

اخلاق حرفه ای در نظارت و بازرسی

مدیران و مسئولان جامعه، امروزه دریافته اند که تنها با قوانین و مقررات نمی توان سازمان و جامعه را اداره کرد. بلکه در کنار آن ها به ابزار دیگری نیاز دارند که اخلاق نام دارد. اصل وجود نظارت، کنترل و ارزیابی، در اخلاقی بودن سازمان اهمیت دارد. نظارت از حیث فرآیند، روش و ابزار می تواند اخلاقی یا غیر اخلاقی باشد. سازمان برای اخلاقی بودن نظارت، محتاج تدوین نظام جامع و اخلاقی نظارت و کنترل است. اخلاقی بودن نظام نظارت و بازرسی، نیازمند آن است که شیوه های نظارت، بازرسی و مجازات، موجب رشد حسد ورزی و دلسردی از انجام صحیح کارها در بین کارکنان و در کل، در بین افراد جامعه نباشد.

علاوه بر این، نظام نظارت و بازرسی ای اخلاقی است که حریم شخصی افراد و آزادی های فردی را تهدید نکند. استفاده از ابزارهای غیر اخلاقی برای نظارت، بنیان اخلاق در سازمان و جامعه را نابود می سازد.

در امر نظارت و کنترل در کشورمان، این شبهه به وجود آمده است که علیرغم اهمیتی که قانون و فرهنگ ما به اخلاق می دهد، برخی از مسئولین امر و ناظران و بازرسان اخلاق حرفه ای را در کار خود دخیل نکرده و اخلاق فقط در سخن و حرف آنان تجلی می یابد نه در عمل و رفتارشان، که این کم رنگ شدن اخلاق در کارها نه تنها در امر نظارت و بازرسی بلکه در اکثر مشاغل و حرفه های کشورمان به چشم می آید.

امر نظارت و بازرسی، امری بسیار مهم و کاری بس دشوار می باشد. درست عمل نکردن در این امر، می تواند باعث وجود ناهنجاری ها و مشکلات زیادی در جامعه شده و انجام صحیح نظارت و بازرسی می تواند به رشد و شکوفایی و ایجاد نظم در کشور کمک شایان و قابل توجهی بنماید. وجود اخلاق در هر شغل و حرفه ای، مخصوصاً در کار نظارت و بازرسی می تواند عامل بازدارنده بسیار خوبی برای وقوع سهل انگاری ها و تخلفات شود و همچنین راهنمای خوبی برای به انجام رساندن امور باشد، به نحوی که هم خود و هم مسئولین و از همه مهمتر، مردم جامعه از روند اجرای کار رضایت کافی داشته و نتایج خوبی را در صورت انجام صحیح کار، در جامعه مشاهده نماییم.

ضرورت اخلاق برای بازرسان :

هر چند داشتن اخلاق شایسته وظیفه همگان است و مخصوص به صنف و گروه خاصی نیست، اما رعایت برخی از فضایل اخلاقی برای گروه های خاص، ضرورت مضاعف پیدا می کند زیرا نقاط آسیب پذیر هر گروه با گروه دیگر تفاوت دارد. برخی از گروه های اجتماعی به دلیل درگیری فراوان با مسائل مالی، احتمال اختلاس و سوء استفاده مالی

برایشان بیشتر است. از این جهت باید خود را به فضائل امانت داری و زهد آراسته کنند.

رسول گرامی اسلام (ص) با توجه به ویژگی های شغلی و اجتماعی برخی افراد بر لزوم صفات ویژه در آنان تأکید نموده است:

"إلجیدل حسن و لکن فی الامراء احسن-السخاء حسن و لکن فی الاغنیاء احسن-البورع حسن و لکن فی العلماء احسن- الصبر حسن و لکن فی الفقراء احسن- التوبه حسن و لکن فی الشباب احسن و الحیاء حسن و لکن فی النساء احسن "

عدالت برای همه خوب است ولی برای زمامداران خوب تر است. بخشندگی زیباست ولی برای متکلمین زیباتر است. ورع نیکوست ولی برای دانشمندان زیباتر است. صبر و شکیبایی زیبا ولی برای فقیران زیباتر است. توبه پسندیده ولی برای جوانان پسندیده تر است. حیاء شایسته است ولی برای زنان شایسته تر است. بررسی توصیه های اخلاقی که در گفتار امامان معصوم (ع) برای اقشار خاص مطرح شده نیز حاکی از اولویت بعضی از صفات اخلاقی برای گروه های خاص است. در امر نظارت و بازرسی چون جامعه و سازمان نظارت شونده و پیشبرد امور و تحقق اهداف در جامعه به طور کامل متأثر از این امر می باشد وجود اخلاق و یکسری ویژگی های خاص برای نظارت و بازرسی الزامی و بدیهی است. بازرسان باید بیشتر از هر گروه دیگری از جامعه خود را ملزم به رعایت اصول اخلاق حرفه ای در کار کرده زیرا وجود مشکلات در این امر باعث بوجود آمدن خطرات بسیاری خواهد شد که هم به ضرر بازرسین و سازمان مربوطه و هم به ضرر سازمان های نظارت شونده می باشد.

ویژگی ها و راهبرد های نظارت و بازرسی

1- راهبردها و ویژگی های قلبی

2- راهبرد و ویژگی های قوی

3- راهبرد و ویژگی های عملی

1- مراد از صفت قلبی، نیات و گرایش های درونی است که بازرس باید به آن ها توجه نموده و یا از برخی از آن ها دوری بجوید.

1-1 اخلاص: بدین معنا است که انسان عملش را تنها برای رضای خدا انجام داده، خشنودی دیگران را در نیت خود نیاورد. اخلاص معیار عمل است و با آنکه به ظاهر همه اعمال مشابه یکدیگرند، اما ارزش واقعی آن ها بسته به میزان اخلاص در آن ها متفاوت می شود. به همین جهت

پیامبر اکرم (ص) تفاوت درجه مؤمنان را در اخلاص آن ها دانسته است.

نشانه اخلاص در عمل آن است که آدمی انتظار نداشته باشد که او را ستایش کنند و تنها اجر و ستایش را از خداوند بخواهد. اگر بازرسی در کار خود دارای نیت خالص باشد، علاوه بر برخورداری از مزایای مادی، از ثواب الهی نیز برخوردار خواهد شد. یکی از آفت های اخلاقی آن است که آدمی از تمجید و مزمت دیگران تأثیر پذیرد و با مدح آنان دلگرم و با ملامت آنان دلسرد و خسته شود. اخلاص در این زمینه انسان را مصون ساخته و تنها رضا و خشنودی خداوند، مورد نظر اوست.

1-2 توکل :

توکل به معنای اعتماد داشتن بر خداوند است. بنده با برخورداری از توکل فقط به خدا تکیه دارد. باید توجه داشت که توکل به معنای واگذاری کار به قضا و قدر نیست، بلکه اعتماد بر خدا در حین انجام وظیفه و نوعی محکم کاری است.

شهید مرتضی مطهری نیز در مورد توکل می گوید: "توکل یعنی انسان همیشه به آنچه مقتضی حق است عمل کند و در این راه به خدا اعتماد کند که خداوند حامی و پشتیبان کسانی است که حامی و پشتیبان حق باشند. توکل، تضمین الهی است برای کسانی که همیشه حامی و پشتیبان حق اند".

نقش توکل در عمل بازرسان:

1-2-1 آسانی کارها: با توجه به مشکلاتی که در راه بازرسی صحیح پیش می آید، توکل بر خدا می تواند روحیه بازرسان را به حدی تقویت کند که در مواجهه با مشکلات، توان مضاعف یافته و در برابر آن ها تسلیم نگردد.

1-2-2 عامل مقاومت در برابر شیطان: افراد سست ایمان در زندگی خود پشتمانه نیرومندی به نام خدا را ندارد و تکیه شان بر چیزهای دیگر است. به همین جهت مسلماً عوامل شیطانی در آن ها نفوذ می کند و آن ها را از جاده حق خارج ساخته و به مسیر باطل می کشاند. اما انسان هایی که بر خداوند توکل می کنند، از او نیرو می گیرند و در برابر وسوسه های شیطان و نفس مقاومت می کنند.

1-3 حسن ظن و سوء ظن

((ظن)) اسم حالتی است که از روی نشانه برای انسان پدید می آید. اگر تقویت گردد به علم و یقین، و اگر ضعیف گردد به حد وهم و خیال می رسد. اگر انسان با دیدن آن نشانه، خوبی و کمال را برای مظنون تصور کند، نسبت به او «حسن ظن» و اگر آن نشانه را منفی ارزیابی کند نسبت به او «سوء ظن» پیدا کرده

است. مؤمنان به مراقبه و محاسبه نفس توجه خاصی نشان داده و همه اعمال خود را به طور دقیق ارزیابی میکنند. این خصوصیت هرچند لازمه ایمان است اما برای بازرسان اهمیتی مضاعف می یابد. زیرا کسانی که می خواهند اعمال دیگران را مورد بررسی قرار داده و درباره صحت و سقم اعمال آنان ارزیابی کنند، باید ابتدا اعمال و رفتار خود را با دقت نگرینسته و خالص آنرا، از ناخالصش تشخیص دهد. لازمه این ارزیابی، بدبینی نسبت به خود است. زیرا شیطان و نفس با ترفندهای مختلف درصدد تزیین اعمال بد انسان هستند تا صاحب آن گمان کند که اعمالش صحیح و در راه رضای خدا انجام می گیرد. بنابراین لازم است همه مؤمنان به ویژه بازرسان به نفس خود با سوء ظن نگرینسته و به آن خوش بین نباشند. اما در مورد داشتن حسن ظن نسبت به مؤمنان گفتنی است که وظیفه اولیه مؤمنان و کسانی که همچون بازرسان با دیگران سروکار داشته و به امور آنان رسیدگی می کنند، دوری از سوء ظن و داشتن حسن ظن است. البته نباید در همه موارد به دیگران اعتماد قطعی نمود و با خوش بینی به دیگران اطمینان کرد. بلکه در برخوردها باید محتاطانه رفتار کرد تا دچار پشیمانی نگردیم، و نه اینکه در برخورد با هر فرد، با سوء ظن به او نگرینسته و به آثار زیان بار آن دچار شویم.

4-1 نصیحت و خیرخواهی

باید گفتار و عمل بازرسان به گونه ای باشد که در آن، مصلحت کسانی را که مورد بازرسی قرار می گیرند، رعایت نموده و قصد اصلاح آن ها را داشته باشد.

5-1 حس میهن پرستی

حس انسان دوستی و میهن پرستی نیز می تواند در انجام صحیح امور به بازرسان کمک نماید. مسلمانان علاقه به مردم و وطن، باعث می شود که بازرسان به نوع انجام اموری که در جامعه در حال برگزاری است، حساس شده و با نظارت دقیق، خواستار بهتر انجام شدن کارها شوند. اهمیت داشتن به پیامدهایی که در اثر نظارت و بازرسی، در جامعه بوجود می آید و مهم بودن آینده کشور، که ناشی از حس میهن دوستی می باشد، باعث می شود که بازرسان در امور خود کوتاهی نکرده و آینده و مصلحت مردم و نظام را، به آینده و مصلحت خویش، ترجیح دهد.

از دیگر صفاتی که بازرسان باید از آن ها دوری جویند و جزء رذایل اخلاقی به شمار می آیند کینه، دشمنی و غضب می باشد

2- صفات قولی

مقصود از صفات قولی صفاتی است که مربوط به مرحله سخن گفتن انسان است.

1-2 صمت :

یکی از صفات برجسته مؤمنان، سکوت آن‌ها در مواقعی است که نباید لب به سخن بگشایند. که به این صفت، در روایات ((صمت)) می‌گویند. از جمله آثار این ویژگی اخلاقی، عظمت یافتن صامت، در امان ماندن از وقوع خطاها و اشتباهات، پوشیده

ماندن عیوب انسان و ... ذکر شده است. صمت برای بازرسان ضرورت بیشتری می‌یابد زیرا بازرس به بسیاری از رازهای مردم پی می‌برد و سستی او در کنترل زبان خویش، او را در معرض گناه و خطا قرار می‌دهد و باعث ریختن آبروی فرد نظارت شونده نیز می‌شود.

2-2 رازداری :

حفظ اسرار اجتماعی دیگران (جز در مواردی که افشاگری مهم تر و ضروری تر است) لازم نمی‌باشد. به‌ویژه از ناحیه کسانی که زودتر و بیشتر از دیگران رازها در اختیارشان قرار می‌گیرد. مانند کسانی که در رابطه با امنیت داخلی یا خارجی و یا بازرسی کار میکنند و یا کسانی که در قسمت جذب و گزینش نهادها، ادارات و سایر مراکز هستند و درباره نیروهایی که می‌خواهند به کار گیرند، اطلاعاتی کسب می‌کنند.

یکی از عوامل موثر در حفظ اسرار و رازداری کم‌گویی و گزیده‌گویی است که بازرسان این ویژگی مهم را بایستی در خود تقویت کنند.

مهمترین عوامل افشای راز:

- پرحرفی
- خودنمایی
- رفاقت و دوستی
- هیجان‌ات، احساسات و عصبانیت
- بردن پوشه ها و پرونده های سازمانی به محیط خانواده
- سرقت
- عدم دقت کافی در کاغذهای باطله
- نبود سیستم امنیت اطلاعات

افشای راز بویژه برای کار بازرسان در مواردی جایز شمرده شده است:

- دادخواهی: زمانی که برای دادخواهی ستمدیدگان ناگزیر باشند ستمگری های مسئولان یا دیگران را به مراجع بالاتر گزارش دهند تا به موضوع رسیدگی شود و از ضایع شدن حق، جلوگیری شود.

- پیشگیری از خطر: در مواردی ممکن است سکوت کردن و رازداری خطرات بیشتری نسبت به افشای راز داشته باشد. در چنین مواقعی باید به افشای راز پرداخت تا از خطرات احتمالی در آینده جلوگیری کرد. مابین جایی که ضرر و زیانی متوجه نظام شود و لازمه پیشگیری از آن، فاش کردن رازهای فرد و افرادی باشد. چون حفظ نظام و امنیت جامعه مهم تر است، فاش کردن رازها مجاز می شود.

- در مقام تظاهر به فسق و گناه: کسی که به طور علنی گناه می کند، حرمت خود را از بین می برد و بین مردم احترامی نداشته و بدگویی از او غیبت تلقی نمی شود، افشای رازهایش نیز جایز است.

2-3 عیب پوشی :

بازرس باید عیوب کارمندان و نظارت شوندگان را تا زمانی که مصلحت حکم می کند بپوشاند و از عیب جویی دوری کند. یکی از راههای پرهیز از عیب جویی، پرهیز از تجسس است. زیرا تجسس مقدمه عیب یابی است. تجسس عامل مؤثری در ایجاد بدبینی و از هم گسستن اخوت اسلامی است و نتیجه وضعی آن نیز، برملا شدن عیوب شخص جستجوگر است.

موارد مجاز تجسس

همانگونه که اشاره شد، تجسس درباره اسرار و عیوب مردم، حرام است. اما اگر مصلحت مهم تری از مصلحت حرمت عیب جویی و تجسس وجود داشته باشد، باید به آن عمل نمود و در آن صورت تجسس حرمت نخواهد داشت. اما اگر مصلحتی وجود نداشته باشد، حرمت تجسس به حکم خود باقی است. آنچه که مهم است، اهم بودن وجوب حفظ اسلام نسبت به حرمت تجسس است. یعنی در مواردی که حفظ اسلام و یا نظام اسلامی، منوط به تجسس است می توان به تجسس پرداخت.

علاوه بر مصلحت کلی حفظ نظام، موارد ریزتری را می توان برشمرد که با توجه به آن ها تجسس جایز می گردد:

- تجسس در نظارت مخفی بر کارگزاران و کارمندان.

- تجسس برای یافتن عوامل نفوذی: تجسس برای دسترسی به عوامل نفوذی دشمن جایز و لازم است.

- تجسس برای یافتن خائنان به مردم.

- گزینش برای استخدام کارمندان: از مواردی که باید تحقیق و تجسس نمود، پذیرش و استخدام کارمند برای کارهای دولت، مخصوصاً در کارهای کلیدی است.

4-2 صداقت و راستگویی

اهمیت صداقت و راستگویی برای بازرسان درآیه 135 سوره نساء جلوه زیباییتری به خود میگیرد ((ای کسانی که ایمان آورده اید کاملاً قیام به عدالت کنید، برای خدا شهادت دهید اگرچه این گواهی به زیان خود شما یا پدر و مادر و نزدیکان شما بوده باشد)) بازرسان نیز باتوجه به این سفارشها در نقل سخن شاکیان و شاهدان که گزارش وقایع را به آنان میرسانند، نباید کمال دقت را اعمال نموده و سخنان را باکمال صداقت منعکس نمایند. اگر کلمه ای خلاف واقع در گزارش خود منعکس کرده و یا کلمه ای از آن بکاهد، یا حق فرد را ضایع نموده و یا حق اجتماع را نادیده گرفته است.

گفتنی است در مواردی که گزارش صحیح و مطابق با واقعیت، سبب تضعیف شخصیت های بلند مرتبه در نظام می گردد، نباید بازرسان با مصلحت اندیشی های بیجا، خلاف واقع گزارش کند زیرا هیچ مصلحتی نمی تواند با مصلحت بقای نظام اسلامی مقابله نماید.

3- صفات عملی

منظور از صفات عملی صفاتی است که بازرسان در مقام و مرحله عمل و انجام، باید به آن پردازند.

تواضع، پرهیز از رشوه، خوشخویی و خوشرویی، علم و آگاهی و بهره مندی از تجارب گذشتگان و متخصصان، داشتن دید سیستمی و دقت در ارزیابی، هوش هیجانی و عدالت و...

3-1 تواضع: تواضع آن است که انسان خود را از کسانی که در جاه و مقام از او پایین ترند برتر نداند. هر چند تواضع از صفات نیکو برای همه است اما برای کسانی که دارای مسئولیت و مقام در جامعه هستند شایسته تر و نیکوتر است.

بازرس به هنگام رسیدگی به تخلفات و جرم های متهمان به هیچ وجه نباید خود را برتر از آنان ببیند. بازرسان برای موفقیت خویش، نیاز به همکاری مجموعه ای که عمل بازرسی نسبت به آنان انجام می

شود دارد و یکی از بهترین راههای جلب همکاری، ایجاد محبت در دل افراد و داشتن تواضع می باشد.

یکی از صفات شایسته و خاص عباد الرحمن، تواضع و فروتنی است و خداوند در سوره فرقان آیه ۶۳ می فرماید: بندگان خاص خداوند کسانی هستند که با آرامش و بدون تکبر بر روی زمین راه می روند.

3-2-3 پرهیز از رشوه

یکی از علل موفقیت بازرسان در شغل شریفشان، بریدن طمع نسبت به کسانی است که عمل بازرسی در مورد آنان انجام می گیرد. زیرا طمع سبب می شود که بازرس در مقابل آن ها، ضعف و افتادگی از خود نشان داده و از اعمال قاطعیت و پافشاری بر حق، خودداری کند. از نمونه های طمع، که علاوه بر زشتی اخلاقی، حرمت شرعی نیز دارد، پذیرش رشوه از سوی مراجعین است.

از خطرات بسیار جدی و مهمی که در الکترونیکی شدن کارها ممکن است رخ دهد، خرید و فروش اطلاعات از طریق دنیای سایبر است بدون اینکه به طور علنی، نمود چندانی داشته باشد. در صورت نبودن اخلاق، بازرسان می توانند اطلاعات محرمانه ای را که به دست می آورند در اختیار جاسوسان و تروریسم های سایبر قرار دهند که خطراتی بسیار مهلک تر از رشوه گیری به شیوه سنتی و معمول دارد.

3-3 خوشرویی:

امام علی علیه السلام درباره ویژگی مؤمن می فرماید:

الْمُؤْمِنُ بَشْرُهُ فِي وَجْهِهِ وَ حَزْنُهُ فِي قَلْبِهِ (مؤمن، شادیش در رخسارش و حزن و اندوهش در قلبش می باشد)

3-4 هوش هیجانی:

امروزه هوش هیجانی به عنوان نوعی هوش تبیین شده است که هم شامل درک دقیق هیجان های خود شخص و هم تعبیر دقیق حالات هیجانی دیگران است.

هوش هیجانی در بازرسان

3-4-1 شناسایی هیجان ها در خود و دیگران: توانایی خودآگاهی به بازرسان اجازه میدهد تا نقاط قوت و ضعف خود را بشناسند و به ارزش خود اعتماد پیدا کنند.

3-4-2 کاربرد هیجان ها: توانایی استفاده از هیجان ها در کمک به کسب نتایج مطلوب، حل مسایل و استفاده از فرصت هاست، این مهارت شامل توانایی مهم همدلی و بینش سازمانی است. بازرسانی که از این توانایی

برخورد دارند، هیجان‌ها و احساس‌های دیگران را بیشتر عملی می‌سازند تا این که آن را حس کنند.

3-4-3 توانایی درک و فهم هیجان‌ها: توانایی درک و فهم هیجان‌های پیچیده و آگاهی از علل آنها و چگونگی تغییر هیجان‌ها از یک حالت به حالت دیگر را درک هیجان‌ها می‌نامند. بازرسانی که از این توانایی برخوردارند، از این مهارت در جهت گسترش شور و اشتیاق خود و حل اختلاف‌ها از طریق شوخی و ابراز مهربانی استفاده می‌کنند. آنها به کمک این توانایی‌ها می‌توانند بفهمند که چه چیزی موجب برانگیختن یا عدم برانگیختن افراد یا گروه‌ها می‌شود و در نتیجه می‌توانند همکاری بهتری را با دیگران برنامه‌ریزی کنند.

3-4-4 مدیریت هیجان‌ها: توانایی کنترل و اداره کردن هیجان‌ها در خود و دیگران است، بازرسانی که از این توانایی برخوردارند اجازه نمی‌دهند بدخلقی‌ها در طول روز از آنها سربزند. آنها از توانایی مدیریت هیجان‌ها به این منظور استفاده می‌کنند که بدخلقی و روحیه بد را به محیط کاری و اداره وارد نکنند.

3-5 رعایت عدالت:

امام علی علیه السلام: اسْتَعْمِلِ الْعَدْلَ وَ اخْذِ الْعَسْفَ وَالْحَيْفَ فَإِنَّ الْعَسْفَ يَعُودُ بِالْجَلَاءِ وَالْحَيْفَ يَدْعُوا إِلَى السَّيْفِ؛

عدالت را اجرا کن و از زورگویی و ستمگری بپرهیز زیرا زورگویی مردم را به ترک از وطن و امی دارد، و ستم آنان را به قیام مسلحانه می‌کشاند.

بازرس با ایمان برای داشتن عملکردی عادلانه باید ضمن داشتن فکری عمیق، دارای دانشی عمیق حاصل از تحصیلات و مطالعه و به حقیقت رسیده، داوری و قضاوت نیکو با استفاده از تطبیق اعمال و رفتارها با قوانین و مقررات و درشکیبایی استوار و پایدار باشد به طوری که پس از انجام وظایف قانونی در نتیجه گیری و اثربخشی عجله نکند.