

نهادینه‌سازی اخلاق حرفه‌ای

در سازمان تامین اجتماعی



ناهید حیدری
دکتر جواد فقیهی پور

سرشناسه: حیدری، ناهید، ۱۳۴۷.

عنوان و نام پدیدآور: نهادهای اخلاقی حرفه‌ای در سازمان تامین اجتماعی / ناهید حیدری، جواد فقیهی‌پور.

مشخصات نشر: تهران: دارالفنون، ۱۳۹۶.

مشخصات ظاهری: ۲۰۰ ص: مصور، جدول، نمودار؛ ۲۱/۵×۱۴/۵ س.م.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۱۷۱-۶۰-۷

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا

موضوع: اخلاقی حرفه‌ای -- ایران -- نمونه‌پژوهی

ر.ص.ع: Professional ethics -- Iran -- Case studies

موضوع: رفتار، سازمانی -- ایران -- نمونه‌پژوهی

موضوع: Organizational behavior -- Iran -- Case studies

موضوع: اخلاق حرفه‌ای -- جنبه‌های مذهبی -- اسلام

موضوع: Professional ethics -- Religious aspects -- Islam

شناسه افزوده: فقیهی‌پور، جواد، ۱۱.

رده‌بندی کنگره: ۱۱۹۶، ۹، ۱۷۲۵/۱

رده‌بندی دیویی: ۱۷۴

شماره کتابشناسی ملی: ۳۰۹۶۴۱

نام کتاب: نهادهای اخلاقی حرفه‌ای در سازمان تامین اجتماعی

مولفین: ناهید حیدری، دکتر جواد فقیهی‌پور

ناشر: دارالفنون

مدیر هنری: فرزانه دلبری

چاپ و صحافی: مجتمع چاپ اول

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۱۷۱-۶۰-۷

نوبت چاپ: اول - آذرماه ۱۳۹۶

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

قیمت: ۱۴۰۰۰ تومان



❖ حق چاپ این اثر، برای مولفین محفوظ است ❖

❖ دفتر مرکزی: تهران، خیابان ۱۲ فروردین، کوچه بهشت آیین، پلاک ۳۴، انتشارات دارالفنون ❖

www.DFNashr.ir

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات

۱	مقدمه
۲	پرسش‌های نوشتار
۴	اهداف نوشتار
۴	قلمرو زمانی و مکانی

فصل دوم: تعاریف و مفاهیم

۵	مقدمه
۶	تعریف اخلاق
۶	مفهوم اخلاقیات
۷	رفتارهای اخلاقی و غیر اخلاقی
۸	ارزش‌ها؛ جوهره اخلاقیات و اصول اخلاقی
۱۰	موضوع اخلاق
۱۱	علم اخلاق
۱۲	فلسفه اخلاق
۱۴	آیا اخلاق قابل تغییر است؟
۱۸	مزایای برنامه‌های اخلاقی
۱۹	اخلاق و ادیان الهی
۲۰	اخلاق از دیدگاه اسلامی

۲۱	اخلاق در مکاتب سه گانه
۲۱	اخلاق و وظیفه گرایی
۲۲	اخلاق نتیجه گرایی
۲۲	اخلاق فضیلت محور
۲۳	نگاهی فرهنگی به اخلاق
۲۴	استانداردهای معنوی
۲۵	قانون طلایی
۲۵	تفاوت بین علم اخلاق و قانون
۲۶	مدرک و لیست اجتماعی سازمان
۲۷	آموزش اخلاق
۲۷	معمای اخلاقی
۲۸	مفهوم حرفه
۲۹	مفهوم اخلاق حرفه‌ای
۳۱	تاریخچه اخلاق حرفه‌ای
۳۳	تعریف اخلاق حرفه‌ای
۳۵	ویژگی‌های اخلاق حرفه‌ای
۳۶	بومی بودن اخلاق حرفه‌ای
۳۷	ماهیت اخلاق حرفه‌ای در سازمان
۳۸	مفهوم کدهای اخلاقی و کدهای رفتاری
۳۹	کدهای اخلاقی؛ ابراز ایجاد اخلاق حرفه‌ای در سازمان
۴۰	مشکلات و ضعف‌های کدها و آیین‌نامه‌های اخلاقی
۴۱	نقش اخلاق حرفه‌ای در خود کنترلی (خودنظارتی) بودن کارکنان
۴۲	اخلاق حرفه‌ای در مدیریت با رویکرد اسلامی
۴۳	نظام‌های اخلاقی عمده
۴۳	مبانی نظری اخلاق حرفه‌ای در اسلام
۴۵	اصول اخلاق حرفه‌ای در نهج البلاغه
۵۸	منابع و مآخذ فصل

فصل سوم: متدولوژی

۶۳	 مقدمه
۶۳	 روش تحقیق نوشتار
۶۴	 داده‌های مورد استفاده
۶۴	 روش نمونه‌گیری
۶۴	 روش انتخاب جمعیت آماری
۶۴	 روش محاسبه حجم نمونه
۶۵	 زمان نمونه‌گیری
۶۵	 مکان نمونه‌گیری
۶۵	 ابزار نمونه‌گیری
۶۵	 روش تهیه پرسشنامه
۶۵	 روش تجزیه و تحلیل سبدها

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل

۶۷	 مقدمه
۶۷	 کدهای اخلاقی عمومی و مشترک کلیه کارکنان سازمان تامین اجتماعی
۷۶	 کدهای اخلاقی کارکنان مشاغل پشتیبانی سازمان تامین اجتماعی
۸۸	 کدهای اخلاقی کارکنان مشاغل برون سازمانی سازمان تامین اجتماعی
۹۵	 کدهای اخلاقی کارکنان مشاغل مرتبط با کارفرما سازمان تامین اجتماعی
۱۰۱	 کدهای اخلاقی کارکنان مشاغل مرتبط با بیمه‌شدگان سازمان تامین اجتماعی
۱۰۸	 کدهای اخلاقی کارکنان مشاغل مرتبط با مستمری‌بگیران سازمان تامین اجتماعی
۱۱۵	 راهکارهای عملیاتی نهادهای ساز اخلاق حرفه‌ای کارکنان سازمان تامین اجتماعی

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات

۱۲۵	 مقدمه
۱۲۵	 کدهای اخلاقی و رفتاری عمومی و مشترک کلیه کارکنان سازمان تامین اجتماعی
۱۳۵	 کدهای اخلاقی و رفتاری کارکنان مشاغل پشتیبانی سازمان تامین اجتماعی
۱۴۸	 کدهای اخلاقی و رفتاری کارکنان مشاغل برون سازمانی سازمان تامین اجتماعی

- کدهای اخلاقی و رفتاری کارکنان مشاغل مرتبط با کارفرما سازمان تامین اجتماعی..... ۱۵۶
- کدهای اخلاقی و رفتاری کارکنان مشاغل مرتبط با بیمه‌شدگان سازمان تامین اجتماعی.. ۱۶۴
- کدهای اخلاقی و رفتاری کارکنان مشاغل مرتبط با مستمری‌بگیران سازمان تامین اجتماعی. ۱۷۱
- راهکارهای عملیاتی برای نهادهای سازی اخلاق حرفه‌ای کارکنان سازمان تامین اجتماعی..... ۱۸۰
- جمع‌بندی نوشتار ۱۹۱
- پیشنهادات ۱۹۶
- پیوسته اخذ ۱۹۷

هدف در این نوشتار، شناسایی و رتبه‌بندی ابعاد اخلاق حرفه‌ای در بین کارکنان اداره کل تامین اجتماعی، غرب تهران بود. تاکید اصلی مولفین بر تعیین کدهای اخلاقی و کدهای رفتاری کارکنان سازمان موصوف تمرکز داشت. نوشتار حاضر از حیث هدف، پژوهش توسعه‌ای کاربردی، از نقطه نظر زمان گردآوری، از نوع اکتشافی و از نظر روش‌های جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات، از نوع میدانی می‌باشد. ضمناً رویکرد تحقیق در نوشتار حاضر از نوع ترکیبی یا آمیخته می‌باشد و شامل روش‌های روش‌گراند تئوری (کیفی) و روش تحلیل محتوای کمی (کمی) در نظر گرفته شد. در شناسایی ابعاد اخلاقی و رفتاری، برای گردآوری داده‌ها، از پرسشنامه‌ای با سوالات باز استفاده گردید. جمعیت آماری مشتمل بر کلیه مدیران شعب و ستاد اداره کل تامین اجتماعی غرب تهران بود. لذا با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه ۱۱۵ نفر در نظر گرفته شد. زمان انجام کار با قلمرو زمانی منتهی و در محدوده زمانی سال ۱۳۹۶ بود.

در راستای نیل به اهداف پژوهش، بر ۷ حوزه اصلی تمرکز شد که عبارتند از (۱) کدهای رفتاری و اخلاقی مشاغل عمومی؛ (۲) کدهای رفتاری و اخلاقی مشاغل پشتیبانی؛ (۳) کدهای رفتاری و اخلاقی مشاغل برون سازمانی؛ (۴) کدهای رفتاری و اخلاقی مشاغل مرتبط با کارفرما؛ (۵) کدهای رفتاری و اخلاقی مشاغل مرتبط با بیمه شدگان؛ (۶) کدهای رفتاری و اخلاقی مشاغل مرتبط با مستمری بگیران؛ (۷) راهکارهای عملیاتی برای نهادهای سازنده اخلاق حرفه‌ای کارکنان. نتایج تحلیل داده‌های گردآوری شده از طریق پرسشنامه با سوالات باز نشان داد که می‌توان برای مشاغل عمومی ۳۱ کد اخلاقی و ۹۳ کد رفتاری؛ برای مشاغل پشتیبانی ۴ کد اخلاقی و ۱۲۷ کد رفتاری؛ برای مشاغل برون سازمانی ۳۲ کد اخلاقی و ۶۰ کد رفتاری؛ برای مشاغل مرتبط با کارفرما ۳۳ کد اخلاقی و ۵۵ کد رفتاری؛ برای مشاغل مرتبط با بیمه شدگان ۲۹ کد اخلاقی و ۵۶ کد رفتاری؛ برای مشاغل مرتبط با مستمری بگیران ۳۲ کد اخلاقی و ۵۷ کد رفتاری در نظر گرفت. از سویی با تحلیل راهکارهای ارائه شده از سویی پاسخگویان، در نهایت برای نهادهای سازی اخلاق حرفه‌ای کارکنان سازمان تامین اجتماعی می‌توان ۳۰ محور و ۱۰۴ راهکارهای عملیاتی در نظر گرفت. نتایج حاکی از آن بود که محور آموزش باید به عنوان

مهمترین راهکار برای نهاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای کارکنان سازمان تامین اجتماعی در نظر گرفته شود. تحلیل‌ها نشان داد که در مجموع، ۱۶ کد اخلاقی در تمامی ۶ دسته مشاغل مورد تاکید کامل قرار گرفته‌اند که بیانگر اهمیت بالای کدهای موصوف می‌باشد که عبارتند از: آراستگی ظاهری؛ اشرافیت بر امور؛ امانتداری و پاکدستی؛ انگیزه کاری؛ بردباری و متانت؛ پاسخگویی سازمانی؛ تعامل با ارباب رجوع؛ تعامل با مدیران؛ حافظ اسرار سازمانی؛ خلاقیت و نوآوری؛ رعایت ادب و احترام؛ رعایت شئون اسلامی؛ رعایت نظم و انضباط اداری؛ روحیه هم‌آوایی؛ صداقت و راستگویی؛ تعهد سازمانی. البته مشاهده شد که مواردی نظیر اشرافیت بر امور و تعامل با ارباب رجوع در سطوح اول تمامی ۶ حوزه به عنوان مهمترین کد اخلاقی مطرح گردیده است. در نهایت نیز موارد زیر را می‌توان به عنوان پیشنهادات نوشتار در نظر گرفت:

۱) پیشنهاد درددل به استناد کدهای اخلاقی و رفتاری استخراج شده، برای کارکنان ۲ منشور اخلاقی تهیه و ترویج گردد. به گونه‌ای که کدهای اخلاقی و رفتاری عمومی به عنوان منشور اخلاقی عمومی سازمان و کدهای اخلاقی و رفتاری هر یک از ۶ حوزه مشاغل (مشاغل پشتیبانی؛ مشاغل برنامه ریزی؛ سازمان؛ مشاغل مرتبط با کارفرما؛ مشاغل مرتبط با بیمه شدگان؛ مشاغل مرتبط با مستمری بخیار) نیز به عنوان منشور اخلاقی تخصصی کارکنان در نظر گرفته شود.

۲) در سطوح اول تمامی ۶ حوزه مشاغل، کد اخلاقی «تعامل با ارباب رجوع» و «اشرافیت بر امور» مورد تاکید فراوان قرار داشت. لذا پیشنهاد می‌گردد این دو مورد مدنظر مدیران، برنامه‌ریزان و سیاستگذاران سازمانی قرار گیرد. در همین راستا اصلح است وضعیت کنونی موارد موصوف، در سطح شعب و اداره کل تامین اجتماعی مورد بررسی قرار گیرد.

۳) از بین ۳۰ محور ارایه شده برای نهاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای کارکنان سازمان تامین اجتماعی، محور آموزش به عنوان مهمترین و موثرترین محور معرفی شد. لذا در این بخش بر مواردی نظیر بررسی نیازسنجی، اعتبارسنجی و ارزیابی اثربخشی آموزش‌های سازمان تامین اجتماعی بایستی تاکید نمود.

۴) باید این نکته مدنظر مدیران سازمان باشد که نهاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای یک فرایند است و نه یک پروژه. لذا پیشنهاد می‌گردد که توسط کارگروهی در خصوص هر یک از کدهای اخلاقی و رفتاری ارایه شده در نوشتار که مستخرجه از فہوای کلام و آذہان ۱۱۵ نفر از مدیران اداره کل تامین اجتماعی غرب تهران می‌باشد تامل نمود و برنامه‌ریزی صورت گیرد.