

اخلاق حرفه ای در مدیریت با رویکرد اسلامی

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

اخلاق و تعهد سازمانی یک رویکرد جدید در برخورد با مسائل پیچیده فردی و اجتماعی به ویژه در سازمانها است.

پولتون اخلاق را در قالب اخلاق توصیفی، اخلاق هنجاری و اخلاق کاربردی که شاخه ای از اخلاق هنجاری بشمار می آید دسته بندی کرد.

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 کرده اند.

مؤلف کشف اصطلاحات الفنون اخلاق را علم معاشرت با خلق می داند.

خواجه نصیرالدین طوسی، دانشمند بزرگ ایرانی، کتاب اخلاق ناصری را در خصوص حکمت عملی و اصول اخلاق تألیف کرد و حسین واعظ کاشی صفات پسندیده و مبانی اخلاقی را در کتابی با نام اخلاق محسنی در چهل باب به رشته تحریر درآورد و ابن مسکویه، مورخ و نویسنده شهیر ایرانی کتابی در باب مسائل اخلاقی با نام الطهاره فی علم الاخلاق نگاشت.

اخلاق حالتی نفسانی است که بدون نیاز به تفکر، آدمی را به سمت انجام کار و رفتاری سوق می دهد، اگر این حالت نفسانی به گونه ای باشد که کارهای خوب و پسندیده از انسان صادر شود آنرا فضیلت اخلاقی می نامند و اگر افعال بد و ناپسند از انسان صادر شود به آن رذیلت اخلاقی گویند.

اخلاق، مسئولیت پذیری انسان در رفتار ارتباطی است که به رعایت حقوق غیر الزامی از منظر قانونی خود و دیگران معطوف است و اجرای آن کمال و سعادت انسان را در دنیا و آخرت تأمین می کند.

اخلاق به عنوان مجموعه اصول و استانداردهای نگرشی، رفتاری، گفتاری و ارتباطی گفته می شود که جهت دهنده تفکر، رفتار و عمل افراد در سازمان است.

اخلاق اسلامی به مجموعه ای از قواعد و ارزش های انسانی گفته می شود که از آموزه های دینی و الهی نشأت می گیرد.

یکی از اهداف مهم بعثت پیامبر اسلام(ص) و تعالیم امامان معصوم (ع) ترویج، توسعه و نهادینه کردن فضائل و ارزشهای اخلاقی در فرد و اجتماع انسانی است.

سولومون، اخلاق را نخستین و ضروری ترین چیزی می داند که همه در پی آن بوده و اولین درکی است که از یک زندگی خوب دارند .

ارزش های اخلاقی، اساس و بنای همه ارزش ها در سازمان را تشکیل می دهد .

اخلاق یکی از این مولفه های فطری است که در نهاد بشر تعبیه شده است و هیچگاه منسوخ نمی شود .

عوامل مؤثر بر اخلاق کار در محیط کار :

• عوامل اجتماعی و فرهنگی

• عوامل فردی

• عوامل اقتصادی

• عوامل سازمانی

• عوامل مدیریتی

اصول و ارزشهای اخلاقی در اسلام که منشور زندگی سعادت مند فردی، اجتماعی و سیاسی انسانها را تدوین و طراحی می کند از منابع اسلامی نشات می گیرد و ریشه در آنها دارد .

ریشه های اخلاق اسلامی :

✓ الگوی حکومتی امام علی (ع)

✓ الگوی حکومتی پیامبر اسلام (ص)

✓ احادیث و روایات معتبر

✓ قرآن کریم

✓ نهج البلاغه

✓ الگوی حکومتی امام خمینی (ره)

✓ الگوی حکومتی پیامبران

✓ قوه عقلی

اخلاق و ارزش های سازمانی از بُعد اجتماعی، به عنوان تنظیم کننده روابط میان انسانهاست و از بُعد مدیریتی عملکردهای مطلوب را در کارکنان تضمین نموده و یک سازمان معنوی به وجود می آورد .

از بُعد سازمانی اخلاق به مدیران کمک می کند تا تصمیم بگیرند که چه نقشی از اخلاق در عملکردها و رفتارها، در ، تصمیم گیریها و انتخاب ها، مهم و تعیین کننده است .

اثرات و پیامدهای مطلوبی رعایت قواعد اخلاقی برای سازمان :

- 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 خیر خواهی در بین افراد
- تقویت امید به آینده بهتر
- کاهش رفتاری نامطلوب و نادرست فردی و اجتماعی
- افزایش تعهد سازمانی و مسئولیت پذیری کارکنان
- افزایش آرامش و امنیت جسمی، مالی، روحی و روانی در بین کارکنان
- کاهش جرائم و بزهکاری های فردی، اجتماعی و سازمانی
- افزایش انگیزش و رضایت شغلی

اثرات و پیامدهای منفی بی توجهی به اخلاق در سازمان :

- رشوه خواری و دزدی های پنهان و آشکار
- افزایش ترک سازمانی و غیبت شغلی
- افزایش تبعیض و بی عدالتی در ارکان اجرایی
- افزایش سوء ظن، نگرش و برداشتهای منفی
- رابطه گرایی به جای ضابطه گرایی در سیستم

- برخورد‌های نامطلوب با ارباب رجوع
 - افزایش نزاع، کشمکش و تعارض های قدرت
 - افزایش رفتارهای نابهنجار و تقویت روابط منفی
 - عدم پیگیری شکایت ها و پاسخگویی
 - عدم مشارکت کارکنان در سازمان
 - ترجیح منافع فردی بر منافع گروهی و سازمانی
 - کاهش عملکرد نیروی انسانی به علت کم کاریهای پنهان و آشکار
- اخلاق اجتماعی** از مهم ترین موضوعاتی است که ارتباط آدمیان را با خود، با جامعه و تاریخ مطرح می سازد .
- آسیب پذیری جامعه ناشی از **عدم توجه به اخلاق در ارکان مختلف زندگی فردی یا اجتماعی** است .
- براساس آموزه های اسلامی سقوط و بدبختی یک جامعه ناشی از **فراموش کردن و بی توجهی به ارزش های اخلاقی و پیشرفت آن به خاطر توجه به ارزش های اخلاقی** است.
- پیامد عدم توجه به اخلاق و ارزش های اخلاقی در جامعه :**
- انحطاط جامعه
 - افزایش هرج و مرج مانند احتکار و کم فروشی
 - انزوای صالحان
 - افزایش ناامنی و انحرافات اجتماعی مانند سرقت
 - کاهش انسجام جامعه و وحدت
 - ناسپاسی و کفران نعمتها
 - افزایش ستم، تجاوز و سرکشی

ارزش های اخلاقی در جامعه :

- امر به معروف و نهی از منکر ← یکی از وظایف مهم اجتماعی هر مسلمانی در جامعه است .
 - همبستگی و حفظ وحدت
 - انفاق، کمک و حمایت از محرومین ← عامل کاهش مشکلات اقتصادی و زیستی هموعان می شود و در رفاه عمومی و کاهش بزهکاریهای جامعه موثر است.
 - عدالت ← باعث استواری مردم و پیشگیری از خیلی از ناهنجاریهای اجتماعی است.
 - احترام به دیگران
 - عدم تجسس در زندگی شخصی و خصوصی افراد
- دنیا طلبی** مهم ترین عامل و ریشه تمام انحرافات و نابسامانی های اخلاقی انسان در بعد فردی و اجتماعی محسوب می شود .
از دیدگاه امام علی(ع) **دنیا طلبی**، باعث فتنه و اساس هر لغزشی است.

پیامدهای دنیا طلبی :

عصاییت و خشم / خودخواهی / غرور و تکبر / ریا و نفاق / رشوه خواری / ترس / بخل و حرص / انتقام جویی / دروغ گویی / حسادت / عیب جوئی / کم کاری / تجمل گرایی / اسراف سازمانی .

پیامدهای ساده زیستی :

ارامش روانی / صبر و استقامت / دوری از اسراف / ایثار / صداقت / اخرت طلبی و کنترل درونی .

مؤسسان و رهبران سازمان نقش عمده ای در نهادینه ساختن ارزشها اخلاق سازمانی دارند .

براساس روایات سعد ابن معاذ اهل مدینه و از اصحاب پیامبر(ص) بود، در جهاد و خیلی از جنگها حضور فعال داشت و پیامبر را یاری می کرد .پیامبر(ص) همیشه از سعد به نیکویی یاد میکرد و در هنگام فوت او بر او نماز گزارد و بعد از تشییع جنازه با شکوه سعد و چیدن لحد، فرمود فشاری سخت بر او وارد شد! پیامبر علت این مسئله را در **بداخلاق بودن با خانواده اش** مطرح کرد .

ارزش های اخلاقی از دیدگاه امام علی (ع) :

- آنچه اعتبار دارد اخلاق است.
- پرو اداری قله اخلاق است
- فقدان ادب و اخلاق علت همه شرور است.
- ارزش یک عمل به اخلاقی بودنش است نه زیادی آن.
- عمل اخلاقی در عالم ماندنی است و خواهد ماند.
- همنشین و همدمی برای انسان مانند اخلاق نیکو وجود ندارد.
- اگر قرار باشد ما در زندگی نسبت به چیزی تعصب داشته باشیم و از آن عبور نکنیم، آن اخلاق است .

مهم ترین نکات در رابطه با اخلاق :

- اخلاق رفتار و اعمال فرد و جامعه را کنترل و هدایت می کند.
 - اخلاق معیارهایی برای ارزیابی رفتار و عملکرد است.
 - اخلاق سیستمی برای توصیف و تشخیص رفتارهای درست و نادرست است.
 - اخلاق مجموعه ای از اصول کاربردی برای احترام انسان به خود و به دیگران است.
 - اخلاق مجموعه ای از اصول و ارزش هایی معنوی و فطری است.
 - اخلاق تعهد درونی و نظارت و خود کنترلی ایجاد می کند.
 - اخلاق روح و شالوده دینداری انسان است
 - اخلاق، مجموعه ای از ویژگی های رفتاری ثابت و همیشگی مبتنی بر طبیعت و سرشت انسان است .
- بسیاری از نظام های اخلاقی در جهان بر پایه **افکار مادی** است اما نظام اخلاقی اسلام و ارزش های اخلاقی آن از ایمان به خدا سرچشمه می گیرند .
- غایت و هدف نهایی در نظام اخلاقی اسلام **قرب الی الله** است . تمامی اجزاء و عناصر نظام اخلاق اسلامی، متکی بر **وحی و مصون از خطا** است و با یکدیگر ارتباط و انسجام درونی داشته و همه آنها هدف واحدی دارند.

نظام اخلاقی اسلام را می توان در **چهار سطح** تقسیم کرد:

• ارزشهای اخلاقی فردی و خصوصی

• ارزشهای اخلاقی اجتماعی

• ارزشهای اخلاقی مرتبط با جهان و طبیعت

• ارزشهای اخلاقی عبادی

حضرت علی (ع): از اجسادتان کسر کنید و به روحتان و بر نفستان منت بگذارید و آن را به کمال برسانید.

حضرت علی (ع): با تقوی باید بدن و نفس را ریاضت داد تا انسان، مقام کمال مطلوب را پیدا کند .

موفقیت در سازمان مستلزم **بکارگیری مدیریت مبتنی بر اخلاق در سازمان** است .

مدیریت مبتنی بر اخلاق موجب شکوفایی استعدادها می شود.

پیامبر(ص) اسوه عینی و واقعی اخلاق اسلامی و الگوی جامع اخلاق برای جوامع انسانی است .

براساس آیه 159 آل عمران می توان در تدوین راهبردهای اخلاقی و سبک مدیریتی اداره کنندگان و مسئولین سازمانها استفاده کرد . بنابراین از آیه 159 آل عمران اصول اخلاقی و مدیریتی در اداره سازمان مستفاد می شود .

از **پیامبر(ص)** نقل شده است : همانا من فقط مبعوث شدم تا خصلت های پسندیده اخلاقی را کامل کنم .

امروز بشریت به **دو جریان** ناشی از بعثت نیاز تام دارد : یکی برانگیخته شدن فکر و اندیشه است و یکی تهذیب اخلاق .

مهمترین اصول اخلاقی و ارزشی در مدیریت از دیدگاه اسلام:

- اصل پرهیز از خودخواهی / اصل خدمت گذاری و خدمت رسانی / اصل رازداری و امانتداری / اصل انضباط / اصل مسئولیت پذیری و پاسخگوئی / اصل خوش رفتاری / اصل عدل و داد / اصل صبر و استقامت / اصل نقدپذیری / اصل رعایت حقوق دیگران / اصل حقیقت گرایی و حق مداری / اصل مناعت طبع / اصل شجاعت و شهامت / اصل اعتماد سازی / اصل نرمش و اقتدار به هنگام / اصل توجه به نیازهای کارمندان / اصل قانون گرایی، فرمانبرداری و اطاعت پذیری / اصل ارزش مداری / اصل پرهیز کار و با تقوا / اصل مشاور و راهنما / اصل دلسوزی و خیرخواهی و

مدیران بی اخلاق دارای ویژگی های زیر هستند:

- ✓ دوگانگی در رفتار
- ✓ تصمیم گیری براساس احساسات
- ✓ اهمیت ندادن به قول و قرارها
- ✓ نداشتن نظم فکری و رفتاری
- ✓ عدم قاطعیت در برخورد
- ✓ دروغ و تهمت در گفتار

وظایف و مسئولیت های مدیریت اخلاق مدار از دیدگاه اسلام در سازمان :

- ✓ حذف عوامل استرس زای شغلی و سازمانی
- ✓ تسهیل مشارکت کارکنان در تصمیم گیری
- ✓ مدیریت تعارضات سازمانی
- ✓ تنظیم و طراحی سیستم اثر بخش ارتباطات سازمانی
- ✓ ایجاد و تقویت هماهنگی و انسجام سازمانی
- ✓ ترویج فرهنگ ایثار و از خود گذشتگی
- ✓ احترام به انسانیت انسان و ارزش قائل شدن برای افراد

لستر تارو و ایوان و فریمن براین باورند که، توجه به ملزومات اخلاقی اجتماعی، با افزایش سود و ارزش افزوده در بلند مدت، همراه است .

دیوید براین باور است که سازمانها می آموزند که ترویج اصول اخلاقی و تقویت فرهنگ معنوی موجب ایجاد مزیت های استراتژیک خواهد شد .

کی و پاپکین باور دارند که اخلاقیات و حساسیتهای اجتماعی در فرایند تصمیم گیری و تدوین استراتژی، موجب افزایش سودآوری شرکت خواهد شد .

براساس گزارش مجله فورچون، **63 درصد** مدیران عالی شرکتهای برتر بر این باورند که رعایت اخلاقیات، موجب افزایش تصویر مثبت و شهرت سازمان شده، منبعی برای مزیت رقابتی به شمار می آید .

90 درصد استرالیایی ها علاقه مند به خرید از شرکتهایی هستند که رفتارهای مبتنی بر اخلاق دارند .

رعایت اخلاقیات در رفتار و عملکرد داخلی و بیرونی مدیران، افزایش مشروعیت اقدامات سازمان را به دنبال دارد.

اثرات و فواید حاکمیت اخلاق در مدیریت مبتنی بر اسلام در سازمان عبارتند از:

- مشروعیت اقدامات مدیریتی
- انسجام و تعادل و تسهیل همکاری
- تقویت فرهنگ سازمانی
- کاهش و حذف تنش روانی در محیط کار
- کاهش استرس در محیط کار
- کاهش غیبت و استعفای کارکنان
- ایجاد فضای کاری احترام آمیز
- افزایش صمیمیت و همکاری بین کارکنان
- افزایش انگیزش و رضایت شغلی کارکنان
- شکل گیری هویت سازمانی قوی
- ارتقا و بهبود بهره وری و عملکرد سازمانی
- افزایش درستکاری و سلامت اداری مالی
- مشارکت کارکنان در تصمیم گیری های سازمانی
- افزایش گذشت و بخشش
- تقویت سیستم خودکنترلی و خود نظارتی در سازمان
- بهبود روابط بین افراد و گروهها و تنظیم بهتر روابط در سازمان
- کاهش تعارضات بین افراد و گروه ها
- بهبود جو تیمی و کار گروهی در بین واحدهای سازمان

• افزایش حس قانون پذیری

• افزایش تعهد و مسئولیت پذیری کارکنان

قرآن کریم اساسنامه اخلاقی برای زندگی شخصی و اجتماعی انسان است که سعادت و خوشبختی دنیوی و اخروی را در پی دارد .

نظام اخلاقی منسوب به اسلام ساختار سلوکی و رفتاری را طراحی و ترسیم می کند و راه و رسم زیستن شایسته را هموار می کند .

براساس آیات قرآن می توان استنباط کرد که رفتار اخلاقی، زاینده ایمان واقعی به خداوند و روز قیامت است .

یکی از خط مشی ها و سیاستهای مهم مدیریت در امورات سازمانی باید پرهیز از اسراف شود . تجمل گرایی یک نمونه واضح از اسراف است که نکوهیده و ناپسند قلمداد می شود .

امام علی(ع) رمز پیروزی را اجرای عدالت می داند .

سعه صدر، صبر و استقامت لازمه مدیریت و از ویژگی های مهم مدیران موفق است .

صداقت و راستگویی از مهم ترین خصلتهای مدیران موفق و کارا است .

در حقیقت شالوده مدیریت موفق را صداقت تشکیل می دهد .

امر به معروف و نهی از منکر باید از مهمترین سیاست های نظارتی و کنترلی مدیر در ادراه سازمان باشد . اجرای سیاست امر به معروف و نهی از منکر سبب

مهم ترین پیامد دروغ در سیستم مدیریت سلب اعتماد از مدیر و ایجاد فضای بی اعتمادی در سازمان است .

غیبت یکی از مولفه های بد اخلاقی و ضد ارزشی در جوامع سازمانی به شمار می رود .

غیبت بد گمانی و کینه ها را بیشتر و تعارضات درون سازمانی را تقویت می کند و در نهایت انسجام را تضعیف می کند .

غیبت برای جامعه عامل شر است .

تعصب بیجا بیانگر جاهلیت و نادانی انسان است و هیچ منفعتی برای انسان ندارد بنابراین باید از آن پرهیز شود .

کم فروشی، کاستن و کم گذاشتن در فروش نوعی غش و فریب کاری و ظلم است و ریشه در بی ایمانی دارد .

هلاکت و عذاب پیامد کم فروشی است .

پیروی و اطاعت از مدیران حق گرا در سازمانها از وظایف اصلی کارکنان است .

تقویت اخلاقیات می تواند نقش مهمی در بهبود کیفیت خدمات ارائه شده از سوی سازمانهای عمومی و افزایش مشروعیت این سازمانها در انظار عمومی ایفا کند .

در عصر حاضر **مولفه های اخلاق** به عنوان مجموعه ای از اصول و ارزش ها که درستی یا نادرستی رفتارها و تصمیم های فرد یا سازمان را تعیین می کند، در بستر محور اصلی رضایت مردم از عملکرد سازمان وارد عرصه ادبیات سازمانی و مدیریتی شده است .

براساس آموزه های اسلام، **مشتری مداری** ابزار انگار مطرح نمی شود بلکه واقعی مطرح می شود یعنی تمامی تعهدات بین مشتری و سازمان واقعی و اجرا شود.

مشتری مداری ابزار انگار، یعنی مشتری به عنوان ابزار سود و صرفا برای تحقق سود و افزایش آن در نظر گرفته شود و اگر سودی مطرح نباشد و یا احتمال زینانی وجود داشته باشد، سازمان خود را ملزم به حقوق مشتری نمی داند .

اعتماد و وفاداری مشتری نتیجه رضایت مشتری است و از مولفه های اصلی مزیت رقابتی و سهم بیشتر بازار است.

به عقیده هانت و ویتل **محیط سازمانی**، شکل دهنده رفتار اخلاقی به وسیله تعدیل استانداردها و هنجارهای اخلاقی است . **هانس و ریگل** : رفتار اخلاقی فروشنده، رفتاری است که موجب بهبود رفاه مشتری می گردد .

نتایج تحقیق **لین و وو** نشان می دهد که منافع اعتماد دریافتی مشتری حاصل از رفتار اخلاقی فروشنده، عامل مهمی در تعیین رضایت و وفاداری مشتری است . همچنین این تحقیق بیان میکند که بر خلاف بسیاری از تحقیقات گذشته، اگرچه رضایت مشتری تأثیر مستقیمی بر وفاداری وی به فروشنده دارد، اما چندان اثری بر روی وفاداری مشتری به شرکت ندارد . این پژوهش بر نقش کلیدی فروشنده در حفظ وفاداری مشتری تأکید دارد .

چن و مائو در تحقیقی دریافتند که رفتار اخلاقی فروشنده از طریق جلب اعتماد مشتری، نقشی اساسی در وفاداری مشتری ایفا می کند .

نتایج بررسی **رومن و رویز** نشان می دهد که رفتار اخلاقی درک شده توسط مشتری، نقش مهمی در روابط بین مشتری و فروشنده ایفا میکند که به نوبه خود روی رضایت مشتری، اعتماد و تعهدش نسبت به فروشنده تأثیرگذار است . همچنین آنها بیان می کنند که رضایت و اعتماد مشتری، تأثیر مثبتی روی تعهد وی نسبت به فروشنده دارد .

رومن به بررسی رفتار فروش اخلاقی فروشنده، رضایت، اعتماد و وفاداری مشتری به شرکت روی مشتریان سه بانک واقع در اسپانیا پرداخت .

مصادیق ضد اخلاقی در رابطه با مشتری :

- رشوه خواری
- دزدی های پنهان و آشکار
- کم کاری و کم گذاشتن در کار
- تبعیض و بی عدالتی
- برخورد های نامطلوب با ارباب رجوع
- عدم پیگیری شکایت
- عدم اجرای تعهدات تجاری و بی توجهی به حقوق شناخته شده خریداران

پیامدهای بی توجهی به اخلاق در ارائه خدمات به مشتری :

- از دست دادن مشتریان
 - کاهش فروش
 - کاهش سودآوری
 - افزایش شکایات و نارضایتی ها
- تأثیر مؤلفه های اخلاق کسب و کار بر رضایت مشتری به ترتیب اولویت عبارتند از: **مسئولیت پذیری، احترام، صداقت و انصاف** .
- التزام به اخلاق در کسب و کار** موجب نوعی اعتماد می شود که خود سرمایه ای اجتماعی و ارزشمند بوده و موفقیت بلندمدت سازمان را تضمین می نماید .

با توجه به یافته های پژوهش براری و همکاران شرکتها برای ایجاد رابطه مثبت و بلندمدت با مشتری ناگزیر به رعایت **مسائل اخلاقی** در مبادلات خود با مشتری می باشند . همچنین رعایت اخلاق از سوی کارکنان فروش سازمان می تواند تأثیر مهمی بر ادراک مشتری نسبت به اخلاقی بودن فعالیت بنگاه و کیفیت رابطه مشتری با بنگاه داشته باشد.

کارکنان بخش فروش بنگاه های تجاری نقش اصلی را در فروش و سودآوری بنگاه برعهده دارند و به همین دلیل فشار فراوانی برای بهبود عملکرد بر این دسته از کارکنان وارد است .

شرکت **فورد** ← قصور ورزیدن در مسؤولیت پذیری و تعهد در قبال مشتریان .

ولو ← اعتبار بخشیدن و تضمین بقای خود با بهادادن به دیگران .

امام صادق(ع) ، کسی که جنس بی کیفیت و نامطلوب بفروشد دور از برکت می دانند .

پیامبر اکرم (ص) : مستحب است انسان راحت بفروشد و بخرد.

فروشنندگان در رابطه با قیمت سود متعارف که معمولاً **5 تا 10 درصد** است را در تجارت و فروش لحاظ کنند .

امام صادق(ع) فرمودند : کسی که در معامله با مسلمانان غش وارد سازد مسلمان نیست.

سیستم ارتباطات یکی از ابزارهای انسجام و مکانیسم هماهنگی و انتقال اطلاعات سازمانی است

سیستم ارتباطات عامل تقویت صمیمیت و افزایش همکاری و هماهنگی بین واحدهای سازمانی است .

اطلاعات از طریق **سیستم ارتباطات** در بین واحدهای مختلف سازمانی رد و بدل می شود.

سیستم ارتباطات مدیریت بستر همکاری بین همه واحدهای سازمانی و افراد را تشکیل می دهد .

اصول اخلاقی به عنوان مهمترین مولفه در اثربخشی ارتباطات انسانی و رفتار سازمانی مطلوب محسوب می گردد .

مهمترین اصول اخلاقی حاکم بر ارتباطات انسانی و رفتار سازمانی از نظر اسلام :

- ✓ امانتداری
- ✓ وفای به عهد
- ✓ رازداری
- ✓ انضباط کاری
- ✓ مسؤولیت پذیری
- ✓ خوش رفتاری
- ✓ دلسوزی و خیرخواهی
- ✓ عدل و انصاف درروابط و مناسبات اداری
- ✓ بردباری و صبر
- ✓ خوش اخلاقی

پیامبر (ص): کامل ترین مؤمنان در ایمان **خوش اخلاق ترین شان** میباشند. در حدیثی دیگر: همانا از محبوب ترین و نزدیک ترین شما در مجلس من روز قیامت **خوش اخلاق ترین** شما می باشد.

عوامل کاهنده اخلاق در ارتباطات انسانی و رفتار سازمانی:

- خودبینی و خودخواهی ← خودبینی و خودخواهی مهم ترین عامل تضعیف ارتباطات و رفتار سازمانی محسوب می شود.
- فشارهای روانی
- فقدان نگرش اخلاقی
- فرافکنی و مسئولیت گریزی ← فرافکنی به مفهوم میرا دانستن نسبت به عملکرد خود و نادیده گرفتن نقش خود در نتایج است.
- فقدان انگیزش
- فرهنگ سازمانی ضعیف
- جو غیرمشارکتی کار
- جو کار گروهی ضعیف و تعارضی

مهمترین موانع فردی ترویج و رشد اخلاق در ارتباطات انسانی و رفتار سازمانی سازمان ها عبارتند از: دروغ، خودخواهی، فخر و کبر، حسادت، تهمت و غیبت، تبعیض و بی عدالتی، عجب، بدگمانی، ریا، شقاوت، بخل، پیمان شکنی، خیانت، ظلم، تندخویی، سخن چینی، تملق و چاپلوسی، استبداد رای.

مهمترین عوامل رشد و ترویج اخلاق در روابط سازمانی عبارتند از:

- انگیزش
- نگرش اخلاقی
- فرهنگ سازمانی قوی و مشارکتی
- تدوین منشور و نظام جامع اخلاقی ← **منشور اخلاقی** به منظور ایجاد هماهنگی و وحدت رویه رفتاری و روش در بین مدیران و کارکنان سازمان تدوین می شود. منشور اخلاقی سازمانی، همچون سوگندنامه پزشکان، اخلاق حرفه ای و سازمانی کارکنان را شکل می دهد و راهنمای عمل آنان در مسیر خدمت و فعالیتشان است.

داشتن منشور اخلاقی در زمینه های مختلف نظیر انتصاب و ارتقاء، استخدام، پرداخت، نظارت و ارزیابی و ... از جمله عوامل تقویت کننده اخلاق و رشد اخلاقی در سازمانهاست. منشور اخلاقی، ضوابط رفتاری و جزئیات ارتباطی که کارکنان باید یا نباید انجام دهند را مطرح می کند.

• آموزش عملی اخلاق

• معرفی الگوی اخلاقی

فواید سیستم ارتباطات اخلاقی :

• تقویت ارتباطات بین فردی و واحدهای سازمانی

• اعتماد سازی فضای کار

• انتقال اطلاعات واقعی و مفید

• بهبود جو کار و افزایش صمیمیت در کار

• تقویت هماهنگی و انسجام سازمانی

• تقویت سیستم مشارکت

• اثر بخشی سیستم کنترل و نظارت سازمانی

• کاهش شایعات و تبلیغات منفی

پنیو بر ارزیابی عملکرد اخلاقی کارکنان؛ اخلاقی کردن هدف های سازمان؛ اشاعه ارزش ها و مسائل اخلاقی در سازمان؛ اخلاق در زندگی شخصی؛ توجه به اخلاق حرفه ای بعنوان وظایف مدیران در ایجاد سازمانی اخلاق مدار اشاره نموده است. فقدان نظام جامع اخلاقی در زمینه های مختلف نظیر تصمیم گیری، جذب و استخدام، پرداخت حقوق و مزایا، پاداش و تشویق، انتصاب و ارتقاء، نظارت و ارزیابی از جمله موانع رشد اخلاقی در سازمانهاست.

از مسئولیت اجتماعی به عنوان اخلاقیات فرا سازمانی یاد می شود.

مسئولیت اجتماعی به مجموعه فعالیت هایی گفته می شود که سازمان به صورت داوطلبانه، در طرح های اجتماعی به منظور رفاه و بهبود زندگی اجتماعی افراد جامعه مشارکت می کند.

کی و پاپکین باور دارند که تجزیه و تحلیل شکستهای شرکتهای و مصیبت های وارده به آنها نشان می دهد که لحاظ اخلاقیات و حساسیتهای اجتماعی درنهایت، در فرایند تصمیم گیری و تدوین استراتژی، موجب افزایش سودآوری شرکت خواهد شد . همچنین طبق گزارشی که در

توجه به اخلاقیات و رعایت مسائل اخلاقی در کتاب وظیفه های مدیران چستر بارنارد و آثار ماکس وبر به چشم می خورد. افرادی مانند **چپل** بر این باورند که رعایت اخلاق کار، باعث افزایش ارزش برای سهامداران شده، ابزاری برای تحقق هدف بیشینه کردن سود است .

افرادی مانند **بارنارد، کوئین و جونز و میلتنون - اسمیت**، دیدگاه غیر ابزاری داشته و باور دارند که سازمان بایستی علاوه بر ملاحظات مالی، اخلاق کار، به دلیل آنکه ماهیت این در کار صحیح است، باید آن را رعایت کند .

پیامدهای مسئولیت اجتماعی سازمانها :

- حاکمیت اخلاق در سازمان
- افزایش اعتماد مردم
- حسن نیت اجتماعی
- بهبود مزیت رقابتی
- افزایش سود
- بهبود شهرت و اعتبار سازمان
- مزیتهای استراتژیک
- افزایش مشروعیت سازمان و عملکرد آن
- موفقیت سازمان

تصمیم گیری اخلاقی به تصمیماتی گفته می شود که تحت تأثیر ارزش های اخلاقی اتخاذ شود .

مولفه های ارزش های اخلاقی در تصمیم گیری از نظر اسلام :

• تسهیل مشارکت (تشکیل اتاق فکر)

• پیشنهادات همگانی

• تصمیم گیری مبتنی بر تخصص

• عبرت گرفتن

• مشورت

• عاقبت اندیشی :

• توجه به منافع مادی و معنوی

• توجه به رضایت و خشنودی خداوند

• موانع اصلی تصمیم گیری های اخلاقی :

• فرهنگ سازمانی ضعیف

• الگوی مدیریت غیر مشارکتی

• اکتفا به اطلاعات مبهم و ضعیف در تصمیم

• خودکامگی و خودخواهی مدیریت

• عدم تسلط تصمیم گیران به حوزه تصمیم

سیستم نظارت و کنترل اخلاقی به آن نوع سیستم نظارتی گفته می شود که بر مبنای ارزشهای اخلاقی طراحی و اجرا شود .
در سیستم کنترل و نظارت، فعالیت و عملیات سازمانی با شاخص ها و استانداردهای تعیین شده مقایسه می شود.

هدف از طراحی سیستم نظارت و کنترل بررسی وضعیت اجرایی و میزان یشرفت کار است .

اصول اخلاقی در طراحی و اجرای سیستم نظارت و کنترل سازمانی از نظر اسلام :

• تدوین خط مشی نظارت و کنترل

• تبیین و تدوین شاخص ها و معیارهای نظارت و کنترل

- استفاده از بازرسی توانمند
- استفاده از بهترین روش های نظارت و کنترل
- دقت در نظارت و کنترل
- نظارت دقیق و کامل
- ترویج و تقویت سیستم خودکنترلی
- تاکید و توجه خاص به سیستم کنترل پیشگیرانه
- ارزیابی منظم نتایج و عملکرد

فواید سیستم نظارت و کنترل مبتنی بر اخلاق :

- شناسایی نقاط ضعف و قوت
- اطمینان از سلامت نظام اداری
- اشراف اطلاعاتی کامل بر تمام امور

روش های نظارت و کنترل مبتنی بر اخلاق :

اول. نظارت شخصی مدیریت

در این روش مدیر شخصاً بر امور جاری عملیات سازمانی نظارت حضوری و مستقیم دارد. در این روش اطلاعات به دست آمده کاملاً دقیق، مستند و قابل استناد است.

دوم. نظارت از طریق بازرسان و انتصاب بازرس

در این روش مدیر اجرای نظارت و کنترل بر امور را که از وظایف اصلیش می باشد را به واحد بازرسی و بازرسان محول می کند. میزان تفویض اختیار بستگی به اندازه و حجم عملیاتی سازمان دارد. البته نظارت شخصی مدیر ضروری است و به منظور تکامل فرایند نظارت از افراد حفاظتی و بازرسان استفاده می شود. در این روش بازرس به عنوان نماینده مدیر اقدام به انجام وظیفه در راستای نظارت بر امور و رفتارهای فردی و سازمانی افراد می کند.

سوم . نظارت غیر مستقیم و مخفی

در این روش با به کارگیری نیروهای اطلاعاتی و بازرسانی ناآشنا به طور مخفی عملیات نظارت و کنترل بر امورات سازمانی انجام می شود . از بازرسان مخفی تحت عنوان چشم های مخفی تعبیر می شود .

چهارم . نظارت و کنترل عمومی

از نظارت و کنترل عمومی در آموزه های اسلامی به امر به معروف و نهی از منکر یاد می شود . توجه به گزارش های کارکنان و بررسی دقیق آن لازم است و سبب تداوم همکاری آنها در این زمینه می شود .

پنجم . نظارت و کنترل درونی (خود کنترلی)

تعهد، وجدان کاری و مسئولیت پذیری نتیجه ایمان به خداوند و معنویات و ارزشهای اخلاقی است و از عناصر مهم تشکیل دهنده خودکنترلی افراد در سازمان است . خودکنترلی ریشه در فرهنگ، نظام ارزشی و مبانی فکری و اعتقادی افراد دارد خودکنترلی یعنی نظارت بر عملکرد افراد را خود افراد انجام دهند . در خودکنترلی عامل کنترل کننده و مرکز کنترل خود کارمند است .

عناصر خودکنترلی در منابع اسلامی :

- اعتقاد به عالم غیب
- ارزش های اخلاقی
- عاقبت اندیشی
- وجدان کاری

انگیزش مبتنی بر اخلاق عامل درونی است که تحت تاثیر ارزشهای اخلاقی انسان را به انجام فعالیت و رفتاری در جهت خاصی سوق می دهد .

عوامل اخلاقی انگیزش شامل مجموعه **عوامل بیرونی** (شغلی، سازمانی و محیطی) و **درونی** (فردی) است .

یکی از وظایف اخلاقی مهم مدیران در سازمانها **فراهم نمودن زمینه و عوامل انگیزش کارکنان** به منظور شکوفایی استعدادهای بالقوه است .

انگیزش سازمانی از عوامل ارتقاء بهره وری نیروی انسانی است .

برنامه های انگیزشی مبتنی بر اخلاق تلاش کارکنان در جهت تحقق اهداف سازمانی را بیشتر میکند و باعث می شود کارکنان در اجرای برنامه ها و اداره امورات سازمان مشارکت فعال داشته باشند .

عوامل اخلاقی انگیزش از دیدگاه اسلام :

- توجه به اصول اعتقادی و دینی
- توجه به اصول ارزشی و اخلاقی
- طراحی سیستم ارزیابی عملکرد عادلانه و منطقی
- طراحی سیستم ارتباطات سالم و موثر
- اعتماد سازی و ایجاد فضای اعتماد آمیز
- توجه به نیازهای مادی
- طراحی مناسب شغل
- طراحی سیستم پیشرفت و ارتقای منطقی
- هدایت و مشاوره دلسوزانه مدیریتی
- طراحی سیستم تشویق و پاداش عادلانه و منطقی

نکات اخلاقی در تشویق :

- ✓ متناسب با نوع عمل
- ✓ اجرای به هنگام
- ✓ قابلیت اجرایی
- ✓ متناسب با روحیه شخص
- ✓ برانگیزاننده باشند.

معیارهای اخلاقی در فرایند ارزیابی عملکرد کارکنان از نظر اسلام :

- تدوین خط مشی ارزیابی
- تبیین و تدوین شاخص ها و معیارهای معقول، اخلاقی و شفاف ارزیابی عملکرد

• دوری از تبعیض

• استفاده از ارزیابان و مسولین ارزیابی توانمند و صادق

• استفاده از بهترین روش های ارزیابی علمی و منطقی

• دقت در فرایند ارزیابی

تقسیم کار منطقی و عادلانه را **تقسیم کار مبتنی بر اخلاق** گویند .

معیارهای اخلاقی در تقسیم کار در سازمان از نظر اسلام :

• رعایت عدالت در تقسیم کار

• تبیین معیارهای تقسیم کار در سازمان

• توجه به ویژگیهای سازمانی و ویژگیهای شخصیتی در تقسیم کار

• توجه به وجود علایق مشترک و تشابه شخصیتی میان افرادی که با یکدیگر در ارتباط مستقیم کاری هستند

• تناسب شغل

یکی از مهم ترین مسائل مدیریت، **انتخاب فرد شایسته و سپردن کارها به آنان** است .

یکی از اساسی ترین و اصلی ترین ضعف های مدیران ناتوانی در **شناخت شایسته ترین افراد و به کار گماردن آنان** است .

پاره ایی از ارزشهای اخلاقی در سیستم استخدامی و جذب از نظر اسلام عبارتند از:

• دقت در فرایند شناسایی و استخدام

• تبیین و تدوین شاخص ها و معیارهای شفاف برای استخدام و انتصاب

• رعایت عدالت و عدل در استخدام

• به کار گمار براساس آزمایش و امتحان

• مشورت در به کار گماری و انتصاب

• شایسته سالاری

تبیین و تدوین شاخص ها و معیارهای استخدام شرط لازم برای اجرای موفقیت آمیز سیستم استخدامی کارکنان است .
از نظر اسلام توجه به تامین حداقل معیشت و نیازهای مادی در پرداخت حقوق و دستمزد شرط لازم و پرداخت براساس معیارهای منطقی شرط کافی است.

هدف اصلی نظام اخلاقی اسلام در حوزه حقوق و دستمزد بر قراری ارتباط منطقی و تعادلی بین حقوق و دستمزد و عملکرد در بستر عدالت است .

توجه به اصول اخلاقی در سیستم پرداخت حقوق و دستمزد موجب انگیزش و تلاش بیشتر کارکنان در جهت تحقق اهداف سازمانی می شود.

پاره ایی از اصول و معیارهای اخلاقی در پرداخت حقوق و دستمزد از نظر اسلام عبارتند از:

- توجه به تورم و قدرت خرید کارکنان جهت تامین نیازهای زندگی آبرومندانه
- تناسب عملکرد با حقوق و دستمزد
- پرداخت حقوق و مزایا براساس قرارداد فیما بین
- پرداخت به هنگام و به موقع حقوق و مزایا
- شاخص های پرداخت روشن و دقیق تعیین شود
- در پرداخت به شرایط کاری توجه شود
- پرداخت انگیزاننده باشد و بتواند کارکنان را در تلاش بیشتر سوق دهد.

اخلاق تجاری یعنی مجموعه قواعد ارزشی در رابطه با تجارت و معامله .

در اسلام تجارت مبتنی بر اخلاق نوعی از تجارت محسوب می شود که بر اصول اخلاقی و ارزشهای معنوی و اعتقادی انجام شود .

به گفته بعضی افراد رعایت اخلاق در تجارت، اولین بار در دهه 1990 توسط پایه گذاران سازمان جهانی تجارت مطرح شد .

مهمترین و کلیدی ترین مولفه اخلاقی در تجارت، صداقت است .

بستر تجارت موفق را صداقت تشکیل می دهد.

به طور کلی می توان **اخلاق تجاری** را به عنوان تابعی از فرهنگ در نظر گرفت.

فلدمن، به این مطلب اشاره دارد که تحول در اخلاق تجاری نیازمند یافتن مبانی قانونی و عرفی برای ساختهای پایدار معنایی است .

یاماچی نیز معتقد است که اخلاق تجاری نباید تنها به صورت یک قانون سازمانی، بلکه اجرای آن به عنوان یک فلسفه سازمانی درآید، چون اینگونه فعالیتها، موفقیتها و کامیابیهای بزرگی را در طول زمان برای سازمان در پی خواهد داشت .
به نظر **مک دونالد و زپ** نیز راهبرد های سازمانی می تواند در بلندمدت بر رفتار های اخلاقی کارکنان تأثیر بگذارد .
هدف اصلی اخلاق در تجارت اسلامی **کسب فضیلت و رضایت خداوند** است .

اهداف راه اندازی از دیدگاه اسلام عبارتند از:

• جلب رضایت خداوند ← کار و کاسب حلال عبادت و جهاد در راه خداوند محسوب می شود.

• کسب روزی حلال

• تامین آبرومندانه مخارج زندگی

• کمک به مستمندان

در اسلام بازرگانی، خرید و فروش و کسب و کار دارای احکام متعدد و مختلفی است که به صورت کلی به انواع زیر تقسیم می شود:

اول . معامله مستحب

بعضی از امورات مربوط به کسب و کارها مستحب است که شایسته است مسلمانان آنها را در معامله و کسب انجام دهند و رعایت کنند .همه این امور در جهت رضایت و خشنودی خداوند است.

دوم . معامله مکروه

بعضی از امورات مربوط به کسب و کارها مکروه است که بهتر است آنها را در معامله و کسب انجام ندهیم.

سوم . معامله حلال

بعضی از امورات مربوط به کسب و کارها حلال است که ضروری است آنها را در معامله و کسب انجام دهیم . کسب و کار حلال باید با توانایی و تخصص فرد هماهنگ باشد و بر کار تسلط حرفه ای و اطلاعاتی داشته باشد . کسب و کار حلال کسبی است که کرامت فرد را حفظ می کند و فرد را به کمال مطلوب سوق می دهد.

چهارم . معامله حرام

بعضی از امورات مربوط به کسب و کارها حرام است که ضروری است آنها را در معامله و کسب انجام ندهیم و از آنها بپرهیزیم . کسب و کاری که موجب ضرر و طیان و بدبختی برای دیگران یا اجتماع بشری باشد و امنیت اقتصادی و جانی افراد را مخدوش کند حرام است و گناه شمرده می شود .

اصول اخلاقی در تجارت :

- صداقت
- وفای به عهد و اجرای قراردادهای
- نیت خیر در تجارت
- تاکید بر تجارت برد - برد
- تبلیغات واقعی
- تجارت کالاهای مفید برای فرد و جامعه
- تجارت مبتنی بر قرارداد با مفاد و مسئولیت های شفاف
- رعایت انصاف و عدالت
- رعایت فقرا و مستضعفین در خرید و فروش
- رسیدگی به درخواستها یا شکایات و پاسخگویی

• تجارت براساس آگاهی از احکام اسلامی ← کسی که با کمک قسم کالای خود را بفروشد، مورد خشم خداست. ای بازرگانان، اول فقاہت (شناخت دین و احکام معاملات)، سپس تجارت. **امام علی (ع)**: هر کس بدون آگاهی تجارت کند، به طور فزاینده ایی در باتلاق ربا فرو می رود.

• فسخ قرارداد در صورت پشیمانی طرف مقابل

• آسان گرفتن در خرید و فروش؛

• شجاعت

• قرض دادن به نیازمندان

• استفاده از معیارهای اندازه گیری استاندارد: از نشانه های ایمان از دیدگاه امام علی (ع) استفاده از معیارهای اندازه گیری درست در امور اقتصادی است .

• **احتکار** ← راه و رسم اشرار است .

• **دروغ** تباهی شخصیت است .

• پیامبر(ص): بازرگان راستگو روز قیامت در سایه حمایت خداست .

• **فواید تجارت مبتنی بر اخلاقی :**

• ایجاد اعتماد

• ایجاد اعتبار

• تداوم همکاری های تجاری

• وجه و شهرت مطلوب

• سهولت و سادگی تجارت

• **عوامل موثر در توسعه و موفقیت تجارت و تولید :**

• صداقت و درستکاری

• نیکی کردن

• تقوا و پرهیزگاری

• صدقه و انفاق

• طلب آمرزش و استغفار به درگاه الهی

• دعا به درگاه خداوند

• رعایت پاکیزگی و بهداشت

• خوش اخلاقی و اخلاق نیکو

• ویژگی های اخلاقی قراردادهای تجاری :

• بالغ و عاقل بودن طرفین قرارداد

• نوع معاملات مشخص باشد

• شرایط پرداخت مشخص باشد

• شرایط معامله مشخص باشد

• زمان اجرای خرید و فروش و تحویل مشخص باشد

• مسئولیت طرفین مشخص باشد

• شرایط و شیوه جبران مشخص باشد

• کلیه معاملات باید مبتنی بر اسناد و مدارک رسمی باشند

• نوع کالا مشخص باشد

• شرایط مربوط به مرجوع شدن کالا مشخص شود.

• ضمانت نامه کالا و خدمات بعد از فروش آن

• آگاهی کامل طرفین قرارداد از تمامی مفاد قرارداد

• حقوق و وظایف شفاف و مشخص میان طرفین در یک قرارداد تجاری

بازاریابی رابطه ای بر مبنای اخلاقیات فضیلت محور دارای سه مرحله ایجاد، حفظ و تقویت می باشد که هر مرحله متناسب با یک فضیلت اخلاقی اصلی است .

پیامبر اکرم (ص) : : عبادت هفتاد جزء است که افضل اجزای آن طلب روزی حلال است .

تجارت صحیح براساس احکام اسلام جهاد در راه خدا است و مایه رهایی از آتش است.

کتاب سردای دانشجویان ایران