

تأثیر اخلاق حرفه‌ای بر عملکرد کارکنان فرماندهی انتظامی استان قم

تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۶/۱۴

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۲/۰۷

(صص ۲۵ - ۶۳)

محمد صادق حشمتی^{۱*}

مهدی علیزاده^۲

چکیده

در موقعیت امروز که سازمان‌های جامعه ما با شتاب در پی یافتن راه‌های تازه‌ای برای بالا بردن هرچه بیشتر عملکرد خود هستند، رعایت اخلاق حرفه‌ای برای آن‌ها ضرورت دارد. هدف از انجام این تحقیق بررسی اثرات اخلاق حرفه‌ای بر عملکرد کارکنان فرماندهی انتظامی استان قم می‌باشد، پژوهش حاضر کاربردی و توصیفی از نوع پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق جامعه آماری شامل کلیه کارمندان نیروی انتظامی ف.ا.ا. قم می‌باشد. که تعداد کل آن‌ها ۹۱۴ نفر می‌باشد. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۲۷۰ نفر می‌باشد. بدین منظور ابتدا با مرور ادبیات و پیشینه تحقیق پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۴۲ سؤال و ۵ بعد بر اساس طیف پنج گانه لیکرت طراحی شد. برای آزمون مدل از نرم‌افزارهای *SPSS* استفاده شد. در این تحقیق به منظور تحلیل اطلاعات از دو دسته آمار توصیفی و استنباطی و آزمون‌های رگرسیون که از طریق پرسشنامه استخراج گردید استفاده شد. نتایج تحقیق نشان داد ابعاد اخلاق حرفه‌ای (انضباط کاری، مسئولیت پذیری، رعایت انصاف و عدالت، وفاداری و برتری جویی و رقابت طلبی) به معنای شناخت درست از نادرست در محیط کار و انجام درست و ترک نادرست و یا به تعبیری، نوعی تعهد اخلاقی و وجدان کاری نسبت به هر نوع کار، وظیفه و مسئولیت، می‌تواند بر تک تک مؤلفه‌های عملکرد کارکنان نقشی مثبت و مؤثر داشته باشد. اخلاق در سازمان و به کارگیری اصول اخلاقی به دلیل فراهم آوردن جو مناسب برای انجام وظایف شغلی می‌تواند از اهمیت زیادی برخوردار باشد.

واژگان کلیدی: اخلاق حرفه‌ای، عملکرد، وفاداری، مسئولیت‌پذیری، انضباط، انصاف.

۱. فوق لیسانس حقوق (m.s.heshmati@gmail.com)

۲. دکتری حقوق، دانشگاه علوم انتظامی امین

۱. مقدمه

در طول سال‌های گذشته نقش پلیس سنتی به وسیله رقابت‌های در حال افزایش در زمینه وظایف پلیس مورد چالش قرار گرفته و در حال حاضر، نقش پلیس از واکنشی و اتفاقی بودن به کنشگر و پلیس جامعه محور تغییر کرده است. این تغییر، نقش بسیار مهمی در ارتباط بین پلیس و جامعه دارد زیرا میزان موفقیت پلیس جامعه محور، به میزان بهره‌مندی جامعه از فعالیت‌ها و خدمات پلیس در پیشگیری از جرائم بستگی دارد. کاهش فراوان شکایت‌های مرتبط با گستاخی و بی‌ادبی، افزایش رضایت شغلی از طریق ایجاد محیط کاری مؤثرتر و اثربخش‌تر، افزایش روحیه از طریق ارتباط مثبت‌تر و عاطفی‌تر با مردم و کاهش استرس و در نتیجه کاهش شکایت مشتریان. بنابراین توسعه ارتباطات اثربخش و مؤثر بین پلیس و جامعه، مهم‌ترین هدف سازمان پلیس است. این مسئله مهم نه تنها باید در ساختار اداری پلیس اشاعه یابد، بلکه باید در نقش اجتماعی پلیس و رفتار کلیه‌ی کارکنان پلیس تعمیم پیدا کند. جامعه محور بودن پلیس و داشتن ارتباط مؤثر و معنادار بین پلیس و جامعه به اخلاق حرفه‌ای پلیس برمی‌گردد، زیرا جامعه محور بودن پلیس و ارتباط مؤثر و معنادار بین پلیس و جامعه را می‌توان به چگونگی رفتار و کنش متقابل پلیس با مردم توصیف کرد (ابزری، ۱۳۸۶).

عملکرد سازمانی یک سازه است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد و ترکیب گسترده‌ای از دریافته‌های غیرملموس همچون افزایش دانش سازمانی و دریافته‌های عینی و ملموس مانند نتایج اقتصادی و مالی به شمار می‌رود. وقتی صحبت از عملکرد می‌شود نتیجه کار بدست آمده به ذهن متبادر می‌گردد. با توجه به نقش تأثیرگذار اخلاق در کمک به انجام درست و کامل وظایف محوله و افزایش عملکرد، این موضوع برای تحقیق انتخاب گردید. متغیرهایی که بر عملکرد کارکنان تأثیرگذارند می‌توان به آموزش اخلاق، سیستم پاداش و تنبیه، جو اخلاقی سازمان، کمک (حمایت

سازمانی) اشاره نمود. بنابراین نیروی انتظامی به عنوان نهادی که نقش محوری در آرامش و امنیت کشور دارد شاید در مورد این مسأله ضرورت بیشتری را احساس کند، چرا که اخلاق مناسب نیروهای آن یکی از پیش شرط‌های مقبولیت آن‌ها توسط افراد بوده و به این صورت می‌توانند در برقراری آرامش نقش مؤثر داشته و ادعا کنند که توانسته‌اند قدم مثبتی بردارند. از طرفی رعایت اخلاق حرفه‌ای به عنوان یک مزیت رقابتی در سازمان‌ها به شمار می‌رود (رحمان سرشت، ۱۳۷۷: ۶۷).

نیروی انسانی در کشور ما نه تنها رسالت تجهیز سازمانی کشور را بر عهده دارد، بلکه از آنجاییکه مهره اصلی سازمان محسوب می‌شود، برای موفقیت سازمان اهمیت حیاتی دارد. نیروی انسانی به عنوان مهمترین مهارت سازمانی هدفمند، دارای دو بعد کمی و کیفی است که رشد متعادل و موزون او نیز باید در هر دو بعد کمی و کیفی به موازات یکدیگر مد نظر قرار گیرند. کارمندان از جمله عوامل مهم و اصلی ساختار سازمانی در کشور هستند و افت کمی و کیفی آنان تأثیر مستقیم بر عملکرد سازمان دارد. از آنجا که جایگاه و نقش نیروی انسانی در توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور تعیین کننده است، نیروی انسانی متخصص مورد نیاز بخش‌های مختلف به تقویت و توسعه سازمان کمک شایانی نموده و زیربنای توسعه سایر بخش‌ها نیز می‌باشد که با داشتن اخلاق حرفه‌ای می‌توانند به بهره‌وری سازمان کمک شایانی نمایند (قارون، ۱۳۷۳: ۱۰۷).

۲. روش پژوهش

تحقیق حاضر از لحاظ هدف در دسته تحقیقات کاربردی قرار دارد، چرا که به حل یک مسئله کاربردی در سازمان می‌پردازد و نتیجه آن برای بهبود وضعیت فعلی سازمان استفاده می‌گردد. همچنین از لحاظ هدف در زمره تحقیقات توصیفی و از نوع پیمایشی می‌باشد. چرا که به توصیف یک پدیده از لحاظ همه ابعاد به صورت نظام دار پرداخته

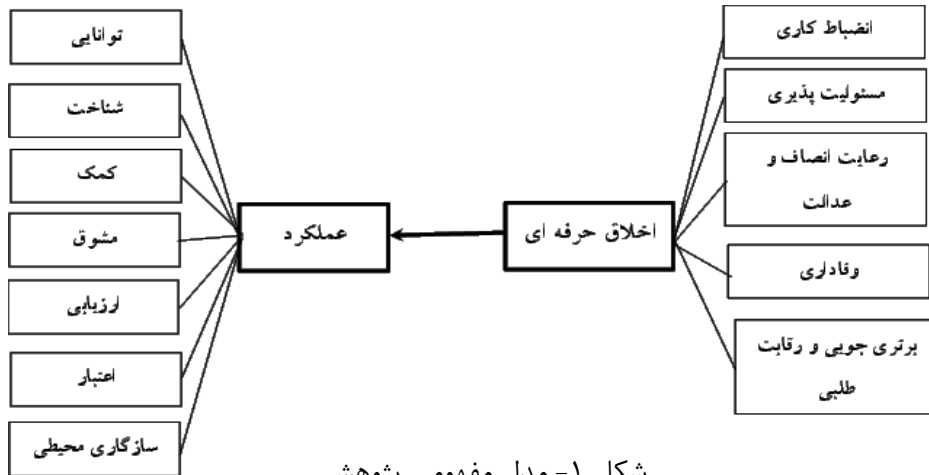
است و نتایج تحقیق را از نمونه کوچکتر می‌توان به کل جامعه تعمیم داد. همچنین داده‌ها را به صورت واقعی مورد بررسی قرار گرفته اند و روابط بین متغیرها را بدون دخل تصرف مورد بررسی قرار داده به همین علت در زمره تحقیقات پیمایشی قرار گرفته است. جامعه آماری این تحقیق جامعه آماری شامل کلیه کارمندان نیروی انتظامی ف.ا. قم می‌باشد. که تعداد کل آن‌ها ۹۱۴ نفر می‌باشد. تعداد حجم نمونه در این تحقیق ۲۷۰ نفر می‌باشد. در این تحقیق از دو دسته آمار توصیفی و استنباطی به‌منظور تحلیل اطلاعات استفاده می‌شود. در بخش توصیفی بیان جنسیت، سن و مشخصات جمعیت شناختی ارائه می‌شود و در بخش استنباطی نیز از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و رگرسیون استفاده می‌شود.

۲-۱. طراحی مدل و توسعه فرضیات

پیچیده شدن روز افزون عملیات سازمانی و فرایند مدیریت، توجه مدیران و دست اندرکاران سازمان‌ها و صاحب نظران را به بحث اخلاق سازمانی و اخلاق حرفه‌ای معطوف ساخته است. اخلاق به طور ساده عبارت است از شناخت صحیح از ناصحیح و سپس انجام صحیح و ترک ناصحیح، اخلاق حرفه‌ای امروزه به عنوان یکی از زمین‌های دانش مدیریت در سازمان به شمار می‌رود. این اخلاق یکی از مسائل مهم مؤثر بر عملکرد کارکنان سازمان است (نجاری و حسنی، ۱۳۹۶: ۸۴).

در تحقیقی که نجاری و حسنی (۱۳۹۶) تحت عنوان «بررسی تأثیر مؤلفه‌های اخلاق کاری و عملکرد کارکنان شرکت پست تهران» انجام دادند به این نتیجه رسیدند که بین سه عامل (وجدان کاری و اعتماد و مسئولیت پذیری) با عملکرد رابطه همبستگی مثبت وجود دارد ولی بین مؤلفه امانت داری و عملکرد کارکنان رابطه معنی داری وجود ندارد. همچنین نتایج حاصل از رتبه بندی مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای نشان داد که بعد وجدان کاری بیشترین تأثیر را بر عملکرد دارد.

لذا این پژوهش نیز با اضافه کردن متغیرهای همدردی با دیگران، انضباط کاری، رعایت انصاف، رعایت احترام، وفاداری و برتری جویی و رقابت پذیری به متغیرهای قبلی و رابطه آن‌ها با عملکرد در سازمان نیروی انتظامی دست به مطالعه و پژوهش زده است.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

۲-۲. فرضیات تحقیق

- ۱- اخلاق حرفه‌ای بر عملکرد کارمندان نیروی انتظامی ف.ا.ا. قم تأثیر معناداری دارد.
- ۲- انضباط کاری بر عملکرد کارمندان نیروی انتظامی ف.ا.ا. قم تأثیر معناداری دارد.
- ۳- مسئولیت پذیری بر عملکرد کارمندان نیروی انتظامی ف.ا.ا. قم تأثیر معناداری دارد.
- ۴- رعایت انصاف و عدالت بر عملکرد کارمندان نیروی انتظامی ف.ا.ا. قم تأثیر معناداری دارد.
- ۵- وفاداری بر عملکرد کارمندان نیروی انتظامی ف.ا.ا. قم تأثیر معناداری دارد.
- ۶- برتری جویی و رقابت طلبی بر عملکرد کارمندان نیروی انتظامی ف.ا.ا. قم تأثیر معناداری دارد.

۳. بحث اصلی

کمتر اتفاق می‌افتد که صفحه حوادث روزنامه و سایت‌های مختلف را خالی از رخدادهایی مرتبط با پلیس ببینیم اما گاه برخی از این حوادث به نحوی پیش می‌رود که هفته‌ها و گاه سال‌ها در ذهن می‌ماند. در این میان، برخی رویدادها به دلیل نوع عملکرد پلیس ماندگاری و برجستگی می‌یابد. یکی از این حوادث، در آبان ماه ۸۹ در میدان کاج تهران رخ داد و پس از انتشار تصاویر و فیلم‌های مربوط به آن، موجی از انتقاد به بی‌عملی نیروهای انتظامی حاضر در محل حادثه به راه افتاد؛ حادثه‌ای که از دید ناظران در صورت اقدام به موقع و سریع ماموران و برخورد آنان با ضارب می‌توانست مانع مرگ یک شهروند شود. در نقطه مقابل، شلیک یکی از ماموران نیروی انتظامی به فردی که اواخر تیرماه سال جاری در مترو شهر ری با چند شهروند از جمله یک روحانی درگیر شده بود، به مرگ این فرد انجامید و به سرعت تصاویر این اتفاق در شبکه‌های مجازی انتشار یافت. در این صحنه اما واکنش‌ها متفاوت بود. در برابر تمجیدها از واکنش اینچنینی پلیس، بسیاری نیز زبان به انتقاد گشودند و اظهار داشتند شلیک مستقیم و از فاصله نزدیک به فردی که عصبی و پرخاشگرانه فریاد می‌زند، چه توجیه قانونی یا امنیتی دارد؟ نکته قابل تامل در این زمینه، همزمانی انتشار کلیپی از نوع برخورد حرفه‌ای، دوستانه و دلسوزانه یک پلیس تایلندی با مراجعه‌کننده عصبی بود که با چاقو کارکنان اداره پلیس را تهدید کرده بود. به این ترتیب، هراز چند گاه عملکرد پلیس در صحنه‌های گوناگون موضوع نقد و نظر شهروندان قرار می‌گیرد و گسترش شبکه‌های اجتماعی سبب شده تا نوع رفتار نیروهای انتظامی به دقت زیر ذره بین قرار گیرد. گاه نیز رفتار برخی ماموران چنان جلوه یا ماهیتی ناهنجار دارد که مسوولان ارشد نیروی انتظامی را هم به واکنش وامی دارد. چندی پیش بود که دست به دست شدن کلیپ توقف نکردن یک خودروی گشت ارشاد در برخورد با زنی معترض در برابر این خودرو،

واکنش‌های بسیاری را برانگیخت و سخنگوی نیروی انتظامی در اردیبهشت ماه ۱۳۹۶ اعلام کرد با عوامل آن قاطعانه برخورد خواهد شد (مقیمی، ۱۳۸۷: ۲۰).

با توجه به آثار مثبتی که اخلاق حرفه‌ای دارد می‌توان گفت که یکی از مهمترین عوامل کلیدی موفقیت سازمان‌ها، اخلاق حرفه‌ای است. هر قدر اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها از سوی مدیران و کارکنان مورد توجه قرار گیرد، سازمان در نیل به اهداف پیش‌بینی شده توفیق بیشتری خواهد داشت. اخلاق حرفه‌ای یکی از مسائل همه جوامع بشری است و در حال حاضر متأسفانه در جامعه و محیط کار کمتر به اخلاق حرفه‌ای توجه می‌شود. در حالیکه در غرب سکولار شاخه‌ای به عنوان اخلاق حرفه‌ای در مدیریت و سازمان وجود دارد. ولی در جامعه دینی ما در مدیریت به اخلاق توجه کافی نشده است تا ویژگی‌های اخلاق حرفه‌ای مانند روحیه مشارکت، تعامل با یکدیگر و ... تعریف و در جامعه‌ای که نیازمند آن است فرهنگ سازی شود. پیتز دراکر در اهمیت اخلاق ورزی مدیران به ویژه مدیران عالی می‌گوید: اگر مدیر فاقد اخلاق نیکو باشد یا درست کار نباشد، روح و حیات سازمان را تباه می‌کند. ضعف اخلاق در سازمان هر مجموعه‌ای را دچار آسیب‌پذیری و عقب‌ماندگی می‌کند. (مقیمی، ۱۳۸۷: ۲۱)

به طور کلی مسئله اساسی این پژوهش که به آن پرداخته خواهد شد این است که: نقش اخلاق حرفه‌ای بر عملکرد کارکنان چگونه خواهد بود و چه عواملی باعث رشد اخلاق حرفه‌ای در سازمان می‌شود؟

به طور کلی انسان‌ها در بعد فردی و شخصیتی دارای ویژگی‌های خاص اخلاقی هستند که پندار، گفتار و رفتار آن‌ها را شکل می‌دهد. ممکن است همین افراد وقتی در یک جایگاه و پست سازمانی قرار می‌گیرند عواملی موجب شود که پندار، گفتار و رفتار متفاوتی از بعد فردی سر بزنند که این ویژگی‌های انسانی بر روی میزان کارایی و اثر بخشی سازمان تأثیر بگذارد. از طرفی اخلاقی بودن یا نبودن رفتارها و عملکرد می‌تواند

موجب بروز پیامدهای مثبت یا منفی در سطح سازمان گردد که بهره‌وری سازمان را تحت تأثیر قرار دهد (حاجی حسین نژاد، ۱۳۸۸: ۱۲۱).

علل مختلف از جمله عدم رقابت پذیری سازمان در بازار جهانی، بایستی با دید گسترده‌تر و عمیق‌تری به بهره‌وری و مفهوم توسعه توجه نماید. توسعه بر اساس مفاهیم و نظریه‌ها، فرایندی بسیار پیچیده، دقیق و طولانی است که دلالت بر گذر از یک مرحله مشخص تاریخی با ساختار اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی معین، به مرحله مشخص دیگری با ویژگی‌های معین دارد و در این گذر، مبانی علمی و فنی تولید از وضعیت ما قبل صنعتی به وضعیت جامعه صنعتی تبدیل می‌گردد.

آنچه موجبات بقاء سازمانها را فراهم می‌آورد رعایت اصول و شیوه‌های صحیح انجام کارها است که سازمانها در محیط رقابتی محکوم به تمرکز و اجرای بهره‌وری می‌باشند. بهره‌وری از دو عبارت کارآیی به معنای درست انجام دادن کار و اثر بخشی به معنای انجام کارهای درست مشتق شده است. شاید نتوان برای رسیدن به بهره‌وری میزان و سقف مشخصی را در نظر گرفت ولیکن آنچه در این میان برای ما اهمیت دارد رسیدن به نقطه بهینگی در انجام امورات و وظایف سازمانی است. عوامل مؤثر بر ارتقاء بهره‌وری در سازمان شامل عوامل محیطی (فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی)؛ عوامل شغلی (وجود ابزارهایی جهت اصلاح عملکرد بر اساس معیارهای ذهنی و عینی و همچنین برنامه ریزی شغلی)؛ عوامل فردی (ارزشها، اعتقادات و تواناییها)؛ عوامل سازمانی (مشارکت کارمندان، سیستم جبران خدمات، انتخاب و گزینش صحیح کارمندان، برنامه‌های آموزشی، شیوه‌های رهبری و ساختار سازمانی) می‌باشد که نیروی انسانی با داشتن اخلاق حرفه‌ای میتوانند تمام عوامل تأثیر گذار بر بهره‌وری را پشت سر گذارد و در جهت اهداف سازمانی، بهره‌وری سازمان را به سطح بالایی برساند. (حاجی حسین نژاد، ۱۳۸۸: ۱۲۲)

بروز معضلات رفتاری در نیروی انتظامی از دید برخی ناظران تا حد زیادی نیز از چالش‌های پیش روی قانونگرایی و قانونمداری در جامعه به ویژه در سطح مدیران نشات می‌گیرد. به بیان برخی کاربران شبکه‌های اجتماعی، زمانی که در دوره‌ای خاص نیروی انتظامی به جای مأموریت تامین امنیت، از سوی دولت وقت به مأموریت فروش نفت در بازارهای مختلف گماشته می‌شود و در معرض فساد کلان مالی قرار می‌گیرد، از نیروهای جوان و عملیاتی در قاعده هرم پلیس چه انتظاری می‌توان داشت. از این منظر، انتشار آمار و اخباری در مورد فساد اقتصادی و نقض قانون در جامعه که به شکلی ویژه در سال‌های منتهی به ابتدای دهه جاری افزایش یافت، سبب ساز معضلات گسترده مدنی و فرهنگی شد و در عملکرد پلیس نیز اثر گذاشت. در وضعیت کنونی، بسیاری از مأموران نیروی انتظامی سربازان وظیفه‌ای هستند که با آموزش‌های محدود، در قامت پلیس راهنمایی یا در کلانتری‌ها، نواحی مرزی و ... مشغول خدمت می‌شوند و به دلایل گوناگون از جمله بی تجربه و بی انگیزگی، عملکردی برجای می‌گذارند که در کارنامه پلیس به ثبت می‌رسد. از این دید، به کارگیری نیروهای پایور هر چند در ابتدا هزینه‌زا به نظر می‌آید اما به حرفه‌ای و تخصصی شدن عملکرد پلیس خواهد انجامید و در درازمدت از هزینه‌های گوناگون نیروهای نظامی و انتظامی خواهد کاست. به این ترتیب، مجموعه از عوامل، از روانی و ذهنی گرفته تا چالش‌های پیش روی قانونگرایی و نیز نحوه مدیریت امکانات را می‌توان در ایجاد آسیب‌های رفتاری پلیس دخیل دانست و از این رو برای یافتن راهکار ارتقای مطلوبیت عملکرد نیروهای انتظامی باید مطالعاتی چندجانبه و عمیق را مورد توجه ویژه قرار داد. (حاجی حسین نژاد، ۱۳۸۸: ۱۲۳).

۱-۳. اخلاق و اخلاق حرفه‌ای

اخلاق جمع خُلق و از نظر لغوی به معنای به معنای خوبی‌هاست. در تعریفی دیگر، گفته شده است که اخلاق جمع خُلق به معنای نیرو و سرشت باطنی است که تنها با دیده‌ی

بصیرت قابل درک است. (لاوتن ۱۳۸۱) اخلاق را، به عنوان مجموعه‌ای از اصول می‌داند که اغلب برای تسهیل در امور و هدایت کارها استفاده می‌شود. استاد شهید مرتضی مطهری، با در نظر گرفتن نظریه‌های مختلف، اخلاق را چنین تعریف می‌کند: «فعل اخلاقی» آن فعلی است که هدف از آن منافع مادی و فردی نباشد، خواه انسان آن را به خاطر احساسات نوع‌دوستی انجام دهد، خواه به خاطر زیبایی روح خود، خواه به خاطر استقلال روح و عقل خویش و خواه به خاطر هوشیاری. همه این نظریه‌ها زمانی بائر می‌شود که اعتقاد به خدا و عمل الهی در کار باشد (اعتمادی، ۱۳۸۸: ۷۶).

دانشمندان علم اخلاق و فیلسوفان برای اخلاق تعاریف متعددی بیان کردند. تعریفی که از میان تعریف‌های اندیشمندان اسلامی می‌توان جمع بندی نمود عبارت است از: "اخلاق کیفیتی برای نفس آدمی است که رفتارهایی متناسب با آن از انسان بروز می‌کند." «اخلاق» شاخه‌ای از علوم انسانی است که موضوع آن شناخت مصادیق ارزش‌ها و بیانگر راه‌های کسب فضائل و ترک رذائل اخلاقی است (الوانی، ۱۳۸۲: ۴۳).

دفت اخلاق را به معنای رعایت اصول معنوی و ارزشهایی تعریف می‌کند که بر رفتار شخص یا گروه حاکم است، مبنی بر اینکه درست چیست و نادرست کدام است. وی اینگونه بیان میکند که ارزشهای اخلاقی، تعیین کننده استانداردهایی است مبنی بر اینکه از نظر رفتار و تصمیم‌گیری چه چیزی خوب یا بد است (رجبی پور میبیدی و فیروزآبادی، ۱۳۹۱: ۳۱). (فردریکسون، ۱۹۹۰) بیان کرد که اخلاقیات حول محور برابری، عدالت اجتماعی و مصلحت عامه است. اخلاق حاکم بر سازمان‌های دولتی، تابع ارزش‌های موجود در جامعه و جهان بینی حکومت‌هاست. همچنین، اخلاق بازتاب و انعکاسی است از ارزش‌های غالب در محدوده فعالیت‌ها و وظایف سازمانی است (بحرینی، ۱۳۸۹: ۲۵).

امروزه در تجزیه و تحلیل رفتار سازمان‌ها، پرداختن به اخلاق و ارزش‌های اخلاقی یکی از الزامات است. نماد بیرونی سازمان‌ها را رفتارهای اخلاقی آن‌ها تشکیل می‌دهد که خود حاصل جمع ارزشهای گوناگون اخلاقی است که در آن سازمان‌ها، ظهور و بروز یافته است. در شرایط کنونی رعایت نشدن برخی معیارهای اخلاقی، نگرانی‌های زیادی را در بخشهای دولتی و غیردولتی به وجود آورده است. سقوط معیارهای رفتاری در بخش دولتی، پژوهشگران را واداشته تا در جستجوی مبنای نظری در این رابطه بوده تا بتوانند مسیر مناسب اجرایی آنرا فراهم سازند. لذا یکی از عمده ترین دغدغه‌های مدیران کارآمد در سطوح مختلف، چگونگی ایجاد بسترهای مناسب برای عوامل انسانی شاغل در تمام حرفه‌ها است تا آن‌ها با حس مسئولیت و تعهد کامل به مسائل در جامعه و حرفه خود به کار بپردازند و اصول اخلاقی حاکم بر شغل و حرفه خود را رعایت کنند. اخلاق از دیدگاه افراد مختلف معانی متفاوتی دارد، اما عموماً آن را شناخت درست از نادرست در محیط کار و انجام درست و ترک نادرست میدانند. مقوله اخلاق سازمانی در جوامع توسعه یافته طی یک و نیم قرن گذشته به عنوان بخشی از علم مدیریت به مرور نهادینه شده است. در فرهنگ دهخدا اخلاق عبارت است از: دانش بدخویی و نیک خویی‌ها. اخلاق بطور ساده و خلاصه شامل شناخت صحیح از ناصحیح و آنگاه انجام صحیح و ترک ناصحیح است (بخشی، ۱۳۸۳: ۵۲).

اخلاق بر فعالیت انسانها تأثیر قابل توجهی دارد و لازمه عملکرد مناسب، تعهد و مسئولیت پذیری کارکنان است. مدیریت ارزشهای اخلاقی در محیط کار، موجب مشروعیت اقدامات مدیریتی شده، انسجام و تعادل فرهنگ سازمانی را تقویت می‌کند، اعتماد در روابط بین افراد و گروهها را بهبود میبخشد و با پیروی بیشتر از استانداردها، موجب بهبود کیفیت و درنهایت افزایش سود سازمان میشود. با توجه به نقشی که انسانها در سازمانهای امروزی دارند، نوع قضاوت افراد در مورد سازمان وموضوع

فعالیتشان تأثیر بسیار زیادی در کارایی و اثربخشی آن‌ها و در نتیجه کارایی و اثربخشی سازمان دارد (نریمانی و همکاران، ۱۳۹۱: ۲۲).

فضایل اخلاقی نه تنها سبب نجات در قیامت است، بلکه زندگی دنیا نیز بدون آن سامان نمی‌یابد! تجربه تاریخی بشر هم گویای آن است که هر جامعه‌ای که از ارزش‌های اخلاقی فاصله بگیرد و از جهت نظری و عملی آن را پاس ندارد، متحمل خسارت‌های جبران‌ناپذیری می‌شود و شاهد فاجعه اسفبار انسانی خواهد بود و راه انحطاط خواهد پیمود. اخلاق به حوزه خاصی محدود نیست، بلکه در تمامی حوزه‌ها و زمینه‌ها باید به آن توجه کرد؛ و فقط در این صورت است که اصول اخلاقی نتیجه بخش خواهد بود و تعالی و سعادت انسان را فراهم می‌سازد (بیکزاد و همکاران، ۱۳۸۹: ۳۹).

سلطانی معتقد است برای سالم‌سازی محیط سازمانی، دو سازوکار وجود دارد: یکی سازوکار قانون و دیگری سازوکار اخلاق که فراتر از قانون است و به صورت پایدار و نهادی می‌تواند سالم‌سازی را به صورت فرایند بر سازمان حاکم کند (تولایی، ۱۳۸۸: ۲۶).

در باب اهمیت اخلاق و رعایت اصول اخلاقی در اسلام، جملات فراوانی از بزرگان وجود دارد که به تعدادی از آن‌ها اشاره می‌شود: پیامبر مکرّم اسلام حضرت محمد (ص) می‌فرماید: " نمی‌توان همه را به مال راضی کرد؛ اما به حسن خُلق می‌توان ". حضرت علی (ع) نیز می‌فرماید: " هر دردی را درمانی است، جز بد اخلاقی که درمان پذیر نیست " و در جای دیگری حضرت علی (ع) می‌فرماید: " پس نیکوترین اندوخته‌ی خود را کردار نیک بدان و هوای خویش را در اختیار بگیر و به نفس خود بخیل باش و زمام آن را در آنچه برایت روا نیست، رها مگردان ". همچنین، از سید جمال الدین اسدآبادی آمده است که: " ملت بدون اخلاق، اخلاق بدون عقیده و عقیده بدون فهم ممکن نیست " (قربانی زاده و کریمیان، ۱۳۸۸: ۸۱).

۳-۱-۱. مفهوم اخلاق اداری

اخلاق اکنون به صورت منشور اخلاقی سازمان و قوانین رفتار حرفه‌ای مشاغل پا به درون سازمانی نهاده است. در یک دهه‌ی اخیر توجه روز افزون به این موضوع شده که باید عدلت آن را در وقایع دهه‌های اخیر مانند جهانی شدن، توسعه عدم تمرکز، مدیریت گرای، افزایش روابط کاری تجاری سازمان‌های دولتی با بخش خصوصی، رشد مطالعات اجتماعی و درخواست فزاینده برای پاسخگویی و مسئولیت اجتماعی از سوی مراجع قانونی و سیاسی دید (قراملکی، ۱۳۸۵: ۳۶)

اخلاق اداری هم اکنون به نهضتی اصلاح‌گرایانه در مدیریت دولتی تبدیل شده است که به مطالعه و شناسایی قواعد و ضوابط رفتار انسان اداری و موضع‌هایی چون تدوین منشور اخلاق، قوانین و استانداردهای رفتار، آموزش اخلاقیات، مدیریت اخلاق، تصمیم‌گیری اخلاق، فرهنگ و جو اخلاق و زیرساخت اخلاق می‌پردازد. (قراملکی، ۱۳۸۵: ۳۷)

سازمان همکاری‌های اقتصادی و توسعه^۱ نیز با طراحی یک زیرساخت اخلاقی که در واقع یکی از الگوهای اثربخش مدیریت اخلاقیات محسوب می‌گردد و سعی در کنترل فساد و حفظ و ارتقای اخلاقیات و اصلاح رفتارهای نامطلوب در اغلب کشورهای عضو خود کرده است. در این الگو به میزان زیادی عوامل محیطی و سازمانی با یکدیگر ترکیب شده است که مهمترین این عوامل عبارتند از:

- تعهد رهبران، سیاستمداران و مدیران به رعایت امور اخلاقی
- استراتژی، سیاست‌ها و قوانین و مقررات دقیق و لازم اخلاقی
- جو و فضای جامعه و سازمان

- سیستم‌ها و مکانیزم‌های انگیزشی برای تشویق به انجام رفتار اخلاقی
- برنامه‌های آموزش‌های کارآمد و مؤثر
- سیستم‌های کنترلی و ارزیابی کارآمد و مؤثر درون و برون سازمانی
- دلایل و استدلال عقل پسند کافی برای پذیرش اخلاق
- موقعیت‌های شغلی
- نیازهای شخصی
- جامعه مدنی فعال

لذا در مجموع می‌توان گفت چنانچه یک زیر ساخت اخلاق از کارکرد صحیح برخوردار گردد، محیطی را فراهم می‌آورد که استانداردها و شاخص‌های رفتار شخصی مطلوب، مورد تشویق و حمایت قرار گیرد. (فقیهی و رضایی منش، ۱۳۸۴: ۲۱)

۳-۱-۲. رفتار اخلاقی

اخلاق را مجموعه‌ای از صفات روحی و باطنی انسان تعریف کرده اند 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 را در فرهنگ جامعه می‌دواند و خود نوعی وجه غالب می‌یابد که جامعه را با آن می‌توان شناخت. امروز در تجزیه و تحلیل رفتار سازمان‌ها، پرداختن به اخلاق و ارزش‌های اخلاقی یکی از الزامات است. نماد بیرونی سازمان‌ها را رفتارهای اخلاقی آن‌ها تشکیل می‌دهد که خود حاصل جمع ارزش‌های گوناگون اخلاقی است که در آن سازمان‌ها،

ظهور و بروز یافته است. اخلاقیات در سازمان به عنوان سیستمی از ارزش‌ها و بایدها و نبایدها تعریف می‌شود که بر اساس آن نیک و بد‌های سازمان مشخص و عمل بد از خوب متمایز می‌شود. به طور کلی انسان‌ها در بعد فردی و شخصیتی دارای ویژگی‌های خاص اخلاقی هستند که پندار، گفتار و رفتار آن‌ها را شکل می‌دهد. ممکن است همین افراد وقتی در یک جایگاه و پست سازمانی قرار می‌گیرند عواملی موجب شود که پندار، گفتار و رفتار متفاوتی از بعد فردی سر بزنند که این ویژگی‌های انسانی بر روی میزان کارایی و اثر بخشی سازمان تأثیر بگذارد. (قراملکی، ۱۳۸۵: ۳۸)

۳-۱-۳. نقش فرهنگ در بهبود اخلاق حرفه‌ای

کلیه مسائل و مشکلات در حوزه‌های گوناگون، خود معلول عامل مهمتری تحت عنوان فرهنگ است و فقدان بستر فکری و نگرش مناسب علت اصلی مشکلات بوده و میان باورهای فرهنگی یعنی اعتقادات و ارزشهای درونی و پذیرفته شده و توسعه تکنولوژیک و صنعتی رابطه‌ای مستقیم وجود دارد. لذا بمنظور هر گونه تحول در حوزه‌های یاد شده باید ابتدا آن تحولات فکری را که منتهی به انسان نو میشود ایجاد کرد. از دیدگاه مک کله لند چنین انسانی فردی است که انطباق پذیر - مستقل - کارآمد - معطوف به برنامه ریزی بلند مدت بوده و جهان را تغییر پذیر میداند و بالاتر از همه نسبت به توانایی خود در ایجاد تحول و دگرگونی اطمینان دارد (خورشیدی، ۱۳۸۹: ۱۸).

۳-۱-۴. عرف جامعه ایران و اخلاق حرفه‌ای

در جامعه ایران اکثریتی معادل ۸۱/۴ درصد اعتقاد دارند که «روزی هر کس به قدر قسمت اوست» که عامل مهمی در تضعیف اخلاق حرفه‌ای محسوب می‌شود (محسنی، ۱۳۷۹: ۴۱).

از دیگر باورهای غلط که به کاهش اخلاق حرفه‌ای می‌انجامد اعتقاد به قضا و قدر است. ۸۹/۵ درصد ایرانیان به «تأثیر قضا و قدر در زندگی» اعتقاد دارند. (محسنی، ۱۳۷۹: ۴۱) در مورد تأثیر این باور بر اخلاق حرفه‌ای ایرانیان تحقیق مستقلی انجام نگرفته است. اما تحقیقات مشابهی در آسیای شرقی در اینباره صورت گرفته است. یکی از عوامل توفیق مردم کره در توسعه صنعتی وجود ارزشهای این جهانی^۱ است. در جای دیگر خانم کارمنسیتا^۲ 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. چنین باورهای عرفی به کاهش اخلاق حرفه‌ای در ایران می‌انجامد (محسنی، ۱۳۷۹: ۴۲).

۳-۱-۵. مدیریت با هوش اخلاقی

هوش اخلاقی، توانایی درک درست از خلاف، داشتن اعتقادات اخلاقی قوی و عمل به آنهاست. در این مقاله ابتدا اصول هوش اخلاقی در مدیریت بررسی شده، در نهایت مراحل آموزش هوش اخلاقی به مدیران پیشنهاد می‌شود.

۳-۱-۶. اصول هوش اخلاقی در مدیریت

لنیک وکیل هوش اخلاقی را توانایی تشخیص درست از اشتباه می‌دانند که با اصول جهانی سازگار است. به نظر آنان چهار اصل هوش اخلاقی، بدین‌گونه برای موفقیت مداوم سازمانی و شخصی ضروری است:

درستکاری:

یعنی ایجاد هماهنگی بین آنچه که به آن باور داریم و آنچه که به آن عمل می‌کنیم. انجام آنچه که می‌دانیم درست است و گفتن حرف راست در تمام زمانها. کسی که هوش اخلاقی بالایی دارد، به شیوه‌ای که با اصول و عقایدش سازگار باشد، عمل می‌کند.

مسئولیت‌پذیری:

کسی که هوش اخلاقی بالایی دارد، مسئولیت اعمال و پیامدهای آن اعمال، همچنین اشتباهات و شکست‌های خود را نیز می‌پذیرد.

دلسوزی:

توجه به دیگران که دارای تأثیر متقابل است. اگر نسبت به دیگران مهربان و دلسوز بودیم، آنان نیز در زمان نیاز با ما همدردی می‌کنند و مهربان خواهند بود.

بخشش:

آگاهی از عیوب خود و تحمل اشتباهات دیگران. پژوهشگران دریافته اند که چگونه رهبران از هوش اخلاقی خود برای دستیابی به اهداف شخصی و سازمانی استفاده می‌کنند. هوش اخلاقی تنها راه درست زندگی نیست، بلکه برای تجارت نیز مفید است. هم چنین دریافتند که چگونه مهارت‌های اخلاقی در وجود انسان توسعه پیدا می‌کند و دیدگاه‌هایی از روان‌شناسی را برای ارائه مبنایی برای درک اینکه چگونه رهبران اخلاقی ایجاد می‌شوند، ارائه دادند. بنابراین کمی‌کردن فواید تجاری هوش اخلاقی برای سازمان سخت و دشوار است؛ مانند نگهداری و حفظ استعدادها، شهرت شرکت، رضایت مشتری و...اما

هزینه‌های عدم رعایت، اصول اخلاقی در سازمان، بسیار بیشتر خواهد بود
(لنیک و کیل^۱، ۲۰۰۵)

شواهد بسیاری وجود دارند که هوش اخلاقی نقش بزرگی در موقعیت سازمان ایفا می‌کند. بهتر است بدانیم که بیشتر سازمان‌ها راستی و درستی را خط مشی محوری خود قرار داده‌اند. امروزه ارزش صداقت در میان رهبران تجاری غربی، گم شده است و آنان برای پوشاندن یا پنهان کردن حقیقت تلاش دارند، اما برخی از رهبران دیگر روشن و ساده عمل می‌کنند و صادقند. بسیاری از پژوهشگران بر این باورند که صداقت کامل در تمام زمانها بایستی در راس دستورکار سازمان باشد. باوجود این واقعیت و شفا دهندگی قدرت راستی و درستی، هنگامی که انجام تجارت با مشکل و دشواری و سختی برخورد می‌کند، اغلب تیم‌هایی از مدیران وجود دارند که چالشهای ارتباطی را رهبری کنند و به نظر می‌رسد که به ندرت کسی بگوید اجازه دهید که تنها راست بگوییم. هنگامی که رهبر پیوسته صادق باشد و همراه با اصول و ارزشهای اخلاقی عمل کند، نوعاً عملکرد بالایی را در سرتاسر فروش، سود، نگهداری افراد، شهرت و رضایت مشتری ایجاد می‌کند. به عبارت دیگر اخلاقیات خوب، برای تجارت خوب است (مانالاک^۲، ۲۰۰۶).

۲-۳. عملکرد

عملکرد عبارتست از به نتیجه رساندن وظایفی که از طرف سازمان بر عهده نیروی انسانی گذاشته شده است. از عملکرد، تعاریف متعددی ارائه شده است. به طور کلی عملکرد در سه سطح فردی، گروهی و سازمانی قابل بررسی است و عوامل مختلفی بر هر یک از این سطوح مؤثرند و می‌توان با کنترل مناسب آن‌ها زمینه‌های ارتقاء عملکرد را

1. Lennick & Kiel
2. Manallack

فراهم نمود. این عوامل در سطح فردی عبارتند از: توانایی، شخصیت، یادگیری، ادراک، انگیزش و استرس یا فشار روانی. عوامل مؤثر بر عملکرد گروهی را می‌توان در مؤلفه‌های ارتباطات، رهبری، قدرت، سیاست و رفتار بین گروهی و تعارض ملاحظه نمود. عوامل مؤثر بر عملکرد سازمانی عبارتند از: ساختار سازمانی، محیط سازمانی، سیاست‌ها و رویه‌های سازمانی و فرهنگ سازمانی این دیدگاه عملکرد سازمانی را تابعی از مؤلفه‌های فوق می‌دانند (شریف زاده و همکاران، ۱۳۸۸:۳۳).

عملکرد عبارت است از کارایی و اثربخشی در وظایف محوله. عملکرد شغلی مستخدم (کارکنان) نشان می‌دهد که او تا چه اندازه کار خود را به طور رضایت بخش انجام می‌دهد (دازه، ۱۳۹۴). عملکرد شغلی درجه‌ای از انجام وظایف محوله به فرد در شغل وی تعریف می‌شود. همچنین (روجلبرگ^۱ ۲۰۰۷)، عملکرد را فعالیت‌هایی تعریف کرده است که به طور معمول بخشی از شغل و فعالیت‌های فرد است و باید آن را انجام دهد. زندگی در جوامع مبتنی بر دانش، چالش‌های جدیدی را برای نیروی کار و همچنین سازمان‌ها به ارمغان می‌آورد (رحمانی، ۱۳۹۵).

۳-۲-۱. عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان

برای ارتقاء عملکرد و بهبود رفتارهای کارکنان، به نحوی که به موفقیت سازمان منجر شود باید عوامل مؤثر بر عملکرد و رفتار را بشناسیم و آن‌ها را مدیریت کنیم. در این گفتار از مهمترین عوامل اثرگذار بر عملکرد کارکنان سازمانها به اجمال معرفی می‌شوند:

۱- استعداد: استعداد یک آمادگی زمینه‌ای در افراد برای موفقیت در بعضی نقش‌ها و شغل هاست، استعداد را در سنین بزرگسالی فقط می‌توان کشف کرد، پرورش داد، به

فعلیت درآورد و در مسیر مناسب بکار انداخت. یکی از نشانه‌های استعداد، موفقیت است. افرادی که در یک زمینه مشخص هنری، فنی، ورزشی یا مدیریتی موفقیت کسب می‌کنند، به ویژه وقتی این موفقیت تداوم داشته باشد و تکرار شود به احتمال زیاد در آن زمینه مستعد هستند. یکی از وظایف حساس و تعیین کننده مدیران در مسیر ارتقاء عملکرد کارکنان این است که استعدادهای آنان را در جستجو و کشف کنند و وظایف و نقش‌ها و شغل‌ها را به نحوی به کارکنان تخصیص دهند حداکثر تناسب ممکن بین آنها تأمین شود. استعداد را به کوه یخ تشبیه می‌کنند که فقط یک پنجم آن روی سطح آب است و در نگاه اول دیده می‌شود و برای دیدن (کشف) بقیه آن باید جستجوی اکتشافی بیشتری داشت. مشکل وقتی تشدید می‌شود که برخی از کارکنان، ما، حتی خودشان هم از استعدادهایشان آگاه نیستند (شریف زاده و همکاران، ۱۳۸۸:۳۴).

استعداد را باید با کمک نشانه هایش شناخت. وقتی کسی در انجام کاری استعداد داشته باشد آن کار را با لذت و رضایت درونی و حتی گاهی داوطلبانه انجام می‌دهد. از انجام و تکرار آن خسته نمی‌شود، بسیاری از آمال و آرزوهایش را در همان کار تعریف و جستجو می‌کند به آن کار افتخار می‌کند و آن را معرف خود می‌داند، آن کار را بهتر و زودتر از دیگران انجام می‌دهد. تناسب بین استعدادهای فرد با الزامات و مقتضیات شغل یکی از کلیدی ترین عوامل ظهور و بروز عملکردهای موفق و رضایت بخش است (رجب دری، ۱۳۹۵:۵۴).

۲- دانش و مهارت: آموزش و توسعه دانش و مهارت‌های کارکنان از مهم ترین تواناسازهای سازمان‌هاست. در همه مدل‌های جامع تعالی سازمانی، سهم زیادی برای آموزش کارکنان به عنوان یک توانا ساز مهم که بر عملکرد کارکنان و از طریق آنها بر عملکرد و تعالی سازمانها مؤثر است در نظر گرفته شده است. سازمانها نمی‌توانند همه

دانش و مهارت مورد نیاز خود را در زمان استخدام از بازار کار تأمین نمایند، همچنین شرایط محیطی، تحولات تکنولوژیکی و توقعات روزافزون مشتریان فشار برای آموزش کارکنان را تشدید می‌کند. به همین دلیل است که سازمانهای موفق جهان سالیانه میلیاردها دلار برای توسعه دانش و مهارت کارکنان خود سرمایه‌گذاری می‌کنند. ارتباط بین آموزش و عملکرد کارکنان یک ارتباط دو سویه است. از یک سو به کارکنان آموزش می‌دهیم تا عملکردهای موفق تری داشته باشند و از سوی دیگر عملکرد آن‌ها را ارزیابی می‌کنیم تا نیازهای آموزشی آن‌ها را شناسایی کنیم.

۳- فرصت: همه ما برای نمایش دادن استعدادها و توانایی‌هایمان و برای استفاده مؤثر از دانش و مهارت نیاز به فرصت و مجال داریم. این فرصت هم جنس زمان است، به این معنی که کارکنان نیاز به وقت کافی دارند تا عملکردهای مورد نظر را بروز دهند و هم از جنس اختیار است به این معنی که باید به کارکنان اعتماد کرد و به آن‌ها اختیارات لازم (متناسب با مسئولیت‌ها و صلاحیت‌هایشان) تفویض کرد. استعداد و دانش و مهارت کارکنان فقط ظرفیتهای آن‌ها را برای دستیابی به سطوح بالاتری از عملکرد افزایش می‌دهد، اما استفاده عملی و مؤثر از این ظرفیت نیاز به عوامل دیگری دارد که اختیار و فرصت از مهمترین آنهاست دادن فرصت و اختیار موجب می‌شود تا کارکنان فضای وسیع‌تری برای تلاش، خلاقیت و ابتکار داشته باشند، در قبال وظایف خود احساس مسئولیت بیشتری کنند و با انگیزه و انرژی بیشتری تلاش کنند (رابینز، ۱۳۷۸: ۶۷).

۴- منابع و امکانات: منابع و امکانات، تجهیزات و ابزار و اطلاعات، چنانچه به میزان کافی و لازم و با کیفیت و در زمان مناسب در اختیار کارکنان قرار گیرد می‌تواند تسهیل‌گر رفتارها و عملکردهای مطلوب آن‌ها باشد. رابطه بین عوامل مؤثر بر عملکرد، رابطه‌ای پیچیده و تعاملی است. برای مثال ممکن است کارمندی که کارش را دوست دارد، به آن علاقه مند است و افتخار می‌کند، مدیرش را قبول دارد و... ابزار و امکانات موجود را هم

کافی و قابل قبول ارزیابی کند، در حالی که همان ابزار و امکانات ممکن است توسط کارمندی ناراضی که از کارش، مدیرش و همکارانش راضی نیست ناکافی تلقی شود (رضایی، ۱۳۹۱: ۳۹).

۵- انگیزه: انگیزه و اشتیاق برای انجام کار و دستیابی به اهداف، به ویژه در سازمانهای ایرانی، از مهمترین عوامل تعیین کننده سطح و کم و کیف عملکرد کارکنان است. انگیزه‌ها، چرائی رفتار هستند. اگر انگیزه کارکنان برای انجام کاری پائین باشد، عملکرد آنها درست مشابه وقتی فاقد استعداد یا دانش و مهارت کافی باشند لطمه خواهد خورد (رفیعی، ۱۳۸۶: ۶۱).

۶- رضایت کارکنان: رضایت کارکنان از کار و سازمان، عامل مهمی در عملکرد آنهاست. همه سازمانها آرزوی داشتن کارکنان راضی را دارند و در این راه تلاش می‌کنند. رضایت کارکنان به معنی نگرش و برداشت کلی و مثبت آنها از کار و همه عوامل مرتبط با کار است. کارکنان راضی بهره‌ورترند، به سازمان وفادارترند، آموزش‌ها و مهارتهای جدید را بهتر و سریعتر فرا می‌گیرند و به اهداف و سرنوشت سازمان علاقه‌مندند (رضائی، ۱۳۹۱: ۴۰).

۳-۲-۲. استقرار نظام مدیریت عملکرد در ایران

با تصویب و ابلاغ قانون مدیریت خدمات کشوری در سال ۸۶ که فصل یازدهم آن (مواد ۸۱، ۸۲ و ۸۳) استقرار نظام مدیریت عملکرد در دستگاه‌های اجرایی کشور را تکلیف کرده، اهمیت مدیریت عملکرد دو چندان شده است. بر اساس ماده ۸۱ این قانون، دستگاه‌های اجرایی مکلف به استقرار نظام مدیریت عملکرد مشتمل بر ارزیابی عملکرد سازمان، مدیران و کارمندان می باشد. مطابق ماده ۸۲، سازمان موظف به نظارت بر چگونگی استقرار این نظام در دستگاه‌های اجرایی شده و در نهایت ماده ۸۳ اشاره به ارزیابی استراتژیک کشور دارد (رونق، ۱۳۸۶: ۶۲). ارزیابی عملکرد کارمندان در ماده ۸۱

این قانون در قالب «نظام جامع مدیریت عملکرد» دیده شده است. اخیراً در همین رابطه دستورالعمل اجرایی ارزیابی عملکرد کارمندان دولت در سال ۱۳۹۰، تصویب و توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ریاست جمهوری به دستگاههای اجرایی ابلاغ شده است. در واقع این دستورالعمل جایگزین نظام ارزشیابی قبلی شده است. این دستورالعمل از تاریخ ابلاغ یعنی از مرداد سال ۱۳۹۰، مبنای ارزیابی عملکرد کارمندان و تمام امتیازهای مرتبط می باشد (رفیع زاده، ۱۳۹۰: ۵۶).

تا پیش از تصویب این قانون و آئین نامه‌ها و دستورالعملهای آن، صرفاً ارزیابی عملکرد کارمندان دولتی مطرح دولتی‌ها بود لکن در قانون جدید توجه ویژه‌ای به مبحث مهم و نوین مدیریت عملکرد و ارزیابی عملکرد در سطح سازمان نیز شده است. مدل منتخب دولت در نظام مدیریت عملکرد مدل دپارتمان انرژی آمریکا^۱ می باشد که مدلی نوین در عرصه مدیریت عملکرد در جهان به حساب می آید. این مدل دارای شش گام می باشد که در آئین نامه و دستورالعملهای مصوب دولت نیز عیناً این شش گام ذکر شده و صرفاً با اضافه نمودن چند ماده و تبصره تکمیلی سعی در بومی نمودن مدل به منظور اعمال هر چه بهتر و روشن تر آن در دستگاههای اجرایی کشور نموده است. شش گام مورد اشاره در آئین نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ مورخ ۸۹/۱/۱۴ به شرح زیر مطابقت داده شده است:

گام اول: برنامه راهبردی خود را در چارچوب تکالیف قانونی تهیه نموده و برنامه‌های عملیاتی سالانه را با تعیین اهداف کمی در راستای برنامه راهبردی تدوین نمایند. (بند الف ماده یک آیین نامه)

گام دوم: نظام ارزیابی عملکرد را با در نظر گرفتن واحدهای استانی، مؤسسات و سازمان‌های وابسته در سه سطح سازمان، مدیران و کارمندان و بر مبنای شاخص‌های عمومی و اختصاصی مستقر نماید. (بند ب ماده یک آیین نامه) این گام، یعنی نظام ارزیابی عملکرد، موضوع اصلی این پژوهش می باشد.

گام سوم: نظام پاسخگویی در مقابل عملکرد را در سطوح سازمان، مدیران و کارمندان مستقر نماید، به طوری که کارمندان، مدیران و سازمان در چارچوب تکالیف قانونی و وظایف محوله پاسخگوی عملکرد خود در مقابل مسئولین مافوق، مراجع ذیصلاح و دیگر ذینفعان باشند (بند ج ماده یک آیین نامه).

گام چهارم: نظام جمع‌آوری داده‌های عملکرد را در سطوح ستاد، استان، سازمان‌ها و مؤسسات وابسته با زمان‌بندی مشخص به صورت یکپارچه و منسجم مستقر نمایند. (بند د ماده یک آیین نامه)

گام پنجم: نظام تحلیل داده‌های عملکرد را مستقر نمایند. به طوری که تبدیل داده‌های خام به اطلاعات و دانش به نحوی صورت پذیرد که زمینه بکارگیری دانش حاصل شده در جهت بهبود عملکرد سازمان، مدیران و کارمندان فراهم شود. (بند ه ماده یک آیین نامه).

گام ششم: ساز و کار استفاده از نتایج ارزیابی عملکرد را به نحوی فراهم نمایند که ضمن رفع نقاط ضعف، موانع و مشکلات وضعیت موجود، زمینه ارتقای بهره‌وری و بهبود عملکرد سازمان، مدیران و کارمندان فراهم شود (بند و ماده یک آیین نامه).

البته در این آیین نامه دو گام دیگر نیز به گامهای شش گانه به شرح زیر اضافه شده است که بیشتر جنبه اجرایی گامهای مذکور را تضمین می کند و جنبه علمی ندارد:

گام هفتم: بر اساس فرآیند نظام مدیریت عملکرد نسبت به تدوین گزارش خودارزیابی در ابعاد شاخص‌های عمومی و اختصاصی اقدام نموده و میزان تحقق اهداف برنامه‌ها و

بهره‌وری را به صورت دوره‌ای و منظم به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ارایه نمایند (بند ز ماده یک آیین نامه).

گام هشتم: فرآیند اجرایی نظام مدیریت عملکرد دستگاه را در راستای سامانه جامع نظام مدیریت عملکرد مستقر در معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور مکانیزه نمایند به نحوی که امکان ارتباط و نظارت همزمان معاونت با دستگاه و همچنین ستاد دستگاه با واحدهای استانی و مؤسسات وابسته فراهم گردد (بند ح ماده یک آیین نامه).

۴. یافته‌های پژوهش

۴-۱. آزمون فرضیه اصلی

فرضیه H_0 : اخلاق حرفه‌ای بر عملکرد کارمندان تأثیر ندارد.
 فرضیه H_a : اخلاق حرفه‌ای سازمانی بر عملکرد کارمندان تأثیر دارد.
 ما چنین فرض کردیم که اخلاق حرفه‌ای بر عملکرد کارمندان تأثیر دارد. رگرسیون خطی انجام دادیم تا آزمون کنیم آیا میزان بکارگیری اخلاق حرفه‌ای سازمانی قادر بر تبیین میزان عملکرد کارمندان خواهد بود یا نه. همانطور که در جدول ۵-۱ نشان داده شد متغیر اخلاق حرفه‌ای با ضریب بتای ۰.۶۶۶، قدرت پیش بینی تغییرات متغیر وابسته عملکرد کارمندان را دارد. بنابراین فرض صفر باطل است و فرض یک مورد قبول می‌باشد. یعنی اخلاق حرفه‌ای بر عملکرد کارمندان تأثیر دارد.

جدول ۵-۱: نتایج تحلیل رگرسیونی آزمون فرضیه اصلی

متغیر وابسته	متغیر مستقل	سطح معنی داری	ضریب رگرسیونی بتا	F	R^2_{adj}
لگاریتم متغیر عملکرد	اخلاق حرفه‌ای	۰.۰۰۰	*۰.۶۶۶	۲۱۳.۳۲ ۲	۰.۴۴۱

					کارمندان
--	--	--	--	--	----------

** : معنی داری در سطح ۰.۰۱ خطا * : معنی داری در سطح ۰.۰۵ خطا

۲-۴. آزمون فرضیه شماره یک

فرضیه H_{01} : انضباط بر عملکرد کارمندان تأثیر ندارد.

فرضیه H_{a1} : انضباط بر عملکرد کارمندان تأثیر دارد.

ما چنین فرض کردیم که انضباط بر عملکرد کارمندان تأثیر دارد. رگرسیون خطی انجام دادیم تا آزمون کنیم آیا میزان بکارگیری انضباط بر میزان عملکرد کارمندان تأثیر گزار خواهد بود یا نه. همانطور که در جدول ۲-۵ نشان داده شد متغیر انضباط با ضریب بتای ۰.۵۰۶، قدرت پیش بینی تغییرات متغیر وابسته عملکرد کارمندان را دارد. بنابراین فرض صفر باطل است و فرض یک مورد قبول می‌باشد. یعنی انضباط بر عملکرد تأثیر دارد.

جدول ۲-۵: نتایج تحلیل رگرسیونی آزمون فرضیه شماره یک

R^2_{adj}	F	ضریب رگرسیونی بتا	سطح معنی داری	متغیر مستقل	متغیر وابسته
۰.۲۵۴	۹۰.۳۸۹	*۰.۵۰۶	۰.۰۰۰	عملکرد	لگاریتم متغیر انضباط

** : معنی داری در سطح ۰.۰۱ خطا * : معنی داری در سطح ۰.۰۵ خطا

۳-۴. آزمون فرضیه شماره دو

فرضیه H_{02} : مسئولیت پذیری بر عملکرد تأثیر ندارد.

فرضیه H_{a2} : مسئولیت پذیری بر عملکرد تأثیر دارد.

ما چنین فرض کردیم که مسئولیت پذیری بر عملکرد تأثیر دارد. رگرسیون خطی انجام دادیم تا آزمون کنیم آیا میزان بکارگیری مسئولیت پذیری قادر بر تبیین میزان عملکرد

خواهد بود یا نه. همانطور که در جدول ۵-۳ نشان داده شد متغیر مسئولیت پذیری با ضریب بتای ۰.۴۱۶، قدرت پیش بینی تغییرات متغیر وابسته عملکرد را دارد. بنابراین فرض صفر باطل است و فرض یک مورد قبول می‌باشد. یعنی مسئولیت پذیری بر عملکرد تأثیر دارد.

جدول ۵-۳: نتایج تحلیل رگرسیونی آزمون فرضیه شماره دو

متغیر وابسته	متغیر مستقل	سطح معنی داری	ضریب رگرسیونی بتا	F	R^2_{adj}
لگاریتم متغیر مسئولیت پذیری	عملکرد	۰.۰۰۰	*۰.۴۱۶*	۵۶.۰۹۰	۰.۱۷۰

** : معنی داری در سطح ۰.۰۱ خطا * : معنی داری در سطح ۰.۰۵ خطا

۴-۴. آزمون فرضیه شماره سه

فرضیه H_{03} : رعایت انصاف و عدالت بر عملکرد تأثیر ندارد.

فرضیه H_{a3} : رعایت انصاف و عدالت بر عملکرد تأثیر دارد.

ما چنین فرض کردیم که رعایت انصاف و عدالت بر عملکرد تأثیر دارد. رگرسیون خطی انجام دادیم تا آزمون کنیم آیا میزان بکارگیری رعایت انصاف و عدالت قادر بر تبیین میزان عملکرد خواهد بود یا نه. همانطور که در جدول ۵-۴ نشان داده شد متغیر رعایت انصاف و عدالت با ضریب بتای ۰.۵۶۴، قدرت پیش بینی تغییرات متغیر وابسته عملکرد را دارد. بنابراین فرض صفر باطل است و فرض یک مورد قبول می‌باشد. یعنی رعایت انصاف و عدالت بر عملکرد تأثیر دارد.

جدول ۵-۴: نتایج تحلیل رگرسیونی آزمون فرضیه شماره سه

متغیر وابسته	متغیر مستقل	سطح معنی داری	ضریب رگرسیونی بتا	R^2_{adj}	F

۱۲۵.۱۲۳	۰.۳۱۶	**۰.۵۶۴	۰.۰۰۰	عملکرد	لگاریتم رعایت انصاف و عدالت
---------	-------	---------	-------	--------	--------------------------------

** : معنی داری در سطح ۰.۰۱ خطا * : معنی داری در سطح ۰.۰۵ خطا

۴-۵. آزمون فرضیه شماره چهار

فرضیه H_{04} : وفاداری بر عملکرد تأثیر ندارد.

فرضیه H_{a4} : وفاداری بر عملکرد تأثیر دارد.

ما چنین فرض کردیم که وفاداری بر عملکرد تأثیر دارد. رگرسیون خطی انجام دادیم تا آزمون کنیم آیا میزان بکارگیری وفاداری قادر بر تبیین میزان عملکرد خواهد بود یا نه. همانطور که در جدول ۵-۵ نشان داده شد متغیر وفاداری با ضریب بتای ۰.۵۷۶، قدرت پیش بینی تغییرات متغیر وابسته عملکرد را دارد. بنابراین فرض صفر باطل است و فرض یک مورد قبول می‌باشد. یعنی وفاداری بر عملکرد تأثیر دارد.

جدول ۵-۵: نتایج تحلیل رگرسیونی آزمون فرضیه شماره چهار

R^2_{adj}	F	ضریب رگرسیونی بتا	سطح معنی داری	متغیر مستقل	متغیر وابسته
۰.۳۲۹	۱۳۳.۰۲۴	**۰.۵۷۶	۰.۰۰۰	عملکرد	لگاریتم متغیر وفاداری

** : معنی داری در سطح ۰.۰۱ خطا * : معنی داری در سطح ۰.۰۵ خطا

۴-۶. آزمون فرضیه شماره پنج

فرضیه H_{05} : برتری جویی و رقابت طلبی بر عملکرد کارکنان تأثیر ندارد.

فرضیه H_{a5} : برتری جویی و رقابت طلبی بر عملکرد کارکنان تأثیر دارد.

ما چنین فرض کردیم که برتری جویی و رقابت طلبی بر عملکرد تأثیر دارد. رگرسیون خطی انجام دادیم تا آزمون کنیم آیا میزان بکارگیری برتری جویی و رقابت طلبی قادر

بر تبیین میزان عملکرد خواهد بود یا نه. همانطور که در جدول ۵-۶ نشان داده شد متغیر برتری جویی و رقابت طلبی با ضریب بتای ۰.۶۱۴، قدرت پیش بینی تغییرات متغیر وابسته عملکرد را دارد. بنابراین فرض صفر باطل است و فرض یک مورد قبول می‌باشد. یعنی برتری جویی و رقابت طلبی بر عملکرد تأثیر دارد.

جدول ۵-۶: نتایج تحلیل رگرسیونی آزمون فرضیه شماره پنج

متغیر وابسته	متغیر مستقل	سطح معنی داری	ضریب رگرسیونی بتا	F	R^2_{adj}
لگاریتم متغیر برتری جویی و رقابت طلبی	عملکرد	۰.۰۰۰	**۰.۶۱۴	۱۶۲.۰۵۴	۰.۳۷۴

** : معنی داری در سطح ۰.۰۱ خطا * : معنی داری در سطح ۰.۰۵ خطا

۵. نتیجه‌گیری

نتایج تحقیق نشان داد اخلاق حرفه‌ای بر عملکرد کارمندان نیروی انتظامی ف.ا.ا. قم تأثیر معناداری دارد. یافتن راه‌های افزایش عملکرد برای سازمانی چون نیروی انتظامی ج.ا. حائز اهمیت فراوان می‌باشد. در تحقیق حاضر اثبات گردید که فاکتور اخلاق حرفه‌ای به معنای شناخت درست از نادرست در محیط کار و انجام درست و ترک نادرست و یا به تعبیری، نوعی تعهد اخلاقی و وجدان کاری نسبت به هر نوع کار، وظیفه و مسئولیت، می‌تواند بر تک تک مؤلفه‌های عملکرد کارکنان نقشی مثبت و مؤثر داشته باشد. اخلاق در سازمان و بکارگیری اصول اخلاقی به دلیل فراهم آوردن جو مناسب برای انجام وظایف شغلی می‌تواند از اهمیت زیادی برخوردار باشد. نتیجه تحقیق با نتیجه تحقیقات ژانگ (۲۰۱۶) هم‌راستا می‌باشد.

در پژوهشی دیگر رحمانی و دری (۱۳۹۵) به بررسی تأثیر اخلاق حرفه‌ای بر عملکرد سازمانی در مدیران صنعتی استان فارس پرداختند. این مطالعه از نوع پیمایشی-کاربردی بوده و بررسی موضوع از طریق پرسشنامه و نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده، از ۱۰۴ نفر از مدیران صنعتی استان فارس صورت گرفت. برای تحلیل نتایج در قالب ۱ فرضیه اصلی و ۷ فرضیه فرعی، از رگرسیون خطی توسط نرم‌افزار SPSS استفاده شد. نتایج مطالعات آن‌ها نشان داد که اخلاق حرفه‌ای بر عملکرد سازمانی اثرگذار است. همچنین عوامل توانایی، وضوح، مشوق، ارزیابی، اعتبار و محیط از اخلاق حرفه‌ای تأثیر می‌گیرند اما تأثیرپذیری مؤلفه "کمک" از اخلاق حرفه‌ای تأیید نشد که تنها در این مورد با نتایج تحقیق حاضر همراستا نبوده است.

در یک پژوهش که به صورت کتابخانه‌ای در رابطه با سازمان‌های رسانه‌ای و تأثیر اخلاق حرفه‌ای بر آن پرداخته است به این نتیجه رسیده است که رعایت اخلاق حرفه‌ای در سازمان امری لازم و ضروری است. یکی از نتایج بهبود اخلاق کار در سازمان، تنظیم بهتر روابط در سازمان است که باعث افزایش جو تفاهم در سازمان و کاهش تعارضات بین افراد و گروه‌ها می‌شود و عملکرد تیمی را بهبود می‌بخشد. شاید بیشترین تأثیر اصول اخلاقی مربوط به رفتار نیروی انسانی باشد که از یک سو جامعه را دچار تعارض نکند و از سوی دیگر با اتخاذ تصمیمات منطقی و خردمندانه منافع بلندمدت خود را تضمین کند. اخلاق بر فعالیت انسانها تأثیر قابل توجهی دارد و لازمه عملکرد مناسب، تعهد و مسئولیت‌پذیری کارمندان است. انتظار بروز خلاقیت توسط کسانی که کار خود را از لحاظ اخلاقی، ناپسند تلقی می‌کنند، واقعی و منطقی نیست. فراهانی و رضایی (۱۳۹۴)

در پژوهشی دیگر که توسط حیدری (۱۳۹۴) با انجام مطالعه موردی در فرماندهی انتظامی تهران بزرگ به تعیین شاخصه‌های اخلاق حرفه‌ای افسران کلانتری تهران

بزرگ پرداخت. در این مطالعه تعهد، مسئولیت پذیری و پاسخگویی، صداقت، برابری، اختیار و ادب و احترام و ... به عنوان شاخص‌های عمومی و پارامترهای قانون مداری، رازداری، امانت داری و اخلاق اسلامی، شجاعت، خوش رفتاری و مدارا با مردم و... به عنوان شاخصه‌های اختصاصی در مدل مفهومی در نظر گرفته شده‌اند که با توجه به نتایج پژوهش حیدری (۱۳۹۴) اینگونه برداشت گردید که با نتایج تحقیق حاضر همسو می‌باشد.

در پژوهشی به منظور تعیین ویژگی‌های اخلاق حرفه‌ای فرماندهان و مدیران ناجا از منظر قرآن و روایات و میزان عمل به آن که در سال ۱۳۹۲ در فرماندهی انتظامی استان کرمانشاه صورت گرفت به نتایجی دست پیدا کرده اند این تحقیق با مطالعه موردی در فرماندهی انتظامی استان کرمانشاه صورت پذیرفت. در این تحقیق پارامترهای ایمان به خدا، تقوا و اخلاق، تسلط و مهارت انجام کار، ادای مسئولیت و وجدان کاری، خوش رفتاری و مدارا با مردم، انعطاف پذیری و پرهیز از خودمحوری، انتقادپذیری با روحیه باز، رعایت عدالت و انصاف، حل مشکلات مردم و ارائه خدمات به آنان، بصیرت و قاطعیت به عنوان ویژگی‌های عام اخلاق حرفه‌ای فرماندهان و مدیران بررسی شده است. از سوی دیگر پارامترهای قانون مداری، نظم و انضباط، رازداری و حفظ اسرار، پرهیز از تکبر و غرور، صبر و استقامت، عدم سواستفاده از عنوان، انتصاب فرماندهان لایق و عزل فرماندهان نالایق، اعتدال و عدم افراط و تفریط در کارها، برخورد با مفاسد، شهامت و شجاعت، پرهیز از تملق به عنوان ویژگی‌های خاص فرماندهان و مدیران بررسی شده است.

در پژوهشی در سال ۱۳۹۲، ابراهیم‌پور رابطه بین اخلاق کاری (متغیر مستقل) و عملکرد وظیفه‌ای (متغیر وابسته) را مورد بررسی قرار داد و به این نتیجه رسید که هر چه اخلاق کاری افزایش پیدا کند عملکرد وظیفه‌ای نیز افزایش پیدا می‌کند. با توجه به

نتایج به دست آمده پیشنهاد شد به اخلاق کاری در ابعاد در نظر گرفتن خدا، انضباط کاری، مسئولیت‌پذیری، رعایت انصاف و عدالت، صداقت و امانت‌داری، تعهد کاری، علاقه به کار و کارایی، انتقادپذیری و سلامت اداری در سازمان توجه جدی صورت گیرد. طوری که این متغیرها موجب افزایش عملکرد وظیفه‌ای در ابعاد انجام امور محوله، تکمیل شرح وظایف مورد انتظار، مشارکت در فعالیتهای سازمانی، توجه به انتظارات رسمی شغل، فراموش نکردن کارهای محوله و توجه به بخش‌های اصلی شغل می‌شود. توجه به این متغیرها در ابعاد مختلف در برنامه‌های معرفتی و یادگیری سازمانی می‌تواند زمینه را برای افزایش عملکرد وظیفه‌ای و مشارکت فعالانه کارکنان در امور سازمانی و عمل به مسئولیت‌های فردی ترغیب نماید. با توجه به نتایج تحقیق ابراهیم پور (۱۳۹۲) می‌توان بیان نمود این پژوهش نیز با تحقیق حاضر همراستا و همسو می‌باشد.

در پژوهشی که شاکری در سال (۱۳۸۹)، در سازمان آموزش و پرورش در مورد مدیریت آموزشی و سازمان‌های آموزشی انجام گردید که به نتایج زیر دست یافت: سازمان آموزش و پرورش از سازمان‌های مهم در جامعه می‌باشد و نقش والایی در تربیت و انسان‌سازی دارد. از طرفی پیشرفت و توسعه هر جامعه‌ای در گرو پیشرفت و ارتقاء سازمان آموزشی و منابع نیروی انسانی می‌باشد در این راستا نیاز به افرادی در پست مدیریت داریم که بتوانند این اهداف والا را دنبال کنند و به آن دست یابند، مدیران آموزشی که باید دارای یکسری ویژگی‌های و صلاحیت‌های حرفه‌ای از جمله دانش و تخصص و تجربه و مهارت در حرفه، به علاوه اخلاق و ارزش‌های اجتماعی و جهانی مانند تعهد، مسئولیت‌پذیری، درستکاری، دلسوزی، بخشش و احترام به دیگران، باشند، مدیران آموزشی که خود را نسبت به حرفه کارکنان و معلمان، شاگردان و جامعه، مسئول بدانند مدیران آموزشی که در یک کلام دارایی اخلاق حرفه‌ای باشند. در این تحقیق سعی در معرفی اخلاق حرفه‌ای، ویژگی‌های مدیران آموزشی دارایی اخلاق

حرفه‌ای، چگونگی دستیابی مدیران آموزشی به اخلاق حرفه‌ای و این که چرا اخلاق حرفه‌ای برای سامان و مدیران آموزشی لازم می‌باشد را داشته‌ایم.

جین ستوگی و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهش خود به دنبال بررسی اثر اخلاقی شرکتی بر عملکرد مالی شرکت‌ها بودند. یافته‌ها نشان می‌دهد که اخلاق شرکتی از طریق متغیرهای میانجی تعهدات جمعی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی اثر معناداری بر عملکرد مالی شرکت داشته و افزایش میزان اخلاق شرکتی موجب افزایش عملکرد مالی شرکت می‌گردد. در این رابطه می‌توان گفت تحقیق فوق با تحقیق حاضر همسو می‌باشد.

در پژوهشی توسط سونسون و وود در سال (۲۰۱۱) با هدف تهیه یک چارچوب مفهومی از سازمان و اخلاق کسب و کار، به ارائه چارچوبی پرداختند که یک پایه برای توسعه و پالایش ارتباط‌های اخلاقی در سازمان فراهم می‌آورد و می‌تواند باعث همکاری و اتحاد در ارتباط‌های اخلاقی شود. بنابر این اجرای چارچوب ارائه شده، باعث اصلاح ساختارها و فرآیندهای سازمان شده و موجب می‌شود که توانایی‌ها افزایش یافته و عملکرد سازمانی نیز ارتقا یابد. با توجه به آنچه در این تحقیق به ثمر رسیده است می‌توان بیان نمود این پژوهش از جهاتی از جمله تأثیر اخلاق بر افزایش توانایی و عملکرد سازمانی با تحقیق انجام شده ی حاضر همراستا می‌باشد.

در تحقیقی که توسط ایرنه فرگوسن^۱ در سال ۲۰۰۹ تحت عنوان تأثیر آموزش و توسعه بر روی عملکرد و بهره‌وری کارکنان سازمان‌های بخش عمومی انجام پذیرفت به نتایج زیر دست یافت. در این پژوهش از تکنیک مشاهده مصاحبه و پرسشنامه استفاده شد که پرسشنامه‌ها بین ۱۰۰ نفر از کارکنان توزیع گردید، و از اطلاعات مستند در

سازمان مربوط به فعالیتهای آموزشی ۱۰ سال گذشته سازمان استفاده گردید. نتایج نشان داد که فعالیتهای آموزشی نباید به حالت روتینی که همه می‌شناسند انجام شود بلکه برای جواب دهی بهتر باید به شکلی خلاقانه در کنار دیگر فعالیتها صورت پذیرد، تا بتواند به کارکنان کمک کند استعدادهای خود را بشناسند و به توسعه مسیر شغلی آنها کمک کند. رابطه با این تحقیق می‌توان اینگونه بیان نمود همانطور که اخلاق حرفه‌ای در عملکرد کارکنان تأثیر گذار است اگر فعالیتهای آموزشی با روشهای خلاقانه صورت گیرد اثر بخشی بیشتری جهت توسعه مسیر شغلی کارکنان خواهد داشت.

دیویس و دونالدسون، ۱۹۹۰ براین باورند که مدیریت ارزشهای اخلاقی در محیط کار موجب مشروعیت اقدامات مدیریتی شده، انسجام و تعادل فرهنگ سازمانی را تقویت می‌کند، اعتماد در روابط بین افراد و گروهها را بهبود می‌بخشد و با پیروی بیشتر از استانداردها، موجب بهبود کیفیت محصولات و در نهایت افزایش سود خواهد شد. عدم رعایت ارزشهای اخلاقی در اموری مانند جذب و گزینش، اقدامات خلاف اخلاق و خلاف قانون را در سازمان فراهم می‌سازد. رعایت ملاحظات اخلاقی در گزینش و استخدام، ارزیابی عملکرد، نظام پاداشها، اخراج و کوچک سازی سازمان، باعث کاهش بدبینی و پرخاشگری و تعارض، مسئولیت پذیری بیشتر، افزایش تنوع طلبی و در نهایت افزایش ارزش و سود و درآمد شده، رفاه بیشتر سرمایه‌گذاران، مشتریان و کارمندان را موجب می‌شود. از این جهت نتیجه تحقیق با نتیجه تحقیقات دیویس و دونالدسون همراستا می‌باشد.

نتایج تحقیق نشان داد انضباط کاری بر عملکرد کارمندان نیروی انتظامی ف.ا.ا. قم تأثیر معناداری دارد. انضباط در سازمان به این منظور در نظر گرفته می‌شود که کارکنان، رفتاری حداقل قابل قبول از خود ارائه دهند. انضباط را «برحسب پایبندی به

قوانین، مقررات، سیستم‌ها و فرایندهای شرکت» تعریف می‌کنند، که تضمین‌کننده‌ی عملکرد صحیح است و باعث ایجاد محیطی سالم برای کسب‌وکار می‌شود. نباید هیچ تبعیضی در اجرای قوانین و مقررات وجود داشته باشد. اقدامات انضباطی باید از قانون «اجاق داغ» پیروی کنند که می‌گوید: «هرکس اجاق را لمس کند، دستانش را خواهد سوزاند». این سوختن، فارغ از این است که چه کسی به اجاق دست می‌زند، و موضوعی غیرشخصی است. نتیجه تحقیق حاضر با تحقیقات اکبری (۱۳۹۶) همراستا می‌باشد.

در نتایج پرسشنامه‌ی تنظیمی در این تحقیق انضباط بر ابعاد عملکرد (توانایی، شناخت، کمک، مشوق، ارزیابی، اعتبار) تأثیر دارد. اما انضباط بر سازگاری محیطی و کمک تأثیر گذار نمی‌باشد. چرا که سطح معناداری آن‌ها از ۰/۰۵ بیشتر شده است که نشان دهنده عدم وجود همبستگی بین انضباط با کمک و سازگاری محیطی می‌باشد.

نتایج تحقیق نشان داد مسئولیت‌پذیری بر عملکرد کارمندان نیروی انتظامی ف.ا.ا. قم تأثیر معناداری دارد. موضوع همراستا بودن عملکرد و مسئولیت‌پذیری یکی از موضوعاتی است که همواره بین نظریه پردازان محل اختلاف بوده است. علی‌رغم مقبولیت بالای اصول مسئولیت‌پذیری شرکتها، یک منازعه طولانی درباره اینکه آیا مدیران باید سیاستهای مسئولیت‌پذیری شرکتها را در تصمیمات تاکتیکی و استراتژیکی خود دخالت دهند یا نه؟ منتقدان معتقدند که مسئولیت‌پذیری شرکتها یک ساختار مبهم دارد و مدیران جهت تعیین اینکه مسئولیت آن‌ها چیست ناتوان هستند. از طرفی مسئولیت‌پذیری باعث افزایش هزینه‌های عملیاتی می‌شود و ثروت سهامدار را از بین می‌برد. پس نگرانی اصلی منتقدان مسئولیت‌پذیری شرکتها این است که هزینه‌های مربوط به بهبودهای عملکرد ممکن است از منافع آن بیشتر شود. نتیجه تحقیق حاضر با محققانی چون ژئویانگ و همکاران (۲۰۱۴) همراستا می‌باشد. همچنین نتایج تحقیق نشان داد اخلاق بر فعالیت انسانها تأثیر قابل توجهی دارد و لازمه عملکرد

مناسب، تعهد و مسئولیت پذیری کارکنان است. مدیریت ارزشهای اخلاقی در محیط کار، موجب مشروعیت اقدامات مدیریتی شده، انسجام و تعادل فرهنگ سازمانی را تقویت می‌کند، اعتماد در روابط بین افراد و گروهها را بهبود میبخشد و با پیروی بیشتر از استانداردها، موجب بهبود کیفیت و درنهایت افزایش سود سازمان میشود. با توجه به نقشی که انسانها در سازمانهای امروزی دارند، نوع قضاوت افراد در مورد سازمان و موضوع فعالیتشان تأثیر بسیار زیادی در کارایی و اثربخشی آنها و در نتیجه کارایی و اثربخشی سازمان دارد از این جهت نیز نتیجه تحقیق با پژوهش نریمانی (۱۳۹۰) همراستا می‌باشد.

از آنچه در نتایج پرسشنامه به دست آورده شد اینگونه برداشت نموده شد که مسئولیت پذیری بر ابعاد عملکرد (توانایی، شناخت، مشوق، ارزیابی و اعتبار) تأثیر دارد. اما بر کمک و سازگاری محیطی تأثیر گذار نمی‌باشد. چرا که سطح معناداری همه متغیرها از ۰/۰۵ بیشتر شده است که نشان دهنده عدم وجود همبستگی بین مسئولیت پذیری با کمک و سازگاری محیطی می‌باشد. نتایج تحقیق نشان داد رعایت انصاف و عدالت بر عملکرد کارمندان نیروی انتظامی ف.ا.ا. قم تأثیر معناداری دارد. بنابراین پرداختها، ارتقا و پاداش ناشی از ارزیابی عملکرد عادلانه موجب ایجاد احساس تعلق شدید در کارکنان شده، تعهد آنان را بویژه در بعد مستمر و هنجاری افزایش می‌دهد و ترک سازمان را از سوی کارکنان به حداقل می‌رساند. نتیجه تحقیق با محققانی چون چاراش و اسپکتور (۲۰۱۵) همراستا می‌باشد.

از نتایج پرسشنامه اینگونه برداشت نمودیم رعایت انصاف و عدالت بر همه‌ی ابعاد عملکرد (توانایی، شناخت، کمک، مشوق، ارزیابی، اعتبار و سازگاری محیطی) تأثیر دارد و به طور کامل با نتایج تحقیق حاضر همراستا می‌باشد. نتایج تحقیق نشان داد وفاداری بر عملکرد کارمندان نیروی انتظامی ف.ا.ا. قم تأثیر معناداری دارد. حفظ و تقویت

وفاداری مشتریان برای شرکتهایی که دغدغه حفظ و توسعه جایگاه رقابتی خویش را در بازار دارند، چالشی استراتژیک تلقی می‌شود؛ بنابراین وفاداری مشتریان کلید موفقیت تجاری سازمان محسوب می‌شود بدین معنا که با افزایش وفاداری مشتریان میتوان انتظار داشت سهم بازار و میزان سود دهی بنگاه اقتصادی ارتقا می‌یابد که باعث افزایش عملکرد شرکت می‌شود. نتیجه تحقیق با مطالعات فاوله (۲۰۱۷) همراستا می‌باشد.

از نتایج پرسشنامه و تجزیه و تحلیل داده‌ها این نتیجه به دست آمد که وفاداری بر ابعاد عملکرد (توانایی، شناخت، مشوق و کمک) تأثیر دارد. اما بر ارزیابی، اعتبار و سازگاری محیطی تأثیر گذار نمی‌باشد. چرا که سطح معناداری آن‌ها از ۰/۰۵ بیشتر شده است که نشان دهنده عدم وجود همبستگی بین وفاداری با ارزیابی، اعتبار و سازگاری محیطی می‌باشد.

نتایج تحقیق نشان داد برتری جویی و رقابت طلبی بر عملکرد کارمندان نیروی انتظامی ف.ا.ا. قم تأثیر معناداری دارد. رقابت بر انتخاب شرکت درمورد ساختار، اقدامات و استاندارد عملکرد تأثیر می‌گذارد و شرکت‌ها را وادار می‌کند تا در برخی مواقع حالت‌های راهبردی آسیب پذیری را به خود بگیرند که سبب دستیابی به منابع بی‌نظیری از ارزش‌های رقابتی می‌شود. نتیجه تحقیق با مطالعات ادنان و همکاران (۲۰۱۶) همراستا می‌باشد. نتایج پرسشنامه همچنین این موضوع را بیان می‌دارد که وفاداری بر ابعاد عملکرد (توانایی، شناخت، مشوق، اعتبار و سازگاری محیطی) تأثیر دارد. اما بر کمک و ارزیابی تأثیر گذار نمی‌باشد. چرا که سطح معناداری آن‌ها از ۰/۰۵ بیشتر شده است که نشان دهنده عدم وجود همبستگی بین برتری جویی و رقابت طلبی با کمک و ارزیابی می‌باشد.

۶. منابع

منابع فارسی

- ۱) ابزری، مهدی و مهدی یزدانشناس؛ مسؤولیت اجتماعی و اخلاق کار در مدیریت کیفیت‌نوین؛ فرهنگ مدیریت، سال پنجم، شماره ۱۵ (هبار و تابستان ۱۳۸۶)، ص ۴-۵
- ۲) اعتمادی، حسین و زهرا دیانیتی‌دیلمی؛ تأثیر دیدگاه اخلاق مدیران مایل بر کیفیت گزارش‌های مالی شرکتها؛ فصلنامه اخلاق در علوم و فن
- ۳) الوانی، سیدمهدی؛ مدیریت عمومی؛ تهران: نشر نی، ۱۳۸۲
- ۴) بحرایی، نسرین؛ اخلاق پژوهش به منزله یک دانش: جستجو در اضلاع و هویت معرفتی اخلاق پژوهش؛ راهبرد فرهنگ، شماره ۸ و ۹ (زمستان و هبار ۱۳۸۹)، ص ۳۹-۵۸
- ۵) بخشی (۱۳۸۳)، عوامل مؤثر بر ایاد انگیزش شغیل اعضای هیأت علمی دانشگاه رفسنجان، ص ۳۰-۳۷ .
- ۶) بیگزاد، جعفر و دیگران؛ اخلاق حرفه‌ای، کار و جامعه؛ شماره ۱۲۵ و ۱۲۶
- ۷) تولایی، روح‌اله؛ عوامل تأثیرگذار بر رفتار اخلاق کارکنان در سازمان؛ دوامنامه توسعه انسانی پلیس، سال ششم، شماره ۲۵ (۱۳۸۸)، ص ۴۵-۶۴
- ۸) خورشیدی، عباس و دیگران؛ عوامل مؤثر بر تقویت انگیزه شغیل مدیران؛ تحقیقات، روانشناختی.
- ۹) دازه، منصور؛ رابطه بین استدال ل اخلاق، طرز تفکر، نیت و تمایل اخلاق حسابداران رسمی؛ اخلاق در علوم و فناوری، سال دهم، شماره ۱ (۱۳۹۴).
- ۱۰) رحمانی؛ بررسی تأثیر اخلاق حرفه‌ای بر عملکرد سازمانی در مدیران صنعتی استان فارس؛ دوفصلنامه دستاوردهای حسابداری ارزشی و رفتاری، سال اول، 53-75 ص ۱.
- ۱۱) رجب‌دری، دیگران، بررسی پایبندی دانشجویان کارشناسی حسابداری به اخلاق حرفه‌ای؛ فصلنامه اخلاق، سال ششم، شماره ۱ (۱۳۹۵)، ص ۲۶۵-۲۸۵.
- ۱۲) رابینز، استیفن پی؛ مبانی رفتار سازمانی؛ ترجمه علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی؛ تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ۱۳۷۸
- ۱۳) رفیعی، افسانه؛ تأثیر جنسیت، مقطع تحصیلی، دینداری و سابقه کار بر تصمیم‌گیری اخلاقی حسابداران در ایران؛ پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران، ۱۳۸۶.
- ۱۴) دفت، ریچارد ال (۱۳۷۴). *تئوری سازمان و طراحی ساختار*. ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی. تهران: مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- ۱۵) دهکردی، علی، مقیمی، سید محمد (۱۳۹۰). *آمار و روش‌های تحقیق*. تهران: داور.
- ۱۶) رحمان سرشت، حسین (۱۳۷۷). *تئوری‌های سازمان و مدیریت*. جلد اول، تهران: مؤسسه انتشارات فرهنگی فن و هنر.

- ۱۷) رضایی، لیلا، ساعتچی، محمود (۱۳۸۷). دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی. شماره ۳۷، ۱۲۹ تا ۱۴۶.
- ۱۸) شاکری، علیرضا (۱۳۸۹). اخلاق حرفه‌ای در مدیریت آموزشی و سازمان‌های آموزشی. اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت و نوآوری، شیراز.
- ۱۹) فقیهی، ابوالحسن، رضائی منش، رضایی (۱۳۸۴). اخلاق اداری و مطالعات مدیریتی. شماره ۴۷.
- ۲۰) قارون، محمد (۱۳۷۳). تحلیلی بر تحولات نظام پرداخت حقوق و مزایای اعضای هیأت علمی. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی. شماره ۸-۷.
- ۲۱) قراملکی، فرامرز (۱۳۸۵). احد، اخلاق حرفه‌ای، تهران: نشر مجنون، چاپ سوم، ۱۰۵-۱۰۸.
- ۲۲) قراملکی، فرامرز، احد (۱۳۸۵). مقاله سازمانهای اخلاقی در کسب و کار. مرکز ملی مطالعات جهانی شدن، چاپ اول. قم: نشر مجنون، ۱۰۳-۱۰۰.
- ۲۳) محسنی، منوچهر (۱۳۷۹). بررسی آگاهی‌ها، نگرش‌ها و رفتارهای اجتماعی - فرهنگی در ایران، تهران.
- ۲۴) مقیمی، سید محمد (۱۳۸۷). اخلاق سازمانی جوهره فرهنگ سازمانی کار آمد. فصلنامه فرهنگ مدیریت، سال ششم، ش ۱۷.
- ۲۵) مقیمی، محمد، رمضان، مجید (۱۳۹۰). مجموعه پرسشنامه رشته روانشناسی سازمانی. انتشارات، پژوهشنامه مدیریت، جلد ۴.
- ۲۶) نجاری، رضا و حسنی، سمیه (۱۳۹۶). بررسی تأثیر مؤلفه‌های اخلاق کاری بر عملکرد کارکنان (مطالعه موردی: شرکت پست تهران)، کنفرانس بین‌المللی دستاوردهای نوین پژوهشی در مدیریت، حسابداری

منابع انگلیسی

1. Carmincita, Eastertization. (1995). *Holling worth. journal of family and consumer, sciences, Alexandria, sept, 2002, 94(3): 46.*
2. Lennick, D. & F. Kiel. (2005). *Moral Intelligence, Enhancing Business Performance and Leadership Success. New Jersey: Wharton School of the University of Pennsylvania and Pearson Education*
3. Manallack, S. (2006). *Ethics, success and leadership. Public Relations and Financial Communication. 64 Tennyson St Elwood VIC 3184. 2.*
4. OECD Productinty Database. (2005). www.axiss.com.au/assets/document/