

اخلاق حرفه‌ای ضرورت اجتناب‌ناپذیر سازمان‌های امروزی

- دکتر جعفر بیک زاد
- دکترای تخصصی مدیریت دولتی و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب
- محمد صادقی
- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی
- روح اله کاظمی قلعه
- کارشناس ارشد مدیریت دولتی



چکیده

اخلاق حرفه‌ای که در رویکرد راهبردی به مسئولیت‌های اخلاقی سازمان و بنگاه در قبال محیط مستقیم و غیرمستقیم معنا شده، در دهه اخیر مورد توجه بسیاری از سازمان‌های ایرانی قرار گرفته است. نظام اخلاقی حرفه‌ای، مجموعه قواعدی است که تعهدات و مسئولیت‌های مربوط به رفتارهای شغلی یک حرفه را که همه کارمندان آن حرفه، موظف به انجام آن هستند، با توجه به منافع قانونی ذی‌نفعان، مستخدمان، کارمندان و همکاران تجاری آنها بیان می‌کند. پس یک نظام اخلاقی حرفه‌ای درباره عملی ساختن ارزش‌های اخلاقی مربوط به آن حرفه بحث می‌کند. حاکمیت اخلاق حرفه‌ای، منافع زیادی برای سازمان از بعد داخلی از جنبه‌های بهبود روابط، افزایش جو تفاهم و کاهش تعارضات، افزایش تعهد و مسئولیت‌پذیری بیشتر کارکنان و کاهش هزینه‌های ناشی از کنترل دارد و از دیدگاه مسئولیت اجتماعی نیز از راه افزایش مشروعیت سازمان و اقدامات آن، التزام اخلاقی در توجه به اهمیت ذی‌نفعان، افزایش درآمد، سودآوری و بهبود مزیت رقابتی، و غیره، توفیق سازمانی را تحت تاثیر قرار می‌دهد.

واژگان کلیدی

اخلاقیات (Morals)، اخلاق حرفه‌ای (Professional ethics)

یکی از عمده‌ترین دغدغه‌های مدیران کارآمد در سطوح مختلف، چگونگی ایجاد بسترهای مناسب برای عوامل انسانی شاغل در تمام حرفه‌هاست تا با حس مسئولیت 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، اما این مدیران به‌رغم کارآمد بودن، بعضاً با توفیق روبه‌رو نیستند و هراز گاهی در رسانه‌های جمعی، پل یا ساختمانی فرو می‌ریزد، جاده‌ای غیراستاندارد ساخته می‌شود، سازمانی ورشکست می‌شود، پساب‌های کارخانه‌ای به رودخانه‌های سرازیر یا یکی از کارخانه‌های صنایع غذایی به علت عدم رعایت مسایل بهداشتی تعطیل می‌شود. همگی این اتفاقات گروه‌های مختلف مردم را مورد تهدید قرار می‌دهد، اما دلایل وقوع این اتفاقات چیست؟

امروزه داشتن اخلاق حرفه‌ای، به عنوان یک مزیت رقابتی در سازمان مطرح می‌باشد. فرد دیوید در حوزه مدیریت استراتژیک می‌گوید: در سازمان، اصول اخلاقی خوب، از پیش شرط‌های مدیریت استراتژیک خوب است، اصول اخلاقی خوب یعنی شرکت خوب. وی بر این باور است که روزبه‌روز اعتقاد به اینکه پایبندی به اخلاق موجب ایجاد مزیت استراتژیک می‌شود؛ در میان مدیران فراگیر می‌گردد (فرامرزی قراملکی، ۱۳۸۷، ۱۰۵-۱۰۶).

بنابراین حاکمیت اخلاق حرفه‌ای در سازمان، قادر است به میزان بسیار چشمگیری سازمان را در جهت کاهش تنش‌ها و موفقیت در تحقق اثربخش اهداف یاری نماید و سازمان را پاسخگو سازد.

اهمیت و ضرورت توسعه اخلاق حرفه‌ای

امروزه مهم‌ترین متغیر در موفقیت سازمان، اخلاق حرفه‌ای است. اصول اخلاق حرفه‌ای دارای بار و ارزش‌های والایی است که رعایت آنها در سازمان‌ها و هنجارهای اجتماعی، نقش آفرین است. اخلاق حرفه‌ای، این قدرت را برای فرد یا در بعد یک سازمان فراهم می‌نماید که خودکنترل و خودبهبودگر باشند. رعایت اخلاق حرفه‌ای، قابلیت سازمان‌ها را در کسب و کار افزایش و هزینه‌های سازمان و جامعه را کاهش می‌دهد.

اخلاق به عنوان تنظیم‌کننده روابط میان انسان‌ها، همواره از اهمیت بسیاری برخوردار بوده است. در مدیریت نیز این ساز و کار درونی، بدون آنکه نیاز به اهرم‌های بیرونی داشته باشد، قادر است تا عملکردهای اخلاقی را به‌وجود آورد. نقش اخلاق در عملکردها و رفتارها، در تصمیم‌گیری‌ها و انتخاب‌ها و در برخوردها و ارتباطات، مهم و تعیین‌کننده است و از این‌روست که امروزه بحث اخلاقیات و مدیریت یکی از مباحث عمده رشته مدیریت شده است (الوانی، ۱۳۸۳، ۱).

اخلاق حرفه‌ای هم‌بسترهای فراسازمانی دارد و هم آثار

یکی از عمده‌ترین دغدغه‌های مدیران کارآمد در سطوح مختلف، چگونگی ایجاد بسترهای مناسب برای عوامل انسانی شاغل در تمام حرفه‌ها است تا با حس مسئولیت 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

و نتایج فراسازمانی به ارمغان می‌آورد. ترویج اخلاق در بنگاه و تعالی اخلاقی فرهنگ سازمانی، نه تنها محیط با نشاط و مساعد برای افزایش بهره‌وری می‌آفریند، بلکه فراتر از سازمان، نقش موثری در جامعه نیز دارد. بهداشت، سلامتی و فراتر از آنها تعالی اخلاقی جامعه از بنگاه‌ها و سازمان‌های آن سخت متاثر است (فرامرزی قراملکی، ۱۳۸۷، ۱۱۲).

اخلاق حرفه‌ای می‌تواند پیش‌بینی‌پذیری بنگاه را افزایش دهد که این مساله موجب ایجاد اعتماد اصیل، راسخ و پر دامنه‌ای نسبت به سازمان می‌شود و سازمان با اتکا به اعتماد در جذب منابع مالی و اعتباری، می‌تواند انگیزش درونی و پایداری را در کارکنان و مدیران ایجاد نماید. علاوه بر آن، سازمان به کمک این اعتماد می‌تواند منابع انسانی متخصص را جذب کند، با افزایش مزیت رقابتی به جایگاه انحصاری در بازار دست یابد، با اصلاح و تهذیب فرهنگ سازمانی، انرژی منفی ناشی از معضلات اخلاقی را مهار کند و تنش‌های سازمانی را به نحوی اثربخش مدیریت نماید. حاکمیت اخلاق در فرهنگ سازمانی نقش مهمی در تبدیل تهدید به فرصت دارد (فرامرزی قراملکی، ۱۳۸۷، ۱۰۴). افراد در جامعه برای اینکه خدمات‌رسانی مفید و همچنین توانایی بیشتری برای انجام کارشان با استانداردهای بالا داشته باشند، باید آموزش اخلاق حرفه‌ای را در خود نهادینه کنند. اخلاق حرفه‌ای در مقابل ناهنجاری اجتماعی و رفتاری نقش بسیار مهمی را ایفا می‌نماید و به نوعی می‌توان به این نکته مهم اشاره کرد که اخلاق سازمانی وجودش به اخلاق حرفه‌ای برمی‌گردد. اگر بخواهیم این دو مقوله را با هم مقایسه کنیم، به این نتیجه خواهیم رسید که رعایت و به‌کارگیری استانداردهای کاربردی اخلاق حرفه‌ای در اخلاق سازمانی، نقش مهمی را ایفا می‌نماید و این دو دارای ارتباط زیادی هستند. کلونین و کازین (۱۹۹۸) معتقدند که ارزش‌های کاربردی یک حرفه در داخل سازمان مرتبط با اخلاق حرفه‌ای می‌باشد. کارکنان با داشتن اخلاق حرفه‌ای، ارزش‌ها و باورهای

درست اخلاقی به این باور خواهند رسید که رشد فکری و شغلی‌شان مستلزم داشتن اخلاق حرفه‌ای است (Ozar, 2000, p.6).

با توجه به آثار مثبتی که اخلاق حرفه‌ای دارد، می‌توان گفت که یکی از مهم‌ترین عوامل کلیدی موفقیت سازمان‌ها، توجه به اخلاق حرفه‌ای است. هر چقدر اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها از سوی مدیران و کارکنان بیشتر مورد توجه قرار گیرد یا به عبارت دیگر، اخلاق حرفه‌ای در سازمان توسعه یابد، به میزان بسیار چشمگیری از تنش‌های سازمانی کاسته شده و سازمان در نیل به اهداف پیش‌بینی شده توفیق خواهد یافت. امروزه داشتن اخلاق حرفه‌ای، به عنوان یک مزیت رقابتی در سازمان مطرح می‌باشد.

تعریف اخلاق

صرف نظر از اینکه اخلاق هم به جنبه مثبت و هم به جنبه منفی آن اطلاق می‌شود، کلمه اخلاق به آن دسته از صفات مثبت که با هنجارهای جامعه همخوانی دارند، اطلاق می‌شود. در رابطه با اخلاق تعاریف مختلفی از سوی صاحب‌نظران ارائه شده است که به چند مورد آن در ذیل اشاره می‌شود:

۱. اخلاقیات به عنوان سیستمی از ارزش‌ها و باید و نبایدها در نظر گرفته می‌شود که براساس آن نیک و بدیهای سازمان مشخص شده و عمل بد از خوب متمایز می‌شود (الوانی، ۱۳۸۳، ۱).

۲. اخلاقیات عبارت است از شیوه برخورد با خوب و بد با توجه به تعهدات ارزشی، اعتقادی و اخلاقی فرد و جامعه. به عبارت دیگر، می‌توان گفت اخلاقیات نشان‌دهنده بینش انسان در مورد جهان و آدمیان است و عدالت و انصاف از جمله مفاهیمی است که براساس همین بینش تعریف و تبیین می‌شود (ابطحی، ۱۳۷۶، ۴۶).

۳. اخلاقیات به عنوان مجموعه‌ای از اصول، اغلب به عنوان منشوری که برای راهنمایی و هدایت استفاده می‌شوند، تعریف شده‌اند (لاوتن، ۱۳۸۱، ۳۰).

۴. اخلاق الگوی ارتباطی مبتنی بر رعایت حقوق طرف ارتباط است. به عبارت دیگر، اخلاق مسئولیت‌پذیری در قبال حقوق افراد است (فرامرزی قراملکی، ۱۳۸۷، ۱۱۲).

۵. کوناک و جونز اخلاقیات را اینگونه تعریف کرده‌اند: اخلاقیات به انصاف، راستی و درستی مربوط می‌شوند، به تصمیم‌گیری در خصوص این که چه چیز خوب و چه چیز بد است و به فعالیت‌ها و قواعدی که رفتار پاسخگویانه را بین افراد و گروه‌ها پی‌ریزی می‌کند (ابزازی و یزدان شناس، ۱۳۸۶، ۷).

با توجه تعاریف مختلف، می‌توان اخلاق را مجموعه‌ای از صفات روحی و باطنی انسان تعریف کرد 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 طریق 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.

تعریف اخلاق حرفه‌ای

اصولا اخلاق، منفصل از موضوعات مادی بوده و بعد معنوی طبقات مشاغل را که دارای اهداف و منافع مشترک هستند، دربرمی‌گیرد که امروزه به این نوع اخلاق، اخلاق حرفه‌ای می‌گویند. هر حرفه‌ای نیز رفتار و تعهدات مربوط به خود را دارد که برگرفته از اساسنامه آن حرفه است. حرفه‌های مختلف برحسب میزان حساسیت و وظیفه‌ای که در خدمت به جامعه دارند، دارای معیارهای اخلاقی متفاوت می‌باشند، معیارهای اخلاقی اصول مشترک خصوصیت ارزش‌ها و صلاحیت‌هایی را مشخص می‌کنند که اعضای یک سازمان را به هم پیوند می‌دهد.

اخلاق نمایان‌کننده شخصیت فرد 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 یکسری از هنجارها و رفتارهای درونی اخلاقی بین کارمندان و مدیران به‌وجود می‌آید. همچنین 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, p.1).

اخلاق حرفه‌ای در مفهوم‌سازی‌های اولیه به معنای اخلاق کار و مشاغل به‌کار می‌رفت و امروزه نیز برخی نویسندگان، اخلاق حرفه‌ای را به معنای نخستین آن تعریف می‌کنند. نمونه‌های از این قسم تعاریف قابل‌تأمل اند:

– شیوه‌های رفتاری متداول در میان اهل یک حرفه است.

– مدیریت رفتار و کردار آدمی هنگام انجام کارهای حرفه‌ای است.

– رشته‌ای از دانش اخلاق است که روابط شغلی را مورد مطالعه قرار می‌دهد.

اخلاق حرفه‌ای شاخه‌ای از اخلاق کاربردی است که به مباحث اخلاقی در حرفه می‌پردازد. صاحبان حرفه، از دانش اخلاقی دو توقع دارند: بیان نظام‌مند مسؤلیت‌های اخلاقی در حرفه و تشخیص دقیق و حل اثربخش مسایل اخلاق حرفه. در اخلاق حرفه‌ای دو رهیافت سنتی و جدید وجود دارد. رهیافت سنتی، روی آورد مدیریت منابع انسانی به اخلاق حرفه‌ای است که بر مسؤلیت‌های اخلاقی افراد در مشاغل و حرف‌حصر توجه می‌کند و رهیافت جدید

اکثر منشورها با شکست روبه‌رو می‌شوند؛ زیرا آنها به اجرا در نمی‌آیند. طبق تحقیقات انجام شده کمتر از ۲۰ درصد شرکت‌ها برای بررسی و اجرای منشور اخلاقی کمیته‌های اخلاقی دارند؛ کمتر از ۱۰ درصد شرکت‌ها مامورانی دارند که کارکنان را در برخورد با مسایل اخلاقی یاری دهند و کمتر از ۱ درصد این شرکت‌ها رویه‌هایی را برای مواجهه با نقض منشور منتشر کرده‌اند

که در دهه‌های اخیر رواج یافته است، رویکرد مدیریت استراتژیک به اخلاق حرفه‌ای است. در این رهیافت به مسؤلیت‌پذیری سازمان با نگرش سیستمی عطف توجه می‌شود (فرامرز قراملکی، ۱۳۸۷، ۱۷۴).

منشور اخلاقی و منشور رفتاری در سازمان

از جمله ابزارهایی که سازمان می‌تواند از طریق آنها، آرمان‌ها و اهداف اخلاقی خود را محقق سازد، منشور اخلاقی و منشور رفتاری است که امروزه کاربرد وسیعی یافته است.

منشور اخلاقی: شامل مجموعه ارزش‌هایی است که نسبت به دیگر ارزش‌ها برای سازمان دارای اولویت بیشتری بوده و باید از سوی کارکنان و مدیران پیروی 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 رای، پایبندی به قانون، خدمت به اجتماع و غیره. در تعریف دیگری می‌خوانیم: منشور اخلاقی بیانیه‌ای حاوی خط‌مشی‌ها، اصول و مقررات است که رفتارها را هدایت می‌نماید (الوانی و رحمتی، ۱۳۸۵، ۵۵).

منشور رفتاری: شامل رفتارهایی است که مطلوب سازمان است 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 غیره منشور

رفتار (کد رفتار) با توجه به ارزش‌های مذکور در منشور اخلاقی تدوین می‌شود (سلطانی، ۱۳۸۲، ۳۷).

دلایل ناموفق بودن منشور اخلاقی در برخی سازمان‌ها

۱. منشور اخلاقی اغلب به قوانین گرایش دارند و بر تشریح قانونی بودن یا نبودن یک کار متمرکز می‌شوند و به مسایل دقیق و پیچیده اخلاقی و ارزشی نمی‌پردازند.

۲. اکثر منشورها به تخلفات کارکنان که به تأثیر سوء بر سود شرکت منجر می‌شود، می‌پردازند، به جای اینکه بر رفتارهای سازمان که به منافع جامعه و سایر ذی‌نفعان آسیب می‌رساند، متمرکز شوند.

۳. اکثر منشورها با شکست روبه‌رو می‌شوند؛ زیرا آنها به اجرا در نمی‌آیند. طبق تحقیقات انجام شده کمتر از ۲۰ درصد شرکت‌ها برای بررسی و اجرای منشور اخلاقی کمیته‌های اخلاقی دارند؛ کمتر از ۱۰ درصد شرکت‌ها مامورانی دارند که کارکنان را در برخورد با مسایل اخلاقی یاری دهند و کمتر از ۱ درصد این شرکت‌ها رویه‌هایی را برای مواجهه با نقض منشور منتشر کرده‌اند (الوانی و رحمتی، ۱۳۸۵، ۵۶).

تئوری تقویت اخلاقی

تئوری تقویت نیروی اخلاقی به‌عنوان یک دیدگاه اعتقادی و اجتماعی محسوب می‌شود. فعالیت‌هایی که به‌عنوان اخلاق محسوب می‌شوند، با جامعه در ارتباط هستند و استفاده از نیروهای اخلاقی به‌ویژه در سازمان‌ها موجب پیشرفت و عملکرد بهتر کارکنان خواهد شد. از نظر الکساندر، تقویت نیروی اخلاقی به‌ویژه به‌کارگیری آن در ارتباطات کارمندان نسبت به یکدیگر، موجب موفقیت خواهد شد. او معتقد است که برای تقویت نیروی اخلاقی باید ابزارهای ضروری را مد نظر داشت و تأکید او به سه نکته قصد و نیت‌ها، توانایی و ثبات اخلاق بود.

تئوری تقویت اخلاقی

الکساندر ادعا می‌کند که تقویت نیروی اخلاقی نتیجه‌ای از فرآیند فرهنگی است که به صورت اجتماعی ساخته می‌شود و به‌صورت یک چارچوب اجتماعی در داخل سازمان‌ها شکل می‌گیرد. از نظر او، ادراک وضعیت اجتماعی و اخلاقی به‌بهرتر 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. از نظر او 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 خودباوری و همچنین حس رفاقت و صمیمیت با

کارمندان و همکاران، راحت گرفتن برخی از مسایل و... را می‌توان برشمرد (Alexander, 2004, p.528).

راهکارهای توسعه اخلاق حرفه‌ای

سازمان‌های مترقی از طرق مختلفی برای حفظ و توسعه اخلاق حرفه‌ای تلاش می‌کنند که عمده‌ترین و مهم‌ترین راهکارها عبارتند از:

آموزش اخلاقیات

آموزش اخلاق یک امر ضروری و واجب است. آموزش موضوعات اخلاقی کار بسیار سخت و دشوار به نظر می‌رسد، ولی در واقع این آموزش به معنای ایجاد هنجارها و ارزش‌های استاندارد و واقعی است که به‌نوبه خود موجب افزایش کارایی افراد و همچنین ظرفیت و توانایی‌شان و درست کار کردن و نگرش صحیح به حرفه و شغل خود می‌شود (Berghegouwen, 1996, p.25).

آموزش اخلاقی شامل آموزش مجموعه‌ای از قواعد و اصولی است که به کارمندان و مدیران سازمان ارائه می‌شود تا نسبت به خود و سایرین رفتار مناسبی داشته باشند و با ارباب رجوع خود با احترام برخورد کنند. این آموزش اخلاقی در چارچوب دانش، عادات و رفتار و نگرش‌ها شکل می‌گیرد. اخلاق حرفه‌ای مطابق با آموزش اخلاقی نقش مهمی در رشد و توسعه یک سازمان خواهد داشت (Devine, 2006, p.4).

از دیدگاه جامعه‌شناسان اجتماعی نوین، در رابطه با آموزش اخلاق حرفه‌ای می‌توان به این نکته اشاره نمود که افراد زمانی می‌توانند به خود کنترلی برسند که آموزش‌های مناسب و قوی به آنها داده شود. اگر آموزش‌ها مناسب افراد و سازمان نباشد، در رفتار آنها تأثیر نگذارد و نتواند در آنها تحولی ایجاد کند، به ارتباطات آنها با سایرین لطمه وارد می‌کند و به کل سازمان ضرر خواهد زد و از همه مهم‌تر کارکنان به خود کنترلی اخلاقی نخواهند رسید.

آموزش اخلاقی شامل آموزش مجموعه‌ای از قواعد و اصولی است که به کارمندان و مدیران سازمان ارائه می‌شود تا نسبت به خود و سایرین رفتار مناسبی داشته باشند و با ارباب رجوع خود با احترام برخورد کنند. این آموزش اخلاقی در چارچوب دانش، عادات و رفتار و نگرش‌ها شکل می‌گیرد

این جامعه‌شناسان آموزش را رفع‌کننده تنش اخلاقی در بین کارکنان و مدیران می‌دانند و آموزش را شاخصی در اجرای بهتر حرفه و خودکنترلی برمی‌شمارند. عقیده این جامعه‌شناسان بر این است که آموزش مجموعه‌ای از رفتارهای آگاهانه به افراد کمک می‌کند تا درست فکر کنند و راه درست را از اشتباه تشخیص دهند، درست برخورد کردن را یاد بگیرند، به خود و دیگران اعتماد داشته باشند، تنش‌ها را دور کنند، روابط خود با سایرین را مستحکم‌تر سازند و برای حرفه خود ارزش و اهمیت بیشتری قائل شوند (Cheung & Pan, 2006, p.1).

در زمینه برنامه‌های آموزش و توسعه اخلاق در سازمان‌ها، ادارات و... صاحب‌نظری به نام کالبرگ تحقیقات بسیاری انجام داده است. با بررسی تحقیقات وی می‌توان دریافت که توسعه اخلاقی و برنامه آموزشی اخلاق، افراد را توانمند می‌سازد تا در تصمیم‌گیری‌ها و قضاوت‌ها خوب و درست عمل کنند. او عنوان می‌کند 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 دربرمی‌گیرد. او معتقد است تجارب شخصی 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 جهت‌گیری‌های اخلاقی را به سمت درون‌گرایی کامل سوق می‌دهد. پیشینه اخلاق و آموزش در اصل به سه دهه پیش بازمی‌گردد که گروهی از صاحب‌نظران عنوان داشتند که انسان‌ها در اثر تعاملات اجتماعی و آموزش درست اخلاقی می‌توانند در شغل و حرفه خود موفقیت کسب کنند. برخی دیگر از صاحب‌نظران نیز بر این باورند که اخلاق حرفه‌ای در فرهنگ سازمانی باید با آموزش درست همراه باشد (Zdenek & Schochor, 2007, p.517).

آموزش اخلاق حرفه‌ای در جهت تغییر رفتار است و این تغییر مستلزم فعالیت یافتن مهارت‌های رفتاری است. برنامه‌های آموزشی باید موجب افزایش توانایی فرد در زمینه رفتار اخلاقی در شرایط مختلف شوند. دانش، مهارت و توانایی سه شرط لازم تغییر رفتار اخلاقی به شمار می‌روند و اخلاق حرفه‌ای یک دانش، مهارت و توانایی کاربردی است که باید در برنامه آموزشی سازمان گنجانده شود؛ بنابراین منظور اصلی از آموزش اخلاق حرفه‌ای، آموزش فنون، مهارت‌ها و دانش‌هایی است که کارکنان را در حل مشکلات اخلاقی که به آنها گرفتار می‌آیند، یاری می‌دهد. آموزش اخلاق نباید به صورت نظری و موعظه‌ای باشد، بلکه شایسته است که به صورت عملی، کاربردی و مبتنی بر روش‌های حل مساله ارائه شود.

تطابق کامل فعالیت‌های کارکنان با خط مشی‌ها و رویه‌های اخلاقی مستلزم آموزش آنهاست. در بحث آموزش اخلاقیات، لازم است به نکات زیر توجه شود:

1. کارکنان جدید را طی مدتی که با سازمان سازگار

Source : Alexander , Jeffrey, (2004) , Cultural Pragmatics: Social Performance Between Ritual and Strategy, Sociological Theory, Vol.22, N4, P.528.



می‌شوند، باید با برنامه اخلاق سازمان آشنا کرد.
۲. شرکت دادن کارکنان در بازبینی منشور اخلاقی و خط‌مشی‌ها، خود یک آموزش قوی است.
۳. یکی از بهترین شکل‌های آموزش اخلاقیات به کارکنان، ارائه تمرین حل معضلات پیچیده اخلاقی به آنهاست.

حمایت از افشاکنندگان

افرادی را که اعمال سو دیگران در سازمان را افشا می‌کنند تا ضوابط اخلاقی را حفظ نمایند و از سازمان در مقابل اعمال مخرب زبان‌آور و غیر قانونی حمایت می‌کنند، افشاگران می‌نامند. باید در نظر داشت که افشاکنندگان با ریسک آسیب رساندن به پیشرفت مسیر شغلی خود و انواع اقدامات تلافی‌جویانه سازمانی و حتی خاتمه خدمت، مواجه هستند.

پارهای از سازمان‌ها در بعضی از کشورها به منظور رفع این موانع و سایر اشکالات در افشای رفتارهای غیر اخلاقی، رسماً کارکنان ستادی را به عنوان «مشاوران اخلاقیات» منصوب می‌کنند. سایر سازمان‌ها نیز به‌طور رسمی واحدهایی را برای بررسی گزارش‌های تخلفات به‌وجود آورده‌اند. یک پیشنهاد نوظهور تا آنجا پیش رفته است که تشکیل «دوایر کیفیت اخلاقی» را توصیه می‌کند تا برای هر کسی تعهدات مشترک به وجود آید و کارکنان با رعایت اخلاقیات به بهترین وجه کار کنند.

حمایت مدیریت عالی

کارکنان ممکن است صداقت داشته باشند و از خصوصیات اخلاقی مناسبی برخوردار باشند، اما اعمال سرپرستان و مدیران رده بالا، ممکن است موجب شود تا آنها اعمال غیر اخلاقی دیگران را نادیده بگیرند یا حتی خود دست به اقدامات غیر اخلاقی بزنند. مدیران رده بالا قدرت آن را دارند که خط‌مشی‌های سازمان را شکل دهند و روال اخلاقی سازمان را پی‌ریزی کنند. از سوی دیگر عمده مسئولیت آنها استفاده درست از این قدرت است. آنها

کارکنان ممکن است صداقت داشته باشند و از خصوصیات اخلاقی مناسبی برخوردار باشند، اما اعمال سرپرستان و مدیران رده بالا، ممکن است موجب شود تا آنها اعمال غیر اخلاقی دیگران را نادیده بگیرند یا حتی خود دست به اقدامات غیر اخلاقی بزنند

می‌توانند و باید بهترین الگوهای رفتار اخلاقی برای کل سازمان باشند. نه تنها اعمال و اقدامات روزانه مدیران باید در بردارنده رفتار اخلاقی مناسب باشد، بلکه باید انتظار همین رفتار را در سراسر سازمان به کارکنان انتقال دهند و نتایج مثبتی را که حاصل می‌شود، تشویق و تقویت کنند. برخی رفتارهای مدیران ارشد ممکن است با ظرافت به دیگران بفهماند که نمی‌خواهد از اعمال فریب‌کارانه و غیرقانونی کارکنان اطلاع حاصل کند. همچنین اگر مشخص شود که مدیریت عالی از منابع سازمانی برای بهره‌جویی شخصی خود استفاده می‌کند، کارکنان سطوح پایین‌تر نیز ممکن است همانگونه عمل کنند.

نظام‌نامه رسمی اخلاقی

نظام‌نامه رسمی اخلاقی عبارت است از دستورالعمل‌های مدون رسمی درباره چگونگی رفتار در موقعیت‌هایی که مستعد ایجاد دو راهی‌های اخلاقی است. در حرفه‌هایی از قبیل مهندسی، پزشکی، وکالت و حسابداری عمومی، هدف از این نظام‌نامه‌ها این است که اطمینان حاصل شود که رفتار فردی با ضوابط مشترک و سابقه گروه حرفه‌ای همخوانی دارد.

بیشتر نظام‌نامه‌ها، رفتار قابل انتظار را بر حسب شهروندی سازمانی، یعنی اجتناب از اقدامات غیرقانونی یا نامناسب در کار یک فرد و روابط خوب با مشتریان تعیین می‌کنند. در یک بررسی که در زمینه شرکت‌ها با نظام‌نامه‌های مکتوب انجام

شد، موارد زیر بیشتر مورد

تاکید قرار گرفته است:

موهبت دانستن تنوع

در نیروی کار، رشوه

دادن یا گرفتن،

مساعدت‌های

سیاسی، درست

بودن سوابق

یادفاتر، روابط

مشتری با عرضه

کننده و محرمانه بودن اطلاعات صنفی (ایرناژاد پاریزی، ۱۳۸۵، ۱۵۱).

بهبود فرهنگ سازمانی (فرهنگ اخلاقی قوی)

وقتی کارکنان یک سازمان با مسأله‌ای چه حرفه‌ای و چه اخلاقی روبه‌رو می‌شوند، فرهنگ سازمانی به آنها می‌گوید که چگونه با مسأله مورد نظر برخورد نمایند، آن را تعریف، تحلیل و سرانجام حل و فصل کنند.

قدرت فرهنگی سازمان‌ها را می‌توان بر پایه دو معیار بسیار مهم؛ الف) تعداد اعضای متعهد به فرهنگ (ب) میزان تعهد اعضا به فرهنگ غالب تعیین نمود. سازمان‌هایی که در آن ارزش‌ها و باورهای کلیدی به طور مشتاقانه و قوی حفظ می‌شوند و به صورت وسیعی گسترش می‌یابند، دارای تعداد اعضای متعهد بیشتری هستند. در مدیریت بر مبنای مقررات، میزان تعهد کارکنان به فرهنگ سازمان غالباً کم و موقتی است، ولی در مدیریت اخلاقی، این پایبندی پایدار و زیاد است (سلطانی، ۱۳۷۸، ۳۳).

از دیدگاه جامعه‌شناسان بین فرهنگ سازمانی و اخلاق حرفه‌ای یک رابطه چند وجهی وجود دارد؛ فرهنگ سازمانی بیشتر به قوانین و ساختار موجود در داخل سازمان توجه دارد، در حالی که اخلاق حرفه‌ای نشان‌دهنده ارزش‌ها، باورها و طرز تفکر عمیق‌تر می‌باشد. تغییر فرهنگ سازمانی مشکل است، ولی می‌توان آن را بهبود داد (cneal, 2009, p.126).

تقویت احساس دموکراتیک به قوانین در سازمان

قانون می‌تواند در خدمت اخلاق باشد، اما این اندیشه که به ضرب شست قانون می‌توان وضعیت اخلاقی جامعه یا سازمانی را بهبود بخشید، به اندازه باوری که اخلاق را صرفاً مقوله‌ای درونی و فردی می‌داند و در این مسیر هیچ نیازی به قانون نمی‌بیند، اشتباه است. با این همه، قانون زمانی می‌تواند در ایفای بهتر وظایف اخلاقی و مسئولیت‌های اجتماعی موثر باشد که کارکنان در رعایت آن احساس جبر نکنند؛ زیرا اجرای تعهدات و مسئولیت‌های اخلاقی از روی جبر معلوم نیست که اساساً اخلاقی باشد.

اعمال نظارت و کنترل مطلوب

طعمه نهادن و تمسک به ابزارهای غیر اخلاقی برای نظارت و کنترل، بنیان اخلاقیات در سازمان را از بین می‌برد. عنصر امر به معروف و نهی از منکر، پتانسیلی بسیار قوی برای تقویت نوعی نظارت خودجوش و خودکنترل است که اگر مکانیسم آن به درستی درک و به کار بسته شود، می‌تواند روش نظارتی و کنترلی



بسیار قوی باشد. تقویت وجدان کاری و گره زدن مسئولیت‌های حرفه‌ای - اخلاقی به مسئولیت‌ها و وظایف دینی از دیگر روش‌های کارساز در این زمینه است.

حاکمیت ضوابط و مقررات سازمانی

این مقررات و قوانین به اشکال مختلف مانند ضوابط مکتوب، شرح شغل و شرایط احراز مشاغل، نظام ارزشیابی کارکنان، نظام‌های جبران خدمت و پاداش، ابهام موجود در زمینه نحوه تعیین اخلاقی یا غیراخلاقی بودن یک رفتار را از میان می‌برند. ضوابط و مقررات سازمانی و سیستم‌های اداری و انسانی یکی از عوامل اثرگذار بر وجدان کاری است. چرا که اگر فعالیت‌های سازمانی براساس قوانین و ضوابط دقیق انجام نگیرد، فرد می‌آموزد که بدون رعایت ضوابط می‌تواند به اهداف خویش برسد و لذا اصول اخلاقی کار، جای خود را به طرق غیراخلاقی می‌دهد و سازمان را به سمت غیر اخلاقی شدن هدایت می‌کند.

تدوین نظام جامع پرداخت

کنت بلانچارد معتقد است که برای داشتن کارکنان متعهد باید پاسخگوی نیازهای آنان باشیم. علت بسیاری از تخلفات اخلاقی در سازمان و در سطحی بالاتر، به غیراخلاقی عمل کردن در نظام جامع پرداخت باز می‌گردد؛ بنابراین سازمان باید هم به بی‌عدالتی در پرداخت حساس باشد و هم به نتایج نامطلوب و مخربی

که تبعیض برجای می‌گذارد، واقف باشد. رضایت شغلی، کم‌کاری نکردن، استفاده مطلوب از امکانات سازمان، رعایت کردن وقت اداری، رفتار مناسب با ارباب رجوع، عدم پرداختن به مسایل شخصی و عدم استفاده شخصی از امکانات سازمان، طیف گسترده‌ای از مزایای وجود نظام پرداخت عادلانه در سازمان می‌باشد.

تقویت نظام اطلاع‌رسانی

توزیع عادلانه اطلاعات، عمل به وظیفه اخلاقی در اطلاع‌رسانی و نیز بهره‌مندی مستمر از دیدگاه‌ها و شناخت احساسات کارکنان، در گرو نظام جامع اطلاع‌رسانی و اطلاع‌یابی است. سازمان اگر بتواند به اطلاع‌رسانی به‌موقع، دقیق، شفاف و کامل بپردازد، از بروز بسیاری از معضلات اخلاقی جلوگیری خواهد کرد. به منظور تحقق این امر راهکارهای زیر پیشنهاد می‌شود:

- به‌کارگیری فناوری‌های نوین: شبکه اطلاع‌رسانی قوی نیازمند فناوری ارتباطی قوی است. امروزه ابزارهای الکترونیکی، مانند اینترنت در برقراری ارتباطات میان فردی و نیز بین سازمانی نقش اول را بر عهده دارند. اگر این ابزارهای ارتباطی و کانال‌های اطلاع‌رسانی به صورت عادلانه در اختیار کارکنان نباشند، خطر تبعیض اطلاعاتی و نیز عدم برقراری ارتباط مؤثر، رعایت اخلاقیات در سازمان را با تهدید مواجه خواهد کرد.

- کاهش دیوان‌سالاری: ممکن است حاکمیت دیوان‌سالاری در سازمان، اطمینان و وثوق بیشتری به اطلاعات ببخشد، اما از سرعت انتقال اطلاعات می‌کاهد؛

به‌همین دلیل، شایعه پراکنی فزونی می‌گیرد و زمینه بروز رفتارهای غیر اخلاقی در سازمان مهیا می‌شود (فرامرز قراملکی و نوچه فلاح، ۱۳۸۶).

نتیجه‌گیری

اخلاق حرفه‌ای، مجموعه‌ای از اصول و استانداردهای سلوک بشری است که رفتار افراد و گروه‌ها را تعیین می‌کند. در حقیقت اخلاق حرفه‌ای، یک فرآیند تفکر عقلانی است که هدف آن محقق کردن این امر است که در سازمان چه ارزش‌هایی را چه موقع باید حفظ نمود و اشاعه داد. اخلاق حرفه‌ای به عنوان مسئولیت‌های اخلاقی یک سازمان، همانند اخلاق شخصی و اخلاق شغلی ناظر به روابط عینی است و رهنمودهای عملی و کاربردی را تجویز می‌کند. رسالت اخلاق حرفه‌ای به‌منزله دانش، حل مسایل اخلاقی سازمان‌ها و تبیین تعهدات و مسئولیت‌های اخلاقی سازمان‌هاست. سازمان‌ها در شناخت تعهدات اخلاقی خود در قبال محیط و نیز تشخیص و حل مسایل اخلاقی در کسب و کار محتاج دانش تخصصی معینی هستند و این دانش همان اخلاق حرفه‌ای است. اخلاق حرفه‌ای تاثیر چشم‌گیری بر فعالیت‌ها و نتایج سازمان‌ها دارد. افزایش بهره‌وری، بهبود ارتباطات، کاهش میزان ریسک، تسهیل جریان اطلاعات و... از مزایای حاکمیت اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها محسوب می‌شود. نهایتاً اینکه سازمان‌ها در نهادینه‌سازی اخلاق محتاج دانش خاص در ترویج و آموزش اخلاق حرفه‌ای هستند. ■

منابع

- ۱- ابطی، سید حسین، (۱۳۷۶)، تصمیم‌گیری بر مبنای اخلاقیات، فصلنامه مدیریت دولتی، شماره ۳۶، صص ۴۵-۵۳.
- ۲- ابزاری، مهدی و یزدان شناس، مهدی، (۱۳۸۶)، مسئولیت اجتماعی و اخلاق کار در مدیریت کیفیت نوین، فصلنامه فرهنگ مدیریت، شماره ۱۵، بهار و تابستان، صص ۴۲-۵.
- ۳- الوانی، سید مهدی، (۱۳۸۳)، اخلاقیات و مدیریت؛ به سوی نظام اخلاقیات یکپارچه در سازمان، فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره ۴۲ و ۴۱، صص ۱-۱۱.
- ۴- الوانی، سید مهدی و رحمتی، محمد حسین، (۱۳۸۵)، فرآیند تدوین منشور اخلاقی برای سازمان، فصلنامه فرهنگ مدیریت، شماره ۱۵، بهار و تابستان، صص ۴۳-۷۰.
- ۵- ایرانزاد پاریزی، مهدی، (۱۳۸۵)، اصول و مبانی مدیریت، تهران، نشر مدیران، چاپ اول.
- ۶- سلطانی، ایرج، (۱۳۷۸)، مدیریت اخلاقی ضرورت امروز و فردای سازمان‌ها، مجله مدیریت، شماره ۳۵، صص ۲۹-۳۷.
- ۷- سلطانی، مرتضی، (۱۳۸۲)، مدیریت اخلاق در سازمان، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۳۲، صص ۳۴-۴۰.
- ۸- فرامرز قراملکی، احد، (۱۳۸۷)، درآمدی بر اخلاق حرفه‌ای، تهران، انتشارات سرآمد، چاپ اول.
- ۹- فرامرز قراملکی، احد و نوچه فلاح، رستم، (۱۳۸۶)، موانع رشد اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها، تهران، مؤسسه دین پژوهی بشرا، چاپ اول.
- ۱۰- لاوتن، آلن، (۱۳۸۴)، مدیریت اخلاقی در خدمات دولتی، محمد رضا ربیعی مندجین و حسن گیوریان، تهران، انتشارات یکان، چاپ دوم.
11. Alexander , Jeffrey, (2004) , Cultural Pragmatics: Social Performance Between Ritual and Strategy, Sociological Theory, Vol.22, N4, PP.527-537.
12. Bergenhenegouwen,G.J, (1996), Professional Code and Ethics For Training, Amsterdam, Journal of European Industrial Trining, Vol.20, No.4, PP.22-29.
13. Cheung , Wah. Kwok and Pan, Suyan (2006) , Trnsition of Moral, Education in China: Toward Regulated Individualism, Hong Kong, Citizeship Teaching and Learning, Vol. 2, No. 2, PP.37-50 .
14. Devine, Susan, (2006), What is Moral Education, Northampton.
15. Koehn , Dary, (2001), The Ground of professional Ethics, New york, Teylor & Francis.
16. Mcneal, Gregory . s, (2009), Organizational Culture, Professional Ethics and Guantanamo, unit state, Vol.42:125, PP.125-147.
17. Ozar, David and Berg, Jessica, and Werhane, patricia.h and Emaruel, Linda,(2000), Organizational ethics in Health Care, American, Medical Association.
18. Zdenek, Brad and Schochor, Daniel, (2007), Developing Moral Literacy in The Classroom, Usa, Journal of Educational Administraion, Vol 45 , N4, PP. 514-530.