

بررسی و شناسایی مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای

(مطالعه موردی شهرداری تهران)

ناصر ده دست^۱

چکیده

هدف از این پژوهش بررسی و شناسایی مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای هست. روش: از انواع کاربردی - توصیفی و تحلیلی و به شیوه استدلالی است، از منابع و متون معتبر کتابخانه‌ای، استنادی و شبکه جهانی اینترنت بهره برده است، همچنین از نظرات کارشناسان و متخصصان منابع انسانی نیز استفاده شده است. تأیید مؤلفه‌های تحقیق به روش دلفی تعدیل شده بوده و از نظرات ۱۵ نفر از کارشناسان و متخصصان منابع انسانی در شهرداری تهران کمک گرفته شده است. این تحقیق نشان داد که مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای دارای ۱۷ مورد هست و بر اساس این تحقیق مدیران در سازمان‌ها می‌توانند با تقویت این مؤلفه‌ها اخلاق حرفه‌ای در سازمان خود را گسترش و بهبود دهند. مؤلفه‌ها عبارت‌اند از: ۱- فرهنگ ۲- اقتصاد ۳- محیط سیاسی ۴- فناوری ۵- مذهب ۶- قانون ۷- رقابت ۸- نظام پاداش ۹- اصول رفتاری ۱۰- خصوصیات شغلی ۱۱- منابع ۱۲- فرهنگ سازمانی ۱۳- رفتار مدیر ۱۴- جوس ازمانی ۱۵- اختیار سمت ۱۶- ارزیابی عملکرد ۱۷- افراد مرجع

کلمات کلیدی: اخلاق حرفه‌ای، رفتار سازمانی، منابع انسانی.

پژوهشگاه مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

مقدمه

واژه اخلاق همانند دو واژه Moral و Ethics دو کاربرد متمایز دارد: گاهی اخلاق به معنای خلق و خوی، رفتار عادت شده و مزاج به کار می‌رود. همان گنه که دو واژه انگلیسی یادشده، گاهی به معنای عادت به کار می‌رود. معنای دیگر این واژه‌ها دانشی است که از حسن، قبح، خوبی و بدی رفتار بحث می‌کند. اخلاق حرفه‌ای نیز به دو معنا اطلاق می‌شود: خلق و خوی حرفه‌ای و دانشی که از مسائل اخلاق حرفه‌ای در کسب و کار بحث می‌کند.

ما انسان‌ها، رفتار و حرکات گوناگونی انجام می‌دهیم: از تنفس تا نوشتن کتاب و اداره کردن خانه. برخی از این رفتارها را چنان به خود نسبت می‌دهیم که مسئولیت آن‌ها را می‌پذیریم و آثار مفید آن‌ها، ما را خشنود می‌سازد و از آثار زیان‌بارشان ناخرسند، شرم‌منده و پشیمان می‌شویم. خرسندی و ناخرسندی، پشیمانی و ندامت، شرمندگی، تحسین و تقبیح، ستایش و سرزنش، عتاب و عقاب، همه نشان آن هستند که ما به اختیار خویش تصمیم گرفته‌ایم و با پذیرفتن مسئولیتان، اقدام کرده‌ایم.

یکی از مهم‌ترین تفاوت‌های میان انسان و دیگر موجودات، همین مسئولیت‌پذیری و رفتار اخلاقی است. انسان موجودی خودآگاه، مختار و مسئول است. فضیلت و رذیلت، سعادت و شقاوت همه به مسئولیت‌پذیری آدمی بر می‌گردد. انسان به دلیل خودآگاهی و اختیار مسئول است و نسبت به افعال اختیاری خویش مستحق سرزنش یا ستایش است. مسئولیت‌پذیری آدمی نوعی الزام و تعهدآور است. تعهدی که منافات با اختیار و تصمیم آدمی ندارد. این الزامات گاهی صورت مکتوب و مدون پیدا می‌کند و به تصویب رسمی می‌رسد، به‌گونه‌ای که در این تصویب سرپیچی از آن، جرم، بزه‌کاری و خلاف تلقی می‌شود و برای سرپیچی کننده متناسب با نوع الزام و تعهد، مجازات و عقوبتی پیش‌بینی می‌شود. چنین مسئولیت‌هایی را غالباً مسئولیت حقوقی و کیفری می‌نامیم. گاهی الزامات، به‌طور کامل و به زبان دقیق، تدوین نشده‌اند و یا برای سرپیچی کننده عقوبت‌های معینی تصویب نشده است و از این‌رو متخلف، پیگرد قانونی نمی‌شود. اگرچه نوع عقوبت تعیین نشده است، همه به مدد وجدان فردی در می‌یابیم که چنین نباید کرد، حتی اگر به دلیل منافع زودگذر مرتکب چنان عملی شده باشیم، چنین احساس و موضعی، موضع اخلاقی است. اخلاق را به صورت‌های مختلف تعریف کرده‌اند: آنچه در این مجموعه مبنای مباحث اخلاق حرفه‌ای قرار می‌گیرد تعریف زیر است:

«الگوی رفتار ارتباطی درون شخصی و برون شخصی مبتنی بر رعایت حقوق طرف ارتباط» (شاه رستم بیگ & جعفرنیا دابانلو، ۱۳۹۷)

بیان مسئله

اخلاق حرفه‌ای به عنوان شاخه‌ای از دانش اخلاق به بررسی تکالیف اخلاقی در یک حرفه و مسائل اخلاقی آن می‌پردازد و درصدد ارائه شیوه‌ها و دستورالعمل‌هایی است که این تکالیف را برای افراد گروه‌های حرفه‌ای تعیین نماید. (عاملی، ۲۰۰۲)^۱

درواقع هنگامی که صحبت از علم اخلاق به میان می‌آید منظور اصول حاکم بر رفتار درست و همچنین قانون‌ها یا معیارهایی است که رفتار و عملکرد مطلوب افراد درون یک حرفه را تبیین می‌کند. (هو، ۲۰۱۱)^۲

در مدیریت نیز این سازوکار درونی، بدون آن‌که به اهرم‌های بیرونی نیاز داشته باشد، قادر است تا عملکردهای اخلاقی را در کارکنان تضمین نموده و یک سازمان معنوی به وجود آورد. در اخلاق حرفه‌ای رفتار ارتباطی فرد، به صورت اصلی برای ارتباط سازمان با محیط قرار می‌گیرد و سازمان با دغدغه رعایت حقوق دیگران، از تکالیف خود می‌پرسد. (امیری، همتی، & مبینی، ۲۰۱۱). مراد از اخلاق حرفه‌ای مسئولیت اخلاقی فرد از حیث شغل است. اخلاق در این مفهوم وابسته به شغل است که بر حسب تنوع مشاغل، محتاج اخلاقیات خاص هستیم. (گرامالکی، ۲۰۰۶)^۳ مدیرانی که از دغدغه‌های اخلاقی برخوردار بوده‌اند، همت خود را صرف تهیه فهرستی از بایدها و نبایدهای رفتاری کرده‌اند. این بایدها و نبایدها، الگوی رفتار ارتباطی افراد سازمان را با یکدیگر و نیز با مشتری، ارباب‌رجوع و سایر افراد ذی‌نفع را ترسیم می‌کند که به شکل اخلاق خودخوانده، دگرخوانه، وظیفه‌مدار و عدالت‌محور نمایان می‌شود. (یابالویی & همکاران، ۲۰۱۶)^۴ اخلاق به معنای خلق‌و‌خو، رفتاری عادی شده است که درباره حسن، قبح‌ریال خوبی و بدی رفتار بحث می‌کند. اخلاق حرفه‌ای دربرگیرنده مسئولیت‌های اخلاقی و مسئولیت‌های حرفه‌ای فرد از حیث شغل است. (آراسته & همکاران، ۱۳۸۹) اخلاق به عنوان تنظیم‌کننده روابط میان انسان‌ها همواره از اهمیت بسیاری برخوردار بوده است. در مدیریت نیز این سازوکار درونی، بدون آن‌که نیاز به اهرم‌های بیرونی داشته باشد، قادر است عملکردهای اخلاقی را به وجود آورد. نقش اخلاق در عملکردها و رفتارها، در تصمیم‌گیری‌ها و انتخاب‌ها، در برخوردها و ارتباطات مهم و تعیین‌کننده بوده و از این‌روست که امروزه بحث اخلاقیات و مدیریت به یکی از مباحث عمده رشته مدیریت تبدیل گردیده است. (الوانی س.، ۱۳۸۳) اخلاقیات به عنوان مجموعه‌ای از اصول، اغلب به عنوان منشوری که برای راهنمایی و هدایت استفاده می‌شوند، تعریف شده‌اند. (لاوتن، ربیعی مندجین، & گیوریان، ۱۳۸۴) از جمله ابزارهایی که سازمان می‌تواند از طریق آن‌ها آرمان‌ها و اهداف اخلاقی خود را محقق سازد، منشور اخلاقی و منشور

1-Ameli

2-Ho

3_Gharamalki

4-Yabaluae

رفتاری است که امروزه کاربرد وسیعی یافته است. منشور اخلاقی مجموعه ارزش‌هایی است که نسبت به دیگر ارزش‌ها برای سازمان اداری اولویت بیشتری بوده و باید از سوی کارکنان و مدیران رعایت شوند. ارزش‌هایی چون صداقت، درستی، عمل به وعده، وفاداری، احترام، استقلال، حفظ اسرار، متانت، ادب، مدارا، ایمان و اعتقاد، پاسخگویی، کمال‌جویی، دلسوزی، ملاحظه دیگران را کردن، کمک، تقسیم منافع، مهربانی، عدالت و انصاف، بی‌طرفی، ثبات رأی، پایبندی به قانون، خدمت به اجتماع و ... در منشور اخلاقی، مورد توجه سازمان‌های مختلف قرار گرفته است. در تعریف دیگری منشور اخلاقی، بیانیه‌ای حاوی خط‌مشی‌ها، اصول و مقررات است که رفتارها را هدایت می‌نماید. (الوانی & رحمتی، ۱۳۸۵) منشور رفتاری نیز شامل رفتارهایی است که مطلوب سازمان بوده و باید در محیط کار انجام شوند. منشور رفتاری می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

نوع پوشش کارکنان در محیط کار، عدم استفاده از مواد مخدر، پیروی از دستورات مافوق، عدم قبول رشوه، عدم استفاده از اموال سازمان برای مصارف شخصی، گزارش دادن اعمال غیرقانونی، حفظ اسرار سازمان، عدم تبعیض نژادی یا جنسی، پیروی از قوانین و مقررات و ... منشور رفتار با توجه به ارزش‌های مذکور در منشور اخلاقی تدوین می‌شود. (سلطانی م.، ۱۳۸۲) رعایت اخلاق حرفه‌ای نمایان‌گر شخصیت فرد در سازمان 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 و انسان‌ها را به هم معطوف‌تر می‌کند. ارتباط اجتماعی بین اشخاص را گسترش می‌دهد یک سری از هنجارها و رفتارهای درونی اخلاقی را بین کارمندان و مدیران به وجود می‌آورد و همچنین در انجام فعالیت‌های اداری و غیر اداری که مربوط به ارباب‌رجوع می‌شود، نقش مهمی را ایفاء می‌کند. اخلاق حرفه‌ای در واقع به نوبه خود باعث تحریک بسیاری از محرک‌ها و رفع بسیاری از ناهنجاری‌ها می‌شود. (کوهن، ۲۰۰۱)^۱ برخی پژوهشگران معتقدند که ارزش‌های کاربردی یک حرفه در داخل سازمان مرتبط با اخلاق حرفه‌ای هست. کارکنان با داشتن اخلاق حرفه‌ای و ارزش‌ها و باورهای اخلاقی صحیح به این باور خواهند رسید که رشد فکری و شغلی‌شان مستلزم داشتن اخلاق حرفه‌ای می‌باشد. (أذار & همکاران، ۲۰۰۰)^۲ کارکنان سازمان برای اینکه بیشتر اخلاق‌مند شوند و ارزش‌های اخلاقی را زنده کنند، بیشتر در کار مشارکت می‌کنند و از این بابت انگیزه کار نامحدود و پایدار می‌شود. (سلطانی ا.، ۱۳۷۸) ساختار اخلاقی در سازمان به فعالیت اخلاقی سازمان قدرت بخشیده و می‌تواند برای سازمان‌های دیگر که فراتر از آن چیزی که با خدمات‌رسانی سروکار دارند، مفید باشد. (باگوئیرو & همکاران، ۲۰۰۵)^۳

1-Kohen

2-Ozar

3-Baguiro

دیدگاه‌های مختلف در خصوص اهمیت اخلاق

۱- اخلاق و فلسفه اخلاق

در آغاز هر دانش، نخست از اهمیت و ارزش آن علم بحث می‌شود تا برای فراگیری آن شوق و انگیزه ایجاد شود و با دقت و جدیت لازم در تحصیل آن علم تلاش شود. برای ورود به علم اخلاق و فلسفه اخلاق نیز مناسب است که نخست به اهمیت و ارزش اخلاقیات توجه کنیم.

همان‌گونه که علم اخلاق دارای اهمیت است، فلسفه اخلاق نیز مهم است. به اجمال، لازم است بدانیم که فلسفه اخلاق (چرا)های علم اخلاق بحث می‌کند.

اهمیت طرح مباحث فلسفه اخلاق از چند بعد است:

الف) مطالعه تطبیقی اخلاق: در فلسفه اخلاق، با دیگر مکتب‌های اخلاقی آشنا می‌شویم و این آشنایی، زمینه مطالعات تطبیقی را در کنار اخلاق اسلامی برای ما فراهم می‌کند و وقتی برتری نظام اخلاقی اسلام را نسبت به دیگر مکاتب در مقایسه و تطبیق به دست آوریم، اطمینان و یقین ما نسبت به اسلام افزون‌تر می‌شود.

ب) آشنایی با مبانی اخلاق: در فلسفه اخلاق اسلامی، با مبانی نظام اخلاقی اسلام آشنا می‌شویم و در پرتو این آشنایی اعتقاد ما به ارزش‌های اسلامی اتقان بیشتری می‌یابد و رفتارهای اخلاقی ما نیز از پشتوانه علمی و منطقی برخوردار می‌شود.

ج) ارائه نظام اخلاق اسلامی به دنیای معاصر: اگر ما بخواهیم نظام اخلاق اسلامی را به بشریت متحرک امروز عرضه کنیم، باید نخست دیگر نظام‌ها و فلسفه‌های اخلاق موجود در جهان معاصر را بشناسیم و بتوانیم نقاط ضعف و کمبودهای آن‌ها را مشخص کنیم و آنگاه امتیازات اخلاق اسلامی را نسبت به آن‌ها برشماریم و این مهم در فلسفه اخلاق تأمین می‌شود. (شاه رستم بیگ & جعفرنیا دابانلو، ۱۳۹۷)

اخلاق در تاریخ فلسفه‌ها و مکاتب:

با نگاهی به تاریخ و سیر اندیشه‌ها و مکاتب فکری و فلسفی، به روشنی می‌یابیم که غالب فیلسوفان و صاحبان مکاتب فکری و فلسفی، به روشنی می‌یابیم که غالب فیلسوفان مکاتب فکری در طی تاریخ بشر همواره درصدد بوده‌اند که برنامه و نظامی برای رفتار آدمیان عرضه کنند و روش زندگی و سیر و سلوک حیات را به آنان ارائه و آن‌ها را به سرمنزل سعادت و خوشبختی هدایت کنند. این اهتمام و توجه نسبت به شیوه رفتار و کردار و گفتار انسان‌ها، خود بیانگر این نکته است که اخلاقیات همیشه مورد عنایت متفکران و اندیشمندان جامعه بشری بوده است. اساساً فلسفه‌های نو و افکار و اندیشه‌های جدید در مقولات انسانی

برای همین ظهور می‌کنند که هر یک به‌گونه‌ای رفتار و طرز عمل انسان‌ها را تنظیم و او را در دو بعد درون و برون هدایت کنند.

مفهوم اخلاق حرفه‌ای:

در ابتدا مفهوم اخلاق حرفه‌ای به معنای اخلاق کار و اخلاق مشاغل به کار می‌رفت.

امروزه نیز عده‌ای از نویسندگان اخلاق حرفه‌ای، از معنای نخستین این مفهوم برای تعریف آن استفاده می‌کنند. تعریف‌های مختلفی از اخلاق حرفه‌ای ارائه کرده‌اند:

(الف) اخلاق کار، متعهد شدن انرژی ذهنی و روانی و فیزیکی فرد یا گروه به ایده جمعی است در جهت اخذ قوا و استعداد درونی گروه و فرد برای توسعه به هر نحو.

(ب) اخلاق حرفه‌ای یکی از شعبه‌های جدید اخلاق است که می‌کوشد به مسائل اخلاقی حرفه‌های گوناگون پاسخ داده و برای آن اصولی خاص متصور شود.

(ج) اخلاق حرفه‌ای به مسائل و پرسش‌های اخلاقی و اصول و ارزش‌های اخلاقی یک نظام حرفه‌ای می‌پردازد و ناظر بر اخلاق در محیط حرفه‌ای است.

(د) مقصود از اخلاق حرفه‌ای مجموعه قواعدی است که باید افراد داوطلبانه و بر اساس ندای وجدان و فطرت خویش در انجام کار حرفه‌ای رعایت کنند. بدون آن که الزام خارجی داشته باشند یا در صورت تخلف، به مجازات‌های قانونی دچار شوند.

(ه) اخلاق فردی، مسئولیت‌پذیری فرد است در برابر رفتار فردی خود، صرفاً به منزله یک فرد انسانی، و اخلاق شغلی مسئولیت‌پذیری یک فرد است در برابر رفتار حرفه‌ای و شغلی خود، به‌مثابه صاحب یک حرفه یا پست سازمانی.

(و) اخلاق حرفه‌ای، دربرگیرنده مجموعه‌ای از احکام ارزشی، تکالیف رفتار و سلوک و دستورهایی برای اجرای آن‌هاست.

(ز) اخلاق حرفه‌ای، به منزله شاخه‌ای از دانش اخلاق به بررسی تکالیف اخلاقی در یک حرفه و مسائل اخلاقی آن می‌پردازد و در تعریف حرفه، آن را فعالیت معینی می‌داند که موجب هدایت فرد به موقعیت تعیین‌شده همراه با اخلاق خاص است.

در تعریف اخلاق حرفه‌ای به موارد زیر اشاره شده است:

۱. اخلاق حرفه‌ای رفتاری متداول در میان اهل یک حرفه است.

۲. اخلاق حرفه‌ای مدیریت رفتار و کردار آدمی هنگام انجام دادن کارهای حرفه‌ای است.
۳. اخلاق حرفه‌ای رشته‌ای از دانش اخلاق است که روابط شغلی را مطالعه می‌کند.
۴. اخلاق حرفه‌ای عبارت است از مجموعه‌ای از قوانین که در وهله‌ی اول از ماهیت حرفه و شغل به دست می‌آید.

در بیشتر تعریف‌هایی که از اخلاق حرفه‌ای شده است، دو ویژگی دیده می‌شود:

الف) وجود نگرش اصالت فرد و فردگرایی

ب) محدود بودن مسئولیت‌ها و الزامات اخلاقی فرد در شغل، که به نظر می‌رسد این نگاه به اخلاق حرفه‌ای، نوعی تحویلی نگری و تقلیل دادن اخلاق حرفه‌ای است. زیرا هویت جمعی و سازمانی در نهادهای شاغل در کسب‌وکار، بسی فراتر از شغل فردی اشخاص است. با توجه به همین دیدگاه بود که اخیراً نیز بحث از اخلاق حرفه‌ای در منابع مدیریتی و بیشتر در آثار و مباحث مربوط به مدیریت منابع انسانی مطرح می‌شد.

امروزه با توجه به همین مورد، در مفهوم جدید از اخلاق حرفه‌ای، به مسئولیت‌های اخلاقی بنگاه و سازمان اشاره می‌شود که جامع‌تر از تعریف سنتی است. در این نگاه، سازمان به منزله یک شخصیت حقوقی دوگانه مسئولیت دارد:

الف) مسئولیت‌های حقوقی کیفری

ب) مسئولیت‌های اخلاقی

که مسئولیت‌های اخلاقی سازمان بسیار پیچیده‌تر از مسئولیت‌های اخلاقی فردی، شخصی، شغلی است. (شاه رستم بیگ & جعفرنیا دابانلو، ۱۳۹۷) *اه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی*

هدف:

بررسی و شناسایی مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای هست.

سؤالات تحقیق:

۱. میزان تأثیر فرهنگ جامعه بر اخلاق حرفه‌ای چقدر است؟
۲. میزان تأثیر اقتصاد بر اخلاق حرفه‌ای چقدر است؟
۳. میزان تأثیر فناوری بر اخلاق حرفه‌ای چقدر است؟
۴. میزان تأثیر فرهنگ سازمانی بر اخلاق حرفه‌ای چقدر است؟

پیشینه تحقیق:

با بررسی ادبیات نظری موجود در زمینه عوامل تأثیرگذار بر رفتار اخلاقی افراد در سازمان، در می‌یابیم الگوهایی متعدد در این زمینه در دنیا وجود دارد که از جمله مهم‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از:

۱. مدل اخلاق در بازاریابی بارتلز (بارتلز، ۱۹۶۷)^۱
۲. مدل تعامل فرد موقعیت تروینو (تروینو، ۱۹۸۶)^۲
۳. مدل رفتاری تصمیم‌گیری اخلاقی و غیراخلاقی بومر، گراتو، گراوند و توتل، (۱۹۸۷)^۳
۴. مدل رفتار اخلاقی استند، ورل و استید (۱۹۹۰)^۴
۵. مدل تحریک رفتار اخلاقی در سازمان‌ها مک دونالد و نیجهوف (۱۹۹۹)^۵
۶. چارچوب اخلاق پینتر مورلند (۲۰۰۱)^۶

در مجموع با مطالعه الگوهای متعدد رفتار اخلاقی، عواملی متعدد به عنوان عوامل اثرگذار بر رفتار اخلاقی در سازمان شناخته شده‌اند. در اکثر الگوهای اخلاقی، عواملی مشابه معرفی شده‌اند که می‌توان این‌ها را در سه دسته کلان، میانی و خرد دسته‌بندی کرد:

فاکتورهای اثرگذار بر رفتار اخلاقی

۱- سطح کلان

فرهنگ: منظور از فرهنگ در سطح کلان، چیزی است که با قومیت افراد نسبتی نزدیک دارد. فرهنگ‌های مختلف، باعث ایجاد استانداردهای اخلاقی ناهمگون و نامتشابه می‌شوند.

اقتصاد: شرایط اقتصادی سازمان (مثل مسائل مالی) موجب رفتار غیراخلاقی در سازمان می‌شود. معیارهای اقتصادی بلندمدت با تصمیمات اخلاقی بیشتر همبستگی دارند. شرایط اقتصادی بی‌ثبات و فشارهای رقابتی می‌تواند به رفتار غیراخلاقی در سازمان دامن بزند.

محیط سیاسی: شرایط سیاسی بی‌ثبات می‌تواند بر رفتار اخلاقی تأثیر بگذارد.

-
- 1- Bartels
 - 2- Trevino
 - 3- Gravener & Tuttle, Bommer, Grato
 - 4- Worrell & Stead, stand
 - 5- MC Donald & Nijhof
 - 6- Painter & Morland

فناوری: فناوری می‌تواند بر افزایش رفتار غیراخلاقی در سازمان‌ها تأثیر بگذارد مانند: شنود مکالمات، ضبط پست الکترونیک و...

مذهب: تمایلات مذهبی یکی از تنظیم‌کننده‌های اخلاقی مهم مردمی هستند.

قانون: گاهی قوانین مبهم هستند و افراد نمی‌توانند در چالش‌های اخلاقی که به صورت روزمره با آن‌ها درگیر هستند، از این قوانین استفاده کنند. خیلی وقت‌ها مردم فکر می‌کنند چون کارشان مشکل قانونی ندارد، پس اخلاقی است. اما قانونی بودن و اخلاقی بودن ضرورتاً با هم هم‌معنا نیستند.

۲- سطح میانی:

رقابت: اقدامات رقبا می‌تواند تعدیل‌کننده تصمیمات اخلاقی و رفتار اخلاقی باشد.

نظام پاداش: پاداش‌های مالی و غیرمالی موجب ترویج رفتار غیراخلاقی می‌شود.

اصول رفتاری: خط‌مشی‌های اخلاقی سازمان به صورتی قابل‌ملاحظه تصمیمات غیراخلاقی را کاهش می‌دهد.

خصوصیات شغلی: در مشاغلی که ارتباطی با خارج از سازمان دارند به صورت بالقوه نسبت به مشاغلی با ارتباطات داخل سازمانی، امکان ایجاد معضلات اخلاقی بیشتر است. هرچه شغل متمرکزتر باشد، احتمال اتخاذ تصمیمات اخلاقی بیشتر است.

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

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

عوامل متعددی از جمله اهداف سازمان، خط‌مشی بیان شده و فرهنگ سازمان یا شرکت در حیطه کار تصمیمات مدیران را در مورد اخلاقی عمل کردن، قویاً تحت تأثیر قرار می‌دهد. فرهنگ شرکت و ساختار رسمی سازمان تأثیری فوق‌العاده بر شرایط اخلاقی کارکنان دارد.

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

رفتار مدیر: مدیریت ارشد خودش یک الگوست و نباید پیام‌هایی مبهم ارسال کند و درحالی‌که از استانداردهای اخلاقی خاص سخن می‌گوید، در عمل تابع استانداردهای دیگری باشد. مدیریت ارشد نباید رفتارهای غیراخلاقی را ترویج کند. از طرفی رفتارهای اخلاقی شرکت و صنعت باید ارتقاء داده و تقویت شود.

جو سازمانی: جو یا فضای سازمان، یک درک مشترک و استوار از جنبه‌های مهم روان‌شناختی محیط کار است.

اختیار سمت: مدیران ارشد کمتر از کارکنان سمت‌های پایین‌تر متوجه مشکلات اخلاقی می‌شوند. همچنین حوزه فعالیت مدیران میانی غالباً مراکز سود هستند، بنابراین فشاری زیاد برای حل مشکلات تصمیم‌گیری در اقدامات سودآورتر وجود دارد. درجه ارشدیت یک پست سازمانی و میزان اختیارات فرد صاحب پست، بر احتمال رفتار غیراخلاقی اثر می‌گذارد.

ارزیابی عملکرد: اهداف عملکردی باید شدنی و معتبر باشند و به خوبی انتقال داده شوند و بازگوکننده استانداردهای اخلاقی باشند. فشار و انتظارات بی‌دلیل به رفتار غیراخلاقی منجر می‌شود.

افراد مرجع: آگاهی نسبت به عملکرد همکاران، تأثیری بسیار بر رفتارهای غیراخلاقی افراد دارد. همچنین سرپرست تأثیری شدید بر رفتار اخلاقی و اخلاقیات زیردستانش دارد. اگر سازمان‌ها دوست دارند بر رفتار اخلاقی اعضایشان تأثیرگذارند، باید بر افراد مرجع مناسب متمرکز شوند و آن رفتار خاص را تقویت کنند. فشار همکاران، یکی از متغیرهای مهم در پیش‌بینی رفتار انحرافی است.

وظایف کارمند در برابر همکاران

۱- صمیمیت:

محیط اداری، محیطی مقدس برای خدمت‌گذاری است. از این‌رو، مناسب است سرشار از مهر و دوستی و عاری از هرگونه کینه باشد تا زمینه بهره‌مندی از الطاف الهی فراهم آید. بی‌شک اختلاف سلیقه، حتی اختلاف عقیده در میان کارکنان یک محیط اداری، طبیعی است ولی مهم آن است که اختلاف سلیقه‌ها نباید به لجاجت و کارشکنی در امور بینجامد و کینه و نفرت جای مهر و محبت را بگیرد.

۲- مشورت:

از جمله وظایف متقابل کارمند نسبت به همکاران، مشورت در اموری است که در رابطه با آن اطلاعاتی مناسب ندارد زیرا امروزه به سبب گستردگی و پیچیدگی امور، نیاز به همفکری بیش از گذشته احساس می‌شود. در محیط اداری کارمندان ممکن است به‌تنهایی توان حل همه مسائل را نداشته باشند و در عمل دچار اشتباه شوند. بهره‌گیری از شیوه مشورت در محیط اداری کارمندان ممکن است به‌تنهایی توان حل مسائل را نداشته باشند و در عمل دچار اشتباه شوند. بهره‌گیری از شیوه مشورت در محیط اداری، رویکردی است که می‌تواند کاستی‌ها را جبران کند و از میزان خطاها بکاهد. از سوی دیگر، مشورت از شیوه‌هایی است که در آموزه‌های آسمانی اسلام به آن تأکید شده است. امام علی (ع) درباره مشورت می‌فرماید:

هرکس تنها به رأی خود اکتفا کرد، به هلاکت رسید و هرکس با دیگران مشورت کرد در عقل آنان شریک شد.

۳- احساس تعهد

در دین مبین اسلام، همه مؤمنان با هم برادر و برابرند و نسبت به هم تعهد اخلاقی و دینی دارند. چنان که رسول خدا (ص) در جمله‌ای زیبا می‌فرماید:

(مؤمن آئینه مؤمن است، مؤمن برادر مؤمن است، از پست سر مراقب اوست) و یا می‌فرماید: (مؤمن نسبت به مؤمن چون بنای محکم است که اجزای آن یکدیگر را استحکام می‌بخشد.

۴- پرهیز از حسادت:

حسادت، بدخواهی برای دیگران است که از پست‌ترین صفات اخلاقی و بدترین بیماری‌های نفس به شمار می‌رود. حسادت عامل بسیاری از گناهان و مفسدات در جوامع شهری است که باید گفت در محیط‌های اداری به سبب وجود زمینه‌های موفقیت، پیشرفت و ارتقای همکاران، ممکن است از بعد امور مادی و امور اخلاقی بروز کند و برای کار من و محیط اداری مشکل‌آفرین باشد. بنا به فرموده امام علی (ع): حسادت بر دوست، از آفات دوستی است. (تولایی، ۱۳۸۸)

وظایف کارمند نسبت به زیردست

۱- الگو بودن

همان‌گونه که کارمندان و کارگزاران نسبت به افراد مافوق و همکار، وظایفی دارند، نسبت به افراد زیردست و چگونگی عملکرد آنان نیز مسئول هستند. هرگونه سهل‌انگاری و بی‌تفاوتی نسبت به این مسئله پیامدهایی زیان‌بار به همراه خواهد داشت.

۲- تقسیم کار:

تقسیم کار، تقسیم مسئولیت است و تقسیم مسئولیت حدود و وظایف هر فرد را مشخص می‌کند، به‌گونه‌ای که باید درباره عملکردش پاسخگو باشد. امام علی (ع) در نامه‌ای به فرزندش امام حسن (ع) اهمیت تقسیم کار را چنین یادآور می‌شوند: (کار هر کدام از خدمتکاران را معین کن که او را در برابران مسئول بدانی که تقسیم کار سبب می‌شود کارها را به یکدیگر واگذارند و در خدمت سستی نکنند).

۳- انتقادپذیری:

مسئول یک اداره یا سرپرست یک بخش در نظام اسلامی هرگز نباید خود را معصوم ببیند زیرا گاهی ممکن است در کارش کاستی‌ای باشد که خودش تاکنون به آن توجهی نداشته است. بنابراین، برای آگاهی

و پیش‌گیری از پیامدهای احتمالی لازم است روحیه انتقاد کردن را در افراد تحت سرپرستی در محیط اداری تقویت کند، به‌گونه‌ای که جرئت داشته باشند عیب‌های او را بجا و با رعایت حدود و شرایط بیان کنند، زیرا منتقد با نظر به اعمال دیگران، خوب و بد آن‌ها را تشخیص می‌دهد و آن‌ها را از یکدیگر جدا می‌کند و بدی‌های شخص مورد نظر را بیان می‌کند تا آن‌ها را از خود دور سازد و اعمالش خالص شود.

۴- پرهیز از تبعیض:

ممکن است در یک محیط اداری، افراد تحت سرپرستی، بنا به موقعیت و مسئولیت شغلی، نزد مسئول اداره منزلت و جایگاهی ویژه داشته باشند ولی این‌گونه معیارها نباید سبب شود که مسئول در نوع نگاه، رفتار، رعایت ادب و اتفاق‌هایی که ممکن است برای افراد تحت سرپرستی پیش آید، تفاوت قائل شود. رسول گرامی اسلام (ص) درباره پیامدهای تبعیض با افراد تحت سرپرستی می‌فرماید:

(هرکس بر ده نفر سرپرستی کند و در میان آن‌ها به عدالت رفتار ننماید، روز قیامت می‌آید، درحالی‌که دست‌وپا و سرش در شکاف تیری قرار دارد.)

۵- تغافل:

تغافل به معنای چشم‌پوشی از لغزش‌هاست که در کنار قاطعیت، از وظایف مدیران و مسئولان است و اگر مناسب به کار گفته شود، از بهترین روش‌های اصلاح افراد تحت سرپرستی خواهد بود. چه‌بسا اگر مأموری در انجام وظیفه به سهو یا عمد کوتاهی کند، با چشم‌پوشی مسئول مربوطه و مهربانی، کارمند به اشتباه خود پی ببرد. این چشم‌پوشی پیش از درخواست خطاکار باشد که بی‌شک نتیجه‌ای بهتر خواهد داشت.

۶- ایجاد نظم:

اهتمام برای ایجاد نظم و پیش‌گیری از هرگونه بی‌سامانی و سستی در محیط اداری، از عمده‌ترین وظایف یک مدیر و مسئول متعهد است زیرا بهترین سازمان‌ها و نظام‌ها با زیر پا گذاشتن اصل انضباط کاری، به تباهی کشیده می‌شوند. وقت تواناترین کارمندان در یک مجموعه اداری، بدون داشتن نظم، تلف خواهد شد. اهمیت اصل نظم به‌اندازه‌ای است که حضرت علی (ع) بارها بر آن تأکید کرده‌اند و در کتاب شریف نهج‌البلاغه ذکر شده است. ایشان به مالک اشتر می‌فرمایند: (کار هر روز را همان روز انجام ده، زیرا هر روز کاری مخصوص به خود دارد.)

۶- ارتقاء سطح علمی و آگاهی:

از اهداف اساسی تشکیل سازمان‌ها و محیط‌های اداری، خدمت‌رسانی مطلوب به مردم است. رسیدن به این هدف به عملکرد مطلوب کارمندان سازمان بستگی دارد. همچنین، بخشی بسیار زیاد از عملکرد مطلوب کارکنان نیز به میزان آگاهی، تجربه و تخصص آن‌ها بستگی دارد. چنانچه امام علی (ع) می‌فرماید:

(عمل پاکیزه هرگز بدون علم صحیح حاصل نمی‌شود)

همچنین آن حضرت می‌فرمایند: (امور با تجربه پیش می‌روند و کارها با آگاهی و مهارت.)

سازمان هرچه نرخ مسئولیت‌پذیری اخلاقی خود را نسبت به محیط افزایش دهد به همان میزان از قانونمندی بیشتری برخوردار می‌شود.

اخلاق حرفه‌ای (اصول اخلاقی و مسئولیت‌پذیری سازمان) می‌تواند پیش‌بینی‌پذیری سازمان را افزایش دهد و آن نیز موجب اعتماد اصیل، راسخ و پرامنه‌ای نسبت به سازمان شود. در نتیجه، سازمان با اتکای به اعتماد، در جذب منابع مالی و اعتباری، ایجاد انگیزش درونی و پایداری در کارکنان و مدیران، جذب منابع انسانی متخصص، دستیابی به جایگاه انحصاری در بازار، مهار انرژی منفی ناشی از معضلات اخلاقی با افزایش مزیت رقابتی با اصلاح و تهذیب فرهنگ‌سازمانی و مدیریت تنش‌های سازمانی، به نحو اثربخش موفق خواهد شد. (تولایی، ۱۳۸۸)

در تعریف اخلاق آمده است، مجموعه‌ای از اصول، باورهای اخلاقی و ارزش‌های حاکم بر رفتار فرد، با در نظر گرفتن آنچه صحیح یا غلط است. (قراملکی احد، ۱۳۸۵) در تعریفی دیگر اخلاق را معرفتی می‌داند که از افعال اختیاری انسان بر اساس سیری عقلایی شکل می‌گیرد. (آل، ترجمه رضا نجف بیگی، & همکاران، ۱۳۸۳) در نهایت، می‌توان گفت اخلاق حرفه‌ای، مجموعه‌ای از اصول و معیارهای سلوک بشری است که رفتار افراد و گروه‌ها را تعیین می‌کند. در حقیقت، اخلاق حرفه‌ای یک فرایند تفکر عقلانی است که هدف آن، محقق کردن این امر است که در سازمان باید چه موقع، چه ارزش‌هایی را حفظ و اشاعه نمود. (انصاری & همکاران، ۱۳۹۱)

ضعف نظام اخلاقیات به کاهش ارتباطات و افزایش خسارت در سازمان منجر می‌گردد و مدیریت، بیشتر، بر کنترل گذشته نگر تکیه خواهد کرد، زیرا افراد اطلاعات را به مدیریت نمی‌رسانند. در این صورت، توان سازمان به جای آنکه صرف هدف شود صرف شایعه، غیبت و کم‌کاری خواهد شد. (زاگال، گالیندو، & حیدری، ۱۳۸۶)

روش تحقیق:

روش تحقیق از انواع کاربردی - توصیفی و تحلیلی و به شیوه استدلالی هست، از منابع و متون معتبر کتابخانه‌ای، استنادی و شبکه جهانی اینترنت بهره برده است، همچنین از نظرات کارشناسان و متخصصان منابع انسانی نیز استفاده شده است. تأیید مؤلفه‌های تحقیق به روش دلفی تعدیل شده بوده و از نظرات ۱۵ نفر از کارشناسان و متخصصان منابع انسانی در شهرداری تهران کمک گرفته شده است.

اخلاق حرفه‌ای



شکل ۱- نمودار مفهومی اخلاق حرفه‌ای

تجزیه و تحلیل داده‌ها:

جدول ۱- فراوانی نظرات موافق/مخالف در ارتباط با مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای

ردیف	عنوان مؤلفه	فراوانی نظرات موافق	فراوانی نظرات مخالف
۱	فرهنگ	۱۵	۰
۲	اقتصاد	۱۵	۰
۳	محیط سیاسی	۱۱	۴
۴	فناوری	۱۳	۲
۵	مذهب	۱۴	۱
۶	قانون	۱۵	۰
۷	رقابت	۱۲	۳
۸	نظام پاداش	۱۳	۲
۹	اصول رفتاری	۱۲	۳
۱۰	خصوصیات شغلی	۱۳	۲
۱۱	منابع	۱۴	۱
۱۲	فرهنگ سازمانی	۱۵	۰
۱۳	رفتار مدیر	۱۳	۲

۰	۱۵	جو سازمانی	۱۴
۲	۱۳	اختیار سمت	۱۵
۲	۱۳	ارزیابی عملکرد	۱۶
۱	۱۴	افراد مرجع	۱۷

همان‌طور که از جدول ۱ مشخص هست، تمامی مؤلفه‌های استخراج‌شده از منابع علمی، توسط کارشناسان و خبرگان تأیید شده‌اند و بیش‌ترین تأیید مربوط به مؤلفه‌های فرهنگ، اقتصاد، قانون، فرهنگ‌سازمانی، جو سازمانی با ۱۵ نظر موافق بوده و کمترین میزان تأیید مربوط به محیط سیاسی با ۱۱ نظر موافق است. در مجموع تمامی مؤلفه‌ها مورد تأیید قرار گرفت.

نتیجه‌گیری

این تحقیق نشان داد که مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای دارای ۱۷ مورد هست و بر اساس این تحقیق مدیران در سازمان‌ها می‌توانند با تقویت این مؤلفه‌ها اخلاق حرفه‌ای در سازمان خود را گسترش و بهبود دهند.

مؤلفه‌ها عبارت‌اند از: ۱- فرهنگ ۲- اقتصاد ۳- محیط سیاسی ۴- فناوری ۵- مذهب ۶- قانون ۷- رقابت ۸- نظام پاداش ۹- اصول رفتاری ۱۰- خصوصیات شغلی ۱۱- منابع ۱۲- فرهنگ‌سازمانی ۱۳- رفتار مدیر ۱۴- جوس ازمانی ۱۵- اختیار سمت ۱۶- ارزیابی عملکرد ۱۷- افراد مرجع

منابع و ماخذ:

- اف گرامالکی. (۲۰۰۶). *Professional ethics*. (In Persian). (Qom: Majnoon Publication).
- امیری، همتی، و مبینی. (۲۰۱۱). *Ethical Professional ethics necessity for the organization Knowledge*.
- ایرج سلطانی. (۱۳۷۸). مدیریت اخلاقی ضرورت امروز و فردای سازمان‌ها. *مجله مدیریت*.
- آن لوتن، ترجمه محمدرضا ربیعی مندجین، و حسن گیوریان. (۱۳۸۴). *مدیریت اخلاقی در خدمات دولتی*. انتشارات یکان.
- باگوئیرو، و همکاران. (۲۰۰۵). *Proposed Concept For Ethics Management in A Ethical Structure. Mexican Public Service and Non For Profit Organizations Humanities, and Social Science, Mecxico*.
- بوروف آل، ترجمه رضا نجف بیگی، و همکاران. (۱۳۸۳). *کیفیت اخلاقی برای تعالی سازمانی*. نشر مهربان.
- بی یابالویی، و همکاران. (۲۰۱۶). *Ethics in Relationship between ethical factors and personality traits Science and Technology*.
- حمیدرضا آراسته، و همکاران. (۱۳۸۹). *بررسی وضعیت اخلاق آموزشی اعضای هیات علمی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران*. راهبرد فرهنگ.
- دی آزار، و همکاران. (۲۰۰۰). *Organizational ethics in Health Care, American, Medical ethics Association*.
- دی کوهن. (۲۰۰۱). *The Ground of professional Ethics. Francis & New york, Teylor*.
- روح اله تولایی. (۱۳۸۸). *عوامل تاثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان*. تم الاسترداد من مدیریاری: <http://athir.blogfa.com/post/2859>
- سی هو. (۲۰۱۱). *Engineering, Construction and Ethics management for the construction industry. Architectural Management*.
- سید مهدی الوانی. (۱۳۸۳). اخلاقیات و مدیریت، به سوی نظام اخلاقیات یکپارچه در سازمان. *مطالعات مدیریت*.
- طیبه شاه رستم بیگ، و مرتضی جعفرنیا دابانلو. (۱۳۹۷). *نگاهی نوین به ابعاد عدالت سازمانی در شهرداری تهران*. فرهوش.
- فرامرز قراملکی احد. (۱۳۸۵). *اخلاق حرفه‌ای*. قم: نشر مجنون.

م عاملی. (۲۰۰۲). *foundations of professional ethics in Islam. [MA. The study of the theoretical*.
Research Institute of Philosophy and Philosophy of Iran. (In Persian). - *Thesis*
Tehran.

مرتضی سلطانی. (۱۳۸۲). مدیریت اخلاق در سازمان. ماهنامه تدبیر.

منوچهر انصاری، و همکاران. (۱۳۹۱). تأثیر رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای کارکنان بر وفاداری مشتریان بانک‌ها. *اخلاق در علوم و فناوری*.

هکتور زاگال، خوزه گالیندو، و ترجمه علی احمد حیدری. (۱۳۸۶). داوری اخلاقی، فلسفه اخلاق چیست؟ حکمت.

یسد مهدی الوانی، و محمدحسین رحمتی. (۱۳۸۵). فرایند تدوین منشور اخلاقی برای سازمان. فرهنگ مدیریت.

