



دانشگاه جامع علمی کاربردی

علامه طباطبائی

اخلاق حرفه‌ای (مدیریت کسب و کار)

استاد یزدان دوست

مهر ۱۳۹۴

" انما بعثت لا تتم مكارم الاخلاق "

" تنها برای به انجام رساندن خلق و خوی گرامی برانگیخته شده ام. "

و همچنین می فرمایند:

" نمی توان همه را به مال راضی کرد، اما به حسن خلق می توان. "

حضرت علی (ع) می فرمایند:

" هر دردی را درمانی است، جز بد اخلاقی که درمان پذیر نیست "

مقدمه:

سازندگی درونی انسان و اصلاح و تهذیب نفس در سعادت فردی، اجتماعی، دنیوی و اخروی نقش به سزایی دارد. تربیت روحی و اخلاقی انسان برای هر جامعه ای لازم و ضروری است. نگاهی به اوضاع نا به سامان جوامع بشری نشان دهنده این است که تربیت اخلاقی و معنوی انسان به فراموشی سپرده شده است. تمامی نا به سامانی های موجود در سطح جهانی و انواع گرفتاری هایی که امروزه بشریت با آن دست به گریبان است، همه ناشی از غفلت انسان از امر "تربیت" و سازندگی روحی و اخلاقی خویش است. اخلاق حرفه ای به منزله یک گسترده معرفتی با گرایشهای بسیار متنوع از شاخه های علم اخلاق است. دانش اخلاق در گفتمان سنتی در دوره ی اسلامی همپای سایر علوم به ویژه کلام و فقه توسعه نیافت. توسعه نیافتگی علم اخلاق به ویژه در حوزه اخلاق حرفه ای، در حوزه آموزش عالی رویت می شود. جامعه ما نیازمند آن است تا ویژگی های اخلاق حرفه ای را تعریف و برای تحقق آن فرهنگ سازی شود. بسیاری از شرکت های موفق تدوین استراتژی اخلاقی را ضروری دانسته و به این باور رسیده اند که باید در سازمان یک فرهنگ مبتنی بر اخلاق رسوخ کند. از این رو کوشیده اند به تحقیقات در باره اخلاق حرفه ای جایگاه ویژه ای بدهند. وقتی از حوزه فردی به حوزه کسب و کار گام می نهیم، اخلاق کار و یا اخلاق شغلی به میان می آید، مانند: اخلاق پزشکی، اخلاق معلمی، اخلاق مهندسی و...

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، تا

به 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 "رذیلت" 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 خلیات 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 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.

نسبت اخلاق و قانون:

قانون ناظر به حقوق قراردادی است اما اخلاق ناظر به حقوق طبیعی مانند: حق داشتن امنیت، آزادی و آگاهی است. پس دایره اخلاق شمول بیشتری دارد. اخلاق قانون غیر مدون است و قانون، اخلاق مدون. اخلاق از جایی شروع می شود که قانون پایان می پذیرد. نسبت قانون و اخلاق عموم و خصوص "من وجه" است یعنی: ممکن است رفتاری قانونی باشد اما اخلاقی نباشد. مثلا: رانندگی از سمت راست قانونی و الزامی و قراردادی است اما اخلاقی نیست اما دروغ گفتن غیر اخلاقی است و معمولا منع قانونی ندارد. بسیاری از رفتارهای غیر اخلاقی به سادگی به تور قانون صید نمی شود مانند: تطمیع، رشوه خواری، گمراه کردن نگهبان انبارهای دولتی و کپی رایت و...

تربیت اخلاقی

تربیت به معنای "پرورش دادن استعدادهاى درونى یک شی" است. این استعدادها ممکن است فیزیکی و مادی، عملی و عقلانی و یا استعدادهاى اخلاقى باشد.

تربیت اخلاقى، چگونگی به کار گیری و پرورش استعدادها و قوای درونى، برای توسعه و تثبیت صفات و رفتارهای پسندیده اخلاقى و دوری از رذیلت ها و نابود کردن آنهاست.

در تربیت اخلاقی منظور پرورش استعداد‌های اخلاقی و رسیدن به کمالات اخلاقی مدنظر است در حالی که در تربیت علمی هدف شکوفایی استعداد‌های علمی و کسب مراتب بالای علمی است. تربیت اخلاقی ناظر به راهکارهای عملی و ارائه توصیه‌هایی در باب عمل است به همین جهت از آن به عنوان "اخلاق عملی" یاد می‌گردد و در مقابل، آن بخش از مباحث اخلاقی که به توصیف خوبی‌ها و بدی‌های اخلاقی می‌پردازد "اخلاق نظری" گویند.

تقسیم بندی اخلاق

✓ **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 جامعه‌ای 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، ایده آلهای اخلاقی و در مورد رفتارهای اخلاقی اعم از رفتارهای فردی و اجتماعی می پردازد و هدف از آن ارزش گذاری و ارزیابی اخلاقی و در نتیجه پذیرش یا انکار آن خط مشی ها 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 حرفه ای.

قبل از پرداختن به اخلاق حرفه ای میخوایم به تعریف حرفه و وجه تمایز حرفه از شغل بپردازیم و سپس در مورد اخلاق حرفه ای و ویژگی ها، اصول و ضرورت مطالعه آن بحث کنیم.

حرفه

حرفه رشته کارهایی 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 می پردازند و با آموزشهای خاص تکمیل می گردد. امکان دارد که افراد حرفه های 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 می دهد و در قبال انجام آن حقوق و دستمزد دریافت می کند 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 حرفه ای

اخلاق حرفه ای زیر مجموعه اخلاق کاربردی است و در ابتدا مفهوم اخلاق حرفه ای به معنای اخلاق کار و اخلاق مشاغل به کار می رفت. تعاریف مختلفی از اخلاق حرفه ای ارائه شده:

✓ اخلاق حرفه ای یکی از شعبه های جدید اخلاق است که می کوشد به مسائل اخلاقی حرفه های 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 ارایه 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:

۱. **مسئولیت پذیری:** در این مورد فرد پاسخ گوشت 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.
۲. **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.
۳. **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.
۴. **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.
۵. **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.
۶. **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.

۷. 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.

۸. 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 ثوری "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 منشا 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 پابندی (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.

تحویلی نگری

تحویلی نگری یعنی ارجاع هر پدیدار به امری فروتر از آن و اخذ وجهی از آن شی به جای کنه و حقیقت آن، که منطبق دانان مسلمان شکل ساده آن را مغالطه کننده می دانند. تمثیل فیل در یکی از داستان های مثنوی مولوی برای آشکار کردن خطاهای تحویلی نگری مطرح شده است. تحویلی نگری تصور ناقص و ناروا از اخلاق حرفه ای است که آثار زیانبار فراوانی دارد و از موانع رشد اخلاقی در سازمانها

است چون هر کس متناسب با تصور خود از یک فعالیت به آن می پردازد و تصور ناقص مانع ترویج اخلاق در فرهنگ سازمانی می شود.

از نظر دکتر قرا ملکی تحویلی نگری در اخلاق حرفه ای ابعاد فراوانی دارد که به برخی از ابعاد زیانبار آن می پردازیم:

تحویل اخلاق حرفه ای به قانون، مقررات و آیین نامه ها:

بیشتر قانون ها ابتدا اخلاقیات بوده اند و به تدریج برای برخورداری از حمایت کیفری از اخلاق صورت قانون به خود گرفته اند. اخلاق روح قانون است و ضمانت اجرایی آن بدون قوانین و مقررات است. اما اخلاق دامنه ای بسیار فراگیرتر از قانون دارد و تعهدات اخلاقی در سطح ژرف تری از مناسبات حرفه ای موثر است. به همین دلیل تحویل اخلاق حرفه ای به مقررات و قانون آسیب زاست.

تحویل مسئولیت اخلاقی در حرفه به مسئولیت های حرفه ای:

حرفه ای بودن در انجام وظایف شغلی، خود امری اخلاقی است اما اخلاق حرفه ای بسی فرجه تر از مسئولیت های حرفه ای فرد است. در مواضع فراوانی بسنده کردن به شرح وظایف مواجهه حداقلی است و وظایف اخلاقی فرد را به اقدام بیشتر و در مواردی همراه با فداکاری بر می انگیزد. مسئولیت حرفه ای شما را مجاز می داند که سود سال مالی را تا نیمه دوم سال بعد به تعویق بیندازید اما مسئولیت اخلاقی به تسریع در تقسیم سود سهامداران الزام می کند.

تحویل اخلاق حرفه ای به هنجارهای رایج در مشاغل:

بر هر شغلی گفتمانی حاکم است و یکی از عناصر این گفتمان هنجارها و آداب رایج در آن شغل است. به دلیل این گفتمان است که می توان از زبان مدیران، مشی استادان و آداب صاحبان مشاغل سخن گفت. اخلاق حرفه ای را نباید همان هنجارهای رایج در

حرفه دانست. هنجارهای گروه وابسته اند و جهان شمول نیستند. هنجارها می توانند اخلاقی و ضد اخلاقی باشند. مثلاً: کم کاری می تواند در محیطی به صورت یک هنجار شغلی درآید در حالی که کم کاری در هیچ نظام اخلاقی پسندیده نیست و در فرهنگ اسلامی به منزله مصداقی از کم فروشی نکوهیده شده است.

تحویل منشور اخلاقی سازمان به اصول اخلاقی:

منشور اخلاقی سازمان متضمن مسئولیتهای اخلاقی شرکت در قبال حقوق عناصر محیط داخلی و خارجی شرکت است. منشور همانگونه که از معنای لغوی آن پیداست، چند وجهی است و هر وجه آن بیانگر خط مشی اخلاقی شرکت در قبال یکی از گزاره های ذی نفع در محیط آن است: خط مشی اخلاقی شرکت در قبال مشتریان، خط مشی اخلاقی شرکت در قبال رقیبان، سهامداران، تامین کنندگان، شهروندان، محیط زیست و برخی سازمانهای اخلاقی، به جای تدوین منشور چند وجهی اخلاقی، به بیانیه هایی متضمن چند شعار کلی و اصل عام اخلاقی بسنده می کند. چنین بیانیه هایی به صورت کالای تزئینی در می آیند و در مواردی مانع ترویج اخلاق حرفه ای در سازمان می شوند.

تحویل منشور اخلاقی سازمان به عهد نامه های اخلاقی حرفه ای:

هر حرفه ای را عهدنامه ای است که صاحبان حرفه در مناسبات شغلی بدان پایبند می شوند. عهد نامه پزشکان، عهدنامه وکیلان، عهدنامه حسابرسان و... عهدنامه اخلاقی در اخلاق سازی حرفه نقش عمده ای دارد، اما جهت گیری فردگرایانه دارد و افراد را در حرفه مورد خطاب قرار می دهد، در حالی که منشور اخلاقی سازمان جهت گیری سازمانی دارد و به اخلاقی سازی شرکت میپردازد. این گمان که منشور اخلاقی سازمان چیزی جز عهدنامه اخلاقی نیست، نوعی نگرش تحویلی نگری است. امروزه شرکت ها درگیر مشاغل مختلفی هستند و

مناسبات حرفه ای سازمان چندگانه است. بنابراین منشور اخلاقی سازمان بسی پیچیده تر از عهدنامه اخلاقی است.

پیشگیری و درمان تحویلی نگری

برای پیشگیری تحویلی نگری در ترسیم مسئولیت های اخلاقی بنگاههای کسب و کار، تدوین سند جامع اخلاقی شرکت را توصیه می کنیم. این سند متضمن اصول اخلاقی، منشور اخلاقی سازمان و عهدنامه اخلاقی کارکنان و مدیران است و در اخلاق پژوهی الگوهای میان رشته ای، تحویل نگری را پیشگیری و درمان می کند. برای درمان این معضل باید اخلاق حرفه ای را بسیار گسترده تر از قوانین و مقررات و مسئولیت های حرفه ای و هنجارهای جاری مشاغل، مسئولیت های اخلاقی منابع انسانی، اصول اخلاقی و عهد نامه های اخلاقی حرفه ها در نظر بگیریم. تدوین سند جامع اخلاقی شرکت ها که به روش پویا به صورت دو الگوی تلفیق منسجم رشته ها و چالش روشمند رهیافت هاست، راه حل مناسبی برای این معضل به نظر می رسد.

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 سریعا به پاسخهای دیگران جواب دهید حتما 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 حتما 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

معمولاً 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 توانای های خویش و یا به اقتضای شرایط اجتماعی و محیطی، برای تامین معیشت خویش شغل خاصی را برمی گزیند. 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 خودبیگانگی افراد می تواند تاثیر مستقیمی بر میزان علاقه، دقت، مسئولیت، ابتکار و مولد بودن داشته باشد. اخلاق کار، قواعد و زمینه های برانگیزاننده و فعال شده تعهد ذهنی، روانی و فیزیکی فرد یا گروه است. بدیهی است که یک ذهن از خودبیگانه 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.

تعهد ذهنی و فیزیکی، از خود بیگانگی صنعتی شدن جوامع و تاثیر آن بر اخلاق کار، تغییرهایی بنیادی در ساختار جامعه پدید می آورد.

در نظام پیشه وری، رابطه موجود بین کارگر و کارفرما شخصی بود و این رابطه ایجاب می کرد که کارگر و کارفرما در مقابل یکدیگر، تعهدات و وظایفی گسترده تر از آنچه امروز انتظار

می رود داشته باشند اما تولید کارخانه ای، در وضعیت اجتماعی همه کارگران تغییرهای اساسی به وجود آورد و بر مهارت های پیشه ای و روابط کار اثری عمیق گذاشت. بدین ترتیب، نیروی کار در یک کارگاه یا کارخانه متمرکز و محل زندگی و کار از یکدیگر جدا شده کارگران می بایست از نظمی که کارفرما اعمال می کرد، یعنی ساعات و سرعت کار منظم تبعیت می کردند و اگر چه از نظر حقوقی آزاد بودند، از نظر اقتصادی و اجتماعی وابسته و تابع بودند.

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، «کسی است که امور شخصی را در مال، ملک و کارهای او بر دوش گیرد و متولی آن باشد. از همین جاست که به مسئول دریافت زکات، عامل گفته اند.»

فرهنگ لغات و اصطلاحات فقهی، کسی را کارمند می داند 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 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، سازمان ها و دستگاه های دولتی قرار می گیرند و در حوزه های گوناگون اجتماع به ویژه آموزش، بهداشت، امنیت، قضا، رفاه، تهیه و توزیع کالا، خدمات شهری و روستایی و... انجام وظیفه می کنند و در قبال آن، از دولت حقوق می گیرند. ارتقای شغلی آنان نیز بر اساس معیارهای شایستگی، سنوات خدمت و... است.

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، به ویژه افراد هم سطح، 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. چنان که امام علی (ع) در نامه ای به یکی از کارگزاران می نویسند: «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 وادار ساز»

همچنین آن حضرت مالک اشتر را به خلوت با خود سفارش می کند و می فرماید: «نیک ترین 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، ساعت هایی 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 بی گذشت باشد. در این زمینه حکایتی زیبا از ایاز، پسر ترک فقیری که به دلیل فراست، هوش، جنگ جویی و جمال نیک، جزو مقربان درگاه سلطان محمود قرار گرفت شنیدنی است.

گویند: وقتی ایاز به درگاه سلطان راه یافت، برای اینکه ارتباط خود را با گذشته و اصل

خویش قطع نکند، اتاقی در قصر برای خود برگزید و پوستین و چارقش را در آن آویخت. او هر روز مخفیانه در ساعت هایی مناسب به آن اتاق می رفت. مخالفان ایاز که نسبت به این 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".

بنابراین، شایسته است کارمند مسلمان اگر بر مسندی تکیه زده است، آن را تمام عطایای خداوند نداد، بلکه باید بکوشد با مراقبت از نفس خود از آن عطا وسیله ای سازد برای عطایای 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 بیانجامد و کینه و نفرت جای مهر و محبت را بگیرد.

اگر این گونه نباشد ادامه برای خود کارمند نیز ممکن نخواهد بود شهید مطهری در کتاب

داستان راستان حکایتی بسیار آموزنده از صفا و صمیمیت دو همکار نقل قول می کند چنین است :

صفا و صمیمیت و همکاری صادقانه هشام بن الحکم و عبدالله بن یزید اباضی ، مورد اعجاب همه مردم کوفه شده بود . این دو نفر ضرب المثل دو شریک خوب و دو همکار امین و صمیمی شده بودند . این دو به شرکت یکدیگر ، مغازه خرازی داشتند . جنس خرازی می آوردند و می فروختند . تا زنده بودند ، میان آنها اختلاف و مشاجره رخ نداد . چیزی که موجب شد این موضوع زبان زد عموم مردم شود و بیشتر موجب اعجاب خاص و عام گردد ، این بود که این دو نفر از لحاظ عقیده مذهبی در دو قطب کاملاً مخالف قرار داشتند؛ زیرا هشام از علما و مکلمین سرشناس شیعه امامیه و یاران و اصحاب خاص امام جعفر صادق (ع) و معتقد به امامت اهل بیت بود، ولی عبدالله بن یزید از علمای اباضیه بود. آنجا که پای دفاع از عقیده و مذهب بود، این دو نفر در دو جبهه کاملاً مخالف قرار داشتند، ولی آنها توانسته بودند تعصب مذهبی را در دیگر شئون زندگی دخالت ندهند و با کمال متانت کار شرکت و تجارت و کسب معامله را به پایان برسانند. عجیب تر اینکه بسیار اتفاق می افتاد که شیعیان و شاگردان هشام به مغازه می آمدند و هشام اصول و مسائل تشیع را به آنها می آموخت و عبدالله از شنیدن سخنانی برخلاف عقیده مذهبی خود ناراحتی نشان نمی داد. نیز، اباضیه می آمدند و در جلو چشم هشام تعلیمات مذهبی خودشان را که غالباً علیه مذهب تشیع بود فرا می گرفتند و هشام ناراحتی نشان نمی داد. یک روز عبدالله به هشام گفت: من و تو با یکدیگر دوست

صمیمی و همکاری. تو مرا خوب می شناسی. من میل دارم که مرا به دامادی خودت بپذیری و دخترت فاطمه را به من تزویج کنی. هشام در جواب عبدالله، فقط یک جمله گفت و آن اینکه: (فاطمه مومنه است.) عبدالله با شنیدن این جواب سکوت کرد و دیگر سخنی از این موضوع به میان نیاورد. این حادثه نیز نتوانست در دوستی آنان خللی ایجاد کند. همکاری آنها باز هم ادامه یافت، تنها مرگ بود که توانست بین این دو دوست (و همکار) جدایی بیندازد و آنها را از هم دور سازد.

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 گستردگی 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 (ع) درباره مشورت می فرماید:

«هرکس تنها به رای خود اکتفا کرد، به هلاکت رسید و هر کس با دیگران مشورت کرد در عقل های آنان شریک شد.» بی شک، هر چه روابط در محیط اداری مناسب تر و دوستانه تر باشد، فرصت هایی بیشتر برای مشورت فراهم خواهد آمد و همکاران صمیمی می توانند با

هماهنگی بیشتر، با ارائه طرح ها و پیشنهادهای سازنده، فرصت خدمت رسانی بیشتر برای مردم فراهم آورد البته نباید فراموش کرد که مشورت با همکاران زیر دست نیز می تواند راه گشا باشد. با این کار آنان نیز احساس می کنند و تلاش شان برای رسیدن به اهداف، دو چندان خواهد شد، ولی وقتی احساس کنند سرپرست به دید گاه های درست آنان اعتنایی ندارد، ممکن است به انزوا کشیده شوند و از اظهارنظرهای ضروری نیز خودداری کنند.

۳. احساس تعهد

در دین مبین اسلام، همه مومنان با هم برادر و برابرنند و نسبت به هم تعهد اخلاقی و دینی دارند. چنان که رسول خدا (ص) در جمله زیبا می فرمایند: 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 استحکام آنها در گرو پایداری همدیگر است.

از این رو، 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 اخلاقی، در گرفتاری ها و نامرادی ها کنار هم و یار و یاور یکدیگر باشند. هم دیگر 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 و به تعبیر رسول خدا در همه حال یاور هم باشند: « 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.»

بهتر است بدانیم در حال حاضر، کارمندانی هستند که مرتکب تخلفات اداری شده اند و عمر خود را در کنج زندان می گذرانند. اگر دوستان همکار ایشان، با دیدن نخستین تخلف، به جای چشم پوشی، سکوت و بی تفاوتی، از روی خیرخواهی و تعهد آنها را از اعمال ناپسند باز می داشتند، بی شک آنان هم اکنون گرفتار چنین مشکلاتی نمی شدند.

۴. پرهیز از حسادت

حسادت، بدخواهی برای دیگران است که از پست ترین صفات اخلاقی و بدترین بیماری های نفس به شمار می رود. حسادت، عامل بسیاری از گناهان و مفسد در جوامع شهری است که باید گفت در محیط های 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 آفرین باشد. بنا به فرموده امام علی (ح): « حسادت بر دوست، از آفات دوستی است.»

از این رو، کارمند مسلمان باید خود را از این صفت پست دور کند و از موفقیت های همکاری و دوست خود در کارهای مثبت، خرسند شود و تلاش کند او نیز با بهره گیری از تجربیات موفق همکاران خود و امید به خدا در کارها پیروز باشد، نه اینکه بخواهد کوتاهی خود را توجیه کند.

بهتر است در این مورد حکایتی از ایاز، از امیران و مقربان درگاه سلطان محمود بیاوریم:

امیران و فرماندهان سلطان محمود همواره بر اثر حسادت، در خدمت سلطان زبان به اعتراض

می گشودند و می گفتند: چرا ایاز مقرری سی امیر را دریافت می کند، سلطان در پی فرصتی بود که پاسخ مناسب آنان را بدهد روزی سلطان برایش کاری پیش آمد و با سی تن از امیران به صحرا و کوهستان رفت. سلطان از مسافتی دور کاروانی را دید. به یکی از امیران گفت، برو از آن کاروان پپرس که از کدام شهر می آیند، آن امیر رفت و بازگشت و گفت: از شهری می آیند. سلطان گفت کجا می خواهند بروند، امیر از جواب درمانده شد سلطان به امیری دیگر گفت: برو از کاروان پپرس که می خواهند کجا بروند، آن امیر رفت و برگشت و گفت: به جانب یمن می روند سلطان گفت: چه متاعی با خود دارند، امیر نتوانست پاسخ دهد. امیری دیگر روانه شد،

همین طور تا سی امیر و بکله بیشتر رفتند و پرسیدند و آمدند، ولی پاسخ های آنان ناتمام بود. سلطان به امیرانش گفت: روزی من ایاز را این چنین مورد امتحان قرار دادم، ولی او تمام پرسش های مرا بدون کم و کاست با یک بار رفتن کشف کرد. امیران در پاسخ سلطان گفتند: این درک از عنایت های الهی است و کاری نیست که با تلاش حاصل شود. در واقع، آنان گناه تنبلی، حسادت و ندانم کاری هایشان را با سرنوشت و تقدیر توجیه و خود را از اعمال سو، تبرئه می کردند.

چون بینی دیگری را بر مراد
کن دعا تا نعمتش گردد زیاد

وظایف کارمند نسبت به زیر دست

أ. 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 تفاوتی نسبت به این مسئله پیامدهایی زیانبار به همراه خواهد داشت. از نخستین وظایف یک مدیر مسلمان نسبت به افراد زیردست خود، الگو بودن اوست. خواسته یا ناخواسته، افراد زیردست به تمامی کارها، گفتار و حرکاتش توجه خواهند کرد. از این رو، بهتر است نه تنها رفتار و عملکردش در نهایت ادب و احترام باشد و آنان را به فعالیت بیشتر و کارایی بهتر تشویق کند، افزون بر آن، در حفظ حریم گفتار و دستورها، پای بنا و عامل باشد. او باید با پرهیز از کج روی ها، 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، زیرا تاثیر رفتاری و الگویی مسئولان و مدیران انکارناشدنی است. چنانکه امام علی(ع) می فرماید: "مردم به امیران خود شبیه ترند تا به یاران خود."

درباره تاثیر رفتاری و الگویی بر افراد زیردست، بهتر است سخنان یکی از همکاران شهید بزرگوار رجایی را در اینجا نقل کنیم، ایشان می گوید: "احساس می کنم بعد از گذشت بیست سال، مجموعه عملکردهای خالصانه و صادقانه شهید رجایی تاثیرات مشهودی بر من گذاشته است . . . پیوسته اندیشه آن شهید همه وجودم را تحت الشعاع خویش قرار داده است. من بر

اساس تفکر الهی او، همیشه بر این باورم که ارباب رجوع در ادارات فرستاده خدایند و هر فردی ده به یک متصدی و مسئول اداره مراجعه می کند، گویی سفیر الهی برای آزمایش انسان های مسئول است و ادارات بستر آزمایشگاه خدمت برای همه. هر کس به نسبت، تکلیفی بر عهده اوست و به هر میزان که این تکلیف را احساس کند و کار مردم را انجام دهد، به ثواب آن کار نیز می رسد و نیز این توفیق را از او دارم که در امور بیت المال تا کجا باید صرفه جویی شود. او به من آموخت که درباره اموال عمومی باید عاقلانه و عادلانه هزینه کرد . . . همواره بر این تصورم که نکند در انجام وظیفه اداری و مالی و ماموریت های مختلف دیناری از بیت المال تضييع شود وانسان نتواند در پیشگاه خدا پاسخگو 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 پاسخگو باشد. امام علی (ع) در نامه ای به فرزندش امام حسن (ع) اهمیت تقسیم کار را چنین یادآور می شوند:

"کار هر کدام از خدمتکاران را معین کن که او را در برابر آن مسئول بدانند که تقسیم کار سبب می شود کارها را به یکدیگر وانگذارند و در خدمت سستی نکنند." با توجه به این فرمایش ارزشمند و نقش تقسیم مسئولیت در پیشرفت کار، یکی دیگر از وظایف اساسی مدیران تقسیم کار مناسب میان افراد تحت سرپرستی است. بی شک با تقسیم کار مناسب، بدون آنکه کسی دچار سختی شود، می توان مسئولیت های بزرگ را میان کارکنان تقسیم کرد.

باید گفت که با همه سودهای تقسیم کار مانند سرعت بخشی، تجربه و تخصص اندوزی، نظم و ... ممکن است در اثر انجام کار یکنواخت و مداوم، ضمن خستگی و تنبلی بر کارکنان، روحیه نوآوری و ابتکار نیز به مرور در انسان به فراموشی سپرده شود و قوه اندیشه از او گرفته شود. برای پیش گیری از این حالت، بهتر است به هر یک از کارکنان کاری متناسب با تخصص و سلیقه او سپرده شود که در این صورت، چنین شخصی از کارش لذت خواهد برد.

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 است. 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

اگر چه انتقادپذیری به دلایل گوناگون سخت می نماید، ولی آگاهی از فواید انتقاد بجا و درست، سبب می شود که انسان به هر شکل ممکن آن را تحمل کند.

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، باید مسئولان نظام اسلامی با افراد تحت سرپرستی، رفتاری سرشار از عدالت داشته باشند که بنا به فرموده امام علی (ع): جمال و زیبایی اداره امور در (اجرای) عدل است.

۵. تغافل

تغافل به معنای چشم پوشی از لغزش هاست که در کنار قاطعیت، از وظایف مدیران و مسئولان 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 آموزد و او مهربان ترین مهربانان است.

۶. ایجاد نظم

اهتمام برای ایجاد نظم و پیش 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. وقت تواناترین کارمندان در یک مجموعه اداری، بدون داشتن نظم، تلف خواهد شد. اهمیت اصل نظم به اندازه ای است که حضرت علی (ع) بارها بر آن تاکید کرده اند و در کتاب شریف نهج البلاغه ذکر شده است.

ایشان به مالک اشتر می فرمایند: «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، نظم و انضباط را به همکاران زیردست خویش منتقل کند.

۷. 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، بخشی بسیار زیاد از عملکرد مطلوب کارکنان نیز به میزان آگاهی، تجربه و تخصص آنها 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، از وظایف دیگر مدیران و سرپرستان، کوشش برای ارتقای سطح علمی و تجربی افراد تحت سرپرستی است. باید گفت وظیفه آموزش کارکنان، بر عهده سازمان و نهادهای آموزشی است ولی مدیران، می توانند مستقیم و غیرمستقیم 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 است و بالا رفتن مقام و منزلت نیز، میدانی گسترده تر برای خدمتگزاری بهتر به همنوعان 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.

بنابراین، 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 این احساس هست، کارمندان و کارگزاران نظام اداری با مردم رفتار مالکانه و فرمان فرمایانه 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.

حضرت علی (ع) در این باره می فرماید: خدا را بندگانی است که برای سود رساندن به دیگران، نعمت های خاصی به آنان بخشیده، تا انگاه که دست بخشنده دارند نعمت ها را در

دست شان باقی می گذارد و هر گاه از بخشش دریغ کنند، نعمت را از دستشان گرفته و به دست دیگران خواهد داد.

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 های 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 امام علی (ع): «مدارا کردن از ستوده ترین خصلت هاست.» همین طور آن حضرت مدارا کردن را میوه عقل و خرد می داند و می فرماید: "میوه عقل و خرد، مدارا کردن با مردم است." 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 ستوده را بیشتر مراعات کنند زیرا گاهی در محیط های اداری ممکن است اجرای دقیق دستورالعمل ها و مقررات اداری، برای

عده‌ای ناخوشایند باشد. حتی ممکن است با واکنش‌های ناشایست از جمله، اهانت، تهدید، پرخاشگری و . . . کار خود را پیش ببرند. در این موقعیت، شایسته نیست کارمند مسلمان با او مقابله به مثل کند، بلکه بهتر است مدارا در پیش بگیرد. چنانکه حضرت علی (ع) می‌فرماید:

«اساس اداره امور (مدیریت) به کارگیری مدارا است.

البته نباید فراموش کرد که از طریق مدارا می‌توان از دوستی و برادری‌شان برخوردار شد و کینه‌ها و کدورت‌ها را به فراموش سپرد. چنانکه امام علی (ع) می‌فرماید:

«با مردم مدارا کن تا از برادری‌شان بهره‌مند و با گشاده رویی دیدارشان کن تا کینه‌هایشان بمیرد.»

شهروند مداری و تکریم ارباب رجوع

یکی از جهت‌گیری‌های مدیریت نوین در جوامع امروزی، توجه به اصل محوری مشتری‌مداری و جلب رضایت مردم است. در نظام اداری و اجرائی کشورها، رضایت مردم از خدمات دستگاه‌های خدمتگزار از دولتی به عنوان یکی از شاخص‌های اصلی سنجش میزان کارآمدی و رشد و توسعه آن نظام تلقی می‌شود. شاخص‌هایی مانند سرعت، دقت و درستی انجام کارهای مراجعان و کیفیت خدمات رسانی، چگونگی رفتار با مراجعان، هزینه‌های انجام خدمات، شفافیت و اطلاع‌رسانی مناسب عواملی هستند که با افزایش رضایت مردم از خدمات دستگاه‌های دولتی، موجب افزایش اعتماد عمومی خواهند شد زیرا در نظام دینی مردم سالار، بزرگترین سرمایه و تکیه‌گاه نظام اداری، اعتماد عمومی است.

با توجه به اهمیت این موضوع، برای ایجاد سازوکارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب، مناسب و موثر به مردم و برخورد مناسب کارمندان با مراجعان و نهادینه شان موضوع رضایت مندی مراجعان دستگاه های دولتی، طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری در جلسه مورخ ۲۵ / ۰۱ / ۱۷۸۱ 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 دستگاه های اجرائی و مدیران و کارمندان آنها را 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 دستگاه های اجرائی آشنا نموده و از طریق وسایل ارتباط جمعی به ویژه صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران سطح آگاهی عمومی در این زمینه را ارتقاء 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 اجرایی موظفند حداکثر ظرف 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 اجرایی 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 درارتقاء، انتصاب و تمامی قراردادهای استخدامی و بهره مندی از دیگر امتیازات استخدامی و اعمال تشویقات و تنبیهات 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.

ضرورت و اهمیت توجه به رضایت مندی مراجعان در سازمان های امروزی

الوین تافلر نویسنده و جامعه شناس مشهور آمریکایی در کتاب "جابجایی در قدرت" یکی از مهم ترین ویژگی های عصر فراصنعتی (موج سوم و عصر دانش) را مشتری سالاری عنوان می کند و بر این باور است که به علت سفارشی شدن تولید، از دهه ۹۰ سده بیستم به بعد، دیگر تولید انبوه وجود نخواهد داشت، بلکه کالاها و خدمات براساس خواست و نیاز مشتری ارائه خواهد شد.

یکی از راهبردها و اولویت های اصلی سازمان های کامیاب و موفق در دنیای کنونی، مشتری مداری و جلب رضایت مراجعان است. سازمان هایی که به نیازها و خواسته های مراجعان و

مشتریان خود بی‌اعتنایی می‌کنند و رویکرد محصول محوری را به جای مشتری محوری پیشه خود می‌سازند، از صحنه رقابت حذف می‌شوند.

امروزه مشتری مداری فقط به سازمان‌های خصوصی و بازرگانی اختصاص ندارد. از دهه ۹۰ سده بیستم به بعد با مطرح شدن نظریه مدیریت گرایی و شهروندمحوری، مشتری مداری در سازمان‌های دولتی نیز از اهمیت و جایگاهی ویژه یافته است. با توجه به اینکه، فلسفه و رسالت اصلی مدیریت دولتی، تامین منافع و مصالح عموم جامعه است، بنابراین همه مردم و شهروندان، در سازمان‌های دولتی، مشتری قلمداد می‌شوند.

جلب رضایت شهروندان و مراجعان، باعث افزایش اعتماد و وفاداری عمومی، وفاق ملی، مشارکت عمومی و اقتدار ملی می‌شود که اکنون مانند شاخص‌های اصلی سنجش کارآمدی و توسعه نظام اداری و سیاسی محسوب می‌شوند.

مفهوم مشتری، و مراجعان و تفاوت بین آنها

برای واژه مشتری تعریف‌های مختلفی ارائه شده است که برخی از آنها عبارتند از:

۱. مشتری، شخصی حقیقی یا حقوقی است که محصول یا خدمتی را دریافت می‌کند.
۲. منظور از مشتری، شخص (مراجعان، مردم)، گروه‌کار، یا واحد اداری و به طور کلی گیرندگان خدمت از سازمان‌ها هستند. مشتری کسی است که انجام معامله و دادوستدی را در یک محیط رقابتی به عهده دارد و در تعامل، چیزی را می‌دهد و چیزی را می‌گیرد ولی مراجعه‌کننده مثل مشتری حالت تعاملی و طرفینی ندارد بلکه خدمات یک‌جانبه را شامل می‌شود.

شود که در آن فروشندگان، اطلاعاتی بیشتر از موضوع معامله دارند ولی خریدار نمی تواند به سادگی آن اطلاعات را به دست آورد، در حالی که سخت به آنها نیازمند است، مثل: خدمات درمانی، خدمات علمی، خدمات آموزشی و پژوهشی.

اصولا استفاده از لفظ مشتری که از بخش خصوصی عاریه گرفته شده است، در بخش عمومی و دولتی درست نیست زیرا در بخش خصوصی، مشتریان به طور کامل شناخته شده اند و به گونه ای مشخص، خدمت یا کالای خود را از بخشی خصوصی دریافت می کنند و هزینه آن را می پردازند، در حالی که در بخش دولتی تمامی شهروندان مشتری محسوب شوند اگرچه همگی خریدار و خواهان خدمتی ویژه از دولت نیستند. در بخش خصوصی، هر فردی که پولی بیشتر بپردازد، از خدماتی بهتر و باکیفیت تر برخوردار می شود، در حالی که در بخش دولتی چنین عملی بی عدالتی و تبعیض محسوب می شود.

مفهوم مشتری گرایی و تفاوت آن با شهروند گرایی

مشتری گرایی بیشتر در سازمان های خصوصی و بازرگانی معنا و مفهوم پیدا می کند. مشتری گرایی یعنی تمایل به ارائه خدماتی که مشتریان خواهان آن هستند و از آنها احساس خشنودی کنند. در حالی که شهروندگرایی، بیشتر در سازمان های دولتی معنا و مفهوم پیدا می کند. در شهروندمحوری، مردم و شهروندان در اولویت قرار می گیرند.

جدول تفاوت مشتری مداری و شهروندی

شهروند مداری	مشتری مداری
محق دانستن و شایستگی	انتخاب بازار
حد اکثر مشارکت مردمی	حداکثر فروش
پاسخگویی برای استفاده از منابع جامعه	روابط قراردادی و مبتنی بر نظریه بازار
اطلاعات عمومی	بازار یابی
بهینه کردن و حداقل نمودن هزینه های مردم	افزایش هزینه های مشتری

تعریف و مفهوم رضایت مندی مراجعان (مشتری)

رضایت مندی مراجعان یکی از معیارهای جدید سنجش عملکرد سازمانی و کیفیت خدمت رسانی در سازمان های دولتی است.

برای رضایت مندی مراجعان تعریف هایی متعدد ارائه شده است که به بعضی از آنها اشاره می کنیم:

۱. به حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تامین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاج های مراجعه کننده توسط ارائه کننده خدمت در مراجعه کنندگان ایجاد می شود، رضایت مندی گفته می شود.

۲. ادراک مراجعان از عملکرد سازمان و خدمات دریافت شده یا ادراک مراجعان از برآورده شان خواسته ها و انتظاراتشان را رضایت مندی می گویند .

۳. به عقیده (کاتلر) سطح رضایت ، تابعی است از تفاوت بین ادراک از عملکرد و انتظار های

فرد .

۴. ارزیابی های مراجعان از کیفیت کالا ها و خدمات دریافت شده را رضایت مندی می گویند

با بررسی تعریف های یاد شده ، این نکته روشن می شود که رضایتمندی مراجعان:

الف) یک فرآیند است

ب) ادراکی است و برحسب ادراک افراد مختلف متفاوت است.

ج) حاصل مقایسه عملکرد مورد انتظار و عملکرد واقعی است.

شاخص های رضایت مندی مشتری در بخش عمومی

شاخص های رضایت مندی مشتری در بخش عمومی، تفاوت هایی عمده با بخش خصوصی

(بازرگانی) دارد. انتظارات و خواسته های مشتریان در بخش خصوصی از محصولات ارائه

شده، شامل مواردی، نظیر: بهای پایین، کیفیت بالا، تحویل به موقع، دوام محصولات، خدمات

پس از فروش، شکل ظاهری، کارکرد و ... شاخص های رضایت مندی در بخش عمومی، می

تواند ابعاد مختلفی داشته باشد و این ابعاد بسیار فراتر از نگرشی است که مشتری در بخش

خصوصی به یک کالا یا یک شی دارد.

شاخص های رضایت مندی مراجعان در بخش دولتی، عبارتند از:

۱. ملموس و محسوس بودن : نمایش فیزیکی و آسان وسایل، کارکنان و عناصر ارتباطی؛

۲. قابل اعتماد بودن کارکنان و سازمان؛

۳. مسئولیت پذیری کارکنان؛

۴. صلاحیت و شایستگی: داشتن دانش و مهارت های لازم برای انجام خدمت؛

۵. تواضع و ادب و احترام در برخورد با مراجعان؛

۶. اعتبار: معتبر بودن و مشروعیت ارائه دهندگان خدمت؛

۷. ایمنی: داشتن آرامش کافی و دور از خطر بودن؛

۸. در دسترس بودن: قابل دسترسی و سهولت تماس و ارتباط با کارکنان؛

۹. ارتباط مناسب: آگاه ساختن مشتریان به زبانی که آنها بفهمند و گوش کنند،

۱۰. درک کردن: تلاش برای درک نیازها و خواسته های مراجعان.

از نگاهی دیگر، شاخص های رضایت مندی مراجعان در بخش دولتی، عبارتند از:

۱. فروتنی: استقبال از مشتری، توجه به حضور مشتری، با رویی گشاده و خوشایند سخن

گفتن، مودب و یاری دهنده بودن، پایان دادن به دیدار به گونه ای دوستانه؛

۲. کامل بودن: ارائه خدمات به طور کامل، ارائه دستور کارها و پاسخ های کامل؛

۳. پاکیزگی: ظاهر آراسته و تمیز داشتن، حفظ محیط کاری تمیز و مرتب و ایمن؛

۴. وضوح: به وضوح صحبت و پرسش کردن، ارائه دستور کارهای روشن، ارائه توضیحات

شفاف و فهمیدنی، استفاده نکردن از واژه های ویژه فنی و نامفهوم؛

۵. توجه به مشتری: با توجه کامل به سخنان مشتری گوش دادن.

۶. گوش دادن به سخنان مشتری، پیش نیاز تامین رضایت مشتری محسوب می شود. توجه به

شکایت های مشتریان، نظام پیشنهادهای، تضمین کیفیت، بازرسی و ارزیابی و مانند اینها روش هایی هستند که امکان دریافت ندای مشتری را فراهم می سازند. البته فقط ارزیابی لحظه ای که مشتری کالا یا خدمت را دریافت می کند به تنهایی کافی نیست. سازمان ها برای کسب رضایت مشتری باید از نیازهای فعلی و آتی مشتری آگاه باشند، عکس العمل های مشتری را تشخیص دهند و بدانند آنها چه دوست ندارند.

در محیط های متلاطم امروزی، باید حتی به نیازهای بیان نشده مشتریان نیز توجه کرد. ویژگی هایی از محصول یا خدمت که در رضایت مشتریان تاثیر دارند به این شرح طبقه بنای شده است:

۱. انتظارات اسلامی : ویژگی هایی که مشتری آن را بدیهی می داند و اگر حذف شده باشند، به نارضایتی مشتری منجر می شود.

۲. نیاز های بیان شده : ویژگی ها و مواردی که توسط مشتری تقاضا می شود.

۳ . نیاز های بیان نشده : ویژگی ها و مواردی که به دلیل فراموشی یا کم توجهی توسط مشتری بیان نمی شوند اما برای مشتری مهم است.

۴ . تحریک کننده : ویژگی هایی که به نیازهای آینده مشتریان مربوط می شود و در صورت ارائه، موجب شور و شغف مشتری می شود.

ارکان دولت شهروند مدار

- رکن اول، شناخت مشتری

- رکن دوم، ساختن عملیات سازمان بر پایه مشتریان

- رکن سوم، مدیریت ارتباطات ذی نفعان سازمان

- رکن چهارم، بهره گیری از شناخت مشتری برای ارائه ستاده های هدف مند

مبانی و الزامات تکریم مردم در نظام اداری

مبانی اعتقادی (کلام ائمه)

پیامبر اکرم (ص) می فرمایند:

" آن که در دنیا مردم را بیشتر عذاب کند، در روز رستاخیز عذاب وی از همه مردم سخت تر است."

"هر گس به زمام داری رسد و با مردم به مدارا رفتار کند، خداوند در روز قیامت با وی مدارا می کند."

" مدارا کردن با مردم، نیمی از ایمان است."

حضرت امام علی (ع) می فرمایند:

یکی از چیزهایی که رضایت عمومی بدان بستگی دارد ، این است که حکومت با چه دیدی به توده مردم و خود نگاه می کند؟ با این چشم که آنها برده و مملوک و خود مالک و صاحب اختیار است؟ یا با این چشم که آنها صاحب حق هستند و او خود تنها وکیل و امین و نماینده

است؟ در صورت اول، هر خدمتی مدیر و حکومت انجام دهد، از نوع تیماری است که مالک
یک حیوان برای حیوان خویش انجام می دهد و در صورت دوم، از نوع خدمتی است که یک
امین صالح انجام می دهد و اعتراف حکومت به حقوق واقعی مردم و احتراز از هر نوع عملی
که مبین نفی حاکمیت آنها باشد، از شرایط اولیه جلب رضایت و اطمینان آنان است. حضرت
امام حسین (ع) می فرمایند:

به درستی که نیازهای مردم به شما از جمله نعمت های خدا بر شماست، از نعمت های خدا
ملول نشوید.

اخلاق حرفه‌ای در مدیریت

مقدمه:

اساس مدیریت در دانش مدیریت مبتنی بر توجه و عنایت به ارزش‌های اخلاقی است. اخلاق حرفه‌ای یکی از زمینه‌های دانش مدیریت به شمار می‌رود اما همه نظریه‌های مدیریت نسبت به اخلاق سازمانی موضع‌گیری یکسانی نداشته‌اند.

اخلاق در سازمان‌ها شامل اخلاق فردی مدیر و پیام‌هایی است که فعالیت سازمان ارسال می‌کند. رهبری اخلاقی و نقش کلیدی آن در شکل دادن به هنجارهای اخلاقی و فرهنگ سازمان از مباحث حائز اهمیت است. از موارد دیگر که در اداره گروهی و مدیریت اخلاقی سازمان مطرح است، نیاز شورای هدایت کننده در جهت تداوم دیدگاه مشخص برای مدیران ارشد متمرکز می‌باشد. تکنولوژی اطلاعات نیز به مباحثی مثل حریم خصوصی فرد و سوء استفاده بالقوه از منابع تکنولوژی اطلاعات سازمان‌ها از سوی افراد مربوط است که می‌تواند در اخلاق حرفه‌ای مدیریت مورد توجه قرار گیرد.

الف) اخلاق حرفه‌ای

اخلاق حرفه‌ای مهم‌ترین متغیر در موفقیت سازمان است. اگرچه انسان‌ها در مصداق موفقیت و تعریف آن دیدگاه واحدی ندارند، اما در موفقیت‌طلبی همسان هستند. آرمان مشترک و معنابخش آدمی موفقیت در زندگی شخصی، شغلی و حیات سازمان است. سازمان در نیل به موفقیت خود و برای پاسخ‌گو بودن راه‌های فراوانی دارد؛ همچنین با بیراهه و مشکلات زیادی نیز مواجه است.

مدیریت چیزی نیست جز شناخت راه‌های موفقیت سازمان و برنامه‌ریزی جهت ارتقای این راه‌ها، افزایش عوامل تسهیل‌کننده و برطرف کردن مشکلات و کاهش یا رفع موانع. با توجه به این نکات، حاکمیت اخلاق حرفه‌ای در سازمان قادر است به میزان بسیار چشمگیری سازمان

را در جهت کاهش تنش‌ها و موفقیت در تحقق اهدافش یاری نماید. امروزه داشتن اخلاق حرفه‌ای به‌ویژه برای مدیران به‌منزله یک مزیت رقابتی در سازمان مطرح می‌باشد (صالحی و همکاران، ۱۳۸۹) یکی از مهمترین مسئولیت‌های مدیریت سازمان‌های آموزشی و پژوهشی «ترویج اخلاق در سازمان» است؛ بنابراین ترویج اثربخش اخلاق در سازمان‌های آموزشی و پژوهشی مانند هر سازمان دیگر در گرو سه گام عمده است:

فراگیری دانش اخلاق حرفه‌ای معطوف به زمینه‌های تخصصی سازمان؛
گرایش درونی و خود انگیزختگی سازمان، مدیران و منابع انسانی آن نسبت به تحقق اخلاق و ارزش‌های اخلاقی در سازمان؛

مهارت عملی تخلق سازمان به اصول اخلاقی (فرامرز قراملکی، ۱۳۸۵)
ساختار مدیریت در نظام دینی، عهده‌دار مسئولیت‌هایی الهی است و در پی برآوردن این مسئولیت‌ها است. در چنین ساختاری اخلاق معطوف به ارزش‌های والا نقش کلیدی و محوری دارد. نهضت تربیتی اسلام در عرصه مدیریت به ساختن مدیرانی لایق، متخلق و برخوردار از فضیلت اهتمام ورزیده و نمونه عالی چنین انسانی را لایق مدیریت در عرصه اجتماع می‌داند.

اخلاق فضیلت، آرمان این نهضت مقدس است؛ زیرا اخلاق فضیلتی است که می‌تواند پاسخ‌گویی را نهادینه و عملی نماید؛ لذا اخلاق مدیریت معطوف به فضیلت، منشوری مقدس دارد که در این منشور، درک وظیفه، مدیریت را امانت پنداشتن، نگران بندگان خدا بودن، معاشرت نیکو، صداقت، انتقادپذیری، رعایت بیت‌المال و دوری از آزمندی و ... ابزار پاسخ‌گویی است؛ همچنین پاسخ‌گویی، به‌لحاظ برخورداری از خصلت‌هایی منفی در اخلاق، به مانع‌هایی برمی‌خورد، همچون دنیاگزینی و ریاست‌خواهی و درک‌نمودن فضیلت معنوی خدمت، کنارآمدن با خطاکاران حوزه حاکمیت و فقدان انصاف و عدالت. برعکس، برخورداری از این فضیلت‌ها و رسیدن فرد مسئول و مدیر به تعادل درونی، نفسانی و

دستیابی او به ارزش‌های مثبت اخلاقی، مدیریت را بالنده و بارور می‌سازد؛ در نتیجه، عنصر پاسخ‌گویی، امری نهادینه، بالفعل و عینی می‌گردد.

ترویج اخلاق در سازمان‌ها و هر مؤسسه آموزشی بر اصول معینی استوار است. اخلاق مدیریت آموزشی خود شاخه‌ای از اخلاق حرفه‌ای است که به بحث از اخلاق در آموزش و پرورش به‌منزله یک حرفه می‌پردازد؛ بنابراین بحث اخلاق در مدیریت به‌لحاظ نظری بر مفاهیم بنیادین و اصول راهبردی و قواعدی استوار لذا با توجه به نکات مطرح شده سؤال اصلی و اساسی این است که «اخلاق حرفه‌ای چیست و چرا مدیران باید دارای چنین صفتی باشند».

۱- مدیریت

ریشه عربی کلمه مدیریت، «دور» و «دوران» است که به‌معنای گردیدن و گرداندن است. مدیریت در فارسی به‌معنای مدیر بودن است و مدیر به اداره‌کننده کاری یا مؤسسه‌ای گفته می‌شود. (معین، ۱۳۶۳) معادل واژه مدیریت در انگلیسی کلمه «Management» به‌کار رفته است. با توجه به تعاریف زیادی که از مدیریت شده، تعریف زیر نزد اکثر صاحب‌نظران مدیریت، مقبولیت بیشتری دارد: مدیریت، فرایند به‌کارگیری مؤثر و کارآمد منابع مادی و انسانی در برنامه‌ریزی، سازماندهی، بسیج منابع و امکانات و هدایت است که برای دستیابی به اهداف سازمانی و براساس نظام ارزشی مورد قبول صورت می‌گیرد. (رضائیان، ۱۳۶۹)

۲- اخلاق

واژه «اخلاق» جمع «خُلُق» است که در لغت به‌معنای «سرشت و سجیه» آمده است؛ اعم از سجایای نیکو و پسندیده (فضایل اخلاقی) مانند راستگویی و پاکدامنی، یا سجایای زشت و ناپسند (رذایل اخلاقی)، مانند دروغ‌گویی و آلوده‌دامنی. در عموم کتاب‌های لغوی، این واژه با واژه «خُلُق» هم‌ریشه شمرده شده است. خُلُق زیبا به‌معنای بهره‌مندی از سرشت و سجیه‌ای زیبا و پسندیده و خُلُق زیبا به‌معنای داشتن آفرینش و ظاهری زیبا و اندامی موزون و هماهنگ

است. (ابن منظور، ۱۴۰۵) دانشمندان اخلاق این واژه را در معانی پرشماری به کار برده‌اند. رایج‌ترین معنای اصطلاحی اخلاق در میان اندیشمندان اسلام عبارت است از: صفات و ویژگی‌های پایدار در نفس که موجب می‌شوند کارهایی متناسب با آن صفات، به‌طور خودجوش و بدون نیاز به تفکر و تأمل از انسان صادر شود (مجلسی، ۱۴۰۳)

۳- اخلاق مدیریتی

اخلاق مدیریتی استانداردهای رفتاری هستند که مدیران را در کارهایشان به‌صورت فردی راهنمایی می‌کند.

۱. چگونگی رفتار یک سازمان با کارمندانش؛ استانداردهای اخلاق مدیریتی که به حوزه کارمندان مربوط است با توجه به شرایط موجود در سازمان باید در سطح مطلوبی باشد.
۲. چگونگی رفتار کارمندان با سازمان خود؛ استانداردهای اخلاق فردی از نقطه‌نظرهای منافع، رازداری، درست‌کاری حساب‌های پرداختی ممکن است با سیاست‌های سازمان در تضاد باشد.
۳. چگونگی رفتار کارمندان و سازمان با نمایندگی‌های اقتصادی دیگر؛ مدیران همچنین در تعاملات خود با مشتریان، رقبای، سرمایه‌گذاران و شرکا، تأمین‌کننده‌ها و عوامل فروش دارای استانداردهای اخلاقی هستند. برای مدیران اخلاقی مهم این است که در چهارچوب رفتار اخلاقی با نمایندگی‌های اقتصادی روابط شفاف و همراه با صداقت کامل داشته باشند.

۴- اخلاق حرفه‌ای

ساده‌ترین انگاره در تعریف اخلاق حرفه‌ای این است که آن را مسئولیت‌پذیری در زندگی شغلی بدانیم. اخلاق حرفه‌ای برحسب اینکه در این مسئولیت‌پذیری عضو مسئول دارای شخصیت حقیقی یا حقوقی باشد، دو مرتبه پیدا می‌کند:

۱. مسئولیت اخلاقی فرد در زندگی؛
 ۲. مسئولیت اخلاقی سازمان‌ها در قبال عناصر محیط داخلی و محیط خارجی.
- پیوند اخلاق و عنصر مسئولیت قدمتی طولانی دارد و از زمان واگذاری مقام‌ها و مدیریت‌ها به

افراد، اندیشه‌گران و فیلسوفان و حکیمان بر آن صحنه گذاشته‌اند و بر وجود پیوندی ساختاری میان آن دو تأکید ورزیده‌اند. بسیار روشن است که اخلاق انسانی و مثبت، حوزه مسئولیت‌پذیری و ایفای نقش سازنده و مثبت را بالنده می‌سازد و البته که اولین خطر در حوزه مسئولیت و مدیریت بر جامعه، ظهور رفتارهای اخلاقی منفی و روی آوردن به خصلت‌های نفس‌مدار شیطانی است که در چنین وضعیتی، تعهد و مسئولیت رنگ می‌بازد و افراد نمی‌توانند به مسئولیت‌های خود عمل نمایند. اخلاقیات منفی، حجاب ارزش‌ها، کرامت‌ها و بزرگواری‌ها است.

صفات شیطانی، همچون عُجب، خود را برتر دیدن، همه چیز را برای خود خواستن، کتمان حق، فقدان انصاف، نداشتن ثبات و پایمردی، نداشتن حس مردم‌داری، نداشتن غیرت اجتماعی، حقیر شمردن دیگران، طمع‌ورزی، بخل، خیانت، مکر، ریا، ترک اعانت مسلمین، سازش با دشمن، شماتت دیگران و ... مانع عمده انجام دادن مسئولیت‌ها هستند. این امور هم حجاب معرفتند و هم حجاب خدمت و تحقق انتظارات و خواسته‌های اجتماعی.

ب) مسئولیت‌های اخلاقی مدیران

۱- اخلاق‌ورزی در زندگی شخصی

مدیران نسبت به رفتارهای ارتباطی خود مسئولیت اخلاقی دارند. مراد از رفتارهای ارتباطی اعم از رفتارهای فردی و اجتماعی است. از مدیران انتظار می‌رود در زندگی شخصی به فضایل اخلاقی پسندیده آراسته گردند. کسی که در زندگی شخصی بی‌مبالات و از دغدغه خوب و بد فارغ است، در زندگی شغلی نمی‌تواند حافظ اخلاق سازمان باشد. به دلیل اهمیت اخلاق‌ورزی مدیران در زندگی شخصی یکی از شاخص‌های انتخاب مدیر در نظام جامع انتصابات، تأکید بر اخلاقیات فردی مدیر است. کسی که در زندگی شخصی خود رازدار و امین نیست، در کسب و کار نیز نسبت به رازداری و امانت‌ورزی سازمانی که پیچیده‌تر و صعب‌تر است، بی‌مبالات می‌گردد.

متخلق بودن مدیران از جهت دیگری نیز اهمیت دارد و آن نقش الگویی و تأثیر تصمیم‌گیری آنها در سازمان است. مدیران غالباً الگوی کارمندان قرار می‌گیرند. اخلاق فردی آنها می‌تواند موجب ترویج اخلاق در فرهنگ سازمانی باشد و رفتارهای غیراخلاقی آنها در زندگی شخصی، سبب ترویج ضد اخلاق در سازمان می‌شود؛ به همین دلیل اخلاق‌ورزی در زندگی شخصی مدیران در اخلاق حرفه‌ای نقش اساسی دارد.

۲- اخلاق‌ورزی در شغل

مراد از اخلاق‌ورزی شغلی آن است که فرد، در رفتارهای ارتباطی شغلی خود عملکرد اخلاقی داشته باشد. هر شغلی اخلاقیات خاصی را اقتضا می‌کند؛ برای مثال مدیران غالباً در معرض ارزش‌دآوری قرار می‌گیرند و در خوب و بد رفتار کارکنان و مدیران زیردست خود داوری می‌کنند. ارزش‌دآوری ضوابط خاصی دارد و هرگونه بی‌مبالاتی در آن غیراخلاقی است. از مدیران انتظار می‌رود در ارتباط با دیگران، در کسب و کار، دارای الگوی رفتاری نیکو، مانند قاطعیت باشند. الگویی مبتنی بر صراحت، صداقت و احترام اصیل و متقابل. رأس سازمان آفریننده روح و حیات آن است. اگر سازمانی دارای روحیه بزرگ است، به سبب روحیه بزرگ افرادی است که در رأس آن قرار گرفته‌اند و اگر این روحیه خراب است، به علت فاسد بودن روحیه افراد موجود در رأس آن است.

تأمل در شاخص‌گزینش پیامبر گرامی اسلام (ص) به عنوان رهبر جامعه انسانی اهمیت تخلق مدیران و رهبران به اخلاق روشن می‌شود. قرآن به صراحت بیان می‌کند که: انتخاب ایشان کورکورانه نیست؛ بلکه خداوند متعال می‌داند که رسالت را بر چه موضعی قرار دهد:

«اللَّهُ أَعْلَمُ حَيْثُ يَجْعَلُ رِسَالَتَهُ». (انعام / ۱۲۴)

در جای دیگر، رسول خدا (ص) را اسوه مردم می‌داند؛ او که برای اتمام مکارم اخلاق مبعوث شده است، خود متخلق‌ترین مردم است.

«لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ ...». (احزاب / ۲۱)

۳- نظام مند کردن همه امور در حرفه

یکی از ویژگی‌های سازمان اخلاقی آن است که در همه ابعاد حرفه‌ای خویش نظام مند باشد؛ به همین دلیل تلاش در نظام‌مندی سازمان از مسئولیت‌های اخلاقی مدیران است. دلیل اخلاقی بودن این روش عبارت است از اینکه نظام‌مندی مانع تصمیم‌گیری‌های سلیقه‌ای، موردی و تبعیض‌آمیز می‌شود؛ در نتیجه ظلم را کاهش می‌دهد و کاهش ظلم و تبعیض از اهداف نظام اخلاقی است؛ برای مثال داشتن نظام جامع آموزش هم فرصت‌های آموزش را عادلانه تقسیم می‌کند و هم بهره‌وری آموزش را در جهت پاسخ به نیازها و رفع رخنه‌های آموزشی سازمان افزایش می‌دهد.

ج) آسیب‌شناسی مدیران از نظر اخلاقی

نیک‌بختی یا شوربختی یک جامعه به شگردهای مدیریت بستگی دارد. چنانچه مدیران براساس لیاقت‌ها، کاردانی‌ها، تعهدها و مسئولیت‌ها گزینش شده باشند و شاکله مدیریت بر فضیلت‌های اخلاقی مبتنی باشد، برای جامعه نیک‌بختی به ارمغان خواهد آورد. در تقابل با چنین شیوه‌ای از مدیریت، مدیریت‌های معطوف به منافع شخصی و گروهی قراردارند؛ مدیریت‌هایی که جایگاه مدیریت را طعمه‌ای برای ارضای خواست‌های سودمحور می‌دانند، برای جامعه شوربختی و ناکامی به بار می‌آورد و نمی‌تواند پاسخ‌گوی خواست‌ها، انتظارات و توقعات مردم باشد و تکلیف دینی و الزامات الهی را نخواهد توانست در حق انسان‌ها به مرحله عینیت و عمل برساند. در این حالت حوزه مدیریت، سلامت و کارایی خود را از دست می‌دهد و آفتی مخرب، در جامعه به شکستن ساختارهای رشد و تکامل می‌پردازد، روابط انسانی را کدر نموده و در ارکان حکومت و جامعه فرسودگی را پدیدار می‌نماید. این موانع و آفت‌ها عبارتند از:

۱- دنیاگرایی و ریاست‌خواهی

از نظر عالمان اخلاق، دنیا دو ماهیت دارد: ماهیتی ذاتی و ماهیتی در تعامل انسان با وی. دنیا در ماهیت ذاتی خود عبارت است از آنچه در ظاهر دیده می‌شود و قابل حس و رؤیت است، همچون زمین و آنچه در آن است، گنج‌ها، معدن‌ها، آب‌ها، کوه‌ها، دشت‌ها، طلا، نقره، منازل، زینت‌ها، زنان، فرزندان و ... این‌ها در مقام ذات، نعمت‌های الهی‌اند که دارای جنبه‌هایی از خیر و نیکی می‌باشند؛ اما ماهیت دنیا در تعامل انسان با وی، در قالب‌هایی همچون ثروت‌اندوختی، افزون‌خواهی، حب ریاست و شهرت، حب زنان و فرزندان ظهور می‌کند. اگر چنین اخلاق زشتی در مدیران جامعه دینی به‌وجود آید و آنها را به وادی افزون‌خواهی و گزینش دنیا ببرد، مانعی کشنده فراروی انجام دادن مسئولیت‌ها و تحقق وظیفه‌ها رخ خواهد نمود؛ زیرا چنین افرادی چیزی را برمی‌گزینند که در نفسانیات آنها اصالت یافته و به‌سوی همین‌گونه امور اهتمام خواهند ورزید.

این نوع گرایش در قرآن مجید، برتری‌جویی و فساد است:

تِلْكَ الدَّارُ الْآخِرَةُ جُعِلْهَا لِلَّذِينَ لَا يُرِيدُونَ غُلُوبًا فِي الْأَرْضِ وَلَا فَسَادًا وَالْعَاقِبَةُ لِلْمُتَّقِينَ. (قصص/۸۳)

این سرای آخرت را قرار دادیم برای کسانی که در زمین اراده برتری‌جویی و فساد نداشته باشند و عاقبت از آن تقوای پیشه‌گان است.

چنین رویکردی باعث پیدایش نفاق در دل مسئولان و مدیران و عناصر حاکمیت می‌شود. با مردم منافقانه برخورد کرده و در باطن نفس‌گرا و گردن‌فرازند. ریاست‌طلبی‌ها در مدیران همه ساختارها را ویران می‌کند و موجب انحطاط آن جامعه به سمت ضد ارزش‌ها می‌شود.

۲- قدرت‌طلبی

قدرت‌طلبی یکی از خطرات و آسیب‌هایی است که مدیران جامعه را در بُعد سلوک سیاسی تهدید می‌کند. دانشمندان برای تعریف «قدرت» نظریات مختلفی ارائه کرده‌اند. برخی معتقدند قدرت یعنی مجموعه عواملی که موجب می‌شود، فرد یا گروهی، گروه دیگر را به اطاعت و

دارد. (عمید زنجانی، ۱۳۷۷) برخی دیگر قدرت را قابلیت به انجام رساندن اهداف شخصی یا گروهی و تأثیر گذاشتن بر روی رفتار دیگران و وادار کردن آنان به اطاعت با هر وسیله ممکن می‌دانند. (کواکبیان، ۱۳۷۸)

کسب قدرت اگر با هدف خدمت به مردم باشد، نوعی عبادت است؛ درحالی‌که اگر هدف از کسب قدرت، برتری‌جویی و به‌دست آوردن منافع مادی باشد، بزرگ‌ترین رذیلت اخلاقی محسوب می‌شود. حضرت علی(ع) بیان چاره و درمان قدرت‌طلبی و برتری‌جویی را توجه به قدرت و عظمت و حکومت مقتدرانه خداوند بر انسان و جهان هستی می‌داند. (سیدرضی، ۱۳۸۰: نامه ۲۳)

قرآن کریم قدرت‌طلبی را منشأ طغیان و سرکشی انسان می‌داند. (علق / ۶ و ۷) و طغیان و سرکشی قدرت‌طلبان را عامل فساد و تباهی جوامع و در نتیجه نابودی و فروپاشی آنها می‌داند. (فجر / ۱۳ - ۱۱) همچنین بهره‌مندی از مواهب و نعمت‌های آخرت را منوط به عدم برتری‌جویی در زمین و فساد در آن می‌داند. (قصص / ۸۳)

مدیرانی که قدرت را ابزار ریاست‌طلبی و برتری‌جویی قرار می‌دهند، در حقیقت خود و جامعه را به تباهی کشانده و از حیات طیبه انسانی محروم می‌سازند. در اندیشه سیاسی اسلام، قدرت و ریاست وسیله‌ای برای خدمت به مردم و ابزاری جهت خدمت به خلق و امانتی الهی است که زمامداران و مدیران جامعه درباره آن در پیشگاه الهی مسئول و پاسخ‌گو می‌باشند؛ همان‌گونه که حضرت علی(ع) می‌فرماید: همانا کاری (مقام و مسئولیتی) که بر عهده توست، طعمه‌ای برای تو نیست؛ بلکه امانتی بر گردنت است. (سیدرضی، ۱۳۸۰) رهبران پاک و معصوم به جامعه دینی سفارش کرده‌اند که ریاست‌طلبی‌ها را نپرورند و به‌سوی آن حرکت نکنند که این کار موجب هلاک جامعه است.

مرحوم نراقی در جامع السعادات آورده است: از جمله فساد حب مقام، این است که اگر بر قلب کسی غلبه کند، همتش اندک خواهد شد. در مراعات حاجت مردم خود را با آنان دوست

نموده و برای آنها ظاهرسازی خواهد کرد و به کلماتی پناه خواهد برد که در نزد آنها محبوب جلوه کند و این است بذر نفاق و اصل فساد. (نراقی، ۱۳۸۳)

حب ریاست و دنیاخواهی مدیران، نفاق را در دلشان می‌پروراند و آنها را از مردم جدا می‌نماید و برای باقی ماندن در جایگاه‌های مدیریتی، به دروغ، اظهار تقوا و علم و دانایی و زهد، فهم دین و سیاست و درد دین و خلق خدا را داشتن متوسل می‌کند؛ درحالی‌که در او خبری از این‌گونه امور نیست و این بدترین صفت یک انسان در پیشگاه پروردگار است. این نوع اخلاق، فریب‌کارانه است که خود، بزرگ‌ترین مانع بر سر راه انجام دادن وظایف و مسئولیت‌هاست. چنین فردی از دردها و آلام مردم اطلاعی نخواهد داشت و خدا می‌داند که در روز قیامت به بدترین چهره محشور خواهد گردید.

۳- درک نمودن فضیلت معنوی خدمت

خدمت به انسان‌ها، به‌ویژه انسان‌های مؤمن که در راه حاکمیت اندیشه الهی حتی از جان خود مایه می‌گذارند، از مهم‌ترین واجب‌های الهی است. درک نکردن عظمت این فضیلت و بی‌توجهی به امور مردم که شاید بر اثر نبود عقیده‌ای استوار و محکم باشد - مانعی کشنده و برباد دهنده است و نمی‌گذارد انسان آن‌گونه که باید راه خدمت را بپوید؛ بنابراین در وظایف و مسئولیت‌های خود به‌شدت کند می‌شود و کوتاهی می‌ورزد.

امام صادق(ع) می‌فرماید: هر مؤمنی که چیزی را از مؤمنی محتاج دریغ دارد، درحالی‌که بر آن قادر است، چه از خودش یا از دیگری، خداوند او را در قیامت در حالی برپا خواهد داشت؛ که صورتش سیاه، چشم‌هایش کبود و دست‌هایش به گردنش بسته شده؛ سپس گفته می‌شود: این خائنی است که به خدا و رسولش خیانت نموده، سپس امر می‌شود که او را به جهنم ببرند.

۴- چشم‌پوشی از خطاها

چشم‌پوشی از خطای خطاکاران و سازش با آنها از دیگر موانع خدمت است. این مسئله می‌تواند به دلیل نسبت خویشاوندی یا حزبی میان خطاکار و مدیر مجموعه باشد؛ در صورتی‌که

کوچک‌ترین بروز خطا از دیگران، بزرگ‌ترین عواقب را در پی خواهد داشت. چه بسا در مجموعه‌های مختلف کشور با خطاکاران بزرگ کنار بیایند؛ اما خطاهای جزئی را عَلم نموده و فرد خطاکار را که میدان و مجال عفو او هست، از زندگی ساقط و با آبروی او بازی کنند. این رویکرد از مهلکات بزرگ است که خوب و بد را نابود می‌کند. از طرف دیگر، چون بیشتر مردم به سیره حاکمان خود می‌نگرند (الناس علی دین ملوکهم)، به سرعت این مرض اخلاقی به درون جامعه سرایت کرده و جامعه را نابود می‌کند.

۵- مداهنه (سازش کاری)

مداهنه از دهن گرفته شده و به معنای سازش کاری و مدارا و نرمش در حق است. (راغب اصفهانی، ۱۴۱۶)؛ ابن منظور، (۱۴۰۵) این تعبیر معمولاً در مورد انعطاف‌های مذموم منافقانه به کار می‌رود. (طبرسی، ۱۴۰۸) بنابراین ادهان به معنای کوتاه آمدن در حق، سازش، هم‌رنگی با جماعت، عوام‌زدگی و تن‌دادن به باطل است. خداوند در قرآن خطاب به پیامبر(ص) می‌فرماید:

«وَدُّوا لَوْ تُدْهِنُ فَيُدْهِنُونَ». (قلم / ۹)

پیام تفسیری آیه چنین است: تکذیب‌کنندگان حق (کفار) دوست دارند که تو مداهنه کنی و با آنها سازش نمایی و با نزدیک شدن به دین آنان به ایشان روی خوش نشان دهی، آنها هم با نزدیک شدن به دین تو به تو روی خوش نشان دهند. چنان‌که نقل شده است، کفار به رسول خدا(ص) پیشنهاد کردند از تعرض به خدایان آنها کوتاه بیاید و آنها نیز در مقابل متعرض پروردگار او نشوند.

سپس خداوند می‌فرماید: آنها دعوت به سازش می‌کنند و تو را به مداهنه فرا می‌خوانند؛ اما تو هرگز با آنان سازش مکن و در حق آنان مدارا روا ندار. «فَلَا تُطِعِ الْمُكذِبِينَ» (قلم / ۸) به هیچ وجه با آنان موافقت نکن؛ نه عملی و نه زبانی، که آن تکذیب‌کنندگان مفتون و گمراهند و تمایلشان به سازش برای محو حق است و هیچ جایی برای مدارا با آنان نیست. سازش کاری

در مدیریت در حقیقت پا گذاشتن بر اصول اخلاقی و سرپیچی از موازین انسانی و ندیدن معیارهای عقلانی و پشت کردن به ارزش‌های دینی برای رسیدن به آرزوهای نفسانی و منافع آنی است. مدیر در اثر سازش کاری به چاپلوسی، خیانت کاری، ستمگری و ترجیح منافع شخصی و گروهی بر منافع عمومی آلوده می‌شود. یکی از آسیب‌ها و خطرات مهمی که همواره مدیران را تهدید می‌کند، سازش با اهل باطل و سودجویانی است که اقامه حق و عدالت، مخالف مطامع و منافع دنیوی آنان است. در اندیشه سیاسی اسلام، هرگونه سازش کاری با باطل و ستم، به شدت نفی گردیده است.

۶- فقدان انصاف و عدالت

انصاف به معنای رعایت جانب حق درباره مردم است. مسئول، مدیر و حاکم جامعه اسلامی بایستی خود را متعهد به خدمت به مردم بداند و در راه برآوردن توقعات به حق آنان بکوشد. اگر مدیر انصاف داشته باشد، بی‌گمان پاسخ خواسته‌ها و توقعات مردم را خواهد داد و اگر نداشته باشد، همه آن مسائل را از یاد می‌برد و آنچه در خاطرش نمی‌گنجد، مردم خواهند بود. رسول گرامی اسلام (ص) می‌فرماید: «برترین اعمال داشتن انصاف نسبت به مردم است». همین وضعیت، بلکه شدیدتر در مورد عدالت مطرح می‌باشد؛ یعنی آثار عدالت در درون انسان به گونه‌ای است که پاسخ‌گویی را نهادینه خواهد نمود. عدالت، شأنی ذاتی و نفسانی دارد و شأنی غیری و اجتماعی. حقیقت عدالت اجتماعی نیز به شأن ذاتی بازمی‌گردد؛ یعنی فردی که صفت عدالت را در درون جان خود پدید آورده و قوای درونی و افکار او دارای ملکه عدالت شده باشد، خواهد توانست عدالت را در عرصه اجتماع اجرا کند. مرحوم نراقی در جامع السعادات می‌فرماید: حقیقت عدالت، مجرد تابع بودن جنبه‌های عملی به قوه عاقله است و مانند مدیریت و برتری و سیاست نیک از لوازم آن است. در آثار و کتب آمده است که اگر سلطان عادل باشد، شریک طاعات مردم است و اگر ستمگر باشد در گناهانشان شریک خواهد بود. نتیجه اینکه، یکی از موانع بزرگ در راه خدمت و پاسخ‌گویی

به جامعه، نبود عدالت نفسانی و تربیت ناصحیح مدیران است؛ البته چیزهای دیگر نظیر جدایی از مردم، موقعیت ناشناسی، خود را معیار حق دانستن، منت بر مردم، خودپسندی، و خویشاوند سالاری و رازداشتن با بیگانگان، موانعی جدی در سر راه پاسخ‌گویی‌اند.

۷- تکبر

تکبر به معنای خود بزرگ‌بینی است و خود یکی از بیماری‌های هلاک‌کننده و شوم می‌باشد برترینی که در میان صاحب‌منصبان و دولت‌مردان، بیش از سایرین نمود می‌یابد، تا جایی که عده‌ای از آنان می‌پندارند تکبر یکی از اصول مدیریت است و می‌کوشند کاستی‌های مدیریت خود را از این طریق جبران نمایند. خداوند متعال، شیطان را اولین متکبر سرزنش شده نام برده و می‌فرماید:

«إِلَّا إِبْلِيسَ أَبَىٰ وَاسْتَكْبَرَ وَكَانَ مِنَ الْكَافِرِينَ» . (بقره / ۳۴)

حضرت علی (ع) می‌فرماید:

إِيَّاكَ وَالْكِبْرَ فَإِنَّهُ أَكْبَرُ الذُّنُوبِ وَأُمُّ الْعُيُوبِ وَهُوَ حِيلَةُ ابْلِيسَ . (آمدی، ۱۳۶۶: ۴۹)

از کبر برحذر باش، همانا کبر بزرگ‌ترین گناه و ریشه عیب‌ها و راه‌کار شیطان است.

(د) ویژگی‌های مدیر

۱- صیانت از بیت المال

صیانت و استفاده درست از بیت‌المال از وظایف بزرگ و سنگین هر مسئولی است و چنان اهمیت دارد که حضرت علی (ع) در روز دوم خلافت خود به این امر پرداخت و نه تنها در حفظ آن همه توان خود را به کار بست؛ بلکه بر آن شد که بیت‌المال تاراج شده زمان خلفای قبل را نیز به جای خود برگرداند؛ لذا فرمود:

وَاللَّهِ! لَوْ وَجَدْتُهُ قَدْ تَزَوَّجَ بِالنِّسَاءِ وَمَلَكَ بِهِنَّ الْإِمَاءُ لَرَدَدْتُهُنَّ ... (سیدرضی، ۱۳۸۰: ۵۸)

به خدا قسم! اگر بیت‌المال را در دست غیر اهلش پیدا کنم، هرچند آن را مهر زنانشان کرده باشند یا با آن کنیزانی خریده باشند، پس گرفته و به جای حق خود برمی‌گردانم.

۲- حسن ظن

مدیر شایسته هیچ‌گاه افراد زیر مجموعه خود را از نظر دور نمی‌دارد و به آنها توجه خاص دارد. این توجه شرایطی دارد و نباید همواره خوش‌گمانی یا بدگمانی باشد. اسلام مؤمنان را به حسن ظن سفارش کرده است؛ مگر اینکه فساد طرف مقابل ثابت شود. خداوند می‌فرماید:

يا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ. (حجرات / ۱۲)

ای کسانی که ایمان آورده‌اید! از بیشتر گمان‌ها خودداری کنید؛ زیرا بعضی از گمان‌ها گناه است. در روایات نیز به داشتن حسن ظن و دوری از سوءظن تأکید شده است. حضرت علی (ع) می‌فرماید:

«حُسْنُ الظَّنِّ رَاحَةُ الْقَلْبِ وَ سَلَامَةُ الدِّينِ».

۳- ارتباط با مردم

یکی از وظایف اصلی و اولیه هر مسئولی، رفتار درست و شایسته با کارکنان و ارباب رجوع است؛ زیرا هدف اصلی مسئولیت، خدمت به خلق خداست. خداوند متعال بین مردم حقوقی را به‌طور متقابل، واجب نموده که بعضی از آنها با رعایت حقوق طرف مقابل، عملی و امکان‌پذیر است. از جمله حقوق واجب «حق مسئولان بر مردم و حق مردم بر مسئولان» است که برای هر دو طرف رعایت آن را واجب کرده و آن را سبب نظم، آرامش و محبت به یکدیگر دانسته است. یک مسئول نباید بین خود و مردم - اعم از کارکنان زیر مجموعه و دیگران - فاصله و مانع ایجاد کند.

امام باقر (ع) وقتی به دیدن عمر بن عبدالعزیز، رفت، او را چنین نصیحت فرمود: يا عُمَرُ! اِفْتَحِ الْأَبْوَابَ وَ سَهِّلِ الْحِجَابَ وَ انصُرِ الْمَظْلُومَ وَ رَدِّ الظَّالِمَ. (مجلسی، ۱۴۰۳) ای عمر! درها را به روی مراجعان باز کن، موانع را ساده و آسان کن (دربانان، منشیان و رؤسای دفتر بر مراجعان

سخت نگیرند) مظلومان و بیچارگان را یاری کن و شر ظالمان را از آنها بر طرف نما. ملاقات با مردم در صورتی ثمربخش است که در برخوردها و دیدارها، منطق و احترام ملاقات شونده حاکم باشد؛ نه بزرگبینی حاکم و تحقیر مردم. طبیعی است که عده‌ای به دلایل خاص مثلاً دورافتادگی از اجتماع‌های بزرگ و ... آن گونه که باید در برخورد با مسئولان رفتار مناسبی نداشته باشند. در چنین مواردی خویشتن‌داری مدیر ضروری است. رفتار مدیر و مسئول اسلامی با مردم نباید همانند جباران و ستمگران باشد که مردم از ترس جان و مال و حق خود، جز تأیید ظلم و ستم مدیر و تن دادن به آن گریزی نداشته باشند؛ بلکه باید با ملایمت و نرمی برخورد نماید تا مراجعان بدون هیچ ترس و وحشتی سخن دل خود را با آزادی بر زبان جاری کنند.

۴- رعایت عدالت

قوام هر سرپرستی و مدیریتی در گرو عدالت است. حضرت علی(ع) می‌فرماید: «إِعْدِلْ تَدُمَّ لَكَ الْقُدْرَةُ». (نوری، ۱۴۰۹) عدالت که لفظی شناخته شده، شیرین و در ظاهر پرطرفدار است، در عمل با دشواری‌هایی روبه‌روست و هر کسی نمی‌تواند به آن پایبند باشد. عدالت، نزد عده‌ای شیرین است؛ مشروط بر اینکه با منافع آنان اصطحکاک نداشته باشد. همین عنصر عدالت بود که بعضی از دوستان پیشین علی(ع) را در زمان خلافت حضرت به دشمن او تبدیل نمود و به زیر چتر ولایت معاویه برد و از اهل تقوا جدا ساخت. عدالت راه مستقیمی است که از مو باریک‌تر، از شمشیر برنده‌تر و از آتش سوزاننده‌تر است. عدالت برای عده‌ای چنان گوارا است که در راه آن جان می‌بازند و برای عده‌ای چنان سخت و تحمل‌ناپذیر است که از آن سقوط کرده و به قعر عذاب گرفتار می‌گردند.

حضرت علی(ع) می‌فرماید:

إِنْصِفِ اللَّهَ وَ إِنْصِفِ النَّاسَ مِنْ خَاصَّةِ أَهْلِكَ وَ مَنْ لَكَ فِيهِ هَوَى مِنْ رَعِيَّتِكَ فَإِنَّكَ إِلا تَفْعَلْ تَظْلِمُ وَ مَنْ ظَلَمَ عِبَادَ اللَّهِ كَانَ اللَّهُ خَصْمَهُ دُونَ عِبَادِهِ ... (مجلسی، ۱۴۰۳)

با خدا و بندگان خدا با انصاف رفتار کن. از سوی خود و نزدیکان خود با مردم به انصاف رفتار کن. از طرف خود و نزدیکان ظلمی به مردم نرسد که اگر به انصاف رفتار نکنی، ستم کار می‌گردد و اگر کسی به بندگان خدا ظلم کند، خداوند دشمن او خواهد شد و خدا با هر کس دشمن باشد، عذرش پذیرفته نیست ...

یکی از ابعاد عدالت در مدیریت، نگاه یکسان به حقوق همه مردم است. مدیر باید به اندازه‌ای عادل و بر نفس خود مسلط و از محاسبه روز قیامت، ترسان باشد که در زیر مجموعه خود، بستگان و همشهریان را بر دیگران ترجیح ندهد؛ عملکرد مثبت خودی‌ها را چند برابر جلوه ندهد و به عملکرد دیگران نیز بی‌توجه نباشد. عدالت‌ورزی در محیط‌های اداری و در جایگاه‌های مدیریتی، زمینه‌ها و مصادیق بسیاری دارد. در یک تقسیم‌بندی می‌توان عدالت‌ورزی را در دو عرصه عدالت نسبت به مراجعان و عدالت نسبت به زیردستان ذکر نمود.

الف- عدالت نسبت به مراجعان

- رسیدگی به کارهای مراجعان براساس عدالت و نوبت؛

- عدم تبعیض بین آشنا و غریبه؛

- رعایت عدالت در رفتار و برخورد با مراجعان و تحویل گرفتن آنها؛

- تأثیر ندادن به حب و بغض‌های شخصی در رسیدگی به مراجعات مردم.

ب- عدالت نسبت به زیردستان

- رسیدگی به معیشت و نظام اقتصادی آنها؛

- رعایت ادب در برخورد با آنها؛

- به‌کارگیری آنها براساس تخصص نه براساس تشخص.

۵- تواضع

یکی از عوامل مؤثر در از بین بردن روحیاتی نظیر خود برترینی و تکبر - که از رذایل

خطرناک زاییده حب جاه است - تواضع در برابر زبردستان است.

پیامبر اکرم (ص) می‌فرماید: «سَيِّدُ الْقَوْمِ خَادِمُهُمْ». (مجلسی، ۱۴۰۳)

برخی از نشانه‌های تواضع در برابر زبردستان عبارتند از:

۱. پیشی گرفتن در سلام به آنها؛

۲. هنگام پاسخ سلام، نگاه به ایشان و تکان دادن سر و گشاده‌رویی؛

۳. نیم‌خیز شدن از جا، هنگام ورود یکی از آنها به داخل اتاق، به علامت احترام؛

۴. مصافحه؛ (دست دادن)

۵. سرزدن به آنها در محل کارشان و احوالپرسی از آنها؛

۶. شرکت در مجالس عمومی اداره؛ نظیر نمازجماعت و نشستن در کنار همکاران در

صف‌های مختلف، نه فقط در صف اول؛

۷. رعایت آداب گفتاری هنگام صدور فرمان و ارجاع امور به آنها و پرهیز از حالت تحکم و

سخن گفتن آمرانه. (فرحزادی، ۱۳۸۷)

به فرموده حضرت علی (ع) همان‌طور که تواضع باعث بالا رفتن مقام می‌شود: «مَا تَوَاضَعَ إِلَّا

رَفِيعٌ» تکبر به خواری می‌انجامد: «تَكْبَرُكَ فِي الْوَلَايَةِ ذُلٌّ فِي الْعَزْلِ»

۶- بصیرت

مدیر به‌ویژه در مدیریت جامعه، علاوه بر دانش مدیریت نیازمند روشن‌بینی و بینش است تا

بتواند در هر موقعیت نقش مقتضی را ایفا نماید. ممکن است کسی دانش مدیریت را دارا

باشد؛ ولی بینش مدیریت نداشته باشد یا بتواند در زمینه مدیریت کتابی بنویسد و در دانشکده

مدیریت تدریس کند؛ ولی در عمل، به‌دلیل فقدان بینش مدیریت، مدیر خوبی نباشد. بینش

مدیریت احساس ویژه‌ای است که شکوفایی آن انسان را به کار از طریق دیگران قادر می‌سازد

و او را دارای هنر مدیریت می‌نماید. نور بینش افزون بر اینکه در خودسازی نقش اساسی

دارد، در تصحیح برخوردهای اجتماعی انسان نیز بسیار مؤثر است.

بنابراین امروزه در دانش مدیریت این نکته مطرح است که اساس مدیریت مبتنی بر توجه و عنایت به ارزش‌های اخلاقی است؛ یعنی مدیریت را بدون این مفاهیم اساسی نمی‌توان در نظر گرفت. اخلاق حرفه‌ای یکی از زمینه‌های دانش مدیریت به‌شمار می‌رود؛ اما همه نظریه‌های مدیریت نسبت به اخلاق سازمانی موضع‌گیری یکسانی نداشته‌اند.

مدیریت در دین مبین اسلام اهمیت خاصی دارد و مدیریت اسلامی زمینه رشد انسان به‌سوی الله را فراهم می‌نماید و مطابق کتاب، سنت و علوم، فنون و تجارب بشری جهت رسیدن به هدف‌های یک نظام الهی، همانند یک محور، مدار و قطب‌نما عمل می‌کند. مدیران اسلامی نیز خدمتگزاران مردم هستند و باید در جهت خدمتگزاری، اقامه حق و عدل و دفع باطل و ظلم بکوشند، که البته این مهم با رعایت اخلاق و احکام اسلامی فراهم می‌آید. بی‌تردید اخلاق در اسلام، به‌خصوص برای مدیر اهمیت فراوانی دارد. این امر به‌لحاظ جنبه‌های زیر است:

۱. علاوه بر آنکه اخلاق از ارکان اسلام و در ردیف عقاید و احکام به‌شمار می‌آید، عامل پیوند انسان با پروردگار است؛ چیزی که مقصود اصلی ایجاد انسان است.

۲. بزرگ‌ترین کمال آدمی تخلق به اخلاق الهی است و تمامیت کمالات مدیر به اخلاق وابسته است.

۳. کمال رهبری و مدیریت هنگامی است که مدیر در مسیر شریعت اسلام گام بردارد. این راه همان اخلاق اسلامی است؛ لذا لازم است مدیران راه پیامبران و جانشینان آنها را بیمایند. دیگر آنکه آیین مقدس اسلام در تمام زمینه‌ها (اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و غیره) جز با شیوه اخلاقی که دین اسلام بر آن استوار است، تمام و کامل نمی‌گردد. اهمیت اخلاق و ارج و بهای آن برای مدیران از این امر ظهور و بروز می‌یابد که خداوند متعال بر فرستاده بزرگوارش منت نهاده و فرموده است: «همانا تو دارای خُلُقِ بزرگ هستی». (قلم / ۱۴)