

## سرمایه‌داران اخلاق رفتارهای درون‌ساز را سر لوحه خود قرار می‌دهند

دکتر احد فرامرز قراملکی، عضو هیات علمی دانشگاه تهران

احد فرامرز قراملکی، استاد فلسفه دانشگاه تهران و رئیس گروه اخلاق حرفه‌ای این دانشگاه است. ایشان در پنج زمینه کلی اخلاق حرفه‌ای، مهارت‌های تشخیص و حل مسأله، دین‌پژوهی، منطق و روش‌شناسی و فلسفه برای کودکان به جد فعالیت‌های منحصر به فردی را رقم زده و بی‌شک یکی از استادانی است که در زمینه اخلاق حرفه‌ای مطالعات فراوانی به صورت علمی و نظام مند داشته و آثاری متمایز و بی‌سابقه تالیف نموده است. از جمله اقدامات وی برای ترویج و کاربردی نمودن اخلاق در حرفه می‌توان به فعالیت‌های آموزشی-پژوهشی ارزشمند، اجرای پروژه‌ها و برگزاری کارگاه‌های عملی برای سازمان‌ها و نهادها اشاره کرد. در ادامه گفتگویی که با ایشان انجام شده است را می‌خوانیم.



ازای مزد با اراده و میل به حرفه‌مند باید صورت گیرد اشاره فرمودید. بحث استقلال و خود مختاری و تمامی موضوعات فوق به داشتن تعریفی مشخص از حرفه و اخلاق حرفه‌ای بستگی دارد. در آغاز تعریفی از اخلاق حرفه‌ای ارائه فرمایید.

به این دلیل که کنفیسوس گفته است «اگر واژگان سامان یابند شهر سامان می‌یابد» و یکی از مشکلاتمان این است که

جناب آقای دکتر قراملکی! به‌عنوان یک پیشکسوت در عرصه اخلاق حرفه‌ای، در فرازهایی از مطالب و نوشته‌هایتان در ارتباط با مبحث حرفه به ذکر اشتغال به‌عنوان مولفه‌های حرفه، روزی به‌دست آوردن از آن طریق، وجود اختیار در کار و اشتغال، خدمت محوری، مثمر ثمر بودن، مطلوبیت اجتماعی، برخورداری از دانش و مهارت و توانایی، فعالیت تولید و آبادگرانه به

مفاهیم را به صورت مبهم و آشفته دادرست می‌کنیم، در ورود به هر بحثی این سیاست بسیار خوبی است که ابتدا تصوراتمان را از یک واژه بیان کنیم.

اخلاق حرفه‌ای ضمن اینکه مرکب است از دو واژه «اخلاق» و «حرفه» اساساً یک ارتباط وثیق بین مفهوم حرفه و اخلاق وجود دارد. اما حرفه را کمی تعریف کنیم: مقوله کار کردن که به تعبیری به زبان انگلیسی می‌گوییم *working* را سه گونه می‌بینیم: (نظر به جامعه خودمان)

نوع اول یک نوع کارکردنی است نیمه وقت. ولی منظور من از وقت، صرفاً زمان نیست. یعنی فردی بخشی از وقت و حوصله و درایت و تدبیر خود را روی کاری بگذارد. طبیعتاً افرادی که چند شغله‌اند، در هر کاری نوعی پاره وقتی، پاره تدبیری و بی‌حوصلگی دارند و من اسم این را «اشتغال» می‌گذارم. اشتغال بر حالتی از عدم درگیر شدن فعال دلالت می‌کند. نوع دوم را کار کردن تمام وقتی می‌دانم که فرد همه وقت و حوصله را روی کار می‌گذارد به گونه‌ای که می‌تواند بگویند این شغل فرد است. این را «Job» می‌نامیم. نوع سوم حرفه است. دانشمندان در اینکه حرفه با شغل چه تمایزی دارد و مولفه‌های اساسی حرفه چیست اختلاف اساسی دارند. ولی حداقل در ۶ مقوم اجماعی در دنیا وجود دارد. البته وزن مقوم‌ها در مفهوم حرفه مورد اختلاف است.

اول، حرفه را شغلی می‌دانیم که حتماً مبتنی است بر دانش. یعنی نه صرفاً آگاهی‌های خام، آگاهی‌های حمایت نشده و به اعتبار منطقی ننشسته بلکه مبتنی است بر یک دانش تخصصی. دوم، حرفه را شغلی می‌دانیم که حتماً مهارت‌هایی در این شغل لازم است. مهارت‌های مختلف فنی، ادراکی، رفتاری.

سوم، حرفه چیزی است که در آن حتماً از توانایی‌های خاصی استفاده می‌شود. به عبارت دیگر آنهایی که حرفه‌ای‌اند نسبت به آنان که شاغلند یک توانایی خاص دارند. من توانایی را هم می‌خواهم درست به معنای فعلیت آن دانش و مهارت به کار ببرم. چهارم، عبارتست از تجربه مفید، که هر کس به اندازه سنوات اشتغال خود، تجربه دارد. ولی حرفه‌ای‌ها کسانی هستند که این تجربه را تحلیل می‌کنند و به صورت یک سرمایه در می‌آورند و این سرمایه بخشی از حرفه می‌شود. پنجم، حرفه مبتنی است بر نگرش‌های خاص که این نگرش‌ها لزوماً در شغل وجود ندارد. یعنی ممکن است اهل شغل این را داشته باشد یا نه، آن نگرش خود یک نگرش چند وجهی است. وجه اول: حرفه‌ای‌ها سیستمی نگرند، اساساً یکی از تمایزات حرفه با شغل این است. دومین وجه: حرفه‌ای‌ها بلندمدت فکر می‌کنند، دوراندیشند و سومین وجه: در مفهوم امروزی کلمه، حرفه‌ای‌ها که دانش تخصصی دارند، دانششان بر یک نگرش میان رشته‌ای مبتنی است، از صنعت داروسازی گرفته تا صنعت سرمایه و آخرین مقوم که حرفه را با اخلاق مرتبط می‌کند این است که اساساً در حرفه عنصر مرام وجود دارد. بنابراین حرفه‌ای‌ها همه دارای مرامند. این مقوم از زمان قدیم در آثار ما منعکس شده است. به دیگر سخن حالا ممکن است دانش تخصصی، مهارت، نگرش، در کتاب‌های ما زیاد مورد بحث قرار نگرفته باشد اما مرام، مورد بحث قرار گرفته است. حرفه‌ای‌ها نسبت به شاغلین در داشتن مرام متفاوتند حتی اگر شغل، یک شغل نامشروع باشد. یعنی راهزن‌های آماتور و راهزن‌های حرفه‌ای داشتیم. راهزن‌های حرفه‌ای اهل مرام بودند و دست به هر کاری نمی‌بردند. بنابراین حرفه همان شغل است ولی با این ۶ مقوله و مولفه، مقوم ششم خودبه‌خود حرفه را با اخلاق ارتباط مفهومی می‌دهد.

**قبل از اینکه به این مقومی که اشاره فرمودید بپردازیم، تمایز بین حرفه و حرفه‌نما را توضیح دهید و**

## اینکه بیشتر در بحث حرفه‌نما چه نظراتی وجود دارد و چه آثاری در جامعه خواهد داشت؟

قاعداً کسانی که در باب Professionalism (حرفه‌ای‌گرایی) تدبیر و تامل کرده‌اند سه مفهوم را از هم جدا می‌دانند.

۱- Profession : حرفه

۲- Sudo Profession : حرفه نما

۳- Sub Profession : زیر حرفه

یعنی بعضی از مشاغل را هنوز نتوانسته‌اند به‌عنوان یک حرفه تعریف کنند و این را به‌عنوان زیر حرفه تلقی کرده‌اند.

در عرف ما معمولاً شغل را از شغل کاذب جدا می‌کنند زیرا فرق بین شغل و شغل کاذب دقیقاً بین حرفه و حرفه‌نما هم هست. مثلاً در حرفه اثربخشی اصل است یعنی آورده‌ای، نتیجه مثبت برای زندگی فردی یا اجتماعی افراد داشته باشد. اما در حرفه‌نما، فرد به اشتغال، به درآمد می‌رسد اما حاصل تلاش فرد به یک تولید کالا یا خدمات مثمرتر و مفید نمی‌انجامد. عده‌ای معتقدند که بخشی از فعالیت‌هایی که به‌عنوان مدیریت سرمایه انجام می‌گیرد، حرفه‌نماست. برخی معتقدند که اساساً جابه‌جا کردن سرمایه‌ها از یک گوشه به گوشه دیگر علیرغم درآمدهای زیادی که دارد خدمتی، تولیدی، کالایی یا خدمات موثری را در جامعه ایجاد نمی‌کند. اما انباشته‌ای از ثروت را ممکن است نصیب افرادی که این جابه‌جایی را انجام می‌دهند داشته باشد. بنابراین در مدیریت سرمایه واقعاً خط‌کشی کردن بین حرفه و حرفه‌نما بسیار لازم است. یعنی بدانیم که در مدیریت سرمایه کجا کار حرفه‌ای انجام می‌دهیم و کجا به یک شغل کاذب دل می‌بندیم. دلیل ذکر این مثال وضعیت خاص جامعه ماست. امروز در جامعه ما سازمان‌های کسب و کار علاقه دارند کنار تولید خورده، معدن یا صنعت دارو در صنعت سرمایه هم فعال باشند. صنعت سرمایه را مطلقاً نقد نمی‌کنم، اما در این صنعت تفاوت بین حرفه و حرفه‌نما بسیار مهم است.

**در تحلیل فرایندی حرفه، حرفه‌ای را کسی می‌دانیم که توانمندی خود را پایبندی به قانون و نظام‌مندی حرفه می‌داند، افعال دانستن، خواستن و توانستن را در حرفه خود باور دارد. خودشناسی، خودسازی و خودباوری را لازم حرفه‌ای شدن و حرفه‌ای ماندن می‌داند. مدبر، دارای منش، دانش، بینش و روش حرفه‌ایست. موفقیت خود را در حرفه حاصل پیوند و یکپارچگی عقیده و عشق و عمل حرفه‌ای می‌یابد و می‌داند. کار، ابتکار، پشتکار را جزء نظام کسب و کار خود می‌داند. کاسب‌کار در حرفه خویش است، یعنی همواره در جستجوی کسب فرصت‌ها و ایده‌ها و کارآفرینی برای ایجاد ارزش روی این فرصت‌ها و ایده‌ها و فرصت‌سازی تازه است. اینگونه حرفه‌ای شدن نیازمند نوعی بسترسازی و در اختیار داشتن ابزارها و سیستمی یکپارچه از رفتارهای فردی و سیستمی است. این مهم چگونه میسر است؟**

همانطور که به خوبی می‌دانید موضوع، بسیار گسترده است و فقط بخشی از این بحث به اندک اطلاعات ما مربوط است. من همیشه این شعار را مطرح می‌کنم: «حرفه‌ای‌ها می‌مانند» اما حرفه‌ای‌ها در چه بستری می‌مانند؟ در یک محیط رقابتی کسب و کار. در یک محیط رقابتی کسب و کار افراد تلاش می‌کنند به یک جایگاه انحصاری در صنعت خودشان برسند. نکته این است اگر در جامعه‌ای بنگاهی از جایگاه انحصاری موهبتی بهره‌مند باشد او دیگر برای ماندن در یک محیط رقابتی تلاش نخواهد کرد. بنابراین به نظر می‌رسد که مهمترین بستر حرفه‌ای‌سازی در صنعت دامن زدن به

● **فرق بین شغل و شغل کاذب دقیقاً بین حرفه و حرفه‌نما هم هست. مثلاً در حرفه اثربخشی اصل است یعنی آورده‌ای، نتیجه مثبت برای زندگی فردی یا اجتماعی افراد داشته باشد. اما در حرفه‌نما، فرد به اشتغال، به درآمد می‌رسد اما حاصل تلاش فرد به یک تولید کالا یا خدمات مثمرتر و مفید نمی‌انجامد.**

محیط رقابتی است. در واقع ما دو محیط را از هم جدا می‌کنیم:  
 ۱- محیط رقابت‌گریزی: یعنی بنگاه‌ها را به گونه‌ای هدایت کنیم که از رقابت بگریزند. این به دو گونه میسور است.

الف) دادن جایگاه انحصاری موهبتی  
 ب) تضمین کردن بازار یعنی به نحوی تضمین کنیم که چنین بازاری را خواهید داشت. منظور من بیشتر تضمین‌های دولتی است. در محیط رقابت‌گریز قاعدتاً فرد حرفه‌ای نمی‌ماند و افرادی سعی می‌کنند با ابزارهای غیرحرفه‌ای رشد کنند.

۲- محیط رقیب‌ستیزی: یعنی محیطی که ما به ستیز بین رقبا دامن بزنیم. ایده‌مان این است که بستر رقابت‌گریزی را باید دولت در مفهوم عام کلمه، از طریق وضع قوانین معطوف به رقابت سالم و از طریق ممیزی اخلاقی قوانین موضوعه از بین ببرد و از آن طرف حرفه‌ای‌ها از درون به دلیل مرام اخلاقی سعی کنند که رقیب‌ستیزی را مهار، پیشگیری و درمان کنند.

### محیط رقابتی نیازمند بستر اقتصادی و سیستماتیک برای پرورش موضوع است. فکر می‌کنید در شرایط موجود زمینه برای رقابت‌پذیری فراهم است یا رقابت‌ستیزی؟

به نظر می‌رسد که بنگاه‌های ما مادامی که به بازار جهانی فکر نکنند توسعه نخواهند یافت. بنگاه‌های ما در محیط رقابت جهانی باید توانایی خود را ارائه دهند. اما آنچه به این بحث مربوط است اساساً محیط رقابتی که بستر حرفه‌ای‌سازی است خود محتاج بستری دیگر است. نام آن را توسعه ذهنی "Mental Development" می‌گذارم. یعنی ما آنقدر توسعه ذهنی و فکری داشته باشیم که بتوانیم محیط کسب‌وکارمان را به یک محیط رقابتی تبدیل کنیم. اگر این اتفاق بیفتد به نظر می‌رسد که خیلی زمینه‌های حرفه‌ای‌سازی خودبه‌خود خواهد آمد زیرا در توسعه ذهنی هست که به‌جای اینکه همیشه حمایت دولت را بطلبیم توانایی‌های درونی خود را بالا ببریم. به عبارت دیگر محیط کسب‌وکار را محیط وابسته به دولت بودن نمی‌داند (از نظر بنگاه‌ها عرض می‌کنم) و به یک جهان‌بینی می‌رسد که به‌جای اینکه تکیه کردن به دولت را مثبت ارزیابی کند، مانع توسعه ارزیابی می‌کند و به همین دلیل به استقلال خود از دولت و به تواناتر سازی خود در کسب‌وکار خود می‌اندیشد. به‌طور مثال: خیلی از بنگاه‌های ما برای رقابت‌های جهانی در عرضه صادرات و غیره دائماً می‌گویند مانع این است که دولت خوب حمایت نمی‌کند. اما اصلاً چرا باید نیازمند حمایت دولت باشیم؟ البته در کوتاه‌مدت بحث نمی‌کنیم. شاید در کوتاه‌مدت موانع بزرگی باشد که دولت باید رفع کند. شعار دیگری را همیشه مطرح می‌کنیم: «عملکرد امروز بازار فرداست». اگر ما این را بدانیم توسعه از درون را رقم خواهیم زد و این یکی از بسترهای مهم اقتصادی است.

به توسعه ذهنی و فکری اشاره کردید که در ایجاد یک محیط رقابتی نقش اصلی دارد. می‌دانیم سازمان‌ها و نهادها بستر حرکت و تکامل افراد است. توسعه ذهنی و فکری، محصول کارکردها و روش‌های سازمانی است. به نظر جنابعالی چه موانعی در سازمان‌ها، توسعه فکری را با محدودیت مواجه می‌کند؟

ما به افراد در اخلاق حرفه‌ای توصیه می‌کنیم که هر گونه داوری کردن مسئولیت اخلاقی دارد. پس اگر من داوری کنم که کارنامه نهادهای مرتبط با توسعه ذهنی قوی یا ضعیف است در هر حال داوری کرده‌ام و بدون اطلاعات دقیق، مسئولیت اخلاقی دارد. بنابراین سعی می‌کنم هوشیارانه و آگاهانه از این سؤال به گونه‌ای دوری کنم و به جای آن بخشی از سؤال شما را دامن بزنم. بگوئیم

چه خصلت‌های سازمانی در سازمان‌هایی که مسئول توسعه ذهنی هستند وجود دارد که به توسعه ذهنی نمی‌رسند. به صورت شرطی هم بگوئیم یعنی آن نهادها و سازمان‌هایی که مسئول توسعه ذهنی‌اند چه خصلت‌هایی را داشته باشند به این هدف می‌رسند. من در این زمینه مثال‌هایی مطرح می‌کنم.

۱- سازمان‌های ما باید خصلت پیش‌بینی‌پذیری داشته باشند. این خصلت با خلاقیت، کارآفرینی و توسعه ذهنی نسبت معناداری دارد. وقتی دانشگاه به‌عنوان یک سازمان برای پژوهشگران و استادان پیش‌بینی‌پذیر نباشد نباید انتظار داشت که استادان پژوهشگران در خلاقیت و کارآفرینی پیش‌رو باشند. علتش هم این است که سازمان پیش‌بینی‌ناپذیر افراد را در اضطراب و فعالیت در راستای غیروظیفه‌ای که هم‌هش برداشتن موانع ناشی از این پیش‌بینی‌ناپذیری است، قرار می‌دهد.

۲- سازمان‌ها باید صندلی‌هایی که مدیران بر آن می‌نشینند را دو جور کنند.

الف) صندلی برای مدیر سازمان

ب) صندلی برای مدیریت راهبردی یا سیاست‌گذاری سازمان. اگر افراد مناسب روی این صندلی نشینند توسعه ذهنی در آن سازمان رخ نمی‌دهد. به عبارت دیگر اگر یک آدم عملیاتی-اجرایی بر صندلی استراتژیک سازمان بنشیند و یک آدم استراتژیست بر صندلی عملیاتی-اجرایی بنشیند از آن سازمان نمی‌توان در مورد توسعه ذهنی انتظار زیادی داشت به‌ویژه اگر آن سازمان حرفه‌اش معطوف به توسعه فکری باشد. به همین دلیل من جمله‌ای از کالینز با تحسین و تأکید نقل می‌کنم که در کتاب خوب به عالی می‌گوید: «این درست نیست بگوئیم منابع انسانی سرمایه سازمانند. بلکه استفاده مناسب از منابع انسانی مناسب سرمایه است». پس خصلت‌های سازمانی وجود دارد که افرادی که می‌توانند تحول و توسعه فکری انجام دهند آخرین تأکید: این با توسعه فکری ناسازگار است که انتظار داشت کسی بیاید و در من توسعه ذهنی ایجاد کند. توسعه ذهنی چیزی است که باید در من و به دست من ایجاد شود.

در برخی نوشته‌های خود، اخلاق را متشکل از دو واژه Moral, Ethics به معنای خلق‌وخوی و رفتار عادت شده می‌دانید و آن را دانشی دانسته‌اید که به نحو روشمند از حسن و قبح و خوبی و بدی رفتار بحث می‌کند. به گونه‌ای دیگر آن را تصمیم‌گیری به اختیار و مسئولیت‌پذیری دانسته‌اید که در آن خرسندی و ناخرسندی، پشیمانی، ندامت، شرمندگی، تحسین و تقبیح، ستایش و سرزنش، عتاب و عقاب،... نشان‌دهنده تصمیم‌گیری اختیاری است و در نهایت اخلاق را الگوی رفتار ارتباطی درون شخصی و برون شخصی مبتنی بر رعایت حقوق طرف ارتباط تعریف کرده‌اید. در این خصوص توضیحات بیشتری ارائه فرمایید.

به‌عنوان کسی که بخش زیادی از عمرش را در منطق سپری کرده و در منطق نوشته و دست داشته، باید یادآور شوم که رفتن به سراغ تعریف‌ها خیلی جسارت می‌خواهد. مخصوصاً تعریف اخلاق که سالیان است این مفهوم را تعریف می‌کنند. ولی من چون یکی از موانع توسعه اخلاقی سازمان‌ها را مکرر بودن و مبهم بودن مفهوم اخلاق می‌دانم، سعی کردم با تکنیک‌های منطقی تا می‌توانم در واقع مفهوم‌سازی (Conceptualization) از اخلاق کنم. حتی نمی‌خواهم بگویم تعریف (Definition)، من آگاهانه خود را به این خطر سپردم. در نتیجه خوانندگان من نقدهای بسیاری می‌کنند و به آنها پاسخ می‌دهیم و چالش داریم. آنچه من در مفهوم سازی اخلاق بر آن تأکید دارم این است:

سازمان‌های ما باید خصلت پیش‌بینی‌پذیری داشته باشند. این خصلت با خلاقیت، کارآفرینی و توسعه ذهنی نسبت معناداری دارد. وقتی دانشگاه به‌عنوان یک سازمان برای پژوهشگران و استادان پیش‌بینی‌پذیر نباشد نباید انتظار داشت که استادان پژوهشگران در خلاقیت و کارآفرینی پیش‌رو باشند



در متون دینی  
ما به حق الناس  
بسیار تاکید  
شده است، به  
نظر می‌رسد که  
رضایت خدا در  
گرو رعایت این  
حق الناس است.  
پس با توجه به  
فضای فرهنگی  
که ما در آن  
زندگی می‌کنیم،  
باید بگویم رفتار  
اخلاقی، رفتاری  
ارتباطی است

حمایت می‌کند یعنی قوانینی را وضع می‌کند که درست در حمایت از اخلاقند مانند عفت عمومی که بحثی اخلاقی است و در این مورد قانون می‌گوید هر کس به این الزام درونی خود پاسخ مثبت ندهد مجازات معینی دارد یا حمایت کیفری از امانت‌داری در مجازات اسلامی. پیش‌بینی شده اگر مدیری نسبت به اموالی که به او سپرده شده، امانت‌دار نباشد، سه ماه زندان کیفر دارد. درست به همین دلیل اخلاق روح قانون است. رابطه اخلاق و قانون تعادل رابطه روح است و جسم.

به نظر می‌رسد که سامان‌بخشی تعاملات اجتماعی مختص به افرادی است که توسعه اخلاقی یافته‌اند. تعالی اخلاقی را هم به همین معنا می‌گیریم. به همین دلیل ما در اخلاق حرفه‌ای بیش از آن که معطوف به رفتارهای فرد و سازمان باشیم به خصلت‌های فردی و سازمانی معطوفیم، زیرا این خصلت‌هاست که رفتار را نهادینه می‌کند، به شکل پایدار در می‌آورد و در شرایط بحرانی سازمان را نجات می‌دهد به همین دلیل معتقدیم که باید همانگونه که می‌گوییم خصلت فردی، خصلت سازمانی هم مطرح کنیم پس به همین دلیل اخلاق را بیش از آن که به رفتار برگردانیم به خصلت‌های نهادینه شده در فرد و سازمان بر می‌گردانیم.

**ارتباط مسئولیت‌پذیری و اخلاق چگونه است؟**  
وقتی ما اخلاق را رفتار ارتباطی بدانیم که معطوف است به حقوق افراد، خودبه‌خود مقوم اخلاق می‌شود اساساً مسئولیت‌پذیری، ولی مسئولیت‌پذیری بر حسب نوع مسئولیت چهار گونه است:  
۱- حرفه‌ای: عمل به شرح وظایف است.  
۲- قانونی: تبعیت از مصلحت‌های حقوقی و کیفری است.  
۳- شرعی: که مقوله فقهی است.  
۴- اخلاقی: دغدغه داشتن نسبت به حقوق دیگران است به گونه‌ای که رعایت حقوق دیگران وظیفه اخلاقی است.  
مسئولیت‌پذیری در واقع یک خواسته درونی شخص است که به شکل دغدغه خود را نشان می‌دهد. این دغدغه معطوف است به حساسیت نسبت به حقوق دیگران. کسی که مسئولیت‌پذیر است خود به خود قانون‌پذیر می‌شود و لازم نیست که برای این فرد آیین‌نامه‌ای نوشته و بگویم چه کاری را باید بکند. کسی که احساس تکلیف می‌کند شرح وظایف خود را کامل انجام می‌دهد. مسئولیت‌پذیری اخلاقی فرد را فراتر از شرح وظایف رهنمون می‌کند. یک جا هست که تصمیم من حقی را ضایع می‌کند و منافاتی را با قانون هم ندارد.

اولاً: اخلاق رفتاری ارتباطی است یعنی یک شیء، یک عضو بدن و رفتارهای غیر ارتباطی مثل تنفس، هذیان در خواب موضوع اخلاق نیستند. تا وقتی ما رفتار ارتباطی نداشته باشیم اساساً به اخلاق ارتباط نداریم. علمای ما اخلاق را از واژه خلق گرفته‌اند. اخلاق جمع خلق است. خلق یعنی رفتار پایدار و حکمت آن این است که ما در داوری‌هایمان برای اعتماد به اشخاص به رفتارهای اتفافی آنها نظر نمی‌کنیم. یعنی فردی رفتار پایدارش پرخاشگری است و اما ممکن است در جاهایی حلیم باشد. ما به حلیم بودنش داوری نمی‌کنیم بلکه به آن پرخاش اوست که معطوف می‌شویم. رفتار پایدار و به تعبیر همکاران روانشناس "الگو"، موضوع اخلاق است. این الگوهای رفتار اخلاقی خوب و بد دارند. سعی کردیم ملاک‌های نظری و فلسفی را به کار نبریم، زیرا در عمل کارگری که در سالن کارگاهش کارش را انجام می‌دهد باید بتواند خط‌کشی داشته باشد که تشخیص دهد اینجا رفتار اخلاقی چیست. مثلاً اگر بگویم رفتار اخلاقی، رفتار فطری است، به این کارگر نگفته‌ایم رفتار فطری چگونه شناخته می‌شود پس ملاک‌های کاربردی را به کار گرفتیم و یک به یک نقد کردیم که بتوانیم بگویم قانون، هنجارهای اجتماعی و ... هر کدام به چه معناست. به نظر می‌آید که بگویم ملاک رفتار اخلاقی و غیراخلاقی رعایت حقوق است، ولی این حقوق در رفتار من با خودم حفظ حقوق خودم می‌شود و در رفتار من با دیگران، حقوق دیگران. در دنیای مغرب زمین علاوه بر این مبنا، مبانی مختلفی وجود دارد. اما چرا این مبنا را انتخاب کردیم؟ زیرا در متون دینی ما به حق الناس بسیار تاکید شده است، به نظر می‌رسد که رضایت خدا در گرو رعایت این حق الناس است. پس با توجه به فضای فرهنگی که ما در آن زندگی می‌کنیم، باید بگویم رفتار اخلاقی، رفتاری ارتباطی است. فقط می‌ماند که چرا من آن رفتار درون شخصی و بیرون شخصی را در این تعریف تاکید می‌کنم. زیرا منطق دانان می‌گویند تعریف هر چه کوتاهتر باشد بهتر است. ما با آوردن درون شخصی و بین شخصی تعریف را طولانی می‌کنیم. سران این است که: مادامی که من با خودم اخلاقی نباشم با دیگران هم نمی‌توانم اخلاقی شوم و من می‌خواهم این اصل را در این تعریف تزریق کنم و نیز به این دلیل که این مسئله بسیار مهم در جامعه مورد غفلت است و با بررسی آثار، کتاب‌ها، و تریبون‌ها در زمینه اخلاق می‌بینیم درصد کمی مردم را به اخلاقی بودن با خودشان دعوت می‌کنند. مثال اینکه: وقتی می‌توانم بگویم ارباب رجوع را تکریم کنید که کارمند هم یاد گرفته باشد که اول باید به خودش تکریم کند. من تا یاد نگرفته باشم که خودم محترم به دیگران چگونه احترام می‌گذارم؟

**اخلاق اصولاً ماهیتی خودتنظیمی (self-regulation) و قانون ماهیتی برون تنظیمی (imposed-regulation) دارد. ارتباط این دو هم معنی دارد و بعضاً مکمل یکدیگر است. فکر می‌کنید نیازمند مجموعه‌ای از قوانین هوشمند، معقول در خصوص ارتباط منطقی این دو هستیم؟**

نقش و الزام قانون از بیرون است اما الزام در اخلاق از درون است. باید بدانیم بین اخلاق و قانون ارتباط بسیار پیچیده‌ای وجود دارد. این ارتباط را وقتی بهتر می‌توانیم تعریف کنیم که یک نقطه دید داشته باشیم. اولاً در طول تاریخ به تدریج اخلاقیات قانون شدند. قانون معمولاً دو منبع دارد. هنجارها و آداب و رسوم و یا اخلاقیات. این بدین معناست که اولاً اخلاقیات جامعه به تدریج شکل قانون به خود گرفته‌اند. دوماً قانون خودش به ممیزی اخلاق نیاز دارد. کسی که یک الزام از بیرون وضع می‌کند از الزام درونی باید بپرسد آیا این قانون منصفانه است. قبل از وضع قانون، قانون محتاج سنجش در ترازی اخلاق است و از سوی دیگر رابطه دیگری بین اخلاق و قانون وجود دارد. قانون‌گذار با الزام بیرونی از الزام درونی

فرد مسئولیت‌پذیر در این موارد نانوشته هم حساسیت دارد. اخلاق نوعی دغدغه جدی است نسبت به حقوق طرف مقابل.

**در آموزه‌های دینی ما بر اخلاق و ارزش‌های والای آن بسیار تأکید شده است. در حکمت ۱۳۰ نهج‌البلاغه ارزش‌های والای اخلاقی، مقوله‌هایی همچون: سرمایه‌ای سودمندتر از عقل نیست، تنهایی‌ای ترسناک‌تر از خودبینی نیست، عقلی چون دوراندیشی و بزرگواری چون تقوا و همنشینی چون اخلاق خوش و رهبری چون توفیق الهی و تجارتی چون عمل صالح،... نیست که از هر کدام مفاهیم بسیار زیبایی برمی‌آید و اعمالی که متأثر از آنها انجام شود سبب خیر برای جامعه می‌شود. ما چگونه شعار دین، عمل به دین را در زمینه‌های کار و اشتغال به کار بگیریم؟ دین به هر حال نیاز به سرمایه‌گذاری زیادی است که اینگونه ارزش‌ها را در رفتارهای فردی و سازمانی نهادینه کنیم.**

طبیعی‌ترین توقع از دین تعالی اخلاقی آدم‌هاست. پیامبر هم فرموده است: انی بعثت لاتمم مکارم الاخلاق. همه می‌دانیم اخلاق نبوی خود یک اسوه بوده و عده‌ای معتقدند اخلاق نبی یک نوع معجزه است و بخش بزرگی از قرآن و روایات همه بیان‌کننده ارزش‌های اخلاقی هستند. حتی ارزش‌هایی که به ظاهر امروزین مانند حریم خصوصی، که در سوره حجرات هم صریحاً اعلام می‌دارد (ولا تجسسوا) که پیامبر شروع تبلیغ اسلام را با اخلاق همراه کرد. به عبارت دیگر اولین ضلعی از اسلام که عرضه شده ضلع اخلاق است ما در جامعه دینی‌آمان باید این آموزه‌ها را جدی بگیریم که جای یک سؤال است. اگر می‌بینیم نسبت به تحقق آرمان‌های اخلاقی پیامبر و ائمه و قرآن آن حد مطلوب را نداریم، باید ببینیم چرا ما نتوانسته‌ایم آموزه‌های اخلاقی اسلامی را و ارزش‌های اخلاقی آن را به نحو عملیاتی نشان دهیم. همه می‌خواهیم به آموزه‌های اخلاقی عمل کنیم. زیرا مدیران هم متدین هستند و جامعه ما جامعه دینی است اما مانع چیست؟ چند مثال مطرح کنم. یکی از مهم‌ترین ارزش‌های اخلاق در اسلام امانت‌داری است. آیا ما امانت‌داری را در مفهومی که در کسب‌وکار بتواند به‌طور عملیاتی تعریف شود ارایه کرده‌ایم؟ می‌دانیم امانت‌داری در صنعت بانک با امانت‌داری در سازمان‌های دانشگاهی، صنعت خودرو و نیروهای امنیتی تفاوت‌های عملیاتی مختلفی می‌طلبد؟ آیا ما آمده‌ایم تعریفی عملیاتی از امانت‌داری داده، شاخص‌های تمایزگر و نشانگرها و نتیجه‌هایی ارائه داده‌ایم که در کسب‌وکار بتوانیم بدانیم توصیه پیامبر در زمینه اخلاق این است؟ تحقیق دیگری درباره کسانی که بیانیه‌های اخلاق جهانی نوشته‌اند انجام شده است. این‌ها غالباً با آموزه‌های دینی ما خیلی ارتباط نزدیکی دارد ولی این ایران اسلامی است که هم شعر سعدی در حقوق بشر جهانی می‌درخشد و هم در بیانیه اخلاق جهانی. به طور مثال: هانز کونگ (۱۹۹۳) اولین بار بیانیه‌اش را ارائه کرد. اخلاق را بر قاعده "بر دیگران بیسند آنچه برای خود می‌پسندی و بر دیگران می‌پسند آنچه برای خود نمی‌پسندی" بنا نهاد. همه می‌دانیم این روایت در اصول کافی است و اگر آموزه‌های اخلاق تجارت جهانی را تحلیل کنیم خواهیم دید، به آموزه‌های دینی ما بسیار نزدیکند. تحقیقی را آقای هوسمر انجام داده است و از کدهای اخلاقی هزار کشور توانسته است کدهای مشترک را استخراج کند. بزرگواری نیز به‌عنوان رساله دکتری بین این ارزش‌های اخلاقی مشترکی که هوسمر بررسی کرده و آموزه‌های دینی مقایسه تطبیقی انجام داده است و نشان داده است در غالب قریب به اتفاق موارد یک هم‌جهتی وجود دارد. نتیجه اینکه آموزه‌های دینی ما هم با ارزش‌های اخلاقی جهانی هم‌راستا هستند و هم جامعه ما دینی است پس باید اخلاق با سبقه دینی داشته و ضمانت دینی، روح دینی داشته باشد اما علت اساسی اینکه در اخلاق حرفه‌ای تا به حال نتوانسته‌ایم آنچنان که شایسته است ارزش‌های



دینی را پیاده کنیم به‌نظر می‌رسد تکنیک‌های روشی که بتواند برای تک ارزش‌ها تعریف عملیاتی دهد، شاخص دهد و ملموس کند مورد نیاز است.

بخشی از نوشته‌های من مورد تحسین قرار گرفته‌اند و غالباً گفته‌اند که سعی کرده‌اید مسائل امروزی اخلاق صنعت را به منابع دینی عرضه کنید و از او پاسخ بگیرید. در واقع تا حدودی توانسته‌اید فضای دینی داشته باشید. من در کتابم زبانم دینی نیست اما کسی که درایت دارد می‌بیند که آبخشورهای اصلی این کتابها دینی است. بحث و چالشی بود که گروه اخلاق حرفه‌ای دانشگاه تهران در کدام دانشکده باشد، دیدگاه من در تصمیم‌سازی مدیران وقت موثر بود زیرا بنده قرار بود مدیر آن گروه شوم، من اصرار داشتم در دانشکده الهیات باشد دوستان مدیریتی و فنی موافق نبودند. حرف اصلی من این بود که اخلاق حرفه‌ای در این کشور باید از میراث اخلاق در تمدن ایران باستان و میراث اخلاق در آموزه‌های دینی سیراب شود.

محور اساسی اخلاق در سطح متعالی فداکاری است. دانشمندان معاصر مانند استاد مطهری از فیلسوفان مسلمان و لویئاس از فیلسوفان مغرب زمین بر این نکته تأکید دارند که اساساً انسان متعالی معطوف به دیگران است به معنای خیر بودن و فداکاری برای دیگران بدون چشم‌داشت. اگر اخلاق فداکاری بدون چشم‌داشت باشد امام حسین (ع) برای بشریت یک فداکاری کرده که نمی‌توان گفت دومی دارد. چون در غرب وقتی از این مقوله سخن می‌گویند معمولاً حضرت ابراهیم را مثال می‌زنند. من همیشه بین حضرت ابراهیم و مسئله ذبح اسماعیل با عاشورا در ذهنم مقایسه می‌کنم. این فداکاری اخلاق است. فداکاری را نثار نفس بدانیم. شعرهای امام حسین (ع) در تمام طی طریقی که از مدینه به مکه و از مکه به طرف کوفه داشتند، این بود که من از ارزش‌های اخلاقی، استقلال، آزادی حمایت می‌کنم. اینکه من اصولگرا هستم. اصول اخلاقیم را تأکید می‌کنم و امام حسین (ع) (نشان داد اگر خواستید اسوه‌ای و مثالی داشته باشید، او همان کسی است که از بیعت با یک ظالم که این همه منافع دنیوی می‌توانست داشته باشد چشم‌پوشی کرده و از آن سو شهادت خود و دوستانش، فرزندان و اجتماعش را برگزید. در جنگ صفین می‌بینیم که عمرو عاص (کانون فتنه) چون از منطق اخلاقی حضرت علی (ع) (کامل آگاه بود برای نجات خودش عربان می‌شود زیرا می‌داند از نظر علی (ع) کشتن انسان عربان حرمت انسانیت را از بین می‌برد. اما مدتی بعد فرزند علی را کشتند و این نمایشی است یک طرف فداکاری بی‌بدیل و از یک طرف جفا و قساوت و اخلاق‌ستیزی افراد دنیا زده، فرصت‌طلب و قدرت‌طلب که چشم را نسبت به ارزش‌های اخلاقی بست و بسیار بسیار عبرت‌آمیز است.

از حضور صمیمانه حضرت تعالی در این مصاحبه و بیان نظرات و یافته‌های ارزشمندان سپاسگزارم. برای شما در عرصه‌های علم و دانش توفیق روز افزون آرزومندم.

جهت کسب اطلاع از نظرات، فعالیت‌ها و دستاوردهای جناب آقای دکتر قراملکی به سایت [www.qaramaleki.com](http://www.qaramaleki.com) مراجعه نمایید.

# طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری

یوسف رونق<sup>۱</sup>

کمال سعادت تلاش در اصلاح امور مردم است. حضرت علی (ع) تغییر نگرش اداره سازمان‌ها از "انسان ایزاری" (در قرن هفده و هیجده میلادی) یا "انسان برای همه چیز" به "همه چیز برای انسان" در اوایل قرن بیستم بیانگر تفوق رویکرد توجه به طبیعت و ذات انسان و حاکمیت او به ابزار بوده و کمک شایان به ارائه تصویر مشترک برای ایجاد افقی بلند مدت، مطمئن و خدشه ناپذیر نموده است. اگر چه این رویکرد در مراحل اولیه خود قرار دارد اما تلاش سازمان‌ها برای توسعه ظرفیت یادگیری افقی روشن را متصور می‌سازد. کما اینکه سؤال «از کجا آمده ایم و به کجا خواهیم رفت» هم اکنون برای سازمان‌های بزرگ به وجود آمده است. توفیق چشمگیر سازمان‌ها و تشکیلات با حداقل امکانات مادی و از سوی دیگر شکست نظام‌ها و سازمان‌هایی با بهترین توانایی‌های مادی و تکنولوژیکی، بیانگر تأثیر عوامل غیرمادی در کامیابی، یا شکست آنها بوده است.

امروزه تمامی تمهیدات یک سازمان به منظور ارضای نیازهای مشتریان و جلب رضایت آنها از کیفیت خدمات و محصولات دریافتی سازمان به منظور ارضای نیازهای مشتریان و جلب رضایت آنها از کیفیت خدمات و محصولات دریافتی سازماندهی می‌شود و به مشتری در زنجیره تأمین به‌عنوان مهم‌ترین عنصر نگریسته می‌شود.

سازمان‌ها در سه قرن اخیر با آزمون و خطا به اهمیت اخلاق، هنر، قانون، ادب، سنن و ارزش‌ها در کسب موفقیت پی برده‌اند و با بکارگیری شیوه‌های مختلف سعی در رعایت و حفظ آنها دارند. با توجه به اینکه رویکرد توجه به مسائل اخلاقی و ارزشی به معنی خاص خود در سازمان‌ها و محافل علمی جهان، نوپا و جدید است، مطالب چندانی درباره ساختار اجرایی و حمایتی آنها در سازمان‌ها در دسترس نیست؛ بنابراین می‌توان این اصول را همانند قانون مستند نمود و برای تداوم حیات آنها به سه طریق عمل نمود: ۱) توانمندسازی مدیران سازمان‌ها به‌ویژه مدیران ارشد، ۲) ارتقای فرهنگ حاکم بر سازمان، ۳) ایجاد ساختارهای رسمی سازمانی. با توجه به اینکه دورنمای مدیریت در قرن اخیر تلفیق مدیریت (تکنیک) با رهبری (نفوذ) است و یک مدیر توانمند و قوی خود تجلیگاه ارزش‌های معنوی است، می‌تواند بر کل سازمان تأثیر گذار باشد.

۳۳

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی



## اخلاق حرفه‌ای

اخلاقیات پایه‌ریزی کنند؛ آنها این کار را با احترام گذاشتن، صادق بودن و بالا بردن اعتماد انجام می‌دهند. در شرایط موجود عدم رعایت اصول اخلاقی احتمال شکست کسب‌وکار را بیشتر می‌کند. اخلاق حرفه‌ای براساس استانداردهای ملی، منطقه‌ای، بین‌المللی و جهانی در سازمان‌های مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد و ارتقاء اخلاقیات در سازمان‌ها به کارکنان حس ارزشمندی و اعتماد را داده و منجر به موفقیت کسب‌وکار می‌شود. این اصول را عموماً تحت عنوان کدهای اخلاقی در سازمان می‌شناسند.

که معیارها و اصول اخلاقی در طول تاریخ به‌وجود آمده و گذشتگان آنها را برای ما به ارث گذاشته‌اند. پدران، مادران، برادران و خواهران، در طول تاریخ سنگ بنای معنویت و اصول اخلاقی را بر زمین نهاده‌اند تا ما ساختمان‌های محکمی بر روی آنها ایجاد کنیم. حتی مربی افسانه‌ای فوتبال در امریکا، وینس لوم باردی خوب می‌دانست چیزهایی هستند که ارزشی بیش از بردن مسابقه دارند و همواره از بازیکنان خود می‌خواست که دارای سه نوع صداقت و وفاداری باشند: در برابر خداوند، در برابر خانواده و نسبت به تیم خود.

اخلاق حرفه‌ای اصولاً مسایل اخلاقی را مورد بحث قرار می‌دهد و دانشی است که ارائه خدمات به عموم مردم را مدیریت می‌کند. هر چه فرد دارای تخصص و تعهد بیشتر و بالاتر باشد، مسئولیت اخلاقی بیشتری را نسبت به عموم مردم دارد. زیرا این متخصصان‌اند که می‌توانند در شرایط مختلف تصمیماتی را اتخاذ نمایند که عموم مردم ممکن است قادر به انجام آن نباشند؛ زیرا آنان آموزش‌های لازم را ندیده یا در موقعیت اجتماعی خاصی قرار ندارد. برای مثال یک فرد عامی نمی‌تواند مسئولیت نجات جان فردی را که در یک حادثه رانندگی زخمی شده است را بپذیرد. اما یک متخصص اورژانس یا پزشک دانش نجات فرد زخمی را دارد و می‌تواند برای نجات جان آن فرد تصمیم درست اتخاذ نموده و با علم و دانش خود و علائم و نشانه‌هایی که در فرد حادثه دیده می‌بیند و براساس روش‌ها و رویه‌های اورژانس، وی را از مرگ نجات می‌دهد.

اخلاقیات قوانین و ارزش‌هایی هستند که در یک حرفه مورد استفاده قرار می‌گیرند. در محیط‌های کاری مدیران و سرپرستان باید مجموعه‌ای از استانداردها را برای استفاده از