

از بیانیه اخلاقی تا کدهای رفتاری

محمد اکبریان^۱

رفتار حرفه‌ای^۲ جلوه‌ایست^۳ که یک فرد حرفه‌ای^۴ سعی می‌کند از خود در ذهن مخاطبین خود ایجاد نماید. معمولاً رفتاری که از یک موجود^۵ سر می‌زند، بر سایر موجودات و یا اشیاء متفاوت، تاثیرهای متفاوتی می‌گذارد. فرد حرفه‌ای به صورت موثر این مهارت را کسب کرده است تا بتواند در مجموع هوشمندانه و در اکثر زمان‌ها و مکان‌ها اثر مطلوب مورد نظر خود را روی اکثر موجودات مرتبط با خود برجای بگذارد. رفتار بر اساس لغتنامه، "اعمال و عکس‌العمل‌هایی است که یک موجود ارگانیکی و یا شیء، در رابطه با محیط از خود بروز می‌دهد." (ویکیپدیا)

جهت رسیدن به مفهوم حرفه‌ای لازم است ابتدا نگاهی به مفهوم حرفه^۶ داشته باشیم. حرفه نوعی اشتغال^۷ است که نیاز به کل یا بخشی از دانش یکی از علوم را دارد. حرفه‌ای کسی است که جهت به دست آوردن معاش خود به شغلی در یکی از رشته‌های حرفه‌ای که آن را آموخته است روی آورده باشد.



اخلاق حرفه‌ای و کدهای اخلاقی

دانش حرفه‌ای باید توسط فرد حرفه‌ای یادگیری شده باشد و نشان و سند آن، عمل اوست که با روش‌های به نمایش گذاشته شده از سوی یک آماتور بسیار متفاوت است. حرفه‌ای‌ها به عبارت دیگر کارشناس یا متخصصانی محسوب می‌شوند که درجه بالایی از دانش یک پایه نظری را داشته و جهت‌گیری اصلی آنان این است که معمولاً خود را در خدمت به منافع عمومی و یا منافع جامعه^۸ قرار می‌دهند. حرفه‌ای‌ها از خود درجه بالایی از کنترل رفتاری^۹ و جهت‌گیری آگاهانه^{۱۰} نشان می‌دهند که ناشی از اخلاق حرفه‌ای است. همانطور که فرد حرفه‌ای نیاز به دانش دارد تا شرایط شغل خود را احراز کند و در این میان آموزش نقش عمده‌ای ایفا می‌کند، فراگیری اخلاق حرفه‌ای هم نه تنها آموزش نیاز دارد بلکه بسیار فراتر از سایر آموزش‌ها نیاز به درایت، زمان، ریاضت و ممارست دارد. یکی دیگر از ویژگی‌های اخلاق حرفه‌ای اینست که باید مکتوب شود. رسالت انبیاء آموزش مکارم اخلاق بوده و بدون کتاب و نوشته میسر نشده است. امروزه سیاست‌های اخلاقی توسط سازمان‌ها به‌دقت طراحی و در قالب بیانیه با وسواس مکتوب و به نام کدهای اخلاقی^{۱۱} منتشر می‌شوند.

کدهای اخلاقی بیانیه‌ای از ارزش‌ها هستند که در قالب شکلی شبیه سیاست‌ها^{۱۲} هستند، چرا که تفکر و تصمیم‌گیری کارکنان و به‌خصوص مدیران را جهت می‌دهند. کدهای اخلاقی در نهایت، کد اطمینان از کالاهای با کیفیت و مهمتر از آن خدمات با کیفیت عالی است که آرامش و آسایش جامعه را تأمین می‌نماید. جوامعی که به مفاهیم اخلاقی توجه نمی‌نمایند و از قوانین اخلاقی پیروی ننمایند، اعتماد و عدالت از میان آنان رخت برمی‌بندد و دچار اضطراب و ناامیدی دائمی می‌شوند که این خود منجر به شیوع انواع امراض جسمی و روحی می‌شود.

کدهای اخلاقی که منشور اخلاقی هم ترجمه شده‌اند، ابتدا از طریق ادیان الهی و کتب دینی به زندگی انسان‌ها راه یافتند. در قرن حاضر با مشارکت کلیسا و اساتید دانشگاه‌ها مفاهیم اخلاقی

در دروس مختلف و به‌خصوص رشته مدیریت تدوین و در حال حاضر کمتر کتاب مدیریتی به چاپ می‌رسد که در آن حد اقل اشاره‌ای به نقش حیاتی اخلاق در مدیریت نشده باشد. همیشه به خاطر داشته باشیم که مفهوم اخلاقی کسب‌وکار^{۱۳}، اعتماد و عدالت^{۱۴} است. بیانیه‌های اخلاقی غالباً لازم است منجر به بیانیه کدهای رفتاری^{۱۵} شوند که بیشتر شبیه روش‌ها و رویه‌ها^{۱۶} هستند و انسان را وادار می‌کند تا از مرحله تئوری‌پردازی به مرحله اقدام و اجرا برسد و مفهوم واقعی سیستم متبلور شود. ترکیب شدن انسان متخصص (انسان حرفه‌ای) و سیاست‌های اخلاقی (کدهای اخلاقی) و رویه‌های اجرایی (کدهای رفتاری) یک سیستم تمام عیار به‌وجود می‌آورد که سبب افزایش اطمینان و کاهش بسیار اشتباهات می‌شود و موجب می‌شود همه به‌دقت بدانند که در شرایط گوناگون چگونه باید عمل کنند. حرفه‌های حسابداری، پزشکی، استادی دانشگاه‌ها، پلیس، حقوق و وکالت و دستگاه‌های دیپلماسی در زمره حرفه‌هایی هستند که حساسیت کار آنها را مجبور ساخته تا زودتر از سایر حرفه‌ها دارای منشور اخلاقی شوند.

دانشنامه الکترونیکی ویکیپدیا مفاهیم واژه‌های کلیدی کدهای اخلاقی و کدهای رفتاری را چنین شرح می‌دهد:

۱. کدهای اخلاقی افراد مسئول در تصمیم‌گیری در یک سازمان را کمک می‌کنند تا تفاوت بین صحیح و غلط را تشخیص دهند و این تشخیص را به کار بندند.
۲. کدهای رفتاری مجموعه‌ای از اصول متعارف و توقعات هستند که انتظار می‌رود همه اعضاء یک گروه به آنها متعهد باشند.

به نمونه‌ای از کدهای اخلاقی که توسط کمیته اخلاقی مجلس نمایندگان یک کشور خارجی برای همه کارکنان در خدمت دولت در سراسر کشورشان تدوین شده توجه فرمایید^{۱۷}. ماهیت این منشور هوشمندانه بوده و امکان به چالش کشیده شدن آن از طرف دیگران با هر نوع فرهنگ و عقیده بسیار مشکل است.

حقیقت امیدوارکننده اینست که اکثر سازمان‌های بزرگ و کوچک در دنیا و مشاغل عمده دارای کمیته‌های اخلاقی و کدهای اخلاقی (یا منشور اخلاقی) هستند

کدهای اخلاقی برای کارکنان دولت

۱) وفاداری به بالاترین اصول اخلاقی و سپس وفاداری به کشور را بالاتر از وفاداری به افراد، احزاب و گروه‌ها و واحدهای دولتی قرار دهید.

۲) حمایت و حفاظت از قانون اساسی، قوانین و مقررات کشور را رأس کار خود قرار دهید و هرگز در فرار از آنها با هیچکس مشارکت و همراهی ننمایید.

۳) در مقابل دریافت پول برای یک روز کامل، یک روز کامل کار کنید و جدی‌ترین تلاش‌ها و بهترین فکر را به انجام وظایف‌تان تخصیص دهید.

۴) در انجام وظایف‌تان به دنبال پیدا کردن مقرون به صرفه‌ترین و کارآمدترین راهکارها باشید.

۵) هرگز از طریق توزیع ناعادلانه امکانات و امتیازات ویژه برای هیچ فردی تبعیض قائل نشوید، حتی برای جبران خسارت، و هرگز برای خود و یا برای اعضای خانواده‌تان چیزی که تاثیرگذار بر عملکرد وظایف دولتی تفسیر شود قبول نکنید.

۶) هیچ قول شخصی از هر نوع که می‌تواند برای دولت الزام‌آور باشد به هیچ فردی ندهید، کارمند دولت حق قول خصوصی در وظایف عمومی را ندارد.

۷) برای کسب‌وکار با دولت چه به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم در هیچ معامله‌ای که با عملکرد وجدانی وظایف دولتی در تعارض است، وارد نشوید.

۸) از هیچ یک از اطلاعات محرمانه که از طریق انجام وظایف دولتی به‌دست آورده‌اید برای سود شخصی استفاده نکنید.

۹) هر کجا فساد دیدید افشا کنید.
۱۰) به این اصول عمل کنید و همواره آگاه باشید که شغل دولتی به مفهوم اعتماد عموم مردم به شما است.

حقیقت امیدوارکننده اینست که اکثر سازمان‌های بزرگ و کوچک در دنیا و مشاغل عمده دارای کمیته‌های اخلاقی و کدهای اخلاقی (یا منشور اخلاقی) هستند. در پاکستان یک گروه اسلامی در سایت خود اقدام به استخراج مفاهیم اخلاقی و رفتاری اسلام از قرآن کریم نموده است که مراجعه^{۱۸} به آن بسیار مفید است. در این سایت مبانی کلی اخلاق اسلامی مانند

حقیقت‌گویی، خلوص، عدم خودخواهی، افتادگی، صبر، بخشش، نفاذ روح و جسم، صداقت، خوبی و مهربانی با دیگران، احترام و ملاحظه دیگران، شجاعت، میان‌روی و خوش‌رویی^{۱۹} با استناد به آیات و روایت توضیح داده شده است.

بیانیه بین المذاهب سال ۱۹۹۳ در پایتخت اردن نیز اصول اخلاقی تبدلات و کسب‌وکار را بین مسلمانان، مسیحیان و یهودیان تدوین نمود که جهت مطالعه به آدرس زیر مراجعه شود.^{۲۰}

مفهوم حرفه

تعریف: حرفه، شغلی است «که نیاز به دانش حرفه‌ای و یادگیری کامل یک علم و یا بخشی از آن باشد.» لغتنامه آمریکن کالج^{۲۱}

شغل وسیله امرار معاش و به‌دست آوردن نیازهای انسان است. داشتن شغل، سلامت جامعه و افراد آن را تأمین و با خود امنیت و آسایش به ارمغان می‌آورد.

عناصر اصلی در هر حرفه

۱) فلسفه - هر حرفه فلسفه خود را دارد که باید به‌صورت مکتوب و نوشته باشد و یا در قالب سیاست‌های نانوشته تفهیم شود.

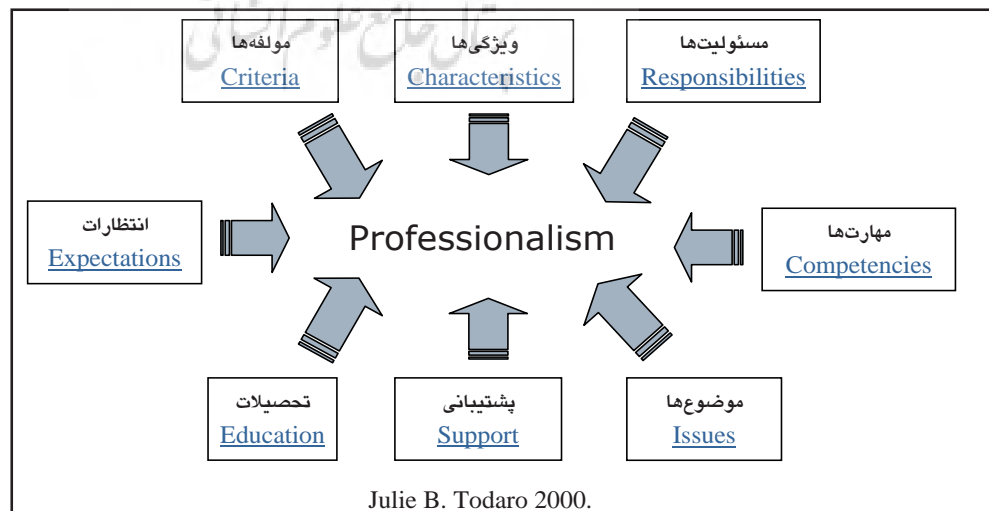
۲) دانش - هر حرفه باید بدنه‌ای از مطالعات و ادبیات تحقیق شده و نظریه‌پردازی داشته باشد.

۳) رهبران و یا فیلسوفان - همه حرفه‌ها در طول تاریخ و در حال حاضر، کسانی را برای نوشتن و پژوهش در زمینه‌های مورد نیاز در اختیار داشته‌اند. رهبران حرفه می‌توانند نویسنده، مدیران اجرایی، مرجع و یا الگو و دارای نقش فعال در ارائه خدمات باشند.

۴) دستورالعمل برای رفتار - حرفه‌ها باید کد و یا دستورالعمل‌های رفتاری، سوگندنامه، تعهدنامه اخلاقی، بیانیه اعتقادی و کدهای اخلاقی داشته باشند.

۵) شرایط پذیرش - همه حرفه‌ها در بسیاری از رشته‌ها مجوز تأیید شده، آموزش‌های اولیه خاص، آموزش پیشرفته و برنامه مورد نیاز برای ادامه آموزش دارند. بسیاری از حرفه‌ها نیاز

● بیانیه‌های اخلاقی
غالباً لازم است
منجر به بیانیه
کدهای رفتاری
شوند که بیشتر
شبیه روش‌ها و
رویه‌ها هستند و
انسان را وادار
می‌کند تا از مرحله
تئوری پردازی به
مرحله اقدام و اجرا
برسد و مفهوم
واقعی سیستم
متبلور شود



Julie B. Todaro 2000.

شکل شماره ۱-

نهادینه شدن اخلاق در سازمان‌ها مفهوم اخلاقی کسب و کار یعنی اعتماد و عدالت را ارتقا می‌دهد که منجر به توسعه اقتصادی و رفاه جوامع و آرامش و آسایش مردم می‌شود.
اقوام روزگار به اخلاق زنده اند
قومی که گشت فاقد اخلاق، مردنی است

به امتحانات اولیه برای پذیرفته شدن و امتحانات ثانویه برای ادامه عضویت دارند.
۶) سایر - بسیاری از حرفه‌ها نیاز به پشتیبانی و فرصت‌های توسعه حرفه در خارج از محیط کار خود دارند. عضویت در انجمن‌ها و یا سازمان‌های حرفه‌ای راه توسعه را می‌گشایند.

پانویس

- ۱- عضو هیات علمی دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه شهید بهشتی
- 2- Professional Behavior or only «Professionalism».
- 3-Image
- 4-Professional
- 5- Entity
- 6-Profession
- 7- Occupation: An activity that serves as one's regular source of livelihood; a vocation.
- 8- Social Well Being or Welfare
- 9- Self control
- 10- Self Direction
- 11- Codes of Ethics: Ethical codes assist people in the organization to make decisions while understanding the difference between 'right' and 'wrong' and to apply this understanding to their decision.
- 12- Policies
- 13- Business
- 14- Trust and Justice
- 15-Codes of Conduct or Codes of Behavior: A set of conventional principles and expectations that are considered binding on any person who is a member of a particular group.
- 16- Procedures
- 17-<http://usgovinfo.about.com/blethics.htm>
- 18-<http://www.muslim.org/islam/int-is7.htm>
- 19-1. Truthfulness: 2. Sincerity: 3. Unselfishness: 4. Humility: 5. Patience: 6. Forgiveness: 7. Purity and cleanliness: 8. Honesty: 9. Goodness and kindness to others: 10. Consideration and respect for others: 11. Courage: 12. Moderation: 13. Cheerfulness:
- 20-An Interfaith Declaration. A Code of Ethics on International Business for Christians, Muslims and Jews 1993; Amman, Jordan. A Code of Ethics on International Business for Christians, Muslims and Jews. Retrieved from: http://astro.temple.edu/~dialogue/Codes/cmj_codes.htm.
- 21-Profession: A profession is «a vocation requiring knowledge of some department of learning or science.» American College Dictionary
- 22- Professionalism: Professionalism is exhibited by one of the «professional character, spirit or methods» or the "standing, practice, or methods of a professional as distinguished from an amateur." American College Dictionary
- 23- Criteria
- 24- Characteristics
- 25- Responsibilities
- 26- Expectations
- 27- Competencies
- 28- Education
- 29- Support
- 30- Issues
- 31- General Criteria

مفهوم حرفه‌ای بودن

فرد حرفه‌ای توسط نشانه‌هایی مانند "شخصیت حرفه‌ای، روحیه و یا روش" و یا "موضع، عمل و یا روش‌های کار" که حرفه‌ای را از آماتور متمایز می‌کند شناخته می‌شود.^{۲۳}
تأکید روی واژه "روش" نمایانگر این حقیقت است که نماد اصلی و حقیقی "اجرا" یا "عمل" یا "کار" در روش خلاصه می‌شود و روش کار بیش از اصالت کار در اذهان رسوخ می‌کند و تاثیرگذار است.
خانم دکتر جولی دوتارو که در رشته کتابداری حرفه‌ایست عناصر حرفه‌ای بودن را به شرح ذیل شناسایی می‌نماید: (شکل شماره (۱))

مؤلفه‌ها^{۲۳}: عواملی که باعث می‌شود افراد حرفه‌ای شناخته شوند، مانند کیفیت تحصیلات و آموزش.
ویژگی‌ها^{۲۴}: ویژگی‌های اعضاء یک حرفه، مانند آراسته بودن به آداب خاص یک حرفه.
مسئولیت‌ها^{۲۵}: مسئولیت‌های یک حرفه نسبت به اعضاء خود، مانند سعی در توسعه اعضاء.
انتظارات^{۲۶}: توقعاتی که از یک حرفه‌ای وجود دارد، مانند ارتباط مطلوب با مشتریان و مراجعین.
مهارت‌های محوری^{۲۷}: داشتن مهارت‌های اصلی مانند مقام استادی در دانش و علوم حرفه مربوط.
تحصیلات^{۲۸}: داشتن تحصیلات رسمی و غیررسمی آموزش عالی.
پشتیبانی^{۲۹}: کمک نمودن به اهداف و توسعه حرفه مانند ایجاد ساختار و محیط مناسب حرفه.
موضوع‌ها^{۳۰}: آگاهی و فعال بودن در موضوعات روز حرفه.

ضوابط کلی^{۳۱} حرفه‌ای بودن

- ۱) دوره‌های آموزشی حرفه‌ای‌ها بسیار طولانی و اغلب ترکیبی از آموزش رسمی و غیررسمی آموزشی و کارآموزی در مراکز آموزش عالی است.
 - ۲) مؤلفه فکری مؤلفه غالب یک حرفه‌ایست.
 - ۳) حرفه‌ای‌ها معمولاً دارای خودمختاری در کار خود هستند.
 - ۴) حرفه‌ای‌ها با تکیه بر آموزش‌های خود قادر به تعیین و قضاوت نوع و روش مناسب مشتری مداری هستند.
 - ۵) آنها می‌توانند در قالب سازمان به‌طور مستقل برنامه‌ریزی و هزینه نمایند.
 - ۶) توانایی‌های آنها بدون چشم‌داشت به منافع شخصی عامل خدمات ارزشمندی به جامعه است.
 - ۷) حرفه‌ای‌ها به‌مردم و نهادهای تعلق داشته و متعهد هستند.
 - ۸) به کیفیت کارشان حساس و به آن افتخار می‌کنند.
- نهادینه نمودن اخلاق در سازمان‌ها که با تأسیس کمیته‌های اخلاقی و تبیین کدهای اخلاقی و کدهای رفتاری میسر می‌شود در بسیاری از سازمان‌های بزرگ و کوچک دنیا رواج یافته است.

فرد حرفه‌ای توسط نشانه‌هایی مانند "شخصیت حرفه‌ای، روحیه و یا روش" و یا "موضع، عمل و روش‌های کار" که حرفه‌ای را از آماتور متمایز می‌کند شناخته می‌شود