



دانشگاه جامع علمی کاربردی

# اخلاق حرفه ای

مدرس

حمیدرضا ایل بیگی

## ۱- تعارض اخلاقی را تعریف کنید؟

تعارض اخلاقی عبارت از رفتاری است که انجامش از جهتی اخلاقاً "زشت و ترک آن نیز از جهت دیگر ناروا است". در این مقام است که فرد برخوردار از دغدغه اخلاقی احساس بلا تکلیفی می کند.

## ۲- کدها یا آئین نامه های اخلاقی را توضیح دهید؟

فهرست الزامات و تعهدات اخلاقی که به صورت بایدها و نبایدها تدوین می شود، غالباً "کدهای اخلاقی و یا آئین نامه های اخلاقی نامیده می شود. نه تنها بنگاه ها بلکه تشکلهای حرفه ای نیز بر حسب تخصصهای خود به تدوین کدها و آئین نامه ها پرداخته اند، مانند الزامات اخلاقی نظام پزشکی، تعهدات اخلاقی جامعه حسابداران رسمی، آئین نامه اخلاقی کانون وکلا، اصول اخلاقی خبر نگاران و..... که موضوع سوگندنامه های حرفه ای قرار می گیرد.

## ۳- طبق مطالعات انجام شده علل رفتارهای غیر اخلاقی در سازمانها ناشی از تاثیر چهار عامل است سه مورد رانام برده و یکی را توضیح دهید؟

- ۱- ویژگی های فردی: بسیاری معتقدند، رفتارهای غیر اخلاقی مقدمتاً تحت تأثیر ویژگیهای شخصی منفی خودکارمند است. شخصی که صداقت ندارد، غیر قابل اعتماد است و فاقد فضائل اخلاقی است، بیشتر احتمال دارد که غیر اخلاقی عمل کنند، کسانی که در کودکی فضائل اخلاقی را آموخته اند، بیشتر احتمال دارد که در بزرگسالی به صورت اخلاقی رفتار نمایند.
- ۲- ویژگیهای محیط: در این دیدگاه، مشکلات اخلاقی عمدتاً تحت تأثیر آثار منفی محیط است. این آثار منفی سازمان و جامعه است که افراد را به سمت رفتار غیر اخلاقی سوق می دهد.
- ۳- تعامل فرد و محیط: در این دیدگاه، علل مشکلات اخلاقی ناشی از ترکیب و تعامل خصوصیات منفی فرد و محیط است. شخصی که تمایل کمی به رفتارهای اخلاقی داشته باشد، وقتی در محیط غیر اخلاقی قرار بگیرد، احتمال زیاد غیر اخلاقی رفتار خواهد کرد. از سوی دیگر، این شخص در محیط سالم به احتمال زیاد به صورت اخلاقی رفتار خواهد نمود.
- ۴- قدرت روابط بین افراد: این دیدگاه جدید بر این باور است که هر چه روابط بین افراد در شغل و نیز بیرون از شغل قویتر باشد، احتمال آنکه افراد اخلاقی عمل کنند، بیشتر خواهد بود. به عنوان مثال بیشتر محتمل است که یک تعمیرکار خودرو با یک مشتری

غریبه به صورت غیراخلاقی عمل نماید مثلاً دستمزد را در مقایسه با فردی که مشتری دائمی و بلندمدت اوست چندبرابر محاسبه نماید.

۴- یکی از مهمترین ویژگیهای منشور اخلاقی، عاری بودن آن از هرگونه ابهام است، این مسئله را توضیح دهید؟

مهمترین خصیصه منشور کارآمد، عاری بودن آن از هرگونه ابهام است. راه یافتن هرگونه ابهامی منشور را از عملی بودن دور می‌سازد زیرا دستورهای مبهم سبب حیرت و سرگشتگی افراد می‌شوند و لذا آنها را نمی‌توان به کار بست. زبان منشور باید چنان صریح و دقیق باشد تا امکان هرگونه توجیه و تفسیر سلیقه‌ای و سوء استفاده از منشور را بر طرف کند. استفاده از مفاهیم عینی، واضح و متمایز و نیز ارایه تعریف دقیق مفاهیم کلیدی منشور و همچنین ارایه ملاک تمایز می‌تواند ابهامهای مفهومی را بر طرف کند. سادگی ساختار منشور از مهمترین شرایط کارآیی آن است.

۵- منشور اخلاق حرفه‌ای هر سازمان حداقل باید شش ویژگی داشته باشد. چهار مورد را ذکر نمائید.

- فراگیر و جامع نسبت به همه عناصر محیط و ابعاد بنگاه
- قابل تحقق و اجرا
- عاری از ابزارانگاری
- عاری از ابهام در زبان، مفاهیم و ساختار
- دارای ترتیب و اولویت بندی در مسئولیتها
- منظم و سازگار

۶- اگر مدیری فاقد اخلاق نیکو بوده و یا درستکار نباشد، فساد بیار می‌آورد. این موضوع را توضیح دهید.

پیترو دراکر در اهمیت اخلاق ورزی مدیران سخن نکویی دارد: اگر مدیری فاقد اخلاق نیکو بوده و یا نادرست کار باشد؛ فساد به بار می‌آورد. او انسانها را که از ارزشمندترین منابع بنگاه هستند فاسد می‌کند و آنها را تباه می‌سازد. روح و حیات سازمان را فاسد و عملکرد آن را تباه می‌کند. به ویژه در خصوص مدیران ارشد که در راس سازمان قرار می‌گیرند، این سخن بسیار صادق است. زیرا راس سازمان آفریننده روح و حیات آن است. اگر سازمانی دارای روحیه بزرگ است، به سبب روحیه بزرگ افرادی است که در راس قرار گرفته‌اند و اگر این روحیه خراب است به علت فساد بون روحیه افراد موجود در راس است، براساس این

ضرب المثل انگلیسی " مرگ درختان از سر شاخه ها آغاز می شود " . اگر کسی نخواهد و یا نتواند از نظر اخلاق و رفتار الگو یا نمونه ای برای زیردستان باشد ، هرگز نباید نقش استراتژیست ها را بر عهده گیرد .

۷- آرمان و اهداف یک سازمان از حیث اخلاقی بودن یا نبودن سه وضعیت را داراست . دو مورد از این سه وضعیت را شرح دهید .

۱- داشتن آرمان و اهداف ضد اخلاقی: بنگاهی که اهداف خود را در اموری چون سوء استفاده مالی ، انواع رانت ها ، تخریب محیط زیست ، تبعیض نژادی، سوء استفاده از کودکان و ..... بنا می نهد ، ضد اخلاقی است و مسئولیت هدف گذاری ضد اخلاقی اینگونه سازمانها با مدیران ارشد و مجامع عمومی آنهاست .

۲- وضعیت دوم داشتن آرمان و اهداف اخلاقی است . بنگاه هایی که در رسالت و اهداف خود بر حفظ محیط زیست ، حمایت از امور خیریه ، ترویج بهداشت و آموزش عمومی تاکید می کنند ، اخلاقی اند .

۳- وضعیت سوم آن است که بنگاه در رسالت و اهداف خود نه نقش ضد اخلاقی داشته باشد و نه سوی گیری اخلاقی بلکه صرفاً " معطوف به خود باشد بدون دگرآزاری و خیر خواهی .

۸- نظام مند کردن مانع تصمیم گیری های سلیقه ای ، موردی و تبعیض آمیز می شود . این موضوع را توضیح دهید .

نظام مند کردن مانع تصمیم گیریهای سلیقه ای ، موردی و تبعیض آمیز می شود و در نتیجه ظلم و تبعیض را کاهش می دهد . به عنوان مثال ، داشتن نظام جامع آموزش اولاً فرصتهای آموزشی را عادلانه تقسیم می کند ، ثانیاً " بهره وری آموزش را در راستای پاسخ به نیازها و رفع نقاط ضعف آموزشی بنگاه افزایش میدهد . به عنوان مثال دیگر ، نظام مند ساختن جذب اعضای هیات علمی در گروههای آموزشی در دانشگاهها از طرفی مشارکت اعضای سابق را افزایش می دهد و از طرف دیگر امکان سوء استفاده کردن افراد راکاهش می دهد . متأسفانه ، امروزه به دلیل فقدان نظام جامع جذب و استفاده بهینه از متخصصان خبره ، دانشمندان بسیار گرانقدری نه تنها جذب مراکز علمی نمی شوند بلکه به مهاجرت مجبور می گردند .

۹- کدامیک از موارد زیر جزو آثار نظام مند سازی شئون حرفه در بنگاه محسوب نمی شود ؟ تستی و چهارگزینه ای

( توضیح: موارد زیر محسوب می شوند )

- منع تصمیم های سلیقه ای و تبعیض آمیز و کاهش ظلم سازمانی .
- افزایش میزان پیش بینی پذیری سازمان .
- ایجاد و ترویج اعتماد پایدار و فراگیر محیط به بنگاه .

- تحقق شایسته سالاری.
- استقلال و مسئولیت پذیری بخشها و مجموعه ها.
- زمینه ساز برای تحول در عین ثبات.
- تسهیل و تصحیح رابطه صف و ستاد.

۱۰- ما در قبال دیگران میتوانیم سه موضع داشته باشیم ، معطوف به دیگران ، غرق در خود، دیگر آزار. یکی از این موارد را توضیح دهید.

ما در قبال دیگران یکی از سه موضع زیر را داریم:

- یا چنان معطوف به دیگران هستیم که آنها را بر خود مقدم می شماریم . نسبت به دیگران احساس وظیفه می کنیم و در حق آنها فداکاری می نمائیم . حقوق دیگران را ارج می نهیم و فارغ از دغدغه های آنها نیستیم . شریک غم آنها می گردیم و با شادی آنها شادی می کنیم .

- گاهی چنان عمل می کنیم که " دیگران " در کردار و اندیشه ما جایگاهی ندارند . چنان در خود غرق هستیم که از دیگران بریده ایم . معطوف به خویش و فارغ از دیگران . نه به دیگران آزاری می رسانیم و نه نسبت به آنها فداکاری می کنیم . دغدغه های خود را داریم و بس . آینده فرزندان، امنیت شغلی خود ، آرامش خانواده خود و .. .

- گاهی خودخواهی منجر به دیگر آزاری می شود . منافع خود، بر از بین بردن منافع دیگران بنا نهاده می گردد . در اینجاست که سلب آرامش دیگران ، بزهکاری ، جرم ، ظلم و تعدی و سلب آزادی دیگران بروز می کند. همان گونه که افراد یکی از سه موضع یاد شده را دارند و به ترتیب اخلاقی ، غیر اخلاقی و ضد اخلاقی محسوب می شوند.

۱۱- تبلیغ اقدامهای اخلاقی بنگاه حداقل دو اثر اخلاقی مهم در پی دارد . آنها را توضیح دهید.

تبلیغ اقدامهای اخلاقی بنگاه حداقل دو اثر اخلاقی مهم در پی دارد:

اول اعتماد آفرینی راسخ محیط نسبت به بنگاه یکی از این آثار است و دوم ترویج ارزشهای اخلاقی در جامعه و سوق دادن رقبا به اخلاقی بودن است . تبلیغ اقدامهای اخلاقی را نباید به معنای ریاکاری و تظاهر دانست بلکه باید آن را به معنای اشاعه ارزشها تلقی کرد .

۱۲- کدامیک از موارد زیر جزو وظایف اخلاقی هیئت مدیره محسوب نمی شود؟ تستی و چهارگزینه ای

( توضیح: موارد زیر محسوب می شوند)

- اخلاق ورزی در زندگی شخصی
- اخلاق ورزی در شغل
- اخلاقی سازی آرمان و اهداف سازمان
- نظام مند کردن همه امور حرفه ای در سازمان
- جهت گیری اخلاقی نظامهای حرفه ای در بنگاه
- ارزیابی مستمر عملکرد اخلاقی بنگاه
- مواجهه روشمند با معضلات اخلاقی ( تشخیص مسئله و حل آنها )
- ترویج ارزشهای اخلاقی و آموزش اخلاق ورزی در بنگاه
- وقوف بر تبعات اخلاقی تصمیم های هیات مدیره
- تدوین ، تصویب و اعلام منشور اخلاقی سازمان
- نظارت بر پای بندی استثنای پذیر به منشور اخلاقی
- تبلیغ اقدامهای اخلاقی بنگاه

۱۳- مواجهه روش مند و کارآمد با معضلات اخلاقی نیازمند دو شگرد و توانائی است . آنها را ذکر نموده و توضیح دهید؟

اول تشخیص مسئله و شکار آن از انبوه حوادث، پدیده ها و معضلات سازمان. دوم حل روشمند مسئله .اولین گام در شناخت مسائل اخلاقی بنگاه، هنر دیدن معضلات اخلاقی در بنگاه است .این هنر، به طور کلی از مزیت های حرفه ای مدیران است .رصد کردن تهدیدها و تبدیل آنها به فرصت در گرو شناخت و تشخیص به موقع مسائل بنگاه می باشد که یکی از مهمترین عوامل موفقیت است .

۱۴- نقصان یا فقدان دغدغه های اخلاقی مدیران را از روی معضلات اخلاقی سازمان محروم می سازد .این مسئله را توضیح

دهید.

نقصان و یا فقدان دغدغه های اخلاقی: معضلات اخلاقی به چشم کسی می آید که در این خصوص دغدغه داشته باشد . برای مدیری که مسائل اخلاقی در درجه دوم اهمیت قرار دارد و دغدغه اصلی وی ترازنامه مالی، سود و زیان ، تولید ، فروش و .... است ، بدون تردید ، مسائل یاد شده معضلات اخلاقی را تحت الشعاع خود قرار می دهد.

۱۵- فقدان آینده‌نگری مدیران را از رویت معضلات اخلاقی محروم می‌سازد این مسئله را توضیح دهید.

مانع دیگر در رویت معضلات اخلاقی فقدان آینده‌نگری است. مدیرانی که صرفاً "به تدبیر حال معطوف اند و به طراحی آینده کمتر می‌اندیشند، مسائل اخلاقی را نمی‌بینند. قبلاً، بیان شد که مسئولیتهای اخلاقی بر دوش مدیران استراتژیست و ارشد است و معضلات اخلاقی را فقط استراتژیست‌ها رصد می‌کنند.

۱۶- فقدان دانش و نقصان دانایی، مدیران را از رویت معضلات اخلاقی محروم می‌سازد، این مسئله را توضیح دهید.

فقدان دانش و نیز نقصان دانایی از دیگر عوامل بازدارنده از رویت معضلات اخلاقی است. ذهن انباشته از اندوخته‌های علمی، تئوریه‌ها و نظریات سبب وقوف بیشتر بر مسائل اخلاقی می‌گردد. کسانی که با روشهای میان رشته‌ای مطالعه می‌کنند به نسبت کسانی که روش شناختی و مطالعه محدود و تک رشته‌ای دارند، بیشتر از چشم مسئله یاب بر خوردار هستند.

۱۷- کدامیک از موارد زیر جز موانع مواجهه با معضلات اخلاقی بنگاه محسوب نمی‌شوند؟ تستی و چهار گزینه‌ای

( توضیح: موارد زیر محسوب می‌شوند )

- نقصان و یا فقدان دغدغه‌های اخلاقی
- فقدان آینده‌نگری یا حاکمیت مهندسی حال به جای طراحی آینده
- فراوانی مسائل اخلاقی
- سطحی‌نگری
- فقدان دانش و نقصان دانایی

۱۸- توسل به روش دفع افسد به فاسد، غالباً چشم‌فرد را در جستن راه سوم باز می‌دارد. این موضوع را توضیح دهید.

توسل به روش دفع افسد به فاسد غالباً "چشم‌فرد را از جستن راه سوم باز می‌دارد. در مواقع بسیاری اینکه تنها بر سر دو راهی هستیم تنها تصور و پندار ماست در صورتیکه راههای متعدد دیگری وجود دارد. در چنین زمانهایی عمل کردن به روش دفع افسد به فاسد قبل از جستجوی راههای دیگر خطا و فساد انگیز است. مثال ساده‌ای از مدیریت دولتی در مراکز آموزشی روشنگر مسئله است: بر اساس قانون، مدیر یک موسسه آموزشی نمی‌تواند دانشجوی همان موسسه باشد. این قانون برای جلوگیری از مفاسد بسیاری تصویب شده است. بررسی‌ها نشان می‌دهد که در موارد متعدد عضو هیات رئیسه دانشگاه یا معاونان دانشکده در همان دانشگاه و دانشکده دانشجو هستند. وقتی از علت این قانون‌گریزی مفسد آمیز می‌پرسیم در جواب جز اینکه اضطرار اقتضاء کرده است و چاره‌ای دیگر نداشتیم، نمی‌شنویم و آشکار است که چاره‌های متعددی می‌توانستند بیابند.

( توضیح: موارد زیر محسوب می شوند)

- تحلیل ابعاد تعارض
- بررسی حداکثری راه‌های سوم
- توزین همه راه‌ها از حیث مطلوبیت
- آزمون راه‌های مطلوب
- گزینش مطلوب‌ترین راه حل

۲۰- ملاک قراردادن رضایت یا عدم رضایت خداوند در کارها و امور اخلاقی را توضیح دهید.

در روابط اجتماعی و رفتار ارتباطی شاخص رضایت خدا، رعایت حقوق دیگران و رضایت مردم است. حرمت انسانیت و کرامت آدمی مهمترین اصل راهبردی است که در رفتار آدمی تحقق عینی رضایت خداوند را نشان می‌دهد. عدالت، آزادی، رساندن بیشترین منفعت به بیشترین افراد و وظیفه‌گرایی قواعد راهبردی و خوبی هستند که به حرمت انسانیت و کرامت آدمی بر می‌گردند. اما کسی که دغدغه رضایت خداوند را دارد، هم عدالت را رعایت می‌کند، هم دغدغه آزادی خود و دیگران را دارد و هم تلاش در رساندن بیشترین سود و منفعت برای بیشترین کسان دارد و هم وظیفه‌گراست. به این ترتیب همه آنچه در نظریات ذکر شده قبلی هر یک به تنهایی ملاک و معیار نهایی انگاشته می‌شدند، در پرتو رضایت خداوند به صورت یکجا و اصول راهبردی اخلاق تلقی می‌شوند.

۲۱- نظر پیتراکرا در مورد رعایت اخلاق حرفه‌ای توسط مدیران سازمانها به اختصار ذکر نمایند.

او معتقد است که مدیریت تنها فرماندهی و نظارت نیست، یک مدیر بنگاه باید علاوه بر اینکه به مباحث تولید و کیفیت و بازار می‌اندیشد، به مسائل انسانی در سازمان نیز بسیار توجه کند، چون سرمایه اصلی است. مدیر باید به اخلاق و ارزشهای جامعه و تاثیرش بر بنگاه خودش توجه داشته باشد و رضایت جامعه و رضایت مشتری و ذینفعان را ببیند. دراکر تا آنجا پیش می‌رود که حتی به امور خیریه‌ای که می‌تواند تاثیر مثبت بر بنگاهش بگذارد، تاکید می‌کند. حتی در مدل تعالی سازمانی که در اروپا مطرح است، یکی از شاخص‌هایی که براساس آن، بنگاه برتر شناخته می‌شود، این است که آن بنگاه چه نقشی در رشد جهان ایفا کرده است. دراکر در جایی دیگر می‌گوید که هنر یک مدیر در یک بنگاه این است که همه امکانات داخل و بیرون بنگاه را اعم از اخلاقی و فرهنگی و مسائل اقتصادی و سیاسی جامعه به خدمت بگیرد. دراکر سپس می‌گوید که مدیر بنگاه باید بنگاهش را به صورت مستمر بهسازی کند.



۲۲- توضیح دهید که مدیران جهت ارتقا اخلاقی سازمان چه اقداماتی را می توانند انجام دهند؟

- رعایت عدالت در سیستم های گزینش و استخدام،
- حقوق و دستمزد،
- پاداش و ارتقاء ،
- تدوین منشور اخلاقی سازمان