

# اخلاق حرفه‌ای کارکنان

اداره آموزش و مطالعات

زمان ۹۶

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## اخلاق حرفه ای چیست ؟

مقدمه

یکی از عمده ترین دغدغه های مدیران کارآمد در سطوح و سازمان های مختلف چگونگی ایجاد بستر های مناسب برای عوامل انسانی شاغل در تمام حرفه ها و مشاغل است تا آنها با حس مسئولیت و تعهد کامل، به مسائل جامعه و حرفه خود بپردازند و اصول اخلاقی حاکم بر شغل و حرفه خود را رعایت کنند. عدم توجه به اخلاق و حرفه در مدیریت سازمان ها می تواند معضلاتی برای سازمان ها بوجود آورد. بی توجهی سازمان ها به اخلاق کار و ضعف در رعایت اصول اخلاقی در برخورد با نیروی انسانی سازمان و ذی نفعان مشکلاتی را برای سازمان ایجاد می کند و مشروعیت سازمان و اقدامات آن را زیر سوال می برد و بر عملکرد فردی، گروهی و سازمانی اثر می گذارد.

امروزه داشتن اخلاق حرفه ای، به عنوان یک مزیت رقابتی در سازمان مطرح می شود که تاثیر چشم گیری بر روی فعالیت و نتایج سازمان از جمله ارتقاء بهره وری و بهبود ارتباط ها می باشد. تاکید رهبران دینی و سیاسی جامعه بر وجدان کاری و انضباط اجتماعی، وابستگی به کار، روحیه مشارکت و اعتماد و فرهنگ سازی برای سبک زندگی اجتماعی اسلامی، نشان از اهمیت این بُعد اخلاقی است که ضرورت تحقق این باور را به وضوح نشان می دهد که باید در سازمان یک فرهنگ مبتنی بر اخلاق رسوخ کند.

تاکید سازمان بر آموزش اخلاق حرفه ای به کارگزاران نشان دهنده نقش مهم و پر معنای آن در تصحیح و تقویت انگیزشی، ارتقاء مهارت، افزایش توان و تحول نگرش و شاخص های کارایی و اثر بخشی در سازمان و کاروان می باشد.

حج و زیارت به عنوان یک نهاد و سازمان دینی در تعاملات گسترده اجتماعی فرد با مراجعان و ذی نفعان، زائران و بدنه کارگزاران و کارکنان، در الگوی رفتار ارتباطی درون شخصی و برون شخصی به منظور رعایت حقوق افراد و پاسخ گویی به انتظارات آنان اقدامات زیر را به انجام رسانده است :

۱- تدوین نظام نامه جامع منابع انسانی حوزه کارگزاری حج و زیارت

۲- تدوین منشور اخلاقی کارگزاران حج و زیارت

۳- تدوین میثاق نامه کارگزاران امور حج و زیارت

۴- ارائه درس اخلاق حرفه ای کارگزاران

جزوه حاضر به درس اخلاق حرفه ای کارگزاران اختصاص داشته و امید است با دید انتقادی به این اثر نگریسته و انتقادات و پیشنهادات خود را جهت بهبود این اثر به اداره آموزش و مطالعات منعکس فرمائید.

## فصل اول : کلیات

برای آنکه بتوانیم تعریف دقیق و کاملی از اخلاق حرفه ای به دست آوریم لازم است ابتدا به تحلیل و بررسی مولفه های تشکیل دهنده آن یعنی دو واژه اخلاق و حرفه بپردازیم.

### ۱ - اخلاق :

واژه اخلاق جمع خُلُق است که در لغت به معنای سرشت، سجیه، رفتار عادت شده و مزاج به کار می رود. واژه خُلُق و خَلَق هر دو از یک ماده ( خ ل ق ) می باشند. خَلَق به معنای آفرینش و شکل ظاهری انسان است که می تواند متصف به زشت یا زیبا، نیک یا بد شود. مثلاً خَلَق زیبا یعنی داشتن ظاهری زیبا و اندامی موزون و هماهنگ. و خُلُق به معنای شکل باطنی و نفسانی انسان است که آن هم می تواند متصف به زیبا یا زشت و خوب یا بد شود .

برای آشنایی با تعریف اخلاق ابتدا باید با مفهوم و معنای لغوی و اصطلاحی واژه «اخلاق» آشنا شد.

### \* مفهوم لغوی واژه اخلاق

«اخلاق» در لغت جمع «خُلُق» (به ضم اول و دوم) و «خُلُق» (ضم اول و سکون دوم) است. (معین، محمد، فرهنگ معین، ذیل ماده خلق) معنای اصلی این ماده (خلق) ایجاد کردن یک شیء به کیفیت مخصوص است اما بین «خُلُق» (به ضم اول) و «خَلَق» (به فتح اول) در معنا تفاوت وجود دارد :راغب اصفهانی در کتاب المفردات گفته که «خُلُق» (به ضم اول) به قوا و سجایایی که با بصیرت (چشم دل) درک می شوند اختصاص دارد ولی «خَلَق» (به فتح اول) به هیئت، اشکال و صورت هایی که با چشم ظاهر، قابل رؤیت و درک هستند، اختصاص دارد. خلاصه این که :اخلاق در لغت، جمع «خُلُق» است و خُلُق، صفت و سجیه ای نفسانی (روحی) بوده که با چشم ظاهر دیده نمی شود لیکن با بصیرت

دیده می‌شود، این نوع صفت، قابل تغییر و شدت و ضعف است. بنابراین «اخلاق» در لغت، به معنای مجموعه‌ای از صفات نفسانی (روحی) و خُلقیات انسان است.

### \* مفهوم اصطلاحی واژه اخلاق

در تعریف اصطلاحی اخلاق، تعاریف مختلفی از سوی متفکران و دانشمندان ارایه شده است که قطعاً بیان همه آنها در این مجال نمی‌گنجد. لکن به بیان برخی از این تعاریف در حد آشنایی کلی می‌پردازیم.

«اخلاق» مجموعه صفات روحی و باطنی انسان است و نیز به اعمال و رفتارهایی که از خُلقیات درونی انسان نشأت می‌گیرد، در اصطلاح «اخلاق» گفته می‌شود.

اخلاق (یعنی صفات نفسانی انسان) به دو بخش تقسیم می‌شود:

بخش اول، ملکات و صفات روحی که سرچشمه پدید آمدن کارهای پسندیده و نیکو است که در این صورت، اخلاق خوب و ملکات فضیله (فضائل اخلاقی) نامیده می‌شوند.

بخش دوم، ملکات و صفات روحی که سرچشمه و منشأ اعمال ناپسند و بد است که در این صورت، اخلاق بد و ملکات رذیله (رذائل اخلاقی) نامیده می‌شوند. از این رو، بسیاری از دانشمندان اسلامی درباره معنای اصطلاحی «اخلاق» گفته‌اند: اخلاق، ملکه‌ای برای نفس (روح) است که با داشتن آن، رفتار، بدون فکر و اندیشه و با آسانی از طرف کسی که دارای این هیئت نفسانی است، صادر می‌شود.

برای توضیح این عبارت، لازم است نگاهی به انواع افعال انسان داشته باشیم، افعال انسان، دست‌کم به

سه دسته تقسیم می‌شود:

الف.) دسته‌ای از افعال که انسان به خاطر شرایط زمان یا مکان، آنها را انجام می‌دهد و اعتقادی نسبت به آنها ندارد و انگیزه درونی و باطنی منشأ آنها نیست. مانند کسی که به اجبار پلیس، قوانین راهنمایی و رانندگی را مراعات می‌کند در حالی که اعتقادی به آنها ندارد و اگر اجبار بیرونی (پلیس، جریمه و ...) در کار نباشد، آن قوانین را مراعات نمی‌کند. دانشمندان اسلامی به افعال دسته اول (الف)، فعل اخلاقی نمی‌گویند. چرا که آن افعال، منشا باطنی و درونی ندارد و از روی اعتقاد نیست. اگرچه از تعاریف و کلمات برخی از دانشمندان غربی چنین استفاده می‌شود که آنها این نوع از افعال را فعل اخلاقی دانسته‌اند. مثلاً برخی از دانشمندان غربی معتقدند: مجموع قوانین رفتار که انسان به واسطه مراعات آن می‌تواند به هدفش برسد علم اخلاق است.

ب.) دسته‌ای از افعال که انسان با انگیزه درونی و منشا باطنی، آنها را انجام می‌دهد و در حقیقت، ملکات باطنی باعث بروز چنین افعال و رفتارهایی در انسان می‌شود. مانند کسی که همواره سخاوتمند است و این کار را با اعتقاد درونی و به آسانی انجام می‌دهد و در حقیقت عمل سخاوتمندانه‌اش، از صفت راسخ و پایدار روحی‌اش نشأت می‌گیرد. همه دانشمندان اسلامی بر اخلاقی بودن دسته دوم از افعال (ب) معتقدند

ج.) دسته‌ای از افعال که انسان به واسطه باور درونی رفتاری را انجام می‌دهد اما انجام آن کار به آسانی و بدون فکر نیست بلکه با زحمت و سختی همراه است. مانند کسی که ملکه سخاوت را ندارد اما با زحمت و سختی، خود را وادار به انجام کارهای سخاوتمندانه می‌کند و در دل به آن کار پسندیده، معتقد است و همچنین مانند کسی که برای رضای خداوند، گناه نمی‌کند اگر چه انجام ندادن گناه، برایش دشوار است. اما در مورد دسته سوم (ج) نظرات اندیشمندان اسلامی متفاوت است: اکثر دانشمندان اسلامی، اخلاقی بودن آنها را نمی‌پذیرند زیرا معتقدند که این نوع از افعال، هنوز به صورت ملکه راسخ در نفس در نیامده است و هر آنچه از این هیئت نفسانی پایدار نشأت نگیرد نمی‌توان به آن، «خُلُق»

اطلاق کرد. اما برخی دیگر از دانشمندان، آنها را نیز جزو اخلاق می‌دانند و بر این باورند که آن افعال نیز برای رسیدن به مقصد انسان که همان قرب الهی، عبودیت، یقین، خلیفه الله شدن و ... است تاثیر گذار هستند.

دانشمند شهید آیت الله مرتضی مطهری، درباره معنای لغوی و اصطلاحی اخلاق چنین گفته است: اخلاق جمع خُلُق است. خلق یعنی خوی. ساختمان وجود انسان تا آنجا که مربوط به بدن است، خُلُق (به فتح خاء) گفته می‌شود و تا آنجا که مربوط به روح یعنی مربوط به قسمتی از تمایلات روحی است، خُلُق (به ضم خاء) گفته می‌شود. به عبارت دیگر خُلُق مربوط به شخص است و خُلُق مربوط به شخصیت. در دعا وارد شده است که هنگامی که در مقابله آینه می‌ایستید و خود را می‌بینید، بگویید: «اللَّهُمَّ حَسِّنْ خُلُقِي كَمَا حَسَّنْتَ خُلُقِي» یعنی خداوندا، اخلاق مرا نیکو گردان همچنانکه اندام (ظاهر) مرا نیکو گردانیده‌ای و مرا به صورت انسان و در احسن تقویم آفریده‌ای.

می‌توان علم اخلاق را چنین تعریف کرد: «اخلاق علمی است که از ملکات و صفات خوب و بد و ریشه‌ها و آثار آن سخن می‌گوید، و به تعبیر دیگر «سرچشمه‌های اکتساب این صفات نیک و مبارزه با صفات بد و آثار هر یک را در فرد و جامعه مورد بررسی قرار می‌دهد»

البته همان‌طور که گفته شد، گاه به آثار علمی و افعال ناشی از این صفات نیز واژه «اخلاق» اطلاق می‌شود مثلاً کسی پیوسته، آثار خشم و عصبانیت نشان می‌دهد به او می‌گویند: این اخلاق بدی است و به عکس هنگامی که بذل و بخشش می‌کنند، می‌گویند: این اخلاق خوبی است که فلان فرد دارد؛ در واقع این دو «علت و معلول» یکدیگرند که نام یکی بر دیگری اطلاق می‌شود.

در فرهنگ دهخدا اخلاق عبارت است از دانش بد خوبی و نیک خوبی‌ها.



اخلاق بطور ساده و خلاصه شامل، شناخت صحیح از ناصحیح و آنگاه انجام صحیح و ترک ناصحیح است. (سلطانی، ۱۳۸۲)

اخلاق عبارت است از یک سلسله خصلت ها و سجایا و ملکات اکتسابی که بشر آن را بعنوان اصول اخلاقی می پذیرد. (مطهری، ۱۳۶۷)

اخلاق، معرفتی است که از افعال اختیاری انسان بر اساس یک سیر عقلایی شکل می گیرد.

بنابر این به طور کلی می توان گفت: اخلاق را مجموعه‌ای از صفات روحی و باطنی انسان تعریف کرده‌اند که به صورت اعمال و رفتاری که از خلیات درونی انسان ناشی می‌شود، بروز ظاهری پیدا می‌کند و بدین سبب گفته می‌شود که اخلاق را از راه 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. دامنه اخلاق را در حد رفتارهای فردی تلقی می‌کنند، اما رفتارهای فردی وقتی که در سطح جامعه یا نهادهای اجتماعی تسری پیدا می‌کند و شیوع می‌یابد، به نوعی به اخلاق جمعی تبدیل می‌شود که ریشه در فرهنگ جامعه می‌دواند و خود نوعی وجه غالب می‌یابد که جامعه را با آن می‌توان شناخت. (قراملکی، ۱۳۸۷)

### اهمیت اخلاق در روایات اسلامی

این مساله در احادیثی که از شخص پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله و همچنین از سایر پیشوایان معصوم علیهم السلام رسیده است با اهمیت فوق العاده ای تعقیب شده، که به عنوان نمونه حدیث پرمعنای زیر را از نظر می گذرانیم:

در حدیث معروفی از پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله میخوانیم:

«انما بعثت لاتمم مکارم الاخلاق، من تنها برای تکمیل فضائل اخلاقی مبعوث شده ام»  
و در تعبیر دیگری: « انما بعثت لاتمم حسن الاخلاق » آمده است.

و در تعبیر دیگری: « بعثت بمکارم الاخلاق و محاسن ها » آمده است.

تعبیر به « انما » که به اصطلاح برای حصر است، نشان میدهد که تمام اهداف بعثت پیامبر صلی الله علیه و آله در همین امر یعنی تکامل اخلاقی انسان ها خلاصه می شود

توجه به تأکیدی که متون دینی و آموزه های اسلامی (آیات و روایات) بر اهمیت رعایت حق الناس کرده اند، روشنگر این بحث است. یکی از اهداف انبیا، احقاق حقوق مردم و توصیه به رعایت آنهاست. در روایتی در غرر الحکم از امام علی (ع) نقل شده است. به نحوی شگفت انگیز بر رعایت حقوق مردم تأکید شده است. روایت چنین است: « جعل ... سبحانه حق عباده متقدما علی حقه فمن قام لحق عباده ذلک یودی الی اقامه الحق »

رساله حقوق امام سجاد (ع) بیانگر اهمیت دغدغه رعایت حقوق در رفتار ارتباطی است. در این رساله بخشی قابل توجه به حقوق در رفتار درون شخصی مربوط است مانند حق چشم، زبان، گوش، حق نفس، حق یا مواردی به حقوق در ارتباط بنده با خدا مربوط است و نیز مواردی فراوان از حقوق ارتباط بین شخصی افراد با دیگران را مطرح می کند. می دانیم رهایی از مسئولیت شرعی در قبال حق الناس، بسیار دشوار است و خداوند قادر مطلق، هرگز تزییع حقوق مردم را نمی بخشد مگر آنکه صاحبان حق فرد را ببخشند. نکته ای که اهمیت حقوق مردم را به منزله یک اصل نزد فقها نشان می دهد این است قاضی در برخورد با تخلف در حیطة حق ... می تواند کاری کند تا شخص از اقرار به جرم منصرف شود در حالی که در خصوص حق الناس چنین اقدامی بر قاضی حرام است. همچنین توجه به شرایط عدالت نشان

می دهد که هر جا پای حق الناس در میان باشد، عدالت مربوط به شاهد، شرایط سختگیرانه تری لازم دارد و به اصطلاح فقهی عدالت ظاهری کافی نیست.

روح حاکم بر نظام اخلاق اسلامی، شفقت بر خلق، رعایت حقوق افراد و مهربان بودن با مردم است.

## ۲ - حرفه :

پس از تعریف واژه اخلاق ، اکنون به مولفه دوم اخلاق حرفه ای یعنی واژه حرفه می رسیم تا پس از آن بتوانیم تعریف کامل و روشنی از اخلاق حرفه ای به دست آوریم. در تحلیل مولفه حرفه لازم است بدانیم آیا حرفه با شغل و کار یکی است یا تفاوت دارد؟ در نتیجه آیا اخلاق حرفه ای همان اخلاق کار است یا خیر ؟

واژه حرفه، کاربردهای فراوانی دارد و تعاریف مختلفی از حرفه با رویکردهای متفاوت صورت پذیرفته است حرفه در ویکی پدیا اینگونه تعریف شده است: موقعیتی است که با آموزش‌های تخصصی (با هدف فراهم آوردن توانایی ارایه‌ی مشاوره و خدمات به دیگران در قبال دریافت یک دستمزد مشخص - و فارغ از دیگر منافع شغلی -)، به دست می‌آید؛ اما آنچه قابل توجه است این است که مفهوم اصطلاحی حرفه از دیر باز متفاوت با کار و شغل به کار می رود. به عنوان مثال بردگی و راهزنی حرفه نیستند اما بردگان و راهزنان مشغول به کار هستند. بنابراین اشتغال و کار تنها یکی از مولفه های حرفه است و برای تعریف دقیق حرفه باید مولفه های دیگر آن را نیز شناخت که در بحث زیر به سایر مولفه ها و عناصر تشکیل دهنده آن می پردازیم :

۱ - تخصص: تخصص حاصل علم و تجربه است و در واقع بیانگر مجموعه ای از معلومات، مهارت ها، دانش اطلاعات و آگاهی ها و روزآمد کردن آنهاست. حرفه ای به علت برخورداری از این صفت می تواند بهره وری بیشتر و مفید تری از منابع موجود داشته و از تلاف و ضایع شدن آنها جلوگیری کند. زیرا به

واسطه علم و تجربه خویش از هر چیز در حد و اندازه و جایگاه خود استفاده می کند و این یعنی هزینه کمتر و فایده بیشتر.

بیندیشیم: چه تخصصی های کارگزاران حج یا زیارت را از سایر مدیران متمایز می کنند؟

۲- تعلق : تعلق یعنی علاقه، اشتیاق، دل بستگی، عشق ورزی، انگیزه و روحیه فرد نسبت به یک امر. حرفه ای کسی است که به کار و حرفه خود با همه وجود عشق می ورزد و همین تعلق خاطر و عشق ورزی او باعث شادابی، پویایی، بالندگی و تحرک فزاینده در کار و حرفه اش گردیده و بزرگ ترین نیروها و انرژی ها را برای تحول و تکامل در او ایجاد می کند و باعث خلق شاهکارها می گردد. همچنان که شهید مطهری در این باره می گوید: «شاهکار ساخته عشق است نه پول و درآمد. با پول می شود کار ایجاد کرد ولی با پول نمی شود شاهکار ایجاد کرد»

تعلق خاطر و شوق و عشق و علاقه خدمت به زائران نمونه ای از این تعلق است.

۳- تعهد : تعهد یعنی پایبندی دائمی و واقعی به مجموعه ای از اصول و رموز اخلاقی و ارزش ها و هنجارها. و حرفه ای یعنی کسی که نظام مندی و قانون مندی را سرلوحه کار و حرفه خویش می داند و این تعهد و پایبندی و قانون مداری جلوی بسیاری از لغزش ها و خطاها را در مسیر حرفه ای او می گیرد.

بیندیشیم: نمونه ای از تعهد و قانون مداری را مورد بحث قرار دهید.

۴- تداوم : یکی دیگر از ویژگی های حرفه ای، پایداری و ماندگاری در حرفه و حفظ ارتباط با حرفه ای هاست. این پایداری و ماندگاری ثمرات متعددی همچون تحکیم و تقویت اطلاعات و معلومات فرد، احاطه و تسلط بر حرفه، ارتباط و اعتماد در میان حرفه ای ها و آرامش و احترام و اعتماد در مخاطبین برای او به ارمغان آورده و نقش مهمی در تحول و تکامل حرفه و کار او ایفا می کند.

۵ - تحول : حرفه ای ها تحول گرا، تحول آفرین و تحول پذیر هستند. زیرا تحول میدان فرصت ها و ایده های تازه برای مزیت حرفه ای و باعث رشد و پیشرفت و توسعه است. البته تحول در افراد حرفه ای معمولاً بر اساس میل و اراده و انتخاب خود آنهاست نه اینکه به خاطر سهل انگاری و رخوت یا تسلیم در مقابل اتفاقات یا وجود شرایط اضطراری، مجبور به تحول و تغییر شده باشند.

۶ - توکل : توکل یعنی ایمان، اعتقاد و باور نسبت به قدرتی فراتر از همه قدرت ها و ارتباط با تنها بی نیازی که همه به او نیازمندند و او می تواند در اوج قله پیروزی و بالندگی و عمق دره شکست و درماندگی، کمک کننده و یاری رسان به انسان ها باشد. و حرفه ای کسی است که از چنین نیرویی بهره گرفته و خدا را حامی ، هادی و ناظر رفتار خود می داند و در نتیجه هنگامی که در امور حرفه ای خود با مشکلات، موانع و سختی هایی روبه رو می شود، با بهره گیری از نیروی توکل و اعتقاد به وجود فریاد رس و کمک کننده ای برتر از همه نیروها و قدرت ها، می تواند بر آنها فائق آمده و خود را نجات دهد.

۷ - تکامل : یکی دیگر از خصوصیات حرفه ای، کمال جویی همیشگی است. حرفه ای کسی است که می کوشد استعداد و توانایی ها، شایستگی ها و قابلیت های نهفته در وجود خویش را کشف کرده و در مسیر متناسب با آنها، حرکت کند و با به فعلیت رساندن آنها، کمال وجودی خویش را افزایش دهد.

براساس آنچه عنوان شد می توان گفت؛ حرفه ای کسی است که توانمندی خود را در پایبندی به قانون، نظم و اخلاق، در حرفه می داند . حرفه ای کسی است که افعال دانستن، خواستن، توانستن را در حرفه باور دارد و خودشناس ، خودسازی و خودباوری را لازمه حرفه ای شدن و حرفه ای ماندن می داند. حرفه ای کسی است که موفقیت خود را در حرفه حاصل پیوند و یکپارچگی « عقیده، عشق، علم و عمل حرفه ای » می یابد و می کوشد با درستکاری و همکاری با دیگران به اهداف حرفه ای خود دست یابد.

حال این سوال پیش می آید که چگونه می توان حرفه ای عمل کرد و حرفه ای گرایي به چه معنی است؟

## تعریف حرفه ای گرایي:

حرفه ای گرایي مجموعه ای از مشخصه های مختلف را شامل می شود و مجموع این ویژگی ها حرفه ای بودن را مشخص می کنند. تعریف جهان شمولی برای حرفه وجود ندارد، با این حال در طول سالیان متمادی برخی از فعالیت ها به عنوان حرفه شناخته شده اند. پزشکی، حقوق، مهندسی و معماری و حسابداری از جمله نمونه هایی است که مدت هاست وضعیت حرفه ای یافته اند. تمام حرفه های شناخته شده چندین ویژگی مشترک دارند، مهمترین این ویژگی ها عبارتند از :

الف) مسئولیت خدمت به جامعه

ب) مجموعه پیچیده ای از دانش و معرفت

پ) استاندارد ها یا معیارهای ورود به حرفه

ت) نیاز به اعتماد و اطمینان جامعه

تمام حرفه های شناخته شده برای خود یک نظام نامه یا آیین نامه ی رفتار حرفه ای تهیه کرده اند. هدف اساسی چنین نظام نامه ها یا آیین نامه هایی، ارایه ی رهنمود لازم به اعضا برای حفظ تشخیص حرفه ای و اعمال رفتار به گونه ای است که کیفیت ضوابط حرفه ی آن ها را بهبود بخشد.

یکی دیگر از ویژگی های هر حرفه آن است که دارای اصول و قوانینی است که متخصصان آن حرفه می پذیرند که به عنوان شرط عضویت از آن ها پیروی کنند. برای این ایجاد می شوند که رفتاری

بی طرفانه، شایسته و همراه با مسئولیت پذیری و تعهد در انسان ایجاد شود و افراد در هنگام تصمیم گیری اخلاقی، چارچوب مناسبی در اختیار داشته باشند.

**جنبه های حرفه ای گرایی شامل موارد زیر است:**

## ۱- دانش تخصصی

قبل از همه، بسیاری از افراد حرفه ای با توجه به دانش تخصصی خود شناخته می شوند. آنها تعهد شخصی زیادی دارند و مهارت های خود را همیشه بهبود و ارتقا می دهند. در صورت لزوم نیز مدارک و گواهی نامه هایی را که باعث افزایش دانش آنها شود، کسب می کنند. البته نیازی نیست که برای هر شغلی مدارک علمی کسب شود. در واقع برخی حرفه ها نیاز به مدارک تحصیلی بالایی ندارند. اما افراد حرفه ای با جدیت، دقت و سخت کوشی تلاش می کنند که به دانش تخصصی مورد نیاز رشته خود، تسلط یابند و این دانش را به روز نگه دارند تا بتوانند شغل خود را به بهترین شکل انجام دهند. کارگزار نیز دانش تخصصی فراوانی در زمینه های مدیریتی، شناخت جغرافیا و اماکن زیارتی، قوانین و مقررات کشورهای مقصد، مهارت های ارتباطی و کلامی، هتلداری و آیین پذیرایی و ... را در دوره های کوتاه مدت فرا می گیرد.

## ۲- شایستگی

حرفه ای ها کار را تمام می کنند و با مسئولیت پذیری به تعهداتشان عمل می کنند. اگر شرایطی به وجود بیاید که باعث شود آنها نسبت به تعهداتشان عقب بمانند، سعی می کنند که انتظارات را با توجه به اولویت ها انجام داده و با در نظر گرفتن شرایط، بهترین اقدام را انتخاب کنند. آنها بهانه و توجیه نمی آورند و به دنبال راه حل هستند.

### ۳- صداقت و انسجام رفتار

حرفه ای ها ویژگی هایی چون صداقت و انسجام رفتار خود را در کار نشان می دهند. آنها به وعده خود عمل می کنند و به همین دلیل نیز اعتماد دیگران را جلب می کنند، برای ارزش های خود احترام قائل هستند و نسبت به آنها مصالحه نمی کنند. همیشه مناسب ترین کار را انجام می دهند حتی اگر این کار برایشان گران تمام شود.

علاوه بر این موارد، آدم های حرفه ای، افرادی متواضع هستند. اگر پروژه یا کاری خارج از تخصص آنها باشد، از اعتراف به آن هراسی ندارند. آنها در صورتی که به کسی نیاز داشته باشند، سریع از آنها درخواست کمک می کنند و به یادگیری از دیگران مشتاق هستند.

### ۴- مسئولیت پذیری

حرفه ای ها مسئولیت اشتباهاتی را که در نظرات، صحبت ها و اقدامات خود انجام می دهند، می پذیرند. این ویژگی مسئولیت پذیری، با صداقت و انسجام رفتاری آنها رابطه قوی دارد و یکی از عناصر اصلی حرفه ای گرایی را تشکیل می دهد.

### ۵- خود تنظیمی

حرفه ای ها تحت فشار نیز حرفه ای رفتار می کنند. برای مثال، مدیر کاروانی را تصور کنید که با زائری عصبانی روبرو شده است. به جای اینکه در پاسخ به این حرکت، ناراحت و عصبانی شود، با حفظ آرامش و انجام اقدامی که مناسب شرایط باشد، حرفه ای گرایی خود را نشان می دهد.



افراد حرفه ای هوشمند، بدون توجه به شرایط، احترام خود را به دیگران نشان می دهند. آنها درجه بالایی از هوش احساسی دارند و با توجه به خواسته های دیگران، تاثیر منفی را در تعامل با همکاران و مشتریان ایجاد نمی کنند.

## ۶- تصویر

افراد حرفه ای لباس رسمی و مناسب شرایط انتخاب می کنند و با این اقدام اعتماد و احترام خود به دیگران را نشان می دهند. لباس فرم کارگزاران حج در ایام حج تمتع نمونه ای از این تصویر سازی است. برای سایر گروه های مدیریتی و کارگزاری از قبیل مدیر و معاون عمره مفرد، مدیر راهنمای عتبات، عوامل اجرایی حج و مجموعه و ... این تصویر سازی ضروری است.

## فصل دوم : اخلاق حرفه ای، مفاهیم، ضرورت و اهمیت

### تعریف اخلاق حرفه ای و ضرورت آن

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

امروز در تجزیه و تحلیل رفتار سازمان ها، پرداختن به اخلاق و ارزش های اخلاقی یکی از الزامات است. نماد بیرونی سازمان ها را رفتارهای اخلاقی آنها تشکیل می‌دهد که خود حاصل جمع ارزش های گوناگون اخلاقی است که در آن سازمان ها، ظهور و بروز یافته است.

در شرایط کنونی رعایت نشدن برخی معیارهای اخلاقی، نگرانی های زیادی را در بخش های دولتی و غیردولتی به وجود آورده است. سقوط معیارهای رفتاری در بخش دولتی، اخبار وسیع منتشر شده در سطح جهانی و ملی از سوء استفاده های اخلاقی، اقتصادی، سیاسی و اجتماعی و نگرانی های حاصل از آنها، پژوهشگران را واداشته تا در جستجوی مبناهای نظری در این رابطه بوده تا بتوانند مسیر مناسب اجرایی آن را فراهم سازند. لذا یکی از عمده ترین دغدغه های مدیران کارآمد در سطوح مختلف، چگونگی ایجاد بسترهای مناسب برای عوامل انسانی شاغل در تمام حرفه هاست. تا آنها با حس مسئولیت و تعهد کامل به مسایل، در جامعه و حرفه خود به کار پردازند و اصول اخلاقی حاکم بر شغل و حرفه خود را رعایت کنند. اولین گام در دستیابی به این اهداف درک صحیح از مفهوم اخلاق و شناسایی عوامل تاثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان می باشد تا در گام های بعدی بر روی این عوامل مذاقه لازم صورت پذیرد.

اخلاق حرفه ای (professional ethics)، یکی از زمینه‌های دانش مدیریت به‌شمار می‌رود اما همه نظریه‌های مدیریت نسبت به اخلاق سازمانی موضع‌گیری یکسانی ندارند. اخلاق حرفه ای مجموعه‌ای از

اصول و استانداردهاست که رفتار افراد و گروه‌ها را تعیین می‌کند. در واقع، اخلاق حرفه‌ای، یکسری فرایندهای مبتنی بر فکر و جهت‌یابی دارد و یک فرایندهایی نیز برای تحقق این اندیشه‌ها. به عبارتی اخلاق حرفه‌ای، سبک چگونه زیستن و چگونه رفتار کردن در یک تخصص و در یک محیط تخصصی اعم از فردی و سازمانی را تعیین می‌کند. اخلاق حرفه‌ای، سلسله واکنش‌ها و رفتارهای مقبول و پذیرفته شده است که بخش‌های مهمی از آن‌ها در تخصص‌های مختلف از سوی سازمان‌ها و مجامع تخصصی، صنفی و حرفه‌ای برای مطلوب بخشی به روابط اجتماعی، به صورت آیین نامه و قانون می‌آید، لکن اولاً همه‌ی اخلاق حرفه‌ای را نمی‌توان در قالب‌های رسمی تعریف کرد و ثانیاً نمی‌توان همه‌ی ابعاد اخلاق سازمانی و یا حرفه‌ای را از اخلاق فردی، شغلی و یا کار تفکیک نمود. به طور دقیق و خاص نیز می‌توان اخلاق حرفه‌ای را علاوه بر رعایت اخلاق فردی در آیین‌های مسئولیت اجتماعی، تعهد اجتماعی و انطباق اجتماعی تفسیر نمود.

اخلاقی بودن در حرفه و یا شغل و یک فعالیت، صرفاً دانستن نیست، بلکه خواستن، مهارت‌یابی و یافتن بینش نیز هست. همچنین خلاقیت و ابتکار عمل را هم شامل می‌شود.

مقصود از اخلاق حرفه‌ای مجموعه قواعدی است که باید افراد داوطلبانه و براساس 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 اخلاق حرفه‌ای به مسائل و پرسش‌های اخلاقی و اصول و ارزش‌های اخلاقی یک نظام حرفه‌ای می‌پردازد و ناظر بر اخلاق در محیط حرفه‌ای است و این اخلاق، در برگیرنده مجموعه‌ای از احکام ارزشی، تکالیف، رفتار و سلوک و دستورهای برای اجرای آنهاست، همچون اخلاق کارگزاران، اخلاق پرستاران، اخلاق روزنگاران....

خلاصه این که برای اخلاق حرفه‌ای تعاریف متنوع و متفاوتی ارائه شده است که به سه مورد از آنها اشاره می‌شود.

اخلاق حرفه ای، مجموعه ای از اصول و استانداردهای سلوک بشری است که رفتار افراد و گروه ها را تعیین می کند در حقیقت، اخلاق حرفه ای، یک فرایند تفکر عقلانی است که هدف آن محقق کردن این امر است که در سازمان چه ارزش هایی را چه موقع باید حفظ و اشاعه نمود (فرامرز قراملکی، ۱۳۸۲). اخلاق حرفه ای مجموعه ای از کنش ها و واکنش های اخلاقی پذیرفته شده است که از سوی سازمان ها و مجامع حرفه ای مقرر می شود تا مطلوب ترین روابط اجتماعی ممکن را برای اعضای خود در اجرای وظایف حرفه ای فراهم آورد (آزاد، ۱۳۷۳)

اخلاق حرفه ای نوعی تعهد اخلاقی و وجدان کاری نسبت به هر نوع کار، وظیفه و مسئولیت است. اخلاقی بودن در حرفه حاصل دانستن، خواستن، توانستن و نگرش است (فرامرز قراملکی، ۱۳۸۲)

### **در تعریف اخلاق حرفه ای دو رهیافت یا رویکرد عمده وجود دارد:**

- ۱- رهیافت سنتی: این رهیافت، اخلاق حرفه ای را همان اخلاق کار یا مشاغل می داند. یعنی اخلاق حرفه ای عبارتست از بیان اصول، قواعد و قوانین اخلاقی که هر فرد به مقتضای شغلی که دارد باید آنها را رعایت کند و اخلاق حرفه ای، کار و شغل، معادل یکدیگر دانسته می شود.
- ۲- رهیافت مدیریت استراتژیک: این رهیافت که در دهه های اخیر رواج یافته، رویکرد مدیریت استراتژیک به اخلاق حرفه ای است. در این رهیافت به مسئولیت پذیری سازمان با نگرش سیستمی توجه می شود. بنابراین آنچه در این رهیافت مورد توجه است، صرفاً مسئولیت اخلاقی افراد شاغل در یک حرفه خاص نیست بلکه علاوه بر آن مسئولیت اخلاقی نهاد یا سازمانی که در آن شاغل هستند، نیز مد نظر است.

### **رفتار اخلاقی و اجزای آن**

عمل اخلاقی انجام هر رفتاری است که منجر به رفاه دیگران می گردد. برای مثال اگر شخصی شاهد دزدی باشد که در صدد شکستن قفل در خانه ی همسایه است، به طریقی از خود عکس العمل نشان

می دهد و اگر بی تفاوت باشد عمل غیر اخلاقی انجام داده است. و یا اگر دانش آموزی شاهد آوردن مواد مخدر توسط دانش آموز دیگری به مدرسه باشد باید برای حفظ و حراست از سلامت سایر دانش آموزان به طریقی موضوع را به مسوولان مدرسه اطلاع دهد و عدم انجام این اقدام نوعی عمل غیر اخلاقی محسوب می شود .

اندیشمند غربی " رست " معتقد است رفتار اخلاقی ۴ جزء دارد:

۱- حساسیت اخلاقی : فرایند تشخیص موقعیت زمانی که شخص می خواهد برای رفاه دیگران کاری انجام دهد. در اخلاق حرفه ای، حساسیت اخلاقی به معنای تشخیص مفاهیم و استنباط ها یا دلایل رفتارهای فردی در ارتباط با مراجع همکاران و افراد جامعه است ؟ (حسینیان ، ۱۳۸۵)

۲- استدلال اخلاق: زمانی است که از بین چند گزینه، یک موقعیت که مناسب ترین است را انتخاب کند. این ویژگی رفتار اخلاقی هم جنبه ی اخلاقی دارد و هم جنبه ی شناختی. در تحقیقات کهلبرگ (۱۹۸۲) و گیلیگان (۱۹۸۲) آمده است که همه ی افراد در مورد مسایل اخلاقی همانند یکدیگر استدلال نمی کنند.

۳- تصمیم برای انجام راه حل های اخلاقی است: یعنی زمانی که یک شخص گزینه هارا ارزیابی کرده است و تبیین می کند که کدام گزینه اخلاقی تر است در این مرحله قدرت ارزش گذاری اخلاقی مدیریت در مقابل دیگر ارزش ها سنجیده می شود.

۴- انجام عمل اخلاقی: یعنی تثبیت عمل اخلاقی آخرین جزء فرایند مدل اخلاقی " رست " است . شخصی واقعاً باید عمل اخلاقی را انجام دهد و انجام دادن چنین کاری نوعاً به ویژگی هایی مثل انسجام شخصیت و شجاعت اخلاقی نیاز دارد.

## رفتار ارتباطی

امروزه دانشمندان اخلاق حرفه‌ای، به جای تعبیر خلق و خوی یا ملکه از تعبیر روان‌شناختی «الگوی رفتار ارتباطی» استفاده می‌کنند. در این کاربرد، الگوی رفتاری به معنای رفتارهای نهادینه شده و پایدار است و دقیقاً به معنای خلق و خوی، نزد قدما به کار می‌رود. اخلاق به هرگونه رفتاری متعلق نیست، بلکه ناظر به رفتارهای ارادی و اختیاری است برنامه‌های عملی و نظری اسلام که در قالب آیات و روایات و سیره عملی پیامبر اکرم(ص) و امامان معصوم الگوی رفتاری فرد مسلمان را حداقل در چهار بعد نشان می‌دهد:

الف: رابطه فرد با خود، که به معنای تزکیه و تربیت خویش قلمداد شده است و دستورات عملی و نظری فراوانی در این زمینه تحت عنوان اخلاق نظری در عمل آمده است.

ب: رابطه فرد با دیگران، که سبک زندگی اجتماعی اسلامی و رعایت حقوق دیگران را نشان می‌دهد. قرار دادن گناهی با عنوان غیبت، تهمت، تجاوز به حدود دیگران و ... با عنوان گناهان کبیره بر این بعد از اخلاق تاکید دارد.

ج: رابطه فرد با خدا، به امور عبادی و سیر و سلوک عرفانی برای رسیدن به حقیقت مطلق و انتشار آن در جامعه، زندگی فرد را تشکیل می‌دهند.

د: رابطه فرد با طبیعت، احادیث و روایت متعدد و فراوانی که در حفظ محیط زیست، گسترش و توسعه درخت کاری و ثواب آن و رعایت حقوق جانوران بر این بعد تاکید دارد و زندگی طبیعی و مادی فرد را نشان می‌دهد.

## اهمیت اخلاق حرفه ای

اغلب افراد وقتی بر سر دو راهی برنده بودن به قیمت غیر اخلاقی بودن و رعایت اخلاق حتی به قیمت باخت، قرار می گیرند، در این موقعیت دشوار اخلاقی، گزینه و راه اول را انتخاب می کنند و حاصل این انتخاب وضعیتی است به نام آشفتگی اخلاقی که امروز در دنیای کسب و کار شاهد آن هستیم. زیرا هر کس بر اساس معیارها، سلايق و منافع شخصی خود اقدام به کار و فعالیت می کند و به دنبال آن مرتکب خطاها و چالش های فراوان اخلاقی می گردد که به شدت زندگی مردم را تحت تاثیر قرار داده و مشکلات بسیاری را برایشان به ارمغان آورده است. فرو ریختن پل ها و خانه ها، مرگ بیماران بر اثر خطاهای پزشکی، ساخت داروهای مهلک و ... گوشه ای از مشکلاتی است که مردم بر اثر عدم پایبندی به اخلاق در حوزه کسب و کار با آنها دست به گریبان هستند. اینجاست که اهمیت و ضرورت وجود اخلاق در کسب و کار و تعهد و پایبندی افراد و سازمان ها به اصول و ارزش های اخلاقی آشکار می گردد. اثرات مثبت اخلاق حرفه ای در سازمان فهرست وار عبارتند از:-

۱. توجه به اخلاق حرفه ای به بهبود اساسی اوضاع برخی جوامع انجامیده است.
۲. برنامه های اخلاق باعث می شود که در شرایط آشفتنه، سازمان عملکرد اخلاقی خود را حفظ کند
۳. برنامه های اخلاق باعث شکل گیری کارهای گروهی قوی و افزایش بهره وری می شود.

برنامه های اخلاقی، رفتارهای کارکنان را با ارزش هایی که به نظر رهبران سازمان در اولویت قرار دارند هماهنگ می کند. معمولاً سازمان ها تناقض آشکاری بین ارزش های ترجیح داده شده و ارزش هایی می بینند که توسط رفتار کارکنان در محیط کار منعکس می شود. توجه و بحث و گفتگوی مداوم در باره

ارزش ها باعث افزایش روحیه کارگروهی، صداقت و صراحت در محیط کار می شود. کارکنان احساس می کنند که بین ارزش های آنان و ارزش های مورد نظر سازمان همخوانی و هماهنگی وجود دارد. لذا با انگیزه و عملکرد قوی کار می کنند.

۴. برنامه های اخلاق باعث رشد و بالندگی کارکنان می شود.
۵. برنامه های اخلاق ما را از قانونی بودن خط مشی های سازمان مطمئن می کند.
۶. برنامه های اخلاق باعث جلوگیری از عمل مجرمانه اهمال می شود.
۷. برنامه های اخلاق در پی کشف موارد غیراخلاقی و قانون شکنی ها است تا این قانون شکنی ها گزارش داده شوند. هنگامی که سازمان از وقوع یک قانون شکنی آگاه است و آن را به مقامات مربوط گزارش نمی کند مرتکب جرم «اهمال» شده است که در قانون برای آن جریمه های خاصی در نظر گرفته شده است. بنابراین، تلاش سازمان ها در جهت داشتن عملکرد اخلاقی باعث کاهش جریمه ها می شود.
۸. برنامه های اخلاق به مدیریت ارزش های مطرح در مدیریت کیفیت، برنامه ریزی استراتژیک و مدیریت تنوع کمک می کند.
۹. برنامه های اخلاق به ایجاد تصویری مثبت از سازمان در نزد مردم کمک می کند.

### **برنامه های مدیریت اخلاق**

سازمان ها با ایجاد یک برنامه مدیریت اخلاق می توانند اخلاقیات را در محیط کار مدیریت کنند. یکی از اهداف اساسی برنامه های مدیریت اخلاق ایجاد تعادل بین ارزشهای رقیب (COMPETING VALUES) است. یک برنامه اخلاق، از ارزش ها، خط مشی ها و فعالیت هایی که بر شایستگی رفتارهای سازمانی اثر می گذارد، تشکیل می شود. برنامه های اخلاق می توانند شامل



آموزش ها و ارزیابی های وسیعی باشند. آنها در معضلات اخلاقی نقش راهنما را دارند. بندرت ممکن است دو برنامه اخلاقی دقیقاً مثل هم باشند.

### نقش راهبردی اخلاق حرفه ای در سازمان ها

امروزه بر نقش راهبردی اخلاق حرفه ای در سازمان ها بسیار تاکید می شود. متخصصان مدیریت استراتژیک «اصول اخلاقی شایسته را در سازمان، از جمله پیش شرط های مدیریت استراتژیک مطلوب» دانسته اند. فردآر دیوید (۱۹۹۹) می گوید: «یکی از دلایل بالا بودن حقوق استراتژیست ها باید خطرهای معنوی سازمان را برعهده بگیرند. استراتژیست ها مسئولیت تدوین، توزیع و اعمال کدهای اخلاقی سازمان را برعهده دارند.

ضوابط رفتاری و اخلاقی هر حرفه، مهم ترین خط مشی های آن را تشکیل می دهد. این خط مشی ها مواردی، همچون ویژگی های اصلی حرفه، روابط اعضای حرفه با جامعه، روابط اعضای حرفه با یکدیگر و بالاخره روابط هر عضو با جامعه حرفه ای را در بر می گیرد.

تصمیم گیری های اخلاقی در شرایطی که بین تعهدها و مسئولیت ها تعارض وجود دارد، کار آسانی نیست. نظام نامه های اخلاقی بر اساس اصول و نظریه های اخلاقی شکل گرفته اند. (مالی وریلی، ۱۹۹۹) و برای تصمیم های اخلاقی، سلسله مراتبی از ارزش ها را ارائه می دهد که برای متخصصان این امکان را فراهم می سازد تا بر اساس سطوح تمایز خوب یا بد، دست به انتخاب بزنند.

## فصل سوم : اخلاق حرفه ای در نظام اخلاقی اسلام

امروزه پنج نظام عمده اخلاقی در بیان اخلاق حرفه‌ای وجود دارد. ملاک مقبولیت آنها توانایی در بیان سیستمی فضائل و رذائل اخلاقی و ارائه نظام سازگار، فراگیر و کارآمد است:

### ۱. نظام فایده‌گرا (سودانگاری)

در نظام فایده‌گرا، بالاترین سود برای بیشترین افراد همراه با کمترین زیان مورد نظر است. مطلوبیت یعنی خوب و بد بودن براساس نتیجه و آثار (حسن فعلی) و نه نیت اشخاص (حسن فاعلی) تعریف می‌شود. این نظام از تئوری‌های غایت‌گرا است که توسط جان استوارت میل ارائه شده است. فایده‌انگاری از نظر مفهومی به بهره‌وری نزدیک است. بالاترین سود با کمترین هزینه برای بیشترین مردم. اما به هر حال این ملاک، ملاکی فراگیر برای همه اقدام‌های اخلاقی نیست و امکان استعمار را فراهم می‌کند و جای این سؤال باقی است که چرا سود بیشتر برای افراد بیشتر خوب است؟

### ۲. نظام وظیفه‌گرا

نظام وظیفه‌گرا را امانوئل کانت مطرح ساخت. او منتقد جدی فایده‌انگاری بود. کانت فلسفه اخلاق محض را کاملاً منزله از هر چیز تجربی می‌دانست و معتقد بود هنجارهای اخلاقی را نمی‌توان بر تجربه بنیان نهاد. کانت بر این باور بود که نباید فقط به آثار افعال (غایت: فایده‌انگاری) نگاه کرد. فعل اخلاقی مستلزم انتخاب وظیفه است که با مقاومت درونی ما در برابر خواسته‌ها و تمایلات طبیعی و نفسانی همراه است. کانت تکلیف را ملاک اخلاقی بودن می‌دانست. ملاک کانت نیز نهائی نیست زیرا این پرسش مطرح است که چرا باید به وظیفه عمل نمود؟

### ۳. نظام عدالت‌گرا

نظریه پردازان عدالت فراگیر از ملاک‌های فردگرایانه در اخلاق دوری جسته‌اند و بر نقش بنیادین عدالت اجتماعی تاکید کرده‌اند. عدالت فراگیر که بر بهره‌مندی عادلانه تکیه می‌کند بی‌تردید از مهمترین اصول راهبردی اخلاق است و در آموزه‌های دینی نیز آمده است اما ملاک نهایی اخلاق نیست زیرا همه احکام اخلاقی مثل ایثار و عشق و تفضل را پاسخ نمی‌دهد. علاوه بر آن، باز هم می‌توانیم بپرسیم چرا باید عادلانه عمل کرد؟

### ۴. نظام آزادی‌گرا

طرفداران نظریه آزادی‌گرا، ملاک نهایی ارزش‌ها را آزادی می‌دانند آنها معتقدند نخستین نیاز آدمی آزادی است نه عدالت. اما تعریف دقیق آزادی مشکل است. به تعبیر اسپینوزا: آزادی در گرو انگیزه‌های فعال و درونی برخاسته از بصیرت آدمی به هستی است. با این وجود باز هم می‌توان پرسید: چرا آزادی؟

### ۵. نظام خیرگرا (دینی)

در نظام اخلاقی دینی ملاک نهایی اخلاق، خدا و تقرب به او و رضایت اوست. تمام ادیان آسمانی خداوند را ملاک نهایی اخلاق دانسته‌اند. خدا زیبایی محض است و معنابخش زیبایی و خیرمطلق است و آفریننده هر امر خیر. با خدا می‌توان تکالیف انسان را معنادار کرد. چون خدا مطلق و نامشروط است محتاج ملاک دیگری برای ارزش یافتن نیستیم. پس شاخص خوب، رفتار نزدیک کننده به خدا و شاخص بد، رفتار دورکننده از خداست. در نظام اخلاقی دینی، رضایت خدا همه ملاک‌های عدالت و آزادی و رساندن بیشترین سود را در برمی‌گیرد. رضایت و عدم رضایت خدا هر دو بعد نیات و مقاصد (حسن فاعلی) و آثار و نتایج (حسن فعلی) را فرا می‌گیرد و علاوه برتعریف باید‌ها، به آنها قداست هم می‌بخشد. قدسی بودن ارزش‌ها ضامن اجرائی اخلاق است.

با توجه به اهمیت نظام های اخلاقی دینی و جامعیت و کامل بودن نظام اخلاقی اسلام، بحث اصلی نظام اخلاق حرفه ای دینی را با نگاه به منابع اسلامی بویژه قرآن کریم و نهج البلاغه پی می گیریم

### مبنای اخلاق حرفه ای در نهج البلاغه

مباحث فراوانی در اخلاق، به طور کلی، اخلاق رهبریت، مدیریت و مناصب ویژه، به طور خاص، در نهج البلاغه مطرح گردیده است. امام علی(علیه السلام) ملاک نهایی اخلاق را خدا می داند و به همین دلیل توصیه اساسی حضرت، تقوی است. لذا در مواضع مختلف و به طور مکرر به آن تذکر می دهند. اما مسأله بحث حاضر بررسی ملاک نهایی اخلاق نیست، بلکه بحث از مبنای اخلاق حرفه ای است.

حضرت امیر(علیه السلام) مبنای ارتباط و رفتار ارتباطی اخلاقی را حفظ و رعایت حقوق مردم دانسته و در مواضع مختلف بر آن تأکید می ورزند، به گونه ای که جایگاه اجتماعی افراد را به ویژه در مشاغل و مناصب مختلف بر آن استوار می نمایند. امام علی(علیه السلام) مسئولیت پذیری فرد را در رفتار ارتباطی نسبت به همه افراد اعم از دوست و دشمن، رفیق و بیگانه، مومن و کافر و حتی با محیط و سایر موجودات را مبتنی بر مسئولیت در برابر پروردگار می نمایند: ای مردم تقوی پیشه کنید، زیرا در پیشگاه خداوند مسئول بندگان خدا، شهرها و خانه ها و حیوانات هستید. این مسئولیت پذیری در واقع چیزی جز رعایت حقوق غیر نیست.

حضرت در مواضع مختلف به ویژه در نامه های اداری و دستورالعمل های حکومتی و مدیریتی به بیان دقیق وظایف کارگزاری خود پرداخته اند که مبین حقوق مردم و اهمیت رعایت آن است

## اصول اخلاق حرفه ای در نهج البلاغه

### ۱ - اصل امانت داری

امام علی (ع) از کارگزاران و کارکنان نظام اداری خود می خواست که کار و مسئولیت را امانت بدانند و در مناسبات و روابط خود امانتداری نمایند، چنانکه خطاب به اشعث بن قیس، استاندار آذربایجان، نوشت:

"همانا کاری که به عهده توست، طعمه ای برایت نیست، بلکه امانتی است برگردنت".

در آموزشهای امام علی (ع) امانت والاترین چیز و امانتداری برترین کار معرفی شده است. از این رو نخستین شرط انصاف به اخلاق اداری، امانتداری است. در سخنان گرانقدر امیرمؤمنان علی (ع) چنین آمده است:

رأس الاسلام الأمانة، رأس مسلمانی امانتداری است (یعنی امین بودن و خیانت نکردن).  
أفضل الايمان الأمانة ، برترین ایمان ، (یعنی برتری صفات و افعال مؤمن) امانتداری است.

### ۲ - اصل خدمتگزاری

فلسفه وجود نظام اداری، خدمتگزاری به مردمان است، و همه کارگزاران و کارکنان در تمام مراتب، خادمان مردمند. این امر به عنوان یک اصل در نظام اداری مطرح است و مادام که چنین احساسی وجود داشته باشد، کارگزاران و کارکنان نظام اداری با مردم رفتار مالکانه و فرمانفرمایانه نخواهند داشت، بلکه جایگاه و موقعیت خود را نعمتی می دانند که وسیله خدمت به مردمان است.

امام علی (ع) در حکمتی خطاب به جابر بن عبدالله انصاری چنین فرموده است: ای جابر! آن که نعمت خدا بر او بسیار بود، نیاز مردمان بدو بسیار بود، پس هر که در آن نعمت ها برای خدا کار کند، خدا نعمت ها را برای وی پایدار کند. و آن که آن را چنانکه واجب است به مصرف نرساند، نعمت او را ببرد و نیست گرداند.

هر چه در انجام دادن امور، روحیه خدمتگزاری کامل تر باشد، ارزش کار و کارگزار بیشتر است؛ با پایبندی به چنین اصلی، خدمتگزاری به مردمان، مطلوبترین کارها شمرده می شود و در انجام دادن آن هیچ منتهی نخواهد بود و هیچ بزرگ نمایی در خدمات صورت نخواهد گرفت و هیچ پیمان شکنی و خلاف وعده ای اتفاق نخواهد افتاد. امام علی (ع) در عهدنامه مالک اشتر چنین سفارش فرموده است: بپرهیز که با نیکی خود بر مردمان منت گذاری، یا آنچه را کرده ای بزرگ بشماری، یا آنان را وعده ای دهی و در وعده خلاف آری، که منت نهادن، ارج نیکی را ببرد، و کار را بزرگ شمردن نور حق را خاموش گرداند، و خلاف وعده، خشم خدا و مردم را برانگیزد. و خدای متعال فرموده است: بزرگ دشمنی است نزد خدا که چیزی را بگویند و انجام ندهید.

### ۳ - اصل مسئولیت پذیری

مسئولیت پذیری در اخلاق حرفه ای اصل مبنایی است به گونه ای که هر نوع بی مسئولیتی به مفهوم بیرون شدن از مسیر درست و گام نهادن در کجی ها و ناراستی هاست.

کمال آدمی، به کمال مسئولیت پذیری اوست. هر قدر کسی در مسئولیت پذیری سستی ورزد، تباهی در کارش بیشتر خواهد بود، و هر قدر کسی مسئولیت پذیری بیشتری داشته باشد، به کمال بیشتری از نظر اخلاق فردی و اخلاق اداری دست می یابد. امام علی (ع) حیطة مسئولیت پذیری را بسیار گسترده تعیین نموده و از کارگزاران و کارکنان خود خواسته است که نسبت به کلیه کارها و اقدامات، و نیز روابط و مناسبات خود مسئولیت پذیر باشند.

اصل مسئولیت پذیری می آموزد که هر کس در هر مرتبه ای که باشد، نسبت به تمام امور و کارهای خود و مربوط به خود مسئول و پاسخگوست. هیچ کارگزاری نمی تواند هرگونه که خواست با مردم رفتار

نماید و خود را نیز پاسخگو نداند. بر این مبنا کسی حق کمترین اهانت و بی احترامی به مردم را ندارد که افراد حتی نسبت به نوع نگاه و بیان و رفتار خود مسئولند.

#### ۴ - اصل انضباط کاری

انضباط کاری یعنی سامان پذیری، آراستگی، نظم و ترتیب، و پرهیز از هرگونه سستی و بی سامانی در کار. این امور از عمده ترین آداب اخلاق اداری است و هیچ سازمانی و نظامی بدون رعایت این امور راه به جایی نخواهد برد. بهترین سازمان ها و نظام ها با زیر پا گذاشته شدن اصل انضباط کاری، به تباهی کشیده می شوند و همه وجوه مثبت آنها نیز بی ارزش می گردد. تواناترین مدیران و کارگزاران و کارکنان در یک مجموعه اداری که اصل انضباط کاری بر آن حاکم نیست، توفیقی کسب نخواهد کرد و جز اتلاف نیرو بهره ای نخواهد برد.

امام علی (ع) فرموده است: الأمور المنتظمة يفسدها الخلفاء، کارهای منظم و منضبط به سبب مخالفت و خلافتکاری تباه می شود.

#### ۵ - اصل پیگیری

امیرمؤمنان علی (ع) در فرمان ها و دستورالعمل های حکومتی و اداری خود، کارگزاران و کارکنانش را به پیگیری امور سفارش نموده و از آنان خواسته است که در خدمتگزاری مردمان پیگیرانه عمل کنند. آن حضرت در دستورالعملی چنین فرموده است: کسی را از درخواستش به خشم نیاورید و حاجت کسی را روا ناکرده مگذارید، و کسی را از آنچه مطلوب اوست باز مدارید.

امیرمؤمنان علی (ع) در تمام موارد کارها را بدرستی پیگیری می نمود و از کارگزاران خود نیز چنین می خواست که ارزش کارها به پیگیری آنها تا به نتیجه رساندنشان است، چنانکه از آن حضرت وارد شده است: تمام العمل استکماله، تمام شدن کارها به کامل کردن آنهاست.

## ۶ - اصل مهرورزی

امیرمؤمنان علی (ع) در حکمتی والا فرموده است: قلوب الرجال و حشیه، فمن تالفها اقبلت علیه. دل‌های آدمیان رمنده است؛ پس هر که با آن الفت برقرار سازد، روی بدو نهد. به بیان امیرمؤمنان (ع): التودد نصف العقل، دوستی ورزیدن نیمی از خرد است. من تالف الناس احبوه، کسی که با مردم الفت گیرد، مردم دوستش دارند.

قرآن به پیغمبر خطاب می‌کند که ای پیغمبر، نیروی بزرگی را برای نفوذ در مردم و اداره اجتماع در دست داری. (فیما رحمه من الله لنت لهم و لو كنت فضا للقلب لانفضوا من حولک فاعف عنهم و استغفر لهم و شاورهم فی الامر) به موجب لطف و رحمت الهی، بر ایشان نرم دل شدی که اگر تند خوی سخت دل بودی از پیرامونت پراکنده می‌گشتند، پس، از آنان در گذر و برایشان آمرزش بخواه و در کار با آنان مشورت کن.

بر این مبناست که امیرمؤمنان علی (ع) در آغاز عهدنامه مالک اشتر فرمان می‌دهد که اساس روابط و مناسبات اداری باید بر مهرورزی استوار باشد: و اشعر قلبک الرحمه للرعیه، و المحبه لهم، و اللطف بهم. قلب خود را لبریز ساز از رحمت بر مردمان و دوستی ورزیدن با آنان و مهربانی کردن به همگان.

## ۷ - اصل رفق ورزی

رفق ورزی در روابط و مناسبات اداری، اصلی مبنایی است. و چنان در روابط انسانی کارساز است که در رفتار با مخالفان نیز چیزی مانند مدارا مؤثر نیست. امام علی (ع) فرموده است: الرفق یفل حد المخالفه. رفق و مدارا، تندی مخالفت را کند می‌سازد.



## ۸ - اصل خوشرفتاری

نوع رفتار کارگزاران و کارکنان نظام اداری بویژه با مردمان از ملاک های اساسی در تعیین ماهیت نظام اداری است و آنچه بیش از هر چیز دیگر در دل و دیده مردمان تأثیر می گذارد و آنان را به قضاوت می نشاند، خوشرفتاری یا بدرفتاری کارگزاران و کارکنان است. امیرمؤمنان علی (ع) با تأکید بسیار از کارگزاران و کارکنان نظام اداری خواسته است که با مردمان خوشرفتار باشند؛ نگاهشان، سخنانشان، عملکردشان، خدمتگزاری شان، همه و همه این گونه باشد. آن حضرت در آغاز فرمان حکومتی خود به عبدالله بن عباس، هنگامی که او را در بصره به جای خود گمارد، چنین فرمود: با مردمان گشاده رو باش آن گاه که آنان را ببینی، یا درباره آنان حکمی دهی، یا در مجلس ایشان نشینی. از خشم پرهیز که نشانی سبکی سر است و شیطان آن را راهبر است. و بدان آنچه تو را به خدا نزدیک کند از آتش دور سازد، و آنچه تو را از خدا دور سازد به آتش دراندازد.

امام علی (ع) از عبدالله بن عباس خواسته است که در کلیه امور خود با مردمان خوشرفتاری را مبنا قرار دهد. همچنین آن حضرت در آغاز عهدنامه محمد بن ابی بکر، این گونه فرمان داده است: با مردمان فروتن باش و نرمخو، و هموار و گشاده رو.

و در نامه ای دیگر به یکی از کارگزارانش چنین فرمان داده است: در برابر مردمان فروتن باش، و آنان را با گشاده رویی و نرمخویی بپذیر.

## ۹ - اصل بردباری

امام علی (ع) در دستورالعمل های حکومتی و اداری خود، کارگزاران و کارکنان را به چنین بردباری ای فراخوانده است: و اصبروا لحوائجهم. در بر آوردن حاجتهای مردمان شکیبایی ورزید. امیرمؤمنان (ع) بردباری را در کنار دانش در رأس ارزش ها معرفی کرده است، چنانکه وقتی او را از خیر

پرسیدند، فرمود: خیر آن نیست که مال و فرزندی بسیار شود، بلکه خیر آن است که دانشست فراوان گر و بردباری ات بزرگمقدار.

بنابراین یک نظام اداری ارزشمند، نظامی است که بر اعمال و رفتار کارگزاران و کارکنانش بردباری حاکم باشد. از این روست که امام علی (ع) از جمله معیارهای گزینش فرماندهان را بردباری برشمرده و در عهدنامه مالک اشتر فرموده است:

کارگزاران و کارکنان نظام اداری جز با بردباری نمی توانند وظایف خود را انجام دهند و حقوق را برپا سازند و مردمان را خدمت کنند،

با توجه به جایگاه بردباری در اخلاق اداری باید تلاش شود که کارگزاران و کارکنان نظام اداری متصف به بردباری باشند و براساس بردباری عمل و رفتار نمایند. امیرمؤمنان علی (ع) سفارش کرده است که آنان که فاقد بردباری اند، تلاش کنند که آن را کسب کنند و با القا و تلقین و تکلیف به خود، آن را در خود ایجاد نمایند.

#### ۱۰ - اصل دادورزی

رعایت عدل و انصاف در روابط و مناسبات اداری و در خدمتگزاری مردمان اصلی است که بدون آن، نظام اداری از صورت انسانی بیرون می رود و هر فساد و تباهی گریبانگیر آن می شود. حاکمیت عدالت در نظام اداری، و پاس داشتن داد و حفظ حقوق دیگران همانند حقوق خود، و در مقام داوری حقوق طرفین را یکسان و برابر رعایت کردن، و برای دیگران حقوقی برابر خود قائل شدن مهمترین قاعده ای است که حافظ سلامت و قوت نظام اداری و مایه پیوند دلهاست.

در دیدگاه امام علی (ع) بدترین صورت روابط انسانی این است که اشخاصی خواهان دادورزی باشند و خود بی انصافی نمایند: أ جور السیره أن تنتصف من الناس، و لا تعاملهم به. ناراست ترین راه و رسم این است که خواهان دادورزی باشی و با مردمان داد نوری.

امام علی (ع) در نامه خود به فرزندش حضرت مجتبی (ع) چنین فرموده است: پسرم! خود را میان خویش و دیگران میزانی بشمار؛ پس آنچه برای خود دوست می داری، برای جز خود دوست مدار؛ و آنچه تو را خوش نیاید، برای او ناخوش بشمار؛ و ستم مکن چنانکه دوست نداری بر تو ستم رود، و نیکی کن چنانکه دوست می داری به تو نیکی کنند؛ و آنچه از جز خود زشت می داری، برای خود زشت بدان؛ و از مردم برای خود آن را بپسند که از خود می پسندی در حق آنان؛ و مگوی (به دیگران) آنچه خوش نداری شنیدن آن.

چنانکه در عهدنامه مالک اشتر فرموده است: نسبت به خداوند و نسبت به مردمان از جانب خود و از سوی خویشاوندان نزدیک و از سوی رعایای مورد علاقه ات، انصاف به خرج ده! که اگر به انصاف عمل نکنی ستم نموده ای؛ و کسی که بر بندگان خدا ستم کند، خدا به جای بندگانش دشمن او بود، و آن را که خدا دشمن گیرد، دلیل وی را نپذیرد و او با خدا سر جنگ دارد، تا آن گاه که بازگردد و توبه آرد؛ و هیچ چیز چون بنیاد ستم نهادن، نعمت خدا را دگرگون ندارد، و کیفر او را نزدیک نیارد، که خدا شنوای دعای ستمدیدگان است و در کمین ستمکاران.

#### ۱۱ - اصل نفی خودکامگی

اخلاق اداری با هرگونه خودکامگی منافات دارد و در رفتار و مناسبات اداری، هر صورتی از خودکامگی رأیی، خودسری، خودمداری و سلطه گری تباه کننده فرد و نظام اداری است. امام علی (ع) در تمام دوران حکومت خود تلاش کرد تا زمینه های خودکامگی را در عرصه های گوناگون بزدايد و اصل و نفی

خودکامگی را در نظام اداری خود حاکم سازد. عهدنامه ها و دستورالعمل ها و فرمان های حکومتی امام (ع) از یک سو و رفتار و عملکرد خود آن حضرت از سوی دیگر بیانگر جایگاهی است. آن حضرت در عهدنامه مالک اشتر چنین یادآوری فرموده است: مبدا بگویی که من اکنون بر آنان مسلطم، از من فرمان دادن است و از ایشان اطاعت کردن، زیرا این کار دل را سیاه و تباه سازد و دین را پژمرده و بی آبرو نماید و نعمت را زایل، و بلا و آفت را نزدیک گرداند.

امام علی (ع) کارگزاران و کارکنان خود را بشدت از هرگونه خودمداری پرهیز داده و آن را منشأ همه بدبختی ها و خواری ها معرفی کرده، چنانکه در عهدنامه مالک اشتر فرموده است:

بپرهیز که در بزرگی فروختن، خدا را همنبرد خوانی و در کبریا و عظمت خود را همانند او دانی که خدا هر سرکشی را خوار می سازد و هر خودبینی را بی مقدار.

امیرمؤمنان (ع) در این باره چنین هشدار داده است: و لا تکونن علیهم سبعا ضاربا، تعتمن اکلهم. همچون جانوری درنده مباش که خوردن مردمان را غنیمت شماری.

بدین ترتیب نظام اداری ای که امام علی (ع) تصویر نموده و الگوی آن را ارائه فرموده، نظامی است مبتنی بر اصولی اخلاقی که در صورت پایبندی به این اصول، دستگاه اداری به سمت و سوی می رود که شایسته و بایسته است.

یکی از زوایای مهم اخلاقی که در سطح جامعه به منظور ایجاد ارتباط منطقی و صحیح میان مردم و مسئولین و در جهت نیل به اهداف نظام مردمسالاری دینی مورد توجه بوده و هر کدام از اقشار جامعه بنا به فرموده رسول اکرم (ص) **كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ**، موظف به رعایت آن هستند ،



## فصل چهارم: اخلاق کارگزاران جمهوری اسلامی

اخلاق حرفه‌ای در نظام اداری جمهوری اسلامی باید هویت اسلامی داشته باشد و مبتنی بر اخلاق اسلامی شکل بگیرد. برای داشتن هویت اسلامی اخلاق حرفه‌ای در کشورمان، به چهار دلیل می‌توان اشاره کرد:

الف) از لحاظ فرهنگی به دلیل وابستگی توده مردم کشورمان به نظام عقیدتی اسلام؛

ب) از لحاظ دینی به دلیل جداناپذیری اخلاق از دین در متن دین اسلام؛

ج) نیاز به پویایی درون فرهنگ اسلامی با توجه به مواجهه آن با چالش جهانی شدن؛

د) از لحاظ نظام حکومتی، الزام به حکومت دین‌مدار در نظام حکومت دینی و از لحاظ قانونی، به تأکید اصل هشتم قانون اساسی - بر تصویب قوانین اسلامی در کشور؛

براین اساس در این فصل به بررسی سیاست‌های کلی نظام اداری از دیدگاه و منظر اخلاق حرفه‌ای و الزامات آن می‌پردازیم به منظور بستر سازی سلامت اداری و رعایت اخلاق حرفه‌ای سیاست‌های کلی نظام اداری توسط مقام معظم رهبری ابلاغ گردید. بندهایی از این سیاست‌ها به صورت مستقیم یا غیر مستقیم به موضوع بحث اخلاق حرفه‌ای اشاره دارد که فهرست گونه اشاره می‌شود

سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری:

۱. نهادینه سازی فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی و کرامت انسانی و ارج نهادن به

سرمایه‌های انسانی و اجتماعی.

۲. عدالت محوری در جذب، تداوم خدمت و ارتقای منابع انسانی.

۳. بهبود معیارها و روزآمدی روش های گزینش منابع انسانی به منظور جذب نیروی انسانی توانمند، متعهد و شایسته و پرهیز از تنگ نظری ها و نگرش های سلیقه ای و غیرحرفه ای.
۴. دانش گرایی و شایسته سالاری مبتنی بر اخلاق اسلامی در نصب و ارتقای مدیران.
۵. ایجاد زمینه رشد معنوی منابع انسانی و بهسازی و ارتقای سطح دانش، تخصص و مهارتهای آنان.
۶. رعایت عدالت در نظام پرداخت و جبران خدمات با تأکید بر عملکرد، توانمندی، جایگاه و ویژگیهای شغل و شاغل و تأمین حداقل معیشت با توجه به شرایط اقتصادی و اجتماعی.
۷. زمینه سازی جذب و نگهداری نیروهای متخصص در استانهای کمتر توسعه یافته و مناطق محروم.
۸. حفظ کرامت و عزت و تأمین معیشت بازنشستگان و مستمری بگیران و بهره گیری از نظرات و تجارب مفید آنها.
۹. توجه به استحکام خانواده و ایجاد تعادل بین کار و زندگی افراد در نظام اداری.
۱۰. چابک سازی، متناسب سازی و منطقی ساختن تشکیلات نظام اداری در جهت تحقق اهداف چشم انداز.
۱۱. انعطاف پذیری و عدم تمرکز اداری و سازمانی با رویکرد افزایش اثربخشی، سرعت و کیفیت خدمات کشوری.
۱۲. توجه به اثربخشی و کارایی در فرآیندها و روش های اداری به منظور تسریع و تسهیل در ارائه خدمات کشوری.
۱۳. عدالت محوری، شفافیت و روزآمدی در تنظیم و تنقیح قوانین و مقررات اداری.

۱۴. کل نگر، همسوسازی، هماهنگی و تعامل اثربخش دستگاههای اداری به منظور تحقق اهداف فرابخشی و چشم انداز.

۱۵. توسعه نظام اداری الکترونیک و فراهم آوردن الزامات آن به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی.

۱۶. دانش بنیان کردن نظام اداری از طریق بکارگیری اصول مدیریت دانش و یکپارچه سازی اطلاعات، با ابتناء بر ارزشهای اسلامی.

۱۷. خدمات رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایتمندی و اعتماد مردم.

۱۸. شفاف سازی و آگاهی بخشی نسبت به حقوق و تکالیف متقابل مردم و نظام اداری با تأکید بر دسترسی آسان و ضابطه مند مردم به اطلاعات صحیح.

۱۹. زمینه سازی برای جذب و استفاده از ظرفیت های مردمی در نظام اداری.

۲۰. قانونگرایی، اشاعه فرهنگ مسئولیت پذیری اداری و اجتماعی، پاسخگویی و تکریم ارباب رجوع و شهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه ای و فردی در کلیه فعالیت ها.

۲۱. نهادینه سازی وجدان کاری، انضباط اجتماعی، فرهنگ خود کنترلی، امانت داری، صرفه جویی، ساده زیستی و حفظ بیت المال.

۲۲. تنظیم روابط و مناسبات اداری بر اساس امنیت روانی، اجتماعی، اقتصادی، بهداشتی، فرهنگی و نیز رفاه نسبی آحاد جامعه.

۲۳. حفظ حقوق مردم و جبران خسارتهای وارده بر اشخاص حقیقی و حقوقی در اثر قصور یا تقصیر در تصمیمات و اقدامات خلاف قانون و مقررات در نظام اداری.

۲۴. ارتقای سلامت نظام اداری و رشد ارزشهای اخلاقی در آن از طریق اصلاح فرآیندهای قانونی و اداری، بهره گیری از امکانات فرهنگی و بکارگیری نظام موثر پیشگیری و برخورد با تخلفات.



۲۵. کارآمد سازی و هماهنگی ساختارها و شیوه های نظارت و کنترل در نظام اداری و یکپارچه سازی اطلاعات.

۲۶. حمایت از روحیه نوآوری و ابتکار و اشاعه فرهنگ و بهبود مستمر به منظور پویایی نظام اداری.

### منشور اخلاقی چیست؟

منشور اخلاقی یکی از زمینه های مطرح شده برای نهادینه کردن اخلاق در سازمان است. بر اساس آن، اعضای سازمان از یک سرمشق و رهنمود کلی اخلاقی و ارزشی تبعیت می نمایند و فرهنگی منسجم و قوی در سازمان به وجود می آید.

منشور اخلاقی سازمانی همچون سوگند نامه پزشکان، اخلاق حرفه ای و سازمانی را شکل می دهد و راهنمای عمل کارکنان و کارگزاران در مسیر خدمتشان است.

منشور اخلاقی با تحت تاثیر قراردادن رفتار اخلاقی اعضا و جو اخلاقی سازمان، ارزش های اخلاقی ویژه ای را نیز به اعضای سازمان منتقل می کند.

آنچه مسلم است؛ انسان ها متفاوت می باشند و با دیدگاه های متفاوت در سازمان گرد هم می آیند، برای این که بتوانیم این تفاوت ها را به اشتراک بگذاریم نیاز به سرمشق و الگویی داریم که آن را با واژه منشور اخلاقی سازمانی نام نهاده اند. فردریکسون منشور اخلاقی را حول محور عدالت اجتماعی و مصلحت اندیشی بیان داشته است و آنها را از ارکان منشور اخلاقی می نامد. مدیران باید ضمن حفظ آزادی و ارزش های فردی، مصالح اجتماعی را نیز محترم بدانند و منشور اخلاقی سازمان باید بر همین دو رکن استوار باشد.

منشور اخلاقی سازمان سندی حاوی معیارهای اخلاقی و ارزشی است که برای ایجاد هماهنگی و وحدت رویه بین مسئولان سازمان تدوین شده و آنها را در رفتار و عملکردشان به سوی آرمان های ارزشی سازمان هدایت می کند.

برخلاف انتظار مدیران، آیین نامه های اخلاقی که باید ها و نبایدهای رفتاری را تعیین می کردند، نتوانست در بهبود مناسبات اخلاقی در فرهنگ سازمانی به طور کامل موفق شود. وجود دو کاستی در کدهای اخلاقی علت آن بود، یکی کامل نبودن آنها، زیرا آیین نامه های اخلاقی تمام مسئولیت های اخلاقی سازمان را در بر نمی گرفت و دیگر اینکه آیین نامه های اخلاقی از هماهنگی و سازگاری بین مسئولیت ها و اولویت های تعهدات اخلاقی برخوردار نبود. مدیران برای رفع این دو کاستی به طراحی و تدوین منشور اخلاقی سازمان پرداختند. منشور اخلاقی نوع رفتار مورد انتظار مدیران و کارکنان را بیان می کند و به عنوان ملاکی برای تمیز اخلاقی هرگونه اقدامی در سازمان به کار می آید.

منشور اخلاقی برای کارایی و اثر بخشی باید ویژگی هایی را شامل باشد که به شرح زیر است:

- ۱- منشور اخلاقی باید کامل باشد.
- ۲- قابل تحقق، عملی و قابل اجرا باشد.
- ۳- باید برملاک اخلاق به گونه ای مبتنی باشد که ارزش ذاتی اصالت آن را حفظ کند.
- ۴- مهم ترین ویژگی یک منشور کارآمد عاری بودن از هرگونه ابهام است.
- ۵- در بیان مسئولیت ها و تعهدات سازمان ترتیب منطقی داشته باشد. زمانی که منشور اخلاقی به صورت سندی درآید و در دید کارکنان قرار گیرد ارزش های مورد نظر سازمان به اعضا منتقل و رفتار اخلاقی آنها تحت تأثیر قرار خواهد گرفت. بدیهی است که با تحت تاثیر قرار گرفتن رفتار تک تک اعضای سازمان، جو اخلاقی در سازمان شکل می گیرد.

در همین راستا، هدف های منشور اخلاقی سازمانی عبارت است از:

۱. کارکنان و کارگزاران را از مأموریت سازمان آگاه کند.

۲. جو اخلاقی را در میان اعضای سازمان تشویق کند.

۳. جو اخلاقی درون سازمان همچنین می تواند به یکپارچگی اجتماعی در سازمان کمک

کند. از آن جایی که مدیران سازمان های دولتی در بستری عمل می کنند که می باید

به خواسته های متفاوت و متعارض پاسخ دهند، بنابراین نقشی که منشور اخلاقی می تواند در

این میان ایفا کند، آن است که میان خواسته های یاد شده نوعی پیوند و آشتی برقرار کند، به

گونه ای که حد دلخواه و معقولی از خواسته های ذینفعان سازمان تحقق یابد.

منشور اخلاقی بر دو وجه استوار است :

کسانی که بعنوان مشتری با سازمان ارتباط دارند . ((زائر)) و یا ارباب رجوع

کسانی که ارائه خدمت به مراجعان را بر عهده دارند . ((کارگزاران)) و کارمند ان

محورهای منشور اخلاقی معمولاً بر پایه محورهای زیر تنظیم و طراحی می شود:

۱ - نظم و انضباط در محل کار

۲ - آراستگی ظاهری

۳ - وقت شناسی

۴ - برخورد خوب با ارباب رجوع و رعایت ادب و احترام و نزاکت

۵ - انجام امور بر اساس عدل و انصاف

۶ - انجام امور ارباب رجوع در کمترین زمان ممکن

خدمات دهندگان و خدمات گیرندگان با رعایت منشور اخلاقی در انجام هر چه بهتر امور بر اساس ضوابط و مقررات در پویایی و رشد چشمگیر سازمان نقش دارند

بر اساس محور های بالا منشور اخلاقی سازمان توسط مدیران، کارشناسان، استادان دانشگاه و تعدادی از کارگزاران تدوین و ابلاغ شده است که بشرح زیر در ۱۰ بند به اطلاع می رسد:

### متن منشور اخلاقی کارگزاران امور حج و زیارت

رسول اکرم (صلی الله علیه و اله و سلم) : انی بعثت لاتمم مکارم الاخلاق

من مبعوث شدم تا اخلاق نیک را کامل کنم

کارگزاران امور حج و زیارت با ایمان به خداوند متعال و التزام عملی به نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران، ولایت مطلقه فقیه و با پاسداری از خون شهیدان، خود را در پیشگاه خداوند متعال مسئول دانسته و متعهد می شوند برای کسب رضایت حق تعالی و تحقق اهداف شارع مقدس در انجام هر چه بهتر حج ابراهیمی علیه السلام و زیارت اولیای الهی نسبت به اصول زیر پایبند بوده و برای تحقق آن ها حداکثر تلاش را بنمایند.

۱- تاسی به اولیای الهی و اطاعت از آن و دشمنی با دشمنان راه خدا و اولیای خداوند را، به عنوان

تنها راه تحقق کامل حیات طیبه در مسیر تقرب الی الله دانسته و بدان پایبند خواهند بود.

۲- توفیق خدمتگزاری به زایران بیت الله الحرام و حرم شریف نبوی (ص) و اعتاب مقدسه را مغتنم

شمرده و زمینه های بهره وری حداکثری از ظرفیت های معنوی را برای خود و زایران فراهم

خواهند نمود .

۳- رعایت عدل و انصاف و پرهیز از هرگونه تبعیض و اسراف، حفظ و بهره برداری صحیح از اموال و امکانات سازمانی را بر خود ضروری دانسته و در راه خدمت به مردم شریف و زایران محترم، نهایت سعی و تلاش خود را انجام خواهند داد.

۴- رعایت نظم و آراستگی فردی و پیراستگی محیطی، وقت شناسی، تواضع، فروتنی و مسئولیت پذیری را سرلوحه ی تمام امور خویش قرار می دهند.

۵- رعایت موازین شرعی و قانونی را همواره مورد توجه قرار داده و نظر به اهمیت اصل جانشین پروری، نیروی انسانی اصلح و کار آمد را با معیار دیانت، کفایت و صداقت، شناسایی و معرفی نمایند.

۶- رفتار شایسته با مردم از دستورات اکید اسلام است. لذا به مصداق آیه ی شریفه ی «إِنَّكَ لَعَلَى خُلُقٍ عَظِيمٍ» با تاسی از پیامبر اسلام (ص) اخلاق اسلامی، به ویژه صبر و شکیبایی را پیشه ی خود ساخته و با رعایت احترام و آداب، متانت و سعه صدر، خوش رویی و صداقت، انجام صحیح و سریع امور، پاسخ گویی ارباب رجوع بوده و حفظ کرامت انسان ها را سرلوحه ی کار قرار می دهند.

۷- راز داری، امانت داری و حفظ اسرار مردم، به ویژه زایران محترم را از وظایف خطیر خود دانسته، در حفظ و صیانت از اسرار آن ها، تمام مساعی خود را به کار می بندند.

۸- ارتقای سطح آموزش و هم افزایی، کسب مهارت و همچنین بهره وری از تجربه و ابتکار را ضروری دانسته و در راه کسب آن تلاش خواهند نمود.

۹- خود را در برابر قوانین و مقررات سازمان حج و زیارت و حوزه نمایندگی ولی فقیه در امور حج و زیارت، به منظور پیشگیری حقوق زایران تا تحقق کامل آن مسئول می دانند.

۱۰ - از نظرات و پیشنهادهای سازنده و توسعه‌ی فرهنگ انتقاد پذیری و شفافیت و اطلاع‌رسانی،

استقبال می‌نمایند

سازمان حج و زیارت

## نظام نامه اخلاقی چیست ؟

نظام نامه اخلاقی عبارت است از مجموعه‌ی مدونی از معیارها یا استانداردهای اخلاقی برای متخصصانی که مسئولیت بهداشتی روانی افراد را برعهده دارند.

نظام نامه‌ی اخلاقی عبارت است از مجموعه‌ی مدونی از معیارها یا استانداردهای اخلاقی برای کارگزارانی که مسئولیت جامعه‌ی زیران را برعهده دارند.

مهم‌ترین وظیفه‌ی متخصصان امور زیارتی بالا بردن سطح سلامت مراجعان است. نظام نامه‌های اخلاقی جهت انسجام این روند و حمایت از متخصصان به وجود آمده‌اند. این قوانین به عنوان راهنما و راهگشا چالش‌های اخلاقی و حرفه‌ای هستند که ممکن است مدیران و سایر عوامل اجرایی و فرهنگی در صورت برخورد با دو راهی‌های اخلاقی، برای دریافت راهنمایی به این نظام نامه‌ها مراجعه کنند. علاوه بر این، این اصول شامل اهداف و بیانیه‌هایی است که اساس ارزش‌های اخلاقی حرفه‌ای را مشخص می‌کنند. برای مثال؛ بی‌اطلاعی از این اصول نمی‌تواند بهانه‌ای برای رفتار مشکل‌آفرین اعضا باشد. اعضای حرفه‌ای ادعا می‌کنند که اگر قرار است متخصصان از هویت شغلی برخوردار باشند، باید با استانداردهای اخلاقی آشنا بوده و آنها را رعایت نمایند.

سازمان حج و زیارت در اقدامی شایسته نظام نامه جامع منابع انسانی حوزه کارگزاری حج و زیارت را تدوین نمود؛ این نظام نامه در راستای تدوین آخرین یافته‌ها و بهترین راه‌کارها همگام با مهم‌ترین برنامه‌های سازمان حج و زیارت و با هدف ایجاد هماهنگی و وحدت رویه در شناسایی و جذب، نگه‌داشت و ارتقای منابع انسانی و با توجه بر اصول ارزشی و حرفه‌ای و ایجاد فرصت برابر در جذب و به‌کارگیری نیروی انسانی و همچنین ایجاد انسجام و هماهنگی در بخش‌های مختلف سازمان تالیف شده است.

در فصل اول به بیان اهمیت تدوین چشم انداز منابع انسانی پرداخته و چشم انداز، مأموریت ها، اصول ارزشی و اصول حرفه ای سازمان حج و زیارت را تشریح می کند همچنین در این فصل اهداف و سیاست های کلی نظام جامع بیان شده و اصطلاحات کلیدی همچون ارتقای متوازن، شیوه ارزشیابی عملکرد، خط مشی، برنامه ریزی راهبردی و سایر واژه ها تعریف شده اند

در فصل دوم رویکردها و شرایط شناسایی و جذب و به کار گیری منابع انسانی و فرایندهای آن بیان شده و تعهدات و تکالیف دو جانبه سازمان حج و زیارت و کارگزاران در تحقق اهداف سازمان تشریح شده است.

فصل سوم به بیان شیوه های نگهداشت و حفظ کرامت و منزلت انسانی و حمایت حقوقی و قضایی و افزایش انگیزه و رضایت مندی، ارتقا و به کار گماری، سامان دهی و مدیریت منابع انسانی پرداخته و در نهایت خروج از خدمات کارگزاری را به دلایل مختلف از قبیل استعفا یا بازنشستگی و سایر موارد ذکر کرده است.

فصل چهارم نظام نامه تحت عنوان آموزش و توانمند سازی ارتقای مهارت های تخصصی و حرفه ای و ارتقای فرهنگ سازمانی در حوزه کارگزاری را تدوین کرده است در این فصل بر ایجاد زمینه های ارتقای سطح دانش و مهارت های شغلی مناسب و افزایش توانمندی های دانشی، نگرشی و مهارتی کارگزاران و افزایش انگیزه بهره مندی از فکر و خلاقیت و مشارکت آنان تاکید شده است.

آخرین فصل این نظام نامه تحت عنوان پایش و ارزشیابی عملکرد استقرار نظام جامع ارزشیابی عملکرد را از طریق تدوین و اجرای نظام جامع مدیریت عملکرد و تعیین شاخص های هدف مند، نتیجه گرا و استاندارد های کمی و کیفی خدمات تعریف کرده و اصول و معیارهای ارزشیابی عملکرد را بیان می کند



جهت اطلاع و مطالعه نظام نامه به صفحه اصلی سامانه جامع کارگزاران مراجعه کنید.

## اخلاق حرفه ای و سازمان

اخلاق حرفه ای، تاثیر چشمگیری بر روی فعالیتها و نتایج سازمان دارد. اخلاق حرفه ای، بهره وری را افزایش میدهد، ارتباطات را بهبود میبخشد و درجه ریسک را کاهش میدهد؛ زیرا هنگامی که اخلاق حرفه ای در سازمان حاکم است، جریان اطلاعات به راحتی تسهیل میگردد و مدیر قبل از ایجاد حادثه، از آن مطلع می گردد.

روش فرایند کاربردی نمودن اخلاق در رفتار افراد و گروهها روش به کارگیری اخلاق در موفقیت سازمانی، داری مراحل زیر میباشد:

۱- موفقیت از اخلاق حرفه ای سرچشمه میگیرد.

۲- اخلاق حرفه ای از اعتماد آفرینی ایجاد میشود.

۳- اعتماد آفرینی از پیش بینی رفتار ایجاد میشود.

۴- پیش بینی رفتار از مستمر بودن و قانونمند بودن رفتار سرچشمه میگیرد.

۵- مستمر بودن و قانونمندی از مسئولیت ناشی میشود.

۶- مسئولیت از قانون و باورهای فرد شکل می گیرد.

موفقیت در سازمان ناشی از ایجاد و به کارگیری مدیریت اخلاق در سازمان است. اخلاق سازمانی از اعتماد آفرینی شروع میشود. هرچه اعتماد به سازمان، برنامهها و مدیران (ارشد، میانی و مدیران پایه) بیشتر باشد، میزان تعهد به سازمان و وظایف بیشتر خواهد شد. اعتماد آفرینی، منجر به افزایش توان سازمانی در پاسخ دهی به نیازهای محیطی خواهد گردید؛ زیرا اعتماد آفرینی هم افزایی در توان سازمان

ایجاد خواهد کرد. هر چه اعتماد کارکنان به مدیران و سازمان، کاهش یابد، مدیران می بایست هزینه بیشتری را جهت کنترل رفتار کارکنان پردازند که نتیجه کمتری نیز به دست خواهند آورد. اعتماد آفرینی از پیش بینی رفتار ایجاد می شود. مدیرانی که دارای ویژگی‌های زیر هستند، اعتماد آفرینی را خدشه دار و نابود می کنند:

- مدیران متغیر در رفتار.
- مدیران ملون و دوگانه در رفتار.
- مدیرانی که به جای تصمیم عقلانی، تصمیم احساسی می گیرند.
- به قول و قرار خود اهمیت نمیدهند.
- نظم فکری ندارند.
- نظم رفتاری ندارند.
- قاطعیت در برخورد ندارند.
- برنامه ندارند.

ایجاد اعتماد، از پیش بینی رفتار حاصل میشود. چرا ما به بانگ، اعتماد میکنیم؛ زیرا رفتارهای بانگ دقیقاً برای ما قابل پیش بینی است. هرچه پیش بینی رفتار ما برای دیگران آسان و دقیق باشد اعتماد به ما بیشتر خواهد شد و میزان ریسک پذیری را برای کارکنان و مشتری‌ها کاهش خواهد داد و همین امر، باعث جذب افراد و کارکنان به طرف سازمان و مدیریت خواهد گردید.

اعتماد بر بستری از عملکرد گذشته شکل می گیرد. اعتماد در شرایطی صورت می پذیرد که ما نیاز داریم به دیگران تکیه کنیم. برای تصمیم گیری درباره کاری که باید انجام دهیم نیاز داریم که بر رفتار و

عملکرد دیگران تکیه کنیم و بایستی برای این اعتماد، توقعاتی از عملکرد آنان داشته باشیم. باربر (۱۹۸۳) اشاره کرده است که سه نوع متفاوت از توقعات وجود دارد:

۱- توقعاتی که در ارتباط با زندگی اجتماعی عادی و حفظ ثبات، نظم و قانون وجود دارد

۲- توقعاتی که در ارتباط با عملکرد فنی و تخصصی به وجود میاید؛ مانند توقعی که از یک جراح در انجام موفقیت آمیز یک عمل داریم.

۳- توقعاتی که از دیگران در ارتباط با انجام وظایف و تعهداتشان داریم. اعتماد محیط به سازمان، نشان معقول بودن رابطه محیط با سازمان است. هرگاه سازمان، اعتماد آفرینی کند، به گونه‌ای که محیط به آن اعتماد یابد میتواند معقولیت ریسک ارتباط با سازمان را افزایش دهد. اعتماد ما به دیگران، نشانه آن است که ریسک ارتباط با آنها را معقول می‌انگاریم.

### اخلاق حرفه‌ای در سازمان چه وظایفی دارد؟

وظیفه اخلاق حرفه‌ای در سازمان عبارت است از:

۱- ارائه ملاک نهایی ارزش‌ها:

- اخلاق حرفه‌ای باید برای امکان‌دآوری در رفتار آدمی، شاخص و ملاک ارائه کند.

به طور مثال: وقتی می‌گوییم استخدام با فراخوان عمومی، اخلاقاً خوب است و بدون فراخوان زشت است. شاخص اخلاق در این داوری، عدالت است. صورت منطقی استدلال چنین است:

- استخدام با فراخوان عمومی، اخلاقاً خوب است (داوری اخلاقی)

- زیرا عادلانه است و عدالت اخلاقاً خوب است (استدلال مبتنی بر شاخص اخلاقی)

اگر کسی از دلیل خوب بودن عدالت بپرسد در این صورت شاخص دیگری را جستجو می کند که خود شاخص آفرین است. این سؤال و جواب ادامه می یابد تا به شاخص دست یابیم که محتاج دیگری نباشیم. چنین شاخصی را ملاک نهایی اخلاقی گویند.

- در نظام اخلاقی دینی، ملاک نهایی ارزش ها، تقرب به خداست.

اعلام فراخوان های مختلف جذب و استخدام و به کارگیری براساس این ملاک است

۲- ترسیم جدول فضایل و رذایل:

- این جدول به فهرست و طبقه بندی رفتارهای روا و ناروای اخلاقی اختصاص دارد.

روشنی در مفهوم، تمایز در مصداق و عملیاتی بودن تعریف در این جدول بسیار مهم است.

۳- تحلیل مسایل عینی، موردی و مبتلا به در حوزه اخلاق:

صرف ارائه ملاک نهایی ارزش و جدول فضایل و رذایل کافی نیست، اخلاق حرفه ای باید بتواند مسایل و مشکلات حوزه اخلاق در محیط سازمان را تحلیل نماید.

به طور مثال: باید نشان دهد که تصمیم هیات مدیره درباره ارتقای فلان مدیر بدون احراز شایستگی، ظلم است.

۴- تبیین معضلات اخلاقی در حوزه فعالیت های حرفه ای:

اخلاق حرفه ای باید بتواند علل فقدان رفتار ارتباطی مبتنی بر احترام متقابل، صداقت و صراحت، کمبود وجدان کاری، لاپالی گری سازمانی نسبت به اموال عمومی را تبیین کند.

۵- حل تعارضات اخلاقی:

تعارضات اخلاقی در سازمان، پیچیده تر، عمیق تر و دارای ابعاد بیشتر است و حل آن نیز دشوارتر.

مثال: گفتن راز دیگران زشت است اما اگر این راز داری متضمن خیانت به وظیفه سازمانی باشد نارواست. با تاکید مدیر بر بزرگداشت شعائر اسلامی، اقامه نماز جماعت تحسین برانگیز است اما ترویج ریا و تظاهر و نفاق نیز نارواست.

- روش رایج در حل تعارضات اخلاقی، قاعده دفع افسد به فاسد است. (انتخاب بد از میان بدتر)

۶- عطف توجه به زمینه های پیشگیری پیش از درمان:

- پیشگیری از بیماریهای اخلاقی و نابهنجاری های رفتاری از وظایف اخلاقی مدیران است.

پیشگیری باید در جهت گیری های تدوین اصول اخلاق، ضوابط و قوانین سازمان و به طور کلی در برنامه های آموزشی لحاظ شود.

۷- ارائه فرایند تغییر و تصحیح رفتار:

از اخلاق حرفه ای انتظار می رود روش های عینی پیشگیری و درمان معضلات اخلاقی را ارائه کند. اموری همچون ارائه راهکار پرهیز کارکنان از کم کاری، ائتلاف زمان و سرمایه، روش نهادینه سازی اصل حرمت انسان نزد مدیران.

۸- تهذیب نفس و تعالی شخصیت:

- تفکیک فرد و رفتار او در داوری اخلاقی، یک اصل منطقی و اخلاقی است.

- بین فرد و رفتار او به لحاظ روانی ارتباط وجود دارد. زیرا تکرار یک رفتار تبدیل به عادت و طبیعت ثانوی وی می شود و به تدریج شخصیت او را شکل می دهد.

یکی از رسالت های اخلاقی مدیران، دغدغه تعالی روحی و تهذیب نفس نیروی انسانی به ویژه فرهنگ سازمانی است.

- فرهنگ سازمانی در سازمان به منزله روح در انسان است که در معرض تعالی یا سقوط قرار می گیرد.

۹- ارائه اسوه های اخلاقی:

- اسوه های اخلاقی در کارآیی و اثر بخشی آموزه های اخلاقی، نقشی مؤثر دارند.

- یکی از وجوه مقایسه شدنی در نظام های اخلاقی، حاصل تربیت اخلاقی این نظام هاست که به صورت الگوی اخلاقی ارائه می شود.

ارائه الگوها هم رغبت و انگیزش در رفتار اخلاقی را تشدید می کند و هم عینیت یافتن آموزه های اخلاقی را به جامعه القا می کند.

خلاصه کلام اینک: صاحبان حرفه از اخلاق حرفه ای دو توقع دارند

الف- بیان نظام مند مسئولیت های اخلاقی در حرفه

ب- تشخیص دقیق و حل اثر بخش مسایل اخلاق حرفه.

مک کنزی معتقد است که مدیران برای آنکه در کارشان ممتاز و موفق باشند به پنج چیز باید متعهد باشند:

۱- تعهد نسبت به مشتری

۲- تعهد نسبت به سازمان و مدیریت آن

۳- تعهد نسبت به خود در مقام مدیر

۴- تعهد نسبت به کارکنان

۵- تعهد نسبت به وظایف

## سازمان ها و مدیران در مقابل مسؤلیت ها و تعهدات اجتماعی چهار دسته اند :

دسته اول، استراتژی تدافعی دارند. این دسته از مدیران، تعهد اخلاقی ندارند و محیط و کارکنان را طعمه می بینند و سعی در غارت آنان دارند.

دسته دوم، استراتژی واکنش دارند. این دسته از مدیران، تعهد اخلاقی ندارند؛ اما بر اثر فشار عوامل خارجی، نسبت به تعهدات خود عمل می نمایند.

دسته سوم، استراتژی انطباقی دارند. این دسته از مدیران، تعهد اخلاقی را پذیرفته اند و بدون تهدید و فشار، به انجام آن اقدام می کنند.

دسته چهارم، استراتژی اثرگذاری دارند. این دسته از مدیران، تعهد اخلاقی را پذیرفته اند و با میل و رغبت و در جهت خدمت، به انجام آن اقدام می کنند.

## مشکلات و موانع اخلاق حرفه ای

عملی کردن و اجرای اخلاق حرفه ای در سازمان ها به سهولت و راحتی انجام نمی گیرد و دارای موانع و چالش هایی ساختاری، نگرشی و اجرایی است که توسط متخصصان اخلاق حرفه ای بررسی شده، این موانع عبارتند از :

۱- ارزش مداری به جای مسئله محوری:

- در نگرش سنتی، به معضلات اخلاقی صرفاً با نگاه فضیلت محور یا ارزش مدار توجه می شود نه مسئله محور. جهت گیری در این نگرش فضیلت گرایانه است نه کارآمدی. به عبارتی دیگر ورود ما به معضل اخلاقی، صرفاً موعظه ای، تبشیری و اندازی است در حالی که برخورد صحیح و مؤثر به معضلات اخلاقی به تخصص و مهارت نیاز دارد.

- در رویارویی با معضلات اخلاقی به جای استفاده از احساسات و عواطف، از مهارت بهره بگیریم.
- فضیلت گرایی، یک رویکرد نیست بلکه یک نوع موضع گیری و نهایتاً یک نوع نگرش است. در حالیکه رویکرد غیر شخصی و روشمند، ناظر به درک درست مسئله و در نهایت حل معضل است.

### ۲- فقدان نگرش راهبردی به اخلاق حرفه‌ای

اخلاق حرفه‌ای در نگرش راهبردی، مسئولیت‌پذیری سازمان در قبال حقوق همه عناصر محیطی اعم از داخلی و خارجی است که نقشی راهبردی در موفقیت معطوف به آینده سازمان دارد. نگرش غیر راهبردی، تصویری ناقص، نارسا و حداقل‌گرایانه از اخلاق حرفه‌ای است که جامعیت را از آن می‌ستاند و آن را به سطح مسئولیت اخلاقی فرد در شغل پایین می‌آورد. در این صورت رویکرد مدیریت منابع انسانی به اخلاق حرفه‌ای، جایگزین رویکرد راهبردی می‌شود.

### ۳- تحویلی نگری

تحویلی نگری را بزرگترین بیماری شناختی دانسته‌اند که همه آحاد مردم و بویژه پژوهشگران و مدیران به آن دچار می‌شوند. تحویلی نگری عمده‌ترین مانع رشد اخلاقی سازمان‌هاست. مهندسی که به سمت مدیر عامل یک شرکت برگزیده می‌شود اگر از دام تحویلی نگری نرهد، براساس سابقه و علاقه درسی و تحصیلی خود، مثلاً به فناوری تاکید می‌کند و با نگرش یک بعدی، تنها واحدهای خاصی از سازمان را می‌بیند و به آن‌ها توجه می‌کنند و از سایر واحدها غفلت می‌ورزد. تحویلی نگری نگرش یک بعدی و تحویل و تقلیل یک پدیده چند وجهی و چند ضلعی به یک وجه یا ضلع آن و تحویل یک شکل به جزئی از آن و تحویل یک پدیدار به مقطعی از تاریخ آن است. مولانا در داستان معروف فیل و مردمان در تاریکی، بخوبی جز، نگری و عاجز ماندن از شناخت کلی و درست فیل را به تصویر کشیده است.



تحویلی‌نگری در سازمان باعث رشد سرطانی یک جنبه و یک ضلع و رکود دیگر جنبه‌ها و اضلاع می‌شود. بویژه اگر کسانی که بر کرسی‌های تصمیم‌گیری راهبردی سازمان تکیه زده‌اند چنین نگرشی داشته باشند وضع بسیار خطرناک خواهد شد. از آنجا که تحویلی‌نگری مانع دیدن جامع مشکلات می‌شود، مهارت تشخیص و حل مسئله را دچار انحراف می‌کند. داشتن تفکر تحویلی‌نگری باعث تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری غیراخلاقی در حل مشکلات اخلاقی سازمان می‌شود.

تحویل منشور چند وجهی اخلاق سازمان به چند کد اخلاقی و چند شعار کلی و غیر عملیاتی که به در و دیوار زده می‌شود از دیگر انواع تحویلی‌نگری در سازمان است. تحویل اخلاق حرفه‌ای به مشتری‌مداری نیز نقصی بزرگ به شمار می‌رود زیرا تحویل منشور اخلاق سازمان به تنها یک ضلع آن است. تحویل اخلاق به قانون یا مسئولیت‌های اخلاقی به مسئولیت‌های حقوقی نیز بسیار در سازمان اتفاق می‌افتد.

راه درمان تحویلی‌نگری، ترویج الگوهای میان رشته‌ای برای کشف و حل مسائل و افزایش مهارت تفکر سیستمی است. نداشتن مهارت تفکر سیستمی خطر تحویلی‌نگری را افزایش می‌دهد. علاوه بر آن انتصاب استراتژیست‌ها، و نه کسانی که نگرش عملیاتی دارند، به سمت‌های راهبردی می‌تواند در کم رنگ شدن تفکر تحویلی‌نگری موثر باشد.

#### ۴- فرافکنی

فرافکنی، نادیده گرفتن نقش خود و تاکید شدید بر نقش عوامل محیطی است. دانش‌آموزی که وقتی نمره خوب می‌گیرد می‌گوید خودم نمره خوب گرفتم و وقتی نمره نامطلوب می‌گیرد می‌گوید معلم به من نمره بد داد دچار فرافکنی شده است. این حالت، پارادکس "من به شرط او" را پدید می‌آورد، در این حالت شخص یا سازمان، اخلاقی بودن خود را منوط و مشروط بر اخلاقی بودن دیگران یا دیگر سازمان‌ها می‌کند. می‌توان حدس زد که با چنین نگرشی، هیچ اقدام مطلوب و موثری صورت نخواهد

گرفت. نباید مسئولیت‌های اخلاقی را متوقف بر اخلاقی بودن دیگران کرد. مراجع حتی اگر خود اخلاقی نباشند انتظار دارند که سازمان با آنها برخورد اخلاقی داشته باشد. بنابراین هر فرد و هر سازمانی باید تغییر و تحول و اخلاقی بودن را خود آغاز کند. درد و دارو را هر دو در خود بجوید:

#### ۵- نگاه ابزاری به مراجع و مشتری

مشتری مداری ابزار انگار یعنی نگاه کردن به مشتری به عنوان ابزار سود. چنین نگاهی نوعی تحویلی نگری است که مشتری را تا سطح یک ابزار پایین می‌آورد. با این نگرش، اگر سودی در کار نباشد یا احتمال زیانی متصور باشد، نگاه نیز خود را ملزم به پای‌بندی به حقوق مشتری نمی‌داند، در حالی که در مشتری مداری اصیل، مشتری از حقوق اصیل برخوردار است که رعایت آنها در گرو سود و زیان شرکت نیست. در این حالت مشتری مداری انگیزه درونی دارد و منوط به هیچ چشم‌داشتنی نیست؛ مانند احترام والدین به فرزند که یک طرفه است.

#### ۶- فقدان انگیزش

انگیزش و اخلاق همبستگی دارند. فقدان انگیزش مانع از ترویج اخلاق در سازمان می‌شود، نتایج غیراخلاقی دارد و انگیزه اخلاقی بودن را از بین می‌برد، زیرا توجه بسیاری از مدیران و افراد جامعه برای اعمال غیراخلاقی‌شان این است که جامعه و انسان‌ها اخلاقی نیستند.

#### ۷- نارضایتی شغلی

رضایت شغلی، احساس‌ها و نگرش‌هایی است که هر کس به شغل خود دارد. تعهد سازمانی اما، نگرش و احساس‌های کارکنان درباره کل سازمان است. تلقی جدید از امنیت شغلی، ریشه آن را از درون می‌داند نه از مقررات و خط‌مشی‌ها و رویه‌های قانونی. اگر روزآمد باشیم، اگر یاد بگیریم و خوب عمل کنیم، اگر

در تخصص و کار خود اعتبار و ارزش بیابیم و اگر به امور شرکت آگاه باشیم و اگر برای ارائه کاری با ارزش، کوششی مستمر داشته باشیم، برای خود امنیت شغلی ایجاد کرده‌ایم.

#### ۸- فقدان مهارت تصمیم‌گیری

مدیریت هنر تصمیم‌گیری است. ضعف در تصمیم‌گیری باعث بروز رفتار غیر اخلاقی در سازمان می‌شود. تصمیم‌گیری فرآیندی است محصول الگوهای مواجهه با مشکل، تبدیل مشکل به مسئله و حل اثربخش مسئله. تصمیم‌گیری اخلاقی به شش اصل وفادار است: اعتماد، کرامت انسانی، مسئولیت‌پذیری، انصاف، پایبندی به منش شهروندی و مراقبت و توجه نسبت به دیگران.

فرهنگ سازمانی ضعیف، الگوی مدیریت غیر مشارکتی، فقدان نگرش سیستمی و هوش هیجانی و مهارت‌های تشخیص و حل مسئله و فقر اطلاعاتی و تحلیل و شتابزدگی، همگی از موانع تصمیم‌گیری‌های اخلاقی در سازمان است.

#### ۹- بلاتکلیفی یا تعارضات اخلاقی

از عمده‌ترین موانع رشد اخلاق حرفه‌ای در سازمان بلاتکلیفی سازمانی است. پیچیده‌ترین وضعیت بلاتکلیفی اخلاقی، تعارضات اخلاقی است، یعنی وضعیتی که فرد یا سازمان با دو راهه‌ای مواجه می‌شود و راه سومی نمی‌یابد و هر دو راه نیز غیراخلاقی‌اند. بنابراین تعارض اخلاقی عبارت است از رفتاری که انجام آن از جهتی اخلاقاً زشت و ترک آن از جهت دیگر نارواست. افشای راز زشت است اما اگر رازداری متضمن خیانت به وظیفه سازمانی باشد نیز نارواست. بدین ترتیب اگر فرد راست بگوید باید رازی را افشا کند، افشای راز خلاف قانون است. اگر رازداری کند باید حقیقت را کتمان کند، کتمان حقیقت نیز عملی غیراخلاقی است.

تعارضات اخلاقی دوگونه است:

### ۱-تعارضات در اصول اخلاقی

### ۲-تعارضات در مسئولیت‌های اجتماعی

تعارض در اصول اخلاقی مانند تعارض در اصل صداقت و اصل رازداری. حل غلط چنین تعارضی استفاده از دروغ مصلحت‌آمیز است که یکی از عوامل ترویج دروغ‌گویی در فرهنگ سازمانی به شمار می‌آید. قاعده "دفع افسد به فاسد" ساده‌ترین راه حل رایج برای حل تعارض در سازمان‌ها و جوامع است. اما تعارض اخلاقی در حرفه غالباً تعارض بین مسئولیت‌هاست: تعارض مدیر موفق بودن و پدر موفق بودن، تعارض مسئولیت سازمانی و وظیفه خانوادگی، تعدیل نیروی انسانی. پرداخت هدیه (رشوه) برای ترخیص کالا از گمرک، افشای دو دفتر داشتن سازمان برای مالیات، در همه این حالات تعارض وجود دارد. به عنوان نمونه در مورد آخر، افشا با وفاداری سازمانی منافات دارد و منجر به اخراج فرد می‌شود که آن نیز با مسئولیت خانوادگی منافات دارد. عدم افشا نیز با مسئولیت‌های اجتماعی و ملی منافات دارد. اما ساده‌ترین راه حل که گزیده می‌شود استفاده از قاعده دفع افسد به فاسد است، یعنی فاسد و بد را انتخاب می‌کنیم تا از افسد و بدتر مصون باشیم، در حالی که این اصل ظاهر الصلاح بسیار فسادانگیز است:

با استفاده از این فرمول است که می‌گوئیم: مقداری رشوه بده تا مانع ضرر فراوانی بر بنگاه شوی! راهی را انتخاب کن که هزینه اخلاقی (فساد) کمتری دارد! در حالی که یکی از آثار فرهنگی این اصل در سازمان و اجتماع رواج دروغ مصلحت‌آمیز است. جستجو از راه‌های سوم در همه موقعیت‌ها می‌تواند رهیافت مهم در مواجهه با تعارضات اخلاقی باشد. تعارض به خودی خود مانع نیست بلکه فرصت و بستر رشد است. ناتوانی در مدیریت تعارض مشکل‌آفرین است.

## ۱۰- فقدان نظام‌های جامع و اخلاقی

فقدان نظام‌های جامع و اخلاقی در زمینه‌های مختلف نظیر جذب و استخدام، پرداخت حقوق و مزایا و پاداش و تشویق، انتصاب و ارتقاء، اطلاع‌رسانی، نظارت و ارزیابی از جمله موانع رشد اخلاقی در سازمان‌هاست.

نظام‌مند کردن همه امور مانع رفتارهای سلیقه‌ای و موردی و وجود آئین‌نامه‌های پراکنده می‌شود. صرف وجود قانون و آئین‌نامه در افزایش پیش‌بینی‌پذیری، که عامل مهم اعتمادسازی و موفقیت سازمان است، کافی نیست بلکه نظام‌مند ساختن سبب می‌شود قوانین چنان تقویت شوند که امکان دور زدن قانون کاهش یابد.

مدیری که می‌گوید: هر امری را از من بپرسید تا به صورت موردی بگویم که چه باید بکنید اخلاقاً حق پرسش "چرا چنین کردی" را از زیر دستان خود ندارد. اما مدیری که می‌گوید براساس نظام جامع مربوط به حوزه عملیاتی خود اقدام کنید می‌تواند از آنها بپرسد: چرا چنین کردی. نظام‌مند سازی سازمان و تعبیه نظام‌های جامع در همه شئون، علاوه بر آنکه نرخ پیش‌بینی‌پذیری سازمان را افزایش می‌دهد، اعتماد، پاسخ، پایدار و فراگیر محیط به بنگاه را ایجاد می‌کند. از تصمیم‌های سلیقه‌ای و تبعیض‌آمیز می‌کاهد، شایسته سالاری را تحقق می‌بخشد، استقلال و مسئولیت‌پذیری بخش‌ها و مجموعه‌ها را در پی دارد، رابطه صف و ستاد را تشکیل می‌بخشد و زمینه ایجاد تحول در عین ثبات را فراهم می‌آورد.

## ۱۱- موانع فیزیکی و روانی محیط کار

در بسیاری موارد، زمین سازمان همچون شوره‌زاری است که سنبل برنمی‌آورد و نمی‌توان انتظار بروز فکر و عمل اخلاقی را در آن داشت. هنگامی که نور و گرما و سرما و ارگونومی صندلی و رایانه مثلاً یک

تحویلدار بانک مناسب نیست، چگونه می‌توان انتظار داشت که تقاضای شمار فراوان مشتریان را پاسخ گوید. احداث مدرسه در کنار بزرگراه، استفاده از دستگاه نوار قلب فرسوده در یک بیمارستان و نظایر آن نیز از مصادیق زمین شوره‌زار است که اشاره شد. اعمال فشارهای روانی از فشارهای فیزیکی تاثیر منفی بیشتری دارد. تغییر سمت مسئولین و تبعات ناشی از آن به دلیل خود محوری و نه برنامه محوری، نمونه‌ای از این فشارهاست. تعارض صف و ستاد و یا مدیران سطوح پایین و مدیران ارشد نمونه دیگری است.

## ۱۲- لقمه انگاری بجای امانت انگاری

تلقی مدیر یا هر یک از کارکنان به آنچه در اختیار اوست تاثیر ژرفی در رفتار اخلاقی او دارد. در کسب و کار، اموالی در اختیار افراد قرار می‌گیرد تا در آن دخل و تصرف و از آن استفاده کنند. این بهره‌برداری باید بهینه و توأم با بهره‌وری باشد. امانت داری مثل مسئولیت پذیری است که سبب افزایش پیش بینی رفتار فرد و سازمان می‌شود و به اعتماد آفرینی می‌انجامد. فرد امانت دار در مفهوم اخلاقی کلمه، پیش‌بینی پذیر است و می‌توان به او اعتماد کرد. ارتباط با او آسان است و افراد در برابر او بلا تکلیف نیستند. امانت داری یک الگوی رفتار اخلاقی است و فرزند امانت‌انگاری است. امانت‌انگاری جهان‌بینی خاصی است که فرد نسبت به هستی می‌یابد. در این حالت او تمام عناصر محیط داخلی و خارجی سازمان را به عنوان امانت به حساب می‌آورد. سهامداران صاحبان امانت هستند و سرمایه خود را نزد مدیران و سازمان به امانت گذاشته‌اند. اعتماد مشتری به سازمان به معنای امانت سپردن حقوق مشتری نزد سازمان است. کاهش کیفیت و عدم اطلاع رسانی به مشتری خیانت به امانت در کسب و کار است. کم فروشی مصداق آن است. اعتبار و نشان تجاری شرکت امانت است. کارکنان شرکت امانت هستند. ابزار و امکانات نزد کارکنان امانت است. در چنین تحلیلی، مفهوم امانت داری به مفهوم بهره‌وری نزدیک

می‌شود. دغدغه بهره‌برداری می‌تواند بر دغدغه اخلاقی امانت داری استوار شود. کسی که امانت‌انگاری ندارد دغدغه حفظ اموال عمومی و استفاده بهینه و بهره‌وری امکانات و اختیار را ندارد.

آیا ضرورتی وجود دارد که سازمان‌ها را به اخلاق سوق دهیم؟ وجه نیاز سازمان‌ها به اخلاق چیست؟ سازمان‌ها در چه امور و شئون حرفه‌ای به اخلاق نیاز دارند؟

سازمان بیش از فرد در جامعه موثر است و عملکرد آن نقشی پر دامنه‌تر در بهبود و تعالی زندگی اجتماعی و یا در تخریب و تباهی آن دارد. به همین سبب، سازمان می‌تواند اخلاقی یا غیر اخلاقی عمل کند. البته مسئولیت شرعی، حقوقی و کیفری عملکرد غیر اخلاقی سازمان با مدیران آن است. اگر اخلاق سازمان را به اخلاق فرد کاهش ندهیم، کشف می‌کنیم که رفتار اخلاقی یا غیر اخلاقی سازمان، همانند رفتار افراد، ریشه در خصلت‌های پایدار و نهادهای نسبتاً ثابت سازمان دارد. به همین دلیل اخلاقی بودن یا اخلاقی نبودن سازمان مراتب و ابعاد مختلف می‌یابد. کشف این مراتب و ابعاد، ساده‌انگاری در مسئله را رفع و تصویری کامل از اخلاق سازمانی را ترسیم می‌کند. تامل در این ابعاد موجب بازسازی تصور ما از سازمان اخلاقی می‌شود.

منابع و مأخذ:

- ابوالحسن فقیهی ، بهروز رضائی منش " اخلاق اداری " و مطالعات مدیریت، شماره ۴۷،
- سعید معید فر، "اخلاق کار و عوامل موثر بر آن در کارکنان ادارات دولتی" فصلنامه علمی-پژوهشی،  
رفاه اجتماعی، سال ششم،
- سعید معید فر، "بررسی اخلاق کار و عوامل فردی و اجتماعی موثر بر آن.
- علی اکبر ذاکری ، "اخلاق مسئولان"، موسسه چاپ و نشر عروج.
- مصطفی دلشاد تهرانی ، "ارباب امانت- اخلاق اداری در نهج البلاغه"، انتشارات دریا.
- محمد تقی مصباح یزدی ، "فلسفه اخلاق"، شرکت چاپ و نشر بین الملل.
- ناصر مکارم شیرازی، "اخلاق در قرآن کریم جلد ۱ و ۲
- اخلاق حرفه ای از اعتماد آفرینی ایجاد می شود - نویسنده :توماژ - پژوهش نیا /علی -ترکاشوند -  
منبع :روزنامه رسالت - تاریخ شمسی نشر ۱۳۸۹/۳/۱۹
- کتاب اخلاق حرفه‌ای در تمدن ایران و اسلام، احد، فرامرز قراملکی و همکاران، چاپ اول.
- نوشته آلن لاوتن ،مدیریت اخلاقی در خدمات دولتی ، ترجمه محمد رضا ربیعی وحسن گیوریان ،  
انتشارات یکان
- حسن مظاهری ،اخلاق در اداره ، انتشارات بوستان کتاب قم
- احد فرامرز قرامکی ، اخلاق حرفه ای.



- سید مهدی الوانی و سید احمد رضا قاسمی ، مدیریت و مسئولیت اجتماعی ، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی .

- دیوید، فرد آر، مدیریت استراتژیک، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، دفتر پژوهشهای فرهنگی، تهران.

- سیاری، سعیده، از تحلیل‌گرایی دکارت تا تحویلی‌نگری مدرنیسم، مجله اندیشه نوین دینی، شماره ۵ و ۴، ۱۳۸۵.

- فرامرز قراملکی، احد، اخلاق حرفه‌ای، چاپ دوم، نشر مجنون، قم.

- کالینز، جیمز و پوراس جری، ساختن برای ماندن، نشر فرا، تهران.

- احد فرامرز قراملکی، اخلاق حرفه‌ای، نشر مجنون

- احد فرامرز قراملکی، سازمان‌های اخلاقی در کسب و کار، نشر مجنون

- احد فرامرز قراملکی، موانع رشد اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها، نشر بشرا

- عبدالله جوادی آملی، حق و تکلیف در اسلام، نشر اسراء

[www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)

[www.SYSTEM.parsiblog.com](http://www.SYSTEM.parsiblog.com)

<http://imi.ir/tadbir/tadbir>

تهیه و تنظیم : عبدالامام حویزای