

# اصول اخلاق حرفه‌ای

سلیمان تقی زاده

(بخش پایانی)

گرفته است تعریف درست و جامعی نیست. قضیه را به این گونه می‌شود تحلیل کرد که اخلاق ججع خلق و خوی است و به مجموعه خلق و خوی‌های افراد اخلاق می‌گویند.

هچانگونه که می‌گویند فلائی آدم بداخلاقی است. پس چون پدیده‌ای به نام بداخلاقی وجود دارد، اخلاق حرفه‌ای منفی هم می‌تواند مطرح باشد. این پدیده در میان گروهها و سازمانهایی که چکلر دشان مورد تایید جامعه نیست شکل می‌گیرد و اصول اخلاق حرفه‌ای آنها نامیده می‌شود که از نظر مامطروداست.

## قوانین و نظارت حاکم بر حوزه‌های تخصصی کار و تولید

باکچی توجه و دقت بر محیط پیرامون و سبک زندگی بشر امروز در سطح ملی و جهانی به خوبی درمی‌یابیم زندگی امروز انسان، دستخوش تغییرات بسیار سریع و جدیدی شده است بویژه آنکه ابزارهای ارتباطی گسترده (MASS MEDIA) جهان را به دهکده معروف مک‌لوهان مبدل ساخته است و اطلاعات گاهی فراتر از سرعت نور از یک نقطه به نقطه‌ای دور تر از جهان، مخابره و ارسال می‌شود.

این چیزی نیست جز تعبیر رویاهای "الوین تافلر" در به تصویر کشیدن موج سوم که مدتهاست بر پیکره جهان جاری شده و به واقعیت پیوسته است. در عصر جدید ارتباطات، اصول اخلاق حرفه‌ای را در دستان پر قدرت سرمایه داری نوین می‌توان دید و به تفسیر آن پرداخت.

امروزه نیروهای به مراتب پیچیده تر از امروز و دیروز، در حال شکل

## اشتهار و خوشنامی حرفه

رفتار حرفه‌ای رابطه غیرمستقیمی با محسوس بودن تولید هر بنگاه تولیدی دارد.

در یک بنگاه تولید یا کارخانه تولید اتوموبیل، رفتار حرفه‌ای در کیفیت خودرو و خدمات پس از فروش آن متبلور می‌شود و در یک موسسه نقاشی ساختمان، رفتار حرفه‌ای در کیفیت خدمات ارائه شده که تابع عجز و زیبایی رنگ است.

در حرفه حسابداری عچومی، جامعه و اعضای آن به کسب اعتقاد و اعتباری استراتژیک نیاز مندند که با توجه به نوع خدمات ارائه شده از سوی ایشان - خدمات اعتبارافزایی - در دراز مدت قابل تامین است. کسب این حسن اشتهار و خوش نامی برای هر حرفه و اعضای آن و حفظ و ارتقای آن به سادگی شدنی نیست و عزمی راسخ می‌طلبد. به نظر میرسد انسجام گروهی عامل اصلی رشد و توسعه این اصول در یک حرفه خاص است. البته خود انسجام گروهی نیز متأثر از عوامل متعددی است.

عده‌ای بر این عقیده اند که رضایت شغلی باعث افزایش تعهد به اصول اخلاق در حرفه می‌شود. ضمن تایید نظر این عده باید یاد آور شد که هچان گونه که در ادبیات مدیریت نیز بیان شده است، رضایت شغلی در مقابلش نارضایتی شغلی را نیز دارد.

نارضایتی شغلی هم می‌تواند باعث شکل گیری نوعی اصول اخلاق حرفه‌ای گردد. متاسفانه آنچه که در اذهان در خصوص اخلاق شکل



بنیانهای اخلاقی و نظامهای ارزشی گذشته، سالهاست فروریخته و جای خود را به ارزشهای نوینی داده است که بسیاری از ما هنوز به روشنی شناخت درستی از آنها نداریم.

دادن ماهیت روانی آینده زندگی بشر هستند، بنیانهای اخلاقی و نظامهای ارزشی گذشته، سالهاست فرو ریخته و جای خود را به ارزشهای نوینی داده است که بسیاری از ما هنوز به روشنی شناخت درستی از آنها نداریم.

ما سرنوشت خود را به دست تقدیری سپرده ایم که دائماً از طریق

مکانیسم های بسیار پیچیده ای، بر رفتار، کردار و پندار ما تاثیر می گذارد، تا سرانجام همه رادر شبکه تنومندی تنیده از تار و پود اطلاعات و ارتباطات الکترونیکی سازمان دهد. در چنین فضایی، نظام نوین سرمایه داری با تجدید ساختار خود، تجمعی اصول و قواعد حاکم بر بازار کار، اشتغال، تولید و مصرف... را رادر اختیار می گیرد. تاجایی که به گفته "کاستلز" این سرمایه است که بر سرمایه داران حکومت می کند.

جهان و شبکه، زمان و مکان نچی شناسد. دینامیسم درونی جامعه شبکه ای روابط درونی این شبکه را به شکلی سازمان می دهد که دائم در حال مرز شکنی و فراسوی از چار چوب های موجود می باشد.

شکل و فرم این شبکه آنقدر سیال می باشد که دما دم در حال تطور و دگرگونی به سر می برد. حجم عظیمی از سرمایه و اطلاعات با سرعت باور نکردنی از طریق امواج الکترونیکی از یک نقطه به نقطه دیگر جابه جایی می شود. در حالی که هزاران نفر در یک گوشه جهان یک آن دعوت به کار می شوند در گوشه دیگر ده ها هزار نفر در یک لحظه از کار باز می مانند.

شکل و فرم این شبکه آنقدر سیال می باشد که دما دم در حال تطور و دگرگونی به سر می برد. حجم عظیمی از سرمایه و اطلاعات با سرعت باور نکردنی از طریق امواج الکترونیکی از یک نقطه به نقطه دیگر جابه جایی می شود. در حالی که هزاران نفر در یک گوشه جهان یک آن دعوت به کار می شوند در گوشه دیگر ده ها هزار نفر در یک لحظه از کار باز می مانند.

### مفاد مهم آیین نامه های اخلاقی

بی تردید تجمعی حرفه های فعال در جامعه بشری باید دارای آیین نامه های اخلاقی - حرفه ای باشند که به سان وجدانی بیدار عمل کرد و نتایج حاصل از رفتارهای آنها را نظارت و کنترل کند. چگونه ای از این اصول اخلاقی حرفه ای می تواند به شرح ذیل باشد.

#### اصل اول: ارائه اطلاعات درست به مردم؛

اصل دوم: هر کسی در هر شغل و مقامی باید خود را وقف حقیقت کند؛

اصل سوم: احساس مسئولیت اجتماعی منزلت شغل و حرفه بایستی به منزله منفعت اجتماعی و نه به منزله کالا درک شود.

اصل چهارم: داشتن شرافت حرفه ای و شغلی معیارهای عالی شرافت در هر حرفه، مشتعل بر خودداری از کار کردن برخلاف باورها و افشای منابع اطلاعاتی و نیز حق شرکت در تصحیح گیری

اصل پنجم: ایجاد بستر مشارکت هچگانی در هر کار  
اصل ششم: احترام به حریم خصوصی و حیثیت انسانی احترام، حق فردی، حفظ حریم و اسرار خصوصی و مشورتی انسانی منطبق با قوانین ملی و بین الجلی مربوط به حفظ حقوق و شهرت افراد، منع افترا، تهجت، توهین و مخدوش نکردن شهرت افراد.  
اصل هفتم: احترام به منافع عجمی احترام کامل به حیثیت ملی جامعه، نهادهای دموکراتیک، عفت عجمی، اخلاق و عرف جامعه.

اصل هشتم: احترام به ارزشهای جهانی و متنوع فرهنگ اقدام به ایجاد صلح و دموکراسی، حقوق بشر، پیشرفت اجتماعی و آزادی ملی و آگاهی از مقررات مندرج در کنوانسیون ها، بیانیه ها و قطعنامه های بین الجلی.  
اصل نهم: محو جنگ و سایر مصائب فراروی بشر تعهد اخلاقی نسبت به ارزشهای عام انسانی، و پرهیز از هر نوع توصیه و یا تحریک جنگهای متجاوز کارانه و سابقه تسلیحاتی، بویژه در مورد تسلیحات هسته ای و به پرهیز از شکل های خشونت، نفرت یا تبعیض، بخصوص نژاد پرستی و آپارتاید، سرکوبگری رژیم های استبدادی استعمار و هچچنین به پرهیز از سایر مصایب بزرگ مضر به حال بشریت چون فقر، سوء تغذیه و بیچارهها.

اصل دهم: برپایی نظم اطلاعاتی و ارتباطی نوین جهانی هدف این نظم که بخشی لاینفک از نظم نوین اقتصادی بین الجلی به حساب می آید، استعمارزدایی و دموکراتیک کردن اطلاعات و ارتباطات شغلی در سطوح ملی و بین الجلی است که برپایه هچزیستی مسالمت آمیز مردم و با احترام کامل به هویت فرهنگی آنان صورت می گیرد.  
کچیسون مک براید، توصیه اکید کرده است که نظامنامه اصول اخلاقی در سطح ملی و در برخی موارد در سطح منطقه ای امری مطلوب است مشروط بر آنکه این قوانین از سوی خود حرفه تهیه و تصویب گردد. چرا که اصولاً اخلاق، متأثر از عقاید، باورها و ارزشهای حاکم بر جوامع است.  
لاجرم اخلاق حرفه ای در هر فرهنگ و بژگی ها و مختصات خاص خود را داراست به عنوان مثال حریم خصوصی افراد در یک جامعه

شرقی با جامعه غربی تفاوت‌هایی دارد.

ضرورت تدوین اصول معینی که بتواند علاوه بر حفظ مصالح یک جامعه، چارچوب‌های کاری شغلی را نیز مشخص کند، بیش از هر چیز آسودگی خاطر آنها را به هجره خواهد داشت. تعریف معیارهای اخلاقی شفاف کردن خطوط قرمز مانع از مخدوش شدن سهوی یا عجدی آنهاست. در این چارچوب اصولی بنیادی پیش بینی شده که عبارت است از رعایت درستکاری، بیطرفی، صلاحیت و مراقبت حرفه‌ای، رازداری، رفتار حرفه‌ای و اصول و ضوابط حرفه‌ای.

۱- چرا سازمان‌ها به اخلاق حرفه‌ای نیازمندند؟

۲- جایگاه اخلاق حرفه‌ای در سازمان کجاست؟

۳- تفاوت سازمان اخلاقی و غیر اخلاقی چیست؟

### اهمیت اخلاق حرفه‌ای در سازمان

اخلاقیات به عنوان مجموعه‌ای از اصول، اغلب به عنوان منشوری که برای راهنمایی و هدایت استفاده می‌شود، تعریف شده است. این مجموعه اصول، چهار چوبی برای اقدام ارائه می‌کند. اخلاق حرفه‌ای، مانند شمشیر دولبه‌ای است که یک لبه آن تهدید است.

ضعف در سیستم اخلاقیات، منجر به کاهش ارتباطات و افزایش خسارات در سازمان می‌گردد و مدیریت، بیشتر بر روی کنترل گذشته نگر تکیه خواهد کرد؛ زیرا افراد به مدیریت، اطلاعات رانچی رسانند و در این صورت، انرژی سازمان به منفی تبدیل می‌شود و به عبارت دیگر توان سازمان به جای آن که صرف هدف شود، صرف شایعه، غیبت، کم کاری و... خواهد شد.

لبه دیگر این شمشیر، فرصت است. اخلاق حرفه‌ای، تاثیر چشم‌گیری بر روی فعالیت‌ها و نتایج سازمان دارد. اخلاق حرفه‌ای، بهره‌وری را افزایش می‌دهد، ارتباطات را بهبود می‌بخشد و درجه ریسک را کاهش می‌دهد؛ زیرا هنگامی که اخلاق حرفه‌ای در سازمان حاکم است، جریان اطلاعات به راحتی تسهیل می‌گردد و مدیر قبل از ایجاد حادثه، از آن مطلع می‌گردد.

### روش فرایند کار بر دی‌نچودن اخلاق

روش فرایند کار بر دی‌نچودن اخلاق در رفتار افراد و گروه‌ها روش به کارگیری اخلاق در موفقیت سازمانی، دارای مراحل زیر می‌باشد

۱- موفقیت از اخلاق حرفه‌ای سرچشمه می‌گیرد.

۲- اخلاق حرفه‌ای از اعتقاد آفرینی ایجاد می‌شود.

۳- اعتقاد آفرینی از پیش بینی رفتار ایجاد می‌شود.

۴- پیش بینی رفتار از مستقر بودن و قانون مند بودن رفتار سرچشمه می‌گیرد.

۵- مستقر بودن و قانون مندی از مسئولیت ناشی می‌شود.

۶- مسئولیت از قانون و باورهای فرد شکل می‌گیرد.

موفقیت در سازمان ناشی از ایجاد و به کارگیری مدیریت اخلاق در سازمان است. اخلاق سازمانی از اعتقاد آفرینی شروع می‌شود.

هرچه اعتقاد به سازمان، بر نامه‌ها و مدیران (ارشد، میانی و مدیران پایه) بیشتر باشد، میزان تعهد به سازمان و وظایف بیشتر خواهد شد. اعتقاد آفرینی، منجر به افزایش توان سازمانی در پاسخ دهی به نیازهای محیطی خواهد گردید.

هر چه اعتقاد کارکنان به مدیران و سازمان، کاهش یابد، مدیران می‌بایست هزینه بیشتری را جهت کنترل رفتار کارکنان بپردازند که نتیجه کمتری نیز به دست خواهند آورد. اعتقاد آفرینی از پیش بینی رفتار ایجاد می‌شود.

اخلاق حرفه‌ای در هر فرهنگ و ویژگی‌ها و  
مختصات خاص خود را داراست به عنوان  
مثال حریم خصوصی افراد در یک جامعه  
شرقی با جامعه غربی تفاوت‌هایی دارد.  
ضرورت تدوین اصول معینی که بتواند  
علاوه بر حفظ مصالح یک جامعه، چارچوب‌های  
کاری شغلی را نیز مشخص کند. بیش از  
هر چیز آسودگی خاطر آنها را به هجره خواهد  
داشت. تعریف معیارهای اخلاقی شفاف  
کردن خطوط قرمز مانع از مخدوش شدن  
سهوی یا عجدی آنهاست

مدیرانی که دارای ویژگی‌های زیر هستند، اعتقاد آفرینی را خدشه دار و نابود می‌کنند:

مدیران متغیر در رفتار.

مدیران ملون و دوگانه در رفتار.

مدیرانی که به جای تصحیح عقلانی، تصحیح احساسی می‌گیرند.

به قول و قرار خود اطمینان نمی‌دهند.

نظم فکری ندارند.

نظم رفتاری ندارند.

قاطعیت در برخورد ندارند.

برنامه ندارند.

ایجاد اعتقاد، از پیش بینی رفتار حاصل می‌شود. چرا ما به بانک، اعتقاد می‌کنیم؛ زیرا رفتارهای بانک دقیقاً برای ما قابل پیش بینی است. هر چه پیش بینی رفتار ما برای دیگران آسان و دقیق باشد اعتقاد به ما بیشتر خواهد شد و میزان ریسک پذیری را برای کارکنان و مشتریها کاهش خواهد داد و همین امر، باعث جذب افراد و کارکنان به طرف سازمان و مدیریت خواهد گردید.

اعتقاد بر بستری از عملکرد گذشته شکل می‌گیرد. اعتقاد در شرایطی صورت می‌پذیرد که ما نیا داریم به دیگران تکیه کنیم.

برای تصحیح گیری درباره کاری که باید انجام دهیم نیاز داریم که بر رفتار و عملکرد دیگران تکیه کنیم. و بایستی برای این اعتقاد، توقعاتی از عملکرد آنان داشته باشیم. باربر (۱۹۸۳) اشاره کرده است که سه نوع متفاوت از توقعات وجود دارد:

۱- توقعاتی که در ارتباط با زندگی اجتماعی عادی و حفظ ثبات، نظم و قانون وجود دارد.

۲- توقعاتی که در ارتباط با عملکرد فنی و تخصصی به وجود می‌آید؛ مانند توقعی که از یک جراح در انجام موفقیت آمیز یک عمل داریم.

۳- توقعاتی که از دیگران در ارتباط با انجام وظایف و تعهداتشان داریم. اعتقاد محیط به سازمان، نشان معقول بودن رابطه محیط با سازمان است. هرگاه سازمان، اعتقاد آفرینی کند، به گونه‌ای که محیط به آن اعتقاد یابد می‌تواند معقولیت ریسک ارتباط با سازمان را افزایش دهد. اعتقاد ما به دیگران، نشانه آن است که ریسک ارتباط با آنها را معقول می‌انگاریم. ما به کسانی اعتقاد می‌کنیم که بتوانیم آنها را پیش بینی نچاییم. پدری را فرض کنید که به دلایل مختلف، رفتار

نظام مندی ندارد و به تعبیر عامیانه، حساب و کتاب نچی پذیرد. او زمانی در قبال حادثه‌ای، احساس و عکس‌العجل خوبی دارد و زمانی دیگر در برابر هچان حادثه، سخت بر می‌آشوبد و رفتاری پر خاش گرانه دارد. این پدر، برای فرزند خود قابل پیش بینی نیست. فرزند نچی داند که پدر در مواجهه با این سخن، چه برخوردی خواهد کرد. وی به پدری که هر لحظه به کوچکترین محرکی آشفته می‌شود و عکس‌العجل‌های مختلفی نشان می‌دهد، چگونه اعتقاد می‌کند؟ آیا تکلیف وی در برابر چنین پدری روشن است؟

مدیری را در نظر بگیرید که هر لحظه تصحیم خود را عوض می‌کند و تغییر تصحیم وی، تابع هیچ امر شناخته شده‌ای نیست. چنین مدیری را بارها تجربه کرده‌اید.

مدیر بحران زده‌ای که در قبال سخن خاص و حادثه معین، اینک مسرور است و زمانی دیگر در برابر هچان سخن خاص و حادثه معین، غچگین و خشچگین. امروز دستوری می‌دهد و فردا از هچان دستور منصرف شده، کارمندش را به دلیل عجل به آن، توبیخ می‌کند.

کارمندان این مدیر، چه وضعیتی دارند؟ آیا چیزی جز حیرت، سرگشتگی و بی‌اعتجادی در انتظار محیط داخلی سازمان است؟ مستچر بودن و قانون مند بودن رفتار، از مسئولیت پذیری ناشی می‌گردد. افراد، هر چه مسئولیت پذیرتر باشند رفتار آنان مستچرتر و قانون مندتر خواهد گردید.

افراد بی مسئولیت افرادی هستند که تعهد چندانی نسبت به اثر بخش بودن رفتار خود ندارند. پیش بینی رفتار، از مستچر بودن رفتار و قانونچند بودن آن ناشی می‌شود.

تکرار مستچر و مشابه رفتار در شرایط خاص، می‌تواند پیش بینی رفتار را افزایش دهد. مسئولیت، از پای بندی به قانون و رعایت اصول اخلاقی سرچشچه می‌گیرد.

نکته قابل توجه آن که اتکا صرف به قانون، برای افزایش مسئولیت کاری کارکنان، اثر بخشی چندانی در پی ندارد. این اصول و باورهای نه‌پایه شده در فرد است که می‌تواند مسئولیت او را افزایش دهد. پای بندی به قانون در انسان، بر خلاف طبیعت و حیوانات اهلی، معلول مسئولیت پذیری آدمی است. مسئولیتی که از طرفی ناشی از اختیار و خودآگاهی است و از طرفی دیگر انسان را به ریسک پذیری مواجه و دغدغه‌های رفتاری سوق می‌دهد.

مسئولیت‌های آدمی یا حقوقی است و یا اخلاقی؛ آن چه در پای بندی آدمی و سازمان به قانون، نقش موثرتری دارد، مسئولیت‌های اخلاقی است. مسئولیت پذیری سازمان، سبب ایجاد اعتقاد اصیل و پایدار

محیط به آن شده، در نهایت، موفقیت سازمان را تضچین می‌کند. مسئولیت سازمانها این نیست که صرفاً اثر بخش باشند؛ بلکه مسئولیت آنها این است که به جامعه‌ای که در آن فعالیت دارند، خدمت کنند. سازمان‌ها و مدیران در مقابل مسئولیت‌ها و تعهدات اجتجاعتی چهار دسته‌اند:

۱- دسته اول، استراتژی تدافعی دارند. این دسته از مدیران، تعهد اخلاقی ندارند و محیط و کارکنان را طعچه می‌بینند و سعی در غارت آنان دارند.

۲- دسته دوم، استراتژی واکنش دارند. این دسته از مدیران، تعهد اخلاقی ندارند؛ اما بر اثر فشار عوامل خارجی، نسبت به تعهدات خود عجل می‌نچاینند.

۳- دسته سوم، استراتژی انطباقی دارند. این دسته از مدیران، تعهد اخلاقی را پذیرفته‌اند و بدون تهدید و فشار، به انجام آن اقدام می‌کنند.

۴- دسته چهارم، استراتژی اثر گذاری دارند. این دسته از مدیران، تعهد اخلاقی را پذیرفته‌اند و با میل و رغبت و در جهت خدمت، به انجام آن اقدام می‌کنند.

### شرایط سیستم مدیریتی مبتنی بر اصول اخلاقی

برای رسیدن بر سیستم مدیریتی مبتنی بر اصول اخلاقی، داشتن ایچان و اعتقاد و توجه به موارد ذیل جزو ضروریات سیستم مدیریتی است.

الف) اصول اخلاقی پیش شرط مدیریت است.

ب) اخلاق حرفه‌ای، یک دانش است که بر مبنای یک سیر منطقی و عقلانی باید ایجاد شود.

ج) مدیران باید به اصول اخلاقی حرفه‌ای اعتقاد داشته باشند (از شعار به شعور در آیند)

د) شاخصه‌های اخلاقی حرفه‌ای، باید دقیقاً توسط مدیران روشن شود.

و) شاخصه‌های اخلاقی، نباید با هم در تعارض باشند.

ه) مدیران باید خود به این اصول احترام گذارند و در رفتار خود، آنها را تجلی دهند.

ی) نقایص اخلاقی می‌تواند در سطح زیربنایی و عملیاتی ظاهر گردد. عدم ارتباط مدیران ارشد و مدیران عجیاتی می‌تواند نقایص اخلاقی را در سازمان افزایش دهد.

در خاتچه برای رسیدن به اخلاق حرفه‌ای مطابق با نظام مقدس اسلام و آیین رسول اکرم، باید هچیشه نظامات و قوانین را محترم بشچاریم و جز عدالت و احقاق حق منظوری نداشته باشیم و از اعچال نظریات سیاسی و خصوصی و کینه ورزی و انتقام جویی احتراز نچائیم و به دنبال آوازه‌گری و تبلیغات غیر قابل پذیرش شغلی نباشیم و در نهایت پایه شغلی را بر پایه ایچان و اعتقاد به مبانی اسلامی و عقلی درست بنا کنیم و در کل مصداق مثل معروف - کاری کنیم که هم خدا راضی باشد و هم بنده خدا - باشیم. (فصلنامه مهندس اسوه)

### منابع:

- ۱- نوشته آلن لاونتن، مدیریت اخلاقی در خدمات دولتی، ترجمه محمد رضایی و حسن گیوریان، انتشارات یکان، سال ۸۱ ش.
- ۲- حسن مظاهری، اخلاق در اداره، انتشارات بوستان کتاب، قم، سال ۸۲ ش.
- ۳- احد فرامرزی قرامکی، اخلاق حرفه‌ای سال ۸۲ ش.
- ۴- سید مهدی الوانی و سید احمد رضا قاسمی، مدیریت و مسئولیت اجتجاعتی، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، سال ۷۷ ش.
- ۱- جیچز کالینز، ساختن برای ماندن، انتشارات اینک، ۲۰۰۱.

برای رسیدن به اخلاق حرفه‌ای مطابق با نظام مقدس اسلام و آیین رسول اکرم، باید هچیشه نظامات و قوانین را محترم بشچاریم و جز عدالت و احقاق حق منظوری نداشته باشیم و از اعچال نظریات سیاسی و خصوصی و کینه ورزی و انتقام جویی احتراز نچائیم و به دنبال آوازه‌گری و تبلیغات غیر قابل پذیرش شغلی نباشیم