

ارتقای اخلاق کار، شرط توسعه و پیشرفت

چندی پیش در مرکز تحقیقات استراتژیک مجمع تشخیص مصلحت نظام، نشستی با عنوان «اخلاق کار و راهکارهای ارتقای آن» برگزار شد. یکی از سخنرانان آن دکتر رضا معصومی راد بود که به ارائه نتایج تحقیقات خود در این زمینه پرداخت. وی عضو هیات علمی و از پژوهشگران دانشگاه گیلان است. با توجه به اهمیت اخلاق کار و ضرورت بهبود و ارتقای آن در جامعه، مصاحبه زیر با او صورت پذیرفته است.

اخلاق کار به چه معناست و شما چه تعریفی از آن دارید؟

اخلاق کار در واقع حوزه‌ای از اخلاق است، لذا باید از تعریف اخلاق به آن رسید. در تعریف اخلاق متفکران غالباً به آن رفتارها و عاداتی تاکید دارند که در ذهن انسان ملکه شده باشد یا از کودکی و در فرآیند اجتماعی شدن در وجود انسان عجین گردیده است. به تبعیت از تعریف فوق اخلاق کار به آن عادات، رفتارها، منش و الگوهای عملی گفته می‌شود که فرد در جریان کار و فعالیت اقتصادی از آن تبعیت می‌کند.

با این وصف اخلاق، مبنایی پایدار برای عمل انسان است. اخلاق کار هم به تبع آن بنیان فکری، نگرشی و ذهنی با دوامی است که فرد را وادار به تصمیم‌گیری‌ها و اعمال خاصی در فعالیت‌های اقتصادی می‌نماید. به سخن دیگر وقتی از اخلاق کار یک جامعه سخن می‌گوییم، مراد ما آن بخش از فرهنگ آن جامعه است که محرک و مقوم رفتارها و فعالیت‌های اقتصادی و کسب و کار است. از این رو اخلاق کار محدود به ساعات کار و شغل نمی‌گردد، بلکه تمامی رفتارهای اقتصادی شامل مصرف، پس انداز، سرمایه‌گذاری، کارآفرینی و... را در بر می‌گیرد.

بررسی اخلاق کار چه اهمیتی دارد یا این مساله به چه دلیلی قابل اهمیت و ارزیابی است؟ در تبیین اهمیت اخلاق کار می‌توان به چند محور اشاره کرد:

- ۱ - نقشی که اخلاق کار در ارتقای بهره‌وری دارد.
- ۲ - نقشی که اخلاق کار در فرآیند توسعه و پیشرفت کشور دارد.
- ۳ - نقشی که اخلاق کار بویژه اخلاق کار اسلامی در کاهش مفاسد اقتصادی و اجتماعی دارد.
- ۴ - تاکیدی که اسلام و آموزه‌های دینی آن بر رعایت اخلاق و موازین اسلامی کار دارد و در جامعه اسلامی باید مبنای عمل باشد

در خصوص بهره‌وری عوامل متعددی نقش دارند، اما در بین این عوامل، نیروی انسانی نقش کلیدی دارد. اثربخشی نیروی انسانی خود در گرو اخلاق کار است، اگر نیروی انسانی کار را امری مشقت‌بار و بیپوده تلقی کند و از آن گریزان باشد، با اتکا به چنین نیروی انسانی دستیابی به بهره‌وری مقدور نیست.

چه رابطه ای بین اخلاق کار و توسعه وجود دارد؟

در خصوص نقش اخلاق کار در توسعه، مطالعات زیادی صورت گرفته است. صاحب نظران حوزه فرهنگ و روان شناختی توسعه بر نقش باورها، نگرش‌ها، عادات و خلق و خوی مردم جامعه در امکان یا امتناع توسعه تاکید داشته‌اند که از نمونه‌های آن می‌توانیم به مطالعات وبر، لرنر، راجرز، فاستر و مک کله‌لند اشاره کرد. این صاحب نظران معتقدند، جامعه‌ای پیشرفت می‌کند که مردم آن به کار اهمیت دهند، به تحصیل سود و ثروت از طریق کار اعتقاد داشته باشند، درستکار و وظیفه‌شناس باشند، روحیه کارآفرینی داشته باشند، خلاق باشند، دنبال خوشگذرانی و بطالت نباشند. اهل پس‌انداز و سرمایه‌گذاری باشند و از اسراف پرهیز کنند. تمامی ویژگی‌های فوق را ابتدا ماکس وبر به عنوان روحیه سرمایه‌داری و کارآفرینی طبقه‌بندی کرده بود. از نظر او پروتستان‌ها به مقدار زیادی واجد این ویژگی‌ها بودند و لذا توسعه را در اروپای غربی موجب شدند. مطالعات انجام شده در آموزه‌های اسلام و احادیث و روایت معتبر نشان می‌دهد که در اسلام بر کار، درستکاری، کسب رزق حلال، مجاهده در تامین معاش، رعایت حقوق دیگران، امانتداری و نظایر آن تاکید فراوان شده است.

بیانات رهبر معظم انقلاب در آغاز سال گذشته و امسال نیز گواهی بر این مدعاست. ایشان سال گذشته را سال کار مضاعف و همت مضاعف و امسال را سال جهاد اقتصادی نامیدند و این نشان می‌دهد در جامعه اسلامی برای نیل به اهداف متعالی نیازمند همت بیشتر، کار بیشتر و مجاهده بیشتر هستیم.

البته باید به ابعاد تقدیرگرایانه و باورهای دنیاگریزی که ممکن است در فرهنگ ما یافت شود و در ضرب‌المثل‌ها و اشعار و حکایات، هم مصادیق فراوانی داشته، توجه کرد که حتی ممکن است این باورها خود به خود ابعاد دینی و معنوی داده باشند، اما در گوهر دین وجود نداشته باشد. لذا لازم است علما و مراجع، این ابعاد منفی و مخالف کار و تلاش را شناسایی کرده و از باورهای دینی مردم بزدایند.

در مورد مفاسد اقتصادی چگونه؟

باید متذکر شد که یکی از دلایل گسترش مفاسد و نابهنجاری‌های اقتصادی مانند کلاهبرداری، ارتشاء، اختلاس و حتی نابهنجاری‌های سازمانی مانند عدم تکریم ارباب رجوع، عدم رسیدگی به مشکلات مردم، عدم انجام وظایف شغلی، ترک کار، غیبت، تاخیر و نظایر آن از ضعف‌های اخلاق کار است. لذا با تقویت و بهبود اخلاق کار در کنار ایجاد ساختار مناسب می‌توان از نابهنجاری‌ها و مفاسد فوق جلوگیری کرد.

اما بعضی از صاحب نظران معتقدند اولویت با بهبود ساختارهاست و این ساختار اداری و اقتصادی است که موجب ایجاد نوع خاصی از اخلاق کار می‌شود. مثلاً اگر سیستم‌های نظارتی درستی برقرار باشد و تناسبی در پرداخت حقوق و دستمزد‌ها وجود داشته باشد. اخلاق کار هم خود به خود بهبود می‌یابد، نظر شما چیست؟

معصومی‌راد: یکی از دلایل گسترش مفاسد و نابهنجاری‌های اقتصادی مانند کلاهبرداری ارتشاء، اختلاس و حتی نابهنجاری‌های سازمانی مانند عدم تکریم ارباب رجوع، عدم رسیدگی به مشکلات مردم، عدم انجام وظایف شغلی، ترک کار، غیبت، تاخیر و نظایر آن، ضعف در اخلاق کار است رابطه بین اخلاق کار و ساختارهای کارآمد رابطه‌ای متقابل است یعنی می‌توان از طریق ایجاد ساختارهای کارآمد اخلاق کار را نیز بهبود بخشید یا دست کم حفظ کرد. اما به عقیده من نقش عوامل فرهنگی مانند اخلاق کار مهم‌ترند، زیرا این رویکرد فاقد نگاه مکانیکی به عامل انسانی است. به عنوان مثال اگر به کارمندان یک شرکت یا اداره پاداش لبخند در برابر مشتری داده شود، ممکن است آنها لبخند بزنند، اما لبخندشان مصنوعی و فاقد محتوای عاطفی خواهد بود و بتدریج به عنوان

امری روزمره و عادی تبدیل شده و اثر لازم را نخواهد داشت، اما اگر کارمندی به علت پایبندی قوی به اخلاق کار با دل و جان کار مردم را راه اندازد، به دنبال جلب رضایت مردم، خود نیز راضی می شود. در این حالت، لبخند این فرد دیگر مصنوعی نیست و به صورت عمیق و بنیادی به سازمان، جامعه و خودش فایده می رساند.

بنابراین ما باید در وهله اول افرادی با اخلاق کار بالاترین کنیم و سپس با طراحی ساختارهای کارآمد اداری و سازمانی سعی کنیم آن را حفظ کرده و در صورت امکان آن را بهبود بخشیم.

اخلاق کار چگونه مورد سنجش و ارزیابی قرار می گیرد؟

برای سنجش اخلاق کار در یک جامعه از شاخص های متعددی می توان استفاده کرد. الگوی غالب استفاده از پرسش نامه های نگرش سنج است که طی آن پاسخگویان با اظهار نظر و عقیده نسبت به مولفه های مختلف رفتاری و هنجاری و ارزشی مرتبط با کار به صورت غیرمستقیم نوع نگرش و عادات رفتاری (اخلاق کار) خود را تعیین می کنند. سوالات و نظراتی مانند «تعطیلات باید کم شود»، «کار عبادت است»، «اکثر کسانی که در زندگی موفق نیستند، آدم های تنبلی هستند»، «امروز را خوش باش، فردا خدا بزرگ است»، «آدم باید پولی که در می آورد خرج کند و خوش بگذراند» و نظایر آن. این پرسشنامه ها ابعادی چون سختکوشی، پرهیز از بطالت، درستکاری، وقت شناسی، حسابگری، انگیزه پیشرفت، پرهیزکاری و... را در بر می گیرند. علاوه بر این شیوه ها شاخص های دیگری را نیز می توان استفاده کرد که اغلب ارزشیابی های سازمانی آنها را مورد توجه قرار می دهند: مثلا، ساعات غیبت یا ترک کار، درگیری با ارباب رجوع، ایجاد تعارض با مدیران و همکاران. بنابراین وقتی می گوئیم اخلاق کار در یک جامعه ای بالاست به این معناست که در آن جامعه اغلب مردم به کار احترام می گذارند، سختکوش و وظیفه شناس هستند، در کارشان منظم، دقیق و جدی هستند. کار را بهترین شیوه بروز و ظهور استعدادها و خلاقیت هایشان می دانند، برای اتمام کار به ساعت نگاه نمی کنند، با رضایت سعی می کنند گره ها را باز کنند و در کارشان ابداع و نوآوری دارند.

با توجه به مطالعات و تحقیقاتی که شما انجام داده اید، وضعیت اخلاق را در جامعه ما چگونه ارزیابی می کنید؟

در مجموع می توان ادعا کرد وضع اخلاق کار در جامعه امروز ما در حد مطلوب و رضایت بخشی نیست. اما با توجه به نتایج تحقیقات علمی باید در گروه ها و اقشار مختلف از یک سو و در ابعاد مختلف اخلاق کار از سوی دیگر، تحلیل های دقیق تری ارائه کرد. به عنوان نمونه اخلاق کار گروه های سنی مختلف در جامعه ما یکسان نیست. نسل جدیدتر به تحصیل پرستاب سود و ثروت خیلی معتقد است و می خواهد مراتب ترقی را خیلی سریع طی کند و همچنین از انگیزه پیشرفت بالایی برخوردار است. اما از نظر انجام دقیق وظایف و پایبندی به هنجارها و قواعد کار، اندکی سست است. شاید هم به این دلیل باشد که این هنجارها و قواعد را کارآمد نمی داند. در مقابل نسل مسن تر به لحاظ انگیزه برای کسب ثروت و موفقیت از انگیزه بالایی برخوردار نیست، ولی از نظر رعایت قواعد و هنجارهای اداری وضعیت بهتری دارد.

آیا این به دلیل بالارفتن سن نیست؟

حق با شماست. هرکس که مدتی در یک نقش کار کند، هنجارها و قواعد آن برایش درونی می شود. اما جوان ترها ممکن است به دلیل این که به تمامی ابعاد آن اشراف ندارند، چندان مقید و پایبند به قواعد یا انتظارات نقش نباشند، اما این مساله در خصوص انگیزه صدق نمی کند. انسان های کارآفرین کسانی نیستند که با بالارفتن سن فرصت های پیشرفت را جستجو نکنند. اما در ایران این قاعده مشاهده نمی شود، در ایران سطح توقعات و انتظارات از زندگی در نسل های بزرگ تر چندان

بالانگیزه. بخش بزرگی از آنها موفقیت را در تحصیل چند مورد خلاصه می کنند: داشتن سلامتی، خانه، اتومبیل، وسایل زندگی، رفتن به سفر حج و اشتغال و ازدواج فرزندان و مانند آن. موارد فوق تنها کف انتظارات و حداقل های تامین اجتماعی در یک جامعه رو به پیشرفت است، در حالی که برای توسعه ما باید به چشم انداز و افق بلندتری نظر داشته باشیم. خوشبختانه جوانان دارای انگیزه پیشرفت بسیار بالایی هستند. اما متأسفانه از یک روند نامطلوب باید یاد کرد و آن این که ساختارهای فرهنگی - اجتماعی، اداری و سازمانی جامعه ما تا حد زیادی مانع تحقق این روحیه یا انگیزه می شود.

چه موانع و مشکلاتی در ایجاد و بالابردن اخلاق در ایران وجود دارد؟

تحقیقات کیفی و مصاحبه هایی که با مدیران میانی تعدادی از بانک ها و ادارات دولتی صورت گرفت، نشان می دهد که به طور کلی فرآیند انگیزه زدایی و تضعیف اخلاق کار در اغلب این سازمان ها وجود دارد. مثلاً با کار گماردن نیروی های متخصص در وظایف نامتناسب، بی توجهی به ایده ها و پیشنهادات آنها، سپردن کارهای روتین و روزمره که چشم انداز مطلوبی را برای آینده شغلی جوانان ترسیم نمی کند، موجب سرخوردگی و از دست دادن انگیزه و روحیه کار آنان می شویم.

برای بهبود اخلاق کار چه پیشنهاداتی دارید؟

در گام نخست، باید با توجه به مبانی و اندیشه های دینی، فرهنگ اسلامی کار را که مشوق کار، درستکاری و پیشرفت است، در جامعه ترویج کنیم و از طریق نهادهای آموزشی و تربیتی، اخلاق کار اسلامی را تقویت نماییم. در این راستا، الگوسازی برای جوانان و افراد تازه وارد در ادارات و سازمان ها بسیار مهم است. همچنین در این فرهنگ سازی باید آن سویه های منفی و تضعیف کننده کار را که در فرهنگ جامعه رسوخ کرده، حذف کنیم.

در گام بعدی باید، فرآیندهای تضعیف کننده اخلاق کار در جامعه متوقف شود، به ویژه فرآیندهای ناعادلانه و تبعیض آلود. اگر شایسته سالاری در همه سازمان ها و ادارات حاکم باشد، افراد نیازی نمی بینند یا مجالی نمی یابند با زیر پا گذاشتن قواعد، سلسه مراتب ترفیع را طی کنند. مضاف بر این که در شرایط شایسته سالاری، افراد با اخلاق کار بالانه تنها دچار سرخوردگی یا فساد نمی شوند، بلکه حتی به الگو و سرمشقی برای سایر افراد تبدیل می شوند.