

تأثیر اخلاق سازمانی در بین کارکنان سازمان

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۸/۱۲

تاریخ پذیرش: ۹۹/۱۱/۲۷

کد مقاله: ۸۱۵۲۷

مسعود عامری^{۱*}

چکیده

تحقیق حاضر با هدف شناسایی عوامل تاثیرگذار بر رفتار اخلاقی انسان‌ها به‌عنوان کارمند در سازمان‌ها انجام شده است. این مقاله از نوع تحقیقات توسعه بوده و روش انجام آن پیمایشی و روش گردآوری اطلاعات مطالعات کتابخانه‌ای می‌باشد. همچنین ابزار گردآوری اطلاعات فیش‌برداری بوده است. به‌طور کلی اخلاقیات در سازمان‌ها به‌عنوان 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. در شکل‌گیری اخلاق سازمانی سه دسته عوامل فردی، سازمانی و فراسازمانی دخیل هستند. عوامل فردی شامل اخلاق شخصی، خودشناسی و خودکنترلی به‌عنوان خمیر مایه اصلی زمینه‌های شکل‌گیری مدیریت اخلاقی در سازمان می‌باشد. عوامل سازمانی شامل ضوابط و مقررات سازمانی، فرهنگ سازمانی و ساختار سازمانی می‌باشد که مدیریت اخلاقی را نهادینه می‌کند. عوامل فراسازمانی شامل دولت، شرایط اقتصادی، محیط کاری و محیط‌های بین‌المللی می‌باشد که موجب جهت‌گیری مدیریت اخلاقی شده و در نهایت مدیریت اخلاقی در سازمان کاربردی و عملی می‌گردد. به‌طور کلی انسان‌ها در بعد فردی و شخصیتی دارای ویژگی‌های خاص اخلاقی هستند که پندار، گفتار و رفتار آن‌ها را شکل می‌دهد. ممکن است همین افراد وقتی در یک جایگاه و پست سازمانی قرار می‌گیرند عواملی موجب شود که پندار، گفتار و رفتار متفاوتی از بعد فردی سر بزنند که این ویژگی‌های انسانی بر روی میزان کارایی و اثربخشی سازمان تأثیر بگذارد. از طرفی اخلاقی بودن یا نبودن رفتارها و عملکرد می‌تواند موجب بروز پیامدهای مثبت یا منفی در سطح سازمان گردد. لذا در تحقیق حاضر به‌منظور شناسایی عوامل تاثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارمندان پس از بیان مسئله و ادبیات نظری تحقیق؛ ضرورت و اهمیت اخلاق از دیدگاه اسلامی تشریح شده و سپس با بررسی و جمع‌بندی مدل‌های مختلف در زمینه رفتار اخلاقی در سازمان پرداخته شده است.

واژگان کلیدی: رفتار اخلاقی؛ اخلاق داری؛ اخلاق؛ سلامت اداری.

تا حدود دهه ۱۹۷۰ میلادی، اکثر نظریه‌پردازان و صاحب‌نظران رشته مدیریت معتقد بودند که موضوعی به‌عنوان «اخلاق کسب‌وکار» وجود ندارد و اخلاق جنبه فردی دارد. میلتون فریدمن^۱ اقتصاددان و برنده جایزه نوبل اقتصاد، بیان می‌کند که: «صرفاً افراد می‌توانند مسوولیت داشته باشند و کسب‌وکار نمی‌تواند مسوولیت داشته باشد. پرسش این است که آیا مدیران مسوولیتی به غیر از بیشینه‌کردن سود سهامداران در چارچوب قانون و قوانین ساده عرف جامعه دارند یا خیر؟ پاسخ من منفی است.» همین‌طور نویسنده و صاحب‌نظر معروف پیتر دراگر^۲ ابراز می‌کند که: «چیزی به‌عنوان اخلاق برای کسب‌وکارها وجود ندارد و نیازی هم به آن نیست» (دنیای اقتصاد، ۱۳۹۸).

اخلاق را مجموعه‌ای از صفات روحی و باطنی انسان تعریف کرده‌اند که به صورت اعمال و رفتاری که از خلقیات درونی انسان ناشی می‌شود، بروز ظاهری پیدا می‌کند و بدین سبب گفته می‌شود که اخلاق را از راه آثارش می‌توان تعریف کرد. استمرار یک نوع رفتار خاص، دلیل بر آن است که این رفتار یک ریشه درونی و باطنی در عمق جان و روح فرد یافته است که آن ریشه را خلق و اخلاق می‌نامند. دامنه اخلاق را در حد رفتارهای فردی تلقی می‌کنند، اما رفتارهای فردی وقتی که در سطح جامعه یا نهادهای اجتماعی تسری پیدا می‌کند و شیوع می‌یابد، به نوعی به اخلاق جمعی تبدیل می‌شود که ریشه‌اش در فرهنگ جامعه می‌دواند و خود نوعی وجه غالب می‌یابد که جامعه را با آن می‌توان شناخت. (عسگرانی، حقی، ۱۳۹۷) امروز در تجزیه و تحلیل رفتار سازمان‌ها، پرداختن به اخلاق و ارزش‌های اخلاقی یکی از الزامات است. نماد بیرونی سازمان‌ها را رفتارهای اخلاقی آن‌ها تشکیل می‌دهد که خود حاصل جمع ارزش‌های گوناگون اخلاقی است که در آن سازمان‌ها، ظهور و بروز یافته است.

در شرایط کنونی رعایت نشدن برخی معیارهای اخلاقی، نگرانی‌های زیادی را در بخش‌های دولتی و غیردولتی به وجود آورده است. سقوط معیارهای رفتاری در بخش دولتی، پژوهشگران را واداشته تا در جستجوی مبنای نظری در این رابطه بوده تا بتوانند مسیر مناسب اجرایی آن را فراهم سازند. لذا یکی از عمده‌ترین دغدغه‌های مدیران کارآمد در سطوح مختلف، چگونگی ایجاد بسترهای مناسب برای عوامل انسانی شاغل در تمام حرفه‌ها است تا آن‌ها با حس مسوولیت و تعهد کامل به مسایل در جامعه و حرفه خود به کار بپردازند و اصول اخلاقی حاکم بر شغل و حرفه خود را رعایت کنند. اولین گام در دستیابی به این اهداف درک صحیح از مفهوم اخلاق و شناسایی عوامل تاثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان می‌باشد تا در گام‌های بعدی بر روی این عوامل مذاقه لازم صورت پذیرد.

اخلاقیات در سازمان به‌عنوان 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 (الوانی، ۱۳۸۰). به‌طور کلی انسان‌ها در بعد فردی و شخصیتی دارای ویژگی‌های خاص اخلاقی هستند که پندار، گفتار و رفتار آن‌ها را شکل می‌دهد. ممکن است همین افراد وقتی در یک جایگاه و پست سازمانی قرار می‌گیرند عواملی موجب شود که پندار، گفتار و رفتار متفاوتی از بعد فردی سر بزنند که این ویژگی‌های انسانی بر روی میزان کارایی و اثربخشی سازمان تأثیر بگذارد. رفتارهای متفاوت اخلاقی افراد به‌عنوان کارمندان سازمان در یک طیف خطی که یک سر آن سلامت اداری و سر دیگر طیف فساد اداری می‌باشد قابل تحلیل می‌باشد و میزان سلامت اداری در میزان موفقیت سازمان در انجام مأموریت‌ها، اجرای راهبردها و برنامه‌ها و در نهایت دستیابی به اهداف سازمانی نقش به‌سزایی را ایفا می‌کند. اولین گام در دستیابی به این اهداف درک صحیح از مفهوم اخلاق و شناسایی عوامل تاثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان می‌باشد که در این تحقیق سعی شده تا به‌طور جامع این عوامل احصاء و طبقه‌بندی گردند. لذا بسیاری از سازمان‌های بزرگ برنامه مدونی در این زمینه دارند که غالباً شامل موارد زیر هستند:

۱) چشم‌انداز سازمان: چشم‌انداز یک سازمان تصویری است از آنچه که در یک افق بلندمدت برای آن سازمان در نظر گرفته شده است. این اولین معیار برای پایش تصمیماتی است که در مجموعه گرفته می‌شود؛ آیا تصمیمی که گرفته شده است در راستای تحقق چشم‌انداز است؟

۲) ارزش‌های سازمان: این مجموعه‌ای از اصولی است که تصمیمات، برنامه‌های اجرایی و رفتار مدیران و کارمندان سازمان باید با آن مغایرت نداشته باشند. اصولی مانند صداقت، انصاف، عدم‌ارتش، توجه به محیط‌زیست، مسوولیت اجتماعی و امثال آن. هرچه این ارزش‌ها ساده‌تر باشد و تضاد و دوپهلویی نداشته باشند، راحت‌تر می‌توان آن‌ها را دنبال کرد.

۳) منشور اخلاق سازمان: برای هر گروه و دپارتمان داخل سازمان بر حسب نیاز آن گروه و به‌طور مشخص آنچه را که از کارمندان توقع می‌رود باید تعریف و به وضوح برای ایشان توضیح داد. این منشور باید با چشم‌انداز و ارزش‌های سازمان همخوانی داشته باشد.

۴) مدیر اخلاق: در گروه‌های مختلف، یک فرد مسوولیت نظارت بر پیاده‌سازی منشور اخلاق را بر عهده دارد. متناسب با اندازه سازمان، ممکن است یک فرد خاص صرفاً مسوول آن باشد یا این کار به‌عنوان قسمتی از وظایف یک فرد تعریف شود. نظارت به

1 Milton Friedman

2 Peter Druker

پایه‌سازی، ارائه مشاوره به افراد در موارد لازم، بررسی و تحلیل مواردی که تضاد بین چشم‌انداز، ارزش‌ها و منشور اخلاق سازمان وجود دارد، ایجاد پل‌های ارتباطی موثر با سطوح مختلف گروه از مسوولیت‌های مدیر اخلاق است.

۵) کمیته اخلاق: چنین کمیته‌ای در ابتدا مسوول تعیین منشور اخلاق سازمان است و پس از آن سرپرستی مدیران اخلاق، ایجاد اصلاحات و تغییرات لازم در منشور را بر عهده دارد. در مواردی که مشکلی ایجاد می‌شود، کمیته اخلاق وظیفه بررسی، تحلیل و تصمیم‌گیری برای عکس‌العمل مناسب را دارد. همچنین وظیفه تشخیص و پیش‌گیری از مواردی که می‌تواند منجر به رفتارهای غیراخلاقی شود بر عهده این کمیته است. به‌عنوان مثال اگر اهداف یا پاداشی که برای گروه تعیین شده‌اند، غیرواقعی هستند و باعث فشار زیاد و احیانا تصمیم‌گیری خارج از چارچوب اخلاقی سازمان می‌شود، کمیته باید پیشاپیش اقدام کند.

۶) آموزش کارمندان: افراد در بدو شروع به کار در سازمان و همچنین به‌صورت دوره‌ای باید با منشور اخلاق سازمان و اهداف، چشم‌انداز و اصول ارزشی آن آشنا شوند. در کارگروه‌هایی، نمونه‌های فرضی اما محتمل بررسی و به‌صورت گروهی تمرین شوند. این آموزش‌ها به کارمندان این توانایی را می‌دهد تا مواردی که دوبه‌دو هستند و شائبه غیراخلاقی بودن دارند را تشخیص دهند و تصمیم مناسب بگیرند.

۷) ارتباط امن کارمندان: در بسیاری موارد افراد ممکن است در مواجهه با موردی شهامت ابراز نظر یا برخورد با آن را نداشته باشند. لازم است که بستری در سازمان وجود داشته باشد که افراد بتوانند به‌صورت داوطلبانه یا ناشناس موارد را مطرح کنند، مشاوره بگیرند و راهنمایی بخواهند.

۸) ارزیابی و پاداش: مانند هر عملکرد مهم سازمان، اخلاق سازمانی نیازمند ارزیابی مستمر در سطوح مختلف است. مدیران و کارمندان باید بدانند که موضوع منشور اخلاق جدی است و اجرای آن همراه با پاداش و سرپیچی از آن همراه با عواقبی است.

۹) ارزیابی و بهبود منشور اخلاق: معمولا موضوع اخلاق و چارچوب‌های مربوطه در نظر و تئوری ساده و مشخص ولی در عمل پیچیده هستند و حتی ممکن است با سایر اهداف سازمان و حتی نظام اقتصادی و اصول اجتماعی مغایرت‌هایی داشته باشند. بنابراین منشور اخلاق سازمان باید به‌صورت پویا دائما در حال ارزیابی و بهبود باشد. موارد مغایرت کشف و برنامه‌ریزی و دستورالعمل لازم ابلاغ شود. این ارزیابی پویا در همه سطوح باید انجام گیرد، هم از بالای سازمان به پایین و هم از پایین سازمان به بالا.

۱۰) رفتار و پایبندی مدیران: در نهایت رفتار رهبران اصلی سازمان سرمشق و الگوی دیگران می‌شود. عدم پایبندی یا بی‌تفاوتی رهبران و مدیران اصلی به نکات غیراخلاقی (حتی کوچک) پایه‌های بهترین برنامه‌های سازمانی را متزلزل می‌کند (دنیای اقتصاد، ۱۳۹۸).

از همین رو هدف اصلی تحقیق حاضر این است که چه عواملی بر رفتارهای اخلاقی انسان‌ها به‌عنوان یک کارمند سازمان، تأثیر می‌گذارد؟

۲- پیشینه تحقیق

در تحقیقاتی که در زمینه اخلاق سازمانی و اداری صورت پذیرفته به برخی از آن‌ها اشاره می‌گردد: باقریان فر (۱۳۹۸) در بررسی خود با عنوان، کاربرد مولفه‌های اخلاق حرفه‌ای در بین اعضای هیات علمی نشان داد که اخلاق در آموزش عالی مشخص‌کننده حدود و ثغور رفتار اعضای هیئت علمی و تضمین‌کننده سلامت آموزش عالی است. لذا هدف از پژوهش حاضر بررسی میزان رعایت مولفه‌های اخلاق حرفه‌ای در اعضای هیئت علمی دانشگاه فرهنگیان است. روش: روش پژوهش، توصیفی- پس‌رویدادی بوده و جامعه آماری پژوهش را کلیه دانشجویان دانشگاه فرهنگیان شهر سنج تشکیل می‌دادند که تعداد آن‌ها بر اساس آمار ۱۴۵۲ نفر بود. با استفاده از فرمول کوکران و نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبی ۲۶۴ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسش‌نامه محقق ساخته است که روایی آن از دید اساتید مورد تایید قرار گرفته و پایایی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۰ تعیین گردیده است. در تحلیل داده‌های حاصل از ابزار پژوهش از آزمون‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی (آزمون تی تک نمونه‌ای، آزمون مانوا و تحلیل واریانس یک راهه) استفاده شده است. یافته‌ها: یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که: ۱) میانگین مولفه‌های اخلاق حرفه‌ای آموزش اعضای هیئت علمی از نظر دانشجویان از نمره ملاک پژوهش بالاتر بوده است. از بین مولفه‌های اخلاق حرفه‌ای، مولفه حفظ اسرار دانشجویان توسط اعضای هیئت علمی دارای بالاترین ضریب تغییرات (۴/۸۷) و مولفه مسوولیت‌پذیری در قبال آموزش صحیح دارای کمترین ضریب تغییرات (۲/۳۷) است. ۲) بین دیدگاه دانشجویان بر اساس جنس، ترم و رشته در مورد بعضی از مولفه‌های اخلاق حرفه‌ای آموزش تفاوت معنی‌داری وجود دارد. نتیجه‌گیری: بنابراین با نهادینه کردن اخلاق حرفه‌ای آموزش در دانشگاه فرهنگیان، علاوه بر بهبود باورها و رفتارهای اخلاقی دانشجویان، آن‌ها یاد خواهند گرفت که خودشان در هنگام تدریس در مدارس، اخلاق حرفه‌ای آموزش را رعایت کنند.

ستوده و چراغی (۱۳۹۹). در تحقیق با عنوان اخلاق حرفه‌ای در سازمان که با هدف بررسی مفهومی اخلاق کار و نقش و تأثیر آن در سازمان‌ها می‌باشد و از اطلاعات کتابخانه‌ای برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده شده است. نتیجه مطالعات نشان داده است

که توجه به اخلاق و اخلاق‌گرایی بر روی فرد، سازمان و جامعه موثر می‌باشد و در سطح سازمان ضمن ایجاد رضایت شغلی در کارکنان باعث بهره‌وری، موفقیت و پیشرفت می‌شود.

نهادندی و توسلی (۱۳۸۷)، نیز در تحقیق خود تأثیر جنسیت بر سطح اخلاق کار را بررسی کرده‌اند. آنان از نظریه‌های جنسیتی علاوه بر نظریه‌های کار، سازمان کار، تقسیم کار اجتماعی و مدیریت استفاده کرده‌اند و برای دستیابی به پاسخ سؤال‌ها از روش پیمایشی بهره گرفته‌اند. نمونه این تحقیق ۳۵۶ نفر بوده‌اند که از دو گروه ۱۴۸ نفری زنان و ۲۰۸ نفر مرد تشکیل می‌شوند. نتیجه تحقیق مذکور نشان می‌دهد که متغیر جنسیت به‌طور مستقیم تأثیری بر اخلاق کار ندارد و بیشترین متغیرهای تأثیرگذار متغیرهای بینابینی هستند که در فضای درونی دانشگاه مطرح هستند و متغیرهای مؤثر، درون سازمانی و فرهنگی هستند.

۳- اهمیت اخلاق سازمانی

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 و 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 به پا می‌کند، و برای فروش جنگ افزارهای ویرانگر تخم تفرقه و نفاق می‌پاشد، و بی گناهان را به خاک و خون می‌کشد. با این اشاره به سراغ قرآن می‌رویم و این حقیقت را از زبان قرآن می‌شنویم:

۱. هو الذی بعث فی الاممین رسولا منهم یتلوا علیهم آیاته و یزکیهم ویعلمهم الکتاب والحکمه و ان کانوا من قبل لفی ضلال مبین (سوره جمعه، آیه ۲) او کسی است که در میان جمعیت درس نخوانده رسولی از خودشان برانگیخت که آیاتش را بر آن‌ها می‌خواند و آن‌ها را تزکیه می‌کند و به آنان کتاب و حکمت می‌آموزد هرچند پیش از آن در گمراهی آشکاری بودند!
۲. لقد من الله علی المؤمنین اذ بعث فیهم رسولا من انفسهم یتلوا علیهم آیاته و یزکیهم ویعلمهم الکتاب والحکمه و ان کانوا من قبل لفی ضلال مبین (سوره آل عمران، ۱۶۴) خداوند بر مؤمنان منت نهاد (و نعمت بزرگی بخشید) هنگامی که در میان آن‌ها پیامبری از خودشان برانگیخت که آیات او را بر آن‌ها بخواند، و آنان را پاک کند و کتاب و حکم تبه آن‌ها بیاموزد، هرچند پیش از آن، در گمراهی آشکاری بودند.
۳. کما ارسلنا فیکم رسولا منکم یتلوا علیکم آیاتنا و یزکیکم ویعلمکم الکتاب والحکمه و یعلمکم ما لم تکنوا تعلمون (سوره بقره، آیه ۱۵۱) همان گونه (که با تغییر قبله نعم تخود را بر شما ارزانی داشتیم) رسولی از خودتان در میانتان فرستادیم، تا آیات ما را بر شما بخواند، و شما را پاک کند و کتاب و حکم تباخورد، و آنچه را نمی‌دانستید، به شما یاد دهد.
۴. ربنا و ابعث فیهم رسولا منهم یتلوا علیهم آیاتک و یعلمهم الکتاب والحکمه و یزکیهم انک انت العزیز الحکیم (سوره بقره، آیه ۱۲۹) پروردگارا! در میان آن‌ها پیامبری از خودشان برانگیز! تا آیات تو را بر آنان بخواند، و آن‌ها را کتاب و حکمت بیاموزد و پاکیزه کند، زیرا تو توانا و حکیمی (و بر این کار قادری)
۵. قد افلح من زکیها و قد خاب من دسیها (سوره شمس، آیات ۹ و ۱۰) هرکس نفس خود را پاک و تزکیه کرد، رستگار شد - و آن کس که نفس خویش را با معصیت و گناه آلوده ساخت، نومید و محروم گشت.
۶. قد افلح من تزکی و ذکر اسم رب- فصلی (سوره اعلی، آیات ۱۴ و ۱۵) به یقین کسی که پاکی جست (و خود را تزکیه کرد) رستگار شد - و (آن کسی) نام پروردگارش را یاد کرد، سپس نماز خواند.
۷. ولقد آتینا لقمان الحکمه ان اشکر لله (سوره لقمان، آیه ۱۲) ما به لقمان حکمت (ایمان و اخلاق) آموختیم (و به او گفتیم) شکر خدا را به جا آور.

در مجموع این آیات در واقع یک حقیقت را دنبال می‌کنند، و آن این که یکی از اهداف اصلی بعثت پیامبر اسلام صلی الله علیه و آله تزکیه نفوس و تربیت انسانها و پرورش اخلاق حسنه بوده است. این نکات در آیات فوق قابل ملاحظه است: این تأکیدهای پی در پی و بی نظیر دلیل روشنی است بر اهمیت که قرآن مجید برای پرورش اخلاق و تزکیه نفوس قائل است، و گویی همه ارزشها را در این ارزش بزرگ خلاصه می‌کند، و فلاح و رستگاری و نجات را در آن می‌شمرد. همین معنی با مختصر تفاوتی در آیه ششم آمده و جالب این که «تزکیه اخلاق» در آن مقدم بر نماز و یاد خدا ذکر شده که اگر تزکیه نفس و پاکی دل و صفای روح در پرتو فضائل اخلاقی نباشد، نه ذکر خدا به جا می‌رسد و نه نماز روحانیتی به بار می‌آورد.

و بالاخره در آخرین آیه، از معلم بزرگ اخلاق یعنی لقمان سخن می‌گوید و از علم اخلاق به «حکمت» تعبیر می‌کند و می‌گوید: «ما (موهبت بزرگ) حکمت را به لقمان دادیم، سپس به او دستور دادیم که شکر خدا را در برابر این نعمت بزرگ به جا آورد. (ولقد آتینا لقمان الحکمه ان اشکر الله) (مکارم شیرازی، ۱۳۹۲).

۳-۱- اهمیت اخلاق در روایات اسلامی

اقوام جهان به اخلاق زنده‌اند، قومی که فاقد اخلاق باشد، مردنی است مدیریت به معنی به‌کارگیری تمامی توان و استعدادها و ظرفیت‌های مادی و معنوی و فردی در جهت تحقق اهداف موردنظر است و داشتن مدیرانی سالم و کارآمد، در گروه ویژگی‌های اخلاقی است. سازماندهی و برنامه‌ریزی روابط اجتماعی، وضع و چگونگی اجرای قوانین و نحوه انتخاب مسئولین، به وجود مدیرانی مقتدر و مبتنی بر پایه‌های دینی و اسلامی نیازمند است. سیستم مدیریت در نظام دینی، عهده‌دار مسئولیت‌های الهی است و در پی برآوردن وظایف، تکالیف و مسئولیت‌های مقدس و الهی است. در چنین سیستمی اخلاق معطوف به ارزش‌های والا نقش کلیدی و محوری دارد. اخلاق مدیران بحثی جزئی‌تر و خاص‌تر از خود اخلاق است. امام رضا(ع) در این حدیث مفهوم جالبی از اخلاق اصیل اسلامی که هر مسلمانی باید آن را در رفتار خود با برادر مسلمانش رعایت کند به دست می‌دهد، و به راستی اسلام از لحاظ نظام اخلاقی فردی و رفتاری که آحاد مردم باید با یکدیگر داشته باشند بی‌مانند و ممتاز است. «هیچ طایفه و ملتی را نمی‌یابیم که پایدار مانده باشند و به زندگی ادامه دهند مگر به وجود سرپرست و رئیسی که در امور دینی و دنیایی (معنوی و مادی) خویش ناگزیر از آند» مفهوم و موضوع اخلاق مدیریت یکی از عواملی که بر رفتار اخلاقی مدیر اثر می‌گذارد، ارزش‌های مذهبی است. ضرورت اخلاق برای مدیران به جهت حساسیت وظیفه‌های مدیریت و نیز حفظ دین و ایمان خود بیش از افراد عادی نیازمند آشنایی با فضایل و ردایب اخلاقی هستند و اداره سازمان برای آنان بدون برخورداری از اخلاق پسینده میسر نخواهد بود. هدف از ذکر این روایت این بود که بگوییم مساله‌ی اخلاق مدیریت در دیدگاه اسلام آن قدر اهمیت دارد که منصب حکومت و رهبری پیشوایان اسلام، بر پایه‌ی تعالی معنوی و اخلاقی آنان قرار گرفته است. (انصاری، عرفان، ۱۳۹۹).

این مساله در احادیثی که از شخص پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله و همچنین از سایر پیشوایان معصوم علیهم السلام رسیده است با اهمیت فوق‌العاده‌ای تقیید شده، که به‌عنوان نمونه چند حدیث پرمعنا را از نظر می‌گذرانیم:

در حدیث معروفی از پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله می‌خوانیم: «انما بعثت لاتمم مکارم الاخلاق، من تنها برای تکمیل فضائل اخلاقی مبعوث شده‌ام» و در تعبیر دیگری: «انما بعثت لاتمم حسن الاخلاق» آمده است. و در تعبیر دیگری: «بعثت بمکارم الاخلاق وم حاسنها» آمده است. تعبیر به «انما» که به اصطلاح برای حصر است نشان می‌دهد که تمام اهداف بعثت پیامبر صلی الله علیه و آله در همین امر یعنی تکامل اخلاقی انسانها خلاصه می‌شود. (مصباح یزدی، ۱۳۹۴).

۳-۲- تعریف اخلاق

در این جا لازم است قبل از هر چیز به سراغ تعریف اخلاق برویم. « اخلاق » جمع (بر وزن قفل) و «خلق» (بر وزن افق) می‌باشد، به گفته «راغب» در کتاب «مفردات»، این دو واژه در اصل به یک ریشه باز می‌گردد، خلق به معنی هیئت و شکل و صورتی است که انسان با چشم می‌بیند و خلق به معنی قوا و سجایا و صفات درونی است که با چشم دل دیده می‌شود. امام علی(ع) در این ارتباط فرموده اند «حسن الخلق للنفس و حنین الخلق للبدن» خوی پسندیده از آن نفس و روان است و زیبایی آفرینش از آن بدن (ذاکری، ۱۳۹۰).

۳-۳- مفهوم اخلاق اداری

یکی از عمده‌ترین دغدغه‌های مدیران کارآمد در سطوح مختلف، چگونگی ایجاد بسترهای مناسب برای عوامل انسانی شاغل در تمام حرفه‌هاست تا آن‌ها با حس مسئولیت و تعهد کامل به مسائل جامعه و حرفه خود بپردازند و اصول اخلاقی حاکم بر شغل و حرفه خود را رعایت کنند. موضوع اخلاق در سازمان چند دهه است که مورد توجه پژوهشگران علم مدیریت قرار گرفته است. اخلاق به‌عنوان مجموعه‌ای از اصول و ارزش‌ها، درستی و نادرستی رفتارها و تصمیمات فرد یا سازمان را تعیین می‌کند. در یک نگاه اجمالی به کشورهای توسعه‌یافته دلایل توسعه در چنین کشورهایی را می‌توان احساس مسئولیت و داشتن روش‌های اخلاقی مطلوب در میان مدیران و کارکنان دانست. موفقیت در سازمان ناشی از ایجاد و به‌کارگیری مدیریت اخلاق در سازمان است (ستوده، چراغی، ۱۳۹۹).

اخلاق اکنون به صورت منشور اخلاقی سازمان و قوانین رفتار حرفه‌ای مشاغل پایه درون سازمانی نهاده است. در یک دهه‌ی اخیر توجه روز افزون به این موضوع شده که بایدعلت آن را در وقایع دهه‌های اخیر مانند جهانی شدن، توسعه عدم تمرکز، مدیریت گرای، افزایش روابط کاری تجاری سازمان‌های دولتی با بخش خصوصی، رشد مطالعات اجتماعی و درخواست فزاینده برای پاسخگویی و مسؤولیت اجتماعی از سوی مراجع قانون و سیاسی دید.

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 موضع‌هایی 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 (OECD) نیز با طراحی یک زیرساخت اخلاقی که در واقع یکی از الگوهای اثربخش مدیریت اخلاقیات محسوب می‌گردد 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:

- تهجد رهبران، سیاست مداران و مدیران به رعایت امور اخلاقی
- سیستم های کنترلی و ارزیابی کارآمد و مؤثر درون و
- استراتژی، سیاست ها و قوانین و مقررات دقیق و لازم اخلاقی
- برون سازمانی
- جو و فضای جامعه و سازمان
- دلایل و استدلال عق لپسند کافی برای پذیرش اخلاق
- سیستم ها و مکانیزم های انگیزشی برای تشویق به انجام
- موقعیت های شغلی
- رفتار اخلاقی
- نیازهای شخصی
- برنامه های آموزش های کارآمد و مؤثر
- جامعه مدنی فعال

لذا در مجموع می توان گفت چنانچه یک زیر ساخت اخلاق از کارکرد صحیح برخوردار گردد، محیطی را فراهم می آورد که استانداردها و شاخص های رفتار شخصی مطلوب، مورد تشویق و حمایت قرار گیرد. (فقیهی و رضایی منش، ۱۳۸۴).

عوامل تاثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان را می توان در سه طبقه کلی جای داد

(الف) سطح کلان: مربوط به فاکتورهایی که در محیط خارجی سازمان وجود دارند. این فاکتورها معمولاً تحت کنترل سازمانها نیستند و از سوی سیستم های فرادست به آنها تحمیل می گردند.

(ب) سطح میانی: اشاره به فاکتورهای سطح سازمانی دارد. سازمانها معمولاً قدرت مانور خوبی بر روی این فاکتورها دارند و اکثر آنها از طریق سیاستها و برنامه های سازمانی قابل کنترل هستند.

(ج) سطح خرد: اشاره به فاکتورهای سطح فردی دارد. این فاکتورها در درون کارکنان سازمان جای دارند و سازمان می تواند از طریق تغییر دادن فاکتورهای سطح میانی، روی بعضی از فاکتورهای این سطح نیز تأثیر بگذارد.

در ادامه فاکتورهای موجود در هر سطح تشریح می گردد.

۴- فاکتورهای سطح کلان اثر گذار بر رفتار اخلاقی

فرهنگ: منظور از فرهنگ در سطح کلان، چیزی است که با قومیت افراد نسبت نزدیکی دارد.

فرهنگ های مختلف، باعث ایجاد استانداردهای اخلاقی ناهمگون و نامشابه می شوند.

اقتصاد: شرایط اقتصادی سازمان (مثل مسائل مالی) موجب رفتار غیر اخلاقی در سازمان می شود. معیارهای اقتصادی بلندمدت با تصمیمات اخلاقی همبستگی بیشتری دارند. شرایط اقتصادی بی ثبات و فشارهای رقابتی می تواند به رفتار غیر اخلاقی در سازمان دامن بزند.

محیط سیاسی: شرایط سیاسی بی ثبات می تواند بر رفتار اخلاقی تأثیر بگذارد.

تکنولوژی: تکنولوژی می تواند بر افزایش رفتار غیر اخلاقی در سازمانها تأثیر بگذارد. مثل شنود مکالمات، ضبط پست الکترونیک

...

مذهب: تمایلات مذهبی یکی از تنظیم کننده های اخلاقی مهم مردمی هستند.

قانون: گاهی اوقات قوانین مبهم هستند و افراد نمی توانند در چالشهای اخلاقی که به صورت روزمره با آنها درگیر هستند، از این قوانین استفاده کنند. خیلی وقت ها مردم فکر می کنند چون کارشان مشکل قانونی ندارد، پس اخلاقی است. اما قانونی بودن و اخلاقی بودن ضرورتاً با هم معنای یکسانی ندارند. (Ingrid Naude, 2014).

۵- فاکتورهای سطح میانی اثر گذار بر رفتار اخلاقی

رقابت: اقدامات رقبا می تواند تعدیل کننده تصمیمات اخلاقی و رفتار اخلاقی باشد.

نظام پاداش: پاداشهای مالی و غیر مالی موجب ترویج رفتار غیر اخلاقی می شود.

اصول رفتاری: خط مشی های اخلاقی سازمان به صورت قابل ملاحظه ای تصمیمات غیر اخلاقی را کاهش می دهد.

خصوصیات شغلی: مشاغل که ارتباطاتی با خارج از سازمان دارند به صورت بالقوه، امکان بیشتری برای ایجاد معضلات اخلاقی نسبت به مشاغل با ارتباطات داخل سازمانی دارند. هر چه شغل متمرکزتر باشد، احتمال بیشتری برای اتخاذ تصمیمات اخلاقی وجود دارد.

منابع: کمیابی منابع و فشار سهامداران ممکن است موجب تخطی از رفتار اخلاقی در درون سازمان گردد.

فرهنگ سازمانی: فرهنگ می تواند موجب ایجاد هنجارهای جمعی شود که راهنمای رفتار هستند.

فاکتورهای متعددی از جمله اهداف شرکت، خط مشی بیان شده و فرهنگ سازمان یا شرکت در حیط کار قویا تصمیمات مدیران را در مورد اخلاقی یا غیر اخلاقی عمل کردن تحت تأثیر قرار می دهد. فرهنگ شرکت و ساختار رسمی سازمان تأثیر فوق العاده ای بر شرایط اخلاقی کارکنان دارد.

اهداف سازمان: وقتی هدف اصلی نرخ بازگشت سرمایه تعریف شود، اخلاقی عمل کردن تبدیل به یک هدف فرعی می شود.

رفتار مدیر: مدیریت ارشد خودش یک مدل نقش است و نباید پیامهای مبهم ارسال کند و در حالی که از استانداردهای اخلاقی خاصی سخن می گوید، در عمل تابع استانداردهای دیگری باشد. مدیریت ارشد نباید رفتارهای غیراخلاقی را ترویج کند. از طرفی رفتارهای اخلاقی شرکت و صنعت باید ارتقاء داده شده و تقویت شود.

جو سازمانی: جو یا فضای سازمان، یک درک مشترک و استوار از جنبه های مهم روانشناختی محیط کار است. اختیار سمت: مدیران ارشد کمتر از کارکنان سمتهای پایین تر متوجه مشکلات اخلاقی می شوند. همچنین حوزه فعالیت مدیران میانی غالباً مراکز سود هستند، بنابراین فشار زیادی برای حل مشکلات تصمیم گیری در اقدامات سودآورتر وجود دارد. درجه ارشدیت یک پست سازمانی و میزان اختیارات فرد صاحب پست، بر ریسک رفتار غیر اخلاقی اثر می گذارد. ارزیابی عملکرد: اهداف عملکردی باید شفاف و معتبر بوده و به خوبی انتقال داده شوند و بازگو کننده استانداردهای اخلاقی باشند. فشار و انتظارات بی دلیل منجر به رفتار غیر اخلاقی می شود.

افراد مرجع: آگاهی نسبت به عملکرد همکاران، تأثیر بسیار زیادی بر رفتارهای غیر اخلاقی افراد دارد. همچنین سرپرست تأثیر شدیدی بر رفتار اخلاقی و اخلاقیات زیردستانش دارد. اگر سازمانها دوست دارند بر رفتار اخلاقی اعضایشان تأثیر گذارند، باید بر افراد مرجع مناسب متمرکز شوند و آن رفتار خاص را تقویت کنند. فشار همکاران، یکی از متغیرهای مهم در پیش بینی رفتار انحرافی است (Ingrid Naude, 2004)

۶- فاکتورهای سطح خرد اثر گذار بر رفتار اخلاقی

نگرش: یعنی افراد تا چه اندازه درگیر شدن در یک رفتار خاص را خوب یا بد می دانند. هر چه فرد رفتار را مطلوبتر ارزیابی کند، بیشتر نسبت به اجرای آن رفتار از خود تمایل نشان می دهد. قصد: اگر تصمیم گیرندگان توانایی رفتار کردن به شیوه اخلاقی را داشته باشند، هیچ تضمینی وجود ندارد که آنگونه عمل کنند. مگر این که آنها قصد اخلاقی عمل کردن داشته باشند. قدرت نفس: افرادی که از درجه بالای قدرت نفس برخوردارند، نسبت به افرادی که قدرت نفس پایین تری دارند، بیشتر در مقابل انگیزه ها مقاومت کنند و بیشتر از عقیده خود پیروی کنند. افرادی که قدرت نفس بالاتری دارند، معمولاً در ارتباطات اخلاقی و ادراکی از خود سازگاری بیشتری نشان می دهند و معمولاً آنچه را که فکر می کنند درست است، انجام می دهند. مرکز کنترل: افراد با کنترل بیرونی کمتر مسئولیت پیامدهای کارهای خود را می پذیرند و کمتر بر کنترل کننده های درونی رفتار خوب و بد تکیه دارند. افرادی که مرکز کنترل درونی دارند، بیشتر به برهان اخلاقی پایبندند. وابستگی میدانی: افراد با وابستگی میدانی، بیشتر از مراجع اجتماعی خارجی به عنوان راهنمای رفتارشان استفاده می کنند. افرادی که استقلال میدانی دارند، برای رفتارشان به مراجع اجتماعی توجه چندانی ندارند و کارهایشان را با اختیارات بیشتر انجام می دهند.

دموگرافی: افراد مسن تر تمایل دارند نمره کمتری به برهان اخلاقی بدهند هر چه سطح تحصیلات افزایش می یابد، تمایل به دادن نمره بالاتر به برهان اخلاقی بیشتر میشود. تفاوت نقش جنسیتی، عقاید مذهبی، سن، تجارب کاری و ملیت فاکتورهایی هستند که تصمیمات اخلاقی افراد را تحت تأثیر قرار می دهند. تأثیر والدین: توسعه اخلاقی و رفتار فرد تحت تأثیر بزرگسالان و خصوصاً والدین قرار می گیرد. سطح توسعه اخلاقی: میزان توسعه اخلاقی فرد، تصمیم فرد در مورد کارهای درست و نادرست را تحت تأثیر قرار می دهد. ارزشها: ارزشهای فردی تصمیم گیرنده بر تصمیم گیری وی تأثیر می گذارد. در زندگی حرفه ای، ارزشهای فردی توسط نیروهای دیگری که در درون ساختارهای سازمان وجود دارند، تعدیل می شوند. این فشارها می تواند موجب تغییر نقش ارزشهای فردی در تصمیم گیری شود. باورها: باورها نیز تأثیر قابل ملاحظه ای بر تصمیمات اخلاقی دارند. (دلشاد تهرانی، ۱۳۹۰).

۷- نتیجه گیری

اخلاقی بودن یا نبودن رفتارها و عملکرد می تواند موجب بروز پیامدهای مثبت یا منفی در سطح سازمان گردد. سلامت اداری می تواند به عنوان پیامد مثبت و فساد اداری به عنوان پیامد منفی انگاشته شود. بر اساس تعریف، فساد اداری به اقداماتی اطلاق می شود که ناشی از بکارگیری قدرت و توان سازمانهای دولتی و یا وابسته به دولت برای کسب منافع مالی فردی و یا گروهی است. نتایج فساد اداری به طور طبیعی مخالف مصالح و منافع آحاد مردم است. فساد اداری عموماً در اشکال رشوه، خویشتن‌دگرایی، پارتی بازی و تعارض منافع روی می دهد. از طرفی در یکی از تحقیقات خارجی، جلوه های سلامت اداری این چنین برشمرده شده اند:

سلامت مالی، سودآوری سازمان، دستیابی به محصولات و بازارهای جدید، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی، تقدیر از مشارکت کارکنان در کارها، توسعه کارکنان، یادگیری مستمر، ارتباط موثر با مشتریان سازمان، اهداف روشن، مدیریت عملکرد، و ترفیع کارکنان.

به‌طور کلی، شرایط محیط کاری تأثیر بسزایی در رضایت کاری افراد دارد. در بحث از مدیریت، نحوه مدیریت و نوع رابطه مدیر و کارمند بر عملکرد کارکنان تأثیر زیادی دارد. در این رابطه، فاصله زیاد بین مدیر و کارکنان، به حدی که درک متقابل دو طرف از مسائل و مشکلات کار فراهم نباشد و مدیر از مسائل کارکنان و محیط کاری بی‌اطلاع یا دارای آگاهی سطحی باشد، بر کیفیت کار کارکنان تأثیر می‌گذارد. چنانچه در سازمان، شرایط محیط کاری مناسبی غالب گردد، احساس ارزشمندی و علاقه میان کارکنان به وجود می‌آید و بستر تقویت و رشد اخلاق کاری فراهم می‌شود. در این میان، امنیت شغلی از طریق ایجاد امنیت روانی در محیط کار بر سطح اخلاقی کارکنان تأثیر زیادی خواهد داشت، اما متأسفانه در سازمان‌های کاری کشور ما تأمین امنیت شغلی دچار ضعف است. از یک طرف، به سنت تاریخی، حکومت خود را ذیصلاح برای عمل به مصلحت می‌داند و می‌تواند یکطرفه قراردادهای را نقض کند و از طرف دیگر در دورانی به سر می‌بریم که در آن تولید و صنعت به سرعت پیشرفت می‌کند و راه برای فرار مغزها و سرمایه‌ها سهل و آسان شده است. از این رو، جذب سرمایه انسانی و مادی مستلزم ایجاد شرایط مساعد فرهنگی، اجتماعی و سیاسی است. به عقیده وبر نیز شرایط نامساعد محیط کاری نه تنها کارکردی ندارد، بلکه دارای کژ کارکرد نیز هست، زیرا از نظر روحی و جسمی بر کارکنان تأثیر منفی دارد و باعث کاهش کارایی آنان می‌شود. بنابراین، از آنجا که افراد در ورود به کار، ابتدا و پیش از هر چیز جنبه رفاهی، تأمینی، امنیت و بهداشتی محیط کار را در نظر می‌گیرند و همواره از دیدگاه راحتی فردی و تسهیلات موجود، به محیط کار توجه می‌کنند، ترجیح می‌دهند که محیط کار، سالم، بی‌خطر، تمیز و بدون هیچ خدشه‌ای باشد. از این رو، توجه به مسائلی چون نظارت و رسیدگی به شرایط محیط کاری، در افراد انگیزه برای کار ایجاد می‌کند و سازمان از تأثیر پیامدهایی، چون: ترک خدمت، غیبت زیاد در کار و کارایی پایین کارکنان در امنیت بیشتری به سر خواهد برد.

همانطور که ملاحظه می‌شود ارتباط تنگاتنگی میان عوامل اثرگذار بر رفتار و عملکرد اخلاقی و پیامدهای اخلاقی وجود دارد. به‌عنوان مثال اختیارات سمت به‌عنوان یکی از عوامل اثرگذار بر رفتار اخلاقی مطرح شده است. در سمت هایی که از اختیارات زیادی برخوردارند و قدرت تصمیم‌گیری در یک جا متمرکز شده است، در صورت عدم وجود نظارت کافی امکان سوء استفاده‌های مالی وجود دارد. همچنین روشن نبودن اهداف و ابهام در هدف می‌تواند به فساد اداری منجر شود در حالی که داشتن اهداف روشن برای بلند مدت و کوتاه مدت می‌تواند سلامت اداری را تقویت نماید. نظام پاداش نیز در سطح عوامل اثرگذار می‌تواند به تقدیر مناسب از مشارکتهای کارکنان کمک کرده و بدین سان زمینه بروز رفتار و افعال اخلاقی را فراهم ساخته و سلامت اداری سازمان را ارتقاء بخشد.

منابع

- انصاری، عرفان(۱۳۹۹). اصول اخلاقی مدیران و دیدگاه امام رضا(ع). مجله تاریخ و تمدن ایران و اسلام.
- باقریان فر، مصطفی(۱۳۹۸). کاربرد مولفه های اخلاق حرفه ای در بین اعضای هیات علمی. نشریه اخلاق در علوم و فناوری.
- تدین، شبنم (۱۳۸۵)، "تدوین الگوی اخلاق کار مبتنی بر ارزش‌های اسلامی"، دانشگاه آزاد اسلامی - واحد علوم و تحقیقات
- دلشاد تهرانی، مصطفی (۱۳۹۰)، "ارباب امانت- اخلاق اداری در نهج البلاغه"، انتشارات دریا.
- ذاکری، علی اکبر (۱۳۹۰)، "اخلاق مسئولان"، موسسه چاپ و نشر عروج.
- ستوده، سروش، چراغی، حسن(۱۳۹۹). اخلاق حرفه ای در سازمان‌ها، مجله مطالعات و کارآفرینی.
- سینگر، مارکوس جی(۱۳۷۴). "نگرش کلی به فلسفه اخلاق- مسائل، دیدگاه‌ها و رشته"، ترجمه حمید شهریاری، مجله معرفت، شماره ۱۵.
- روزنامه دنیای اقتصاد(۱۳۹۸). شماره ۴۷۵۶
- عسگرانی، مرتضی، حقی، صیاد(۱۳۹۷). اخلاق در پژوهش‌های علوم رفتاری، نشریه مدیریت بر آموزش انتظامی.
- مکارم شیرازی، ناصر (۱۳۹۲)، "اخلاق در قرآن کریم جلد ۲، ناشر مدرسه الامام علی بن ابیطالب(ع)
- مصباح یزدی، محمد تقی (۱۳۹۴)، "فلسفه اخلاق"، شرکت چاپ و نشر بین الملل.
- معید فر، سعید (۱۳۸۰)، "بررسی اخلاق کار و عوامل فردی و اجتماعی موثر بر آن.
- نهایندی و توسلی. (۱۳۸۷). بررسی اخلاق کار در میان کارکنان دانشگاه تهران با تاکید برجنسیت، دانشگاه تهران: دانشکده علوم اجتماعی.
- فقیهی، ابوالحسن، رضائی منش، بهروز (۱۳۸۴)، "اخلاق اداری" و مطالعات مدیریت، شماره ۴۷
- Ingrid Naude (2014), "Factors impacting on ethical behavior in organizations", University of Pretoria.