



بدین سارمانی و اخلاق حرفه‌ای



دکتر محمود قربانی

(دانشیار وانشاه آزاد اسلامی واحد مشهد)

زهره عامری نش

فهرست مطالب

د	پیشگفتار
۱-۸۰	بخش اول (بدینی سازمانی)
۲	بدینی
۴	تاریخچه بدینی
۶	بدینی از منظر اسلام
۷	ریشه‌های بدین از نگاه منابع اسلامی
۱۰	بدینی‌های رواج دیدگاه اسلام
۱۱	انواع بدینی
۱۱	بدینی شخصیتی
۱۲	بدینی اجتماعی / نهادی
۱۲	بدینی کارکنان
۱۳	بدینی حرفه‌ای (شغلی)
۱۳	بدینی به تغییرات سازمانی
۱۴	بدینی سازمانی
۱۶	تعریف بدینی سازمانی
۲۶	باورها
۲۶	احساس
۲۷	رفتار
۲۹	متغیرهای تأثیرپذیر بدینی در سازمان
۳۰	دیدگاه‌های مرتبط با بدینی
۳۱	دیدگاه گرایشی به بدینی
۳۲	دیدگاه موقعیتی به بدینی
۳۳	دیدگاه اجتماعی - شناختی به بدینی: تئوری انگیزش اجتماعی وینر (۱۹۸۵)

۳۸	عوامل مؤثر بر بدینی سازمانی
۵۵	پیامدهای بدینی سازمانی
۶۲	مروری بر تحقیقات انجام شده در خصوص بدینی سازمانی
۷۴	روش‌های کاهش بدینی سازمانی
۷۹	نتیجه‌گیری
۸۱ - ۱۹۶	بخش دوم (اخلاق حرفه‌ای)
۸۲	تعریف لغوی اخلاق
۸۴	مفهوم اخلاق و اهمیت آن
۸۶	اخلاقیات
۸۷	تاریخچه اخلاق
۹۳	اخلاق فردی
۹۴	حرفه
۹۶	جو اخلاقی سازمانی
۱۰۳	اخلاق حرفه‌ای
۱۰۷	ویژگی‌های هفت گانه حرفه‌ای‌ها
۱۰۹	ویژگی‌های افراد دارای اخلاق حرفه‌ای از نظر کادوژیرو
۱۱۱	ویژگی‌های معرفتی اخلاق حرفه‌ای
۱۱۶	منابع اخلاق حرفه‌ای
۱۱۸	عوامل تأثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان
۱۱۹	فاکتورهای سطح کلان اثرگذار بر رفتار اخلاقی
۱۲۰	فاکتورهای سطح میانی اثرگذار بر رفتار اخلاقی
۱۲۲	فاکتورهای سطح خرد اثرگذار بر رفتار اخلاقی
۱۲۵	تنوری‌های اخلاق
۱۲۷	نظام‌های مختلف اخلاقی در اخلاق حرفه‌ای

۱۴۵	آموزش اخلاق و نظریه های رشد اخلاقی و یادگیری
۱۵۰	سه رویکرد در خصوص اخلاقیات سازمانی
۱۵۱	ابعاد فرهنگ سازمانی اخلاقی
۱۵۹	مقایسه نظام اخلاقی غرب و اسلام
۱۶۰	مدل اخلاق سازمانی
۱۶۲	موانع رشد اخلاق در سازمان ها
۱۸۰	نسبت اخلاق و قانون
۱۸۲	آرمان اخلاق حرفه ای
۱۸۴	عوامل پایه ای اخلاق - رفته ای
۱۸۶	عوامل مؤثر بر رفتار اخلاقی و غیر اخلاقی در سازمان
۱۸۸	عوامل تأثیرگذار بر اخلاق حرفه ای (پنینه ۲۰۰۲)
۱۹۱	تکالیف اخلاقی در سازمان
۱۹۲	تأثیر اخلاق کار بر عملکرد شغلی کارکنان
۱۹۲	نهادینه کردن اخلاق در سازمان
۱۹۵	نتیجه گیری
۱۹۷	فهرست منابع

پیشگفتار

امروزه اگر سازمان‌ها بخواهند جایگاه خود را حفظ کرده و به نحوی عمل کنند که باعث بقا، توسعه و موفقیت‌شان شود، ضروری است که در عملکرد خود تجدیدنظر کرده و علاوه بر انجام تعهدات خود به ارباب رجوع با نگرشی نو نسبت به کارکنان خود توجه نشان دهند. سازمان سالم به موازات توجه به میزان تولید و بهره‌وری، معتقد به سلامت روانی کارکنان خود می‌باشد. لذا اگر سازمانی با اتخاذ شیوه‌های گوناگون ولی به قیمت فراموشی ابعاد انسانی محیط کار، به سطحی از تولید قابل قبول دست یابد، علیرغم دستیابی به این موفقیت بستر ساز بروز ادراکات، نگرش‌های منفی در بین کارکنان خود خواهند بود که تسری آن در طول زمان بر درآمد، و اثربخشی سازمان مؤثر خواهد بود. بدینی سازمانی یکی از موضوعات مهم رفتاری است که بر عملکرد کارکنان مؤثر بوده و باعث بروز مشکلات بسیاری برای سازمان‌ها شده است.

تحقیقات متعددی نشان داده‌اند که بین بدینی سازمانی و بسیاری از متغیرها مثل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، پیگانگی از سازمان، رفتار شهروندی سازمانی و بسیاری از متغیرهای دیگر ارتباط وجود دارد (سالانوا و همکاران^۱، ۲۰۱۰؛ ۶۵؛ رابین و همکاران^۲، ۲۰۰۹؛ ۲۰؛ کالاکان و آکسو^۳، ۲۰۱۰؛ ۴۸۲۳).

ارج نهادن به ارزش‌ها و نیازهای کارکنان، مؤثرترین گام در جهت تحقق اهداف سازمان به شمار می‌رود. شیوهی برخورد با کارکنان هر سازمانی، ممکن است در راه‌ها، احساسات، نگرش‌ها و رفتارشان تأثیر بگذارد. از این منظر کارکنانی که اطمینان دارند، سازمانی که در

^۱ Salanova et al

^۲ Rubin et al

^۳ Kalağan & Aksu

آن مشغول به کار هستند پایبند به اصول اخلاقی است، به احتمال بیشتر این برداشت را خواهد داشت که سازمانشان با آن‌ها عادلانه و منصفانه رفتار می‌کند؛ بنابراین محتمل است که این موضوع رضایت شغلی‌شان را افزایش داده و این نگرش مثبت نسبت به شغل و سازمان، موجب کارایی و عملکرد بهتر شده و کوشش بیشتر به منظور تحقق اهداف سازمانی گردد. درواقع، بسیاری از سازمان‌ها شامل کارکنانی با نگرش‌های بدبینانه هستند و آگاهی از واکنش‌های کارکنان به بدبینی سازمانی به منظور درک اهمیت آن و اقدام جهت کاهش بدبینی سازمانی و کاهش اثرات سازمانی و شغلی آن، ضروری می‌باشد. اگر کارکنان به سازمان بدبین شوند، مضرات بسیاری برای سازمان می‌شود و عملکرد مطلوب سازمان را با مشکل مواجه می‌ازد. هنگامی که افراد نگرش مثبتی به کار، مدیریت، واحد و یا کل سازمان داشته باشند انگیزشی آنان برای بهتر انجام دادن کارها بیشتر می‌شود، عکس این قضیه نیز صادق است کارکنانی که به سازمانشان بدبین هستند احساسات منفی متنوعی شامل اضطراب، نفرت و حتی احساس سرزندگی هنگام فکر کردن به سازمان را تجربه می‌کنند. این عواطف و باورهای منفی منجر به فرسودگی عاطفی کارکنان و افسردگی آنان می‌شود.

بدبینی کارکنان به سازمان باعث می‌شود که مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و فعالیت‌های سازمان کاهش یابد، زیرا به نیت و برنامه‌های سازمان و مدیریت اعتماد و اعتقاد ندارند. در نتیجه این امر، تعهدی به اهداف سازمان نیز نخواهند داشت. این تعهدی کارکنان به اهداف سازمان نیز باعث می‌شود کارکنان نه تنها تلاش مازاد بر وظیفه در جهت رسیدن به اهداف سازمانی از خود نشان ندهند بلکه وظایف رسمی و سازمانی خود را نیز به نحو مطلوبی انجام ندهند. این موضوع منجر به عدم کارایی و عدم اثربخشی سازمان می‌شود. همچنین بدبینی کارکنان به سازمان، موجب می‌شود تا کارکنان تبلیغات شفاهی منفی نیز علیه سازمان انجام دهند و به شهرت و اعتبار سازمان نزد عموم ضربه وارد کنند. در نهایت

نیز بدینی به سازمان، کارکنان را وادار می‌سازد تا در صورت یافتن گزینه شغلی مناسب، سازمان را ترک نمایند و این در موارد کارکنان متخصص و ماهر که تجربیات قابل قبولی در این زمینه کسب کرده‌اند، برای سازمان بسیار هزینه‌زا خواهد بود.

در نقطه مقابل، التزام به رعایت اخلاق حرفه‌ای در سازمان است که نقش مؤثر و چشمگیری در افزایش میزان عملکرد سازمان دارد. اهمیت اخلاق حرفه‌ای ممکن است بیانگر این اعتقاد باشد که اخلاق حرفه‌ای، نگرش کارکنان را در قبال کار و سازمانی که در آن مشغول هستند را تسهیل کند و رعایت آن از یک سو جامعه را دچار تعارض نکند و از سوی دیگر با اتخاذ تصمیمات منطقی، سودمنازه منافع بلند مدت سازمان را تضمین نماید.

در دوران کنونی، کمتر از زمانی است که قدم بگذارید و لیست بلند بالایی ارزش‌های سازمانی را در قالب یک دستورالعمل اخلاقی بر در و دیوار راهروها و اتاق‌ها نیابید. ارزش‌هایی گرانقدر مانند احساس مسئولیت برای انجام خدمات صادقانه، پایبندی به داشتن رفتارهای منصفانه با همه، تکریم ارباب رجوع و ... ما باید دانست که تعریف و نوشتن ارزش‌ها به تنهایی کفایت نمی‌کند بلکه باید در جهت رویج عملی آن‌ها همت گماشت.

گره‌های کوری که بر دست و پای بشر در پهنه‌های اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی بسته شده ناشی از خالی بودن صحنه از انسان‌های با اخلاق است. بسیاری از مشکلات که گریبانگیر سازمان‌های دولتی و خصوصی را گرفته است، بی ادبی و بد اخلاقی حرفه‌ای دارد. آنچه محرز است وجود معضلی به نام ناهنجاری‌های اخلاقی است که سازمان‌های ما با آن دست به گریانند.

مفهوم اخلاق در هر جامعه‌ای با توجه به ساختارهای اجتماعی، فرهنگی، سنتی، دینی، اقتصادی و سیاسی آن جامعه شکل می‌گیرد. نیاز به اصول اخلاقی در جامعه به قدری اهمیت دارد که اکثر ارزش‌های اخلاقی معتبر به صورت قوانین و مقررات در آمده‌اند، با این حال، نمی‌توان تمامی ارزش‌های اخلاقی یک جامعه را در قالب قانون، نظام‌مند کرد چرا که بیشتر

این ارزش‌ها ماهیتی قضاوت‌پذیر دارند. داشتن قوانین در مورد برخی اصول اخلاقی امری ممکن است و اجرای آن در جامعه ضروری است اما در مورد برخی اصول اخلاقی مثل صداقت و وفاداری وضع قوانین معنی‌دار به مراتب مشکل‌تر و یا حتی غیرممکن است. یکی از مشکلات جامعه امروزی این است که اخلاق هیچگاه درحوزه کسب و کار یا به طور کلی در حوزه اجتماعی و یا سیاسی مطرح نبوده، بلکه همواره موضوعی شخصی بوده است. انسان‌ها به این‌که راستی و درستی، خواست آنان است اذعان دارند، اما درعین حال مطالعات نشان می‌دهد که اکثریت مردم، معمولاً کارها را به همان درستی که از دیگران انتظار دارند، انجام نمی‌دهند (ماکسвел^۱ ترجمه یابوری: ۱۳۸۶).

بروز رفتارهای غیراخلاقی مختلف در سازمان‌ها و پیامدهای منفی زیان‌آور آن‌ها نیز توجه بسیاری از مدیران و مسئولان سازمان را به اخلاق در محیط‌های کاری جلب کرده است (سیمز و کئون^۲، ۱۹۹۷).

بی‌توجهی سازمان‌ها به اخلاق حرفه‌ای و ضعف در رعایت اصول اخلاقی در برخورد با نیروی انسانی سازمان و ذینفعان بیرونی، می‌تواند مشکلاتی را برای سازمان ایجاد کند و مشروعیت سازمان و اقدامات آن را زیر سؤال ببرد. اخلاق حرفه‌ای ضعیف بر نگرش افراد نسبت به شغل، سازمان و مدیران مؤثر بوده، می‌تواند به عملکرد فردی، گروهی و سازمانی اثر بگذارد.

اخلاق حرفه‌ای، مانند شمشیر دو لبه‌ای است که یک لبه‌ی آن تهدید است. ضعف در سیستم اخلاقیات، به کاهش ارتباطات و افزایش خسارات در سازمان منجر می‌گردد و بر اثر آن، مدیریت بیشتر بر روی کنترل گذشته‌نگر تکیه خواهد کرد، زیرا افراد اطلاعات را به مدیریت،

^۱ Maxwell

^۲ Sims and Keon

نمی‌رسانند و در این صورت، انرژی سازمان منفی می‌شود. به عبارت دیگر، توان سازمان به جای آنکه صرف هدف شود، صرف شایعه، غیبت، کم کاری و ... خواهد شد. لُبّه‌ی دیگر این شمشیر، فرصت است. تقویت سیستم اخلاقیات، اعتماد و انگیزش را افزایش می‌دهد و معضلات اخلاقی را مهار می‌کند و تهدید به فرصت تبدیل می‌شود.

اخلاق حرفه‌ای، تأثیری چشمگیر بر فعالیت‌ها و نتایج سازمان دارد. اخلاق حرفه‌ای، بهره‌وری را افزایش می‌دهد، ارتباطات را بهبود می‌بخشد و درجه‌ی ریسک را کاهش می‌دهد، زیرا در صورت حاکمیت اخلاق حرفه‌ای بر سازمان، اطلاعات به آسانی منتقل می‌شود و مدیر پیش از ایجاد رابطه، از آن مطلع می‌گردد (فرامرز قراملکی، ۱۳۸۸: ۱۷۲-۱۷۵).

اندیشمندان از دیرباز موضوع اخلاق و نقش آن را در زندگی مورد توجه قرار داده‌اند و در مورد آن بحث و گفتگو کرده‌اند. امروزه هم موضوع اخلاق از موضوعات مورد توجه و بحث برانگیز در میان اندیشمندان محققان است.

اخلاق حرفه‌ای در کسب و کار امروز مهم است: ولی در حرفه‌های مرتبط با مشاغل بیمارستانی ضرورت بیشتری دارد، چرا که رفتار معنوی توأم با مسئولیت کارکنان واحدهای درمانی با بیماران نقش مهمی در بهبود و بازگشت سلامتی آن‌ها دارد. کارکنان واحدهای درمانی به عنوان یک گروه بزرگ و کارآمد در قلمرو علوم پزشکی در تعامل با دیگران نیازمند برخورداری از اخلاق حرفه‌ای هستند.

از این‌رو در تجزیه و تحلیل رفتار سازمان‌های بهداشتی درمانی، پرداختن به اخلاق و ارزش‌های اخلاقی یکی از الزامات است، زیرا نماد و تصویر بیرونی سازمان را رفتار اخلاقی آن‌ها تشکیل می‌دهد، که خود حاصل جمع ارزش‌های گوناگون اخلاقی است که در سازمان‌ها وجود دارد. اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌های بهداشتی درمانی به دلیل رسالت و فلسفه‌ی وجودی آن‌ها که تأمین سلامتی و بهداشت افراد جامعه است از اهمیت بیشتری نسبت به سایر سازمان‌ها برخوردار است.

بررسی وضعیت کنونی ایران حاکی از عدم توجه جدی به موضوع اخلاق حرفه‌ای می‌باشد. در حالی که در جوامع صنعتی اخلاق حرفه‌ای از بالندگی و گستردگی بسیاری برخوردار است و به عنوان یک رشته‌ی تحصیلی در مقطع دکترای دانشگاه‌ها ارائه می‌شود (فرامرزی و قوام‌لکی، ۱۳۸۶).

به اعتقاد جوزفسون^۱، اخلاق‌گرای آمریکایی قرن بیستم و بیست و یکم، دلیل توجه به اخلاق دو نشانه بارز است: اول نقش مهم و پر معنای رفتار اخلاقی در حفظ و بقای یک جامعه مدنی و دوم وجود تعدادی پرشمار از نمونه‌های ضد اخلاقی (اسفندیاری، ۱۳۸۶). جرمی که توسط کارمندان انجام می‌شود ممکن است به سرعت تصویر سازمان‌ها را خراب کند. حاکمیت اخلاق در فعالی در سازمان، قادر است به میزان چشمگیری سازمان را در جهت کاهش تنش‌ها و ایجاد موفقیت‌ها در تحقق اثربخش هدف، یاری نماید و سازمان را پاسخگو سازد.

زیرا رفتار افراد یک سازمان به شدت با فرهنگ و حفظ موقعیت آن سازمان، در بازار جهانی کمک می‌کند و یک هنجار فرهنگی است که به انجام کار درست و مناسب در جامعه ارزش معنوی مثبتی می‌دهد و بر این باور است که کار به نفعی دارای ارزش ذاتی است. با توجه به اهمیت موضوع بدینی سازمانی و تأثیر آن بر عملکرد کارکنان و همچنین اخلاق حرفه‌ای که در موفقیت معطوف به آینده سازمان نقش زیادی دارد، از جمله شاخص‌های مهم پیشرفت سازمان‌ها و مشاغل محسوب می‌شود که می‌باید به صورت اصولی برنامه‌ریزی شده آن را وارد فرهنگ کار و حرفه کرد کتاب حاضر تلاش نموده تا با ارائه عوامل پیدایش بدینی سازمانی، عوامل تأثیرگذار بر رفتار اخلاقی و موانع رشد اخلاق در سازمان‌ها به

^۱ Joosephson

ایجاد ساز و کارهای لازم جهت کاهش بدیینی سازمانی و نهادینه کردن اخلاق در سازمانها و نهادهای اجتماعی که به نوعی درگیر مسائل و مشکلات ناشی از بروز بدیینی سازمانی و ناهنجاریهای اخلاقی هستند ، داشته باشد.

دکتر محمود قربانی

زمره عامری منش

www.ketab.ir