

آیین رفتار حرفه‌ای

احسان‌الله پیرداده^۱

چکیده:

پژوهش‌های انجام شده نشان می‌دهند که وجود سه عامل بنیادی در کنار هم، موجب تشکیل، رشد و اقتداریابی حرفه‌های مختلف در طول زمان بوده و راز ماندگاری آنها شناخته می‌شود. این سه عامل عبارتند از: الف - فلسفه، مبانی نظری، اصول و استانداردهای حرفه‌ای، ب - تشکل حرفه‌ای فراگیر، ج - آیین رفتار حرفه‌ای. با وجود سه عامل فوق در کنار یکدیگر، حرفه به قدرت لازم برای استمرار فعالیت و حفظ منافع حرفه‌ای دست می‌یابد و ریشه‌ای عمیق در جامعه خواهد داشت و قدرت دفاع مؤثر از خود در مواجهه با عوامل تأثیرگذار خارجی را کسب خواهد نمود. برای تشریح و تبیین چیرستی و چرایی یک حرفه و برای کسب شناخت و تشریح پدیده‌های موجود، وجود عامل اول ضروری است و در صورت عدم تشریح مبانی نظری استانداردهای حرفه‌ای، روش‌ها و رویه‌های مورد استفاده به قواعدی تبدیل می‌شوند که بیشتر بنا بر عادت و سنت از آنها پیروی می‌شود تا پذیرش منطقی؛ همچنین بدون این عامل بنیادی (درک صحیح اعضاء از جایگاه، اصول و استانداردهای حرفه) مشکل می‌توان بر مسائل حل و فصل نشده کنونی و آینده حرفه‌ای فائق آمد و برای آنها راهکارهای مناسب ارائه کرد. در ضرورت وجودی عامل دوم نیز جای بحثی وجود ندارد و اراده جمعی تجلی یافته در

۱. سردفتر اسناد رسمی ۶۱۹ تهران.

هیئت مدیره انتخابی تحول‌گرا و مؤید آن است.

اما عامل سوم یا آیین رفتار حرفه‌ای، عامل بنیادی بسیار بااهمیتی است که اعتبار و اقتدار حرفه‌ای سخت به آن وابسته است و جامعه بیشتر به این عامل توجه ویژه دارد. «شواهد حکایت از آن دارد که تنزل سطح مراعات آیین رفتار حرفه‌ای به تنزل اعتبار و منزلت اجتماعی حرفه می‌انجامد» این گونه مباد!

واژگان کلیدی: اخلاق، رفتار حرفه‌ای، درستکاری، واقع‌بینی، آداب حرفه‌ای،

صلاحیت، شخصیت، شئون سردفتری

روزگاری آیین رفتار، نیاز به دستور عمل نداشت. حدیث معرفت بود و حکایت حکمت و شأن انسان، اما این روزها گویی اعتنا به ظواهر و پرداختن به معاش چنان رونق یافته که جایگاه معانی به چشم نمی‌آید. ظاهر این سخنان بوی نومیدی می‌دهد. گویی کسی با حسی دریغ‌آمیز از گذشته از دست رفته سخن می‌گوید. اما حقیقت ماجرا چنان است که حتی اگر به روزگار حافظ و سعدی هم باز گردید، این طایفه از اهل حکمت همیشه از قلت گوش‌های شنوا شکایت داشته‌اند.

البته تعاریف اخلاق و رفتار حرفه‌ای با تحولات جهان امروز و احوال آدمیان، با دیروز تفاوت‌هایی شگرف پیدا کرده است و طبیعی است که وقتی کثرت‌گرایی را به نسبت فرو بکاهند، دیوان حافظ و مثنوی مولانا، تنها به درد تزیین کتابخانه‌هایمان خواهد خورد و هیچ بخشی از آنها راهی در اندیشه و گفتار و کردار ما، نخواهند یافت. ناگفته پیداست قرار هم نبوده که زبان حافظ و مولانا را در تنظیم اسناد متعاملین به کار ببریم؛ اما نمی‌توان نتیجه هم گرفت که باید درسهای آنان را به باد فراموشی سپرد. نمی‌خواهم نتیجه بگیرم که اینها باید جای آیین حرفه‌ای‌گری را بگیرند؛ اما کار انسان بخشی از زندگی و حیات اوست و به طور حتم رهنمودهای معرفتی، آدمی را در هنگام تجربه‌های خلاف آیین رفتار حرفه‌ای تنها نخواهد گذاشت. سردفتر اسناد رسمی در معنایی «کاتب بالعدل» خوانده می‌شود و پرواضح است که منظور از این وصف، ملکه شدن صفت عدالت در نهاد شخص است نه صرفاً عدالت در کتابت. از طرفی اگر در حد اعتبار علمی و شغلی خود در مراعات اخلاق حرفه‌ای دقت و ریزبینی به خرج ندهیم، با متزلزل شدن پایگاه اجتماعی و به تبع آن تعرضات

روزافزون سازمان‌ها و نهادهای مختلف به حیطة اقتدار و صلاحیت شغلی مان مواجه خواهیم شد.

برای گسترش مراعات اخلاق حرفه‌ای، کوشش و اقدامی صنفی و همه‌جانبه در سه سطح وضع قواعد، آموزش و ضمانت اجرا لازم است.

امروزه تشکلهای حرفه‌ای با دیدی جامعه‌شناختی و توجه به این قاعده که مراعات آیین رفتار حرفه‌ای موجب پذیرش، اعتبار و احترام اجتماعی هر صنف و به تبع آن افزایش اقتدار اجتماعی آن صنف می‌گردد، اقدام به وضع مقررات درون صنفی و نظارت قاطع بر اجرای آن می‌نمایند و صد البته با ترتیب دادن دوره‌های آموزشی، قبل و در حین اشتغال به کار برای اعضای خود، اصول بنیادی اخلاق و رفتار حرفه‌ای را به آنان آموزش داده و آنگاه در صورت نقض اصول مزبور توسط هر یک از اعضاء با تذکر شفاهی یا توبیخ و در موارد خاص طرد افراد ناباب و اصلاح ناپذیر از جامعه حرفه‌ای، مانع از تنزل جایگاه و اعتبار صنفی خود از دید جامعه می‌شوند.

در خصوص تدوین مقررات اخلاق حرفه‌ای مرسوم گردیده که نمایندگان مجامع صنفی با تدوین و تصویب مقررات آیین اخلاق حرفه‌ای صنف خود، در واقع منشور اخلاقی واجد ضمانت اجرایی متناسبی را به اعضای صنف ارائه می‌نمایند.

در اینجا مواردی چند از آیین رفتار نانوخته مطمح نظر و مورد عمل اکثر همکاران گرامی ذکر می‌گردد:

۱ - در مشاغل دارای مسئولیت مطلق که متصدیان آن متخصصین قسم خورده می‌باشند. این دید که باید تمام مشتریان را حفظ نموده و همواره بر تعداد آنها افزود، نباید حاکم شود. یک متخصص سوگندخورده، اصولاً نمی‌تواند و نباید تمام مشتریان بالقوه را بپذیرد و نپذیرفتن مشتریان پرخطر موجب می‌شود تا آنها هم خود را اصلاح کنند.

۲ - حداکثر احترام را برای همکاران خود قائل شویم و حتی وقتی مراجعه‌کننده‌ای از نحوه عملکرد همکار دیگری به طعنه یا تمسخر یاد می‌کند، حق همکاری را تا حد امکان به جا آورده و از او در حد شئون اجتماعی‌اش دفاع کنیم و در مقام خطاب همکار در مکاتبات، عنوان‌هایی چون «همکار گرامی» یا «همکار محترم» را برای توصیف وی به کار

بریم و اگر در اظهارات و استدلال‌ها و نوشته‌های همکارمان اشتباه و خطا دیدیم، در عین نقد و یا رد آن، هرگز به مسخره کردن و طعنه زدن دست نیازیم، که انسان از اشتباه و خطا مصون نیست و هرگز اجازه ندهیم در حضور ما به همکارمان توهین شود.

۳ - خصوصیات رفتاری و مشخصات ظاهری‌مان باید با اهمیت و جایگاه شغلی‌مان متناسب باشد. لذا همواره باید مراقب آراستگی ظاهر خود باشیم. منظم و مرتب بودن لباس، رعایت هماهنگی رنگ‌ها در لباس پوشیدن (در حد امکان)، تمیزی کفش‌ها و خوشبو بودن در حد معقول (طبق سنت نبوی)، انتظاری است که جامعه از ما به عنوان نمونه‌ای برجسته از قشر تحصیل کرده اجتماع دارد.

۴ - رعایت وقار و ابهت در رفتار و گفتار، احتراز از شوخی و هزل و حرکات سبک و ناشایست به خصوص در محل کار، مکان‌های رسمی، گردهمایی‌های صنفی و همایش‌های علمی.

۵ - رعایت حداکثر ادب در برابر مراجعین یا همکاران و مسئولان مافوق؛ ولی از خضوع و خشوع بی‌مورد و فروتنی بیش از اندازه که ممکن است به چاپلوسی و مداهنه تعبیر شود باید دوری کرد.

۶ - عوامانه سخن گفتن و الفاظ عامیانه به کار بردن به هیچ بهانه‌ای از یک متخصص سوگند خورده پذیرفتنی نیست. چون هنگامی که خود را سردفتر اسناد رسمی یا دفتربار معرفی می‌کنیم، اعتبار و آبروی یک قشر را (که بنابر اصل و مبنای اکثریت آحاد خود، افرادی محترم و معتبرند) در گرو وضع ظاهر، گفتار و کردار خود قرار می‌دهیم.

اینکه یک سردفتر یا دفتربار اسناد رسمی در چه شرایط مالی و مادی است یا اینکه وضعیت درآمدی او در این برهه از زمان و با فراگیر شدن رکود اقتصادی و افزایش تعداد دفاتر دچار چه نوساناتی شده است، امری کاملاً خصوصی و شخصی است. بدیهی است که طرح مکرر این موضوع در نزد مراجعین می‌تواند به اعتبار شخصیتی و علو شخصیت و بلندطبعی متکلم خدشه وارد آورد. از تفاخر و تفرعن هم به همان اندازه خود شکستن و اظهار شرایط نابسامان مالی باید دوری کرد.

۷ - به ارباب رجوع و خاصه نوع پرخطر آنان (واسطه‌ها و امثالهم) نشان دهیم که

مواضع اصولی ما تغییرناپذیر است و او باید خود را با شرایط ما منطبق کند. اگر اکثریت و بل همگی اعضاء صنفمان از تن در دادن به خواسته‌های غیرقانونی مراجعین پرخطر اجتناب نماییم و فضای رقابت را به حیطه‌های خطرناک نکشائیم و اعتبار شخصی و صنفی را به ثمن بخش نفروشیم، آنگاه رقابت خود به خود به حیطه‌های سازنده، اخلاقی و ثبات‌بخش کشانیده خواهد شد.

۸ - رفتارمان چنان باشد که ارباب رجوع بدانند پولی که می‌پردازد، بابت خدمتی است که دریافت می‌کند و موقعیتی خاص و ممتاز جز آنچه که به طور معمول وضعیت و موقعیت اجتماعی‌اش اقتضا دارد، برای او ایجاد نمی‌کند، لذا دلیلی برای تقدیم شماره تلفن همراه شخصی سردفتر یا دفتریار به مراجعین پرخطر جهت ارتباط در ساعات غیراداری وجود نخواهد داشت.

شاید این چند نکته که برشمرده شد در نظر بعضی بسیار ایده‌آلیستی و کمال‌گرایانه به نظر آید و تصور شود که رعایت این موارد در کار و با توجه به شرایط اجتماعی روز میسر نیست. اما باید توجه داشته باشیم که چنانچه غیر این راه رویم، دیری نخواهد پایید که از اعتبار «سردفتر» و «حرفه سردفتری اسناد رسمی» به عنوان هویت اجتماعی و حرفه مورد احترامی که مایه افتخار و سربلندی ماست، چیزی باقی نخواهد ماند.

با توضیح مختصر مطالب فوق، بایسته است که در اینجا رویکردی نظری به اصول بنیادی اخلاق و رفتار حرفه‌ای داشته باشیم. طرح چارچوب نظری برای رعایت اصول مزبور، ما را قادر می‌سازد مواردی را که ممکن است به نقض اصول بنیادی فوق منجر شوند، شناسایی و ارزیابی و از آن پرهیز نماییم.

اصول بنیادی (Fundamental Principles) اخلاق و رفتار حرفه‌ای از بعد نظری و آکادمیک شامل پنج اصل درستکاری، واقع‌بینی، صلاحیت حرفه‌ای، رازداری و آداب حرفه‌ای می‌شود که نگارنده سعی نموده این اصول کلی را منطبق با شرایط حرفه‌ای صنف سردفتران و دفتریاران شرح و بسط دهد.

الف - درستکاری (Integrity): سردفتر و دفتریار اسناد رسمی باید در انجام مسئولیت‌های قانونی و اخلاقی خود درستکار باشند. صداقت، صراحت و قاطعیت و انصاف،

لازمه درستکاری هستند.

ب - واقع‌بینی (Objectivity): سردفتر و دفتربار اسناد رسمی باید در تنظیم اسناد معاملات و انجام امور مراجعین، تکالیف قانونی خود را واقع‌بینانه در نظر بگیرند و اجازه ندهند که پیش‌داوری، تضاد منافع و یا عملکرد غلط دیگران بر کار آنان تأثیر بگذارد. مثال واضحی که برای این مورد می‌توان ذکر کرد، موضوع گواهی امضاء ذیل برگ رضایت خروج همسر از کشور است که در حال حاضر با هزینه ناچیز ده هزار ریال انجام می‌شود و این مبلغ واقعاً جوابگوی هزینه مواد مصرفی مورد استفاده جهت گواهی امضاء هم نیست تا چه رسد به تأمین بخشی از هزینه‌های دفتر اسناد رسمی یا حتی هزینه ریسک سردفتر در انجام چنین تکالیفی، مع‌هذا هیچ یک از این دلایل نمی‌تواند توجیه‌کننده عدم انجام این تکالیف قانونی حتی به علت ریسک بالای آن و امکان به مخاطره افتادن امنیت شغلی سردفتر باشد و همکاران شریف ما، در این شرایط با گشاده‌رویی و تقبل ریسک احراز هویت رضایت‌دهنده که امضای وی را گواهی می‌نمایند، عنصر واقع‌بینی و عدم پیش‌داوری را در عمل اجرا می‌کنند.

ج - صلاحیت حرفه‌ای (Professional competence): سردفتر و دفتربار اسناد رسمی باید واجد اطلاعات حقوقی کافی باشند به نحوی که به راحتی قصد و نیت واقعی متعاملین و قالب عقد متناسب با قصد آنان و معامله مورد نظر را تشخیص داده و پس از توضیح شرایط و آثار معامله موردنظر متعاملین و افزایش یا کاهش گستره آثار واقع در حیطه اطلاق عقد مزبور، نسبت به تنظیم و ثبت معامله مربوطه اقدام نمایند.

د - رازداری (Confidentiality): سردفتر و دفتربار اسناد رسمی باید اطلاعاتی را که در جریان ارائه خدمات حرفه‌ای به دست می‌آورند محرمانه تلقی کنند، مگر آنکه تکالیف قانونی افشای اطلاعات مزبور را مجاز نموده باشد.

مدلول ماده ۵۱ قانون دفتر اسناد رسمی مصوب خرداد ۱۳۱۶ شمسی لزوم رعایت اصل رازداری را به شرح ذیل تصریح نموده است: (سردفتران و دفترباران و به طور کلی تمام کارکنان دفترخانه باید اسرار ارباب رجوع و متعاملین را که بر اثر تنظیم یا ثبت از آن اطلاع حاصل کرده‌اند مکتوم دارند).

هـ - آداب حرفه‌ای (Professional Behavior - Courtesy): سردفتر و دفتربار اسناد رسمی باید در برخورد با دیگران در حین انجام وظایفشان، با ادب و احترام رفتار کنند و همچنین باید قوانین و مقررات را رعایت و از انجام اعمالی که می‌تواند حرفه را بی‌اعتبار کند، بپرهیزند.^۱ ^۲ همچنین منافع شخصی سردفتر و دفتربار اسناد رسمی یا منافع خویشاوندان نزدیک آنان می‌تواند به ایجاد خطر نقض اصول درستکاری و واقع‌بینی منجر شود. این خطر ممکن است از منافع مستقیم یا غیرمستقیم نشأت بگیرد.

مفاد ماده ۳۱ قانون دفاتر اسناد رسمی و کانون سردفتران و دفترباران مصوب ۱۳۵۴/۴/۲۵ اشعار می‌دارد: (سردفتران و دفترباران نباید اسنادی را که مربوط به خود یا کسانی که تحت ولایت یا وصایت یا قیمومت آنها هستند و یا با آنها قرابت نسبی یا سببی تا درجه چهارم از طبقه سوم دارند و یا در خدمت آنها هستند ثبت نمایند و در صورتی که در محل، دفترخانه دیگری نباشد سند با حضور دادستان شهرستان محلی که دفترخانه در حوزه آن واقع است یا رئیس دادگاه بخش یا نماینده آنها با توضیح مراتب در ذیل آن در همان دفترخانه تنظیم و ثبت خواهد شد).

وابستگی تنزل‌دهنده شخصیت اخلاقی و حرفه‌ای سردفتر و دفتربار نیز یکی از عوامل مؤثر در نقض اصول بنیادی اخلاق و رفتار حرفه‌ای محسوب می‌گردد. عبارت «وابستگی تنزل‌دهنده شخصیت» به عمد انتخاب و به کار برده شد؛ چرا که واژه وابستگی به تنهایی می‌تواند موجب سوءتعبیر شود و این تصور را پدید آورد که سردفتر و دفتربار غیروابسته به دیگران، وجود خارجی ندارد چون چنین فردی باید از کلیه روابط اقتصادی - مالی و غیره با دیگران بری باشد که قطعاً چنین مفهومی از استقلال نادرست است. زیرا هر عضوی از جامعه ضرورتاً با اعضای دیگر رابطه دارد و خاصه در حرفه سردفتری و دفترباری اسناد رسمی، داشتن روابط عمومی خوب (به معنی دقیق و صحیح آنکه همانا داشتن حسن خلق، مردم‌داری و تواضع، انصاف در عمل و ارائه خدمات مشاوره‌ای به مراجعین می‌باشد) عامل تعیین‌کننده‌ای در بقا و توسعه شغلی و افزایش میزان درآمد می‌باشد؛ بنابراین وابستگی

1. Professional Standards: Code of professional conduct, AICPA, 2003. www. Ifac. Org/guidence/exd.

2. Guide To Professional Ethics, www.icaew.co.uk/index.

تنزل‌دهنده شخصیت و اعتبار صنفی به آن دسته از وابستگی‌هایی اطلاق می‌گردد که از دیدگاه ناظری آگاه، معقول و مطلع می‌تواند بر قضاوت افراد و همکاران نسبت به درجه اعتبار شخصیت اخلاقی و حرفه‌ای سردفتر و دفتریار و النهایه بر تصویرسازی ذهنی آحاد جامعه نسبت به صنف سردفتران و دفتریاران و حیثیت شغلی آنان تأثیر گذارد. بالاخره، با امید به اینکه مطالب بالا توانسته باشد گوشه‌ای از مباحث مربوط به اخلاق و رفتار حرفه‌ای را روشن و زمینه بحث و گفت‌وگوی بیشتر را فراهم کرده باشد، به نظر می‌رسد که نیل به این هدف، تنها از طریق افزایش باور به اصول، تدوین آیین رفتار حرفه‌ای مناسب و اجرای کامل و بدون قید و شرط آن در عمل ممکن است.

