

درس نامه آموزشی

اخلاق حرفه ای

۱- اخلاق چیست؟

واژه اخلاق همانند دو واژه *Ethics* و *moral* دو کاربرد متمایز دارد: گاهی اخلاق به معنای خلق و خوی، رفتار عادت شده و مزاج به کار می رود. همان گونه که دو واژه انگلیسی یادشده، گاهی به معنای عادت¹ به کار می رود. معنای دیگر این واژه ها دانشی است که از حسن، قُبْح، خوبی و بدی رفتار بحث می کند. اخلاق حرف های نیز به دو معنا اطلاق می شود: خلق و خوی حرف های و دانشی که از مسائل اخلاق حرفه ای در کسب و کار بحث میکند .

یکی از مهم ترین تفاوت های میان انسان و دیگر موجودات، همین مسئولیت پذیری و رفتار اخلاقی است. انسان موجودی خودآگاه، مختار و مسئول است. فضیلت و رذیلت، سعادت و شقاوت همه به مسئولیت پذیری آدمی برمی گردد.

1-1. رفتار ارتباطی پایدار

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

رفتارهای ارتباطی از حیث ارتباط با شخصیت صاحب رفتار (الف) بر دو گونه اند: رفتارهای اتفاقی که نادرند؛ و رفتارهای پایدار که در اثر فراوانی و دوام در شخص نهادینه و بخشی از شخصیت او میشود. عالمان اخلاق چنین رفتارهایی را خُلُق و خوی و روان شناسان آنها را الگوهای رفتاری مینامند. ملاک اتصاف افراد به فضیلت و رذیلت، رفتارهای پایدار و خُلُق و خوی آنان است. پرخاشگر، کسی است که الگوی رفتار ارتباطی وی پرخاشگری است، هر چند که در مواردی پرخاشگری نداشته باشد. کسی را که در شرایط خاصی با تکلف و خودخوری در امور خیریه مال، بذل میکند سخی مینامند زیرا سخی کسی است که سخاوت الگوی رفتاری او باشد به گونه ای که به سهولت در موارد لازم دست به

سخت‌بخت بگشاید، اگرچه بذل مال در امور خیریه، رفتاری نیکوست. تحلیل واژه اخلاق که جمع خُلُق است، توجه به پایدار بودن رفتار را نشان میدهد.

1-2. اقسام رفتار ارتباطی

رفتار ارتباطی از حیث دو طرف 驛 آن (الف و ب)، به صورت های مختلف تقسی مشدنی است: الف، یعنی موجودی که رفتار از او سر میزند، بر دو قسم است: فرد، یعنی شخصیت حقیقی؛ و سازمان به عنوان شخصیت حقوقی. قسم اول بر حسب طرف رفتار (ب) بر دو قسم است زیرا رفتار ارتباطی فرد یا درون شخصی است یا برون شخصی. الگوی رفتار ارتباطی فرد با خود به قسم اول میشود: خودشناسی، خودفراموشی، خودستایی، عُجب، حفظ عزت نفس، خود مشت مالی (خود انتقادی)، خود افشاگری، دروغ به خود، خودفریبی که نمونه هایی فراوان از رفتار ارتباطی درون شخص یاند. مراد از رفتار ارتباطی برون شخصی، رفتار فرد با دیگران است. رفتار ارتباطی برون شخصی خود بر سه قسم عمده است: رفتار ارتباطی با دیگران که آن را ارتباط بی نشخصی مینامیم؛ و رفتار ارتباطی با محیط زیست حیوانی و طبیعی؛ و رفتار ارتباطی با خدا. هر چهار قسم (رفتار ارتباطی درون شخصی، بی نشخصی، ارتباط با طبیعت و خدا) بر حسب محیطی که فرد زندگی میکند، تنوع می یابد: زندگی شخصی و زندگی شغلی دو محیط عمده اند که در آنها رفتار ارتباطی با افراد برقرار میکنیم. همین تقسی مبنی را در رفتار ارتباطی سازمان میتوان ملاحظه کرد زیرا مراد از رفتار ارتباطی سازمان، عملکرد و تعامل آن با محیط داخلی و خارجی است: عملکرد درون سازمانی و عملکرد برون سازمانی .



نمایه ۱. تنوع رفتار ارتباطی انسان

1-3. تقسیم ارزشی رفتار ارتباطی

یکی از روش های سودمند در جستجو از ملاک تمایز رفتارهای اخلاقی از عملکرد غیراخلاقی، توجه به تحلیل نسبتی است که در رفتار ارتباطی وجود دارد: الف ← ب

الف، در رفتار ارتباطی خود با، ب، اعم از اینکه «ب» همان «الف» باشد (رفتار ارتباطی درون شخصی) یا نه، نسبت به حقوق

«ب» چه موضعی دارد؟ یا به آن حقوق، تعدی و تجاوز میکند و حقوق طرف مقابل را تضییع میکند و یا پایبند به رعایت حقوق اوست. رفتارهایی که موجب تضییع حقوق طرف مقابل میشوند غیراخلاق یاند. منظور از طرف مقابل، مورد تعامل الف است و از این رو ممکن است الف با خود تعامل غیراخلاقی داشته باشد و ممکن است با دیگران چنین رفتاری را انجام دهد.

رفتاری که آن را تملق و چاپلوسی میخوانیم، نوعی رفتار ارتباطی الف با ب است. الف، در مقام چاپلوسی در این رفتار ارتباطی، هم با خود در تعامل است و هم با دیگری یعنی ب (فردی که او را تملق میکند) و در این رفتار ارتباطی هم حقوق خود، مانند عزت نفس، و هم حقوق فرد مقابل را تضییع میکند. دروغ به خود، رفتار ارتباطی درون شخصی غیراخلاقی است

زیرا تضییع حقوق خود است و خودشناسی رفتار ارتباطی درون شخصی اخلاقی است زیرا پایبندی به حقوق خود است. دروغ به دیگران، غیبت، تهمت، پرخاش گری، اختلاس و امثال آنها رفتار ارتباطی برون شخصی غیراخلاقی اند.

1-3. اخلاق نظری و اخلاق کاربردی

از آنجا که اخلاق حرفه ای از شاخه های مهم اخلاق کاربردی است، بیان تمایز اخلاق نظری و کاربردی لازم است. علم اخلاق، نگرشی تاریخی بر خوی ها و رفتارهای انسانی به عنوان اموری واقع، یا کوششی برای کشف علل و عوامل طبیعی آنها نیست، بلکه از آنچه باید و آنچه نباید در حوزه رفتار ارتباطی سخن میگوید. علم اخلاق در بحث از رفتارهای خوب و بد دو گونه رهیافت دارد: بحث نظری و کلی؛ و بحث مربوط به رفتار عینی در واقعیت خارجی. در اخلاق نظری

میتوان از بدی حسد به نحو کلی گفتگو کرد و حتی چپستی، علل، آثار و ابعاد آن را نیز تحلیل کرد اما در اخلاق کاربردی باید از حسد همسر به مادر شوهر، حسد شاگرد به استاد، حسد دو سازمان رقیب و مانند آن، به نحو مستقل و مفصل بحث کرد. حسد معطوف به هر یک از زمینه های یادشده، مسئله ای مستقل است. ارتشاء، در هر سازمانی با تخصص حرفه ای آن سازمان چنان گره میخورد که نمیتوان از ارتشاء بدون توجه به زمینه های حرف های سازمان سخن کاربردی به میان آورد. سخنی که آن را در مقام تغییر رفتار و به ویژه فرهنگ سازمانی بتوان به کار بست. به همین دلیل در تعریف اخلاق کاربردی گفته اند: بخشی از اخلاق که در آن به مباحث و معضلات عملی به نحو خاص و مستقیم توجه میکنند. از این رو از طرفی به متن و جزئیات آن مینگردند و از طرف دیگر رویکرد آن، کل گرایانه است. این دو ویژگی را در یک مثال میتوان تحلیل کرد.

انصاف، از مسائل مهم علم اخلاق است در اخلاق نظری به تعریف انصاف، ابعاد و مراتب آن میپردازیم اما دغدغه های اخلاق عملی، از انصاف در رفتار ارتباطی درون شخصی (انصاف به خود)، انصاف در قضاوت، انصاف در داوری علمی و دیگر مشاغل را جستجو میکند. فرض کنید مسئله مورد بحث علم اخلاق، انصاف در قضاوت است. تحلیل منصفانه بودن حکم قاضی فراتر از مستند و مستدل بودن آن است و این تحلیل با شرایط وقوع جرم، حالات روحی مجرم و مصداق جرم به دست می آید.

همه این موارد به بررسی جزئیات و متغیرهای متوسط فراوان معطوف است. از طرفی باید به امور فراوان جزئی توجه کرد و نیز باید ارتباط متغیرها را در یک مجموعه معنادار (متن وقوع جرم) کشف کرد و در پرتو آنها، انصاف را در حکم قاضی تحلیل کرد. در حالی که در بحث نظری از انصاف، مسائل انتزاعی تر و نیز کلی تر، تحلیل می شود. امروزه معطوف به مسائل عینی بودن در زمینه های حرف های، مهم ترین جهت گیری تأملات اخلاقی است و به همین دلیل اخلاق کاربردی دائماً برجسته تر میشود و اخلاق نظری جای خود را به اخلاق کاربردی می سپارد. نیاز به شناخت معضلات اخلاقی معطوف به زندگی عینی، پیش بینی و پیش گیری از آنها سبب رشد اخلاق کاربردی شده است. اما این به معنای بی نیازی از اخلاق نظری نیست. اخلاق کاربردی حاصل توجه دانشمندان به فاصله بین نظریه های اخلاقی با مسائل عینی است. از آنجا که مسائل عینی اخلاقی در جامعه و مشاغل را در پرتو نظریه های عام اخلاقی باید حل کرد، کارآمدی اخلاق کاربردی در گرو رشد و توسعه ی نظریه های اخلاقی است.

1-4. انقلاب کپرنیکی در اخلاق

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

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

سازمان با دغدغه ی رعایت حقوق دیگران، تکالیف خود را می جوید . بنابراین، فضائل اخلاقی و ارزش ها حاصل مسئولیت های اخلاقی است و مسئولیتهای اخلاقی نیز در قبال حقوق دیگران تعریف میشوند. سازمان با شعار « من در قبال دیگران مسئولیت دارم » ، الگوی ارتباط خود را با دیگران بنا می نهد.

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

بنابراین اخلاق حرفه ای، رفتار ارتباطی سازمان با محیط بر اساس حقوق و تعهدات و وظایف است: حقوق محیط و وظایف سازمان در قابل آنها. حقوق محیط بر دو قسم است: حقوق عام، مانند: حق حریم شخصی، حق آزادی بیان، حق برخورداری از امنیت، حق آگاهی؛ و حقوق خاص، که بر حسب مشاغل و سازمانها تعیین می یابد .

یکی از مصادیق اخلاق حرفه ای به معنای مسئولیت پذیری سازمان، مؤسسات مالی و بانک های اخلاقی است که تلاش کردند سرمایه گذاری مسئولانه اجتماعی را به میان آورند. بانک آلترناتیو سوئیس، تریدوس بانک در هلند، بانک اخلاقی ایتالیا، بانک تعاونی بریتانیا، بانک شهروندان کانادا و بانک شهروندان ژاپن نمونه هایی از این دسته اند .

به همین دلیل بسیاری از شرکت های موفق نسبت به تدوین راهبرد اخلاقی احساس نیاز کرده اند و به این باور رسیده اند که در سازمان باید یک فرهنگ مبتنی بر اخلاق نهادینه شود.

در فرهنگ و تمدن اسلامی در سده های سوم و پس از آن، به این مفهوم از اخلاق حرفه ای توجه شده است. نهادها و سازمان های لشکری و کشوری

1-5. اخلاق در آموزه های دین مبین اسلام

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

1-5-1. اخلاق از دیدگاه قرآن

مراد از عبادت و بندگی چیست؟ روشن است که مراد از بندگی، رفتار و کردار و گفتار و عقایدی است که مطلوب خداوند است و این، همان است که در اخلاقیات اسلامی مد نظر است. اخلاق اسلامی به معنای عام، شامل حالات، ملکات، رفتار و کردار درونی و بیرونی است و بندگی و طاعت خداوند نیز وقتی صورت می گیرد که انسان از درون و برون، صبغه الهی پیدا کند. بنابراین، اخلاق الهی و عبادت و بندگی مترادف هم هستند و طبق مفاد آیه مذکور، می توان گفت که هدف از خلقت جنّ و انس، تخلق به اخلاق الهی است.

1-5-2. اخلاق از دیدگاه احادیث

طور کل، هدف از بعثت تمام انبیا و رسولان الهی (ع) تتمیم و تکمیل ارزش های اخلاقی است؛ زیرا پیامبر اسلام (ص) خاتم پیامبران است و وقتی هدف خداوند از بعثت ایشان، تکمیل مکارم اخلاقی باشد، این بدین معناست که هدف نهائی خداوند از ارسال رسولان پیشین - که مقدمه خاتمیت پیامبر اسلام (ص) بوده اند - نیز تکمیل ارزش های اخلاقی بوده است.

1-5-3. اخلاق در کلام امام خمینی (ره)

حضرت امام خمینی (ره)، بنیانگذار جمهوری اسلامی ایران، در اهمیت اخلاق فرموده‌اند:

«آنچه دانستی است آن است که به موجب حدیث منقول از رسول اکرم (ص) «بُعْتُ لِأَتَمِّ مَكَارِمِ الْأَخْلَاقِ»؛ غایت بعثت و نتیجه دعوت خاتم الانبیا (ص) اکمال مکارم اخلاق است. در احادیث شریفه، اجمالاً و مفصلاً به مکارم اخلاق بیش از هر چیز، بعد از معارف، اهمیت دادند و اهمیت آن بیش از آن است که ما از عهده حق بیان آن برآییم. اینقدر معلوم است که سرمایه حیات ابدی آخرت و «رَأْسُ الْمَالِ تَعْيِشُ أَنْ نَشْتَهُ»، حصول اخلاق کریمه است و اَتَّصَفَ به مکارم اخلاق است.»

2. مفهوم اخلاق حرفه

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

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

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

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

۴. اخلاق حرفه ای عبارت است از مجموعه ای از قوانین که در وهله اول از ماهیت حرفه و شغل به دست می

آید .

2-1. ویژگی های اخلاق حرفه ای

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

کادوزیر درباره ویژگی های افرادی که اخلاق حرفه ای دارند موارد زیر را بیان میکند:

مسئولیت پذیری

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

برتری جویی و رقابت طلبی

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

صادق بودن

مخالف رباکاری و دورویی است؛ به ندای وجدان خود گوش فرا میدهد؛ در همه حال به شرافتمندی توجه می کند؛ شجاع و با شهامت است.

احترام به دیگران

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

رعایت و احترام نسبت به ارزش ها و هنجارهای اجتماعی

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

عدالت و انصاف

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

همردی با دیگران

دلسوز و رحیم است؛ در مصائب دیگران شریک می شود و از آنان حمایت می کند؛ به احساسات دیگران توجه می کند؛ مشکلات دیگران را مشکل خود میدانند.

وفاداری

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

2-2. هویت معرفتی اخلاق حرفه ای

اخلاق حرفه ای گستره ای معرفتی در حوزه اخلاق کاربردی است. کاربردی بودن آن منافاتی با هویت معرفتی آن ندارد. بحث از هویت معرفتی اخلاق حرفه ای، رهیافت های مختلف دارد. رهیافت نخست، شناخت اضلاع معرفتی آن بر حسب الگویی از الگوهای علم شناسی است. همه الگوهای علم شناسی در این امر متفقند که دانش ها مجموعه ای منسجم از مسائلی اند که به نحو روش مند و در چارچوب نظری معین پاسخ می یابند. رهیافت دوم جستجو از هدف علم است. تعریف غائی از روش های رایج شناخت علوم در سنت ارسطویی است. رهیافت سوم در الگوی علم شناسی ارسطویی نشان دادن موضوع علم است.

2-3- اخلاق حرفه ای دانش هشت ضلعی

2-3-1. اخلاق حرفه ای به منزله دانش

هر دانشی هویت جمعی و تاریخی دارد که به تدریج با به میان آمدن مسائل آن دانش و در پرتو همکاری های دانشمندان در طول تاریخ بالنده می شود. مسئله علم را می پروراند و دانش، مشکلات را حل می کند. بنابراین نخستین ویژگی هرگونه برنامه آموزشی و ترویجی در اخلاق حرفه ای آن است که بر پژوهش های علمی مستند باشد و با رویکرد علمی به حل مسائل بپردازد. مراد از «علمی» در اینجا علم تجربی نیست بلکه مراد برخورداری از هویت دانش و معرفت است که با خود مبانی، روش، اصول، چارچوب نظری و ساختاری منطقی می آورد و دانش را به صورت معرفت نظام مند تدوین میکند. تصمیم گیری های مدیریتی را امروزه محتاج به دانش های مدیریت می دانیم و حل مسائل رفتاری را نیازمند به علوم رفتاری می انگاریم؛ مشکلات اخلاقی نیز چنین است. بر حسب تصورات ناسنجیده، آگاهی های پراکنده، معلومات تحقیق نشده و تجارب خام، شخص وابسته و تحلیل نشده نمی توان تصمیم اخلاقی گرفت. امروزه دانش اخلاق حرفه ای، کارشناسان اخلاق را در خدمت به سازمان ها تربیت میکند. کارشناسانی که در اخلاق حرفه ای، تخصص و در مشاوره اخلاقی، مهارت و توانایی لازم داشته باشند.

2-3-2. اخلاق اسلامی

اخلاق حرفه ای محتاج یک نظام اخلاقی است. در جهان نظام های اخلاقی مختلفی وجود دارد. برخی از نظام های اخلاقی فارغ از دین هستند و کاملاً سکولار یا لائیک اند. برخی دیگر نظام های اخلاقی مبتنی بر وحی و تعالیم دینی اند.

از طرفی فرهنگ بسته بودن اخلاق حرفه ای اقتضا میکند که نظام اخلاقی در فرهنگ اسلامی، صبغه اسلامی داشته باشد و از طرف دیگر اسلام دینی است که یکی از رسالت های مهم خود را اخلاق می داند و پیامبر گرامی اسلام (ص) میفرماید: «انی بعثت لاتمم مکارم الاخلاق». این توقع ما از اسلام است. اگر هم در دیگر دانش ها اسلامی بودن تصوراً و تصدیقاً محل اختلاف است اما در اینکه اسلام دارای نظام اخلاقی معینی است اختلاف نظر وجود ندارد. برخی از دانشمندان، اخلاق را دومین معجزه پیامبر گرامی اسلام (ص) میدانند که به لحاظ رتبه پس از قرآن و قبل از دیگر معجزات قرار دارد.

مفهوم اسلامی بودن اخلاق چیست و با دانش بودن آن چگونه سازگار است؟ اسلام خود را پیام میداند و حضرت رسول (ص) خود را آورنده آن پیام می نامد. وقتی کسی خود را دارای پیام بداند و عده ای را خطاب قرار دهد، وجود دو حق را در خصوص مخاطب به رسمیت می شناسد: 1. مخاطب می تواند پرسد چه می گویی؟ 2. همچنین می تواند پرسد چرا چنین می گویی؟ پیام اسلام شامل سه نوع آموزه است: الف) سخن از خلق و خوی و خصلت های جوانحی، ب) سخن از تکالیف جوارحی، ج) سخن از عقاید و باورها.

انسان به عنوان مخاطب وحی در برخورداری از وحی (کتاب و سنت) محتاج ابزارها و روش هایی است که نیازهای او را با حفظ اصالت وحی پاسخگو باشد. چنین ابزارها و روش هایی را دانش و تخصصی معین تأمین میکند. دانشی که آموزه های اخلاقی وحی را به صورت نظام مند در اختیار مخاطبان قرار می دهد، علم اخلاق است. این دانش به دلیل هویت واسطه ای بین وحی و ذهن و زبان مخاطب، دانش اسلامی خوانده می شود.

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

بهره گیری از مفاهیم و آموزه های قرآن و روایات، روش و ابزارهای خاصی لازم دارد و این نیز بر تخصص های مورد نیاز علم اخلاق میافزاید: توانایی استنباط و اجتهاد مسائل از متون دینی .

2-3-3. دانش انسانی

اخلاق دانش بشری است. مراد از بشری بودن در اینجا این است که توصیه های اخلاقی این دانش نباید با انسانیت و لوازم آن ناسازگار باشد. هیچ نظام اخلاقی نباید هویت انسانی و حرمت او را از میان بردارد. اخلاق برای بشر است و در هر نظام اخلاقی محور اخلاق انسانیت است. انسانی بودن اخلاق مستلزم آن است که متخصص اخلاق، انسان را بشناسد و لوازم زندگی انسانی را دریابد و تمایز بین انسان به خود رسیده و انسان از خود بیگانه را فهم کند و برای انسان سخن بگوید. اگر توصیه ها و آموزه هایی مستلزم خودباختگی انسان باشد، ضد اخلاقی است. این نکته امروزه

برای بسیاری از متألّهان، ارزش روش شناختی در فهم متون دینی دارد و برای شناختن این مهم باید انسان را شناخت و اصالت او را از تعیین های انسان ستیز متمایز کرد .

تأکید فراوان آموزه های دینی بر حق الناس و صعوبت عفو جرائم مربوط به تعدی به حق الناس ریشه در همین نکته مهم دارد:

اخلاق برای انسان است تا به حفظ حرمت، تعالی و سعادت همیشگی او بیانجامد. تعهدات اخلاقی در واقع رعایت حقوق مردم است.

2-4. آرمان اخلاق حرفه ای

رفتار ارتباطی سازمان با محیط از حیث اخلاقی، مسائلی به میان می آورد. رسالت اخلاق حرفه ای به منزله دانش، حل مسائل اخلاقی سازمان ها و تبیین تعهدات و مسئولیت های اخلاقی آنهاست. سازمان ها در شناخت تعهدات اخلاقی خود در قبال محیط و نیز تشخیص و حل مسائل اخلاقی در کسب و کار، به دانش تخصصی معین، محتاج اند و این دانش همان اخلاق حرفه ای است. برای رسیدن به این آرمان، چند هدف باید به دست آید که، توقع صاحبان حرف و مشاغل از دانشمندان اخلاق حرفه ای، تحقق آنهاست .

2-4-1. ارانه ملاک نهانی ارزش ها

توصیف اخلاقی به معنای ارزش داوری در رفتار آدمی است و داوری های اخلاقی محتاج شاخص و ملاک است. وقتی میگوییم استخدام با فراخوان عمومی (ملی) اخلاقاً خوب و شایسته است و بدون فراخوان زشت و ناپسند است، شاخص اخلاق در این داوری، عدالت است. به عبارت دیگر اگر استدلال ارزش داوری را مطالبه کنیم، دلیل آن عدالت است. صورت منطقی استدلال چنین است:

استخدام با فراخوان عمومی اخلاقاً خوب است (داوری اخلاقی)

زیرا عادلانه است و عدالت اخلاقاً خوب است (استدلال مبتنی بر شاخص اخلاقی).

اگر کسی از دلیل خوب بودن عدالت بپرسد، در این صورت شاخص دیگری را جستجو می کند که خود، شاخص آفرین است. این سؤال و جواب ادامه مییابد تا به شاخصی دست یابیم که محتاج شاخص دیگر نباشد. چنین شاخصی را ملاک نهائی اخلاقی گویند. ملاک نهائی اخلاق به دلیل خوبی همه رفتارها و شاخص هاست اما خود فی نفسه خوب است و در خوب بودن احتیاج به استدلال ندارد.

در فلسفه اخلاق، نظام های مختلفی وجود دارند که به مسئله ملاک نهائی اخلاق، پاسخ هایی گوناگون میدهند. هر نظام اخلاقی، چه اینکه نظام سکولار و لائیک باشد یا نظام الهی و دینی، دارای ملاک نهائی است. برای مثال در نظام اخلاقی کانتی، تعهد و وظیفه اجتماعی و عقلانی، برترین ترازوی اخلاق است در حالی که در نظام اخلاقی کی یرکگور وظیفه اجتماعی و عقلانی، در پرتو وظیفه الهی و تکلیف دینی معنادار می شود.

در نظام اخلاقی دینی این ملاک، کارایی خود را در تقرب به خدا به دست می آورد. جرمی بنتام سودمند بودن را به منزله ملاک اخلاقی بودن معرفی می کرد. ملاکی که بعدها توسط جان استورات میل تدوین و توسعه یافت: بالاترین میزان منفعت برای بیشترین مردم با کمترین آسیب. کانت آلمانی تکلیف را ملاک نهائی اخلاقی بودن میدانست. بر اساس این ملاک، رفتاری اخلاقی است، اگر و تنها اگر، هر شخصی موظف شود بدون هیچ شرطی همان عمل را انجام داده و- با شرایط یکسان و مشابه- به همان نتیجه برسد. جان راولز عدالت را برترین شاخص داوری اخلاقی میدانند و رابرت نوزیک آزادی فردی را نخستین ملاک ارزش آفرین تلقی میکنند.

هر کسی که در باب رفتار خود با دیگران، در زندگی فردی یا اجتماعی، حوزه حرفه ای زندگی شخصی، به داوری اخلاقی می پردازد باید ترازوی سنجش داشته باشد و این ترازو باید بر اساس ملاک برتری تعریف شود. ارائه چنین ملاکی از وظایف دانش اخلاق است و در اخلاق حرفه ای نیز از آن بی نیاز نیستیم، دانش اخلاق حرفه ای در بیان ملاک نهائی اخلاق با چالش های معرفتی فراوان روبروست؛ آیا اساساً ملاک نهائی را میتوان یافت؟ آیا ملاک نهائی اخلاق واحد است یا متکثر؟ در روزگار ما که از طرفی پست مدرنیستی در همه ابعاد معرفتی از جمله اخلاق به میان آمده است و از طرف دیگر فرایند جهانی شدن کره زمین را به دهکده جهانی مبدل می کند، ترویج کسب و کار در محیط کار جهان محتاج ملاک نهائی واحد در اخلاق است.

چگونه میتوان آن کثرت را با این وحدت جمع کرد؟

2-4-2. حل تعارضات اخلاقی

پیچیده ترین مسائل اخلاقی و پر آسیب ترین آنها، تعارضات اخلاقی است. تعارضات اخلاقی هم در زندگی فردی و شخصی رخ می دهد و هم در فعالیت های سازمانی. تعارضات اخلاقی در سازمان پیچیده تر، عمی قتر و دارای ابعادی بیشتر است و در نتیجه حل آن نیز صعوبتی بیشتر دارد. تعارض اخلاقی عبارت از رفتاری است که انجام آن اخلاقاً زشت و ترک آن نیز نارواست. در این مقام، فرد برخوردار از دغدغه اخلاقی، بلاتکلیفی احساس میکند .

گفتن راز دیگران اخلاقاً زشت است اما اگر این رازداری متضمن خیانت به وظیفه سازمانی باشد نیز نارواست. دادن رشوه اخلاقاً نکوهیده است اما خودداری از پرداخت رشوه در مواقعی ضروری فراوان برای شرکت به بار می آورد. تأکید مدیر بر بزرگداشت شعائر اسلامی و اقامه نماز جماعت اخلاقاً تحسین برانگیز است اما ترویج ریا، تظاهر و نفاق نیز نارواست. مدیر برخوردار از دغدغه اخلاقی بر آن است که هم ریا را ترویج نکند و هم نماز جماعت را ترویج کند. روش رایج در حل تعارضات اخلاقی، قاعده دفع افسد به فاسد (انتخاب بد از میان بد و بدتر) است.

2-4-3. ارائه فرایند تغییر و تصحیح رفتار

صرف توصیه افراد به اخلاق حسنه و خوب عمل کردن، آنها را متخلق نمی کند. در مواردی زیاد فرد میداننده تکلیف اخلاقی اش چیست و چه باید کرد اما نمی داند چگونه تکلیف را انجام دهد. برای مثال، می دانیم در عرصه رقابت، اصول اخلاقی را باید رعایت کرد اما نمیدانیم چگونه باید آنها را رعایت کنیم. فرد حسود تباه شدن خود را در آتش حسد مبیند و در پی درمان خود است اما نمیداند چگونه باید از شر حسد رها شود. این ندانستن نه تنها فرد را از درمان دور میکند بلکه مشکل را پیچیده تر نیز می کند. از دانش اخلاق حرفه ای انتظار می رود، روش های عینی پیش گیری و درمان معضلات اخلاقی را ارائه کند .

تزکیه و تهذیب نفسانی و آراستن فرهنگ سازمانی به آرمان های ارزشی و اخلاقی، مستلزم کشف فرایندهای کارآمد است. پیچیدگی اقدام اخلاقی این نیاز را صد چندان می کند. روش های ناسنجیده نه تنها درمان اخلاقی را تسهیل نمیکند بلکه گاه بحران و فاجعه اخلاقی می آفریند. راه پرهیز دادن نیروی انسان از کم کاری، اتلاف زمان و سرمایه چیست؟ روش نهادینه سازی اصل حرمت انسان نزد مدیران کدام است؟

2-5. تحلیل اخلاق حرفه ای

اخلاق حرفه ای، آداب و ویژگی های افراد حرفه ای نیست بلکه اخلاق حرف های از شاخه های اخلاق کاربردی در قلمرو حرفه است.

1) اخلاق کار: مراد از اخلاق شغلی، مسئولیت اخلاقی فرد از حیث شغل است. اخلاق شغلی مانند اخلاق فردی، هم بر مسئولیت افراد به عنوان شخص حقیقی تأکید دارد و هم برخلاف اخلاق فردی، عنوان برخاسته از شغل را نیز در مسئولیت های اخلاقی لحاظ می کند. دو گزاره زیر را درباره آقای حسن پور مقایسه کنید:

۱. حسن پور، مسئولیت اخلاقی دارد.

۲. دکتر حسن پور پزشک، مسئولیت اخلاقی دارد.

هر دو گزاره محمول واحد دارند و موضوع آنها نیز فرد انسان است با این تفاوت که در اولی فرد بدون توجه به شغل عنوان شده است و در گزاره دوم فرد با عنوان برخاسته از شغل مطرح است. بنابراین می توان اخلاق فردی را در بیان دقیق تر بر دو قسم دانست: اخلاق فردی - شخصی و اخلاقی فردی - شغلی .

یک پزشک به عنوان شخص حقیقی مسئولیت اخلاقی دارد. مسئولیت های اخلاقی او برخاسته از شغلی است که دارد، به گونه ای که اگر شغل دیگری میپذیرفت، مسئولیت های اخلاقی وی تغییر میکرد. هر شغلی به اقتضای حرف های، مسئولیت های اخلاقی خاصی می آفریند. افراد در شغل های مختلف با مسائل گوناگون اخلاقی مواجه هستند. اخلاقیات کارمندان بانک با اخلاقیات کارمندان بیمارستان یکسان نیست. مشاغل در بخش خدمات، اخلاقیات خاصی دارد و در بخش صنعت، اخلاقیات دیگری می یابد. در بخش خدمات بر حسب اینکه موضوع خدمات چه چیزی است، اخلاقیات خاصی باید رعایت شود. در یک بانک، مسائل اخلاقی مربوط به تحویل دار از مسائل اخلاقی مربوط به بازرسی و یا رئیس شعبه متفاوت است. اخلاقیات سرپرست با مدیر در بخش صنعت تفاوت دارد و این تفاوت به تنوع شغلی و کار آنها برمیگردد.

تنوع پذیری و تخصص گرایی یکی از مهم ترین تفاوت های اخلاقی فردی و اخلاق شغلی است. اخلاق در این مفهوم « شغل وابسته» است. بر حسب تنوع مشاغل، محتاج اخلاقیات خاص هستیم: اخلاق پزشکان، اخلاق معلمان، اخلاق

مدیران، اخلاق سرپرستان، اخلاق و کلا، اخلاق و آداب قاضی و... البته شغل بسته بودن اخلاق، به معنای نسبی بودن اخلاق نیست.

دانشمندان مسلمان در سده های پیشین، به اخلاق مشاغل بسیار توجه کرده اند و آثاری بسیار در بیان بایدها و نبایدهای اخلاقی مربوط به طالب علم ها، سیاستمداران، اهل جنگ و مرزداران، پیشه وران و بازرگانان و ... نوشته اند. اخلاق پیشه وران و اربابان صنعت و مناصب لشکری و کشوری و آداب قضا، آداب متعلمان، آداب اهل جدل از مباحث رایج در سده های چهارم هجری به بعد است.

اخلاق حرفه ای در مفهوم سازی های اولیه به معنای اخلاق کار و اخلاق مشاغل به کار می رفت و امروزه نیز برخی از نویسندگان اخلاق حرفه ای را به معنای نخستین آن تعریف میکنند. نمونه هایی از این قسم تعاریف اخلاق حرفه ای قابل تأملاند:

عده ای در تعریف اخلاق پزشکی گفته اند:

« علمی است که موضوع آن بررسی مجموعه آداب و شیوه های رفتاری و پسندیده ای است که صاحبان مشاغل گروه پزشکی باید رعایت و مجموعه صفات و اعمال نکوهیده ای که باید از آن اجتناب کنند.»
تعریف های دیگر اخلاق حرفه ای :

- شیوه های رفتاری متداول در میان اهل یک حرفه است.
 - مدیریت رفتار و کردار آدمی هنگام انجام کارهای حرف های است.
 - رشته ای از دانش اخلاق است که روابط شغلی را مطالعه میکند .
- در همه این تعاریف نگرش اصالت فرد یا فردگرایی وجود دارد و اخلاق حرفه ای به مسئولیت ها و الزامات اخلاقی فرد در شغل، محدود شده است. به همین دلیل تعریف اخلاق حرفه ای به اخلاق کار یا مشاغل، نوعی تحویلی نگری و تقلیل دادن اخلاق حرفه ای است زیرا هویت جمعی و سازمانی در نهادهای شاغل در کسب و کار بسی فراتر و پیچیده

تر از شغل فردی اشخاص است. از این رو اخلاق حرفه ای را می توان و بلکه باید در مفهومی وسیع تر از اخلاق کار تعریف کرد.

2-6. توقع حرفه از اخلاق

اخلاق حرفه ای شاخه ای از اخلاق کاربردی است که به مباحث اخلاقی در حرفه میپردازد. صاحبان حرفه، از دانش اخلاق دو توقع دارند: بیان نظاممند مسئولیتهای اخلاقی در حرفه و تشخیص دقیق و حل اثربخش مسائل اخلاق حرفه. در اخلاق حرفه ای دو رهیافت سنتی و جدید وجود دارد. رهیافت سنتی، رویکرد مدیریت منابع انسانی به اخلاق حرفه‌های است که فقط بر مسئولیت اخلاقی افراد در مشاغل و حرفه توجه میکند و رهیافت جدید- که در دهه های اخیر رواج یافته است - رویکرد مدیریت راهبردی به اخلاق حرفه ای است. در این رهیافت به مسئولی تپذیری سازمان با نگرش سیستمی توجه می شود. اخلاق حرفه‌های بر حسب تنوع حرفه، دامنه ای بسیار وسیع دارد: اخلاق پزشکی، اخلاقی آموزش و پرورش، اخلاق پژوهش و ...

2-7. مشکلات و موانع اخلاق حرفه ای

2-7-1. ارزش مداری به جای مسئله محوری

بسیاری از مشکلات، ناشی از نگرش سنتی ما به اخلاق است. ما در نگرش سنتی خود به معضلات اخلاقی صرفاً فضیلت محور یا ارزش مدار هستیم نه مسئله محور؛ جهت گیری ما فضیلت گرایانه است، نه کارآمدی. ورود ما به معضل اخلاقی، صرفاً موعظه ای، تبشیری و اندازی است. در حالی که برخورد صحیح و مؤثر با معضلات اخلاقی به تخصص و مهارت نیاز دارد.

رویکرد فضیلت‌گرایانه ما را وامیدارد تا در مواقع رویارویی با معضلات اخلاقی، صرفاً احکام و فضیلت‌های اخلاقی را یادآوری و بر آن اصرار کنیم. در چنین مواقعی، تا می‌توانیم از احساسات و عواطف خود خرج نمیکنیم اما برای حل معضل، ذرهای مهارت به خرج نمیدهیم. فضیلت‌گرایی، یک رویکرد نیست، بلکه یک نوع موضع‌گیری و نهایتاً یک نوع نگرش است.

رویکرد، غیرشخصی و روشمند، ناظر به درک درست مسئله و در نهایت حل معضل است. همچنین، رویکرد، مبتنی بر «توصیف علی» موضوع است و در مسیر خود از معیارها و ابزارهای علمی و سنجشگر سود می‌برد اما نگرش، موضع‌گیری شخصی است و اساساً ناظر به حل مسئله نیست. با جهت‌گیری مسئله‌محور، ذهن، بی‌آنکه به بی‌راهه برود، فقط همان را می‌یابد و همانقدر و همانگونه می‌یابد که به کار حل مسئله می‌آید.

2-7-2. غفلت از عوامل تأثیرگذار بر اخلاق حرفه‌ای

در دانش مدیریت این مسئله کاملاً روشن است که عوامل محیط بیرون سازمان، به ویژه عوامل محیط جهانی کمتر در دسترس سازمان است و امکان تأثیرگذاری یا کنترل این دسته عوامل تقریباً ناممکن است اما با وجود این، در مقام تحلیل مسائل داخلی سازمان، از آن غافل نیستند. کمترین فایده‌های که درک این عوامل دارد این است که ما را در اتخاذ راهبرد و خطمشی سازمانی، واقعبینی‌تر و در نتیجه موفق‌تر خواهد کرد. در حوزه اخلاق حرفه‌ای نیز، لاقلاً در مقام تبیین و تحلیل معضلات اخلاقی سازمان، از عوامل فردی، سازمانی و محیطی نباید غفلت کرد. غفلت از این عوامل در تحلیل و تبیین علل معضل اخلاقی، ما را دچار تحویلی‌نگری و غیر واقع‌گرایی میکند که نتیجه‌های جز ناکامی نخواهد داشت.

پنیوعوامل تأثیرگذار بر اخلاق حرفه‌ای را در سه جنبه تقسیم میکند:

۱. جنبه‌های فردی: یعنی ویژگی‌ها و خصوصیات فردی، ارزش‌های مذهبی، ملاک‌های شخصی، عوامل خانوادگی، باورها و اعتقادات و شخصیت از جمله عوامل تأثیرگذار بر اخلاق حرفه‌ای از جنبه فردی هستند. مسلماً فردی که فاقد صلاحیتهای اخلاقی شایسته از لحاظ فردی باشد، از معیارهای اخلاق حرفه‌ای متناسبی نیز برخوردار نخواهد بود.

۲. جنبه سازمانی: عواملی مثل رهبری، مدیریت، ارتباط با همکاران، ارتباط با زیردستان و فرادستان، نظام تشویق و تنبیه، انتظارات همکاران، قوانین و مقررات و رویه ها، جو و فرهنگ سازمانی در این حیطه قرار می گیرند. بدیهی است که نامطلوب بودن عوامل مزبور، عامل تهدیدکننده اخلاق حرفه‌ای خواهد بود و بالعکس.

۳. جنبه محیطی: عوامل اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی و همچنین دیگر سازمان ها و عوامل رقابتی بین آنها، از جمله عوامل تأثیرگذار بر اخلاق حرفه ای است.

افزون بر این، کمبود امکانات و ابزار کار، نامناسب بودن ابزار، فضای نامناسب کاری، حجم کاری مازاد بر توان کارمند، محیط شلوغ اداره و رخنه های قانونی، بر معضلات اخلاقی دامن می زنند. ب یثباتی اقتصادی، بی ثباتی سیاسی، دردهای مزمن فرهنگی - تاریخی مانند استبدادزدگی که به شدت با فرهنگ مشارکتی و کار تیمی ناسازگار است، آموزش های نادرست اجتماعی مانند مسئولیت گریزی و تنبلی در کار را نوعی زرنگی تلقی کردن، وضعیت نابرابر رقابت جهانی که تهدیدکننده اخلاق کسب و کار است و دیگر عوامل اینچنینی، بی گمان در وضعیت اخلاقی سازمان تأثیر گذار است.

2-7-3. تحویلی نگری

تحویلی نگری یعنی ارجاع هر پدیدار به امری فروتر از آن و اخذ وجهی از آن شی به جای کُنه و حقیقت آن، که منطقدانان مسلمان شکل ساده آن را، مغالطه کُنه و وجه مینامند. تمثیل فیل در یکی از داستان های مثنوی معنوی (فیل در خانه تاریک) برای آشکار کردن خطای تحویلینگری مطرح شده است. رهیافتی که سیستم را خارج از توصیف زیرسیستمهایی که آن را تشکیل داد هاند، 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 فراوان 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 حرفه‌ای به ترویج آن میپردازند. تصور ناقص یا ابزارانگارانه مانع ترویج اخلاق در فرهنگ سازمانی می شود. در زیر به برخی از ابعاد زیان بار تحویل ینگری در اخلاق حرفه ای اشاره می کنیم:

الف) تحویل اخلاق حرفه‌ای به قانون، مقررات، آییننامه ها؛ قانون نسبت پیچیده‌ای با اخلاق حرفه‌ای دارد. بیشتر قانون ها ابتدا اخلاقیات بوده‌اند و به تدریج برای برخورداری از حمایت کیفری از اخلاق، صورت قانون به خود گرفته

اند. اخلاق، روح قانون است و ضمانت اجرائی آن است بدون قوانین و مقررات است اما اخلاق دامنهای بسیار فراگیرتر از قانون دارد و تعهدات اخلاقی در سطحی ژرف تر از مناسبات حرفه ای مؤثر است. به همین دلیل، تحویل اخلاق حرفهای به مقررات و قانون آسیب زاست.

(ب) تحویل مسئولیتهای اخلاقی در حرفه به مسئولیتهای حرفهای: حرف های بودن در انجام وظایف شغلی، خود امری اخلاقی است؛ اما اخلاق حرفهای بسی فربهرتر از مسئولیت های حرفهای فرد است. در مواضع فراوانی، بسنده کردن به شرح وظایف مواجهه حداقلی است و مسئولیت اخلاقی، فرد را به اقدام بیشتر و در مواردی همراه با فداکاری برمی انگیزد. مسئولیت حرف های شما را مجاز میدانند که سود سال مالی را تا نیمه ی 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 می توان از زبان مدیران، خ طمشى استادان و آداب صاحبان مشاغل سخن گفت. اخلاق حرفه ای را نباید همان هنجارهای رایج در حرفه دانست. هنجارها گروهبسته اند و جهان شمول نیستند.

هنجارها می توانند اخلاقی و ضد اخلاقی باشند. برای مثال، کمکاری می تواند در محیطی به صورت یک هنجار شغلی درآید؛ در حالی که کمکاری در هیچ نظام اخلاقی پسندیده نیست و در فرهنگ اسلامی به منزله مصداقی از کمفروشی نكوهیده شده است.

(د) تحویل اخلاق حرفه ای به مسئولیت های اخلاقی منابع انسانی: اخلاق در سازمان ها را با دو رهیافت می توان بررسی کرد:

1. رهیافت مدیریت منابع انسانی که بر اخلاقی بودن افراد در مشاغل تأکید می کند. چنین رهیافتی پیشینههای طولانی در سنت شرقی و غربی دارد. در منابع اخلاق و آداب حرفه ای، غالباً با اخلاق مدیران، اخلاق پزشکان و اخلاق مهندسان روبه رو می شویم، 2. رهیافتی که بر آن است منابع انسانی در کنار دیگر اجزاء و عناصر، بخشی از هویت سازمانی است و رفتار اخلاقی منابع انسانی در گرو عملکرد اخلاقی سازمان است. سازمان از افراد تشکیل می شود، اما سازمان به منزله شخصیت حقوقی هرگز جمع جبری اشخاص حقیقی نیست. این تلقی که سازمان چیزی جز افراد نیست، تلقی تحویلینگر است. رهیافت راهبردنویسان به اخلاق حرفه ای، سازمان اخلاقی است و اخلاقی بودن سازمان را مزیت

راهبردی می‌دانند. سازمانی اخلاقی است که اهداف، وظایف و ساختار خود را به ممیزی اخلاقی بسپارد و مناسبات سازمانی خود را با همه عناصر محیط داخلی و خارجی گروه‌های ذینفع، اخلاقی کند. مدیریت مسائل اخلاقی در شرکت بر اساس رهیافت اول به حوزه مدیریت منابع انسانی محول می‌شود اما بر اساس رهیافت دوم، نهاد بالادستی (اعم از شورا، کمیته، دفتر و ...) زیر نظر مستقیم مدیرعامل عهده دار اخلاق سازمان می‌شود. نامهربانانه‌ترین واکنش به اخلاق سازمان، سپردن آن به روابط عمومی است. این سخن هرگز به معنای کم‌ارج تلقی کردن نقش روابط عمومی سازمان نیست بلکه نقد تصویری از اخلاق حرفه‌ای است که پرداختن به آن را از وظایف روابط عمومی می‌داند.

ه) 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 همان گونه که از معنای لغوی آن پیداست، چندوجهی است و هر وجه آن بیانگر ختم‌های اخلاقی شرکت در قبال یکی از گزاره‌های ذینفع در محیط آن است: ختم‌های اخلاقی شرکت در قبال مشتریان، ختم‌های اخلاقی شرکت در قبال رقبیان، سهامداران، تأمین‌کنندگان، شهروندان، محیط زیست. برخی از سازمان‌های اخلاقی، به جای تدوین منشور چندوجهی اخلاقی، به بیانیه‌هایی متضمن چند شعار کلی و اصل عام اخلاقی بسنده می‌کنند. چنین بیانیه‌هایی به صورت کالای تزئینی درمی‌آیند و گاه مانع ترویج اخلاق حرفه‌ای در سازمان می‌شوند.

و) تحویل منشور اخلاقی سازمان به عهدنامه اخلاقی حرفه‌ها: هر حرفه‌ای عهدنامه‌های دارد که صاحبان حرفه در مناسبات شغلی به آن پایبند میشوند. عهدنامه پزشکان، عهدنامه وکیلان، عهدنامه حساب‌برسان و ... عهدنامه اخلاقی در اخلاقی سازی حرفه نقشی عمده دارد اما جهتگیری فردگرایانه دارد و افراد را در حرفه خطاب قرار می‌دهد؛ در حالی که منشور اخلاقی سازمان جهتگیری سازمانی دارد و به اخلاقی‌سازی سازمان می‌پردازد. این گمان که منشور اخلاقی سازمان چیزی جز عهدنامه اخلاقی نیست، نوعی نگرش تحویل‌نگری است. امروزه شرکتها درگیر مشاغل مختلفی هستند و مناسبات حرفه‌ای سازمان چندگانه است. بنابراین، منشور اخلاقی سازمان بسی پیچیده‌تر از عهدنامه اخلاقی است.

3--فاکتورهای اثرگذار بر رفتار اخلاقی

3-1. سطح کلان

فرهنگ: منظور از فرهنگ در سطح کلان، چیزی است که با قومیت افراد نسبتی نزدیک دارد. فرهنگ های مختلف، باعث ایجاد استانداردهای اخلاقی ناهمگون و نامتشابه میشوند.

اقتصاد: شرایط اقتصادی سازمان (مثل مسائل مالی) موجب رفتار غیراخلاقی در سازمان میشود. معیارهای اقتصادی بلندمدت با تصمیمات اخلاقی بیشتر همبستگی دارند. شرایط اقتصادی ب یثبات و فشارهای رقابتی می تواند به رفتار غیراخلاقی در سازمان دامن بزند.

محیط سیاسی: شرایط سیاسی بی ثبات میتواند بر رفتار اخلاقی تأثیر بگذارد.

فناوری: فناوری میتواند بر افزایش رفتار غیراخلاقی در سازمان ها تأثیر بگذارد مانند: شنود مکالمات، ضبط پست الکترونیک و

مذهب: تمایلات مذهبی یکی از تنظیم کننده های اخلاقی مهم مردمی هستند.

قانون: گاهی قوانین مبهم هستند و افراد نمیتوانند در چالش های اخلاقی که به صورت روزمره با آنها درگیر هستند، از این قوانین استفاده کنند. خیلی وقت ها مردم فکر میکنند چون کارشان مشکل قانونی ندارد، پس اخلاقی است. اما قانونی بودن و اخلاقی بودن ضرورتاً با هم معنا نیستند.

3-2. سطح میانی

رقابت: اقدامات رقبا میتواند تعدیل کننده تصمیمات اخلاقی و رفتار اخلاقی باشد.

نظام پاداش: پاداش های مالی و غیر مالی موجب ترویج رفتار غیر اخلاقی می شود.

اصول رفتاری: خط مشی های اخلاقی سازمان به صورتی قابل ملاحظه تصمیمات غیراخلاقی را کاهش میدهد.

خصوصیات شغلی: در مشاغلی که ارتباطاتی با خارج از سازمان دارند به صورت بالقوه نسبت به مشاغلی با ارتباطات داخل سازمانی، امکان ایجاد معضلات اخلاقی بیشتر است. هر چه شغل متمرکزتر باشد، احتمال اتخاذ تصمیمات اخلاقی بیشتر است.

منابع: کمیابی منابع و فشار سهامداران ممکن است موجب تخطی از رفتار اخلاقی در درون سازمان شود.

فرهنگ سازمانی: فرهنگ میتواند موجب ایجاد هنجارهای جمعی شود که راهنمای رفتار هستند.

عواملی متعدد از جمله اهداف سازمان، خط مشی بیان شده و فرهنگ سازمان یا شرکت در حیطه کار تصمیمات مدیران را در مورد اخلاقی یا غیراخلاقی عمل کردن، قویاً تحت تأثیر قرار میدهد. فرهنگ شرکت و ساختار رسمی سازمان تأثیری فوق العاده بر شرایط اخلاقی کارکنان دارد.

اهداف سازمان: وقتی هدف اصلی، نرخ بازگشت سرمایه تعریف شود، اخلاقی عمل کردن تبدیل به یک هدف فرعی میشود .

رفتار مدیر: مدیریت ارشد خودش یک الگوست و نباید پیاپی مبهمی ارسال کند و در حالی که از استانداردهای اخلاقی خاص سخن میگوید، در عمل تابع استانداردهای دیگری باشد. مدیریت ارشد نباید رفتارهای غیراخلاقی را ترویج کند. از طرفی رفتارهای اخلاقی شرکت و صنعت باید ارتقاء داده و تقویت شود.

جو سازمانی: جو یا فضای سازمان، یک درک مشترک و استوار از جنبه های مهم روان شناختی محیط کار است.

اختیار سمت: مدیران ارشد کمتر از کارکنان سمت های پایین تر متوجه مشکلات اخلاقی میشوند. همچنین حوزه فعالیت مدیران میانی غالباً مراکز سود هستند، بنابراین فشاری زیاد برای حل مشکلات تصمیم گیری در اقدامات سودآورتر وجود دارد. درجه ارشدیت یک پست سازمانی و میزان اختیارات فرد صاحب پست، بر احتمال رفتار غیراخلاقی اثر میگذارد. ارزیابی عملکرد: اهداف عملکردی باید شذنی و معتبر باشند و به خوبی انتقال داده شوند و بازگوکننده استانداردهای اخلاقی باشند. فشار و انتظارات بی دلیل به رفتار غیر اخلاقی منجر میشود.

افراد مرجع: آگاهی نسبت به عملکرد همکاران، تأثیری بسیار بر رفتارهای غیراخلاقی افراد دارد. همچنین سرپرست تأثیری شدید بر رفتار اخلاقی و اخلاقیات زیردستانش دارد. اگر سازمان ها دوست دارند بر رفتار اخلاقی اعضایشان تأثیر گذارند، باید بر افراد مرجع مناسب متمرکز شوند و آن رفتار خاص را تقویت کنند. فشار همکاران، یکی از متغیرهای مهم در پیش بینی رفتار انحرافی است.

3-3. سطح خرد

نگرش: یعنی افراد تا چه اندازه درگیر شدن در یک رفتار خاص را خوب یا بد میدانند. هر چه فرد رفتار را مطلوب تر ارزیابی کند، از خود نسبت به اجرای آن رفتار بیشتر تمایل نشان میدهد.

قصد: اگر تصمیم گیرندگان توانایی رفتار کردن به شیوه اخلاقی را داشته باشند، هیچ تضمینی وجود ندارد که آن گونه عمل کنند مگر این که آنها قصد داشته باشند اخلاقی عمل کنند .

قدرت نفس: افرادی که از درجه بالای قدرت نفس برخوردارند، نسبت به افرادی که قدرت نفس پایین تری دارند، بیشتر در مقابل انگیزه ها مقاومت می کنند و بیشتر از عقیده خود پیروی میکنند. افرادی که قدرت نفس بالاتری دارند، معمولاً در ارتباطات اخلاقی و ادراکی از خود سازگاری بیشتری نشان میدهند و معمولاً آنچه را که فکر میکنند درست است، انجام میدهند.

مرکز کنترل: افراد با کنترل بیرونی کمتر مسئولیت پیامدهای کارهای خود را می پذیرند و کمتر بر کنترل کننده های درونی رفتار خوب و بد تکیه دارند. افرادی که مرکز کنترل درونی دارند، بیشتر به برهان اخلاقی پایبندند .

وابستگی میدانی: افراد با وابستگی میدانی، بیشتر از مراجع اجتماعی خارجی به عنوان راهنمای رفتارشان استفاده می کنند. افرادی که استقلال میدانی دارند، برای رفتارشان به مراجع اجتماعی توجه چندانی ندارند و کارهایشان را با اختیارات بیشتر انجام میدهند.

دموگرافی: افراد مسن تر تمایل دارند نمره کمتری به برهان اخلاقی بدهند هر چه سطح تحصیلات افزایش می یابد، تمایل به دادن نمره بالاتر به برهان اخلاقی بیشتر میشود. تفاوت نقش جنسیتی، عقاید مذهبی، سن، تجارب کاری و ملیت، عواملی تأثیرگذار بر تصمیمات اخلاقی افراد است.

تأثیر والدین: توسعه اخلاقی و رفتار فرد تحت تأثیر بزرگسالان و خصوصاً والدین قرار میگیرد .

سطح توسعه اخلاقی: میزان توسعه اخلاقی فرد، تصمیم فرد در مورد کارهای درست و نادرست را تحت تأثیر قرار میدهد.

ارزش ها: ارزش های فردی تصمیم گیرنده بر تصمیم گیری وی تأثیر می گذارد. در زندگی حرف های، ارزش های فردی توسط نیروهای دیگری که در درون ساختارهای سازمان وجود دارند، تعدیل می شوند. این فشارها می تواند موجب

تغییر نقش ارزش های فردی در تصمیم گیری شود .

باورها: باورها نیز تأثیری قابل ملاحظه بر تصمیمات اخلاقی دارند.

۶- ابعاد نیاز سازمان به اخلاق حرفه ای

۴-۱. تعامل سازمان با محیط

سازمان در رفتار ارتباطی پیچیده با عناصر درونی و بیرونی محیط خود است. این تعامل میتواند در معرض آسیب های رفتاری قرار بگیرد. پیش گیری از این آسیبها و فراتر از آن تعالی و رشد اخلاقی ارتباطات بین شخصی در سازمان مستلزم اخلاق حرفه ای است. سازمان های معطوف به امور خیریه نیز از این آسیب ها در امان نیستند. ترویج فساد اداری، رفتاری و مالی همه سازمانها، از جمله مؤسسه های خیریه را تهدید می کند. پیش گیری، مهمتر از درمان و مقدم بر آن است. حفظ سلامت سازمان نیازمند ترویج اخلاق در سازمان است. دعوت منابع انسانی به اخلاق و تحذیر آنان از آسیب های اخلاقی وقتی به ثمر می نشیند و افراد دعوت اخلاقی را زمانی به جان می نهند که سازمان اخلاقی باشد. در سازمان غیراخلاقی دعوت افراد به اخلاق اگر هم لغو نباشد، اثربخش نیست.

هر فعالیتی از دو حیث نیازمند ارزیابی اخلاقی است: خود اقدام و نحوه آن. صدقه دادن اقدام اخلاقی است زیرا عمل خیرخواهانه و نفع رسانی به دیگران به ویژه افراد نیازمند است اما صدقه دادن شکل های مختلف دارد. برای مثال اعطای تحقیرآمیز صدقه، دادن صدقه همراه با منت، یا توأم با آزار فرد نیازمند، شکل های غیراخلاقی از عمل اخلاقی هستند. در منطق قرآن نیز منت و اذیت موجب ابطال صدقه است. «ای کسانی که ایمان آورده اید صدقات خود را به سبب منت و آزار تباه نسازید». امداد و نجات اقدام خیرخواهانه و اخلاقی است اما نحوه امداد و شیوه نجات مصدوم میتواند همراه با حریم شکنی و تضييع حقوق مصدوم باشد که در این صورت این روش اقدام غیراخلاقی است.

بنابراین سازمانها در نحوه تعامل خود با محیط درونی و بیرونی به اخلاق نیازمندند. در موارد زیادی مرزبندی مشخصی بین اقدام های اخلاقی و غیراخلاقی روشن نیست. مثلاً اغلب بین مداخله و مشورت یا بین نظارت بر کارکنان و ورود به حریم شخصی آنان تمایز نمی نهند. همان گونه که در تعامل بی شخصی افراد در مواردی مرز تواضع و ذلت نفس را تشخیص نمیدهند.

سازمانها برای تعیین مرز فضائل و رذائل اخلاقی نیازمند دانش اخلاق حرفه ای هستند .

۴-۲- تشخیص و حل اثربخش مسائل اخلاقی سازمان

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

احساس نیاز نکردن به متخصص و خود درمانی در مواجهه با معضلات اخلاقی سازمان، شیوه رایج و پر آسیب در جامعه ماست.

۴-۳- نهادینه سازی الگوهای اخلاقی در تعامل بی شخصی در سازمان

کارکنان در محیط شغلی در سازمان به طور مستمر با دیگران در تعامل اند و شرایط خاص آنان را به واکنش های هیجانی می کشاند. مهار واکنش های هیجانی و برگرفتن الگوهای اخلاقی در تعامل از طریق اخلاق حرفه ای میسر است.

بر این اساس نیاز سازمان به اخلاق شش بعد مختلف دارد. توجه به این ابعاد هم ضرورت اقبال سازمانها به اخلاق حرفه ای را نشان میدهد و هم ابعاد اخلاقی بودن سازمان را ترسیم میکند. برخی از این امور اساساً به سازمان مربوط است و برخی به منابع انسانی آن ارتباط دارند. برخی از این امور از طریق ممیزی و ارزیابی به دست می آیند و برخی دیگر از طریق آموزش مستمر و اثربخش حاصل میشوند.

جدول 1. ابعاد نیاز سازمان به اخلاق

ردیف	نیاز به اخلاق	حیطه نیاز	شیوه تحقق
1	تلقی درست از سازمان و محیط	فرهنگ سازمانی	آموزش
2	اهداف اخلاقی	سازمان	ممیزی
3	تصمیم ها و مقررات و شرح وظایف اخلاقی	سازمان	ممیزی
4	تعامل سازمان با محیط درونی و بیرونی	سازمان	آموزش و ارزیابی
5	تعامل بین شخصی در سازمان	منابع انسانی	آموزش
6	تشخیص و حل اثربخش معضلات اخلاقی در سازمان	مدیران	آموزش و مشاوره

۵- نظام های اخلاقی عمده

اخلاق حرفه ای در تفکر سنتی، کم و بیش بر نظام ارسطویی استوار بوده اما امروزه نظام های دیگری نیز کانون توجه است. در حال حاضر، بیشتر از پنج نظام عمده اخلاقی در بیان اخلاق حرفه ای استفاده می شود. ملاک مقبولیت این پنج نظام در میان دهها نظریه و نظام اخلاقی، توانایی آنها در بیان نظام مند فضائل و ردائل اخلاقی، ارائه نظام سازگار، فراگیر و کاراست. این پنج نظام اخلاقی (نظریه های عمده) عبارتند از: «فایده گرایی»، «وظیفه گرایی»، «عدالت فراگیر»، «آزادی فردی» و «زیبا و خیر مطلق». چهار نظریه نخست در واقع اصول راهبردی اخلاق را ملاک نهائی می انگارند اما در نظریه پنجم، خداوند متعال، برترین زیبایی و مشخص کننده ملاک نهائی اخلاق است. در این نظام اخلاقی که روشنی بخش دیگر نظام های اخلاقی است، تقرب به خدا و کسب رضایت او آرمان اخلاق است و دستیابی به عدالت فراگیر اجتماعی، آزادی، حرمت انسان و بیشترین سود برای بیشترین کسان نیز از اهداف زندگی اجتماعی در چهار ساحت فردی، شغلی، سازمانی و اجتماعی است. گفتنی است، همه تحقیقات در چارچوب نظام اخلاقی اسلام، بر اساس نظریه «زیبا و خیر مطلق» انجام می شود.

۶- اهمیت استانداردها و خط مشی های اخلاقی

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

در بررسی تأثیر استانداردها و خط مشی های اخلاقی بر نگرش های کارکنان و تعهد آنان، می توان به نتایج برخی از پژوهش ها اشاره کرد. بویور و وب در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که وقتی مجموعه مقررات اخلاقی به گونه ای اثربخش به کار گرفته شود، رضایت کارکنان افزایش می یابد. وتیل و دیویس نیز دریافتند که اگر مدیریت عالی بر رفتار اخلاقی تأکید ورزد، کارکنان رضایتی بیشتر از شغل شان خواهند داشت. ویکزونانتل دریافت که بهبود رضایت شغلی با مجموعه مقررات اخلاقی مرتبط است که به خوبی انتقال یافته باشد. ویزووارن و دشیانند نیز در بررسی خود به این نتیجه رسیدند که آن دسته از مدیران سطح میانی که با رفتار غیراخلاقی مدیران ارشد شان مواجه شده اند، رضایت شغلی کمتر دارند. علاوه بر رضایت شغلی، گزارش هایی نیز درباره احساس پای بندی و رابطه آن با وجود یا اعمال مجموعه مقررات اخلاقی نیز مشاهده شده است. هانت و همکارانش به این نتیجه رسیدند که بین وجود ارزش های اخلاقی سازمانی و احساس پای بندی سازمانی کارکنان رابطه ای مهم وجود دارد. بایینگتون و جانسون نیز یافته هایی مشابه گزارش کرده اند که نشان می دهد کارکنانی که معتقدند رفتارهای غیراخلاقی موجب موفقیت فردی در سازمان می شود، تعهد سازمانی کمتر دارند.

1. کار و جایگاه آن در تمدن بشری

1-1. مفهوم کار و فرهنگ کار

از نظر لغوی، کار به معنای فعل و عمل و کردار انسان است و در اصطلاح، فعالیتی است نسبتاً دائمی که به تولید کالا یا خدمات می انجامد و به آن دستمزدی تعلق میگیرد.

در فرهنگ فارسی «سخن» کار چنین تعریف شده است: «آنچه از کسی سر می زند، عمل و دیگر اینکه فعالیتی که شخص به طور روزانه به آن مشغول است و معمولاً بابت آن حقوق دریافت میکند».

استفاده معمول و متداول واژه کار به کار بدنی محدود می شود لیکن این یک معنای عام از واژه کار نیست. از این رو هرگونه تعریف علمی از کار باید شامل کوشش های فکری نیز بشود. مفهوم جدید کار این است که هر کوششی که نیازی را ارضا یا فایده ای را ایجاد کند، کار مولد به حساب می آید. مسلماً هر نوع کوشش انسان که منظور آن تحصیل مزد باشد کار نامیده می شود ولی هر کاری مولد نیست؛ یعنی چیزی تولید نمی کند یا در خدمت تولید قرار نمی گیرد، به هر صورت کار است ولی کار مولد نیست.

به تعبیری دیگر کار عبارت است از «مجموعه عملیاتی که انسان با استفاده از مغز، دستها، ابزار و ماشی نها برای استفاده عملی از ماده روی آن انجام می دهد و این اعمال نیز متقابلاً بر انسان اثر میگذارد و او را تغییر میدهد». بر اساس تعریف مذکور، کار دارای سه خصوصیت است: کار مبتنی بر فعالیت فکری و بدنی است؛ دوم، از طریق کار، کالایی تولید میشود یا خدمتی عرضه میشود؛ سوم، در قبال انجام کار، دستمزدی پرداخت می شود.

1-2. عوامل مؤثر بر ارتقای فرهنگ کار

اساساً فرهنگ از ماهیتی سیال برخوردار است و به مرور زمان با تغییر شرایط و عوامل می توان انتظار داشت که این پدیده نیز دچار تغییر و تحول شود. فرهنگ کار نیز چنین است و از جمله عوامل مؤثر بر ارتقاء و توسعه آن میتوان به موارد زیر اشاره کرد:

1-2-1. فرهنگ محیط کار مطلوب

یکی از جلوه های فرهنگ کار این است که ساعات کار مفید کارکنان افزایش یابد. برای بالا بردن ساعات کار مفید کارکنان لازم است عملکرد کارکنان به شکل منطقی مدیریت شود، یعنی با اندازه گیری عملکرد، زمینه های عملکرد نامطلوب و خلاء کاری از بین خواهد رفت. یکی از جنبه های ضعیف فرهنگ کار، بیکاری پنهان کارکنان است که خود منشأ بروز بسیاری از نارسای یها و مشکلات سازمانی است.

1-2-2. نقش نخبگان و سخت کوشی در ارتقای فرهنگ کار

1-2-3. نقش شکل های صنفی در ارتقای فرهنگ کار

1-2-4. نقش خانواده در ارتقای فرهنگ کار

1-2-5. نقش مدیریت در ارتقای فرهنگ کار

1-2-6. انگیزه کار

2. دیدگاه اسلام در مورد کار

توجه به مقوله کار و تلاش در فرهنگ و متون اسلامی چشم گیر است. قرآن کریم انسان را «ساعی و تلاشگر» معرفی کرده است.

«یا ایها الإنسان اِنک کادح اِلٰی رَبِّکَ کَدْحًا فَمَلّٰقِیْهٖ»؛ ای انسان! تو به سوی پروردگارت تلاش بسیاری داری و سرانجام به لقای او خواهی رسید. در این آیه کلمه «کادح» به معنای تلاش و کوشش آمده و مضمون آن این است که انسان باید در راه رسیدن به پروردگارش تلاش و کوشش فراوان کند. همچنین، قرآن، قاطعانه، اصلی مهم را تعلیم میدهد که در همه امور باید تعمیم پذیر باشد و با عناوین و واژه هایی در آیات، به مفهوم کار اشاره شده است..

2-1. جایگاه کار و تلاش در اسلام

اسلام، پاداش کسانی را که در راه تأمین معاش خود و خانواده شان تلاش می کنند، همانند پاداش مجاهدان و رزمندگان در راه خدا و بلکه بالاتر از اجر آنان قرار داده است.

پیامبر اسلام (ص) در حدیثی می فرماید:

«عبادت و پرستش خداوند هفتاد جزء دارد که بالاترین جزء آن طلب روزی حلال است.»

حضرت امام صادق (ع) میفرماید:

«کسی که برای تأمین مخارج خانواده اش تلاش میکند مانند کسی است که در راه خداوند جهاد می کند.»

3. اخلاق کار

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

3-1. عوامل روان شناختی مرتبط با اخلاق کار

بسیاری از صاحب نظران معتقدند از خودبیگانگی افراد می تواند تأثیری مستقیم بر میزان علاقه، دقت، مسئولیت، ابتکار و مولد بودن داشته باشد. اخلاق کار، قواعد و زمینه های برانگیزاننده و فعال شده تعهد ذهنی، روانی و فیزیکی فرد یا گروه است. بدیهی است که یک ذهن از خودبیگانه نمی تواند زمینه ای مناسب برای انگیزه و تعهدات اخلاقی و فیزیکی از خود بروز دهد. کاهش اخلاق کار، به کاهش مسئولیت پذیری منجر میشود .

تعهد ذهنی و فیزیکی، از خود بیگانگی صنعتی شدن جوامع و تأثیر آن بر اخلاق کار، تغییرهایی بنیادی در ساختار جامعه پدید می آورد.

در نظام پیشه وری، رابطه موجود بین کارگر و کارفرما شخصی بود و این رابطه ایجاب می کرد که کارگر و کارفرما در مقابل یکدیگر، تعهدات و وظایفی گسترده تر از آنچه امروز انتظار می رود داشته باشند اما تولید کارخانه ای، در وضعیت اجتماعی همه کارگران تغییرهای اساسی به وجود آورد و بر مهارت های پیشه ای و روابط کار اثری عمیق گذاشت.

بدین ترتیب، نیروی کار در یک کارگاه یا کارخانه متمرکز و محل زندگی و کار از یکدیگر جدا شد. کارگران می بایست از نظم که کارفرما اعمال میکرد، یعنی ساعات و سرعت کار منظم تبعیت میکردند و اگر چه از نظر حقوقی آزاد بودند، از نظر اقتصادی و اجتماعی وابسته و تابع بودند.

یکی از ابعاد بسیار مهم اخلاق کار، بعد روان شناختی آن است زیرا اخلاق متغیری است که آگاهی و اراده فردی نقشی محوری در آن دارد. بسیاری از اندیشمندان برای بهبود اخلاق کار، بر نظریه های رفتاری تأکید داشته اند. هرگاه فردی کار اخلاقی انجام داد و از سوی جامعه تشویق شد، احتمال انجام کارهای اخلاقی دیگر تقویت می شود تا جایی که کار اخلاقی به صورت ارزش های درونی درمی آید. به این ترتیب، برنامه ریزان کلان کشوری قادر خواهند بود اخلاق کار را در افراد جامعه درونی کنند زیرا تغییر مدیریت اساساً در شیوه های انگیزش افراد در محیط های کاری و نحوه پاداش های مادی آنها تأثیر می گذارد که ابعاد اقتصادی و روانی اخلاق کار محسوب می شوند.

4- وظایف کارمند نسبت به خود

مراقبت و محاسبه نفس از ویژگی های پسندیده ای است که بارها پیشوایان معصوم (ع) کارمندان و کارگزاران را به آن فراخوانده اند. چنانکه امام علی (ع) در نامه ای به یکی از کارگزاران مینویسند: «نفس خود را در حالی که امیدوار به پاداش الهی بوده و از کیفر او هراسناکی، به انجام آنچه خداوند بر تو واجب گردانیده است وادار ساز.»

4. وظایف کارمند در برابر همکاران

4-1. صمیمیت

محیط اداری، محیطی مقدس برای خدمتگزاری است. از اینرو، مناسب است سرشار از مهر و دوستی و عاری از هرگونه کینه باشد تا زمینه بهره‌مندی از الطاف الهی فراهم آید. بی‌شک اختلاف سلیقه، حتی اختلاف عقیده در میان کارکنان یک محیط اداری، طبیعی است ولی مهم آن است که اختلاف سلیقه‌ها نباید به لجاجت و کارشکنی در امور بیانجامد و کینه و نفرت جای مهر و محبت را بگیرد.

اگر این‌گونه نباشد، ادامه کار برای خود کارمند نیز ممکن نخواهد بود. شهید مطهری در کتاب داستان راستان حکایتی بسیار آموزنده از صفا و صمیمیت دو همکار نقل می‌کند که چنین است:

4-2. مشورت

از جمله وظایف متقابل کارمند نسبت به همکاران، مشورت در اموری است که در رابطه با آن اطلاعاتی مناسب ندارد زیرا امروزه به سبب گستردگی و پیچیدگی امور، نیاز به همفکری بیش از گذشته احساس می‌شود. در محیط اداری کارمندان ممکن است به تنهایی توان حل همه مسائل را نداشته باشند و در عمل دچار اشتباه شوند. بهره‌گیری از شیوه مشورت در محیط اداری، رویکردی است که می‌تواند کاستی‌ها را جبران کند و از میزان خطاها بکاهد. از سوی دیگر، مشورت از شیوه‌هایی است که در آموزه‌های آسمانی اسلام به آن تأکید شده است. امام علی (ع) درباره مشورت می‌فرماید:

«هر کس تنها به رأی خود اکتفا کرد، به هلاکت رسید و هر کس با دیگران مشورت کرد در عقلهای آنان شریک شد.» بی‌شک، هر چه روابط در محیط اداری مناسب‌تر و دوستانه‌تر باشد، فرصت‌هایی بیشتر برای مشورت فراهم خواهد آمد و همکاران صمیمی می‌توانند با هماهنگی بیشتر، با ارائه طرح‌ها و پیشنهادهای سازنده، فرصت خدمت‌رسانی بیشتر برای مردم فراهم آورند. البته نباید فراموش کرد که مشورت با همکاران زیردست نیز می‌تواند راهگشا باشد. با این کار آنان نیز احساس میکنند و تلاش‌شان برای رسیدن به اهداف، دوچندان خواهد شد، ولی وقتی احساس کنند، سرپرست به دیدگاه‌های درست آنان اعتنایی ندارد، ممکن است به انزوا کشیده شوند و از اظهارنظرهای ضروری نیز خودداری کنند.

3-4. احساس تعهد

در دین مبین اسلام، همه مؤمنان با هم برادر و برابرند و نسبت به هم تعهد اخلاقی و دینی دارند. چنانکه رسول خدا (ص) در جمله ای زیبا میفرماید:

«مؤمن آئینه مؤمن است، مؤمن برادر مؤمن است، از پشت سر مراقب اوست.»

همچنین در فرازی دیگر مؤمنان را به بنای مستحکمی تشبیه میکند که استحکام آنها در گرو پایداری همدیگر است.

مؤمن نسبت به مؤمن چون بنای محکم است که اجزای آن یکدیگر را استحکام می بخشد.

از این رو، شایسته است در یک محیط اداری اسلامی نیز کارمندان محترم روحیه برادری اسلامی را تقویت کنند و نسبت به سرنوشت همدیگر حساس باشند. همچنین با احساس وظیفه دینی و اخلاقی، در گرفتاری ها و نامرادیها کنار هم و یار و یاور یکدیگر باشند. هم دیگر را از اشتباهات و لغزشها باز دارند، از احسان و نصیحت، رفع زحمت و رساندن نفع به هم، حفظ آبرو و در یک کلمه ادای دین نسبت به هم دریغ نکنند و به تعبیر رسول خدا، در همه حال یاور هم باشند:

«برادر خود را یاری کن، چه ستمگر باشد و چه ستم دیده، اگر ستمگر است او را از ستم باز دار و اگر ستم دیده است، او را یاری کن.»

بهتر است بدانیم در حال حاضر، کارمندانی هستند که مرتکب تخلفات اداری شده‌اند و عمر خود را در کنج زندان

میگذرانند.

اگر دوستان همکار ایشان، با دیدن نخستین تخلف، به جای چشم پوشی، سکوت و بیتفاوتی، از روی خیرخواهی و تعهد آنها را از اعمال ناپسند باز می داشتند، بی شک آنان هم اکنون گرفتار چنین مشکلاتی نمی شدند.

4-4. پرهیز از حسادت

حسادت، بدخواهی برای دیگران است که از پست ترین صفات اخلاقی و بدترین بیماریهای نفس به شمار میرود. حسادت، عامل بسیاری از گناهان و مفسد در جوامع شهری است که باید گفت در محیط های اداری به سبب وجود زمینه های موفقیت، پیشرفت و ارتقای همکاران، ممکن است از بعد امور مادی و امور اخلاقی بروز کند و برای کارمند و محیط اداری مشکل آفرین باشد. بنا به فرموده امام علی (ع): «حسادت بر دوست، از آفات دوستی است.»

از این رو، کارمند مسلمان باید خود را از این صفت پست دور کند و از موفقیت های همکاری و دوست خود در کارهای مثبت، خرسند شود و تلاش کند او نیز با بهره گیری از تجربیات موفق همکاران خود و امید به خدا در کارها پیروز باشد، نه اینکه بخواهد کوتاهی خود را توجیه کند.

5- وظایف کارمند نسبت به زیر دست

5-1. الگو بودن

همان گونه که کارمندان و کارگزاران نسبت به افراد مافوق و همکار، وظایفی دارند، نسبت به افراد زیردست و چگونگی عملکرد آنان نیز مسئول هستند. هرگونه سهل انگاری و بی تفاوتی نسبت به این مسئله پیامدهایی زیانبار به همراه خواهد داشت.

از نخستین وظایف یک مدیر مسلمان نسبت به افراد زیردست خود، الگو بودن اوست. خواسته یا ناخواسته، افراد زیردست به تمامی کارها، گفتار و حرکاتش توجه خواهند کرد. از این رو، بهتر است نه تنها رفتار و عملکردش در نهایت ادب و احترام باشد و آنان را به فعالیت بیشتر و کارایی بهتر تشویق کند، افزون بر آن، در حفظ حریم گفتار و دستورها، پای بند و عامل باشد. او باید با پرهیز از کجروی ها، توصیه بازی ها، امتیاز دادن ها و امتیاز گرفتن ها و ...، با عمل خود حرمت قانون را نگه دارد تا از دیگران نیز انتظار اجرای این قوانین را داشته باشد زیرا تأثیر رفتاری و الگویی مسئولان و مدیران انکارناشدنی است. چنانکه امام علی(ع) میفرماید: «مردم به امیران خود شبیه ترند تا به پدران خود.»

5-2. تقسیم کار مناسب

تقسیم کار، تقسیم مسئولیت است و تقسیم مسئولیت حدود و وظایف هر فرد را مشخص میکند؛ به گونه ای که باید درباره عملکردش پاسخگو باشد. امام علی (ع) در نامه ای به فرزندش امام حسن (ع) اهمیت تقسیم کار را چنین یادآور میشوند: «کار هر کدام از خدمتکاران را معین کن که او را در برابر آن مسئول بدانی که تقسیم کار سبب می شود کارها را به یکدیگر وا نگذارند و در خدمت سستی نکنند.»

با توجه به این فرمایش ارزشمند و نقش تقسیم مسئولیت در پیشرفت کار، یکی دیگر از وظایف اساسی مدیران تقسیم کار مناسب میان افراد تحت سرپرستی است. بی شک با تقسیم کار مناسب، بدون آنکه کسی دچار سختی شود، می توان مسئولیت های بزرگ را میان کارکنان تقسیم کرد. باید گفت که با همه سودهای تقسیم کار مانند سرعت بخشی، تجربه و تخصص اندوزی، نظم و ... ممکن است در اثر انجام کار یکنواخت و مداوم، ضمن غالب شدن خستگی و تنبلی بر کارکنان، روحیه نوآوری و ابتکار نیز به مرور در انسان به فراموشی سپرده شود و قوه اندیشه از او گرفته شود. برای پیشگیری از این حالت، بهتر است به هر یک از کارکنان کاری متناسب با تخصص و سلیقه او سپرده شود که در این صورت، چنین شخصی از کارش لذت خواهد برد.

3-5. انتقادپذیری

مسئول یک اداره یا سرپرست یک بخش در نظام اسلامی هرگز نباید خود را معصوم بپندارد زیرا گاهی ممکن است در کارش کاستی ای باشد که خودش تاکنون به آن توجهی نداشته است. بنابراین، برای آگاهی و پیشگیری از پیامدهای احتمالی، لازم است روحیه انتقاد کردن را در افراد تحت سرپرستی در محیط اداری تقویت کند؛ به گونه ای که جرأت داشته باشند عیب های او را بجا و با رعایت حدود و شرایط بیان کنند؛ زیرا « منتقد با نظر به اعمال دیگران، خوب و بد آنها را تشخیص میدهد و آنها را از یکدیگر جدا میکند و بدی های شخص مورد نظر را بیان می کند تا آنها را از خود دور سازد و اعمالش خالص شود ».

اگر چه انتقادپذیری به دلایل گوناگون سخت می نماید، ولی آگاهی از فواید انتقاد بجا و درست، سبب می شود که انسان به هر شکل ممکن آن را تحمل کند. بهتر است تقویت روحیه انتقادپذیری را از شهید رجایی بیاموزیم.

4-5. پرهیز از تبعیض

ممکن است در یک محیط اداری، افراد تحت سرپرستی، بنا به موقعیت و مسئولیت شغلی، نزد مسئول اداره منزلت و جایگاهی ویژه داشته باشند ولی این گونه معیارها نباید سبب شود که مسئول در نوع نگاه، رفتار، رعایت ادب و اتفاق هایی

که ممکن است برای افراد تحت سرپرستی پیش آید، تفاوت قائل شود. رسول گرامی اسلام (ص) درباره پیامدهای تبعیض با افراد تحت سرپرستی میفرماید:

«هر کس بر ده نفر سرپرستی کند و در میان آنها به عدالت رفتار ننماید، روز قیامت می آید، در حالی که دست و پا و سرش در شکاف تیری قرار دارد.»

از این رو، باید مسئولان نظام اسلامی با افراد تحت سرپرستی، رفتاری سرشار از عدالت داشته باشند که بنا به فرموده امام علی (ع): «جمال و زیبایی اداره امور در (اجرای) عدل است.»

5-5. تغافل

تغافل به معنای چشم پوشی از لغزش هاست که در کنار قاطعیت، از وظایف مدیران و مسئولان است و اگر مناسب به کار گرفته شود، از بهترین روش های اصلاح افراد تحت سرپرستی خواهد بود. چه بسا اگر مأموری در انجام وظیفه به سهو یا عمد کوتاهی کند، با چشم پوشی مسئول مربوطه و مهربانی، کارمند به اشتباه خود پی ببرد. بهتر است این چشم پوشی پیش از درخواست خطاکار باشد که بی شک نتایج های بهتر خواهد داشت. همان کاری که کارگزار برجسته قرآن، حضرت یوسف (ع) با برادران خطاکار و گناه کار خویش انجام داد و فرمود: «امروز بر شما سرزنشی نیست، خدا شما را می آمرزد و او مهربان ترین مهربانان است.»

5-6. ایجاد نظم

اهتمام برای ایجاد نظم و پیش گیری از هرگونه بی سامانی و سستی در محیط اداری، از عمده ترین وظایف یک مدیر و مسئول متعهد است زیرا بهترین سازمانها و نظامها با زیرپا گذاشتن اصل انضباط کاری، به تباهی کشیده می شوند. وقت تواناترین کارمندان در یک مجموعه اداری، بدون داشتن نظم، تلف خواهد شد. اهمیت اصل نظم به اندازه ای است که حضرت علی (ع) بارها بر آن تأکید کرده اند و در کتاب شریف نهج البلاغه ذکر شده است. ایشان به مالک اشتر می فرمایند:

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

مدیر و سرپرست اداره ضمن اینکه خود را به رعایت نظم ملزم می کند، باید نظارتی بیشتر در امور داشته باشد و در فضایی آکنده از دوستی و محبت، نظم و انضباط را به همکاران زبردست خویش منتقل کند

5-7. ارتقای سطح علمی و آگاهی

از اهداف اساسی تشکیل سازمان ها و محیط های اداری، خدمت رسانی مطلوب به مردم است. رسیدن به این هدف به عملکرد مطلوب کارمندان و کارکنان سازمان بستگی دارد. همچنین، بخشی بسیار زیاد از عملکرد مطلوب کارکنان نیز به میزان آگاهی، تجربه و تخصص آنها بستگی دارد. چنانکه امام علی (ع) میفرماید:

«عمل پاکیزه هرگز بدون علم صحیح حاصل نمی شود.»

هم چنین آن حضرت می فرماید:

«امور با تجربه پیش می روند و کارها با آگاهی و مهارت.»

مسلم است هر اندازه کارکنان نسبت به امور محوله آگاه تر باشند، سطح کارایی آنان نیز افزایش خواهد یافت.

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

6-6. وظایف کارمند در مقابل مردم

کارمندان و کارگزاران نظام اسلامی از هر رده و مقامی که باشند، نسبت به مردم و مراجعه کنندگان وظایفی دارند که به بیان مهم ترین آنها می پردازیم:

6-1. برخورد کریمانه

در اسلام، مقام و مسئولیت کارمندی و کارگزاری، وسیله ای برای خدمت رسانی به مردم است و بالا رفتن مقام و منزلت نیز، میدانی گسترده تر برای خدمتگزاری بهتر به هم نوعان فراهم می کند. اگر کارمندان با این نگاه به جایگاه خود بنگرند، برخورد کریمانه با ارباب رجوع را از وظایف اساسی خود به شمار خواهند آورد.

امام صادق (ع) در این باره میفرماید: «احترام مؤمن بیشتر از کعبه است.»

بنابراین، باید به گونه ای با مراجعه کنندگان به سازمان ها و ادارات روبه رو شوند که در نگاه، رفتار و برخورد آنها افتخار خدمتگزاری را احساس کنند. هر اندازه نگاه آنان مهربان تر، رفتارها و برخوردها عادلانه تر باشد، خدمتگزاری کامل تر و ارزش کار بیشتر خواهد شد. تا این احساس هست، کارمندان و کارگزاران نظام اداری با مردم رفتار مالکانه و فرمان فرمایانه نخواهند داشت بلکه آنان را ولی نعمت خود و جایگاه و موقعیت خود را نعمتی از سوی خدا میدانند که خداوند آن را برای رفع نیازمندی های مردم و خدمت به آنها قرار داده است. حضرت علی (ع) در این باره میفرماید:

«خدا را بندگانی است که برای سود رساندن به دیگران، نعمت های خاصی به آنان بخشیده، تا آنگاه که دست بخشنده دارند، نعمت ها را در دست شان باقی می گذارد و هر گاه از بخشش دریغ کنند، نعمت را از دستشان گرفته و به دست دیگران خواهد داد.»

2-6. فروتنی

از وظایف دیگر کارمند و کارگزار نظام اسلامی، پرهیز از برتری جویی و داشتن خوی پسندیده فروتنی است زیرا کارمند و کارگزار مسلمان در پرتو فروتنی و پرهیز از خودپسندی موفق می شود در قلب مردم نفوذ کند و طعم مهربانی را به مردم بچشاند.

حضرت علی (ع) در نامه های خود بارها کارگزاران را به فروتنی فرا خوانده است. از جمله، در نامه های به مالک اشتر

(رحمه الله علیه)، او را به داشتن این صفات اخلاقی پسندیده فرا خوانده است:

«پر و بالت را برای مردم بگستران، با مردم گشاده روی و فروتن باش.»

از این رو، هر اندازه فروتنی برای یک کارمند یا کارگزار مسلمان شایسته است، به همان اندازه دوری از کبر و غرور بی جا برای او لازم خواهد بود؛ چون به فرموده امام علی (ع) در پایان نتیجه ای جز ذلت نخواهد داشت. «تکبر کردن به هنگام مسئولیت، خواری به هنگام عزل است.»

3-6. گره گشایی

از اهداف کارمند و کارگزار مسلمان در نظام اسلامی، گره گشایی از کار مردم است. این مطلب را به آسانی میتوان از پاسخ نامه امام صادق (ع) به عبدالله نجاشی دریافت. هنگامی که عبدالله از سوی خلیفه به استانداری اهواز منصوب شده بود، از امام میخواست دستورالعملی حکومتی برایش بنویسد. امام (ع) در بخشی از نامه میفرماید:

«بعد از خواندن نامه ات دانستم که به استانداری اهواز منصوب شده ای، این خبر هم مرا خوشحال گردانید و هم غمگین... خوشحالی ام از این بابت بود که گفتم شاید خداوند به وسیله تو مظلوم خائفی از دوستان آل محمد صلی الله علیه و آله را نجات دهد و خوار شده ای از آنان را عزت دهد، برهنه ای از آنان را بپوشاند و ضعف آنان را تقویت نماید و آتش مخالفت شان را خاموش نماید و اما آنچه که از این خبر مرا ناراحت ساخت این است که کمترین خوف من درباره تو این است که حال و رفتارت را نسبت به یکی از دوستان ما تغییر دهی و در اثر آن بوی بهشت به مشامت نرسد.»

در این نامه ارزشمند، امام صادق (ع) کارگزار و پذیرش مسئولیت اداری را فرصتی مناسب میدانند که بتواند از موقعیت خویش برای گره گشایی از کار مردم بهره گیرد، نه اینکه مقام و مسئولیت سبب شود که او از خدمت گزاری به مردم غافل بماند.

4-6. مدارا

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

به مثل کند، بلکه بهتر است مدارا در پیش بگیرد. چنانکه حضرت علی (ع) میفرماید: «اساس اداره امور (مدیریت) به کارگیری مدارا است.»

البته نباید فراموش کرد که از طریق مدارا می توان از دوستی و برادریشان برخوردار شد و کینه ها و کدورت ها را به فراموش سپرد. چنانکه امام علی (ع) میفرماید:

«با مردم مدارا کن تا از برادریشان بهره مند و با گشاده رویی دیدارشان کن نا کینه هایشان بمیرد.»

7. شهروندمداری و تکریم ارباب رجوع

یکی از جهت گیریهای مدیریت نوین در جوامع امروزی، توجه به اصل محوری مشتری مداری و جلب رضایت مردم است. در نظام اداری و اجرائی کشورها، رضایت مردم از خدمات دستگاه های خدمتگذار دولتی به عنوان یکی از شاخصهها ی اصلی سنجش میزان کارآمدی و رشد و توسعه آن نظام تلقی میشود. شاخصهایی مانند سرعت، دقت و درستی انجام کارهای مراجعان و کیفیت خدمات رسانی، چگونگی رفتار با مراجعان، هزینه های انجام خدمات، شفافیت و اطلاع رسانی مناسب عواملی هستند که با افزایش رضایت مردم از خدمات دستگاه های دولتی، موجب افزایش اعتماد عمومی خواهند شد زیرا در نظام دینی مردم سالار، بزرگترین سرمایه و تکیه گاه نظام اداری، اعتماد عمومی است. با توجه به اهمیت این موضوع، برای ایجاد ساز و کارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب، مناسب و مؤثر به مردم و برخورد مناسب کارمندان با مراجعان و نهادینه شدن موضوع رضایتمندی مراجعان دستگاه های دولتی «طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری» در جلسه مورخ 1381/10/52 شورای عالی اداری تصویب و به دستگاه های دولتی ابلاغ شد.

همچنین فصل سوم قانون مدیریت خدمات کشوری به موضوع «حقوق مردم» اختصاص یافته است. در موارد 52 تا 82 قانون مذکور، بر تکالیف دستگاه های اجرائی و مدیران و کارمندان آنها را در قبال مردم به صورت زیر تأکید شده است:

ماده ۲۵- مدیران و کارمندان دستگاه های اجرائی، خدمت گزاران مردم هستند و باید با رعایت موازین اخلاق اسلامی و اداری و طبق سوگندی که در بدو ورود اداء نموده و منشور اخلاقی و اداری که امضا می نمایند وظایف خود را به نحو احسن در راه خدمت به مردم و با در نظر گرفتن حقوق و خواسته های قانونی آنها انجام دهند.

ماده ۲۶ - دستگاههای اجرائی مکلفند مردم را با حقوق و تکالیف خود در تعامل با دستگاه های اجرائی آشنا نموده و از طریق وسایل ارتباط جمعی به ویژه صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران سطح آگاهی عمومی در این زمینه را ارتقاء داده و اطلاعات لازم را به نحو مطلوب و مناسب در اختیار مردم قرار دهند.

ماده 72- مردم در استفاده از خدمات دستگاههای اجرائی در شرایط مساوی از حقوق یکسان برخوردارند، دستگاههای اجرائی موظفند حداکثر ظرف سه ماه مراحل، زمان و کیفیت و استاندارد ارائه خدمات و تغییرات آنها را مستند و شفاف نموده و از طرق مختلف به اطلاع مردم برسانند و در صورت بروز هرگونه تخلف، مسئولین دستگاه های اجرائی مسئولیت پاسخگویی به مردم و شکایت آنان را به عهده خواهند داشت.

ماده 82 - دولت مکلف است به منظور تأمین حقوق مردم و مراجعان، رضایت و عدمرضایت مردم از عملکرد کارمندان را در ارتقاء، انتصاب و تمدید قراردادهای استخدامی و بهره مندی از دیگر امتیازات استخدامی و اعمال تشویقات و تنبیهات لحاظ نموده و کلیه آییننامه ها، شیوه نامه ها، ضوابط اداری و استخدامی مربوط به کارمندان دولت را به عنوان یک عامل مؤثر منظور نماید.