فهرست مطالب

دیباچه ۱۵

فصل اول: مبانی، مفاهیم و عوامل

۱) مفهوم شناسی ۲۳
یک) فرهنگ ۲۳
الف) عناصر ۲۵
اول) بینش‌ها ۲۵
دوم) هنجارها ۲۵
سوم) ارزش‌ها ۲۶
چهارم) ساختارهای اجتماعی ۲۷
ب) ویژگی‌ها ۲۷
اول) ارتباط دوسویه ۲۸
دوم) امر اکتسابی ۲۸
سوم) مقبولیت اجتماعی ۲۸
چهارم) خشنودی بخش ۲۹
پنجم) قابل سازگاری ۲۹
ششم) وحدت آفرین ۳۰
دو) سازمان ۳۰
الف) منابع سازمان ۳۱
ب) اخلاق سازمانی ۳۲
جنبهٔ اول) ارتباط درون شخصی ۳۲
جنبهٔ دوم) ارتباط بین شخصی ۳۲
جنبهٔ سوم) ارتباط برون شخصی ۳۲
ج) نیاز سازمان به اخلاق ۳۳
جنبهٔ اول) تلقّی درست عناصر سازمان از یکدیگر ۳۴
جنبهٔ دوم) تعیین سمت و سوی اخلاقی به اهداف و مأموریت‌ها ۳۴
جنبهٔ سوم) ممیّزی اخلاقی تصمیم‌سازی ۳۴
جنبهٔ چهارم) تعامل با محیط ۳۴
جنبهٔ پنجم) افزایش مهارت مدیران ۳۵
جنبهٔ ششم) رواج الگوی اخلاقی در تعامل بین افراد سازمان ۳۵
د) اصول اخلاقی در سازمان ۳۵

اصل اول) فلسفه و نظریه‌ها ۳۵
اصل دوم) محیط کاری ۳۶
اصل سوم) مسئولیت‌پذیری مدیران ۳۶
اصل چهارم) مسئولیت‌پذیری کارکنان ۳۷
اصل پنجم) برابری و مساوات ۳۷
اصل ششم) تعامل با مردم ۳۸
اصل هفتم) بخشش دیگران ۳۹
اصل هشتم) احترام اصیل و متقابل ۳۹
اصل نهم) خودشناسی ۴۱
اصل دهم) حفظ حریم خصوصی ۴۳
اصل یازدهم) برخورد صادقانه ۴۴
اصل دوازدهم) رازداری ۴۶
اصل سیزدهم) پاسخگویی و نقدپذیری ۴۶
اصل چهاردهم) وفای به عهد ۴۸
اصل پانزدهم) امانت‌داری ۵۰
سه) فرهنگ سازمانی ۵۲
الف) انواع ۵۵
اول) فرهنگ فرهمند و خودکفا ۵۵
دوم) فرهنگ وسواسی و پراعتماد ۵۵
سوم) فرهنگ پرهیزکننده و کامیابی‌جو ۵۶
چهارم) فرهنگ سیاسی شده و متمرکز بر هدف ۵۶
پنجم) فرهنگ دیوان سالار و آفریننده ۵۶
ب) ویژگی‌ها ۵۷
ج) فرهنگ سازمانی قوی ۵۸
د) ویژگی‌های فرهنگ سازمانی ضعیف ۵۹
ه) کارکردها ۶۱
اول) احساس هویّت برای فرد در سازمان ۶۱
دوم) آسان‌کردن تعهّد گروهی ۶۲
سوم) ترغیب ثبات نظام اجتماعی سازمان ۶۲
چهارم) شکل‌دادن به رفتار کارکنان ۶۲
پنجم) تأثیرگذاری بر وظایف و نحوهٔ عملکرد مدیریت ۶۲

و) ابعاد ۶۲
۲) مبانی ۶۴
یک) سند جامع اخلاقی ۶۴
الف) بخش‌ها ۶۵
ب) جنبه‌ها ۶۵
ج) تفاوت با کدهای اخلاقی ۶۶
اول) دسته بندی کدها ۶۶
دوم) معایب کدها ۶۷
د) کارکردها ۶۷
ه) ویژگی‌های سند اخلاقی ۶۸
اول) فراگیر بودن ۶۸
دوم) رسایی و شفافیّت ۶۹
سوم) سازگاری درونی و انسجام ۷۰
چهارم) ترتیب و اولویت ۷۰
پنجم) قابلیت اجرا ۷۰
ششم) جهت‌گیری اخلاق‌ورزی درونی ۷۱
و) معیارهای جهانی منشور اخلاقی ۷۱
اول) اصل امانت ۷۱
دوم) اصل مالکیت ۷۲
سوم) اصل اعتبار و اعتماد ۷۳
چهارم) اصل شفافیّت ۷۴
پنجم) اصل منزلت ۷۵
ششم) اصل انصاف ۷۶
هفتم) اصل شهروندی ۷۸
هشتم) اصل حساسیت متقابل ۸۰
ز) مرامنامهٔ اخلاق اداری کشور ۸۰
اول) در ارتباط با ارباب رجوع ۸۱
بخش اول) بایدها ۸۱
بخش دوم) نبایدها ۸۱
دوم) در ارتباط با همکار ۸۲
بخش اول) بایدها ۸۲

بخش دوم) نبایدها ۸۲
سوم) در ارتباط مدیر با کارمند ۸۳
بخش اول) بایدها ۸۳
بخش دوم) نبایدها ۸۴
چهارم) در ارتباط کارمند با مدیر ۸۴
بخش اول) بایدها ۸۴
بخش دوم) نبایدها ۸۴
پنجم) در ارتباط با سازمان و شغل ۸۵
بخش اول) بایدها ۸۵
بخش دوم) نبایدها ۸۶
دو) وجدان‌کاری ۸۷
الف) مفهوم شناسی ۸۷
ب) کارکردها ۹۰
ج) عوامل تضعیف‌کننده ۹۰
عامل نخست) هوای نفس و شیطان ۹۰
عامل دوم) توجیه‌کردن کارهای زشت ۹۰
د) انواع ۹۱
اول) وجدان اجتماعی ۹۱
دوم) وجدان‌کاری ۹۲
مسأله نخست) تعریف ۹۲
مسأله دوم) وجدان‌کاری و مفاهیم مشابه ۹۴
مسألهٔ سوم) ویژگی افراد دارای وجدان‌کاری ۹۶
سه) تعارضات در سازمان ۹۷
الف) تعریف ۹۸
ب) دیدگاه‌ها ۹۸
اول) دیدگاه سنّتی ۹۹
دوم) دیدگاه روابط انسانی ۹۹
سوم) دیدگاه تعامل‌گرایان ۹۹
ج) جنبه‌ها ۱۰۱
د) عوامل تعارض‌زا ۱۰۲
اول) عوامل فردی ۱۰۳

عامل نخست) شخصیت ۱۰۳
عامل دوم) اخلاق شخصی ۱۰۳
عامل سوم) ادراک و شناخت ۱۰۳
عامل چهارم) ارزش‌ها و اعتقادات ۱۰۳
دوم) عوامل سازمانی ۱۰۴
عامل نخست) عوامل ساختاری سازمان ۱۰۴
عامل دوم) ساختار ارزشیابی پاداشی سازمان ۱۰۴
چهار) بدبینی به سازمان و عوامل آن ۱۰۵
عامل اول) ویژگی‌های شغلی ۱۰۸
عامل دوم) تبادلات اجتماعی ۱۰۹
عامل سوم) احساس بی‌عدالتی سازمانی ۱۱۰
نتیجه‌گیری ۱۱۲

فصل دوم: بایسته‌های سازمان

۱) پیشگیری از بروز فساد اداری ۱۱۵
یک) عوامل فردی ۱۱۶
الف) تناسب شخصیت با شغل کارکنان ۱۱۶
ب)خودکنترلی ۱۱۶
ج) راه‌های ایجاد خودکنترلی ۱۱۷
اول) اصلاح جهان‌بینی افراد جامعه ۱۱۷
دوم) ایمان به معاد و روز حسابرسی ۱۱۷
سوم) اهتمام به انجام تکالیف الهی ۱۱۸
چهارم) توجّه به حضور خداوند ۱۱۸
پنجم) توجّه به ارزش و کرامت انسان ۱۱۹
دو) عوامل درون سازمان ۱۱۹
الف) شفافیّت ۱۱۹
ب) سیستم ارزیابی عملکرد، نظارت و کنترل ۱۱۹
ج) تدوین سیستم جامع و عادلانه حقوق و دستمزد ۱۲۱
د) ضوابط دینی برای پرداخت دستمزد ۱۲۱
قانون اول) تعیین دستمزد و اجرت ۱۲۱
قانون دوم) پرداخت دستمزد در زمان مقرّر بدون تأخیر ۱۲۲
قانون سوم) ضایع‌نکردن دستمزد افراد ۱۲۳

قانون چهارم) جبران خدمات کارکنان بر اساس کرامت انسانی ۱۲۳
ه) توجّه به معیشت کارکنان ۱۲۴
و) شایسته‌سالاری و گزینش مناسب ۱۲۴
اول) ملاک‌های گزینش مناسب ۱۲۶
دستهٔ اول) معیارهای عام ۱۲۶
دستهٔ دوم) معیارهای خاص ۱۲۸
دوم) ویژگی مسئولان گزینش ۱۳۰
ز) مکانیزم نظم و انضباط در سازمان ۱۳۱
ح) عدم‌تبعیض در برخورد با فساد ۱۳۱
ط) ایمنی و بهداشت روانی محیط کار ۱۳۲
سه) عوامل فرهنگی ۱۳۲
الف) افزایش زمینه‌های مشارکت کارکنان ۱۳۲
ب) ترویج روحیه مسئولیت‌پذیری ۱۳۵
ج) تقویت وجدان‌کاری ۱۳۵
اول) ضرورت ۱۳۵
دوم) راهکارها ۱۳۶
۲) تغییر فرهنگ سازمانی ۱۳۶
یک) روش‌ها ۱۳۸
دو) گام‌ها ۱۳۹
گام اول) ایجاد دورنمایی از آیندهٔ مطلوب ۱۳۹
گام دوم) درک محیط و نیروهای تأثیرگذار در استراتژی‌های آینده ۱۳۹
گام سوم) شناسایی وتعیین ارزش‌های بنیانی شرکت ۱۳۹
گام چهارم) ایجاد دیدگاه مشارکتی میان کارکنان ۱۴۰
گام پنجم) ارزیابی وضع موجود و تعیین اولویت‌های نیازمند تغییر ۱۴۰
گام ششم) تعیین تغییرات بایسته ۱۴۰
گام هفتم) تعیین مدیران ارشد در هدایت تغییر فرهنگ ۱۴۰
گام هشتم) استقرار برنامهٔ اهداف و افق زمانی ۱۴۱
گام نهم) برقراری ارتباط و ایجاد انگیزه در میان تمامی ذی‌نفعان ۱۴۱
گام دهم) شناسایی موانع و منابع مقاومت در برابر تغییر ۱۴۱
گام یازدهم) نهادینه سازی والگو سازی در جهت تقویت تغییر فرهنگ ۱۴۱
گام دوازدهم) ارزیابی از فرهنگ سازمانی ۱۴۲

۳) ایجاد اخلاق سازمانی کارآمد ۱۴۲
یک) بازسازی تلقّی سازمان در قبال کارکنان ۱۴۲
دو) بهبود عملکرد اخلاقی سازمان در قبال کارکنان ۱۴۳
الف) ارتقای دانش و مهارت کارکنان ۱۴۳
ب) تأمین امنیت شغلی ۱۴۵
ج) ایجاد فرصت ارتقا ۱۴۶
د) تأمین رفاه و امنیت ۱۴۷
ه) تأمین حقوق مناسب ۱۴۹
و) تأمین مدیران لایق ۱۵۰
۴) طرح‌ریزی سند اخلاقی ۱۵۲
۵) تثبیت فرهنگ سازمانی ۱۵۲
نتیجه‌گیری ۱۵۴

فصل سوم: آسیب‌ها و راهکارها

۱) آسیب‌های بینشی ۱۵۷
یک) نبود نگرش راهبردی به اخلاق سازمانی ۱۵۸
دو) تحویلی‌نگری و ابعاد آن ۱۵۸
الف) تنزّل‌دادن اخلاق حرفه‌ای به مقرّرات و آیین نامه‌ها ۱۵۹
ب) تنزّل‌دادن مسئولیت‌های اخلاقی به مسئولیت‌های حرفه‌ای ۱۶۰
ج) تحویل اخلاق حرفه‌ای به هنجارها و آداب رایج در مشاغل ۱۶۱
د) تنزّل‌دادن اخلاق حرفه‌ای به مسئولیت‌های اخلاقی منابع انسانی ۱۶۲
ه) تنزّل‌دادن منشور اخلاقی به اصول اخلاقی ۱۶۳
و) تحویل منشور اخلاقی سازمان به عهدنامه اخلاقی حرفه‌ها ۱۶۳
۲) آسیب‌های درون سازمانی ۱۶۴
یک) آسیب‌های کارکنان ۱۶۴
الف) فساد سازمانی ۱۶۴
اول) زمینه‌های بروز و گسترش ۱۶۸
دوم) جلوه‌های رایج ۱۷۰
جلوهٔ نخست) رشوه ۱۷۰
جلوهٔ دوم) اختلاس ۱۸۰
جلوهٔ سوم) کلاهبرداری ۱۸۵
جلوهٔ چهارم) پارتی‌بازی ۱۸۹

جلوهٔ پنجم) نارسایی‌های نظام اداری ۱۹۴
سوم) پیامدهای عمومی فساد اداری ۱۹۷
وجه نخست) آسیب‌های فردی ۱۹۷
وجه دوم) آسیب‌های سازمانی ۱۹۷
وجه سوم) آسیب‌های اقتصادی ۱۹۸
وجه چهارم) آسیب‌های فرهنگی ۱۹۸
ب) ضعف وجدان‌کاری ۱۹۸
اول) عوامل تضعیف‌کننده ۱۹۹
عامل نخست) فرهنگ و اخلاق غلط اداری ۱۹۹
عامل دوم) تحریف مسئولیت و خدمت ۲۰۰
عامل سوم) تراکم نیروی کار ۲۰۱
عامل چهارم) فقدان ارزشیابی‌های دقیق و واقعی ۲۰۱
دوم) پیامدها ۲۰۲
پیامد اول) بالا رفتن شاخص بهره‌وری ۲۰۲
پیامد دوم) ایجاد هماهنگی میان منافع فردی و اجتماعی ۲۰۲
پیامد سوم) گسترش جوّ اعتماد متقابل بین فرد و جامعه ۲۰۲
پیامد چهارم) تغییر نگرش ۲۰۳
سوم) راهکارها ۲۰۴
گونهٔ نخست) راهکارهای شناختی ۲۰۴
گونهٔ دوم) راهکارهای رفتاری ۲۱۰
ج) تعارضات سازمانی ۲۲۶
جنبهٔ نخست) پیامدها ۲۲۷
جنبهٔ دوم) راهکارها ۲۲۷
د) بدبینی به سازمان ۲۲۸
جنبهٔ نخست) پیامدها ۲۲۹
پیامد نخست) تعهّد سازمانی پایین ۲۲۹
پیامد دوم) رضایت شغلی پایین ۲۲۹
پیامد سوم) کاهش رفتارهای شهروند سازمانی ۲۲۹
پیامد چهارم) کاهش مشارکت کارکنان ۲۲۹
پیامد پنجم) کاهش بهره‌وری کارکنان و سازمان ۲۳۰
جنبهٔ دوم) راهکارها ۲۳۴

راهکار نخست) برطرف کردن مشکلات ناشی از شغل ۲۳۴
راهکار دوم) ایجاد ارتباطات قوی و سالم میان اعضای سازمان ۲۳۵
راهکار سوم) در جریان قراردادن افراد گروه نسبت به اتفاقات خارج از سازمان ۲۳۶
راهکار چهارم) ارتباط بهتر و گسترده‌تر میان سرپرست زیردست ۲۳۶
راهکار پنجم) ایجاد حمایت‌های سازمانی ادراک شونده ۲۳۶
راهکار ششم) وضع قوانین مشخص جهت ارزیابی عملکرد ۲۳۶
دو) آسیب‌های مدیریتی ۲۳۷
الف) فرافکنی ۲۳۷
جنبهٔ نخست) پیامدها ۲۳۸
جنبهٔ دوم) راهکارها ۲۳۸
ب) تلقّی نادرست از مشتری‌مداری ۲۳۹
جنبهٔ نخست) پیامدها ۲۴۲
جنبهٔ دوم) راهکارها ۲۴۲
ج) لقمه‌انگاری به جای امانت‌داری ۲۴۳
جنبهٔ نخست) پیامدها ۲۴۴
جنبهٔ دوم) راهکارها ۲۴۴
د) خودشیفتگی مدیران ۲۴۶
جنبهٔ نخست) پیامدها ۲۴۶
جنبهٔ دوم) راهکارها ۲۴۸
ه) فقدان مهارت تصمیم‌گیری اخلاقی ۲۴۹
جنبهٔ نخست) پیامدها ۲۵۰
جنبهٔ دوم) راهکارها ۲۵۱
و) فقدان مدیریت تعارض ۲۵۲
جنبهٔ نخست) پیامدها ۲۵۲
وجه نخست) پیامدهای منفی ۲۵۲
وجه دوم) پیامدهای مثبت ۲۵۳
جنبهٔ دوم) راهکارها ۲۵۵
سه) آسیب‌های اداری ۲۵۸
الف) وجود دیوان سالاری (بوروکراسی) ۲۵۸
جنبهٔ نخست) پیامدها ۲۵۹
جنبهٔ دوم) راهکارها ۲۵۹

ب) فقدان نظام جامع و اخلاقیِ استخدام ۲۶۱
جنبهٔ نخست) پیامدها ۲۶۱
جنبهٔ دوم) راهکارها ۲۶۲
ج) فقدان نظام جامع و اخلاقیِ نظارت و ارزیابی ۲۶۳
جنبهٔ نخست) پیامدها ۲۶۴
جنبهٔ دوم) راهکارها ۲۶۴
د) فقدان نظام جامع و اخلاقی پرداخت ۲۶۵
جنبهٔ نخست) پیامدها ۲۶۵
جنبهٔ دوم) راهکارها ۲۶۶
ه) موانع آموزشی ۲۶۷
جنبهٔ نخست) پیامدها ۲۶۸
جنبهٔ دوم) راهکارها ۲۶۹
و) فقدان منشور اخلاقی چند وجهی ۲۷۰
جنبهٔ نخست) پیامدها ۲۷۰
جنبهٔ دوم) راهکارها ۲۷۱
ز) فقدان مدیریت مشارکتی ۲۷۱
جنبهٔ نخست) پیامدها ۲۷۳
جنبهٔ دوم) راهکارها ۲۷۳
نتیجه‌گیری ۲۷۵
کتابنامه ۲۷۷