

اخلاق حرفه ای

## به نظر شما

تفاوت بین کشورهای پیشرفته و کمتر توسعه یافته در چیست؟

- عشق به کار
- مسئولیت پذیری
- نظم پذیری و انضباط
- وحدت و هم فکری
- اخلاق به عنوان اصل پایه
- احترام به قانون و مقررات
- میل به ارائه کارهای برتر و فوق العاده
- ارزش گذاری به مردم و پاسخگویی
- تحمل سختی ها به منظور سرمایه گذاری روی آینده

# عوامل موثر در موفقیت سازمان

منابع انسانی کارآمد  
دانش فنی و توان فناوری  
منابع مالی و اعتباری  
انگیزش نیروی انسانی  
رضایت مندی مشتری  
سهم و جایگاه بازار  
مشارکت سازمانی  
مزیت رقابتی

People

# مشتری از ما چه می خواهد؟



- خدمات فوری
- خدمات کارآمد
- خدمات مودبانه

# اخلاق



- إِنَّمَا بُعِثْتُ لِأَتَمِّمَ مَكَارِمَ الْأَخْلَاقِ. [
- من مبعوث شدم که کرامت‌های اخلاقی را به تمام و کمال [شایسته‌اش] برسانم

# اهمیت اخلاق

• اتمام مکارم اخلاق به معنای کامل کردن تمامی آموزه‌های دینی در زمینه‌های اعتقادات و معارف، قوانین الهی و رفتارهای ارزشی خواهد بود. اهمیت اخلاق از منظر دین ما در این دستور قرآن کریم به روشنی پیداست که فرمود:

• «إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ»<sup>۱</sup>.

• به یقین خداوند به عدالت و نیکی کردن فرمان می‌دهد.

- خداوند در قرآن کریم به پیامبر می‌فرماید:
- «وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ».
- و همانا تو بر خلقی بزرگ استواری.

# اخلاق برخاسته از سه مقوله است:

- الف- عقل انسان؛ خداوند به انسان قدرت عاقله‌ای داده است که خوب را از بد، تشخیص می‌دهد. عقل، انسان را به سوی رفتارهای ارزشی فرامی‌خواند.
- ب- فطرت انسان؛ فطرت نیز انسان را به سوی کارهای خوب دعوت می‌کند. از همین رو گاهی برخی افرادی که به دین و مذهب خاصی پایبند نیستند نیز به پاره‌ای از رفتارهای اخلاقی عمل می‌کنند؛ چرا که این رفتارهای اخلاقی، فطری و برآمده از نهاد آدمی است.
- ج- وحی؛ وحی الهی هم ما را به سوی اخلاق فرا می‌خواند.



# اخلاق

- اخلاق، مجموعه‌ای است از آنچه در انسان به صورت عادت‌ها و رفتارها نمود می‌یابد. اما اگر ما بخواهیم در یک جمله اخلاق را به معنایی که امروزه چه در میان عالمان و چه در بین مردم مصطلح و مشترک است ارائه دهیم، باید بگوییم که اخلاق یعنی «رفتارهای ارزشی»

# اخلاق

• وقتی می‌گویند فلانی خوش‌اخلاق است، یعنی در رفتارهای او کارهای ارزشمند و پسندیده زیاد دیده می‌شود، و هنگامی که گفته می‌شود: فلانی بد‌اخلاق است، یعنی رفتارهای او فاقد ارزش‌های الهی و انسانی است.

# اخلاق

• منظور از اخلاق، همان رفتارهای ارزشی است

# اهمیت اخلاق

- خداوند به دو چیز فرمان می‌دهد: عدالت و احسان. عدالت همان رعایتِ حقوق است، یعنی حق هر کس را باید به تمامی ادا نمود. احسان هم مفهوم و ارزشی اخلاقی است.

# اخلاق

- واژه اخلاق گاهی به معنای خُلق و خو، رفتار عادت شده به کار می رود. معنای دیگر این واژه، دانشی است که از حسن و قبح و خوبی و بدی رفتار بحث می کند

# اخلاق

- 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

# اخلاق حرفه ای

اخلاق حرفه ای، مجموعه ای از اصول و استانداردهای سلوک بشری است که رفتار افراد و گروهها را تعیین می کند در حقیقت، اخلاق حرفه ای، یک فرایند تفکر عقلانی است که هدف آن محقق کردن این امر است که در سازمان چه ارزش هایی را چه موقع باید حفظ و اشاعه نمود (فرامرزی قراملکی، ۱۳۸۲).

اخلاق حرفه ای مجموعه ای از کنش ها و واکنشهای اخلاقی پذیرفته شده است که از سوی سازمانها و مجامع حرفه ای مقرر می شود تا مطلوب ترین روابط اجتماعی ممکن را برای اعضای خود در اجرای وظایف حرفه ای فراهم آورد (آزاد، ۱۳۷۳)

# اخلاق حرفه ای

- اخلاق حرفه ای نوعی تعهد اخلاقی و وجدان کاری نسبت به هر نوع کار، وظیفه و مسئولیت است. اخلاقی بودن در حرفه حاصل دانستن، خواستن، توانستن و نگرش است ( فرامرز قراملکی، ۱۳۸۲).



# آموزش اخلاق حرفه ای

- هدف آموزش اخلاق حرفه ای انتقال اطلاعات و یافته های علمی نیست. بلکه تصحیح و تقویت انگیزش، ارتقاء مهارت، افزایش توان و تحول نگرش از اهداف عمده آموزش اخلاق حرفه ای است.

# اخلاق حرفه ای

- ۱- اخلاق حرفه ای رفتار متداول در بین اهل یک حرفه است.
- ۲- اخلاق حرفه ای مدیریت رفتار و کردار آدمی هنگام انجام یک حرفه است.
- ۳- اخلاق حرفه ای رشته ای از دانش اخلاق است که روابط شغلی را مطالعه میکند.
- ۴- اخلاق حرفه ای عبارت است از مجموعه قوانین که از ماهیت حرفه و شغل به دست میآید.

# ویژگی های رفتار اخلاقی



- مسئولیت پذیری
- برتری جویی
- صداقت
- احترام
- ارزش گذاری اجتماعی
- عدل و انصاف
- همدلی و همدردی
- امانت داری و وفاداری

# • مسئولیت پذیری

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.

# برتری جویی و رقابت طلبی

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

# صادق بودن

مخالف ریاکاری و دورویی است؛ به ندای وجدان خود گوش فرا می دهد؛ در همه حال به شرافت مندی توجه می کند؛ شجاع و با شهامت است.

# 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 می دهد؛ تنها منافع خود را مرجح نمی داند.

## • رعایت و احترام نسبت به ارزش‌های 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.



# • 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.

# همدردی با دیگران

دلسوز و رحیم است؛ در مصائب دیگران شریک می شود  
و از آنان حمایت می کند؛ به احساسات دیگران توجه  
می کند؛ مشکلات دیگران را مشکل خود می داند.

# • وفاداری

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

اعتماد آفرینی در سازمان چگونه حاصل می شود؟

# سراعت‌مداد به سازمان

پیش بینی پذیری



اعتماد آفرینی

# پیش بینی پذیری

خصلتی در سازمان که محیط را بر پیش بینی عملکرد آن در خصوص  
استیفای کلیه ی حقوق خود(محیط) توانا می سازد.

اعتماد به سازمان فرزند پیش بینی پذیری  
آن است و هرچه پیش بینی پذیری سازمان  
افزونتر باشد ، اعتماد به آن بیشتر است.

راه رسیدن به موفقیت در سازمان



قانون مندی



# الزامات قانونمندی در سازمان

- اصول و قانون های ثابت
- پایبندی استثنا نا پذیر نسبت به اصول

هر اندازه سازمان خود را قانون مندتر سازد  
به همان اندازه پیش بینی پذیری خود را در  
محیط افزونتر ساخته است.

# اصول راهبردی در مسئولیت های اخلاقی

اگر سازمان مسئولیت پذیر باشد آنگاه به میزان مسئولیت پذیری قانونمند می گردد.

اگر سازمان قانونمند گردد آنگاه به میزان قانونمندی قابل پیش بینی خواهد شد.

اگر سازمان قابل پیش بینی باشد آنگاه به میزان پیش بینی پذیری اعتماد افزین خواهد بود.

اگر سازمان اعتماد بیافریند آنگاه به میزان اعتماد افزینی موفق خواهد بود.

اگر سازمان مسئولیت پذیر باشد آنگاه به میزان مسئولیت پذیری موفق خواهد بود.

# دیدگاه ابزارگری به انسان

- فروپاشی هویت شخصی انسان
- شیء، ابزار در کنار سایر ابزارها
- احترام ثانوی و تبعی از تولید
- سلطه گری و سلطه پذیری حاکم بر روابط فردی
- اقتدار سلطه گران بر افراد براساس احترام کاذب

# پیامد سلطه بر انسان

موجب حسادت

عداوت پنهان

زیر آب زنی

دروغ و نفاق

تظاهر و ریا

از بین رفتن خلاقیت

کار آفرینی

ریسک پذیری

شایسته سالاری

# مسئولیت های اخلاقی

- مسئولیت های فردی شخصی
- مسئولیت های فردی شغلی
- مسئولیت های سازمانی

# اصول واهداف اخلاقی

- احترام اصیل و نامشروط به انسان
- آزادی فردی
- امانت ورزی
- عدالت

مسئولیت های اخلاقی مدیران



# اخلاق ورزشی در زندگی شخصی

مسئولیت اخلاقی نسبت به رفتارهای ارتباطی  
رفتارهای ارتباطی درون شخصی و برون شخصی  
آراستگی به فضائل اخلاقی پسندیده در زندگی شخصی  
نقش الگویی و تاثیر تصمیم گیری آنها در سازمان

# اخلاق و رزئی در شغل

متخلق بودن به آداب و اخلاق شایسته مدیران

قاطعیت

صراحت

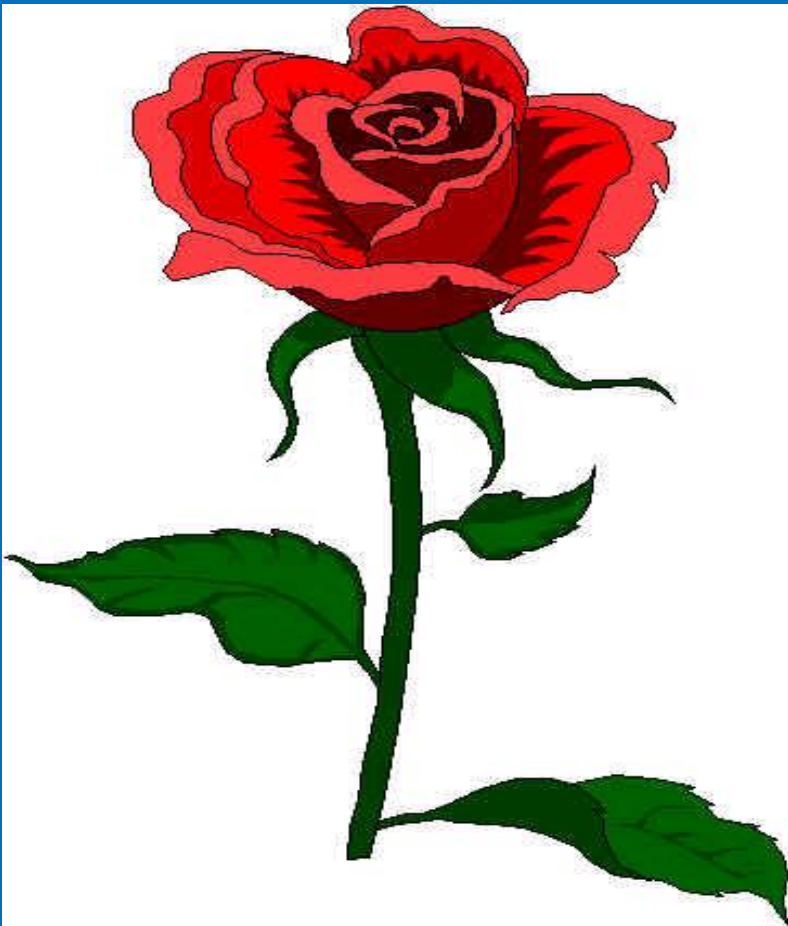
احترام اصیل و متقابل

رازداری و امانت داری

منزه از افراط تجمل پرستی

منزه از تفریط در فقر پرستی

اخلاقی سازی آرمان واهداف سازمان



ماموریت  
چشم انداز  
اهداف

# نظام مند کردن همه امور در حرفه

فروش ، تولید،ارزیابی عملکرد ، کیفیت ، تعدیل ، حقوق و مزایا  
آموزش ، پاداش ، ارتقاء، ایمنی ، بازار،تهیه مواداولیه،بهداشت  
استخدام،منابع مالی،رفاه کارکنان، سودوزیان،توسعه و تحقیق

سلیقه ای و موردی

آئین نامه های پراکنده

تدوین نظام جامع برای امور

# دلایل نظام مندی:

- ممانعت از تصمیم گیری سلیقه ای و تبعیض آمیز
- شفاف سازی شاخصها و افزایش نرخ پیش بینی پذیری
- افزایش شایسته سالاری و جذب، انتخاب، انتصاب افراد
- افزایش نرخ مسئولیت پذیری، افزایش استقلال کارکنان
- کمک به بهبود مستمر سازمان با حفظ هویت سازمان
- تسهیل و تصحیح روابطه بین صف و ستاد سازمان

# جهت گیری اخلاقی (سلامت اداری)

- نظام مند کردن شوونات
- جهت گیری اخلاقی نظام ها

قبل از تصویب هر نظام آن را از حیث جهت گیری اخلاقی  
تصادم با اصول اخلاقی و ارزشهای اجتماعی نقد و بررسی  
کنید. به عبارت دیگر میزان اخلاقی بودن آن را بسنجید.

# ارزیابی عملکرد اخلاقی سازمان

معطوف به دیگران و فداکاری در حق آنها

معطوف به خویش و فارغ از دیگران

کسب منافع خود، سلب آرامش دیگران

اخلاقی

غیر اخلاقی

ضد اخلاقی

# مواجهه روشمند با معضلات اخلاقی

زیراب زنی، رشوه گیری، تحاسد  
دور زدن قانون، قانون گریزی،  
مالیات گریزی، کم کاری، غیبت  
شایعه پراکنی، تملق و چاپلوسی

پیش بینی  
پیشگیری  
درمان

رواج مفاسد اداری، مالی و رفتاری در سازمان با بی خبری، سهل انگاری، عافیت طلبی و سوءمدیریت مدیران ارشد ارتباط مستقیم دارد.



# آموزش و ترویج اخلاق

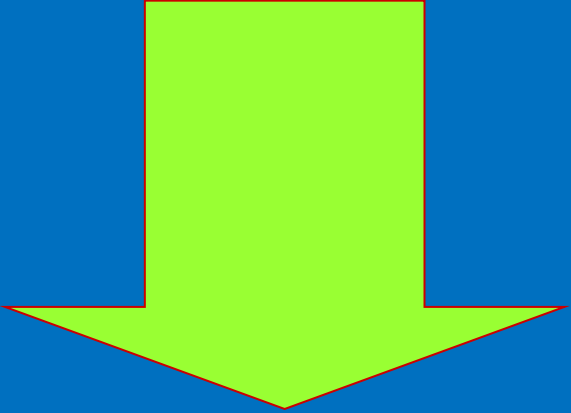
آموزش مستقیم

آموزش غیر مستقیم

آموزش حین عمل

آموزش اجتماعی

# تدوین و اعلام منشور اخلاقی



جامعیت منشور اخلاق  
بیان حقوق افراد و نهادها  
ارزش ذاتی نه ارزش ابزاری

شما حق دارید من مسئولیت



## اخلاق حرفه ای / سازمانی

مسئولیت های اخلاقی سازمان و بنگاه  
در قبال محیط مستقیم و غیرمستقیم

شما حق دارید و سازمان تکلیف

اخلاقی بودن نه به شعار است و نه به ادعای گزاف

عمل

# فواید حسن اخلاق:

سعادت مندی

تحکیم روابط اجتماعی

آبادانی و عمران جامعه

رشد اندیشه و کمال عقل

مایه سربلندی و عزت

بهبود زندگی مادی