

فساد اداری و نقش روابط عمومی در کاهش آن

مقدمه:

وجود فساد اداری امروز یکی از اساسی ترین دغدغه ها و شایع ترین پدیده های جوامع رو به رشد است که پیامدها و عوارض ناشی از آن، آثار مخرب و جبران ناپذیری را در ساختار اصلی جامعه به جا می گذارد. در واقع باید گفت معضل فساد اقتصادی و مالی در چند دهه اخیر به گونه ای گسترش یافته که اکنون به یک چالش جهانی تبدیل و تاکنون هشت کنفرانس بین المللی در خصوص بررسی زمینه ها، پیامدها و راهکارهای مبارزه با آن برگزار شده است.

بی تردید این پدیده، از مهمترین عواملی است که فاصله کشورهای روبه رشد را با جوامع توسعه یافته روزافزون می کند، به عبارت دیگر عقب ماندگی و فساد اداری، دو عامل مکمل یکدیگرند که وجود هر کدام رشد آن دیگری را دامن می زند. در این نوشتار قصد داریم، ابعادی چند از فساد اداری را بررسی کرده و به برخی راه های کاهش آن که روابط عمومی یکی از مهمترین عوامل بازدارنده آن است، بپردازیم.

منفور است و عامل آن باید تنبیه شود. برای مثال می توان از دریافت رشوه برای نادیده گرفتن استاندارد ها و معیارهای ایمنی در احداث مسکن نام برد.

۲- فساد اداری خاکستری

کاری که از نظر نخبگان سیاسی منفور است اما توده های مردم در مورد آن بی تفاوت هستند. مثلا کوتاهی کردن کارمندان در اجرای قوانینی که بین مردم از محبوبیت چندانی برخوردار نیستند و فردی به غیر از نخبگان سیاسی به مفید بودن آن ها معتقد نیست.

۳- فساد اداری سفید

کاری که ظاهرا مخالف قانون است، اما اکثر اعضای جامعه، نخبگان سیاسی و اکثر مردم عادی آن را آنقدر مضر و با اهمیت نمی دانند که خواستار تنبیه عامل باشند مثال گویای فساد سفید، چشم پوشی از موارد نقص مقرراتی است که در اثر تغییرات اجتماعی و فرهنگی ضرورت خود را از دست داده اند.

انشکال گوناگون فساد

- دریافت رشوه به شیوه های مختلف برای انجام کار که فرد موظف به انجام آن می باشد.
- اعمال نفوذ برای کسب رای بیشتر در انتخابات.
- سوءرفتار و انجام کارهای خلاف قوانین و مقررات.
- تقلب در آزمون استخدامی یا تحصیلی

تعریفی از فساد اداری

در آغاز اگر بخواهیم تعریفی از واژه "فساد اداری" داشته باشیم، باید گفت در فرهنگ و بستری فساد به معنی پاداش نا مشروع برای وادار کردن فرد به تخلف از وظیفه است.

صاحب نظران بر این عقیده اند که فساد، رفتاری است که بدلیل جاه طلبی های شخصی، معرف اعمالی از قبیل ارتشاء (رشوه گرفتن، رشوه خواری)، پارتی بازی و اختلاس بروز می کند.

باید خاطر نشان کرد بانک جهانی در تعریف خود از این نوع فساد آن را سوء استفاده از قدرت مقام و منصب دولتی برای منافع شخصی دانسته است که این سوء استفاده از قدرت بخش عمومی، لزوما برای کسب منافع شخصی نیست بلکه گاه برای تامین منافع گروه های خاص، دوستان، خانواده و... می باشد.

"هیدان هیمر" محقق علوم سیاسی، فساد اداری را به سه گونه تقسیم می کند:

- ۱- فساد اداری سیاه
- کاری که از نظر توده ها و نخبگان سیاسی

پذیرفت که شیوه ظهور و اشاعه آن در جوامع متفاوت از نظر کیفی و کمی کاملاً متمایز بوده و هست.

علی رغم وجود فضائل اخلاقی سرشار در فرهنگ ملی، مذهبی این سرزمین کهن متأسفانه، ماهیت اخلاقی ما ایرانیان از قرن پنجم میلادی، یعنی زمان حکومت ساسانیان دچار عارضه منحطی گردید که ریا و تظاهر به عنوان جزء لاینفک فرهنگ، در آن نهادینه شده است. ریشه این عارضه در آن بود که چون خاک و آتش در آیین مغان مقدس شمرده می شد لذا افرادی که با این عناصر «خاک و آتش» کار می کردند یعنی صنعتگران و افزارمندان «چه پیروان آیین مغان بودند یا نبودند» مورد تنفر روحانیون «مغان و موبدان» قرار می گرفتند و اینها که قشر عظیمی از جامعه را تشکیل می دادند افکار و عقاید خود را پنهان می نمودند و در لوای این ظاهر سازی، انتظامات کشور برقرار بود گرچه بر اثر برقراری این وضع، اوضاع مادی دستخوش اختلال نشد ولی در عوض اختلال معنوی و اخلاقی بزرگی در ایران پدیدار گردید و اسلوب ظاهر سازی و ریا کاری، جانشین صراحت لهجه و گفتار شد.

با اینکه تحقیق کاملی از حضور عامل فساد اداری در تاریخ گذشته دفتر و دیوان و سیستم حکومتی و اداری ایران به عمل نیامده است با این حال پاره ای از نویسندگان به موارد روشنی از حضور گسترده فساد در سیستم حکومتی و اداری اشاره کرده اند. به جرات می توان گفت که گسترش فساد اداری به هیأت امروزی آن، در دوران قاجاریه معمول گشت و امیرکبیر بزرگترین مصلح این دوران با این مشکل بزرگ مواجه بود.

در این دوران رشوه خواری به مفهوم کلی شامل پیشکش، مداخل، سوروسات «زاد و توشه» و جعاله «اجرت، مزدگانی» می گردید. وزیران و بزرگان قوم پیشکش می دادند و می گرفتند، دیوانیان مداخل داشتند، لشکریان سوروسات می بردند، روحانی نما ها، کلاه شرعی بر سر نهاده، جعاله اش می گفتند. مجموع آنها به یک نقطه می رسید که دزدی طبقه حاکم باشد از جیب مردم. با اینکه در طول دوران قاجاریه تا زمان مشروطیت انواع فساد اداری گسترش یافته، لیکن پس از انقلاب مشروطیت و آشنایی مردم با زندگی و حکومت کشور های اروپایی و مداخله آنان در امور کشوری «بر اساس عملکرد تفکیک قوا» و حضور نمایندگان واقعی مردم به ویژه در دوره اول مشروطیت در مجلس شواری ملی، مبارزه با رشوه خواری و فساد، شکل جدی به خود گرفت و روزنامه ها به نشر موارد فساد پرداختند.

با اینکه پس از مشروطیت قواعد و ضوابط خاصی حاکم بر روابط مردم و دولت شد اما متأسفانه به تدریج بر دامنه قانون شکنی عمال دولت اضافه شد. سیستم رشاء و ارتشاء در حکومت پهلوی «به فراخور موضوعات» هم رایج بود. متأسفانه پس از پیروزی انقلاب اسلامی هم پدیده شوم فساد اداری نه تنها پایدار ماند بلکه روند رو به رشدی به خود گرفت.

با توجه به افزایش نابرابری های اقتصادی پس از انقلاب، رشد فرآینده تورم و کاهش قدرت خرید مردم به ویژه کارکنان دولت، انحصار قدرت، عدم شفافیت در بودجه بندی، بوروکراسی های دست و پا گیر اداری، ضعف حاکمیت شایسته سالاری در مدیریت های دولتی، سیطره یک حزب یا طیف خاصی از نخبگان به فرآیند های سیاسی و اقتصادی از ویژگی های

به جرات
می توان گفت
که گسترش
فساد اداری به
هیأت امروزی آن،
در دوران قاجاریه
معمول گشت و
امیرکبیر بزرگترین
مصلح این دوران با
این مشکل بزرگ
مواجه بود

- وقت کشی و به تاخیر انداختن انجام وظایف.

می توان به موارد فوق، اقداماتی از قبیل نفوذ در کمیسیون های مناقصه و مزایده کارهای دولتی جهت واگذاری به پیمانکاران خاص، همچنین متورم نمودن صورت وضعیت کارکرد پروژه ها در مراحل مختلف تکمیل کار را نیز افزود.

تاریخچه ای از فساد در جهان و ایران

این پدیده شوم در جهان قدمت طولانی دارد. در سال های بسیار دور نخست وزیر یکی از مناطق هند به نام "چاندار گوپتا" در خصوص چهل روش مختلف برای اختلاس و سوء استفاده از منابع دولت هشدار می دهد. در چین باستان به منظور افزایش مقاومت مسوولان در برابر وسوسه فساد، مبلغی تحت عنوان "غذای ضد فساد" به آن ها می پرداختند.

در قرن چهاردهم نیز متفکر برجسته جهان اسلام، ابن خلدون به فساد اداری توجه داشته و علت اصلی آن را علاقه شدید طبقات حاکم به زندگی تجملاتی عنوان می کند. به اعتقاد او هزینه های بالای تجملات، طبقات حاکم را وادار می کرد که به روش های فساد اداری متوسل شوند. هیچ جامعه انسانی را نمی توان سراغ گرفت که از این پدیده شوم میرا باشد اما باید

اجتماعی جامعه قلمداد شد.

پس از پیروزی انقلاب اسلامی برای به کار گماردن و استفاده از نیروی انسانی از شاخص مسلمان بودن استفاده شد، اما در مقاطعی معیارهای تشخیص این موضوع بر مبنای صحیح و مناسبی قرار نگرفت و ای بسا شاخص مسلمانی عبارت شد از اسلام در ظاهر و نه در کردار و رفتار، از افراد شایسته و نخبه به معنای واقعی کلمه، کمتر سود جسته شد و بدین ترتیب زمینه بروز نوعی فساد اداری پدیدار شد.

برخی صاحب نظران بر این باورند از چالش های جدی کشور های توسعه نیافته، بی توجهی به عنصر قابلیت و شایستگی افراد است و " کوتوله پزوری" یعنی تفویض اختیارات به کسانی که فاقد قدرت نو آوری، خلاقیت و توانایی و قابلیت لازم برای انجام امور هستند. این پدیده بیشتر در نظام های پارتی بازی و تبارگرایی، حرف نخست را در گزینش می زند که این موضوع خود یکی از عوامل موجود فساد اداری و اقتصادی است.

علل بروز فساد اداری در ایران

ریشه فساد اداری در ایران باز می گردد به گستردگی دستگاه ها و تشکیلات اداری و اینکه حتی برای ابتدائی ترین و کوچکترین امور نیز مردم مجبور هستند به چند دستگاه دولتی مراجعه

ریشه فساد

اداری در ایران

باز می گردد به

گستردگی دستگاه

ها و تشکیلات

اداری و اینکه حتی

برای ابتدائی ترین و

کوچکترین امور نیز

مردم مجبور هستند

به چند دستگاه

دولتی مراجعه

نمایند

نمایند. به استثناء نظام کمونیستی سابق، کمتر نظامی را بتوان سراغ گرفت که دولت و نظام بروکراسی حاکم بر آن به اندازه ایران حتی در جزئی ترین امور جامعه دخالت داشته باشد. کمتر نظامی را بتوان سراغ گرفت که مردم برای انجام ابتدائی ترین امور نیز مجبور باشند از دولت مجوز بگیرند. هیچ جنبه ای در زندگی اجتماعی ما ایرانیان نیست که حداقل با یک و معمولاً با چند دستگاه دولتی سروکار پیدا نکند. مشکل بعدی آن است که معمولاً بیش از یک دستگاه دولتی برای یک حوزه وجود دارد. وقتی هر جنبه ای از زندگی ما به دست دولت و زیر نظر آن باشد، آیا تعجب زیادی دارد اگر فساد اداری به تدریج به وجود آید؟

همواره این احتمال وجود دارد که در میان خیل عظیم انسان هایی که به نام کارمند دولت جمع شده اند، عده ای وسوسه شوند تا برای انجام کار یا صدور موافقت، رشوه دریافت کنند.

عناصر دیگری که باعث گسترش تشکیلات دولتی و در نتیجه بروز فساد اداری شده فلسفه نگرش به مردم است. بر عکس جوامع پیشرفته که بر اساس آن ارباب رجوع درست می گوید مگر عکس آن ثابت شود، در نظام اداری ما اغلب اینگونه برخورد می شود که گویا مراجعه کننده دروغ می گوید مگر آنکه عکسش ثابت شود.

جایگزینی هدف های فردی به جای اهداف عمومی از دیگر علل بروز فساد است. در بیشتر سازمان های اداری جهان سوم، مدیران به دنبال تحقق اهداف فردی خود بوده و از امکانات و منابع سازمان ها برای نیل به اهداف شخصی خود بهره می گیرند. حفظ مقام و شغل از عمده ترین مسائل هر مدیر بوده و او در ارتباطات و فعالیت هایش بیشترین تلاش را در تحقق این هدف داشته و مسائل سازمانی را در درجات بعدی اهمیت قرار می دهد.

تفویض مدیران در سطوح کلیدی هر چند سال یکبار ضمن بروز نا کارآمدی، انگیزه و فرهنگ مسوولیت پذیری را کم رنگ می کند و نگاه مقطعی را در دستگاه های دولتی گسترش می دهد.

موارد زیر از دیگر عوامل ایجاد فساد اداری شناخته شده است:

- عدم وجود مکانیزم کنترل همراه با اعتماد.
- عدم طرح طبقه بندی مشاغل.
- عدم شناخت توان، لیاقت و ارزش های کیفی نیروی انسانی.
- ارزیابی های ناصحیح در مورد کار و شخصیت کارکنان.
- تقسیم نا عادلانه کار از نظر دشواری.
- تقسیم نا عادلانه درآمد حاصل از کار.
- دور بودن و یا بی تفاوتی مدیران در قبال سرنوشت کارکنان «متغیر های شخصی»

● مشخص نبودن حدود وظایف و حقوق افراد.

نقش روابط عمومی در کاهش فساد اداری

مبارزه با پدیده فساد اداری در مرحله نخست، نیازمند شناخت آن است، ضمن آنکه زمینه های بروز آن و راهکارهای مقابله با آن بدلیل پیامدها و تاثیرات شگرف این پدیده بر اقتصاد کشور از مباحث مهم است که باید بررسی شود که در این نوشتار تا آن جا که در حوصله بحث بود به شناخت

و علل بروز آن پرداختیم.

به طور کلی همزمان با مطالعه و بررسی علل بروز این پدیده، راهکارهای عمومی پیشگیری از آن نیز خود پدیدار می شود.

اما در این میان باید گفت "روابط عمومی" از عوامل غیر مستقیم پیشگیری از فساد اداری در عین حال از مهمترین ارکان مبارزه با آن به شمار می رود.

در واقع روابط عمومی فعالیتی است ممتد، مداوم و طرح ریزی شده که از طریق آن، افراد و سازمان ها می کوشند تا تفاهم و پشتیبانی کسانی را که با آن ها سر و کار دارند به دست آورند و در حقیقت بخشی از مدیریت است و در بیشتر مواد نقش مغز متفکر، قلب تپنده، دست اجرا، پای پیشرفت، گوش شنوا، چشم بینا و زبان گویای سازمان و مدیریت آن را ایفا می کند.



در تحلیل کارکرد روابط عمومی باید گفت در یک کلمه "ارتباط" از دیدگاه نظری "علم" از جنبه های عملی و اجرایی "فن" و از جنبه خلاقانه و زیبایی شناختی "هنر" است و سرانجام روابط عمومی آیین تمام نمای سازمان و جایگاه دریافت و انتقال اطلاعات است.

حال با توجه به رشد جامعه اطلاعاتی و گسترش ارتباطات و نقش و اهمیت آموزش در این عرصه، روابط عمومی در حقیقت تبدیل به یک شبکه هوشیار، بانک اطلاعات، مغز متفکر سازمان و پی ارتباطی آن با افکار عمومی و مخاطبان عام با نگرش ها و تمایلات و عادات و سلاقی متفاوت شده است و از این رو بر این نهاد است تا ویژگی هایی چون قانون مداری، نظم، شجاعت، ابراز عقیده، تحمل شنیدن آرای مخالف، احترام به حقوق فردی و اجتماعی دیگران و صداقت را رشد و توسعه دهد.

گفتیم یکی از اصلی ترین متغیرها در معضل فساد اداری، مخاطبان هر سازمان می باشد. روابط عمومی علمی است که در قالب خدمات، راهبردها و تدبیرهای خاص با مخاطبان خود در سطح داخلی، ملی، منطقه ای و جهانی تعامل می کند. در واقع روابط عمومی ها وظایفی چون هدایت و توسعه بهداشت روانی، ایجاد زمینه مناسب برای همکاری و مشارکت مردم در کارها، ارتباط مستمر و منسجم باوسایل ارتباط جمعی در راستای معرفی سازمان به جامعه و آگاهی دادن به مردم و جامعه نسبت به حقوق خود در قبال سازمان را بر عهده دارد.

در همین راستا مهمترین کارکرد روابط عمومی در جهان امروز کمک به جریان گردش آزاد اطلاعات، تامین حق دسترسی آزاد و هماهنگی اطلاعات و شفاف سازی و علنی سازی جریان امور به نفع آزادی و دموکراسی است. ایجاد مناسب ترین رابطه میان روابط عمومی ها و رسانه ها و کمک به ارتقای درک و تفاهم متقابل به منظور پاسخگویی هر چند بهتر به مشتریان و سازمان، استفاده از ابزارها و فناوری نوین ارتباطی به منظور کمک به تولید و توزیع اطلاعات به ویژه اطلاعات متعلق به قلمرو عمومی و دولت می باشد. صاحب نظران پیش بینی کرده اند تا سال ۲۰۱۵، تمامی دولت ها باید تدابیری بیاندیشند که همه سازمان ها و حتی روستاها نیز به اینترنت متصل شده باشند و دولت الکترونیک باید در مرحله اول، توانمندی های سازمان را قوی کند و آنچه که در این دولت محقق می شود، حق شهروندان و پاسخگویی سازمان ها است و در بخش دیگر توانمندی و قدرت تصمیم گیری مدیر می باشد.

کار آمد سازی نظام کارشناسی یکی از راهکارهای پیشگیری از فساد اداری است و آن به معنای بستر سازی برای پاسخ کارشناسی به مسایل مردم بوده که یکی از نقش های مهم روابط عمومی توصیف شده؛ این وظیفه به مفهوم تجزیه و تحلیل مشکلات و پرسش های مردم و یافتن پاسخ های دقیق، منطقی و قانع کننده است.

پایین بودن روحیه کار گروهی یا شورایی که نتیجه آن به گسترش تکروری ها و نهایتا ایجاد حالت انحصارگری می شود و چون در حالت انحصار، اطلاعات و آگاهی ها عمومی نمی شود، لذا منشاء پیدایش انواع فساد خواهد بود. از آنجا که یکی از اهداف روابط عمومی کسب تفاهم

قابل انکار هر متخصص روابط عمومی یک سازمان همانگونه که در بیانیه انجمن روابط عمومی آمریکا آمده آن است که بالاترین ارزش روابط عمومی در پیش بینی مسایل و شکل بخشیدن به رویداد های آینده است نه در روایت گری و گزارش آنچه اتفاق می افتد یا مقابله با آنچه که پیش می آید.

مساله مهم دیگر، وجود دو نوع مدیریت در جامعه امروز است، یک نوع مدیریت مشورتی و رفتاری و دیگری مدیریت کلاسیک می باشد که این نوع مدیریت سلسله مراتب دارد و از بالا به پایین است در این نوع مدیریت زمینه ابتلای جامعه به فساد اداری بیشتر فراهم است. حال آنکه روابط عمومی به عنوان حلقه واسطه مدیریت کلان دستگاه با اجزای درون و برون سازمانی نقش کلیدی حساسی را بر عهده دارد.

بدین معنا که با اتصال بالاترین مرجع، امکان انتقال و گیرایی پیام را دارد و می تواند به عنوان محور دو سویه اطلاعات را منتقل و تلاش کند تا سازمان به صورت مطلوب تری به اهداف خود دسترسی پیدا کند. در واقع می تواند به نوع فرهنگ پذیرش مدیریت مشورتی را در جامعه اشاعه دهد. دیگر آنکه روابط عمومی می تواند با ایجاد سیستم خود کنترلی در افراد از طریق تقویت وجدان حرفه ای نقش ویژه ای در کارایی سالم ادارات داشته باشد.

بی اعتمادی به مردم از سوی سازمان ها بازگو کننده واقعیت تلخ دیگری هم است. روابط عمومی می تواند با بررسی فرآیند های بوروکراتیک و آسیب شناسی آنها به کمک مدیریت بشتابد و با حضور فعال خود از سویی زمینه ایجاد حس اعتماد متقابل بین مردم سازمان را فراهم سازد، از سوی دیگر با ایجاد فضای اعتماد و اطمینان، تفاهم و همدلی و روابط انسانی مطلوب و سازنده در میان کارکنان، ضریب احتمال خطا را در میان آنها کاهش می دهد. بدیهی است رضایت شغلی یکی از مهمترین شاخص های بازدهی مطلوب سالم افراد در سازمان ها می باشد البته وجود انگیز های مادی و معنوی است که می تواند سر منشا پیدایش رضایت شغلی کارکنان باشد. تامین معیشتی و رفاه نسبی برای کارکنان و خانواده آنها، نهادینه شدن سیستم تشویق و تنبیه به موقع، داشتن محیط و فضای مناسب و مطلوب برای اوقات کار، وجود فرهنگ روابط انسانی سازنده بین کارکنان، همه و همه به صورت وجود یا عدم انگیزه ظهور می کند.

روابط عمومی تنها نهادی است که قادر است تمام موارد یاد شده را ساماندهی کند و با بررسی و مطالعه، نظر سنجی، کاربردی کردن مدل های ارتباطی، مهارت، دانش، خوشنودی، انگیزه و مشکلات آنها را اندازه گیری کرده و با ارایه راهکارهای متناسب و آموزش لازم گامی موثر در جهت تحقق نظام اداری سالم بردارد. سخن آخر اینکه، این وظیفه بر عهده روابط عمومی ها است که با ترویج فرهنگ، وجدان کاری و سلامت اخلاقی در جامعه، ظرفیت های علمی و تخصصی سازمان را ارتقا داده و دانش خود را به روز کنند و با جامعه اطلاعاتی پیش روند که از آن گریزی نیست و ناچار باید همگام آن شد.

با تشکر از سرکار خانم ندا نجاتی

و پشتیبانی از طریق ایجاد ارتباطی تعاملی و دوسویه، مشارکتی پیچیده است که به طور بالقوه به ایجاد حسن اشتراک کمک می کند؛ از این رو متخصصان روابط عمومی که نقش هماهنگ کننده درون سازمان و ارتباط سازمان با بیرون را ایفا می کنند، خود باید از دانش و مهارت های ارتباطی، روانشناسی، جامعه شناسی، سیاست، اقتصاد، اصول مدیریت و علم اخلاق برخوردار باشند تا بتوانند از جایگاه ویژه خود بر عواملی چون شناسایی بازار جدید، شناخت تولیدات جدید و روش های نوین به طور کامل مشرف شوند تا هنگامی که سازمان در معرض هجوم مشکلات قرار می گیرند، بتوانند وضعیت فعلی را حفظ کرده و برای جلوگیری از انزوای اجرایی که دیر یا زود متوجه هر سازمانی است، اقدام نماید.

پس یکی دیگر از وظایف بس مهم و غیر

