

## بنام خدا

### درس: اخلاق حرفه ای

#### تهیه و تنظیم: اصغر خطیری

#### رئیس موسسات کارآموزی و مشارکتهای مردمی

#### اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان مازندران

تابستان ۱۴۰۰

### الف) اخلاق در اسلام:

اخلاق اسلامی اخلاقی است که در چارچوب اسلام است. اخلاق اسلامی سه بخش اصلی دارد:

۱- رابطه با خدا

کارهایی که آدمی باید در برابر خدا بکند، مانند نماز و روزه و دعا

۲- رابطه با مردم

برخورد فرد و رفتارهایش با مردم و دیگر اعضای جامعه، مانند رفتار نقش‌های خانواده و دوستی. عموماً منظور از اخلاق اسلامی بیشتر این بخش است.

۳- رابطه با خود

چارچوب برخورد انسان با خودش، مانند حسد (رشک) و چگونگی غذا خوردن

در کل ویژگی‌های اخلاقی در اسلام بسیار مهم است، به گونه‌ای پیامبر اسلام فرمود: «(به عربی: إِنَّمَا بُعِثْتُ لِأَتَمِّمَ مَكَارِمَ الْأَخْلَاقِ)» یعنی «تنها برای به انجام رساندن خلق و خوی گرامی برانگیخته شده‌ام.

### صفات وملکات اخلاقی در قرآن

برای مطالعه صفات خوب و بد در قرآن کریم باید داستان انبیا را مطالعه نمود. برای مطالعه هر فضیلت بایستی ضد آن یعنی ردیلت مربوط را نیز توأمان نگریست تا بهتر بتوانیم با محاسن و مفاصد آنها آشنا شویم. صفات خوب و بد انسان که در قرآن کریم یاد شده است:

تکبر و تواضع - طمع و قناعت: - حب الدنيا - حسد - غرور - تواضع - کسالت - امید - یاس - تعصب - تسلیم در برابر حق - تقلید کورکورانه - شجاعت - تهور - توکل - خودباختگی - شهوت - عفت - خمودی - غفلت - بیداری - بخل - اسراف - عجله - صبر - جاه طلبی - لجاجت - پذیرش حق شکر نعمت - کفر نعمت - غیبت - حسن خلق - کج خلقی - امانت - خیانت - صدق - کذب - وفای بعهده - پیمان شکنی - بحث منطقی - جدال - سخن چینی - حسن ظن - سوء ظن - تجسس در کارهای مردم - رازداری - حلم (کظم غیض) - غضب - عفو - انتقام - غیرت - بی غیرتی - اجتماع گرائی - انزوا طلبی

### ب) اخلاق حرفه ای:

اخلاق حرفه ای ، مانند شمشیر دولبه ای است که یک لبه آن تهدید است

#### تعاریف اخلاق حرفه ای

- اخلاق حرفه‌ای مجموعه قواعدی است که باید افراد داوطلبانه و براساس ندای وجدان و فطرت خویش در انجام کار حرفه‌ای رعایت کنند؛ بدون آن که الزام خارجی داشته باشند یا در صورت تخلف، به مجازات‌های قانونی دچار شوند.

- اخلاق فردی، مسئولیت‌پذیری فرد است در برابر رفتار فردی خود، صرفاً به منزلهٔ یک فرد انسانی، و اخلاق شغلی، مسئولیت‌پذیری یک فرد است در برابر رفتار حرفه‌ای و شغلی خود، به مثابه صاحب یک حرفه یا پست سازمانی - این اخلاق، دربرگیرندهٔ مجموعه‌ای از احکام ارزشی، تکالیف رفتار و سلوک و دستورهایی برای اجرای آنهاست. در تعریف اخلاق حرفه‌ای به موارد زیر اشاره شده است:

اخلاق حرفه‌ای رفتاری متداول در میان اهل یک حرفه است.

اخلاق حرفه‌ای مدیریت رفتار و کردار آدمی هنگام انجام دادن کارهای حرفه‌ای است.

اخلاق حرفه‌ای رشته‌ای از دانش اخلاق است که به مطالعهٔ روابط شغلی می‌پردازد.

اخلاق حرفه‌ای عبارت است از مجموعه‌ای از قوانین که در وهلهٔ اول از ماهیت حرفه و شغل به دست می‌آید

**در بیشتر تعریف‌هایی که از اخلاق حرفه‌ای شده است، دو ویژگی دیده می‌شود:**

**الف) وجود نگرش اصالت فرد و فرد گرایی**

**ب) محدود بودن مسئولیت‌ها و الزامات اخلاقی فرد در شغل**

امروزه در مفهوم جدید از اخلاق حرفه‌ای، به مسئولیت‌های اخلاقی بنگاه و سازمان اشاره می‌شود:

**الف) مسئولیت‌های حقوقی کیفری؛**

**ب) مسئولیت‌های اخلاقی که مسئولیت‌های اخلاقی بنگاه بسیار پیچیده‌تر از مسئولیت‌های اخلاقی فردی**

**- شخصی و فردی - شغلی است**

### **ویژگی‌های اخلاق حرفه‌ای**

امروزه در اخلاق حرفه‌ای، 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 می‌گیرد و سازمان با دغدغه رعایت حقوق دیگران، از تکالیف خود می‌پرسد.

ویژگی‌های اخلاق حرفه‌ای در مفهوم امروزی آن عبارت‌اند از: دارای هویت علم و دانش بودن، داشتن نقشی کاربردی، ارائه صبغه‌ای حرفه‌ای، بومی و وابسته بودن به فرهنگ، وابستگی به یک نظام اخلاقی، ارائه دانشی انسانی دارای زبان روشن انگیزشی، ارائه روی‌آوردی میان‌رشته‌ای.

ویژگی‌های افرادی که اخلاق حرفه‌ای دارند:

### **1- مسئولیت‌پذیری**

در این مورد فرد پاسخ‌گوست و مسئولیت تصمیم‌ها و پیامدهای آن را می‌پذیرد؛ سرمشق دیگران است؛ حساس و اخلاق‌مند است؛ به درستکاری و خوشنامی در کارش اهمیت می‌دهد؛ برای ادای تمام مسئولیت‌های خویش کوشاست و مسئولیتی را که به عهده می‌گیرد، با تمام توان و خلوص نیت انجام می‌دهد.

### **2- برتری جویی و رقابت‌طلبی**

در تمام موارد سعی می‌کند ممتاز باشد؛ اعتماد به نفس دارد؛ به مهارت بالایی در حرفه خود دست پیدا می‌کند؛ جدی و پرکار است؛ به موقعیت فعلی خود راضی نیست و از طرق شایسته دنبال ارتقای خود است؛ سعی نمی‌کند به هر طریقی در رقابت برنده باشد.

### 3-صادق بودن

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

### 4-احترام به دیگران

به حقوق دیگران احترام می‌گذارد؛ به نظر دیگران احترام می‌گذارد؛ خوش‌قول و وقت‌شناس است؛ به دیگران حق تصمیم‌گیری می‌دهد؛ تنها منافع خود را مرجح نمی‌داند.

### 5-رعایت و احترام نسبت به ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی

برای ارزش‌های اجتماعی احترام قائل است؛ در فعالیت‌های اجتماعی مشارکت می‌کند؛ به قوانین اجتماعی احترام می‌گذارد؛ در برخورد با فرهنگ‌های دیگر متعصبانه عمل نمی‌کند.

### 6-عدالت و انصاف

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

### 7-همدردی با دیگران

دلسوز و رحیم است؛ در مصائب دیگران شریک می‌شود و از آنان حمایت می‌کند؛ به احساسات دیگران توجه می‌کند؛ مشکلات دیگران را مشکل خود می‌داند.

### 8-وفاداری

به وظایف خود متعهد است؛ رازدار دیگران است؛ معتمد دیگران است.

### ضرورت ترویج اخلاق حرفه‌ای در سازمان

توسعه سازمانی تلاشی پی‌گیر، منسجم و کاملاً برنامه‌ریزی شده است که به منظور بهبود و نوسازی نظام صورت می‌گیرد.

هدف از توسعه سازمانی، هم بهبود زندگی (شغلی) فرد و هم بهبود کارکرد سازمان است.

با توجه به اهمیت اخلاق حرفه‌ای در توسعه سازمان، لازم است در تعیین اثربخشی (میزان تحقق اهداف سازمانی) و هدایت منابع (از جمله منابع انسانی) به میزان آموزش اخلاق حرفه‌ای در سازمان توجه شود.

البته در زمینه مذکور از جمله موانع تغییر رفتار اخلاقی در هر سازمان، جهل و ناآشنایی کارکنان از اخلاقیات شغل و سازمان بیان شده است.

با توجه به اینکه امروزه هیچ سازمانی قادر نیست بدون آموزش توسعه یابد، لازم است در سازمان‌ها افزون بر آموزش تخصص‌ها و مهارت‌های مورد نیاز هر شغل به کارکنان، ایجاد روحیه تعاون، کار مشترک و دسته‌جمعی و به ویژه اخلاق اداری و سازمانی جزو برنامه‌های آموزش در سازمان قرار گیرد.

از آنجا که منشور اخلاقی در هر سازمان طی فرایند گفت‌وگو و مشارکت تمامی کارکنان و رؤیسان به وجود آمده است، به منزله یک میثاق عمومی سازمان پذیرفته شده است.

به تدریج سازمان گسترش این اصول را جزو اهداف خود می‌پذیرد. بدین منظور، شیوه‌های مختلفی برای آموزش اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها به وجود آمده است که یادگیری مستقیم، رایج‌ترین آنهاست؛ اما این شیوه نشان داده است که کارایی لازم را ندارد.

پس با توجه به اینکه ترویج اخلاق در سازمان، به معنای یادگیری سبک خاصی از زندگی سازمانی است، باید به شیوه‌های غیرمستقیم مانند آموزش‌های حین عمل و آموزش‌های اجتماعی و فرهنگی، توجه بیشتری شود.

## عوامل پایه‌ای اخلاق حرفه‌ای

### استقلال حرفه‌ای اخلاق علمی

این عامل مانند اخلاق در هر نظام حرفه‌ای دیگر باید منعکس‌کنندهٔ هنجارهای درونی حرفه و احساس تعهد اخلاقی از سوی خود حرفه‌ای‌ها و نهادهای تخصصی آنها باشد، نه آنکه در قالب بایدها و نبایدهای اخلاقی به آنها تحمیل و قبولانده یا گوشزد شود. برای مثال، یک مدیر باید در حرفهٔ خود مسائلی مانند صداقت، دقت، قابل اعتماد بودن، گشوده بودن به فضای انتقاد و ارزیابی، پرهیز از جزمیت، احترام به زیردستان و اطرافیان، توجه به حریم خصوصی و مسئله حفظ اسرار افراد را سرلوحهٔ خویش قرار دهد.

### خودفهمی حرفه‌ای

پایه و اساس اخلاق، خودفهمی حرفه‌ای است. افراد تنها با فهمی از کار و فعالیت حرفه‌ای خود، فلسفه آن و نسبتش با زندگی مردم است که به درک اخلاقی از آن نائل می‌آیند و در نتیجه، در مناسبات خود با طبیعت و جهان پیرامون خود، نوعی احساس درونی از تعهد به آن ارزش‌ها پیدا می‌کنند.

### عینیت‌گرایی، بی‌طرفی و عدم جانب‌داری

از مهم‌ترین اصول اساسی که در اغلب اسناد و مباحث مربوط به اخلاق حرفه‌ای علمی مورد تأیید قرار می‌گیرد، رعایت عینیت‌گرایی و بی‌طرفی است. فردی که اخلاق حرفه‌ای را در زندگی شغلی‌اش به کار می‌گیرد، نباید جانب‌داری غیرعقلانی نسبت به منبعی که دارای صفات غیراخلاقی است نشان دهد.

### فراتر رفتن از مفهوم معیشتی

تا زمانی که فردی درگیر مسائل فیزیولوژیکی باشد، توجه به مسائل دیگر کم‌رنگ‌تر خواهد بود. معنای اخلاق حرفه‌ای با عبور از مفهوم معیشتی آن به عرصهٔ ظهور می‌رسد. زمانی که افراد در فعالیت و کسب‌وکار حرفه‌ای خود از سطح گذران زندگی مادی فراتر می‌آیند، دست‌کم سه سطح دیگر از فعالیت‌های علم و فناوری برای آنها معنا می‌یابد:

1. احساس کارآیی، اثربخشی و تولید کیفیت به عنوان ارزش افزوده؛

2. احساس خدمت به مردم و مفید واقع شدن؛

3. احساس رهاسازی از طریق بازتوزیع فرصت‌ها و نقد قدرت.

### وظایف مدیران در اخلاقی کردن سازمان

- ارزشیابی عملکردهای اخلاقی کارکنان

- اخلاقی کردن هدف‌های سازمان

- اشاعه ارزش‌ها و مسائل اخلاقی در سازمان

- اخلاق‌ورزی در زندگی شخصی

- اهمیت دادن به اخلاق حرفه‌ای در شغل

- برخورد عقلانی و روشمند در مواجهه با مشکلات اخلاقی پیش‌آمده در سازمان و اقدام برای برطرف کردن آنها

- عنایت خاص به آموزش اخلاق حرفه‌ای

- تهیه و تدوین منشور اخلاقی مربوط به سازمان با مشارکت همه اعضای سازمان

## بدبینی سازمانی چیست؟

بدبینی، نگرشی است که از ناامیدی، ناکامی، و سرخوردگی شکل گرفته گیرد. بدبینی همچنین با تحقیر، نفرت، و بی‌اعتمادی مرتبط است.

بدبینی سازمانی اشاره به نگرش منفی کارمند به سازمانش دارد. باور اصلی در بدبینی سازمانی این است که اصول صداقت، عدالت و درستکاری قربانی منافع شخصی رهبری و منجر به اقداماتی بر پایه انگیزه‌های پنهانی و فریبکاری شده است.

در هزاره جدید افراد به طور فزاینده‌ای دچار بدبینی شده‌اند. مخصوصاً محیط‌های شرکت‌های بزرگ مملو از رسوایی، بی‌اعتمادی و رفتارهای فرصت‌طلبانه است. این نگرش منفی در بسیاری از سازمان‌ها نفوذ کرده و دلیل اصلی بسیاری از پیامدهای نامطلوب و منفی سازمان و یکی از موضوعات مشکل‌ساز در محل کار می‌باشد.

بدبینی سازمانی یک مفهوم چند بعدی است: افراد نسبت به سازمانشان به اندازه‌ای بدبین در نظر گرفته می‌شوند که به نبود صداقت در سازمان باور داشته باشند، انواع خاصی از احساسات را نسبت به سازمان تجربه کنند و گرایش‌های رفتاری جهت‌داری را نسبت به سازمانشان نشان دهند. شدت و قدرت نگرش بدبینی، تابعی از شدت و قدرت هر یک از این ابعاد می‌باشد.

## پیش‌زمینه‌های بدبینی سازمانی

### 1- عدالت سازمانی

عدالت سازمانی به رفتارهای منصفانه و عادلانه سازمان‌ها با کارکنانشان اشاره دارد. از جمله واکنش کارکنان به نابرابری ادراک شده در سازمان تلاش برای کاهش درون‌دادها از طرف کارکنان می‌باشد. این می‌تواند توسط تاکتیک‌هایی انجام شود که به طور مستقیم با کاهش درون‌دادها ارتباط داشته باشد. مثالی از این تاکتیک‌ها غیبت در کار و حتی ترک خدمت می‌باشد. تاکتیک‌های دیگر برای مقابله با بی‌عدالتی، تاکتیک‌های غیر مستقیم و دفاعی هستند. یکی از مهمترین تاکتیک‌های دفاعی غیر مستقیم، انتخاب نگرش منفی نسبت به سازمان است. انتخاب نگرش بدبینانه ممکن است به عنوان تاکتیکی توسط کارکنان برای مقابله غیر مستقیم با سازمان استفاده شود.

### 2- انحراف از قرارداد روانشناختی

هنگامی که کارکنان احساس کنند سازمان در حفظ و انجام تعهداتش ناتوان بوده است، انحراف از قرارداد روانشناختی رخ می‌دهد. طبق نظر روسو هنگامی که یک قرارداد روانشناختی نقض می‌شود، بی‌اعتمادی افزایش می‌یابد و پاسخ‌های عاطفی و نگرشی شدیدی ایجاد می‌شود.

تجربه انحراف از قرارداد روانشناختی موجب به وجود آمدن احساس بی‌عدالتی و آسیب زدن به حس تعهد متقابل بین کارگر و کارفرما می‌شود. خشم و رنجش از جمله برخی اثرات منفی مرتبط با انحراف از قرارداد روانشناختی می‌باشند.

### 3- حمایت سازمانی درک شده

تحقیقات مرتبط با تئوری تبادل اجتماعی بلاو پیشنهاد کرده‌اند که نگرش‌های کارکنان نسبت به سازمان می‌تواند تحت تاثیر باورهای کلی درباره میزانی که سازمان به مشارکت آنها ارج می‌نهد و متوجه سلامت آنها می‌باشد قرار گیرد. این باورها حمایت سازمانی درک شده نام دارند. تحقیقات مختلف نشان داده‌اند که حمایت سازمانی درک شده به طور

مثبتی با تعهد سازمانی، مشارکت شغلی و عملکرد مرتبط است. به هر حال تحقیقات مشهوری درباره پیامدهای منفی سطوح پایین حمایت سازمانی انجام نشده است.

#### **4- مرادوات رهبر - عضو**

مرادوات رهبر - عضو عبارت است از کیفیت رابطه کاری بین یک کارمند و سرپرست مستقیم وی. افراد در مرادوات خود با رهبر یا سرپرستشان به دو گروه تقسیم می شوند. افراد درون گروه، آن هایی هستند که روابط نزدیکی با سرپرست خود دارند افراد برون گروه، افرادی هستند که رابطه دورتری با سرپرست خود دارند و اغلب مورد ملاحظه سرپرست خود قرار نمی گیرند. پیروان یا اعضای که رابطه کیفیت پایینی با سرپرست خود دارند ممکن است این طور قضاوت کنند که از سوی سرپرست مورد تبعیض قرار می گیرند. بنابراین نگرش های بدبینانه تری نسبت به سازمان پیدا می کنند.