

دانشگاه پیام نور

اخلاق حرفه‌ای در مدیریت با رویکرد اسلامی

(رشته مدیریت دولتی، بازرگانی و صنعتی)

دکتر محمد مهدی پرهیزگار دکتر روح اله حسینی

امروزه کتاب‌خوانی و علم‌آموزی، نه تنها یک وظیفه‌ی ملی، که یک واجب دینی است.

مقام معظم رهبری

در عصر حاضر یکی از شاخصه‌های ارزیابی رشد، توسعه و پیشرفت فرهنگی هر کشوری میزان تولید کتاب، مطالعه و کتاب‌خوانی مردم آن مرز و بوم است. ایران اسلامی نیز از دیرباز تاکنون با داشتن تمدنی چندهزارساله و مراکز متعدد علمی، فرهنگی، کتابخانه‌های معتبر، علما و دانشمندان بزرگ با آثار ارزشمند تاریخی، سرآمد دولت‌ها و ملت‌های دیگر بوده و در عرصه‌ی فرهنگ و تمدن جهانی به‌سان خورشیدی تابناک همچنان می‌درخشد و با فرزندان نیک‌نهاد خویش هنرنمایی می‌کند. چه کسی است که در دنیا با دانشمندان فرزانه و نام‌آور ایرانی همچون ابوعلی سینا، ابوریحان بیرونی، فارابی، خوارزمی و ... همچنین شاعران برجسته‌ای نظیر فردوسی، سعدی، مولوی، حافظ و ... آشنا نباشد و در مقابل عظمت آنها سر تعظیم فرود نیاورد. تمامی این افتخارات ارزشمند، برگرفته از میزان عشق و علاقه فراوان ملت ما به فراگیری علم و دانش از طریق خواندن و مطالعه منابع و کتاب‌های گوناگون است. به شکرانه‌ی الهی، تاریخ و گذشته ما، همیشه درخشان و پر بار است. ولی اکنون در این زمینه در چه جایگاهی قرار داریم؟ آمار و ارقام ارائه‌شده از سوی مجامع و سازمان‌های فرهنگی در مورد سرانه‌ی مطالعه‌ی هر ایرانی، برایمان چندان امیدوارکننده نمی‌باشد و رهبر معظم انقلاب اسلامی نیز از این وضعیت بارها اظهار گله و ناخشنودی نموده‌اند.

کتاب، دروازه‌ای به سوی گستره‌ی دانش و معرفت است و کتاب خوب، یکی از بهترین ابزارهای کمال بشری است. همه‌ی دستاوردهای بشر در سراسر عمر جهان، تا آنجا که قابل کتابت بوده است، در میان دست‌نوشته‌هایی است که انسان‌ها پدید آورده و می‌آورند. در این مجموعه‌ی بی‌نظیر، تعالیم الهی، درس‌های پیامبران به بشر، و همچنین علوم مختلفی است که سعادت بشر بدون آگاهی از آنها امکان‌پذیر نیست. کسی که با دنیای زیبا و زندگی‌بخش کتاب ارتباط ندارد بی‌شک از مهم‌ترین دستاورد انسانی و نیز از بیشترین معارف الهی و بشری محروم است. با این دیدگاه، به‌روشنی می‌توان ارزش و مفهوم رمزی عمیق در این حقیقت تاریخی را دریافت که اولین خطاب خداوند متعال به پیامبر گرامی اسلام (ص) این است که «بخوان!» و در اولین

سوره‌ای که بر آن فرستاده‌ی عظیم‌الشان خداوند، فرود آمده، نام «قلم» به تجلیل یاد شده‌است: «إِقْرَأْ وَ رَبُّكَ الْأَكْرَمُ. الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ» در اهمیت عنصر کتاب برای تکامل جامعه‌ی انسانی، همین بس که تمامی ادیان آسمانی و رجال بزرگ تاریخ بشری، از طریق کتاب جاودانه مانده‌اند.

دانشگاه پیام‌نور با گستره‌ی جغرافیایی ایران‌شمول خود با هدف آموزش برای همه، همه‌جا و همه‌وقت، به‌عنوان دانشگاهی کتاب‌محور در نظام آموزش عالی کشورمان، افتخار دارد جایگاه اندیشه‌سازی و خردورزی بخش عظیمی از جوانان جویای علم این مرز و بوم باشد. تلاش فراوانی در ایام طولانی فعالیت این دانشگاه انجام پذیرفته تا با بهره‌گیری از تجربه‌های گرانقدر استادان و صاحب‌نظران برجسته کشورمان، کتاب‌ها و منابع آموزشی درسی شاخص و خودآموز تولید شود. در آینده هم، این مهم با هدف ارتقای سطح علمی، روزآمدی و توجه بیشتر به نیازهای مخاطبان دانشگاه پیام‌نور با جدیت ادامه خواهد داشت. به‌طور قطع استفاده از نظرات استادان، صاحب‌نظران و دانشجویان محترم، ما را در انجام این وظیفه‌ی مهم و خطیر یاری‌رسان خواهد بود. پیشاپیش از تمامی عزیزانی که با نقد، تصحیح و پیشنهادهای خود ما را در انجام این وظیفه‌ی خطیر یاری می‌رسانند، سپاسگزاری می‌نماییم. لازم است از تمامی اندیشمندانی که تاکنون دانشگاه پیام‌نور را منزلگاه اندیشه‌سازی خود دانسته و ما را در تولید کتاب و محتوای آموزشی درسی یاری نموده‌اند، صمیمانه قدردانی گردد. موفقیت و بهروزی تمامی دانشجویان و دانش‌پژوهان عزیز آرزوی همیشگی ما است.

دانشگاه پیام‌نور

فهرست مطالب

یازده

پیشگفتار

۱	فصل اول: آشنایی با مفهوم اخلاق از منظر اسلام
۱	هدف کلی
۱	هدف‌های یادگیری
۲	مقدمه
۲	۱-۱ معنی و مفهوم اخلاق
۳	۲-۱ اخلاق در اسلام
۴	۳-۱ اهمیت اخلاق در سازمان
۴	۴-۱ عوامل مؤثر بر اخلاق کار در محیط کار
۵	۵-۱ مبانی و ریشه‌های اخلاق اسلامی
۵	۶-۱ سازمان اخلاقی و فواید حاکمیت اخلاق در سازمان
۷	۷-۱ بی‌توجهی به اخلاق در سازمان
۹	۸-۱ بی‌توجهی به ارزش‌های اخلاقی در جامعه
۹	۹-۱ ارزش‌های اخلاقی در جامعه
۱۰	۱۰-۱ دنیاطلبی و ساده‌زیستی و پیامدهای آن
۱۲	۱۱-۱ نهادهای اخلاق
۱۳	۱۲-۱ عبرت‌گرفتن از تاریخ: داستان شگفت‌انگیز سعد بن معاذ
۱۳	۱۳-۱ ارزش‌های اخلاقی از دیدگاه امام علی(ع)
۱۴	خلاصه فصل اول
۱۶	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل اول
۱۷	سؤالات تشریحی فصل اول

فصل دوم: ارزش‌های اخلاقی در مدیریت از دیدگاه اسلام

۱۹	هدف کلی
۱۹	هدف‌های یادگیری
۱۹	مقدمه
۲۰	۱-۲ نظام اخلاقی در اسلام و ویژگی‌های آن
۲۱	۲-۲ تکامل روح و اخلاق
۲۲	۳-۲ مدیریت مبتنی بر اخلاق
۲۳	۴-۲ اخلاق در رفتار مدیریت از دیدگاه اسلام
۲۴	۵-۲ اثرات و پیامدهای حاکمیت اخلاق در مدیریت
۲۵	۶-۲ الگوی عینی و واقعی اخلاق اسلامی در مدیریت
۲۶	۷-۲ اصول و ارزش‌های اخلاقی مدیریت در اداره سازمان براساس آیه ۱۵۹ آل‌عمران
۲۶	۸-۲ اخلاق در سیره مدیریتی امام خمینی(ره)
۲۷	۹-۲ برگزیده توصیه‌های اخلاقی حضرت آیت‌الله خامنه‌ای
۲۷	۱-۹-۲ اخلاق اسلامی و اخلاق اجتماعی
۲۸	۲-۹-۲ پرهیز از قول به غیرعلم و شایعه‌پراکنی
۳۰	۳-۹-۲ رعایت عدالت حتی در برابر مخالفان سیاسی
۳۱	۴-۹-۲ اخلاق اسلامی، سالم‌سازی محیط‌زیست و مبارزه با فقر
۳۱	۵-۹-۲ پیشرفت علمی و فناوری، اقتدار ملی و اخلاق اسلامی
۳۱	۶-۹-۲ اخلاق اسلامی و عمل
۳۱	۷-۹-۲ اخلاق سیاسی، سیاست و دیانت
۳۱	۸-۹-۲ تقدم تربیت بر تعلّم نشان از اهمیت آن
۳۳	۹-۹-۲ عدالت، اخلاق اسلامی و کرامت انسانی
۳۳	۱۰-۲ ویژگی‌های گفتاری مدیریت مبتنی بر اخلاق
۳۴	۱۱-۲ ویژگی اخلاقی مدیریت از دیدگاه اسلام
۳۶	۱۲-۲ ویژگی‌های مدیران اخلاق‌گریز
۳۷	۱۳-۲ وظایف و مسئولیت‌های مدیریت اخلاق‌مدار از دیدگاه اسلام در سازمان
۳۷	۱۴-۲ نکات اخلاقی در سازمان از دیدگاه امام علی(ع)
۳۹	خلاصه فصل دوم
۳۹	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل دوم
۴۰	سؤالات تشریحی فصل دوم

فصل سوم: اصول و ارزش‌های اخلاقی در قرآن

۴۱	هدف کلی
۴۱	هدف‌های یادگیری
۴۱	مقدمه
۴۲	۱-۳ ارزش‌های اخلاقی در مدیریت از منظر قرآن
۴۲	۲-۳ مطالعه موردی اصول اخلاقی در قرآن

۵۰	۳-۳ خصوصیات اخلاقی پیامبران الهی در قرآن
۵۲	۳-۴ ارزش‌های اخلاقی و غیراخلاقی مدیریت در قرآن
۵۴	خلاصه فصل سوم
۵۵	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل سوم
۵۶	سؤالات تشریحی فصل سوم
۵۷	فصل چهارم: نقش اخلاق در رضایت مشتری
۵۷	هدف کلی
۵۷	هدف‌های یادگیری
۵۷	مقدمه
۵۸	۴-۱ نقش اخلاق در رضایت مشتری
۶۰	۴-۲ مصادیق ضداخلاقی در رابطه با مشتری
۶۱	۴-۳ پیامدهای بی‌توجهی به اخلاق در ارائه خدمات به مشتری
۶۱	۴-۴ رابطه میان اخلاق کاری و رضایت مشتری در سازمان
۶۴	۴-۵ شواهدی بر کاربرد بودن الگوی اخلاق تجاری، در صنعت
۶۴	۴-۵-۱ شرکت فورد
۶۵	۴-۵-۲ ولو
۶۷	۴-۶ مبانی و اصول مشتری‌مداری در اسلام
۶۸	۴-۷ منشور اخلاقی پژوهش در دانشگاه پیام‌نور
۶۹	خلاصه فصل چهارم
۶۹	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل چهارم
۷۰	سؤالات تشریحی فصل چهارم
۷۱	فصل پنجم: رویکرد اخلاقی در رقابت
۷۱	هدف کلی
۷۱	هدف‌های یادگیری
۷۱	مقدمه
۷۲	۵-۱ قواعد اخلاقی رقابت در اسلام
۷۳	۵-۲ اخلاق و حقوق رقابت در صنعت داروسازی
۷۴	۵-۳ بی‌توجهی به اخلاق در رقابت
۷۵	۵-۴ مصادیق ضداخلاقی در رقابت
۷۷	۵-۵ ضرورت و اهمیت اخلاق در رقابت
۷۸	۵-۶ علل بروز بحران در رقابت
۷۹	خلاصه فصل پنجم
۸۰	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل پنجم
۸۰	سؤالات تشریحی فصل پنجم

۸۱	فصل ششم: اخلاق در ارتباطات انسانی و رفتار سازمانی
۸۱	هدف کلی
۸۱	هدف‌های یادگیری
۸۱	مقدمه
۸۲	۱-۶ ارتباطات سازمانی مبتنی بر اخلاق
۸۲	۲-۶ اصول اخلاقی حاکم بر ارتباطات انسانی و رفتار سازمانی از نظر اسلام
۸۴	۳-۶ عوامل کاهنده اخلاق در ارتباطات انسانی و رفتار سازمانی
۸۵	۴-۶ عوامل رشد اخلاق در ارتباطات انسانی و رفتار سازمانی
۸۶	۵-۶ فواید سیستم ارتباطات اخلاق محور
۸۷	خلاصه فصل ششم
۸۷	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل ششم
۸۸	سؤالات تشریحی فصل ششم

فصل هفتم: مسئولیت‌های اخلاقی در وظایف و نقش‌های مدیریتی در سازمان (دولتی، خصوصی، تجاری و تولیدی)

۸۹	هدف کلی
۸۹	هدف‌های یادگیری
۹۰	مقدمه
۹۰	۱-۷ نقش اخلاق در وظایف و عملکرد مدیریت
۹۱	۲-۷ مسئولیت‌های اخلاقی - اجتماعی
۹۲	۱-۲-۷ ضرورت و اهمیت مسئولیت اجتماعی
۹۳	۲-۲-۷ پیامدهای مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها
۹۴	۳-۷ تصمیم‌گیری اخلاقی
۹۵	۱-۳-۷ موانع اصلی تصمیم‌گیری‌های اخلاقی
۹۶	۴-۷ سیستم نظارت و کنترل اخلاقی
۹۷	۱-۴-۷ فواید سیستم نظارت و کنترل مبتنی بر اخلاق
۹۷	۲-۴-۷ روش‌های نظارت و کنترل مبتنی بر اخلاق
۹۹	۵-۷ انگیزش مبتنی بر اخلاق
۹۹	۱-۵-۷ عوامل اخلاقی در انگیزش کارکنان
۱۰۱	۲-۵-۷ سیستم تشویق و پاداش عادلانه و منطقی
۱۰۱	۳-۵-۷ نکات اخلاقی در تشویق
۱۰۱	۶-۷ سیستم ارزیابی عملکرد مبتنی بر اخلاق
۱۰۲	۷-۷ تقسیم کار مبتنی بر اخلاق
۱۰۳	۸-۷ سیستم استخدامی و جذب مبتنی بر اخلاق
۱۰۵	۱-۸-۷ معیارهای اخلاقی در انتخاب، استخدام و انتصاب
۱۰۶	۹-۷ سیستم اخلاقی پرداخت حقوق و دستمزد
۱۰۶	۱-۹-۷ معیارهای اخلاقی در پرداخت حقوق و دستمزد

۱۰۷	خلاصه فصل هفتم
۱۱۰	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل هفتم
۱۱۱	سؤالات تشریحی فصل هفتم
۱۱۳	فصل هشتم: تجارت مبتنی بر اصول اخلاقی از نظر اسلام
۱۱۳	هدف کلی
۱۱۳	هدف‌های یادگیری
۱۱۳	مقدمه
۱۱۴	۸-۱ اخلاق و تجارت
۱۱۵	۸-۲ اصول اخلاق و تجارت
۱۱۶	۸-۳ اهداف تجارت اخلاقی و اسلامی
۱۱۶	۸-۴ احکام تجارت
۱۱۶	۸-۴-۱ معامله مستحب
۱۱۶	۸-۴-۲ معامله مکروه
۱۱۶	۸-۴-۳ معامله حلال
۱۱۷	۸-۴-۴ معامله حرام
۱۱۷	۸-۵ اصول اخلاقی در تجارت
۱۱۸	۸-۶ عوامل ضداخلاقی در تجارت
۱۲۰	۸-۷ پیامدهای صداقت و دروغ در تجارت و معاملات بازرگانی
۱۲۲	۸-۸ فواید تجارت مبتنی بر اخلاق
۱۲۲	۸-۹ عوامل مؤثر بر توسعه و موفقیت تجارت و تولید
۱۲۳	۸-۱۰ قراردادهای تجاری
۱۲۳	۸-۱۰-۱ ویژگی‌های اخلاقی قراردادهای تجاری
۱۲۴	۸-۱۱ نکات اخلاقی در امر بازاریابی و تبلیغات تجاری
۱۲۴	۸-۱۲ جرایم سازمان‌یافته تجاری
۱۲۵	۸-۱۳ مسائل اخلاقی در داوری اختلافات تجاری
۱۲۶	۸-۱۴ اهمیت تولید و تجارت از دیدگاه اسلام
۱۲۷	۸-۱۵ نکاتی در باب تجارت در قرآن
۱۲۸	خلاصه فصل هشتم
۱۲۹	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل هشتم
۱۳۱	سؤالات تشریحی فصل هشتم
۱۳۳	فصل نهم: اخلاق حرفه‌ای کارگزاران در سازمان‌های دولتی منطبق بر اسلام
۱۳۳	هدف کلی
۱۳۳	هدف‌های یادگیری
۱۳۴	مقدمه
۱۳۴	۹-۱ اخلاق حرفه‌ای کارگزاران

۱۳۵	۲-۹ عوامل اخلاق حرفه‌ای کارگزاران در حکومت اسلام
۱۳۵	۳-۹ اخلاق حرفه‌ای کارگزاران در سازمان‌های دولتی و حکومت اسلامی
۱۳۶	۴-۹ ویژگی‌های اخلاقی کارگزاران در سازمان‌های دولتی و حکومت اسلامی
۱۳۹	۵-۹ پیامد کارگزاران اخلاق‌مدار و اخلاق‌گریز
۱۳۹	۱-۵-۹ پیامد کارگزاران اخلاق‌مدار
۱۳۹	۲-۵-۹ پیامد کارگزاران اخلاق‌گریز
۱۴۰	۶-۹ مدل شخصیتی کارگزاران اسلامی در سازمان‌های دولتی و حکومت
۱۴۰	۱-۶-۹ مدل شخصیتی پیامبر(ص)
۱۴۲	۲-۶-۹ مدل شخصیتی امام علی(ع)
۱۴۴	۳-۶-۹ مدل شخصیتی امام خمینی (ره)
۱۴۶	۷-۹ عوامل شکل‌گیری شخصیت مدیران و کارگزاران
۱۴۷	۸-۹ عوامل کلیدی و اساسی اخلاقی کارگزاران
۱۴۷	۹-۹ قلمرو اخلاقی کارگزاران
۱۴۸	۱۰-۹ ارزش‌های اخلاقی کارگزاران در روابط بین‌الملل
۱۴۸	۱-۱۰-۹ احترام متقابل
۱۴۸	۲-۱۰-۹ عدالت و دوری از ظلم
۱۴۹	۳-۱۰-۹ وفای به عهد و پیمان
۱۵۰	۴-۱۰-۹ امانت‌داری
۱۵۰	۱۱-۹ اخلاق کارگزاران اقتصادی حکومت اسلامی
۱۵۱	۱۲-۹ اخلاق و سیستم مالیات
۱۵۲	۱۳-۹ اخلاق سیاسی - اجتماعی کارگزاران
۱۵۳	۱۴-۹ اخلاق در سیستم انتصاب کارگزاران حکومت اسلامی
۱۵۳	۱۵-۹ اخلاق در طرح تکریم ارباب رجوع
۱۵۵	۱-۱۵-۹ نقش دولت الکترونیک در طرح تکریم
۱۵۵	۲-۱۵-۹ مؤلفه‌های اخلاقی طرح تکریم
۱۵۷	۳-۱۵-۹ فواید طرح تکریم ارباب رجوع
۱۵۸	۴-۱۵-۹ تصویب‌نامه طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری ایران
۱۶۹	۵-۱۵-۹ الگوهای طرح تکریم ارباب رجوع
۱۷۱	خلاصه فصل نهم
۱۷۴	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل نهم
۱۷۶	سؤالات تشریحی فصل نهم
۱۷۷	پاسخنامه
۱۷۹	منابع

پیشگفتار

ارزش‌ها و فضائل اخلاقی عامل سعادت دنیوی (پیشرفت مادی) و اخروی انسان‌ها و جوامع انسانی است زیرا زندگی فردی و اجتماعی بشر را سامان می‌دهد و درنهایت عامل رفاه عمومی خواهد شد. اصول اخلاقی در متعالی‌ترین شکلش در سیره و مدیریت پیامبر اسلام (ص) و ائمه معصومین (ع) متجلی شده و مبنای شناخت حقیقت اخلاقی وجود انسان است. در کتاب سعی شده است با استفاده از تحلیل آیات قرآن کریم و سیره نبی اکرم (ص) و ائمه (ع) و احادیث و روایات، صفات اخلاقی که یک مدیر و یا کارگذار باید داشته باشد تا بتواند جامعه را به سعادت مادی و معنوی برساند، تبیین می‌کند.

در کتاب حاضر اخلاق و اصول اخلاقی در ادراه جوامع و سازمان‌ها و ابعاد آن مورد بررسی و بازنگری قرار می‌گیرد. بنابراین تدوین کتاب حاضر جنبه آموزشی و اخلاقی دارد و دانشجویان مدیریت، مدیران سازمان‌ها را در عمل جهت آشنایی با مدیریت اخلاق‌مدار یاری می‌دهد. کتاب حاضر، حاصل بررسی‌ها، تحقیق و پژوهش‌های صورت گرفته و همچنین مطالعات توسط نویسندگان است. همچنین تجربیات و اندوخته‌های نویسندگان در زمان مدیریت کارخانه بر غنای مطالب و اطلاعات افزوده است. امید است دانشجویان با مطالعه کتاب، بخشی از علم‌ودانش مدیریت در حیطه اخلاقی را فرا گرفته و نیاز دانش اخلاقی آن‌ها را برآورده سازد و موجب تقویت بنیه اخلاقی آن‌ها شود. کتاب حاضر یکی از معدود کتاب‌های تألیفی در حوزه مدیریت مبتنی بر اخلاق در اسلام در سطح کارشناسی است که توسط دو تن از نویسندگان تألیف شده است. در این زمینه از قبل کتاب‌هایی چاپ و منتشر شده است. در

این کتاب، مدیریت مبتنی بر اخلاق در اسلام و راهکارهای عملیاتی آن با نگاهی تازه مطرح شده است، علاوه بر بهره‌گیری از تجارب علمی و عملی خود، از مراجع و منابع معتبر داخلی و خارجی نیز سود جسته‌اند. با توجه به اینکه کتاب براساس استنباط از متون و اسناد تاریخی و اسلامی است ممکن است اشکالاتی در آن موجود باشد و از طرفی هر اثر علمی ممکن است دارای نقص‌هایی باشد از خوانندگان محترم انتظار داریم، موارد نقص و یا در صورت تمایل نظرات و پیشنهادات خود را جهت بهبود و ارتقای کیفیت مطالب کتاب اطلاع فرمایند.

در خاتمه از همکاری‌های اداری و زحمات صادقانه سرکار خانم فریدنیا، مرضیه حسینی و معصومه یعقوبی صمیمانه قدردانی می‌کنیم.

دکتر محمدمهدی پرهیزگار - دکتر روح‌الله حسینی

اعضای هیئت علمی دانشگاه پیام‌نور

فصل اول

آشنایی با مفهوم اخلاق از منظر اسلام

هدف کلی

در این فصل هدف اصلی، آشنایی دانشجویان با مفهوم اخلاق از منظر اسلام است.

هدف‌های یادگیری

پس از مطالعه این فصل، انتظار می‌رود دانشجویان بتوانند:

۱. با معنی و مفهوم اخلاق آشنا شوند.
۲. با اخلاق در اسلام آشنا شوند.
۳. با اهمیت و ضرورت اخلاق در اسلام آشنا شوند.
۴. با مهم‌ترین ارزش‌های اخلاقی در جامعه اسلامی آشنا شوند.
۵. با ارزش‌های اخلاقی از دیدگاه امام علی(ع) آشنا شوند.
۶. با مهم‌ترین نکات در رابطه با اخلاق آشنا شوند.
۷. با پیامد عدم توجه به اخلاق و ارزش‌های اخلاقی در جامعه آشنا شوند.
۸. با نهادهای اخلاق از نظر اسلام آشنا شوند.

قاعده طلایی اخلاق در جامعه بشری

امام علی(ع): «آنچه را که برای خود می‌پسندی برای دیگران هم بپسند و آنچه را که برای خود نمی‌پسندی برای دیگران هم نپسند و آن‌گونه که دوست نداری به تو کسی ستم کند به کسی ستم نکن و همان‌گونه که دوست داری به تو نیکی شود نیکوکار باش.» (نهج‌البلاغه، نامه ۳۱)

مقدمه

اخلاق به‌عنوان مجموعه اصول و استانداردهای نگرشی، رفتاری، گفتاری و ارتباطی گفته می‌شود که جهت‌دهنده تفکر، رفتار و عمل افراد در سازمان است. یکی از اهداف مهم بعثت پیامبر اسلام(ص) و تعالیم امامان معصوم(ع) ترویج، توسعه و نهادینه‌کردن فضائل و ارزش‌های اخلاقی در فرد و اجتماع انسانی است. همه اجتماعات انسانی به اخلاق نیازمند هستند و باوجود اخلاق ارزش پیدا می‌کنند و شکوفا می‌شوند. سازمان‌های کسب‌وکار به‌عنوان یکی از نهادهای اجتماعی در همه جوامع درصورت رعایت اخلاق و اصول اخلاقی، اخلاق‌مدار محسوب می‌شود. سازمان‌های کسب‌وکار اخلاق‌مدار بوی معطر اخلاق آن‌ها را شهره عام و خاص می‌کنند. سازمان‌های کسب‌وکار اخلاق‌مدار امانت‌دار، عدالت‌محور و صادق هستند و همه را به‌سمت خود جلب می‌کند. مشتری و ارباب رجوع از خدمات آن‌ها راضی هستند. رضایت مشتریان باعث وفاداری آن‌ها نسبت به سازمان می‌شود. شاغلین بیشتری تمایل دارند به استخدام آن سازمان درآیند و ترک خدمت و استعفا و غیبت کاری در آن وجود ندارد و یا خیلی کم وجود دارد. عرضه‌کنندگان بیشتری تمایل دارند طرف تجارت سازمان قرار گیرند. امنیت و اعتماد در سازمان گسترده و جو محبت و صمیمیت حاکم باعث رضایت شغلی کارکنان و تقویت هماهنگی و انسجام سازمانی می‌شود.

۱-۱ معنی و مفهوم اخلاق

واژه اخلاق^۱ گاهی به‌معنای خُلق و خو و یا رفتار عادت‌شده به‌کار می‌رود. معنای دیگر این واژه، دانشی است که از حُسن و قُبُح و خوبی و بدی رفتار بحث می‌کند (رضی،

۱۳۹۲، صص: ۱۱-۱۰). به عقیده حسینی منش، صادقان و اسلامی^۱ اخلاق و تعهد سازمانی یک رویکرد جدید در برخورد با مسائل پیچیده فردی و اجتماعی به‌ویژه در سازمان‌ها است. پولتون^۲ اخلاق را در قالب اخلاق توصیفی، اخلاق هنجاری و اخلاق کاربردی که شاخه‌ای از اخلاق هنجاری به‌شمار می‌آید دسته‌بندی کرد (فیض، ۱۳۹۵). مفهوم لغوی واژه اخلاق عبارت است از خوی، سرشت، طبیعت باطنی یا سرشت درونی انسان و در فرهنگ لغت دکتر معین آن را دانش بد و نیک، خوی‌ها و تدابیر انسان برای نفس خود یا یک فرد خاص تعریف کرده‌اند (معین، ۱۳۶۲). نویسنده کشف اصطلاحات الفنون، اخلاق را علم معاشرت با خلق می‌داند. خواجه نصیرالدین طوسی، دانشمند بزرگ ایرانی، در سال ۶۳۳ هجری قمری کتاب اخلاق ناصری را در خصوص حکمت عملی و اصول اخلاق تألیف کرد و در سال ۹۰۰ ه.ق حسین واعظ کاشی صفات پسندیده و مبانی اخلاقی را در کتابی با نام اخلاق محسنی در چهل باب به رشته تحریر درآورد. ابن مسکویه، مورخ و نویسنده شهیر ایرانی (در عصر دیلمیان)، نیز کتابی در باب مسائل اخلاقی با نام الطهاره فی علم الاخلاق نگاشت. همه این‌ها نشان‌دهنده این است که توجه به مسائل اخلاقی در زندگی اجتماعی از قرن‌ها پیش در کشور ما مطرح بوده است (علمی، ۱۳۸۷). اخلاق حالتی نفسانی است که بدون نیاز به تفکر، آدمی را به سمت انجام عمل و رفتاری سوق می‌دهد، اگر این حالت نفسانی به‌گونه‌ای باشد که کارهای خوب و پسندیده از انسان صادر شود آن را فضیلت اخلاقی می‌نامند و اگر افعال بد و ناپسند از انسان صادر شود به آن رذیلت اخلاقی گویند (محمد علیپور، ۱۳۹۰). اخلاق، مسئولیت‌پذیری انسان در رفتار ارتباطی است که به رعایت حقوق غیرالزامی از منظر قانونی خود و دیگران معطوف است و اجرای آن کمال و سعادت انسان را در دنیا و آخرت تأمین می‌کند (شعبانی و همکاران، ۱۳۹۳).

۱-۲ اخلاق در اسلام

اخلاق اسلامی به مجموعه‌ای از قواعد و ارزش‌های انسانی گفته می‌شود که از آموزه‌های دینی و الهی نشأت می‌گیرد. یک فرد مسلمان براساس اصول و ارزش‌های

1. Hoseyni Manesh, Sadeghian, Eslami, 2015, p: 163

2. Poulton, 2005

اخلاق اسلامی، رفتار و اعمال فردی و اجتماعی خود را تنظیم، کنترل و هدایت می‌کند و رفتار و اعمال دیگران را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. اخلاق اسلامی ریشه در توحید، معاد و زندگی پس از مرگ دارد.

۱-۳ اهمیت اخلاق در سازمان

سولومون، اخلاق را نخستین و ضروری‌ترین چیزی می‌داند که همه در پی آن بوده و اولین درکی است که از یک زندگی خوب دارند. خوب زیستن، یا به عبارتی یک زندگی ارزشمند (گوران و گورج، ترجمه امینی فسخودی، ۱۳۸۷). فضایل اخلاقی فطری است، (روم/ ۳۰) ارزش‌های اخلاقی، اساس و بنای همه ارزش‌ها در سازمان را تشکیل می‌دهد زیرا ارزش‌های اخلاقی به اجرای استانداردهایی کمک می‌کند که می‌تواند افراد را به سوی اقداماتی که از نظر سازمان و جامعه مطلوب است هدایت کند.

موضوعاتی که مربوط به فطرت بشری و ذات انسان است هیچ‌گاه کهنه، بی‌اصالت و دچار دستخوش تغییرات نمی‌شود. اخلاق یکی از این مؤلفه‌های فطری است که در نهاد بشر تعبیه شده است و هیچ‌گاه منسوخ نمی‌شود و در همه زمان‌ها و در همه مکان‌ها و اجتماعات ارزش محسوب شده و کاربرد مهم و مؤثری در زندگی فردی و اجتماعی انسان‌ها دارند. به عنوان مثال صداقت یکی از اصول اخلاقی است که در اسلام و همه جوامع همواره ارزش تلقی شده و مورد توجه قرار می‌گیرد. نتایج تحقیق کاویان (۱۳۸۵) تحت عنوان بررسی اخلاق کار در بخش دولتی و خصوصی نشان داد که تأثیر میزان حقوق و تحصیلات بر اخلاق کار منفی است اما ارتباط مثبتی میان سنوات خدمت و اخلاق کار وجود دارد.

۱-۴ عوامل مؤثر بر اخلاق کار در محیط کار

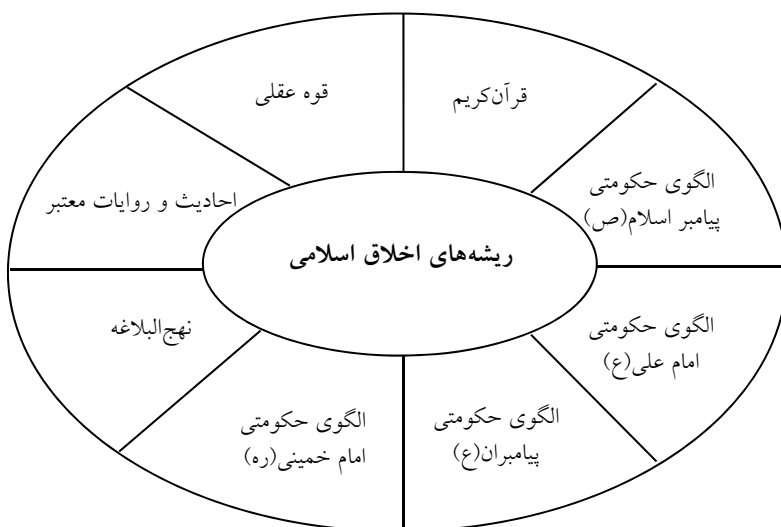
عوامل متعددی وجود دارد که بر اخلاق کار در محیط کار مؤثر است که به آن‌ها اشاره می‌شود:

- عوامل اجتماعی و فرهنگی (عرف جامعه)
- عوامل فردی (ایمان - تحصیلات - سن - عوامل خانوادگی - علاقه)
- عوامل اقتصادی (صنعتی شدن - دستمزد - بیکاری - تورم)

- عوامل سازمانی (ارتباطات - فرهنگ سازمانی - شرایط کار - زمان کار)
- عوامل مدیریتی (خط‌مشی و سیاست‌های مدیریت - نگرش مدیریت - سبک مدیریت)

۱-۵ مبانی و ریشه‌های اخلاق اسلامی

اصول و ارزش‌های اخلاقی در اسلام که منشور زندگی سعادت‌مند فردی، اجتماعی و سیاسی انسان‌ها را تدوین و طراحی می‌کند از منابع اسلامی نشأت می‌گیرد و ریشه در آن‌ها دارد که در نمودار زیر ترسیم شده‌است.



نمودار ۱-۱. مبانی و ریشه‌های اخلاق اسلامی

۱-۶ سازمان اخلاقی و فواید حاکمیت اخلاق در سازمان

سه مؤلفه تشکیل‌دهنده سازمان‌های اخلاقی، دانستن، خواستن و توانستن هستند و تا هر سه باهم در سازمان وجود نداشته باشند نمی‌توان سازمان را اخلاقی اطلاق کرد. درحقیقت برای تشکیل سازمان‌های اخلاقی دانستن و خواستن شرط لازم و توانستن شرط کافی است. میران نقش بسزا و مهمی در ایفای سه مؤلفه ذکرشده برای تشکیل سازمان‌های اخلاقی و حاکمیت اخلاق در سازمان دارند و می‌توانند تسهیل‌کننده و پیشبرنده این سه مؤلفه در سازمان شوند.

مرحله اول - دانستن: ابتدا باید سازمان نسبت به اصول و ارزش‌های اخلاقی آگاهی و دانش لازم را کسب کند. برای آگاهی از اصول و ارزش‌های اخلاقی مدیران می‌توانند برنامه‌های آموزشی ترتیب دهند. سازمان ابتدا باید بداند ارزش‌های اخلاقی یعنی چی؟ شامل کدام موارد می‌شود. درحقیقت در این مرحله افراد سازمانی با ارزش‌ها و ضدارزش‌های اخلاقی آشنا می‌شوند.

مرحله دوم - خواستن: تمایل، انگیزه و علاقه خواستن را به‌وجود می‌آورند. بعد از اینکه افراد سازمانی با ارزش‌ها و ضدارزش‌های اخلاقی آشنا شدند و دانستند که ارزش‌های اخلاقی کدام موارد است باید انگیزه و علاقه نسبت به رعایت و اجرای اصول و ارزش‌های اخلاقی داشته‌باشند تا آمادگی لازم برای رعایت ارزش‌های اخلاقی پیدا کنند.

مرحله سوم - توانستن: اختیار و داشتن توان لازم برای رعایت و اجرای اصول و ارزش‌های اخلاقی شرط کافی است. مدیران باید اختیار اجرای ارزش‌های اخلاقی را در سازمان به زیردستان تفویض کند. درصورت وجود دو مرحله قبل با توانستن سازمان اخلاقی به‌وجود می‌آید و سازمان را می‌توان سازمان اخلاقی نامید.

به‌عنوان مثال در یک سیستم دانشگاهی اخلاق‌مدار ریاست اختیار تقسیط و یا تخفیف شهریه را برای دانشجویان کم‌بضاعت که تشخیص داده‌می‌شود به امور مالی تفویض می‌کند.

در یک جو سازمانی که ارزش‌های اخلاقی و اصول اخلاقی رعایت می‌شود روابط بین فردی مبتنی بر اعتماد و صمیمیت انجام می‌شود و درنهایت محیط کاری آرام و لذت‌بخشی را برای همه افراد ایجاد می‌کند. جو اخلاقی در کار، تعهد سازمانی را تقویت و غیبت و تنفر از کار را کاهش می‌دهد. همگی افراد متمایل هستند در محیط‌های کاری مشغول به فعالیت شوند که ارزش‌های اخلاقی موردتوجه قرار می‌گیرد و رعایت می‌شود.

اخلاق و ارزش‌های سازمانی از بُعد اجتماعی، به‌عنوان تنظیم‌کننده روابط میان انسان‌ها است و از بُعد مدیریتی عملکردهای مطلوب را در کارکنان تضمین کرده و یک سازمان معنوی به‌وجود می‌آورد. از بُعد سازمانی اخلاق به مدیران کمک می‌کند تا

تصمیم بگیرند که چه نقشی از اخلاق در عملکردها و رفتارها، در تصمیم‌گیری‌ها و انتخاب‌ها، مهم و تعیین‌کننده است (الوانی و همکاران، ۱۳۸۶، ص: ۴۶؛ فیض، ۱۳۹۵).

رعایت قواعد اخلاقی اثرات و پیامدهای مطلوبی برای سازمان در پی دارد که این اثرات را می‌توان به شرح زیر مطرح کرد:

- ایجاد تصویر ذهنی مثبت از سازمان
- تقویت تعاملات و افزایش اثربخشی ارتباطات فردی و گروهی در سازمان
- بهبود عملکرد فردی و سازمانی
- حفظ و تقویت رفتارهای مطلوب
- تقویت روحیه و جو کار گروهی
- افزایش صمیمت، دوستی و خیرخواهی در بین افراد
- تقویت امید به آینده بهتر
- کاهش رفتار نامطلوب و نادرست فردی و اجتماعی (حسادت، غیبت و بدبینی و....)
- افزایش تعهد سازمانی و مسئولیت‌پذیری کارکنان
- افزایش آرامش و امنیت جسمی، مالی، روحی و روانی در بین کارکنان
- کاهش جرائم و بزهکاری‌های فردی و گروهی در سازمان
- افزایش انگیزش و رضایت شغلی

۱-۷ بی‌توجهی به اخلاق در سازمان

سازمان‌های کسب‌وکار اگر به ارزش‌های اخلاقی بی‌توجهی کنند و آن‌ها را در تعاملات اداری داخلی و خارجی و یا روابط تجاری اعمال نکنند دچار عوارض و تبعاتی خواهند شد که جبران آن ممکن است سخت، هزینه و زمان‌بر و یا نشدنی باشد.

عدم توجه به اصول اخلاق در مدیریت سازمان‌ها و تعاملات اداری پیامدها و معضلات بزرگی برای سازمان‌ها می‌تواند به وجود آورد. نگرش افراد نسبت به شغل، سازمان و مدیران را تحت تأثیر قرار می‌دهد و می‌تواند انگیزش و تعهد شغلی را کاهش و به تبع آن تأثیر منفی بر عملکرد فردی و گروهی بگذارد و مشروعیت سازمان و اقدامات آن را زیر سؤال ببرد. بی‌اعتنایی به مسائل اخلاقی در نهایت فرار از مسئولیت‌ها را به ارمغان می‌آورد.

یکی از این عوارض این است که سازمان کسب‌وکار سرمایه اعتماد را از دست می‌دهد. سرمایه اعتماد در کسب‌وکار به سرمایه غیرنقدی گفته می‌شود که می‌تواند به‌جای سرمایه مالی و پولی مورد استفاده قرار گیرد و یا مکمل سرمایه مالی و پولی مطرح شود. درحقیقت سرمایه اعتماد پیش‌برنده کسب‌وکار و فقدان آن در کسب‌وکار می‌تواند خطرناک واقع شود و وجه و تصور ذهنی شرکت را منفی کند و آینده کسب‌وکار را مبهم و مخدوش و درنهایت سیاه کند. به‌طورمثال سازمان کسب‌وکاری که به نقض عهد و کلاهبرداری معروف شود دیگر کسی به آن اعتماد نمی‌کند و برای آن اعتباری قائل نمی‌شود. روابط تجاری این‌طور کسب‌وکارهایی با شرکای تجاری و مشتریان و همچنین با دنیای بیرون کمتر می‌شود و درعرصه رقابت، موقعیت رقابتی پایین‌تری نسبت به قبل پیدا خواهد کرد.

بی‌توجهی به اخلاق در سازمان و عدم‌رعایت قواعد اخلاقی اثرات و پیامدهای منفی برای سازمان در پی دارد. برخی از مهم‌ترین این اثرات در زیر مطرح شده‌است:

- رشوه‌خواری و دزدی‌های پنهان و آشکار
- افزایش ترک سازمانی و غیبت شغلی
- افزایش تبعیض و بی‌عدالتی در ارکان اجرایی
- افزایش سوءظن، نگرش و برداشت‌های منفی
- رابطه‌گرایی به‌جای ضابطه‌گرایی در سیستم
- برخورد‌های نامطلوب با ارباب رجوع
- افزایش نزاع، کشمکش و تعارض‌های قدرت
- افزایش رفتارهای نابهنجار و تقویت روابط منفی
- عدم‌پیگیری شکایت‌ها و پاسخ‌گونی‌بودن
- عدم‌مشارکت کارکنان در سازمان
- ترجیح منافع فردی بر منافع گروهی و سازمانی
- کاهش عملکرد نیروی انسانی به‌علت کم‌کاری‌های پنهان و آشکار

۸-۱ بی‌توجهی به ارزش‌های اخلاقی در جامعه

اخلاق اجتماعی از مهم‌ترین موضوعاتی است که ارتباط انسان‌ها را با خود، با جامعه و تاریخ مطرح می‌سازد؛ زیرا جامعه می‌تواند یک تمدن را بسازد نه یک فرد، اجتماع انسانی پیوسته تاریخ را ساخته و به جلو برده‌است. آسیب‌پذیری جامعه ناشی از عدم توجه به اخلاق در ارکان مختلف زندگی فردی یا اجتماعی است زیرا ریشه بسیاری از رذایل اخلاقی و آسیب‌های اجتماعی در عدم رعایت اخلاق است. براساس آموزه‌های اسلامی سقوط و بدبختی یک جامعه ناشی از فراموش کردن و بی‌توجهی به ارزش‌های اخلاقی و پیشرفت آن به‌خاطر توجه به ارزش‌های اخلاقی است. پیامد عدم توجه به اخلاق و ارزش‌های اخلاقی در جامعه:

- انحطاط جامعه
- افزایش هرج و مرج مانند احتکار و کم‌فروشی
- انزوای صالحان
- افزایش ناامنی و انحرافات اجتماعی مانند سرقت
- کاهش وحدت و انسجام جامعه
- ناسپاسی و کفران نعمت‌ها
- افزایش ستم، تجاوز و سرکشی

۹-۱ ارزش‌های اخلاقی در جامعه

اسلام در جامعه ارزش‌های اخلاقی متعددی را مطرح کرده‌است که توجه به آن‌ها و رعایت آن‌ها در جامعه سبب ایجاد جامعه سالم با روابط اجتماعی سالم، امنیت و در نتیجه توسعه و پیشرفت در تمامی امور می‌شود.

در زیر به مهم‌ترین ارزش‌های اخلاقی در جامعه اشاره می‌شود.

- امر به معروف و نهی از منکر: یکی از وظایف مهم اجتماعی هر مسلمانی امر به معروف و نهی از منکر در جامعه است. یعنی اینکه افراد نسبت به انجام گناهان مشهود در جامعه بی‌تفاوت نباشند. مثال: در مقابل درگیری و نزاع‌ها و سرقت حداقل کار این است که به پلیس اطلاعات درگیری و سرقت را فوری گزارش کنیم.

- همبستگی و حفظ وحدت: وحدت سبب مزیت و اقتدار جامعه و کشور در صحنه بین‌المللی و به تبع آن افزایش امنیت و توسعه سرمایه‌گذاری خارجی و روابط بین‌المللی می‌شود. وحدت باعث کاهش اختلافات، نزاع و کشمکش است.^۱
- انفاق، کمک و حمایت از محرومین:^۲ انفاق عامل کاهش مشکلات اقتصادی و زیستی هموعان می‌شود و در رفاه عمومی و کاهش بزهکاری‌های جامعه مؤثر است.
- عدالت: عدالت سبب حمایت از مظلوم و ستم‌دیدگان در مقابل ظالمان و ستمگران است. عدالت باعث استواری مردم و پیشگیری از خیلی از ناهنجاری‌های اجتماعی است.
- احترام به دیگران: در جامعه اسلامی همه باید حقوق همدیگر را رعایت کنند و با احترام رفتار کنند.
- عدم تجسس در زندگی شخصی و خصوصی افراد: مسلمانان نباید در احوال خصوصی همدیگر تحقیق و بررسی کنند و به شدت از تجسس در امور خصوصی افراد پرهیز کنند زیرا به شدت نهی شده است.

۱-۱۰ دنیاطلبی و ساده‌زیستی و پیامدهای آن

زندگانی دنیا از دیدگاه انبیا و اولیای الهی موقت و گذرا است بنابراین به چیزهای گذرا نمی‌شود دل بست و امید داشت. افراد مومن سعی می‌کنند از دنیا و امکانات دنیا برای سعادت دنیا و آخرت در بستر آرامش روحی و روانی خود تحت هر شرایطی (سخت و راحت) استفاده کنند. افراد ساده‌گرا و ساده‌زیست نسبت به دنیا دلبستگی تام ندارند یعنی با نداشتن امکانات کافی و رفاهی ناراحت نمی‌شوند و با منعم‌بودن از دنیا نیز زیاد خوشحال و

۱. امام علی(ع) پس از دریافت خبر حمله معاویه به شهر انبار و غارت اموال مردم: به خدا سوگند، هرگز با قومی در میان خانه‌اش جنگ نشده است، مگر آنکه ذلیل و مغلوب گشته‌اند. پس شما وظیفه خود را به یکدیگر حواله دادید و همدیگر را سست گردانیدید تا اینکه اموال شما از هرطرف به غارت رفت و سرزمین‌های شما از تصرفتان خارج شد (خطبه ۷۲). از پراکندگی و جدایی حذر کنید که انسان تنها بهره شیطان است، آن‌گونه که گوسفند تنها، طعمه گرگ است (خطبه ۱۲۷).

۲. اگر کسی از شما در خویشاوندان خود خلل و کمبودی مشاهده کند مبدا از رفع آن سر باز زند، چون اگر نبخشد مالش افزون نمی‌شود (خطبه ۲۳).