

بررسی تاثیر اخلاق اداری بر تعارض سازمانی

محمدرضا انصاری* - استاد

حسین صفریگی - دانشجو

چکیده

هدف این پژوهش مطالعه تاثیر اخلاق اداری بر تعارض سازمانی است. برای نیل به این هدف، پس از مطالعه و بررسی یافته‌های پژوهش‌های پیشین در قالب مبانی تئوریک تحقیق، چارچوب مورد نظر ارائه می‌گردد. پژوهش حاضر به لحاظ هدف از نوع کاربردی و از نظر روش در زمره تحقیقات توصیفی محسوب می‌گردد. ابزار گردآوری اطلاعات علاوه بر مطالعات کتابخانه‌ای می‌باشد. سازمان‌ها، نهادهای اجتماعی هستند که مانند سایر نهادها از افراد تشکیل شده‌اند که نقش اصلی انسان به عنوان گرداننده این نهادها است. به عبارت دیگر سازمان منهای انسان به هیچ وجه توان غلبه و مقابله بر مشکلات و از طرف دیگر تحقق اهداف سازمان را نخواهد داشت و بدون شک در سازمان‌ها، افرادی وجود دارند که برای کسب قدرت و منافع در بین خود به رقابت می‌پردازند و در مورد تقدم امور و اهدافشان تضادهایی دیده می‌شود. در واقع تفاوتها و تضادها برای ادامه حیات سازمان‌ها لازم است تا بتوانند خود را با دنیای پیرامون مطابقت دهند. پست هم مانند دیگر سازمان‌ها با توجه به بودجه، امکانات مادی، فضای رقابتی، ویژگی‌ها و نیازهای ارباب رجوع، خصوصیات و توانایی‌های کارکنان، گردش کار و روند اجرای برنامه‌هایش مستلزم مدیریت خاصی است. زیرا امروزه یکی از مسایل اساسی مدیریت سازمانها، رویارویی با تفاوتها، تضادها و اختلافات سازمانی است و مدیریت تعارض یکی از مشکل‌ترین و در عین حال مهمترین وظایف هر مدیر محسوب می‌شود. یکی از موانع عمده تحقق هدف‌های یک سازمان، وجود تناقض در بین افراد است. تعارض به عنوان جزء اجتناب ناپذیر زندگی سازمان قلمداد می‌شود که اغلب به علت ویژگی‌های سازمانی پدید می‌آید نتایج تحقیق نشان می‌دهد که اخلاق اداری و مولفه‌های آن (صداقت، امانت داری، خیرخواهی، مسئولیت پذیری، سخت کوشی و قانون گرایی) با تعارض سازمانی رابطه معکوس و معناداری دارند و همچنین اخلاق اداری بر تعارض سازمانی تاثیر دارد.

بیان مسأله

تعارض پدیده‌ای است که آثار مثبت و منفی بر روی عملکرد افراد در سازمان‌ها دارد. وجود افراد مختلف با ویژگی‌های شخصیتی، نیازها، باورها، انتظارات و ادراکات متفاوت، بروز تعارض در سازمان‌ها را اجتناب ناپذیر نموده است. افراد دارای شیوه‌های ارتباطی، آرزوها، دیدگاه‌های سیاسی و مذهبی و نیز پیش زمینه‌های فرهنگی متفاوت هستند. در جوامع مختلف، وجود اینگون تفاوت‌ها، منجر به ایجاد تعارض بین افراد و گروه‌ها، می‌شود (اونس، ۲۰۰۷) از این رو وجود تفاوت‌ها، خطرات و انگیزه‌های متمایز از یکدیگر در کارکنان سازمان‌ها، از یک سو و پایداری سازمان‌ها، بر اصل تشریک مساعی و هماهنگی افراد و اجزای سازمان از سوی دیگر، مدیریت تعارض سازمانی را اجتناب ناپذیر می‌نماید (کتز و کهن، ۱۹۷۸). از دیدگاه سنتی تعارض مخرب و ویرانگر است و از دیدگاه روابط انسانی، تعارض در تمام گروه‌ها و سازمان‌ها یک رویداد طبیعی تلقی می‌شود و پذیرش آن را توصیه می‌کنند. همچنین تعامل گرایان تعارض را نیرویی موثر در گروه می‌دانند که وجود آن برای عملکرد موثر گروه ضرورت دارد (درگاهی و همکاران، ۱۳۸۷). بعضی از صاحب نظران معتقدند که تعارض شدید میان گروه‌ها و افراد را که هماهنگی فعالیت‌های سازمانی را دشوار می‌سازد، می‌بایست مدیریت شود و به حداقل رساند تا مانع اثر بخشی و کارایی سازمان نشود. سبک‌های مختلفی برای مدیریت تعارض وجود دارد اما ایجاد فضای صداقت، ایثار و از خود گذشتگی، خیر خواهی و مسئولیت پذیری به ایجاد احترام و اعتماد بین افراد و گروه‌ها کمک نموده و تعارض را به حد اقل می‌رساند. تقویت اخلاق فردی و اخلاق اداری به عنوان یک عامل تعدیل کننده به تغییر رفتار و نگرش آنها کمک نموده و تعارض را کاهش می‌دهد.

اهمیت و ضرورت انجام تحقیق

در بسیاری از سازمان‌ها، تعارض به صورت جدی وجود دارد. شاید در همه جا این پدیده دارای چنان قدرتی نباشد که موجب انحلال سازمان گردد اما تردیدی نیست که می‌تواند بر عملکرد سازمان اثرات ناگوار گذاشته یا شرایطی را به وجود آورد که سازمان بسیاری از نیروهای کارآمد خود را از دست دهد (رابینز، ۱۳۸۳). لذا شناخت موضوع تعارض و تاثیرات مثبت و منفی آن بر عملکرد کارکنان می‌تواند آگاهی لازم برای مدیران سازمان جهت اتخاذ تصمیم‌های مناسب فراهم نماید. به همین دلیل توانایی مدیریت تعارض برای تبدیل تعارض‌های مخرب و مضر به تعارض‌های سازنده و مثبت، یکی از مهمترین مهارت‌های مدیران است. از طرفی تعارض حاصل بی

اعتمادی و زیاده خواهی بعضی از افراد است و تقویت اخلاق می تواند از بروز آن جلوگیری کند. تحقیات نشان داده است که اخلاق کار بر رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی تاثیر معنادار دارد (قیتانی، ساده نژاد، احمدی فر، ۱۳۹۱).

اهداف مشخص تحقیق

- رشد و شکوفایی سازمان از طریق تقویت اخلاق و کاهش تعارضات سازمانی
- بررسی تاثیر اخلاق اداری بر تعارض سازمانی در ادارات و سازمان ها

سؤالات تحقیق

- تاثیر اخلاق اداری کارکنان بر تعارض سازمانی به چه میزان است؟

فرضیه تحقیق

- بین اخلاق اداری و تعارض سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.

تعریف واژه ها و اصطلاحات فنی و تخصصی

تعاریف عملیاتی

تعارض

وجود تعارض در گروه ها و سازمان ها امری طبیعی است و باید موجودیت آن را پذیرفت و در بسیاری مواقع به نفع سازمان است و عملکرد را بهبود می بخشد این نوع تعارض ها به خاطر تأثیر مثبت آن ها، تعارض سازنده می باشند. در مقابل، تعارض هایی هم هستند که مانع از عملکرد خوب گروه و یا سازمان می شوند که آن را تعارض مخرب یا ویرانگر می نامد.

انواع تعارض:

بنیادین

الف) تعارض در هدف: ناسازگاری میان ارزش‌ها و هنجارهای فردی و گروهی (بایدها و نبایدهای رفتاری).

ب) تعارض رویه‌ای: این نوع تعارض به اختلاف نظر افراد، نسبت به چگونگی حل مسأله اشاره دارد.

ج) تعارض شناختی: از ناسازگاری افکار و اندیشه‌های درونی فردی یا میان فردی ایجاد می‌شود.

د) احساسی/عاطفی: تعارض ناشی از مشکلات میان فردی است که عواطف شدیدی از قبیل چشم، نبود اعتماد، نفرت، ترس، انزجار و مانند آن‌ها را بر می‌انگیزند.

سبک‌های حل تعارض:

۱- رقابت: تلاش برای افزایش منافع خود بدون توجه به آثاری که بر گروه‌های مخالف یا معارض می‌گذارد و معمولاً بوسیله رؤسا در سازمان انجام می‌گیرد.

۲- اجتناب: بی تفاوت ماندن یا طفره رفتن از اختلافات به این امر منجر می‌شود که یکی از طرفین خود را کنار بکشد.

۳- مصالحه: اگر دو طرف با هم اختلاف داشته باشند ولی یکی از آن‌ها کوتاه می‌آید یا مقداری از نتیجه یا عاقبت کار را بپذیرد.

۴- انطباق‌پذیری: هنگامی که یک طرف منافع طرف مخالف را بر منافع خود ترجیح دهد.

۵- همکاری: اگر گروه‌های متعارض بکوشند تا خواسته‌های طرف یا گروه دیگر را تأمین کنند در آن صورت نوع اشتراک مساعی وجود خواهد داشت.

در بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و سبک مدیریت تعارض به این نتیجه رسیدم که مدیرانی که نسبت به عدالت سازمانی حساسیت دارند بیشتر از سبک حل تعارض مشارکت استفاده می‌کنند. برعکس، مدیرانی که نسبت به عدالت سازمانی حساسیت ندارند از سبک‌های حل تعارض رقابت، اجتناب و انطباق‌پذیر استفاده می‌کنند.

تعاریف مفهومی

تعارض

وضعیتی اجتماعی است که در آن دو یا چند نفر درباره موضوع‌های اساسی مربوط به سازمان یا با هم توافق ندارند یا نسبت به یکدیگر قدری خصومت اساسی نشان می‌دهند.

اخلاق اداری

به مطالعه و شناسایی قواعد و ضوابط رفتار انسان اداری و موضوع‌هایی چون: تدوین منشور اخلاقی، قوانین رفتاری، آموزش اخلاقیات، مدیریت اخلاقی، تصمیم‌گیری اخلاقی، فرهنگ و خو اخلاقی در زیرساخت اخلاقی می‌پردازد.

مبانی نظری تحقیق

تعارض سازمانی

مفهوم تعارض

وضعیتی است که افراد متعامل در زمینه اهداف اصلی و فرعی و ارزش‌ها با یکدیگر اختلاف دارند. (مقیمی، ۱۳۸۰) که خود شامل سه استراتژی: ۱- استراتژی عدم مقابله: شیوه‌های اجتناب و تطبیق یا سازش. ۲- استراتژی راه‌حل‌گرا: شیوه‌های همکاری و مصالحه. ۳- استراتژی کنترل: با شیوه رقابتی یکسان است. استراتژی نیز به تعبیر چندلر عبارت از تعیین اهداف بلند مدت و کوتاه مدت شرکت، راه رسیدن به آن‌ها و تخصیص منابع جهت تحقق آن‌ها است (دیوید، ۱۳۸۶، ص ۸۲). تعارض جنبه اجتناب‌ناپذیر زندگی روزمره است. روندهای عمده زیر، دست به دست هم داده‌اند تا تعارض را اجتناب‌ناپذیر سازند: ۱- تغییر مستمر، ۲- تنوع بیشتر در ترکیب کارکنان، ۳- کارهای تیمی بیشتر، ۴- ارتباطات چهره به چهره کمتر (تعامل الکترونیکی بیشتر) و ۵- اقتصاد جهانی با مبادله‌های میان فرهنگی بیشتر (کریتر و کینیک، ۲۰۰۱).

تعارض وضعیتی اجتماعی است که در آن دو یا چند نفر درباره موضوعات اساسی مربوط به سازمان یا با هم توافق دارند یا نسبت به یکدیگر قدری خصومت احساسی نشان می‌دهند (شرمرهون و دیگران، ۱۹۹۴). کابانوف معتقد است تعارض به عدم توافق، مخالفت، یا کشمکش میان دو یا چند نفر یا گروه اشاره دارد. رایبیز (۱۹۸۹) نیز هر نوع مخالفت یا تعامل خصمانه را تعارض می‌نامند و منشأ آن را کمیابی منابع، موقعیت اجتماعی قدرت

یا نظام‌های ارزشی متفاوت می‌داند. همچنین بیان می‌دارد: «تعارض فراگردی است که در آن نظام‌های ارزشی متفاوت می‌داند. همچنین بیان می‌دارد: «تعارض فراگردی است که در آن تلاش عمدی شخص الف برای خنثی‌سازی تلاش‌های شخص (ب) از طریق نوعی مانع‌تراشی به عجز و ناکامی شخص (ج) در دستیابی به اهداف و افزایش منافع او منجر می‌گردد.» (رضائیان، ۱۳۸۵). دیدگاه تامپسون در خصوص تعارض این است که هر رفتاری که از سوی اعضای یک سازمان به منظور مخالفت با سایر اعضا ابراز شود، تعارض نام دارد (رایبیز، ۱۳۸۱). از دیدگاه توماس نیز تعارض عبارت از «شرایطی است که در آن مسائل مورد توجه به دو طرف، ناسازگار و ناهماهنگ به نظر می‌رسد.» به نظر «بوتنام» تعارض وضعیتی است که در آن افراد متعامل در زمینه‌های اصلی و فرعی و ارزش‌های یکدیگر اختلاف دارند. هر یکی دیگری را به مثابه مانعی بالقوه و بازدارنده در حصول مقاصد خود تلقی می‌کند (کمرون، کیم و تن، دیوید، ۱۳۸۰، ص ۱۲۳). تعارض از دید مورتن دوتیش (۱۹۹۰)، به معنای دنبال ناسازگاری و عدم توافق رفتن است. رابرت اونز (۱۹۹۰)، هم تعارض را دنبال کردن اهداف ناسازگار و متناقض تعریف می‌کند که باعث از دست رفتن منافع و سایر هدف‌ها می‌شود (جزایری، ۱۳۷۷).

میلر معتقد است که کلاً تعارض از ناهماهنگی شدید منافع ناشی می‌شود و هرگونه احساس رضایت و موفقیت ممکن است برای مفهوم شکست و نارضایتی برای طرف مقابل داشته باشد. ماری پاکر فالت، دید مثبتی از تعارض در سازمان داشته و برخورد افراد در سازمان را سازنده و خلاق و بوجود آورنده نیرو و انرژی می‌داند. لوئیس کورز در کتاب «کارکردهای تعارض اجتماعی» حل تعارض را عاملی جهت رفع افتراق در روابط انسانی سازمانی می‌داند و معتقد است که تعارض عاملی مثبت به جهت شناخت افراد درون سازمان است. بولدینگ هم بر این باور است که برخورد کارمندان با هم سرانجام به برخوردهای سازمان با سازمان (برخورد فرد یا گروه با سازمان) می‌انجامد. این امر به اختلاف قدرتی بستگی دارد که بین طرفین یا سطوح مختلف سازمانی وجود دارد (عباس‌زادگان، ۱۳۷۲).

تعارض سازنده و ویران‌گر

دیدگاه تعامل درباره‌ی تعارض بیان می‌دارد که هر نوع تعارضی ناپسند نیست؛ چرا که برخی از تعارض‌ها، هدف گروه را تأیید و تقویت کرده و عملکرد آن را بهبود می‌بخشند، لذا این نوع تعارض‌ها به خاطر تأثیر مثبت آن‌ها،

به عنوان تعارض سازنده نام گذاری می شوند. از سوی دیگر، تعارض هایی هم هستند که مانع از عملکرد خوب گروه می شوند؛ بر این اساس این نوع از تعارض ها را مخرب یا ویران گر می نامند.

بدیهی است بحث در مورد این که آیا تعارض برای گروه امری ارزشمند است خیر، یک موضوع خاص است؛ ولی چگونه می توان تعارض سازنده است یا ویران گر را تشخیص داد. وجه تمایز بین تعارض سازنده یا ویران گر، به صورت یک خط مشی مشخص، روشن و دقیق نیست. هیچ سطحی از تعارض نمی تواند در همه شرایط قابل قبول و یا اینکه مردود باشد. امکان دارد یک نوع یا یک مقدار از تعارض که در یک گروه خاص می تواند موجب بهبود عملکرد شود، در گروهی دیگر (یا در همین گروه در زمانی دیگر) بسیار ویران گر باشد. ملاک یا شاخص اصلی همانا عملکرد گروه است. از آنجا که موجودیت گروه برای تأمین یک یا چند هدف است، پس باید گفت که واژه سازندگی، با توجه به انرژی که تعارض بر گروه دارد - و نه بر یک فرد خاص - تعریف می شود. لذا برای ارزیابی یا قضاوت درباره اثر تعارض بر رفتار گروه (نه منظور نشان دادن اثرات سازنده یا ویران گر آن)، ما این موضوع را مورد توجه قرار می دهیم که دیدگاه تک تک اعضای گروه مبنی بر خوب یا بد بودن پدیده تعارض، نمی تواند نظری مرتبط و قابل قبول باشد. امکان دارد یک عضو گروه، کار یا اقدامی را ویران گر بیندارد؛ زیرا نتیجه کار موجب نارضایتی شخص او شده است؛ ولی از دیدگاه شخص دیگر گروه، اگر آن کار موجب تقویت و تأیید هدف های گروه گردد، کاری سازنده است (رابینز، ۱۳۸۱).

سبک های حل تعارض

پنج شیوهی مقابله با تعارض برای طرفین درگیر، تحت عنوان رقابت، همکاری، اجتناب، مصالحه، و انطباق پذیری است.

الف) رقابت

اگر یک نفر در صدد تأمین هدف های خود برآید یا بخواهد بر منافع خود بیفزاید (بدون اینکه به آثاری که او بر گروه های مخالف یا معارض می گذارد توجه نماید)، او در حال رقابت خواهد بود. در گروه های رسمی یا در یک سازمان، معمولاً این نوع تلاش ها و کوشش ها که حالت برد و باخت دارند، به وسیلهی مقامات رسمی یا نیروهای حاکم (رؤسا) صورت می گیرد و در این بین افرادی که در حال رقابت با یکدیگرند می کوشند تا مسأله را به نفع

خود حل و فصل کنند؛ بدین منظور آن‌ها از پایگاه قدرت خود استفاده می‌کنند. از مزایای این سبک، سرعت عمل آن بوده و نقطه‌ی ضعف آن اغلب ایجاد آرزوگویی است (سیدجوادین، ۱۳۸۶).

ب) اجتناب (نادیده گرفتن)

در این تاکتیک کناره‌گیری و یا جلوگیری از بروز مشکل از جمله راه‌کارهای مؤثر به شمار می‌آیند. سبک اجتناب در مورد حل مسائل جزئی کارساز بوده و در مواقعی است که هزینه‌های مقابله با تعارض، بیش از منافع برطرف کردن آن است. اما در زمینه‌ی حل مسائل دشوار و بحرانی، نامناسب به نظر می‌رسد. نقطه‌ی قوت عمده‌ی این سبک، صرفه‌جویی در زمان، تحت هر شرایطی است و نقطه‌ی ضعف آن خلق وضعیتی گذر است که در آن افراد از زیر بار مشکلات نامشخص شانه خالی می‌کنند (کریتنر و کینکی، ترجمه فرهنگی و صفرزاده، ۱۳۸۶).

ج) مصالحه (سازش)

سازش یک رویکرد تعاملی است و به شدت به تعامل میان افراد نیاز دارد. زمانی که گروه‌ها از قدرت یکسانی برخوردار بوده و با اهداف مخالف روبه‌رو می‌شوند استفاده از این سبک توصیه می‌شود. البته باید این نکته را نیز به خاطر داشت که استفاده‌ی بیش از حد از چنین سبکی عواقب نامطلوبی را به دنبال خواهد داشت. در این سبک هیچ بازنده‌ای به چشم نمی‌خورد؛ این خود مزیتی بزرگ برای آن به شمار می‌آید؛ ولی این وضعیت چندان هم پایدار نبوده و دیگر اینکه می‌تواند از حل مسائل به شیوه‌ای خلاق جلوگیری کند (کریتنر و کینکی، ترجمه فرهنگی و صفرزاده، ۱۳۸۶).

د) انطباق‌پذیری (مدارا)

هنگامی که یک طرف درصدد برآید تا طرف دیگر را تسکین دهد، یعنی می‌کوشد تا منافع طرف مخالف را بر منافع خود ترجیح دهد؛ به عبارت دیگر یکی از طرفین از خود گذشتگی و ایثار کرده تا روابط قطع نشود. این نوع رفتار را گذشت یا مدارا می‌نامند.

ه) همکاری (مشارکت)

اگر گروه‌هایی که با هم تعارض دارند بکوشند تا خواسته‌های طرف یا گروه دیگر را تأمین کنند، در آن صورت نوعی همکاری یا اشتراک مساعی به وجود خواهد آمد و طرفین در صدد تأمین منافع یکدیگر خواهند بود؛ در این راستا همه‌ی راه‌حل‌ها را مورد توجه قرار داده و دیدگاه‌های موافق و مخالف را به صورتی دقیق مشخص می‌کنند تا علت‌ها و اختلاف‌ها به صورتی آشکار نمایان گردند. در نهایت راه‌حل ارائه شده به نفع همه‌ی طرف‌هاست. آن دسته از دانشمندان علوم رفتاری که در کار خود به صراحت لهجه، اعتماد، اطمینان و صداقت، ارزش قائلند از جمله کسانی هستند که برای حل اختلاف (حل مسأله‌ی تعارض) از این روش استفاده می‌کنند (سیدجوادین، ۱۳۸۶).

رابطه‌ی بین عدالت و سبک عدالت و سبک حل تعارض

دو حالت وجود دارد که می‌تواند تأثیر سازمانی بر سبک حل تعارض در سازمان را تشریح کند. حالت اول سطح بالای عدالت را در یک محیطی نشان می‌دهد که به طور بالقوه، ظرفیت تعارض بالایی دارد؛ حالت دوم نیز سطوح پایین عدالت را در محیطی نشان می‌دهد که ظرفیت تعارض بالایی دارد. جدول (۱-۲) نشان می‌دهد که چگونه حساسیت به مسائل عدالت سازمانی بر استفاده از سبک‌های مختلف حل تعارض تأثیر دارد (هنگامی که مدیران در تعارض با کارمندان خود هستند).

اخلاق کاری

مفهوم اخلاق

کلمه اخلاق جمع کلمه خُلُق به معنی خوی‌ها است. اخلاق شاخه‌ای از فلسفه است که آن را فلسفه اخلاقی یا اخلاقیات نامیده‌اند (حسینی، ۱۳۸۵). اخلاق مجموعه صفات روحی و باطنی انسان است و به گفته بعضی از دانشمندان، گاه به اعمال و رفتاری که از خلیات درونی ناشی می‌شود، نیز اخلاق گفته می‌شود (مکارم شیرازی، ۱۳۷۷). اخلاق در فرهنگ انگلیسی آکسفورد به عنوان اصولی تعریف شده است که توسط یک شخص انجام می‌شود. در چهارچوب رفتارهای حرف‌های، تعریف اصول اخلاقی گسترده می‌شود، که ممکن است به عنوان "انجام دادن کارهای صحیح" تشریح شود، و در چهارچوب ساختاری، رفتار اخلاقی ممکن است به وسیله میزان

ارزش اعتماد و یکپارچگی شرکت‌ها و افراد که کسب و کار خود را انجام می‌دهند، اندازه‌گیری شود (ماسون، ۲۰۰۹).

اخلاق را مجموعه‌ای از صفات روحی و باطنی انسان تعریف کرده‌اند که به صورت اعمال و رفتاری که از خلیات درونی انسان ناشی می‌شود، بروز ظاهری پیدا می‌کند و بدین سبب گفته می‌شود که اخلاق را از راه آثارش می‌توان تعریف کرد. استمرار یک نوع رفتار خاص، دلیل بر آن است که این رفتار یک ریشه درونی و باطنی در عمق جان و روح فرد یافته است که آن ریشه را خلق و اخلاق می‌نامند. دامنه اخلاق را در حد رفتارهای فردی تلقی می‌کنند، اما رفتارهای فردی وقتی که در سطح جامعه یا نهادهای اجتماعی تسری پیدا می‌کند و شیوع می‌یابد، به نوعی به اخلاق جمعی تبدیل می‌شود که ریشه اش در فرهنگ جامعه می‌دواند و خود نوعی وجه غالب می‌یابد که جامعه را با آن می‌توان شناخت. (قراملکی، ۱۳۸۵).

جایگاه اخلاق در دین مبین اسلام

اخلاق از مهمترین مباحث دینی است و از یک نظر مهمترین هدف انبیای الهی را تشکیل می‌دهد، زیرا بدون اخلاق نه دین برای مردم مفهومی دارد، و نه دنیای آنها سامان می‌یابد. اصولاً زمانی انسان شایسته نام انسان است که دارای اخلاق انسانی باشد و در غیر این صورت حیوان خطرناکی است که با استفاده از هوش سرشار انسانی همه چیز را ویران می‌کند، و به آتش می‌کشد، برای رسیدن به منافع نامشروع مادی جنگ به پا می‌کند، و برای فروش جنگ افزارهای ویرانگر تخم تفرقه و نفاق می‌پاشد، و بی گناهان را به خاک و خون می‌کشد (حسینی، ۱۳۹۱).

جایگاه اخلاق در مدیریت

از آنجایی که مدیریت، فن اداره یک گروه و یا سازمان است و اداره و هدایت امکانات مادی و انسانی، ریزه کاریها و لطافت‌های بسیاری را می‌طلبد، نقش اخلاقی مدیر در گرو نگاه داشتن شورها و برانگیختن انگیزه‌ها و در نتیجه انسجام واحدها و سرعت بخشیدن به امور سازمانی جهت رسیدن به نتایج مطلوب امری انکار ناپذیر و حائز اهمیت فراوان در اداره بهینه سازمان است. قرآن کریم یکی از عوامل موفقیت پیامبر اکرم (ص) را در مدیریت، اخلاق نیک می‌داند و در سوره آل عمران آیه ۱۵۹ می‌فرماید: «حسن اخلاق و مهربانی تو با مردم رحمتی

است از جانب خداوند و اگر تندخو و سخت دل بودی مردم از اطراف تو پراکنده می شدند. « چه بسیارند مدیرانی که با داشتن خصوصیات همانند قاطعیت، تخصص، قدرت و آگاهی های لازم در سطحی بالا قرار داشته اند ولی به خاطر عدم رعایت مسائل اخلاقی در حوزه مدیریت موفقیت مطلوب را کسب نکرده و در نتیجه با ناکامی روبرو شده اند. نیروی انسانی کارآمد، کار گروهی، مشارکت کارکنان در امور، همکاری صمیمانه میان مدیریت و کارکنان، وجود مناسبات دوستانه در میان کارکنان، استفاده کافی و به جا از فناوری و آگاهی از اهمیت بهره وری و هماهنگی هدف های کارکنان با اهداف مدیران یکی از عوامل بهره وری بالاست. هر مدیری باید نسبت به نظام اجتماعی سازمان خود آگاهی داشته و برای افزایش بهره وری و اخلاق کار از دیوانسالاری پرهیز کند. به عنوان مثال در تحقیقی نشان داده شده است که اکثر کارگران به ایجاد تعادل میان کار و زندگی شخصی بیش از میزان حقوق اهمیت می دهند. یک مدیر با سلامتی روان و مدیریت سالم می تواند یک سازمان را به رستگاری و نجات هدایت کند. تعادل در اخلاق و رفتار مدیر، نشانه مدیریت شایسته اوست و در این زمینه تمامی صفات بارز را شامل می شود. برخورد قاطع در مورد مطالب حق، جاذبیت و دافعیّت و گشاده رویی، گفتن مطالبی که قابل فهم برای همگان باشد، منظم بودن، وظیفه شناسی و مناسب بودن برخورد با مافوق و دیگران، استفاده صحیح از قدرت سرپرستی خود و توکل به خداوند، از صفات بارز یک مدیر است (بلسینگر، ۱۳۸۳).

تاریخچه اخلاق

آموزه های اخلاقی ریشه در ۱۵۰۰ سال پیش از میلاد دارند. به طوری که در تاریخ آمده است ده فرمان مشهور موسی، میراث یک قبیله سامی است که به ازای هر ده انگشت دست، صادر شده تا به آسانی امکان یادآوری آنها وجود داشته باشد. این گونه فرمان های پنج گانه یا ده گانه در میان تمدن های قبل از دوران کتابت و آموزش انسان رایج بوده است (داریوش، ۱۳۸۶). در زمان داریوش پادشاه هخامنشی (۴۸۶ تا ۵۲۱ پیش از میلاد) کودکان از پوشش خدمات و حمایت اجتماعی بهره مند می شدند. دستمزد کارگران براساس مهارت و سن طبقه بندی می شدند. مادران از مرخصی و حقوق زایمان و نیز حق اولاد استفاده می کردند. حقوق زن و مرد برابر بود و زنان می توانستند کار نیمه وقت انتخاب کنند تا از عهده وظایفی که در خانه داشتند برآیند (بریتانیکا، ۱۹۹۳). آن چه تاریخ شناخته شده و مدون فرهنگ انسانی نشان می دهد، زرتشت نخستین کسی است که در برترین پایه به ارزش های والای اخلاقی اندیشیده و با زبانی آسمانی درباره آنها سخن گفته است. سخنان و اندیشه های زرتشت

بسیار بلند و ارجمند است تا بدان جا که از دوران باستان دوستداران افلاطون برای ستایش او، وی را با زرتشت می‌سنجیدند و فیلسوف نام آور آلمانی نیچه از زرتشت در نقش "آفریننده اخلاق" سخن می‌گوید (نقیب‌زاده، ۱۳۷۵). برخی نویسندگان جدید بر ارتباط تفکر اخلاقی ایرانی در دوره ساسانیان با قرون وسطی تأکید کرده‌اند همچنین ارتباط با قواعد کلی و نیز قالبی که این افراد خاص بود و انسان با اخلاق را از انسان بی اخلاق از طریق خودداری وی از آزار و زیان رسانیدن به دیگران شناسایی می‌کردند. تقدیر همواره بر این اشاره دارد که انسان محدود و مجبور به نتایج وقایع مقدر است، ولی با وجود این، ملکوت، مواقع مناسب و فرصت‌ها را که انسان اگر هوشیار و کوشا باشد می‌تواند آن‌ها را شکار کند، بر سر راه دل‌های آماده و مساعد قرار می‌دهد که او بتواند از این راه نتایج نویی را خلق کند (دی فوچکور، ۱۹۹۹). در آمریکا نهضت فرهنگ اخلاقی توسط فلیکس آدلر تأسیس شد. وی اولین جامعه اخلاقی را با فراخوان یکصد رهبر، شخصیت اجتماعی و فرهنگی در تاریخ ۱۵ ماه می سال ۱۸۷۶ در نیویورک بنیان نهاد. از آن پس جوامع دیگری در شیکاگو ۱۸۸۲، فیلادلفیا ۱۸۸۹، یکی پس از دیگری در شهرهای آمریکا تشکیل شدند. بیش از ۳۰ جامعه اخلاقی در ایالات متحده آمریکا که هر کدام حدود ۶۰۰۰ عضو دارند که بیش از نیمی از آنها را زنان و جوانان تشکیل می‌دهند، وجود دارد (کارنر، ۱۹۹۲). در آغاز قرن بیستم، ادوارد وستر مارک اثر خود را تحت عنوان "ریشه‌ها و شکل‌گیری دیدگاه‌های اخلاقی" در دو جلد منتشر کرد (۱۹۰۶ و ۱۹۰۸) و طی آن تفاوت‌های جوامع در زمینه موضوعاتی از قبیل نادرست بودن کشتار به هر دلیل و انگیزه (از جمله کشتار در جنگ، کشتن انسانها برای رهایی آنها از درد و عذاب بیماری‌های علاج ناپذیر، خودکشی، عملیات انتہاری، ترور، کشتن نوزادان، سقط جنین، قربانی کردن، دوئل) مورد بررسی قرار داد. وستر مارک همچنین به مسائلی مانند حمایت از کودکان و سالمندان، فقرا، انواع مختلف رابطه جنسی مجاز، جایگاه و حرمت زنان، حق مالکیت، سرقت، برده‌داری، راستگویی، محدودیت‌ها و ممنوعیت‌های غذایی، علاقه به موجوداتی غیر از انسان، وظیفه بشر درباره درگذشتگان و نیز خدایان، اشاره نموده است (ادوارت، ۱۹۶۷). تا امروز کتابها، مقالات زیادی در خصوص اخلاق نوشته شده است.

مفهوم کار

کار فعالیتی است که برای سایر افراد ارزش تولید می‌کند و بین انسان و دنیای واقعی رابطه برقرار می‌کند و به انسان احساس سودمندی می‌بخشد. کار برای افراد هدف، امنیت اقتصادی، وجهه، اعتبار، هویت، حس کار گروهی،

هم کاری و یک ساختار زمانی برای فعالیتهای مشخص به وجود می آورد. دانشمندان علوم رفتاری از دیرباز نسبت به شناخت چرایی و علت کارکردن انسانها علاقه مند بوده اند. به همین منظور پژوهش های گوناگونی در این زمینه انجام شده است. در یکی از این مطالعات که بین چند کشور آلمان، هلند، ایالات متحده، انگلیس و ژاپن صورت گرفت، روشن شد که کار در زندگی ژاپنی ها محوری ترین نقش را بازی می کند. از نظر یک پژوهشگر ژاپنی به نام می سومی، دلیل این که کار برای ژاپنی ها نقش محوری را بازی می کند، امرار معاش آنان از طریق کشاورزی بوده است. چراکه کشاورزی در زمین های صخره ای ژاپن نیازمند کار سخت و طولانی بوده است و تداوم زندگی در چنین جامعه ای به کار نیاز داشته است. با گذشت زمان، گرایش شدید به کار در فرهنگ ژاپنی، فلسفه تداوم زندگی به شمار آمده است (رضائیان، ۱۳۸۸). مفهوم کار را می توان به صورت زیر تعریف کرد: فعالیتی انسانی که در نهایت به تولید یک محصول (مادی، خدماتی، ...) منجر می شود، این محصول می تواند توسط خود تولید کننده مورد استفاده قرار گیرد، فروخته شده و یا با محصولی دیگر مبادله شود و یا در یک شبکه کاری دستمزدی مورد مبادله قرار گیرد.

اخلاق کار

اخلاق کار بیان گر حد یا قدر و منزلتی است هر فرد برای کار باور دارد. داشتن یک اخلاق کار قوی، سخت کار کردن را عمل موفقیت و سعادت می داند و هم چنین با بهره وری، ابتکار، توفیق طلبی، رضایت شغلی و درآمد بیشتر همراه است. انصاری و دیگران، (۱۳۹۲) به نقل از شمس السادات اخلاق کاری را مجموعه ای از اصول و ارزش های معنوی که درستی یا نادرستی رفتار فرد یا گروه را معین می کند، اخلاق کاری نامیده می شود. این ارزش ها، معیارهای خوبی برای رفتارها و تصمیم ها را مشخص می سازد. به عبارت دیگر اخلاق چگونگی حیات و روش زندگی انسان است. اخلاق، چیزی است که یک کار را درست و کار دیگر را غلط می نمایاند. اخلاق، هدف های ما را در زندگی فردی و اجتماعی تعیین می کند.

اخلاق کاری، هنجاری فرهنگی است که به انجام کار مناسب و خوب در جامعه، ارزش معنوی مثبت می دهد و بر این باور است که کار فی نفسه یک ارزش ذاتی دارد (رحیم نیا و همکاران، ۱۳۸۹). کار، به عنوان امری اقتصادی در کنار سایر امور اقتصادی مثل تولید، مصرف، پس انداز و غیره در هر جامعه ای فرهنگ خاصی دارد. فرهنگ کار

همان دنیای ذهنی شناخت‌ها و ارزشهایی است که افراد یک جامعه نسبت به کار دارند (توسلی و نجار نهاوندی، ۱۳۸۷). مجموعه رفتارهای افراد یک جامعه بر گرفته از افکار، گفتار و کردار آنان در یک زمینه تاریخی مستمر و پویاست، این مجموعه رفتارها که بر آداب و رسوم، دین، اخلاق، آثار هنری، مهارت‌های علمی، قوانین و مقررات و بسیاری از امور دیگر تاثیر می‌گذارد و در عین حال از آنها تاثیر می‌پذیرد، فرهنگ نامیده می‌شود و دقیقاً همین فرهنگ وجه تمایز ملت‌هاست. از این زاویه، ارزش‌ها و باورهای مورد پذیرش جامعه بر رفتار اقتصادی افراد - که به عنوان جزء مهمی از رفتارهای انسانی به شمار می‌رود و کار مهمترین رکن آن است - نیز تاثیر کامل دارد. اخلاق کار، متعهد شدن انرژی ذهنی و روانی و جسمی فرد یا گروه به نظر جمعی است، در جهت اخذ قوا و استعداد درونی گروه و فرد برای توسعه به هر نحو. منابع انسانی پایه اصلی ثروت ملت‌ها را تشکیل می‌دهند و اخلاق کار مهمترین عامل فرهنگی در توسعه اقتصادی محسوب می‌گردد. با پیچیده‌تر شدن روز افزون سازمان‌ها و افزایش میزان کارهای غیراخلاقی، غیر قانونی و غیر مسولانه در محیط‌های کاری توجه مدیران و صاحب‌نظران به بحث اخلاق کار و مدیریت اخلاق معطوف شده است. مدیریت اخلاق عبارت است از شناسایی و اولویت‌بندی ارزش‌ها برای هدایت رفتارها در سازمان (طاهری دمنه و دیگران، ۱۳۹۰).

مولفه‌های اخلاق کار

۱- علاقه به کار: هر گونه باور و اعتقاد نسبت به کاری که انجام می‌دهیم بر عملکرد ما اثر می‌گذارد. ذهنیت مثبت باعث افزایش کارایی فرد می‌گردد و دید منفی نسبت به کار عاملی مهم جهت کاهش عملکرد فردی است. اشتیاق و علاقه به کار که از ذهنیت مثبت نسبت به کار ایجاد می‌شود هم زمینه‌های موفقیت و خلاقیت را فراهم می‌کند و هم باعث آرامش روحی و ذهنی فرد در طول مدت روز می‌گردد. بیشتر خستگی‌های روزانه ما ناشی از عدم رضایت شغلی یا انجام خود کار می‌باشد. اگر از شغل خود ناراضی هستیم حتماً باید به دنبال یک راهکار مناسب باشیم ولی اگر مجبور به انجام کاری هستیم لازم است که به کار به عنوان تفریح نگاه کنیم. در این صورت تنش و اضطراب فرد کاهش و عملکرد و موفقیتش افزایش می‌یابد (برزکار، ۱۳۸۷). یکی از بزرگ‌ترین عوامل موفقیت در کارها، علاقه به کار است. کسی که به کاری علاقه‌مند باشد، با تمام توان در انجام دادن آن می‌کوشد. بر عکس، یکی از عوامل مهم در شکست انسان، نداشتن انگیزه است که نه تنها انسان را به پیشرفت نمی‌رساند، بلکه روز به روز به

شکست و ناکامی نزدیکتر می‌کند. بنابراین، اگر خواهان آسایش جسمی و روحی هستید، باید کاری را انتخاب کنید که به آن علاقه مند باشید .

۲- پشتکار در کار: پشتکار عبارت است از تداوم اختیاری اقدام هدفمند به رغم وجود موانع، دشواری‌ها یا دلسردی (دین، ۱۳۹۲).

۳- روابط انسانی در کار: شناخت روشن "قدرت روابط انسانی" یکی از ویژگی‌های مشخص "توسعه سازمانی" است. با اقتباس از استعاره مارگارت ویتلی در کتاب "علم جدید"، قدرت سازمانی ناشی از روابط انسانی می‌تواند با نیروی حاصل از انرژی هسته‌ای مقایسه شود. اندیشمندان پیشتازی چون ویتلی، دیوید کوپررایدر و ادگار شن، قدرت روابط انسانی را تایید می‌کنند. تاثیر افکار آنها موجب کارآمدتر شدن سازمان‌ها و نیز بهبود دنیای ما شده است. استفاده از انرژی روابط انسانی نه تنها برای تقویت عملکرد سازمان، بلکه برای سلامتی و کامیابی زندگی فردی نیز بسیار مهم و حیاتی است. معمولاً اهمیت روابط انسانی در تفکر توسعه سازمانی، در واژه‌ها و عبارات استفاده شده نظیر "تیم"، "همکاری"، "ائتلاف استراتژیک" و "مشارکت" نیز مشهود است و هر یک از آنها ترکیب متفاوتی از روابط انسانی را ارائه می‌دهند (جوینس، ۱۳۸۹).

۴- مشارکت در کار: مشارکت به معنی به‌کار گرفتن منابع شخصی به‌منظور سهم شدن در یک اقدام جمعی است (محسنی، ۱۳۸۲). مشارکت عملی جمعی، آگاهانه و داوطلبانه است که دربردارنده دخالت شهروندان در امور عمومی و در سطوح مختلف تصمیم‌گیری‌های اداری و سیاسی و انداختن رأی به صندوق تا مساعدت مستقیم به ارضای نیازهای اجتماعی و همچنین دخالت مردم در کارکرد سازمان‌هایی است که حیات کاریشان به آن بستگی دارد. علاوه بر این مفهوم مشارکت درگیری مردم در سازمان‌های مذهبی و غیرمذهبی، انجمن‌ها و جنبش‌هایی از همه نوع که حیات اجتماعی را تحت تاثیر قرار می‌دهند، اما مستقیماً به توزیع قدرت مربوط نمی‌شوند و جنبش‌هایی که زندگی خصوصی را متأثر می‌سازد ولی به‌طور مستقیم با اهداف اقتصادی مرتبط نیستند را در بر می‌گیرد (جبّاری، ۱۳۷۸).

فلسفه اخلاق کار

رونقی و فیضی (۱۳۹۱) به نقل از ایمان و غفاری نسب (۱۳۹۰)، فلسفه اخلاق را به سه حوزه فرااخلاق، اخلاق هنجاری و اخلاق کاربردی تقسیم نموده‌اند.

الف) فرا اخلاق

انتزاعی‌ترین بخش از شاخه‌های فلسفه اخلاق شاخه فرااخلاق می‌باشد. فرااخلاق شامل سه ساحت وجود شناسی اخلاقی، معرفت شناسی اخلاقی و دلالت شناسی اخلاقی است. یک پرسش مهم در وجودشناسی اخلاقی عبارت است آیا گزاره‌های اخلاقی واقع نما هستند؟ در معرفت شناسی اخلاقی پرسیده می‌شود چگونه می‌توان نسبت به گزاره‌های اخلاقی شناخت پیدا کرد و آیا داوری اخلاقی امکان پذیر است؟ در دلالت شناسی اخلاقی سخن بر سرحد و مرزهای معنایی مفاهیم اخلاقی است. فرا اخلاق به بررسی تحلیلی و فلسفی درباره مفاهیم و احکام اخلاقی می‌پردازد. موضوع این نوع پژوهش، نه رفتارهای اخلاقی مورد قبول افراد و جوامع خاص است و نه افعال اختیاری انسان؛ بلکه مفاهیم و جملاتی است که در اخلاق هنجاری مورد بحث قرار می‌گیرند. فیلسوفی که به این نوع بررسی می‌پردازد، دغدغه درستی یا نادرستی و حقانیت یا بطلان گزاره‌های اخلاقی را ندارد. برای نمونه، دغدغه قضاوت اخلاقی میان این حکم که «سقط جنین بد است» با این حکم که «سقط جنین خوب است» را ندارد. وظیفه اصلی او صرفاً بررسی معنای «خوب» و «بد» و تحلیل گزاره‌های مورد بحث است (شریفی، ۱۳۸۸).

ب) اخلاق هنجاری

شامل نظریه‌های اخلاقی است که معین می‌کند انجام یا ترک چه افعالی به گونه ارادی روا یا نارواست. نظریه‌هایی مانند اخلاق وظیفه گرا، اخلاق فایده گرا، اخلاق اسلامی و اخلاق مسیح جزء این شاخه از علم اخلاق است. اخلاق هنجاری به طور کلی در پی تبیین نظامی از قواعد و اصول حاکم بر افعال اخلاقی است. نوعی تأمل فلسفی درباره اصول اخلاقی و ارائه دلیل برای اعتقادات و ارزش‌ها. هدف اخلاق هنجاری، دفاع از داوری‌های عام ارزشی و عرضه نظریه‌ای جامع برای تبیین آنها و وظیفه آن دستیابی به معیارهای اخلاقی است که درست و غلط را معین کند. با توجه امور جاری زندگی می‌توان دریافت مردم در طول زندگی خود به داوری اخلاقی می‌پردازند و

به خوبی و بدی، درستی و نادرستی، و بایستگی و نبایستگی اخلاقی اموری حکم می‌کنند. چگونه است که رفتاری را خوب و رفتاری را بد می‌دانیم و ملاک و معیار ما در این باره چیست؟ اخلاق هنجاری به دنبال‌شناسایی و تبیین اساسی‌ترین مبانی و معیارهای درستی و نادرستی و خوبی و بدی و بایستگی و نبایستگی در احکام اخلاقی است (خواص، ۱۳۸۵).

ج) اخلاق کاربردی

اخلاق کاربردی در حقیقت زیر مجموعه اخلاق هنجاری است. اخلاق کاربردی درصدد است تا کاربرد منظم و منطقی نظریه اخلاقی را در حوزه مسائل اخلاقی خاصی مانند محیط زیست، پزشکی و غیره نشان دهد. امروزه کمتر فعالیتی از فعالیت‌های انسانی را می‌توان نام برد که به عنوان یکی از شاخه‌های اخلاق کاربردی مورد بررسی قرار نگرفته باشد. در این اصطلاح درستی و نادرستی کارهای خاصی که در جامعه جنبه کاربردی دارند و عمدتاً هم در حوزه مسائل چالش خیز بوده و به عنوان معضل اخلاقی درآمده‌اند به ارزش داوری اخلاقی گذاشته می‌شوند. مثلاً آسان مرگی درست است یا نه؟ اگر من مبتلا شدم به یک بیماری که دو ویژگی دارد. یکی این که عالم پزشکی بگوید که ما در وضع کنونی نمی‌توانیم این بیماری را درمان کنیم و از نظر دانش پزشکی این بیماری از بیماری‌های درمان ناپذیر است. از طرف دیگر این بیماری همراه با درد و رنج بسیار شدید و تحمل ناپذیری است. حالا اگر من به دردی با این دو ویژگی مبتلا شدم و از پزشک خواستم که مرا بکشد و راحت کند این آسان مرگی یا کشتن از سر ترحم از لحاظ اخلاقی درست است یا نادرست؟ یا مثلاً آیا سقط جنین از نظر اخلاقی کار درستی است؟ اگر بدانیم جنین اگر به دنیا بیاید دارای عیب و نقص جدی‌ای خواهد بود مسئله از نظر اخلاقی چگونه است؟ در دیدگاه رایج اخلاق کاربردی شامل اخلاق حرفه‌ای نیز هست؛ اخلاق حرفه‌ای به مسایل اخلاقی مشاغل خاص می‌پردازد مانند اخلاق پزشکی، اخلاق تجارت، اخلاق روزنامه‌نگاری و غیره (دبیری، ۱۳۹۱).

به بحث درباره نحوه بکارگیری نظریه اخلاق هنجاری در امور گوناگون می‌پردازد اخلاق کاربردی به واسطه تمرکز بر موارد عینی و جزئی و تلاش برای حل معضلات اخلاقی از فرااخلاق و نظریه‌های هنجاری متمایز می‌شود. اخلاق حرفه‌ای و کاری زیر مجموعه اخلاق کاربردی به حساب می‌آیند.

د) اخلاق حرفه‌ای

اخلاق حرفه‌ای اشاره به عملیات کسب و کار در چارچوب اصول اخلاقی دارد. ایفای مسئولیت اجتماعی یک سازمان در برگیرنده جنبه‌ای از اصول اخلاقی حرفه‌ای است. در امریکا اخلاق حرفه‌ای از دهه شصت میلادی مفهوم پیدا کرد اما در تمدن یونان و یا در مشرق زمین از قبل از آن مطرح بوده است. پارسیان قدیم بازارهای واسطه‌گری را دون تلقی می‌کردند. مکتب کنفوسیوس نیز در باب اخلاق تجاری به نکات مشخصی اشاره کرده است (رونقی و فیضی، ۱۳۹۰).

عوامل موثر بر رعایت اخلاق کاری

عوامل موثر بر اخلاق کاری را می‌توان به سه دسته عمده تقسیم کرد (طهماسبی و دیگران، ۲۰۱۰).

۱- سطح کلان

شاخصهای عمده‌ای که در این سطح وجود دارند عبارتند از:

الف) عوامل فرهنگی

فرهنگ به مجموعه آداب و سنن و هنجارهای مشترک یک گروه از افراد گفته می‌شود. فرهنگ محیطی که فرد در آن زندگی یا کار می‌کند بر رفتار آن فرد تاثیر گذار است و یک سلسله بایدها و نبایدها را برای فرد تعریف می‌کند. فرهنگ کار همان دنیای ذهنی شناخت‌ها و ارزش‌هایی است که افراد نسبت به کار دارند. هرگونه مطالعه فرهنگ و اخلاق کار نهایتاً متمرکز در تحلیل فردی است. فرد مرکز تجلی فرهنگ، هنجارها و ارزش‌هاست. اخلاق کار نیز طبعاً به عنوان یک امر اجتماعی می‌تواند مورد تحلیل واقع شود. ارزش‌ها و باورهای مورد پذیرش بر رفتار اقتصادی افراد که به عنوان جزء مهمی از رفتارهای انسانی به شمار می‌رود و کار مهمترین رکن آن است نیز تأثیر کامل دارد. منابع انسانی پایه اصلی ثروت ملت‌ها را تشکیل می‌دهد و اخلاق کار مهمترین عامل فرهنگی توسعه در توسعه اقتصادی محسوب می‌شود (طاهری‌دمنه، ۱۳۹۰).

ب) عوامل اقتصادی

عواملی چون تورم، کمبود نقدینگی و یا پاداش‌های مناسب، همگی عواملی هستند که رفتار عادی یک فرد را تحت تاثیر قرار می‌دهند. عدم تناسب کار با دستمزد از مبرم‌ترین مسائل اقتصادی جامعه است که به شدت انگیزه کار را در کارکنان تحت تاثیر قرار داده است. عمده‌ترین مشکلات از دیدگاه ایرانیان «تورم، نارسائیهای اقتصادی و بیکاری است» که قریب ۶۱ درصد کل مشکلات از نظر پاسخگویان است (محسنی، ۱۳۷۹).

ج) فناوری

فناوری اطلاعاتی، واقعیت انکار ناپذیر دنیای امروزی است که البته در ذات خود، بی ارزش و منفی نیستند، بلکه در تسهیل زندگی بشری و تامین رفاه عمومی مفید است، اما آنچه موجب نگرانی و تلفی منفی است، تحت تاثیر قرار گرفتن انسان، به عنوان یکی از عناصر اصلی تاثیر گذار و مولد فناوری، به صورت پنهان از طراحی‌هایی خویش است که با استعانت از مباحث و اصول اخلاقی می‌تواند اثرات فناوری را تعدیل نماید و به آن جهت بخشد که در این صورت بسیار مثبت و کارآمد خواهد بود (خانی جزنی، ۱۳۸۶). در حوزه فناوری و به ویژه فناوری‌های نوین، مثل فناوری اطلاعات نیز می‌توان اخلاق و فناوری را دو بال تکامل محسوب نمود، فناوری اطلاعات بدون اخلاق، تکامل را برای بشر به ارمغان نمی‌آورد. آگاهی از آثار متقابل اخلاق و فناوری اطلاعات و شناخت صحیح و کامل از هر دو حوزه، شرط لازم برای این تاثیر گذاری خواهد بود (سهرابی و خانلری، ۱۳۸۸). استفاده از فناوری‌های امروزی یک سلسله ویژگی‌های خاص خود دارد. استفاده از برخی ابزارهای ارتباطی تا حدی ارتباط رو در روی کارمند و ارباب رجوع را کاهش می‌دهد اما از طرف دیگر حوزه اخلاقی جدیدی را ایجاد می‌کند. مانند رعایت حق مولف یک اثر.

د) عوامل قانونی

قانون به وسیله دستور العمل‌ها یا آیین نامه‌هایی به یک فرد تحمیل می‌شود و فرد را وادار به انجام موارد آن می‌کند.

۲- سطح سازمانی

الف) رقابت

ایجاد حس رقابت به صورت مثبت یا منفی بر روی رفتار افراد تاثیر می گذارد. رقابت در سازمان ها به دو دسته: ۱- رقابت درون سازمان ۲- رقبای برون سازمان که منظور از این رقابت رقابت درون سازمانی است که شامل رقابت سالم و رقابت ناسالم است که رقابت سالم به معنی ایجاد زمینه ای برای رسیدن به سازمانی پویا و خلاق تعریف شده است.

ب) منشور اخلاقی

منشور اخلاقی نیز ابزاری برای بهبود رفتار اخلاقی در میان اعضای سازمان حمایت و حفظ منافع عمومی است منشور اخلاقی سازمان با تحت تاثیر قرار دادن رفتار اخلاقی اعضا و جو اخلاقی سازمان ارزش های اخلاقی را نیز به اعضای سازمان منتقل میکند (واتریت ، ۲۰۰۱). منشور اخلاقی سازمان در صدد است تا اهداف زیر را در سازمانها دنبال نماید: ۱- شهروندان را از مأموریت سازمان آگاه کند ۲- جو اخلاقی را در میان اعضای سازمان رایج کند؛ زیرا جو اخلاقی در درون سازمان میتواند به یکپارچگی اجتماعی در سازمان کمک کند. منشور اخلاقی و به حل مشکلات اخلاقی در سازمان کمک می کند؛ چرا که کارگزاران بخش دولتی در یک بستری عمل می کنند که می بایست بتوانند به خواسته های متفاوت و بعضا متعارض پاسخ دهند و نقشی که منشور اخلاقی سازمان می تواند در این میان ایفا کند آن است که میان خواسته های یاد شده نوعی پیوند و آشتی برقرار کند و به گونه ای که حد مطلوب و معقولی از خواسته های ذینفعان تحقق یابد (گراندشن ، ۲۰۰۱).

ج) اهداف سازمانی

آنچه که یک سازمان می خواهد به آن برسد هدف آن سازمان محسوب می شود. در این بین راه های رسیدن به اهداف متفاوت است و نزدیکی به اهداف یک نوع موفقیت محسوب می شود. همین امر بر رفتار افراد در شرایط مساوی یا حتی نابرابر تاثیرگذار است.

د) عدالت

اثرات عدالت درک شده بر روی نتایج کاری و اخلاق کاری موضوع عدالت سازمان به عنوان مسئله مهم در برانگیختن رفتار است (مورهد و گریفن، ۱۳۸۴). عدالت توزیعی بیشتر با رضایت مندی از خروجی یا ارزیابی

تعدادی تصمیم نهایی مرتبط می‌باشد؛ تا نگرش و نسبت به سیستم مدنظر باشد. این پیامدها و متغیرهای خروجی سطح فردی نامیده می‌شوند (یوسف، ۲۰۱۱).

ه) ارزیابی عملکرد

نحوه ارزیابی عملکرد کارکنان می‌بایست به گونه‌ای باشد که حس رقابت بین آنها بوجود آورد که به دنبال آن عمل و رفتار یک فرد را در شرایط عادی دستخوش تغییر کند.

۳- سطح فردی

عواملی چون عقاید فردی، آموزه‌های خانوادگی، نگرش‌های فردی و روابط اجتماعی در این سطح قرار می‌گیرند (اینگرید، ۲۰۰۴).

متغیرهای تاثیر گذار فردی که در اخلاق کاری نیز موثر است شامل رضایت شغلی و تعهد سازمانی است (درویش، ۲۰۰۲). عوامل فردی در این بخش شامل رضایت شغلی و تعهد سازمانی است. منظور از رضایت

شغلی مجموعه‌ای از احساسات و باورهاست که افراد در مورد مشاغل کونی خود دارند (گورگ و جنیفر، ۱۹۹۹). رضایت شغلی نیز از عوامل مهم در موفقیت شغلی است و عاملی که موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌شود (شفیع آبادی، ۱۳۷۶) رضایت شغلی یعنی دوست داشتن شرایط و لوازم یک شغل شرایطی که در آن کار انجام می‌گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می‌شود (بروس، ۱۳۶۹) با توجه به مطالب فوق می‌توان گفت رضایت شغلی یعنی احساس خرسندی و خوشنودی که فرد از کار خود می‌کند و لذتی که از آن می‌برد و در پی آن به شغل خود دلگرمی و وابستگی پیدا می‌کند. یا رضایت شغلی حالتی مطبوع و عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی است؛ مفهومی دارای ابعاد و جنبه و عوامل گوناگون که باید مجموعه آنها را در نظر گرفت. از جمله این عوامل میتوان به اخلاق کاری کارکنان و نوع کار و محیط کار و روابط انسانی کار اشاره نمود (هرلیگت، ودمان و ریچارد، ۱۹۹۶). تعهد سازمانی یعنی درجه همانند سازی روان شناختی و یا وابستگی به سازمانی که ما برای آن کار مس کنیم که به عوامل سازمانی و فردی مربوط است. عوامل سازمانی مرتبط با تعهد سازمانی عبارتند از: غنی سازی شغل اختیار فرصت استفاده از مهارت‌ها «نگرش مثبت به سوی گروه کار»

مطالعه‌ای از کارکنان یقه سفید نشان داد که تعهد سازمانی شان از ادراک اینکه چگونه سازمان در برابر آنها متعهد است متاثر می‌باشد. تعهد ادراک شده بالا به کارکنان از سوی سازمان سبب خواهد گردید که در کارکنان انتظار بیشتری ایجاد شود که اگر آنها تلاش کنند اهداف سازمانی برآورد شده و آنها به شکل مناسب پاداش دریافت خواهند نمود (مهداد، ۱۳۸۷). تعهد سازمان درجه نسبی تعیین هویت فرد با سازمان و مشارکت و درگیری او در سازمان تعریف کرده‌اند. در این تعریف تعهد شامل: ۱- اعتقاد به ارزش و اهداف ۲- تمایل به تلاش قابل ملاحظه به خاطر سازمان ۳- آرزو و خواست قوی و عمیق برای ادامه عضویت در سازمان (اسین و دیگران، ۲۰۰۱) پس افرادی که تعهد بیشتری دارند ترک خدمت کمتری دارند و زیرا این امر منطقاً اخلاقیتر است (ارز و ارلی، ۱۹۹۹).

الف) اعتماد

مفهوم اعتماد دارای ابهام زیادی است زیرا دانشمندان و پژوهشگران حوزه‌های مختلف تعبیری گوناگونی برای آن ارائه داده‌اند (فیضی و رونقی، ۲۰۱۰). اعتماد در محیط کسب و کار عبارت است از گرایش مشتری پس از آن که انتظاراتش در قبال یک محصول یا خدمت تحقق پیدا کرد (مایر، داویس و اسکرمن، ۱۹۹۵). روانشناسان اعتماد را گرایش به پذیرفتن دیگران تعریف کرده‌اند. جامعه‌شناسان اعتماد را قدرت تشخیص فرد اعتماد کننده می‌دانند. در مورد اهمیت اعتماد در علوم انسانی جای تردیدی وجود ندارد و یک امر پذیرفته شده است اما در مورد مفهوم آن هیچ اتفاق نظری وجود ندارد (هاسمر، ۱۹۹۵).

دیگر عوامل موثر بر اخلاق کار

الف) صنعتی شدن جوامع و تاثیر آن بر اخلاق کار

صنعتی شدن، تغییراتی بنیادی در ساختار جامعه پدید می‌آورد؛ در نظام پیشه‌وری رابطه موجود بین کارگر و کارفرما شخصی بود و این رابطه ایجاب می‌کرد که کارگر و کارفرما در مقابل یکدیگر دارای تعهدات و وظایفی گسترده‌تر از آنچه امروز انتظار می‌رود باشند. اما تولید کارخانه‌ای، در وضعیت اجتماعی همه کارگران تغییرات اساسی به وجود آورد و بر مهارت‌های پیشه‌ای و روابط کار اثر عمیقی گذاشت. بدین ترتیب، نیروی کار در یک کارگاه یا کارخانه متمرکز و محل زندگی و کار از یکدیگر جدا شد. کارگران بایستی از نظم که کارفرما اعمال

می‌کرد، یعنی ساعات و سرعت کار منظم تبعیت می‌کردند و اگر چه از نظر حقوقی آزاد بودند ولی از نظر اقتصادی و اجتماعی وابسته و تابع بودند (کاویان، ۲۰۰۶).

ب) تحصیلات و اخلاق کار

بالا رفتن تحصیلات کارگران باعث بالا رفتن انتظارات شده است. آنان هوش را موجب موفقیت خود می‌دانند، اخلاق کار را در پاداش جستجو می‌کنند و تحمل کاری که در آن پیشرفتی نباشد، ندارند (شیعی، ۱۹۹۰). میزان اخلاق کار کسانی که در سطوح پایین تحصیلی هستند، به مراتب بیش از افراد تحصیل کرده‌تر است. خصوصاً افراد با میزان تحصیلات پایین، از نظر دلبستگی و علاقه، روح جمعی و مشارکت در کار و همچنین روابط انسانی در کار، وضع بهتری نسبت به تحصیل کرده‌ها دارند و باید گفت که رابطه معکوس میزان اخلاق کار و تحصیلات، حتی در سطح خانواده افراد نیز دیده می‌شود، یعنی حتی کسانی که خانواده‌های تحصیل کرده‌تری دارند، از میزان اخلاق کار پایین‌تری برخوردارند (معیدفر، ۱۳۹۰).

ج) سن و اخلاق کار

بالا رفتن سن نیروی کار و همچنین افزایش درصد زنان شاغل بر هنجارهای مرتبط با اخلاق کار تأثیر گذاشته است (ساهیل، ۱۳۹۰). با افزایش سن، دلبستگی به کار، جدیت و پشتکار و نیز روح جمعی و مشارکت در کار افزایش می‌یابد. می‌توان گفت که گذشت زمان باعث انس گرفتن فرد به محل کار خویش می‌شود.

د) عرف جامعه ایران و اخلاق کار

در جامعه ایران اکثریتی معادل ۴/۸۱ درصد اعتقاد دارند که «روزی هر کس به قدر قسمت اوست» که عامل مهمی در تضعیف اخلاق کار محسوب می‌شود. (محسنی، ۱۳۷۹). از دیگر باورهای غلط که به کاهش اخلاق کار می‌انجامد اعتقاد به قضا و قدر است. ۵/۸۹ درصد ایرانیان به «تأثیر قضا و قدر در زندگی» اعتقاد دارند. (محسنی، ۱۳۷۹) درمورد تأثیر این باور بر اخلاق کار ایرانیان تحقیق مستقلی انجام نگرفته است. اما تحقیقات مشابهی در آسیای شرقی در این باره صورت گرفته است. یکی از عوامل توفیق مردم کره در توسعه صنعتی وجود ارزشهای این جهانی است. در جای دیگر خانم کارمنسیتا به رابطه‌مداری کارگران اشاره کرده و می‌گوید در چنین وضعی

کارکردن در محیطی با ضوابط و انضباط اجتماعی میسر نخواهد بود. به نظر او تقدیرگرایی باعث شده که فیلیپینی‌ها به گذشت زمان خیلی توجه نکرده و در رعایت جداول زمانبندی کار طفره روند و به گذراندن بیهوده وقت پرداخته و فکر کنند که خدا خودش همه کارها را درست خواهد کرد. (کارمنسیتا، ۱۹۹۵) چنین باورهای عرفی به کاهش اخلاق کار در ایران می‌انجامد.

ه) سابقه خدمت و اخلاق کار

هر چه سنوات خدمت فرد در محل کار بیشتر باشد، میزان اخلاق کار نیز بیشتر است. به عبارت دیگر، هرچه سنوات خدمت فرد در محل زیاده‌تر باشد، دلبستگی و علاقه به کار، پشتکار و جدیت در کار و روح جمعی و مشارکت در کار او نیز بیشتر است. تاثیر سابقه خدمت بر اخلاق کار نیز همانند سن به صورت مثبت است. هر چه سنوات خدمت فرد در محل کار بیشتر باشد، میزان اخلاق کار نیز بیشتر می‌شود (کاویانی، ۲۰۰۶).

و) میزان حقوق و اخلاق کار

میزان حقوق ماهانه فرد بر اخلاق کار تاثیر منفی دارد. این به دلیل اقناع شاغلان از نیازهای مادی است. در توضیح ارتباط منفی میان حقوق و اخلاق کار می‌توان گفت که براساس نظریه «مازلو» و «هرزبرگ»، با اقناع فرد از نیازهای مادی نوبت به نیازهای رده بالاتر او نظیر محبوبیت اجتماعی و خود شکوفائی می‌رسد. اما به دلیل آنکه سیستم و نظام شغلی حاکم تنها قادر است افراد را از جنبه مادی اقناع کند، بنابراین، پس از آنکه به تدریج وضعیت اقتصادی فرد بهبود می‌یابد، از اخلاق کار او کاسته می‌شود. ازسوی دیگر با افزایش حقوق فرد فاصله عاطفی میان او و همکارانش به شدت افزایش پیدا می‌کند که در نهایت به کاهش روابط سالم انسانی، روح جمعی و مشارکت در کار منجر می‌گردد (کاویانی، ۲۰۰۶).

نتیجه گیری و پیشنهادات

نتیجه گیری

بین اخلاق اداری و تعارض سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. و البته فاکتورهایی نظیر: صداقت، امانت داری، خیرخواهی، مسئولیت پذیری، سخت کوشی و قانون گرایی و... نیز در تعارض سازمانی تاثیرگذار می باشد.

همچنین با توجه به نتایج به دست آمده از تحقیق لازم است فرایند ویژه ای برای لحاظ نمودن اخلاق گرایی در نظام استخدام مدنظر قرار گرفته و متقاضیان از حیث اخلاقی بودن نیز در کنار سایر شرایط عمومی و اختصاصی بررسی شوند تا مانع از تعارض سازمانی شوند. همچنین مدیریت با بهره‌گیری از کار تیمی و تشکیل گروه‌های کاری و افزایش فعالیتهای گروهی، زمینه کاهش تعارض در سازمان فراهم آورند. و مدیران سازمان از طریق مولفه‌های (روراستی، دروغ نگفتن، وفاداری و قول درست دادن) صداقت را در سازمان نهادینه نمایند.

پیشنهادهای تحقیق

- ۱- پیشنهاد می‌گردد مدیران سازمان از طریق مولفه‌های اصول امانت داری و حفاظت از اموال سازمانی و حفظ اسرار اداره تعارض را در سازمان کاهش داده و بتوان امور سازمان را بهبود بخشید.
- ۲- پیشنهاد می‌گردد مدیران سازمان رشد و تعالی و پیشرفت امور را مورد توجه قرار داده و در مسیر خیر خواهی برای سازمان گام بردارند و تعارضات سازمانی را از بین ببرند.
- ۳- پیشنهاد می‌گردد مدیران سازمان مسئولیت پذیری کارکنان را مورد توجه قرار داده و از طریق تفویض اختیاری که به کارکنان نموده اند حس مسئولیت پذیری را در آنها ایجاد نموده تا کارکنان بتوانند وظایف محوله را به بهترین نحو انجام دهند.
- ۴- پیشنهاد می‌گردد کارکنان به قوانین و مقررات اداری احترام گذاشته و از موقعیت کاری خود استفاده بهینه نمایند و و درصدد کاهش تعارضات سازمانی بایند.

منابع

- ۱- ابراهیم پور، حبیب. (۱۳۹۲). تأثیر پذیری عملکرد وظیفه‌های از اخلاق کاری (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی)، پژوهش‌های مدیریت عمومی، سال ششم، شماره نوزدهم.
- ۲- احمدی، سیروس. (۱۳۹۲). بررسی تأثیر آگاهی از اهداف توسعه ملی بر اخلاق کاری کارکنان دولت (مورد مطالعه: کارکنان سازمان‌ها، ادارات کل و شرکت‌ها در شهر یاسوج)، دوفصلنامه جامعه‌شناسی اقتصادی و توسعه، سال دوم، شماره اول.
- ۳- اسپکتور، پل. (۱۳۸۷). روانشناسی صنعتی و سازمانی. ترجمه شهناز محمدی. تهران: انتشارات ارسباران.
- ۴- اسپهرلوس، وحیده. و داداشی خاص، اسماعیل. (۱۳۹۱). تأثیر هوش معنوی مدیران بر عملکرد کارکنان سازمانهای دولتی، ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، دوره دوم، شماره ۳.
- ۵- اشرافی، حسام و همکاران. (۱۳۸۸). "تأثیر نظام ارتباطات سازمانی بر تعارض در ادارات تربیت بدنی استان آذربایجان غربی"، فصلنامه المپیک - شماره (پیاپی ۴۵)، بهار ۸۸.
- ۶- امیری، محمد. (۱۳۸۵). "بررسی آگاهی، نگرش و عملکرد (PAK) مدیران دانشکده علوم پزشکی شاهرود در زمینه مدیریت تعارض"، افق دانش، مجله دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی گناباد، دوره ۱۲، شماره ۴، زمستان ۱۳۸۵.
- ۷- انصاری، منوچهر. و [دیگران]. (۱۳۹۱). تأثیر عوامل فردی و سازمانی در اخلاق مدیران بازاریابی با وجود متغیر تعدیل گر عدالت سازمانی، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال هشتم، شماره سوم.
- ۸- ایمان، محمد و غفاری نسب، الف. (۱۳۹۰). معیارهای اخلاقی در پژوهش‌های علوم انسانی، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال ششم، شماره ۲.
- ۹- بروس لی، شرترز. (۱۳۶۹). بررسی و برنامه ریزی زندگی شغلی، ترجمه زندی پور.
- ۱۰- بهاری‌فر، علی و جواهری کامل، مهدی. (۱۳۸۹). بررسی پیامدهای ارزش‌های اخلاقی سازمان، دو ماهنامه توسعه‌ی انسانی پلیس، سال هفتم، شماره‌ی ۲۸.
- ۱۱- پورمقدم، محمود یوسف. (۱۳۹۳). هوش معنوی و ارتباط آن بر عملکرد کارکنان، اصلاح و تربیت، سال یازدهم، شماره ۱۳۸.
- ۱۲- حسینی، اسم؛ صمدزاده، سعید و آقازاده، جواد. (۱۳۸۵). اصول و موازین اخلاق پزشکی و میزان سازگاری آن با مبانی اخلاق اسلامی، مجله پزشکی اورمیه، سال هجدهم، شماره چهارم.
- ۱۳- خانی جزنی، کمال. (۱۳۸۶). فلسفه اخلاق و فناوری، اطلاعات و پیام مدیریت، شماره ۲۳ و ۱۴.
- ۱۴- درگاهی، حسین و همکاران. (۱۳۸۷). "مدیریت تعارض و راهبردهای مرتبط"، مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیام سلامت)، دوره ۲، شماره ۱ و ۲، بهار و تابستان ۸۷.
- ۱۵- ذاکر فرد، منیره. (۱۳۸۸). تأثیر آموزش مهارت‌های ادراکی سرپرستان شیفت بر افزایش رضایت و عملکرد شغلی زیر دستان آنان در شرکت فولاد مبارکه اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
- ۱۶- رایبیز، استیفن پی. (۱۳۸۱). رفتار سازمانی، مفاهیم، نظریه‌ها، کاربردها، ترجمه‌ی علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی، جلد سوم، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

- ۱۷- رديار، حامد؛ خنير، حسين و جندقي غلامرضا. (۱۳۹۰). ايجاد جو كاري اخلاقي/ اخلاقي در به كارگيري فناوري اطلاعات در سازمان ها، فصلنامه پژوهشي پژوهش نامه اخلاق، سال چهارم، شماره ۱۳.
- ۱۸- رسولي، پريسا و همكاران. (۱۳۸۸). "تأثير آموزش مديريت زمان بر تعارض كار-زندگي در پرستاران"، مجله دانشكده پرستاري و مامايي دانشگاه علوم پزشكي تهران (حيات)، دوره ۱۵، شماره ۳، ۱۳۸۸، صص ۱۱-۵.
- ۱۹- رضائيان علي. (۱۳۸۷). مديريت تعارض و مذاكره (مديريت رفتار سازماني پيشرفته)، تهران: انتشارات سمت.
- ۲۰- رضائيان، علي. (۱۳۸۴). انتظار عدالت و عدالت در سازمان (مديريت رفتار سازماني پيشرفته)، تهران: انتشارات سمت.
- ۲۱- رضايي منش، بهروز. (۱۳۸۳). بررسي زير ساخت اخلاقي در بخش خدمات عمومي ايران، رساله دكتري، دانشگاه علامه طباطبائي تهران.
- ۲۲- رونقي، محمد حسين و فيضي، كامران. (۱۳۹۰). ارائه الگوي اخلاق كاري كاركنان بانك هاي خصوصي ايران، فصلنامه اخلاق در علوم فناوري، سال ششم، شماره دوم.
- ۲۳- رونقي، محمد حسين و فيضي، كامران. (۱۳۹۱). اخلاق كاري و رابطه آن با مديريت امنيت اطلاعات، فصلنامه معرفت اخلاقي، سال سوم، شماره سوم.
- ۲۴- رونقي، محمد حسين و فيضي، كامران. (۱۳۹۲). رابطه اخلاق كاري و هوش كاركنان سازمان هاي بين المللي در ايران، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوري، سال هشتم، شماره ۲۴.
- ۲۵- زارعي، متين حسن؛ جندقي، غلامرضا و توره، ناصر. (۱۳۸۵). شناخت عوامل شهروندي سازماني و بررسي ارتباط آن با عملکرد، مجله فرهنگ مديريت، شماره ۱۲.
- ۲۶- زاهدي، شمس السادات. (۱۳۷۹). مديريت فرامليتي و جهاني، نگرش تطبيقي، تهران: انتشارات سمت.
- ۲۷- زرنوشته فراهاني، محمدتقي. (۱۳۸۰). بررسي سبك هاي رهبري و راهبردهاي مديريت تعارض در بيمارستان دانشگاه علوم پزشكي بقيه الله، [پايان نامه كارشناسي ارشد]، تهران: دانشگاه علوم پزشكي بقيه الله.
- ۲۸- سعیدی، نیما و زنده باد، سعیده. (۱۳۹۰). بررسي تأثير سرمايه ي فكري بر عملکرد كاركنان در سطح سازمان، نشریه ی صعت لاستيك ايران، شماره ۶۵.
- ۲۹- سلیماني م. (۱۳۸۲). رابطه رضاييت شغلي، روحيه و نگرش كاركنان نسبت به تعارض با نحوه برخورد آنان با تعارض به منظور ارائه مدلي براي مديريت تعارض در مدارس ابتدائي و متوسطه، [پايان نامه كارشناسي ارشد]، تهران: دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم تحقيقات.
- ۳۰- سنجر، سلاجقه و سيستاني، خنامان. (۱۳۸۹). بررسي رابطه ميان اخلاق كار و كيفيت خدمات در سازمان هاي دولتي شهر كرمان، همایش ملی چالشهای مدیریت و رهبری در سازمانهای ایرانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تحقیقات اصفهان.
- ۳۱- سهرابي، بابک و خانلري، امير. (۱۳۸۸). اخلاق، فناوري اطلاعات و رفتار شهروند سازماني، فصلنامه اخلاق در علوم فناوري، سال چهارم، شماره ۲۱.
- ۳۲- سيدجوادين، سيدرضا. (۱۳۸۶). نظريه هاي مديريت و سازمان، جلد دوم، تهران: نشر نگاه دانش.
- ۳۳- شفيع آبادي، عبدالله. (۱۳۷۶). راهنمايي و مشاوره شغلي حرفه اي، رشد.

- ۳۴- طاهری دمنه، محسن؛ زنجیرچی، سیده محمود و نجاتیان قاسمیه، مجید. (۱۳۹۰). نقش اخلاق کاری در ارتقای رفتار شهروندی سازمانی، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال ششم، شماره ۲.
- ۳۵- عباسعلی، رستگار. (۱۳۸۵). مدل انگیزشی معنویت: مطالعه موردی دانشگاه تهران، پایان نامه دکتری، دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- ۳۶- فرهود، داریوش (۱۳۸۶). سخنی پیرامون اخلاق، در مجموعه مقالات بزرگداشت استاد دکتر حسین حکمت، ناشر: فرهنگستان علوم پزشکی ایران.
- ۳۷- فهیم دوین، حسن؛ امیرتاش، علی محمد و هادوی فریده. (۱۳۸۵). "رابطه مهارت‌های ارتباطی با راهبردهای مدیریت تعارض بین مدیران آموزشی و اجرایی دانشکده تربیت بدنی دانشگاه‌های کشور". اولین کنگره بین المللی رویکردهای نوین تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه آزاد اسلامی، تهران
- ۳۸- قراملکی، احمد. (۱۳۸۶). سازمان‌های اخلاق در کسب و کار، تهران: انتشارات مرکز ملی مطالعات جهانی شدن.
- ۳۹- قربانی‌زاده، وجه لاله و کریمیان، مریم. (۱۳۸۸). عوامل سازمانی موثر بر اخلاق کاری کارکنان، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، سال اول، شماره چهارم.
- ۴۰- قلی پور، آرین. (۱۳۸۶). مدیریت رفتار سازمانی (رفتار فردی)، تهران: انتشارات سمت.
- ۴۱- قهرمانی، مسعود و رضایی، عبدالله. (۱۳۹۲). بررسی تاثیر اخلاق عمومی در تحول نظام اداری کشور، ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی کار و جامعه، شماره ۱۵۵.
- ۴۲- کرامتی، محمد رضا و روشن، مریم. (۱۳۸۴). "رابطه خویشتن شناسی مدیران مدارس با ترفندهای آنان در مدیریت تعارض"، فصلنامه اندیشه‌های نوین تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه الزهراء، دوره ۱، شماره ۴، صص ۳۵-۴۸.
- ۴۳- کریتنر، رابرت و کینیکی، آنجلو. (۱۳۸۶)، مدیریت رفتار سازمانی، چاپ دوم، ترجمه‌ی علی اکبر فرهنگی و حسین صفرزاده، تهران: انتشارات پیام پویا.
- ۴۴- گل پرور، محسن و نادی، محمدعلی. (۱۳۹۰). نقش میانجی وفاداری سازمانی در رابطه بین اخلاق کاری با رفتارهای انحرافی در محیط کار، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال ششم، شماره یک.
- ۴۵- محمود آبادی، ا. (۱۳۸۴). بررسی گاهی نگرش و عملکرد مدیران بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران در مورد تعارض. [پایان نامه کارشناسی ارشد]، تهران دانشگاه آزاد اسلامی.
- ۴۶- مشبکی، اصغر. (۱۳۷۶). نگاهی تازه به مفهوم وجدان ایمانی (کاری) در ارتقای سطح بهره وری سازمان، مجله اقتصاد و مدیریت، شماره ۳۲.
- ۴۷- مکارم شیرازی، ناصر. (۱۳۷۷). زندگی در پرتو اخلاق، قم: انتشارات نسل جوان.
- ۴۸- مورهد، جی و گریفین، آر. (۱۳۸۴). رفتار سازمانی، ترجمه سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده. تهران: انتشارات مروارید، چاپ نهم، شماره ۱۳۲.
- ۴۹- مهداد، علی. (۱۳۸۷). روانشناسی صنعتی و سازمان، اصفهان: انتشارات جنگل، چاپ پنجم.

- ۵۰- ناصحی فر، وحید و الماسی فرد، محمد رسول. (۱۳۸۸). جایگاه معنویت کاری در جامعه سازمانی/امروز، فصلنامه اخلاق در علوم فناوری، سال چهارم، شماره های ۳ و ۴.
- ۵۱- نریمانی، محمد و آریاپوران سعید. (۱۳۸۴). "بررسی ارتباط سلامت روانی، خودکارآمدی و تحمل ابهام با عملکرد ورزشی دردانشجویان"، گزارش پژوهشی معاونت پژوهشی و فناوری دانشگاه محقق اردبیلی.
- ۵۲- نقیب زاده، میرعبدالحسین. (۱۳۷۵). درآمدی به فلسفه، چاپ سوم، تهران: انتشارات طهوری.
- ۵۳- نکوبی مقدم، محمد و پیر مرادی بزنجانی، نرگس. (۱۳۸۷). "بررسی رابطه بین ویژگی های شخصیتی کارکنان و تعارض سازمانی (بین فردی) در سازمانهای دولتی"، نشریه مدیریت دولتی، دوره ۱، شماره ۱، پاییز و زمستان ۱۳۸۷، صص ۱۰۵-۱۲۲.
- ۵۴- هرسی، پال و کنت بلانچارد. (۱۳۸۹). مدیریت رفتار سازمانی: کاربرد منابع انسانی، ترجمه علی علاقه بند، تهران: انتشارات دانشگاه امیرکبیر.

منابع خارجی :

- 1- Andrew Hussey, (2011), "The effect of ethics on labor market success: Evidence from MBAs", Journal of Economic Behavior & Organization 80, 168– 180.
- 2- Applied ethics, in the encyclopedia of ethics Ed by. Lawrence C. Becker, London & New York, 2001, V.1, p 80.
- 3- Arlen W. Langvardt, (2012), "Ethical leadership and the dual roles of examples", Business Horizons (2012) 55, 373-384.
- 4- Ashmos P, Duchon, D, (2000). Spirituality at work: a conceptualization and measure. Journal of Management Inquiry 9(2): 134-145.
- 5- Beauchamp, M. R., S. R. Bray, A. Fielding & M. A. Eys, (2005), "A Multilevel Investigation of the Relationship Between Role Ambiguity and Role Efficacy in Sport"; Psychology of Sport and Exercise, Vol.5, pp.289-302.
- 6- Beauchamp, M. R., S. R. Bray, M. A. Eys & A.V. Carom, (2003), "The Effect of Role Ambiguity on Competitive State Anxiety"; Journal of Sport and Exercise Psychology, Vol.25, pp.77-92.
- 7- Cavanagh, F, (1999). Spirituality for managers: context and critique. Journal of Organizational Change Management 12 (3): 186-199.
- 8- Chirantan Chatterjee, Vasanthi Srinivasan, (2012), "Ethical issues in health care sector in India", IIMB Management Review, xx, 1e14.
- 9- Clark S. Kincaid, Seyhmus Baloglu, David Corsunb, (2008), "Modeling ethics: The impact of management actions on restaurant workers' ethical optimism", International Journal of Hospitality Management 27, 470–477.
- 10- Eisenberger, R, Ameli, S, Rexwinkel, B, Lynch, PD & Rhoades, L; (2001). 'Reciprocation of perceived organizational support', Journal of Applied Psychology, 86, 42-51.
- 11- Erez, M & Earley, PC, (1993). Culture, self-identity, and work, Oxford University Press, New York. P 34.
- 12- Feizi K, Ronaghi M (2010), A model for e-banking Trust In Iran's Banking Industry, international journal of research production 21(1):23-33.
- 13- Fischer, R. (2004), Organizational reward allocation principles: Testing organizational and cross-cultural differences. International Journal for Intercultural Relations, 28, 151-164.
- 14- Fred O. Walumbwa a, David M. Mayer b, Peng Wangc, Hui Wang d, Kristina Workman b, Amanda L. Christensen, (2011), "a Linking ethical leadership to employee performance: The roles

of leader-member exchange, self-efficacy, and organizational identification", *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 115 (2011) 204–213.

15- Fred O. Walumbwa a, Elizabeth W. Morrison b, Amanda L. Christensen c, (2012), "*Ethical leadership and group in-role performance: The mediating roles of group conscientiousness and group voice*", *The Leadership Quarterly* 23, 953–964.

16- Gaertner, KN & Nollen, SD, (1989), '*Career experiences, perceptions of employment practices and psychological commitment to the organization*', *Human Relations*, 42, 975-991.

17- George. M. jennifer Jones. R. Gareth, (1999), *Organizational Behavior Understanding and managing*, (U.S.A. & New York, ADDISON WESLEY, P. 74.

18- Gibbons P, (2000). *Spirituality at work: Definitions, measures assumptions, and validity claims. Paper presented at the academy of management annual meetings*. Toronto.

19- Grundstein, R. (2001), *A Strategy for Formulation and Implementation of Code of Ethics in Public Service Organization*; INTL of Public Administration, Vol. 24(5).

20- Gullet., J, (2010). *The Buyer-Supplier Relationship: An Integrative Model of Ethics and Trust*, *Journal of Business Ethics*, Vol. 90 No.2: PP.329–341.

21- Harolds, J.; B.P. Wood, (2006). "*Conflict management and resolution*". *J Am Coll Radiol*

22- Hellriegel. Don Woodman. W. Richard, (1996), *Organizational Behavior (South-Western College Publishing An International Thomson Publishing Company*, P. 53-55.

23- Hildur Helgado ttir, (2008), "*The ethical dimension of project management*", *International Journal of Project Management* 26, 743–748.

24- Hosmer., L, Trust, (1995). *The Connecting Link between Organizational Theory and Philosophical Ethics*. *Academy of Management Review* 20(2):379-403.

25- Ingrid, Naude, (2004). *Factors impacting on ethical behavior in organizations*, University of Pretoria.

26- James B. DeConinck, (2010), "*The influence of ethical climate on marketing employees' job attitudes and behaviors*", *Journal of Business Research* 63 (2010) 384–391.

27- Jevon, S. M. & L. H. Johnston, (2003), "*The Perceived Knowledge and Attitudes of Governing Body Chartered Physiotherapists Towards the Psychological Aspects of Rehabilitation*"; *Sport and Exercise Psychologist*, Vol.5, pp.201-212.

28- Jin-Ae., Kang, (2010), "*Ethical conflict and job satisfaction of public relations practitioners*", *Public Relations Review* 36, 152–156.

29- Juliet Memery, Philip Megicks 1, Robert Angell 2, Jasmine Williams, (2012), "*Understanding ethical grocery shoppers*", *Journal of Business Research* 65, 1283–1289.

30- Kammeron k, Veton D. (2001), *conflict management, translated by: Alvani SM and Danai Fard H, publication of management research and education institution affiliated with ministry of power*, 1th ed, Tehran, 30.

31- Katie; Ryan Adams; T. Malcolm Kenya, (2003). "*Interpersonal Conflict, Agreeableness, and Personality Development*". *Journal of Personality*, Vol.71, No.6, pp.1059–1086.

32- Mark S. Schwartz, (2013), "*Developing and sustaining an ethical corporate culture: The core elements*", *Business Horizons*, 56, 39–50.

- 33- Mason, J. (2009), "Ethics in the construction industry: the prospects for a single professional code", International Journal of Law in the Built Environment, 1(3): 194-204.
- 34- Mehmet Demirbag a,*, Jane Frecknall-Hughes b,1, Keith W. Glaister a,2, Ekrem Tatoglu c,3, (2013), "Ethics and taxation: A cross-national comparison of UK and Turkish firms", International Business Review 22, 100–111.
- 35- Meyer P, Herscovitch L., (2001), "Commitment in the workplace: toward a general model". Human Resource Management Review 11(3): p.306.
- 36- Milliman J, Czaplewski J and Ferguson J, (2003). Workplace spirituality and employee work attitudes, an exploratory empirical assessment. Journal of Organizational Change Management 16(4): 426-447.
- 37- Mitroff I, Denton A, (1999). A study of spirituality in the workplace. Sloan Management Review. 40 (4): 3-5.
- 38- Prince, C. (2007). "Communication in a time of conflict". Hawaii Dent J.; Vol.38, No.1, pp.8-17.
- 39- Rezaian A. (2003), Conflict management and negotiation: advanced organization behavior management, published by Samt, 2th ed, Tehran.
- 40- Settlers, I. H., R. M. Settlers & A. Mamas (2001); "One Role or Two? The Function of Psychological Separation in Role Conflict"; Journal of Applied Psychology, Vol.87, No.3, pp. 574-582.
- 41- Susan Convery a, Edmund Outslay b,1, (2012), "Assessing professional ethics in tax: A case on uncertain tax positions", J. of Acc. Ed. 30, 80–99.
- 42- Tahmasebi Z, Dibavar A and Pirsemsari N, (2010) .Factors Affecting Ethical Behavior of Employees, AIMS International Conference on Value based Management.
- 43- Tatum, B.C. & Eberlin, R.J. (2008), The Relationship Between Organizational Justice and Conflict Style. Journal of Business Strategy Series Vol. 9, pp. 297-
- 44- Vaske Jerry, J.; Mark D. Needham; C. Robert; J.R. Cline, (2007). "Clarifying Interpersonal and Social Values Conflict among Recreationists; Journal of Leisure Research". First Quarter. Vol.39, No.1; ABI/INFORM GLOBAL ; pp . 182.
- 45- Wong, Y.T. & Ngo, H.Y. & Wong, C.S.(2006), Perceived Organizational Justice, Trust, and OCB: A Study of Chinese Workers in Joint Ventures and State-Owned Enterprises, Journal of World Business, Vol. 41, pp. 344-355.
- 46- Woo Gon Kima, Robert A. Brymer b,1, (2011), The effects of ethical leadership on manager job satisfaction, commitment, behavioral outcomes, and firm performance, International Journal of Hospitality Management 30, 1020– 1026.
- 47- Wotrubaet, R.T et al. (2001). The Impact of Ethics code Familiarity on Manager Behavior. Journal of Business Ethics, No. 33, pp: 322-234.
- 48- Xiujuan Zhang b, Fred O. Walumbwa a, Samuel Aryee c, Zhen Xiong (George) Chen d, (2013), "Ethical leadership, employee citizenship and work withdrawal behaviors: Examining mediating and moderating processes", The Leadership Quarterly 24 (2013) 284-297.
- 49- Yusoff, Zetty Zahureen et al. (2011), The Influence of Personal and Organizational Factors on Ethical Decision Making Intentions among Managers; International Journal of Business and Management; Vol. 6, No. 9.



50- Zornoza, Ana; Ripoll Pilar; Peiró José M. (2002). “Conflict Management in Groups that Work in Two Different Communication Contexts (Face-To-Face and Computer-Mediated Communication)”. SmallGroup Research, Vol.33, No.5, pp.481-508.