداری، عدالت، شفافیت، کنترل خود و احتیاط، همه نمونه‌هایی از فضایل است. فضایل، گرایش‌هایی هستند که موجب می‌شوند حل مسائل از طریق ابزارهای صلح‌آمیز و سازنده انجام گیرد و از افراط و تفریط پرهیز شود. فضایل معمولاً جزو عادات و ویژگی‌های شخصیتی محسوب می‌شوند.

معمای اخلاقی^۱

هدف از طرح معماهای اخلاقی، تشویق فراگیران به رشد و توسعه آگاهی آنان از مسائل اخلاقی در زندگی است. بخصوص در آموزشگاه و چالش‌های مدیریتی که با آن مواجه هستند. معمای اخلاقی شرایطی است که در آن هیچ انتخاب اخلاقی روشنی وجود ندارد. معماهای اخلاقی شرایطی هستند که در آنها یک تصمیم به‌عنوان راه‌حلی برای یک مشکل اخلاقی پیشنهاد می‌شود.

جالب است که بسیاری از معماهای اخلاقی در سراسر جهان هنوز مورد بحث هستند. به‌عنوان مثال مجازات اعدام برای محکومان قتل از روی ترحم هنوز هم موافقان و مخالفان جدی خود را دارد. منظور از قتل از روی ترحم یا (اتانوزی)^۲ شرایطی است که در آن بیمارانی که درمان‌پذیر نیستند و امیدی به بهبودی آنها نیست و به‌شدت در درد و رنج هستند خودشان خواهان مرگ هستند، کمک می‌شود تا بمیرند. بنابراین، بیماران لاعلاجی که جز رنج، ناراحتی دیگری ندارند و به‌خواست خود، تیم پزشکی آنها را در مرگ کمک می‌کنند (یا به قتل می‌رسانند). نظر شما در این‌باره چیست؟ می‌توانید موضوع را سرکلاس و با راهنمایی استاد به صورت مستدل مورد بحث قرار دهید.

در معماهای اخلاقی معمولاً سه نوع پیچیدگی وجود دارد:

(۱) ابهام: این پیچیدگی ناشی از این واقعیت است که برای افراد مشخص نیست چه اصول یا ملاحظات اخلاقی مربوط به وضعیت آنها مناسب است. برای مثال فرض کنید،

1. moral delima

2. Euthanasia

برادر یکی از هم‌کلاسی‌های شما که مسلمان شیعه و دارای زن و بچه است، مدتی است به دور از خانواده در عسلویه مشغول به کار است و معمولاً هر چند ماه به مدت دو هفته برای دیدن خانواده به شهر خود برمی‌گردد. اگر معلوم شود ایشان در مدتی که در عسلویه سرکار هست زنی را صیغه کرده است، آیا مرتکب عمل غیراخلاقی شده است؟ پاسخ‌های خود را به صورت مستدل با هم‌کلاسی‌های خود مقایسه کنید.

۲) دلایل متضاد: حتی زمانی که کاملاً مشخص است که کدام اصل اخلاقی مناسب وضعیت فرد است باز هم به‌خاطر اینکه در یک موقعیت معین چندین اصل اخلاقی متنوع متصور است، لذا ممکن است اختلاف و درگیری ایجاد شود. برای مثال، اگر در مثال بالا فرض بر این باشد که آن کارمند عسلویه مرتکب عمل غیراخلاقی شده است، تکلیف چیست؟ با ایشان چگونه رفتار کنیم؟ به عبارت دیگر، آیا او را تنبیه کنیم یا نه؟ اگر قرار است تنبیه شود چه نوع تنبیهی مناسب اوست؟ باز هم جواب‌های خود را با سایر هم‌کلاسی‌ها مقایسه کنید.

۳) اختلاف نظر: افراد و گروه‌ها ممکن است در شرایط خاص تفسیر، اعمال و دلایل اخلاقی متفاوتی داشته باشند. دوباره به مثال قبل برگردید و یک‌بار دلایل اخلاقی دختران و پسران را مقایسه کنید. سپس دلایل افراد متأهل و مجرد را مقایسه کنید. حتی می‌توانید نظر اهل تشیع و اهل تسنن را در این خصوص مقایسه کنید. و از همه مهم‌تر، یک‌بار فرض کنید آن آقا، برادر شماست و یک‌بار فرض کنید آن آقا، شوهر خواهر شماست. آنگاه دلایل خود را با هم مقایسه کنید. اگر آقایان فرصت کردند یک‌بار فرض کنند آن آقا خودشان هستند و یک‌بار فرض کنند، آن آقا، دامادشان است. آنگاه دلایل خودشان را مقایسه کنند.

نظریه رشد شناختی و اخلاقی پیاژه^۱

ژان پیاژه (۱۸۹۶-۱۹۸۰) روان‌شناسی مشهور سوئیسی یک نظریه در خصوص رشد شناختی ارائه کرده است که در تبیین اخلاق و سطوح آن کاربردی زیادی دارد. پیاژه علاقه‌مند به مطالعه شناخت‌شناسی یا همان معرفت‌شناسی بود اما برای اینکه به این کار دست یابد مجبور بود نحوه شکل‌گیری و رشد و توسعه شناخت را مطالعه کند. بدین‌رو، ناگزیر شد، ابتدا به مطالعه رشد شناختی و هوشی کودکان بپردازد تا از این طریق به شناخت‌شناسی نیز نائل شود.

1. Piaget

یکی از کارهایی که از دهه ۱۹۲۰ به بعد را روان‌شناسان، رواج دادند، سنجش هوش کودکان بود. پیازه در ارزیابی هوش کودکان متوجه پاسخ‌های غلط کودکان به سؤالات شد، موضوعی که سایر روان‌شناسان آن را به‌عنوان پاسخ غلط در نظر گرفته و امتیاز یا نمره‌ای به آن نمی‌دادند و به‌راحتی از آن می‌گذشتند اما پیازه متوجه شد، ظاهراً پاسخ‌های غلط کودکان سنین خاص مشابه است. او در این خصوص به مطالعه دقیق پرداخت و متوجه شد، پاسخ نادرست کودکان تفاوت‌های مهمی را بین تفکر بزرگسالان و کودکان نشان می‌دهد. به عبارت دیگر، برخلاف نظریه‌های آن زمان، کودکان صرفاً کمتر یا ضعیف‌تر از بزرگسالان نمی‌اندیشند بلکه، متفاوت از بزرگسالان می‌اندیشند.

این بخش برای آشنایی بیشتر دانشجویان مطرح شده است و جزو مطالب امتحان محسوب نمی‌شود.

پیاژه کار خود را به‌عنوان معرفت‌شناسی ژنتیکی توصیف کرد اما، منظور او علم ژنتیک نبود بلکه، ژنتیک در معنای تکوین، شکل‌گیری، تحول‌یابی و ریشه‌یابی رفتارها به‌ویژه تفکر بود. پیازه متوجه شد کودکان بر اثر تعامل استعداد زیستی و تجارب محیطی ساختار ذهنی خود را توسعه می‌دهند. هر کودکی با مجموعه‌ای از ساختارهای ذهنی-فکری ابتدایی به نام طرحواره متولد می‌شود که بر اثر تعامل با محیط رشد یافته و طی مراحل متمایز تکامل می‌یابد. پیازه مراحل رشد شناختی کودک را به چهار دوره متمایز تقسیم کرد:

الف) دوره حسی حرکتی. در این مرحله، نوزادان، دانش را از طریق حس‌گرایی به‌دست می‌آورند.

همان‌گونه که از عنوان دوره آشکار است در این دوره، اساس فکر و رشد شناختی و دوره پیش‌عملیاتی هوشی کودک را حرکت و متعاقب آن احساس (ادراک) تشکیل می‌دهد. به‌زعم پیازه، کودک در این دوره فاقد تفکر است و صرفاً براساس انواع طرحواره‌ها شناخت به‌دست می‌آورد.

ب) دوره پیش‌عملیاتی: در این مرحله، یادگیری کودکان بیشتر از طریق بازی است. دیدگاه دیگران را نمی‌توانند در نظر بگیرند و خیلی منطقی نیستند.

منظور از عملیات در نظریه پیازه همان اعمال ذهنی است. پیازه اعتقاد دارد کودک در این دوره امور بیرونی را وارد ذهن خود می‌کند، اما هنوز به‌طور کامل نمی‌تواند دنیای بیرونی را در ذهن خود مجسم کند. منظور از پیش‌عملیات نیز همین است. یعنی هنوز عملیات یا همان اعمال ذهنی به‌طور کامل وارد ذهن نشده‌اند.

ج) دوره عملیات عینی: کودکان در این دوره از رشد، شروع به فکر کردن منطقی‌تر می‌کنند، اما تفکر آنها بسیار سخت است. آنها تمایل دارند با مفاهیم انتزاعی و فرضیه مبارزه کنند. در این دوره کودک بخش زیادی از دنیای خارج را می‌تواند در ذهن خود متصور کرده و درباره آن تفکر کند. اما، همان‌گونه که از عنوان آن پیداست این تفکر صرفاً محدود به امور عینی است. یعنی کودک تنها در مورد چیزی می‌تواند بیندیشد که عینی باشد.

د) دوره عملیات صوری: دوره‌نهایی نظریه‌پیازه شامل افزایش منطق است. توانایی استفاده از استدلال کلاسیک و درک عقاید انتزاعی. در این نقطه، کودکان قادر به دیدن راه‌حل‌های چندگانه بالقوه برای مشکلات می‌شوند و در مورد جهان دید علمی بیشتری دارند.

کودکان در این مرحله حتی در مورد اموری که عینیت ندارد و قابل مشاهده نیست، می‌تواند تفکر کند.

یکی از مباحث مربوط به نظریه رشد شناختی پیازه مباحث اخلاق است. چرا که نحوه قضاوت اخلاقی و عمل اخلاقی انسان تحت تأثیر رشد شناختی و هوشی است. شواهد نشان می‌دهد هرچه رشد شناختی و هوشی بالاتر باشد، انسان مسائل اخلاقی را راحت‌تر درک کرده و تحلیل می‌کند. اما باید یادمان باشد که بین قضاوت اخلاقی و عمل اخلاقی تفاوت هست. یعنی ممکن است فرد در تحلیل قضاوت‌های اخلاقی سطح بالایی داشته باشد اما در عمل لزوماً به همان اندازه اخلاقی عمل نکند. به اعتقاد پیازه کودکان در رشد اخلاقی از دو مرحله عبور می‌کنند.

الف) مرحله اول قبل از ۱۰ و ۱۱ سالگی: در این مرحله قضاوت اخلاقی تابع نتایج عمل است. اخلاق مطلق بوده و اصول و قوانین تغییرناپذیرند.

ب) مرحله دوم بعد از ۱۰ و ۱۱ سالگی: در این مرحله قضاوت اخلاقی تابع نیت عمل است. اخلاق نسبی بوده و اصول و قوانین تغییرپذیرند.

در معمای اخلاقی طرح‌شده برای کودکان، هرکدام از آنها با توجه به سطح رشد شناختی و اخلاقی پاسخ متناسب سطح خود را می‌دهند.

برای مثال، گفته می‌شود، علی برای اینکه مادرش متوجه نشود، مخفیانه و آرام سر یخچال رفت تا دو تا شیرینی خامه‌ای بردارد اما وقتی در یخچال را باز کرد یکی از نوشابه‌های در یخچال افتاد و شکست. حسن هم از مادرش اجازه گرفت تا یک شیرینی خامه‌ای از یخچال بردارد اما، وقتی در یخچال را باز کرد ۵ عدد نوشابه از

یخچال افتاد و شکست. حالا به نظر شما کدام یک از بچه‌ها کار خطایی کرده است؟
علی یا حسن؟

به اعتقاد پیاژه کودکان زیر ۱۰ سال چون به نتایج کار اهمیت می‌دهند پسری را که تعداد بیشتری از شیشه‌های نوشابه را شکسته گناهکار می‌دانند در حالی که، کودکان بالای ۱۱ سال چون به نیت اعمال توجه می‌کنند پسری را که بدون اجازه سر یخچال رفته است، گناهکار می‌دانند.

نظریه رشد اخلاقی کلبرگ

لاورنس کلبرگ (۱۹۵۸) با اصل نظریه رشد اخلاقی پیاژه موافق بود اما با تحقیقات خود نظریه رشد اخلاقی جامع‌تری را ارائه داد. او با استفاده از تکنیک قصه‌گویی پیاژه به طرح داستان‌های مربوط به معماهای اخلاقی پرداخت. یکی از شناخته‌شده‌ترین داستان‌های کلبرگ، مربوط به مردی به نام هاینز^۱ است که در اروپا زندگی می‌کرد:

همسر هاینز به بیماری سرطان مبتلا بود. پزشکان گفتند که یک داروی جدید وجود دارد که ممکن است او را نجات دهد. دارو را یک شیمیدان محلی کشف کرده بود. هاینز برای درمان همسرش به آن دارو نیاز داشت، اما شیمیدان ده برابر پولی که برای دارو هزینه کرده بود را از هاینز می‌خواست. اما هاینز این مقدار پول نداشت.

هاینز حتی پس از کمک گرفتن از خانواده و دوستان فقط می‌توانست نصف پول را تهیه کند. او به شیمیدان توضیح داد که همسرش در حال مرگ است و از او خواست دارو را ارزان‌تر بفروشد، یا اینکه بقیه پول را بعداً پرداخت کند. شیمیدان قبول نکرد و گفت که او این دارو را کشف کرده و می‌خواهد از پول فروش دارو، زندگی مرفه‌ای برای خود بسازد. هاینز به شدت نگران بود و کاملاً از نجات همسرش ناامید شد. بنابراین، برای نجات همسرش در تاریکی شب دارو را دزدید. به نظر شما آیا هاینز باید این کار را می‌کرد و دارو را می‌دزدید یا نه؟ چرا؟ کلبرگ براساس نوع جواب‌ها و سطح استدلال‌های اخلاقی افراد مرحله رشد اخلاقی آنها را در یکی از مراحل شش‌گانه رشد اخلاقی مشخص می‌کرد.

این بخش برای آشنایی بیشتر دانشجویان مطرح شده است و جزو مطالب امتحان نیست.

1. Heinz

مراحل رشد اخلاقی کلبرگ

به اعتقاد کلبرگ رشد اخلاقی انسان در سه سطح با شش مرحله انجام می‌گیرد:

سطح ۱- اخلاق پیش از قراردادی یا پیش‌متعارفی

در سطح پیش‌قراردادی، رفتار درست برای یک فرد، مستقل از منافع در نظر گرفته می‌شود. در این سطح، افراد از طریق اطاعت از پاداش و یا تمایل به اجتناب از مجازات و همچنین، تبادل عمل می‌کنند. کدهای اخلاقی توسط استانداردهای بزرگسالان و عواقب ناشی از قوانین و یا شکستن آنها شکل می‌گیرد. این سطح شامل دو مرحله است:

- **مرحله اول. اطاعت و جهت‌گیری مجازات:** کودک یا فرد براساس استانداردهای بزرگسالان عمل می‌کند تا پاداش دریافت کند. همچنین، استانداردهای بزرگسالان را نادیده نمی‌گیرد تا تنبیه نشود.
- **مرحله دوم. فردگرایی و تبادل:** در این مرحله کودکان متوجه می‌شوند که فقط یک حق وجود ندارد و افراد مختلف دیدگاه‌های متفاوتی دارند. اما یک دیدگاه توسط بزرگ‌ترها یا مقامات تحمیل شده است.

سطح ۲- اخلاق متعارف

در سطح متعارف یا قراردادی، مردم به قانون و اقتدار احترام می‌گذارند. قوانین و هنجارهای یک خانواده یا گروه یا جامعه به‌عنوان استاندارد اخلاق پذیرفته می‌شود. افراد در این سطح می‌خواهند رضایت و تأیید دیگران و برآورده شدن انتظارات جامعه نسبت به علاقه شخصی خود را به‌دست آورند. در این سطح وفاداری مهم‌ترین مسئله است. بسیاری از بزرگسالان از این سطح فراتر نمی‌روند اکثر نوجوانان و بزرگسالان این استانداردها را که استانداردهای اخلاقی و ارزشمند بزرگسالان است، درونی می‌کنند. این سطح شامل دو مرحله زیر است:

- **مرحله سوم. ویژگی‌های دختر خوب/پسر خوب یا روابط خوب بین‌فردی:** کودک یا فرد برای دیده شدن به‌عنوان یک شخص بودن مطابق نظرات و استاندارد دیگران از جمله بزرگ‌ترها عمل می‌کند تا مورد تأیید و تصویب آنها باشد.
- **مرحله چهارم. حفظ نظم اجتماعی یا اطلاعات از قانون:** کودک یا فرد از قواعد گسترده‌تر مطلع می‌شود. جامعه به این معنی است که قضاوت به پیروی از قوانین به‌منظور حمایت از قانون و جلوگیری از گناه متهم است. درواقع فرد در این سطح پیرو قوانین است.

سطح ۳- اخلاق پس‌قراردادی یا پس‌متعارفی

در سطح پس‌متعارف یا پس‌قراردادی، افراد خودمختار نامیده می‌شوند. آنها در اصل فکر

می‌کنند و می‌خواهند زندگی کنند اما به رفاه خود همراه با رفاه دیگران فکر می‌کنند. همچنین، وجدان آنها از قانون طلایی پیروی می‌کنند: «با دیگران، همان‌طور رفتار کنید که دوست دارید دیگران آن‌گونه با شما رفتار کنند.» این سطح شامل دو مرحله زیر است:

- **مرحله پنجم. قرارداد اجتماعی و حقوق فردی:** کودک یا فرد بزرگسال می‌داند که رعایت قوانین به نفع همه و برای رفاه همه است اما ممکن است خود قوانین را رعایت نکند. بنابراین در این مرحله از قوانینی پیروی می‌کند که نفع اکثریت را تأمین کند. به عبارتی قانون دموکراتیک قانون حاکم در این مرحله است.
- **مرحله ششم. اصول جهانی:** مردم در این مرحله مجموعه‌ای از اخلاق مختص خود را توسعه می‌دهند. دستورالعمل‌هایی که ممکن است ناقض قانون باشند اما چیزی فراتر از قانون یعنی اصل طلایی اخلاق رعایت می‌شود. این اصول برای همه اعمال می‌شود. به عنوان مثال حقوق بشر، عدالت و برابری.

در ادامه این بخش چند مثال و معمای اخلاقی برای بحث در کلاس یا کار عملی دانشجویان ارائه می‌شود:

مثال اول: فرض کنید، یکی از هم‌کلاسی‌های شما به تازگی با یکی از دانشجویان ترم‌های پایین‌تر ازدواج کرده است. آنها چند ماه منتظر وام بودند تا برای پیش‌پرداخت رهن منزل مسکونی بپردازند. همه کارکنان دانشگاه به‌ویژه دوستان این دانشجویان، از این ازدواج بسیار خشنودند و هرکدام برای ایشان، آرزوی خوشبختی دارند. در این ازدواج، دختر خانم دانشجو و خانه‌دار و آقا پسر هم، دانشجو و کارمند یکی از مناطق اداره پست در شهر تهران است. خوشبختانه با ضمانت یکی دیگر از هم‌کلاسی‌هایشان که او هم کارمند یکی از مناطق شهرداری تهران است وام مورد نظر برای ایشان پرداخت شد. اما چند ماه بعد بانک با ضامن وام تماس گرفت و اطلاع داد که اقساط وام پرداخت نشده است. بنابراین، این هم‌کلاسی موضوع را به زوج مورد نظر یادآوری کرد. بعد از چند ماه دوباره بانک به او اطلاع داد که باز هم اقساط پرداخت نشده است. البته این بار، از طرف بانک یک خطاریه کتبی هم به محل کار ایشان ارسال شد. ضامن وام دوباره با این زوج تماس گرفت اما به‌رغم تماس‌های مکرر، جوابی از طرف آنها دریافت نمی‌کرد. پس از چند ماه از بانک خطاریه‌ای به شهرداری ارسال شد و درخواست شد تا اقساط از حقوق ضامن کسر شود...

در این مثال، مسئولیت‌های اخلاقی، حقوقی و کیفری ضامن و زوج مورد نظر را تحلیل کنید و راه‌حل خود را برای این مشکل به‌صورت مستدل بیان کنید.

مثال دوم: فرض کنید ایام تعطیلات تابستان، به یکی از شهرهای شمالی و کنار دریا سفر کرده‌اید. روز جمعه در یکی از خیابان‌های ساحلی نزدیک دریا و جایی که هیچ‌گونه تابلویی مبنی بر ممنوعیت پارک خودرو وجود ندارد، خودرو را پارک کرده و به ساحل رفته‌اید. پس از شنا در دریا و صرف ناهار کنار ساحل و استراحت در کنار خانواده، آماده برگشت می‌شوید. وسایل را جمع می‌کنید و به طرف خودروی خود می‌آیید. اما با کمال تعجب مشاهده می‌کنید، افسر راهنمایی و رانندگی جریمه‌ای سنگین بر روی شیشه خودروی شما گذاشته و شما را به‌خاطر پارک در آن محل جریمه کرده است.

در این مثال، مسئولیت‌های اخلاقی، حقوقی و کیفری را تحلیل کنید و راه‌حل خود برای این مشکل را به‌صورت مستدل بیان کنید.

مثال سه: فرض کنید، تلویزیون خود را روشن کرده و می‌خواهید اخبار نیمروزی را از شبکه یک سیما تماشا کنید. در بخشی از خبر، گوینده اخبار اطلاع می‌دهد که دزدان خودرویی که چند روز قبل کودک شیرخوار را به همراه خودرو برده بودند، کودک را در یکی از خیابان‌ها رها کرده‌اند و این کودک بر اثر گرسنگی جان خود را از دست داده است.

در این مثال، مسئولیت‌های اخلاقی، حقوقی و کیفری دزدان، والدین کودک، پلیس و سایر سازمان‌ها را تحلیل کنید و راه‌حل خود برای این مشکل را به‌صورت مستدل بیان کنید.

تفاوت اخلاق با قانون (حقوق) و فقه

به اعتقاد خبیری (۱۳۹۶)، رهنمودها و توصیه‌های اخلاقی با ضوابط و رهنمودهای حقوقی و قانونی (همچنین، فقهی) متفاوت است. رهنمودهای اخلاقی را معمولاً سازمان‌ها و انجمن‌های حرفه‌ای و علمی تدوین می‌کنند که درواقع، ضوابطی از رفتار هستند که معمولاً بهترین عملکرد را برای متخصصان توصیه می‌کنند. ولی رهنمودهای قانونی توسط دولت یا (قانونگذار) که نمایش یک جامعه است، اعمال می‌شود. دولت (یا قانونگذار) درواقع شهروندان خود را نسبت به اطاعت از استانداردها، ملزم می‌کند و در صورت تخلف از قانون آنها را جریمه و یا به مجازات می‌رساند.

درواقع، هر حرفه‌ای باید دارای رهنمودهای اخلاقی و حقوقی باشد و متخصصان آن حرفه باید به این استانداردهای اخلاقی و قانونی متعهد و ملزم باشند و به آنها عمل

کنند تا اعتماد عموم را به خود جلب کنند. بدون این اعتماد، یک حرفه نمی‌تواند به‌عنوان یک حرفه موفق تلقی شود.

فقه و اصول فقهی، اساساً جنبه دینی و مذهبی دارد. به عبارت دیگر، اخلاق توسط سازمان‌ها و انجمن‌های علمی و حرفه‌ای و قانون توسط قانونگذار یا دولت تدوین می‌شود، اما مرجع فقه، دین یا مذهب و علمای دینی است. در اصل، فقه آن دستورات دینی است که از طرف دین یا مذهب برای زندگی انسان ارائه شده است.

برای مثال، در دانشگاه، حدود ارتباطات شرعی دختر و پسر براساس فقه، اما اعتبار مدارک دانشگاهی، توسط قانون (مقررات آموزشی) و اصول اخلاقی حاکم در محیط دانشگاه که توسط سازمان‌ها (وزارت علوم، دانشگاه و انجمن‌های علمی) برقرار شده است، تعیین می‌شود. البته باید گفت که در جوامع دینی از جمله ایران، قوانین و حتی اخلاق با اصول فقهی نباید در تعارض باشد.

به عبارت دیگر، در جوامعی که دین در ابعاد مختلف زندگی آنها حاکمیت دارد حتی، قوانین نیز باید مبتنی بر اصول دینی باشد. مثلاً تعارف نکردن هنگام غذا خوردن و یا غذا خوردن دانشجویان با دست بجای قاشق و چنگال، عملی غیراخلاقی است. اما، سیگار کشیدن در کلاس درس، هم غیراخلاقی و هم غیرقانونی است. در حالی که در دانشگاه‌های ایران، دست دادن دو هم‌کلاس دختر و پسر، هم غیراخلاقی، هم غیرقانونی و هم غیرشرعی (غیرفقهی) تلقی می‌شود.

همان‌طور که از مثال‌های مذکور آشکار است، بسیاری از این موارد، مختص جوامعی است که در آنها دین حاکمیت دارد و قوانین آن جامعه مبتنی بر دین (فقه) وضع شده‌اند. لذا، مثال‌های فوق، از نظر اخلاقی و قانونی فقط در جوامعی مثل ایران و شبیه ایران مصداق دارد.

بنابراین، با توجه به مثال‌ها و مطالب فوق، مهم‌ترین تفاوت‌های اخلاق با قانون و فقه و همچنین مهم‌ترین تفاوت‌های قانون و فقه به‌اختصار در ادامه آمده است.

تفاوت اخلاق و قانون

۱) اخلاق کلی‌تر از قانون است و همه ابعاد زندگی انسان، اعم از بُعد اجتماعی و بُعد خصوصی را شامل می‌شود در حالی که، قانون اساساً جنبه اجتماعی دارد و کاری به زندگی خصوصی و حریم خصوصی افراد ندارد. در نتیجه، اخلاق از طریق نظارت فردی بر جامعه کنترل دارد اما قانون ناظر بر کل جامعه است.

- (۲) اخلاق اکثراً ایجابی و توصیه‌ای است اما قانون جنبه الزام دارد.
- (۳) در اخلاق، نحوه انجام اعمال توصیه می‌شود اما در قانون، تعیین تکلیف می‌شود.
- (۴) معمولاً قانون مبتنی بر اخلاق نوشته می‌شود. اما ممکن است برخی از قوانین برخلاف اخلاق باشند.
- (۵) اخلاق ضمانت اجرایی ندارد اما قانون، ضمانت اجرایی دارد.
- (۶) قانون معمولاً صلاح و نفع اکثریت را در نظر می‌گیرد اما اخلاق، خصوصیات برتر و آرمانی را در نظر می‌گیرد.
- (۷) اخلاق جنبه درونی دارد و بر فضایل و رذایل انسان متمرکز است در حالی که قانون، جنبه بیرونی دارد و صرفاً بر اعمال و عملکرد آنها نظارت دارد.

تفاوت اخلاق و فقه

- (۱) اخلاق کلی‌تر از فقه است. اخلاق موارد بسیار متعدد و کل ابعاد زندگی را شامل می‌شود اما فقه، صرفاً دستورات دینی در خصوص نحوه زندگی است که معمولاً تلاش می‌شود، مبتنی بر اخلاق باشد اما ممکن است، اخلاقی هم نباشد. مثلاً تعدد زوجین برای مردان در دین اسلام، فقهی و مجاز است اما ممکن است اخلاقی نباشد.
- (۲) اخلاق ضمانت اجرایی ندارد اما مسائل فقهی و شرعی همانند قانون ضمانت اجرایی دارد. اشخاصی که اصول فقهی را رعایت نکنند، ممکن است مورد تنبیه یا حتی مجازات قرار گیرند. مثل روزه‌خواری، دوستی دختر و پسر، شرب مشروبات الکلی و....
- (۳) اخلاق جنبه درونی دارد اما فقه همانند قانون جنبه بیرونی دارد.
- (۴) در اخلاق ممنوعیت، توصیه و راهنما نیز وجود دارد اما در فقه برای اعمالی که اعلام ممنوعیت شده است، توصیه‌ای برای متخلفان وجود ندارد. مثل سقط جنین در مواقع ضروری.
- (۵) اخلاق به لحاظ کلی بودن، همه امور زندگی را تعیین تکلیف کرده است در حالی که فقه، در خصوص برخی رفتارها ساکت است. مثل فداکاری و گذشت از حق خود.

تفاوت قانون و فقه

- (۱) قانون جنبه کلی دارد و شامل همه شهروندان یک کشور (مثل ایران) است. در حالی که فقه، اساساً، مختص مسلمانان است.

- (۲) در فقه، اساساً موضوعاتی بحث می‌شود که در قانون به آنها اشاره نشده است.
- (۳) هرچند، هم اخلاق و هم فقه، قابلیت دفاع عقلانی دارد اما در امور مربوط به فقه، این دفاع عقلانی صرفاً محدود به جوامع دینی یا معتقد به فقه است.
- (۴) منبع قانون، قانونگذار (دولت یا قوه مقننه) اما منبع فقه، دین، علمای دینی و نمایندگان دین هستند.

(۵) قوانین مبنایی بشری اما فقه مبنایی الهی دارد.

در ادامه این بخش، برای درک بهتر تفاوت‌های اخلاق، قانون و فقه (شرع) و تأثیر آنها در زندگی فردی و اجتماعی، دو مثال، یکی در حوزه دانشگاه و دیگری در حوزه ازدواج و تشکیل خانواده ذکر می‌شود.

مثال اول: فرض کنید هم‌کلاسی شما با تلاش و زحمت زیاد وارد دانشگاه علمی-کاربردی شده است اما، از آنجا که نیاز مادی دارد، هم‌زمان با تحصیل، به یک کار تمام وقت نیز اشتغال دارد. او با زحمت زیاد، مخارج تحصیلی خود را تأمین می‌کند. اما به دلیل اشتغال، فرصت حضور کامل در کلاس‌ها را ندارد و اکثراً، دروس خود را با نمرات متوسط و با ارفاق اساتید می‌گذراند. برخی مواقع، مساعدت و ارفاق اساتید موجب می‌شود، نمرات برخی از دروس وی حتی، از شما و برخی از دانشجویان نیز بالاتر باشد. حال به موارد زیر باید پاسخ داد:

- (۱) آیا دانشجویی که به صورت تمام وقت مشغول به تحصیل شده است اما هم‌زمان با تحصیل، به کار نیز اشتغال دارد، از نظر اخلاقی، قانونی و فقهی، تکلیف چیست؟
- (۲) ارفاق اساتید، از نظر اخلاقی، قانونی و فقهی چه شرایطی دارد؟
- (۳) آیا دانشگاه باید به این دانشجو اجازه تحصیل هم‌زمان با کار را بدهد یا نه؟
- جواب شما چه مثبت و چه منفی باشد، موضوع از نظر اخلاقی، قانونی و فقهی چه شرایطی دارد؟

همان‌گونه که در مثال فوق، مشاهده می‌کنید، وقتی با مسائل و معماهای اخلاقی مواجه می‌شویم، همیشه مسئله به راحتی قابل حل نیست. حتی ممکن است، از نظر اخلاقی مسئله را مجاز بدانیم اما از نظر قانونی یا فقهی مجاز نباشد. یا برعکس، ممکن است مسئله‌ای قانونی باشد اما اخلاقی و فقهی (شرعی) نباشد. بنابراین، اگر بتوانیم مسائل را به گونه‌ای حل کنیم که هر سه جنبه اخلاقی، قانونی و فقهی رعایت شود، وضعیت ایده‌آل است اما متأسفانه، در عمل چنین چیزی، همیشه ممکن نیست.

مثال دوم: فرض کنید یکی از هم‌کلاسی‌های پسر شما، متأهل و دارای دو فرزند است. فرزند ارشد او دختر و فرزند کوچکش پسر است. در زمان ازدواج، ۱۲۰۰ سکه تمام بهار آزادی به همراه یک جلد کلام‌الله مجید و دو شاخه گل و یک دست آینه و شمعدان، مهریه همسر او تعیین شده است. همسر ایشان علاوه بر خانه‌داری و فرزندپروری، دانشجوی یکی از واحدهای دانشگاه علمی-کاربردی است و در یک بانک خصوصی نیز، مشغول به کار است. حال به این سؤالات جواب دهید:

(۱) موقع ازدواج، این دو نفر با عشق و علاقه متقابل و با توافق دوطرفه ازدواج کرده‌اند اما، چرا برای خانم مهریه ۱۲۰۰ سکه‌ای به همراه سایر موارد ذکر شده تعیین شده است؟ آیا برای زندگی مشترک، تعیین مهریه برای زن اخلاقی، قانونی و فقهی است؟ در این ازدواج حق طلاق هم به مرد داده شده است. آیا این حق اخلاقی، قانونی و فقهی هست؟

(۲) اگر هم‌کلاسی، به دلیل مشکلات خانواده، اجازه تحصیل به همسر خود را ندهد، این کار اخلاقی، قانونی (حقوقی) و فقهی (شرعی) است؟

(۳) این زوج دارای دو فرزند هستند. چرا نام فامیل فرزندان صرفاً با نام فامیلی پدر تعیین شده است؟ آیا مادر برای فرزندان خود از نظر اخلاقی، قانونی و فقهی حقی ندارد؟

(۴) این خانواده دارای دو فرزند است. فرزند ارشد دختر و فرزند کهنتر پسر است. چرا در تقسیم ارث و میراث، فرزند پسر دو برابر فرزند دختر سهم می‌برد؟ آیا این کار اخلاقی، قانونی و فقهی است؟

همان‌طور که در مثال فوق نیز مشاهده می‌کنید، هرچه مسائل در زندگی از اهمیت بیشتری برخوردار است، موضوع اخلاقی، قانونی و فقهی آنها نیز پیچیده‌تر می‌شود. لذا، ممکن است مسئله‌ای قانونی و فقهی (شرعی) باشد اما لزوماً اخلاقی نباشد و برعکس، ممکن است رفتاری اخلاقی باشد اما ضرورتاً، قانونی و فقهی نباشد. در این مثال، تعیین مهریه برای دختر، هم قانونی و هم فقهی است اما، آیا اخلاقی نیز هست؟ یا حق طلاق برای مرد، هم قانونی و هم فقهی هست اما، آیا اخلاقی نیز هست؟

همچنین، اختصاص فامیلی پدر بر فرزندان، هم قانونی و هم فقهی است، آیا اخلاقی نیز هست؟ اختصاص اجازه اشتغال همسر (زن) به مرد، منطبق بر قانون و فقه است، آیا اخلاقی نیز هست؟ دو سهم پسر، در مقابل یک سهم دختر از ارث خانواده، قانونی و فقهی است اما، اخلاقی نیز هست؟

علاوه بر این، زنی که اشتغال دارد و دارای درآمد است، وظیفه‌ای مبنی بر تأمین مخارج زندگی ندارد و تأمین معاش خانواده صرفاً برعهدهٔ مرد خانواده است. این موضوع قانونی و فقهی هست اما، آیا اخلاقی نیز هست؟ همان‌گونه که ملاحظه می‌کنید، اخلاق در مقایسه با قانون و فقه به مراتب کلی‌تر بوده و سطوح متعددی دارد و اساساً به خصایل و فضایل برتر انسان تأکید دارد. اما قانون، اساساً به بُعد عقلانی و فقه اساساً به بُعد دینی و دستورات دینی زندگی، تمرکز دارد. مواقعی که قانون و فقه مبتنی بر اخلاق است، برترین جنبه‌های رفتاری مورد تأکید قرار می‌گیرد اما متأسفانه، در همهٔ امور زندگی، این سه ملاک یعنی اخلاق، قانون و فقه دقیقاً منطبق بر هم نیستند.

مسئولیت اخلاقی

یکی از مفاهیم پرچالش در حوزهٔ اخلاق، مفهوم مسئولیت به‌ویژه مسئولیت اخلاقی است. واقعاً معنا و مفهوم مسئولیت چیست؟ مسئول چه کسی است؟ مسئول چه ویژگی‌هایی باید داشته باشد؟ افراد و گروه‌ها تحت چه شرایطی در قبال رفتارهای خود مسئول شناخته می‌شوند؟ چند نوع مسئولیت وجود دارد؟ عرصه‌های مسئولیت کدام‌اند؟ آیا مسئولیت معطوف به گذشته است یا آینده؟ یا هر دو؟ آیا انسان همه جا، حتی در حریم خصوص نیز مسئولیت دارد؟ این پرسش‌ها و سؤالات مشابه موضوع ادامهٔ بحث فصل حاضر است.

مسئولیت چیست و تعریف آن کدام است؟

از دوران یونان باستان تاکنون، فیلسوفان در تلاش بوده‌اند، مسئولیت انسان، شرایط و لوازم آن را تبیین کنند. از یک منظر، «مسئولیت حوزه‌ای است که فرد به‌دلخواه خود مأمور انجام کاری می‌شود». در حقیقت «الزامی است از سوی مافوق برای انجام وظایف کاریشان». بنابراین، مسئولیت التزام شخص، در دستیابی به شرایط مطلوبی که به دستور مافوق بر گردن گرفته است. اگر شما موجب شدید چیزی اتفاق بیفتد، باید مسئولیت عواقب آن را برعهده بگیرید.

شاید بتوان گفت که مسئولیت یا مسئول بودن به معنای خواسته شدن چیزی از کسی است. مسئولیت در مواردی به‌کار می‌رود که خواهان (سؤال‌کننده) بتواند خواستهٔ خود را از خواننده (مسئول) پیگیری کند و حداقل وی را دربارهٔ رفتار مطابق یا مخالف

خواسته خود و پیامدهای آن پاسخگو دانسته، مورد سؤال و بازخواست قرار دهد، و لازمه آن این است که مسئول، متناسب با نوع رفتار خود، مورد تحسین یا تقبیح، و در مواردی مورد تشویق یا تنبیه قرار گیرد.

بنابراین، مسئولیت زمانی مطرح است که «مسئول» نسبت به امر مورد سؤال، «وظیفه و تکلیفی» داشته باشد. به همین دلیل است که گفته می‌شود، مفهوم مسئولیت در قبال انجام یا ترک وظیفه مطرح می‌شود. اگر فرد مکلف، به وظیفه خود عمل کرده باشد، مورد ستایش قرار گرفته و احیاناً به او پاداش داده می‌شود و اگر از انجام وظیفه خویش سرپیچی کرده باشد، مورد نکوهش و بعضاً مجازات و کیفر قرار می‌گیرد. در نتیجه، مسئولیت برای فرد یا گروهی که وظیفه یا تکلیفی را برعهده گرفته‌اند مطرح است. به عبارت دیگر، مسئولیت یعنی پاسخگو بودن در قبال وظایف و تکالیف محوله.

باید گفت از آنجا که فرد یا گروه مسئول، باید در قبال وظایف و تکالیف خود پاسخگو باشند، برخی از فیلسوفان از جمله برادلی معتقد است، مسئولیت در معرض مجازات بودن است. یعنی اگر فردی به وظایف و تکالیف خود عمل نکند در معرض مجازات قرار می‌گیرد.

در مورد این مطلب باید گفت که هرچند فرد مسئول در معرض تنبیه یا مجازات است اما باید آگاه باشیم که این موضوع فقط یک روی سکه هست و کامل نیست. به عبارت دیگر، هرچند فرد مسئول در صورت انجام ندادن وظایف خود ممکن است، مورد تنبیه و مجازات قرار گیرد اما در عین حال، در صورت انجام وظایف مخصوصاً انجام صادقانه و بهینه وظایف احتمال دارد، در معرض پاداش و تقدیر قرار گیرد.

برای مثال، دانشجویی که استاد موظف کرده تکالیفی را انجام دهد، در قبال آن تکالیف، مسئول شناخته می‌شود. بنابراین، اگر تکالیف خود را انجام ندهد، یا به موقع و به خوبی انجام ندهد، احتمال دارد تنبیه شود اما، اگر تکالیف را به خوبی و به موقع انجام دهد، مورد تشویق و پاداش قرار می‌گیرد. این تشویق می‌تواند از طرف استاد یا از طرف خود دانشجو و به صورت احساس رضایت درونی باشد.

تحلیل مسئولیت‌پذیری

در تحلیل مسئولیت، مسئله اصلی این است که انسان در قبال کدام رفتارها، مسئول شناخته می‌شود. در این خصوص، موارد متعددی مطرح است که در ادامه فصل، برخی از مهم‌ترین آنها مورد بحث قرار می‌گیرد.

(۱) مسئولیت در قبال اعمال

در این مورد، اعمال انسان را به دو دسته مستقیم و غیرمستقیم تقسیم می‌کنند. اعمال مستقیم، «اعمالی است که از روی اراده انجام می‌گیرد» اما اعمال غیرمستقیم، «اعمالی است که انسان در ایجاد آنها دخالتی نداشته است». مثلاً، فردی در یک موقعیت از خود حسادت نشان می‌دهد اما در موقعیتی دیگر، از خود گذشت نشان می‌دهد. هرچند هر دوی اینها، توسط فرد انجام می‌گیرد اما انسان در ایجاد تمایلات فطری دخالتی نداشته است. با این حال، در قبال هر دو مسئول است، اما میزان مسئولیت وی در مورد آنها متفاوت است. وقتی رفتار حسادت را از خود نشان می‌دهد، مسئولیت کامل دارد. اما در خصوص وجود فطری تمایل حسادت در خود، مسئول نیست، با این حال، مسئول است این ویژگی فطری را کنترل کند. به عبارت دیگر، این فرد در خلق تمایل فطری حسادت مسئولیتی ندارد اما از بابت کنترل این تمایل فطری، مسئول شناخته می‌شود.

(۲) مسئولیت معطوف به گذشته و مسئولیت معطوف به آینده

منظور از مسئولیت معطوف به گذشته^۱، «مسئولیت‌های فرد یا گروه در قبال رفتارهایی است که در گذشته انجام شده است یا رفتار مورد نظر خاتمه یافته است». هرچند آثار آن ممکن است در زمان حال و حتی آینده نیز تداوم داشته باشد. پس، مسئولیت مربوط به گذشته یعنی، «مسئولیتی که پس از وقوع فعل متوجه فاعل است». برای مثال، دانشجویی که در سر جلسه امتحان مرتکب تقلب شده و مسئولان آموزش موضوع تقلب را صورت جلسه کرده و به کمیته انضباطی دانشجویان ارجاع داده‌اند. مسئولیت این دانشجو در قبال رفتاری است که در گذشته انجام گرفته است.

منظور از مسئولیت معطوف به آینده^۲، مسئولیتی است که هنوز در حال جریان است و فرد ملزم است آن وظیفه یا تکلیف را انجام دهد. برای مثال، وقتی دانشجویی، علاقه‌مندی خود را برای ارائه کنفرانس در کلاس نشان می‌دهد و با موافقت استاد، متعهد می‌شود، دو هفته دیگر در مورد موضوع انتخابی خود کنفرانس ارائه دهد. این دانشجو، مسئولیت معطوف به آینده دارد.

(۳) جبر و اختیار در مسئولیت

اهمیت مسئله مسئولیت وقتی روشن‌تر می‌شود که ارتباط آن را با مباحث فلسفی و کلامی، و برخی علوم طبیعی و انسانی بدانیم. بحث مسئولیت از سویی با برخی مباحث

1. retrospective

2. prospective

فلسفی نظیر «علیت» و «جبر و اختیار» گره خورده است؛ یعنی مسائلی که از آغازین دوران شکل‌گیری تفکر فلسفی بشر تا روزگار حاضر، پیوسته افکار و اذهان بسیاری از اندیشمندان بزرگ جهان را به خود مشغول داشته‌اند؛ و از سوی دیگر، با مباحث کلامی و اعتقادی مهمی نظیر «علم مطلق الهی»، «قدرت فراگیر خداوند» و مبحث بسیار پیچیده «قضا و قدر الهی» در ارتباط است.

همچنین، در دوران جدید با پیشرفت‌های چشمگیری که در علوم جامعه‌شناسی، مردم‌شناسی، روان‌شناسی پدید آمده است، مباحث جدیدی در این‌باره مطرح شده و بر پیچیدگی و اهمیت مسئله افزوده است. برخی از دانشمندان علوم انسانی با انگشت نهادن بر زمینه‌های اجتماعی، محیطی، روانی و ژنتیکی رفتارهای آدمی، هرکدام به طریقی، اختیار و اراده‌آزاد را از انسان سلب کرده و مدعی شده‌اند که «انسان‌ها کمتر به عنوان فاعل‌های مختار و آزاد» به شمار می‌آیند، آنان بیشتر مانند قطعات پیچیده‌ی یک ماشین هستند؛ رفتارها و اعمال‌شان کاملاً متأثر از عوامل محیطی و ژنتیکی است. نتیجه‌ی ضروری چنین دیدگاهی این است که هیچ انسانی را نمی‌توان اخلاقاً مسئول کارهایش دانست. بنابراین، هرچند ممکن است، به دلایلی، مجرمان و جانیان را تحت پیگرد قانونی قرار داده، مجازات و زندانی کنیم، اما هیچ‌گاه نمی‌توان و نمی‌باید آنان را از نظر اخلاقی مسئول جرم و جنایت‌هایی که مرتکب شده‌اند، دانست.

بنابراین، از یک منظر رفتارهای انسان یا اختیاری است یا غیراختیاری. رفتارهای غیراختیاری آن دسته از رفتارها هستند که انسان در انجام آنها اراده‌ای از خود ندارد. مثلاً تنفس یا گردش خون بدن، یا بیماری ارثی یا استعداد ابتلا به یک بیماری خاص، مواردی هستند که انسان در آنها دخالتی ندارد و این اعمال خودبه‌خود انجام می‌گیرند. حتی کودکی که از روی عدم بلوغ فکری چیزی را بر زبان می‌آورد و یا انجام می‌دهد از آنجا که هنوز به بلوغ فکری نرسیده است لذا مسئولیتی در قبال اعمال خود ندارد. (گفتنی است در خصوص اعمال و رفتارهای این نوع کودکان معمولاً، وکلای آنها که در اکثر مواقع همان والدین هستند، مسئول شناخته می‌شوند).

در نتیجه مشخص است که اختیار مسئولیت می‌آورد و مسئولیت رفتار اخلاقی را می‌طلبد. یکی از مهم‌ترین تفاوت‌های میان انسان و سایر موجودات به همین مسئولیت‌پذیری و رفتار اخلاقی برمی‌گردد. انسان موجودی خودآگاه، مختار و مسئول است. فضیلت و رذیلت، سعادت و شقاوت همه به مسئولیت‌پذیری آدمی برمی‌گردد.

انسان به دلیل خودآگاهی و اختیار مسئول است و نسبت به افعال اختیاری خویش مستحق سرزنش یا ستایش است. مسئولیت‌پذیری آدمی نوعی الزام و تعهدآور است، تعهدی که منافاتی با اختیار و تصمیم آدمی ندارد.

۴) مسئولیت فرد و گروه

موضوع دیگر در تحلیل مسئولیت، نقش فرد در مقابل گروه است. آیا صرفاً افراد در مقابل اعمال خود مسئول هستند یا گروه‌ها و سازمان‌های مرتبط با آن افراد نیز در قبال رفتار اعضای خود مسئول هستند؟

برخی معتقدند که مسئولیت منحصر به تک‌تک افراد نیست، بلکه گروه‌ها، سازمان‌ها، نهادها و شرکت‌ها نیز می‌توانند مسئول دانسته شوند، یعنی می‌توان دربارهٔ مسائل خاصی، گروه و نهاد خاصی را، صرف‌نظر از افراد و اعضای آنها، پاسخگو دانست.

مثلاً وقتی گفته می‌شود: «نظام آموزشی کشور مسئول پرورش متخصص است»، یا «فلان شرکت تجاری، مسئول واردات کالاهای تجملی است»، یا «دولت مسئول حفظ امنیت اجتماعی است»، در همهٔ این موارد، مسئولیت را به شرکت‌ها، سازمان‌ها و نهادها نسبت داده، در اینجا «کل» را پاسخگو می‌دانیم.

لذا ستایش یا نکوهشی که در نتیجهٔ عمل کردن به وظیفه یا سرباز زدن از آن انجام می‌شود، متوجه «کل» است، نه تک‌تک اشخاص. به همین دلیل، ممکن است فردی از اعضای دولت را مورد سرزنش قرار دهیم، در حالی که «کل» را به دلیل انجام مسئولیتش ستایش کنیم.

البته در خصوص مسئولیت فرد و گروه اتفاق نظر وجود ندارد. برخی کلاً مسئولیت را به فرد منتسب می‌کنند و تحت هر شرایطی شخص مورد نظر را مسئول اعمال خود می‌دانند و وجود مستقل و عینی شرکت‌ها، نهادها و سازمان‌ها را قبول ندارند اما برخی، برخلاف گروه اول معتقدند شرکت‌ها، نهادها و سازمان‌ها نیز وجودی مستقل و عینی دارند و همانند اشخاص باید مسئولیت منتسب به آن شرکت، نهاد یا سازمان را بپذیرند. در این خصوص، نظر نگارنده کتاب مشابه نظر گروه دوم است.

به عبارت دیگر، سازمان‌ها نیز همانند اشخاص در قبال رفتارها و اعمال خود مسئول هستند و دقیقاً به دلیل همین موضوع است که مفهوم اخلاق حرفه‌ای در معنای اخلاق سازمانی معنا پیدا می‌کند. مسئولیت‌های انسان شامل مسئولیت‌های اخلاقی، حقوقی و کیفری است. مسئولیت اخلاقی بر سه قسم است:

مسئولیت‌های اخلاقی فردی- شخصی؛
مسئولیت‌های اخلاقی فردی- شغلی؛
مسئولیت‌های اخلاقی سازمانی.

انواع مسئولیت‌های رفتاری و اخلاقی انسان را می‌توان به شکل زیر نشان داد

غیراختیاری



در این باره فرامرز قراملکی (۱۳۸۵) انواع مسئولیت‌های اخلاقی را به این شرح بیان می‌کند:

۱) **اخلاق فردی- شخصی:** رفتار هر انسانی، صرف‌نظر از منزلت و جایگاه اجتماعی و عناوین شغلی خوب یا بد است. هر فردی صرف‌نظر از اینکه شاغل است یا نه نسبت به رفتارهای خود مسئولیت دارد. در نتیجه، فرد در زندگی شخصی خود نسبت به خود، خانواده، شهروندان مسئولیت اخلاقی دارد. این مسئولیت بر اصول معینی استوار است و این اصول در مجموع اخلاق فردی است. پس، اخلاق فردی به یک معنا، بر هر نوع اخلاق دیگری تقدم دارد زیرا بسی فراتر از شغل افراد است.

۲) **اخلاق فردی- شغلی:** منظور از اخلاق شغلی مسئولیت اخلاقی فرد از حیث شغل است. اخلاق شغلی از طرفی مانند اخلاق فردی بر مسئولیت افراد به‌عنوان شخص حقیقی تأکید دارد، از طرف دیگر، برخلاف اخلاق فردی، عنوان برخاسته از شغل را نیز در مسئولیت‌های اخلاقی لحاظ می‌کند. بنابراین، اخلاق شغلی تأکید بر اخلاق شخص حقیقی دارد و از طرفی برخاسته از شغل است. برای مثال به جملات زیر توجه کنید:

الف) ناصر مسئولیت اخلاقی دارد. در این جمله فرد و مسئولیت وی، بدون توجه به شغل مطرح است.

ب) روان‌شناس مسئولیت اخلاقی دارد. در این جمله فرد و مسئولیت وی، با توجه به شغل مطرح است.

لذا، می‌توان گفت، اخلاق فردی دو نوع است. اخلاق فردی-شخصی و اخلاق فردی-شغلی. هر شغلی به اقتضای حرفه‌ای، مسئولیت‌های اخلاقی خاصی می‌آفریند. بنابراین، تنوع‌پذیری و تخصص‌گرایی یکی از مهم‌ترین تفاوت‌های اخلاق فردی و اخلاق شغلی است. اخلاق در این مفهوم «شغل وابسته» است که برحسب تنوع مشاغل، محتاج اخلاقیات خاص هستیم. مثل اخلاق روان‌شناسان، اخلاق پزشکان، اخلاق تجار، اخلاق وکلا، اخلاق نظامیان و... .

۳) اخلاق سازمان: اخلاق سازمانی از طرفی ناظر بر مشاغل و حرف است زیرا، هر سازمانی به صنعتی چون خدمات، تولید و... متعلق است اما برخلاف اخلاق کار (شغل) به بیان مسئولیت‌های فرد در مشاغل محدود نیست بلکه، به بیان مسئولیت‌های اخلاقی سازمان در قبال محیط می‌پردازد که بسی پیچیده‌تر از مسئولیت‌پذیری اشخاص است. بنابراین، در این معنا و مفهوم، منظور از اخلاق سازمانی، همان اخلاق حرفه‌ای در معنای نوین است. پس در معنای نوین و گسترده، مفهوم اخلاق حرفه‌ای را با عطف توجه به مسئولیت‌های سازمان در قبال محیط بحث خواهیم کرد. در این مفهوم اخلاق حرفه‌ای، مباحث اخلاق کار (شغل) را نیز شامل می‌شود اما به اخلاق کار محدود نمی‌شود. چونکه صد آمد نود هم پیش ماست.

برای مثال، فرض کنید یکی از واحدهای دانشگاه جامع علمی-کاربردی به‌منظور ارتقای توانمندی دانشجویان خود، یکی از روزهای جمعه کارگاه آموزشی برگزار می‌کند و دانشجویان از این کارگاه استقبال می‌کنند. روز برگزاری کارگاه به‌دلیل حضور داوطلبان کوچه‌های اطراف محل دانشگاه شلوغ می‌شود. با این حال، هرکدام از دانشجویان خودروی خود را در محلی نزدیک دانشگاه پارک کرده و در کارگاه حضور می‌یابند. اما یک نفر از شرکت‌کنندگان به‌دلیل کمبود محل پارک، اتومبیل خود را جلوی در پارکینگ یکی از همسایگان پارک می‌کند و این همسایه نمی‌تواند خودروی خود را از منزل خارج کند. در ایجاد این مشکل و مزاحمت چه کسی مقصر و مسئول است؟ آیا دانشجو؟ استاد کارگاه؟ دانشگاه؟

اگر موقعیت مورد نظر را به‌خوبی تحلیل کنیم، متوجه می‌شویم که هرچند همه ما راننده را مسئول اصلی این مشکل می‌دانیم اما آیا واقعاً دانشگاه به‌عنوان یک سازمان، در ایجاد این مشکل هیچ مسئولیتی ندارد؟ هرچند که وجود مستقلاً به‌نام دانشگاه موجود نباشد باز هم، مدیران و نمایندگان آن دانشگاه را در سمت دانشگاه یا سازمان مسئول

این مشکل می‌دانیم. با این حال، به دلیل تقدم مسئولیت و اخلاق شخصی بر هر نوع مسئولیت و اخلاق دیگر، مسئولیت اصلی این رفتار متوجه شخصی است که رفتار از طرف وی انجام می‌گیرد.

۴) شرایط مسئولیت اخلاقی: یکی دیگر از مسائل مربوط به تحلیل مسئولیت، موضوع «شرایط مسئولیت اخلاقی» است. سؤال این است، شخص یا گروه و سازمان تحت چه شرایطی مسئول شناخته می‌شوند؟ تبیین شرایط لازم و کافی مسئولیت از دیرباز فیلسوفان را به خود مشغول داشته، و در این زمینه مباحث پردامنه‌ای مطرح شده است.

به طور کلی می‌توان گفت، انسان تنها در صورتی اخلاقاً مسئول کار یا واقعه‌ای شناخته می‌شود که شرایط لازم و کافی برای انجام آن کار را داشته باشد. یعنی، قدرت انجام آن را داشته باشد؛ آگاهانه آن را انجام دهد و آزادانه و از روی اختیار اقدام به آن کار کند. در نتیجه، هر کدام از موارد فوق برای مسئول شناخته شدن فرد یا گروه شرط لازم هستند و مجموعه این سه شرط به طور هم‌زمان، شرط کافی برای مسئولیت آن کار خواهند بود. در ادامه هر کدام از شرایط لازم به اختصار توضیح داده می‌شود.

الف) قدرت و توانایی: یکی از شرایط لازم برای مسئولیت اخلاقی، توانایی انجام تکلیف است. بنابراین اگر فعل مورد تکلیف، خارج از حیطه توانایی‌ها و استعدادها و انسانی باشد، طبیعی است که اخلاقاً نمی‌توان فرد را در قبال آن مسئول دانست. از این‌روست که تکلیف به «ما لا یطاق» قبیح است، و خدای حکیم نیز کاری را که از حدود توانایی‌های آدمیان خارج باشد از آنان نمی‌خواهد: لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا. برای مثال، کارکنان آموزش دانشگاه هرچند زحمت برگزاری امتحانات را تقبل می‌کنند و در راستای اهداف دانشگاه نقش مؤثری ایفا می‌کنند اما در تصحیح اوراق امتحان نقشی ندارند. بنابراین، درخواست دانشجو از کارمند آموزش برای کمک در ارفاق نمره از قدرت و اختیار آن کارمند خارج است.

ب) علم و آگاهی: دومین شرط مسئولیت، این است که انسان، شیء مورد تکلیف را «بشناسد» و وظیفه خود را در قبال آن «بداند». بنابراین اخلاقاً در صورتی می‌توان شخصی را نسبت به کاری پاسخگو دانست و او را مورد ستایش یا سرزنش قرار داد که علاوه بر داشتن قدرت نسبت به آن، از درستی یا نادرستی آن نیز آگاهی داشته باشد.

قرآن کریم در این باره می‌فرماید: **إِنَّا خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ مِنْ نُطْفَةٍ أَمْشَاجٍ نَبْتَلِيهِ فَجَعَلْنَاهُ سَمِيعًا بَصِيرًا**، «به‌درستی که ما انسان را از نطفه‌ای آمیخته آفریدیم، او را می‌آزماییم، پس [به این دلیل] او را شنوا و بینا ساختیم.»

در این آیه پس از بیان آفرینش انسان از نطفه‌ای آمیخته، به هدف و حکمت این آفرینش، یعنی «آزمایش»، اشاره شده است. خداوند آدمی را به‌گونه‌ای آفریده است که گرایش‌ها و خواسته‌های متعدد و متضاد دارد و به این وسیله زمینه آزمایش و مسئولیت و وظیفه‌پذیری او را فراهم کرده است. سپس می‌فرماید: «به او توانایی ادراک و آگاهی دادیم و او را شنوا و بینا آفریدیم»، و به این وسیله است که هم می‌تواند تکالیف و وظایف خود را بشناسد و هم می‌تواند از میان راه‌های متعدد و متضاد، یکی را برگزیند. برای مثال، زمانی که دایره امتحانات دانشگاه بدون اطلاع‌رسانی به دانشجویان، زمان امتحان درسی را تغییر می‌دهد و دانشجویان نمی‌توانند سر جلسه امتحان حاضر شوند، دانشجویان مسئولیتی در قبال این اتفاق ندارند. دلیل آن هم عدم اطلاع‌رسانی و آگاهی به دانشجویان است. به‌عنوان مثالی دیگر، وقتی یکی از پرسنل دانشگاه بدون هماهنگی با همکار خود، اسم او را به‌عنوان ضامن برای اخذ وام به بانک معرفی می‌کند و بانک نیز تشریفات اداری لازم را در این خصوص انجام نمی‌دهد، آن فرد هیچ مسئولیتی در قبال کار انجام‌شده برای ضمانت ندارد.

ج) اختیار و اراده آزاد: انجام کار از روی اراده و اختیار، یکی دیگر از شرایط اساسی مسئولیت است. این شرط یکی از شرایط اساسی برای مسئول شناختن افراد و سازمان‌ها است. بنابراین، انجام اعمال از روی اجبار و تهدید و خارج از اراده مسئول بودن انسان را در قبال آن کار دچار مشکل می‌کند.

بنابراین هر عملی که معلول جبر باشد، غیرارادی است و در نتیجه شخص هیچ مسئولیتی در قبال آن ندارد. اعمال اجباری اعمالی است که از روی اختیار و اراده انسان انجام نمی‌گیرد. مثل شخصی که تحت شکنجه مجبور به اعتراف می‌شود یا فردی که تحت اجبار تکالیف دینی را انجام می‌دهد یا نمی‌دهد.

برای اینکه تصویری روشن‌تر از این شرط داشته باشیم، لازم است در ابتدا به چند معنای عمده اختیار اشاره کنیم و سپس منظور از اختیار و اراده آزاد را، که شرط مسئولیت اخلاقی دانسته می‌شود، تشریح کنیم:

۱) در مقابل اضطرار: گاهی واژه اختیار در برابر اضطرار به‌کار می‌رود. مثلاً گفته می‌شود: خوردن گوشت مردار از روی اختیار حرام است اما در شرایط اضطراری جایز

است، یعنی، در شرایطی که نخوردن گوشت مردار باعث ضرر بسیار یا خطر جدی مثل مرگ می‌شود، خوردن آن مجاز است.

۲) در مقابل اکراه: اکراه در جایی صدق می‌کند که انسان تهدید به ضرر شود و به علت تهدیدهای بیرونی، کاری را که در شرایط اختیاری حاضر به انجامش نبود، انجام دهد.

۳) در مقابل جبر: در بسیاری از موارد، اختیار در معنایی گسترده و عام به کار می‌رود و به معنای آن است که فاعل، تنها از روی میل و رغبت خویش، کاری را انجام می‌دهد، بی‌آنکه از سوی عامل دیگری تحت فشار قرار گرفته باشد. در مقابل، عمل جبری یعنی عملی که اختیار و اراده آزاد انسان در تحقق آن دخالتی نداشته است، بلکه تحقق آن به دلیل فشار نیروهای درونی یا بیرونی بوده است.

پس از آشنایی اجمالی با سه معنای عمده اختیار، اکنون نوبت بررسی این نکته است که منظور از اختیار، که به عنوان شرط لازم مسئولیت شمرده می‌شود، چیست؟ همان‌طور که پیش‌تر اشاره کردیم، آنچه که موجب ارزش کارهای آدمی می‌شود و او را در معرض ستایش یا سرزنش قرار می‌دهد، این است که کارهای خود را از میان راه‌های مختلفی که در پیش روی دارد، «انتخاب» می‌کند. خداوند انسان را به گونه‌ای آفریده است که در درون او گرایش‌های مختلف و بعضاً متضادی وجود دارد که معمولاً در مقام عمل با یکدیگر تراحم پیدا می‌کنند، و هر کدام او را به سوی خود می‌کشاند. اما این‌گونه نیست که هر جاذبه‌ای قوی‌تر باشد، بر رفتار او تأثیر قطعی و حتمی گذاشته، بی‌اختیار او را به سوی خود جذب کند (همچون قطعه‌ای آهن که در میان دو آهن‌ربای قوی و ضعیف قرار گرفته باشد و سرانجام طعمه آهن‌ربای قوی شود)، بلکه آدمیان با نیروی اختیار و اراده خود می‌توانند در برابر جاذبه‌های بسیار نیرومند نیز مقاومت کنند و برخلاف جریان سیل غرایز و تمایلات نفسانی خود به حرکت درآیند. انسان نیرویی دارد که می‌تواند با استمداد از آن، از انفعال در برابر غرایز و امیال سرکش حیوانی خارج شده، بر جاذبه‌های مختلف درونی‌اش فائق آید. به همین سبب است که می‌توان او را نسبت به کارها و آثار و پیامدهای اعمالش مسئول دانست و او را مورد سؤال و جواب قرار داد.

بنابراین، منظور از اختیار و اراده آزاد در این بحث، این است که انسان «توانایی گزینش» داشته باشد. از این‌روی، اگر کاری را تحت تأثیر زور و فشار دیگران انجام دهد، طبعاً مسئولیتی در قبال آن نخواهد داشت.

اما آیا انسان چنین اختیار و اراده‌ آزادی دارد یا نه؟ و آیا آدمی می‌تواند بر فشار نیروهای محیطی و درونی، و عوامل ژنتیکی و اجتماعی فائق آید، یا آنکه اسیر دست نیروهای آشکار و نهان بیرونی و درونی است؟ به نظر می‌رسد «قدرت تصمیم‌گیری و انتخاب، یکی از یقینی‌ترین اموری است که مورد شناسایی انسان واقع می‌شود». هر انسانی، این مسئله را با علم حضوری خطاناپذیر می‌یابد که اختیار دارد.

قضا و قدر الهی و جبرگرایی

مقتضای اعتقاد به «قضا و قدر عینی» خداوند این است که وجود پدیده‌ها را در همه مراحل پیدایش، شکوفایی و انقضای آنها تحت تدبیر حکیمانه خداوند بدانیم، و فراهم شدن شرایط پیدایش آنها و رسیدن به مرحله نهایی را به اراده او استناد دهیم. اما اگر انسان واقعاً مختار است و اراده آزاد دارد، چگونه می‌توان کارهای او را مستند به اراده و قضای الهی دانست؟ و اگر تحقق همه پدیده‌ها، از جمله افعال انسانی، به قضا و اراده الهی است، پس اراده انسانی چه معنایی دارد؟ به عبارت دیگر، هر فعل اختیاری، فاعلی دارد که با اراده و اختیار خودش آن را انجام می‌دهد، و محال است که فعل واحد، دو فاعل داشته، مستند به اراده دو فاعل باشد. بنابراین اگر افعال انسان را به اراده و اختیار خودش مستند کنیم، جایی برای استناد آنها به اراده الهی باقی نمی‌ماند، و اگر آنها را به اراده و قضای الهی استناد دهیم، باید استناد آنها را به اراده انسانی نفی کنیم و انسان را تنها موضوعی بی‌اختیار برای تحقق افعال الهی به حساب آوریم.

در واکنش به این شبهه، عده‌ای با تکیه بر قضا و اراده الهی، اختیار انسان را نادیده گرفته، به دامن جبر افتاده و در نتیجه مسئولیت اخلاقی او را سلب کرده‌اند، و عده‌ای نیز برای فرار از جبر، قضا و اراده الهی را در حیطه افعال انسانی نادیده گرفته، و در دامن تفویض افراطی گرفتار آمده‌اند. حق آن است که: لاجبر ولا تفویض بل امر بین الامرین. توضیح آنکه: استناد فعل واحد به اراده دو فاعل، در صورتی محال است که هر دو فاعل در عرض یکدیگر و هم‌طراز فرض شوند و به اصطلاح، فاعل جانشین باشند؛ اما اگر در طول یکدیگر باشند، در آن صورت استناد فعل واحد به هر دوی آنها بلاشکال است. بنابراین قضا و اراده الهی با اراده انسانی مانعة‌الجمع نیستند.

استناد فعل به انسان در یک سطح است و به خدای متعال در سطحی بالاتر، که در آن سطح، وجود خود انسان و وجود ماده‌ای که کارش را روی آن انجام می‌دهد، و

وجود ابزارهایی که کار را به وسیله آنها انجام می‌دهد، همگی، مستند به خداوند است. جبر آن است که اراده خدا جانشین اراده ما شود؛ اما اگر اراده خدا در طول اراده ما باشد، موجب جبر نمی‌شود، خدا خواسته است که آدمی با اختیار و با همه شئون وجودی‌اش در این جهان تحقق یابد، ولی جبری در کار نیست. اختیار انسان نیز به تبع وجود او عین ربط به خداوند است، ولی جبر نیست.

انواع مسئولیت

۱) مسئولیت در برابر خدا

بدون شک انسان در برابر خداوند مسئول است؛ زیرا همه چیز از آن اوست، مال اوست و به سوی اوست. هیچ موجود دیگری در برابر او از خود استقلالی ندارد. وجود همه چیز قائم به او و وابسته به اوست، به گونه‌ای که اگر آنی توجه خود را از عالم برگیرد «از هم فرو ریزند قالب‌ها». لَهْ مَا فِي السَّمَاوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ. هیچ یک از نعمت‌هایی که در اختیار انسان قرار می‌گیرد مال خودش نیست. مالک حقیقی نعمت‌های جسمی و روحی، و درونی و بیرونی انسان، ذات اقدس الهی است. با این وصف، روشن است که انسان به سبب تصرف در این نعمت‌ها در برابر مالک حقیقی آنها، خداوند، مسئول است و باید پاسخگو باشد؛ یعنی او حق دارد از ما سؤال کند که چرا فلان عمل را انجام دادی؛ چرا از چشم و گوش و زبان خود در برابر وسوسه‌های نفسانی و شیطانی مواظبت نکردی؛ چرا اوقات خویش را به بطلالت گذراندی؛ و ده‌ها و صدها سؤال دیگر. قرآن کریم می‌فرماید، اگر خداوند برای بعضی افراد یا اشیای دیگر، حقوق و مالکیتی قائل شده باشد، در آن صورت، در برابر آنان نیز مسئول خواهیم بود. مسئولیتی که آدمیان در برابر اولیای الهی دارند، به همین دلیل است. روایت‌های فراوانی در تفسیر آیه شریفه *ثُمَّ لَتُسْأَلُنَّ يَوْمَئِذٍ عَنِ النَّعِيمِ* وارد شده است که براساس آنها مراد از این نعمت، نعمت ولایت و امامت اهل بیت (ع) است. شاید پس از مسئولیتی که در برابر خداوند داریم، مسئولیت در برابر اولیای دین، بزرگ‌ترین مسئولیت انسان‌ها باشد؛ هرچند مسئولیتی است در شعاع مسئولیت خداوند و مستقل از آن نیست.

۲) مسئولیت در برابر خود

یکی دیگر از انواع مسئولیت انسان، مسئولیت در برابر خودش است. نفس آدمی ابعاد و شئون مختلفی دارد که با یکدیگر ارتباطاتی دارند و هرکدام نسبت به دیگری حقوق، و بالتبع مسئولیت خاصی دارند. مثلاً انسان حق ندارد به هرگونه که می‌خواهد، از چشم و

گوش، و دست و زبان، و سایر اعضا و جوارح استفاده کند: **إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا**. هریک از اعضا و جوارح ظاهری و باطنی انسان حقوق خاصی نسبت به او دارند و آن‌گونه که از آیات و روایات استفاده می‌شود، در روز قیامت مورد بازخواست قرار می‌گیرند و درباره نحوه عملکرد آدمی با آنها، شهادت می‌دهند: **الْيَوْمَ نَخْتِمُ عَلَى أَفْوَاهِهِمْ وَتُكَلِّمُنَا أَيْدِيهِمْ وَتَشْهَدُ أَرْجُلُهُمْ بِمَا كَانُوا يَكْسِبُونَ**. آیه‌ای دیگر از قرآن کریم، مسئولیت انسان در برابر خودش به این صورت بیان شده است که: **يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا عَلَيْكُمْ أَنْفُسُكُمْ لَا يَضُرُّكُمْ مَن ضَلَّ إِذَا اهْتَدَيْتُمْ إِلَى اللَّهِ مَرْجِعُكُمْ جَمِيعًا فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ**. می‌فرماید: «هر انسانی در درجه نخست مسئولیت هدایت و سعادت خودش را برعهده دارد و مسئولیت گمراهان، برعهده مؤمنان نیست: **تِلْكَ أُمَّةٌ قَدْ خَلَتْ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَلَكُمْ مَا كَسَبْتُمْ وَلَا تُسْأَلُونَ عَمَّا كَانُوا يَعْمَلُونَ**. تذکر این نکته لازم است که این آیات، تعارضی با وظیفه امر به معروف و نهی از منکر ندارد.

به هر حال آدمی نسبت به ورودی‌ها و خروجی‌های روح خود مسئولیت دارد و یکی از وظایف روزانه او در قبال خودش، محاسبه و مراقبه است: **يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَانْتَظِرُوا نَفْسَ مَا قَدَّمْتُمْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ**.

۳) مسئولیت در برابر دیگران

در اسلام هر فردی علاوه بر اینکه به مصالح خودش می‌اندیشد و در برابر خودش مسئول است؛ در برابر دیگر افراد جامعه و هموعان خود نیز مسئولیت دارد. خداوند برای سایر افراد، حقوقی را برعهده آدمی گذاشته است که از جمله آنها این است که هر فرد متدینی باید دغدغه هدایت و رستگاری دیگران را نیز داشته باشد. دو وظیفه بزرگ امر به معروف و نهی از منکر که در ردیف نماز و روزه، و حج و جهاد قرار دارند، به خوبی اهمیت این وظیفه و مسئولیت را نشان می‌دهند. البته سائل حقیقی در این نوع از مسئولیت نیز خداوند است؛ زیرا اوست که وظایفی را برای افراد نسبت به یکدیگر تعیین کرده است. به همین دلیل این مسئولیت، در عرض مسئولیت در برابر خداوند نیست؛ بلکه در راستا و در شعاع آن قرار دارد. درواقع براساس بینش توحیدی اسلام، ما معتقدیم که همه مسئولیت‌ها اعم از مسئولیت در برابر خود، دیگر افراد جامعه و حتی حیوانات و نباتات، از شئون و شاخه‌های مسئولیت در برابر خدا محسوب شده، همگی در شعاع آن قرار دارند. از اینجا بطلان تصور قائلان به اصالت جامعه که به صورت

مستقل حقوق خاصی برای جامعه متصورند و لذا افراد را در قبال آن مسئول می‌دانند، روشن می‌شود.

۴) مسئولیت در برابر سایر موجودات

یکی دیگر از مهم‌ترین انواع مسئولیت اخلاقی انسان که در اسلام بسیار بر آن تأکید شده است، مسئولیت در برابر طبیعت و سایر موجودات، اعم از گیاهان و حیوانات است. انسان حق هرگونه تصرفی را در محیط زیست ندارد. همچنین نمی‌تواند هرگونه که بخواهد با حیوانات رفتار کند، بلکه حیوانات نیز حقوقی برعهده صاحبانشان دارند که در روایات به‌خوبی بیان شده است. حتی در روایتی از امام علی (ع) نقل شده است که حیوانات را ناسزا نگویند، چراکه خداوند سبحان، ناسزا گوینده حیوانات را لعنت می‌فرستد.





مدیریت اموال عمومی

در این فصل با این مفاهیم آشنا خواهید شد:
نگهداری اموال عمومی؛
صرفه‌جویی.

پیش‌سازمان‌دهنده

مثال یک: آیا تاکنون اطلاعیه‌های روزنامه‌ها در خصوص مزایده اموال وزارتخانه‌ها و ادارات دولتی را خوانده‌اید؟ مثلاً وزارت علوم، تحقیقات و فناوری با درج اطلاعیه‌ای در روزنامه کثیرالانتشار اعلام می‌کند یکی از ساختمان‌های متعلق به این وزارتخانه را از طریق مزایده برای فروش گذاشته است و هر شخص حقیقی یا حقوقی قیمت بهتری پیشنهاد دهد ملک مورد نظر را به ایشان خواهد فروخت.

مثال دو: فرض کنید، گروهی از کارگران یکی از کارخانه‌ها به علت عدم دریافت چند ماه حقوق قصد برگزاری نشست صنفی دارند اما، گروهی از افراد و گروه‌ها از این اعتراض صنفی سوءاستفاده کرده و شروع به تخریب اموال شهر می‌کنند. این اموال متعلق به کیست؟ چه کسی مسئول نگهداری و حفاظت از آنهاست؟ هزینه اموال تخریب‌شده را چه کسی باید بپردازد؟

مثال سه: فرض کنید در مسابقه مهم فوتبال، تیم محبوب شما بازنده بازی شده است. برخی از هواداران تیم شما به علت ناراحتی شروع به سنگ پرانی به بازیکنان

حریف، داور و مسئولان برگزاری بازی کرده‌اند. در ادامه صندلی‌های ورزشگاه را شکستند و بیرون از ورزشگاه اتوبوس‌های شرکت اتوبوسرانی را تخریب کردند. این اتوبوس‌ها متعلق به کیست؟ هزینه تخریب آنها را چه کسی باید برعهده بگیرد؟

مثال چهار: فرض کنید یکی از دوستان هم‌کلاسی شما هم‌زمان با تحصیل مدیر یکی از ادارات دولتی است که به علت مسئولیتش یک خودرو با راننده در اختیارش گذاشته شده است. ایشان در خارج از ساعات اداری حتی برای رفت‌وآمد به دانشگاه از خوددوری دولتی استفاده می‌کند. آیا مدیران ادارات مجاز به استفاده از اموال دولتی و اداری در زندگی خصوصی هستند؟

این سؤالات و پرسش‌های مشابه موضوع بحث فصل حاضر است. در ادامه ابتدا به تعریف اموال عمومی خواهیم پرداخت. سپس انواع اموال عمومی را توضیح داده و مسئولیت نگهداری آنها را توضیح خواهیم داد و در نهایت نحوه صرفه‌جویی در اموال عمومی را بررسی خواهیم کرد.

نگهداری اموال عمومی

برای تعیین مسئول نگهداری اموال عمومی ابتدا لازم است مفهوم اموال عمومی و مشترک، انواع و مالک اصلی آنها مشخص شود تا بتوان نحوه نگهداری آنها را نیز مشخص کرد. بنابراین، در ادامه، این مفاهیم توضیح داده می‌شوند تا بتوانیم نحوه نگهداری از اموال عمومی را توضیح دهیم.

اموال عمومی و مشترک

اموال جمع مال است و در لغت به معنی مال‌ها، املاک و اسباب و امتعه و کالا و ثروت و هر چیزی که در تملک کسی باشد، یا در تصرف و ید کسی باشد (دهخدا، ۱۳۷۷). مال مشترک در اصطلاحات حقوق مدنی و فقه به معنی مال مشاع (مشترک) است و همان‌طور که از نام آن معلوم می‌شود اموالی است که متعلق به عموم است. اموال بخش عظیمی از سرمایه دولت را تشکیل می‌دهد که طی سالیان متمادی توسط وزارتخانه‌ها، مؤسسات و شرکت‌های دولتی خریداری و تصاحب شده است.

مال مشاع

اجتماع حقوق چند نفر بر مال معین، خواه مال موجود در خارج باشد، خواه در ذمه باشد. خواه به‌طور ارادی باشد، مانند شرکت‌های اختیاری و یا قهری، مانند اجتماع

حقوق چند وارث بر ترکه را اشاعه می‌گویند. مال مورد اشاعه را مال مشاع می‌گویند (جعفری لنگرودی، ۱۳۸۸).

مال مشاع و یا ملک مشاع هم مالی را گویند که دو یا چند نفر مالک داشته و سهم هریک مشخص و ممتاز نباشد (همان).

به موجب ماده ۲۳ قانون مدنی اموالی که ملک افراد نیستند، اموال مشترکات بوده و تعلق به عموم دارد. مانند اموالی که دولت یا تشکیلات و مؤسسات عمومی دیگر متصرف آن شناخته می‌شوند.

طبق قانون مدنی، مشترکات مال همه است، ولی مال هیچ کس نیست. بنابراین افراد جامعه نمی‌توانند در اموالی که داخل در مشترکات و مال عموم است همان تصرفی را کنند که در اموال خصوصی خود می‌کنند و حتی حق دولت یا تشکیلات عمومی دیگر هم که به نام جامعه مالک مشترکات شناخته می‌شوند، محدود است (عدل، ۱۳۸۵).

دولت برای انجام خدمات عمومی و اجرای وظایف خود، اموال گوناگونی در اختیار دارد و به تناسب موارد از هریک استفاده خاصی می‌کند. اموال دولتی به معنی عام را می‌توان به دو دسته تقسیم کرد:

۱) اموالی که ملک دولت است: مؤسسات عمومی حق مالکیتی مانند سایر اشخاص بر این اموال دارند. با این که قوانین، تصرفات دولت را در این اشیا نیز تا اندازه‌ای محدود کرده است، ولی حق دولت بر اموال دولتی به معنی خاص شبیه حق مالکیت افراد بر سایر اموال است.

۲) اموال و مشترکات عمومی: که برای استفاده مستقیم تمام مردم آماده است، یا به حفظ مصالح عمومی اختصاص داده شده و دولت، تنها از جهت ولایتی که بر عموم دارد، می‌تواند آن را اداره کند: مانند پل‌ها، موزه‌ها و معابر عمومی.

درواقع تنها این دسته از اموال دارای مالک خاص نیست و سایر اموال دولتی مالک معین دارد. برای مثال، کشتی‌های تجاری، اموالی که دولت‌ها اختصاص به تشکیل بانک‌ها و شرکت‌های خصوصی داده‌اند، و ترکه بدون وارث، و جنگل‌ها و زمین‌های موات اطراف شهر، مال دولت محسوب می‌شود (کاتوزیان، به نقل از حکیمی ۱۳۹۳).

قانون مدنی به تفصیل احکام مربوط به اموال عمومی و دولتی را بیان نکرده و فقط دسته نخست را قابل تملک خصوصی ندانسته است. البته از قابل تملک نبودن اموال عمومی ممکن است این نتایج را استنباط کرد:

الف) تملک به وسیله افراد صراحتاً در مواد ۲۴ و ۲۵ قانون مدنی منع شده است. بنابراین، هیچ کس با هیچ گونه توجیه و در هر پست و مقامی که باشد مجاز نیست، اموال عمومی را تصاحب کند.

ب) استفاده انحصاری از مشترکات عمومی بدون این که تملک شود، ممنوع است (همان). بنابراین، تصرف در اموال عمومی که متعلق به همه مردم است و مصادره آن به نفع شخص یا گروهی خاص مجاز نیست.

ج) دولت نمی‌تواند اموال و مشترکات عمومی را انتقال دهد، مگر اینکه قانون خاصی آن را اجازه دهد، زیرا امکان انتقال به اشخاص با قابل تملک نبودن آنها منافات دارد. بنابراین، هیچ مقام دولتی یا هیچ نهادی نمی‌تواند اموال عمومی را به نفع آن اداره یا کارکنان آن از اختیار عموم خارج کرده و در اختیار بگیرد.

د) اموال عمومی به سود طلبکاران دولت قابل توقیف نیست، زیرا بازداشت مالی که قابل تملک خصوصی نیست کاری بیهوده و مقدمه‌ای بی‌نتیجه و بی‌هدف است. دولت‌ها با وضع قوانین می‌کوشند تا از بازداشت سایر اموال دولتی جلوگیری کنند و رویه قضایی نیز برای حفظ نظم مالی دولت به این نتیجه تمایل دارد، ولی عدم امکان بازداشت اموال عمومی به هدف انتفاع و وصف انتقال ناپذیری آنها باز می‌گردد.

ه) در مشترکات عمومی، مرور زمان جاری نیست و اشخاص نمی‌توانند به بهانه تصرف مستمر خود، آنها را به طور غیر مستقیم تملک کنند. ولی در سایر اموال دولت مرور زمان جاری می‌شود. (کاتوزیان، ۱۳۸۸). بنابراین، هیچ کس یا گروهی از بابت اینکه مدتها از اموال عمومی استفاده کرده است، نمی‌تواند برای آن اموال ادعای مالکیت، حق و یا سهمی داشته باشد.

با توجه به مطالب فوق، حال می‌توان استنباط کرد که نگهداری اموال عمومی بر عهده کیست؟ با توجه به انواع اموال عمومی که آنرا به دو قسمت اموال و ملک دولت و اموال عمومی و مشترک تقسیم کردیم. می‌توان گفت، مسئولیت حفظ و نگهداری از ملک دولت بر عهده دولت و کارکنان آن است اما، مسئولیت حفاظت و نگهداری از اموال عمومی و مشترک هم بر عهده دولت و هم بر عهده آحاد مردم است. در این خصوص، چون اموال عمومی از طرف عموم مردم مورد استفاده قرار می‌گیرد و ممکن است کنترل آن برای دولت مشکل باشد. لذا، وظیفه هر شهروندی است که در نگهداری و حفظ اموال عمومی و مشترک نهایت تلاش خود را به عمل آورد. بنابر این، بر همه

شهروندان و آحاد جامعه واجب است در استفاده بهینه و صیانت از اموال موجود در خیابان‌ها، پارک‌ها، مراکز عمومی، مساجد و سایر اماکن عمومی نهایت دقت لازم را به عمل آورند تا امکان بهره‌برداری از اموال عمومی هم برای خود و هم برای سایر هموطنان مخصوصاً نسل‌های آتی فراهم شود.

از آنجا که اموال عمومی به دو صورت مورد بهره‌برداری قرار می‌گیرد: لذا لازم است در هر نوع استفاده از آنها اقدامات لازم نیز به عمل آید:

(۱) بعضی از آنها به طور مستقیم و بی‌واسطه در دسترس عموم قرار گرفته است و هر کس با رعایت نظامات مخصوص، می‌تواند استفاده مطلوب نماید. مثل پل‌ها، باغ‌ها، کاروان‌سراها و راه‌های عمومی. اما دولت از نظر اختیاری که در اداره مشترکات دارد، می‌تواند امتیاز بهره‌برداری از این اموال را برای مدت محدودی به شخص معین واگذار کند. در این نوع اموال وظیفه حفاظت و صیانت از اموال توسط آحاد مردم در اولویت است.

(۲) دسته دیگر به یکی از خدمات عمومی اختصاص یافته است و تنها بنگاه خاصی حق دارد از آن بهره‌برداری کند، مانند راه آهن و سیم‌های تلفن و تلگراف، که از مشترکات عمومی است و به سود عموم مورد استفاده قرار می‌گیرد. در این نوع اموال آحاد مردم باید برای حفاظت از اموال حداکثر همکاری را با دولت به عمل آورند. بنابراین، مسئول اصلی در این بخش دولت است (کاتوزیان، ۱۳۸۸ به نقل از حکیمی، ۱۳۹۳).



صرفه‌جویی

صرفه‌جویی در اموال دولتی یکی از بحث‌های اساسی در خصوص تهیه، استفاده و نگهداری از اموال عمومی است. حفظ و نگهداری این اموال به منزله صیانت از سرمایه ملی و استفاده مؤثر از بودجه سنوات گذشته است. اما تنوع و گستردگی بیش از حد آنها و عدم توجه کافی بسیاری از مدیران موجب شده است اموال دولتی و به تبع آن واحد اموال از کارایی لازم برخوردار نباشد. و اموال زیادی به دلیل استفاده نادرست و غیراصولی و یا خریدهای غیرضروری، اسقاط یا از طریق مزایده و با قیمت‌های پایین به فروش برسد که جایگزینی این اموال مستلزم متحمل شدن هزینه‌های زیادی برای دولت است.

بنابراین، اولین مسئله موضوع ضرورت خرید یا تهیه اموال ضروری است. در این خصوص لازم است کلیه نهادهای دولتی صرفاً به تهیه و خرید کالایی اقدام کنند که ضرورت تهیه آن به صورت کارشناسی تعیین شده باشد.

لازم است مسئولان مربوطه ابتدا ضرورت خرید یا تهیه کالایی را مشخص کنند سپس با مطالعه کارشناسی، بهترین و کم‌هزینه‌ترین آن کالا را با بهترین کیفیت خریداری کنند.

در گام بعدی نحوه استفاده بهینه و مناسب آن کالا باید به کلیه استفاده‌کنندگان آموزش داده شود تا در اثر ناآگاهی یا عدم حس مسئولیت موجب تخریب یا آسیب به آن کالا نشوند.

در گام‌های بعدی در صورت استهلاك و اسقاط آن کالا باید با کارشناسی دقیق کالای موجود فروش یا جایگزین گردد.

با توجه به اهمیت فوق‌العاده‌ای که در دین اسلام به «بیت المال» و حفظ آن به عنوان «امانت الهی و حقوق مردم» داده شده است، وظیفه شرعی و قانونی حکم می‌کند که همه در مصرف و بهره‌برداری از آن بسیار دقت و مراقبت کنند که هرگز بیش از حد نیاز و با بی‌برنامگی و بدون قانون صرف نشود. اسراف و زیاده‌روی در بیت‌المال از زیان‌بارترین نمونه‌های اسرافکاری و خیانت است که متأسفانه همواره اموال عمومی و بیت‌المال در معرض این «افت بزرگ» قرار داشته و دارد.

از دیدگاه دین اسلام، اسراف در بیت‌المال و اموال عمومی، نشانه بی‌ایمانی و بی‌تقوایی انسان و نیز علامت ظلم است. از این رو در تعالیم الهی اسلامی، حفاظت از این‌گونه اموال و رعایت چگونگی مصرف آنها، بسیار تأکید و سفارش شده و یک «تکلیف الهی» مسلم به‌شمار می‌آید و علاوه بر این، یک امر ملی و یک اصل قانونی نیز هست. مواردی که می‌تواند موجب صرفه‌جویی و استفاده بهینه شود عبارت‌اند از:

۱) قناعت و صرفه‌جویی در برپایی اجلاس‌ها. بسیاری از اجلاس‌ها و گردهمایی‌ها فایده و بازدهی چندانی ندارد و فقط مخارج را بر بیت‌المال و حقوق مردم تحمیل می‌کند. برای مثال از آنجا که اکثر سمینارهای به اصطلاح علمی اثر بخشی و کارایی لازم را ندارند، دانشجویان به این مجالس عنوان «سمیناها» را داده‌اند. یعنی سمینارهایی که حداکثر فایده آن داشتن یک وعده ناهار و صرف آن به‌صورت دورهمی دوستانه است.

۲) تعدیل و تقلیل مراکز متعدد آموزشی: در سراسر کشور تعداد زیادی از مراکز آموزشی و دانشگاهی موازی وجود دارد که با تعدیل و ادغام کردن آنها صرفه‌جویی در بیت‌المال حاصل شود. برای مثال در برخی از شهرهای کوچکی که فاقد دبیرستان یا هنرستان هستند واحد یا مرکز دانشگاهی تأسیس شده است. در اکثر واحدهای

دانشگاهی رشته‌های علمی آن هم در مقاطعی تأسیس شده است که حتی فاقد یک عضو هیئت علمی تمام وقت هستند.

۳) **اصلاح و بازنگری در رشته‌های تحصیلی:** برخی از رشته‌های تحصیلی در کشور شرایط دارند که پس از دانش آموخته شدن دانشجویان به‌ندرت مورد استفاده قرار می‌گیرد. برای مثال در برخی از مراکز یا واحدهای دانشگاهی رشته‌هایی تأسیس و دانشجو جذب کرده‌اند که نه نیاز آن منطقه بوده و نه در سایر مناطق کشور امکان جذب و اشتغال دارند.

۴) **داشتن طرح و برنامه‌ریزی صحیح:** داشتن طرح و روش‌های سنجیده می‌تواند بسیاری از هزینه‌ها را متوقف و یا کاهش دهد.

۵) **دقت و نظارت در خریدها:** متأسفانه برخی شواهد نشان می‌دهد خریدهای اداری اکثر سازمان‌ها یا براساس مطالعات کارشناسی نبوده و یا اینکه از مراکزی خرید شده است که شرایط رانتی داشته است.

۶) **اصلاح ساختار اداری و سازمانی:** اصلاح ساختار اداری براساس دانش و منطق می‌تواند صرفه‌جویی در بیت‌المال شود. برای مثال وقتی صرفاً به‌خاطر مسائل سیاسی، بخشی از کشور به دو یا چند استان تقسیم می‌شود، از نظر ساختار چقدر پست سازمانی غیرضروری ایجاد می‌شود.

۷) **اصلاح مأموریت‌ها و مسافرت‌ها:** بازنگری و نیز تقلیل مأموریت‌ها و مسافرت‌ها اعم از داخل و خارج و همچنین، کاستن از نقل و انتقالات و جابه‌جایی‌های غیرضروری و غیراصولی. برای مثال، فرض کنید چند ورزشکار ایران در چند رشته ورزشی که تعداد آنها به صد نفر هم نمی‌رسد به مسابقات آسیایی اعزام می‌شوند. همراه این ورزشکاران چند برابر افراد غیرورزشکار و نامربوط آن هم با مأموریت رسمی اعزام می‌شوند؟

۸) **اصلاح حمل‌ونقل:** بهینه‌سازی جابه‌جایی و حمل‌ونقل و نزدیک کردن محل کار یا محل سکونت. برای مثال، در تولیدات داخلی خودرو مشاهده می‌شود تعدادی از قطعات در شهری مثلاً در شمال غرب کشور و بخش دیگری از تولیدات در شرق کشور تهیه می‌شود، سپس برای مونتاژ و تحویل به شهر دیگری حمل می‌شود.

۹) **شناسایی نیروی انسانی کیفی:** از آنجا که منابع انسانی، مهم‌ترین منبع تولید و خدمات در هر سازمانی محسوب می‌شود، لذا شناسایی و استخدام نیروهای با مهارت، متخصص و مجرب موجب افزایش بهره‌وری و رضایت مشتریان و ارباب‌رجوع می‌شود.

جرم تخریب اموال عمومی

تخریب اموال عمومی در قانون به عنوان جرم تلقی شده و با مرتکبین به شدت برخورد می‌شود. مثلاً عده‌ای علاقه عجیبی دارند هر وقت به دیدن یک بنای تاریخی می‌روند، حتماً نامشان را روی آن ثبت کنند. شاید فکر می‌کنند با این کار به ارزش آن بنا اضافه می‌شود! همه ما بارها و بارها از این مثال‌ها شنیده‌ایم. به این گونه افراد «وندال» می‌گویند و به این رفتار «وندالیسم». برخی می‌گویند این مسئله یک بیماری است و بعضی دیگر معتقدند نشانه فقر فرهنگی است.

تخریب، یعنی ویران کردن که غالباً ترس و وحشت عمومی را به همراه می‌آورد. این کار در قوانین جزایی بیشتر کشورها مجازات سنگینی دارد. مخصوصاً اگر چیزی که نابود می‌شود اموال عمومی باشد که به آن «وندالیسم» می‌گویند. وندالیسم به معنی تخریب اشیا و آثار فرهنگی با ارزش یا اموال عمومی است و یک ناهنجاری اجتماعی به حساب می‌آید. این جرم از جرائم عمدی است. یعنی مرتکب آن باید دارای اراده ارتکاب بوده و با رفتار ارادی خود مبادرت به ارتکاب جرم کرده باشد. همچنین باید دارای قصد مجرمانه باشد، به رفتار مجرمانه خود آگاه باشد و بداند اموالی که دارد تخریب می‌کند به همه مردم تعلق دارد. بنابراین، اگر کسی با این تصور که مالی متعلق به فرد به خصوصی است، آن را تخریب کند یا آتش بزند ولی بعداً معلوم شود که آن مال متعلق به عموم افراد کشور بوده، در این صورت عمل ارتكابی از نظر عنصر روانی مشمول جرائم علیه امنیت یا آسایش عمومی نیست.

جرم تخریب اموال عمومی مخصوصاً در شهرها بیشتر شامل آسیب رساندن به این موارد می‌شود: بناهای تاریخی و اماکن مذهبی، سینماها، آسانسورها، بوستان‌ها، چراغ‌های راهنمایی، صندلی‌های اتوبوس و مترو، کتاب‌های کتابخانه‌ها، تلفن‌های عمومی، صندوق‌های پست، مجسمه‌های نصب‌شده در میادین، پارک‌ها و اماکن عمومی و موارد مشابه. همچنین طبق قانون اساسی، ثروت‌های عمومی از قبیل زمین‌های موات یا رهاشده، معادن، دریاچه‌ها، رودخانه‌ها، کوه‌ها، جنگل‌ها، نزارها، بیشه‌ها، ارث بدون وارث، اموال مجهول‌المالک و اموال عمومی‌ای که از غاصبان پس گرفته می‌شوند در اختیار حکومت اسلامی است تا آن‌طور که به مصلحت عموم مردم است از آنها استفاده شود. پس آسیب رساندن به این موارد در حکم تخریب اموال عمومی است و مجازات‌های سنگینی دارد.

برای مثال، آتش زدن اموال عمومی یکی از نمونه‌های سنگین جرم تخریب کیفری است که به دلیل وحشت و خسارات سنگین‌تری که ایجاد می‌کند، در مقایسه با تخریب ساده مجازات شدیدتری دارد. اگر کسی عمداً ساختمان، کشتی، هواپیما، کارخانه، انبار، محل مسکونی یا ساختمانی آماده برای سکونت، جنگل، مزارع و هر نوع محصول زراعی، درختان یا باغ‌های متعلق به فردی دیگر را آتش بزند، دو تا پنج سال حبس می‌شود. اگر فردی شروع به انجام این کارها بکند و به نتیجه نهایی هم نرسد، باید شش ماه تا دو سال حبس را تحمل کند. البته گاهی داستان فقط تخریب اموال عمومی نیست بلکه هدف از انجام این آتش‌سوزی مقابله با حکومت اسلامی و ضربه زدن به آن است. در این شرایط، آتش زدن هریک از موارد بالا در حکم محاربه است.

محاربه یعنی کشیدن سلاح به قصد جان، مال یا ناموس مردم یا ترساندن آنها به نحوی که موجب ناامنی در محیط شود. چهار مجازات برای محارب تعیین شده و قاضی می‌تواند محارب را به هریک از این مجازات‌ها که صلاح بداند محکوم کند: اعدام، تبعید، به صلیب کشیدن و قطع دست راست و پای چپ.





صفات اخلاقی کارکنان

در این فصل با این مفاهیم آشنا خواهید شد:

نظم و انضباط کاری؛

سعه صدر؛

پذیرش انتقاد؛

امانت‌داری؛

وقت‌شناسی؛

حفظ اسرار اداری؛

یاری رساندن به همکاران؛

تهذیب نفس و تعالی شخصیت؛

حل تعارضات اخلاقی؛

صبر و استقامت؛

خستگی‌ناپذیری؛

خوش رفتاری، خوشرویی و خوشخویی.

پیش‌سازمان‌دهنده

فرض کنید برای انجام چند کار اداری صبح زود از خواب بیدار شده و پس از استحمام، نماز صبح را بجا می‌آورید، ساعت ۷ و ۱۵ وارد پارکینگ منزلتان می‌شوید تا با ماشین خود سراغ کارهای اداری بروید.

ماشین را روشن می‌کنید، می‌خواهید از منزل بیرون بیایید اما، مشاهده می‌کنید، خودرویی جلوی در پارکینگ شما، پارک کرده و قفلی نیز به فرمان آن زده شده است. تعجب می‌کنید که کدام راننده، اول صبح باعث مزاحمت شما شده است. دنبال شماره تماسی در ماشین می‌گردید تا به مالک آن زنگ بزنید اما، چیزی پیدا نمی‌کنید. زنگ در همسایه‌ها را می‌زنید که شاید مهمان آنها باشد اما تلاش شما بی‌حاصل است. پس از چند دقیقه معطلی، یکی از همسایه‌ها می‌گوید، این همان ماشینی است که چند روز پیش، برای آنها نیز مزاحمت ایجاد کرده و آنها مجبور شدند به پلیس اطلاع دهند. شما نیز همین کار را می‌کنید و به پلیس اطلاع می‌دهید. چند دقیقه پس از تماس پلیس، راننده ماشین با ناراحتی از راه می‌رسد و از اینکه شما به پلیس اطلاع دادید، گلایه می‌کند و می‌گوید، من کارمند همین بانک سر خیابان هستم، چون جای پارک نبود، اینجا پارک کردم.

بالاخره راه می‌افتید به دفتر پیشخوان دولت می‌رسید تا کارت ملی خود را تعویض کنید. شما را به باجه ۴ راهنمایی می‌کنند، به باجه مربوطه می‌روید، کیف و کتی را در محل می‌بینید اما خبری از کارمند آن قسمت نیست. چند ثانیه بعد سؤال می‌کنید، این آقا کجا هستند، همکارانشان اطلاع می‌دهند، در حال خوردن صبحانه هستند! چند دقیقه بعد ایشان کار شما را انجام می‌دهد و شما را برای گرفتن عکس به بخش عکاسی دفتر می‌فرستند، به محل مورد نظر می‌روید اما خانم عکاس، با گوشی تلفن در حال بحث و دعوا با فردی است که پشت خط است. از محتوای کلام متوجه می‌شوید، با همسرشان دعوا می‌کند. چند بار نگاهی می‌کنید تا کار شما را انجام دهد اما اهمیتی به شما نمی‌دهد. مجبور می‌شوید از وی بخواهید کار شما را انجام دهد اما همین درخواست شما، موجب می‌شود بحثی بین شما صورت گیرد، با این حال، با وساطت سایر کارکنان، ماجرا ختم به‌خیر می‌شود و ایشان عکس شما را گرفته و می‌گوید چند دقیقه دیگر حاضر می‌شود. پس از گرفتن عکس آن را به مسئول مربوطه تحویل می‌دهید و قبضی دریافت می‌کنید که مشخص کرده ۲۰ روز دیگر برای دریافت کارت ملی جدید مراجعه کنید. خلاصه کارتان را در دفتر پیشخوان تمام می‌شود.

در ادامه تصمیم دارید، برای تعویض کارت عابر بانک خود به بانک ملی مراجعه کنید. اما بنزین ماشین شما در حال اتمام است. با خوش شانسی پمپ بنزین نزدیک است، باک ماشین را پر می کنید و برای پرداخت هزینه، کارت بانکی را تحویل متصدی پمپ بنزین می دهید تا هزینه را کسر کند. خوشبختانه این کار سریع تمام می شود و شما به خاطر عجله ای که دارید، سریع راه می افتید. در حین حرکت متوجه می شوید، پیامکی برایتان ارسال شد، حدس می زنید همان کسر هزینه بنزین از کارت بانکی شما است. ۵۰۰ متر جلوتر پشت چراغ قرمز توقف می کنید با زمان ۱۹۰ ثانیه. حالا فرصت دارید، پیامک را نگاه کنید.

حدس شما درست بود، پیام از بانک بود، آن را می خوانید اما ناگهان متوجه می شوید به جای ۴۰ هزار تومان مبلغ ۴۰۰ هزار تومان کسر شده است. متصدی پمپ بنزین دقت نکرده و اشتباه کرده است. مضطرب می شوید، نمی دانید چه کار کنید به بانک بروید یا به پمپ بنزین برگردید. در نهایت تصمیم می گیرید اول به بانک بروید. وارد بانک می شوید، از دستگاه شماره می گیرید، ۱۲ نفر جلوتر از شما هستند اما، تعداد ۵ باجه فعال است، حدس می زنید کارتان خیلی طول نمی کشد. منتظر می مانید، چند دقیقه بعد متوجه می شوید از ۵ باجه فقط، ۳ باجه فعال است و در ۲ باجه کارمندی حضور ندارد. کمی ناراحت و عصبانی می شوید اما مشاهده می کنید، کارمند باجه ۳ کارها را سریع انجام می دهد. خوشحال می شوید. در نهایت بعد از یک ساعت کارتان در بانک تمام می شود و به پمپ بنزین برمی گردید.

همان طور که مشاهده می کنید، ماجرای فوق اکثر روزها برای هرکدام از ما، ممکن است اتفاق بیفتد. بنابراین، وقتی کارکنان سازمانها، باعث اتلاف وقت، و ضرر و زیان به مراجعان می شوند، این سازمان چه مسئولیتی دارد؟

آیا هر فردی برای هر کاری مناسب است؟

آیا کارکنان برای ارائه خدمات باید توانایی های خاصی داشته باشند؟
به طور خلاصه:

اداره امور کارکنان توسط سازمانها، چگونه باید انجام گیرد؟

کارکنان سازمانها باید دارای چه صفات و ویژگی هایی باشند؟

آیا برای استخدام کارکنان صفات خاصی لازم است؟

اگر کارکنان سازمانها صفات لازم را نداشته باشند تکلیف چیست؟

در فصل حاضر، تلاش می شود به این سؤالها و پرسش های مشابه پاسخ داده شود.

صفات اخلاقی کارکنان

یکی از زوایای مهم اخلاقی که در سطح جامعه به‌منظور ایجاد ارتباط منطقی و صحیح میان مردم و مسئولان و در جهت نیل به اهداف نظام مردم‌سالاری دینی مورد توجه بوده و هر کدام از اقشار جامعه بنا به فرموده رسول اکرم (ص) «كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ» «هرکدام از شما رعیت و هم هرکدام از شما مسئول رسیدگی به این رعیت است»، موظف به رعایت آن هستند، بحث اخلاق کارگزاران است.

با توجه به آموزه‌های مترقی دینی و ملی که در منابع اسلامی و ایرانی موجود، جلوه‌های شگفت‌انگیز و عالی اخلاق در برخورد با فرودستان و فرادستان را می‌توان یافت که هریک دارای قابلیت ایجاد تغییرات محسوس و عمده در ساختار نظام اداری و اجتماعی ماست.

با توجه به آموزه‌های دینی و با نگاهی اجمالی به هنجارهای عرفی و اجتماعی دربارهٔ صفات مسئولان و کارگزاران نظام اسلامی، موارد زیر را می‌توان به‌عنوان شاخصه‌های خدمتگزاران مردم بیان کرد. گفتنی است بخش زیادی از این فصل از منشور اخلاق دبیرخانه کمیسیون تحول اداری سازمان صنعت، معدن و تجارت استان مازندران (۱۳۸۵) اقتباس شده است.

نظم و انضباط کاری

امروزه با توجه به افزایش حجم کارهای اداری و ظهور فناوری اطلاعات و ارتباطات نیاز بشر به تنظیم امور و به‌طور کلی نظم‌دهی به ابعاد گوناگون زندگی افزایش یافته است. با ایجاد نظم در محیط کار هم شما و هم دیگران احساس آرامش بیشتری می‌کنند و به گردش کار اداری و تسریع آن کمک می‌کنند. ایجاد نظم در محیط کار موجب افزایش بهره‌وری و استفاده بهینه از سرمایه نیروی انسانی و زمان انجام کار موجب افزایش کارایی می‌شود.

انضباط کاری یعنی سامان‌پذیری، آراستگی، نظم و ترتیب و پرهیز از هرگونه سستی و بی‌سامانی در کار است. هیچ سازمان و نظامی بدون رعایت اصول و آداب اخلاقی نمی‌تواند به اهداف خود برسد.

هرگونه بی‌نظمی و سستی موجب تضییع نیرو، انرژی و حتی حقوق دیگران شده و درنهایت، باعث تباهی و نابودی فرد یا سازمان می‌شود. حضرت علی (ع) می‌فرمایند: «کار هر روز را در همان روز انجام ده، زیرا هر روز، کاری مخصوص خود دارد.»

بنابراین، انضباط عبارت است از آموزش عادات و توانایی‌ها برای انجام یک وظیفه خاص. نکته اصلی در اینجا تثبیت عادت درست به جای عادت نادرست است. یک مثال مهم در محیط دانشگاه در زمینه نظم و انضباط، رفتار اکثر دانشجویان برای گذراندن امتحانات است. متأسفانه اکثر اوقات، تعداد زیادی از دانشجویان در طول ترم در انجام تکالیف و مطالعه دروس کوتاهی می‌کنند و به قول معروف جزو دانشجویان شب امتحانی هستند. یعنی به جای اینکه مطالب درسی و کل کتاب را در طول ترم مطالعه کنند، مدام امروز و فردا می‌کنند تا زمان امتحان می‌شود و شب امتحان تا صبح مشغول مطالعه می‌شوند.

شواهد نشان داده است معمولاً این نوع دانشجویان که درواقع اهمال می‌کنند، در تحصیل موفق نیستند چون هیچ کتاب درسی به‌گونه‌ای نوشته نشده است که بتوان آن را صرفاً با مطالعه در شب امتحان با نمره خوب پاس کرد. همچنین، در شب امتحان ممکن است اتفاق غیرمنتظره‌ای بیفتد که دانشجو نتواند درس بخواند. بنابراین، بهترین کار انجام به‌موقع هر تکلیف براساس نظم و ترتیب و از روی برنامه مشخص است.

یکی از شرایط لازم برای انجام امور از روی انضباط و برنامه داشتن تخصص در حوزه و مسئولیت محوله است. چنانچه کارکنان در وظایف محوله تخصص لازم را نداشته باشند، هر قدر هم تلاش کنند نمی‌توانند امور را با انضباط لازم انجام دهند. در این خصوص قرآن کریم و حضرت علی (ع) می‌فرمایند: «بدیهی است که فساد ناشی از عدم آگاهی از چگونگی انجام عمل، از انجام ندادن آن کار زیان‌بارتر است.» «وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ، آنچه را از آن دانشی نداری، رها کن.» (قرآن کریم). «قِيمَةُ كُلِّ امْرِئٍ مَا يَحْسِنُهُ، ارزش هر کس به دانایی و تجربه اوست.» (امام علی(ع)).

سعه صدر (شرح صدر)

کسانی که سعه صدر داشته باشند، ظرفیت پذیرش رویدادهای گوناگون را دارند، اما کسانی که کوچک‌دل و کم‌ظرفیت باشند از سعه صدر برخوردار نیستند و کم‌تحمل و کم‌ظرفیت‌اند. با اندک موقعیتی شاد و سرمست می‌شوند و با کوچک‌ترین شکست غمگین، پژمرده و ناامید می‌شوند.

امیرالمومنین علی (ع) می‌فرمایند: «به‌درستی که این دل‌ها ظرف‌هایی هستند که بهترین آنها دلی است که ظرفیت و گنجایش آن برای خوبی‌ها بیشتر باشد.» در

خصوص سعه صدر حضرت علی (ع) می‌فرماید: «أَلَهُ الرَّئَاسَةُ سِعَةُ الصَّدْرِ، شرح صدر و بردباری، ابزار سروری است.» «إِعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ سُبْحَانَهُ لَمْ يَمْدَحْ مِنَ الْقُلُوبِ إِلَّا أَوْعَاَهَا لِلْحِكْمَةِ مِنَ النَّاسِ إِلَّا أَسْرَعَهُمْ إِلَى الْحَقِّ إِجَابَةً، بدانید که خداوند سبحان در میان دل‌ها جز دلی را که ظرفیت آن برای حکمت بیشتر است و از مردم جز کسی را که زودتر از دیگران حق را می‌پذیرد، ستایش نکرده است.»

موضوع سعه صدر در علم روان‌شناسی با مفهوم تاب‌آوری، تکانش‌وری^۱ و ثبات شخصیتی قابل توجیه است. کسی که سعه صدر دارد از قدرت تاب‌آوری و ثبات رفتاری خوبی برخوردار است اما کسی که فاقد سعه صدر است تاب‌آوری لازم را ندارد و بیشترین تغییرات رفتاری را از خود نشان می‌دهد. برای مثال، فرض کنید استاد درس اخلاق حرفه‌ای شما دو جلسه است که پشت سر هم کلاس را تشکیل نداده است. گروهی از دانشجویان پشت سر ایشان از بی‌نظمی و عدم احساس مسئولیت این استاد صحبت می‌کنند. تعدادی از دانشجویان بدون داشتن دلایل و شواهد کافی این ویژگی‌های استاد را تأیید کرده و با آنها هم‌کلام می‌شوند. اما با توضیحات مدیر آموزش مشخص می‌شود که آن استاد مدتی است به علت بیماری در بیمارستان بستری است و سوابق کاری ایشان نشان می‌دهد یکی از منظم‌ترین استادان آن دانشگاه است. بلافاصله گروهی که بی‌نظمی استاد را تأیید کرده بودند حالا با چرخش کامل از نظم و مسئولیت‌پذیری ایشان صحبت می‌کنند. درواقع، این گروه از دانشجویان جزو کسانی هستند که از سعه صدر لازم برخوردار نیستند و فوراً از این حال به آن حال می‌شوند. عدم مقاومت در برابر مشکلات و بی‌ثباتی رفتاری ویژگی اصلی افراد فاقد سعه صدر است.

همان‌طور که گفته شد یکی از ویژگی‌های مرتبط اما متضاد با سعه صدر عجله یا شتاب‌زدگی است که معادل روان‌شناختی آن مفهوم تکانش‌وری است. بنابراین، پرهیز از شتاب‌زدگی و عجله یکی دیگر از صفات مطلوب کارکنان اثربخش و کارآمد است. در ادامه این صفت در حد مجال کتاب حاضر توضیح داده می‌شود.

پرهیز از شتاب‌زدگی و عجله

شتاب و عجله برای زودتر رسیدن به هدف یک صفت مذموم اخلاقی است و اگرچه برای همه اقشار در بخش‌های مختلف زندگی فردی و اجتماعی آثار سوء فراوان دارد،

1. impulsivity

اما در کسب و کار، منشأ خطرات و زشتی‌های بیشتری خواهد بود. امام علی (ع) در فرمان خویش به مالک اشتر می‌فرمایند: «ای مالک، بترس از شتاب‌زدگی در کارها، بیش از آنکه زمانش فرا رسد.»

آثار منفی شتاب‌زدگی

الف) طلب شر: از آنجایی که فرد شتاب‌زده و عجول به‌خوبی راجع به عواقب و نتایج تصمیمات خود فکر نمی‌کند و نمی‌تواند خوبی و بدی آنها را تشخیص دهد. در نتیجه با اقدام و عمل خود گرفتار یک شر و سختی بزرگ می‌شود. در این خصوص از معصومین و حتی به‌صورت ضرب‌المثل نقل است که «عجله کار شیطان است.»

ب) پشیمانی: حاصل و نتیجه شتاب‌زدگی در کارها به ثمر نرسیدن آنها یا حتی خسارت و زیان مضاعف است در نتیجه انسان را از کاری که انجام داده نادم و پشیمان می‌کند. امام صادق (ع) می‌فرماید: «سلامت و آسایش با تأنی و آرامش است و با عجله ندامت و پشیمانی است.»

ج) شکست و ناکامی: افراد عجول در سایه شتاب‌زدگی می‌خواهند زودتر به مطلوب خویش دست یابند و در نیل به مطلوب خویش ناکام می‌مانند. حضرت علی (ع) می‌فرمایند: «شتاب‌زدگی را واگذارید، زیرا شتاب‌کار به خواسته‌اش دست نیابد و پایان کارش پسندیده نباشد.»

راه‌های پیشگیری از شتاب‌زدگی

الف) تأمل قبل از عمل: تأمل و اندیشه قبل از عمل از هرگونه عمل و اقدام، فرصتی است برای محاسبه و بازنگری دقیق همه جهات گوناگون کاری که به اجرا و انجام آن مصمم هستیم که آیا مقدمات لازم کار فراهم آمده است؟ آیا زمان انجام عمل فرا رسیده است؟ آیا تمایلات ما نسبت به انجام آن عمل مورد کنترل و تعدیل قرار گرفته است؟ امام علی (ع) می‌فرمایند: «در تمامی کارها اندازه بگیر آنگاه ببر. بیندیش، آنگاه بگو. توجیه باش آنگاه به کار بند.»

ب) تعدیل حسن ظن به سوء ظن: شتاب‌زدگی در برداشت‌ها و قضاوت‌ها و در نتیجه شتاب‌زدگی در تصمیمات و اقدامات است. چرا که ما را از درک صحیح واقعیت‌هایی که در مورد خودمان، سایرین و شرایط اجتماعی وجود دارد، باز می‌دارد.

ج) مشورت: مشاوره با افراد ذی‌صلاح، هم در کنترل تمایلات و هم در رفع محدودیت‌های علمی و فکری که دو عامل شتاب‌زدگی هستند، نقش بسیار

تعیین‌کننده‌ای دارد. امام علی (ع) فرمودند: «هر که با خردمندان مشورت کند، به انوار خرده‌های آنها روشنی یابد.»

پذیرش انتقاد

هم انسان‌ها به دلایل گوناگونی مانند محدودیت‌های فکری و علمی، تمایلات و خواهش‌های نفسانی و فراموشی در معرض خطا و اشتباه و لغزش قرار می‌گیرند که می‌تواند صدمات زیان‌باری در زندگی انسان به همراه داشته باشد. انسان باید از همه ابزارها و امکانات موجود برای شناخت خطاها و اشتباهاتش استفاده کند که یکی از مهم‌ترین و مؤثرترین راه‌ها نصایح اطرافیان است. اصل نصیحت و انتقاد، ضامن بقا و سلامت جامعه به‌طور کلی است، در فضای کسب‌وکار هم این اصل برقرار است.

درواقع، انتقادپذیری و دریافت بازخورد لازم و تغییر رفتار مناسب براساس انتقادهای سازنده از ویژگی‌های انسان‌های سالم است. انتقاد درست، مثل چراغ یا آژیر خطری می‌ماند که به‌موقع اعلام خطر می‌کند تا فرد در رفتار خود تغییر لازم را بدهد. اما باید در نظر داشت که انتقاد سالم و پذیرش آن، با توهین و تخریب شخصیتی متفاوت است. در انتقاد سالم معمولاً رفتار یا بخشی از رفتار فرد به‌طور واقع‌بینانه و منصفانه مورد تذکر قرار می‌گیرد اما در توهین یا تخریب، به‌جای رفتار، شخصیت فرد مورد حمله قرار می‌گیرد. بنابراین، پذیرش انتقادهای سالم و درست از ویژگی‌ها و صفات کارکنان سالم، اثربخش و کارآمد است. در خصوص انتقادپذیری حضرت علی (ع) می‌فرماید: «مَنْ قَبِلَ النَّصِيحَةَ سَلِمَ مِنَ الْفَضِيحَةِ، كَسَى كَهِ انْدَرَز وَ نَصِيحَت رَا بَیْزِرِد، اَز رَسَوایی مِی‌رِهَد.» این حقیقت را بدانید که مؤمن هر بام تا شام به خویشتن خویش با بدبینی می‌نگرد و همواره آن را در آماج انتقاد می‌نشاند و از خود تلاشی فزون‌تر می‌طلبد.

امانت‌داری

یکی از اصول اساسی اخلاق در حوزه کسب‌وکار، داشتن تلقی امانت‌داری از کار و مسئولیت است. یعنی هریک از افراد جامعه مشغول هر کار و فعالیتی که هستند، باید کار و شغل خود را یک امانتی بدانند که به آنها سپرده شده و او موظف است از آن پاسداری کند. در این‌باره حضرت علی (ع) خطاب به کارگزاران و کارکنان حکومتش می‌فرماید: «همانا کاری که به‌عهده تو است طعمه‌ای نیست، بلکه امانتی است بر گردنت.»

برای مثال، در خوابگاه‌های دانشجویی مشاهده می‌شود در یک اتاق ۴ نفره که مدتی در اختیار سه نفر بوده است با آمدن دانشجوی چهارم به آن اتاق، نوعی مقاومت مطالبه‌گرانه نشان می‌دهند و طوری رفتار می‌کنند که گویی این اتاق برای همیشه به آنان سپرده شده و آنها صاحبان اصلی آن اتاق هستند در صورتی که همه آنها امانت‌داری بیش نبوده‌اند.

در برخی از گروه‌های آموزشی دانشگاه‌ها نیز مشاهده می‌شود، اساتید با سابقه گروه‌های آموزشی در مورد جذب سایر اساتید به گونه‌ای رفتار می‌کنند که انگار این گروه آموزشی ملک شخصی ایشان بوده و هیچ استاد دیگری غیر از آنها، اجازه استخدام و فعالیت در آن گروه را ندارند. در این مورد، متأسفانه حتی برخی از اساتید قدیمی و باتجربه، برای اجازه ورود به همکاران جوان و تازه‌وارد به گروه آموزشی از آنها بهره‌کشی می‌کنند؛ و فراموش کرده‌اند که همه آنها به نوبت کرسی استادی را به امانت گرفته و پس از طی مدت معینی خدمت، کرسی امانتی را به همکار امانت‌دار بعدی خواهند سپرد.

از منظر دینی، همه کائنات که خود انسان هم جزو آنهاست، همه امانت خداوند متعال است. به عبارت دیگر، غیر از اینکه همه ما در سازمان‌ها امانت‌دار آن سازمان هستیم، بلکه همه ما در محضر خدا نیز امانت‌دار هستیم.

یکی از شرایط لازم برای امانت‌داری وفاداری و وفای به عهد است. کسی که خود را امانت‌دار می‌داند، خود را موظف می‌داند که در مقابل اهداف سازمان نیز وفادار بماند. بنابراین، تعهد و وفاداری به سازمان حاکی از امانت‌داری و مسئولیت‌پذیری است. در این باره حضرت علی (ع) می‌فرماید:

(۱) خلف وعده، خشم خدا و مردم را برمی‌انگیزد که خداوند فرموده، دشمنی بزرگی است نزد خدا که آنچه می‌گویی عمل نکنی.

(۲) خدا را با دل و دست و زبان یاری کن، زیرا خداوند پیروزی کسی را که او را یاری داده و بزرگ بشمارد، تضمین کرده است.

(۳) «إِنَّ عَمَلَكَ لَيْسَ لَكَ بِطُعْمَةٍ وَلَكِنَّهُ فِي غُنَقِكَ أَمَانَةٌ» همانا این مسئولیت از برای تو بسان طعمه نیست، بلکه آن امانتی است برگردنت و باید در قبال آن پاسخگو باشی.

وقت‌شناسی (مدیریت زمان)

زمان با ارزش‌ترین منبع محدود و برگشت‌ناپذیری است که بشر در اختیار دارد. زمان به معنای وقت، تقویمی است که از طلا با ارزش‌تر است، زیرا قابل ذخیره‌سازی و دوباره

به‌دست آوردن نیست. در ادبیات علمی نیز مفهوم زمان به صورت‌های متفاوتی مطرح شده است (شروور^۱، ۱۹۷۵ به نقل از کرمی مقدم، ۱۳۷۷). در فرهنگ و ادب ایران نیز به اهمیت زمان و نحوه استفاده درست از آن اشاره شده است. خیام زمان را به پرنده‌ای که بر سر شاخ‌ها نشسته است، تشبیه می‌کند (همان).

جنبه مهم زمان، تنظیم و استفاده از آن است. امروزه مدیریت زمان، مسئله‌ای حیاتی است. زمان یک کالایی است که باید تنظیم و مدیریت شود، معمولاً مدیریت مؤثر زمان، یکی از شاخص‌های کلیدی برتری است. یک ویژگی مشترک در میان تعاریف مدیریت زمان، «برنامه‌ریزی رفتار» است. برنامه‌ریزی رفتار به تصمیم‌گیری‌ها در خصوص انجام کارها، اولویت‌بندی کارها و مدیریت مؤثر وقفه‌های احتمالی، اشاره می‌کند.

برخی از تحقیقات به نقش تفاوت‌های جنسیتی در مدیریت زمان تکالیف تحصیلی تأکید دارند. نتایج این تحقیقات نشان می‌دهد، دختران نسبت به پسران، در مدیریت زمان تکالیف، مهارت بیشتری دارند.

حضور به‌موقع در سرکار، استفاده بهینه از وقت در ساعات کاری، پرهیز از اهمال‌کاری و تنبلی، انجام منظم و طبق برنامه کارها از ویژگی و صفات کارکنان اثربخش و کارآمد است. معمولاً در ادارات و سازمان‌ها هرکدام از کارکنان موظف هستند در هرروز کاری به مدت ۸ ساعت کار مفید انجام دهند اما متأسفانه، شواهد نشان می‌دهد در ایران وقت مفید کار از ۸ ساعت به مدت ۲۰ دقیقه است. در حالی که آمارها نشان می‌دهد کارکنان کشور ژاپن در طول ۸ ساعت به مدت بیش از ۷ ساعت کار مفید دارند. در ایران متأسفانه، حتی در اضافه‌کاری نیز چندان کار مفیدی انجام نمی‌گیرد. به این موضوع در فصول دوم و سوم نیز اشاره شده است.

حفظ اسرار اداری

حفظ اسرار اداری یا رازداری یکی دیگر از صفات مهم کارکنان توانمند و اثربخش است. رازداری مخصوصاً در برخی از مشاغل ازجمله روان‌شناسان، قضات و نظامیان اهمیت بیشتری دارد. هر حرفه‌ای شرایطی دارد که حفظ اسرارش باید براساس منشور اخلاقی سازمان انجام گیرد. بنابراین، مواقعی وجود دارد که طبق منشور یا همان نظام‌نامه اخلاقی آن سازمان، رازداری نقض می‌شود. برای مثال، در حرفه روان‌شناسان و مشاوران، رازداری در موارد درپی آمده جایز نیست:

- (۱) هنگامی که خطر جدی برای مراجع یا دیگران وجود دارد.
- (۲) وقتی دادگاه یا مراجع قضایی خواستار دریافت اطلاعاتی از مراجع هستند.
- (۳) الزامات مربوط به نظارت حرفه‌ای و احتمال آگاهی فرد ناظر از مسائل و مشکلات مراجع.
- (۴) هنگامی که برای کمک بیشتر به مراجع، با متخصصان دیگر مشورت می‌شود.
- (۵) هنگامی که مراجع از خدمات بیمه‌های درمانی استفاده می‌کند.
- (۶) الزامات و محدودیت‌های مقرراتی-کشوری که در هر جامعه‌ای ممکن است متفاوت باشد.
- (۷) هنگامی که مراجع علیه کسی که برای او مزاحمت ایجاد کرده است شکایت کند و نیاز به مشاوره را در زمینه شکایت خود به دادگاه عنوان کرده است.
- (۸) هنگامی که مراجع بیماری مسری و واگیردار داشته باشد.

یاری رساندن به همکاران

در سازمان‌ها هر کدام از کارکنان، غیر از انجام وظایف سازمانی خودشان، لازم است در حد توان به همکاران نیز یاری برسانند. داشتن روحیه همکاری و اهداف مشترک یکی از عوامل موفقیت در سازمان است. شواهد پژوهشی نشان می‌دهد، در هر سازمانی که اهداف فردی در راستای اهداف سازمان بوده و کارکنان آن سازمان با اتحاد و انسجام همکاری صمیمانه و صادقانه‌ای با هم داشتند، آن سازمان هم اخلاقی‌تر و هم در عمل موفق‌تر است.

خدمتگزاری و مردمی بودن: «هیچ‌گاه خود را فراوان از مردم پنهان مکن که پنهان بودن زمامداران، نمونه‌ای از تنگ‌خویی و کم‌اطلاعی در امور است. نهان شدن از مردم، زمامداران را از آنچه بر آنان پوشیده است باز می‌دارد.»

بنابراین، همکاری متقابل و رعایت عدالت اداری یکی از عوامل اصلی موفقیت سازمان‌ها است. حضرت علی(ع) در این خصوص نیز می‌فرمایند: «آرمان نوع بشر که در رسالت فرستادگان الهی و کردار گفتار نیک‌مردان عالم همیشه مورد نظر بوده و همه مکاتب دینی، فرهنگی، اجتماعی و . . . آن را محترم می‌شمارند، عدالت و انصاف است، زیرا: هر آن کس که دادگری را بر نمی‌تابد، در برابر بیدادگری بی‌تاب‌تر است.

مساوات را حتی در گردش چشم، نگاه، سلام و تعارف نیز رعایت کن تا بزرگان و صاحب‌نفوذان برای تعدی بر تو طمع نبندند و ناتوانان نیز از عدالت تو نومید نشوند، که خداوند شما انبوه بندگانش را از کارهای کوچک و بزرگ و آشکار و پنهان مورد سؤال قرار می‌دهد.

تهذیب نفس و تعالی شخصیت

اولین و مهم‌ترین نشانه تهذیب نفس و تعالی شخصیت داشتن ایمان، تقوا و تزکیه نفس است. تقدم تزکیه بر تعلیم در کلام خداوند از یک سو و نقش مؤثر تقوا و ایمان به مبدأ حقیقی، حقیقتی است که در هر مسلک و مذهبی پذیرفته شده و قوی‌ترین عامل کاهش بزهکاری و افزایش بهره‌وری در جایگاه خدمت به خلق است. «إِنَّمَا يَتَقَبَّلُ اللَّهُ مِنَ الْمُتَّقِينَ، همانا خداوند تنها از پرهیزگاران اعمالشان را می‌پذیرد.» (قرآن کریم).

از نظر روان‌شناسی، سلامت روان و شخصیت مهم‌ترین موضوع در تعاملات اجتماعی از جمله محیط کار است. یکی از ابعاد مهم سلامت روان و شخصیت هم سلامت در بُعد معنوی است. از ویژگی‌های انسان‌های سالم، مثبت‌اندیشی و ایمان به خداوند است.

یکی از ویژگی‌های تهذیب نفس و رسیدن به تعالی شخصیت، برخورداری از وجدان به‌خصوص وجدان کاری است. مفهوم وجدان کاری، بازگوکننده انگیزه‌ای درونی است که فرد با توجه به آن و با شناخت کامل نسبت به وظایف محوله درصدد انجام بهینه کار خویش بر می‌آید. به عبارت دیگر، در وجدان کاری، شخص با الهام گرفتن از یک ملکه نفسانی به انجام درست و شایسته کار می‌پردازد. خاستگاه چنین حالتی در نهان فرد می‌تواند عوامل متعددی باشد. گاه متأثر از پابندی انسان به اصول و ارزش‌های شرعی است گاه تحت تأثیر ارزش‌ها و باورهای انسانی است.

بنابراین، می‌توان گفت وجدان کاری، حالت ثابت درونی که شخص را به انجام دقیق کار، با میل و رغبت و اشتیاق ترغیب می‌کند. ایجاد وجدان کاری در مؤسسات و سازمان‌ها و شرکت‌های اقتصادی تأثیر بسیار زیاد در رشد و تعالی حوزه کسب‌وکار جامعه دارد مانند:

الف) استفاده بهینه از نیروی انسانی؛

ب) کاهش نظارت و کنترل‌های خارجی؛

ج) نوآوری و خلاقیت؛

د) ایجا فضای انضباطی.

یکی دیگر از شرایط تهذیب نفس و تعالی شخصیت برخورداری از صداقت و راستگویی در همه ابعاد زندگی بخصوص زندگی کاری و شغلی است.

فضیلت اصلی شخصیت انسان راستگویی است که یکی از مهم‌ترین و بدیهی‌ترین اصول و ارزش‌های اخلاقی است. در حوزه کسب‌وکار نیز شفاف‌سازی و راستگویی بهترین اقدام برای بهبود و گسترش روابط درونی و بیرونی هر سازمان یا شرکت است. زیرا اگر اصل صداقت حاکم باشد، اعتماد متقابل به شکل فزاینده‌ای رشد و گسترش یافته که باعث موفقیت و بهره‌وری بیشتر در کارها می‌شود. حضرت علی (ع) فرمودند «هر که با خردمندان مشورت نماید، به انوار خرده‌های آنها روشنی یابد».

از دیگر نشانه‌های تهذیب نفس و تعالی شخصیت، برقراری تعادل در امور خانواده و خارج از خانواده است. به عبارت دیگر، جدا کردن امور و مسائل خانواده از مسائل کار در سلامت شخصیت بسیار مهم است. بنابراین، فردی که تعالی شخصیت دارد حریم خانواده و کار را به صورت مطلوب متعادل می‌کند.

منظور از حریم، حریم زمینی و جغرافیایی نیست، بلکه حریم حقوقی آسایش و آزادی افراد است. زندگی شخصی افراد و اوضاع خصوصی داخل خانه و روابط درونی، حد و حریمی دارد که باید پاس داشته شود تا بنیان خانواده محفوظ بماند، چرا که تعددی به این حریم و مراعات نکردن این حق، کدورت‌ها و دشمنی‌ها را به دنبال دارد.

از ویژگی‌ها و صفات مربوط به تهذیب نفس و تعالی شخصیت می‌توان انجام کار برای جلب رضایت خدای متعال اشاره کرد. خدمت به مردم تنها به خاطر جلب خشنودی باری تعالی، ارزشی است که همه فعالیت‌های افراد را هدفمند کرده، و با ایجاد توقع از درگاه خداوند برای پاداش، این انتظارات را از مردم برطرف می‌کند. بزرگ‌ترین مزیت این اخلاق، خودداری خدمت‌گزاران از منت گذاشتن به مردم است. در مورد جلب رضای خدا قرآن کریم می‌فرماید: «لَا تُبْطِلُوا صِدْقَاتِكُمْ بِالْمَنِّ وَالْأَذَى، کارهای نیکویتان را با منت و آزار و اذیت از بین نبرید».

یکی دیگر از صفات مربوط به تهذیب نفس و تعالی شخصیت ساده زیستی است. درک وضعیت اقتصادی همه اقشار مردم در قلمرو حکومت اسلامی و همدردی و همترازی با آنان به عنوان فضیلتی مطلوب برای کارکنان و مسئولان نظام اسلامی، همیشه مورد تأکید و تأیید بزرگان دین و اخلاق بوده و انتظار به حق است که مردم از

کارگزاران دارند. امام علی (ع) در این خصوص می‌فرماید: «أَفْضَلُ الطَّاعَاتِ الزُّهْدُ فِي الدُّنْيَا، بَرْتَرِينَ طَاعَاتٍ، پارسایی در دنیا است.»

پرهیز از قدرت، حب مال و قانون‌مندی و خضوع در مقابل قانون یکی دیگر از نشانه‌های تهذیب نفس و تعالی شخصیت است. قانون به عنوان ابزار حکومت‌ها برای تنظیم روابط اجتماعی بر طبق معیارهای معین است و اگر به هر دلیلی و توسط هر عضوی از اعضای جامعه نقض شود، بی‌نظمی و بی‌ثباتی در سامانه اجتماعی را موجب خواهد شد. حضرت علی در این خصوص می‌فرماید: «حُبُّ الدُّنْيَا يُفْسِدُ الْعَقْلَ وَ يُصِمُّ الْقَلْبَ عَنْ سَمَاعِ الْحِكْمَةِ، حب دنیا خرد را تباه و دل را برای شنیدن حکمت ناشنوا می‌کند. ای فرزند آدم! آنچه را بیش از نیاز خود فراهم کنی، برای دیگران انداخته‌ای.»

حل تعارضات اخلاقی

مشکلات و معماهای اخلاقی یکی از مهم‌ترین و در عین حال فراوان‌ترین مشکلاتی است که کارکنان در سازمان‌های مختلف هر روز با آن مواجه هستند. در رویارویی با معضلات اخلاقی و روش‌های حل مسئله‌ای که هر کدام از کارکنان اتخاذ می‌کنند، سطح رشد شناختی (هوشی)، رشد اخلاقی، آموزش‌ها و تجارب زندگی نقش حیاتی دارد. برای مثال، به علت حاکمیت روابط به‌جای ضوابط و مقررات در سازمان‌ها و ادارات ایران پدیده‌های زشتی چون، غیبت، بدگویی، شایعه‌پراکنی، زیرب‌زنی و حتی ترور شخصیت بسیار رواج دارد. در بیشتر مواقع مشاهده می‌شود که ارتقای مرتبه و بهره‌مندی از حقوق و مزایای بیشتر نه از روی شایستگی، بلکه به علت تخریب همکاران، رانت و سوءاستفاده از موقعیت انجام می‌گیرد و تأسفانگیزتر آنکه کارکنانی که از این صفات و رفتارهای زشت دوری می‌کنند نه تنها پیشرفتی به‌دست نمی‌آورند، بلکه روزبه‌روز موقعیت خود را از دست می‌دهند. این شرایط سبب شده است، اکثر کارکنان ادارات و سازمان‌های ایران به درماندگی آموخته‌شده مبتلا شوند، مفهومی را که مارتین سلیگمن، روان‌شناس مشهور امریکایی مطرح کرد. درماندگی آموخته‌شده نوعی یادگیری است که در آن ارگانیزم (انسان) یاد می‌گیرد هیچ فعالیت یا تلاشی انجام ندهد، چون تجربه قبلی وی از تلاش نشان می‌دهد هرکاری انجام دهد موفق نخواهد شد، پس چیزی را که یاد می‌گیرد یادگیری شکست، ناکامی و درماندگی است. در حال حاضر، بی‌تفاوتی و عدم تلاش و جدیت کارکنان ایران نشانی از همان درماندگی آموخته‌شده است.

صفات اخلاقی کارکنان ۱۰۱

کمتر مدیری را می‌توان سراغ داشت که همه پرسنل سازمان او رضایت مناسب و مطلوب را داشته باشند و یا اینکه در طول هفته، حداقل یک‌بار با تعارضات اخلاقی کارکنان مواجه نباشند. بنابراین، درک و حل معضلات اخلاقی کارکنان از صفات مطلوب کارکنان از جمله مدیران محسوب می‌شود.

غیر از تعارضات اخلاقی متأسفانه، برخی از کارکنان به‌سوء یا به‌عمد مرتکب تخلف هم می‌شوند. بنابراین، رسیدگی به تخلفات از صفات مهم کارکنان شایسته و از وظایف مدیران لایق و برجسته است. در این خصوص حضرت علی (ع) می‌فرماید: «سپس رفتار کارگزاران را بررسی کن و جاسوسانی راستگو و وفادار بر آنان بگمار که مراقبت و بازرسی پنهانی تو از کار آنان، سبب امانتداری و مهربانی با رعیت خواهد بود، و از همکاران نزدیک سخت مراقبت کن و اگر یکی از آنان دست به خیانت زد و گزارش جاسوسانت هم آن خیانت را تأیید کرد، به همین مقدار گواهی قناعت کرده و او را کیفر کن...».

با توجه به اینکه باید معضلات در نطفه خفه‌شده و از تخلفات و آسیب‌های اداری پیشگیری به‌موقع انجام گیرد، در دین اسلام فریضه امر به معروف و نهی از منکر ضرورت پیدا کرده است. البته امر به معروف و نهی از منکر به معنای دخالت بی‌مورد در امور و زندگی شخصی و اجتماعی دیگران نیست. کسی که قرار است امر به معروف و نهی از منکر کند، ابتدا باید قبل از همه عامل معروف و ناهی منکر باشد در غیر این صورت هرگونه اقدام با این عنوان خود به منکری نابخشودنی تبدیل می‌شود. امیر مؤمنان (ع) در این خصوص می‌فرماید: «قوم و پایداری هر نظامی در سفارش به نیکی و بازداشتن از بدی است، زیرا، هرگاه که امر به معروف و نهی از منکر را رها کنید، اشرارتان بر شما چیره خواهند شد.»

نظر به اهمیت موضوع و برای درک بهتر معضلات و تخلفات اخلاقی، یک مثال واقعی، به‌عنوان موضوع کار عملی یا بحث کلاسی در مورد یکی از سازمان‌های کشور به منظور بررسی ابعاد اخلاقی و قانونی موضوع تقدیم می‌شود.

مثال برای بحث و بررسی در کلاس

فرض کنید، با تأیید مراجع قانونی بیش از یک دهه است که سازمانی غیردولتی با هدف تأمین و گسترش سلامتی در جامعه تشکیل شده است. این سازمان دارای اساسنامه و منشور اخلاقی مورد تأیید مراجع قانونی است. اعضای هیئت رئیسه و بازرسان آن از طریق انتخابات تعیین می‌شوند. بودجه این سازمان توسط اعضاء، و کمک‌های دولتی و مردمی

دوطلبانه تأمین می‌شود. در ابتدای تشکیل سازمان برخی نهادهای دولتی برای استقرار این سازمان کمک‌های مادی و ریالی قابل توجهی کرده‌اند.

طبق اساسنامه این سازمان، هیئت مدیره و هیئت بازرسان به مدت ۴ سال انتخاب می‌شوند و طبق همان اساسنامه، هیئت مدیره موظف است، هر سال گزارش عملکرد خود به ویژه عملکرد مالی را به هیئت بازرسان تحویل دهد تا بازرسان، پس از انجام نظارت و حسابرسی‌های لازم، در جلسه سالانه و عادی مجمع عمومی، گزارش عملکرد سازمان را به اطلاع اعضای مجمع برسانند تا اعضای مجمع، در مقام صاحبان اصلی سازمان، با توجه به عملکرد سازمان، تصمیم لازم را در خصوص ادامه فعالیت هیئت مدیره و بازرسان برای سال‌های آتی، اتخاذ کنند. اما، شواهد مستندی در دست است که رئیس هیئت مدیره، به همراه برخی مدیران اجرایی، از بودجه و هزینه سازمان سوءاستفاده کرده و خیانت در امانت کرده و از بودجه سازمان برای خود، خانواده و اطرافیانشان سوءاستفاده کرده‌اند. به همین خاطر، با ترفندها و لابی‌های مختلف چندین سال است عاقدانه از برگزاری مجمع عمومی، به بهانه‌های مختلف جلوگیری کرده‌اند.

حال، با توجه به سؤالات زیر، نظر کارشناسی خود را در این مورد، به صورت مستدل و با راهنمایی استاد درس بیان کنید:

- ۱) درباره این تخلفات اخلاقی و قانونی محرز، وظایف بازرسان برای حل این معضل اخلاقی و تخلف اداری چیست؟
- ۲) اعضای هیئت مدیره، چه وظایف و مسئولیت‌هایی در قبال این تخلفات دارند؟
- ۳) اعضای این سازمان، چه وظایف و حقوقی در این خصوص دارند؟
- ۴) نهادهای قانونی و حاکمیتی از جمله سازمان بازرسی کل کشور و مراجع قضایی در مورد این تخلفات و سوءاستفاده‌ها چه وظایفی برعهده دارند؟
- ۵) برای حل این معضل اخلاقی و تخلف قانونی پیشنهادی کاربردی و عادلانه شما چیست؟

صبر و استقامت

صبر به معنی خویشتن‌داری، شکیبایی و خودداری از شکایت در ناگواری‌ها و سختی‌ها است. آراستگی به فضیلت اخلاقی صبر، در همه امور و شئون زندگی لازم است و البته در حوزه کسب‌وکار و فعالیت اقتصادی و شغلی هم صبر و استقامت یکی از اصول اخلاق محسوب می‌شود و از اهمیت بسزایی برخوردار است. سختی‌های جسمی،

خستگی، بی‌خوابی، فشارهای روحی، عصبی، نوسانات بازار، عدم سازگاری همکاران و هریک از این مشکلات و گرفتاری‌ها می‌تواند مانعی باشد بر سر راه فعالیت و کار اقتصادی. لذا باید شکیبایی و بردباری پیشه کنیم تا درنهایت پیروز شویم. در این خصوص از حضرت علی (ع) نقل است: «صبر بزرگ‌ترین شجاعت است.»

برای مثال، فرض کنید شما در دانشگاه قبول شدید و آرزو دارید در رشته خود به فردی سرشناس، مشهور و صاحب نظر تبدیل شوید اما، قدرت تحمل سختی‌ها از جمله شرکت مکرر در کلاس‌ها، ارائه کنفرانس، انجام دادن کارهای عملی و مطالعه مستمر را ندارید. آیا با این شرایط می‌توان به هدف خود دست یافت؟ مشاهده می‌کنید که دستیابی به اهداف مخصوصاً اهداف بلندمدت و مهم مستلزم صبر و شکیبایی و داشتن پشتکار لازم است. تنها در این صورت است که می‌توان با غلبه بر مشکلات و سختی‌ها به اهداف عالی دست یافت. امام علی (ع) در زمینه صبر و استقامت می‌فرمایند: «الصَّبْرُ فِي الْأُمُورِ بِمَنْزِلَةِ الرَّأْسِ مِنَ الْجَسَدِ فَإِذَا فَارَقَ الرَّأْسُ الْجَسَدَ فَسَدَ الْجَسَدُ وَإِذَا فَارَقَ الصَّبْرُ الْأُمُورَ فَسَدَتِ الْأُمُورُ، نقش صبر در کارها همچون نقش سر در بدن است، همان‌طور که با جدا شدن سر از بدن، بدن فاسد می‌شود، وقتی صبر را از کارها جدا کنیم کارها تباه می‌شوند.»

خستگی‌ناپذیری

خستگی دو نوع است، جسمانی و روحی یا روان‌شناختی. خستگی جسمانی فیزیولوژیک است. یعنی در اثر تلاش و فعالیت بدنی، عضلات خسته می‌شوند، قوای بدن تحلیل می‌رود، مواد ذخیره کاهش می‌یابد و سموم به‌جامانده از مصرف مواد ذخیره‌شده افزایش می‌یابد.

یکی از ویژگی‌های افراد موفق در هر جایگاه و مقامی، اعتماد به نفس برای انجام بهتر کارهاست که در سایه توکل بر خدا و توجه به توانمندی‌های شخصی به دست می‌آید. اعتماد به نفس باعث می‌شود که کارکنان بدون احساس خستگی و یا با غلبه بر آن همچنان به کار خود ادامه دهند. در قرآن کریم در این باره آمده است: «وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ، و هرکس بر خدا توکل کند، پس او برایش کافی است.»

خستگی روحی یا روان‌شناختی که جلوه آن دل‌سردی و بی‌میلی به کار و فعالیت، دلمردگی، دلزدگی و بریدگی از تلاش و کار است، از مهم‌ترین و بزرگ‌ترین آسیب‌ها در حوزه کسب‌وکار است.

خستگی‌ناپذیری در کار، فواید بسیاری دارد از جمله نشاط و خوشرویی، استحکام در کار، حضور ذهن، مداومت، امید. بنابراین، هر فردی به‌عنوان عضوی از سیستم، با انجام تکالیف و وظایف محوله، تکمیل‌کننده قسمتی از ساختار نظام است که در غیر این صورت، خلأئی در آن جایگاه ظاهر خواهد شد. حضرت علی (ع) در این خصوص می‌فرمایند: «آن کس که در عمل کوتاهی کند، دچار اندوه گردد.»

خوش رفتاری و خوشرویی و خوشخویی

خوش رفتاری، خوشرویی و خوشخویی یکی دیگر از صفات کارکنان توانمند و اثربخش است. خوشرویی و داشتن لبخند بر چهره موجب اندیشه مثبت در ارباب رجوع می‌شود، علت آن هم سرایت خنده بر دیگران است. خنده از جمله رفتارهای انسان است که به راحتی به دیگران سرایت می‌کند.

بنابراین، خوش رفتاری ضمن اینکه نشان دهنده خلق مثبت و سلامت فکری و رفتاری فرد است، موجب احترام متقابل در دیگران می‌شود. خوشخویی می‌تواند حاکی از تواضع نیز محسوب شود. قرآن کریم در این خصوص می‌فرماید: «وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ، و اگر سختگیر و دلسنگ بودی، هر آینه مردم از اطرافت پراکنده می‌شدند.» امام علی (ع) نیز می‌فرمایند: «همواره به فکر مشکلات آنان (مردم) باش و از آنان روی برمگردان، به ویژه به امور کسانی از آنان بیشتر رسیدگی کن که از کوچکی به چشم نمی‌آیند و دیگران آنان را کوچک می‌شمارند و کمتر به تو دسترسی دارند.»

غیر از صفات ۱۲ گانه‌ای که طبق سرفصل کتاب توضیح داده شد. در برخی از کتاب‌ها و مقالات در خصوص صفات کارکنان ویژگی‌ها و مطالب دیگری نیز بیان می‌شود که در ادامه، به اختصار به برخی از آنها اشاره می‌شود.

اخلاق کار آراسته

- ۱) انجام کار با کیفیت؛
- ۲) انجام کار درست در همان نوبت اول و جلوگیری از دوباره کاری؛
- ۳) تشخیص کار و پیشنهاد راه حل روش‌های بهتر؛
- ۴) رعایت زمان شروع کار، زمان استراحت و زمان پایان کار؛
- ۵) ارتباط شایسته و مناسب کاری با سایر همکاران؛
- ۶) احترام و ادب برای ارباب رجوع؛

- (۷) انجام و تقویت کار گروهی و همکاری با دیگران؛
- (۸) رعایت درستی، دقت، سرعت در انجام کار؛
- (۹) مثبت اندیشی و تقویت این روحیه؛
- (۱۰) خوش خلقی و وفای به عهد.

چگونه در محل کار می‌توانیم جذاب و با نفوذ باشیم؟

جذابیت چیزی است جدای از زیبایی. فرد می‌تواند چهره زیبایی نداشته باشد ولی فوق‌العاده جذاب باشد و می‌تواند زیبا باشد ولی جذاب نباشد. موارد زیر برای جذابیت در محل کار توصیه شده است:

(۱) ظاهری آراسته داشته باشید

مرتب و تمیز و هماهنگ و در عین حال ساده باشیم. آراستگی شما تأثیر روانی خاصی بر افراد می‌گذارد. کثیف بودن، ژولیده و نامرتب بودن ما را بی‌مقدار و خفیف می‌کند.

(۲) پرحرف نباشید

سکوت تأثیری ذهنی و روانی مثبت دارد. سکوت و گوش دادن بیشتر، شما را عاقل‌تر و باتجربه‌تر و قابل اعتمادتر نشان می‌دهد که زمینه‌ای مساعد برای صمیمیت است.

(۳) قاطعیت داشته باشید

کسانی که شخصیت قاطعی دارند، هدف‌های مشخص و ارزش‌های معین و برنامه مدونی دارند.

(۴) نرم و ملایم سخن بگویید

در برخورد با شخصی عصبی که دادوبی‌داد می‌کند نباید شما برای نفوذ در او داد بزنید.

(۵) محترم باشید

(۶) شوخی نکنید، اما همیشه متبسم باشید

شوخی فراوان به تدریج مرزهای شایسته را از بین می‌برد و چه بسا که به بی‌احترامی خود و دیگران منجر شود.

(۷) امیال و غرائز خود را کنترل کنید

هرکدام از کارکنان ادارات و سازمان‌ها، تحت فشارهای کاری، در هر ساعتی از روز ممکن است، هیجانی شده و تمایل به ابراز امیال و غرایض خود را داشته باشند. کنترل امیال، تکانه و مدیریت هیجانات، یکی از ویژگی‌های افراد سالم است. بنابراین، هر قدر کارکنان در محیط خود از مدیریت هیجانی مطلوبی برخوردار باشند راحت‌تر و بدون دغدغه می‌توانند در خدمت مراجعان باشند.



از اخلاق کار تا اخلاق حرفه‌ای

در این فصل با این مفاهیم آشنا خواهید شد:

تعریف حرفه؛

تحلیل اخلاق حرفه‌ای؛

اخلاق سازمانی؛

آرمان اخلاق حرفه‌ای؛

تمایز مسائل اخلاقی با سایر مسائل حرفه‌ای؛

شیوه‌های تشخیص مسائل اخلاقی؛

فنون حل مسائل اخلاقی.

پیش‌سازمان‌دهنده

مثال ۱: در دورهٔ تحصیلات کارشناسی ارشد، یکی از دوستان می‌گفت، فلان استاد «ماه است»، تا به حال نشده که ما از او چیزی بخواهیم و ایشان پاسخ منفی بدهند. با جابه‌جایی وقت کلاس‌های درسی، هیچ مشکلی نداشت، هر موقع، نمره کم می‌آوردیم، با کمی التماس، ارفاق می‌کرد، هر موقع نیاز به معرفی‌نامه داشتیم، و... .

مثال ۲: آیا تا به حال برای شما پیش آمده که از استاد یا مسئولی انتظار داشته باشید برای استخدام، شما را به یکی از ادارات یا سازمان‌هایی که در آنجا صاحب نفوذ است

از اخلاق کار تا اخلاق حرفه‌ای ۱۰۷

و آن سازمان نیز، نیاز به کارمند دارد، معرفی کند. اما، به دلایلی که برای شما نامعلوم است، ایشان این کار را انجام نداده است.

مثال ۳: تا چند سال قبل، هرازگاهی، اخباری حاکی از آتش گرفتن خوددوری ۴۰۵ در یکی از شهرها اعلام می‌شد. برخی از این حوادث همراه با خسارت جانی و برخی خوشبختانه بدون حوادث جانی بود. لذا هریک از خریداران خوددوری پژوی ۴۰۵ نگران این بودند که مبادا ماشین آنها نیز در حین کار آتش بگیرد. دلیل آتش گرفتن خودروها و مسئول آن چه کسی بوده است؟

مثال ۴: این روزها به کرات شاهد هستیم که در رسانه‌ها اعلام می‌شود که در فلان سازمان یا اداره رانت‌خواری یا اختلاس شده است. این اخبار چه درست باشند، چه غلط به وضعیت اخلاق کار یا اخلاق حرفه‌ای آن سازمان ارتباط دارد.

با توجه به مثال‌های فوق، حال سؤال این است:

۱) چرا رفتار یاریگری اساتید با یکدیگر فرق دارد؟ آیا این موضوع با اخلاق حرفه‌ای مرتبط است؟

۲) چرا کیفیت تولیدات داخل از جمله تولیدات خودرو در مقایسه با سایر کشورها به شدت پایین است؟ آیا اخلاق حرفه‌ای در این مورد نقشی دارد؟

۳) چرا در کشورهایی مثل سوئیس و ژاپن کارکنان، مدیران و مشتریان به وظایف و حقوق خود پایبند هستند، اما در کشور ما این مسائل جزو آرزوهای دست‌نیافتنی شده است؟

۴) چرا سازمان‌ها به مشکلات اخلاقی دچار می‌شوند؟

۵) چرا در برخی از سازمان‌ها، تخلفات اداری بیش از دیگر سازمان‌هاست؟

۶) چگونه می‌توان، معضلات اخلاقی سازمان‌ها را تشخیص داد؟

۷) چگونه می‌توان در سازمان‌ها از بروز و شیوع تخلفات پیشگیری کرد؟

۸) کدام روش آموزشی برای آموزش اخلاق در سازمان‌ها مؤثرتر است؟

پاسخ به سؤالات فوق و سایر سؤالات مشابه موضوع فصل حاضر است. به این منظور، مباحثی مانند اخلاق حرفه‌ای، آرمان اخلاق حرفه‌ای، شیوه‌های تشخیص مسائل اخلاقی و فنون حل مسائل اخلاقی بحث خواهد شد.

از آنجا که عنوان این فصل «از اخلاق کار تا اخلاق حرفه‌ای» است، ابتدا لازم است به موضوع اخلاق کار بپردازیم. آنچه باید در زمینه اخلاق کار بررسی شود، تعریف

عوامل مؤثر و رابطه آن با اخلاق حرفه‌ای است. پیچیده‌تر شدن روزافزون سازمان‌ها و افزایش میزان اعمال غیراخلاقی، غیرقانونی و غیرمسئولانه در محیط‌های کاری، توجه مدیران و صاحب‌نظران را به بحث اخلاق کار و مدیریت اخلاق معطوف کرده است. مدیریت اخلاق^۱ عبارت است از شناسایی و اولویت‌بندی ارزش‌ها برای هدایت رفتارها در سازمان. سازمان‌ها با ایجاد یک برنامه مدیریت اخلاق می‌توانند اخلاقیات را در محیط کار مدیریت کنند. برنامه‌های اخلاق به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا بتوانند در شرایط آشفته عملکرد اخلاقی خود را حفظ کنند (سلطانی، ۱۳۸۲).

در فصول قبل توضیح داده شد که اخلاق، آن صفات و فضایی است که در خصوص درست و نادرستی رفتار بحث می‌کند. همچنین، گفته شد که منظور از اخلاق حرفه‌ای همان اخلاق سازمانی است که با اخلاق کار یا شغل متفاوت است. حال، سؤال این است، اخلاق کار یا شغل چیست؟

اخلاق کار

اخلاق کار یا شغل، با معادل‌های *business ethics* و *work ethics* معرفی شده است که از دیدگاه افراد مختلف معانی متفاوتی دارد. اما در مجموع آن را تعادل تشخیص شناخت رفتار درست از غلط در محیط کار و همچنین، انجام رفتار درست و ترک رفتار نادرست در محیط کار می‌دانند. بنابراین، اخلاق کار به‌عنوان یکی از زمینه‌های دانش مدیریت به‌ویژه مدیریت اخلاق به‌شمار می‌رود.

اخلاق کار همانند دیگر رشته‌ها و زمینه‌های مدیریت به دنبال یک نیاز به وجود آمد. با پیچیده‌تر و پویاتر شدن تجارت، سازمان‌ها فهمیدند که به راهنمایی‌هایی برای انجام کارهای صحیح (از نظر اخلاقی) و پرهیز از کارهای غلط و مضر برای دیگران نیاز دارند و لذا اخلاق کار متولد شد.

برای اخلاق کار دو زمینه عمل گسترده ذکر شده است که عبارت‌اند از:

الف) شرارت‌های مدیریتی: در این حوزه اعمال غیرقانونی، غیراخلاقی یا سؤال برانگیز مدیران، همچنین انگیزه‌های چنین رفتارهایی و راه‌های ریشه کن کردن آنها بحث می‌شود.

ب) **معضلات اخلاقی:** شامل مشکلات و مسائل اخلاقی می‌شود که مدیران هر روز با انواعی از آنها مواجه‌اند مانند تعارض منافع، استفاده ناصحیح از منابع و نقض قراردادهای و موافقت‌نامه‌ها (سلطانی، ۱۳۸۲).

فواید مدیریت اخلاق در محیط کار

یکی از ضرورت‌های هر سازمانی تطبیق و هماهنگی رفتارهای کارکنان با ارزش‌ها، کدها و نظام‌نامه اخلاقی آن سازمان است، در غیر این صورت ممکن است اهداف و برنامه‌های کارکنان آشکارا در تضاد با اهداف، برنامه‌ها و منشور اخلاقی سازمان باشد. بنابراین، لازم است از طریق مدیریت اخلاق و تدوین و تصویب کدها و منشور اخلاقی هر کدام از کارکنان را با آرمان‌های سازمان آشنا کرد. در نتیجه، داشتن و اعمال مدیریت اخلاق در محیط کار فواید متعددی دارد که مهم‌ترین آنها به شرح زیرند:

- ۱) توجه به اخلاق کار به بهبود اساسی اوضاع برخی جوامع انجامیده است.
- ۲) برنامه‌های اخلاق باعث می‌شود که در شرایط آشفته، سازمان عملکرد اخلاقی خود را حفظ کند.
- ۳) برنامه‌های اخلاق باعث شکل‌گیری کارهای گروهی قوی و افزایش بهره‌وری می‌شود.
- ۴) برنامه‌های اخلاق باعث رشد و بالندگی کارکنان می‌شود.
- ۵) برنامه‌های اخلاق ما را از قانونی بودن خط‌مشی‌های سازمان مطمئن می‌کند.
- ۶) برنامه‌های اخلاق باعث جلوگیری از عمل مجرمانه اهمال می‌شود.
- ۷) برنامه‌های اخلاق به مدیریت ارزش‌های مطرح در مدیریت کیفیت، برنامه‌ریزی استراتژیک و مدیریت تنوع کمک می‌کند.
- ۸) برنامه‌های اخلاق به ایجاد تصویری مثبت از سازمان در نزد مردم کمک می‌کند. همان‌گونه که ملاحظه می‌کنید، رعایت برنامه‌های اخلاق در محیط کار، مستلزم آشنایی کافی همه کارکنان با اهداف، برنامه‌ها و چارچوب اخلاقی سازمان برای انجام کارهاست. در نتیجه، اخلاق کار و انجام رفتارهای درست پرسنل و پرهیز از رفتارهای نادرست، منوط به تدوین کدها یا آیین‌نامه‌ها و همچنین، مرام‌نامه یا نظام‌نامه اخلاقی سازمان است. هر چقدر این موارد، به‌صورت شفاف و همراه با آموزش برای کارکنان تفهیم شود در آن صورت، می‌توان انتظار داشت اخلاق کار و در سطحی بالاتر اخلاق

حرفه‌ای، در سازمان رعایت شود. بنابراین، رعایت اخلاق کار پیش شرط لازم برای رعایت اخلاق حرفه‌ای است. به عبارت دیگر، رعایت اخلاق کار برای برقراری اخلاق حرفه‌ای شرط لازم هست اما شرط کافی نیست.

تعریف حرفه

حرفه^۱، شغلی است که به منزلت حرفه‌ای رسیده است و این فرایند با شرایط اجتماعی گره می‌خورد. دیوس می‌گوید کارگر و کارمند نیز حرفه‌ای می‌شوند اگر کار خود را به‌نحو خاصی انجام دهند و حرفه‌ای کسی است که «کار، بیکار، ابتکار، پشتکار» را از اجزای نظام کسب‌وکار خود می‌داند و می‌کوشد با درستکاری و همکاری با دیگران به اهداف حرفه‌ای خود دست یابد، حرفه‌ای کسی است که مهم‌ترین منبع زندگی یعنی عمر خود را در حرفه‌ای که مناسب با عقاید و علایق و استعدادهای اوست، بجا و به اندازه و به‌موقع استفاده کند. عده‌ای این اوصاف را به هفت وصف عمده یا هفت ت جمع کرده‌اند:

(۱) توکل؛

(۲) تکامل؛

(۳) تحول؛

(۴) تداوم؛

(۵) تعلق؛

(۶) تخصص؛

(۷) تعهد.



تحلیل اخلاق حرفه‌ای

در تحلیل اخلاق حرفه‌ای انواع مسئولیت‌های اخلاقی و چند بحث مهم دیگر بررسی خواهند شد. در فصول قبل توضیح داده شد که انسان از جنبه‌های مختلف دارای مسئولیت است. یکی از مسئولیت‌های انسان جنبه شخصی دارد. هر انسانی به‌عنوان شخصی بالغ و دارای اراده آزاد در قبال کلیه رفتارهای ارادی خود مسئول است. این نوع مسئولیت را مسئولیت شخصی یا فردی می‌نامند. از طرف دیگر، انسان‌ها مخصوصاً

1. profession

بزرگسالان برای امرار معاش خود با اشتغال به حرفه‌ای خاص دارای مسئولیت شغلی یا کاری هستند.

بنابراین، هر فرد شاغلی از بابت اشتغال در حرفه‌ای خاص در آن حرفه نیز مسئولیت‌هایی برعهده دارد، این نوع مسئولیت همان اخلاق کار یا شغل است. در ابتدا این نوع مسئولیت همان اخلاق حرفه‌ای تلقی می‌شد اما قبلاً توضیح داده شد که در حال حاضر اخلاق حرفه‌ای را محدود به مسئولیت‌های شغلی نمی‌دانند، بلکه اخلاق حرفه‌ای مسئولیت‌هایی فراتر از شغل بوده و مسئولیت‌های سازمان را نیز شامل می‌شود. به همین دلیل علاوه بر مسئولیت شغلی، مسئولیت سازمان مد نظر است. به مسئولیت سازمان، اخلاق حرفه‌ای گفته می‌شود.

برای مثال، استاد درس اخلاق حرفه‌ای شما در مقام یک انسان بالغ و شهروند دارای مسئولیت‌های شخصی است و نسبت به رفتارهای خود در جامعه مسئول است. از طرف دیگر به عنوان استاد در شغل معلمی یا استادی نیز مسئولیت‌هایی دارد که اگر مشغول شغل دیگری بود، مسئولیت‌هایش متفاوت می‌بود. همچنین، دانشگاه یا مؤسسه‌ای که ایشان در آن مشغول کار است نیز دارای مسئولیت‌هایی است که به آن مسئولیت سازمانی گفته می‌شود. این نوع مسئولیت موضوع اخلاق حرفه‌ای است. بنابراین، این استاد یا هر فرد شاغل به حرفه خاصی حداقل دارای سه نوع مسئولیت است:

مسئولیت فردی شخصی، مسئولیت فردی شغلی، و مسئولیت سازمانی. در هر سه مورد انسان مسئول است.

موضوعاتی که در خصوص بایدها و نبایدهای شغلی بیان می‌شود همان، اخلاق شغلی یا کاری است. رعایت بایدها و نبایدهای هر حرفه، تنها بخشی از اخلاق حرفه‌ای است و اخلاق حرفه‌ای خیلی فراتر از اخلاق شغلی بوده و علاوه بر اخلاق شغلی، اخلاق و مسئولیت‌های سازمان را نیز شامل می‌شود. اخلاق مشاغل نزد دانشمندان مسلمان بسیار مورد توجه بوده است و آثار زیادی در بیان بایدها و نبایدهای اخلاقی مربوط به سیاستمداران، مرزداران، پیشه‌وران، آداب قضا، آداب متعلمان بیان کرده‌اند. لذا هر شغلی متناسب با شرایط آن شغل بایدها و نبایدهای خاص خود را دارد.

در ادامه بحث تحلیل اخلاق حرفه‌ای به سایر موضوعات و مباحث مرتبط اشاره می‌شود. درباره این موضوع می‌توان به مطالب متنوع و متعددی پرداخت، اما با توجه به سرفصل مصوب و حجم مطالب کتاب به اهم آنها اکتفا می‌شود. بنابراین، علاقه‌مندان می‌توانند در صورت نیاز به سایر منابع از جمله منابع آخر کتاب حاضر مراجعه کنند.

ویژگی‌های افرادی که اخلاق حرفه‌ای دارند

(۱) مسئولیت پذیری

در این مورد فرد پاسخگو است و مسئولیت تصمیم‌ها و پیامدهای آن را می‌پذیرد، سرمشق دیگران است، حساس و اخلاق‌مند است، به درستکاری و خوش‌نامی در کارش اهمیت می‌دهد و مسئولیتی را که به‌عهده می‌گیرد را با تمام توان انجام می‌دهد.

(۲) برتری‌جویی و رقابت‌طلبی

در تمام موارد سعی می‌کند ممتاز باشد، اعتماد به نفس دارد، جدی و پرجار است، به موقعیت فعلی خود راضی نیست و از طریق شایسته به دنبال ارتقا خود است.

(۳) صادق بودن

مخالف ریاکاری است، شجاع و باشهامت است.

(۴) احترام به دیگران

به حقوق دیگران احترام می‌گذارد، به نظر دیگران احترام می‌گذارد، خوش‌قول و وقت‌شناس است، به دیگران حق تصمیم‌گیری می‌دهد، تنها منافع خود را ترجیح نمی‌دهد.

(۵) رعایت احترام به ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی

در برخورد با فرهنگ‌های دیگر متعصبانه عمل نمی‌کند.

(۶) عدالت و انصاف

طرفدار حق است، بین افراد از لحاظ فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی تبعیض قائل نمی‌شود.

(۷) همدردی با دیگران

دلسوز و مهربان است، به احساسات دیگران توجه می‌کند، مشکلات دیگران را مشکل خود می‌داند.

(۸) وفاداری

راز دیگران را افشا نمی‌کند و معتمد دیگران است.

اصول راهبردی اخلاق حرفه‌ای در اسلام

(۱) احترام اصیل و نامشروط به انسان‌ها؛

(۲) رعایت آزادی انسان‌ها؛

(۳) برقراری عدالت در مورد انسان‌ها (یعنی عدم تبعیض ولی تفاوت قائل شدن برابر

عملکردها، که البته این دو با هم بسیار متفاوت‌اند)؛

(۴) امانت‌ورزی در رفتار و بینش شخصی.

اخلاق حرفه‌ای در نظام اداری جمهوری اسلامی باید هویت اسلامی داشته باشد و مبتنی بر اخلاق اسلامی شکل گیرد.

برای داشتن هویت اسلامی اخلاق حرفه‌ای در کشورمان به ۴ مورد می‌توان اشاره کرد:

(۱) از لحاظ فرهنگی به دلیل وابستگی توده مردم کشورمان به نظام عقیدتی اسلام؛

(۲) از لحاظ دینی به دلیل جداناپذیری اخلاق از دین در متن دین اسلام؛

(۳) نیاز به پویایی درون فرهنگ اسلامی با توجه به مواجهه آن با چالش جهانی شدن؛

(۴) از لحاظ نظام حکومتی الزام به حکومت دین‌مدار در نظام حکومت دینی از

لحاظ قانونی به تأکید قانون اساسی و تصویب قوانین اسلامی در کشور.

مهم‌ترین اصول راهبردی که می‌توانند منشأ شکل‌گیری مؤلفه‌های کاربردی اخلاق

حرفه‌ای شوند عبارت‌اند از:

(۱) کرامت انسانی

(۲) آزادی فردی

(۳) عدالت اجتماعی (هر چیزی را در جای خود قرار دادن)

(۴) امانت‌ورزی

مفهوم امانت‌داری در کسب‌وکار به سه بخش تقسیم می‌شود:

(۱) چه چیزی در کسب‌وکار مورد امانت قرار می‌گیرد؟

(۲) مراد از امانت در قبال آن امور چیست؟

(۳) صاحبان امانت چه کسانی هستند؟

امانت‌داری در حرفه نمی‌تواند به معنی عدم تصرف باشد، زیرا تصرف و به‌کارگیری

کسب‌وکار است. بلکه تصرف در حرفه دو گونه است:

(۱) امانت‌دارانه؛

(۲) غیر امانت‌دارانه.

عوامل پایه‌ای اخلاق حرفه‌ای عبارت‌اند از:

(۱) استقلال حرفه‌ای اخلاق علمی؛

(۲) خودفهمی حرفه‌ای؛

(۳) عینیت‌گرایی و بی‌طرفی؛

(۴) فراتر رفتن از مفهوم معیشتی.

استقلال حرفه‌ای اخلاق علمی

یک مدیر باید در حرفه خود مسائلی ازجمله گشوده بودن، پرهیز از جزمیت، احترام به زیردستان، توجه به حریم خصوصی و حفظ اسرار افراد را مد نظر قرار دهد.

فراتر رفتن از مفهوم معیشتی

تا زمانی که فردی درگیر مسائل جسمانی یا مادی باشد توجه به مسائل دیگر کم‌رنگ‌تر خواهد بود. زمانی که افراد در فعالیت خود از سطح گذران مادی فراتر روند دست‌کم ۳ سطح دیگر از فعالیت‌های فناوری معنا می‌یابد.

(۱) احساس کارایی اثر بخشی و کیفیت

(۲) احساس خدمت به مردم و مفید واقع شدن

(۳) احساس رهاسازی

وظایف مدیران در اخلاقی کردن سازمان عبارت‌اند از:

(۱) ارزش‌یابی عملکردهای اخلاقی کارکنان؛

(۲) اخلاقی کردن هدف‌های سازمان؛

(۳) گسترش ارزش‌ها و مسائل اخلاقی در سازمان؛

(۴) اخلاق‌ورزی در زندگی شخصی؛

(۵) اهمیت دادن به اخلاق حرفه‌ای در شغل؛

(۶) برخورد عقلانی و روشمند در مواجهه با مشکلات اخلاقی پیش‌آمده در سازمان و اقدام برای برطرف کردن آنها؛

(۷) عنایت خاص به آموزش اخلاق حرفه‌ای؛

(۸) تهیه و تدوین منشور اخلاقی مربوط به سازمان با مشارکت همه اعضای سازمان.

مشکلات و موانع اخلاق حرفه‌ای

(۱) ارزش‌مداری به‌جای مسئله‌محوری

ورود ما به معضل اخلاقی صرفاً پند و موعظه‌ای است، در حالی که برخورد صحیح و مؤثر با معضلات اخلاقی به تخصص و مهارت نیاز دارد.

(۲) غفلت از عوامل تأثیرگذار بر اخلاق حرفه‌ای

عوامل تأثیرگذار عبارت‌اند از:

عوامل فردی: ویژگی‌ها و خصوصیات فردی، ارزش‌های مذهبی، عوامل خانوادگی، باورها و اعتقادات و شخصیت ازجمله عوامل تأثیرگذار بر اخلاق حرفه‌ای از جنبه فردی است.

عوامل سازمانی: عواملی مثل مدیریت، ارتباط با همکاران، ارتباط با زیردستان و فرادستان، نظام تشویق و تنبیه، انتظارات همکاران، قوانین و مقررات در این حیطه قرار می‌گیرند. عوامل محیطی: عوامل اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی و همچنین دیگر سازمان‌ها و عوامل رقابتی بین آنها از جمله عوامل تأثیرگذار بر اخلاق حرفه‌ای است. افزون بر این موارد کمبود امکانات و ابزار کار، نامناسب بودن ابزار، فضای نامناسب کاری، حجم کاری مازاد بر توان کارمند، محیط شلوغ محل کار، بی‌ثباتی اقتصادی و آموزش‌های نادرست اجتماعی مانند تنبلی در کار را نوعی زرنگی تلقی کردن، در وضعیت اخلاقی سازمان تأثیرگذار است.

تحویلی‌نگری

تحویلی‌نگری^۱ یعنی ارجاع هر پدیدار به امری فروتر از آن و اخذ وجهی از آن شیء به جای کنه و حقیقت آن. تمثیل فیل در یکی از داستان‌های مثنوی معنوی (فیل در خانه تاریک) برای آشکار کردن خطای تحویلی‌نگری مطرح شده است. رهیافتی که سیستم را خارج از توصیف زیرسیستم‌هایی که آن را تشکیل داده‌اند، توصیف و تبیین می‌کند و ارتباط بین آنها را ملاحظه نمی‌کند.

تحویلی‌نگری تصور ناقص و ناروا از اخلاق حرفه‌ای است که آثار زیان‌بار فراوانی دارد؛ به گونه‌ای که آن را از موانع عمده رشد اخلاقی در سازمان‌ها دانسته‌اند. هر کسی متناسب با تصور خود از یک فعالیت به آن می‌پردازد. تصویری که از مقصد داریم، راه و ابزار ما را تعیین می‌کند. مدیران، متناسب با تصورشان از اخلاق حرفه‌ای به ترویج آن می‌پردازند. تصور ناقص یا ابزارانگارانه مانع ترویج اخلاق در فرهنگ سازمانی می‌شود. به اعتقاد دکتر فرامرز قراملکی (۱۳۸۵)، تحویلی‌نگری در اخلاق حرفه‌ای ابعاد فراوانی دارد که به برخی از ابعاد زیان‌بار آن اشاره می‌کنیم:

الف) تحویل اخلاق حرفه‌ای به قانون، مقررات، آیین‌نامه‌ها: قانون نسبت پیچیده‌ای با اخلاق حرفه‌ای دارد. بیشتر قانون‌ها ابتدا اخلاقیات بوده‌اند و به تدریج برای برخورداری از حمایت کیفری از اخلاق، صورت قانون به خود گرفته‌اند. اخلاق، روح قانون است و ضمانت اجرایی آن، بدون قوانین و مقررات است؛ اما اخلاق دامنه‌ای بسیار فراگیرتر از

1. reductionism

قانون دارد و تعهدات اخلاقی در سطح ژرف‌تری از مناسبات حرفه‌ای مؤثر است. به همین دلیل، تحویل اخلاق حرفه‌ای به مقررات و قانون آسیب‌زاست.

ب) **تحویل مسئولیت‌های اخلاقی در حرفه به مسئولیت‌های حرفه‌ای:** حرفه‌ای بودن در انجام وظایف شغلی، خود امری اخلاقی است؛ اما اخلاق حرفه‌ای بسی وسیع‌تر از مسئولیت‌های حرفه‌ای فرد است. در مواضع فراوانی، بسنده کردن به شرح وظایف مواجهه حداقلی است و مسئولیت اخلاقی، فرد را به اقدام بیشتر و در مواردی همراه با فداکاری برمی‌انگیزد. مسئولیت حرفه‌ای شما را مجاز می‌داند که سود سال مالی را تا نیمه دوم سال بعد به تعویق بیندازید؛ اما مسئولیت اخلاقی به تسریع در تقسیم سود سهامداران الزام می‌کند.

ج) **تحویل اخلاق حرفه‌ای به هنجارهای رایج در مشاغل:** بر هر شغلی گفتمانی حاکم است و یکی از عناصر این گفتمان، هنجارها و آداب رایج در آن شغل است. به دلیل این گفتمان است که می‌توان از زبان مدیران، مشی استادان و آداب صاحبان مشاغل سخن گفت. اخلاق حرفه‌ای را نباید همان هنجارهای رایج در حرفه دانست. هنجارها گروه وابسته‌اند و جهان‌شمول نیستند. هنجارها می‌توانند اخلاقی و ضد اخلاقی باشند. برای مثال، کم‌کاری می‌تواند در محیطی به صورت یک هنجار شغلی درآید؛ در حالی که کم‌کاری در هیچ نظام اخلاقی پسندیده نیست و در فرهنگ اسلامی به منزله مصداقی از کم‌فروشی نکوهیده شده است.

د) **تحویل اخلاق حرفه‌ای به مسئولیت‌های اخلاقی منابع انسانی:** اخلاق در سازمان‌ها را با دو رهیافت می‌توان بررسی کرد: ۱) رهیافت مدیریت منابع انسانی که بر اخلاقی بودن افراد در مشاغل تأکید می‌کند. چنین رهیافتی پیشینه طولانی در سنت شرقی و غربی دارد. در منابع اخلاق و آداب حرفه‌ای، غالباً با اخلاق مدیران، اخلاق پزشکان و اخلاق مهندسان روبه‌رو می‌شویم؛ ۲) رهیافتی که بر آن است منابع انسانی در کنار سایر مؤلفه‌ها و عناصر، بخشی از هویت سازمانی است و رفتار اخلاقی منابع انسانی در گرو عملکرد اخلاقی سازمان است. سازمان از افراد تشکیل می‌شود، اما سازمان به منزله شخصیت حقوقی هرگز جمع جبری اشخاص حقیقی نیست. این تلقی که سازمان چیزی جز افراد نیست، تلقی تحویلی‌نگر است. رهیافت استراتژیست‌ها به اخلاق حرفه‌ای در پی سازمان اخلاقی است و اخلاقی بودن سازمان را مزیت استراتژیک می‌انگارد. سازمانی اخلاقی است که اهداف، وظایف و ساختار خود را به ممیزی اخلاقی بسپارد و مناسبات سازمانی خود را با همه عناصر محیط داخلی و خارجی

گروه‌های ذی‌نفع، اخلاقی کند. مدیریت مسائل اخلاقی در شرکت براساس رهیافت اول به حوزه مدیریت منابع انسانی محول می‌شود؛ اما براساس رهیافت دوم، نهاد بالادستی (اعم از شورا، کمیته، دفتر و...) زیر نظر مستقیم مدیر عامل عهده‌دار اخلاق سازمان می‌شود. نامهربانانه‌ترین واکنش به اخلاق سازمان، سپردن آن به روابط عمومی است. این سخن هرگز به معنای کم‌ارج تلقی کردن نقش روابط عمومی سازمان نیست، بلکه نقد تصویری از اخلاق حرفه‌ای است که پرداختن به آن را از وظایف روابط عمومی می‌داند.

ه) **تحويل منشور اخلاقی سازمان به اصول اخلاقی:** منشور اخلاقی سازمان متضمن مسئولیت‌های اخلاقی شرکت در قبال حقوق عناصر محیط داخلی و خارجی شرکت است. منشور همان‌گونه که از معنای لغوی آن پیداست، چندوجهی است و هر وجه آن بیانگر خط‌مشی اخلاقی شرکت در قبال یکی از گزاره‌های ذی‌نفع در محیط آن است: خط‌مشی اخلاقی شرکت در قبال مشتریان، خط‌مشی اخلاقی شرکت در قبال رقبیان، سهامداران، تأمین‌کنندگان، شهروندان، محیط‌زیست و برخی از سازمان‌های اخلاقی، به‌جای تدوین منشور چندوجهی اخلاقی، به بیانیه‌هایی متضمن چند شعار کلی و اصل عام اخلاقی بسنده می‌کنند. چنین بیانیه‌هایی به‌صورت کالای تزینی درمی‌آیند و در مواردی مانع ترویج اخلاق حرفه‌ای در سازمان می‌شوند.

و) **تحويل منشور اخلاقی سازمان به عهدنامه اخلاقی حرفه‌ها:** هر حرفه‌ای را عهدنامه‌ای است که صاحبان حرفه در مناسبات شغلی بدان پایبند می‌شوند. عهدنامه پزشکان، عهدنامه وکیلان، عهدنامه حساب‌برسان و... عهدنامه اخلاقی در اخلاقی‌سازی حرفه نقش عمده‌ای دارد؛ اما جهت‌گیری فردگرایانه دارد و افراد را در حرفه مورد خطاب قرار می‌دهد، در حالی که منشور اخلاقی سازمان جهت‌گیری سازمانی دارد و به اخلاقی‌سازی شرکت می‌پردازد. این گمان که منشور اخلاقی سازمان چیزی جز عهدنامه اخلاقی نیست، نوعی نگرش تحویلی‌نگری است. امروزه شرکت‌ها درگیر مشاغل مختلفی هستند و مناسبات حرفه‌ای سازمان چندگانه است. بنابراین، منشور اخلاقی سازمان بسی پیچیده‌تر از عهدنامه اخلاقی است.

پیشگیری و درمان تحویلی‌نگری

فیلسوفان پدیدارشناسی که در تشخیص عارضه تحویلی‌نگری پیشگام بودند، رهیافت پدیدارشناختی را روش درمان تحویلی‌نگری می‌دانستند؛ اما پس از پنجاه سال کارایی،

شیوه‌های آنها مورد تردید و نقد قرار گرفت؛ به‌ویژه در حوزه اخلاق حرفه‌ای پدیدارشناسی نتوانست الگوهای پژوهشی قابل اجرا به میان آورد. از دهه شصت میلادی، الگوهای حل مسئله میان‌رشته‌ای به‌منزله رهیافت مؤثر در پیشگیری و درمان تحویلی‌نگری معرفی شد. متأسفانه عده‌ای تلقی تحویلی‌نگر از رهیافت میان‌رشته‌ای اخذ کرده‌اند و آن را به مطالعه چندرشته‌ای کاهش داده‌اند. مطالعه چندرشته‌ای بدون الگوهای حل مسئله، عقیم است.

امروزه تلفیق منسجم ره‌آورد رشته‌ها و چالش روشمند رهیافت‌ها، دو الگوی اثربخش در حل مسائل چندتباری شناخته می‌شوند. مسائل اخلاقی در حرفه، ماهیت چندتباری دارند و بدون اخذ الگوهای میان‌رشته‌ای قابل تحلیل نیستند. تلقی تحویلی‌نگر بر چندتباری بودن مسائل اخلاقی پرده می‌افکند و حصرگرایی روش‌شناختی را در فهم و تحلیل مسائل اخلاقی در حرفه رواج می‌دهد و این امر، خود تحویلی‌نگری را تشدید می‌کند و بر آن دامن می‌زند و این چنین حلقه معیوب رشد می‌کند.

برای پیشگیری تحویلی‌نگری در ترسیم مسئولیت‌های اخلاقی بنگاه‌های کسب‌وکار، تدوین سند جامع اخلاقی شرکت را توصیه می‌کنیم. این سند متضمن اصول اخلاقی، منشور اخلاقی سازمان و عهدنامه اخلاقی کارکنان و مدیران است و در اخلاق‌پژوهی الگوهای میان‌رشته‌ای، تحویلی‌نگری را پیشگیری و درمان می‌کنند.

برای درمان این معضل، باید اخلاق حرفه‌ای را بسیار گسترده‌تر از قوانین و مقررات و مسئولیت‌های حرفه‌ای و هنجارهای جاری مشاغل، مسئولیت‌های اخلاقی منابع انسانی، اصول اخلاقی و عهدنامه‌های اخلاقی حرفه‌ها در نظر بگیریم. تدوین سند جامع اخلاقی شرکت‌ها که به روش پویا به‌صورت دو الگوی تلفیق منسجم رشته‌ها و چالش روشمند رهیافت‌هاست، راه‌حل مناسبی برای این معضل به نظر می‌رسد.

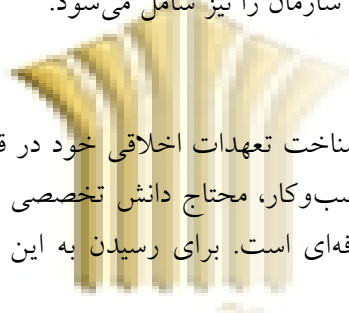
اخلاق سازمانی

برخورداری سازمان از مسئولیت اخلاقی و اجتماعی از چالش‌های طولانی است. هیولت بر این نکته تأکید دارد که «رفتار شرکت (یا سازمان) در جامعه باید مانند رفتار یک شهروند خوب و مسئولیت‌شناس باشد.» بنگاه‌ها دو نوع مسئولیت دارند. مسئولیت حقوقی و کیفری که در قوانین تجارت و سایر قوانین مربوط بیان شده است و مسئولیت‌های اخلاقی که در چارچوب منشور اخلاقی سازمان تدوین می‌شود. در نتیجه،

هر سازمانی غیر از مسئولیت‌های اخلاقی که از طریق نظام‌نامه اخلاقی بیان می‌شود دارای مسئولیت حقوقی و کیفری نیز هستند.

یک بنگاه یا سازمان، به عنوان شخصیت حقوقی و برخوردار از حیات مؤثر اجتماعی در قبال افراد زیادی مسئولیت دارد، کارکنان و مدیران در محیط داخلی، سهامداران، مشتریان، جامعه، محیط‌زیست و حفظ اسرار مشتریان فراتر از عملکرد کارکنان، به ساختار و فناوری اطلاعات مؤسسه نیز بستگی دارد. تمام بنگاه‌ها و سازمان‌ها برحسب اهداف، ساختار، حوزه عملیاتی و سایر عناصر هویتی با مسائل گوناگون اخلاقی مواجهه هستند.

به طور خلاصه می‌توان گفت در حال حاضر، مراد از اخلاق سازمان، همان اخلاق حرفه‌ای در معنای جامع وسیع است. این نوع اخلاق، علاوه بر اخلاق مسئولیت‌های شغلی، مسئولیت‌ها و اخلاق سازمان را نیز شامل می‌شود.



آرمان اخلاق حرفه‌ای

بنگاه‌ها (یا سازمان‌ها) در شناخت تعهدات اخلاقی خود در قبال محیط و نیز تشخیص و حل مسائل اخلاقی در کسب‌وکار، محتاج دانش تخصصی معینی هستند و این دانش تخصصی همان اخلاق حرفه‌ای است. برای رسیدن به این آرمان چند هدف باید به دست آید:

الف) ارائه ملاک نهایی ارزش‌ها در نظام اخلاقی: نظام چه سکولاریستی و لائیک باشد و چه الهی و دینی، دارای ملاک نهایی است. به عنوان مثال در نظام اخلاقی کانتی، تعهد و وظیفه اجتماعی و عقلانی، برترین آرزوی اخلاق است. در نظام دینی این ملاک، کارایی خود را در تقرب به خدا به دست می‌آورد.

جرمی بنتام سودمند بودن را به منزله ملاک اخلاقی بودن، معرفی می‌کند. ملاکی که بعدها جان استورات میل آن را تدوین کرد و توسعه داد. بالاترین میزان منفعت برای بیشترین مردم با کمترین آسیب.

ب) ترسیم جدول فضایل و رذایل: رفتار اخلاقی در سازمان منوط به شناخت فضیلت‌ها و رذیلت‌هاست. به عبارت دیگر، انتظار می‌رود، دانش اخلاق در چارچوب جدول فراگیر، خوبی و بدی رفتارها را به نحو روشن نشان دهد. به عنوان مثال، هتک حرمت انسان خوب است یا بد؟ حسد و قبطه از نظر اخلاقی چه تمایزی دارد؟

معمولاً زبان دانش اخلاق به صورت جملات شرطی است. «اگر این رفتار حسد است، آنگاه زشت است» و علم اخلاق موظف است، تعریف روشن از حسد و متمایز از قبطه را ارائه کند.

ج) حل تعارضات اخلاقی: پیچیده‌ترین مسائل اخلاقی و پراسیب‌ترین آنها، «تعارضات اخلاقی» است. مواجهه با تعارضات اخلاقی هم در زندگی فردی و هم در فعالیت‌های سازمانی رخ می‌دهد. تعارض اخلاقی عبارت است از رفتاری که انجامش از جهتی، اخلاق زشت و ترک آن نیز از جهتی دیگر، نارواست. مثلاً گفتن راز کسی اخلاقاً زشت است اما اگر این راز متضمن خیانت به وظیفه سازمانی باشد نیز نارواست.

د) عطف توجه به زمینه‌های پیشگیری از درمان: پیشگیری از بیماری‌های اخلاقی و نابهنجاری‌های رفتاری از وظایف اخلاقی مدیران است. کاربردی بودن دانش اخلاق، اقتضا می‌کند که بسترسازی‌های لازم در جهت پیشگیری از رذایل اخلاقی تبیین شود و باید در تدوین اصول اخلاق، ضوابط و قوانین سازمان و به‌طور کلی در برنامه‌های آموزش لحاظ شود.

ه) تهذیب نفس و تعالی شخصیت: یکی از رسالت‌های اخلاقی مدیران، دغدغه تعالی روحی و تهذیب نفس نیروی انسانی و به‌ویژه فرهنگ سازمانی است. فرهنگ سازمانی، به‌منزله روح در افراد است که در معرض تعالی و یا سقوط است. تربیت انسان، هدف آموزه‌های روحی و تعالیم انبیاء است. رهایی انسان از خودباختگی‌های پیچیده، تقرب آدمی به خودشکوفایی، اصالت بشری، تحقق خداگونگی انسان و سلوک او به بارگاه ربوبی، در میان همه مشغله‌های هویت‌ستیز ماشینی از مهم‌ترین رسالت‌های اخلاق است.

شیوه‌های تشخیص مسائل اخلاقی

در تشخیص مسائل اخلاقی سازمان، هرکدام از مدیران و مسئولان براساس میزان درک خود از اخلاق و سطح معلومات و تجارب قبلی خود از روش‌های متفاوت استفاده می‌کنند. در این راستا، فرامر قراملکی (۱۳۸۵) مهم‌ترین شیوه‌های تشخیص مسائل اخلاقی را به شرح زیر بیان می‌کند:

۱) از آنجا که بنگاه یا سازمان همیشه با مسائل اخلاق مواجه است، علت آن در رفتار ارتباطی افراد در مشاغل است. بنابراین اولین شیوه تشخیص مسائل اخلاقی، شناسایی، تحلیل و درک چگونگی رفتارهای ارتباطی درونی و بیرونی سازمان است.

۲) دومین شیوه تشخیص مسائل اخلاقی، تلاش برای مواجهه با مشکلات به‌جای انکار یا نادیده گرفتن آنهاست. خیلی از موارد، به خصوص مدیران سعی در انکار مسائل اخلاقی دارند.

۳) سومین شیوه تمایز مشکل از مسئله و عبور از مشکل به مسئله است. تا زمانی که رفتاری‌های سازمان در حد مشکل باقی بمانند و نتوان آنها را به‌صورت مسئله و به شکل دقیق تعریف کرد، مسائل اخلاقی تشخیص داده نخواهند شد.

۴) پس از تبدیل مشکل به مسئله شیوه بعدی، تحلیل علل و تجزیه ابعاد، اضلاع و آثار و مصادیق مسئله است.

فنون حل مسائل اخلاقی

اغلب، موضوع اخلاق کار را حل معضلاتی می‌دانند که در آن، یک راه حل به وضوح درست و بقیه نادرست هستند. به‌عنوان مثال در اغلب مطالعات موردی در زمینه اخلاق کار، یکی از کارکنان با این مسئله مواجه می‌شود که آیا دروغ بگوید یا نه؛ دزدی بکند یا نکند؛ در حق دیگران اجحاف کند یا نه و مواردی از این قبیل. اما معضلات اخلاقی که مدیران با آن مواجه می‌شوند، معمولاً بسیار پیچیده‌تر از اینهاست و هیچ دستورالعمل واضحی نه در قانون و نه در دین درباره آن وجود ندارد. مثال‌هایی از معضلات پیچیده اخلاقی عبارت‌اند از:

الف) واحد علمی-کاربردی ما با سیستم پرداخت^۱ شایسته‌مدارانه عمل می‌کند و متناسب آن به هرکدام از کارکنان حقوق و مزایا پرداخت می‌کند. یکی از کارشناسان حوزه دانشجویی در طول سال، وظایف خود را بسیار عالی انجام داده و قرار است به‌عنوان کارمند نمونه تقدیر شود.

او هم اکنون بالاترین حقوقی را که در رتبه شغلی او قابل دریافت است می‌گیرد. از طرفی چون پرسنل دانشگاه در رتبه شغلی بالاتر از آن، بسیار زیاد است نمی‌توانیم او را ترفیع بدهیم. چگونه حقوق او را زیاد کنیم؟ تکلیف چیست؟

ب) یک مشتری می‌خواهد محصولی را از شرکت ما بخرد. پس از اینکه قیمت محصول را به او اعلام می‌کنیم، او می‌گوید که نمی‌تواند این قیمت را بپردازد. ما می‌دانیم که او می‌تواند این محصول را از یکی از شرکت‌های رقیب ما به قیمت ارزان‌تر بخرد. تکلیف در این مورد چیست؟ آیا ما باید این موضوع را به او بگوییم؟

1. pay system

ج) در یکی از واحدهای دانشگاه علمی-کاربردی یکی از کارکنان ما چند سال است، پشت سر هم کارمند نمونه می‌شود؛ اما برادر شما نفر دوم می‌شود. این کارمند به برادر شما گفته این واحد دانشگاهی محل پیشرفت نیست و قصد دارد به یکی از واحدهای دیگر دانشگاه منتقل شود.

آیا برادر شما او را تشویق کند که منتقل شود یا اینکه بماند و هر سال ایشان کارمند نمونه شود؟ تکلیف چیست؟
سلطانی (۱۳۸۳) برای بررسی معضلات اخلاقی روش‌های زیر را معرفی کرده است:

الف) چک لیست اخلاقی؛

ب) روش ده مرحله‌ای؛

ج) لیست سؤالات کلیدی.

د) قانون طلایی که احتمالاً معمول‌ترین روش برای حل معضلات اخلاقی است.

الف) چک لیست اخلاقی: دو متخصص به نام‌های داگ والاس^۱ و جان پکل^۲ چک لیست اخلاقی زیر را برای بررسی معضلات اخلاقی پیشنهاد کرده‌اند. در صورت لزوم برپایه نتایج این تست در تصمیمات و طرح‌های کاری^۳ خود تجدیدنظر کنید.
ب) روش ده مرحله‌ای تصمیم‌گیری: والاس و پکل، همچنین روش ده مرحله‌ای زیر را تهیه کرده‌اند:

۱) واقعیت‌های شناخته‌شده در این معضل کدام‌اند؟

۲) ذی‌نفعان کلیدی چه کسانی هستند؟ ارزش‌های آنان و پیامدهای دلخواهشان چیست؟

۳) محرک‌های^۴ اساسی به وجودآورنده این معضل کدام‌اند؟

۴) در این معضل اخلاقی کدام اصول اخلاقی یا ارزش‌های عملی^۵ در اولویت‌اند که حفظ و حمایت شوند؟

۵) چه کسانی باید در این تصمیم‌گیری دخالت داده شوند و یا نظراتشان لحاظ شود؟

1. Doug Wallace
2. Jon Pikel
3. action plan
4. drivers
5. operating value

- ۶) هر راهکار یا طرحی که ویژگی‌های ذیل را داراست، لیست کنید:
- الف) از متضرر شدن ذی‌نفعان جلوگیری می‌کند یا آن را به حداقل می‌رساند.
- ب) ارزش‌های دارای اولویت در این معضل را حفظ و حمایت می‌کند.
- ج) راه‌حل خوبی برای این معضل است.
- ۷) برای راهکار ترجیح داده‌شده سناریوی بدترین حالت ممکن را طراحی و تأثیر آن را بر ذی‌نفعان بررسی کنید. سپس در صورت لزوم این راهکار را بازبینی و در مورد آن تجدید نظر کنید.
- ۸) به طرح خود یک جزء اخلاقی اضافه کنید که بازدارنده محرک‌های اساسی به وجودآورنده این معضل باشد.
- ۹) تصمیم و طرح انتخاب‌شده را با توجه به چک لیست اخلاقی ارزیابی کنید.
- ۱۰) تصمیم‌گیری کنید و طرح مناسب را بریزید و سپس آن را به اجرا درآورید.
- ج) فهرست سؤالات کلیدی: لارا ناش^۱، دوازده سؤال را برای کمک به مدیران در بررسی معضلات اخلاقی مطرح می‌کند:
- ۱) آیا مسئله را به‌درستی تعریف کرده‌اید؟
- ۲) اگر در جایگاه مقابل بودید چگونه مسئله را تعریف می‌کردید؟
- ۳) در گام نخست چگونه این وضعیت به وجود آمد؟
- ۴) شما به‌عنوان یک شخص و یک عضو شرکت به چه کسانی و چه چیزهایی وفادارید؟
- ۵) قصد شما از گرفتن این تصمیم چیست؟
- ۶) چگونه این قصد و نیت با نتایج احتمالی قابل مقایسه است؟
- ۷) از این تصمیم چه کسانی احتمال دارد متضرر شوند؟
- ۸) آیا می‌توانید قبل از تصمیم‌گیری، مسئله را با گروه‌هایی که متأثر از این تصمیم هستند به بحث بگذارید؟
- ۹) آیا مطمئن هستید که موقعیت شما مدتی طولانی به اندازه‌ای که الان ارزشمند به نظر می‌رسد ارزشمند باقی بماند؟
- ۱۰) آیا می‌توانید بدون دلهره تصمیم خود را برای رئیس، مدیرعامل، هیئت مدیره، خانواده و بالاخره جامعه خود بگویید؟

(۱۱) توان نمادین کار شما، در صورتی که درست فهمیده شود، چیست؟ اگر بد فهمیده شود چگونه؟

(۱۲) تحت چه شرایطی استثناهایی را در موضع خود خواهید پذیرفت؟

(د) **قانون طلایی:** نکته اصلی در این قانون استفاده از همدلی برای حل معضلات اخلاقی است. یعنی فرد باید خود را در جایگاه فرد مقابل قرار دهد و آنگاه از دیدگاه وی به موضوع نگاه کند و بعد تصمیم بگیرد. شواهد نشان می‌دهد. طبق این قانون، آنچه را فرد برای خود می‌خواهد همان را برای دیگری نیز می‌خواهد.

یکی از موانع عمده در اخلاقی شدن سازمان فقدان روش‌های مؤثر آموزش و ترویج اخلاق در فرهنگ سازمان است در آموزش مؤثر اخلاق اولاً باید یادگیری منجر به تحول باشد ثانیاً تحول در فرهنگ سازمانی را سبب شود. بنابراین، فنون مختلف حل مسائل اخلاقی نیاز به آموزش دارد. برای آموزش مسائل اخلاقی روش‌های متفاوتی شناخته شده است.



شیوه‌های مؤثر آموزش اخلاق

(۱) مستقیم؛

(۲) غیر مستقیم؛

(۳) آموزش حین عمل و آموزش اجتماعی؛

(۴) تغییر سبک زندگی.

مرسوم‌ترین و در عین حال غیرمؤثرترین روش آموزش، همان آموزش مستقیم است. این نوع آموزش حداقل، زمانی می‌تواند مؤثر باشد که تمام کارکنان بدانند این برنامه چیست، کارکردش چگونه است و نقش آنها در این برنامه چیست.

اگر سیستم (بنگاه‌ها و سازمان‌ها) صادقانه و بدون پرده‌پوشی اداره نشود، ماهیت سیستم ممکن است مورد شک و سوءظن قرار گیرد. به علاوه، قانون کاری به این ندارد که خط‌مشی‌های مکتوب سازمان چقدر منصفانه و به‌روز است؛ قانون رفتار کارکنان را به‌عنوان خط‌مشی بالفعل سازمان تفسیر می‌کند. بنابراین، تمام کارکنان باید از خط‌مشی‌ها و رویه‌ها آگاه بوده و کاملاً طبق آنها رفتار کنند. (چه خط‌مشی‌ها و رویه‌ها برای برنامه‌های اخلاق باشد و چه برای مدیریت پرسنل). تطابق کامل فعالیت‌های کارکنان با خط‌مشی‌ها و رویه‌های اخلاقی مستلزم آموزش آنهاست. در بحث آموزش کارکنان به توصیه‌های زیر توجه کنید:

- کارکنان جدید را طی مدتی که با سازمان سازگار می‌شوند با برنامه اخلاق سازمان آشنا کنید؛

- در دوره‌های آموزشی که برای مدیران برگزار می‌شود به بازبینی برنامه مدیریت اخلاق پردازید؛

- شرکت دادن کارکنان در بازبینی کدها و خط‌مشی‌ها (خط‌مشی‌های اخلاق و خط‌مشی‌های پرسنلی) خود یک آموزش قوی است؛

- یکی از بهترین شکل‌های آموزش اخلاقیات به کارکنان دادن تمرین حل معضلات پیچیده اخلاقی به آنهاست. می‌توان یک مورد معضل اخلاقی واقعی یا شبیه واقعیت به آنان ارائه داد و از آنان خواست با استفاده از روش‌های بررسی و حل معضلات اخلاقی آن را بررسی کرده و راه‌حل ارائه دهند.

- در ارزیابی عملکرد کارکنان عملکرد اخلاقی را نیز به‌عنوان یکی از ابعاد لحاظ کنید.

در پایان توجه داشته باشید که با همه این تفصیلات بهترین آموزش‌دهنده، رفتار رهبران سازمان است.

یک هات‌لاین^۱ اخلاقی ایجاد کنید. این کار را بهتر است مشاور از بیرون سازمان مثلاً یک مشاور حقوقی یا یک روحانی انجام دهد. همچنین می‌توان یک جعبه هشدار محرمانه^۲ ایجاد کرد که کارکنان بتوانند به‌صورت ناشناس رفتارهای مشکوک غیراخلاقی را در آن گزارش دهند.

سالی یک‌بار تمام خط‌مشی‌ها و رویه‌های پرسنلی را بازنگری کنید. اگر سازمان کوچک است از تمام کارکنان برای این منظور استفاده کنید.

موانع تغییر رفتار اخلاقی

- (۱) آموزش‌های اجتماعی برون‌سازمانی (کم‌کاری، زیرآب‌زنی، حسد)؛
- (۲) جهل و ناآشنایی نسبت به اخلاقیات شغل؛
- (۳) بسترهای معیشتی و عدم امنیت؛
- (۴) تصمیم‌های غیراخلاقی مدیران و ساختار نظام مدیریتی تبعیض؛
- (۵) اضطراب یادگیری (اضطراب بقا).

1. hot line

2. tipbox

عوامل مؤثر در رشد اخلاقی و اخلاقی‌سازی سازمان

- (۱) مدیران استراتژیست؛
- (۲) مزیت رقابتی و استراتژی اخلاقی؛
- (۳) کدها، مرام‌نامه‌ها و منشور اخلاقی؛
- (۴) سازمان‌های غیردولتی مدافع اخلاق؛
- (۵) سازمان‌ها و کنوانسیون‌های جهانی اخلاق؛
- (۶) تحول شخصیتی (رشد اخلاقی).





مخاطرات و کسب و کار

در این فصل با این مفاهیم آشنا خواهید شد:

احتکار؛

اسراف؛

رشوه و ارتشا.

پیش‌سازمان‌دهنده

مثال ۱: فرض کنید، به بهانه آغاز دور جدید از تحریم‌های امریکا علیه ایران، سوپر محل شما، اقلام اولیه و پرمصرف از قبیل برنج، روغن، مواد شوینده و سایر محصولات مشابه را مخفیانه از سالن اصلی سوپر مارکت جمع‌آوری کرده و در انبار فروشگاه، آنها را مخفی کرده است تا پس از شروع تحریم‌ها با قیمت بالا بفروشد. این عمل مالک سوپر مارکت، در حوزه مخاطرات کسب و کار چه مفهومی دارد؟

مثال ۲: فرض کنید، برای تدریس خصوصی در یکی از مناطق بالای شهر دعوت شده‌اید. از آنجا که مدرس خوبی هستید و تدریس شما می‌تواند موفقیت فرد را تضمین کند، خانواده فرد متقاضی، در مدت تدریس، به‌خوبی از شما پذیرایی می‌کنند. تصادفاً یکی از روزهای تدریس شما، با سالگرد جشن تولد دانش‌آموزتان مصادف است. از

این رو، شما را نیز برای این جشن دعوت می‌کنند و خواهش ویژه دارند که حتماً حضور یابید. شما نیز به رسم ادب در جشن تولد حاضر می‌شوید. مراسم را به دقت زیر نظر می‌گیرد و متوجه می‌شوید در حدود ۵۰ میهمان حضور دارند و هیچ کم و کاستی در پذیرایی از مهمانان نیست. انواع و اقسام نوشیدنی، شیرینی، چندین نوع غذا برای شام و کیکی مفصل تدارک دیده شده است. از روی کنجکاوی، رستوران و قیمت غذاها را پرس‌وجو می‌کنید، یکی از مهمانان، توضیح می‌دهد که در این میهمانی برای هر نفر از بابت انواع پذیرایی نزدیک به یک‌صد هزار تومان هزینه شده است. زمان صرف غذا متوجه می‌شوید که هریک از مهمانان از انواع شام در ظرف‌های خود گذاشته و مشغول صرف غذا هستند. بعد از صرف غذا و موقع جمع کردن ظروف مشاهده می‌کنید، اکثر مهمانان بخش زیادی از غذای خود را نخورده‌اند و غذاهای باقی‌مانده جمع‌آوری و در سطل آشغال ریخته می‌شوند. ناگهان در ذهن خود یاد خانواده‌هایی در پایین شهر می‌افتید که برای تدریس به آنجا می‌روید و میزان هزینه مصرفی آنها در طول ماه را با میهمانی حاضر مقایسه می‌کنید. به نظر شما مصرف بیش از اندازه و غیرضروری مصداق کدام مخاطره در حوزه کسب‌وکار و زندگی است.

مثال ۳: فرض کنید، یکی از دوستانتان در یکی از بیمارستان‌های شهر بستری است اما شما در طول روز فرصت ملاقات با ایشان را ندارید. موقع غروب به بیمارستان مراجعه می‌کنید تا در صورت امکان دوست خود را ملاقات کنید. وقتی به بیمارستان می‌رسید ملاحظه می‌کنید غیر از شما چند نفر دیگر هم، قصد ملاقات بیماران خود را دارند اما، نگهبان بیمارستان می‌گوید وقت ملاقات چند ساعت قبل تمام شده است و مانع از ملاقات شما می‌شود. با ناامیدی صحنه را تماشا می‌کنید، ناگهان متوجه می‌شوید، یکی از آن افراد، اسکناسی را از جیب خود در آورد و سریع در دست نگهبان گذاشت و بعد از آن برای ملاقات بیمار خود وارد محوطه داخلی بیمارستان شد. این رفتار مصداق کدام مخاطره در کسب‌وکار است؟

پاسخ این سؤالات و پرسش‌های مشابه موضوع بحث فصل حاضر است.

احتکار

یکی از عوامل از بین رفتن تعادل و توازن اقتصادی و به دنبال آن ایجاد شکاف طبقاتی در جامعه، احتکار است. احتکار موجب ناپدید شدن بخشی از تولید از قلمرو عرضه

مخاطرات و کسب و کار ۱۲۹

می‌شود. در این صورت با توجه به چرخه درآمدی، کارگرانی که در تولید آن کالا نقش داشته‌اند، پس از کسب درآمد خود، توان تقاضا می‌یابند. بنابراین، وقتی که عرضه کل به واسطه احتکار آسیب دیده و کاهش یافته است، تقاضای کل بالا می‌رود و قیمت افزایش می‌یابد. در این باره امام باقر (ع) از پیامبر اکرم (ص) نقل می‌فرمایند: «هرکس خوراکی بخرد، آن را تا چهل روز حبس کند و به قیمت گران به مسلمانان بفروشد، بداند اگر پس از فروش قیمت آن را صدقه دهد، کفاره کردارش نخواهد شد.»

با توجه به نقش احتکار در بازار و ایجاد گرانی در اثر کمبود کالا می‌توان گفت احتکار عبارت است از:

- انبار کردن و نگه داشتن غله یا چیز دیگر به قصد فروختن برای تحصیل سود بیشتر؛

- جمع‌آوری کالاهای بازرگانی به قصد و انتظار نایابی و کمیابی و فروش به قیمت گران؛

- از نظر حقوقی احتکار آن است که کسی کالای مورد احتیاج ضروری عامه را زیاده از مصرف خود داشته و برای جلوگیری از فروش به دولت یا مردم پنهان کند؛
- در مفهوم عام آن، عبارت است از کاهش دادن یا متوقف کردن جریان توزیع کالا که به‌طور موقت صورت می‌گیرد.



اسراف

مصرف یکی از مهم‌ترین و مؤثرترین مؤلفه‌های اقتصاد است. انگیزه مصرف باید رفع نیاز واقعی انسان در تأمین معاش با رعایت میانه‌روی و موقعیت زمانی و مکانی باشد. مردم به‌عنوان امانت‌دار اموال الهی باید از آنها در همان راهی که غرض اصلی خلقت آنهاست، یعنی رفع حاجات معاش خود استفاده کنند. پس مصرف بیش از حد نیاز، اتلاف مال است.

در احکام و دستورات اسلامی، اسراف در شمار «گناهان بزرگ» جای دارد و در قرآن کریم در ۳۲ مورد آن را به‌شدت محکوم کرده و اسراف‌کنندگان را مورد غضب قرار داده و فرموده: «بخورید و بیاشامید اما اسراف نکنید، خداوند مسرفان را دوست ندارد.»

رشوه

رشوه، جرمی است که آثار بسیار بدی در محیط‌های اداری و روابط بین فردی دارد. از این رو، آگاهی از رشوه، انواع و آثار آن، می‌تواند تأثیر زیادی در پیشگیری از این جرم داشته باشد.

شاید بتوان گفت، جرم رشوه از قدیمی‌ترین جرایم تاریخ کیفری بشر است. سابقه تاریخی این جرم به زمان تشکیل اولین دولت‌ها و ساختار دیوان‌سالاری در سطح جهان باز می‌گردد. حکومت‌ها نیز چون این جرم را منحل نظم و موجب بی‌اعتمادی مردم به حاکمیت می‌دانستند، مجازات‌های بسیار سنگینی برای آنها در نظر گرفتند. به عنوان مثال، هردوت، مورخ بزرگ یونانی، در کتاب خود آورده است که کمبوجیه، دومین پادشاه هخامنشی دستور داد تا یکی از قضات بزرگ به نام سیسامنس را به جرم دریافت رشوه اعدام کنند، پوست از تنش جدا کنند و آن پوست را بر مسند قضاوت پهن کنند سپس پسر قاضی را به جای او منصوب کرد و به او یادآوری کرد که بر چه جایی نشسته است.

در دوران پس از ظهور اسلام نیز مبارزه با فساد مالی کارگزاران حکومتی مورد توجه جدی قرار گرفت. نمونه بارز آن در سیره عملی حضرت امیرالمومنین علی علیه‌السلام است که در نامه مشهور خود به مالک اشتر می‌فرماید: «اگر یکی از آنان دست به خیانتی گشود و گزارش جاسوسان بر آن خیانت هم‌داستان بود بدین گواه بسنده کن و کیفر او را با تنبیه بدنی بدو برسان و آنچه به‌دست آورده بستان، پس او را خوار بدار و خیانتکار شمار، و طوق بدنامی در گردنش درآویز.»

در قوانین جزایی جهان معاصر نیز، به‌طور مفصل به این جرم توجه شده است. کنوانسیون‌های بین‌المللی متعهد مربوط به مبارزه با فساد اداری مؤید این مدعاست همچون کنوانسیون OECD در سال ۱۹۹۷ یا کنوانسیون مربوط به فساد اداری استراسبورگ ۱۹۹۹.

بنابراین، رشوه و ارتشا عبارت است از:

- (۱) از چیزی که برای باطل کردن حق یا ثابت کردن باطل داده می‌شود.
- (۲) استعمال رشوه بیشتر در مواردی به‌کار می‌رود که موجب ابطال حق یا رسیدن به باطل است.
- (۳) رشوه رسیدن به حاجت است از راه زد و بند.

مخاطرات و کسب و کار ۱۳۱

رشوه دادن مالی است به مأمور رسمی یا غیررسمی، دولتی یا غیردولتی، به منظور انجام کاری از کارهای اداری یا قضایی، ولو اینکه آن کار مربوط به شغل گیرنده مال نباشد. خواه مستقیماً آن مال را دریافت کند یا به واسطه شخص دیگری آن را بگیرد. فرق نمی‌کند که گیرنده مال توانایی انجام کاری را که برای آن رشوه گرفته را داشته باشد یا خیر؛ و فرقی نمی‌کند که کاری که برای دهنده مال باید انجام دهد حق او باشد یا نه. رشوه یک عنوان کلی است که خود در برگیرنده رشاء، رایش و ارتشاء است.

الف) رشاء

رشاء در لغت به معنای پراخت مال (اعم از وجه نقد و سند پرداخت است) به منظور انجام غیرقانونی (اعم از اینکه قانوناً حق فرد باشد و از طریق دستیابی غیرقانونی باشد یا اینکه اصل عمل غیرقانونی باشد) است. انجام‌دهنده آن را نیز راشی می‌نامند.

ب) رایش

این واژه اصطلاح فقهی جرمی است در ارتباط با رشوه‌خواری که قانونگذاری در ماده ۵۹۳ قانون مجازات اسلامی به آن اشاره کرده است: هرکس عالماً و عامداً موجبات تحقق جرم ارتشاء از قبیل مذاکره جلب موافقت یا وصول و ایصال وجه یا مال یا سند پرداخت وجه را فراهم کند به مجازات راشی برحسب مورد محکوم می‌شود.

ج) ارتشاء

طرف سوم جرم رشوه، کسی نیست جز مرتشی یا همان دریافت‌کننده رشوه که یک کارمند دولت صرف نظر از باجه و مقامی اداری است که دایره شمول آن شامل تمامی کارمندان دولت اعم از رسمی، پیمانی، قراردادی و همچنین شامل افرادی نیز می‌شود که در استخدام دولت نبوده اما به‌نحوی با دولت همکاری دارند.

این توضیح لازم است که مخاطرات مربوط به کسب و کار صرفاً به موارد ذکرشده در این فصل محدود نمی‌شود. مواردی که تحت عنوان مخاطرات کسب و کار در این فصل توضیح داده شد براساس سرفصل‌ها و مجال کتاب حاضر انتخاب شده است. علاقه‌مندان در صورت تمایل به مطالعه سایر مخاطرات کسب و کار می‌توانند به منابع مربوطه مراجعه کنند.

در ادامه فصل برای آشنایی بیشتر و پیشگیری از انواع رشوه، آیین‌نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه در دستگاه‌های اجرایی تقدیم می‌شود.

آیین‌نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه در دستگاه‌های اجرایی

فصل اول-مصادیق رشوه

ماده ۱- کارکنان و مسئولان دستگاه‌های اجرایی که مطابق بندهای ذیل مبادرت به اخذ وجه و یا مال کنند یا سند پرداخت وجه یا تسلیم مالی را دریافت کنند یا موجبات جلب موافقت و مذاکره و یا وصول و ایصال مال یا سند پرداخت وجه را فراهم کنند، با توجه به بند (۱۷) ماده (۸) قانون رسیدگی به تخلفات اداری مصوب ۱۳۷۲- پرونده آنان به هیئت‌های رسیدگی به تخلفات اداری برای اعمال مجازات مناسب ارجاع خواهد شد.

الف- گرفتن وجوهی به غیر از آنچه در قوانین و مقررات تعیین شده است.

ب- اخذ مالی بلاعوض یا به مقدار فاحش ارزان‌تر از قیمت معمولی یا ظاهراً به قیمت معمولی و واقعاً به مقدار فاحش کمتر از قیمت.

ج- فروش مالی به مقدار فاحش گران‌تر از قیمت مستقیم یا غیرمستقیم به ارباب‌رجوع بدون رعایت مقررات مربوط.

د فراهم کردن موجبات ارتشاء از قبیل مذاکره، جلب موافقت یا وصول و ایصال وجه یا مال یا سند پرداخت وجه از ارباب‌رجوع.

هـ- اخذ یا قبول وجه یا مال یا سند پرداخت وجه یا تسلیم مال از ارباب‌رجوع مستقیم یا غیرمستقیم برای انجام دادن یا انجام ندادن امری است که مربوط به دستگاه اجرایی است.

و- اخذ هرگونه مال دیگری که در عرف رشوه‌خواری تلقی می‌شود، از جمله هرگونه ابراء یا اعطای وام بدون رعایت ضوابط یا پذیرفتن تعهد یا مسئولیتی که من غیرحق صورت گرفته باشد و همچنین گرفتن پاداش و قائل شدن تخفیف و مزیت خاص برای ارائه خدمات به اشخاص و اعمال هرگونه موافقت یا حمایتی خارج از ضوابط که موجب بخشودگی یا تخفیف شود.

فصل دوم- نحوه رسیدگی به تخلفات رشوه‌گیرندگان و مجازات‌های اداری

ماده ۵ دستگاه‌های مشمول این آیین‌نامه به ترتیب زیر برای پیگیری و رسیدگی به تخلفات موضوع ماده (۱) و اعمال مجازات اقدام خواهند کرد:

الف- مقامات مندرج در ماده (۱۲) قانون رسیدگی به تخلفات اداری چنانچه از طریق بازرسان انتصابی به وقوع تخلفات موضوع ماده (۱) این آیین‌نامه توسط هر یک از کارکنان یا مدیران و مسئولان مربوط اطلاع حاصل کنند مکلف‌اند برحسب اهمیت موضوع نسبت به اعمال یکی از مجازات‌های بندهای (الف) و (ب) و (ج) ماده (۹) قانون رسیدگی به تخلفات اداری اقدام کنند.

ب- در صورت تکرار تخلف با گزارش و تأیید بازرسان یا مدیران ذی‌ربط، هیئت‌های

رسیدگی به تخلفات اداری مکلف‌اند با توجه به میزان تخلف و حساسیت آن کارمندان متخلف را به یکی از مجازات‌های مقرر در ماده (۹) قانون یادشده (به‌استثنای موارد مذکور در بند فوق) محکوم کنند.

ج- در صورت تکرار تخلف موضوع ماده (۱) این آیین‌نامه متخلف با تقاضای اعمال اشد مجازات‌های مندرج در ماده (۹) قانون رسیدگی به تخلفات اداری به یکی از مجازات‌های بازخرید خدمت، اخراج یا انفصال دائم از خدمات دولتی توسط هیئت رسیدگی به تخلفات اداری محکوم خواهد شد.

تبصره ۱- مراحل مذکور در این ماده مانع از اعمال اختیارات هیئت‌های رسیدگی به تخلفات اداری در ماده (۹) بدون طی مراحل فوق‌الذکر نیست و هیئت‌ها می‌توانند برحسب درجه اهمیت تخلف موضوع مجازات‌های بند (ج) را برای بار اول یا دوم اعمال کنند.

تبصره ۲- مقامات ذی‌ربط با توجه به ماده (۱۳) قانون رسیدگی به تخلفات اداری می‌توانند کارکنانی را که پرونده آنان به هیئت‌های رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع می‌شود حداکثر به مدت سه ماه آماده به خدمت کنند.

تبصره ۳- دستگاه‌های اجرایی که مشمول قانون رسیدگی به تخلفات اداری نیستند مکلف‌اند براساس قانون و مقررات مربوط به خود یا تخلفات اداری در این مقررات برخورد کنند.

تبصره ۴- در صورتی که بازرسان موضوع بند (ج) ماده (۲) این آیین‌نامه مرتکب تخلفات بندهای ماده (۱) شوند با تقاضای اعمال اشد مجازات‌های مذکور در قانون رسیدگی به تخلفات اداری به هیئت‌های مزبور معرفی خواهند شد. چنانچه تخلف ارتكابی بازرس به‌عنوان یکی از جرائم مندرج در قوانین جزایی را نیز داشته باشد پرونده آنان به ترتیب مقرر در ماده (۱۹) قانون رسیدگی به تخلفات اداری به مراجع قضایی صالح ارجاع خواهد شد.

مجازات‌های تعیین‌شده برای جرم رشوه در قوانین جزایی

ماده ۵۸۸ قانون مجازات اسلامی مقرر می‌دارد: «هریک از داوران و ممیزان و کارشناسان اعم از اینکه توسط دادگاه معین شده باشند یا توسط طرفین چنانچه در مقابل اخذ وجه یا مال به نفع یکی از طرفین اظهارنظر یا اتخاذ تصمیم نماید به حبس از شش ماه تا دو سال یا مجازات نقدی از سه تا دوازده میلیون ریال محکوم و آنچه گرفته است به‌عنوان مجازات مؤدی به نفع دولت ضبط خواهد شد.

قانون مجازات اعمال نفوذ بر خلاف و مقررات قانونی مصوب آذر ماه سال ۱۳۱۵ ماده ۲ مقرر می‌دارد: «هرکس از روابط خصوصی که با مأمورین یا مستخدمین مذکور در ماده یک دارد، سوءاستفاده نماید و در کارهای اداری که نزد آنهاست به نفع یا ضرر کسی برخلاف حق

و مقررات قانونی اعمال نفوذ کند از یک ماه الی یک سال حبس تأدیبی محکوم خواهد شد.»
 ماده ۳ مقرر می‌دارد: «مستخدمین دولتی یا شهرداری یا کشوری یا مأمورین به خدمات عمومی که نفوذ اشخاص را در اقدامات یا تصمیمات اداری خود تأثیر دهند به محرومیت از شغل دولتی از دو الی پنج سال محکوم می‌شوند و در صورتی که اقدام یا تصمیم مزبور مستلزم حقی از اشخاص یا دولت باشد محکوم به انفصال از خدمات دولتی خواهند شد مگر آنکه این عمل مشمول قوانین جزایی باشد.»

ماده ۵۹۴ قانون مجازات اسلامی و نیز تبصره ۳۰ ماده قانون تشدید مجازات مرتکبین به ارتشاء و اختلاس و کلاهبرداری برای شروع به جرم ارتشاء تعیین تکلیف کرده‌اند و بیان داشته‌اند که مجازات آن برابر است با حداقل مجازات هر مورد در صورتی که مجازات اصلی انفصال دائم از خدمات دولتی باشد «قانون تشدید» مجازات شروع به جرم را ۳ سال انفصال تعیین کرده است.

مواد ۳ و ۴ قانون تشدید مجازات مرتکبین اختلاس، ارتشاء و کلاهبرداری:
 ماده ۳: هریک از مستخدمین و مأمورین دولتی اعم از قضایی و اداری یا شوراهای شهرداری‌ها یا نهادهای انقلابی و به‌طور کلی قوای سه‌گانه و همچنین نیروهای مسلح یا شرکت‌های دولتی یا سازمان‌های دولتی وابسته به دولت و یا مأمورین به خدمات عمومی خواه رسمی یا غیررسمی برای انجام دادن یا انجام ندادن امری که مربوط به سازمان‌های مزبور است وجه یا مال یا سند پرداخت وجه یا تسلیم مالی را مستقیماً یا غیرمستقیماً قبول کند در حکم مرتشی است اعم از این که امر مذکور مربوط به وظایف آنها بوده یا نداده و انجام آن برطبق حقانیت و وظیفه بوده یا نبوده باشد و یا آن که در انجام یا عدم انجام آن مؤثر بوده یا نبوده باشد به ترتیب زیر مجازات می‌شود:

در صورتی که قیمت مال یا وجه مأخوذ بیش از بیست هزار ریال نباشد به انفصال موقت از شش ماه تا سه سال و چنانچه مرتکب در مرتبه مدیر کل یا هم‌طراز مدیر کل یا بالاتر باشد به انفصال دائم از مشاغل دولتی محکوم خواهد شد و بیش از این مبلغ تا دویست هزار ریال از یک‌سال تا سه سال حبس و جزای نقدی معادل قیمت مال یا وجه مأخوذ و انفصال موقت از شش ماه تا سه سال محکوم خواهد شد و چنانچه مرتکب در مرتبه مدیر کل یا هم‌طراز مدیر کل یا بالاتر باشد به‌جای انفصال موقت به انفصال دائم از مشاغل دولتی محکوم خواهد شد.
 در صورتی که قیمت مال یا وجه مأخوذ بیش از دویست هزار ریال تا یک میلیون ریال باشد مجازات مرتکب دو تا پنج سال حبس به‌علاوه جزای نقدی معادل قیمت مال یا وجه مأخوذ و انفصال دائم از خدمات دولتی و تا ۷۴ ضربه شلاق خواهد بود و چنانچه مرتکب در مرتبه

پایین‌تر از مدیر کل یا هم‌تراز آن باشد به‌جای انفصال دائم به انفصال موقت از شش ماه تا سه سال محکوم خواهد شد.

در صورتی که قیمت مال یا وجه مأخوذ بیش از یک میلیون ریال باشد مجازات مرتکب پنج تا ده سال حبس به‌علاوه جزای نقدی معادل قیمت مال یا وجه مأخوذ و انفصال دائم از خدمات دولتی و تا ۷۴ ضربه شلاق خواهد بود و چنانچه مرتکب در مرتبه پایین‌تر از مدیر کل یا هم‌تراز آن باشد به‌جای انفصال دائم به انفصال موقت از شش ماه تا سه سال محکوم خواهد شد.

تبصره ۱: مبالغ مذکور از حیث تعیین مجازات و یا صلاحیت محاکم اعم از این است که جرم دفعتاً واحده و یا به دفعات واقع شده و جمع مبلغ مأخوذه بالغ بر نصاب مزبور باشد.

تبصره ۲: در تمامی موارد فوق مال ناشی از ارتشاء به‌عنوان تعزیر رشوه‌دهنده به نفع دولت ضبط خواهد شد و چنانچه راشی رشوه امتیازی تحصیل کرده باشد این امتیاز لغو خواهد شد.

تبصره ۳: مجازات شروع به ارتشاء برحسب مورد حداقل مجازات مقرر در آن مورد خواهد بود (در مواردی که در اصل ارتشاء انفصال دائم پیش‌بینی شده است در شروع به ارتشاء به‌جای آن سه سال انفصال تعیین می‌شود) و در صورتی که نفس عمل انجام‌شده جرم باشد به مجازات این جرم نیز محکوم خواهد شد.

تبصره ۴: هرگاه میزان رشوه بیش از مبلغ دویست هزار ریال باشد، در صورت وجود دلایل کافی، صدور قرار بازداشت موقت به مدت یک‌ماه الزامی است و این قرار در هیچ یک از مراحل رسیدگی قابل تبدیل نخواهد بود. همچنین وزیر دستگاه می‌تواند پس از پایان مدت بازداشت موقت کارمند را تا پایان رسیدگی و تعیین تکلیف نهایی وی از خدمت تعلیق کند. به ایام تعلیق مذکور در هیچ حالت، هیچ‌گونه حقوق و مزایایی تعلق نخواهد گرفت.

تبصره ۵: در هر مورد از موارد ارتشاء هرگاه راشی قبل از کشف جرم مأموران را از وقوع بزه آگاه سازد از تعزیر مالی معاف خواهد شد و در مورد امتیاز طبق مقررات عمل می‌شود و چنانچه راشی در ضمن تعقیب با اقرار خود موجب تسهیل تعقیب مرتشی را فراهم کند تا نصف مالی که به‌عنوان رشوه پرداخته است به وی بازگردانده می‌شود و امتیاز نیز لغو می‌گردد.

ماده ۴: کسانی که با تشکیل یا رهبری شبکه چند نفری به امر ارتشاء و اختلاس و کلاهبرداری مبادرت ورزند علاوه بر ضبط کلیه اموال منقول و غیرمنقولی که از طریق رشوه کسب کرده‌اند به نفع دولت و استرداد اموال مذکور در مورد اختلاس و کلاهبرداری و رد آن برحسب مورد به دولت یا افراد، به جزای نقدی معادل مجموع آن اموال و انفصال دائم از خدمات دولتی و حبس از پانزده سال تا ابد محکوم می‌شوند و در صورتی که مصداق مفسد فی الارض باشند

مجازات آنها، مجازات مفسد فی الارض خواهد بود.
بند ۱۷ ماده ۸ قوانین و مقررات مربوط به رسیدگی به تخلفات اداری مقرر می‌دارد: «گرفتن وجوهی غیر از آنچه در قوانین و مقررات تعیین شده یا اخذ هرگونه مالی که در عرف رشوه‌خواری تلقی می‌شود.»



ارتباط بهره‌وری با رعایت اخلاق حرفه‌ای در سازمان

در این فصل با این مفاهیم آشنا خواهید شد:

مفهوم بهره‌وری؛

بررسی روش‌های قدیمی و نوین مؤثر بر بهره‌وری؛

فرهنگ سازمانی و تأثیر آن بر بهره‌وری؛

اخلاق اداری و تأثیر آن بر بهره‌وری؛

ایجاد یک تحول پایدار؛

ارزش‌ها و مسئولیت‌های اخلاقی مدیران و کارشناسان در سازمان؛

شیوه‌های ترویج اخلاق در فرهنگ سازمان.

بسیاری از ما در دوران کودکی با مشاهده رفتار بزرگسالان به‌ویژه والدین، آرزو می‌کردیم هرچه سریع‌تر بزرگ شده و به آنها نشان دهیم که با کودکان چگونه باید رفتار کرد؟ یا اینکه پدر و مادر واقعی یعنی چه؟ حتی در مدارس ابتدایی و راهنمایی آرزوهایی داشتیم و در دنیای ذهنی خود جامعه‌ای ایده‌آل و مدینه فاضله می‌ساختیم، اما وقتی بزرگ شدیم، به برخی از آنها رسیدیم، به برخی نرسیدیم، برخی را انجام دادیم اما برخی را علی‌رغم داشتن توانمندی، آگاهانه انجام ندادیم. برخی اوقات مشاغلی را انتخاب کردیم که از کودکی دنبالش بودیم و همیشه آرزوی آن را داشتیم. تعدادی هم هرگز به آرزوی خود نرسیده‌ایم.

حال که در ایام بزرگسالی هرکدام از ما مشغول کاری هستیم، میزان بهره‌وری و راندمان کار ما متفاوت است. برخی ساعت‌ها کار می‌کنند اما درآمد و پیشرفت چندانی ندارند، برخی کمتر کار می‌کنند ولی درآمد و پیشرفت آنها زیاد و چندین برابر دوستانشان است. علت این همه تفاوت در چیست؟

چگونه می‌توان، کارایی خود را ارتقا داد؟

بهره‌وری چیست و چگونه می‌توان به آن دست یافت؟

آیا فرهنگ ما در میزان بهره‌وری مؤثر است؟

آیا فرهنگ سازمانی در میزان بهره‌وری دخالت دارد؟

آیا اخلاق حرفه‌ای در بهره‌وری تأثیر دارد؟

چگونه می‌توان در زندگی بخصوص زندگی کاری تحول پایدار ایجاد کرد؟

همه این سؤال‌ها و سایر پرسش‌های مشابه موضوع بحث فصل حاضر است. در این فصل تلاش می‌شود در مجال کتاب به هرکدام از این پرسش‌ها پاسخ داده شود.

بهره‌وری در سازمان

بدون تردید، یکی از اهداف و آرزوهای ملت‌ها و کشورها، فراهم آوردن یک زندگی مناسب، همراه با رفاه و آسایش برای خود و دیگران در جهان امروز است؛ که بهترین راه شناخته‌شده برای رسیدن به آن، «توسعه» است. امروزه تأکید بر «توسعه پایدار»، یکی از محورهای اساسی در سیاست‌گذاری‌های دولت‌ها به‌شمار می‌آید. تا از طریق آن، استانداردهای زندگی را در جامعه خویش بهبود بخشند. استاندارد زندگی در یک جامعه، به درجه‌ای از تأمین حداقل نیازهای جامعه بستگی دارد. به عبارت دیگر، کیفیت غذا، پوشاک، مسکن، آموزش و امنیت اجتماعی، استاندارد زندگی را تعیین می‌کند.

برای ارتقای استاندارد زندگی باید غذا، پوشاک، مسکن، آموزش و امنیت بیشتر و با کیفیت‌تر، تولید شود. افزایش مقدار تولید و بهبود کیفیت کالا و خدمات، می‌تواند از طریق افزایش نهاده‌های نیروی کار و سرمایه صورت پذیرد و یا اینکه از منابع موجود به صورت کارا تر (یعنی توأم با بهره‌وری) استفاده به عمل آید.

مفهوم بهره‌وری^۱

همیشه برای مدیران، کارشناسان و سازمان‌ها این سؤال مطرح است که چگونه می‌توان بهره‌وری را در سازمان‌ها افزایش داد؟ چگونه می‌توان بهره‌وری موجود در سازمان را

1. productivity

به میزان دلخواه رساند؟ آیا بهره‌وری سازمان تحت تأثیر اخلاق حرفه‌ای هست؟ آیا رعایت اخلاق حرفه‌ای موجب ارتقای بهره‌وری سازمان می‌شود؟ در فرهنگ لغت فارسی بهره‌وری، به معنای بهره‌برداری، کامیابی و با فایده‌گی است و در پژوهش‌ها به معنای راندمان، بازدهی، مولدیت و باروری به کار می‌رود.

آژانس بهره‌وری اروپا^۱ بهره‌وری را چنین تعریف می‌کند: بهره‌وری در درجه اول یک دیدگاه فکری است که همواره سعی دارد آنچه را در حال حاضر موجود است، بهبود بخشد و مبتنی بر این عقیده است که انسان می‌تواند کارها و وظایفش را بهتر از روز قبل انجام دهد.

سازمان ملی بهره‌وری ایران هم بر این باور است که: بهره‌وری، یک نگرش عقلایی به کار و زندگی است که هدف آن، هوشمندانه‌تر کردن فعالیت‌ها برای دستیابی به زندگی بهتر و متعالی‌تر است. آخرین و دقیق‌ترین تعریف بهره‌وری، مجموع اثربخشی و کارایی است، یعنی:

بهره‌وری = اثربخشی (اجرای کارهای درست) + کارایی (اجرای درست کارها)

بنابراین، بهره‌وری T عبارت است از به حداکثر رساندن استفاده از منابع، نیروی انسانی و تمهیدات به طریق علمی به منظور کاهش هزینه‌ها و رضایت کارکنان، مدیران و مصرف‌کنندگان.

خلاصه اینکه بهره‌وری، نگرشی فرهنگی است که در آن انسان، فعالیت‌های خود را هوشمندانه-خردمندانه انجام می‌دهد تا بهترین نتیجه را به منظور دستیابی به اهداف مادی و معنوی به دست آورد.

به طور کلی، بهره‌وری مفهومی است که برای نشان دادن نسبت برون‌داد بر درون‌داد یک فرد، واحد و سازمان به کار گرفته می‌شود. در این صورت، اگر میزان تولید و خدمات یک سازمان بیش از مجموعه میزان نیروی کار، سرمایه، مواد و وسایلی باشد که به کار گرفته شده است، می‌گوییم سازمان مورد نظر، کارایی دارد (ساعتچی، ۱۳۷۶). برای مثال، دانشجوی شاغلی که علی‌رغم اشتغال به کار، از نظر تحصیلی به میزانی برابر یا حتی بیشتر از دانشجوی غیرشاغل، پیشرفت می‌کند، دارای بهره‌وری است. یا کارمند آموزشی که به تنهایی می‌تواند بهتر از دو همکار خود جلسه امتحان دانشجویان را مدیریت کند، دارای بهره‌وری است. یا تیم فوتبالی که با هزینه و امکانات کمتر، بهتر

1. European productivity agency

از تیم مرفه و دارای منابع مالی مکفی نتیجه می‌گیرد، دارای بهره‌وری مطلوب است. یا کشوری که از آثار اندک باستانی و امکانات گردشگری خود، نسبت به کشوری که دارای آثار باستانی و منابع گردشگری زیاد است، بهتر استفاده می‌کند، دارای بهره‌وری مطلوب است.

معنی افزایش بهره‌وری آن نیست که میزان تولید را از طریق افزودن منابع (نظیر زمان، پول، مواد یا نیروی انسانی) بالا ببریم. وقتی بهره‌وری افزایش می‌یابد که هوشمندانه‌تر عمل کنیم و منابع موجود را بهتر به کار گیریم، نه اینکه سخت‌تر یا بیشتر کار کنیم. در جهان پر رقابت امروز، اگر بخواهیم بهره‌وری سازمان محل کار خود را افزایش دهیم، باید با نیروی انسانی کمتر، سرمایه کمتر، زمان کمتر، فضای کمتر و به‌طور کلی، با منابع کمتر، تولید (یا خدمات) بیشتری داشته باشیم (همان). در نتیجه، لازم نیست برای افزایش بهره‌وری، لزوماً کارکنان را اجبار به انجام اضافه‌کاری کرد، بلکه بهره‌وری زمانی حاصل می‌شود که بتوان در همان ساعات شیفت کاری معمول کارکنان، میزان تولید و یا خدمات را ارتقا داد. برای مثال، در اکثر ادارات و سازمان‌های ایران، بخش عظیمی از کارکنان برای تأمین مایحتاج زندگی، ناگزیر از اضافه‌کاری هستند اما، در عمل چه اتفاقی می‌افتد؟ آیا در ساعات اضافه‌کاری واقعاً تولید یا خدماتی اضافه می‌شود؟ مشاهدات نشان می‌دهد نه تنها ساعات اضافه‌کاری تأثیر مثبتی بر بهره‌وری ندارد بلکه برعکس حتی موجب استهلاک مواد و دستگاه‌ها، صرف انرژی نظیر آب، برق، گاز و... می‌شود بدون اینکه بهره‌وری مطلوب حاصل شود. به نظر نگارنده کتاب، اگر در کشور ما، همان حقوق اضافه‌کاری کارکنان که به‌طور متوسط، ۱۲۰ ساعت در نظر گرفته می‌شود، بدون انجام اضافه‌کاری به کارکنان پرداخت شود، تأثیر مثبت‌تری بر بهره‌وری مطلوب خواهد داشت.

مهم‌ترین عامل مؤثر در افزایش یا کاهش بهره‌وری یک سازمان، کیفیت نیروی انسانی (منابع انسانی) شاغل در آن است. مهم‌ترین ویژگی لازم برای منابع انسانی یا نیروی انسانی هم «صلاحیت و توانمندی» آنهاست. در تعیین صلاحیت منابع انسانی نیز رعایت اخلاق حرفه‌ای از اهم واجبات است. به عبارت دیگر، آن نیروی انسانی می‌تواند موجب بهره‌وری در سازمان شود که صلاحیت‌های حرفه‌ای لازم از جمله اخلاق حرفه‌ای را داراست. بدون رعایت اخلاق حرفه‌ای هرگز صلاحیت نیروی انسانی مورد تأیید قرار نمی‌گیرد.

بنابراین، در بهره‌وری و کیفیت تولیدات یا خدمات سازمان، عوامل مختلفی نظیر وسایل و ماشین‌آلات، حجم کار، طراحی مشاغل، آموزش پرسنل، میزان حقوق و مزایا، تعامل با مشتریان و ده‌ها عامل دیگر دخالت دارد اما، مهم‌ترین عامل در بهره‌وری یا کیفیت کالاها و خدمات، منابع انسانی یا همان کارکنان آن سازمان مشتمل بر کارمندان، مدیران، مالکان و سایر افراد است. در خصوص کارکنان، «صلاحیت‌های حرفه‌ای و میزان انگیزه»، کار آنها، از مهم‌ترین مسائل است. صلاحیت‌های حرفه‌ای و انگیزه شغلی نیز، به‌طور مستقیم در تعامل با اخلاق حرفه‌ای است. در نتیجه، هرچه منابع انسانی سازمان اخلاق حرفه‌ای را بیشتر رعایت کنند به همان اندازه، بهره‌وری و کیفیت مطلوب کار نیز افزایش خواهد یافت.

نکته بسیار مهمی که در زمینه بهره‌وری باید به آن توجه کرد این است که در برخی از تعاریف بهره‌وری به دو مفهوم «کارایی» و «اثربخشی» اشاره شده است و بهره‌وری را حاصل جمع این دو دانسته‌اند. به‌طور خلاصه، در مورد تعریف اثربخشی و کارایی به‌عنوان مفاهیم اصلی در شناخت بهره‌وری می‌توان گفت، اثربخشی^۱ به‌طور سنتی به‌عنوان تحقق اهداف سازمان، تعریف شده است و کارایی^۲ که مفهوم بسیار نزدیک به بهره‌وری دارد به‌عنوان استفاده درست از منابع تعریف شده است. با توجه به این دو تعریف، می‌توان «بهره‌وری را درست انجام دادن کار درست» تعریف کرد که دو مفهوم کارایی و اثربخشی را با هم دربرمی‌گیرد.

بر این اساس، بین اثربخشی و کارایی یک فعالیت، چهار حالت را می‌توان در نظر گرفت. به این صورت که یک فعالیت:

(۱) هم کارایی دارد و هم اثربخشی؛

(۲) کارایی دارد، ولی اثربخشی ندارد؛

(۳) کارایی ندارد، ولی اثربخشی دارد؛

(۴) نه کارایی دارد و نه اثربخشی.

بدترین حالت ممکن — که کمترین بهره‌وری را نیز دارد — حالت دوم است. یعنی وجود کارایی و عدم اثربخشی. در این حالت، با سریع‌ترین سرعت ممکن منابع را مصرف می‌کنیم، ولی نه در راستای دستیابی به هدف! به عبارت دیگر، با سرعت زیاد، از هدف خویش دور می‌شویم.

1. effectiveness

2. efficiency

اشتباه بعضی از مدیران هم در همین جاست که نیازهای تولید را بر سایر نیازهای سازمانی مقدم می‌شمارند و فقط به فکر تولید بیشتر هستند. این نکته بسیار اهمیت دارد که بهره‌وری را از شدت بخشیدن به کار، مجزا کنیم، چرا که اساس بهره‌وری کار کردن همراه با آگاهی بیشتر است و نه سخت‌تر کار کردن. بهبود بهره‌وری واقعی، با سخت‌تر کار کردن حاصل نمی‌شود، زیرا شدت بخشیدن به کار، به علت محدودیت توان انسان (از نظر قدرت جسمانی)، نتایج بسیار محدودی دارد.

ضرورت بهره‌وری

از آنجا که منابع یک کشور عموماً محدود است، افزایش بهره‌وری به‌عنوان یک ضرورت اساسی برای ارتقای استاندارد زندگی یک ملت، اهمیت پیدا می‌کند. در جهان امروز، با توجه به محدودیت عوامل مختلف تولید، نیاز به بهره‌وری بیشتر —چه در کشورهای پیشرفته و چه در کشورهای در حال توسعه— امری حیاتی و ضروری است. افزایش بهره‌وری، موجب رشد اقتصادی و توسعه اجتماعی بیشتر می‌شود. با بهبود بهره‌وری شاغلان، به دستمزد بیشتر و شرایط کاری مناسب‌تری دست خواهند یافت و در عین حال، فرصت‌های شغلی بیشتری تولید خواهد شد. بهره‌وری بالاتر، از یک سو موجب افزایش کیفیت کالاها و در عین حال کاهش قیمت‌ها شده، و از سوی دیگر، سود سهامداران را افزایش می‌دهد.

معیار توسعه‌یافتگی هر کشوری به میزان بهره‌گیری مطلوب و بهینه از منابع و امکانات موجود در جهت نیل به اهداف اقتصادی آن، تعریف می‌شود. این موضوع بیانگر جایگاه ویژه بهره‌وری در سیاست‌های کلان توسعه اقتصادی کشورهاست. نقش مثبت بهره‌وری در افزایش رفاه ملی اکنون به‌طور قطعی پذیرفته شده است.

از آنجا که بهره‌وری، عاملی برای رشد تمام معیارهای زندگی به‌شمار می‌آید، رشد بهره‌وری، نباید تنها اهداف تجاری و افزایش سود در کسب و کار را مدنظر داشته باشد، بلکه باید تمام جوانب زندگی و همه بخش‌های جامعه را دربر بگیرد.

هدف بهره‌وری

می‌توان چنین گفت که هدف بهره‌وری، عبارت است از به حداکثر رسانیدن استفاده از منابع، نیروی انسانی، سرمایه، مواد خام تولیدی، زمان و... به‌شیوه‌ای عملی و با کاهش هزینه‌های تولید، به‌منظور گسترش بازار، افزایش اشتغال، کوشش برای افزایش

دستمزدهای واقعی و بهبود معیارهای زندگی، به شکلی که به نفع کارکنان، مدیران و مصرف‌کنندگان باشد.

اصلی‌ترین هدف هر سازمانی، دستیابی به بهره‌وری بهینه است. بهره‌وری بهینه حاصل نمی‌شود مگر آنکه شرایط آن مهیا شود. یکی از شرایط اصلی تأمین بهره‌وری بهینه رعایت و پایبندی هر سازمانی به اخلاق حرفه‌ای است.

عوامل مؤثر بر بهره‌وری

در بین عوامل گوناگون اثرگذار بر بهره‌وری دو گروه نقش اصلی دارند:

(۱) عوامل درونی: که از سوی فرد یا بنگاه اقتصادی یا سازمان، قابل کنترل‌اند.

(۲) عوامل بیرونی: که خارج از کنترل فرد و بنگاه اقتصادی یا سازمان است.

از این رو اولین گام در راستای افزایش بهره‌وری، تشخیص دامنه مشکلات در چارچوب دو گروه عوامل درونی و بیرونی است. عوامل درونی در دو گروه قابل تقسیم‌اند:

الف) عوامل سخت‌افزاری: شامل محصول، ماشین‌آلات و تجهیزات، تکنولوژی، مواد و انرژی است.

ب) عوامل نرم‌افزاری: شامل افراد متخصص، سازمان (سیستم)، روش‌های کار و روش‌های مدیریت.

عوامل بیرونی نیز در سه گروه، تقسیم‌بندی می‌شوند:

الف) عوامل ساختاری شامل: تغییرات اقتصادی، تغییرات اجتماعی و جمعیتی و...

ب) منابع شامل: منابع انسانی، زمین، سوخت، انرژی، مواد خام و...

ج) گروه سوم (که از دو گروه قبلی، مهم‌تر و تأثیرگذارتر است) عوامل مرتبط با کارآمدی است، شامل: عملکرد و کارایی دستگاه‌های دولتی، ثبات مقررات دولتی، میزان فساد اداری (رانت‌خواری، نابرابری فرصت‌ها، انحصارگرایی و...)، شفافیت معاملات، اقتدار نظام قضایی، رسانه‌ها و احزاب آزاد و مستقل، حمل‌ونقل، فناوری اطلاعات و ارتباطات، سیستم مالی و بانکی، چگونگی اعطای یارانه و کمک و...

یکی از روش‌های ساده و اثربخش برای ارتقای بهره‌وری کارکنان، با توجه به دو

سؤال مهم زیر اعمال می‌شود:

(۱) آیا آنها توانایی لازم برای انجام کار را دارند؟

(۲) آیا آنها انگیزه لازم برای انجام کار را دارند؟

بدیهی است، کارمندی که هم انگیزه و هم توانایی لازم را داشته باشد، می‌تواند بهره‌وری سازمان خود را افزایش دهد؛ ولی اگر فردی، بدون استحقاق لازم و تخصص کافی برای انجام کاری، ارتقا یافته باشد، علاوه بر این که باعث رنجش خاطر و نارضایتی سایر کارکنان شایسته‌تر می‌شود، خود نیز احساس ناامنی می‌کند و دائماً در دلهره به سر خواهد بُرد، که همه این موارد، باعث فعالیت کمتر و کاهش بهره‌وری خواهد شد.

بدون تردید، پول، تنها عامل انگیزش افراد نیست؛ اما اگر حقوق کارکنان، خیلی نازل باشد، باعث از بین رفتن انگیزه آنها می‌شود. در نتیجه، پاداش مالی، همچنان به‌صورت یک انگیزش قوی برای آنها باقی می‌ماند و باید توجه داشت که پاداش‌های پرداختی یا سهم کردن کارگران در بهره‌وری کارشان، باید عادلانه باشد، در غیر این صورت، ممکن است نتیجه عکس بدهد. به عبارت ساده‌تر، باید گفت ثمرات و مزایای حاصل از بهره‌وری، باید به‌طور عادلانه، بین مدیران و کارگران، تقسیم شود.

دادن مشاغل جدید یا بهتر به افراد نیز نشان‌دهنده آن است که کارفرما، برای موفقیت‌های آنان ارزش قائل است و این کار، آنها را به کسب موفقیت‌های بیشتر، تشویق می‌کند.

از سوی دیگر، باید به این نکته هم توجه داشت که دادن حقوق و مزایا و خدمات رفاهی بیش از حد، باعث ایجاد فرهنگ تنبلی و کم‌کاری می‌شود و در صورتی که این‌گونه تشویق‌ها براساس معیارهای عملی و مدیریت صحیح انجام نگیرد، باعث رواج شارلاتانیزم، چاپلوسی، بدگویی از یکدیگر و کلاهبرداری به‌منظور دستیابی به طبقه اجتماعی بالاتر از نظر اجتماعی و درآمدی در یک سازمان خواهد شد.

اگر هدف جوامع، توسعه و رشد باشد، طبعاً باید به عوامل بهره‌وری (به‌ویژه بهره‌وری منابع انسانی که یکی از اساسی‌ترین و راهبردی‌ترین منابع هر جامعه و سازمان است)، بیشتر توجه شود و تلاش برای ایجاد یک زندگی با کیفیت بهتر در سایه تأکید بر بهره‌وری بیشتر انجام گیرد.

بنابراین، می‌توان چنین گفت که بهره‌وری منابع انسانی، صرفاً از طریق افزایش حقوق و مزایا و امکانات رفاهی به‌دست نمی‌آید؛ بلکه بهره‌ور کردن انسان‌ها در گروه، ایجاد رضایت و افزایش کیفیت زندگی کاری آنهاست که البته ارتباط متقابل میان این دو پدیده، به باورهای مشترک و فرهنگ سازمانی مساعد، نیاز دارد و البته در شکل‌گیری این فرهنگ، مدیران و رهبران جامعه و سازمان‌ها می‌توانند بیشترین نقش را داشته باشند.

سطوح بهره‌وری

سطوح بهره‌وری در سه سطح به شرح زیر مطرح شده است:

الف) بهره‌وری فردی

منظور از بهره‌وری فردی، استفاده بهینه از استعدادها و توانایی‌های بالقوه فرد در مسیر رشد و تعالی زندگی خود است.

ب) بهره‌وری در خانه

ارتقای بهره‌وری در خانه، موجب پایین آمدن ضایعات، ازبین رفتن اسراف و بهبود کیفیت زندگی در استفاده از امکانات زندگی می‌شود.

ج) بهره‌وری در سازمان

بهبود بهره‌وری در سازمان‌ها، موجب استفاده بهینه از منابع، تقلیل ضایعات کاهش قیمت تمام‌شده، بهبود کیفیت ارتقا، رضایت مشتریان، دلبذیری محیط کار و افزایش انگیزه و علاقه کارکنان به کار بهتر بوده که نهایتاً موجب رشد و توسعه سازمان خواهد شد. این‌گونه سازمان‌ها را اصطلاحاً «سازمان‌های یادگیرنده» می‌نامند.

ه) بهره‌وری در سطح ملی

افزایش بهره‌وری تنها راه توسعه اقتصادی کشورهاست که موجب ارتقای سطح رفاه زندگی یک ملت می‌شود. تحولات معجزه‌آسا در برخی از کشورها، از جمله ژاپن، چین و مالزی نتیجه افزایش بهره‌وری و استفاده بهینه، کارا و اثربخش از منابع فیزیکی و انسانی کشورهاشان بوده است.

بهره‌وری و هوش اخلاقی

یکی از مفاهیم جدید که ارتباط تنگاتنگی با میزان بهره‌وری دارد هوش اخلاقی است. هوش اخلاقی، توانایی درک درست از خلاف، داشتن اعتقادات اخلاقی قوی و عمل به آنهاست. در اینجا ابتدا اصول هوش اخلاقی در مدیریت بررسی شده و در نهایت مراحل آموزش هوش اخلاقی به مدیران پیشنهاد می‌شود.

اصول هوش اخلاقی

لنینک و کیل^۱ (۲۰۰۵) به نقل از مظاهری‌راد (۱۳۹۳)، هوش اخلاقی را توانایی تشخیص درست از اشتباه می‌دانند که با اصول جهانی سازگار است. به نظر آنان چهار اصل هوش اخلاقی، بدین‌گونه برای موفقیت مداوم سازمانی و شخصی ضروری است:

1. Lennick & Kiel

(۱) درستکاری: یعنی ایجاد هماهنگی بین آنچه که به آن باور داریم و آنچه که به آن عمل می‌کنیم. انجام آنچه که می‌دانیم درست است و گفتن حرف راست در تمام زمان‌ها. کسی که هوش اخلاقی بالایی دارد، به شیوه‌ای که با اصول و عقایدش سازگار باشد، عمل می‌کند.

(۲) مسئولیت‌پذیری: کسی که هوش اخلاقی بالایی دارد، مسئولیت اعمال و پیامدهای آن اعمال، همچنین اشتباهات و شکست‌های خود را نیز می‌پذیرد.

(۳) دلسوزی: توجه به دیگران که دارای تأثیر متقابل است. اگر نسبت به دیگران مهربان و دلسوز بودیم، آنان نیز در زمان نیاز با ما همدردی می‌کنند و مهربان خواهند بود.

(۴) بخشش: یعنی آگاهی از عیوب خود و تحمل اشتباهات دیگران است. پژوهشگران، دریافته‌اند که چگونه رهبران از هوش اخلاقی خود برای دستیابی به اهداف شخصی و سازمانی استفاده می‌کنند. هوش اخلاقی تنها راه درست زندگی نیست، بلکه برای تجارت نیز مفید است. همچنین دریافتند که چگونه مهارت‌های اخلاقی در وجود انسان توسعه پیدا می‌کند و دیدگاه‌هایی از روان‌شناسی را برای ارائه مبنایی برای درک اینکه چگونه رهبران اخلاقی ایجاد می‌شوند، ارائه دادند.

بنابراین، کمی کردن فواید تجاری هوش اخلاقی برای سازمان سخت و دشوار است؛ مانند نگهداری و حفظ استعدادها، شهرت شرکت، رضایت مشتری و... اما هزینه‌های عدم رعایت، اصول اخلاقی در سازمان، بسیار بیشتر خواهد بود. شواهد بسیاری وجود دارند که هوش اخلاقی نقش بزرگی در موقعیت سازمان ایفا می‌کند. بهتر است بدانیم که بیشتر سازمان‌ها راستی و درستی را خط‌مشی محوری خود قرار داده‌اند. بسیاری از پژوهشگران براین باورند که صداقت کامل در تمام زمان‌ها بایستی در رأس دستور کار سازمان باشد.

تأثیر هوش اخلاقی بر بهبود عملکرد و موفقیت سازمان

به اعتقاد مظاهری‌راد (۱۳۹۳) هوش اخلاقی می‌تواند در این موارد بر عملکرد و موفقیت سازمان تأثیر بگذارد:

(۱) توجه به منافع ذی‌نفعان: علاوه بر سهامداران، گروه‌های دیگری نیز وجود دارند که از اقدامات سازمان تأثیر می‌پذیرند و دارای منافع مشروعی در سازمان هستند. ازجمله این گروه‌ها می‌توان به مشتریان، تأمین‌کنندگان مواد اولیه، دولت و جامعه اشاره

کرد. تأمین منافع سهامداران بدون در نظر گرفتن منافع سایر ذی‌نفعان (کارکنان، مشتریان، جامعه ...)، شیوه‌ای غیر اخلاقی در مدیریت است.

۲) افزایش سود و مزیت رقابتی: توجه به تمام افراد و گروه‌هایی که ذی‌نفع هستند، میزان سود شرکت‌ها را در بلندمدت افزایش خواهد داد، زیرا موجب انگیزش نیروی انسانی، افزایش حسن نیت اجتماعی و اعتماد مردم و نیز کاهش جریمه‌ها می‌شود.

۳) افزایش تنوع‌طلبی: متخصصان پیش‌بینی می‌کنند که نیروی کار به‌گونه‌ای روزافزون، متنوع‌تر خواهد شد و شرکت‌هایی که بتوانند نیازهای این افراد متنوع را درک کرده، از این تنوع به خوبی بهره‌گیرند، موفق خواهند بود. لازم است مدیران، توانایی اداره افراد با جنسیت، سن، نژاد، مذهب، قومیت و ملیت‌های مختلف را داشته باشند. رعایت عدالت و اخلاق در برخورد با این افراد در محیط کار، مدیریت آنها را تسهیل می‌کند و این امکان را برای سازمان فراهم می‌کند که از مزایای نیروی کار متنوع بهره‌مند شوند.

۴) کاهش هزینه‌های ناشی از کنترل: ترویج خودکنترلی در سازمان به‌عنوان یکی از مکانیزم‌های اصلی کنترل از مباحثی است که بنیان آن بر اعتماد، اخلاق و ارزش‌های فردی قرار دارد. ترویج خودکنترلی باعث کاهش هزینه‌های ناشی از روش‌های کنترل مستقیم شده و موجب افزایش سود می‌شود. این امر مستلزم تعهد کامل اعضا به تیم، مسئولیت‌پذیری همه اعضای تیم و احترام و اعتماد بین آنها و مدیریت است.

۵) بهبود روابط، افزایش جوّ تفاهم و کاهش تعارضات: یکی از نتایج رعایت اخلاق کار در سازمان، تنظیم بهتر روابط در سازمان است که این نیز باعث افزایش جوّ تفاهم در سازمان و کاهش تعارضات بین افراد و گروه‌ها شده، عملکرد تیمی را بهبود می‌بخشد. شاید بیشترین تأثیرات اصول اخلاقی مربوط به رفتار نیروی انسانی است. از آنجا که اخلاق، بخشی از فرهنگ است، بیشتر نظریه‌هایی که بر رابطه بین فرهنگی در سازمان تأکید می‌کنند، خود به خود بر اهمیت نقش اخلاق در این زمینه توجه دارند. فرهنگ سازمانی در یک سازمان می‌تواند کارکنان را به افرادی پیرو قانون یا قانون‌شکن تبدیل کند.

۶) افزایش تعهد و مسئولیت‌پذیری کارکنان: چنانکه گفته شد، اخلاق بر فعالیت انسان‌ها تأثیر قابل توجهی دارد و لازمه عملکرد مناسب، تعهد و مسئولیت‌پذیری کارکنان است. انتظار بروز خلاقیت توسط کسانی که کار خود را از لحاظ اخلاقی، ناپسند تلقی می‌کنند، واقعی و منطقی نیست.

(۷) افزایش مشروعیت سازمان: امروزه در شرایط جهانی شدن و گسترش شبکه‌های اطلاعاتی، از سازمان‌ها انتظار می‌رود در برابر مسائل محیط‌زیست، رعایت منافع جامعه، حقوق اقلیت‌ها و... حساسیت داشته، واکنش نشان دهند. به علاوه این شبکه گسترده، تمام فعالیت‌های سازمان‌ها را زیر نظر دارد و به راحتی می‌تواند از راه انجمن‌ها و مجامع مختلف، چهره سازمان‌ها را در انتظار عمومی تغییر دهد.

بررسی روش‌های قدیمی و نوین مؤثر در بهره‌وری

نگرش قدیم به بهره‌وری: تأکید بر مدیریت منابع موجود (توجه عمده به درون سازمان).
نگرش جدید به بهره‌وری: طرح ایده‌های نو، خلق محصولات جدید و داشتن مشتریان متنوع و توجه به بازار و رقبا و استفاده از توانایی‌های بالفعل و بالقوه سازمان برای استفاده از فرصت‌ها و مقابله با تهدیدها.

نتیجه: ایجاد سازمانی هوشمند و انعطاف‌پذیر و آگاه از محیط.

این عوامل، بقای شرکت‌ها را در بازارهای جدید حال و در آینده تضمین می‌کنند:

(۱) توانایی شرکت در تشخیص نیازهای آینده بازار و توسعه تکنولوژی مناسب از طریق رویکردهای تلفیقی.

(۲) توانایی شرکت در توسعه و ارائه کالا و خدمات جدید با کیفیت بهتر و در زمانی کمتر از رقبای خود و با بهایی کمتر.

(۳) بینش تصمیم‌گیرنده‌ها در پذیرفتن مخاطره.

(۴) توانایی ایجاد تعامل انسانی بهینه بین تکنولوژی سخت‌افزاری و نرم‌افزاری: با حداکثر توجه به احترام افراد و توانایی‌های بالقوه کارگران.

(۵) توانایی بهبود کیفیت محیط کار، شامل روابط هماهنگ و همکاری بین مدیریت و نیروی کار، برای ایجاد انگیزه در مدیران و کارگران برای به حداکثر رساندن نهاده فکری و ستاده فیزیکی خود.

فرهنگ سازمانی و تأثیر آن در بهره‌وری

فرهنگ به عنوان فلسفه محوری یک اجتماع یا یک سازمان، ارزش‌ها و الگوهای رفتاری اعضای آن را شکل می‌دهد. فرهنگ یک اجتماع، شبکه کلی از روابط بین انسان‌هاست. به این ترتیب، فرهنگ اجتماعی، بر فلسفه، ارزش‌ها، الگوی رفتار و قوانین کاری که مدیران و کارکنان آن را رعایت می‌کنند، تأثیر می‌گذارد.

فرهنگ سازمان نقش مهمی در ارتقا و یا کاهش بهره‌وری سازمان می‌تواند ایفا کند. فرهنگ سازمان می‌تواند تشویق‌کننده تنبلی و تن‌پروری و یا پرکاری و تلاش، کیفیت و دقت در انجام کارها و... باشد. فرهنگ سازمان، می‌تواند مانع بهره‌وری و یا تسهیل‌کننده آن در مجموعه سازمان باشد.

فرهنگ سازمانی، به دلیل ماهیت اثرگذاری قوی که می‌تواند بر رفتار و عملکرد اعضای سازمان داشته باشد، نقش مهمی در کنترل درونی رفتارهای کارکنان و پیشگیری از بروز فساد اداری دارد. فرهنگ سازمانی که پیوندی نزدیک با فرهنگ عمومی جامعه دارد، عامل مهمی در شکل‌دهی به رفتار سازمانی محسوب می‌شود و نقشی مهم در پدید آوردن دگرگونی در رفتارهای نامطلوب و ایجاد ثبات در رفتارهای موردنظر سازمان دارد. فرهنگ سازمانی در قالب مجموعه‌ای از باورها و ارزش‌های مشترک که بر رفتار و اندیشه‌های اعضا و سازمان اثر می‌گذارد، می‌تواند به عنوان سرچشمه‌ای برای دستیابی به محیط سالم اداری و یا فضایی که ترویج‌کننده فساد اداری است به شمار آید.

فرهنگ سازمانی، هدف‌های سازمان را به صورت محسوس و نامحسوس تعیین می‌کند، مانند تبدیل شدن به بهترین ارائه‌کننده یک کالا یا خدمت خاص در بازار، بهبود کیفیت زندگی افراد در سازمان و درنهایت، بهبود کیفیت زندگی اشخاص با عرضه بهترین کالاها یا خدمت به آنها.

در افزایش تأثیر فرهنگ سازمان بر بهره‌وری بهینه توجه به هفت عامل ضرورت دارد:

- (۱) وضوح سازمانی؛
- (۲) تصمیم‌گیری ساختار؛
- (۳) ادغام سازمانی؛
- (۴) سبک مدیریتی مشارکتی؛
- (۵) نشاط سازمانی؛
- (۶) جبران خدمات؛
- (۷) توسعه منابع انسانی.

کارکردهای فرهنگ سازمانی

فرهنگ سازمانی دارای کارکردها، وظایف و یا نقش‌های متفاوتی است که به طور خلاصه عبارت‌اند از:

کنترل رفتار؛

برقراری ثبات در شیوه‌های انگیزش (استحکام در تشویق‌ها)؛
 هویت‌بخشی (فراهم کردن منبعی برای تعیین هویت)؛
 فرهنگ، تعیین‌کنندهٔ مرز سازمانی است یعنی سازمان‌ها را از هم تفکیک می‌کند؛
 نوعی احساس هویت در وجود اعضای سازمان تزریق می‌کند.
 فرهنگ سازمانی باعث می‌شود که در افراد نوعی تعهد نسبت به چیزی به وجود آید
 که آن چیز بیش از منابع شخصی فرد است.

رویکردهای فرهنگ سازمانی

۱) رویکرد کارکردگرای فرهنگ: از این نظر ضمن آنکه فرهنگ به‌طور وسیع با جوانب نمادی زندگی سازمانی همچون کدهای پوشش، زمان معیار و رفتارهای ارزشمند ارتباط دارد. همچنین به‌عنوان پتانسیل قابل مدیریت نیز نگریسته می‌شود که می‌توان آن را مدیریت کرد در این مفهوم مدیران می‌توانند به‌طور مستقیم بر باورها، ارزش‌ها و حوادث اجتماعی تأثیر بگذارند.

۲) رویکرد تفسیری فرهنگ: این دیدگاه فرهنگ، مجموعه‌ای از ذخایر دانشی است که در سازمان وجود دارد و افراد برای درک وقایع اجتماعی متفاوتی که در سازمان اتفاق می‌افتد از آن استفاده می‌کنند از این دیدگاه فرهنگ به‌طور ویژه، قابل مدیریت نیست زیرا ذخایر دانشی سازمان به‌طور عمیق با باورها و اعتقادات گره خورده است و احتمالاً نیز به‌طور ناخودآگاه به آنها دسترسی نداشته باشیم.

فرهنگ سازمانی موجب ثبات و پایداری سیستم اجتماعی می‌شود. فرهنگ از نظر اجتماعی، همچون چسبی به حساب می‌آید که می‌تواند از طریق ارائهٔ استانداردهای مناسب (دربارهٔ آنچه باید اعضای سازمان بگویند یا انجام دهند) اجزای سازمان را به هم متصل می‌کند.

فرهنگ به‌عنوان یک عامل کنترل محسوب می‌شود که موجب به وجود آمدن یا شکل دادن به نگرش‌ها در رفتار کارکنان می‌شود. به‌طوری که شایستگی و تناسب فرد در سازمان، تناسب نگرش‌ها و رفتار فرد با فرهنگ سازمانی موجب می‌شود که فرد بتواند به‌عنوان عضوی از سازمان درآید (دهقان و همکاران، ۱۳۹۳).

فرهنگ و بهره‌وری

فرهنگ سازمانی اهمیتی خاص در بهره‌وری بیشتر دارد، زیرا استمرار ثروت‌آفرینی جدید را از طریق اجرای کارآمد عملیات که ناشی از روابط کاری هماهنگ بین کارگران، کارمندان، مشتریان و فروشندگان است و نیز ترکیب بهینه سایر منابع را تضمین می‌کند.

از آنجا که سازمان باید در اجتماع با فرهنگ خاص خودش حضور داشته باشد، باید عوامل اجتماعی مؤثر در عملیات اجرایی شرکت را بررسی کنیم. باید تعیین کنیم کدام فرهنگ در شرکت می‌تواند هدایتگر باشد و موجب استمرار بهره‌وری در عملکرد شود. تأثیر فرهنگ یک مثال سیستماتیک در مورد موانع بهره‌وری است. نوع فرهنگ و نقطه ضعف یا مشخصه آن که در رفتار سازمانی ظاهر می‌شود به شرح زیر است:

راهبردهای تجاری منسوخ؛

ضعف‌های تکنولوژیک عمده؛

غفلت از توسعه منابع انسانی؛

عدم همکاری.

اخلاق اداری و تأثیر آن بر بهره‌وری

اگر اخلاق اداری در زندگی کاری انسان وجود و حضور داشته باشد، کار کردن شیرین و توأم با رضایت شغلی و احساس رضایتمندی و خودشکوفایی از یک سو و رضایت مردم و پیشرفت امور و شکوفایی کار از دیگر سو است، در نتیجه موجب رضایت خالق و بارش رحمت‌ها و برکت‌های او می‌شود.

خطرناک‌ترین رویداد انسانی انحطاط اخلاقی و شکسته شدن مرزهای اخلاقی است که در این صورت هیچ چیز به سلامت نخواهد ماند و انسانیت انسان فرو می‌ریزد، و این امر در امور اداری از جایگاهی خطیر و ویژه برخوردار است. زیرا وقتی انسان از محدوده فردی خارج می‌شود و در پیوند با دیگر انسان‌ها قرار می‌گیرد و این پیوند صورتی اداری می‌یابد، اگر اخلاق نیک، حاکم بر روابط انسانی نباشد، فاجعه چندین برابر می‌شود. به همین دلیل است که والاترین ملاک در هر سازمان اداری متخلق بودن افراد به اخلاق انسانی است.

ایجاد یک تحول پایدار

ایجاد تغییر و تحول در انسان زمانی ارزشمند است که آن تحول در وجود آدمی پایدار بماند. انسانی که در یک مقطع از زمان در خود تحولی ایجاد کند و بعد از مدتی آثار آن تحول از بین برود و شخص به وضعیت اول خود برگردد، مانند بیماری است که پس از بهبودی مراقب سلامتی خود نباشد و با عدم رعایت موارد بهداشتی موجبات بازگشت بیماری را فراهم کند که قطعاً تلاش برای بهبودی و سلامتی موقت ارزشی ندارد. مواردی که می‌تواند در انسان تحولی پایدار ایجاد کند، عبارت‌اند از:

اصل اول: اجرای تکنیک‌های تکنولوژی فکر؛

اصل دوم: مراقبت از ضمیر ناخود آگاه؛

اصل سوم: مراقبه؛

اصل چهارم: اجرای اصول تکنولوژی عشق؛

اصل پنجم: هدف و برنامه ریزی در زندگی؛

اصل ششم: اجرای شب‌های قدر؛

اصل هفتم: اصل تغییر در الگوها برای اجرای اصل خودهشیاری؛

اصل هشتم: به‌کارگیری جملات تأکیدی مثبت؛

اصل نهم: تصویرسازی ذهنی.

به‌عنوان مثال، براساس اصل تمرکز و سؤال، مرتب باید بر روی زیبایی‌های زندگی تمرکز کرده و ذهن خود را معطوف به وقایع زیبای آن کنید، از هرگونه منفی‌نگری بپرهیزید، از خود سؤال‌های مثبت بکنید و احساس رضایت از زندگی را فریاد بزنید، خواستار زندگی بهتر باشید و به‌جای واژه چرا از کلمه زیبای چگونه استفاده کنید. از ضمیر ناخودآگاه خود نیز مراقبت کنید. دیدن یک تصویر و یا شنیدن یک نغمه موسیقی، حال دل‌انگیز باشد یا غم‌انگیز، تصویر خواه گل باشد یا خزان یا هرگونه اطلاعاتی که از طریق حواس پنج‌گانه به ضمیر ناخودآگاه شما برسد، بر سرنوشت شما اثر می‌گذارد. طبق نظریه فروید ذهن انسان دارای سه سطح است. هشیاری، نیمه‌هشیاری و ناهشیاری. از نظر فروید هشیاری شامل آن بخش از ذهن است که کلیه اطلاعات آن در دسترس است و ما به‌خوبی از آن آگاه هستیم و می‌توانیم مطالب آن را کنترل کنیم. مثلاً امروز چه برنامه‌ای داریم، با چه کسانی قرار ملاقات داریم، ماشین خود را کجا پارک

کرده‌ایم و اطلاعاتی از این دست. اما نیمه‌هشیاری شامل آن دسته از اطلاعات است که دسترسی به آنها کمی سخت بوده و نیاز به تلاش دارد با این حال با اندکی تلاش قابل یادآوری است. مثلاً دو هفته قبل روز جمعه ناهار چه خوردیم، سه هفته قبل روز پنجشنبه کدام تیم‌های لیگ برتری فوتبال با هم بازی کردند یا اینکه هفته گذشته بنزین را از کدام پمپ بنزین تأمین کردیم. درنهایت سطح ناهشیار شامل آن دسته از اطلاعات هستند که قابل دسترسی نیستند. مگر آنکه سرنخ‌های کافی ارائه شود یا هیجان خاصی موجب یادآوری آن شود و یا اینکه طی فرایند روان‌درمانی از نوع روانکاوی آشکار شوند.

به اعتقاد فروید، بخش عظیم و اصلی ما را همان سطح ناهشیار تشکیل می‌دهد و معمولاً از مطالبی انباشته شده است که در شرایط عادی جامعه اجازه عملی شدن آنها را نمی‌دهد. این مطالب معمولاً رنگ و بوی جنسی و پرخاشگری دارند و به علت مخالفت جامعه انسان آنها را سرکوب کرده و به همان سطح یا ضمیر ناهشیار ارسال می‌کند. ارسال این تکانه‌ها به ناهشیار باعث نابودی یا خاموشی آنها نمی‌شود، بلکه برعکس، جمع شدن آنها در ناهشیار موجب فشرده شدن و حالت فزنی پیدا کردن آنها می‌شود که به محض فرصت با شدت بیشتری به سطح هشیاری برمی‌گردند. اما در شرایط عادی محتوای ناهشیار خود را به اشکال مبدل نشان می‌دهد. مهم‌ترین انواع اشکال مبدل ناهشیار خود را در سطح هشیاری نشان می‌دهد عبارت‌اند از:

(۱) لغزش‌های کلامی؛

(۲) ادا و اطوار؛

(۳) تخیلات و خیال‌پردازی‌ها؛

(۴) رویاها؛

(۵) نشانه‌های بیماری‌های روانی؛

(۶) رفتارهای خلاقانه.

در میان این روش‌های مبدل، صرفاً روش خلاقانه، روش سازگاران و جامعه‌پسند است اما بقیه اساساً جنبه مرضی و ناسازگاران دارند. بنابراین، لغزش‌های کلامی که موجب سرافکندگی یا شرمساری می‌شود، یا اداو اطواری که متناسب سن، جنس، یا موقعیت نیست، یا خیال‌پردازی‌ها و رؤیاهای غیرواقعی و دست‌نیافتنی و همچنین، علائم و نشانه‌های بیماری‌های روانی معمولاً در زندگی به‌ویژه محیط کار موجب ایجاد

معضلات رفتاری و اخلاقی می‌شود. اما رفتارهای خلاقانه در صورت انجام مدیریت لازم می‌تواند موجب تحول پایدار شود.

ارزش‌ها و مسئولیت‌های اخلاقی مدیران و کارشناسان در سازمان

معنای مسئولیت‌های اخلاقی سازمان، می‌تواند اخلاق حرفه‌ای یا اخلاق کار هم باشد، زیرا مشاغل عموماً در سازمان انجام می‌شوند اما در اصل مسئولیت اخلاقی مدیران و کارشناسان باید بر اخلاق حرفه‌ای متمرکز باشد تا علاوه بر مسئولیت‌ها و اخلاق شغلی مسئولیت‌ها و اخلاق سازمان را نیز شامل شود.

در تحقق اخلاق اداری در هر مجموعه‌ای، بیش از هر کس باید بر اخلاق مدیران ارشد تأکید شود، و مدیران ارشد پیش از آنکه از دیگران انتظار رفتار و سلوک مبتنی بر اخلاق اداری داشته باشند، خود باید جلوه‌گر چنین امری باشند؛ و نیز پیش از آنکه با زبان و فرمان، خواهان اخلاق اداری باشند، به کردار و رفتار خود چنین امری را سامان‌دهنده باشند. بنابراین، اهمیت اخلاقی بودن مدیران در هر سازمان از اهم امور سازمان‌های اخلاقی است. غیر از مدیران، اخلاقی بودن هیئت مدیره بنگاه یا سازمان نیز اهمیت دارد. بنابراین، هیئت مدیره وظایفی برعهده دارد که انجام دقیق و بهینه آنها زمینه اخلاقی شدن سازمان را فراهم می‌سازد. مهم‌ترین وظایف اخلاقی هیئت مدیره عبارت‌اند از:

مواجهه هوشمند با معضلات اخلاقی (تشخیص مسئله و حل آنها)؛

ترویج ارزش‌های اخلاقی و آموزش اخلاق‌ورزی در بنگاه؛

وقوف بر تبعات اخلاقی تصمیم‌های هیئت مدیره؛

تدوین، تصویب و اعلام منشور اخلاقی سازمان؛

نظارت بر پابندی به منشور اخلاقی (پایبندی به اصول از محتوای اصول مهم‌تر است)؛

تبلیغ اقدام‌های اخلاقی بنگاه؛

اخلاق‌ورزی در زندگی شخصی؛

اخلاق‌ورزی در شغل؛

اخلاقی‌سازی آرمان و اهداف سازمان؛

نظام‌مند کردن همه امور حرفه‌ای در سازمان؛

جهت‌گیری اخلاقی نظام‌های حرفه‌ای در بنگاه؛

ارزیابی مستمر عملکرد اخلاقی بنگاه.

شیوه‌های ترویج اخلاق در فرهنگ سازمانی

شیوه‌های رایج آموزش اخلاق در جامعه ما روش مستقیم است و این شیوه‌ها فاقد کارایی لازم است. از آنجا که اخلاق‌ورزی سبک زندگی است و ترویج اخلاق در سازمان به معنای یادگیری سبک خاص زندگی در سازمان است، آموزش‌های حین عمل اهمیت فراوان دارند. اخذ مواضع اخلاقی در حین زندگی حرفه‌ای یادگیری اخلاق در کسب و کار را تسهیل می‌کند. مواجهه فردگرایانه با یادگیری اخلاق مانع کارایی آن می‌شود.

یادگیری منجر به تحول در سازمان بر روش‌های آموزش اجتماعی مبتنی است و چنین آموزش‌هایی روش‌های خاصی می‌طلبد. هریک از ما در تحلیل دقیق از چگونگی شکل‌گیری اخلاقیات خود سهم آموزش اجتماعی را بیش از روش‌های دیگر یادگیری می‌یابیم. تأثیر تفکر جمعی بر افراد را در امر آموزش نمی‌توان انکار کرد. بنابراین، شیوه‌های مؤثر آموزش اخلاق در سازمان، شیوه‌های غیرمستقیم است و در بین آنها دو شیوه آموزش حین عمل و آموزش‌های اجتماعی و فرهنگی اهمیت فراوان دارد (مولایی، ۱۳۹۲).

مسئولیت‌های پنج‌گانه سرپرست

- ۱) مسئولیت در برابر زیردستان (آموزش، حفاظت)؛
- ۲) مسئولیت در برابر بالادستان (دادن گزارش کار)؛
- ۳) مسئولیت در برابر سایر سرپرستان؛
- ۴) مسئولیت در برابر کار (کمیت، کیفیت)؛
- ۵) مسئولیت در برابر محیط کار.

منابع و مراجع

- آریان‌پور کاشانی، م. (۱۳۸۵). فرهنگ جامع پیشرو آریان‌پور، جهان رایانه، تهران.
- اسمعیلی، زهره، و حسنعلی رجبی (۱۳۹۵). اخلاق حرفه‌ای اعضای هیأت علمی در نظام آموزش از راه دور، کنگره ملی آموزش عالی ایران، تهران.
- امامی، محمد (۱۳۸۵). «ارزش کار و نفی اصالت سود در آموزه‌های قرآنی»، مجموعه مقالات همایش قرآن و اقتصاد، تهران.
- امیری، علی‌نقی، محمد همتی، و مهدی مبینی (۱۳۸۹). «اخلاق حرفه‌ای ضرورتی برای سازمان»، نشریه معرفت اخلاقی، دوره ۲ شماره ۴ صفحات ۱۳۷ الی ۱۵۹.
- باقری، خسرو، و راضیه بیرونی کاشانی (۱۳۸۷). مبانی و اصول اخلاق تدریس مبتنی بر فلسفه اخلاق اسلامی، در دست ویرایش.
- بروجردی، اشرف (۱۳۷۶). «بررسی تطبیقی روش‌های تربیتی در مکتب رفتارگرایی و مکتب اسلام»، مجله فرهنگ، علوم اجتماعی شماره ۲۲ و ۲۳ صفحات ۳۳۷ الی ۳۵۰.
- پرچم، اعظم، و سهیلا بوجاری (۱۳۹۱). بررسی تطبیقی ارزش و جایگاه کار در اسلام و یهود. معرفت ادیان.
- حسینیان، سیمین (۱۳۷۷). مفاهیم بنیادی و مباحث تخصصی در مشاوره، آموزش و کاربرد مهارت‌های خرد در مشاوره فردی، چاپ دوم، نشر دیدار، تهران.
- (۱۳۹۱). اخلاق در مشاوره و روان‌شناسی. چاپ سوم. انتشارات کمال تربیت، تهران.
- حکیمی، محمد مهدی (۱۳۹۳). اموال عمومی و مشترک، پژوهشکده باقرالعلوم.

۱۵۷ اخلاق حرفه‌ای

- خبیری، محمد (۱۳۹۶). اخلاق و ملاحظات حرفه‌ای در روانشناسی ورزشی، ناشر پژوهشگاه تربیت بدنی و علوم ورزشی، تهران.
- جعفری لنگرودی، محمدجعفر (۱۳۸۸). حقوق اموال، انتشارات گنج دانش، تهران.
- دبیرخانه کمیسیون تحول اداری (۱۳۸۵). منشور اخلاق، سازمان صنعت، معدن و تجارت، مازندران.
- درگاهی، حسین، و هاجر معمایی (۱۳۹۳). رابطه اخلاق شغلی و بهره‌وری کارکنان در دانشگاه علوم پزشکی تهران.
- دهقان، محمدصادق، ابوالفضل عزیزی، و شهریار مرزبان (۱۳۹۳). بررسی مفهوم بهره‌وری و ارائه استراتژی‌های بهبود بهره‌وری در سازمان‌ها، کنفرانس بین‌المللی مدیریت در قرن ۲۱، تهران.
- زین گنجه، احمد (۱۳۹۱). ارزش کار در اسلام، وبلاگ شخصی اینترنتی.
- ساعتچی، محمود (۱۳۷۶). روانشناسی بهره‌وری، چاپ اول، نشر ویرایش، تهران.
- سلطانی، مرتضی (۱۳۸۲). «مدیریت اخلاق در سازمان»، ماهنامه تدبیر، سال ۱۴ شماره ۱۳۲.
- صبحی قراملکی، ناصر (۱۳۸۰). علم النفس از دیدگاه دانشمندان اسلامی، سنجش تکمیلی، تهران.
- عاملی، منیژه (۱۳۸۱). بررسی مبانی نظری اخلاق حرفه‌ای در اسلام، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مؤسسه پژوهشی حکمت و فلسفه ایران، تهران.
- عدل، مصطفی (۱۳۸۵). حقوق مدنی، انتشارات طه، چاپ دوم، قزوین.
- فرامرز قراملکی، احد (۱۳۸۵). اخلاق حرفه‌ای، چاپ سوم، نشر مجنون، تهران.
- (۱۳۸۷). سازمان‌های اخلاقی در کسب‌وکار، چاپ دوم، نشر مجنون، تهران.
- کرمی مقدم، فریده (۱۳۷۷). بررسی رابطه‌ی مهارت فردی مدیریت زمان با مهارت سازمانی آن در بین مدیران دبیرستانهای دولتی شیراز، تحقیق، شورای تحقیقات آموزش فارسی.
- کریمی، یوسف (۱۳۹۶). روانشناسی اجتماعی، چاپ سی و پنجم، انتشارات ارسباران، تهران.
- کشگر، سارا، و غلام‌علی کارگر (۱۳۹۶). اخلاق در ورزش، انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی، تهران.
- کوزه‌چیان، هاشم، مهدی خطیب‌زاده، و احسان ططری (۱۳۹۵). بررسی نقش اخلاق کاری در رضایت شغلی معلمان تربیت بدنی، مدیریت ورزشی، سال هشتم فروردین و اردیبهشت.
- معین، محمد (۱۳۶۴). فرهنگ فارسی، امیرکبیر، تهران.

منابع و مراجع ۱۵۸

مظاهری راد، حمید (۱۳۹۳). «مفهوم رفتار اخلاقی در سازمانها»، پایگاه مقالات علمی مدیریت، شماره ۱۳۲، صفحات ۱۳۳ الی ۱۶۵.

مولایی، قربان (۱۳۹۲). اخلاق حرفه‌ای (جزوه درسی)، دانشگاه علمی کاربردی مهارت، خلخال.

میرسپاسی، ن. (۱۳۸۱). مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار، میر، تهران.

نوابی‌نژاد، شکوه (۱۳۹۰). اصول اخلاق و ارزش‌های فرهنگی در مشاوره، چاپ دوم، انتشارات مهدی رضایی، تهران.

Arthur S. Reber (2009). The Penguin Dictionary of Psychology. London: Penguin Books, 928 Pages, ISBN [9780141030241](https://www.penguin.co.uk/books/9780141030241).

MANAV SAHU & JITENDRA KUMAR SAHU (2018). PROFESSIONAL ETHICS (MODULE-1), (PMEC & Research Scholar: Berhampur University & Professor, HOD Mech. Dept, SMIT Chandipadar).

