

نقطه نظرات کارمندان در مورد «سوت اعلام خطا»

نوشته: پرفسور جی کالینز و ای اس کالاهانز^(۱)

برگردان: احمد رضا اشرف‌العقلایی

مقدمه مترجم:

(هشدار یا سوت) اعلام خطا (whistle-blowing) معمولاً به افشای خطا و اشتباه کارکنان شرکتها و سازمانها در نزد عموم اطلاق می‌شود که شامل اعلام فساد، فعالیت‌های غیرقانونی، کلاهبردارانه یا مضر می‌گردد. افشای خطا می‌تواند از طریق کارکنان داخل یا خارج سازمان صورت گیرد. بنابر تحقیقات موجود، در حال حاضر، روش «(سوت) اعلام خطا» در دو کشور استرالیا و آمریکا مورد استفاده قرار می‌گیرد.^(۲)

البته در کشور استرالیا در قانون ماده‌ای وجود ندارد که صریحاً از کارمندان دولت این کشور بخواهد تا هرگونه خطا یا اشتباهی را گزارش نمایند و در عین حال مورد حمایت نیز واقع شوند. اما قانونی وجود دارد که سرپرستان را موظف می‌کند تا تمامی موارد نقض مقررات را که به اطلاع آنها می‌رسد، به بالاترین مقام مسئول گزارش نمایند.

کمیته منتخب اعلام خطا در مجلس سنای استرالیا پیشنهاد کرده است که لایحه‌ای جهت «ایجاد تسهیلات برای افشای خطا در جهت منافع عمومی و همچنین حمایت از افشاکنندگان خطا تهیه و ارائه گردد». این کمیته توصیه کرده که مرجعی با عنوان «سازمان افشای خطا در جهت منافع عمومی» تأسیس شود تا گزارش‌های ذیربط را دریافت کند و مورد بررسی و اقدام قرار دهد. در عین حال این کمیته متذکر شده است که به افرادی که اقدام به ارائه گزارش‌های کاری در مورد عملکرد مدیران یا کارکنان دیگر دولت می‌نمایند، بایستی اطمینان داد که در این میان قربانی نمی‌شوند، بلکه مورد حمایت نیز قرار می‌گیرند.

بهر حال باید خاطر نشان ساخت که این نظریه بطرز ظریفتری در اسلام با عنوان «امر به معروف و نهی از منکر»

1- Prof. J. Collins and E. S. Callahan

۲- لازم به ذکر است که این اصطلاح از بازیهای ورزشی نظیر فوتبال گرفته شده است.

مورد تأکید قرار گرفته است و بنظر می‌رسد که چنانچه در هر سازمانی، واحدی به نام، «دفتر امر به معروف و نهی از منکر» ایجاد گردد، مطمئناً بسیاری از مسایل و مشکلات قبل از اینکه پیچیده و بغرنج شوند، در همان ابتدا با راهنمایی افراد خاطی و یا با تنبیه آنها، حل و فصل می‌گردد. البته این امر نیاز به بررسیها و مطالعات بیشتری دارد. اکنون اجازه دهید به نقطه نظرات کارمندان امریکایی در مورد نظریه «(سوت) اعلام خطا» پردازیم. لازم به ذکر است که این مقاله شامل خلاصه‌ای از نتایج یک تحقیق است که بطور کاملاً خلاصه ارایه می‌شود.

مدیران سازمانها بایستی از نقطه نظرات کارمندان در مورد «(سوت) اعلام خطا» کاملاً آگاه شوند تا بتوانند بطور مؤثرتری اقدام کنند. این مقاله کوتاه به تحقیقی از کارمندان امریکایی درباره نظریه فوق می‌پردازد و تعدادی از یافته‌ها و کاربرد آنها را به بحث می‌گذارد.

اعلام کننده یا افشاگر خطا، یعنی فردی که فعالیت غیرقانونی یا غیراخلاقی مدیر یا کارمندی را فاش می‌سازد، از نظر عموم، دارای شخصیتی شناخته شده است، اگرچه برخی افراد معمولاً این افشاگران را عناصر مفیدی در جهت اثربخشی مدیریت سازمانها می‌دانند، اما گزارشهای رسیده حکایت از این دارد که «اعلام کنندگان خطا» اغلب بهای سنگینی برای افشای خطاها و اشتباهات «دیگران» می‌پردازند.

۱۵ سال بود که قانون مربوط به افشاء در تمامی ایالتهای امریکا تقریباً بطور مشابه اجرا می‌شد. بطوریکه اگر کارمندی که اقدام به افشاگری می‌کرد دارای قرارداد استخدامی نبود، به هر دلیل یا حتی بدون هیچ دلیلی اخراج می‌شد. اما امروزه، این قانون در ایالتهای مختلف، بطور متفاوت اجرا می‌گردد.

اکنون در برخی ایالتها، قانون از افرادی که به افشای اشتباهات سازمانی می‌پردازند، شدیداً حمایت می‌کند. البته این حمایت اکثراً تنها شامل افراد بخصوص و معمولاً کارکنان دولت می‌شود. بعضی از ایالتها هم اصلاً از این افراد پشتیبانی نمی‌کنند. دادگاههای ایالتی نیز در ایالتهای مختلف، بطور متفاوت عمل می‌نمایند، بطوریکه دادگاههای برخی ایالتها حمایت قابل توجهی از اینگونه افراد دارند، حال آنکه در برخی ایالتها دیگر، این دادگاهها اصلاً از حمایت امتناع می‌ورزند.

تحقیق مورد نظر در ۱۳ سازمان و یک واحد تخصصی در منطقه نیویورک انجام شد. بزرگترین سازمان دارای ۴۰۰۰ کارمند و کوچکترین آنها دارای حدود ۱۰ کارمند بود. از تعداد ۵۰۰ پرسشنامه ارسال شده، مجموعاً در حدود ۲۷۶ پرسشنامه تکمیل شده و قابل استفاده، به دست محققان رسید. بیش از ۱۲ درصد از پاسخ دهندگان دارای مشاغل سرپرستی و مدیریتی و ۳۴ درصد دارای مشاغل تخصصی، فنی یا شبه تخصصی بودند.

مهمترین یافته‌های این تحقیق که باید مدنظر قرار گیرد، عبارت بودند از :

شناخت مراحل «اعلام خطا» که شامل افشا در سطح سازمان، ارجاع به مراجع قضایی و اعلام خطا از سوی وسایل ارتباط جمعی می‌گردد.

عدم حمایت قانونی از افشاگرانی که مطالب کذب گزارش می‌نمایند.

حمایت قاطع همه جانبه از افشاگران سطح پایین که گزارشهای مستدلی در مورد مدیران یا سرپرستان ارائه می‌دهند.

نقطه نظرات کارمندان در این تحقیق نشان می‌دهد که رابطه مستقیمی بین حمایت از افشاگران یا اعلام کنندگان خطا و رفتار اخلاقی در محل کار وجود دارد. در این راستا، سازمانهایی که می‌خواهند رعایت مسایل اخلاقی را ترغیب نمایند باید به کارکنان خود اطمینان دهند که «اعلام خطا» اصلاً منتج به اقدامات تلافی جویانه بر علیه افشاگران نمی‌گردد.

نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که تداوم این اقدام بستگی تام به نظر مدیریت در مورد حمایت از «اعلام خطا» دارد و نیز مدیریت باید افراد مناسبی را برای این کار انتخاب کند.

در این میان باید اطمینان لازم را به مدیران داد که وفاداری کارکنان نسبت به مدیران (در بخش خصوصی نسبت به کارفرمایان) حفظ خواهد شد. البته باید متذکر شویم که سیاست «اعلام خطا» در حال حاضر بیشتر در بخش دولتی اعمال می‌گردد، لکن امکان بروز رفتار غیرقانونی و غیراخلاقی در کار و تجارت کمتر از مشاغل دولتی نیست. لذا این اقدام در شرکتها و سازمانهای خصوصی نیز بایستی ترویج داده شود.

به منظور جلوگیری مؤثر از رفتار غیراخلاقی و غیرقانونی، ضروری است که مدیریت ارشد اقدام به اتخاذ سیاست درستی در مورد «(سوت) اعلام خطا» نمایند و متعهد شوند که کارکنانی را که اینگونه مطالب غیراخلاقی و غیرقانونی را گزارش می‌نمایند، مورد حمایت کامل خود قرار دهند.

گزارشهای رسیده حکایت از این دارد که «اعلام کنندگان خطا» اغلب بهای سنگینی برای افشای خطاها و اشتباهات «دیگران» می‌پردازند.