

اخلاق حرفه‌ای (مدیریت کسب و کار)

دانشگاه علمی کاربردی

شهرستان بانه

تعریف اخلاق اخلاق

جمع "خلق" و به معنای نیرو و سرشت باطنی انسان است که تنها با دیده بصیرت و غیر ظاهر قابل درک است. همچنین "خلق" را صفات نفسانی راسخ نیز می گویند، که انسان، افعال متناسب با آن صفات را بی درنگ، انجام میدهد. مثلاً فردی که دارای "خلق شجاعت" است در رویارویی با دشمن، تردید به خود راه نمیدهد. منشا های دیگر خلق علاوه بر وراثت، تمرین و تکرار است. مانند این که نخست با تردید و دو دلی اعمال شجاعانه انجام میدهد، تابه تدریج و بر اثر تمرین و تکرار، در نفس او صفت راسخ شجاعت به وجود می آید و بدون تردید شجاعت می ورزد. صفت راسخ درونی، ممکن است "فضیلت" و منشا رفتارهای خوب باشد و یا "ذیلت" و منشا کردار زشت باشد که در هر صورت بدان "خلق" می گویند.

منظور از اخلاق چیست؟

اخلاق مجموعه ای از صفات روحی و باطنی انسان است که به صورت اعمال و رفتاری که از خلقیات درونی انسان ناشی می شود، بروز ظاهری پیدا می کند و بدین سبب گفته می شود که اخلاق را از راه آثارش میتوان تعریف کرد. استمرار یک نوع رفتار خاص، دلیل بر آن است که یک رفتار ریشه درونی و باطنی در عمق جان و روح فرد یافته است که آن ریشه را خلق و اخلاق می نامند. دامنه اخلاق را در حد رفتارهای فردی تلقی میکنند، اما رفتارهای فردی وقتی در سطح جامعه یا نهادهای اجتماعی تسری پیدا می کند و شیوع می یابد به اخلاق جمعی تبدیل می شود که ریشه اش را در فرهنگ جامعه می دواند و خود نوعی وجه غالب می یابد که جامعه را با آن می توان شناخت. اخلاق مجموعه ای از اصول و ارزشهای معنوی است که درستی و یا نادرستی رفتار [۲] فرد یا گروه را تعیین می کند.

اخلاق، صفاتی از انسان است که مطابق با آن صفات و بدون تامل و تفکر اعمالی را انجام می شود که این صفات می تواند خوب یا بد باشد. البته بعضی از صفات اخلاقی قابل تغییر و برخی غیر قابل تغییر می باشد. در اصل صفات فطری و طبیعی تغییر ناپذیرند اما سایر صفات قابل تغییر و تحول هستند و به همین دلیل می توان اخلاق را آموزش داد تا بتوان صفات خوب را نهادینه کرد.

- ✓ اخلاق اصول و ارزشها، معیارهای "خوبی" یا "بدی" رفتارها را مشخص می سازد.
- ✓ اخلاق چگونگی روش زندگی انسان است.
- ✓ اخلاق چیزی است که یک کار را درست و کار دیگر را غلط مینمایاند.
- ✓ اخلاق شیوه برخورد با مسائل "خوب" یا "بد" با رعایت وظایف و مسئولیت های معنوی است.

اخلاق توصیفی: به توصیف و معرفی اخلاقیات افراد، گروهها و جوامع مختلف می‌پردازد و صرفاً به دنبال توصیف و گزارش اخلاقیات خاص است، روش بحث تجربی و تاریخی بوده و هدف از آن صرفاً آشنایی با نوع رفتار اخلاقی فرد یا جامعه ای خاص می‌باشد. این نوع مطالعات معمولاً از سوی جامعه‌شناسان، مردم‌شناسان و مورخان صورت می‌گیرد.

اخلاق هنجاری یا دستوری: به بررسی افعال اختیاری انسان از حیث خوبی و بدی و [] بایستگی و نبایستگی می‌پردازد، روش بحث استدلالی و عقلی است نه تجربی و تاریخی. هدف از آن ارائه نظریه و دیدگاهی معقول برای تبیین خوبی و بایستگی یا بدی و نبایستگی یک عمل است. مثلاً اگر در یک نظام اخلاقی گفته شود "عدالت خوب است و باید عدالت ورزید" در اخلاق هنجاری به دنبال ملاک این حکم و دلیل هستند و در اصل به دنبال پاسخ پرسشها و دلیل درستی کارها هستند و معیار تمایز خوب و بد و این که چرا باید این اعمال انجام پذیرد؟

اخلاق کاربردی: در حقیقت زیر مجموعه اخلاق هنجاری است که در حوزه خاصی از زندگی فردی و اجتماعی کاربرد دارد. اخلاق کاربردی به کاربرد و تطبیق استدلالها، اصول، ارزشها، ایده‌آهای اخلاقی و در مورد رفتارهای اخلاقی اعم از رفتارهای فردی و اجتماعی می‌پردازد و هدف از آن ارزش‌گذاری و ارزیابی اخلاقی و در نتیجه پذیرش یا انکار آن خط‌مشی‌ها و رفتارهاست. اخلاق کاربردی در صدد آن است که کاربرد و اعمال منظم و منطقی نظریه اخلاقی را در حوزه مسائل اخلاقی خاص نشان دهد. مانند: اخلاق پژوهشی، اخلاق نقد، اخلاق گفتگو، اخلاق دانشجویی و اخلاق حرفه‌ای. قبل از پرداختن به اخلاق حرفه‌ای می‌خواهیم به تعریف حرفه و وجه تمایز حرفه از شغل بپردازیم و سپس در مورد اخلاق حرفه‌ای و ویژگی‌ها، اصول و ضرورت مطالعه آن بحث کنیم.

حرفه

حرفه رشته‌کارهایی است که ممکن است سر تا سر عمر داشته باشیم یا تغییر کند. در اصل مهارتهایی است که افراد طبق علایق و استعدادهای خود به آن می‌پردازند و با آموزشهای خاص تکمیل می‌گردد. امکان دارد که افراد حرفه‌های متفاوتی داشته باشند که گاهی این حرف با هم مشابهت و یا تفاوت داشته باشد، اما شغل کاری است که فرد به صورت دائمی آن را انجام می‌دهد و در قبال انجام آن حقوق و دستمزد دریافت می‌کند و بر عکس حرفه شاید فرد رغبت چندانی برای انجام آن نداشته باشد و مهارت و استعداد کافی در آن شغل نداشته و فقط از روی اجبار آن را بپذیرد.

اخلاق حرفه‌ای

اخلاق حرفه‌ای زیر مجموعه اخلاق کاربردی است و در ابتدا مفهوم اخلاق حرفه‌ای به معنای اخلاق کار و اخلاق مشاغل به کار می‌رفت. تعاریف مختلفی از اخلاق حرفه‌ای ارائه شده: اخلاق حرفه‌ای یکی از شعبه‌های جدید اخلاق است که می‌کوشد به مسائل اخلاقی حرفه‌های گوناگون پاسخ داده و برای آن اصولی خاص متصور است.

اخلاق حرفه ای به مسائل و پرسش های اخلاقی و اصول و ارزشهای اخلاقی یک نظام حرفه ای
میپردازد و ناظر بر اخلاق در محیط حرفه ای است.

مقصود از اخلاق حرفه ای مجموعه قواعدی است که باید افراد داوطلبانه و بر اساس ندای وجدان و
فطرت خویش در انجام کار حرفه ای رعایت کنند، بدون آن که الزام خارجی داشته باشند یا در
صورت تخلف به مجازات های قانونی دچار شوند.

اخلاق حرفه ای تامل درباره ابعاد اخلاقی، مسائل و موضوعاتی است که به مشاغل خاصی مربوط
میشود. مانند: اخلاق پزشکی، اخلاق تجارت، اخلاق روزنامه نگاری، اخلاق مهندسی و...

بسیاری از موسسه ها و انجمن های مهندسی دارای اصول، قواعد و آیین نامه های اخلاقی (کدهای
اخلاقی) میباشند که این امر کمک زیادی به بهبود کیفیت کار و ارتقا روابط کاری جوامع مهندسی
نموده است. یکی دیگر از اقدامات مثبتی که در این زمینه در برخی از کشورهای دنیا صورت
پذیرفته ایجاد درس "اخلاق مهندسی" و تعریف گرایشهای تخصصی در دانشگاههای کشور می باشد.
در بیانیه پایانی همایش اخلاق مهندسی که در دوم اسفند ماه برگزار شد، موارد زیر به عنوان
راهبردهای همایش برای نظام مند شدن ترویج اخلاق در حوزه مهندسی کشور ارائه شده است:

- ✓ ایجاد گرایش های اخلاق مهندسی در مقاطع کارشناسی ارشد تدوین اصول و قواعد اخلاق
مهندسی متناسب با فرهنگ و واقعیات جامعه اسلامی ایران
- ✓ مهندسان طی مراسمی، برای رعایت اصول اخلاق مهندسی سوگند به جا آورند.
- ✓ ایجاد کمیته اخلاق مهندسی به منظور سامان دهی به پژوهش های متناسب با مبانی اسلامی
- ✓ تشویق نظامند مهندسان درستکار پایبند به اخلاق حرفه ای
- ✓ تاسیس "مرکز تحقیق و ترویج اخلاق مهندسی ساختمان" در شهر مقدس قم به منظور انجام
پژوهش های مستمر و ترویج و گسترش اخلاق مهندسان ساختمان
- ✓ همکاری احاد مهندسان برای رشد و شکوفایی مسائل اخلاقی در جوامع مهندسی

ویژگی های اخلاق حرفه ای

امروزه در اخلاق حرفه ای، تلقی "شما حق دارید و من تکلیف" مبنای هر گونه اخلاق در کسب و
کار است. این مبنا از رفتار ارتباطی فرد، به صورت اصلی برای ارتباط سازمان با محیط قرار می
گیرد و سازمان با دغدغه رعایت حقوق دیگران، از تکالیف خود می پرسد. ویژگی های اخلاق حرفه
ای عبارت است از: .

مسئولیت پذیری:

در این مورد فرد پاسخ گوست و مسئولیت تصمیم ها و پیامدهای آن را میپذیرد، سرمشق دیگران
است، به درستکاری و خوشنامی در کارش اهمیت میدهد. برای ادای تمام مسئولیت های خویش
کوشاست و مسئولیتی را که به عهده میگیرد با تمام توان و خلوص نیت انجام میدهد. .

برتری جویی و رقابت طلبی:

در تمام موارد فرد سعی می کند ممتاز باشد، اعتماد به نفس دارد، جدی و پرکار است به موقعیت فعلی خود راضی نیست و از طریق شایسته دنبال ارتقای خود است اما سعی نمیکند به هر طریقی در رقابت برنده باشد. .

صادق بودن:

مخالف ریاکاری و دورویی است، به ندای وجدان خود گوش فرامیدهد، در همه حال به شرافتمندی توجه میکند، شجاع و با شهامت است.

. احترام به دیگران:

به حقوق دیگران احترام می گذارد، به نظر دیگران احترام می گذارد، خوش قول و وقت شناس است، به دیگران حق تصمیم گیری میدهد، تنها منافع خود را مرجح نمیداند.

. رعایت و احترام نسبت به ارزشها و هنجارهای اجتماعی:

برای ارزشهای اجتماعی احترام قائل است، در فعالیتهای اجتماعی مشارکت میکند، به قوانین اجتماعی احترام می گذارد و در برخورد با فرهنگ های دیگر متعصبانه عمل نمی کند.

. عدالت و انصاف:

طرفدار حق است، در قضاوت تعصب ندارد، بین افراد از لحاظ فرهنگی، طبقه اجتماعی، اقتصادی، نژاد و قومیت تبعیض قائل نمی شود.

. همدردی با دیگران:

دلسوز و رحیم است، در مصائب دیگران شریک می شود و از آنان حمایت میکند، به احساس دیگران توجه می کند و مشکلات دیگران را مشکل خود میداند.

. وفاداری:

به وظایف خود متعهد است، رازدار دیگران است، معتمد دیگران است

تاریخچه اخلاق حرفه ای

در تمامی ادیان الهی، به اخلاق حرفه ای توجه شده است و افراد به راستگویی، صداقت، امانت داری و عدم سرقت تشویق شده اند. در فلسفه، افلاطون به عدالت و دموکراسی توجه میکند (اخلاق یعنی آنجا که روح انسان حالتی پیدا می کند که خود روح زیبا می شود. اگر کار زیباست، طبیعتاً روح زیباست و پایه اخلاق عدالت است و عدالت مساوی با زیبایی است).

ارسطو احکام اخلاقی را بر پایه منع حرص و ربا خواری می داند و به مفهوم عدالت در مبادلات تجاری تاکید دارد.

جان لاک دفاع از حق مالکیت را به عنوان یک حق طبیعی گسترش داد.

آدام اسمیت که پدر علم اقتصاد می باشد در کتاب (ثروت ملل) خود توسعه دهنده نظرات جان لاک بود. اسمیت یک فیلسوف اخلاقی و نویسنده کتاب تئوری "نسبیت اخلاقی" است. در سال ۱۹۹۳ پارلمان ادیان بین الملل، اعلامیه جهانی را برای محکومیت سوءاستفاده از اکوسیستمهای کره زمین، فقر، گرسنگی، نابرابری اقتصادی تصویب کرد و روند شکل گیری اخلاق حرفه ای تا به امروز ادامه پیدا کرده است و به صورت کاربرد روزمره هنجارهای اخلاقی در فرایندهای اجتماعی در آمده است. واژه اخلاق حرفه ای در شکل امروزی در سه مرحله مختلف شکل گرفت. این واژه اولین بار در اوایل سال ۱۹۷۰ در ایالات متحده رواج پیدا کرد و منشأ آن نوشته های آکادمیک علمی و جلسات دانشگاهی بود. در مرحله دوم این واژه در نشریات عمومی مورد استفاده قرار گرفت و در مرحله سوم این مفهوم در جهان تجارت به کار برده شد و به معنای هنجارهای اخلاقی در فرایند تجاری مطرح است.

اهمیت و ضرورت مطالعه اخلاق حرفه ای

اخلاق حرفه ای یکی از اساسی ترین مسائل مهم همه جوامع بشری است و در بسیاری از کشورهای صنعتی به این نتیجه رسیده اند که بی اعتنایی به مسائل اخلاقی و فرار از مسئولیت ها و تعهدات اجتماعی به از بین رفتن بنگاه و سازمان می انجامد.

به همین دلیل بسیاری از شرکتها ی موفق برای تدوین استراتژی اخلاقی احساس نیاز کرده و به این باور رسیده اند که باید در سازمان یک فرهنگ مبتنی بر اخلاق رسوخ کند. از این رو کوشیده اند به تحقیقات درباره اخلاق حرفه ای جایگاه ویژه ای بدهند و حتی آموزشهایی در این راستا داشته باشند. با توجه به این که امروزه هیچ سازمانی قادر نیست بدون آموزش توسعه یابد، لازم است در سازمانها افزون بر آموزش تخصص ها و مهارتهای مورد نیاز هر شغل به کارکنان ایجاد روحیه تعاون، کار مشترک و دسته جمعی و به ویژه اخلاق اداری و سازمانی در الویت قرار بگیرد.

اصول اخلاق حرفه ای

امروزه داشتن اخلاق حرفه ای به عنوان یک مزیت رقابتی مطرح می باشد. فرد آر. دیوید می گوید: "در سازمان اصول اخلاقی خوب از پیش شرط های مدیریت استراتژیک خوب است. اصول اخلاقی خوب، یعنی سازمان خوب". اصول اخلاقی برگرفته از فرهنگ کلی جامعه (عقاید، مذهب، آداب و رسوم) است. در سازمانها افراد شاغل و طبقات مختلف دارای خرده فرهنگ های خاصی هستند که آنها را از یکدیگر متمایز می کند همه اینها باعث می شود که در میان این گروهها و سازمان ها نوعی تعصب کاری خاص شکل گیرد که آن را اصول اخلاق حرفه ای می نامند.

در یک جمله اخلاق حرفه ای متأثر از اخلاق سازمانی است. اصول اخلاقی بر مبنای برنامه ریزی درست از نظر اخلاق حرفه ای و وجدان کاری در کشورهای توسعه یافته سالهاست که مورد اجرا قرار گرفته و کوتاه مدتی است که مورد توجه کشورهای در حال توسعه نیز واقع شده است. برخی از عوامل اصلی و موثر عبارتند از:

منابع انسانی درست و کارآمد، دانش فنی و توان فناوری، منابع مالی و فناوری، انگیزش درونی نیروی انسانی، رضایت مشتری، سهم و جایگاه مطلوب در بازار، مشارکت سازمانی، مزیت رقابتی ... و

عده ای بر این عقیده اند که رضایت شغلی باعث افزایش تعهد به اصول اخلاقی می گردد.

نکات مورد توجه در ایجاد اصول اخلاقی

- ✓ اصول اخلاقی پیش شرط مدیریت است.
- ✓ اخلاق حرفه ای یک دانش است که بر مبنای یک سیر منطقی و عقلانی باید ایجاد شود.
- ✓ مدیران باید به اصول اخلاق حرفه ای اعتقاد داشته باشند. (از شعار به شعور در آیند).
- ✓ شاخصه های اخلاق حرفه ای باید دقیقاً توسط مدیران روشن شود.
- ✓ شاخصه های اخلاقی نباید با هم در تعارض باشند.
- ✓ مدیران باید خود به این اصول احترام بگذارند و در رفتار خود آنها را تجلی دهند.
- ✓ نقایص اخلاقی می تواند در سطح زیر بنایی و عملیاتی ظاهر گردد.
- ✓ عدم ارتباط مدیران ارشد و مدیران عملیاتی می تواند نقایص اخلاقی را در سازمان افزایش دهد.

تعهد کاری

وجدان یا تعهد کاری در دانش مدیریت یعنی: نوعی احساس پایبندی (تقید) درونی به منظور رعایت الزامهای کمی و کیفی کار که از سوی فرد یا گروه انجام آن تقبل شده است. وجدان کاری قبل از هر چیز تحت تاثیر نظام اعتقادی حاکم بر فرد است. تعهد کاری نوعی تمایل عاطفی مثبت نسبت به رعایت حقوق جامعه در مورد کار است. وجود تعهد کاری منوط به جامعه ای منسجم و وحدت ملی است که در صورت فقدان یا ضعف انسجام اجتماعی میزان تعهد کاری در جامعه سست می شود و این به معنای ضعف اخلاق عملی کار در سطح جامعه است. تعهد کاری عبارت است از هم ذات پنداری و پاسخ عاطفی به اجتماع از طریق کار و تعهد حرفه ای. احساس مسئولیت و علاقه به حرفه تاثیر به سزایی در تعهد کاری افراد دارد. گروههای حرفه های خاص محیطی را ایجاد می کنند که این اصول اخلاقی را بوجود آورده و رعایت می کنند. هر چه ساختار این گروهها مستحکم تر و رابطه اعضای آنها گسترده تر و مکررتر باشد مبادله افکار و احساسات بیشتر و فراگیرتر می شود. این گروهها از یک سو علایق و منفعت طلبی های خودخواهانه فردی را مهار می کنند و اخلاق اجتماعی و حرفه ای را به اعضای خود می آموزند و از سوی دیگر با ایجاد قدرت اجتماعی میل دولت را به سلطه نامحدود بر جامعه مهار می کنند.

اخلاق در محیط کار

بله قربان گو نباشید

اگر با چیزی مخالفت دارید باید افکار و ایده هایتان را بدون ترس از چیزی ابراز کنید و به خاطر داشته باشید که استدلالات خود را سنجیده و منطقی بیان کنید و همیشه به عقاید دیگران احترام بگذارید.

درست صحبت کنید

برای صحبت کردن همیشه از زبانی مودبانه استفاده کنید و بدون هیچگونه حاشیه رفتن حرفتان را رک و راست بزنید اما به هیچ وجه وسط صحبت دیگران نپرید و پرخاشگری نکنید. لازم نیست سریعاً به پاسخهای دیگران جواب دهید حتماً قبل از صحبت کردن تک تک کلمات را بررسی کنید و بعد به زبان آورید.

وقت شناس باشید

اگر دیگران را همیشه منتظر خود نگه دارید کم کم احترامتان را از دست خواهید داد و بی اعتبار خواهید شد. اگر برای برنامه و وقت دیگران ارزش قائل شوید حتماً دیگران هم برای برنامه ها و وقت شما ارزش قائل خواهند شد.

اطلاعاتتان را کامل کنید

ندانستن یکی از غیر قابل قبول ترین کلمات در دنیای حرفه ای است. اگر میخواهید روی ایده ها و نظرات شما حساب کنند باید سعی کنید مطلع باشید و در زمینه یادگیری از دیگران سبقت بگیرید و قبل از اظهار نظر در امری حتما در مورد آن مطلب از قبل اطلاعات جامع کسب کنید.

سفیری لایق باشید

اگر مامور برای انجام کاری شده اید در واقع سفیر شرکت شده اید و باید برای خوب به نظر رسیدن شرکت خود تلاش کنید و خوب به نظر برسید. در مورد کار خود و کارفرمایان با تحسین و غرور صحبت کنید و اطلاعات محرمانه را حفظ کنید

عمل گرا باشید

شعار ندهید، گفته های خود را با عمل نشان دهید و سعی کنید کمتر قول داده و بیشتر عمل کنید. افرادی که بالاتر از گفته هایشان عمل می کنند مورد احترام و تحسین هستند.

لاف نزنید

از خود تعریف نکنید و اجازه دهید دیگران ارزشهای شما را کشف کنند و تحسینتان کنند. با تعریف و تمجید از خود دشمنی سایرین را به خود جلب خواهید کرد.

خونسردی خود را حفظ کنید

در زمان استرس و فشار زیاد عزمتان را جزم کنید و به دنبال راه حل باشید و سعی کنید عصبانی نشده و کنترل خود را از دست ندهید. خونسرد باشید و با صبر و تحمل تصمیمات درست گرفته و شتاب زده عمل نکنید.

خوب لباس بپوشید

معمولا افراد از روی ظاهر دیگران قضاوت می کنند. کیفیت لباس شما نقش مهمی در شخصیتتان دارد. اگر از سیستم لباس پوشیدن یکسان اطاعت می کنید باید سعی کنید همیشه تمیز، مرتب و اتوکشیده باشید. اگر شرکت شما با پوشیدن شلوارک و ساندل مخالفتی نمی کند، شما سعی کنید استاندارد بالاتری را انتخاب کنید.

مراقب خوردن و نوشیدن خود باشید

در هنگام خوردن غذا در محل کار یا در میهمانی هایی که برای رفاه و سرگرمی کارمندان برگزار می شود، سعی کنید آداب غذا خوردن را رعایت کنید و احیاناً زیاده روی و اسراف نکنید.

زندگی شخصی خود را خصوصی نگه دارید

اگر بخواهید زندگی خصوصی خود را برای دیگران افشا کنید مطمئناً قادر نخواهید بود تصویری جدی از خودتان در ذهن آنها ایجاد کنید. تا می‌توانید در مورد مذهب، سیاست، مشکلات خانوادگی و یا حتی مشکلات کاری خود با همکاران، با سایرین صحبت نکنید و اگر احیاناً لازم بود فقط به طور محرمانه با کارفرمای خود مسائل را در میان بگذارید.

شوخی بی اندازه نکنید

تا می‌توانید از شوخی با همکارانتان و یا حتی نظر دادن در مورد ظاهر آنها خودداری کنید چون امکان دارد خوششان نیاید. سعی کنید حد و حریم یکدیگر را حفظ کرده و به هم احترام بگذارید.

اخلاق کار

هر کسی به تناسب استعدادها و توانایی های خویش و یابه اقتضای شرایط اجتماعی و محیطی، برای تامین معیشت خویش شغل خاصی را برمیگزیند. تامین معاش، به طور کلی و صرف نظر از اینکه در قالب چه شغل یا تخصصی باشد، احکام اخلاقی خاصی دارد.

عوامل روان شناختی مرتبط با اخلاق کار

بسیاری از صاحب نظران معتقدند از خودبیبگانگی افراد می تواند تاثیر مستقیمی بر میزان علاقه، قواعد و زمینه های برانگیزاننده و ، دقت، مسئولیت، ابتکار و مولد بودن داشته باشد. اخلاق کار قواعد و زمینه های برانگیزاننده و فعال شده ی تعهد ذهنی، روانی و فیزیکی فرد یا گروه است. بدیهی است که یک ذهن از خودبیبگانه نمی تواند زمینه ای مناسب برای انگیزه و تعهدات اخلاقی و فیزیکی از خود بروز دهد. کاهش اخلاق کار به کاهش مسئولیت پذیری منجر می شود.

در نظام پیشه وری رابطه موجود بین کارگر و کارفرما شخصی بود و این رابطه ایجاب می کرد که کارگر و کارفرما تعهدات و وظایفی گسترده تر از آنچه امروز انتظار می رود داشته باشند.

یکی از ابعاد بسیار مهم اخلاق کار ، بعد روان شناختی آن است زیرا اخلاق متغیری است که آگاهی و اراده فردی نقشی محوری در آن دارد. بسیاری از اندیشمندان برای بهبود اخلاق کار بر نظریه های رفتاری تاکید داشته اند. هرگاه فردی کار اخلاقی انجام داد و از سوی جامعه تشویق شد، احتمال

انجام کارهای اخلاقی دیگر تقویت می شود تا جایی که کار اخلاقی به صورت ارزش های درونی درمی آید. به این ترتیب برنامه ریزان کلان کشوری قادر خواهند ، بود اخلاق کار را در افراد جامعه درونی کنند زیرا تغییر مدیریت اساسا در شیوه های انگیزش افراد در محیط های کاری و نحوه پاداش های مادی آنها تاثیر می گذارد که ابعاد اقتصادی و روانی اخلاق کار محسوب می شوند.

تعریف واژه کارمند و وظایف آن

واژه کارمند در لغت فارسی، به معنای دارنده کار و کاردار دفتری است و به کسی گفته می شود که شغلی در دستگاهی دارد یا در خدمت اداره ای است. کارگزار که معادل عربی آن عامل است « عامل کسی است که امور شخصی را در مال، ملک و کارهای او را بر دوش گیرد و متولی آن باشد.

فرهنگ لغات و اصطلاحات فقهی، کسی را کارمند میدانند که در حرفه و شغلی با گرفتن مزد به حساب دیگری کار کند

با تعریف هایی که از کارگزار ارائه شد، به نظر می رسد که در گذشته، به ماموری گفته می شد که از سوی حاکم مسئولیتی اجتماعی، سیاسی و اقتصادی و نظامی بر دوش داشته است که شامل استانداران، فرمانداران، نمایندگان آنها، گردآورندگان زکات و خراج و همچنین دیگر نمایندگان حاکم می شده است ولی امروزه ، در مفهوم عام، افزون بر ماموران یاد شده ، کارمند کسی است که به نیابت از دولت و ارائه خدمات می پردازد . کارمند در این معنا کارکنان دستگاه های دولتی از مسئولان رده بالا ی نظام (کارمندان ارشد) تا کارکنان سطح پایین (کارمندان جز) را شامل می شوند .

کارمندان طیف گسترده ای از افراد جامعه اند که به شیوه های گوناگون استخدامی از جمله:

رسمی (دائم)، پیمانی، قراردادی، روزمزد و ... در خدمت ادارات ، سازمانها و دستگاه های دولتی قرار می گیرند و در حوزه های مختلف از جمله : بهداشت ، آموزش ، امنیت ، قضا، رفاه، تهیه و تولید کالا، خدمات شهری و روستایی و ... انجام وظیفه می کنند و در قبال ان حقوق می گیرند.

وظایف یک کارمند تنها به وظایف او در برابر مافوق و مسئولیت هایی که در بر دوش او نهاده شده است محدود نمی شود بلکه نسبت به کسانی که او را در انجام وظایف یاری می کنند، نیز وظایفی دارد.

وظایف کارمند نسبت به کار خود

مراقبت و محاسبه نفس از ویژگی های پسندیده ای است که بارها پیشوایان معصوم (ع) کارمندان و کارگزاران را به آن فراخوانده اند. چنانکه حضرت علی (ع) به یکی از کارگزاران خود می فرماید: «نفس خود را در حالی که امیدوار به پاداش الهی بوده و از کیفر او هراسناکی به انجام آنچه خداوند بر تو واجب گردانیده است و اداساز»

همچنین آن حضرت مالک اشتر را به خلوت با خود سفارش می کند و می فرماید :

"نیکترین وقت ها و بهترین ساعت های شب و روز را به خود و خدای خود برگزین" از همین رو بر کارمند مسلمان است که پس از فراغت از امور مردم یا پیش از آن ساعتی را به خود اختصاص دهد. بهتر است نخست نفس خویش را محاسبه کند و انجام واجبات الهی را از او بخواهد. سپس از تمامی کردارها و حالات خود بپرسد و از اندیشه ها و صفات نفسانی و اخلاقی درونی خویش بپرسد و بکوشد در محاسبه نفس سخت گیر و بی گذشت باشد. در این زمینه حکایتی زیبا از ایاز، پسر ترک فقیری که به دلیل فراست، هوش، جنگجویی و جمال نیک، جزء مقربان سلطان محمود قرار گرفت شنیدنی است.

گویند: وقتی ایاز به درگاه سلطان راه یافت، برای اینکه ارتباط خود را با گذشته واصل خویش قطع نکند، اتاقی در قصر برای خود برگزید و پوستین و چارکش را در آن آویخت. هر روز مخفیانه در ساعت هایی مناسب به آن اتاق می رفت. مخالفان ایاز که نسبت به ایاز رفتار او ظنین شده بودند، به او تهمت دزدی از گنجینه سلطان زده و مخفیانه به اتاق او رفتند، ولی به جز پوستین و چارقی چیزی نیافتند. او هر روز به آن اتاق می رفت و با خود می گفت: "ایاز نگاه کن به چارق و پوستینت تقرب سلطان تو را مغرور نسازد و گذشته ات را فراموش نکنی". بنا بر این شایسته است کارمند مسلمان اگر بر مسندی تکیه زده است، آن را تمام عطایای خدا نداند بلکه باید بکوشد با مراقبت از نفس خود از آن عطا وسیله ای باشد برای عطای بیشتر.

وظایف کارمند در برابر همکاران

۱. صمیمیت

محیط اداری، محیطی مقدس برای خدمت گذاری است. از این رو، مناسب است سرشار از مهر و دوستی و عاری از هرگونه کینه باشد تا زمینه بهره مندی از لطف الهی فراهم آید. بی شک اختلاف سلیقه، حتی اختلاف عقیده در میان کارکنان یک محیط اداری، طبیعی است ولی مهم آن است که اختلاف سلیقه ها نباید به لجاجت و کارشکنی در امور بینجامد و کینه و نفرت جای مهر و محبت را بگیرد. اگر این گونه نباشد ادامه برای خود کارمند نیز نخواهد بود.

۲. مشورت

از جمله وظایف کارمند نسبت به همکاران، مشورت در امری است که در رابطه با آن اطلاعاتی مناسب ندارد زیرا امروزه به سبب گسترگی و پیچیدگی امور، نیاز به همفکری بیش از گذشته

احساس می شود . در محیط اداری کارمندان ممکن است به تنهایی توان حل همه مسائل را نداشته باشند و در عمل دچار اشتباه شوند . بهره گیری از شیوه مشورت در محیط اداری ، رویکردی است که می تواند کاستی ها را جبران کند و از میزان خطاها بکاهد. از سوی دیگر مشورت از شیوه هایی است که در آموزه های آسمانی اسلام به آن تاکید شده است. امام علی می فرماید:

هرکس تنها به رای خود اکتفا کرد به هلاکت رسید و هرکس با دیگران مشورت کرد در عقلهای آنان شریک شد.

هر چه روابط در محیط اداری مناسب تر و دوستانه تر باشد، فرصت هایی بیشتر برای مشورت فراهم خواهد آمد

۳. احساس تعهد

در دین مبین اسلام ، همه مومنان با هم برادر و برابرند و نسبت به هم تعهد اخلاقی دارند . چنان که رسول خدا (ص) در جمله زیبا می فرماید: مومن آئینه مومن است، مومن برادر مومن است، از پشت سر مراقب اوست .

همچنین در فرازی دیگر مومنان را به بنای مستحکمی تشبیه میکند که اساتحکام آنها در گرو پایداری همدیگر است.

شایسته است در یک محیط اداری اسلامی نیز کارمندان روحیه برادری اسلامی را تقویت کنند و نسبت به سرنوشت هم دیگر حساس باشند. همچنین با احساس وظیفه دینی و در گرفتاری ها و نامرادی ها کنار هم و یار و یاور یکدیگر باشند. همدیگر را از اشتباهات و لغزش ها باز دارند، از احسان و نصیحت رفع زحمت و رساندن نفع به هم ، حفظ آبرو و در یک کلمه ادای دین ، نسبت به هم دریغ نکنند . به فرمایش رسول خدا(ص):

«برادر خود را یاری کن گرچه ستمگر باشد یا ستم دیده اگر ستمگر است او را از ستم باز دار و اگر ستم دیده است او را یاری کن»

۴- پرهیز از حسادت

حسادت، بدخواهی برای دیگران است که از پست ترین صفات اخلاقی و بدترین بیماریهای نفس به شمار می رود. حسادت، عامل بسیاری از گناهان و مفاصد در جوامع شهری است که باید گفت در محیطهای اداری به سبب وجود زمینه های موفقیت پیشرفت و ارتقای همکاران ممکن است از بعد امور مادی و امور اخلاقی بروز کند و برای کارمند و محیط اداری مشکل افزین باشد. به فرموده امام علی : حسادت بر دوست از افات دوستیست.

پس کارمند مسلمان بایا د خود را از این صفت پست دور کند و از موفقیات های همکاری و دوست خود در کارهای مثبت خرسند شود و تلاش کند او نیز بابهره گیری از ، تجربیات موفق همکاران خود و امید به خدا در کارها پیروز باشد، نه اینکه بخواهد کوتاهی خود را توجیه کند.

وظایف کارمند نسبت به زیر دست

۱- الگو بودن

همان گونه که کارمندان و کارگزاران نسبت به افراد مافوق و همکار، وظایفی دارند، نسبت به افراد زیردست و چگونگی عملکردان نیز مسئول هستند. هرگونه سهل انگاری و بی تقاوتی نسبت به این مسئله پیامدهایی زیانبار به همراه خواهد داشت. از نخستین وظایف یک مدیر نسبت به افراد زیردست، الگو بودن اوست. خواسته یا ناخواسته، افراد زیردست به تمامی کارها و حرکاتش توجه خواهند کرد. از این رو نه تنها بهتر است عملکردش در نهایت ادب و احترام باشد و آنان را به فعالیت بیشتر و کارایی بهتر تشویق کند. در حفظ حریم گفتار و دستورها پای بنا و عامل باشد باید بپرهیز از کج رویها، توصیه بازی ها، امتیاز دادن ها و امتیاز گرفتن ها و .. با عمل خود حرمت قانون را نگه دارد تا از دیگران نیز انتظار اجرای این قوانین را داشته باشد.

۲- تقسیم کار مناسب

تقسیم کار، تقسیم مسئولیت است و تقسیم مسئولیت حدود و وظایف هر فرد را مشخص می کند. به گونه ای که باید درباره عملکردش پاسخ گو باشد
امام علی به فرزندش در این زمینه چنین می گوید:

کار هر کدام از خدمتکارانت را معین کن که او را در برابر آن مسئول بدانی که تقسیم کار سبب می شود کارها را به یکدیگر وا نگذارند و در خدمت سستی نکنند.

۳- انتقاد پذیری

مسئول یک اداره یا سرپرست یک بخش در نظام اسلامی هرگز نباید خود را معصوم بپندارد زیرا گاهی ممکن است در کارش کاستی ای باشد که خودش تاکنون به آن توجهی نداشته بنابراین، برای آگاهی و پیش گیری از پیامدهای احتمالی، لازم است روحیه انتقاد کردن را در افراد تحت سرپرستی در محیط اداری تقویت کند، به گونه ای که جرات داشته باشند عیب های او را بجا و با رعایت حدود و شرایط بیان کنند .

۴- پرهیز از تبعیض

ممکن است درک محیط اداری، افراد تحت سرپرستی، بنا به موقعیت و مسئولیت شغلی، نزد مسئول اداره منزلت و جایگاهی ویژه داشته باشند ولی این گونه معیارها نباید سبب شود که مسئول در نوع نگاه، رفتار، رعایت ادب و اتفاق هایی که ممکن است برای افراد تحت سرپرستی پیش آید، تفاوت قائل شود. از این رو مسولان نظام اسلامی باید با افراد تحت سرپرستی خود رفتاری سرشار از عدالت داشته باشند.

۵- تغافل

تغافل به معنای چشم پوشی از لغزش هاست که در کنار قاطعیت، از وظایف مدیران و مسؤلان است و اگر مناسب به کار گرفته شود، از بهترین روش های اصلاح افراد تحت سرپرستی خواهد بود. چه بسا اگر ماموری در انجام وظیفه به سهو یا عمد کوتاهی کند با چشم پوشی مسئول مربوطه و مهربانی، کارمند به اشتباه خود پی ببرد. بهتر است این چشم پوشی پیش از درخواست

خطاکار باشد که بی شک نتیجه ای بهتر خواهد داشت. همان کاری که کارگزار برجسته قرآن، حضرت یوسف (ع) با برادران خطاکار و گناه کار خویش انجام داد و فرمود: امروز بر شما سرزنشی نیست، خدا شما را می آمرزد و او مهربان ترین مهربانان است.

ایجاد نظم

اهتمام برای ایجاد نظم و پایش گیری از هرگونه بی سامانی و سستی در محیط اداری، از مهمترین وظایف یک مدیر و مسئول متعهد است زیرا بهترین سازمان ها و نظام ها با زیرپا گذاشتن اصل انضباط کاری، به تباهی کشیده می شوند. اوقات تواناترین کارمندان در یک مجموعه اداری، بدون داشتن نظم، تلف خواهد شد.

«کار هر روز را در همان روز انجام ده» زیرا هر روز کاری مخصوص به خود دارد

مدیر و سرپرست اداره ضمن اینکه خود را به رعایت نظم ملزم می کند باید نظارتی بیشتر در امور داشته باشد و در فضای آکنده از دوستی و محبت، نظام و انضباط را به همکاران زیردست خویش منتقل کند.

ارتقای سطح علمی و آگاهی

از اهداف اساسی تشکیل سازمان ها و محیط های اداری، خدمت رسانی مطلوب به مردم است. رسیدن به این هدف به عملکرد مطلوب کارمندان و کارکنان سازمان بستگی دارد. همچنین تجربه و تخصص آنها، بخشی بسیار زیاد از عملکرد مطلوب کارکنان نیز به میزان آگاهی بستگی دارد حضرت علی(ع) می فرماید:

"امور با تجربه پیش می روند و کارها با آگاهی و مهارت"

مسلم است هر اندازه کارکنان نسبت به امور محوله آگاه تر باشند، سطح کارایی آنان نیز افزایش خواهد یافت.

بنابراین بر از وظایف دیگر مدیران و سرپرستان، کوشش برای ارتقای سطح علمی و تجربی افراد تحت سرپرستیست، باید گفت وظیفه آموزش کارکنان بر عهده سازمان و نهادهای آموزشیست ولی مدیران می توانند مستقیم و غیر مستقیم زمینه هایی فراهم آورند تا افراد تحت سرپرستی خود از دانش و تجربیات شخص مدیر و افراد صاحب نظر در سازمان و غیر سازمان بهره مند شوند.

وظایف کارمند در مقابل مردم

کارمندان و کارگزاران نظام اسلامی از هر رده و مقامی که باشند، نسبت به مردم و مراجعه کنندگان وظایفی دارند که به بیان مهم ترین آنها می پردازیم:

۱- برخورد کریمانه

در اسلام مقام و مسئولیت کارمندی و کارگزاری وسیله ای برای خدمت رسانی به مردم و بالا رفتن مقام و منزلت نیز میدانی گسترده تر برای خدمتگزاری بهتر به هموعان فراهم می کند. اگر کارمندان با این نگاه به جایگاه خود بنگرند برخورد کریمانه با ارباب رجوع را از وظایف اساسی خود به شمار خواهند آورد. بنا براین باید به گونه ای با مراجعه کنندگان به سازمان ها و ادارات روبه رو شوند که در نگاه رفتار و برخورد آنها افتخار خدمتگزاری را احساس کنند. هر اندازه نگاه آنان مهربان تر رفتارها و برخوردها عادلانه تر باشد، خدمتگزاری کامل تر و ارزش کار بیشتر خواهد شد. تا کارمندان و کارگزاران نظام اداری با مردم رفتار مالکانه و فرمان فرمایانه، این احساس هست نخواهند داشت بلکه آنان را ولی نعمت خود و جایگاه و موقعیت خود را نعمتی از سوی خدا می دانند که خداوند آن را برای رفع نیازمندی های مردم و خدمت به آنها قرار داده است.

۲- فروتنی

از وظایف دیگر کارمند و کارگزار نظام اسلامی، پرهیز از برتری جوی و داشتن خوی پسندیده، فروتنی است. زیرا کارمند و کارگزار مسلمان در پرتو فروتنی و پرهیز از خودپسندی موفق می شود در قلب مردم نفوذ کند و طعم مهربانی را به مردم بچشاند.

حضرت علی (ع) در نامه ی خود بارها کارگزاران را به فروتنی فرا خوانده است. از جمله، در نامه ای به مالک اشتر (رحمه اله علیه)، او را به داشتن این صفات اخلاقی پسندیده فرا خوانده است: پر و بالت را برای مردم بگستران، با مردم گشاده روی و فروتن باش.

۳- گره گشایی

از اهداف کارمند و کارگزار مسلمان در نظام اسلامی، گره گشایی از کار مردم است.

۴- مدارا

بنا به فرموده ی امام علی «مدارا کردن از ستوده ترین خصلتهاست»

اگر چه بر همه مردم است که با هم دیگر در امور و مشکلاتی که پیش می آید مدارا داشته باشند، ولی لازم است کارمندان این ویژگی ستود ه را بیشتر مراعات کنند زیرا گاهی در محیطهای اداری ممکن است اجرای دستورالعملها و مقررات اداری برای عده ای ناخوشایند باشد. حتی ممکن است با واکنشهای نامناسب مانند اهانت و پرخاشگری و... منجر شود که کارمند به جای مقابله به مثل باید مدارا کند.

شهروند مداری و تکریم ارباب رجوع

یکی از جهت گیری های مدیریت نوین در جوامع امروزی، توجه به اصل محوری مشتری مداری و جلب رضایت مردم است. در نظام اداری و اجرائی کشورها، رضایت مردم از خدمات دستگاه های خدمتگزار دولتی به عنوان یکی از شاخص های اصلی سنجش میزان کارآمدی و رشد و توسعه آن نظام تلقی می شود. شاخص هایی مانند سرعت، دقت و درستی انجام کارهای مراجعان و کیفیت خدمات رسانی و چگونگی برخورد با مردم، هزینه های انجام خدمات، شفافیت و اطلاع رسانی مناسب عواملی هستند که با افزایش رضایت مردم از خدمات دستگاه های دولتی، موجب افزایش اعتماد عمومی خواهند شد زیرا در نظام دینی مردم سالار، بزرگترین سرمایه و تکیه گاه نظام اداری، اعتماد عمومی است.

با توجه به اهمیت این موضوع، برای ایجاد سازو کارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب، مناسب و موثر به مردم و برخورد مناسب کارمندان با مراجعان و نهادینه شدن موضوع رضایتمندی مراجعان دستگاه های دولتی، طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری در جلسه مورخ ۱۳۸۱/۱/۲۵ شورای عالی اداری تصویب و به دستگاه های دولتی ابلاغ شد.

همچنین فصل سوم قانون مدیریت خدمات کشوری به موضوع حقوق مردم اختصاص یافته است. در موارد ۲۵ تا ۲۸ قانون مذکور بر تکالیف دستگاههای اجرایی و مدیران و کارمندان آنها در قبال مردم به صورت زیر تاکید شده است.

ماده ۲۵- مدیران و کارمندان دستگاه های اجرائی، خدمت گزاران مردم هستند و باید با رعایت موازین اخلاق اسلامی و اداری و طبق سوگندی که در

بدو ورود ادا نموده و منشور اخلاقی و اداری که امضا می نمایند وظایف خود را به نحو احسن در راه خدمت به مردم و با در نظر گرفتن حقوق و خواسته های قانونی آنها انجام دهند.

ماده ۲۶- دستگاه های اجرائی مکلفند مردم را با حقوق و تکالیف خود در تعامل با دستگاههای اجرائی آشنا نموده و از طریق وسایل ارتباط جمعی به ویژه صدا و سیمای سطح آگاهی عمومی در این زمینه را ارتقاد داده و اطلاعات لازم را به نحو مطلوب و مناسب در اختیار مردم قرار دهند.

ماده ۲۷- مردم در استفاده از خدمات دستگاه های اجرائی در شرایط مساوی از حقوق یکسان برخوردارند. دستگاه های اجرائی موظفند حداکثر ظرف مدت سه ماه مراحل زمان و کیفیت و استاندارد ارائه خدمات و تغییرات آنها را مستند و شفاف نموده و از طرق مختلف به اطلاع مردم برسانند و در صورت بروز هرگونه تخلف، مسئولین دستگاه های اجرائی مسئولیت پاسخگویی به مردم و شکایت آنان را به عهده خواهند داشت.

ماده ۲۸- دولت مکلف است به منظور تامین حقوق مردم و مراجعان؛ رضایت و عدم رضایت مردم از عملکرد کارمندان را در ارتقاء، انتصاب و تمامی قراردادهای استخدامی و بهره مندی از دیگر امتیازات استخدامی و اعمال تشویقات و تنبیهاات لحاظ نموده و کلیه آیین نامه ها، شیوه نامه ها ضوابط اداری و استخدامی مربوط به کارمندان دولت را به عنوان یک عامل موثر منظور نماید.