

ویژگی‌های پلیس مسلمان و راهکارهای آن در ناجا

خدیجه حیدری^۱، بهمن خزایی^۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۲/۲۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۲/۱۲

چکیده

امروزه به دلیل برخی از ناهنجاری‌های موجود در سازمان‌ها توجه به اخلاق حرفه‌ای و به تبع آن پیشگیری درونی کارکنان ناجا توجه مدیران را به خود جلب کرده است. با توجه به مبحث اصلی که تحت عنوان «ویژگی‌های پلیس مسلمان» ارائه گردیده است و با توجه به فضا و بافت اسلامی حاکم بر کشورمان هدف اصلی این مقاله تبیین کار ویژه و صفات شایسته کلام محور است. روش این پژوهش توصیفی-تحلیلی و سندکاوی است. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که اخلاقی بودن یا نبودن رفتارها و عملکردها می‌تواند موجب بروز پیامدهای مثبت یا منفی در سطح سازمان شود. ارتباط تنگاتنگی میان عوامل اثرگذار بر رفتار و عملکرد اخلاقی و پیامدهای اخلاقی وجود دارد. پلیس عمدتاً با رفتارهای شناخته می‌شود. رعایت اصول ارتباطات انسانی و تعاملات پلیس با جامعه، استانداردسازی رفتار و تدوین آیین نامه با دستورالعمل اخلاقی پلیس می‌تواند در تحقق اهداف، رهیافت پلیس مسلمان موثر و مفید باشد. آنچه که در پلیس جامعه اسلامی ایران مورد تأکید است، رعایت اصول انسانی و اخلاقی از قبیل رعایت قانون، مراعات انصاف، امانت داری، صداقت، حمایت از مظلوم، عدم پذیرش رشوه، حق طلبی و عدالت، تعهد سازمانی و... می‌باشد. همچنین، نتایج حاصل از پژوهش نشان می‌دهد که منشور اخلاق حرفه‌ای کارکنان ناجا سازمان را از بسیاری جرایم شغلی باز می‌دارد و آنها را در پایبندی به شغل خود یاری می‌کند. کارکنان با ابزارهای درونی به شغل خود پایبند می‌شوند. و بیان‌گر وجود رابطه معنادار و مستقیم و همبستگی مثبت میان اخلاق پلیسی و پیشگیری درونی است. به طوری که پیشگیری درونی کارکنان بدون پایبندی به رفتارهای پلیسی میسر نخواهد بود.

واژگان کلیدی: سازمان، اخلاق حرفه‌ای، اخلاق اسلامی، پلیس مسلمان، معیارهای اخلاقی.

۱- کارشناس ارشد علوم اجتماعی، مدرس دانشگاه پیام نور (نویسنده مسؤل) (khadijeh.heidari1395@gmail.com)

۲- کارشناس ارشد مدیریت انتظامی دانشگاه علوم انتظامی

مقدمه

نیروی انتظامی سازمانی بسیار پیچیده و دارای ابعاد مختلف ساختاری، سازمانی و ماموریتی می‌باشد. از یک طرف، نهادی لشکری و با مأموریت و آموزش‌های تعریف شده در سلسله مراتب نیروهای مسلح (ج.ا.ا.) است و از طرف دیگر، سازمانی کشوری با مأموریت‌های تعریف شده در کنترل عملیاتی دولت در وزارت کشور است. همچنین، دارای یک شخصیت حقوقی و قضایی به عنوان ضابط در سلسله مراتب دستگاه قضایی کشور و نهادی اجتماعی و جامعه محور در ارتباط با مردم می‌باشد. به جرات می‌توان گفت این سازمان قابل مقایسه با هیچیک از نهادها و سازمان‌های لشکری و کشوری نبوده و ایجاد انسجام، انعطاف و پیچیدگی در این سازمان جهت انجام ماموریت‌های متنوع امری بسیار مشکل است. سخت‌تر از آن آموزش و تربیت نیروی انسانی کارآمد در این سازمان می‌باشد. همه این ویژگی‌ها بایستی در راستای اهداف مقدس جمهوری اسلامی ایران به عنوان یک حکومت دینی و اسلامی باشد که از صدر تا ذیل آن در چارچوب قوانین اسلام بوده و کارکنان آن با ارزش‌ها و اخلاق اسلامی انجام وظیفه نمایند (کرم پور، ۱۳۸۹: ۵۵). پلیس اسلامی در مقایسه با سایر پلیس‌های متداول در دنیا دارای ویژگی‌های اخلاقی خاص خود می‌باشد، درست است که وظیفه ذاتی پلیس حفظ نظم و امنیت در جامعه و برای احاد اقشار مردم فارغ از رنگ و مذهب و ثروت و ... می‌باشد، ولی دستیابی به این هدف مقدس نمی‌تواند توجیه کننده هر گونه رفتار از سوی کارکنان نیروی انتظامی باشد. در شرایط کنونی رعایت نشدن برخی معیارهای اخلاقی، نگرانی‌های زیادی را در بخش‌های دولتی و غیر دولتی به وجود آورده است بنابراین یکی از عمده‌ترین دغدغه‌های مدیران کارآمد در سطوح مختلف، چگونگی ایجاد بسترهای مناسب برای عوامل انسانی شاغل در تمام حرفه‌هاست تا آنها با حس مسؤولیت و تعهد کامل به مسائل در جامعه و حرفه

خود به کار پردازند و اصول اخلاقی حاکم بر شغل و حرفه خود را رعایت کنند. نخستین گام در دستیابی به این اهداف درک صحیح از مفهوم اخلاق و شناسایی عوامل تاثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان است تا در گام‌های بعدی بر روی این عوامل مذاقه لازم صورت پذیرد و طبقه بندی شوند. این تحقیق در صدد بیان معیارهای اخلاقی، حرفه‌ای سازمان پلیس و کارکنان آن می‌باشد (فقیهی، ۱۳۸۴: ۷۰). محدوده تحقیق نیز کلیت سازمان پلیس (نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران) بوده و طبعاً فرد و مکان و زمان خاصی مد نظر محقق نیست. از همین رو، مسأله اصلی تحقیق حاضر این است بررسی ویژگی‌های اخلاقی پلیس مسلمان و راهکارهای ارتقای آن در ناجا کدام است؟

اهداف پژوهش

هدف کلی: تعیین چهارچوب‌های اخلاقی مشخص برای پلیس در جامعه اسلامی بر اساس منابع اسلامی و راهکارهای ارتقای آن در ناجا.

اهداف ویژه

- ۱- احصاء ویژگی‌های اسلامی پلیس با استفاده از منابع و متون اسلامی در دسترس
- ۲- ارائه روش‌های اجرا و کاربردی نمودن اخلاق اسلامی در کارکنان نیروی انتظامی

روش‌شناسی پژوهش

با توجه به اینکه روش این پژوهش توصیفی-تحلیلی و سندکاوی است جامعه آماری این پژوهش متشکل از مجموعه بحث‌های اخلاقی در جمع کارکنان اداره‌ها مطرح شده‌اند که پس از پیاده شدن از نوار، استخراج از منابع، مستند سازی و ویرایش به صورتی که اکنون ملاحظه می‌کنید درآمده است.

از مباحث بسیار مهم در جوامع بشری مسأله اخلاق بوده و هست. به دلیل نقش محوری اخلاق در سعادت فردی و اجتماعی انسان، خداوند یکی از اهداف اساسی بعثت پیامبران را بویژه پیامبر اسلام تزکیه نفس انسانها قرار داده است. در نظریه پلیس

جامعه محور، پلیس با مشارکت و همگامی مردم در جهت پیشگیری از جرم و اجرای قانون اقدام می‌کند. بنابراین یکی از مهم‌ترین اولویت‌ها در این رویکرد، ایجاد و حفظ تصویر مناسب از پلیس در جامعه، در جهت جذب مشارکت مردم است. از طرف دیگر توجه به ضریب احساس امنیت در جامعه به‌عنوان وظیفه‌ای دیگر برای پلیس، ایجاد می‌کند راهکارهایی جهت رسیدن به این اهداف مورد توجه سازمان قرار گیرد. یکی از این راهکارها توجه به اصول اخلاقی است. توجه به اصول اخلاقی به این معنی که پلیس منطبق با ارزش‌های جامعه، برگرفته از آیین مقدس اسلام قدم برداشته و پای‌بندی خود را به ارزش‌های اخلاقی نشان می‌دهد. لذا در بیان اهمیت و ضرورت تدوین معیارهای اخلاقی کارکنان موارد زیر قابل ذکر است. دولت و جامعه در سطح وسیعی از پلیس انتظار دارند که مسئولیت‌های خود را با رعایت اخلاق اجرا کند بنابراین تدوین معیارهای اخلاقی کارکنان، پاسخ به این انتظار است. تدوین معیارهای اخلاقی کارکنان، به‌عنوان حرکت در مسیر ارتقای تشخص پلیس در جامعه، یکی از عوامل جذب مشارکت و همکاری مردم با پلیس قلمداد می‌شود و این تدوین در میان‌مدت می‌تواند رفتار پلیس را برای مردم پیش‌بینی‌پذیر کند و از نتایج این پیش‌بینی‌پذیری تصور پای‌بندی پلیس به اخلاق و افزایش ضریب احساس امنیت در جامعه است. دیگر اینکه هدف اولیه تدوین معیارهای اخلاقی برای اصلاح کارکنان بد نیست، بلکه برای کارکنانی است که می‌خواهند اخلاقی رفتار کنند. بنابراین، عامل دیگری که اهمیت توجه به تدوین معیارهای اخلاقی کارکنان را موجب می‌شود، نیاز کارکنان به قواعد صحیح و راهنمایی‌های اصولی در جهت نیل به تکالیف اخلاقی است. کارکنان نیروی انتظامی در موقعیت‌های شغلی منبعث از نقش پلیس در جامعه، دچار ابهامات و معماهای اخلاقی هستند. این امر به دلیل مذهبی بودن کارکنان نیروی انتظامی در جمهوری اسلامی ایران، اهمیت دوچندانی می‌یابد. عوامل عمده به‌وجود آورنده این مسأله که با تدوین معیارهای اخلاقی کارکنان و رعایت جوانب اجرای

آن‌ها، قابل رفع و یا تقلیل می‌باشد، یکی ناشناخته بودن رفتارهای اخلاقی و قانونی برای کارکنان و وجود فشارهایی از داخل و خارج سازمان که افراد را وادار به رفتارهای خلاف اخلاق و قانون می‌کند (ابطحی، ۱۳۸۱: ۴۰۷).

استاندارسازی رفتار کارکنان یک سازمان در واقع همان نهادینه کردن رفتار سازمانی در قالب رفتار حرفه‌ای آن شغل است. هر رفتار حرفه‌ای، الزامات، تعهدات و قوانین مربوط به خود را دارد که برگرفته از اساسنامه آن حرفه است. رعایت همین مسأله باعث افزایش کارایی و پیشرفت فنی و سبب تعالی و ترقی معنوی کارکنان آن حرفه می‌شود. بنابراین، حرفه‌های مختلف برحسب میزان حساسیت و وظیفه‌ای که در خدمت به جامعه دارند دارای معیارهای اخلاقی، متفاوتی هستند، معیارهای اخلاقی، ارزش‌ها و صلاحیت‌هایی را مشخص می‌کنند که اعضای یک سازمان را به هم پیوند می‌دهد. در واقع معیارهای اخلاقی چارچوبی را برای ارزشها، اصول، مسؤولیت‌ها و حقوق سازمان‌های دولتی ارائه می‌دهد. (ذاکری، ۱۳۸۴: ۲۸)

نگارندگان در جستجوی خود به تحقیقی که بررسی ویژگی‌های اخلاقی پلیس مسلمان و راهکارهای آن در ناجا پرداخته باشد، دست نیافت. ولی از تحقیقاتی که به نحوی به رضایت از رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان مربوط می‌شود، می‌توان به تحقیقات زیر اشاره کرد:

خوزانی (۱۳۸۶) در مقاله‌ای به‌عنوان تدوین معیارهای اخلاقی کارکنان پلیس که از نوع تشریحی بوده و پس از مطالعه کتب، مقالات، نظرات و نشریات، تدوین معیارهای اخلاقی کارکنان را در دو قالب تجویزی و غیرتجویزی مشخص کرده، و به این نتایج دست یافته است پس از تدوین ارزش‌های سازمان، جهت اجرایی کردن ارزش‌ها در رفتار کارکنان لازم است ارزش‌های انجام کار یک پلیس ترکیب و در قالب یک وظیفه بیان شود. و یا چهارچوبی دقیق و شفاف برای راهنمایی کارکنان فراهم آورد. بدین منظور معیارهای اخلاقی کارکنان در دو قالب تجویزی و غیر تجویزی تهیه می‌شوند.

عامل مهم در معیارسازی اخلاقی، اهمیت دادن به چگونگی تدوین معیارها و نقش سازمان در اجرایی کردن آنهاست .

کرم پور(۱۳۸۹) در پایان نامه‌ای تحت عنوان «بررسی عوامل تأثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان ناجا» که از نوع تحقیقات توسعه‌ای بوده و روش انجام آن پیمایشی و روش گردآوری اطلاعات، مطالعات کتابخانه‌ای است و ابزار گردآوری اطلاعات فیش‌برداری بوده است، و به این نتایج دست یافته است که به طور کلی اخلاقیات در سازمان‌ها به عنوان سیستمی از ارزش‌ها و بایدها و نبایدها تعریف می‌شود که بر اساس آن نیک و بدهای سازمان مشخص و عمل بد از خوب متمایز می‌شود . به طور کلی، انسان‌ها در بعد فردی و شخصیتی دارای ویژگی‌های خاص اخلاقی هستند که پندار، گفتار و رفتار آنها را شکل می‌دهد. ممکن است این افراد وقتی در جایگاه پلیس قرار گیرند تحت یک سری عوامل و شرایطی رفتاری متفاوت از آنها سر بزنند که این امر ممکن است بر کارایی و اثربخشی و اهداف سازمان تأثیرگذارد. از سوی دیگر، اخلاقی بودن یا نبودن رفتارها و عملکرد می‌تواند موجب بروز پیامدهای مثبت یا منفی در سطح سازمان گردد که با دقت و بررسی علمی موضوع و ارائه راهکارهای مناسب می‌تواند نتایجی مطلوب به بار آورد که باعث رشد و تعالی فرد و توسعه سازمان شود.

رضایی(۱۳۸۶) نیز در بررسی تأثیر مراکز نظارت همگانی ناجا در اعتمادسازی بین پلیس و مردم نشان داد که ضریب اعتماد اجتماعی به پلیس روبه افزایش بوده و نقش نظارت از پاسخ‌گویی مردم می‌تواند در افزایش ضریب تأثیر اجتماعی پلیس موثر باشد.

یافته‌های تحقیق

الف- شاخص‌های اخلاق اسلامی کارکنان ناجا

اخلاق حرفه‌ای پلیس در قالب سازمان است؛ سازمانی که در قبال مردم و نهادهای مختلف تعهداتی دارد که باید بتواند در سایه رعایت نکات اخلاقی به آن تعهدات و سوابق بپردازد و به آن‌ها عمل کند و این چیزی نیست مگر اینکه پلیس در کلیه مراحل اخلاقی (فردی، شغلی و حرفه‌ای) خودسازی داشته باشد (عبدی، ۱۳۸۴: ۲۹). توقع انسان‌ها از پلیس به عنوان یک شخص حقیقی چیست، اینکه پلیس عزت نفس داشته باشد؛ حسن خلق داشته باشد و خیر خواه همه باشد؛ ایثارگر بوده و قبل از اینکه از او کمک خواسته شود، به یاری افراد بشتابد؛ راستگو باشد تا همیشه بتوانند به او اعتماد کنند؛ عفت در کلام و نگاه و حتی راه رفتن داشته باشد؛ در ارتباط برقرار کردن با دیگران پیشی گیرد؛ کارآمد و خودکفا بوده، به نوعی عضو مؤثر خانواده و نقطه اتکای اطرافیان گردد. حتماً همه اشتباهاتی دارند که از کنار آن‌ها به راحتی می‌گذرند؛ آیا از خطاهای کوچک یک پلیس به سادگی می‌توان گذشت با دیدن یک کار خلاف از طرف پلیس، آیا تصورات از افراد کاملاً از شخصیت پلیس از بین نمی‌رود؟ و این همان ویژه‌گذاری شغل بر روی شخص است؛ زیرا شاید کس دیگری اشتباه کند بتوان او را بخشید؛ زیرا فقط خودش را در نظر می‌گیرد. اما بعضی مشاغل با شخصیت آدمی یکی می‌شود و شغل پلیس از آن دست شغل‌ها می‌باشد (عبدی، ۱۳۸۴: ۳۲).

اخلاق حرفه‌ای پلیس چیست؟

نیروهای پلیس برای اینکه اعتماد داشته باشند باید نکات اخلاقی را در خود تقویت نمایند. انسان باید ابتدا نقش خویش را شناخته و با غرایز خود آشنا شده و سپس آن‌ها را تحت کنترل درآورد. مهم‌ترین غرایزی که در وجود انسان نهفته است، حس کنجکاوی، حق‌جویی، عدالت، حس فداکاری و گذشت، حب نفس، مقام، جاه، ثروت، شهرت و شهوت می‌باشد. اگر پلیس بخواهد الگوی مناسبی برای افراد جامعه و از

جمله جوانان شود. حق مظلومان را بستاند و با ظالمان به مبارزه برخیزد وکیل افراد در موقع خطر بوده و محافظ جانشان شود ابتدا باید بر هوای نفس خویش غلبه نماید. آنگاه به حفظ و حراست از خود پردازد. حضرت علی(ع) در نامه‌ای به فرمانده سپاه، شریع بن‌هانی، در خصوص اخلاق فردی می‌فرماید: در هر صبح و شام از خدا بترس و از فریبکاری دنیا بر نفس خویش بیمناک باش و هیچگاه از دنیا ایمن مباش، بدان که اگر برای چیزهایی که دوست میداری، یا آنچه را که خوشایند تو نیست خود را باز نداری. هوس‌ها تو را به زیان‌های فراوانی خواهند کشید؛ سپس نفرت خود را بازدار و از آن نگرانی کن و به هنگام خشم، به نفس خویش شکننده و قائم باش (نهج البلاغه، ۱۳۸۵: ۶۹۹).

اسلام و اخلاق اداری

اخلاق از مهم‌ترین مباحث دینی است و از یک نظر مهم‌ترین هدف انبیای الهی را تشکیل می‌دهد؛ زیرا بدون اخلاق نه دین برای مردم مفهومی دارد و نه دنیای آنها سامان می‌یابد. اصولاً زمانی انسان شایسته نام انسان است که دارای اخلاق انسانی باشد. در غیر این صورت، حیوان خطرناکی است که با استفاده از هوش سرشار انسانی باشد، در غیر این صورت حیوان خطرناکی است که با استفاده از هوش سرشار انسانی همه چیز را ویران می‌کند و به آتش می‌کشد، برای رسیدن به منافع نامشروع مادی جنگ پیاپی می‌کند، و برای فروش جنگ افزارهای ویرانگر تخم تفرقه و نفاق می‌پاشد و بی‌گناهان را به خاک و خون می‌کشد. قرآن کریم، به منزله‌ی کامل‌ترین کتاب آسمانی که به واقعیت‌های مربوط به انسان و جهان پرداخته و قوانین حاکم بر نظام هستی را بیان داشته، درباره‌ی انسان به مثابه‌ی اشرف مخلوقات و احسن الخالقین سخن گفته است. در واقع، هیچ کتاب آسمانی به اندازه‌ی قرآن به مبحث انسان و کرامت او نپرداخته و این موضوع، حاکی از توجه ویژه‌ی خالق جهان و قرآن به انسان است. قرآن، به تمام جنبه‌های انسان پرداخته، از طرفی براساس واقعیت‌های مربوط به انسان، به حدی از او

تمجید کرده که او را از تمام موجودات زمینی و آسمانی برتر دانسته و حتی مقام او را از فرشتگان هم رفیع تر دانسته و از سوی دیگر، در مواردی بعضی از آنها را از حیوانات هم پست تر دانسته و به نکوهش آنها پرداخته است (اردبیلی، ۱۳۷۶: ۱۰۷).

پاسداری از ارزش های درون سازمانی

ارزش های هر سازمان، اعتبارات بنیادی و واقعیت هایی است که سازمان آنها را گرامی می شمارد و یا نسبت به آنها حساس است. ارزش های محوری، اصول اعتقادی دیرپا و اساسی هر سازمان است که باعث رشد و نمو افراد در قالب گروه می شود. ارزش های محوری هر سازمان به عنوان اصول راهنمای جاویدان به هیچ توجیهی نیاز ندارد و برای افراد درون سازمان ارزش و اهمیت ذاتی دارد. ارزش های محوری، اصول اعتقادی دیرپا و اساسی هر سازمان است که باعث رشد و نمو افراد در قالب گروه می شود. ارزش های محوری سازمان می تواند به عنوان مبنایی مورد استفاده قرار گیرد که بر اساس آنها سیاست ها را تدوین کرد؛ حتی می توان با تکیه بر آنها، شیوهی رفتار روزانه کارکنان و مبنای تصمیم گیری ها را در محل کار مشخص نمود. سازمان ها بایستی هنگام برنامه ریزی های بلند مدت، ارزش های محوری مشخص خود را رعایت کنند و هنگام ارزیابی عملکرد، تصمیماتی را که در این زمینه می گیرند بر پایه ارزش های محوری خود بگذارند. ارزش ها باید در روزگار سختی به کارکنان سازمان روحیه بدهد و گرنه ارزش نیست. ارزش ها شعار هرروزه ای است که احساس خوبی به کارکنان می بخشد. ارزش های سازمانی، جنبه ای اخلاقی منافع سازمانی است؛ به طور مثال می توان چند نمونه از اصول و اعتبارات بنیادی و ارزش های سازمانی را این گونه برشمرد:

- خدمات محوری در کارها، توجه به حقوق و کرامت انسانی، عدالت محوری و مهوروری، شایسته سالاری، نظم و قانون مداری، مسؤولیت پذیری و پایبندی به تعهدات، پویایی سازمانی از طریق خلاقیت و نوآوری، رعایت اصول مشتری مداری، رعایت انضباط و

شئون اخلاق اداری، وجدان کاری، احساس مالکیت کارکنان نسبت به سازمان، ارتقای سطح فرهنگ ایمنی، رسیدگی به نیروها، و توجه به بالابردن سطح علمی و معنوی کارکنان. باور اصلی در سازمان‌های اسلامی براین است که سرچشمه تمام قدرت‌ها حضرت احدیت است و پست و مقام امانتی است که نزد مدیران به ودیعه نهاده شده است. پس خدمت در جهت جلب رضایت حق تعالی، مردم و کارکنان از اصول ارزشی آنان است. سازمان‌های توحیدی براین باورند که خودباوری، انعطاف‌پذیری و پویایی، نوآوری، شایسته‌سالاری، تعهد و صداقت و سرعت عمل در ارائه‌ی خدمات و رعایت عدالت در کارها از مهم‌ترین ارزش‌ها در سازمان است و باید تمام کارها، عزل و نصب‌ها، اندیشه‌پردازی‌ها و افکار در راستای جلب رضایت خداوند باشد. پس از اینکه ارزش‌های سازمانی مشخص شد، دفاع و پاسداری از آنها وظایف همه کارکنان و مدیران سازمان است. زیربنای پاسداری از ارزش‌های درون سازمانی در مرحله نخست، حفظ کرامت انسان‌ها و ارزش قائل شدن به نیروهای تحت امر، سربازان و درجه داران است. باید توجه کرد که اسلام احترام به زمامداران و فرماندهان بلند پایه را تاجایی لازم می‌داند که حریم انسانیت حفظ شود. اگر خضوع و تذلل در برابر رؤسا با آیین‌نامه‌ها مطابق نباشد و یا حتی با کرامت ذاتی انسان در تضاد، و برای فرماندهان فایده عقلانی نداشته باشد، ناپسند است. دومین گام اساسی برای پاسداری از ارزش‌های درون سازمانی، انتخاب افراد صالح برای جایگاه و سمت‌های سازمان و دقت در انتخاب نیروهای سازمانی است. چه بسا انتخاب ناجا و گزینش اشتباه و روی کارآمدن افراد نالایق باعث صدمات جبران‌ناپذیر در پیکره‌ی سازمانی گردد. هر مجموعه ارزشی به اخلاق اسلامی و تعهدات خود در برابر مراجعه‌کنندگان و کارکنان پایبند است. این مجموعه با استفاده از فرهنگ تکریم ارباب رجوع، مسؤولیت خود را به نحو مطلوب انجام می‌دهد و با اتکا به باورهای خود و استفاده از فناوری‌های روزبه فردایی روشن می‌اندیشد (سجادی، ۱۳۹۰: ۱۳۳: ۱۳۶).

اصول اخلاق اداری

اخلاق زمره علوم اجتماعی است و از چگونگی بودن و چگونگی زیستن انسان سخن می‌گوید. به عبارت ساده و مختصر اخلاق شامل شناخت صحیح از ناصحیح و آنگاه انجام صحیح و درست و ترک ناصحیح و نادرست است. اخلاق اداری مطلوب زمانی به وجود می‌آید که کارکنان نظام اداری به مردم نظری درست بنگرند و خود را خدمت‌گزار و وکیل مردمان بدانند، در این صورت اخلاق اداری ظهور می‌کند که با تلاش مداوم و پیوسته و دوری از هر نوع سستی و کوتاهی در انجام امور و با مسؤولیت خواهد بود (فرهود، ۱۳۸۶: ۱۲). مهم‌ترین مبنا در پیشرفت اخلاق اداری تصحیح بینش کارکنان نسبت به خود، مردمان، مسؤولان و وظایفشان است. زمانی که دید انسان به مردم، به مافوق و به کارش اصلاح شود و با نگاهی پاک به امور بنگرد و عمل کند، کار کردن همچون خدمت نمودن و عبادت کردن جلوه می‌کند و این خود سبب رشد در اداره و توسعه‌ی اخلاق در اداره می‌شود. در نظام اداری آنچه در رأس مناسبات در روابط و رفتار اداری حاکم است، حرمت نگاه‌داشتن و حفظ حقوق مردمان است. به طور مختصر، می‌توان به اصول اخلاق اداری زیر اشاره داشت:

۱. امانت‌داری
۲. خدمت‌گزاری
۳. مسؤولیت‌پذیری
۴. انضباط‌کاری
۵. پیگیری
۶. مهرورزی
۷. حوصله‌مندی و بردباری
۸. عدالت‌خواهی
۹. خوش‌رویی و خوش‌رفتاری.

اکنون اخلاق به صورت منشور اخلاقی سازمان و قوانین رفتار حرفه‌ای مشاغل، پایه درون‌سازمانی یافته است. در یک دهه اخیر، به این موضوع توجهی روزافزون شده است که باید علت آن را در وقایع دهه‌های اخیر مانند جهانی شدن، توسعه، عدم تمرکز، مدیریت‌گرایی، افزایش روابط کاری تجاری سازمان‌های دولتی با بخش خصوصی، رشد مطالعات اجتماعی و درخواست فزاینده برای پاسخ‌گویی و مسؤولیت اجتماعی از سوی مراجع قانونی و سیاسی جست و جو کرد. اخلاق اداری هم اکنون به نهضتی اصلاح‌گرایانه در مدیریت دولتی تبدیل شده است که به مطالعه و شناسایی

قواعد و ضوابط رفتار انسان اداری و موضوع‌هایی چون تدوین منشور اخلاق، قوانین و استانداردهای رفتار، آموزش اخلاقیات، مدیریت اخلاق، تصمیم‌گیری اخلاق، فرهنگ و جو اخلاق و زیرساخت اخلاق می‌پردازد. سازمان همکاری‌های اقتصادی و توسعه نیز با طراحی یک زیرساخت اخلاقی که در واقع یکی از الگوهای اثر بخش مدیریت اخلاقیات به شمار می‌رود، سعی در کنترل فساد و حفظ و ارتقای اخلاقیات و اصلاح رفتارهای نامطلوب در اغلب کشورهای عضو خود کرده است. در این الگو به میزان زیادی عوامل محیطی و سازمانی با یکدیگر ترکیب شده است که مهم‌ترین این عوامل عبارتند از:

- ۱- تعهد رهبران، سیاست مداران و مدیران به رعایت امور اخلاقی.
- ۲- استراتژی، سیاست‌ها و قوانین و مقررات دقیق و لازم اخلاقی،
- ۳- جو و فضای جامعه و سازمان،
- ۴- سیستم‌ها و سازوکارهای انگیزشی برای تشویق به انجام رفتار اخلاقی،
- ۵- برنامه‌های آموزش‌های کارآمد و مؤثر.
- ۶- سیستم‌های کنترلی و ارزیابی کارآمد و مؤثر درون و برون سازمانی،
- ۷- دلایل و استدلال عقل پسند کافی برای پذیرش اخلاق،
- ۸- موقعیت‌های شغلی،
- ۹- نیازهای شخصی و جامعه مدنی فعال.

در مجموع، می‌توان گفت چنانچه یک زیر ساخت اخلاق از کارکرد صحیح برخوردار شود، محیطی را فراهم می‌آورد که استانداردها و شاخص‌های رفتار شخصی مطلوب، مورد تشویق و حمایت قرار گیرد (نجف‌توانا، ۱۳۸۲: ۸۲-۸۴).

الگوی مفهومی عوامل تأثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان

با بررسی ادبیات نظری موجود در زمینه‌ی عوامل تأثیرگذار بر رفتار اخلاقی افراد در سازمان، همچنین با مطالعه الگوهای متعدد رفتار اخلاقی، عوامل متعددی به عنوان

عوامل اثرگذار بر رفتار اخلاقی در سازمان شناسایی شده‌اند. در بیشتر الگوهای اخلاقی، عوامل مشابه به عنوان عوامل تأثیرگذار بر رفتار اخلاقی سازمان معرفی شده‌اند که می‌توان این عوامل را در سه دسته کلان، میانی و خرد دسته‌بندی کرد. عوامل زیر و چگونگی تأثیر آنها بر عملکرد اخلاقی و رفتار اخلاقی کارکنان نشان می‌دهد که در نهایت می‌تواند منجر به سلامت اداری سازمان شود.

الف) سطح کلان: مربوط به عواملی است که در محیط خارجی سازمان وجود دارند. این عوامل به طور معمول تحت کنترل سازمان‌ها نیستند و از سوی سیستم‌های فرادست به آنها تحمیل می‌شوند.

ب) سطح میانی: اشاره به عوامل سطح سازمانی دارد. سازمان‌ها به طور معمول قدرت مانور خوبی بر روی این عوامل دارند و بیشتر آنها از طریق سیاست‌ها و برنامه‌های سازمانی کنترل پذیر هستند.

ج) سطح خرد: اشاره به عوامل سطح فردی دارد. این عوامل در درون کارکنان سازمان جای دارند و سازمان می‌تواند و سازمان می‌تواند از طریق تغییر دادن عوامل سطح میانی، روی بعضی از عوامل این سطح نیز تأثیر بگذارد. در ادامه عوامل موجود در هر سطح تشریح می‌شود (بلانچارد، ۱۳۸۲: ۹۹).

آسیب‌های رفتار سازمانی

۱) نابرابری‌های اجتماعی

نابرابری‌های اجتماعی سبب گسترش فقر و در مقابل، ارزش ثروت و مادیات، بیشتر می‌شود. نمایش ثروت و نیازآفرینی کاذب، زمینه‌ی ارزشی شدن ثروت و تغییر نظام ارزشی را به دنبال خواهد داشت. به نمایش گذاردن ثروت مادی و زندگی لوکس، الگوی‌های رفتاری و ارزشی طبقات پایین را نیز تغییر می‌دهد و طبقات پایین به تلاش برای کسب این نوع ارزش‌های زندگی می‌پردازند که در عمل وسایل مشروع دسترسی به این تمکن و ثروت را به دست نمی‌آورند و در نتیجه انحرافات و فساد به خاطر

دسترسی به این ارزش‌ها مشاهده می‌شود که در حال افزایش نیز هست و از همه مهم‌تر در زمانی که راه‌های مشروع برای رسیدن به اهداف ارزشی مانند ثروت بسته شود، در عمل کنترل‌های درونی و همچنین کنترل‌های بیرونی تضعیف می‌شوند و کارهای خلاف و نامشروع چندان زیاد می‌شود که تبدیل به هنجار می‌گردد و دیگر انحراف به شمار نمی‌آید. در این اوضاع، اعمال خلاف و انحراف‌ها در سطح جامعه گسترش می‌یابد و ریشه‌های نظام اجتماعی را از بن می‌کند (رحیمی پور، ۱۳۸۷: ۷).

۲) وجود تبعیض

یکی از مشکلات اساسی سازمان‌های بروکراتیک در کشورهای در حال توسعه وجود تبعیض است. تبعیض را می‌توان یکی از نتایج نامطلوب تمرکز قدرت در سازمان‌ها دانست. تبعیض یکی از مشکلات عصر دانش است. با گسترش دانش، جامعه منطبق جدیدی به خود می‌گیرد که این منطق، عدالت اجتماعی را به مفهوم واقعی کلمه طلب می‌کند. منطق امروز نه تنها می‌خواهد همه افراد در سازمان‌ها بلکه افراد جامعه از اصل حقوق مساوی برای کار مساوی بهره‌مند شوند. وقتی کارکنان سازمان احساس کنند نسبت به آنها تبعیض می‌شود، دچار ستیزه‌جویی می‌شوند (مصباح یزدی، ۱۳۷۷: ۷۰). در این حال، استعدادها به هرز رفته، توانایی‌ها ضعیف شده و در نهایت اجرای برنامه‌های سازمان با وقفه روبرو شده یا شکست می‌خورد. به عبارت دیگر، وقتی اساس نظام حقوق مساوی در برابر کار مساوی و رعایت اصل شایستگی به هم ریخته شود و زمینه‌ی مناسب برای چاپلوسی، تملق و گردن نهادن به نظریات غلط مقام‌های فوق ایجاد شود، این امر مانع موفقیت افراد می‌گردد و منجر به تنش‌های درون‌سازمانی و بروز پدیده زشت زیرآب‌زنی می‌شود که باعث به هدر رفتن فرصت‌ها و شادابی و توان نیروی انسانی در سازمان خواهد شد (رحیمی پور، ۱۳۸۷: ۱۲۰).

۳) مشارکت و تصمیم‌گیری

بسیاری از مشکلات اداری، ناشی از تمرکز قدرت در قسمت بالای سلسله مراتب است. در سازمان‌های متمرکز بروکراتیک، قدرت تصمیم‌گیری در قسمت بالای هرم قرار دارد و از بالا به پایین اعمال می‌شود. این امر خود به تنهایی موجب ایجاد بی‌تفاوتی در سازمان می‌شود. بنابراین به منظور جلوگیری از ایجاد بی‌تفاوتی‌های چاره‌ای جز تقسیم قدرت تصمیم‌گیری میان همه‌ی طبقات سازمان براساس وظایف و مسؤولیت‌های که بر عهده دارند نیست. در چنین صورتی که اساس کار، مشارکت و همکاری در سازمان است، هر فرد خود به کنترل خود می‌پردازد و تلفیقی بین هدف‌های فردی و سازمانی به وجود می‌آید که آن‌ها را با یکدیگر هماهنگ می‌سازد (قویمی، ۱۳۹۱: ۱۹).

۴) حقوق و مزایا

از میان راه‌هایی که فرد را به انجام کار بهتر و بیشتر تشویق می‌کند، به طور معمول آن سیستمی مورد توجه مؤسسات قرار می‌گیرد که از آن با نام پول به عنوان یک عامل انگیزشی یاد می‌کنند. پول مورد توجه همه افراد است؛ زیرا وسیله ارضای هر نوع نیازی در جامعه امروزی است. پول عاملی است که به وسیله آن شخص نیازهای متنوع خود را در خارج از محیط کار ارضا می‌کند. پول بیشتر انسان‌ها عاملی بسیار مهم است و حتی اگر به طور مستقیم هم موجب ارضای برخی از نیازها نشود. بی‌توجهی به مسائل رفاهی و مالی کارکنان پیامدهای دیگری نیز دارد، از آن جمله می‌توان به ترک شغل از طرف کارمند اشاره کرد؛ زیرا چنانچه در سازمان دیگری به آنان حقوق و دستمزد بیشتری پیشنهاد شود چه بسا آنان شغل قبلی خود را ترک کنند و به این ترتیب موجبات تقلیل نیروی انسانی سازمان را فراهم سازند (الوانی، ۱۳۳ : ۱۳۸۵).

۵) استرس شغلی

براساس تعریف راس و آلتمایر استرس شغلی عبارت است از: کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فرد شاغل به گونه‌ای که خواست‌های محیط کار در نتیجه فشارهای مرتبط با آن بیشتر از آن است که فرد بتواند از عهده آن برآید. بسیاری از هزینه‌هایی که سازمان تحمل می‌کند در رابطه با پیامدهای فردی استرس منفی است. اگر بعضی از هزینه‌های سازمانی ناشی از فشارهای عصبی از پیامدها یا فشارهای فردی ناشی شود، آنگاه سلامت فردی و سازمانی با یکدیگر در ارتباط خواهند بود. بنابراین، سالم بودن سازمان‌ها به سلامت افراد آن سازمان منجر شده و سلامت افراد، به سازمان برای ادامه حیات کمک خواهد کرد. عوامل استرس‌زا باعث وارد کردن فشار روانی به افراد می‌شوند و فرد در برابر این فشار علیرغم مقاومت زیاد دچار فرسودگی شغلی خواهد شد که موجب بروز رفتارهای نابهنجار در فرد می‌شود.

ب- شاخص‌های اخلاقی اسلامی اختصاصی کارکنان ناجا

۱) مسؤولیت‌پذیری

دهخدا در لغت نامه، مسؤولیت را به معنای موظف بودن و یا متعهد بودن نسبت به کاری می‌داند. واژه‌ی مسؤولیت معمولاً با واژه‌هایی مانند تکلیف، وظیفه و حق همراه است، چراکه در همه‌ی این موارد امری برعهده شخص است که اجرای آن، لازم و واجب است (دهخدا، ۱۳۶۴: ۹۹). در قرآن مجید، آیات فراوانی هست که اهمیت مسؤولیت‌پذیری و وظیفه‌شناسی را برای انسان بیان کرده‌است. ابعاد پاسخگویی در قیامت به قدری وسیع است که حتی اعضاء و جوارح انسان رانیز دربر می‌گیرد: همانا گوش و چشم و دلها همه مسؤولند (سوره‌ی قلم، آیه ۵). کارشناسان علوم رفتارشناسی، انسان‌ها را در ارتباط با مسؤولیت‌پذیری به دو گروه تقسیم می‌کنند: انسان‌های مسؤولیت‌پذیر که مسؤولیت آنچه را انجام می‌دهند بر عهده می‌گیرند و بی‌مسؤولیت که در هر وضعیتی از زیر بار مسؤولیت شانه خالی می‌کنند. انسانها تحت تأثیر عوامل

گونگون تربیتی و اجتماعی و مسئولیت پذیری را می آموزند. کسانی که دستورهای تربیتی یا رفتارهای اجتماعی را فرا نمی گیرند، معمولاً وظایف خود را به درستی انجام نمی دهند، پیامد تصمیمات خود را در زندگی نمی پذیرند و دیگران را عامل شکست های خود قلمداد می کنند (کاظمی، ۱۳۸۰: ۴۴). امام علی (ع) آن چنان خود را در پیشگاه خدا مسؤول می داند که حتی درباره آنچه بر زبان می راند، خویش را ضامن می داند و می فرماید: ذمه من گرو سخنانی است که می گویم و تمام آنها را ضمانت می کنم. (نهج البلاغه، کلمات قصار، خطه ۱۶۲). همین احساس مسؤولیت بود که ایشان را به قبول خلافت و ادار کردن.

(۲) پاسخگو بودن در برابر مردم و ارباب رجوع

انسان ها در برابر خداوند، معصومین، دیگران و خود، مسؤولیت دارند. یکی از ابعاد مسؤولیت پذیری، پاسخگو دانستن خویش نسبت به ارباب رجوع در حیطه ی کار است. پاسخگویی به نوعی التزام و پایبندی صاحبان قدرت و مقام به حساب پس دادن یا پذیرش مسؤولیت اقدامات خویش است. دین مبین اسلام، که حکومت را همچون امانتی در دست حاکمان و کارگزاران حکومت می داند، نظارت بر چگونگی استفاده و نگهداری از این امانت و ضرورت پاسخگویی در برابر این امانت را از مسلمات مبانی سیاسی اسلام به شمار می آورد. فرد مسؤول و مدیر، حتی باید پاسخگوی رفتار و کردار کارمندان تحت امر خود باشد. پاسخگویی ملزومات و شرایطی دارد که بدون آنها امکان پاسخگو بودن نیست:

الف- نخستین و مهم ترین مبنا و پیش زمینه ی پاسخگویی، نظارت است به گونه ای که بدون نظارت، پاسخگویی معنا پیدا نمی کند و عملاً تا نظارتی نباشد، نمی توان افراد و نهادها را به پاسخگویی فراخواند.

ب- دومین مبنای پاسخگویی، شفافیت است، بدون وجود شفافیت در تمام کارها پاسخگویی نمی‌تواند منشأ آثار و نتایج مثبت باشد. شفافیت در نظام سازمانی سهم بزرگی در به وجود آوردن مدیریت صحیح دارد.

ج- سومین مبنای پاسخگویی که می‌تواند نظام پاسخگویی را به نتیجه برساند و استمرار، تداوم و صحت آن را تضمین کند، رسیدگی به شکایت است. پس از تدوین نظام پاسخگویی باید موارد تخلف به طور جدی پیگیری، و به ارباب رجوع اطمینان داده شود که در صورت تضييع حقوقشان افراد متخلف مجازات خواهند شد. به طور کلی پاسخگویی در مقابل ذی‌نفعان بیرونی زمانی می‌تواند کاملاً منطقی به اجرا گذاشته شود که سازمان‌ها از نظام پاسخگویی مناسبی در ساختار و تشکیلات خود برخوردار باشند تا به اتکای آن بتوانند تمهیدات و ملزومات پاسخگویی را فراهم آورند. کارکنان نیروی انتظامی، که خود را خدوم مردم می‌دانند، به این نکته توجه دارند که باید نیازهای مراجعه کنندگان را برآورد و هر خدمتی که از دستشان بر می‌آید از دیگران دریغ ندارند. چنین کاری، هم خشنودی خدا را در پی دارد و هم سبب همبستگی، تألیف قلوب، صفا و صمیمیت و افزایش مهر و محبت می‌گردد. در روایتی از امام صادق آمده که خداوند عزوجل فرموده است: مردم عیال‌مندند. محبوب‌ترین آن‌ها نزد من کسی است که بیش از همه به مردم مهربان باشد و کوشش بیشتری در رفع نیازمندی‌های آنان کند. مقام معظم رهبری درباره‌ی آمادگی و توانایی نظام برای پاسخگویی می‌فرمایند: خواهشمندم نیروهای انقلاب را برای حل مشکلات جامعه با هم متحد نموده تا از افتراق بپرهیزند؛ زیرا نظام ما باید در دو بعد فکر و عمل به همه پاسخ گوید (رضائیان، ۱۳۷۸: ۳۰).

(۳) با ارزش داشتن شغل

آیین اسلام به کار ارزش فراوان می‌دهد و معتقد است برای انسان بهره‌ای جز سعی و کوشش او نیست. در هر سازمان باید به کار و تلاش تکیه کرد که صرف نظریه

پرداز، منشا اثر نمی‌شود و هر نوع پیشنهاد و طرح بدون پشتوانه عملی در روند تکاملی مجموعه تاثیری نخواهد داشت. باید تاثیر طرح را در اجرای آن ثابت کرد و دانست که برای پیشرفت کارها باید پس از برنامه‌ریزی منسجم، کار و تلاش مضاعف به خرج داد. چند عامل می‌تواند اهمیت و ارزشمندی مشاغل را در نظر مدیران و کارکنان یکی از ملاک‌های باارزش و از ویژگی‌های کار در نظام اقتصادی اسلام شایسته و مفید بودن آن است؛ یعنی کسی که کاری انجام می‌دهد باید به حال جامعه کنونی و آینده مفید باشد و از کارهای پراکنده و بی‌فایده پرهیز کند و وقت و نیروی خود را به هدر ندهد. حضرت علی(ع) می‌فرماید: «عاقل کسی است که حتی به اندازه یک نفس به کار بی سود نپردازد و چیزی که به او نماند، گرد نیآورد». یکی دیگر از این عوامل، شناخت زوایای مهم و فواید شغل مورد نظر است. اگر فرد شاغل به اهمیت وجودی کار خود و تأثیر مفید آن در اجتماع پی‌برد، حس مفید بودن رادارک، و به جایگاه خود در سازمان افتخار خواهد کرد. اندیشیدن به چشم اندازه‌های سازمان و اهداف آن هنگام کار و فعالیت به حس با ارزش دانستن فعالیت‌ها کمک می‌کند. مقام معظم رهبری در گفت و شنودی صمیمانه با جوانان، خدمت به جامعه را به عنوان هدف معرفی کرده و فرمودند: شما در جامعه، هر شغلی انتخاب کنید که به نفع مردم باشد، لابد درآمدی هم دارد، لابد زندگی مناسبی هم همراه آن هست، اما وقتی شما این را انتخاب کردید که به جامعه خدمت بکنید، برای اینکه امر الهی و دستور دینی را عمل بکنید، خودتان را به آن هدف، نزدیک کرده‌اید. عامل سوم، رضایت شغلی است. رضایت شغلی، یک نوع احساس روانی است که از عواملی نظیر وضعیت محیط کار، روابط حاکم بر محیط کار و عوامل فرهنگی و اجتماعی تاثیر می‌پذیرد. اگر افراد شاغل در سازمان، رضایت شغلی مطلوبی داشته باشند، می‌توانند از کارایی، نشاط عمومی و حداکثر بهره‌وری برخوردار گردند. چنانچه این امر نباشد از بین رفتن انگیزه تلاش و ایجاد روحیه یأس و دلسردی، طبیعی‌ترین امر نباشد از بین رفتن انگیزه تلاش و ایجاد

روحیه یاس و دلسردی، طبیعی‌ترین نتیجه آن خواهد بود و در نهایت عوارض آن علاوه بر شخص، متوجه سازمان نیز خواهد شد. بنابراین، می‌توان با شناخت عوامل ضدانگیزی در سازمان به افزایش ارزشمندی مشاغل و به دنبال آن به افزایش رضایت‌شغلی کمک کرد. به عقیده صاحب‌نظران رفتار سازمانی، افزایش رضایت از شغل، باعث برانگیخته شدن کارکنان به کار بیشتر می‌شود و در نتیجه تولید یا خدمات افزایش پیدا می‌کند. رضایت شغلی بر فرد و سازمان تاثیر متقابل دارد. هنگامی که خواسته‌ها و آرزوهای فرد در سازمان برآورده شود، مسلماً در وی رضایت شغلی ایجاد خواهد شد و او از اشتغال در آن سازمان لذت خواهد برد و طبعاً از تمام توانایی‌ها و استعداد و امکانات خود در راه رسیدن به هدف‌های شغلی استفاده خواهد کرد. با شناسایی وضع موجود و عواملی که به گونه‌ای در رضایت یا عدم رضایت شغلی کارکنان موثر است و با ایجاد جوی مناسب، می‌توان رضایت شغلی را برای خود و کارکنان فراهم آورد. ارزشمندی مشاغل در نظر کارکنان، یکی از عوامل افزایش حس مسؤولیت‌پذیری در آنان است. ارزشمندی مشاغل بدین معناست که کار نباید با اخلاق و اهداف تربیتی اسلام مخالف باشد و مسؤولان نباید کارمندان را به کارهایی بگمارند که با اصول اخلاقی سازگار نیست. کارکنان سازمان نیروی انتظامی نیز وقتی کارهای خود را در راستای دین اسلام ببینند و خود را مفید حس کنند و به عظمت و شأن خدمتی که برای جامعه مسلمین انجام می‌دهند، بیندیشند و با ارزشمندی آن نزد خداوند و معصومین آشنا شوند با رغبت بیشتری این بار مسؤولیت را به دوش خواهند کشید. این سازمان باید بداند که به فرموده امام مؤمنان علی(ع): «زینت دولت و حکومت، و حصارهای امن و مطمئن، مردم جامعه هستند و مردم جز با حضور ایشان، امنیت کامل نخواهند یافت» (خلیلیان اشکذری، ۱۳۸۱: ۳۵: ۲۹).

(۴) علاقه و دلسوزی در کارها

یکی از بزرگ‌ترین عوامل موفقیت در کارها، علاقه به کار است. کسی که به کاری علاقه‌مند باشد با تمام توان در انجام دادن آن می‌کوشد. برعکس، یکی از عوامل مهم در شکست انسان، نداشتن انگیزه است که نه تنها انسان را به پیشرفت نمی‌رساند، بلکه روزبه‌روز به شکست و ناکامی نزدیک‌تر می‌کند. پیامبر گرامی اسلام، در نکوهش انجام دادن کار با بی‌علاقگی و به اجبار می‌فرماید: «وقتی دل تو از کاری چرکین است از آن چشم ببوش». بنابراین، مدیری کارآمد است که به کار خود علاقه‌مند باشد و از صمیم قلب نیست به آن دلسوزی کند. از این رو، باید تدبیر کارها به کسانی سپرده شود که به ارزش کار خود اعتقاد و انگیزه‌ای از درون داشته باشند. تعداد زیادی از افراد وقتی کار جدیدی را آغاز می‌کنند، بسیار شیفته و علاقه‌مند آن هستند اما انگیزه آنها بسرعت کاهش می‌یابد. این مشکل به اصول و مبانی مدیریت مربوط می‌شود. مدیران و فرماندهان برای حفظ علاقه و شیفتگی از ابتدای شروع کار خود، باید اهدافی را که در پی آن هستند، شناسایی و سپس آنها را برآورده کنند؛ اهدافی مانند امنیت شغلی، موفقیت و افتخار، روابط خوب و پر بار با همکاران. اگر این نیازها برطرف شود، حس علاقه‌مندی نیز افزایش می‌یابد. مدیران باید بدانند که نتیجه خوب، نتیجه تلاشی خوب و مشفقانه است. لذا باید پس از برطرف کردن موانع علاقه‌مندی با شور و شوقی مضاعف به فعالیت پردازند و این شور و انگیزه را به دیگران نیز منتقل سازند. امام خمینی بیان کرده اند: «اگر کشوری روبه رشد برود با دست شما کارگران عزیز روبه رشد می‌رود و اگر کشوری روبه انحطاط برود، باز هم با شماست که رو به انحطاط می‌رود. با کار نکردن یا کم کارکردن یا علاقه به کار نداشتن است که رو به انحطاط می‌رود». فرمانده معظم کل قوا در سخنان خویش بیان کرده‌اند: «هم مسؤولان که انصافاً با ایمان و علاقه و دلسوزی و کاردانی و لیاقت، مشغول تلاش و خدمت هستند و هم آحاد و گروه‌های مردم در بخش‌های مختلف، باید این تلاش را

ادامه بدهند و ادامه هم می‌دهند». ایشان در سخنرانی در دیدار با فرماندهان یگان‌های عمده نیروهای زمینی بیان فرمودند: «هر کس و در هر جا که هستیم، وجدان کار را در کاری که به گردن گرفتیم و تعهد کردیم رعایت کنیم؛ چه این کار شخصی یا کاری برای نان درآوردن باشد و چه کاری اجتماعی و مردمی و مربوط به دیگران باشد؛ همانند کارهای مهم اجتماعی و مسئولیت‌های کشوری. همه این امور را با برخورداری از وجدان انجام دهیم؛ آن را خوب و دقیق و کامل و تمام انجام دهیم و به تعبیر معروف، برای کار سنگ تمام بگذاریم» (سبحانی، ۱۳۸۸: ۵). با توجه به مباحث فوق می‌توان این گونه تحلیل کرد؛ استاندارسازی رفتارکارکنان یک سازمان در واقع همان نهادینه کردن رفتار سازمانی در قالب رفتارحرفه‌ای آن شغل است. هر حرفه‌ای رفتار، الزامات، تعهدات و قوانین مربوط به خود را دارد که بر گرفته از اساسنامه آن حرفه است. رعایت همین مسأله باعث افزایش کارایی و پیشرفت فنی و سبب تعالی و ترقی معنوی کارکنان آن حرفه می‌شود، بنابراین، حرفه‌های مختلف برحسب میزان حساسیت و وظیفه‌ای که در خدمت به جامعه دارند دارای معیارهای اخلاقی، متفاوتی هستند، معیارهای اخلاقی، ارزش‌ها و صلاحیت‌هایی را مشخص می‌کنند که اعضای یک سازمان را به هم پیوند می‌دهد. در واقع، معیارهای اخلاقی چهارچوبی را برای ارزش‌ها، اصول، مسئولیت‌ها و حقوق سازمان‌های دولتی ارائه می‌دهد.

بحث و نتیجه‌گیری

در این فرایند تحقیقاتی، نتیجه مستنبطه برای ما، حرکت نیروهای انتظامی در قالب نیروی پلیس اسلامی به سمت کسب استانداردهای فضیلتی مناسب است که این حرکت آغاز شده و تا رسیدن به جایگاه مناسب هنوز کارهای بسیاری باید انجام داد، اما این دلیل بر توقف کار نیست؛ زیرا جامعه‌ای را که ما مدعی هستیم، که همانا جامعه عدل آخر زمان و سپردن آن به دست صاحب اصلی این حکومت و نظام امام زمان (عج) با دستانتوانمند رهبر معظم انقلاب اسلامی است، جامعه به کمال رسیده و

توسعه یافته‌ای است که نباید هیچ گونه امور معوقه‌ایی از حیث تکامل و سازندگی روحی و معنوی در آن به جا مانده باشد، و با توجه به شأن خطیر موضوع مورد بحث این پژوهش یعنی پلیس این توسعه - تکامل - نوسازی - پیشرفت و انطباق عملی با فرامین عالیہ اسلام باید در مقایسه با سایر شئون بیشتر رعایت گردیده تا امنیت جامعه اسلامی به مخاطره نیفتاده و سهولت حرکت به این سمت بیشتر فراهم گردد. اسلام یک نظام مترقی اخلاقی است و قضایای آن کلی، مطلق و پیش‌بینی پذیرند و از قواعد یکسانی در تمام تاریخ پیروی می‌کند. کارگزاران یک حکومت به دلیل شأن و نقش مهمی که در جامعه دارند، همواره زیر نظر مردم یک جامعه هستند، به طوری که یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که اخلاقی بودن یا نبودن رفتارها و عملکردها می‌تواند موجب بروز پیامدهای مثبت یا منفی در سطح سازمان شود. ارتباط تنگاتنگی میان عوامل اثرگذار بر رفتار و عملکرد اخلاقی و پیامدهای اخلاقی وجود دارد. انتخاب و انتصاب مسئولین و کارکنان ناجا رده‌های مختلف اداری و اجرایی، یکی از مسایل مهم و ضروری و از وظایف خطیر حکومت اسلامی است، چراکه مهم‌ترین عامل دوام یک نظام و حکومت، فرزاندگی و شایستگی مسئولین و کارگزاران آن نظام می‌باشد اگر کارکنان شایسته و تربیت یافته در رأس سازمان‌ها قرار گیرند کیفیت فعالیت‌های سازمانی به طور فراینده‌ای بهبود خواهد یافت. پلیس امروز ما پلیس رشد یافته‌ای است که در حال رسیدن به جایگاه مطلوب و کسب هویت واقعی خویش است و این امر به واسطه وحدت نظر مؤلفه‌هایی همانند مدیریت عالی حاکم بر نظام - مدیریت قوی و منضبط حاکم بر نیرو - خدمات ارزنده و شایان توجه پرسنل تلاش‌گر و خدوم و استعانت از تعالیم عالیہ اسلامی امکان‌پذیر گردیده است و این تکاپو و پویش متعالی توسط نیروهای پلیس ضامن کسب بزرگ‌ترین امتیاز مورد نیاز برای جامعه ما گردیده‌است که عنصر امنیت است و این امنیت به همه مجاری نظام و خاستگاه‌های مورد نظر درون جامعه تزریق گردیده و امکان توسعه و پیشرفت در کارها

را برا یشان به ارمغان آورده است و ما امیدواریم که این فرایند ارزنده و نیک ادامه داشته و روزی برسد که در نظام مردم سالاری دینی ما نیروی پلیسی کاملاً اسلامی و مترقی در جهت انطباق با تکنولوژی‌های روز در اختیار داشته باشیم.

پیشنهادات

۱) تقویت نیروی اخلاقی، به ویژه به‌کارگیری آن در ارتباطات کارمندان نسبت به یکدیگر، موجب موفقیت خواهد شد. برای تقویت نیروی اخلاقی باید ابزارهای ضروری را مد نظر داشت. تقویت نیروی اخلاقی نتیجه‌ای از فرایند فرهنگی است که به صورت اجتماعی ساخته می‌شود و به صورت یک چهارچوب اجتماعی در داخل سازمان‌ها شکل می‌گیرد. ادراک وضعیت اجتماعی و اخلاقی به بهتر شدن نیروی اخلاق حرفه‌ای کمک می‌کند و کارمندان با بینش بهتری نسبت به فرهنگ اخلاق سازمانی و حرفه‌ای می‌توانند عملکرد دقیق‌تری در کار داشته باشند. راهکارهای مناسبی برای تقویت نیروی اخلاقی وجود دارد که از جمله آموزش دقیق و درست، ایجاد حس مسؤلیت‌پذیری و نهادینه کردن ارزش‌ها و باورهای اخلاقی، ادامه دادن به شیوه‌های اخلاقی مناسب، از دست ندادن اعتماد به نفس و خود باوری و همچنین حس رفاقت و صمیمیت با کارمندان و همکاران و راحت گرفتن برخی از مسائل را می‌توان برشمرد (alexanderm,2004: 528).

۲) ارزش اخلاقی هر عملی به نتیجه آن بستگی ندارد زیرا نتیجه آن در زمان اخذ تصمیم مشخص و معلوم نیست ولی ارزش آن عمل به نیت شخص تصمیم‌گیرنده بستگی دارد، در واقع، ما نسبت به دیگران وظایفی داریم (هس مر، ۱۳۷۷: ۱۳۶). تکلیف‌گرایی مبتنی بر این تصور است که یک وظیفه یا آنچه درست است با سیستم اخلاقی که بر ایده‌ای مبتنی است که کار خوبی را به دست آورد و یا شرایط ضروری برای زندگی را فراهم آورد متناقض است و مکتبی است که بر نظریه ارزش، اعتقادی که یک فعل ممکن است شناخته شود تا درست باشد بدون ملاحظه خوبی آن یا دست

کم فعلی است که ممکن است درست باشد، مبتنی است. در واقع، نظریه‌ای است که التزام و تعهد یا وظایف اخلاقی را لحاظ می‌کند و آنچه با لذات و صرف‌نظر از نتایج اش درست یا غلط است که بر نمونه‌های مطلق اخلاقی انسان تأکید دارد.

۳) اخلاق نمایان‌کننده شخصیت افراد است و این اخلاق حرفه‌ای است که شخص را به شکل مطلوب چه در جامعه و چه در بین همکارانش مطرح می‌کند در چارچوب این اخلاق حرفه‌ای است که نقش‌پذیری افراد در جامعه شکل می‌گیرد. انسان‌ها به هم معطوف‌تر می‌شوند. ارتباط اجتماعی بین اشخاص گسترش می‌یابد و پیگیری از هنجارها و رفتارهای درونی اخلاقی بین کارمندان و مدیران به وجود می‌آید. هم چنین اخلاق حرفه‌ای در انجام فعالیت‌ها و امور اداری و غیراداری که مربوط به ارباب رجوع می‌شود، نقش مهمی را ایفا می‌کند. اخلاق حرفه‌ای در واقع به نوبه خود موجب تحریک بسیاری از محرک‌ها و رفع بسیاری از ناهنجاری‌ها می‌شود «(koehn,2001: 5)».

۴) در زمینه‌ی برنامه‌های آموزش و توسعه اخلاق در سازمان‌ها و ادارات کالبرگ تحقیقات بسیاری انجام داده است با بررسی تحقیقات وی می‌توان دریافت که توسعه‌ی اخلاقی و برنامه آموزش اخلاق افراد را توانمند می‌سازد تا در تصمیم‌گیری‌ها و قضاوت‌ها خوب و درست عمل کنند کالبرگ معتقد است که پیشروی به سوی توسعه اخلاقی موجب تعامل و شناخت بهتر افراد نسبت به یکدیگر می‌شود. براساس دیدگاه وی اخلاق فقط در یک ساختار اجتماعی مطرح نیست و حیطه‌های وسیعی را دربر می‌گیرد و او معتقد است تجارب شخص نقش بسیار زیادی در تکامل افراد ایفا می‌نماید. از طریق تبادل این تجربه است که فرد فرصتی برای درک دیدگاه‌های سایرین به دست آورده و جهت‌گیری اخلاقی را به سمت درون‌گرایی کامل سوق می‌دهد (Zdenek&Schochor, 2007:51).

۵) دانشگاه علوم انتظامی و آموزش نیرو و نیز سازمان مطالعات و تحقیقات با برگزاری همایش‌های در زمینه‌ی نهاده‌سازی اخلاق و رفتار حرفه‌ای این موضوع را در بین اندیشمندان صاحب نظران، فرماندهان و کارکنان نیروی انتظامی توسعه بخشند

۶) بهره‌گیری از آموزش‌های سریع، سمینارهای ساعتی، بولتن‌ها و اطلاعیه‌های اخلاقی در سازمان که تمرکز اندیشه به‌همراه دارند می‌تواند بصورت حاشیه‌ای و کمکی به نهاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای کمک نمایند.

۷) ارتقای سطح فرهنگ دینی کارکنان ناجا با برگزاری دوره‌های بصیرت در تمام سطوح.

منابع و مأخذ

- ابطحی، حسین (۱۳۸۱). مدیریت منابع انسانی (اداره امورکارکنان در سازمان‌ها دولتی، صنعتی و بازرگانی)، کرج: موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
- اردبیلی، یوسف (۱۳۷۶). روش‌های ارزشیابی در بخش‌های دولتی و غیر دولتی ایران، انتشارات بعثت.
- الوانی، مهدی و رحمتی، محمد حسین (۱۳۸۵)، فرایند تدوین منشور اخلاقی برای سازمان فصلنامه فرهنگ مدیریت، شماره ۱۵ ص ۱۲.
- پال هرسی و کنت بلانچارد (۱۳۸۲). مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه علی علاقه بند، انتشارات امیر کبیر ۱۳۸۲.
- خلیلیان اشکذری، محمد جمال (۱۳۸۱). فرهنگ اسلامی و توسعه اقتصادی، قم: انتشارات موسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی
- دهخدا، علی اکبر، لغت نامه، تهران: دانشگاه تهران ۱۳۷۳.
- ذاکری، علی اکبر (۱۳۸۴). اخلاق مسئولان، تهران: موسسه تنظیم و نشر آثار امام خمینی، نشر: عروج.
- رجبی پور، محمود (۱۳۸۷). مبانی پیشگیری اجتماعی از بزهکاری اطفال و نوجوانان. تهران: انتشارات منتهی، چاپ اول.
- رضائیان، علی (۱۳۸۷). مبانی سازمان و مدیریت، چ دوازدهم، تهران: انتشارات سمت.
- سبحانی، جعفر (۱۳۶۸). حسن و قبح عقلی، تهران، موسسه مطالعات و تحقیقات فرهنگی.

- عبدی، توحید (۱۳۸۳). درآمدی بر نظام نامه اخلاقی پلیس. فصلنامه دانش انتظامی، سال چهارم، شماره ۲ ص ۲۸.
- قویمی، پژمان (۱۳۹۱). پایان نامه رابطه اخلاق حرفه‌ای پلیس با تکرار اعمال مجرمانه اطفال و نوجوانان بزهکار.
- کاظمی، بابک (۱۳۸۰). مدیریت امور کارکنان، قم، ج ۱.
- کرم پور، علی، بررسی عوامل تأثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان ناجا، سال سوم: شماره ۱۱ ص ۱۸، زمستان ۱۳۸۹.
- کریمی، خوزانی (۱۳۸۶). تدوین معیارهای اخلاقی کارکنان پلیس، فصلنامه دانش انتظامی، سال نهم، شماره سوم ص ۵، پاییز ۸۶.
- مصباح یزدی، محمد تقی (۱۳۷۷)، دروس فلسفه اخلاق، تهران اطلاعات.
- نجفی، توانا، علی (۱۳۸۲). نابهنجاری و بزهکاری کودکان و نوجوانان از دیدگاه جرم شناسی، تهران: انتشارات اداره تربیت.
- نهج البلاغه، سید رضی، ابوالحسن محمد بن حسین، ترجمه فیض الاسلام، سید علی نقی (۱۳۸۷). ج سوم، تهران: موسسه انتشارات فقیه.
- نهج البلاغه، ترجمه سید جعفر شهیدی، شرکت انتشارات علمی و فرهنگی، تهران، ۱۳۶۹ ش.
- هس.مر، ال تی (۱۳۷۷). اخلاق در مدیریت ترجمه سید محمد اعرابی و داود ایزدی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

- Alexander, Jeffrey (2004), cultural pragmatics: social performance between ritual and
- Gevres & Garafalo (2002), practical ethics in public administration management concept, Vienna.
- Koehn, Dary (2001), the ground of professional ethics, New York, Taylor & Francis.
- Ozar, David and Berg, Jessica, and Wernane (2000), Patricia. Nandfmaruel, Liana, organizational ethics health care, American medical association.
- strategy, sociological theory.
- Zdenek, Brad and Schochor, Danil (2002), developing Zdenek, scorcher moral literacy in the classroom USA, journal of educational.



پروفیسر شگاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی
پرتال جامع علوم انسانی



پروفیسر شگاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی
پرتال جامع علوم انسانی