

## بررسی تاثیر اخلاق و وجدان کاری بر بهره وری و مدیریت منابع انسانی

سیده کلثوم آل نبی

کارشناسی جغرافیا (گرایش برنامه ریزی شهری)، دانشگاه حکیم سبزواری، سبزوار - ایران

alenabi@gmail.com

### چکیده

با توجه به شتاب تغییرات در عرصه های مختلف اقتصادی و اجتماعی و افزایش رقابت بین سازمانهای صنعتی و خدماتی، امروزه بهره وری نیروی انسانی به عاملی تعیین کننده تبدیل شده است، زیرا حیات و بقای هر سازمانی متناسب با میزان دستیابی به بهره وری می باشد. مدیران برای موثر بودن در ارزیابی و حل مسائل بهره وری، به تعیین علل پیدایش آنها نیاز دارند. به عبارت ساده تر، کارکنان باید تا حدودی به کار و انجام دادن آن علاقه داشته باشند. استفاده از منابع انسانی برتر به عنوان یک سلاح کارساز در بهبود بهره وری سازمان، بعد جدیدی در مدیریت رفتار سازمانی است. از این رو امروزه بسیاری از رفتارها و اقدامات مدیران و کارکنان سازمان، متأثر از ارزش های اخلاقی و وجدان کاری است. عدم توجه به اخلاق سازمانی و وجدان کاری در مدیریت سازمانها، در جوامعی مانند ایران که از یکسو دارای ارزش های اخلاقی غنی و از سوی دیگر با کشورهای پیشرفته فاصله قابل توجهی دارد، می تواند معضلاتی بزرگ برای سازمانها به وجود آورد. بعلاوه، با افزایش انتظارات اجتماعی از سازمانها جوامع نسبت به مسائلی مانند محیط زیست، حقوق شهروندان، برابری استخدام و کاهش نیروی انسانی حساس تر شده اند. بی توجهی سازمانها به این حقوق و عدم رعایت اصول اخلاقی در برخورد با ذی نفعان می توانند مشکلاتی را برای سازمان ایجاد کنند و مشروعیت سازمان و اقدامات آن را مورد پرسش قرار داده در نتیجه سود موفقیت و اثر بخشی را تحت تاثیر قرار دهند. نتایج نشان می دهد اخلاق سازمانی و وجدان کاری ضعیف بر نگرش افراد نسبت به شغل، سازمان و مدیران موثر بوده و می تواند بر عملکرد فردی، گروهی و سازمانی اثر منفی بگذارد بنابراین سازمانها برای نهادینه سازی اخلاقیات در اعضای سازمان خود ابتدا باید وضعیت موجود اخلاق سازمانی یعنی اینکه کارکنان دارای چه تصورات، ارزشها و باورهایی هستند شناسایی کنند تا بتوانند بهره وری رادرسازمان خود افزایش دهند.

واژگان کلیدی: اخلاق سازمانی، وجدان کاری، بهره وری، مدیریت، منابع انسانی

## مقدمه

بهره وری واقعی یک گروه کاری را می توان حاصل تفاضل بهره وری بالقوه آن و خسارات ناشی از فرایندهای ناصحیح در یک دوره خاص از زمان دانست. زمانی بهره وری واقعی یک گروه کاری افزایش می یابد که اعضای آن گروه به طور موثری با یکدیگر همکاری کنند. در گروه های چند فرهنگی امکان افزایش بهره وری، بیشتر از گروه های متجانس است ولی در مقابل، احتمال بروز اشتباهات در فرایند کار نیز از گروه های متجانس بالاتر است. در نتیجه، بر مبنای رابطه موجود بین بهره وری واقعی گروه و میزان زیان های ناشی از فرایندهای ناصحیح در یک دوره معین، بهره وری عملی گروه های چند فرهنگی می تواند بالاتر یا پایین تر از بهره وری سایر گروه ها و یا همانند آنها باشد. (قاسمی، ۱۳۸۹، ۸۷)

امروزه نقش و اهمیت نیروی انسانی بر هیچ کسی پوشیده نیست، در بین عوامل تولید (زمین، نیروی انسانی، فناوری و سرمایه) با ارزش ترین، کمیاب ترین و نادرترین عامل، نیروی انسانی است. توجه نکردن به بهره وری نیروی انسانی و توجه صرف به دیگر عوامل نه تنها سبب کاهش کارایی و اثر بخشی در سازمان می شود بلکه سبب افزایش ضایعات و حوادث و ایجاد نارضایتی در نیروی انسانی می گردد، بنابراین برای افزایش بهره وری در نیروی انسانی ابتدا باید عوامل بازدارنده و تسهیل کننده در افزایش کارایی را شناخت و سپس در جهت کاهش عوامل بازدارنده و تقویت عوامل تسهیل کننده اقدام کرد. (رضائیان، ۱۳۸۲، ۴۵)

## ۱ بیان مسئله:

یکی از مهم ترین پارامترها در موفقیت سازمان، اخلاق و وجدان کاری است. اگر چه انسان ها در مصادیق اخلاق سازمانی و تعریف آن، دیدگاه واحدی ندارند، اما همه و همه خواهان موفقیت اند و در کسب موفقیت و موفقیت طلبی همسان هستند. موفقیت در زندگی شخصی، شغلی و حیات سازمانی، آرمان مشترک و معنا بخش آدمی است. سازمانها در میل به موفقیت خود و برای پاسخگو بودن، راه و روشهای فراوانی را تجربه می کنند. مدیریت، چیزی جز شناخت موانع و راه کارها، جهت برنامه ریزی برای تقویت نقاط قوت و ایجاد فرصت، برای افزایش عوامل تسهیل کننده و برطرف کننده مشکلات، مهار، کاهش و یا رفع موانع نیست. اخلاق، موضوعی است که هرگز در قاموس زندگی فردی و اجتماعی انسان ها فراموش نشده و نخواهد شد. ولی همین موضوع قدیمی، همیشه تازه است که روان آدمی و خرد جمعی با آن همیشه درگیر بوده و میزان مطرح شدگی آن در مقاطعی از عمر یک فرد، یک جامعه، نمود متفاوتی پیدا کرده است. به عبارتی می توان گفت: هیچ فرد یا جامعه ای هرگز بی اخلاق نیست، سخن بر سر معیارهای خوب و بدی است، یعنی همان موضوعی که در حیطه فرا اخلاق قرار می گیرد. (غلامی، ۱۳۸۸، ۷۶)

بهره وری از واژه های همیشه پویاست که همواره در معرض تکامل و تغییر است. اگر بهره وری را فرهنگ استفاده بهینه و مطلوب از امکانات در دسترس قلمداد کنیم بدیهی است از این منظر همگی در برابر شفقت های کریمانه خداوند مهربان مسئولیت داریم، در واقع با چنین مفهومی است که نسل های آتی با الگوپذیری، زندگی اساسی و کار آمد خود را بنا می نهند. بدون تردید فرایند بهره وری نیروی انسانی متأثر از عوامل خاصی نیست نتیجه ی تکامل و ترکیب عوامل گوناگونی است. از آن جایی که بهره وری مقوله ای انتزاعی نبوده، پس لزوماً باید جنبه کاربردی داشته باشد. مدیریت سازمان نقش به سزایی در فراهم آوردن زمینه مناسب به منظور نهادینه کردن و ارتقاء آن خواهد داشت و از این منظر مشارکت کارکنان دارای اهمیت ویژه ای است چرا که توجه و تاکید بر کرامت انسان به عنوان یک عامل راهبردی، و توجه فزاینده به این عامل است که سرنوشت بهره وری را رقم می زند و توجه هرچه افزون تر به این عامل: هدایت و سازماندهی مناسب به فعالیت ها و فراهم آوردن زمینه های ضروری برای رشد و شکوفایی توانایی های بالقوه انسان باید در راس برنامه ریزی هر سازمان قرار گیرد. (شریف زاده، محمدی مقدم، ۱۳۸۸، ۶۵)

همچنین بهره وری یکی از اساسی ترین پایه های رقابت است و کشورهایی که به این امر مهم توجه نکرده اند، در ارتباط با بازارهای جهانی دچار مشکل می شوند، زیرا عدم بهره وری باعث اختلاف پتانسیل در به کارگیری منابع شده و این کشورها مجبور خواهند شد برای ایجاد تعادل به دور اقتصاد خود حصار بکشند و برداشتن این حصارها عدم تعادل شدید در اقتصادشان به وجود خواهد آورد. (طاهری، ۱۳۸۷، ۹۱)

با توجه به شتاب تغییرات در عرصه های مختلف اقتصادی و اجتماعی و افزایش رقابت بین سازمانهای صنعتی و خدماتی، امروزه بهره وری نیروی انسانی به عاملی تعیین کننده تبدیل شده است؛ زیرا حیات و بقای هر سازمانی متناسب با میزان دستیابی به بهره وری می باشد. حال برای اینکه سازمانی بتواند در جهت رشد و بهبود بهره وری خود اقدام نماید، لازم است عوامل موثر در این زمینه را شناسایی کند و سپس بر اساس اهمیت آنها، اقدام مناسب را به عمل آورد. (سلطانی، ۱۳۸۴، ۹۴)

بنابراین با توجه به مواردی که ذکر شد در تحقیق حاضر به دنبال آنیم که بدانیم آیا ارتباطی بین اخلاق سازمانی، وجدان کاری و میزان بهره وری نیروی انسانی در کارکنان کمیته امداد حضرت امام (ره) وجود دارد؟

## ۲ اهمیت و ضرورت تحقیق:

در عصر حاضر که مدیران با تنوع ارزشی و فرهنگی در محیط کار مواجه هستند مدیریت اخلاق جایگاه و اهمیت بالایی دارد، اما مباحثی که تا کنون در باره اخلاق به طور عام و اخلاق سازمانی به طور خاص مطرح شده ریشه در مطالعات فلاسفه، عالمان دینی، و منتقدان اجتماعی داشته است؛ در نتیجه بسیاری از مطالبی که تا به امروز درباره اخلاق سازمانی و کار نوشته شده برطرف کننده نیازهای عملیاتی و کاربردی سازمانها نیست. از این رو، بسیاری از محققان و مدیران اجرایی مشکل را درک و لذا در برنامه ریزیهای خود و نیز در عمل کلمه ذینفعان را که شامل جامعه ای وسیع تر اعم از کارمندان، مشتریان و تامین کنندگان می شود، جایگزین کلمه سهامداران کرده اند. امروزه بسیاری از رفتارها و اقدامات مدیران و کارکنان، متأثر از ارزشهای اخلاقی است. عدم توجه به اخلاق سازمانی و کار مدیریت سازمانها، در جوامعی مانند ایران که از یکسو، دارای ارزشهای اخلاقی غنی و از سوی دیگر با کشورهای پیشرفته فاصله قابل توجهی دارد، می تواند معضلاتی بزرگ برای سازمانها به وجود آورد. به علاوه با افزایش انتظارات اجتماعی از سازمانها، جوامع نسبت به مسائلی مانند محیط زیست، حقوق شهروندان، برابری استخدام و کاهش نیروی انسانی حساس تر شده اند. بی توجهی سازمانها به این حقوق و عدم رعایت اصول اخلاقی در برخورد با ذی نفعان می توانند مشکلاتی را برای سازمان ایجاد کنند و مشروعیت سازمان و اقدامات آن را مورد پرسش قرار داده در نتیجه سود، موفقیت و اثر بخشی سازمان را تحت تاثیر قرار دهند. اخلاق سازمانی ضعیف بر نگرش افراد نسبت به شغل، سازمان و مدیران موثر بوده و می تواند بر عملکرد فردی، گروهی و سازمانی اثر بگذارد. (الوانی و همکاران، ۱۳۸۹، ۳۲)

امروزه بهره وری فراتر از یک معیار و شاخص اقتصادی برای ارزیابی فعالیت ها و تلاش ها در بخش های مختلف اقتصادی و اجتماعی بوده و ارتقاء آن بر سایر پدیده های اقتصادی تاثیرهای فراوانی دارد. رشد بهره وری باعث افزایش تقاضا برای خدمات و کالاهای صنعتی شده و می تواند سرمایه ای تولید کند که برای سرمایه گذاری در بخش صنعت مورد استفاده قرار گیرد. (موسوی، صادقی، ۱۳۹۱، ۱۲)

رعایت اخلاقیات و پایبندی به ارزش های اخلاقی به صورت یکی از مهم ترین پدیده هایی در آمده که در سازمانها مورد توجه قرار میگیرد. امروزه اصول اخلاقی به صورت بخشی از سیاست های رسمی و فرهنگ غیر رسمی سازمان ها در آمده است. بسیاری از سازمانها به صورت رسمی اصول اخلاقی را تعریف کرده اند و به منظور اجرایی شدن آن ها نظام های آموزشی ایجاد شده است. این اصول اخلاقی که نام منشور اخلاقی را به خود گرفته است، امروزه در اکثر سازمان ها تنظیم شده و بعضاً در ارزیابی عملکرد مورد توجه قرار میگیرند و در سازمانهای مختلف در بعضی عناوین و مطالب دارای اشتراکاتی می باشد و در سایر موارد بر اساس نوع فعالیت سازمان، مواردی خاص در آن گنجانده می شود. (گرین ۱ و همکاران، ۱۹۹۷، ۲۷۶)

کشورهایی که خواهان رشد و توسعه در ابعاد مختلف اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی می باشند، ضروری است نخست به توسعه در اندیشه و دانش دست پیدا کنند. این امر مهم بدون توجه به جایگاه فکری جامعه و مراکز شکل گیری اندیشه و دانش میسر نخواهد شد. از طرفی مهمترین و با ارزش ترین منبع هر سازمانی، اندوخته های دانش، تجربه و مهارت کارکنان آن می باشد. به

<sup>1</sup> Green

بهره ور نمودن این منبع حساس و مهم، سایر منابع سازمان نیز به طور اثر بخشی مورد استفاده قرار میگیرد و بهره وری را در پی خواهد داشت. چنانچه برای کارکنان سازمانها با دقت برنامه ریزی شود و با نیازهای کسب و کار مورد نظر هماهنگ و منطبق باشد، کمک بزرگی برای بهبود بهره وری و رشد و توسعه آنها شده است. زیرا رشد و توسعه سازمان میسر نمی گردد، مگر آنکه بهره وری بهبود یابد و بهره وری بهبود نمی یابد مگر اینکه نیروی انسانی بهره ور گردند، نیروی انسانی بهره ور نمی شود، مگر آنکه آموزشهای لازم مطابق با نیازها ارائه شود. (مشایخی، ۱۳۸۶، ۳۲)

با توجه به مواردی که ذکر شد ضرورت نگارش این تحقیق می تواند به دلایل زیر مهم شناخته شود:

- شناخت ابعاد اخلاق سازمانها
- بررسی رابطه بین اخلاق سازمانی و بهره وری نیروی انسانی

### ۳ اهداف تحقیق:

#### ۳,۱ اهداف اصلی:

- تعیین رابطه بین اخلاق سازمانی، وجدان کاری و میزان بهره وری نیروی انسانی در بین کارکنان کمیته امداد

#### ۳,۲ اهداف فرعی:

- تعیین رابطه بین صداقت و راستگویی و میزان بهره وری نیروی انسانی در بین کارکنان کمیته امداد
- تعیین رابطه بین امانتداری و میزان بهره وری نیروی انسانی در بین کارکنان کمیته امداد
- تعیین رابطه بین وفاداری و میزان بهره وری نیروی انسانی در بین کارکنان کمیته امداد
- تعیین رابطه بین انصاف و برابری و میزان بهره وری نیروی انسانی در بین کارکنان کمیته امداد

### ۴-۱-۶ فرضیه های تحقیق

#### ۴,۱ فرضیه اصلی:

- بین اخلاق سازمانی، وجدان کاری و میزان بهره وری نیروی انسانی کارکنان کمیته امداد حضرت امام(ره) رابطه وجود دارد.

#### ۴,۲ فرضیه های فرعی:

۱. بین صداقت و راستگویی و میزان بهره وری نیروی انسانی کارکنان کمیته امداد حضرت امام(ره) رابطه وجود دارد.
۲. بین صداقت و راستگویی و میزان بهره وری نیروی انسانی کارکنان کمیته امداد حضرت امام(ره) رابطه وجود دارد.
۳. بین وفاداری و میزان بهره وری نیروی انسانی کارکنان کمیته امداد حضرت امام(ره) رابطه وجود دارد.
۴. بین انصاف و برابری و میزان بهره وری نیروی انسانی کارکنان کمیته امداد حضرت امام(ره) رابطه وجود دارد.

### ۴,۳ تعریف اخلاق سازمانی

((اخلاق)) لغتاً جمع خَلْق یا خُلُق است که در قرآن هم آمده است. واژه خلق چنانکه لغت نامه ها آورده اند، عبارت است از: عادت، رویه، سجیه و امثال آن. وقتی میگوییم: «خُلُق من است»؛ یعنی عادت کرده ام، روش من این است (کلهر، ۱۳۸۳، ص ۵۰).

همچنین میتوان گفت که اخلاق جمع «خُلُق» و خُلُق از ماده «خلق» است. از این ماده «خَلَق» نیز مشتق میشود. «خَلَق» بر شکل ظاهری انسان ناظر است و «خُلُق» بر شکل باطنی آن. خَلَق صورت است و خُلُق سیرت. انسانها همانگونه که در شکل ظاهری با یکدیگر متفاوتند و بندرت میتوان دو فرد کاملاً شبیه یکدیگر یافت، از حیث باطنی و نفسانی نیز بسیار متنوعند (واثقی، ۱۳۸۴، ص ۱۶۹).

برخی، اخلاق را به «مجموعه ای از فرآیندهای عینی معنوی که دخالت تام در رشد خود واقعی دارد» و «فرآیندی که طی آن، در کارکرد واحدهای صفاتی یا ارگانیزم معنوی تعادل ایجاد میشود»، تعریف کرده اند. به عنوان مثال الهی بین دو کاربرد واژه

اخلاق تفاوت قائل شده است. به نظر وی اولی همان «اخلاق عملی» است که معنای علم عمل به اخلاقیات و تهذیب نفس دارد و دومی نیز همان «اخلاق نظری» است که به علم تشخیص خوب و بد مشهور است. (فقیهی و رضایی منش، ۱۳۸۵، ص ۲۸).

اخلاق، به طور ساده و خلاصه، شامل شناخت صحیح از ناصحیح و آنگاه انجام صحیح و ترک ناصحیح است. تشخیص درست از غلط همیشه ساده نیست. بسیاری از دانشمندان علم اخلاق ادعا می کنند که باتوجه به اصول اخلاقی در مقام عمل همیشه یک راهکار درست وجود دارد و برخی دیگر معتقدند که راهکار درست بستگی به موقعیت و شرایط دارد و تشخیص اینکه کدام راهکار درست است درنهایت به عهده خود فرد است. (بی نام، ۱۰، ۱۳۸۵)

#### ۴,۴ کارکردهای اخلاق در سازمان از بعد اجتماعی

اخلاق به عنوان تنظیم کننده روابط میان انسانها، همواره از اهمیت بسیاری برخوردار بوده است. در مدیریت نیز این سازوکار درونی، بدون آنکه به اهرمهای بیرونی نیاز داشته باشد، قادر است تا عملکردهای اخلاقی را در کارکنان تضمین نموده و یک سازمان معنوی به وجود آورد. از بعد سازمانی با اتکا به اصول اخلاقی، مدیران قادر میشوند تا تصمیم بگیرند که چه چیزی درست و چه چیزی نادرست است؛ چه کسی در سازمان به راه درست میروند و چه کسی راه نادرست را میپیماید. بنابراین، مدیر در انجام دادن وظایف خود نظیر تصمیم گیری، ارزشیابی، نظارت، تشویق و تنبیه بدون وجود یک نظام اخلاقی در سازمان نمیتواند با قاطعیت عمل کند (الوانی، ۱۳۸۹، ۲).

نقش اخلاق در عملکردها و رفتارها، در تصمیم گیری ها و انتخاب ها، و در برخوردها و ارتباطات، مهم و تعیین کننده است. از این روست که امروزه بحث اخلاقیات یکی از مباحث عمده رشته مدیریت گردیده است. اخلاقیات در سازمان به عنوان سیستمی از ارزشها و بایدها و نبایدها تعریف میشود که بر اساس آن نیک و بدهای سازمان مشخص میگردند و عمل خوب از بد متمایز میشود. (خاکی، ۱۳۸۸)

تلاشهایی در جهت استقرار اخلاق و معنویت در سازمان با توجه به رسوایی های بیشمار و سایر مشکلات اخلاقی که در فعالیتهای بخش فدرال در خلال دهه گذشته و پیشتر از آن ایجاد شده است، گامهایی در جهت پرداختن به این مشکلات برداشته شد. در امریکا در یکی از دوره های قانونگذاری اخلاقی، کارکنان اداری دولت مشمول ممنوعیت هایی در قبال پذیرفتن پاداشهای بیرونی به جهت سخنرانی، آموزش یا ثبت وقایع شدند. در اوت سال ۱۹۹۲، اداره امور اخلاقی دولت کتابچه ای را در اختیار کارکنان قرار داد که در برگیرنده اصول و قواعد افعال اخلاقی برای کارکنان و مدیران دولتی بود. این کتابچه مشتمل بر ۱۴ اصل کلی بوده است و بخش ۱۰۱ از اصول افعال اخلاقی با این مطلب آغاز میشود: خدمت عمومی، نوعی اعتماد عمومی میباشد که نیازمند کارکنانی است که به قانون اساسی، قوانین عادی و اصول اخلاقی که فراتر از منافع شخصی است، وفادار باشند (کوزز و پوسنر<sup>۱</sup>، ۳۴، ۱۲-۲۸)

منشور اخلاقی میتواند بر افراد تأثیر زیادی داشته باشد که آن را به کار میگیرند، هر چند آن افراد کاملاً با آن منشور موافق نباشند (به دلیل جرایمی که در صورت عدم رعایت متحمل خواهند شد). یک مدیر در شرکت IBM میدانند که عدم رعایت منشور اخلاقی ممکن است به اخراج منجر شود و متخصصین دارای جواز [کسب] نیز از جدی بودن خطر از دست دادن جواز کسب خودآگاهی دارند. با وجود این، منشور اخلاقی برای افرادی که دارای شخصیت اخلاقی مورد تأمل هستند، غیر اثربخش است. لذا منشور اخلاقی صرفاً برای کسانی اثربخش است که در حال حاضر دارای استانداردهای اخلاقی بالایی باشند. مؤسسات خصوصی بهتر از واحدهای دولتی به توصیه های اخلاقی گوش میدهند. اهمیت این گفته در اینجا است که بخش

<sup>1</sup> Kouzez, posner

خصوصی اهمیت اقدامات اخلاقی مناسب را از دیدگاه تجاری درک میکند و احتمالاً در رفتارهای اخلاقیایش بهتر [از بخش دولتی] است (شین<sup>۱</sup>، ۵۵، ۲۰۱۰-۵۳)

### وجدان کاری

نظم و انضباط کاری، مهرورزی، دادورزی، حسن خلق و معاشرت، مشاورت، تواضع، فروتنی، وفای به عهد، خدمتگزاری به مردم، تکریم ارباب رجوع، خویشتن داری و بسیاری از صفات خوب و حسنه دیگر از مهمترین مصادیق وجدان کاری هستند که از جمله شیوه های مطلوب اخلاقی مورد تاکید اسلام در مدیریت سازمانها محسوب می شود که جهت تحقق آنها تدوین منشور اخلاقی و عملی ساختن آن در سازمان ها ضروری و لازم است. (انصاری رنانی، ۹، ۱۳۸۸)

در همین راستا، با ایجاد مکانیزم های اجرایی کار آمد و نهادینه کردن رفتار اخلاقی در سازمان بزرگ و گسترده می توان اصول اخلاقی و اخلاقیات را در سازمان به گونه ای تقویت کرد که نمود عینی آن از یک سو موجب کاهش و رفع تبعیض، بی عدالتی، نارضایتی، و از سوی دیگر موجب افزایش روحیه تعاون و همکاری، تعهد کارکنان، رشد و تعالی فردی، سازمانی، بالندگی سازمان و در نهایت شکوفایی جامعه را در پی خواهد داشت. (حقیقت، ۲۰، ۱۳۸۸)

به طور کلی اصول اخلاقی سازمانی عبارتند از:

الف) امانتداری: هر کس در هر مرتبه امانتدار مردم است و باید از اموال، امکانات، حقوق، حدود، حیثیت و شرافت آنان پاسداری کند.

ب) خدمتگزاری: فلسفه وجود نظام اداری، خدمتگزاری به مردم است. همه کارگزاران و کارکنان در تمام مراتب، خادمان مردمند. این امر به عنوان یک اصل در نظام اداری مطرح است و مادامی که چنین احساسی وجود داشته باشد، کارگزاران و کارکنان نظام اداری با مردم رفتار مالکانه نخواهند داشت، بلکه جایگاه و موقعیت خود را نعمتی می دانند که وسیله ای است برای خدمت به مردم

ج) مسئولیت پذیری: هر نوع بی مسئولیتی به مفهوم بیرون شدن از مسیر درست و گام نهادن در کجی ها و ناراستی هاست. هر کس در هر مرتبه ای که باشد، نسبت به تمام امور و کارهای خود مسئول و پاسخگو است. هیچ کارگزاری نمی تواند هرگونه که خواست با مردم رفتار نماید و خود را نیز پاسخگو نداند. بر این مبنا کسی حق کمترین اهانت و بی احترامی به مردم را ندارد و حتی افراد نسبت به نوع نگاه، بیان و رفتار خود مسئول اند.

د) انضباط کاری: سامان پذیری، آراستگی، نظم و ترتیب و پرهیز از هرگونه سستی و بی سامانی در کار. این امور از عمده ترین آداب اخلاق سازمانی است و هیچ سازمان و نظامی بدون رعایت این امور راه به جایی نخواهد برد. بهترین سازمان ها و نظام ها با زیر پا گذاشتن اصل انضباط کاری، به تباهی کشیده می شوند و وجوه مثبت آنان نیز بی ارزش می گردد. در یک مجموعه اداری، تواناترین فرماندهان، مدیران و کارکنان بدون انضباط کاری، توفیقی کسب نخواهد کرد و جز اتلاف نیرو به بهره ای نخواهند برد.

ه) مهرورزی: انجام دادن کارها و خدمتگزاری از سر مهرورزی والاترین هنر در اخلاق است. چنان چه انجام دادن امور با مهرورزی توأم شود، صورتی زیبا و کاملاً انسانی می یابد و موجب پیوند جان ها و الفت قلب ها می گردد و در رفتار و مناسبات اداری، انقلابی معنوی به وجود می آورد.

و) بردباری: باید با بردباری تمام امور را پیش برد و در برابر خواست مردم و احتیاجات آنان کم حوصلگی نداشته باشیم و با تحمل فراوان خدمتگزاری نمود.

ز) دادورزی: رعایت عدل و انصاف در روابط و مناسبات اداری و خدمتگزاری به مردم. حاکمیت عدالت در نظام اداری، و پاس داشتن داد و حفظ حقوق دیگران همانند حقوق خود، و در مقام داوری حقوق طرفین را یکسان و برابر رعایت کردن، و برای دیگران

<sup>1</sup> Schein

حقوقی برابر خود قائل شدن مهمترین قاعده ای است که حافظ سلامت و قوت نظام اداری و مایه پیوند دل هاست. (کامرون و کوئین<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱، ۳۸-۱۷)

#### ۴،۵ راهکارهایی برای تدوین برنامه های اخلاقی

۱. ارزشها و باورهای سازمان را به استانداردهای رفتاری مشخص تبدیل کنید. امکان دارد برخی استانداردها در منشور اخلاقی ذکر شوند و حتی برای شرایط جدید استانداردهای مشخصی ارائه شود. (معید فر، ۱۳۸۸)

۲. شرکتهایی که منشور اخلاقی اثربخشی داشته اند، علاوه بر تبدیل منشور به استانداردهای رفتاری، اقداماتی را مشخص کرده اند که در زمان نقض منشور اخلاقی صورت گیرد. همچنین جرایم را به اطلاع کارکنان رسانده، جریمه ها را به اجرا میگذارند تا عمل به منشور را تضمین نمایند. به عنوان مثال، شرکت زیراکس کارکنان خود را در موارد نقض قانون که جدی هستند (مثل اخذ رشوه) و نیز در مواردی که چندان قابل توجه نبود (مثل دست بردن در حسابهای شرکت) اخراج نمود. (دیونپورت<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸، ۳۰)

۳. بسیاری از سازمانها برای حساس نگه داشتن کارکنان خود به مسایل اخلاقی و تقویت مهارتهای آنها در حل معضلات اخلاقی، به برگزاری نشستهای اخلاقی دوره ای پرداخته اند. مدیرانی که در این نشستها شرکت میکنند، باید قضایای اخلاقی را که در سازمان خودشان اتفاق افتاده است، در کلاس بحث و بررسی کنند. (الوانی و همکاران، ۱۳۸۹)

۴. بسیاری از شرکتهای با اجرای برنامه های اخلاقی موفق، بر اهمیت مشخص نمودن اهداف عملکردی واقعی برای کارکنان تأکید نموده اند. وضع کردن اهداف غیر منطقی، کارکنان را برای رسیدن به همان اهداف به سمت رفتارهای غیر اخلاقی سوق میدهد؛ بویژه زمانی که برای رسیدن به اهداف، پاداش منظور شده باشد. (غلامی، ۱۳۸۸، ۴۱)

۵. از دیگر اقداماتی است که غالباً توصیه می شود ایجاد یک پست به عنوان وکیل مدافع اخلاقیات میشود. وکیل مدافع اخلاقیات طبیعتاً باید از مدیران سطح بالای سازمان باشد که از یک منظر به عنوان مرجع تشخیص تمام وقت اخلاقیات در سازمان به ارایه خدمت مشغول است. این وکیل مدافع اقدامات سازمان را از دیدگاه اخلاقی ارزیابی میکند و به شکل محکم و روشن، ملاحظات اخلاقی طرحهای پیشنهادی اقدامات را مورد پرسش قرار میدهد. ارائه خدمت میکند. همچنین در برخی سازمانها وکیل مدافع به عنوان یک "آمبودزمان" است. آمبودزمان کسی است که کارکنان میتوانند با تضمین عدم ذکر نام، موارد نقض اخلاقیات را که خود شاهد آن بوده اند گزارش کنند و یا دغدغه های اخلاقی خود را به آنها ابراز کنند. در بسیاری از موارد وکیل مدافع اخلاقی یا آمبودزمان یک فرد خارج از سازمان است (مثلاً یک مدیر بازنشسته) که از این طریق عدم وابستگی فرد نسبت به مدیریت سازمان تضمین میشود و اعتماد را در کارکنان ایجاد میکند. (رایت<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰، ۳۰-۲۴)

۶. برخی سازمانها در تلاشهای خود برای شهروند خوب بودن حتی پا را فراتر گذاشته و حقوقدانها و مشاورینی را برای این کار استخدام کرده اند که همچون یک ناظر اقدامات سازمان ذیربط را زیر نظر بگیرند. از این طریق آنها به اجرای برنامه متعهد میشوند. برنامه اخلاقی طی مراحل زیر تهیه و تدوین میشود. ۱. اطلاعات مورد نیاز برای برنامه اخلاقی و منابع کسب اطلاعات مشخص میشود؛ ۲. پیش نویس اولیه برنامه اخلاقی تنظیم میشود؛ ۳. مدیران ارشد ضمن مطالعه و بررسی پیش نویس، نظرات خود را اظهار میکنند؛ ۴. یک گروه کاری نظرات مدیران ارشد را منسجم نموده، پیش نویس دوم را تنظیم میکنند؛ ۵. گروهی متشکل از نمایندگان ذینفعان سازمان، پیش نویس اخیر را مرور کرده، اظهار نظر مینمایند؛ ۶. یک گروه کاری نظرات

1 Cameron,Quinn

2 devenport

3 wright

نمایندگان ذینفعان را انسجام بخشیده، پیشنویس نهایی را ارائه میکند؛ ۷. مدیران ارشد مرور نهایی را بر سند برنامه انجام میدهند؛ ۸. مالکان سازمان و یا نمایندگان آنها کل برنامه اخلاقی را مرور و تأیید میکنند. (لوای، ۵۸، ۲۰۰۸-۵۲)

به طور کلی امروزه در جهت رسیدن به اهداف و آرمانهای مدیریت اخلاق، ابزارهای متعددی ارائه شده است. به عنوان مثال: برخی از صاحبانظران از جمله تئودور پورسل و جیمز وبر اذعان میدارند که این هدف میتواند از سه طریق حاصل شود:

۱. ارائه خط مشی یا منشور اخلاقی مناسب برای سازمان

۲. منصوب نمودن یک کمیته رسمی امور اخلاقی؛

۳. آموزش اخلاقیات در برنامه های تحول اداری

در بین روشهای فوق، رایجترین روش تدوین منشور اخلاقی و کم کاربردترین شیوه، انتصاب کمیته اخلاقی میباشد. آموزش اخلاقیات در برنامه های تحول اداری نیز در کمتر سازمانی دیده میشود. در بین ابزارهای متعدد مدیریت اخلاق، برخی از ابزارها کاربردی بیشتری دارند. این ابزارها عبارتند از: تدابیر ساختاری، خط مشیها و رویه ها و آموزش کارکنان و تدوین منشور اخلاقی (صالح نیا، توکلی، ۱۳۸۸)

#### ۴،۶ فواید مدیریت اخلاق در محیط کار

۱ - توجه به اخلاق کار به بهبود اساسی اوضاع برخی جوامع انجامیده است.

۲ - برنامه های اخلاق باعث می شود که در شرایط آشفته، سازمان عملکرد اخلاقی خود را حفظ کند.

۳ - برنامه های اخلاق باعث شکل گیری کارهای گروهی قوی و افزایش بهره وری می شود. برنامه های اخلاق رفتارهای کارکنان را با ارزشهایی که به نظر رهبران سازمان در اولویت قرار دارند هماهنگ می کند. معمولاً سازمانها تناقض آشکاری بین ارزشهای ترجیح داده شده و ارزشهایی می بینند که توسط رفتار کارکنان در محیط کار منعکس می شود. توجه و بحث و گفتگوی مداوم درباره ارزشها باعث افزایش روحیه کارگروهی، صداقت و صراحت در محیط کار می شود. کارکنان احساس می کنند که بین ارزشهای آنان و ارزشهای موردنظر سازمان همخوانی و هماهنگی وجود دارد لذا با انگیزه و عملکرد قوی کار می کنند.

۴ - برنامه های اخلاق باعث رشد و بالندگی کارکنان می شود.

۵ - برنامه های اخلاق ما را از قانونی بودن خط مشی های سازمان مطمئن می کند.

۶ - برنامه های اخلاق باعث جلوگیری از عمل مجرمانه اهمال می شود. برنامه های اخلاق در پی کشف موارد غیراخلاقی و قانون شکنی ها است تا این قانون شکنی ها گزارش داده شوند. هنگامی که سازمان از وقوع یک قانون شکنی آگاه است و آن را به مقامات مربوط گزارش نمی کند مرتکب جرم شده است که در قانون برای آن جریمه های خاصی در نظر گرفته شده است. بنابراین، تلاش سازمانها در جهت داشتن عملکرد اخلاقی باعث کاهش جریمه ها می شود.

۷ - برنامه های اخلاق به مدیریت ارزشهای مطرح در مدیریت کیفیت، برنامه ریزی استراتژیک و مدیریت تنوع کمک می کند.

۸ - برنامه های اخلاق به ایجاد تصویری مثبت از سازمان در نزد مردم کمک می کند. (کزاز و همکاران، ۸۹، ۲۰۱۵-۸۲).

#### ۵ سابقه پژوهش ها و مطالعات انجام گرفته

اسماعیلی، عباسی (۱۳۹۱)، پژوهشی انجام دادند با عنوان: "تعالی اخلاق سازمانی در گستره نظام سلامت". هدف از نگارش مقاله، بررسی مندرجات مقالات بدست آمده از مطالعات تجربی و میدانی انجام شده در خصوص اخلاق سازمانی و موضوعات مدیریت و رهبری در نظام سلامت بود. نتایج حاصل از این مطالعه، توسعه ناکافی اخلاق سازمانی همگام با تغییرات سازمانی و رشد دانش عموم و لزوم ایجاد و توسعه مفاهیم روشن تر و نظریات و تئوری های دقیق تر و گسترش بیشتر زمینه و دامنه مطالعات در حوزه های مورد بررسی اخلاق سازمانی می باشد.

صالح نیا، توکلی (۱۳۸۸)، پژوهشی انجام دادند با عنوان: "اخلاق سازمانی با تاکید بر منشور اخلاقی". یافته ها حاکی از آن بود که در بین شرکت های مورد ارزیابی تنها ۴۷ درصد شرکتها دارای منشور اخلاقی بوده اند. که از این میان نیز ۸۵ درصد آنها در



زمینه تدوین منشور موفق بوده اند. در زمینه اجرای منشور نیز ۸۰ درصد از شرکتهای موفق در تدوین، تمام امتیاز مربوط به آموزش و عملیاتی کردن منشور اخلاقی را کسب نموده اند. نتایج آماری حاکی از آن است که با وجود تاکید بر اخلاق هنوز سازمانها در این عرصه سرمایه گذاری چندانی ننموده اند از طرفی تدوین منشور اخلاقی از سوی سازمان ها نیز الزاما تضمین کننده استقرار اخلاقیات در سازمان و اجرای منشور نیست.

غلامی (۱۳۸۸) مقاله ای نوشته است با عنوان: اخلاق سازمانی: مشکلات، موانع و راهکارها وی معتقد است در شکل گیری اخلاق سازمانی سه دسته عوامل فردی، سازمانی و فراسازمانی دخیل هستند. از این رو با پرداختن به اهمیت اخلاق در سازمان ناجا، سعی کرده است برخی از عناصر و عوامل موثر بر آن را برشمرده و در این راستا با پرداختن به دیدگاه های اسلامی و دیگر مکاتب سه گانه اخلاق، فواید برنامه های اخلاقی، راه کارهای علمی و عملی مدیریت اخلاقی را بیان نماید. بی شک برای مقابله با پیچیدگی های روز افزون سازمانها و افزایش میزان کارهای غیر اخلاقی، غیر قانونی و غیر مسئولانه در محیط های کاری، باید با برنامه ریزی های راهبردی، اصولی و منطقی فرهنگ اصیل اسلامی را در ناجا نهادینه کنیم.

کورت، سردار، کورت، اونسولو، (۲۰۱۵)، پژوهشی انجام دادند با عنوان: "اخلاق، خلاقیت و بهره وری در ترکیه"، هدف آنها از نوشتن این پژوهش بررسی رابطه بین خلاقیت و بهره وری در سازمانهای ترکیه بود، آنها می گفتند مفهوم خلاقیت در سازمانها به صورت های مختلف آشکار می شود که از همین امر می توان جهت بالا بردن بهره وری استفاده کرد. آنها معتقد بودند که توسعه و گسترش اطلاعات می تواند کمک شایانی به خلاقیت در سازمانها بکند.

روهرمن<sup>۲</sup>، چاد، (۲۰۱۴)، پژوهشی انجام داد با عنوان: "ارزش آموزش اخلاق سازمانی. روهرمین در مقاله اش معتقد بود که برنامه آموزش اخلاق باید ابتدا کمک کننده ی تمام اعضای تیم در تمام سطوح مختلف سازمانی باشد و سپس آنها را از پایه های اساسی اخلاق که به صورت نرمال در سازمانها نمود پیدا می کنند آگاه سازد. نتیجه این خواهد شد که برنامه های آموزشی سطوح روانی و اخلاقی کارمندان را گسترش داده و به آنها در سازمانها کمک می کند. و منجر به رسیدن سازمان به اهداف نهایی اش خواهد شد.

کارن پاول<sup>۳</sup>، الانگو، کوندو<sup>۴</sup>، سامیت، پودل<sup>۵</sup>، شیشیر، (۲۰۱۰)، پژوهشی انجام دادند با عنوان: "اخلاق سازمانی، اخلاق فردی و اخلاق جمعی در تصمیم گیری ملی"، آنها در این مقاله تاثیر اخلاق سازمانی و اخلاق فردی را بر اخلاق درونی سنجیدند، و معتقدند که اخلاق درونی یک متغیر بسیار مهم است که می تواند نقش مهمی در تصمیم گیری ایفا نماید. آنها به این نتیجه رسیدند که مدیران جوان بیشتر تحت تاثیر اخلاق درونی هستند تا مدیران پیر، و به این نتیجه رسیدند که مکانیسم دولت برای افزایش علاقه مندی در تصمیم گیری است و مدیران پیر باید اخلاق درونی را در آنها دوباره برانگیخته سازد.

لوای، روبرتو، (۲۰۰۸)، پژوهشی انجام داد با عنوان: "اخلاق سازمانی، ارزش ها، اهداف". وی در این مقاله به دنبال توصیف اخلاق به خصوص در سطح سازمانها بود و سعی کرد به تفسیر معنای لغوی و اخلاق بپردازد. در ادامه اهداف سازمانها را به عنوان یک تعالی سازمانی مورد بررسی قرار داد و از این بین نتیجه گرفت که هر سازمانی برای خود ارزش های به خصوصی دارد که این ارزش می تواند اخلاق در سازمانها باشد.

ترویندو<sup>۷</sup>، لیندا، ویوار، گاری، رینولدز<sup>۲</sup>، اسکات، (۲۰۰۶)، پژوهشی انجام دادند با عنوان: "اخلاق های رفتاری در سازمانها". اهمیت اخلاق رفتاری در سازمانها مقوله ای است که چندان به آن توجه نشده است و در سالهای اخیر محققان سعی کرده اند تا

1 Unzule, kurt

2 Chad, M, Roherman

3 B Elango Karen Paul

4 Summit k Kundu

5 Shishir K Paudel

6 Roberta Springer Loewy

7 Linda .k.Trevino

حدودی به آن اشاراتی داشته باشند. محققان در این تحقیق سعی کرده اند تا با مروری بر مفاهیم اصلی بر روی تاثیر رفتار فردی، گروهی و سازمانی بر روی اخلاق سازمانها بحث و بررسی داشته باشند و به این نتیجه رسیدند که بین آنچه گفته می شود با آنچه که در عمل به وقوع می پیوندد یک فاصله وجود دارد که بایستی از طریق دانش سازمانی حل شود.

### ۵.۱ نتیجه گیری

توسعه سازمانی تلاشی پی گیر، منسجم و کاملاً برنامه ریزی شده است که به منظور بهبود و نوسازی نظام صورت می گیرد. هدف از توسعه سازمانی، هم بهبود زندگی (شغلی) فرد و هم بهبود کارکرد سازمان است. با توجه به اهمیت اخلاق حرفه ای در توسعه سازمان، لازم است در تعیین اثربخشی (میزان تحقق اهداف سازمانی) و هدایت منابع (از جمله منابع انسانی) به میزان آموزش اخلاق حرفه ای در سازمان توجه شود. البته در زمینه مذکور از جمله موانع تغییر رفتار اخلاقی در هر سازمان، جهل و ناآشنایی کارکنان از اخلاقیات شغل و سازمان بیان شده است با توجه به اینکه امروزه هیچ سازمانی قادر نیست بدون آموزش توسعه یابد، لازم است در سازمانها افزون بر آموزش تخصصها و مهارت های مورد نیاز هر شغل به کارکنان، ایجاد روحیه تعاون، کار مشترک و دسته جمعی و به ویژه اخلاق اداری و سازمانی جزء برنامه های آموزش در سازمان قرار گیرد. (الوانی و همکاران، ۱۳۸۹) از آنجا که منشور اخلاقی در هر سازمان طی فرایند گفت و گو و مشارکت تمامی کارکنان و رؤیسان به وجود آمده است، به منزله یک میثاق عمومی سازمان پذیرفته شده است. به تدریج سازمان گسترش این اصول را جزء اهداف خود می پذیرد. بدین منظور، شیوه های مختلفی برای آموزش اخلاق حرفه ای در سازمانها به وجود آمده است که یادگیری مستقیم، رایج ترین آنهاست؛ اما این شیوه نشان داده است که کارآیی لازم را ندارد. پس با توجه به اینکه ترویج اخلاق در سازمان، به معنای یادگیری سبک خاصی از زندگی سازمانی است، باید به شیوه های غیرمستقیم مانند آموزش های حین عمل و آموزش های اجتماعی و فرهنگی، توجه بیشتری شود. (صالح نیا، توکلی، ۱۳۸۸)

اما جدای از نوع آموزش، به منظور تعیین محتوای آموزشی، سازمان باید نیازهای آموزشی را از مقایسه میان وضع موجود و وضع مطلوب (با آنچه لازمه پاسخ گویی به منشور اخلاقی و اهداف سازمان است) مشخص کند. برای تعیین وضع موجود (میزان پایبندی کارکنان به اخلاق حرفه ای سازمان) و حتی برای تعیین وضع مطلوب (دیدگاه کارکنان به عنوان افرادی آگاه به شرایط سازمانی برای ارائه مؤلفه هایی کاربردی) لازم است از تحقیقات درباره اخلاق حرفه ای حمایت کرد. (روهرمن، ۲۰۱۴، ۱۹)

منشور اخلاقی هر سازمانی، از اشتراک عمومی همه اعضای سازمان در مورد اصول و قواعد اخلاقی خاصی که در جهت بهبود و توسعه فعالیت های سازمانی است، به دست می آید. در صورتی که اگر بخواهیم ارزش های خاصی را به صورت پذیرش همگانی در آوریم، باید در ابتدا از توسعه آگاهی ها و دانش های مرتبط شروع کنیم. سپس به تدریج نگرش ها را تغییر، و در نهایت به عنوان خروجی، رفتارها را تحت تأثیر قرار داد. (تروبندو و همکاران، ۲۰۰۶، ۷۲)

### ۵.۲ بررسی فرضیه تحقیق:

فرضیه فرعی اول تحقیق عبارت بود از اینکه « بین اخلاق و وجدان کاری و میزان بهره وری نیروی انسانی کارکنان کمیته امداد حضرت امام (ره) شهر رشت خوار رابطه وجود دارد ». این فرضیه مورد آزمون قرار گرفت و یافته ها نشان داد که بین دو متغیر فوق رابطه وجود دارد. یافته های حاصل از آزمون با یافته های حاصل از تحقیقات الوانی و همکاران (۱۳۹۱)، موسوی، صادقی (۱۳۹۱)، صالح نیا، توکلی (۱۳۸۸)، گودرزی، عطایی (۱۳۸۸)، کزاز و همکاران (۲۰۱۵)، روهرمن (۲۰۱۴)، کارن پاول و همکاران (۲۰۱۰) همسویی دارد بنابراین در تبیین فرضیه فوق می توان گفت: اگر کارها به طور صحیح و شایسته انجام گیرد، و در کنار آن دقت لازم نیز وجود داشته باشد، و اگر کارکنان به همکارانشان در انجام وظایف کمک کنند، و از طرفی به موقع وظایف خود را انجام دهند و علاقه مند باشند به کاری که دارند انجام می دهند و از دانش روز در کارشان بهره بگیرند می توان انتظار داشت که بهره وری

کارشان بالا برود که البته اینها میسر نخواهد شد مگر آنکه کارکنان تلاش نمایند که از وسایل و تجهیزات سالم به طور بهینه استفاده کنند و سعی کنند تا جایی که امکان دارد از وسایل و تجهیزات شخصی استفاده نکنند، ضابطه مند باشند و عقاید شخصیشان را در کار دخالت ندهند به این ترتیب بین اخلاق سازمانی که یکی از مولفه هایش امانتداری است و بهره وری نیروی انسانی رابطه ای مستحکم و مثبت بوجود خواهد آمد.

#### ۶. پیشنهادات مبتنی بر فرضیه های پژوهش:

براساس رابطه بین امانتداری و میزان بهره وری کارکنان پیشنهاد میشود:  
کارکنان در منافع سازمان سهیم باشند.  
در هنگام جذب نیروی انسانی و گزینش درست نیروی انسانی دقت و بررسی لازم صورت گیرد.  
از طریق آموزش های اخلاقی و حرفه ای تعهد کارکنان ارتقا پیدا کند.  
بر عملکرد کارکنان نظارت درست و دقیق وجود داشته باشد.  
بین مدیر و کارکنان زیر مجموعه روابط مناسب عاطفی و انسانی برقرار شود.  
مکانیزم کنترل به همراه فرهنگ سازمانی و اعتقادات ارتقا پیدا کند.  
بر اساس رابطه بین انصاف و برابری و میزان بهره وری کارکنان پیشنهاد میشود:  
در پرداخت ها اعم از دستمزد و حقوق، پاداش ها، سود سهام و... رعایت عدل و انصاف صورت گیرد.  
انتصاب و ارتقای کارکنان بر اساس اصل شایسته سالاری باشد.  
دستورالعمل پاداش و تنبیه به صورت دقیق و منظم رعایت شود.  
عدل و انصاف در امور رعایت شود و تبعیض از بین برود.  
بر اساس معیار و ضوابط تعیین شده تسهیلات زندگی و رفاهی کارکنان ارایه شود.  
بر اساس رابطه بین صداقت و راستگویی و میزان بهره وری کارکنان پیشنهاد میشود:  
تقویت وجدان کاری و اخلاق حرفه ای سبب ارتقای بهره وری خواهد شد.  
تعهد کاری و حسن وفاداری به سازمان موجب افزایش راندمان کاری میشود.  
داشتن صداقت در امور سبب بهبود تکریم ارباب رجوع میشود.  
بر اساس رابطه بین وفاداری و میزان بهره وری کارکنان پیشنهاد میشود:  
برقراری رابطه عاطفی و احساسی بین مدیر و کارکنان که موجب ارتقای وفاداری آنها به سازمان میشود.

مشارکت دادن کارکنان در امر تصمیم گیری سبب ارتقای بهره وری میشود.  
تعهد مدیر و کارکنان به خط مشی سازمان افزایش کارایی را به دنبال خواهد داشت.  
تشویق و پرداخت مناسب موجب افزایش تعهد و بهره وری میشود.

#### ۶.۱. پیشنهادات برای پژوهش های آتی

- در این پژوهش در صورتی که عوامل زیاد دیگری می تواند موثر باشد، لذا محقق پیشنهاد می دهد که عوامل دیگر را شناسایی و به مورد تحقیق و بررسی قرار دهید
- این تحقیق در جامعه ی آماری کارکنان کمیته امداد انجام شده است و بسط و گسترش آن به سازمانهای دیگر را باید اندکی با ریسک و تامل انجام داد لذا پیشنهاد می شود که این تحقیق با همین عوامل در جوامع آماری دیگری نیز سنجش شود
- در این تحقیق صرفا روابط مورد سنجش قرار گرفت اما هیچ کدام رتبه بندی نشدند لذا پیشنهاد می شود همین عوامل را در جامعه آماری دیگری مورد رتبه بندی قرار داده و بر همان اساس برنامه های سازمانها را درجه بندی نمایند.

## منابع و مأخذ

- اسماعیلی، انور، عباسی، محمود، (۱۳۹۱)، تعالی اخلاق سازمانی در گستره نظام سلامت، فصلنامه اخلاق زیستی، سال دوم، شماره چهارم
- الوانی، سید مهدی، ۱۳۸۰، طراحی الگوی جامع مدیریت عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی، مدرس علوم انسانی، ش ۱۸
- الوانی، سید مهدی، محمدی، سمیه، میرزایی، مهدی، ۱۳۹۱، تاثیر فرهنگ سازمانی در بهره‌وری نیروی انسانی، فصلنامه مدیریت، سال نهم، شماره ۲۸، زمستان
- الوانی، سید مهدی، حسن پور، اکبر، داوری، علی، ۱۳۸۹، تحلیل اخلاق سازمانی کارکنان با استفاده از الگوی دایره اخلاق، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال پنجم، شماره‌های ۳ و ۴
- انصاری رنانی، قاسم، ۱۳۸۸، میزگرد اخلاق کیمیای سعادت سازمان، ماهنامه تدبیر
- بیگی نیا، عبدالرضا، سرداری، احمد، نجاری نژاد، حسن، (۱۳۸۹)، تاثیر توانمند سازی شناختی کارکنان بر عوامل تقویت کننده بهره‌وری نیروی انسانی، دوماهنامه علمی پژوهش دانشور، دانشگاه شاهد، سال دهم، شماره ۴۲
- بی نام، ۱۳۸۵، ضرورت اخلاق در مدیریت سازمانها، ماهنامه تدبیر، ش ۱۷۷ (بهمن)
- حقیقت، زهرا، ۱۳۸۸، اخلاق سازمانی در نظام اداری از دیدگاه امام علی (ع)، روزنامه کیهان
- خاکی، غلامرضا، ۱۳۸۷، روش تحقیق با رویکردی به پایان نامه نویسی، تهران، انتشارات بازتاب
- رضائیان، علی، ۱۳۸۲، مدیریت تعارض و مذاکره، مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته، تهران، انتشارات سمت
- رضائیان، علی، قاسمی، محمد، ۱۳۸۹، بررسی رابطه بین مدیریت تنوع و بهره‌وری نیروی انسانی، چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۴، زمستان
- زاهدی، شمس السادات، ۱۳۸۶، مدیریت فراملیتی و جهانی نگرش تطبیقی، تهران: انتشارات سمت
- ساعتچی، محمود، 1373، انگیزش، فضای سازمانی و بهره‌وری در سازمان، فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره 9
- سلطانی، ایرج، ۱۳۸۴، بهره‌وری منابع انسانی، انتشارات ارکان
- شریف زاده، فتاح، محمدی مقدم، یوسف، ۱۳۸۸، ارتباط توانمند سازی کارکنان با بهره‌وری نیروی انسانی کارکنان فرماندهی انتظامی استان لرستان، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال چهارم، شماره ۱ اول، بهار
- شیخی، حجت اله، 1388، بررسی میزان بهره‌وری افراد و درجه داران وظیفه و عوامل مؤثر بر آن
- در ستاد فرماندهی ناجا، پایان نامه کارشناسی ارشد، مدیریت منابع انسانی (به راهنمایی مجیدی، عبدالله، تهران: دانشگاه علوم انتظامی، دانشکده علوم و فنون اداری و پشتیبانی)
- صالح نیا، منیره، توکلی، زینب اله، ۱۳۸۸، اخلاق سازمانی با تاکید بر منشور اخلاقی، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال چهارم، شماره‌های ۳ و ۴
- طاهری، شهنام، ۱۳۸۷، تجزیه و تحلیل بهره‌وری در سازمانها، انتشارات فرنگ
- طوسی، محمد علی، ۱۳۸۴، بالندگی سازمان، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، به نقل از کتاب کلوکهان، فرهنگ یک باز بینی انتقادی از نظریه‌ها و تعاریف، انتشارات دانشگاه هاروارد
- غلامی، علیرضا، ۱۳۸۸، اخلاق سازمانی: مشکلات، موانع و راهکارها، دوماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال ششم، شماره ۲۵، مهر و آبان ۸۸
- فقیهی، ابولحسن، رضایممنش، بهروز، ۱۳۸۵، اخلاق اداری، سیری در گذشته و حال، فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره

- قاسمی، محمد، ۱۳۸۹، طراحی و تبیین مدل تاثیر مدیریت تنوع بر تعهد سازمانی در ایران، رساله دکتری چاپ نشده مدیریت بازرگانی، دانشگاه شهید بهشتی
- قراملکی، احد فرامرز، نوچه فلاح، رستم، ۱۳۸۸، موانع رشد اخلاق حرفه ای در سازمانها، تهران، موسسه فرهنگی دین پژوهی بشرا
- کلهر، پرویز، ۱۳۸۳، نقش سیستم پاداش در افزایش بهره وری، اولین کنگره ملی بهره وری ایران.
- گودرزی، مسعود، عطایی، مرتضی، ۱۳۸۸، رابطه دستمزد و بهره وری نیروی انسانی در دانشگاه، فصلنامه تازه های روان شناسی صنعتی/سازمانی، سال نخست، شماره ۱، زمستان
- مشایخی، علی نقی و همکاران، ۱۳۸۶، بهره وری و دور افتادگی از اهداف چشم انداز، مجله صنعت و توسعه، شماره ۱۰
- معید فر، سعید، ۱۳۸۸، میزگرد اخلاق کیمیای سعادت سازمان، ماهنامه تدبیر
- موسوی، سید روح الله، میرمحمد صادقی، جواد، ۱۳۹۱، عوامل موثر بر بهره وری نیروی انسانی در تولید محصولات عمده ی زراعی بخش مرکزی شهرستان ممسنی، تحقیقات اقتصاد کشاورزی، جاد ۴، شماره ۲، ۱۷۴ تا ۱۵۵