

اخلاق حرفه ای

۱

تعریف اخلاق حرفه ای

مفهوم اخلاق حرفه ای را اکثر متخصصان در معنای محدود و کاهش گرایانه معرفی کرده اند . متأسفانه ، به رغم توسعه و رایج شدن مفهوم واقعی اخلاق حرفه ای ، هنوز بخشی از نویسندگان آن را در معنای محدود اولیه معرفی می کنند.

در ابتدا ، مفهوم اخلاق حرفه ای به معنای اخلاق کار و اخلاق مشاغل به کار می رفت . امروزه نیز عده ای از نویسندگان اخلاق حرفه ای ، از معنای نخستین این مفهوم ، برای تعریف اصطلاحاتی مثل **work ethics** یا **professionsl** معادل اخلاق حرفه ای در زبان فارسی است (خبیری ۱۳۹۶)

از اخلاق حرفه ای تعریف های متعددی شده است

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

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

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

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

ه) اخلاق حرفه ای ، عبارت از آن ارزش ها و اصول است که به یک فرد در حرفه ای معرفی می شود .

و) نخستین و مهم ترین وظیفه اخلاق حرفه ای ، رشد و توسعه قوانینی مبتنی بر اخلاق در شغل مورد نظر است (حسینیان ۱۳۹۱) همچنین ، احترام به مراجعان (ارباب رجوع) مسولیت ، صلاحیت و الزامات قانونی از مهمترین موضوعات در اخلاق حرفه ای محسوب می شود

اخلاق حرفه ای به مسال و پرسش های اخلاقی و نیز اصول و ارزش های اخلاقی یک نظام حرفه ای مانند حرفه پزشکی ، حرفه وکالت ، حرفه مشاوره یل ... می پردازد و ناظر بر افعال ارادی متخصصان و کارشناسان در حیطه فعالیت های حرفه ای خودشان است (نوابی نژاد ۱۳۹۰)

در بیشتر تعریف هایی که از اخلاق حرفه ای شده است دو ویژگی دیده می شود:

الف) وجود نگرش اصالت فرد و فردگرایی

ب) محدود بودن مسئولیت ها و الزامات اخلاقی فرد در شغل

به نظر می رسد این نگاه به اخلاق حرفه ای ، نوعی تحویلی نگری و تقلیل دادن اخلاق حرفه ای است ؛ زیرا هویت جمعی و سازمانی در نهادهای مشاغل در کسب و کار بسی فراتر از شغل فردی اشخاص است با توجه به همین دیدگاه بود که در این اواخر ،بحث از اخلاق حرفه ای در منابع مدیریتی و بیشتر در آثار و مباحث مربوط به مدیریت منابع انسانی مطرح می شد.

امروزه در مفهوم جدید از اخلاق حرفه ای ،به مسولیت های اخلاقی بنگاه و سازمان اشاره می شود که جامع تر از تعریف سنتی است در این نگاه بنگاه به منزله یک شخصیت حقوقی دو گونه مسولیت دارد:

الف)مسولیت های حقوقی / کیفی

ب) مسولیت های اخلاقی

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

...

در نتیجه ، آنچه از اخلاق حرفه ای مراد است همان اخلاق سازمانی یا اخلاق سازمان است در این نوع اخلاق ، مشخص است که اخلاق شغلی نیز ، مستتر است اما اخلاق حرفه ای هرگز به اخلاق شغلی تقلیل نمی یابد. به عبارت دیگر اخلاق حرفه ای ، اخلاقی فراتر از اخلاق شغلی و کار است ،چرا که علاوه بر اخلاق شغل ، اخلاق سازمان را نیز شامل می شود .

با توجه به معنای گسترده ای که از اخلاق حرفه ای ارائه شد . این نوع اخلاق معادل اخلاق سازمانی تعبیر می شود . امروزه در اخلاق حرفه ای یا سازمانی ، تلقی « شما حق دارید و من تکلیف » مبنای هر گونه اخلاق در کسب و کار است این مبنا از رفتار ارتباطی فرد به صورت یک اصل برای ارتباط سازمان با محیط قرار می گیرد و سازمان با دغدغه رعایت حقوق دیگران ، از تکالیف خود می پرسد.

سایر ویژگی های اخلاق حرفه ای عبارت اند:

۱) جلوگیری از آسیب به دیگران

- ۲) مهربانی و عطوفت با دیگران
- ۳) احترام به دیگران
- ۴) رعایت و احترام به آزادی فردی
- ۵) رعایت عدالت
- ۶) احترام به قوانین و دستورالعمل ها
- ۷) پیروی از روش های شایسته نظیر صداقت
- ۸) پرهیز از خشونت
- ۹) یاری رساندن به نیازمندان

اهمیت توجه به اخلاق اداری و حرفه ای در سازمان

یکی از عمده ترین دغدغه های مدیران کارآمد در سطوح مختلف چگونگی ایجاد بسترهای مناسب برای عوامل انسانی شاغل در تمام حرفه هاست تا آنها با حس مسولیت و تعهد کامل به مسائل جامعه و حرفه خود بپردازند و اصول اخلاقی حاکم بر شغل و حرفه خود را رعایت کنند

اخلاق حرفه ای ، یکی از مسائل اساسی همه جوامع بشری است در حال حاضر متاسفانه در جامعه ما در محیط کار ، کمتر به اخلاق حرفه ای توجه می شود در حالی که در غرب سکولار ، در دانش های مربوط به مدیریت و سازمان شاخه ای با عنوان اخلاق حرفه ای وجود دارد ولی در جامعه دینی ما در مدیریت به اخلاق توجه کافی نشده است جامعه ما نیازمند آن است تا ویژگی های اخلاق حرفه ای مانند دلبستگی به کار ، روحیه مشارکت و اعتماد، ایجاد تعامل با یکدیگر و... تعریف و برای تحقق آن فرهنگ سازی 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 حرفه ای ، نقش راهبردی در بنگاه ها دارد و متخصصان مدیریت استراتژیک اصول اخلاقی شایسته در سازمان را از پیش شرط های مدیریت استراتژیک خوب دانسته اند.

امروزه بسیاری از کشورها در جهان صنعتی به این بلوغ رسیده اند که بی اعتنایی به مسائل اخلاقی و فرار از مسولیت ها و تعهدات اجتماعی به از بین رفتن بنگاه می انجامد به همین دلیل بسیاری از شرکت های موفق برای تدوین استراتژی اخلاقی احساس نیاز کرده و به این باور رسیده اند که باید در سازمان یک فرهنگ مبتنی بر اخلاق رسوخ کند از این رو کوشیده اند به تحقیقات درباره اخلاق حرفه ای جایگاه ویژه ای بدهند.

بنابراین وقتی از حوزه فردی و شخصی به حوزه کسب و کار گام می نهیم اخلاق کار و یا اخلاق شغلی به میان می آید مانند : اخلاق پزشکی ، اخلاق معلمی ، اخلاق مهندسی و نظایر آن . در اخلاق حرفه ای مسولیت های اخلاقی سازمان در قبال محیط داخلی و خارجی است و این متمایز از حقوق کار است ؛ اما حقوق کار نیز در آن وجود دارد اصول موجب ایجاد یک شرکت و بنگاه خوب می شود در ادامه دلایل اصلی نیاز سازمان ها به اخلاق حرفه ای آمده است :

۱) ناتوانی در تشخیص مسائل اخلاقی

۲) حساس سازی و آموزش اخلاق حرفه ای (برخورد مسئولانه)

۳) نیاز به آگاهی و بصیرت

۴) تکمیل آموزش های آکادمیک

۵) کسب موفقیت

رفتار و ریشه های آن و مفاهیم مرتبط از دیدگاه اسلام

از ابتدای خلقت ، ماهیت ، مراحل و چگونگی رشد و رفتار انسان همواره برای خود او مورد سوال بوده است . در قرآن کریم ، با توجه به مقتضیات زمان و میزان درک مردم اطلاعاتی درباره بعد معنوی انسان ارائه شده است . به همین علت الفاظ و اصطلاحات به کار رفته در قرآن با الفاظ و اصطلاحات علوم نوین از جمله روان شناسی تفاوت دارد در این بخش رفتار و ریشه های آن و مفاهیم مرتبط از دیدگاه اسلام مورد بحث قرار می گیرد.

شکل گیری شاکله یا شخصیت در دوران جنینی

از دیدگاه اسلام ، انسان عمل یا همان رفتار را براساس شاکله خود انجام می دهد. بنابراین ، شاکله تعیین کننده اصلی رفتار هر انسانی است ، اما شاکله در مسیر رشد و تحول خود تحت تاثیر عوامل مختلفی قرار می گیرد که ممکن است رفتار انسان را تحت تاثیر قرار دهد.

از نظر اسلام ، انسان رشد و تحول خود را از دوران جنینی و از زمان لقاح شروع می کند قرآن ف ابتدای خلقت انسان را از خاک و انسان را محصول « گل » می داند. منشأ پیدایش انسان در قرآن با تعبیر مختلف مانند حمامسون (لجن گندیده) ، سلاله طین (پاره گل 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 می داند که پس از طی مراحل لیاقت پذیرش روح خدایی را می یابد و در وی روح الهی دمیده می شود (صبحی قراملکی) خداوند متعال در سوره مومنون آیه ۱۴-۱۲ مراحل مختلف رشد انسان را پس از خاک شامل نطفه ، علقه و مضغه می داند و پس از این مرحله است که روح الهی در وجود وی دمیده می شود آیه شریف « ثم انشأناه خلقاً آخر » اشاره به این مرحله دارد.

مراحل رشد شخصیت و رفتار

مراحل رشد شخصیت و رفتار انسان را می توان 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 می توانیم آنها را به صورت شکل زیر نمایش دهیم (احمدی به نقل صبحی قراملکی)

هریک از این نفوس ، تعبیری از شاکله و شخصیت در مرحله ای 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

، محرک های نفسانی است . کسی که در مرحله نفس لواحه 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 شخصیت را به زیرسوال برده و او را مورد سرزنش قرار می دهد. شخصیت انسان در مرحله نفس مطمئنه تحت سیطره کامل عقل در آمد و عقل است که مسیر اعمال و رفتار انسان را تعیین می کند.

غریزه از دیدگاه اسلام و قرآن

اصطلاح غریزه در متون اسلامی کمتر مورد استفاده قرار گرفته است و در قرآن کریم نیز هیچ گونه ترکیبی از غریزه به کار نرفته است . آنچه از نظر اسلام و قرآن درباره غریزه بیان می شود در واقع تفسیر نظرات و بیانات امیرالمومنین حضرت علی (ع) در خطبه اول نهج البلاغه ، ابتدا به حوه خلقت آسمان و زمین می پردازد و در ادامه معنی غریزه را روشن می کند ایشان ترکیبات مختلف غریزه را از ریشه فعل غرز به معنای داخل کردن سوزن و یا امثال آن به داخل بدن و نیز داخل نی در زمین می داند . حضرت علی (ع) در نهج البلاغه می فرماید: « خداوند هر شی را به وقت مناسب خود احاطه دادو بین ویژگی های مختلف آنها نزدیکی و یکپارچه ایجاد کرد و غرایز، یعنی طبایع آنها را در آنها قرار داد» صبحی قراملکی

فطرت از دیدگاه قرآن

فطرت در لغت به معنای « شکاف و شکافتن و اختراع و انشا کردن » است علاوه این معانی زیر نیز برای فطرت بیان شده است که عبارت اند از : « خلقت اولیه هر موجود ، طبیعت سالم هرچیز » 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 بر می آید 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 «فعل» تنها درباره موجودات خاصی بیان شده است که عبارت اند از انسان و آسمان و زمین . بنابراین در قرآن کریم هنگام صحبت از آفرینش آسمان و زمین از (فطرالسماوات و الارض) و در آفرینش انسان از (فطرالناس) استفاده شده است در نتیجه از نظر قرآن انسان و آسمان ها و زمین تنها موجوداتی هستند که در مورد آنها هم از فعل «خلق» و هم از فعل «فطر» استفاده شده است (صبحی قراملکی)

با توجه به این ظرافت ، باید گفت که خداوند متعال خلقت انسان را به شکل خاصی قرار داده و این خصوصیت را تنها برای انسان ها و آسمان ها و زمین بیان کرده 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 پیام هایش از دو زبان « استدلال و احساس سفارش می کند بنابراین ، عقل از نظر قرآن یک حجت و سند استدلال منطقی است .

قرآن کریم در سوره بقره آیه ۱۷۱ می فرماید : « مثل آنان که کفر ورزیدند مثل آن کسی است که بانگ زند بر حیوانی که نمی شنود جز خواندن و بانگ زدن را، کران اند و گنگان اند و کوران اند که تعقل نمی کنند »

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 می دهد . اما مهم ترین 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 می کند که بیانگر نظام علت و معلولی حوادث ، فلسفه احکام خداوند و نیز معیار مبارزه با لغزش هاست. به عنوان مثال آیه ۱۱ از سوره رعد می فرماید: « ان الله یغیروا ما بانفسهم » یعنی « درست است که تمامی سرنوشت ها به اداره خدا است اما خداوند ، سرنوشت را از ماورای اختیار و تصمیم و عمل بشر بر او تحمیل نمی کند بلکه سرنوشت ها 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 ، جهان بینی اسلام د خصوص انسان

دوم انسان شناسی اسلام

سوم سعادت و کمال انسان

در جهان بینی اسلام ، بر خلاف مکاتب لذت گرا و دنیاگریز که هر کدام فقط به بعدی از انسان توجه دارند به ابعاد مختلف انسان توجه شده است . از دیدگاه اسلام ، همه توانایی های انسان مورد توجه قرار می گیرد و انسانی کامل محسوب می شود که همه توانایی های انسان مورد توجه قرار می گیرد و انسانی کامل محسوب می شود که همه نیروها ، استعدادها و توانایی هایش رشد و پرورش یابد .

از نظر انسان شناسی اسلامی ، انسان تنها موجودی است که در میان موجودات عالم از بعد از بعد مادی و غیر مادی 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 ویژگی هایی 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 انسان ها با وجود افکار و عقاید مختلف ، در اینکه هدف نهایی آنها زندگی رسیدن به کمال و سعادت است با یکدیگر مشترک اند اما ، در تعریف سعادت تعیین مصداق با هم اختلاف نظر دارند سعادت واقعی از نظر اسلام « تقرب و نزدیکی به خدا » است .

با توجه به توضیحات فوق ، می توان گفت ، در مبانی رفتار انسان از دیدگاه اسلام ، سه عامل مورد تاکید است .

اول اینکه زیربنای رفتار انسان را « تفکر » تشکیل می دهد .

دوم اینکه عامل تغییر رفتار « اراده » انسان است .

سوم اینکه ، اساس رفتار انسان را شاکله او تشکیل می دهد .

۱) زیربنای رفتار انسان را تفکر تشکیل می دهد

در جریان تربیتی ، تفکر نقش اساسی را به عهده دارد . وقتی شناخت یا یادگیری از طریق طرح مسئله صورت گیرد، فرد درصدد تشخیص مسئله بر می آید . در این جریان تکرار و تمرین شرط ضروری یادگیری نیست بلکه ،

فهم و عقل ارکان اصلی آن را تشکیل می دهند . اسلام ضمن تاکید درباره فهم و عقل در نظام تربیتی خود عادت دادن بدون تفکر را در شان انسان نمی داند (با اینکه در روز پنج نوبت نماز می خوانیم 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 می فرماید : فبشر عبادالذین یستمعون القول فیتبعون احسنه اولئک الذین هدیهم الله و اولئک هم اولوالالباب « 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 خردمندان اند ». و یا آیه که می فرماید : ادع الی سبیل ربک بالحکمه و الموعظه الحسنه و جا دلهم بالتی هی احسن « 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 می کند . حیات فرد یا حیات جمع ، از پیش ساخته نشده است فرد انسان ، با اینکه تحت نفوذ عوامل جغرافیایی و زیستی و اجتماعی قرار دارد مع ذلک ، خود حاکم بر سرنوشت خویش است و می تواند رفتار خود را تغییر دهد و در برابر عوامل موثر در رفتار ایستادگی کند . اسلام ، افراد و گروه ها را مسئول اعمال خویش می داند ، بر همین اصل تغییرات اجتماعی را نتیجه تغییر افراد قلمداد می کند . آیه زیر گویای این مطلب است : ذلک بان الله لم یک مغیرا نعمه انعمها علی قوم حتی یغیروا ما بانفسهم و « و این سنت الهی است که خداوند نعمتی را که به قومی ارزانی داشته آن را تغییر نمی دهد مگر اینکه آن قوم خود را تغییر دهد » .

ممکن است در اینجا این سوال پیش آید که پس آیه ای که می فرماید: فطرت الله التي فطر الناس علیها لا تبدل لخلق الله « دین خدا که فطرت خلق را بر آن آفریده است هیچ تغییری در آن نیست را چگونه می توان توجیه کرد؟ پاسخ روشن است . تغییر سرنوشت و متغیرهای اجتماعی ، نفی ثبات « من » انسان را نمی کند و این « من » همیشه ثابت است. اما آن متغیرها بستگی به اراده و خواست شخص دارد که آن هم آموختنی است . داستان بو علی سینا و بهمنیار از همین بینش الهی سرچشمه می گیرد که بهمنیار معتقد بود همه چیز عوض می شود نه تنها بدن انسان بلکه روان انسان هم عوض می شود بوعلی می گفت این جور نیست ؛ بدن عوض می شود ولی « من » عوض نمی شود . « خود » ثابت است ولی بهمنیار پافشاری می کرد . یک بار که سوال کرد بوعلی پاسخ نداد گفت چرا جواب نمی دهی؟ گفت آن بوعلی که تو در لحظه قبل از او سوال کردی در لحظه بعد نیست تا پاسخ تو را بگوید ... و یا روایت رسول خدا (ص) که می فرماید : کل مولود یولد علی الفطره الا ان ابواء یهودانه و ینصرانه و یمجسانه . « هر مولودی بر فطرت پاک خدایی متولد می شود و این والدین هستند که او را یهود ، مسیحی و یا زردتشی می کنند » بیان همین مطلب است که اگرچه فطرت ثابت است اما محیط نیز بی تاثیر نیست ولی این تاثیر مطلق نیست و انسان قدرت گریز از اثر سوء و ایجاد عامل مفید برای اثر گذاری را دارد .

علی (ع) در روایتی می فرماید : کسانی تحت تاثیر هر جریان اجتماعی قرار می گیرند که اهل شعارند نه شعور . عالم دانا و دانشجوی کوشا چون می فهمد و می شناسد به دنبال هر صدایی نمی رود بلکه گاه به اقتضای وظیفه فریاد می کشد و دیگران را از حرکت غلط باز می دارد . او با آگاهی و بینشی که پیدا کرده است عوامل سوء را می شناسد و راه گریز از آن عوامل را یافته و خود را می رهااند (بروجردی ۱۳۷۶)

۳) اساس رفتار انسان را شاکله او تشکیل می دهد

همانگونه که در مباحث قبل اشاره شد. در قرآن کریم « شاکله » اساسا به معنای شخصیت به کار رفته است قرآن در سوره اسری آیه ۸۴ می فرماید : « قل کل بعمل علی شاکلته فربکم اعلم بمن هوا هدی سیلا ، بگو هر کسی بر شاکله خویش عمل می کند و خدای شما به کسی که راهش از هدایت بیشتری برخوردار است ، داناتر است » قرآن در این آیه ، عمل انسان را مبتنی بر چیزی می داند که آن را « شاکله » می نامد . به عبارت دیگر ، منشا 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 می بندند . علاوه بر معنای لغوی شاکله ، این مفهوم در قرآن و از نظر اسلام در معانی و مفاهیم زیر به کار رفته است (صبحی قراملکی)

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 می کند و نمی گذارد در آنچه می خواهد آزاد باشد ، بلکه او را وادار می کند تا به مقتضای آن اخلاق رفتار کند خلق و خوی عبارت است از « مجموعه صفات روانی انسان » که معمولا در ارتباطات او با اشیا و اشخاص ، بروز و ظهور پیدا کند. دانشمندان اسلامی ، معمولا خلق و خوی را محصول دو عامل می دانند :

الف) مزاج و ترکیب بدنی که خود محصول وارث 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 می شود به عبارت جامع تر به روش و برنامه ای که یک فرد در زندگی خود پیشه کرده و جهان شناختی یا جهان بینی و نیز بعد تکلیفی یا ایدئولوژی .

۳) در معنای هیت و ریخت : سومین معنای شاکله ریخت و هیت است به عبارت دیگر می توان گفت اصلی ترین و دقیق ترین معنای شاکله ، همین « هیت و ساخت روانی » است . بنابراین ، شاکله عبارت است از ساخت و هیت واحد روانی انسان که در اثر تعامل و راثت و محیط شکل گرفته به گونه ای که محرکات محیطی را منطق با خود تفسیر کرده و در مقابل آنها به شیوه ای خاص پاسخ می دهد.

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 می شود 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 مفید می کند.

مبانی بینشی انسان در اسلام

- (۱) **توحید** : اولین و اساسی ترین رکن از ارکان جهان بینی اسلام « توحید » است . توحید یعنی ، یکی دانستن خدا و مبدا هستی و اعتقاد به یگانگی او از هر جهت . از جهت ذات ، آفرینش ، اداره و چرخاندن کار جهان ، بندگی یا پرسش یا راز و نیاز و نیایش . اعتقاد و باور به خدای واحد و یکتا که اینها آثار روحی و تربیتی فوق العاده ای بر انسان می گذارد.
- (۲) **خلافت انسان** : انسان در دیدگاه اسلام جانشین خداوند بر روی زمین است جانشین یعنی کسی که مسئولیت می پذیرد و با آگاهی رفتار می کند . پس کسی می تواند 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 یک سری تکالیف و وظایف را انجام دهد . بلکه موجودی مختار و آزاد است که خود راه را برمی گزیند و عمل می کند . 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 می سازد ، آن را تغییر می دهد ، متحول می کند و پیش می برد . عوامل خارجی در ساختن جوامع بشری تاثیر ندارد ، بلکه فقط انسان است که با عمل نشئت گرفته از معرفت و با برآمده از جهل و نادانی فرصت می یابد تا طریقی را برگزیند یا گامی را بر گام دیگر ترجیح دهد. بر این اساس ، کار و فعالیت های اقتصادی نیز که یکی از انواع عمل انسان محسوب می شود در سعادت و کمال یا شقاوت و بدبختی او موثر است . به همین دلیل است که در مباحث اقتصاد اسلامی ، عامل کار از میان عوامل و عناصر سه گانه تولید یعنی ، کار ، سرمایه و ابزار تولید ، نخستین و مهم ترین عنصر به شمار می آید ، به طوری که غصب آن حرام و متجاوز به کار انسانی چونان غاصب اموال است.
- (۴) **رابطه ایمان و عمل** : میان ایمان و عمل صالح ، رابطه ای 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 می رود . 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 می دارد و او را از ذوب و هلاک شدن در جهان ماده حفظ می کند یعنی انسان در اعمال و رفتار خود ، آنها را با ترازوی امر و نهی الهی می سنجد و بدین صورت عمل او موجب استحکام ایمان نیز می شود .

منشور اخلاق حرفه ای ، ارزش های حرفه ای و اخلاقی

صاحبان حرفه ها و مشاغل بازرگانی و اداری در هر رشته ای باید برای حرفه خود قواعد اخلاق حرفه ای خاصی تنظیم کنند . قواعد اخلاق حرفه ای در محدوده شرایط اجتماعی - سیاسی و حقوقی حاکم بر فعالیت اصحاب حرفه ها در هر کشوری باید برای همان کشور تدوین شود . البته هیچ کد اخلاق حرفه ای که لااقل اصول اخلاق حرفه ای را رعایت نکرده باشد ، قابلیت شناسایی ملی و بین المللی ندارد .

از لحاظ حقوقی، هر قاعده اخلاقی که فاقد ضمانت اجرا باشد، صرفاً جنبه توصیه خواهد داشت. طبیعی است که توصیه کاربردی موثر 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 مختلف اند که وظیفه مجازات تبهکاران اقتصادی به دولت‌ها مربوط می‌شوند.

از آنجا که منشور اخلاقی در هر سازمان طی فرآیند گفت‌وگو و مشارکت تمامی کارکنان و رؤیسان به وجود آمده است. به منزله یک میثاق عمومی سازمان پذیرفته می‌شود به تدریج، 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 غیر دینی و سکولار و لائیک هستند اما برخی مبتنی بر وحی و تعالیم دینی اند. همچنین، اخلاق حرفه‌ای موضوعی وابسته به فرهنگ نیز هست و نیازمند بومی شدن است. در کشور ایران انتظار بر این است نظام‌های اخلاقی و به طور کلی اخلاق حرفه‌ای، هم‌اسلامی و هم‌بومی و فرهنگی باشد. چرا که علت اصلی بعثت رسول اکرم (ص) تکمیل مکارم اخلاق ذکر شده است. هر چند 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 بر اساس مفهوم سازی‌های 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 دو جانبه 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 به عنوان شخصیت حقوقی، اخلاقاً مسئول است اما این مسئولیت بر دوش اشخاص حقیقی قرار می‌گیرد، به گونه‌ای 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...؟

پرسش از مسئولیت‌های اخلاقی سازمان، سوال 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 کدام یک از این افراد و نهادها دارای اولویت است؟

۳) مسئولیت سازمان در قبال این افراد دقیقاً چیست؟

۴) انجام مسئولیت های سازمان در قبال آنها ، بر دوش چه کسانی است؟

برای پاسخگویی به این پرسش ها ، معمولاً از کدهای اخلاقی ، آیین نامه های اخلاقی مرام نامه اخلاقی و منشور اخلاقی استفاده می شود . اما معنا و مفهوم هر کدام از این واژه ها چیست؟ معمولاً ، فهرست الزامات و تهدات اخلاقی که ب صورت باید ها و نباید ها تدوین می شود، غالباً کدهای اخلاقی یا آیین نامه اخلاقی نامیده می شود . برخی اوقات کدها یا آیین نامه های اخلاقی ، تعهدات اخلاقی نیز نامیده می شود

البته هر سازمان با توجه به شرایط آن سازمان ، کدها یا آیین نامه ها و تعهدات اخلاقی خود را به صورت مختصر یا جامع تهیه می کند در هر حال ، اکثر اوقات کدها ، آیین نامه ها و تعهدات ، با مرام نامه و یا منشور اخلاقی ، اشتباه می شود و نوعی تحویل نگری اتفاق می افتاد و این کاهش گری منشور اخلاقی به کدها ، آیین نامه و تعهدات ، در عمل موجب بروز مشکل شده و اخلاق حرفه ای رعایت نمی شود. علت اینکه کدها ، آیین نامه و تعهدات در عمل موفق نمی شود ، دارای دو علت اساسی است: اولاً کدها ، آیین نامه و تعهدات اخلاقی یک طرفه است و اکثر تعهدات کارکنان را مدنظر قرار می دهد بدون اینکه T مسئولیت های سایر بخش های سازمان نیز مشخص شود . دوم اینکه این کدها ، آیین نامه ها و تعهدات T جامع نیستند و همه ابعاد اخلاق حرفه ای و سازمانی را شامل نمی شود.

برای مثال ، در تصویر صفحه بعد ، به منشور اخلاقی سازمان نظام روان شناسی و مشاوره کشور دقت کنید که تعهدات یک طرفه و ناقص روانشناسان به اشتباه به عنوان منشور اخلاقی معرفی شده است . همان گونه که در تصویر ملاحظه می کنید ، « تعهدات مورد انتظار » از روان شناسی به نام دکتر ناصر صبحی قراملکی به اشتباه به جای « منشور اخلاقی » روان شناسان 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 سازمان 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 مشتاقانه به ارباب رجوع در اسرع وقت و تلاش جهت تامین 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 موثر و کارآمد همراه با سرعت و دقت و منطبق با قوانین و مقررات سازمانی .

پرهیز از شلیعه سازی ، تهمت ، غیبت ، خبرچینی و هر اقدامی که صمیمیت و اعتماد همکاران را تضعیف نماید .
رازداری و خود داری 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 .

نظام نامه ، مرام نامه یا منشور اخلاقی

نظام نامه اخلاقی ، دامنه وسیعی از مسائل و رفتارها را عنوان کرده و حداقل استانداردهای رفتاری را توصیف می کند تا مانع از رفتارهای غیر اخلاقی توسط متخصصان آن حرفه در چارچوب و استانداردهای مشخصی برای عملکرد حرفه ای خود داشته باشند (حسینیان ، ۱۳۹۱)

نظام نامه ، مرام نامه 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 نظام یافته تدوین می شود (فراورز قراملکی)

همانگونه که از عنوان منشور پیداست ، منشور دارای « چند بعد » است . وقتی از منشور اخلاقی صحبت می شود ، منظور مسئولیت ها و وظایف مختلف واحدهای مختلف سازمان در قبال یکدیگر است نه صرفا وظایف یا تعهدات کارکنان .

در منشور اخلاقی ، وظیفه کارکنان با سایر ابعاد سازمان ، وظیفه مجمع عمومی ، هیئت مدیره ، سایر ارکان و واحدهای تابعه سازمان نیز در قبال سایرین ، به طور دقیق مشخص می شود .

مثلا اگر نظام نامه اخلاقی دانشگاه را در نظر بگیریم ، این نظام نامه صرفا وظایف و تعهدات دانشجو یا کارمند در قبال دانشگاه نیست ، بلکه متقابلا 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 حرفه ای رعایت شود ، خطای بزرگی را مرتکب شده ایم . یکی از شرایط رعایت اخلاق حرفه ای در محیط دانشگاه ، تهیه و تدوین منشور اخلاقی جامع و مشخص شدن وظایف و مسئولیت های متقابل همه اجزای دانشگاه به ویژه مدیران در قبال سایر بخش های دانشگاه است .

به اعتقاد فرامرز قراملکی یک منشور اخلاقی کارآمد ، باید حداقل دارای ویژگی های زیر باشد:

۱) منشور اخلاقی باید روشن و بدون ابهام باشد . این ویژگی ، مهم ترین 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 مسئولیت های سازمان رعایت شود.

در ادامه ، به منظور آشنایی دقیق با منشور اخلاقی و ضرورت رعایت آن در سازمان ها ، منشور اخلاقی و اداری کارمندان دولت مورد بحث قرار می گیرد . 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 می شود در دو حوزه ، فعالیت ها 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 صرفا برای آشنایی دانشجویان بوده و جزو مباحث امتحانی نیست .

منشور اخلاقی و اداری کارمندان دولت

این منشور به منظور اشاعه اعتلای فرهنگ اسلامی و ارزش های 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 مسئولیت های اداری بر مبنای باورها و ارزش های اسلامی و افزایش سطح رضایت مندی مردم به کار گیرند ، خود را ملزم به رعایت اصول و مفاد زیر می دانم :

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 هیچ گونه 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 زبان های مختلف ، تبعیضی ایجاد شود اما امکانات اقتصادی و اجتماعی اصل برابری آن چنان که باید رعایت نمی شود. برای مثال ، کمتر سازمانی را می توان مشاهده کرد که اصل برابری در میان اقوام ، زبان ها ادیان و مذاهب مختلف به طور 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. درحالی که شواهد چندان نشانگر این برابری نیست. سهم و نقش زنان در مدیریت سازمان های مختلف کشور بخصوص در مشاغل حساس ، نیازمند بازنگری های اساسی است. تفکیک جنسیتی برخی مشاغل و رشته های 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 براساس احترام به قوانین و مقررات موجود اتخاذ و انجام شود.

مثال، فرض کنید هر ساله در دانشگاه شما طی یک فرایند مشخص کارکنان نمونه انتخاب و طی مراسمی از آنها تجلیل می شود. آیا در مراحل مختلف این انتخاب حاکمیت قانون در مناسبات اداری مشاهده می شود؟ یا نقش روابط فامیلی، دوستی و جناحی بیشتر از قانون در این انتخاب دخالت دارد؟ شواهد پژوهشی نشان می دهد، اکثریت هموطنان حداقل یک بار، حاکمیت روابط به جای قوانین را شخصا تجربه کرده اند. بنابراین، رایج شدن آسیب هایی نظیر رشوه و ارتشا دقیقا نشانگر جایگزین شدن روابط به جای ضوابط و قانون است.

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

در خصوص این اصل لازم به توضیح است که متاسفانه غیر از روزها یا هفته های اول و یا حداکثر ماه های اول استخدام، در مابقی طول خدمت و استخدام، اکثر کارکنان ادارات، تعهدها و وظایف قانونی و انسانی خود را فراموش کرده و بیشتر در جهت منافع شخصی خود فعالیت می کنند هرچند این شخصی نگری کارکنان خود معلول آسیب های دیگر است اما در هر حال، تحت هیچ شرایطی و با هیچ بهانه ای کارکنان محترم نباید قوانین و اصول اخلاقی را نادیده بگیرند بلکه همیشه باید اصل تو حق داری و من وظیفه را سرلوحه کار و فعالیت های خود قرار دهند.

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

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 همکاسی های خود قصد کرایه یک واحد آپارتمان را دارید. اما پول کافی برای رهن کامل یا رهن اجاره ندارید بنابراین، با مراجعه به بانک متوجه می شوید شرایط دریافت وام به گونه ای است که تعداد ضامن، اسناد و مدارک درخواستی بانک به نوعی است که در همان قدم اول احساس می کنید بانک به شما هیچ اعتمادی ندارد این سوال برای شما به وجود می آید که آیا بانک برای دانشجوی کشور خود احترام و اعتماد لازم را دارد؟ یا از ابتدا عدم اعتماد و بی احترامی برجسته تر است؟

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

منظور از این اصل پرهیز از پنهان کاری و در نتیجه آن ایجاد ضرر و زیان به ارباب رجوع و سایر همکاران است. اموری مانند امکان آموزش های ضمن خدمت، شرکت در دوره های تخصصی تسهیلات اعطایی و رفاهی و سایر مواردی که حق کارکنان و مراجعان است باید به طور کامل و شفاف برای افراد ذی نفع اطلاع رسانی

و توضیح داده شوند برای مثال هنوز در کشور ما برای بسیاری از کارکنان از جمله کارکنان دانشگاه ها این سوال جدی مطرح است که مدیری که خود پند سال قبل همزمان با اشتغال مشغول به تحصیل بوده و در مراکزی مثل آموزش مدیریت دولتی شهر خود 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 بهره مندی از همان تسهیلات را نمی دهد. در این خصوص حتی ، محدودیت های اداری و مقررات جدید را به طور شفاف توضیح نمی دهند.

۶- اصل پاسخگویی: سازمان های دولتی برای مردم ایجاد می شوند و باید در برابر آنان پاسخگو باشد. کارکنان مسئولیت تصمیمات و اقدامات خود را برعهده گرفته و در مورد آنها به مردم و مراجع ذی صلاح پاسخگو هستند.

در مورد این اصل منظور این است که کلیه کارکنان دولتی با هزینه دولتی که از منابع متعلق به ملت تهیه می شود فعالیت می کنند و حقوق و مزایای دریافتی آنها دقیقا از حق مردم تامین می شود همین طور در سازمان ها و مراکز خصوصی نیز حقوق و مزایای دریافتی کارکنان از هزینه هایی که به طور مستقیم از مراجعات دریافت می شود ، پرداخت می شود . در نتیجه هر کدام 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 تامین می شود؟ آیا این افراد در مقابل هزینه هایی که از دانشجویان دریافت می کنند. پاسخگو هستند؟ آن دسته از کارکنانی که با عشق و علاقه و با وجدان کاری مطلوب مشغول خدمت هستند در واقع به صورت نانوشته اصل پاسخگویی را در عمل نشان می دهند.

۷- اصل عدم سوء استفاده 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 در واقع سوء استفاده از مقام موقعیت یا امکانات اداری و سازمانی در منافع شخصی است برای مثال تصور کنید پلیس راهنمایی و رانندگی بدون اینکه در حال ماموریت باشد در پایان ساعات کاری در مسیر برگشت به منزل خود از خط ویژه اتوبوس استفاده می کند یا راننده آمبولانس بدون اینکه بیماری را به همراه داشته باشد با مشاهده ترافیک سنگین با استفاده از آژیر از بقیه رانندگان می خواهد راه را برای عبور ایشان باز کنند یا استادی بدون اینکه نقشی در مقاله دانشجوی داشته باشد از دانشجوی می خواهد اسم او را هم در مقاله درج کند. این نوع مثال ها مصداق سوء استفاده از موقعیت شغلی بوده و هم از نظرقانونی و هم اخلاقی رفتارهای مورد تایید نیستند . مشاهده این نوع رفتارها در مشاهده کنندگان حس بی اعتمادی و نا رضایتی ایجاد می کند.

۸- اصل تعهد و وفاداری به سازمان : کارمندان باید نسبت به دستگاه متبوع خود و اهداف ، ماموریت ها و ضوابط آن متعهد و وفادار باشند و با علاقه مندی و تمام توان از طریق انجام صحیح وظایف و مسئولیت های شغلی و سازمانی در راستای تحقق اهداف و ماموریت های سازمان تلاش کنند . منظور از این اصل این است که کارکنان امکانات ، اهداف و برنامه های سازمان را با شرایط شخصی خود تطبیق داده و همه

آنها را متعلق به خود دانسته و همانند امکانات و برنامه های زندگی شخصی تلقی کنند و در حفظ و عملی شدن آنها با حداکثر توان تلاش کنند کارکنان باید در حفظ اسرار سازمان امانت دار باشند. فرض کنید یکی از کارکنان دانشگاه شما به علت دور بودن مسیر دانشگاه به واحد دیگری منتقل می شود. آیا این کارمند اجازه دارد آیین نامه های داخلی و برنامه های آموزشی و پرورشی واحد قبلی را که ماحصل زحمات کارشناسان آن واحد است به واحد جدید ببرد؟ یا اینکه حتما 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 حرفه ای خویش را برای انجام بهینه فعالیت های شغلی و سازمانی به کار گیرند.

منظور از این اصل نیز این است که هیچ کارمندی در کار خود کم فروشی 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 کلاس ها یا کارگاه های خصوصی آن استاد شرکت کنند؟ مشاهده می کنید که هیچ استادی و با هیچ بهانه ای اجازه کم فروشی یا کم کاری 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 مسئولیت های شغلی و سازمانی

- ۱-۱ به رعایت نظم و انضباط در انجام فعالیت ها و حضور به موقع در سازمان توجه کنیم
- ۱-۲ در انجام وظایف و مسئولیت ها پشتکار و جدیت داشته و آنها را با دقت ، صحت و به موقع انجام دهیم .
- ۱-۳ سعی کنیم تا دانش خود را در زمینه فعالیت های سازمانی به روز نگه داشته و آنها را با توانمندی و ابتکار خود در انجام فعالیت های اداری و سازمانی به کار گیریم .
- ۱-۴ به ایده ها و افکار جدید ارزش قائل شده و برای اجرایی کردن آنها به شکل منطقی در دستگاه اجرایی متبوع و نظام اداری تلاش کنیم
- ۱-۵ برای افزایش بهره وری نظام اداری از طریق افزایش بهره وری حیطه فعالیت خود تلاش کنیم
- ۱-۶ از امکانات تجهیزات و سرمایه های نظام اداری حفاظت کنیم و در استفاده موثر و مطلوب از آنها بکوشیم
- ۱-۷ در انجام فعالیت ها و تعاملات روابط خویشاوندی ، قومی ، جنسی، نژادی ، مذهبی و... تاثیری در تصمیمات و اقداماتمان نداشته باشد.
- ۱-۸ روحیه انتقادپذیری داشته و انتقادات سازنده دیگران را به عنوان فرصتی برای اصلاح و بهبود خود و فعالیت هایمان بدانیم
- ۱-۹ همیشه و در همه حال رضایت خدای متعال را مدنظر قرار داده و برآنچه که خداوند امر یا از آن نهی می کند 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 ذی حق برای نظام اداری هستند . تلاش کنیم با ایجاد ارتباط مناسب و ارائه خدمات بهتر، تصویری مثبت از دستگاه اجرایی و نظام اداری در ذهن آنان ایجاد کنیم
- ۲-۲ به مراجعه کنندگان به صورت عادلانه و در چارچوب قوانین ،مقررات و ضوابط خدمت ارائه دهیم.
- ۳-۲ در محدوده وظایف شغلی ، اطلاعات و راهنمایی های لازم و مناسب به ارباب رجوع ارائه و در زمینه خدمات ، شفاف سازی صورت دهیم.
- ۴-۲ خواسته های قانونی ارباب رجوع را در چارچوب وظایف خود با صحت دقت و سرعت و بدون تشریفات زائد اداری و تحمیل هزینه اضافی به وی ارائه دهیم .
- ۵-۲ به ارباب رجوع احترام گذاشته و در استقبال و صحبت با آنان گشاده رو باشیم .
- ۶-۲ به نظرات پیشنهادهای و بازخوردهای شهروندان و مراجعه کنندگان به عنوان 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 گره گشایی 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 فعالیت های گروهی مشارکت جو و مشارکت پذیر 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 توانمندی های خود را با سعه صدر در اختیار همکاران قرار داده و در ارتقای تدانمندی های آنان کوشا باشیم
- ۱۲-۲ تا حدی 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 می شود که آنچه بیش از همه در اولویت است ، حق و حرمت ارباب رجوع 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 موظف اند ، منشور را با دقت کامل رعایت کنند .

منظور از تعهدات اخلاقی در شغل ، بخش مهمی از همان اخلاق شغلی یا کاری است که در صفحات قبل به طور مفصل ، مورد بحث قرار گرفت . اینکه گفته می شود ، تعهدات اخلاقی بخشی از اخلاق شغلی است به این خاطر است که اخلاق شغلی فراتر از 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 . هر چند اصول اخلاقی مشاغل ، می تواند خیلی مشابه باشد اما محتوا و موارد خاص هر شغلی ، تعهدات خاصی برای آن شغل به همراه دارد .

برای مثال ، حضور منظم و انجام اضافه کاری در دانشگاه با رعایت اصول اخلاقی هم از اساتید و 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 .

۲

جایگاه کار در اسلام

در این فصل با این مفاهیم آشنا خواهیم شد:

ارزش کار در اسلام

حقوق انسان در محیط کار

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

پیش سازمان دهنده

مثال ۱: تصور کنید، روزهای شنبه ساعت ۸ الی ۱۰ صبح با استاد (الف)، کلاس درس اخلاق حرفه ای دارید . طبق عادت یاد گرفته اید که تلاش چندانی برای حضور به موقع در کلاس نداشته باشید . زیرا استاد (الف)، معمولاً در کلاسهای درسی ساعت ۸ الی ۱۰ صبح ، زودتر از ساعت هشت وپانزده دقیقه به کلاس نمی آید .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 ۹.۲۰ 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 سنگكي يك نان و از سوپر نزدیک آن پنیر بخريد و ساعت نه ونیم تا ۱۰ صبح با دوستان خود صبحانه بخوريد .طبق روال، خرید خود را انجام میدهيد، سر کلاس حاضر ميشويد و به همراه دوستان خود، مشغول صبحانه ميشويد .موقع صبحانه، يكي از دوستانتان ميگويد، نانوا عجب ناني پخته است .تقريباً نصف آن خمير و نپخته و نصف ديگرش سوخته است.

مثال ۳: يكي از نمايندگان مجلس شهر شما، در ايام انتخابات با حضور در محلات شهر از جمله مساجد و مدارس، برنامه هاي خود را اعلام کرده و وانمود ميکند که اگر به ايشان رأی بدهيد و به مجلس راه پيدا کند بهطور مرتب و جدی، پيگير حقوق شهروندان خواهد شد .مردم شهر به ايشان رأی میدهند و با رأی خوب وارد مجلس ميشود .اتفاقاً يكي از همکلاسي هاي شما که همشهری شما نیز هست، به علت مشکلات اقتصادي و خانوادگي در تحصيل دچار مشکل ميشود و احتمال دارد که اخراج شود .بنابراين، جلسه کمیسيون موارد خاص و تصميم آن برای او سرنوشت ساز است .شما به او پيشنهاده ميکنيد با اين نماينده ملاقات کند تا طی نامههاي مشکلات اقتصادي و خانوادگي او را تأييد کند و به دانشگاه اعلام کند تا فرصت مجددی برای ادامه تحصيل به ايشان داده شود .چندين بار به دفترشان مراجعه ميکنيد، اما هربار مسئول دفتر اطلاع میدهده در جلسه هستند و نمیتوانند شما را ملاقات کنند .تقاضای خود را تحويل دفتر ايشان میدهيد اما اقدامی صورت نميگيرد، هرچه تلاش ميکنيد، موفق به دیدار ايشان نميشويد.

در مثالهای بالا، شرایط کمی و کیفی انجام کارها و وظایف چگونه است؟ آیا آن استاد ، نانوا و نماينده مجلس در انجام کارشان کوتاهی کردهاند؟ آیا کميت کار آنها مناسب است؟ آیا کیفیت کار آنها قابل قبول است؟ دیدگاه اسلام در خصوص اين نوع کارها چيست؟ کارها و وظايف از دیدگاه اسلام، چگونه بايد انجام گيرد؟ پاسخ به اين

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 به دست 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 دهه های 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 فعالیتهای 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 جهان بینی 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 نگاشته اند 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 خدمت رسانی 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. درباره ارزش و اهمیت کار از نظر اسلام، نویسندگان کتابها و مقالات متعددی نگاشته اند اما، در تمام آنها به یکسری ویژگیهای مشترک با واژه های 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 خدمت رسانی 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. عبادت هفتاد پاره است و پیامبر اکرم ص میفرماید برترین آن، طلب روزی حلال است.

در آموزه های اسلام به کارگری که برای اداره زندگی خانواده اش، سعی و تلاش میکند عنوان جهادکننده در راه خدا اطلاق شده است. با توجه به مطالب فوق، به خوبی روشن است که کار از نظر اسلام به اندازه های ارزشمند است که آن را معادل جهاد در راه خدا، و کارگر یا فرد شاغل را جهادگر و مجاهد در راه خدا تلقی کرده اند.

بنابراین، میتوان گفت اجر فرزندی که در زمان جنگ با کار و تلاش هزینه خانواده را تأمین میکند، از اجر برادرش که در جبهه های 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 بی اعتباری و پیروی از شیطان دانسته اند. 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 بی اعتبار میشوی. آیا توان تجارت را از دست داده ای یا به آن بی رغبت شده ای. 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 خانواده ات 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 بی نیاز نیرومند، سالم، صاحب مهارت و توانایی، جایز نیست. همانگونه که ملاحظه می کنید 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 خانواده اش 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 خدمت رسانی 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 به تنهایی نمیتوانند تمام نیازهای خود را برطرف کنند. با کار، بر توان اقتصادی جامعه افزوده میشود و در برابر دیگر جوامع توان مقابله می یابد. 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 می افزاید. 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. همان گونه که رشد عقلانی بر سایر جنبه های 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 می یابد. زیرا فرد نیازمند از نظر روحی در اضطراب و نگرانی است. پیامبر ص میفرماید: انسان هرگاه نیازهای خود را تأمین کند آرام میگردد. 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 بعمل 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 هرکس برای کند. فرد باید در بعد اجتماعی مفید و مؤثر باشد. امام باقر ع میفرماید:

هرکس برای بی نیازی 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 تناسایی نهی شده است. بنابراین، عامل اصلی عقب افتادگی 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 ذکرشده، 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 می نمایاند 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: زره های کامل و مناسب بباف و آن را درست و دقیق اندازه گیری 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، تداوم، تداوم، استقامت، استقامت، سپس صبر، صبر. ازجمله 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 میفرماید: عمل درست جز با نیت درست کامل نمیشود. محمدی ری شهری 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 وظیفه ای 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 انجام دهنده 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 خدا بر کسی که کارگری را در مزدش ستم کند امامی ۱۳۸۵

پرچم و بوجاری ۱۳۹۱ انواع کار در اسلام را سه نوع بیان کرده اند:

- (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 عرصه های 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، برنامه ریزی شوند. از اینرو، 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 کسب و کار حلال از دیدگاه اسلام عبارتند 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 کسب و کار 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 کرده اند:

- ۱- اسلام برای کار، ارزش و جایگاه والایی قائل شده است و آن را نوعی عبادت، وسیله ای 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 می پرداختند.

۶- از منظر دین اسلام، مشاغلی مانند تجارت، کشاورزی، صنعت و دامداری در رشد و توسعه جامعه و بی نیازی از بیگانگان نقش مهمی دارند تا جایی که پیشوایان این ادیان بدانها اشتغال داشته اند.

۷- کسب حلال در اسلام، جایگاه ویژه ای 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 آموزه های 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، علاقه مندان میتوانند به منابع مربوط به این مباحث مراجعه کنند.

حقوق انسان در محیط کار

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

۱- آزادی در انتخاب شغل : اسلام همهٔ 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 همهٔ مردم را در حق دستیابی به زمینه های کار و شرایط فعالیتهای اقتصادی، یکسان میداند، و همه حق دارند آزادانه با حفظ و رعایت مصالح دیگران و حقوق و شئون شان، 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 لیاقت هایش تناسب دارد، انتخاب کند. ازاینرو 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، جامع تر باشد. زنان میتوانند هر شغل شرافتمندانه ای را که با خصایص منحصر به فرد آنها همخوانی داشته باشد، برعهده گیرند. اما نباید زنان را کلیشه وار به مشاغلی خاص محدود کرد و یا به هر شغلی وارد کرد، هرچند با روحیات آنان مناسب و یا موردنیاز جامعه نباشد.

۲- دریافت مزد متناسب با کار : کارگر از دیدگاه اسلام، بسیار محترم و ارزشمند است. کارگران، شریف ترین 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 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. طبقهٔ کارگر یک طبقهٔ اجتماعی است و از افرادی تشکیل میشود که در مشاغلی 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 عادلانهٔ حقوق کارگر با وی به توافق رسید و سپس بعد از انجام کار، بهموقع 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 آیین نامه های مصوب برای کلیه سازمانها به صورت رسمی اعلام شده اند.

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 سرمایه گذاری برای کارهای تولیدی مشارکت دهد

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

۱- حسن خلق : حسن خلق و خوشرفتاری 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 خواسته های ارباب رجوع در امور است. طبق این شرط ارباب رجوع حق و کارمند تکلیف دارد. جمله حق بامشتری است نشانگر این موضوع است .

۳- صبر و حوصله در خدمت : صبر و شکیبایی و مدارا کردن با خواسته های 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 نشانههای ایمان و خدمت رسانی 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 وکار، 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 بپرهیزید . نزدیک ربا نشوید و پیمانها را کامل ادا کنید و مال مردم را بی مقدار و بی ارزش نکنید

۷- انضباط کاری : از دستورات دینی به مؤمن این است که کار هر روز را در همان روز انجام دهد و از تأخیر بپرهیزد . 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 خدمت رسانی بهینه میشود.

۸- برنامه ریزی : برنامه ریزی براساس اهداف استراتژیک از امور اساسی هر سازمان است. کلیه کارکنان برای دستیابی به اهداف باید طبق برنامه و با استفاده از تمام توانمندی ها باید در انجام وظایف محوله حداکثر تلاش خود را بکنند. پیامبر اعظم ص می فرماید: وقتی به دنبال کاری میروید اول صبح را برگزینید من از خداوند خواستم که برای امتم صبح زود را مبارک گرداند ضرب المثل سحرخیز باش تا کامیاب شوی معروف مصداق همین اصل برنامه ریزی است.

۹- مسئولیت پذیری 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- قانون مداری و قانونگرایی : قانونمداری و قانونگرایی مستلزم داشتن تعهد و وجدان کاری است. از اموری که نیروی کار مسلمان در انجام وظایف خود از آن بهره مند است، تعهد و وجدان کاری است، تعهد، تکمیل کننده 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- شایسته سالاری : سپردن کارها و امر به لایق ترین و شایسته ترین افراد از توصیه های اکید دین اسلام است. حضرت علی ع به مالک اشتر توصیه میکنند درانتخاب مسئولان و همکاران خود شایسته ترینها را انتخاب کن. همچنین، از پیامبر اکرم ص نقل است که فرمودند هر کاری را انجام می دهید آن را به نحو احسن انجام دهید.

رفتار کارکنان با ارباب رجوع

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

۱- رضایت ارباب رجوع هدف اصلی باشد؛

۲- تهیه امکانات اولیه برای منتظران؛

۳- پاس ندادن ارباب رجوع؛

۴- حق دادن به ارباب رجوع و وظیفه داشتن ما؛

۵- رفتار محترمانه با همه اقوام؛

۶- رفق و مدارا؛

۷- شفقت.

توصیه های رفتاری ارتباط کارمند با مدیر

۱- اطاعت پذیری و حفظ مراتب سلسله مراتبی؛

۲- پرهیز از تملق؛

۳- رعایت صداقت در گفتار و رفتار؛

۴- پرهیز از دورویی؛

۵- اخلاق همکاری؛

۶- روحیه تعاون.

۳

مسئولیت اخلاقی

در این فصل با این مفاهیم آشنا خواهید شد ؟

اخلاق چیست ؟

تحلیل مسئولیت پذیری ؛

مسئولیت‌های پذیری پنج‌گانه ؛

تمایز مسئولیت‌ها ؛

تعریف اخلاق درآموزه‌های دینی ؛

عرصه‌های مسئولیت پذیری .

پیش سازمان دهنده

مثال ۱: فرض کنید شما هم از افرادی هستید که در یکی از مؤسسات خصوصی که با نام یکی از امامان مزین است ، سپرده‌گذاری کردید. قبل از سپرده‌گذاری با مراجع قانونی از مورد تأیید بودن این مؤسسه مطمئن می‌شوید و سپس مهم‌ترین دارایی زندگی خود را در آن مؤسسه سرمایه‌گذاری کردید. اما الان با اختلاسی که در آن مؤسسه صورت گرفته است، حتی با توسل به مراجع قضایی نیز نمی‌توانید حق خود را پس بگیرید . به نظر شما آیا این مؤسسه

وکارکنان 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، بایکی از تیم‌های مطرح پایتخت، در ورزشگاه-آزادی مسابقه دارند. در طول بازی هواداران تیم پایتخت به دلایلی به تیم حریف وهویت 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 مستقیم پخش می‌کنند، به اجبار صدای ورزشگاه را از تلویزیون پخش نمی‌کنند اما حضاران 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 گزارش علیه تیم مهمان تهیه کرده و به فدراسیون فوتبال ارسال می‌کند.

هفته بعد همان تیم پایتخت، مهمان همان استان برای بازی با یکی دیگر از تیم‌های آن استان است. تماشاگران حاضر در ورزشگاه به تلافی حوادث هفته گذشته طریق مختلف رفتارهای مشابه اتفاقات استادیوم آزادی انجام داده و به سهم 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 حوادث استادیوم آزادی صرفاً حوادث آن روز آن استان را به تصویر کشیده و هواداران آن تیم را مقصر معرفی می‌کند.

به نظر شما، اخلاق در میادین ورزشی ایران چگونه است؟ آیا اخلاق در استادیوم ملی آزادی بیشتر خدشه‌دار می‌شود یا در ورزشگاه‌های استانی؟ در این میان، واقعا چه کسانی مقصرند؟ آیا کسی که مورد بی‌احترامی و توهین قرار گرفته است، مجاز است به هر طریق ممکن تلافی‌کنند، آیا رسانه ملی در طرح و مسئله و حل آن سوگیری دارد؟ اساساً چگونه می‌توان اخلاق را در محیط ورزشی نهادینه کرد؟

مثال ۳: فرض کنید، یکی از استادان شما، کتابی را برای ترجمه در نظر گرفته و 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 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 سوالات زیر جواب داد:

به نظر شما اخلاق چیست ؟

چه شباهت‌هایی بین moral و ethics موجود است ؟

اخلاق شخصیتی ؟

اخلاق شغلی یا کاری چیست ؟

اخلاق حرفه‌ای چیست ؟ اخلاق سازمانی چیست؟

آیا اخلاق حرفه‌ای همان اخلاق شغلی است یا اخلاق کار است؟ یا اینکه اخلاق حرفه‌ای و شغلی متمایز هستند؟ آیا

اخلاق شخصی با اخلاق شغلی ارتباطی دارد ؟

این سوالات، 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، بایدچند واژه و معنا و مفهوم دقیق هر کدام از آنها، به خوبی آشنا شویم تا بتوانیم مفهوم واقعی اخلاق و انواع آن را درک کنیم.

اخلاق 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 سنجیه و طبع (سرشت) به کار رفته است. اعم از سرشت پسندیده یا ناپسند. خَلَق و خُلِق از یک رشته‌اند ولی یکی به صورت انسانی اشاره دارد و یکی به سیرت او. خُلِق به صورت باطنی انسان و خَلَق به صورت 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 .

اخلاق معادل (etichs)

از منظری دیگر، اخلاق معادل etichs را می‌توان به عنوان 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 حسن و قبح و آنچه که در رفتار انسان قابل قبول است بحث می‌کند (ربر، ۲۰۰۹).

اخلاق در این معنا بیشتر نشانگر ماهیت فلسفی زندگی خوب برای انسان است. این نوع اخلاق ارتباط فرد با دیگران را نشان می‌دهد. اتيکز (etichs) همان پشتوانه نظری و فلسفی اخلاق فردی . 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 اتيکیز بخشی کاربردی از فلسفه است که در مورد درست یا نادرست، خوب و بد بودن امور و رفتارهای 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 اصلاحی 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 تعریف دیگر اخلاق را مشتمل بر مجموعه‌ای می‌داند که دارای اهداف تعریف شده 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). می‌کنزی اخلاق را به عنوان « بررسی آنچه که در رفتار انسان درست است » یا « علم ایده‌آل در انجام رفتار » تعریف می‌کند . (همان).

با توجه به مطالب فوق، به طور خلاصه می‌توان گفت، واژه اخلاق همانند دو واژه morality و etichs دو کاربرد متمایز دارند. گاهی اخلاق به معنای خلق و خوی، رفتار عادت شده و مزاج به کار می‌رود . همان گونه که دو واژه انگلیسی یاد شده، گاهی به معنی عادت و سبیه 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 (فرامرز 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. 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 عبارتی دیگر، یکی از ملاک‌های سنجش رفتارهای انسان از منظر درستی یا نادرستی ، اخلاق است .

۴) اخلاق موضوعی جهان‌شمول است. هر چند برخی از آن را نسبی و برخی مطلق تلقی می‌کنند اخلاق گسترهٔ جهانی دارد هر چند ممکن است جوامع مختلف در زمان‌های مختلف میزان پایبندی به اخلاق در آنها متفاوت باشد.

اسمعیلی و رجبی (۱۳۹۵) اشاره می‌کنند که از منظر علمی، دایرهٔ المعارف بریتانیکا اخلاق را درسه بُعد اخلاق نظری، اخلاق هنجاری و اخلاق کاربردی تقسیم بندی 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 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 آن، 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 محیط زیست و حیاط طبیعی ؛

ب) **اخلاق پزشکی** : اصول اخلاقی یا کدهای طراحی شده برای حرفهٔ پزشکی ؛

ج) **اخلاق کامپیوتر**: اصول اخلاقی یا کدهای طراحی شده برای حرفهٔ کامپیوتر ؛

د) **اخلاق مهندسی** : اصول اخلاقی یا کدهای طراحی شده برای حرفهٔ مهندسی ؛

ه) **اخلاق تجاری** : اصول اخلاقی یا کدهای طراحی شده برای حرفهٔ یا یک کار تجاری ؛

و) **اخلاق قانونی** : اصول اخلاقی یا کدهای طراحی شده برای حفظ یک سیستم حقوقی .

فواید اخلاق

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

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 بر اساس حقایق)؛
- ۴ (تخیل اخلاقی : توانایی جستجوی پاسخ‌های جایگزین برای مسائل و یافتن راه حل‌های اخلاقانه ؛
- ۵ (ارتباط 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 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، یکپارچه سازی زندگی حرفه‌ای و شخصی و اعتقادات .

ارزش

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 .

(۱) ارزش‌های مربوط به رفتار درست عبارت‌اند از :

الف (مهارت‌های خود آموز : 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، وظیفه شناسی، کارایی، نبوغ، ابتکار به عمل، پشتکار، توانایی، احترام به همه و مسئولیت پذیری.

۲ (ارزشهای مربوط به صلح عبارت‌اند از: توجه، آرامش، تمرکز، رضایت، عزت، نظم و انضباط، برابری، وفاداری، قدردانی، فروتنی، و ؛

۳ (ارزش‌های مربوط به حقیقت عبارت‌اند از: دقت، کنجکاوی، تشخیص، عدالت، بی تفاوتی، صداقت ، یکپارچگی (وحدت اندیشه، کلمه و عمل) ،شهود، عدالت خوش بینی، خلوص، تلاش برای دانش، صداقت، انگیزه پرسجو، 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، میهن پرستی، احترام، قربانی، خودخواهی، خدمت، به اشتراک گذاری، 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 مذهب، برادری، مراقبت از محیط زیست، شهروندی، برابری، عدم آسیب‌رسانی، آگاهی ملی، پایداری، احترام به اموال، عدالت اجتماعی؛

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

معمای اخلاقی

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 به عنوان راه حلی برای یک مشکل اخلاقی پیشنهاد می‌شود.

جالب است که بسیاری از معماهای اخلاقی در سراسر جهان هنوز مورد بحث هستند. به عنوان 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) شرایطی است که در آن بیمارانی که درمان پذیر نیستند و امیدی به بهبود آنها نیست و به شدت در درد ورنج هستند خودشان خواهان مرگ هستند، کمک می‌شود تا بمیرند. بنابراین، بیماران لاعلاجی که جز رنج، ناراحتی دیگران ندارند و به خواست خود، تیم پزشکی آنها را در مرگ کمک می‌کنند (یا به قتل می‌رسانند). نظر شما در این باره 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، برادر یکی از هم کلاسی‌های شما که مسلمان شیعه و دارای زن و بچه است، مدتی است به دور از خانواده در عسلویه مشغول کار است و معمولاً هرچند 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 غیره اخلاقی شده است؟ پاسخ‌های خود را به صورت مستدل با هم کلاسی‌های خود مقایسه کنید.

۲) دلایل متضاد: حتی زمانی که کاملاً مشخص شده است که کدام اصل اخلاقی مناسب وضعیت فرد است باز هم به خاطر این که 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 غیره اخلاقی 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 است؟ باز هم جواب‌های خود را با سایر هم‌کلاسی‌های خود 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 اخلاق پیاژه

ژان پیاژه (۱۹۸۰-۱۹۹۶) روانشناس مشهور سوئیسی یک نظریه در خصوص رشد شناختی ارائه کرده است که در تبیین اخلاق و سطوح آن کاربردی دارد. پیاژه علاقه‌مند مطالعه شناخت شناسی یا همان معرفت شناسی بوده اما برای اینکه به این کار دست یابد مجبور بود نحوه شکل‌گیری و رشد و توسعه شناخت را مطالعه کند. بدین رو، ناگزیر شد، ابتدا به مطالعه رشد شناختی و هوش کودکان بپردازد تا از این طریق به شناخت شناسی نیز نائل شود.

یکی از کارهایی که در دهه ۱۹۲۰ به بعد را روانشناسان، رواج دادند، سنجش هوش کودکان بوده. پیاژه در ارزیابی هوش کودکان متوجه پاسخ‌های غلط به سوالات شده، موضوعی که سایر روانشناسان آن را به عنوان پاسخ غلط در نظر گرفته و امتیاز یا نمره‌ای به آن نمی‌دادند و به راحتی از آن می‌گذاشتند اما پیاژه 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 به عنوان معرفت شناسی ژنتیکی توصیف کرده اما، منظور او علم ژنتیک نبوده بلکه، ژنتیک در معنای تکوین، شکل‌گیری، تحول‌یابی و رفتارها به ویژه تفکر بوده. پیاژه متوجه شد کودکان بر اثر تعامل استعداد زیستی و تجارب محیطی ساختار ذهنی خود را توسعه می‌دهند. هر کودکی با مجموعه‌ای از ساختار ذهنی - فکری ابتدایی به نام طرحواره متولد می‌شود که بر اثر تعامل با محیط رشد یافته و طی مراحل متمایز تکامل می‌یابد. پیاژه مراحل رشد شناختی کودک را به چهار دوره متمایز تقسیم کرد:

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

به همان گونه که از عنوان دوره آشکار است در این دوره اساس فکر و رشد شناسی و دوره پیش عملیاتی هوشی کودک را حرکت و متعاقب آن احساس (ادراک) تشکیل می‌دهد. به زعم پیاژه، کودک را در این دوره فاقد تفکر است و صرفاً براساس انواع طرحواره‌ها شناخت به دست می‌آورد.

ب) دوره پیش عملیاتی : 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 نظریهٔ پیازه همان عمل ذهنی است. پیازه اعتقاد دارد کودک در این دوره امور بیرونی را وارد ذهن خود می‌کند، اما هنوز به طور کامل نمی‌تواند دنیای بیرونی را در ذهن خود مجسم کند. منظور از پیش عملیات نیز همین است. یعنی هنوز عملیات یا همان عملیات ذهنی به طور 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 : در این دورهٔ نهایی نظریهٔ پیازه شامل افزایش منطق است. توانایی استفاده از استدلال کلاسیک و درک عقاید انتزاعی. در این نقطه، کودکان قادر به دیدن راه حل‌های چند گانه بالقوه برای مشکلات می‌شود و در مورد جهان دید علمی بیشتر دارند.

کودکان در این مرحله حتی در مورد امور که عینیت ندارد و قابل مشاهده نیست، می‌توان تفکر کند

یکی از مباحث مربوط به نظریهٔ رشد شناختی پیازه مباحث اخلاق است. چراکه نحوهٔ قضاوت اخلاقی و عمل اخلاقی انسان تحت تأثیر رشد شناختی و هوش است. شواهد نشان می‌دهد هرچه رشد شناختی و هوش 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 تغییر ناپذیرند.

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

در معمای اخلاقی طرح شده برای کودکان، هر کدام از آنها باتوجه به سطح رشد شناختی و اخلاقی پاسخ متناسب سطح خود را می‌دهد.

برای مثال، گفته می‌شود، علی برای اینکه مادرش متوجه نشود، مخفیانه و آرام سربخچال رفت تا دوتا شیرینی خامه‌ای بردارد اما وقتی در یخچال را باز کرد یکی از نوشابه‌ها در یخچال افتاد و شکست. حسن هم از مادرش اجازه گرفت تا

اینکه 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 پیازه کودک زیر ۱۰ سال چون به نتایج کار اهمیت می‌دهد پسری را که تعداد بیشتری از شیشه‌های نوشابه را شکسته گناه کار می‌داند. در حالی، که کودکان بالای ۱۱ سال چون به نیت اعمال توجه می‌کنند پسری را که بدون اجازه سر یخچال رفته گناهکار می‌داند.

نظریه رشد اخلاقی کلبرگ

لورنس کلبرگ (۱۹۵۸) با اصل نظریه رشد اخلاقی پیازه موافق بود اما با تحقیقات خود نظریه رشد اخلاقی جامع‌تری را ارائه داد. او با استفاده از تکنیک قصه‌گویی پیازه به طرح داستان‌های مربوط به معامای 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 است. 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 بر اساس 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.

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 پیش متعارفی

^۱. Heinz

در سطح پیش قراردادی، رفتار درست برای یک فرد، مستقل از منابع 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 بر اساس 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 به عنوان استاندارد اخلاق پذیرفته می‌شود. افراد در این سطح می‌خواهند رضایت و تأیید دیگران و برآورده شدن انتظارات جامعه نسبت به علاقه شخصی خود را به دست آورند. در این سطح وفاداری مهم‌ترین مسئله است. بسیاری از بزرگسالان از این سطح فراتر نمی‌روند اکثر نوجوان 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 بین فردی :** کودک یا فرد برای دیده شدن به عنوان یک شخص بودن مطابق نظرات و ساتاندارد 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 به منظور حمایت از قانون و جلوگیری از گناه متهم است. در واقع فرد در این سطح پیرو قوانین است.

سطح ۳- اخلاق پس قراردادی یا پس متعارفی

در سطح پس متعارف یا پس قراردادی، 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 کنی که دوست داری 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 دانشجوی 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. یعد از چندماه دوباره بانک به او اطلاع داد که باز هم اقساط پرداخت نشده است. البته این بار، از طرف بانک یک اخطاریه 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 اخطاریه‌ای 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 به صورت 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 به خاطر پارک در آن محل جریمه کرده است.

در این مثال، مسئولیت اخلاقی، حقوقی و کیفری را تحلیل کنید و راه‌حل خود برای این مشکل را به صورت 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 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 در واقع، 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) در واقع شهروندان خود را نسبت به اطاعت از استانداردها، ملزم می‌کند و در صورت تخطی از قانون آن‌ها را جریمه و یا به مجازات می‌رساند.

در واقع، 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 بر اساس 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 غذاخوردن و یا غذاخوردن دانشجویان با دست به‌جای قاشق و چنگال، عملی غیراخلاقی است. اما، سیگار کشیدن در کلاس درس، هم غیراخلاقی و هم غیرقانونی است. درحالی‌که در

دانشگاه‌های ایران، دست‌دادن 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 به اختصار در ادامه آمده است.

تفاوت اخلاق و قانون

(۱) اخلاق کلی‌تر از قانون است و همه ابعاد زندگی انسان، اعم از بُعد اجتماعی و بعد 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 اجزایی 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. اخلاف 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 وجود دارد اما در فق برای اعمالی که اعلام ممنوعیت شده است، توصیه‌ای برای متخلفان وجود ندارد. مثل سقط‌جنین در مواقع ضروری.
- ۵) اخلاق به لحاظ کلی بودن، همه امور زندگی را تعیین تکلیف کرده است درحالی‌که 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. درحالی‌که 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 آن‌جاکه نیاز مادی دارد، هم‌زمان با تحصیل، به یک کار تمام‌وقت 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 گونه ای حل کنیم که هر سه جنبه اخلاقی، قانونی و فقهی رعایت شود، وضعیت ایده آل است اما متأسفانه، در عمل چنین چیزی، همیشه ممکن نیست.

مثال دوم: فرض کنید یکی از هم کلاسی های 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 کلام الله مجید و دوشاخه گل و یک دست آینه و شمعدان، مهریه همسر او تعیین شده است. همسر ایشان علاوه بر خانه داری 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 کرده اند اما، چرا برای خانم مهریه ۱۲۰۰ سکه ای 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 هم کلاسی، 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 می برد؟ آیا، این کار اخلاقی، قانونی و فقهی است؟

همان طور که در مثال فوق نیز مشاهده می کنید، هرچه مسائل در زندگی از اهمیت بیشتری برخوردار است، موضوع اخلاقی، قانونی و فقهی آن ها نیز پیچیده تر می شود. لذا، ممکن است مسئله ای 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؟ اخلاقی نیز هست؟

علاوه بر این، زنی که اشتغال دارد و دارای درآمد است، وظیفه ای مبنی بر تأمین مخارج زندگی ندارد و تأمین معاش خانواده صرفاً برعهده مرد خانواده است. این موضوع قانونی و فقهی هست اما، آیا اخلاقی نیز هست؟

همان گونه که ملاحظه می کنید، اخلاق در مقایسه با قانون و فقه به مراتب کلی تر بوده و سطوح متعددی دارد و اساساً به خصایل و فضایل برتر انسان تأکید دارد. اما قانون، اساساً به بعد عقلانی و فقه اساساً به بعد دینی و دستورات دینی زندگی، تمرکز دارد. مواقعی که قانون و فقه مبتنی بر اخلاق است، برترین جنبه های 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 خصوصی 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 به دلخواه 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 خواسته‌شدن چیزی از کسی است. مسئولیت در مواردی به‌کار می‌رود که خواهان (سؤال‌کننده) بتواند خواستهٔ خود را از خوانده (مسئول) پیگیری کند و حداقل وی را دربارهٔ رفتار مطابق یا مخالف خواستهٔ خود و پیامدهای آن پاسخگو دانسته، مورد سؤال و بازخواست قرار دهد، و لازمهٔ 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 وظیفهٔ خود عمل کرده باشد، مورد ستایش قرار گرفته و احیاناً به او پاداش داده می‌شود و اگر از انجام وظیفهٔ 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 به‌خوبی انجام ندهد، احتمال دارد تنبیه شود اما، اگر تکالیف را به‌خوبی و به‌موقع 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^۲، «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^۳، 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 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 این باره 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، هر کدام به طریقی، اختیار و اراده آزاد را از انسان سلب کرده و مدعی شده‌اند که «انسان‌ها کم‌تر به عنوان فاعل‌های مختار و آزاد» به شمار می‌آیند، آنان بیش‌تر مانند قطعات پیچیده یک ماشین هستند؛ رفتارها و اعمالشان کاملاً متأثر از عوامل محیطی و ژنتیکی است. نتیجه 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.

^۲ . retrospective

^۳ . prospective

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 تصمیم‌آدمی ندارد

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، سازمانهای نهادها و شرکت‌ها نیز می‌توانند مسئول دانسته شوند، یعنی می‌توان درباره مسائل خاصی، گروه و نهاد خاصی را، صرف نظر 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 همه این موارد، مسئولیت را به شرکت‌ها، سازمانها و نهادها نسبت داده، در اینجا «کل» را پاسخگو می‌دانیم.

لذا ستایش یا نکوهشی که در نتیجه 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، سازمان ها نیز همانند اشخاص در قبال رفتارها و اعمال خود مسئول هستند و دقیقاً به دلیل همین موضوع است که مفهوم اخلاق حرفه ای در معنای اخلاق

سازمانی معنا پیدا می کند. مسئولیت های انسان شامل مسئولیت های اخلاقی، حقوقی و کیفری است. مسئولیت اخلاقی بر سه قسم است:

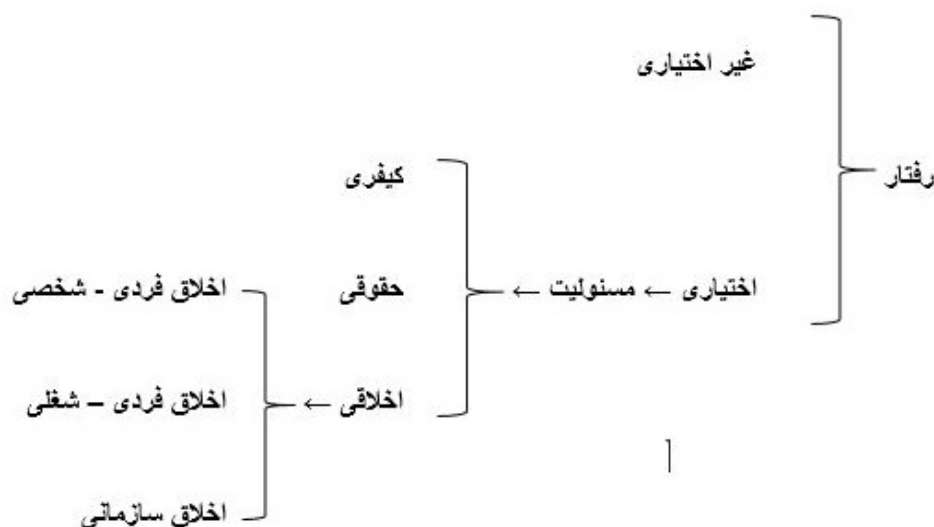
مسئولیت اخلاقی

مسئولیت های اخلاقی فردی - شخصی؛

مسئولیت های اخلاقی فردی - شغلی؛

مسئولیت های اخلاقی سازمانی

انواع مسئولیت های رفتاری و اخلاقی انسان را می توان به شکل زیر نشان داد:



در این باره فرامرز قراملکی (۱۳۸۵) انواع مسئولیت های اخلاقی را به این شرح بیان می کند:

۱) اخلاق فردی - شخصی : رفتار هر انسانی، صرف نظر از منزلت و جایگاه اجتماعی و عناوین شغلی خوب یا بد است. هر فردی صرف نظر 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 به عنوان شخص حقیقی تأکید دارد، از طرف دیگر، بر خلاف اخلاق فردی، عنوان برخاسته از شغل را نیز در مسئولیت های اخلاقی لحاظ می کند. 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) روان شناس مسئولیت اخلاقی دارد. در این جمله فرد و مسئولیت وی، با توجه به شغل مطرح است.

لذا، می توان گفت، اخلاق فردی دو نوع است. اخلاق فردی شخصی و اخلاق فردی شغلی هر شغلی به اقتضای حرفه ای، مسئولیت های اخلاقی خاصی می آفریند.

بنابراین، تنوع پذیری و تخصص گرایی یکی از مهم ترین تفاوت های اخلاق فردی و اخلاق شغلی است. اخلاق در این مفهوم «شغل وابسته» است که بر حسب تنوع مشاغل، محتاج اخلاقیات خاصی هستیم، مثل اخلاق روان شناسان، اخلاق پزشکان، اخلاقی تجاری

اخلاق وکلا، اخلاقی 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 مسئولیت های فرد در مشاغل محدود نیست بلکه، به بیان مسئولیت های اخلاقی سازمان در قبال محیط می پردازد که بسی پیچیده تر از مسئولیت پذیری اشخاص است. بنابر این، در این معنا و مفهوم، منظور از اخلاقی سازمانی، همان اخلاق حرفه ای در معنای نوین است. پس در معنای نوین و گسترده، مفهوم اخلاق حرفه ای را با عطف توجه به مسئولیت های سازمان در قبال محیط بحث خواهیم کرد. در این مفهوم اخلاق حرفه ای، مباحث اخلاق کار (شغل) را نیز شامل می شود اما به اخلاق کار محدود نمی شود چونکه صد آمد نود هم پیش ماست. برای مثال، فرض کنید یکی از واحدهای دانشگاه جامع علمی-کاربردی به منظور ارتقای توانمندی دانشجویان خود، یکی از روزهای جمعه کارگاه آموزشی برگزار می کند و دانشجویان از این کارگاه استقبال می کنند. روز برگزاری کارگاه به دلیل حضور داوطلبان کوچه های اطراف محل دانشگاه شلوغ می شود. با این حال، هر کدام از دانشجویان خودروی خود را در محلی نزدیک دانشگاه پارک کرده و در کارگاه حضور

می یابند. اما یک نفر از شرکت کنندگان به دلیل کمبود محل پارک، اتومبیل خود را جلوی در پارکینگ یکی از همسایگان پارک می کند و این همسایه نمی تواند 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 به خوبی تحلیل کنیم، متوجه می شویم که هر چند همه ما

راننده را مسئول اصلی این مشکل می دانیم اما آیا واقعا دانشگاه به عنوان یک سازمان، در ایجاد این مشکل هیچ مسئولیتی ندارد؟ هر چند که وجود مستقلى به نام دانشگاه موجود نباشد باز هم، مدیران و نمایندگان آن دانشگاه را در سمت دانشگاه یا سازمان مسئول

این مشکل می دانیم. 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 طرفوی انجام می گیرد.

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 می شوند؟ تبیین شرایط لازم و کافی مسئولیت از دیرباز فیلسوفان را به خود مشغول داشته، و در این زمینه مباحث پردامنه ای مطرح شده است.

به طور کلی می توان گفت، انسان تنها در صورتی اخلاق مسئول کار یا واقعه ای شناخته می شود 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 می شود.

الف) قدرت و توانایی : یکی از شرایط لازم برای مسئولیت اخلاقی، توانایی انجام

تکلیف است. بنابراین اگر فعل مورد تکلیف، خارج از حیطه توانایی ها و استعدادهای انسانی باشد، طبیعی است که اخلاق نمی توان فرد را در قبال آن مسئول دانست. از

این روست که تکلیف به «ما لا یطاق» قبیح است، و خدای حکیم نیز کاری را که از حدود توانایی های آدمیان خارج باشد از آنان نمی خواهد: لا یکلف الله نفسا إلا وسعها. برای مثال، کارکنان آموزش دانشگاه هرچند زحمت برگزاری امتحانات را تقبل

می کنند و در راستای اهداف دانشگاه نقش مؤثری ایفا می کنند 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 اخلاق در صورتی می توان 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 می فرماید: إنا خلقنا الإنسان من نطفه أمشاج تليه فجعلناه سميعا بصيرا، «به درستی که ما انسان را از نطفه‌های آمیخته آفریدیم، او را می آزماییم، پس آبهاین دلیل او را شنوا و بینا ساختیم». در این آیه پس از بیان آفرینش انسان از نطفه‌های آمیخته، به هدف و حکمت این آفرینش، یعنی «آزمایش»، اشاره شده است. خداوند آدمی را به گونه‌های 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 می فرماید: «به او توانایی ادراک و آگاهی دادیم و او را شنوا و بینا آفریدیم، و به این وسیله است که هم می تواند تکالیف و وظایف خود را بشناسد و هم می تواند از میان راه‌های متعدد و متضاد، یکی را برگزیند.

برای مثال، زمانی که دایره امتحانات دانشگاه بدون اطلاع رسانی به دانشجویان، زمان امتحان درسی را تغییر می دهد و دانشجویان نمی توانند سر جلسه امتحان حاضر شوند، دانشجویان مسئولیتی در قبال این اتفاق ندارند دلیل آن هم عدم اطلاع رسانی و آگاهی به دانشجویان است. به عنوان مثالی دیگر، وقتی یکی از پرسنل دانشگاه بدون هماهنگی با همکار خود، اسم او را به عنوان ضامن برای اخذ وام به بانک معرفی می کند و بانک نیز تشریفات اداری لازم را در این خصوص انجام نمی دهد، آن فرد هیچ مسئولیتی در قبال کار انجام شده 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 می کند.

بنابراین هر عملی که معلول جبر باشد، غیر ارادی است و در نتیجه شخص هیچ مسئولیتی در قبال آن ندارد. اعمال اجباری اعمالی است که از روی اختیار و اراده انسان انجام نمی گیرد. مثل شخصی که تحت شکنجه مجبور به اعتراف می شود یا فردی که تحت اجبار تکالیف دینی را انجام می دهد یا نمی دهد.

برای اینکه تصویری روشن تر 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 می شود، تشریح کنیم:

۱) در مقابل اضطرار : گاهی واژه اختیار در برابر اضطرار به کار می رود. مثلا گفته می شود: خوردن گوشت مردار از روی اختیار حرام است اما در شرایط اضطراری جایز است، یعنی، در شرایطی که نخوردن گوشت مردار باعث ضرر بسیار با خطر جدی مثل مرگ می شود، خوردن آن مجاز است.

۲) در مقابل اکراه : اکراه در جایی صدق می کند 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 می رود و به معنای آن است که فاعل، تنها از روی میل و رغبت خویش، کاری را انجام می دهد، بی آنکه 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 عمل اختیار، اکنون نوبت بررسی این نکته است که منظور از اختیار، که به عنوان شرط لازم مسئولیت شمرده می شود، چیست؟ همان طور که پیش تر اشاره کردیم، آنچه که موجب ارزش کارهای آدمی می شود و او را در معرض ستایش با سرزنش قرار می دهد، این است که کارهای خود را از میان راه های مختلفی که در پیش روی دارد، «انتخاب» می کند. خداوند انسان را به گونه ای آفریده است که در درون او گرایش های مختلف و بعضا متضادی وجود دارد که معمولا در مقام عمل با یکدیگر تزاخم پیدا می کنند، و هر کدام او را به سوی خود می کشاند. اما این گونه نیست که هر جاذبه ای قوی تر باشد، بر رفتار او تأثیر قطعی و حتمی گذاشته بی اختیار او را به سوی خود جذب کند (همچون قطعه ای آهن که در میان دو آهن ربای قوی و ضعیف قرار گرفته باشد و سرانجام طعمه آهنربای قوی شود، بلکه آدمیان با نیروی اختیار و اراده خود می توانند در برابر جاذبه های بسیار نیرومند نیز مقاومت کنند و برخلاف جریان سیل غرایز و تمایلات نفسانی خود به حرکت در آیند. انسان نیرویی دارد که می تواند با استمداد از آن، از انفعال در برابر غرایز و امیال سرکش حیوانی خارج شده، بر جاذبه های مختلف درونی اش فائق آید. به همین سبب است که می توان 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 این روی، اگر کاری را تحت تأثیر زور و فشار دیگران انجام دهد، طبعا مسئولیتی در قبال آن نخواهد داشت.

اما آیا انسان چنین اختیار و اراده آزادی دارد یا نه؟ و آیا آدمی می تواند 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 می رسد «قدرت تصمیم گیری و انتخاب، یکی از یقینی ترین اموری است که مورد شناسایی انسان واقع می شود. هر انسانی، این مسئله را با علم حضوری خطاناپذیر می یابد که اختیار دارد.

قضا و قدر الهی و جبرگرایی

مقتضای اعتقاد به قضا و قدر عینی «خداوند این است که وجود پدیده ها 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 واقعا مختار است و اراده آزاد دارد، چگونه می توان کارهای او را مستند به اراده و قضای الهی دانست و اگر تحقق همه پدیده ها، 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 می دهد، و محال است که فعل واحد، دو فاعل داشته، مستند به اراده دو قاعل باشد. بنابراین اگر افعال انسان را به اراده و اختیار خودش هستند کنیم، جایی برای استناد آنها به اراده الهی باقی نمی ماند، 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 بی اختیار برای تحقق افعال الهی به حساب آوریم. در واکنش به این شبهه، عده ای با تکیه بر قضا و اراده الهی، اختیار انسان را نادیده گرفته، به دامن جبر افتاده و در نتیجه مسئولیت اخلاقی او را سلب کرده اند، و عده ای نیز برای فرار از جبر، قضا و اراده الهی را در حیطه افعال انسانی نادیده گرفته و در دامن دتفویض افراطی گرفتار آمده اند. حق آن است که: لاجیر ولا تفویض بل امر بین الأمرین. توضیح آنکه: استناد فعل واحد به اراده دو فاعل، در صورتی محال است که هر دو فاعل در عرض یکدیگر و هم طراز فرض شوند و به اصطلاح، فاعل جانشین باشند؛ اما اگر در طول یکدیگر باشند، در آن صورت استناد فعل واحده به هر دوی آنها بلاشکال است. بنابراین قضا و اراده الهی با اراده انسانی مانعة الجمع 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 ماده ای که کارش را روی آن انجام می دهد، و وجود ابزارهایی که کار را به وسیله آنها انجام می دهد، 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 نمی شود، خدا خواسته است که آدمی با اختیار و با همه شئون وجودی اش 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 گونه ای که اگر آنی توجه خود را از عالم

بر گیرد «از هم فرو ریزند قالبها». له ما فی السماوات وما فی الأرض. هیچ یک از نعمت هایی که در اختیار انسان قرار می گیرد مال خودش نیست. مالک حقیقی نعمت های جسمی و روحی، و درونی و بیرونی انسان، ذات اقدس الهی است. با این وصف، روشن است که انسان به سبب تصرف در این نعمت ها 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 وسوسه های نفسانی و شیطانی مواظبت نکردی؟ چرا اوقات خویش را به بطالت گذراندی؛ و دهها و صدها سؤال دیگر. قرآن کریم می فرماید، 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. روایت های فراوانی در تفسیر آیه شریفه ثم لتسألن یومئذ عن النعیم وارد شده است که براساس آنها مراد از این نعمت، ولایت و امامت اهل بیت (ع) است. شاید پس از مسئولیتی که در برابر خداوند داریم، مسئولیت در برابر اولیای دین، بزرگ ترین مسئولیت انسانها باشد؛ هر چند 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 هر کدام نسبت به دیگری حقوق، و بالتبع مسئولیت خاصی دارند. مثلا انسان حق ندارد به هرگونه که می خواهد، از چشم و گوش، و دست و زبان، و سایر اعضا و جوارح استفاده کند: *إن السمع والبصر والفؤاد كل أولئك كان عنه مسؤولا*. هریک از اعضا و جوارح ظاهری و باطنی انسان حقوق خاصی نسبت به او دارند و آن گونه که از آیات و روایات استفاده می شود، در روز قیامت مورد بازخواست قرار می گیرند و درباره نحوه عملکرد آدمی با آنها، شهادت میدهند: *اليوم تخيم على أفواههم وتكلمنا أیدیهم وتشهد أرجلهم بما كانوا یکسبوا*. در آیه ای دیگر از قرآن کریم، مسئولیت انسان در برابر خودش به این صورت بیان شده است که: *يا أيها الذین آمنوا علیکم أنفسکم لا یضركم من ضل إذا اهتدیتم إلى الله مرجعکم جمیعا فنگم بما تم تغمون می فرماید: «هر انسانی در درجه نخست مسئولیت هدایت و سعادت خودش را برعهده دارد و مسئولیت گمراهان، بر عهده مؤمنان نیست: تلك أمة قد خلت لها ما کسبت ولكم قاسم ولا تسألون عما كانوا یعملون*. 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 ورودی ها و خروجی های روح خود مسئولیت دارد و یکی از وظایف روزانه او در قبال خودش، محاسبه و مراقبه است: *يا أيها الذین آمنوا اتقوا الله وتنظر نفس ما قدمت ید واتقوا الله إن الله خبیر بما تعملون*.

۳) مسئولیت در برابر دیگران

در اسلام هر فردی علاوه بر اینکه به مصالح خودش می اندیشد و در برابر خودش مسئول است؛ در برابر دیگر افراد جامعه و هموعان خود نیز مسئولیت دارد. خداوند برای سایر افراد، حقوقی را بر عهده 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 می دهند. 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. در واقع بر اساس بینش توحیدی اسلام، ما معتقدیم که همه مسئولیت ها اعم از مسئولیت در برابر خود، دیگر افراد جامعه و حتی حیوانات و نباتات، از شئون و شاخه های

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 می دانند، روشن می شود.

۴) مسئولیت در برابر سایر موجودات

یکی دیگر از مهم ترین 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 نمی تواند هر گونه که بخواهد با حیوانات رفتار کند، بلکه حیوانات نیز حقوقی بر عهده صاحبانشان دارند که در روایات به خوبی بیان شده است. حتی در روایتی از امام علی (ع) نقل شده است که حیوانات را ناسزا نگویید، چرا که خداوند سبحان، ناسزا گوینده حیوانات را لعنت می فرستد.

۴

مدیریت اموال عمومی

در این فصل با این مفاهیم آشنا خواهید شد:

نگهداری اموال عمومی

صرفه جویی.

پیش سازمان دهنده

مثال یک : آیا تاکنون اطلاعیه های روزنامه ها در خصوص مزایده اموال وزارتخانه ها و ادارات دولتی را خوانده اید؟ مثلاً وزارت علوم، تحقیقات و فناوری با درج اطلاعیه ای 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 کارخانه ها به علت عدم دریافت چند ماه حقوق قصد برگزاری نشست صنفی دارند اما، گروهی از افراد و گروه ها از این اعتراض صنفی سوء استفاده کرده و شروع به تخریب اموال شهر میکنند .این اموال متعلق به کیست ؟ چه کسی مسئول نگهداری و حفاظت از آنهاست؟ هزینه اموال تخریب شده 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 کرده اند. در ادامه صندلی های 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 رفت و آمد 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 صرفه جویی 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 می شوند 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 می شود اموالی است که متعلق به عموم است. اموال بخش عظیمی از سرمایه دولت را تشکیل می دهد که طی سالیان متمادی توسط وزارتخانه ها، 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 به طور 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 نمی توانند در اموالی که داخل در مشترکات و مال عموم است همان تصرفی را کنند که در اموال خصوصی خود می کنند 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 می کند. 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 اندازه ای 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، می تواند آن را اداره کند: مانند پلها، موزه ها و معابر عمومی.

در واقع تنها این دسته از اموال دارای مالک خاص نیست و سایر اموال دولتی مالک معین دارد. برای مثال، کشتی های تجاری، اموالی که دولت ها اختصاص به تشکیل بانکها و شرکتهای خصوصی داده اند، 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 مقدمه ای بی نتیجه و بی هدف است.

دولتها با وضع قوانین می کوشند 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، نمی تواند برای آن اموال ادعای مالکیت، حق و یا سهمی داشته باشد.

با توجه به مطالب فوق، حال می توان 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. می توان 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 می گیرد 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. بنابراین، 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 بهره برداری از اموال عمومی هم برای خود و هم برای سایر هموطنان مخصوصاً نسل های آتی فراهم شود.

از آنجا که اموال عمومی به دو صورت مورد بهره برداری قرار می گیرد، لذا لازم است در هرنوع استفاده از آنها اقدامات لازم نیز به عمل آید:

۱- بعضی از آنها به طور مستقیم و بی واسطه در دسترس عموم قرار گرفته است و هرکس با رعایت نظامات مخصوص، می تواند استفاده مطلوب نماید. مثل پلها، باغها، کاروانسراها و راههای عمومی. اما دولت از نظر اختیاری که در اداره مشترکات دارد، می تواند امتیاز بهره برداری 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 بهره برداری 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 بهعمل آورند. بنابراین، مسئول اصلی در این بخش دولت است (کاتوزیان، ۱۳۸۸ به نقل از حکیمی، ۱۳۹۳)

صرفه جویی

صرفه جویی در اموال دولتی یکی از بحث های 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 کم هزینه ترین آن کالا را با بهترین کیفیت خریداری کنند.

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

در گام های بعدی در صورت استهلاک و اسقاط آن کالا باید با کارشناسی دقیق کالای موجود فروش یا جایگزین گردد.

با توجه به اهمیت فوق العاده‌ای 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 بهره برداری از آن بسیار دقت و مراقبت کنند که هرگز بیش از حد نیاز و با بی برنامه‌گی و بدون قانون صرف نشود. اسراف و زیاده روی در بیت المال از زیان بارترین نمونه های اسرافکاری و خیانت است که متأسفانه همواره اموال عمومی و بیت المال در معرض این «آفت بزرگ» قرار داشته و دارد.

از دیدگاه دین اسلام، اسراف در بیت المال و اموال عمومی، نشانه بی ایمانی و بی تقوایی انسان و نیز علامت ظلم است. از این رو در تعالیم الهی اسلامی، حفاظت از این گونه اموال و رعایت چگونگی مصرف آنها، بسیار تأکید و سفارش شده و یک «تکلیف الهی» مسلم به شمار می آید و علاوه بر این، یک امر ملی و یک اصل قانونی نیز هست. مواردی که می تواند موجب صرفه جویی و استفاده بهینه شود عبارتند از:

۱- **قناعت و صرفه جویی در برپایی اجلاسها:** بسیاری از اجلاسها و گردهمایی ها فایده و بازدهی چندانی ندارد و فقط مخارج را بر بیت المال 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 داده اند. یعنی سمینارهایی که حداکثر فایده آن داشتن یک وعده ناهار و صرف آن به صورت 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 صرفه جویی در بیت المال 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 رشته های علمی آن هم در مقاطعی تأسیس شده است که حتی فاقد یک عضو هیئت علمی تمام وقت هستند.

۳- **اصلاح و بازنگری در رشته های تحصیلی:** برخی از رشته های تحصیلی در کشور شرایط دارند که پس از دانش آموخته شدن دانشجویان به ندرت مورد استفاده قرار می گیرد. برای مثال در برخی از مراکز یا واحدهای دانشگاهی رشته هایی تأسیس و دانشجو جذب کرده اند که نه نیاز آن منطقه بوده و نه در سایر مناطق کشور امکان جذب و اشتغال دارند.

۴- **داشتن طرح و برنامه ریزی صحیح:** داشتن طرح و روشهای سنجیده می تواند بسیاری از هزینه ها را متوقف و یا کاهش دهد.

۵- **دقت و نظارت در خریده ها:** متأسفانه برخی شواهد نشان می دهد خریده های اداری اکثر سازمانها یا براساس مطالعات کارشناسی نبوده و یا اینکه از مراکزی خرید شده است که شرایط رانتي داشته است.

۶- اصلاح ساختار اداری و سازمانی : اصلاح ساختار اداری براساس دانش و منطق می تواند صرفه جویی در بیت المال شود . برای مثال وقتی صرفاً به خاطر مسائل سیاسی، بخشی از کشور به دو یا چند استان تقسیم می شود، از نظر ساختار چقدر پست سازمانی غیرضروری ایجاد می شود.

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 جابه جایی های غیرضروری و غیراصولی . برای مثال، فرض کنید چند ورزشکار ایران در چند رشته ورزشی که تعداد آنها به صد نفر هم نمی رسد به مسابقات آسیایی اعزام می شوند . همراه این ورزشکاران چند برابر افراد غیرورزشکار و نامربوط آن هم با مأموریت رسمی اعزام میشوند؟

۸- اصلاح حمل و نقل : بهینه سازی جابه جایی و حمل و نقل و نزدیک کردن محل کار یا محل سکونت . برای مثال، در تولیدات داخلی خودرو مشاهده می شود تعدادی از قطعات در شهری مثلاً در شمال غرب کشور و بخش دیگری از تولیدات در شرق کشور تهیه می شود، 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 می شود، لذا شناسایی و استخدام نیروهای با مهارت، متخصص و مجرب موجب افزایش بهره وری و رضایت مشتریان و ارباب رجوع میشود.

جرم تخریب اموال عمومی

تخریب اموال عمومی در قانون به عنوان جرم تلقی شده و با مرتکبین به شدت برخورد می شود . مثلاً عده ای علاقه عجیبی دارند هر وقت به دیدن یک بنای تاریخی میروند، حتماً نامشان را روی آن ثبت کنند . شاید فکر می کنند با این کار به ارزش آن بنا اضافه میشود ! همه ما بارها و بارها از این مثالها شنیده ایم . به اینگونه افراد «وندال» می گویند و به این رفتار «وندالیسم» . برخی می گویند 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 می آورد. این کار در قوانین جزایی بیشتر کشورها مجازات سنگینی دارد . مخصوصاً اگر چیزی که نابود می شود اموال عمومی باشد که به آن «وندالیسم» می گویند . وندالیسم به معنی تخریب اشیا و آثار فرهنگی با ارزش یا اموال عمومی است و یک ناهنجاری اجتماعی به حساب می آید . 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 می کند به همه مردم تعلق دارد . بنابراین، اگر کسی با

این تصور که مالی متعلق به فرد به خصوص 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 می شود: بناهای تاریخی و اماکن مذهبی، سینماها، آسانسورها، بوستانها، چراغهای راهنمایی، صندلیهای اتوبوس و مترو، کتابهای کتابخانه ها، تلفنهای عمومی، صندوقهای پست، مجسمه های نصب شده در میادین، پارکها و اماکن عمومی و موارد مشابه. همچنین طبق قانون اساسی، ثروتهای عمومی از قبیل زمینهای موات یا رها شده، معادن، دریاچه ها، رودخانه ها، کوهها، جنگلها، نیزارها، بیشه ها، ارث بدون وارث، اموال مجهول المالک و اموال عمومی ای 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 نمونه های سنگین جرم تخریب کیفری است که به دلیل وحشت و خسارات سنگین تری که ایجاد می کند، 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 باغ های متعلق به فردی دیگر را آتش بزند، دو تا پنج سال حبس می شود. 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 آتش سوزی 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 می تواند محارب را به هریک از این مجازاتها که صلاح بداند محکوم کند:

اعدام، تبعید، به صلیب کشیدن و قطع دست راست و پای چپ.



در این فصل با این مفاهیم آشنا خواهید شد:

نظم و انضباط کاری ؛

سعه صدر ؛

پذیرش انتقاد ؛

امانت داری ؛

وقت شناسی ؛

حفظ اسرار اداری ؛

یاری رساندن به همکاران ؛

تهذیب نفس و تعالی شخصیت ؛

حل تعارضات اخلاقی ؛

صبر و استقامت ؛

خستگی ناپذیری ؛

خوشرفتاری، خوشرویی و خوشخویی .

پیش سازمان دهنده

فرض کنید برای انجام چند کار اداری صبح زود از خواب بیدار شده و پس از استحمام، نماز صبح را بجا می آورید، ساعت ۷ و ۱۵ وارد پارکینگ منزلتان میشوید تا با ماشین خود سراغ کارهای اداری بروید. ماشین را روشن می کنید، می خواهید از منزل بیرون بیایید اما، مشاهده می کنید، خودرویی جلوی در پارکینگ شما، پارک کرده و قفلی نیز به فرمان آن زده شده است. تعجب می کنید که کدام راننده، اول صبح باعث مزاحمت شما شده است .دنبال شماره تماسی در ماشین می گردید تا به مالک آن زنگ بزنید اما، چیزی پیدا نمیکنید . زنگ در همسایه ها را می زنید که شاید مهمان آنها باشد اما تلاش شما بی حاصل است .پس از چند دقیقه معطلی، یکی از همسایه ها می گوید، 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 می کنید و به پلیس اطلاع می دهید .چند دقیقه پس از تماس پلیس، راننده ماشین با ناراحتی از راه می رسد و از اینکه شما به پلیس اطلاع دادید، گلایه می کند و می گوید، من کارمند همین بانک سر خیابان هستم، چون جای پارک نبود، اینجا پارک کردم.

بالاخره راه می افتید به دفتر پیشخوان دولت می رسید تا کارت ملی خود را تعویض کنید. شما را به باجه ۴ راهنمایی می کنند، به باجه مربوطه می روید، کیف و کتی را در محل می بینید اما خبری از کارمند آن قسمت نیست. چند ثانیه بعد سؤال می کنید، این آقا کجا هستند، همکارانشان اطلاع می دهند، در حال خوردن صبحانه هستند! چند دقیقه بعد ایشان کار شما را انجام می دهد و شما را برای گرفتن عکس به بخش عکاسی دفتر می فرستند، به محل مورد نظر می روید اما خانم عکاس، با گوشی تلفن در حال بحث و دعوا با فردی است که پشت خط است. از محتوای کلام متوجه می شوید، با همسرشان دعوا می کند. چند بار نگاهش می کنید تا کار شما را انجام دهد اما اهمیتی به شما نمی دهد. مجبور می شوید از وی بخواهید کار شما را انجام دهد اما همین درخواست شما، موجب می شود بحثی بین شما صورت گیرد، با این حال، با وساطت سایر کارکنان، ماجرا ختم به خیر می شود و ایشان عکس شما را گرفته و می گوید چند دقیقه دیگر حاضر می شود. پس از گرفتن عکس آن را به مسئول مربوطه تحویل می دهید و قبضی دریافت می کنید که مشخص کرده ۲۰ روز دیگر برای دریافت کارت ملی جدید مراجعه کنید. خلاصه کارتان را در دفتر پیشخوان تمام می شود.

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 میشود 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. درنهایت 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. درنهایت بعد از یک ساعت کارتان در بانک تمام می شود و به پمپ بنزین برمی گردید.

همانطور 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 تواناییهای خاصی داشته باشند؟

به طور خلاصه:

اداره امور کارکنان توسط سازمانها، چگونه باید انجام گیرد؟
کارکنان سازمان ها باید دارای چه صفات و ویژگیهایی 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 سؤالاها و پرسشهای مشابه پاسخ داده شود.

صفات اخلاقی کارکنان

یکی از زوایای مهم اخلاقی که در سطح جامعه به منظور ایجاد ارتباط منطقی و صحیح میان مردم و مسئولان و در جهت نیل به اهداف نظام مردم سالاری دینی مورد توجه بوده و هر کدام از اقشار جامعه بنا به فرموده رسول اکرم « کُلِّم راعٍ و کُلِّم مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ » (هر کدام از شما رعیت و هم هر کدام از شما مسئول رسیدگی به این رعیت است) موظف به رعایت آن هستند، بحث اخلاق کارگزاران است.
با توجه به آموزه های مترقی دینی و ملی که در منابع اسلامی و ایرانی موجود، جلوه های شگفت انگیز و عالی اخلاق در برخورد با فرو دستان و فرا دستان را می توان یافت که هر یک دارای قابلیت ایجاد تغییرات محسوس و عمده در ساختار نظام اداری و اجتماعی ماست.
با توجه به آموزه های دینی و با نگاهی اجمالی به هنجارهای عرفی و اجتماعی درباره صفات مسئولان و کارگزاران نظام اسلامی، موارد زیر را می توان به عنوان شاخصه های 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 به طور کلی نظم دهی به ابعاد گوناگون زندگی افزایش یافته است .با ایجاد نظم در محیط کار هم شما و هم دیگران احساس آرامش بیشتری می کنند و به گردش کار اداری و تسریع آن کمک می کنند . ایجاد نظم در

محیط کار موجب افزایش بهره وری و استفاده بهینه از سرمایه نیروی انسانی و زمان انجام کار موجب افزایش کارایی می شود.

انضباط کاری یعنی سامان پذیری، آراستگی، نظم و ترتیب و پرهیز از هرگونه سستی و بی سامانی در کار است. هیچ سازمان و نظامی بدون رعایت اصول و آداب اخلاقی نمی تواند به اهداف خود برسد. هرگونه بی نظمی و سستی موجب تضییع نیرو، انرژی و حتی حقوق دیگران شده و درنهایت، باعث تباهی و نابودی فرد یا سازمان می شود. حضرت علی (ع) می فرمایند:

« کار هر روز را در همان روز انجام ده، زیرا هر روز، کاری مخصوص خود دارد»

بنابراین، انضباط عبارت است از آموزش عادات و توانایی ها 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 می کنند 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 می کنند تا زمان امتحان می شود و شب امتحان تا صبح مشغول مطالعه میشوند.

شواهد نشان داده است معمولاً این نوع دانشجویان که درواقع اهمال می کنند، در تحصیل موفق نیستند چون هیچ کتاب درسی به گونه ای 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 غیرمنتظره ای بیفتد که دانشجو نتواند درس بخواند. بنابراین، بهترین کار انجام به موقع 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 نمی توانند امور را با انضباط لازم انجام دهند. در این خصوص قرآن کریم و حضرت علی (ع) می فرمایند: « بدیهی است که فساد ناشی از عدم آگاهی از چگونگی انجام عمل، از انجام ندادن آن کار زیان بارتر است». «ولا تقف ما لیس لك به علم» آنچه را از آن دانشی نداری، رها كن. (قرآن کریم). «قیمه كل امری ما یحسنه، ارزش هرکس 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 کوچک دل و کم ظرفیت باشند از سعه صدر برخوردار نیستند و کم تحمل و کم ظرفیت اند. با اندک موقعیتی شاد و سرمست می شوند و با کوچکترین شکست غمگین، پژمرده و ناامید می شوند.

امام علی (ع) می فرمایند: « به درستی 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) می فرماید « آله الرئاسه سعه الصدر ، شرح صدر و بردباری ، ابزار سروری است. » « اعلمو ان الله سبحانه لم يمدح من القلوب الا اوعاها للحكمه من الناس الا اسر عهم انی الحق اجابه ، 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 می پذیرد ، ستایش نکرده است. »

موضوع سعه صدر در علم روانشناسی با مفهوم تاب آوری، تکانش وری و ثبات شخصیتی قابل توجیه است. کسی که سعه صدر دارد از قدرت تاب آوری و ثبات رفتاری خوبی برخوردار است اما کسی که فاقد سعه صدر است تاب آوری لازم را ندارد و بیشترین تغییرات رفتاری را از خود نشان می دهد. برای مثال، فرض کنید استاد درس اخلاق حرفه ای شما دو جلسه است که پشت سر هم کلاس را تشکیل نداده است. گروهی از دانشجویان پشت سر ایشان از بی نظمی و عدم احساس مسئولیت این استاد صحبت می کنند. تعدادی از دانشجویان بدون داشتن دلایل و شواهد کافی این ویژگی های استاد را تأیید کرده و با آنها هم کلام می شوند. اما با توضیحات مدیر آموزش مشخص می شود که آن استاد مدتی است به علت بیماری در بیمارستان بستری است و سوابق کاری ایشان نشان می دهد یکی از منظم ترین استادان آن دانشگاه است. بلافاصله گروهی که بی نظمی استاد را تأیید کرده بودند حالا با چرخش کامل از نظم و مسئولیت پذیری ایشان صحبت می کنند. درواقع، این گروه از دانشجویان جزو کسانی هستند که از سعه صدر لازم برخوردار نیستند و فوراً از این حال به آن حال می شوند. عدم مقاومت در برابر مشکلات و بی ثباتی رفتاری ویژگی اصلی افراد فاقد سعه صدر است.

همانطور که گفته شد یکی از ویژگی های مرتبط با سعه صدر عجله یا شتاب زدگی است که معادل روانشناختی آن مفهوم تکانش وری است. بنابراین، پرهیز از شتاب زدگی 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 شتاب زدگی و عجله

شتاب و عجله برای زودتر رسیدن به هدف یک صفت مذموم اخلاقی است و اگرچه برای همه اقشار در بخش های مختلف زندگی فردی و اجتماعی آثار سوء فراوان دارد، اما در کسب و کار، منشأ خطرات و زشتی های بیشتری خواهد بود. امام علی (ع) در فرمان خویش به مالک اشتر می فرمایند: « ای مالک، بترس از شتاب زدگی در کارها بیش از آنکه زمانش فرا رسد. »

آثار منفی شتاب زدگی

الف- طلب شر : از آنجایی که فرد شتاب زده و عجلول به خوبی راجع به عواقب و نتایج تصمیمات خود فکر نمی کند و نمی تواند خوبی و بدی آنها را تشخیص دهد. در نتیجه با اقدام و عمل خود گرفتار یک شر و سختی بزرگ می شود. در این خصوص از معصومین و حتی به صورت ضرب المثل نقل است که « عجله کار شیطان است ».

ب - پشیمانی : حاصل و نتیجه شتاب زدگی 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 می کند. امام صادق (ع) می فرماید : « سلامت و آسایش با تأنی و آرامش است و با عجله ندامت و پشیمانی است »

ج- شکست و ناکامی : افراد عجلول در سایه شتاب زدگی می خواهند زودتر به مطلوب خویش دست یابند و در نیل به مطلوب خویش ناکام می ماند. حضرت علی (ع) می فرمایند : « شتابزدگی را واگذارید، زیرا شتابکار به خواسته اش دست نیابد و پایان کارش پسندیده نباشد. »

راههای پیشگیری از شتاب زدگی

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) می فرمایند : « در تمامی کارها اندازه بگیر آنگاه ببر، بیندیش، آنگاه بگو. توجیه باش آنگاه به کار ببند. »

ب- تعدیل حسن ظن به سوء ظن : شتاب زدگی در برداشتها و قضاوتها و در نتیجه شتاب زدگی 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 محدودیت های علمی و فکری که دو عامل شتاب زدگی هستند، نقش بسیار تعیین کننده ای دارد. امام علی (ع) فرمودند : « هر که با خردمندان مشورت کند، به انوار خردهای آنها روشنی یابد. »

پذیرش انتقاد

هم انسانها به دلایل گوناگونی مانند محدودیتهای فکری و علمی، تمایلات و خواهش های نفسانی و فراموشی در معرض خطا و اشتباه و لغزش قرار می گیرند که می تواند صدمات زیان باری 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 به طور کلی است، در فضای کسب و کار 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 می ماند که به موقع اعلام خطر می کند 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 به طور واقع بینانه و منصفانه مورد تذکر قرار می گیرد اما در توهین یا تخریب، به جای رفتار، شخصیت فرد مورد حمله قرار می گیرد. بنابراین، پذیرش انتقادهای سالم و درست از ویژگی ها و صفات کارکنان سالم، اثربخش و کارآمد است. درخصوص انتقاد پذیری حضرت علی (ع) می فرماید: «من قبل النصيحة سلم من الفضيحة، کسی که اندرز و نصیحت را بپذیرد، از رسوایی می رهد.» این حقیقت را بدانید که مؤمن هر بام تا شام به خویشتن خویش با بدبینی می نگرد و همواره آن را در آماج انتقاد می نشاند و از خود تلاشی فزونتر می طلبد.

امانت داری

یکی از اصول اساسی اخلاق در حوزه کسب و کار، 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.

همانا: «در این باره حضرت علی(ع) خطاب به کارگزاران و کارکنان حکومتش می فرماید «کاری که به عهده تو است طعمه ای نیست، بلکه امانتی است بر گردنت.»

خستگی ناپذیری در کار، فواید بسیاری دارد از جمله نشاط و خوشرویی، استحکام در کار، حضور ذهن، مداومت، امید. بنابراین، هر فردی به عنوان عضوی از سیستم انجام تکالیف و وظایف محوله، تکمیل کننده قسمتی از ساختار نظام است که در این صورت، خلائی در آن جایگاه ظاهر خواهد شد. حضرت علی (ع) در این خصوص می فرمایند: «آن کس که در عمل کوتاهی کند، دچار اندوه گردد.»

وقت شناسی (مدیریت زمان)

زمان با ارزش ترین منبع محدود و برگشت ناپذیری از که بشر در اختیار دارد. زمان به معنای وقت تقویمی است که از طلا با ارزش تر است، زیرا قابل ذخیره سازی و دوباره به دست آوردن نیست. در ادبیات علمی نیز مفهوم زمان به صورت های متفاوتی مطرح شده است (شروور، 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 پرنده ای که بر سر شاخه ها نشسته است تشبیه می کند.

جنبه مهم زمان تنظیم و استفاده از آن است. امروزه مدیریت زمان مسئله ای حیاتی است. زمان یکی از کالاهایی است که باید تنظیم و مدیریت شود. معمولاً مدیریت موثر زمان یکی از شاخص های کلیدی برتری است. یکی از ویژگی مشترک در میان تعاریف مدیریت زمان «برنامه ریزی رفتار» است برنامه ریزی رفتار به تصمیم گیریها در خصوص انجام کارها اولویت بندی کارها و مدیریت موثر و وقفه های احتمالی اشاره می کند.

برخی از تحقیقات به نقش تفاوت های جنسیتی در مدیریت زمان تکالیف تحصیلی تاکید دارند. نتایج این تحقیقات نشان می دهد دختران نسبت به پسران در مدیریت زمان تکالیف و مهارت بیشتری دارند. حضور به موقع در سر کار استفاده بهینه از وقت در ساعات کاری پرهیز از اهمال کاری و تنبلی ، انجام منظم و طبق برنامه کارها از ویژگی و استفاده کارکنان اثربخش و کارآمد است. معمولاً در ادارات و سازمانها هر کدام از کارکنان موظف هستند در هر روز کاری به مدت ۸ ساعت کار مفید انجام دهند اما متأسفانه شواهد نشان می دهد در ایران وقت مفید کار از ۸ ساعت به مدت ۲۰ دقیقه در حالی که آمارها نشان می دهد کارکنان کشور ژاپن در هر ساله ۸ ساعت بهدر حالی که آمارها نشان می دهد کارکنان کشور ژاپن در هر دوره ۸ ساعت به مدت بیش از ۷ ساعت کار مفید دارند. در ایران متأسفانه حتی در اضافه کاری نیست چندان کار مفیدی انجام نمی گیرد 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 از جمله روانشناسان قضاوت و نظامیان اهمیت بیشتر دارد. حرفه های شرايطی دارد که حفظ اسرارش باید بر اساس منشور اخلاقی سازمان انجام گیرد بنابراین مواقعی موجود دارد که طبق مجبور یا همان نظامنامه اخلاقی آن سازمان رازداری نقض می شود. برای مثال در هر روانشناسان و مشاوران رازداری در موارد در پیامد 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 حرفه ای و احتمال و گاهی فرد ناظر از مسائل مشکلات مراجع.
- (۴) هنگامی که برای کمک بیشتر به مراجع با متخصصان دیگر مشورت میشود
- (۵) هنگامی که مراجع از خدمات بیمه های درمانی استفاده می کند.
- (۶) الزامات و محدودیت های مقرراتی کشوری که در هر جامعه ای ممکن است متفاوت باشد.
- (۷) هنگامی که مراجع علیه کسی که برای او مزاحمت ایجاد کرده است شکایت می کند و نیاز به مشاوره را در زمینه شکایت خود به دادگاه عنوان کرده است.

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 مشترکی یکی از عوامل موفقیت در سازمان است. شواهد پژوهشی نشان می‌دهد در هر سازمانی که اهداف فردی در راستای اهداف سازمان بوده و کارکنان سازمان با اتحاد و انسجام همکاری صمیمانه و صادقانه ای با هم داشتند، این سازمان هم اخلاقی طرح و هم در عمل موفق تر است.

خدمتگزاری و مردمی بودن: هیچگاه خود را فراوان از مردم پنهان مکن که پنهان بودن زمامداران، نمونه ای از تنگ خویی و کم اطلاعی در امور است. نهان شدن از مردم، زمامداران را از آنکه بر آنان پوشیده است باز می‌دارد.

بنابراین همکاری متقابل بر عایت عدالت اداری یکی از عوامل اصلی موفقیت سازمانها است حضرت علی علیه السلام در این خصوص نیز می‌فرمایند: «آرمان نوع بشر که در رسالت فرستادگان الهی و کردار گفتار نیک مردان عالم همیشه مورد نظر بوده و همه مکاتب دینی فرهنگی اجتماعی و... آن را محترم می‌شمارند و عدالت و انصاف است، زیرا: هر آنکس که داد گری را بر نمی‌تابد در برابر بیدادگری بی‌تاب تر است.

مسابقات راحتی در گردش چشم نگاه سلام و تعارف نیز رعایت کن کار بزرگ آن و صاحب نفوذ آن برای تعدی بر تو طمع نبندند و ناتوانی از عدالت تو ناامید نشود، که خداوند شما انبوه بندگان را از کارهای کوچک و بزرگ و آشکار و پنهان مورد سوال 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 و تعلیم در کلام خداوند از یک سو و نقش موثر تقوا و ایمان به مبدأ حقیقی حقیقتی است که در هر ملک و مذهبی پذیرفته شده و قوی‌ترین عامل کاهش بزهکاری و افزایش بهره‌وری در جایگاه خدمت به خلق «اتکا یقبل الله من المتقین»، همانا خداوند تنها از پرهیزگاران اعمالشان را می‌پذیرد» (قرآن کریم)

از نظر روانشناسی سلامت روان و شخصیت مهم ترین 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 انسان های سالم مثبت اندیشی و ایمان به خداوند است.

یکی از ویژگی های تهذیب نفس و رسیدن و تعالی شخصیت برخورداری از وجدان به خصوص وجدانی کاری است . مفهوم وجدان کاری بازگوکننده انگیزه درونی است که فرد با توجه به آن و با شناخت کامل نسبت به وظایف محموله در صدد 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 از عوامل

متعددی باشد. گاهی اثر از پایبندی انسان به اصول و ارزش‌های شرعی است گاه تحت تاثیر ارزش ها 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 موسسات و سازمان ها و شرکت های اقتصادی تاثیر بسیار زیاد در رشد و تعالی حوزه کسب و کار جامعه دارد مانند:

(الف) استفاده بهینه از نیروی انسانی

(ب) کاهش نظارت و کنترل های خارجی

(ج) نوآوری و خلاقیت

(د) ایجاد فضای انضباطی

یکی دیگر از شرایط تحصیل نفس و تعالی شخصیت برخورداری از صداقت و راستگویی در همه ابعاد زندگی به خصوص زندگی کاری و شغلی است.

فضیلت اصلی شخصیت انسان راستگویی است که یکی از مهمترین و بدیهی ترین اصول و ارزشهای اخلاقی است. در حوزه کسب و کار نیز شفاف سازی 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 می شود حضرت علی فرموده اند «هر که با خردمندان مشورت نماید به انوار خرده‌ای آنها روشنی یابد

از دیگر نشانه‌های تهذیب نفس و تعالی شخصیت برقراری تعادل در امور خانواده و خارج از خانواده 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 می کند.

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 تعدادی به این حریم و مراعات نکردن این حق کدورت‌ها و دشمنی‌ها را به دنبال دارد.

از ویژگی ها و صفات مربوط به تهذیب نفس و تعالی شخصیت می توان انجام کار برای جلب رضایت خدای متعال اشاره کرد. خدمت به مردم تنها به خاطر جلب خوشنودی 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 می کند. بزرگترین

مزیت این اخلاق خودداری خدمتگزاران از منت گذاشتن به مردم است در مورد جلب رضای خدا قرآن کریم می فرماید: «لَا تَبْطُلُوا. صدقانکم بالکن و الاذی، کارهای نیکویی تان را با منت و آزار و اذیت از بین نبرید.

یکی دیگر از صفات مربوط به تحصیل به نفس و تعالی شخصیت ساده زیستی است. درک وضعیت اقتصادی همه اقشار مردم در قلمرو حکومت اسلامی و هم دردی و هم ترازوی با آنان به عنوان فضیلتی مطلوب برای کارکنان و مسئولان نظام اسلامی، همیشه مورد تاکید و تایید 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، برترین طاعات، پارسایی در دنیا است.

پرهیز از قدرت، حب مال و قانونمندی و خضوع در مقابل قانون یکی دیگر از نشانه های تهذیب نفس و تعالی شخصیت است. قانون به عنوان ابزار حکومت ها 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: «حُب الدُّنْيَا يَفْسِدُ الْعَقْلَ وَيَصْمُ 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 انداخته ای.

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، زیرآب زنی 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 تأسف انگیزتر 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 آموخته شده 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 درماندگی آموخته‌شده

است. در حال حاضر، بیتفاوتی و عدم تلاش و جدیت کارکنان ایران نشانی از همان درماندگی آموخته شده است.

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 به‌سهو 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 وفاپیشه بر آنان بگمار که مراقبت و بازرسی پنهانی تو از کار آنان، سبب امانتداری و مهربانی با رعیت خواهد بود، و از همکاران نزدیکت 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: «قوام و پایداری هر نظامی در سفارش به نیکی و بازداشتن از بدی است، زیرا، هرگاه که امر به‌معروف و نهی از منکر را رها کنید، اشاراتان 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 داوطلبان تأمین می‌شود در ابتدای تشکیل سازمان برخی نهاد های 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 کرده اند. به همین خاطر، با ترفندها و لابیهای مختلف چندین سال است عامدانه از برگزاری مجمع عمومی، به بهانههای مختلف جلوگیری کرده اند.

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 ازجمله سازمان بازرسی کل کشور و مراجع قضایی در مورد این تخلفات و سوءاستفاده ها 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 خوشتنداری، شکیبایی و خودداری از شکایت در ناگواری ها و سختی ها است. آراستگی به فضیلت اخلاقی صبر، در همه امور و شئون زندگی لازم است و البته در حوزه کسب و کار و فعالیت اقتصادی و شغلی هم صبر و استقامت یکی از اصول اخلاق محسوب می شود و از اهمیت بسزائی برخوردار است. سختی های 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: الصبرُ فی الأمورِ بمنزلةِ الرأسِ منَ الجسدِ فإذا فارقَ الرأسَ جسدُ فسدَ الجسدُ وإذا فارقَ الصبرُ الأمورَ فسدتِ الأمورُ، 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.

خستگی ناپذیری

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 به جا مانده از مصرف مواد ذخیره شده 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 اینباره 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 بی میلی به کار و فعالیت، دلمردگی، دزدگی و بریدگی از تلاش و کار است، از مهمترین و بزرگترین آسیب ها در حوزه کسب و کار است.

خستگی ناپذیری در کار، فواید بسیاری دارد از جمله نشاط و خوشروئی، استحکام در کار، حضور ذهن، مداومت، امید، بنابر این، هر فردی به عنوان عضوی از سیستم، با انجام تکالیف و وظایف محوله، تکمیل کننده قسمتی از ساختار نظام است که در غیر این صورت، خلائی در آن جایگاه ظاهر خواهد شد. حضرت علی در این خصوص می فرماید 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 می شود، علت آن هم سرایت خنده بر دیگران است. خنده از جمله رفتارهای انسان است که به راحتی به دیگران سرایت می کند.

بنابراین، خوش رفتاری ضمن اینکه نشان دهنده خلق مثبت و سلامت فکری و رفتاری فرد است، موجب احترام متقابل در دیگران می شود. خوشخویی می تواند حاکی از تواضع نیز محسوب شود. قرآن کریم در این خصوص می فرماید: «وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ» و اگر سختگیر و دلسنگ بودی، هر آینه مردم از اطرافت پراکنده می شدند. امام علی (ع) نیز می فرمایند: «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 نمی آیند و دیگران آنان را کوچک می شمارند و کمتر به تو دسترسی دارند.»

غیر از صفات ۱۲ گانه ای که طبق سرفصل کتاب توضیح داده شد. در برخی از کتاب ها و مقالات در خصوص صفات کارکنان ویژگی ها و مطالب دیگری نیز بیان می شود که در ادامه، به اختصار به برخی از آنها اشاره می شود.

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 روش های 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 عهده.

چگونه در محل کار می توانیم جذاب و با نفوذ باشیم؟

جذابیت چیزی است جدای از زیبایی، فرد می تواند چهره زیبایی نداشته باشد ولی فوق العاده جذاب باشد و می تواند 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 می گذارد. کثیف بودن، ژولیده و نامرتب بودن ما را بی مقدار و خفیف می کند.

(۲) پر حرف نباشید

سکوت تأثیری ذهنی و روانی مثبت دارد. سکوت و گوش دادن بیشتر، شما را عاقل تر با تجربه تر و قابل اعتمادتر نشان می هد که زمینه ای مساعد برای صمیمیت است.

(۳) قاطعیت داشته باشید

کسانی که شخصیت قاطعی دارند، هدف های مشخص و ارزش های معین و برنامه مدونی دارند.

(۴) نرم و ملایم سخن بگویید

در برخورد با شخصی عصبی که دادویی داد می کند 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 می برد و چه بسا که به بی احترامی خود و دیگران منجر شود.

(۷) امیال و غرائز خود را کنترل کنید

هر کدام از کارکنان ادارات و سازمان ها، 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 ویژگی های افراد سالم است. بنابراین، هر قدر کارکنان در محیط خود از مدیریت هیجانی مطلوبی برخوردار باشند راحت تر و بدون دغدغه می توانند در خدمت مراجعان باشند.



از اخلاق کار تا اخلاق حرفه ای

در این فصل با این مفاهیم آشنا خواهید شد:

تعریف حرفه؛

تحلیل اخلاق حرفه ای؛

اخلاق سازمانی؛

آرمان اخلاق حرفه ای؛

تمایز مسائل اخلاقی با سایر مسائل حرفه ای؛

شیوه های تشخیص مسائل اخلاقی؛

فنون حل مسائل اخلاقی.

پیش سازمان دهنده

مثال ۱: در دوره تحصیلات کارشناسی ارشد، یکی از دوستان می گفت، فلان استاد «ماه است»، تا به حال نشده که ما از او چیزی بخواهیم و ایشان پاسخ منفی بدهند. با جابه جایی وقت کلاس های درسی، هیچ مشکلی نداشت، هر موقع، نمره کم می آوردیم با کمی التماس، ارفاق می کرد، هر موقع نیاز به معرفی نامه 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 سازمان هایی که در آنجا صاحب نفوذ است 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 خودروی ۴۰۵

در یکی از شهرها اعلام می شد. برخی از این حوادث همراه با خسارت جانی و برخی خوشبختانه بدون حوادث جانی بود. لذا هریک از خریداران خودروی پژو ۴۰۵

نگران این بودند که مبدا ماشین آنها نیز در حین کار آتش بگیرد. دلیل آتش گرفتن خودروها و مسئول آن چه کسی بوده است؟

مثال ۴: روزها به کرات شاهد هستیم که در رسانه ها اعلام می شود که در فلان سازمان یا اداره رانت خواری یا اختلاس شده است. این اخبار چه درست باشند، چه غلط به وضعیت اخلاق کار یا اخلاق حرفه ای آن سازمان ارتباط دارد.

با توجه به مثال های فوق، حال سؤال این است:

- (۱) چرا رفتار یاریگری اساتید با یکدیگر فرق دارد؟ آیا این موضوع با اخلاق حرفه ای مرتبط است؟
- (۲) چرا کیفیت تولیدات داخل از جمله تولیدات خودرو در مقایسه با سایر کشورها به شدت پایین است؟ آیا اخلاق حرفه ای 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 دست نیافتنی شده است؟
- (۴) چرا سازمانها به مشکلات اخلاقی دچار می شوند؟
- (۵) چرا در برخی از سازمان ها، تخلفات اداری بیش از دیگر سازمانهاست؟
- (۶) چگونه می توان، معضلات اخلاقی سازمان ها را تشخیص داد؟
- (۷) چگونه می توان در سازمان ها از بروز و شیوع تخلفات پیشگیری کرد؟
- (۸) کدام روش آموزشی برای آموزش اخلاق در سازمان ها مؤثرتر است؟

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

از آنجا که عنوان این فصل «از اخلاق کار تا اخلاق حرفه ای» 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 حرفه ای است. پیچیده تر

شدن روزافزون بر افزایش میزان اعمال غیر اخلاقی، غیر قانونی و غیرمسئولانه در محیط های کا. مدیران و صاحب نظران را به بحث اخلاق کار و مدیریت اخلاق معطوف می مدیریت اخلاق عبارت است از شناسایی و اولویت بندی ارزش ها برای هدایت در سازمان سازمان ها با ایجاد یک برنامه مدیریت اخلاق می توانند اخلاق محیط کار مدیریت کنند. برنامه های اخلاق به سازمانها کمک می کنند تا بیان شرایط آشفته عملکرد اخلاقی خود را حفظ کنند (سلطانی، ۱۳۸۲).

در فصول قبل توضیح داده شد که اخلاق، ان صفات و فضایل - خصوص درست و نادرستی رفتار بحث می کند. همچنین، گفته شد که منظور از ان حرفه ای 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 معادل های **Work ethics** و **business 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 می دانند. بنابراین، اخلاق کار به عنوان یکی از زمینه های دانش مدیریت به ویژه مدیریت اخلاق به شمار می رود.

اخلاق کار همانند دیگر رشته ها و زمینه های مدیریت به دنبال یک نیاز به وجود آمد. با پیچیده تر و پویاتر شدن تجارت، سازمانها فهمیدند که به راهنمایی هایی 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 در زمینه عمل گسترده ذکر شده است که عبارت اند از:

الف) شرارت های مدیریتی : در این حوزه اعمال غیر قانونی، غیر اخلاقی یا سؤال برانگیز مدیران، همچنین انگیزه های چنین رفتارهایی و راه های ریشه کن کردن آنها بحث می شود.

ب) معضلات اخلاقی: شامل مشکلات و مسائل اخلاقی می شود که مدیران هر روز با انواعی از آنها مواجه اند مانند تعارض منافع ، استفاده ناصحیح از منابع و نقض قراردادها و موافقت نامه ها (سلطانی ، ۱۳۸۲)

فواید مدیریت اخلاق در محیط کار

یکی از ضرورت های هر سازمانی تطبیق و هماهنگی رفتارهای کارکنان با ارزش ها، کدها و نظام های اخلاقی آن سازمان است ، در غیر اینصورت ممکن است اهداف و برنامه های کارکنان آشکارا در تضاد با اهداف ، برنامه ها و منشور اخلاقی سازمان باشد. بنابراین، لازم است از طریق مدیریت اخلاق و تدوین و تصویب کدها و منشور اخلاقی هرکدام از کارکنان را با آرمان های سازمان آشنا کرد. در نتیجه ، داشتن و اعمال مدیریت اخلاق در محیط کار فواید متعددی دارد که مهم ترین آنها به شرح زیرند :

۱) توجه به اخلاق کار به بهبود اساسی اوضاع برخی جوامع انجامیده است.

۲) برنامه های اخلاق باعث می شود که در شرایط آشفته ، سازمان عملکرد اخلاقی خود را حفظ کند.

۳) برنامه های فوق باعث شکل گیری کارهای گروهی قوی و افزایش بهره وری می شود.

۴) برنامه های اخلاق باعث رشد و بالندگی کارکنان می شود.

۵) برنامه های اخلاق ما را از قانونی بودن خط مشی های سازمان مطمئن می کند.

۶) برنامه های اخلاق باعث جلوگیری از عمل مجرمانه اهمال می شود.

۷) برنامه های اخلاق به مدیریت ارزش های مطرح در مدیریت کیفیت، برنامه ریزی استراتژیک و مدیریت تنوع کمک می کند.

۸) برنامه های اخلاق به ایجاد تصویری مثبت از سازمان در نزد مردم کمک می کند.

همان گونه که ملاحظه می کنید، رعایت برنامه های اخلاق در محیط کار، مستلزم آشنایی کافی همه کارکنان با اهداف، برنامه ها 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 آیین نامه ها و همچنین، مرام نامه با نظام نامه اخلاقی سازمان است. هر چقدر این موارد، به صورت شفاف و همراه با آموزش برای کارکنان تفهیم شود در آن صورت، می توان انتظار داشت اخلاق کار و در سطحی بالاتر اخلاق حرفه ای، در سازمان رعایت شود. بنابراین، رعایت اخلاق کار پیش شرط رعایت اخلاق حرفه ای است. به عبارت دیگر، رعایت اخلاق کار برای ی حرفه ای شرط لازم هست اما شرط کافی نیست.

تعریف حرفه

حرفه ، شغلی است که به منزلت حرفه ای رسیده است و این فرایند با شرای گره می خورد. دیوس می گوید کارگر و کارمند نیز حرفه ای می شوند اگر کار . به نحو خاصی انجام دهند و حرفه ای کسی است که «کار، بیکار، ابتکار، پشتکای اجزای نظام کسب و کار خود می داند و می کوشد با درستکاری و همکاری با وع. اهداف حرفه ای خود دست یابد، حرفه ای کسی است که مهم ترین منبع زندگی بود عمر خود را در حرفه ای که مناسب با عقاید و علایق و استعدادهای اوست، بحا اندازه و به موقع استفاده کند. عده ای این اوصاف را به هفت وصف عمده یا هفت ت جمع کرده اند:

۱) توکل؛

۲) تکامل؛

۳) تحول؛

۴) تداوم؛

۵) تعلق؛

۶) تخصص؛

۷) تعهد.

تحلیل اخلاق حرفه ای

در تحلیل اخلاق حرفه ای انواع مسئولیت های اخلاقی و چند بحث مهم دیگر بررسی خواهند شد. در فصول قبل توضیح داده شد که انسان از جنبه های مختلف دارای مسئولیت است. یکی از مسئولیت های انسان جنبه شخصی دارد. هر انسانی به عنوان شخصی بالغ و دارای اراده آزاد در قبال کلیه رفتارهای ارادی خود مسئول است. این نوع مسئولیت را مسئولیت شخصی یا فردی می نامند. از طرف دیگر، انسان ها مخصوصاً بزرگسالان برای امرار معاش خود با اشتغال به حرفه ای خاص دارای مسئولیت شغلی یا کاری هستند.

بنابراین، هر فرد شاغلی از بابت اشتغال در حرفه ای خاص در آن حرفه نیز مسئولیت هایی بر عهده دارد، این نوع مسئولیت همان اخلاق کار یا شغل است. در ابتدا این نوع مسئولیت همان اخلاق حرفه ای تلقی می شد اما قبلاً توضیح داده شد که در حال حاضر اخلاق حرفه ای را محدود به مسئولیت های شغلی نمی دانند، بلکه اخلاق حرفه ای مسئولیت هایی فراتر از شغل بوده و مسئولیت های سازمان را نیز شامل می شود. به همین دلیل علاوه بر مسئولیت شغلی، مسئولیت سازمان مد نظر است. به مسئولیت سازمان، اخلاق حرفه ای گفته می شود.

برای مثال، استاد درس اخلاق حرفه ای شما در مقام یک انسان بالغ و شهروند دارای علت های شخصی است و نسبت به رفتارهای خود در جامعه مسئول است. از طرف دیگر به عنوان استاد در شغل معلمی یا استادی نیز مسئولیت هایی دارد که اگر مشغول شغل کی بود، مسئولیت هایش متفاوت می بود. همچنین، دانشگاه یا مؤسسه ای که ایشان در آن مشغول کار است نیز دارای مسئولیت هایی است که به آن مسئولیت سازمانی گفته می شود. این نوع مسئولیت موضوع اخلاق حرفه ای 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 می شود همان، اخلاق شغلی یا کاری است. رعایت بایدها و نبایدهای هر حرفه، تنها بخشی از اخلاق حرفه ای است و اخلاق حرفه ای خیلی فراتر از اخلاق شغلی بوده و علاوه بر اخلاق شغلی، اخلاق و مسئولیت های سازمان را نیز شامل می شود. اخلاق مشاغل نزد دانشمندان مسلمان بسیار مورد توجه بوده است و آثار زیادی در بیان بایدها و نبایدهای اخلاقی مربوط به سیاستمداران، مرزداران، پیشه وران، آداب قضا، آداب متعلمان بیان کرده اند. لذا هر شغلی متناسب با شرایط آن شغل بایدها و نبایدهای خاص خود را دارد.

در ادامه بحث تحلیل اخلاق حرفه ای به سایر موضوعات و مباحث مرتبط اشاره می شود. درباره این موضوع می توان به مطالب متنوع و متعددی پرداخت، اما با توجه به سرفصل مصوب و حجم مطالب کتاب به اهم آنها اکتفا می شود. بنابراین، علاقه مندان می توانند در صورت نیاز به سایر منابع از جمله منابع آخر کتاب حاضر مراجعه کنند.

ویژگی های افرادی که اخلاق حرفه ای دارند

۱) مسئولیت پذیری

در این مورد فرد پاسخگو است و مسئولیت تصمیم ها و پیامدهای آن سر مشق دیگران است، حساس و اخلاقمند است، به درستکاری و خود - اهمیت می دهد و مسئولیتی را که به عهده می گیرد را با تمام توان انجام می دهد.

۲) برتری جویی و رقابت طلبی

در تمام موارد سعی می کند ممتاز باشد، اعتماد به نفس دارد، جدی و پرکار ای . 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 می گذارد، به نظر دیگران احترام می گذارد، خود وقت شناس است، به دیگران حق تصمیم گیری می دهد ، تنها منافع خود را ترجیح نمی دهد.

۵) رعایت احترام به ارزش ها و هنجارهای اجتماعی

در برخورد با فرهنگ های دیگر متعصبانه عمل نمی کند.

۶) عدالت و انصاف

طرفدار حق است، بین افراد از لحاظ فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی تبعیض قائل نمی شود

۷) همدردی با دیگران

دلسوز و مهربان است، به احساسات دیگران توجه می کند، مشکلات دیگران را مشکل خود می داند.

۸) وفاداری

راز دیگران را افشا نمی کند و معتمد دیگران است.

اصول راهبردی اخلاق حرفه ای در اسلام

۱) احترام اصیل و نامشروط به انسانها ؛

۲) رعایت آزادی انسانها ؛

۳) برقراری عدالت در مورد انسانها (یعنی عدم تبعیض عملکردها، که البته این دو با هم بسیار متفاوت اند)؛

۴) امانت ورزی در رفتار و بینش شخصی

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

برای داشتن هویت اسلامی اخلاق حرفه ای در کشورمان به ۴ مورد می توان 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 دین مدار در نظام حکومت دینی از لحاظ قانونی به تأکید قانون اساسی و تصویب قوانین اسلامی در کشور.
مهم ترین اصول راهبردی که می توانند منشأ شکل گیری مؤلفه های کاربردی اخلاق حرفه ای شوند عبارت اند از:

۱) کرامت انسانی

۲) آزادی فردی

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

۴) امانت ورزی

مفهوم امانت داری در کسب و کار به سه بخش تقسیم می شود:

۱) چه چیزی در کسب و کار مورد امانت قرار می گیرد؟

۲) مراد از امانت در قبال آن امور چیست؟

۳) صاحبان امانت چه کسانی هستند؟

امانت داری در حرفه نمی تواند به معنی عدم تصرف باشد، زیرا تصرف و به کارگیری کسب و کار است. بلکه تصرف در حرفه دو گونه است:

۱) امانت دارانه؛

۲) غیر امانت دارانه.

عوامل پایه ای اخلاق حرفه ای عبارت اند از:

۱) استقلال حرفه ای اخلاق علمی؛

۲) خودفهمی حرفه ای؛

۳) عینیت گرایی و بی طرفی؛

۴) فراتر رفتن از مفهوم معیشتی.

استقلال حرفه ای اخلاق علمی

یک مدیر باید در حرفه خود مسائلی از جمله گشوده بودن، پرهیز از 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 خواهد بود. زمانی که افراد در فعالیت خود از سطح گذران مادی فراتر رونا سطح دیگر از فعالیت های فناوری معنا می یابد.

(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 عبارت اند از:

(۱) ارزشیابی عملکردهای اخلاقی کارکنان؛

(۲) اخلاقی کردن هدف های سازمان؛

(۳) گسترش ارزشها و مسائل اخلاقی در سازمان؛

(۴) اخلاق ورزی در زندگی شخصی؛

(۵) اهمیت دادن به اخلاق حرفه ای در شغل؛

(۶) برخورد عقلانی و روشمند در مواجهه با مشکلات اخلاقی پیش آمده در . و اقدام برای برطرف کردن آنها؛

(۷) عنایت خاص به آموزش اخلاق حرفه ای؛

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

مشکلات و موانع اخلاق حرفه ای

(۱) ارزش مداری به جای مسئله محوری

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

(۲) غفلت از عوامل تأثیرگذار بر اخلاق حرفه ای

عوامل تأثیرگذار عبارت اند از:

عوامل فردی : ویژگی ها و خصوصیات فردی، ارزش های مذهبی، عوامل خانوادگی، باورها و اعتقادات و شخصیت از جمله عوامل تأثیرگذار بر اخلاق حرفه ای 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 می گیرند.

عوامل محیطی : عوامل اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی و همچنین دیگر رقابتی بین آنها از جمله عوامل تأثیرگذار بر اخلاق حرفه ای 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، بی ثباتی اقتصادی و آموزش های نادرست اجتماعی مانند تنبلی در کار را نوعی زرنگی تلقی کردن، در وضعیت اخلاقی سازمان تأثیر گذار است.

تحویلی نگری

تحویلی نگری 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 تحویلی نگری مطرح شده است. رهیافتی که سیستم را خارج از توصیف زیرسیستم هایی که آن را تشکیل داده اند، توصیف و تبیین می کند و ارتباط بین آنها را ملاحظه نمی کند.

تحویلی نگری تصور ناقص و ناروا از اخلاق حرفه ای است که آثار زیان بار فراوانی دارد؛ به گونه ای که آن را از موانع عمده رشد اخلاقی در سازمان ها دانسته اند. هر کسی متناسب با تصور خود از یک فعالیت به آن می پردازد. تصویری که از مقصد داریم، راه و ابزار ما را تعیین می کند. مدیران، متناسب با تصورشان از اخلاق حرفه ای به ترویج آن می پردازند. تصور ناقص یا ابزار انگارانه مانع ترویج اخلاق در فرهنگ سازمانی می شود. به اعتقاد دکتر فرامرز قراملکی (۱۳۸۵)، تحویلی نگری در اخلاق حرفه ای ابعاد فراوانی دارد که به برخی از ابعاد زیان بار آن اشاره می کنیم:

الف) تحویل اخلاق حرفه ای به قانون، مقررات، آیین نامه ها : قانون نسبت پیچیده ای با اخلاق حرفه ای دارد. بیشتر قانونها ابتدا اخلاقیات بوده اند و به تدریج برای برخورداری از حمایت کیفری از اخلاق، صورت قانون به خود گرفته اند. اخلاق، روح قانون است و ضمانت اجرایی آن، بدون قوانین و مقررات است؛ اما اخلاق دامنه ای بسیار فراگیرتر از قانون دارد و تعهدات اخلاقی در سطح ژرف تری از مناسبات حرفه ای موثر است. به همین دلیل، تحویل اخلاق حرفه ای به مقررات و قانون آسیب زاست.

ب) تحویل مسئولیت های اخلاقی در حرفه به مسئولیت های حرفه ای : حرفه ای بودن در انجام وظایف شغلی، خود امری اخلاقی است؛ اما اخلاق حرفه ای بسی وسیعتر از مسئولیتهای حرفه ای 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 برمی انگیزد. مسئولیت حرفه ای 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 حرفه ای 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 حرفه ای را نباید همان هنجارهای رایج در حرفه دانست. هنجارها گروه وابسته اند 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 منزلهٔ 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 پیشینهٔ طولانی در سنت شرقی و غربی دارد. در منابع اخلاق و آداب حرفهای، غالباً با اخلاق مدیران، اخلاق پزشکان و اخلاق مهندسان روبه رو میشویم؛ (۲) رهیافتی که بر آن است منابع انسانی در کنار سایر مؤلفه ها 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 منزلهٔ شخصیت حقوقی هرگز جمع جبری اشخاص حقیقی نیست. این تلقی که سازمان چیزی جز افراد نیست، تلقی تحویلی نگر است. رهیافت استراتژیست ها 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 متمیزی اخلاقی بسپارد و مناسبات سازمانی خود را با همهٔ عناصر محیط داخلی و خارجی گروههای ذینفع، اخلاقی کند. مدیریت مسائل اخلاقی در شرکت براساس رهیافت اول (اعم از شورا، کمیته، دفتر و...) زیر نظر مستقیم مدیر عامل عهدهدار اخلاق سازمان میشود. به حوزهٔ مدیریت منابع انسانی محول میشود؛ اما براساس رهیافت دوم، نهاد بالادستی نا مهربانانه ترین 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 میدانند.

ه) **تحویل 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، چند وجهی است و هر وجه آن بیانگر خط مشی اخلاقی شرکت در قبال یکی از گزارههای ذینفع در محیط آن است: خط مشی اخلاقی شرکت در قبال مشتریان، خط مشی اخلاقی شرکت در قبال رقیبان، سهامداران، تأمین کنندگان، شهروندان، محیط زیست و برخی از سازمانهای اخلاقی، به جای تدوین منشور چند وجهی اخلاقی، به بیانیه هایی متضمن چند شعار کلی و اصل عام اخلاقی بسنده میکنند. چنین بیانیه هایی به صورت کالای تزئینی درمی آیند و در مواردی مانع ترویج اخلاق حرفهای در سازمان میشوند.

و) **تحویل منشور اخلاقی سازمان به عهدنامهٔ اخلاقی حرفه ها:** هر حرفهای را عهدنامه ای است که صاحبان حرفه در مناسبات شغلی بدان پایبند میشوند. عهدنامهٔ پزشکان، عهدنامهٔ وکیلان، عهدنامهٔ حسابرسان و... عهدنامهٔ اخلاقی در اخلاقی سازی 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 اخلاقی سازی شرکت میپردازد. این گمان که منشور اخلاقی سازمان چیزی جز عهدنامهٔ اخلاقی نیست، نوعی نگرش تحویلینگری است. امروزه شرکتهای

درگیر مشاغل مختلفی هستند و مناسبات حرفه‌ای سازمان چندانگانه است. بنابراین، منشور اخلاقی سازمان بسی پیچیده تر از عهدنامه اخلاقی است.

پیشگیری و درمان تحویلی نگری

فیلسوفان پدیدار شناسی که در تشخیص عارضه تحویلی نگری پیشگام بودند، رهیافت پدیدارشناختی را روش درمان تحویلی نگری میدانستند؛ اما پس از پنجاه سال کارایی شیوه‌های آنها مورد تردید و نقد قرار گرفت؛ به ویژه در حوزه اخلاق حرفه‌ای پدیدارشناسی نتوانست الگوهای پژوهشی قابل اجرا به میان آورد. از دهه شصت تحویلی نگری معرفی شد. متأسفانه عده‌ای تلقی تحویلی نگر از رهیافت میان رشته ای میلادی، الگوهای حل مسئله میان رشته ای به منزله رهیافت مؤثر در پیشگیری و درمان اخذ کرده اند و آن را به مطالعه چند رشته‌ای کاهش داده اند. مطالعه چند رشته ای بدون الگوهای حل مسئله، عقیم است.

امروزه تلفیق منسجم ره آورد رشته ها و چالش روشمند رهیافت ها، دو الگوی اثربخش در حل مسائل چند تباری شناخته میشوند. مسائل اخلاقی در حرفه، ماهیت چند تباری دارند و بدون اخذ الگوهای میان رشته ای قابل تحلیل نیستند. تلقی تحویلی نگر بر چندتباری بودن مسائل اخلاقی پرده می افکند و حصرگرایی روش شناختی را در فهم و تحلیل مسائل اخلاقی در حرفه رواج میدهد و این امر، خود تحویلی نگری را تشدید میکند و بر آن دامن میزند و این چنین حلقه معیوب رشد میکند.

برای پیشگیری تحویلی نگری در ترسیم مسئولیتهای اخلاقی بنگاههای کسب و کار، 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 اخلاق پژوهی الگوهای میان رشته ای، تحویلی نگری را پیشگیری و درمان میکنند.

برای درمان این معضل، باید اخلاق حرفه‌ای را بسیار گسترده تر از قوانین و مقررات و مسئولیتهای حرفه‌ای و هنجارهای جاری مشاغل، مسئولیتهای اخلاقی منابع انسانی، اصول اخلاقی و عهدنامه های اخلاقی حرفه ها در نظر بگیریم. تدوین سند جامع اخلاقی شرکتها که به روش پویا به صورت دو الگوی تلفیق منسجم رشته ها و چالش روش مند رهیافتهاست، راه حل 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 مسئولیت شناس 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، سهام داران، مشتریان، جامعه، محیط زیست 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 حرفه ای در معنای جامع وسیع است. این نوع اخلاق، علاوه بر اخلاق مسئولیتهای شغلی، مسئولیتهای اخلاق سازمان را نیز شامل میشود.

آرمان اخلاق حرفه ای

بنگاهها (یا سازمانها) در شناخت تعهدات اخلاقی خود در قبال محیط و نیز تشخیص و حل مسائل اخلاقی در کسب و کار، 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. بهعنوان 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 رذیلت هاست. به عبارت دیگر، انتظار میرود، دانش اخلاق در چارچوب جدول فراگیر، خوبی و بدی رفتارها را بهنحو روشن نشان دهد. بهعنوان مثال، هتک حرمت انسان خوب است یا بد؟ حسد و قبطه از نظر اخلاقی چه تمایزی دارد؟ معمولاً زبان دانش اخلاق بهصورت 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 پراسیب ترین 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 زمینه های پیشگیری از درمان : پیشگیری از بیماریهای اخلاقی و نا بهنجاریهای رفتاری از وظایف اخلاقی مدیران است. کاربردی بودن دانش اخلاق، اقتضا میکند که بسترسازیهایی لازم در جهت پیشگیری از رذایل اخلاقی تبیین شود و آموزش لحاظ شود. باید در تدوین اصول اخلاق، ضوابط و قوانین سازمان و بهطور کلی در برنامه های آموزش لحاظ شود.

ه) تهذیب نفس و تعالی شخصیت : یکی از رسالت های اخلاقی مدیران، دغدغه تعالی روحی و تهذیب نفس نیروی انسانی و بهویژه فرهنگ سازمانی است. فرهنگ سازمانی، به منزله روح در افراد است که در معرض تعالی و یا سقوط است. تربیت انسان، هدف آموزههای روحی و تعلیم انبیاء است. رهایی انسان از خودباختگیهای پیچیده، تقرب ربوبی، در میان همه مشغله های هویت ستیز ماشینی از مهمترین رسالتهای اخلاق است.

شیوه های 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 گرفتاریهای 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 پیچیده تر از اینهاست و هیچ دستورالعمل واضحی نه در قانون و نه در دین درباره آن وجود ندارد. مثالهایی از معضلات پیچیده اخلاقی عبارتند از:

الف) واحد علمی کاربردی ما با سیستم پرداخت شایسته مدارانه عمل میکند و متناسب آن به هر کدام 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 به عنوان 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؟

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 و جان پکل چک لیست اخلاقی زیر را برای بررسی معضلات اخلاقی پیشنهاد کرده اند. در صورت لزوم برپایه نتایج این تست در تصمیمات و طرحهای کاری خود تجدید نظر کنید.

ب) روش ده مرحلهای تصمیم گیری : والاس و پکل، همچنین روش ده مرحلهای زیر را تهیه کرده اند:

(۱) واقعیتهای شناخته شده در این معضل کدام اند؟

(۲) ذی نفعان کلیدی چه کسانی هستند؟ ارزشهای آنان و پیامدهای دلخواهشان چیست؟

- ۳) محرکهای اساسی بهوجودآورنده این معضل کداماند؟
- ۴) در این معضل اخلاقی کدام اصول اخلاقی یا ارزشهای عملی در اولویت اند که حفظ و حمایت شوند؟
- ۵) چه کسانی باید در این تصمیمگیری دخالت داده شوند و یا نظراتشان لحاظ شود؟
- ۶) هر راهکار یا طرحی که ویژگی های 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) تصمیم گیری کنید و طرح مناسب را بریزید و سپس آن را به اجرا درآورید.
- ج) فهرست سؤالات کلیدی : لارا ناش، 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 به عنوان 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 اندازه‌های 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 چطور؟

۱۲) تحت چه شرایطی استثنایایی 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 .

شیوه های مؤثر آموزش اخلاق

۱) مستقیم؛

۲) غیر مستقیم؛

۳) آموزش حین عمل و آموزش اجتماعی؛

۴) تغییر سبک زندگی.

مرسوم ترین 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 پرده پوشی اداره نشود، ماهیت سیستم ممکن است مورد شک و سوءظن قرار گیرد. بهعلاوه، قانون کاری به این ندارد که خط مشی های مکتوب سازمان چقدر منصفانه و بهروز است؛ قانون رفتار کارکنان را به عنوان خط مشی بالفعل سازمان تفسیر میکند. بنابراین، تمام کارکنان باید از خط مشی ها و رویه ها آگاه بوده و کاملاً طبق آنها رفتار کنند. (چه خط مشی ها و رویه ها برای برنامه های اخلاق باشد و چه برای مدیریت پرسنل). تطابق کامل فعالیتهای کارکنان با خط مشی ها و رویه های اخلاقی مستلزم آموزش آنهاست. در بحث آموزش کارکنان به توصیه های 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 بپردازید؛

- شرکت دادن کارکنان در بازبینی کدها و خط مشی ها (خط مشی های اخلاق و خط مشیهای 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 راه حل 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 آموزش دهنده، رفتار رهبران سازمان است .

یک هات لاین 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 ایجاد کرد که کارکنان بتوانند به صورت ناشناس رفتارهای مشکوک غیراخلاقی محرمانه را در آن گزارش دهند.

سالی یکبار تمام خط مشی ها و رویه های پرسنلی را بازنگری کنید. اگر سازمان کوچک است از تمام کارکنان برای این منظور استفاده کنید.

موانع تغییر رفتار اخلاقی

(۱) آموزشهای اجتماعی برونسازمانی (کم کاری، زیرآبزی، 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)

عوامل مؤثر در رشد اخلاقی و اخلاقی سازی 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.

پیش سازمان‌دهنده

مثال ۱: فرض کنید، به بهانه آغاز دور جدید از تحریم های 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 سوپرمارکت جمع‌آوری کرده و در انبار فروشگاه، آن‌ها را مخفی کرده است تا پس از شروع تحریم‌ها با قیمت بالا بفروشد. این عمل مالک سوپرمارکت، در حوزه مخاطرات کسب‌وکار 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 این‌رو، 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 به‌دقت زیر نظر می‌گیرید و متوجه می‌شوید در حدود ۵۰ میهمان حضور دارند و هیچ کم‌وکاستی 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 یک صد هزار تومان هزینه شده است. زمان صرف غذا متوجه می‌شوید که هریک از مهمانان از انواع شام در ظرف‌های خود گذاشته و

مشغول 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 مهمانی حاضر مقایسه می‌کنید. به نظر شما مصرف بیش از اندازه و غیر ضروری مصداق کدام مخاطره در حوزه کسب‌وکار و زندگی است.

مثال ۳: فرض کنید، یکی از دوستانتان در یک 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 درآورد 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 کسب‌کار 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 می‌شود. در این صورت با توجه به چرخه درآمدی، کارگزاری 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 نگه‌داشتن غله یا چیز دیگر به قصد فروختن برای تحصیل سود بیشتر؛
- 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 مولفه‌های اقتصاد است. انگیزه مصرف باید رفع نیاز واقعی انسان در تامین معاش با رعایت میانه‌روی و موقعیت زمانی و مکانی باشد. مردم به عنوان 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 به شدت 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 مخل 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 برچه 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 امیرالمؤمنین 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 هم داستان بود بدین گناه بسنده کن و کیفر او را با تنبیه بدنی بدو برسان و آنچه به دست 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 به کار می‌رود که موجب ابطال حق یا رسیدن به باطل است.

۳) رشوه رسیدن به حاجت است از راه زدوبند.

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 پرداخت 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 بر حسب مورد محکوم می‌شود.

ج) ارتشاء

طرف سوم جرم رشوه، کسی نیست جز مرتشی یا همان دریافت‌کننده رشوه که یک کارمند دولت صرف‌نظر 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 به نحوی با دولت همکاری دارند.

این توضیح لازم است که مخاطرات مربوط به کسب‌وکار صرفاً به موارد ذکر شده در این فصل محدود نمی‌شود. مواردی که تحت عنوان مخاطرات کسب‌وکار در این فصل توضیح داده شد بر اساس سرفصل‌ها و مجال کتاب حاضر انتخاب شده است. علاقمندان در صورت تمایل به مطالعه سایر مخاطرات کسب‌وکار 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 ارباب رجوع 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 ارباب رجوع.

هـ- اخذ یا قبول وجه یا مال یا سند پرداخت وجه یا تسلیم مال از ارباب رجوع 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 غیر حق صورت گرفته باشد و همچنین گرفتن پاداش و قائل‌شدن 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 بر حسب 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 (به استثنای موارد مذکور در بند فوق) محکوم کنند.

ج- در صورت تکرار تخلف موضوع ماده (۱) این آیین‌نامه متخلف با تقاضای اعمال اشد مجازات مندرج در ماده (۹) قانون رسیدگی به تخلفات اداری به یکی از مجازات‌های بازخريد 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 بر اساس قانون و مقررات مربوط به خود یا اخلفات اداری در این مقررات 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 این که 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 آذرماه 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 آن که 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.

موارد ۴ و ۳ قانون تشدید مجازات مرتکبین اختلاس، ارتشاء و کلاهبرداری:

ماده ۳: هریک از مستخدمین و مأمورین دولتی اعم از قضایی و اداری یا شوراها یا شهرداری 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 غیرمستقیم 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 مدیرکل یا هم‌طراز مدیرکل یا بالاتر باشد به انفصال دائم از مشاغل دولتی محکوم خواهد شد و بیش از این مبلغ تا دویست هزار ریال از یک سال 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 مدیرکل یا هم‌طراز مدیرکل یا بالاتر باشد به جای 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 به علاوه جزای نقدی معادل قیمت مال یا وجه مأخوذه و انفصال دائم از خدمات دولتی و تا ۷۴ ضربه شلاق خواهد بود و چنانچه مرتکب در مرتبه پایین‌تر از مدیرکل یا هم‌طراز آن باشد به جای 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 به علاوه 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 مدیرکل یا هم‌طراز آن باشد به جای 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 دفعتهً 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 به عنوان تعریز 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 دائم پیش‌بینی شده است در شروع به ارتشاء به جای آن سه سال انفصال تعیین می‌شود) و در صورتی که نفس عمل انجام شده 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 هیچ‌یک 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 هیچ‌گونه حقوق و مزایایی تعلق نخواهد گرفت.

تبصره ۵: در هر مورد از موارد ارتشاء هرگاه راشی ثبل از کشف جرم مأموران را از وقوع بزه آگاه سازد از تعریز مالی معاف خواهد شد و در مورد امتیاز طبق مقررات عمل می‌شود و چنانچه راشی در ضمن تعقیب با اقرار خود موجبات تسهیل تعقیب مرتشی را فراهم کند تا نصف مالی که به عنوان 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 بزرگ‌شده 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 نرسیده‌اند.

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 شناخته شده 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 کیفیت بهتر، 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 به‌صورت کارا تر (یعنی توأم با بهره‌وری) استفاده به عمل آید.

مفهوم بهره‌وری

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 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 بهره‌وری، کامیابی و با فایده‌گی است و در پژوهش‌ها به معنای راندمان، بازدهی، مولدیت و باروری به کار می‌رود.

آژانس بهره‌وری اروپا 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 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.

به‌طور کلی، بهره‌وری مفهومی است که برای نشان دادن نسبت برون‌داد بر درون‌داد یک فرد، واحد و سازمان به‌کار 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 موردنظر، کارایی دارد (ساعتچی، ۱۳۷۶).

برای مثال، دانشجوی شاغلی که علی‌رغم اشتغال به کار، از نظر تحصیلی به میرانی 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 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 اتفاقاتی 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 به طور 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 . 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. به طور خلاصه، در مورد تعریف اثربخشی به‌طور سنتی به عنوان تحقق اهداف سازمان، تعریف شده است و کارایی که مفهوم بسیار نزدیک به بهره‌وری دارد به عنوان 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 دربر می‌گیرد. 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.

ضرورت بهره‌وری

از آنجا که منابع یک کشور عموماً محدود است، افزایش بهره‌وری به عنوان 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 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 توسعه یافتگی 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 به طور قطعی پذیرفته شده است. از آنجا که بهره‌وری، عاملی برای رشد تمام معیارهای زندگی به شمار 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 در بر 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... به شیوه‌ای 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 این‌رو اولین گام در راستای افزایش بهره‌وری، تشخیص دامنه مشکلات در چهارچوب 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، در سیستم مالی و بانکی، چگونگی اعطای یارانه و کمک و... **مهم مهم**

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 هم‌انگیزه 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 برد، 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 به صورت 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 به طور 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 بر اساس معیارهای عملی و مدیریت صحیح انجام نگیرد، باعث رواج شارلاتانیسم، 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 (به ویژه 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 به دست 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 یا کاهش ضایعات، از بین 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.

مهم مهم سازمانهای دارای رشد و توسعه را سازمانهای یادگیرنده می‌نامند

ه) بهره‌وری در سطح ملی

افزایش بهره‌وری تنها راه توسعه اقتصادی کشورهاست که موجب ارتقای سطح رفاه زندگی یک ملت می‌شود. از راه توسعه اقتصادی 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 کشورهای جهان بوده است.

بهره‌وری و هوش اخلاقی مهم مهم

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 (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:

(۱) **درستکاری:** یعنی ایجاد هماهنگی بین آنچه که بین 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 در 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 بر این 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 مشروع در سازمان هستند. از جمله 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 و...)، 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 حسن‌نیت اجتماعی و اعتماد مردم و نیز کاهش جرمه‌ها 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 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 به عنوان 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 جو تفاهم و کاهش تعارضات : یکی از نتایج رعایت اخلاق کار در سازمان، تنظیم بهتر روابط در سازمان است که این نیز باعث افزایش جو 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، خودبه‌خود بر اهمیت نقش اخلاق در این زمینه توجه دارند. فرهنگ سازمانی در یک سازمان می‌تواند کارایی آنان 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. به‌علاوه این شبکه گسترده، تمام فعالیت‌های سازمان‌ها را زیر نظر دارد و به‌راحتی می‌تواند از راه انجمن‌ها و مجامع مختلف، چهره سازمان‌ها را در انظار 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 رقبا 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 به‌عنوان 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 ارتقاء 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 مورد نظر سازمان دارد. فرهنگ سازمانی در قالب مجموعه‌ای از باورها و ارزش‌های مشترک که بر رفتار و اندیشه‌های اعضا و سازمان اثر می‌گذارد، می‌تواند به‌عنوان 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 خدمت به آنها.

در افزایش تأثیر فرهنگ سازمانی 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 به‌طور خلاصه عبارت‌اند از:

کنترل رفتار؛

- برقراری ثبات در شیوه‌های انگیزش (استحکام در تشویق‌ها)؛
 - هویت‌بخشی (فراهم کردن منبعی برای تعیین هویت)؛
 - فرهنگ، تعیین‌کننده 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 کارکرد گرای فرهنگ** : از این نظر ضمن آنکه فرهنگ به طور 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 به طور 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 به طور ویژه، قابل مدیریت نیست زیرا ذخایر دانشی سازمان به طور عمیق با باورها و اعتقادات گره خورده است و احتمالاً نیز به طور 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 ارائه استانداردهای مناسب (درباره آنچه باید اعضای سازمان بگویند یا انجام دهند) اجرای سازمان را به هم متصل می‌کند.

فرهنگ به عنوان 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 به عنوان 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 هدایت گر 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 هیچ‌چیز 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 اداره 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 ناخودآگاه؛

اصل سوم: مراقبه؛

اصل چهارم: اجرای اصول تکنولوژی عشق؛

اصل پنجم: هدف و برنامه‌ریزی در زندگی؛

اصل ششم: اجرای شب‌های قدر؛

اصل هفتم: اصل تغییر در الگوها برای اجرای اصل خود هوشیاری؛

اصل هشتم: به کارگیری جملات تأکیدی مثبت؛

اصل نهم: تصویرسازی ذهنی.

به عنوان مثال، بر اساس 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 به جای 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.

- هوشیاری
- نیمه هشیار
- ناهشیاری

از نظر فروید

هشیاری شامل آن بخش از ذهن است که کلیه اطلاعات آن در دسترس است و ما به خوبی 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 سخت‌تر بوده و نیاز به تلاش دارد با این حال با اندکی تلاش قابل یادآوری است. مثلاً دو هفته قبل روز جمعه نهار 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.

در نهایت 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 فشرده‌شدن و حالت فنری پیدا کردن آن‌ها می‌شود که به محض فرصت باشدت 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 خیال پردازی‌ها

(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 اداواطواری که متناسب سن، جنس، یا موقعیت نیست، یا خیال پردازی‌ها و رؤیاهای غیرواقعی و دست نیافتنی و همچنین، علائم و نشانه‌های بیماری‌های روانی معمولاً در زندگی به‌ویژه محیط کار موجب ایجاد معضلات رفتاری و اخلاقی می‌شود. اما رفتارهای خلاقانه در صورتی 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، هیئت‌مدیره وظایفی برعهده دارد که انجام دقیق و بهینه آنها زمینه اخلاقی شدن سازمان را فراهم می‌سازد.

مهم‌ترین وظایف اخلاقی هیئت مدیره عبارت‌اند از:

- مواجه 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 پایبندی 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 با نگاه.

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 و روش‌های آموزش اجتماعی مبتنی است و چنین آموزش‌هایی روش‌های خاصی می‌طلبد. هر یک از ما در تحلیل دقیق از چگونگی شکل‌گیری اخلاقیات خود سهم آموزش اجتماعی را بیش از روش‌های دیگری 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 لادستان (دادن گزارش کار)؛
- ۳) مسئولیت در برابر سایر سرپرستان؛
- ۴) مسئولیت در برابر کار (کمیت، کیفیت)؛
- ۵) مسئولیت در برابر محیط کار.