

مدیریت با هوش اخلاقی



مرضیه مختاری پور
m_mokhtari240@yahoo.com
دکتر سید علی سیادت

شرویشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

چکیده

امروزه، سازمانها به صورت فزاینده ای خود را درگیر مسئله ای می بینند که آن را معمای اخلاقی می نامند، یعنی اوضاع و شرایطی که باید یک بار دیگر کارهای خلاف و کارهای درست را تعریف کرد، زیرا مرز بین کارهای درست و خلاف بیش از پیش از بین رفته است. در چنین شرایطی مدیر باید از نظر اخلاقی جوی سالم برای کارکنان در سازمان به وجود آورد، تا آنان بتوانند با تمام توان و بهره وری هرچه بیشتر کار کنند. این امر، نیازمند وجود رهبری با هوش اخلاقی (Moral Intelligence) بالا است. هوش اخلاقی، توانایی درک درست از خلاف، داشتن اعتقادات اخلاقی قوی و عمل به آنهاست. رهبران با هوش اخلاقی بالا، کار درست را درست انجام می دهند، اعمال آنها پیوسته با ارزشها و عقایدشان هماهنگ است، عملکرد بالایی دارند و همیشه کارها را با اصول اخلاقی پیوند می زنند. در این مقاله ابتدا اصول هوش اخلاقی در مدیریت بررسی شده، در نهایت مراحل آموزش هوش اخلاقی به مدیران پیشنهاد می شود.

مقدمه

به تازگی پژوهشگران سازمانی، علاقه مند به هوش اخلاقی رهبری شده‌اند، زیرا می‌تواند مرز بین نوعدوستی و خود پرستی را خوب توصیف کند. پژوهشها نشان می‌دهند که رشد اخلاقی رهبران با رفتارهایی که از خود نشان می‌دهند، رابطه مستقیم دارد. به این معنی که رفتار رهبری چند بعدی است و رفتارهای مختلف رهبری، با سطوح مختلف رشد اخلاقی ارتباط دارد. نخستین بار اصطلاح هوش اخلاقی توسط بوربا در روان شناسی وارد شد. وی هوش اخلاقی را ظرفیت و توانایی درک درست از خلاف، داشتن اعتقادات اخلاقی قوی و عمل به آنها و رفتار درجهت صحیح و درست تعریف می‌کند (Borba, 2005:23). هوش اخلاقی، به معنی توجه به زندگی انسان و طبیعت، رفاه اقتصادی و اجتماعی، ارتباطات باز و صادقانه و حقوق شهروندی است. در دنیای امروزی، تنها رهبران با هوش اخلاقی بالا می‌توانند در سازمان، اعتماد و تعهد ایجاد کنند که مبنایی برای تجارت گسترده و درست است. تجارب مدیران تجاری در آمریکا، ژاپن و بسیاری از موسسات خصوصی و شرکتهای کارآفرینی، نشان داده است که رفتار اخلاقی تنها انجام درست کار نیست، بلکه انجام کار درست است. هم چنین پژوهشهای انجام شده در بیش از ۱۰۰ شرکت نشان داد که هوش اخلاقی تاثیر بسیار قوی بر عملکرد مالی سازمان دارد (Turner & Barling, 2002).

اصول هوش اخلاقی در مدیریت

لیننک وکیل 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 به آن باور داریم و آنچه که به آن عمل می‌کنیم. انجام آنچه که می‌دانیم درست است و گفتن حرف راست در تمام زمانها. کسی که هوش اخلاقی بالایی دارد، به شیوه ای که با اصول و عقایدش سازگار باشد، عمل می‌کند.

۲. مسئولیت پذیری: کسی که هوش اخلاقی بالایی دارد، مسئولیت اعمال و پیامدهای آن اعمال، همچنین اشتباهات و شکست های خود را نیز می‌پذیرد.

۳. دلسوزی: توجه به دیگران که دارای تاثیر 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: آگاهی از عیوب خود و تحمل اشتباهات دیگران (Lennick & Kiel, 2005).

پژوهشگران دریافته اند 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. هم چنین دریافتند که چگونه مهارتهای اخلاقی در وجود انسان توسعه پیدا می‌کند و دیدگاه هایی از روان شناسی 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 هزینه های 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 سازمان ها راستی و درستی را خط مشی محوری خود قرار داده اند. امروزه ارزش صداقت در میان رهبران تجاری غربی، گم شده است و آنان برای پوشاندن یا پنهان کردن حقیقت تلاش دارند، اما برخی از رهبران دیگر روشن و ساده عمل می‌کنند و صادقند. بسیاری از پژوهشگران بر این باورند که صداقت کامل در تمام زمانها بایستی در راس دستورکار سازمان باشد. با وجود این واقعیت و شفاف‌دهندگی قدرت راستی و درستی، هنگامی که انجام تجارت با مشکل و دشواری و سختی برخورد می‌کند، اغلب تیم هایی از مدیران وجود دارند که چالشهای ارتباطی را رهبری کنند

و به نظر می‌رسد که به ندرت کسی بگوید اجازه دهید که تنها راست بگویم. هنگامی که رهبری‌پوسته صادق باشد و همراه با اصول و ارزشهای اخلاقی عمل کند، نوعا عملکرد بالایی را در سرتاسر فروش، سود، نگهداری افراد، شهرت و رضایت مشتری ایجاد می‌کند. به عبارت دیگر اخلاقیات خوب، برای تجارت خوب است (Mana-lack, 2006).

اصول پنج گانه اخلاق رهبری

رهبران سازمان برای آنکه بتوانند کارکنان خود را برای دستیابی به هدفی مشترک متقاعد سازند، باید بدون استثنا به اخلاقیات پذیرفته شده ای پایبند باشند و متعهد بودن خود را به اخلاقیات، از راه رفتار ملموس نشان دهند. نظریه اخلاقی، نظامی از قواعد و اصولی را بنا می‌نهد که انسانها را در تصمیم گیری درباره آنچه درست و نادرست و خیر و شر است، راهنمایی می‌کنند. آنچه در ادامه می‌آید، اصول پنج گانه اخلاق رهبری است که در قالب گزاره هایی توصیف می‌شوند:

۱. رهبران اخلاق مدار به دیگران احترام می‌گذارند: وظیفه هرکس است که با دیگران به گونه ای احترام آمیز رفتار کند و برای دیگران فقط به خاطر خودشان، احترام قائل شود؛ نه به خاطر هدف دیگری. یعنی از احترام گذاشتن به کسی به عنوان ابزاری برای دستیابی به هدفی دیگر بهره نگیرد. دستیابی به این مقصود، زمانی میسر است که به ارزش و تصمیمات دیگران احترام بگذاریم. درجایی که چنین رفتاری رخ نمی‌دهد، افراد خود را در مقام بردگی و خدمت به تحقق اهداف سایرین می‌یابند. شکل عملی احترام به افراد در سازمان، با همدلی، هم احساسی و گوش دادن به خود است که به ارزشها و سعه صدر داشتنها در برابر دیدگاه های متفاوت کارکنان تجلی، می‌یابد.

۲. رهبران اخلاق مدار، خدمتگذار دیگرانند: اصل اخلاقی خدمتگذار دیگران بودن، به درستی مصداقی از نوعدوستی است. رهبرانی که خدمتگذار و نوعدوست هستند، سلامت کارکنان و پیروان خود را در رأس برنامه های خویش قرار می‌دهند.

۳. رهبران اخلاق مدار، عادل هستند:

رهبران اخلاق مدار، مسائل و امور مختلف را از سرانصاف و عدالت مورد توجه قرار می دهند. درجایی که قرار است با افراد مختلف به گونه های متفاوت رفتار شود، باید دلایل رفتار متمایز، روشن و معقول و مبتنی بر ارزش های اخلاقی مستحکم باشد. زمانی که منابع و پاداشها یا کیفرها عرضه می شوند، نقشی که رهبر می تواند ایفا کند، بسیار حیاتی است. حیاتی بودن نقش رهبر در زمینه توزیع منابع و پاداشها یا کیفرها از این رو است که وی، هم جانب انصاف را داشته، هم نسبت به موقعیت ها و افراد آگاهی کافی داشته باشد؛ کسب این آگاهی بسیار حساس بوده، نیازمند تلاش پیگیر است.

۴. رهبران اخلاق مدار، صادق هستند: عدم صداقت یا صادق نبودن، شکلی از دروغگویی است و صورتی از ارائه نادرست از واقعیت است. صادق نبودن، پیامدهای مشهودی دارد که نخستین پیامد آن، عدم اعتماد است. زمانی که رهبران صادق نیستند، دیگران، آنها را افرادی غیر قابل اعتماد و غیر قابل اتکا ارزیابی می کنند. هم چنین تداوم عدم صداقت در مدیریت سازمان، در ایمان افراد نسبت به رهبر ایجاد تزلزل کرده، میزان احترام نسبت به وی را کاهش می دهد. برای یک رهبر، صادق بودن به معنای این است که آنچه را نمی تواند انجام دهد، قول ندهد، کژ رفتاری نکند، پشت واقعیت ها پنهان نشود، آنچه روابط را تیره می کند، انجام نداده، بیش از اندازه به کارهای کم ارزش، بها ندهد.

۵. رهبران اخلاق مدار، اجتماع گرا هستند: هر جامعه ای به مثابه یک سازمان، دارای سیستم ویژه است. از این رو برای جوامع، اهداف خاصی با توجه به بافت و چشم اندازی که دارند بیان می شود که معمولاً از آنها به عنوان ارزشهای مشترک یاد می کنند. دستیابی به اهداف مشترک، مستلزم آن است که رهبر و پیروان، مسیری را که گروه ترسیم می کند، تبعیت کرده، بر سر آن توافق داشته باشند. رهبران ملزم هستند مقاصد خود و پیروان شان را مورد توجه قرار داده، تسهیلاتی را برای کامیابی در تحقق اهداف به وجود آورند. این بدان معناست که رهبران نمی توانند و نباید اراده خود

و تحلیل شکست شرکتها و خسارات وارده به آنها نشان می دهد که در نهایت لحاظ کردن اخلاقیات و حساسیت های اجتماعی در فرایند تصمیم گیری و تدوین استراتژی موجب افزایش سودآوری شرکت خواهد شد. طبق گزارش مجله فورچون، ۶۳ درصد مدیران عالی شرکتهای برتر تجاری بر این باورند که رعایت اخلاقیات، موجب افزایش تصویر مثبت و شهرت سازمان شده، منبعی برای افزایش مزیت رقابتی به شمار می آید (Buckly, et.al, 2001).

۳. افزایش تنوع طلبی: متخصصان پیش بینی می کنند که نیروی کار به گونه روزافزون، متنوع تر خواهد شد و شرکتهایی که بتوانند نیازهای این افراد متنوع را درک کرده، از این تنوع به خوبی بهره گیرند، موفق خواهند بود. لازم است مدیران، توانایی اداره افراد با جنسیت، سن، نژاد، مذهب، قومیت و ملیت های مختلف را داشته باشند. رعایت عدالت و اخلاق در برخورد با این افراد در محیط کار، مدیریت آنها را تسهیل می کند و این امکان را برای سازمان فراهم می سازد که از مزایای نیروی کار متنوع بهره گیرند.

۴. کاهش هزینه های ناشی از کنترل: ترویج خودکنترلی در سازمان به عنوان یکی از مکانیزم های اصلی کنترل از مباحثی است که بنیان آن بر اعتماد، اخلاق و ارزشهای فردی قرار دارد. ترویج خودکنترلی باعث کاهش هزینه های ناشی از روشهای کنترل مستقیم شده و موجب افزایش سود می شود. این امر مستلزم تعهد کامل اعضا به تیم، مسئولیت پذیری همه اعضای تیم و احترام و اعتماد بین آنها و مدیریت است (Lau & Idris, 2005).

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 به نوبه خود باعث افزایش جو تفاهم در سازمان و کاهش تعارضات بین افراد و گروه ها شده، عملکرد تیمی را بهبود می بخشد. شاید بیشترین تأثیرات اصول اخلاقی مربوط به رفتار نیروی انسانی است. از آنجا که اخلاق، بخشی از فرهنگ است، بیشتر نظریه هایی که بر رابطه بین فرهنگی در سازمان تأکید می کنند، خود به خود



**مدیریت ارزشهای اخلاقی
در محیط کار
موجب مشروعیت
اقدامات مدیریتی شده
انسجام و تعادل
فرهنگ سازمانی را
تقویت می کند.**

را به دیگران تحمیل کنند. یک رهبر تحول گرا باید بکوشد گروه را به سوی خیر مشترک هدایت کند، که هم برای خود و هم برای یکایک پیروان، سودمند باشد. چنین رویکردی به رهبری از بروز فضای خود کامگی در سازمان پیشگیری می کند (رادمنش، ۱۳۸۳).

تاثیر هوش اخلاقی بر بهبود عملکرد و موفقیت سازمان

هوش اخلاقی می تواند در این موارد بر عملکرد و موفقیت سازمان تأثیر می گذارد:

۱. توجه به منافع ذی نفعان: علاوه بر سهام داران، گروههای دیگری نیز وجود دارند که از اقدامات سازمان تأثیر می پذیرند و دارای منافع مشروعی در سازمان هستند. از جمله این گروه ها می توان به مشتریان، تامین کنندگان مواد اولیه، دولت و جامعه اشاره کرد. تامین منافع سهامداران بدون در نظر گرفتن منافع سایر ذی نفعان (کارکنان، مشتریان، جامعه و...)، شیوه ای غیر اخلاقی در مدیریت است.

۲. افزایش سود و مزیت رقابتی: توجه به تمام افراد و گروه هایی که ذی نفع هستند، میزان سود شرکتها را در بلند مدت افزایش خواهد داد، زیرا موجب انگیزش نیروی انسانی، افزایش حسن نیت اجتماعی و اعتماد مردم و نیز کاهش جریمه ها می شود. کی و پاپکین (۱۹۹۸) بیان می کنند که تجزیه

بر اهمیت نقش اخلاق در این زمینه توجه دارند. فرهنگ سازمانی در یک سازمان می تواند کارکنان را به افرادی پیرو قانون یا قانون شکن تبدیل کند.

۶. افزایش تعهد و مسئولیت پذیری کارکنان: چنانکه گفته شد، اخلاق بر فعالیت انسانها تأثیر قابل توجهی دارد و لازمه عملکرد مناسب، تعهد و مسئولیت پذیری کارکنان است. انتظار بروز خلاقیت توسط کسانی که کار خود را از لحاظ اخلاقی، ناپسند تلقی می کنند، واقعی و منطقی نیست. دونالدسون و دیویس (۱۹۹۰) بر این باورند که مدیریت ارزشهای اخلاقی در محیط کار موجب مشروعیت اقدامات مدیریتی شده، انسجام و تعادل فرهنگ سازمانی را تقویت می کند، اعتماد در روابط بین افراد و گروهها را بهبود می بخشد و با پیروی بیشتر از استانداردها، موجب بهبود کیفیت محصولات و در نهایت افزایش سود خواهد شد. عدم رعایت ارزشهای اخلاقی در اموری مانند جذب و گزینش، اقدامات خلاف اخلاق و خلاف قانون را در سازمان فراهم می سازد. رعایت ملاحظات اخلاقی در گزینش و استخدام، ارزیابی عملکرد، نظام پاداشها، اخراج و کوچک سازی سازمان، باعث کاهش بدبینی و پرخاشگری و تعارض، مسئولیت پذیری بیشتر، افزایش تنوع طلبی و در نهایت افزایش ارزش و سود و درآمد شده، رفاه بیشتر سرمایه گذاران، مشتریان و کارمندان را موجب می شود (Donaldson & Davis, 1990).

۷. افزایش مشروعیت سازمان: امروزه در شرایط جهانی شدن و گسترش شبکه های اطلاعاتی، از سازمانها انتظار می رود در برابر مسائل محیط زیست، رعایت منافع جامعه، حقوق اقلیتها و... حساسیت داشته، واکنش نشان دهند. به علاوه این شبکه گسترده، تمام فعالیت های سازمانها را زیر نظر دارد و به راحتی می تواند از راه انجمن ها و مجامع مختلف، چهره سازمانها را در انظار عمومی تغییر دهد. بنابراین سازمانها ناچار به انجام اقدامات وسیع و گسترده برای جلب افکار عمومی هستند که وجه غالب آنها نشان دادن وجهه اخلاقی کارهای سازمان است. هس مرطی بررسی بر روی چندین سازمان، به



این نتیجه رسید که سازمانهایی که رفتار اخلاقی دارند، دارای شانس موفقیت بیشتری نسبت به سازمانهایی که در رفتارهای غیر اخلاقی و غیر صادقانه وارد می شوند، هستند. موفق ترین سازمانها دارای فرهنگی هستند که همسو با ارزشهای قوی اخلاقی اند. رفتار غیر اخلاقی، محیط کسب و کار را بر ضد خود تحریک کرده، موجب شکست سازمان می شود. وجود توجهات اخلاقی برای اقداماتی که سازمانها در داخل خود انجام می دهند و نشان دادن تعهدات اخلاقی سازمان به افکار عمومی، بخشی جدایی ناپذیر از فعالیتهای سازمانها برای بهبود عملکرد و کسب موفقیت است (هس مر، ۱۳۸۲).

آموزش هوش اخلاقی به مدیران
همان گونه که یافته های مطالعات نشان می دهند، این امکان که افراد بتوانند هوش اخلاقی خود را افزایش دهند و مهارتهای اخلاقی شان را تقویت کنند، وجود دارد. بوربا (۲۰۰۵) این ده مرحله را برای پرورش هوش اخلاقی یا تربیت کارکنان اخلاقی به مدیران، پیشنهاد می دهد:

۱. احساس تعهد در راستای ایجاد و پرورش کارکنان اخلاقی: یک پرسش اساسی آن است که پرورش کارکنان اخلاقی چه اندازه برای مدیر اهمیت دارد؟ چرا که تحقیقات نشان داده اند مدیرانی که به شدت احساس نیاز به شکل دادن رفتارهای

اخلاقی یا ترس از ایجاد اخلاقیهای زشت در کارکنان خود را دارند، معمولاً موفق بوده اند، زیرا خودشان را برای تلاش در این مورد متعهد کرده اند. بنابراین اگر شما واقعا می خواهید کارکنانی اخلاقی داشته باشید، بایستی احساس تعهد شخصی برای پرورش آنان کرده، این تعهد تا رسیدن به هدف تداوم یابد.

۲. تلاش برای آن که الگویی نمونه یا یک مثال اخلاقی قوی باشید: مدیران نخستین و قوی ترین الگو یا معلم اخلاق برای کارکنانشان هستند، بنابراین مطمئن شوید همان رفتارهای اخلاقی را که از کارکنان انتظار دارید، خود انجام دهید تا آنها از شما فرا گرفته، شما را الگوی خود بدانند.

۳. شناخت باورها و عقاید خودتان
ضمن تسهیم آنها با دیگران: پیش از آنکه بتوانید کارکنان اخلاقی پرورش دهید، باید درباره آنچه که به آن باور دارید، با خودتان صادق و صریح باشید. بنابراین مدتی کوتاه به تمامی ارزش هایتان فکر کنید. سپس درباره اینکه چرا شما این روش اجرای خاص را دارید، به طور منظم با کارکنانتان صحبت کرده، نظراتتان را با آنان در میان بگذارید.

۴. از لحظه های آموختن، بهره بگیرید:
بهترین لحظه های آموزش، معمولاً غیر منتظره و اتفاقی هستند و برخلاف تصور، از پیش برنامه ریزی نشده اند. هرگاه بحث موضوعات اخلاقی به میان آمد، از آن فرصت استفاده کنید. آنها به شما و کارکنانتان کمک می کنند تا باورهای اخلاقی استواری را که در هدایت مستمر رفتار برای تمامی زندگی موثرند، توسعه دهید.

۵. انضباط را به عنوان یک درس اخلاقی به کار بندید: انضباط موثر موجب مراقبت از کارمند در این امر می شود تا تشخیص دهد که چرا رفتاراش اشتباه است و چگونه می تواند آن را اصلاح و تصحیح کند. در این مورد، استفاده از پرسش های درست به کارکنان کمک می کند به این توانایی دست یابند که نظر دیگران را در باره رفتارشان دریابند و توانایی درک نتایج رفتارهایشان را توسعه دهند.

۶. توقع رفتارهای اخلاقی داشته باشید:

در این زمینه نتیجه مطالعات روشن بوده است. کارکنانی که رفتارهای اخلاقی دارند، دارای مدیرانی هستند که از آنها انتظار داشته اند، چنین عمل کنند. توقعات و انتظارات شما از کارکنانتان به منزله تعیین نوعی استاندارد، برای رفتارهای آنهاست.

۷. نسبت به آثار رفتارها واکنش نشان دهید:

بهترین تمرین های سازنده اخلاق، اشاره به تاثیر گذاری رفتار کارکنان، بر اشخاص دیگر است. انجام این کار موجب افزایش رشد اخلاقی کارکنان می شود.

۸. رفتارهای اخلاقی کارکنان را تقویت کنید و پاداش دهید:

راه های کمک به کارکنان در جهت کسب رفتارهای جدید، این است که پس از وقوع آن رفتارها، آنها را پاداش دهید و تحسین کنید. پس با هدف شکل دهی رفتارهای اخلاقی، کارکنان را زیر نظر بگیرید و با شرح اینکه چرا رفتارشان خوب بوده، شما برای آنها ارزش قائلید، آن را تقویت کنید.

۹. روزانه اصول اخلاقی را اولویت بندی کنید:

کارکنان با خواندن اصول اخلاقی در متن کتابها یاد نمی گیرند که چگونه افراد با اخلاقی شوند، بلکه تنها با انجام کارهای خوب، این امر را می آموزند. کارکنان را جهت کمک برای ایجاد تغییر در دنیای خودشان تشویق کنید و همیشه آنان را یاری دهید تا نتیجه مثبت عمل خود را بر روی حالات دیگران درک کرده، تشخیص دهند. هدف نهایی و واقعی برای کارکنان آن است که هر چه کمتر و کمتر به راهنمایی دیگران وابسته باشند و اصول اخلاقی باید به زندگی روزمره آنان وارد شده، آنها را درونی سازند. این امر، تنها زمانی روی می دهد که مدیران بر اهمیت فضیلت ها به گونه مستمر تاکید داشته، کارکنان شان مکرر، این رفتارهای اخلاقی را تمرین کنند.

۱۰. مشارکت و ثبت قانون طلایی:

به کارکنانتان قانون طلایی را یادآوری کنید: قانونی که بسیاری از تمدن ها را در مدت قرنهای هدایت و راهنمایی کرده است و سخن پیامبر اسلام(ص) نیز هست: با دیگران همانگونه رفتار کنید که می خواهید

می شود. از این رو لازم است مدیران در جهت ارتقای اخلاقی سازمان گامهایی را بردارند. توجه به میزان مشروعیت اقدامات سازمان از نظر کارکنان، رعایت عدالت در سیستم های گزینش و استخدام، حقوق و دستمزد، پاداش و ارتقا، تدوین منشور اخلاقی سازمان، اقدامات متناسب و سازگار با خواست و حساسیت های جامعه، در باره مسائلی مانند: اجرای برنامه های آموزش اخلاقیات برای مدیران و کارکنان و به ویژه پایبندی رهبران و مدیران سازمانها به اصول اخلاقی، از جمله اقداماتی است که سازمانها در این زمینه می توانند انجام دهند. □



منابع

۱. رادمنش، ن: (۱۳۸۵)، پنج اصل اخلاقی ویژه مدیران، گرفته شده از سایت زیر. <http://www.oldcivil.ce.metu.edu.tr>

۲. هس مر، ا.ت: اخلاق در مدیریت، ترجمه: سید محمد اعرابی و داوود ایزدی، تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی، ۱۳۸۲.

3. Borba·M.(2005), The step- by - step plan to building moral intelligence, Nurtuing Kids Heart& Souls, National Educator Award· National council of self-esteem.Jossey-Bass.

4. Buckley·M.R.D,Beu·D,&Frink·D.D.(2001), Ethical issues in human resources systems,Human Resource Management Review·11(15)·11-29.

5.Donaldson,T,&Davis,K.(1990), Business ethics, Management Decision, 28 (6)·23-24.

6. Lau,H.C,Idris,M.A.(2005),Soft foundations of the critical success factors ontqm implementation in Malaysia,TQM Magazine,13(4)·515-552.

7. Lennick·D·&Kiel·F.(2005), Moral intelligence: The key to enhancing business performance and leadership success, Wharton School Publishing, An imprint of Pearson Education.

8. Manallack· S.(2006), Is honesty the best form of business risk management?, Available at <http://www.domain-b.com>.

9. Turner·N·&Barling·J, (2002), Transformational leadership and moral Reasoning, Journal of Applied Psychology· 87(2)· 304-31.

● مرضیه مختاری پور: دانشجوی دکترای مدیریت آموزشی در دانشگاه اصفهان

● دکتر علی سیادت: دانشیار دانشگاه اصفهان

با شما رفتار شود و تلاش کنید این اصل، قانون اساسی اخلاقی سازمان شما باشد.

نتیجه گیری

بسیاری از رفتارها و تصمیم های کارکنان و مدیران در سازمانهای امروزی، تحت تأثیر ارزش های اخلاقی آنهاست. از آنجا که نیروی انسانی، چه به صورت فردی و چه به صورت گروهی و در تعامل با دیگران، هم چنان مهمترین عامل مزیت رقابتی به شمار می آید، قضاوت افراد در مورد درستی یا نادرستی کارها بر کمیت و کیفیت عملکرد آنان و به تبع آن، عملکرد سازمان و در نتیجه موفقیت آن به شدت تأثیر دارد. از این رو توجه به اصول اخلاقی برای سازمانها ضرورتی اجتناب ناپذیر است. اخلاق کار می تواند از راه تنظیم بهتر روابط، کاهش اختلاف و تعارض و افزایش جو تفاهم و همکاری و نیز کاهش هزینه های ناشی از کنترل، عملکرد را زیر تاثیر قرار دهد. به علاوه هوش اخلاقی موجب افزایش تعهد و مسئولیت پذیری بیشتر کارکنان شده، به بهبود کارایی فردی و گروهی می انجامد. رعایت اخلاقیات در برخورد با ذی نفعان داخلی و بیرونی، باعث افزایش مشروعیت اقدامات سازمان و استفاده از مزایای ناشی از افزایش چندگانگی شده، سر انجام موجب بهبود سودآوری و مزیت رقابتی