

اخلاق حرفه‌ای نظارت و بازرسی (راهنما و سیاست‌ها)

ارائه توسط :
دکتر حسینعلی احمدی گرجی

الحمد لله رب العالمين

در محضر خدا

و

در منظر مردم

رسول اکرم صلی الله علیه و آله

إِنَّمَا بُعِثْتُ لِأَتَمِّمَ مَكَارِمَ الْخَلْقِ

براستی که من برای به کمال رساندن مکارم اخلاق مبعوث شده ام.

چیستی و ضرورت علم اخلاق و ارتباط آن با علوم دیگر

تعاریف اخلاق

► اخلاق از نظر لغوی

- اخلاق جمع خلق (بر وزن قفل) و خلق (بر وزن افق) می باشد، به گفته «راغب» در کتاب «مفردات»، این دو واژه در اصل به یک ریشه باز می گردد، خلق به معنی هیئت، شکل و صورتی است که انسان با چشم می بیند و خلق به معنی قوا، سجایا و صفات درونی است که با چشم دل دیده می شود. وقتی می گوئیم کسی خوش خلق است یعنی دارای صفات پسندیده رفتاری مانند خونگرمی، مهربانی و امثال آن می باشد. مفهوم دوم، یعنی خلق به معنی قیافه و ظاهر فرد مانند زیبایی اندام و صورت است که در زمان خلقت نصیب او می شود. بنابراین، اگر گفته شود فردی دارای خلق و خُلق خوب است یعنی هم از نظر ظاهر و اندام و اعضا زیباست و هم دارای صفات باطنی و اخلاقی پسندیده است.

ریشه واژه «اخلاق» نشأت گرفته از واژه یونانی **ethikos** به معنی «اقتدار رسوم و سنت» می‌باشد. اخلاق در زبان انگلیسی دو معادل دارد: **Moral** و **Ethics**. به طور کلی می‌توان **Moral** را منسوب به رفتار فردی و **Ethics** را معطوف به ارزش‌های خاص جامعه دانست.

در فرهنگ معین اخلاق به معنی خلق و خوی‌ها، طبیعت باطنی، سرشت درونی و نیز به عنوان یکی از شعب حکمت عملی خوانده شده و افزوده است، اخلاق دانش بد و نیک خوی‌ها و تدبیر انسان است برای نفس خود یا یک تن خاص (معین، ۱۳۷۱: ۱۷۴).

مفهوم اخلاق از دیدگاه اندیشمندان اسلامی

► بنا بر تعریف مرحوم علامه طباطبایی در المیزان «اخلاق ملکات راسخه‌ای است که نفس انسان به آنها متصف می‌شود». منظور از ملکه نفسانی نیز حالتی ثابت است که به موجب آن کارها به آسانی و بدون نیاز به اندیشیدن از انسان صادر می‌شود.

► **آیت‌الله مطهری (ره)** نیز در تعریف مفهوم اخلاق معتقد است: اخلاق، بعنوان نوعی تربیت شمرده می‌شود و به معنی کسب خلق، حالت و عادت می‌باشد .

مفهوم اخلاق از دیدگاه اندیشمندان غربی

- ▶ «ایمانوئل کانت» به عنوان سرسلسله تفکر مدرن، معتقد بود عملی اخلاقی است که عامل آن درباره نتایج عمل خود فکر نکند، یعنی سود و زیان آن عمل، موردنظر کنش گر قرار نگیرد و در واقع معطوف به نفس عمل باشد. وی معتقد بود عملی اخلاقی است که عمل کننده بتواند آن عمل را به عنوان یک اصل عام و بشری معرفی کند.
- ▶ به زعم «ژکس» علم اخلاق عبارت است از تحقیق در رفتار آدمی به آن گونه که باید باشد. علم اخلاق به چگونگی عمل انسان برای آنکه کامل باشد و خیر را تحقق بخشد، می پردازد. این علم دارای قواعد و دستوراتی مانند منطق و زیبایی شناسی است. به همین سبب اخلاق از علوم دستوری است و نه توصیفی. علوم دستوری مانند منطق، اخلاق و زیبایی شناسی همه احکام ارزشی اند. احکام ارزشی، روبه رویی دو مفهوم متضاد را بررسی می کند. به طور مثال، علم منطق به تقابل حقیقت و خطا و علم زیبایی شناسی به بررسی زیبا در مقابل زشت می پردازد. علم اخلاق به تقابل خیر و شر می پردازد.

مفهوم اخلاق از دیدگاه اندیشمندان غربی

- ▶ حکیم مسیحی معروف «توماس داکن» (Saint Thomas d'Aquin) که کارش تطبیق دین مسیح با فلسفه ارسطو بود معتقد است: «اخلاق یک قاعده رفتار انسانی است یعنی رفتاری اخلاقی است که مطابق با اراده و بر مبنای عقل باشد» (کاتوزیان، ۱۳۸۶: ۸۵). -
- ▶ به نظر «ریچارد دفت» (Richard Daft) اخلاق یعنی «قاعده اصول اخلاقی و ارزش‌هایی که بر رفتار فردی یا جمعی تحت عنوان درست یا غلط بودن حاکمیت دارد».

► صفات انسان دو گونه‌اند. برخی به سرعت دگرگون می‌شوند و برخی دیگر ثابت و پایدار هستند. صفات پایدار نفس به سادگی تغییر نمی‌کنند. این صفات با تکرار اعمالی خاص در انسان پدیدار می‌شوند و آنها را ملکات می‌گویند. در واقع ملکات قسمت زوال‌ناپذیر نفس می‌باشد و این ملکات منشأ افعال نیک و بد او هستند. به طور کلی می‌توان عنوان نمود که اخلاق همان ملکات نفسانی هستند که باعث می‌شوند افعال خاصی از انسان به آسانی و بدون نیاز به تفکر و به طور خودکار صادر شود. بنابراین اخلاق نیکو منشأ افعال نیکو و اخلاق بد منشأ افعال بد و ناپسند می‌باشد. لذا اخلاق مجموعه‌ای از رفتارها و عملکردهاست و می‌توان آن را در فرد و رابطه فرد با خود، شغل، کار، سازمان و در کل در رابطه انسان با محیط یافت که این محیط را اشخاص و جامعه تشکیل می‌دهند.

اقسام اخلاق

الف) اخلاق برترین؛

کسانی که به اخلاق برترین معتقدند، مطرح می‌کنند که اخلاق باید از منشأیی بالاتر از اراده انسان باشد در حالی که قواعد حقوق باید متکی بر پشتیبانی دولت باشد

ب) اخلاق فردی؛

اخلاق فردی به رفتار درون شخص اشاره می‌کند. مواردی نظیر تکبر، خیانت، رفتار زشت و ناپسند داشتن، در زمره موارد ضد اخلاقی به حساب آمده و کسی که به دلیل مصلحت از واقعیت‌ها می‌گریزد، رفتاری غیراخلاقی، و در مقابل کسی که دارای کردار صادقانه است، رفتاری اخلاقی دارد. لذا فرد در زندگی شخصی در قبال رفتارهای خود دارای مسئولیت بوده و نسبت به خود و کلیه افرادی که با آنها در تعامل است، مسئولیت اخلاقی دارد و پایه این مسئولیت، اصولی به نام اخلاق فردی می‌باشد که رعایت این مسئولیت در چارچوب صحیح آن، ملاک درستی رفتار فرد در زندگی است

ج) اخلاق دولتی؛

مزیت اخلاق دولتی به روزرسانی اخلاق است و نقطه ضعف آن پیروی از جامعه و اختلاف در بین جامعه می‌باشد. بزرگانی مثل هابز و هگل که طرفدار این گرایش هستند، می‌گویند: «اخلاق یعنی اطاعت از دولت و احترام به قواعد دولتی. در این صورت ما فردی هستیم که کورکورانه قواعد و مقررات دولتی را اطاعت می‌کنیم».

ارتباط علم و اخلاق

► علم و اخلاق

► قرآن کریم به کرار تعلیم کتاب و حکمت را در کنار تزکیه و پاکسازی اخلاقی قرار می‌دهد، گاه تزکیه را بر تعلیم مقدم می‌دارد و گاه تعلیم را بر تزکیه و این نشان می‌دهد که میان این دو رابطه عمیقی است. هنگامی که انسان از خوبی و بدی اعمال و صفات اخلاقی آگاه گردد و آثار و پیامدهای هر یک از صفات فضیلت و رذیلت را بداند، بی‌شک در تربیت و پرورش او تأثرگذار است به طوری که می‌توان گفت بسیاری از زشتی‌های عمل و اخلاق، از ناآگاهی‌ها سرچشمه می‌گیرد. به همین دلیل، اگر علم و آگاهی جای جهل و نادانی را بگیرد، و به تعبیر دیگر، سطح فرهنگ بالا برود، بسیاری از زشتی‌ها جای خود را به زیبایی‌ها و بسیاری از مفاسد اخلاقی جای خود را به محاسن اخلاقی می‌دهد ولی باید توجه داشت این مسأله کلیت ندارد.

► گروهی به پیروی از گفتار معروف سقراط، فیلسوف یونانی که معتقد بود علم و حکمت سرچشمه اخلاق حمیده است و رذایل اخلاقی معلول جهل و نادانی است، عقیده دارند که تنها راه برای مبارزه با رذایل اخلاق و پیدایش فضایل اخلاقی گسترش علم و دانش و بالا بردن سطح افکار جامعه است، و به این ترتیب فضیلت مساوی با معرفت می‌شود. آنها می‌گویند هیچ کس آگاهانه به دنبال بدی و شر نمی‌رود و اگر خوبی را تشخیص دهد آن را رها نمی‌سازد پس وظیفه ما آن است که هم برای خود و هم دیگران کسب آگاهی کنیم و نتایج خیر، شر، بد و نیکو را بدانیم، تا جوانه‌های فضایل اخلاقی در وجود ما ظاهر گردد.

امام علی علیه السلام

لَوْ كُنَّا لَا نَرْجُو جَنَّةً وَلَا نَخْشَى نَارًا وَلَا ثَوَابًا وَلَا عِقَابًا لَكَانَ يَنْبَغِي لَنَا أَنْ
نَطْلُبَ مَكَارِمَ الْخَلْقِ فَإِنَّهَا مِمَّا تَدُلُّ عَلَى سَبِيلِ النِّجَاحِ

اگر هم به بهشت امید (و باور) نمی داشتیم و از دوزخ نمی هراسیدیم
و پاداش و کیفری در میان نمی بود باز شایسته بود که در طلب
مکارم اخلاق برآییم، زیرا که راه موفقیت و پیروزی در تحصیل
مکارم اخلاق است.

چارچوب های اخلاقی، مسئولیت اجتماعی و فرهنگ سازمانی

► مسئولیت اجتماعی:

تعاریف مختلفی از مسئولیت اجتماعی صورت گرفته است. «گریفین» و «بارنی» معتقدند مسئولیت اجتماعی، مجموعه وظایف و تعهداتی است که سازمان باید در جهت حفظ و کمک به جامعه ای انجام دهد که در آن فعالیت می کند. مسئولیت اجتماعی از تعهدات مدیریت است که علاوه بر حفظ و گسترش منافع سازمان، در جهت رفاه عمومی جامعه نیز انجام می گیرد.

ابعاد مختلف مسئولیت اجتماعی

▶ مسئولیت اجتماعی دارای چهار بعد است:

- ▶ **الف) بعد اقتصادی:** مهمترین بعد مسئولیت اجتماعی سازمان ها بعد اقتصادی است که در آن فعالیت ها و اقدامات اقتصادی مدنظر قرار می گیرد. به عبارت دیگر، مسئولیت اولیه هر بنگاه اقتصادی کسب سود است. سود مثل اکسیژن است که اگر به موقع به بدن نرسد از بین می رود. لذا، وقتی سازمان سود لازم را به دست آورد و حیات خود را تضمین کرد، می تواند به مسئولیت های دیگر خود بپردازد. در حقیقت اهداف اولیه سازمانی در این بعد مورد توجه قرار میگیرد.
- ▶ **ب) بعد قانونی؛** سازمان ها ملزم می شوند که در چارچوب قانون و مقررات عمومی عمل کنند. جامعه این قوانین را تعیین می کند و کلیه شهروندان و سازمان ها، موظف هستند به این مقررات به عنوان یک ارزش اجتماعی احترام بگذارند. بعد قانونی مسئولیت اجتماعی را «التزام اجتماعی» نیز می گویند.

▶ **ج) بعد اخلاقی؛** از سازمان ها انتظار می رود همچون سایر اعضای جامعه به ارزش ها، هنجارها و اعتقادات و باورهای مردم احترام گذاشته و شئون اخلاقی را در کارهای خود مورد توجه قرار دهند. بعد اخلاقی مسئولیت اجتماعی را «پاسخگویی اجتماعی» نیز می گویند.

▶ **د) بعد عمومی و ملی؛** که شامل انتظارات، خواسته ها و سیاست های مدیران عالی در سطح کلان است و انتظار می رود مدیران و کارگزاران سازمان ها با نگرش همه جانبه و رعایت حفظ وحدت و مصالح عمومی کشور، تصمیمات و استراتژی های کلی را سرلوحه امور خود قرار داده و با دید بلندمدت تصمیم گیری کنند. بعد ملی مسئولیت اجتماعی را «مساعدت اجتماعی» می نامند .

اخلاق در حوزه مدیریت

▶ اگر روزی سخن گفتن از اخلاق در حوزه مدیریت، موضوعی فانتزی در مدیریت به حساب می‌آمد و یا نیاز به اخلاق، از نوع نیازهای درجه دوم و نیازهای معنوی طبقه‌بندی می‌شد، اما امروزه نه تنها چنین نگرشی در دنیای مدیریت و کسب و کار منسوخ شده، بلکه ضرورت آن از حوزه منابع انسانی هم فراتر رفته و مسأله‌ای راهبردی و استراتژیک به شمار می‌آید. «فرد آر. دیوید» (۱۳۷۹: ۶۰) به درستی، گفته است که «روز به روز اعتقاد سازمان‌ها در این مورد راسخ‌تر می‌شود که ترویج اصول اخلاقی و تقویت فرهنگ معنوی، موجب ایجاد مزیت‌های استراتژیک خواهد شد، به گونه‌ای که اصول اخلاقی و رقابت تفکیک‌ناپذیر می‌شوند».

اخلاق در حوزه مدیریت

► امروزه، رویکرد به اخلاق در حوزه مدیریت، رویکردی مبتنی بر استراتژیک است و از رهیافت منابع انسانی فراتر رفته است. بنابراین، مسئولیت رشد اخلاق یک سازمان به واحد منابع انسانی سپرده نمی‌شود بلکه به مدیر سپرده می‌شود، اما نه مدیران اجرایی بلکه مدیران استراتژیست که مسئولیت معنوی سازمان را بر عهده دارند.

اخلاق کار

► اخلاق کار به معنی شناخت درست از نادرست در محیط کار و آنگاه انجام درست و ترک نادرست است. اخلاق کار، به عنوان شاخه‌ای از دانش مدیریت، از زمان پدیدار شدن نهضت مسئولیت اجتماعی در دهه ۱۹۶۰ میلادی پدیدار شد. در این دهه جنبش‌های آگاهی بخش اجتماعی، انتظارات مردم را از سازمان‌ها بالا برده، آنها را به این نتیجه رسانده بود که سازمان‌ها باید از امکانات وسیع مالی و نفوذ اجتماعی خود برای رفع مشکلات اجتماعی نظیر فقر، خشونت، حفاظت از محیط زیست، تساوی حقوق، بهداشت عمومی و بهبود وضع تحصیلات استفاده کنند. مردم بر این باور بودند که چون شرکت‌ها با استفاده از منابع کشور به سود دست می‌یابند، مدیون کشور هستند و بایستی برای بهبود اوضاع اجتماعی تلاش کنند.

نظریه‌های اخلاق و مسئولیت اجتماعی

- ▶ **الف) قانون جاویدان:** این دیدگاه که به قانون طلایی نیز مشهور است بدین گونه خلاصه می‌شود که «با دیگران آن گونه رفتار کن که دوست داری دیگران با تو رفتار کنند».
- ب) منفعت گرایی یا فرجام گرایی:** این دیدگاه منطبق با تعریفی از اخلاق است که توسط «جرمی بنتام» ارایه شده و بر نتایج و فرضیات فردی متمرکز است. بر این اساس، اخلاقی بودن یک رفتار، بر اساس میزان مطلوبیت آن بیان می‌شود. یعنی وقتی منافع یک عمل برای جامعه بیشتر از ضررهای آن باشد، آن عمل اخلاقی است.

► **پ) وظیفه‌گرایی یا آغازگرایی:** آغازگرایی در برابر فرضیهٔ فرجام‌گرایی است. بر اساس این دیدگاه که توسط «ایمانوئل کانت» ارائه شد، اخلاقی بودن هر عمل به نتیجهٔ آن بستگی نداشته، به نیت شخص تصمیم‌گیرنده بستگی دارد.

ت) عدالت توزیعی: در این نظریه که توسط «جان راولز» پیشنهاد شده، یک عمل را در صورتی که منجر به افزایش همکاری بین اعضای جامعه شود، می‌توان درست و عادلانه و مناسب (و بنابراین اخلاقی) نامید و عملی را که در جهت مخالف این هدف عمل کند می‌توان نادرست، ناعادلانه و نامناسب (و بنابراین غیراخلاقی) نامید.

► **ث) آزادی فردی:** بر اساس این دیدگاه که توسط رابرت نوزیک پیشنهاد شد، آزادی، نخستین نیاز جامعه است. بنابراین هر عملی که آزادی فردی را نقض کند، غیراخلاقی است؛ حتی اگر منافع و رفاه بیشتری برای دیگران ایجاد کند.

آثار رعایت مسئولیت اجتماعی بر عملکرد و موفقیت سازمان های اداری

➤ افزایش درآمد، سودآوری و بهبود مزیت رقابتی:

➤ توجه به تمام افراد و گروه هایی که ذینفع هستند، میزان سود شرکت ها را در بلندمدت افزایش خواهد داد، زیرا موجب انگیزش نیروی انسانی، افزایش حسن نیت اجتماعی و اعتماد مردم به یکدیگر و نیز کاهش جریمه ها می شود. برخی از اندیشمندان علم مدیریت بر این باور می باشند که روز به روز باور سازمان ها در این مورد راسخ تر می شود که ترویج اصول اخلاقی و تقویت فرهنگ معنوی موجب ایجاد مزیت های استراتژیک خواهد شد .

استفاده از مزایای چندگانگی

متخصصان پیش‌بینی می‌کنند نیروی کار هر روز متنوع‌تر خواهد شد و شرکت‌هایی که بتوانند نیازهای این افراد متنوع را درک کنند و از این تنوع به خوبی بهره‌گیرند، موفق خواهند بود. لازم است مدیران توانایی اداره افراد با جنسیت، سن، نژاد، مذهب، قومیت و ملیت‌های مختلف را داشته باشند. رعایت عدالت و اخلاق در برخورد با این افراد در محیط کار، مدیریت آنها را تسهیل می‌کند و این امکان را برای سازمان فراهم می‌سازد که از مزایای نیروی کار متنوع بهره‌گیرد.

▶ کاهش هزینه های ناشی از کنترل

▶ ترویج خودکنترلی در سازمان به عنوان یکی از مکانیزم های اصلی کنترل، از مباحثی است که بنیان آن بر اعتماد، اخلاق و ارزش های فردی قرار دارد. ترویج خودکنترلی باعث کاهش هزینه های ناشی از روش های کنترل مستقیم شده و موجب بهبود سود می شود. این مستلزم تعهد کامل اعضا به تیم، مسئولیت پذیری همه اعضای تیم و وجود احترام و اعتماد بین آنها و مدیریت است.

▶ طبق گزارشی که در سپتامبر ۲۰۰۵ میلادی توسط دولت استرالیا منتشر شده، رشد اقتصادی این کشور از سال ۱۹۹۸ تا ۲۰۰۵ میلادی به رقم متوسط سالانه ۳/۶ درصد رسیده که بیشتر از بسیاری از کشورهای توسعه یافته مانند امریکا، آلمان، ژاپن و انگلستان است. بر اساس این گزارش، عوامل رشد این کشور، نگرش مثبت به تغییر و نیروی انسانی آموزش دیده با اخلاق کار بسیار قوی اعلام شده است.

▶ بر اساس گزارش مجله فورچون، ۶۳ درصد مدیران عالی شرکت‌های برتر بر این باورند که رعایت اخلاقیات، موجب افزایش تصویر مثبت و شهرت سازمان شده، منبعی برای مزیت رقابتی به شمار می‌آید.

▶ بهبود روابط، افزایش جو تفاهم و کاهش تعارضات

▶ یکی از نتایج بهبود اخلاق کار در سازمان، تنظیم بهتر روابط در سازمان است که این به نوبه خود باعث افزایش جو تفاهم در سازمان و کاهش تعارضات بین افراد و گروه ها شده و عملکرد تیمی را بهبود می بخشد.

▶ افزایش تعهد و مسئولیت پذیری بیشتر کارکنان

▶ چنان که گفته شد اخلاق بر فعالیت انسان ها تأثیر قابل توجهی دارد و لازمه عملکرد مناسب، تعهد و مسئولیت پذیری کارکنان است. «دسلر» باور دارد که اگر کارکنان بر این باور باشند که با آنان رفتاری عادلانه و منصفانه می شود، شاید تمایل بیشتری داشته باشند که بار (کاری) بیشتری را تحمل کنند (دسلر، ۱۳۷۸: ۳۲۷).

اخلاق و فرهنگ سازمانی

▶ فرهنگ سازمانی:

▶ فرهنگ سازمانی از جمله مهمترین عناصر هر سازمان است که با اندیشه، احساس و عمل اعضاء عجین شده است و هر گفتار، پندار و رفتاری از آن رنگ پذیرفته و جهت می‌گیرد. به وضوح دو گونه از فرهنگ سازمانی (رسمی و غیررسمی) از یکدیگر قابل تمایز است. فرهنگ سازمانی به معنای رسمی آن به قوانین، مقررات، آئین‌نامه‌های مکتوب و سلسله‌مراتب با ضمانت اجرای رسمی اشاره دارد، فرهنگ سازمانی غیررسمی به قواعد، اصول، باورها و انتظارات مشترکی اشاره دارد که از طریق ارتباطات و شبکه‌های ارتباطات گروهی خودمانی درون سازمانی آموخته و درونی می‌شود.

امام علی علیه السلام

لَا تَكْمُلُ الْمَكَارِمُ إِلَّا بِالْعَفَا وَالْيَتَارِ

مکارم اخلاق به کمال نمی رسد، مگر با پاکدامنی و از خود گذشتگی.

اخلاق حرفه‌ای؛ مبانی و نظریه‌ها

تعاریف اخلاق حرفه‌ای:

► (۱) در تعریف اخلاق حرفه‌ای یا اخلاق کسب و کار عده‌ای آنرا «شیوه‌های رفتاری متداول در میان اهل یک حرفه دانسته‌اند» (صدری افشار، ۱۳۷۳: ۶۷). با توجه به این تعریف، هر حرفه و شغلی اخلاق حرفه‌ای خاص خود را دارد که متفاوت از حرفه‌های دیگر است، مثلاً در حرفه پزشکی اخلاق حرفه‌ای را چنین آورده‌اند: «علمی است که موضوع آن بررسی مجموعه آداب و شیوه‌های رفتاری و پسندیده‌ای که صاحبان مشاغل گروه پزشکی می‌باید رعایت کنند و مجموعه صفات و اعمال نکوهیده‌ای است که لازم است از آنها اجتناب نمایند» (اصفهانی، ۱۳۷۲: ۸). به عبارت مختصر آن را امر به معروف و نهی از منکر و آداب معاشرت در حرفه پزشکی ذکر کرده‌اند.

2) همچنین اخلاق حرفه‌ای را «رشته‌ای از علم اخلاق دانسته‌اند که روابط شغلی را مطالعه و بررسی می‌کند» (شعاری نژاد، ۱۳۶۴: ۱۵۴). در واقع تدوین آیین‌نامه‌های اخلاقی، تکلیف افراد داخل در هر حرفه را نیز مشخص نموده و روابط آنها را به نظم در می‌آورد. همچنین عده‌ای اخلاق حرفه‌ای را «مدیریت رفتار و کردار آدمی هنگام انجام کارهای حرفه‌ای» دانسته‌اند.

3) عده‌ای نیز این علم را چنین تعریف کرده‌اند: «اخلاق حرفه‌ای تکالیف اخلاقی وظیفه‌ای و سازمانی است که سازمان در قبال محیط مستقیم و یا غیرمستقیم دارد» (قراملکی، ۱۳۸۰: ۱). با توجه به تعریف فوق می‌توانیم این علم را در نوع روابط سازمان‌ها و اجتماع و همچنین نحوه برخورد و عملکرد افراد سازمانی در برابر محیط اجتماعی، فرهنگی و غیرتأثیرگذار بدانیم.

یک مثال از اخلاق حرفه ایی در نظام های اجتماعی گذشته

▶ اخلاق جوانمردان (فتی) :

▶ واژه «جوانی» از لحاظ جسمانی به معنای رسیدن به کمال و شکفتگی ظاهری و جسمانی انسان و از لحاظ معنوی به مفهوم شکوفایی کامل خصلت ها و نیروهای درونی است و فتيان گروهی بودند با آرمان های خاصی که در برگیرنده معنویت است، معنویتی که در عالم روحانی نفوذ کرده و همه احوال و وجوه زندگی را در بر می گیرد و به آن روح می بخشد و فتوت در اسلام مسلکی است اخلاقی که به تهذیب اخلاق و استوار گردانیدن برادری میان مردم و فراخواندن به فضایل و شجاعت و دوری از رذایل می انجامد .

▶ در طول تاریخ گروه های مختلف از فتيان را می بینیم که هر یک از آنها فتوت نامه ای تدوین نموده و برای خود قواعد و دستورالعمل های اخلاقی خاص طایفه و صنفشان قرار داده اند، از جمله می توان به بعضی از آنها مثل فتوت نامه عبدالرزاق کاشانی، فتوت نامه نجم الدین زرکوب تبریزی، فتوت نامه چیت سازان و... اشاره کرد.

► اخلاق حرفه‌ای رشته‌ای کلی است که با شاخه‌هایی مانند اخلاق کار، اخلاق پزشکی، اخلاق زیست، اخلاق حقوقی و اخلاق محیط‌زیست تکمیل می‌شود. این رشته ملاحظات را در بردارد که رفتار خوب حرفه‌ها را همراه یا جدای از عوامل مصلحتی و قانونی تعیین می‌کند. مردم نمی‌توانند تنظیمات کار و خدمت حرفه‌ای را تنها به دست صاحبان حرفه‌ها بسپارند، زیرا کنترل‌های قانونی محدودیت دارند و قانون تنها ناظر به بعد از پیدایش خسارت است، ولی رفتارهای اخلاقی از خسارت و سایر مشکلات قبل از وقوع آنها جلوگیری می‌کند.

▶ امام صادق علیه السلام:

▶ إِنَّ اللَّهَ تَبَارَكَ وَتَعَالَى خَصَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ بِمَكَارِمِ الْأَخْلَاقِ ، فَأَمْتَحِنُوا أَنْفُسَكُمْ فَإِنْ كَانَتْ فِيكُمْ فَأَحْمَدُوا اللَّهَ عَزَّوَجَلَّ وَارْغَبُوا إِلَيْهِ فِي الزِّيَادَةِ مِنْهَا - فَذَكَرَهَا عَشْرَةً - : الْيَقِينَ ، وَالْقَنَاعَةَ ، وَالصَّبْرَ ، وَالشُّكْرَ ، وَالْحِلْمَ ، وَحُسْنَ الْخُلُقِ ، وَالسَّخَاءَ ، وَالْغَيْرَةَ ، وَالشَّجَاعَةَ ، وَالْمُرُوَّةَ؛

▶ خدای تبارک و تعالی رسول خدا صلی الله علیه و آله را به مکارم اخلاق مخصوص گردانید. پس شما نیز خود را بیازمایید، اگر این صفت ها در شما بود خدای عزوجل را سپاس گوئید و از او این مکارم را بیشتر بخواهید. سپس آن ده خصلت را برشمردند :

یقین، قناعت، صبر، شکر، بردباری، خوش اخلاقی، سخاوت، غیرت، شجاعت و جوانمردی.

اخلاق حرفه ایی در نظارت و بازرسی

➤ **مفهوم شناسی نظارت و بازرسی :**

➤ **نظارت (Monitoring):**

➤ مرحوم علی اکبر دهخدا نظارت را به «نگریستن در چیزی با تأمل، مراقبت و در تحت نظر و دیده‌بانی داشتن کاری، دیده‌بانی به سوی چیزی، چشم انداختن، حکومت کردن بین مردم و فیصله دادن دعاوی ایشان، یاری دادن و مدد کردن و کمک کردن و نیز به معنای چشم، بصر، دیده، فکر، اندیشه، تفکر، رویه، دقت، تأمل، تدبّر، خیال، وهم و اعتراض» آورده است.

➤ **نظارت از دیدگاه سازمان بازرسی کل کشور :**

➤ نظارت؛ فعالیت و اقدامی فعال و کنشی است و کارکرد نظارت بر "قبل" و "حین" اجرا دارد. رویکرد اصلی حاکم بر برنامه های نظارتی، مبتنی بر پیش بینی و پیش گیری از شکل گیری فساد و سوءجریان در نظام اداری است. در نظارت، به مسائل کلان، چالش - های اساسی و گلوگاه های فسادخیز در سطح ملی، منطقه ای و استانی پرداخته و روند های جاری آسیب شناسی و تهدید های ملی و حوزه های آسیب پذیر در سطوح ملی، منطقه ای و استانی را شناسایی و پیش بینی می شود.

▶ بازرسی (Inspection):

▶ **از نظر لغوی:** بازرسی در لغت به معنای «تفتیش و تفحص کردن» و بازرس یعنی «کسی که مأمور رسیدگی به کارهای یک فرد یا یک مؤسسه و اداره است» (معین، ۱۳۶۰: ۴۵۴).

▶ **از نظر مدیریتی:** بازرسی فرایند نظام دار جمع آوری اطلاعات و تفسیر آنها به منظور بررسی انطباق یک محصول یا خدمت یا رفتار با ضوابط از پیش تعیین شده است که در نهایت به تأیید یا رد انطباق می انجامد (آرانی، ۱۳۸۰).

▶ **از نظر سازمان بازرسی کل کشور:**

▶ بازرسی، فعالیت و اقدامی واکنشی است که به میزان تطبیق اقدامات و عملکرد دستگاه های اجرایی با برنامه ها و مقررات و اهداف تعیین شده، توجه داشته و بر شناسایی، اصلاح و رفع مغایرت ها و انحرافات تاکید دارد. کارکرد برنامه های بازرسی مرحله پس از اجرا را شامل می شود. این اقدام به دنبال شناسایی نحوه و چگونگی انجام برنامه ها و تکالیف دستگاه ها بوده و عموماً سنجش کارایی در آن مورد نظر است. در گزارش های بازرسی برای ارتقاء کارایی و بهبود عملکرد دستگاه های اجرایی، اقدامات جبرانی از قبیل انجام اصلاحات، پیشنهاد شده و یا اقدامات حقوقی و قضایی برای برخورد با متخلفان پیگیری و اعمال می شود.

بازرسی از نظر قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور

▶ طبق تبصره ماده (۱) قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور مصوب ۱۳۶۰ و اصلاحات بعدی (۱۳۷۵ و ۱۳۸۷)، نظارت و بازرسی عبارت است از مجموعه فعالیت‌های مستمر و منظم و هدفدار به منظور جمع‌آوری اطلاعات لازم درباره مراحل قبل، حین و بعد از اقدامات دستگاه‌های مشمول ماده (۲) این قانون، تجزیه و تحلیل آنها، تطبیق عملکرد دستگاه با اهداف و تکالیف قانونی و آرایه پیشنهادی مناسب در جهت اجرای صحیح قوانین و حسن جریان امور.

▶ دستگاه‌های مشمول ماده ۲ این قانون به شرح زیر می‌باشند:

▶ بازرسی و نظارت مستمر کلیه وزارتخانه‌ها و ادارات و امور اداری و مالی دادگستری، سازمان‌ها و دستگاه‌های تابعه قوه قضاییه و نیروهای نظامی و انتظامی و مؤسسات و شرکت‌های دولتی و شهرداری‌ها و مؤسسات وابسته به آنها و دفاتر اسناد رسمی و مؤسسات عام‌المنفعه و نهادهای انقلابی و سازمان‌هایی که تمام یا قسمتی از سرمایه یا سهام آنان متعلق به دولت است یا دولت به نحوی از انحاء بر آنها نظارت یا کمک می‌نماید و کلیه سازمان‌هایی که شمول این قانون نسبت به آنها مستلزم ذکر نام آنها است بر اساس برنامه منظم.

نهادهای نظارت و بازرسی در نظام جمهوری اسلامی ایران

- ۱) نظارت مجلس خبرگان بر مقام رهبری
- ۲) نظارت مقام رهبری بر قوای سه گانه
- ۳) نظارت مقام رهبری بر نهادهای خارج از قوای سه گانه
- ۴) نظارت قوه مقننه
- ۵) نظارت شورای نگهبان
- ۶) نظارت قوه مجریه
- ۷) نظارت های مدنی
- ۸) نظارت قوه قضائیه
- ۹) نظارت سازمان بازرسی کل کشور

نظارت سازمان بازرسی کل کشور

▶ تأسیس سازمان بازرسی کل کشور زیر نظر قوه قضائیه جهت بازرسی و نظارت بر نظام اداری کشور در اصل ۱۷۴ قانون اساسی در نظر گرفته شده است. این اصل تصریح می کند که: «بر اساس حق نظارت قوه قضائیه نسبت به حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین در دستگاه های اداری، سازمانی به نام «سازمان بازرسی کل کشور» زیر نظر رئیس قوه قضائیه تشکیل می گردد. حدود اختیارات و وظایف این سازمان را قانون تعیین می کند».

سیاستها و راهبردهای سازمان بازرسی کل کشور

- ▶ سیاستها و خط مشی‌های سازمان بازرسی کل کشور عبارت است از:
- ▶ **جامع‌نگری در پرداختن به مسایل جامعه:** به منظور تحقق نظارت فراگیر نسبت به تمامی امور اساسی مرتبط با دستگاه‌های اداری کشور.
- ▶ **کلان‌نگری در انجام مأموریت‌ها:** به منظور پرهیز از جزیی‌نگری در بازرسی‌ها و نظارت‌های تک بعدی و توجه به اهداف، نتایج و آثار اقدامات دستگاه‌های اداری کشور.
- ▶ **تمرکز بر موضوعات اولویت‌دار:** به منظور استفاده از توان محدود سازمان در پرداختن به موضوعاتی که با توجه به درجه اهمیت بیشترین تأثیر را بر جامعه و اصلاح امور دستگاه‌های اداری کشور دارد و افزایش بازرسی‌های موضوعی و تخصصی به جای محیطی.

سیاستها و راهبردهای سازمان بازرسی کل کشور

- ▶ **گسترش اقدامات نظارتی و پیشگیرانه:**
- ▶ به منظور جلوگیری از تحمیل خسارت‌های کلان ناشی از ایجاد سوءجریان‌ات اداری با توجه به هزینه کم پیشگیری، نتایج و اثرات سازنده و گسترده آن در اصلاح امور دستگاه‌های اداری کشور.
- ▶ **به هنگام بودن اقدامات:** به منظور پرداختن به مسایل روز جامعه و توجه به دغدغه‌های عمومی مردم و رسیدگی و رفع به موقع سوءجریان‌ات اداری.
- ▶ **نگرش اصلاح‌گرایانه:** به منظور تحقق نظارت مشفقانه و پرهیز از مچ‌گیری و توجه بیشتر به رفع علل اصلی سوءجریان‌ات و آرایه پیشنهادها و راه‌حل‌هایی که اصلاح ساختارها و فرایندهای دستگاه‌های اداری را مورد توجه قرار می‌دهد.
- ▶ **تعامل با دستگاه‌های اجرایی و اعتماد به آنها:** به منظور تقویت خودکنترلی‌های درون دستگاهی و ایجاد مشارکت در ارتقای سطح نظارت و تسریع در اصلاح امور دستگاه‌های اداری کشور

نحوه اعمال نظارت توسط سازمان بازرسی کل کشور

▶ رئیس سازمان بازرسی کل کشور توسط رئیس قوه قضاییه از میان قضات شرع و یا قضاتی که دارای رتبه 10 یا 11 قضایی باشند تعیین می‌شود. رئیس سازمان می‌تواند یک نفر قائم مقام برای خود از میان قضات با صلاحیت انتخاب کند که با پیشنهاد و تصویب رئیس قوه قضاییه تعیین می‌گردد و همچنین می‌تواند به تعداد لازم معاون داشته باشد (قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور مصوب 1360 و اصلاحات بعدی (1375 و 1387)، ماده 4).

نحوه اعمال نظارت توسط سازمان بازرسی کل کشور

▶ نظارت و بازرسی، حسب مورد توسط بازرس یا هیأت بازرسی صورت می‌گیرد. بازرس یا اعضاء هیأت بازرسی از بین اشخاص واجد صلاحیت، توسط رئیس سازمان و یا مقامات مجاز از طرف وی تعیین می‌شوند. رئیس هیأت بازرسی از بین دارندگان پایه قضایی یا متخصصین و کارشناسان برجسته و مورد اعتماد تعیین خواهد شد. سازمان می‌تواند در مرکز، به تعداد مورد لزوم معاونت و بازرسی امور داشته باشد و خارج از مرکز، منطقه و بازرسی کل در مرکز استان‌ها و شهرستان‌های بزرگ تشکیل دهد (آیین‌نامه اجرایی قانون تشکیل سازمان، مواد ۵، ۶ و ۷).

انواع بازرسی های سازمان بازرسی کل کشور

- ▶ **(۱) بازرسی مستمر:** کلیه وزارتخانه‌ها، ادارات، نیروهای نظامی و انتظامی، مؤسسات و شرکت‌های دولتی، شهرداری‌ها و مؤسسات وابسته به آنها، دفاتر اسناد رسمی، مؤسسات عام‌المنفعه، نهادهای انقلابی و سازمان‌هایی که تمام یا قسمتی از سرمایه یا سهام آنان متعلق به دولت است یا دولت به نحوی از انحاء بر آنها نظارت یا کمک می‌نماید سازمان‌هایی که شمول قانون نسبت به آنها مستلزم ذکر نام آنهاست بر اساس برنامه منظم، مورد نظارت این سازمان قرار می‌گیرند. در اجرای این نوع بازرسی حداقل سالی یک بار هیأت‌های بازرسی به دستور رئیس سازمان در محل ارگان‌های مذکور مستقر و به بازرسی دستگاه مربوطه می‌پردازد (آئین نامه اجرایی قانون تشکیل سازمان، ماده ۴).
- ▶ در بازرسی های مستمر، رئیس هیأت بازرسی ورود خود را در هر شهرستان قبلاً به استاندار و یا فرماندار محل اطلاع می‌دهد تا تسهیلات لازم را برای انجام وظایف هیأت فراهم نماید همچنین هیأت موظف است پس از استقرار در محل، ورود و آمادگی خود را جهت دریافت شکایات با تعیین نشانی محل کار هیأت اعلام دارد (ماده ۲۴).
- ▶ وظیفه هیأت‌های بازرسی در بازرسی‌های سالانه عبارت است از:
- ▶ الف) بررسی وضع سازمان‌ها و مؤسسات مورد بازرسی از جهت حسن جریان امور اداری و نحوه انجام وظیفه و اجرای قوانین و طرح‌ها و برنامه‌های مربوط، و تناسب سازمان مربوط با احتیاجات عمومی و نقایص هر یک از آنها؛
- ▶ ب) بررسی طرز رفتار رؤسا و کارمندان از حیث اخلاق، روحیه، معلومات نحوه انجام وظیفه، صحت عمل، استعداد، لیاقت، شجاعت در انجام وظیفه، طرز رفتار با مردم و تخصص در رشته مربوط و غیره؛
- ▶ ج) بررسی اوضاع عمومی و اجتماعی در تمام کشور یا یک منطقه خاص، از قبیل روحیه عمومی، امور اقتصادی، کشاورزی و محصولات، تولیدات صنعتی، فرهنگ، بهداشت، ارتباطات و راه‌ها، امور قضایی، امور انتظامی و مایحتاج عمومی در حدود اختیارات قانون سازمان

انواع بازرسی های سازمان بازرسی کل کشور

▶ بازرسی فوق العاده:

▶ حسب الامر مقام معظم رهبری و یا به دستور رئیس جمهور، رئیس قوه قضائیه و یا درخواست کمیسیون اصول ۸۸ و ۹۰ قانون اساسی مجلس شورای اسلامی، و یا بنا به تقاضای وزیر یا مسئول دستگاه های اجرایی ذیربط و یا هر موردی که به نظر رئیس سازمان ضروری تشخیص داده شود به صورت فوق العاده مورد نظارت این سازمان قرار گیرد.

انواع بازرسی های سازمان بازرسی کل کشور

► **بازرسی موردی:** نوع دیگری از بازرسی در ماده ۱۰ آئین نامه اجرایی قانون تشکیل سازمان پیش‌بینی شده است که با هدف رسیدگی به شکایات و اعلام های مردم انجام می گیرد. هر کسی می‌تواند شکایات خود را علیه هر سازمان و دستگاه اداری و اجرایی و کارکنان آنها به سازمان بازرسی تسلیم نماید. به دنبال شکایات و اعلام های مدلل، رئیس سازمان می‌تواند یک هیأت بازرسی برای رسیدگی اعزام و یا مأمور نماید.

نکات مهم در انجام بازرسی توسط سازمان بازرسی کل کشور

- ▶ (الف) عدم محدودیت در استفاده از نیروهای انسانی:
- ▶ سازمان بازرسی کل کشور برای انجام وظایف خود و اظهارنظر کارشناسی، می‌تواند از وجود قضات، اشخاص صاحب صلاحیت و همچنین متخصصان در هر رشته به طور دایم یا موقت استفاده نماید (ماده ۳ قانون تشکیل سازمان).
- ▶ (ب) امکان صدور قرار تأمین و قرار بازداشت موقت:
- ▶ بازرسان قضایی سازمان بازرسی کل کشور در صورت بیم تبانی متهم یا فرار او و یا از بین رفتن دلایل و مدارک، به طور مستقل مجاز به صدور قرار تأمین و با جلب موافقت رییس دادگستری محل، مجاز به صدور قرار بازداشت موقت متهم هستند (تبصره ۲ ماده ۵ قانون تشکیل سازمان و مواد ۴۰، ۴۱ و ۴۲ آیین نامه اجرایی).

▶ (پ) امکان دسترسی به تمامی اسناد و مدارک و اطلاعات موردنیاز:

▶ تمامی مسئولان ذیربط در وزارتخانه‌ها، ادارات، سازمان‌ها، مؤسسات و تمام واحدهای مذکور در قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور، بدون نیاز به کسب اجازه از مقام مافوق مکلف به ارسال پاسخ فوری استعلامات کتبی و شفاهی و ارایه تمام اسناد و مدارک موردنیاز در تحقیقات به بازرس اعزامی هستند. اسناد سری دولتی نیز به درخواست ریاست سازمان و موافقت رئیس قوه قضاییه مشمول این حکم است. تخلف از انجام این وظیفه، دارای ضمانت اجرای کیفری است (ماده ۸ و تبصره‌های ۱ و ۲ قانون تشکیل سازمان).



▶ (ت) امکان تعلیق از خدمت کارکنان واحدهای اداری:

▶ در هر مورد که بازرسان سازمان بازرسی کل کشور به منظور حسن جریان امور، تعلیق یک یا چند نفر از کارکنان واحد اداری تحت بازرسی را ضروری تشخیص دهند، با اعلام مستدل و فوری تقاضای مزبور، وزیر یا رئیس دستگاه مربوطه، مکلف به اجرای این درخواست است. در غیر این صورت خودش مسئول عواقب و نتایج عدم اجرای تقاضای تعلیق مطرح شده خواهد بود. در عین حال سازمان مراتب را برای تصمیم‌گیری مقتضی به قوه قضاییه گزارش خواهد نمود. بدیهی است محاکم قوه قضاییه در صورت کافی بودن دلایل بازرسان مربوطه، تصمیم قضایی شایسته را اتخاذ می‌نمایند(ماده ۹ قانون تشکیل سازمان).

► (ث) رسیدگی خارج از نوبت گزارش‌های سازمان در مراجع قضایی و اداری:

► گزارش‌های سازمان بازرسی کل کشور در مراجع قضایی و هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری، باید خارج از نوبت و به سرعت رسیدگی شده و مراجع رسیدگی کننده مکلف به ارسال نسخ‌های از آرای صادره به سازمان هستند. در صورتی که سازمان، رأی صادره را مغایر با قوانین و ضوابط شرعی تشخیص دهد، حق تقاضای تجدیدنظر برای سازمان به رسمیت شناخته شده است (ماده ۶ قانون و مواد ۳۶، ۳۷، ۳۸ آئین‌نامه اجرایی).

مهمترین کارویژه های سازمان بازرسی کل کشور

- ▶ الف) نظارت بر اجرای صحیح قوانین و بهبود جریان امور در دستگاه های دولتی
- ▶ ب) شناخت نقاط ضعف و قوت دستگاه های اداری و مدیران
- ▶ ج) ارائه پیشنهادهای سازنده و راه حل های قابل اجرا
- ▶ طرد کارکنان فاقد صلاحیت و اصلاح کارکنان مستعد و سالم سازی محیط اداری

▶ امام صادق علیه السلام

▶ الْمَكَارِمُ عَشِيرٌ ، فَإِنْ اسْتَطَعْتَ أَنْ تَكُونَ فِيكَ فَلَتَكُنْ... : صَدَقُ الْبَسِ ، وَصَدَقُ اللِّسَانُ ، وَأَدَاءُ الْأَمَانَةِ ، وَصَلَةُ الرَّحِمِ ، وَإِقْرَاءُ الضَّيْفِ ، وَإِطْعَامُ السَّائِلِ ، وَالْمُكَافَاءُ عَلَى الصَّنَائِعِ ، وَالتَّذَمُّمُ لِلْجَارِ ، وَالتَّذَمُّمُ لِلصَّاحِبِ ، وَرَأْسُهُنَّ الْحَيَاءُ

▶ مکارم ده تاست: اگر می توانی آنها را داشته باش ... : استقامت در سختی ها، راستگویی، امانتداری، صله رحم، میهمان نوازی، اطعام نیازمندان، جبران کردن نیکی ها، رعایت حق و حرمت همسایه، مراعات حق و حرمت رفیق و در رأس همه، حیا.

ویژگی ها و راهبردهای اخلاق نظارت و بازرسی

▶ راهبردها و ویژگی های قلبی

▶ اخلاص:

▶ یکی از صفات و راهبردی که در آیات و روایات اسلامی مورد تأکید فراوان قرار گرفته است، اخلاص در عمل است. به این معناست که انسان، عمل خود را تنها برای رضای خداوند انجام دهد و خشنودی دیگران را در نیت خود نیاورد.

▶ « قل ان صلاتی و نسکی و محیای و مماتی لله رب العالمین » « بگو؛ نماز و تمام عبادات من و زندگی و مرگ من، همه برای خداوند پروردگار جهانیان است » (سوره انعام، آیه ۱۶۲).

▶ اگر بازرس در کار خود دارای نیت خالص باشد، علاوه بر برخورداری از مزایای مادی، از ثواب الهی نیز برخوردار خواهد شد. یکی از آفت‌های اخلاقی آن است که آدمی از تمجید و مzensمیت دیگران تأثیر پذیرفته و با مدح آنان دلگرم و با ملامت آنان دلسرد و خسته شود. اخلاص در این زمینه انسان را مصونیت بخشیده و تنها رضا و خشنودی الهی موردنظر اوست.

▶ امام صادق (ع) می‌فرماید: بنده خدا برای خداوند عزوجل خالص نمی‌شود مگر اینکه تعریف و تکذیب مردم نسبت به او در نظرش یکسان باشد؛ چون می‌داند که ممدوح نزد خداوند با مذمت مردم، مذموم نمی‌شود و همچنین مذموم (نزد خداوند با مدح دیگران ممدوح واقع نمی‌شود) پس خوشحال نباش به تعریف کسی، زیرا که تمجید مقام تو را در نزد خدا زیاد نکرده و بی‌نیازت نمی‌کند از آنچه به سود یا زیان تو حکم و مقدر شده است و با مذمت دیگران غمگین مشو زیرا آن ذره‌ای از مقام تو کم نمی‌کند و از درجه خوبی تو نمی‌کاهد.

توکل بر خداوند تبارک و تعالی

▶ توکل :

▶ توکل به معنای اعتماد بر خدا داشتن است. پیامبر اکرم (ص) از جبرئیل در مورد معنای توکل پرسید. جبرئیل جواب داد: «العلم بان المخلوق لا يضر و لا ينفع و لا يعطى و لا يمنع اليأس من الخلق؛ توکل عبارت است از دانستن اینکه مخلوق نه ضرر می‌زند و نه نفع می‌رساند نه می‌بخشد و نه باز می‌دارد. (توکل) مأیوس بودن از مخلوق است» (مجلسی، ج ۷۷، ۱۴۰۳ق: ۲۰). مخلوق با برخورداری از توکل فقط به خدا تکیه دارد و از غیر خدا می‌ترسد. باید توجه داشت که توکل به معنای واگذاری کار به قضا و قدر نیست. بلکه اعتماد بر خدا در حین انجام وظیفه و محکم‌کاری است.

اهم آثار توکل در عمل بازرسان

► **آسانی کارها:** با توجه به مشکلاتی که در راه نظارت و بازرسی صحیح پیش می‌آید توکل بر خداوند می‌تواند روحیه بازرسان را به حدی تقویت کند که در مواجهه با مشکلات توان مضاعف یافته و در برابر آنها تسلیم نگردند.

► قرآن مجید می‌فرماید: «و من یتوکل علی الله فهو حسبه ان الله بالغ امره قد جعل الله لكل شیء قدراً؛ و هرکس بر خدا توکل کند کارش را کفایت می‌کند. خداوند فرمان خود را به انجام می‌رساند؛ و خدا برای هر چیزی اندازه‌ای قرار داده است!» (سوره طلاق، آیه ۲).

▶ (ب) عامل مقاومت در برابر شیطان:

- ▶ افراد سست ایمان در زندگی خود پشتوانه نیرومندی به نام خدا ندارند و تکیه‌شان بر چیزهای دیگر است. به همین جهت مسلماً عوامل شیطانی در آنها نفوذ می‌کند و آنها را از جاده حق خارج می‌سازد و به مسیر باطل می‌کشاند و در نتیجه بنده شیطان می‌شوند. اما انسان‌هایی که بر خدا توکل می‌کنند، از او نیرو می‌گیرند و در برابر وسوسه‌های شیطان و نفس اماره مقاومت می‌کنند.

نصیحت و خیرخواهی

- ▶ یکی دیگر از صفاتی که برای بازرسان ضرورت دارد، داشتن روحیه خیرخواهی نسبت به عموم جامعه اسلامی اعم از مسئولین نظام و آحاد جامعه اسلامی و به ویژه افرادی است که اعمال آنان بازرسی می شود.
- ▶ در حدیثی از پیامبر اکرم (ص) نقل شده که آن حضرت فرمود: «من یضمن لی خمساً اضمن له الجنة، قیل: و ما هی یا رسول الله؟ قال؛ النصیحه لله عزوجل و النصیحه لرسوله و النصیحه لکتاب الله و النصیحه لدین الله و النصیحه لجماعه المسلمین؛ هرکسی برای من عمل به پنج چیز را تضمین کند من بهشت را برای او تضمین می کنم، پرسیدند: ای رسول خدا، آن پنج چیز کدامند؟ فرمود: خیرخواهی برای خدا، رسول او، قرآن، دین خدا و اجتماع مسلمین» (مجلسی، ج ۷۵، ۳/۱۴۰: ۶۵).

پرهیز از کینه و غضب

- ▶ کینه‌ورزی انسان را از صراط مستقیم عدالت خارج کرده و هوای نفس را بر انسان مسلط می‌گرداند. بازرسان باید توجه داشته باشند که چه بسا دشمنی با گروهی در عمل آنان تأثیر گذارده و در مسیر بازرسی آنها خلل ایجاد کند .
- ▶ خداوند متعال به مؤمنان هشدار می‌دهد که دشمنی با قومی سبب نشود که انسان‌ها عدالت نورزند. «... و لا یجر منکم شنئان قوم علی الا تعدلوا اعدلوا هو اقرب للتقوی؛ دشمنی با جمعیتی، شما را به گناه و ترک عدالت نکشانند! عدالت کنید، که به پرهیزگاری نزدیکتر است!» (سوره مائده، آیه ۸).

حسن ظن و سوء ظن

► قرآن مجید از زبان حضرت یوسف (ع) می فرماید: «ان النفس لاماره بالسوء الا ما رحم ربي؛ نفس (سرکش) بسیار به بدی ها امر می کند، مگر آنچه را پروردگارم رحم کند!» (سوره یوسف، آیه ۵۳). بنابراین مؤمنان می بایستی به مراقبه و محاسبه نفس توجه خاص نشان داده و همه اعمال خود را به طور دقیق ارزیابی کرده و همچون شریکی که از شریک خود حسابرسی می کند، به محاسبه اعمال خود بپردازند. این خصوصیت هر چند لازمه ایمان همه مؤمنان 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، سزاوارتر است که ابتدا اعمال و رفتار خود را با دقت نگریسته و خالص آن را از ناخالص تشخیص دهند.

► لازمه این ارزیابی بدبینی به خود است. زیرا شیطان و نفس با ترفندهای مختلف درصدد تزیین اعمال بد انسان هستند تا صاحب آن گمان کند که اعمال وی صحیح و در راه رضای حق انجام می‌گیرد. بنابراین لازم است همه مؤمنان و به ویژه بازرسان به نفس خود با سوءظن نگریسته و به آن خوش‌بین نباشند. در حدیثی نقل شده که؛ «ان المؤمن لایمسی و لا یصبح الا و نفسه ظنون عنده؛ مؤمن صبح و شام نمی‌کند مگر اینکه به نفس خود ظنین باشد» (مجلسی، ج ۷۰، ۱۴۰۳ق: ۷۸).

▶ قرآن کریم در یک دستور کلی همگان را از سوءظن منع نموده، می‌فرماید: «یا ایها الذین آمنوا اجتنبوا کثیراً من الظن ان بعض الظن اثم...؛ ای کسانی که ایمان آورده‌اید از بسیاری از گمان‌ها بپرهیزید، چرا که بعضی از گمان‌ها گناه است» (سوره حجرات، آیه ۱۱).

▶ یک بازرس در نظام جمهوری اسلامی ایران در مقام امر به معروف و نهی از منکر بوده، بر این اساس باید پیش از دیگران و بیش از دیگران به هر آنچه که مخاطب را مورد امر و نهی قرار می‌دهد، التزام عملی داشته باشد. بر بازرس فرض است که هم به لحاظ اخلاق فردی و جایگاه حقیقی و هم به لحاظ اخلاق حکومتی و جایگاه حقوقی، متخلق به اخلاق اسلامی بوده، زیرا او از جمعیتی و به نمایندگی از مجموعه‌ای برخاسته که آن مجموعه بخشی از پیکره حکومت اسلامی را شکل می‌بخشد. پس از اثبات اینکه برای نظارت و بازرسی به مأمورانی مورد وثوق نیاز است، بحث از حدود کاری این نیروها ضرورت می‌یابد که آنان تا چه حد باید بر عملکرد کارگزاران نظارت داشته باشند و در چه صورت ممکن است به تجسس به معنای مذموم آن مبتلا شوند.

▶ تجسس ناپسند و مذموم زمانی است که نسبت به امور شخصی مردم باشد. روایاتی که بر لزوم گماردن مأموران نظارتی دلالت دارد، تجسس در اموری را شامل می‌شود که با مسئولیت‌های اجتماعی و امور عامه مسلمانان در ارتباط است. پس این تجسس در مسائل شخصی نبوده و جهت قوام مسایل اجتماعی لازم و ضروری است. تجسس مذموم شامل کنجکاوی‌های مضر، فتنه‌انگیز و بی‌فایده در امور شخصی مردم است که موجب سلب آسایش از انسان‌ها گردیده، اضطراب و دلهره را بر مردم حاکم می‌کند.

مناعت طبع، خداترسی و دینداری

► از نظر امیر مؤمنان (ع) یکی از مهمترین صفات لازم برای کسی که وظیفه نظارت را بر عهده دارد، «خشیت و خداترسی» است. در نامه ایشان به مالک اشتر این ویژگی به این شکل بیان شده است: «فَفَرَّقْ لَوْلِيكَ ثِقَّتَكَ مِنْ أَهْلِ الْخَشْيَةِ وَ التَّوَّاضِعِ فَلْيَرْفَعْ إِلَيْكَ أُمُورَهُمْ؛ پس بر آنها، افراد مورد اطمینان خود را، که خداترس و متواضع باشند برگزین، تا کارهای آنان را به تو گزارش کنند» (نهج البلاغه، نامه ۵۳).

► ویژگی ای که امام علی (ع) برای نظارت‌کنندگان لازم و ضروری می‌داند، «دینداری و پایبندی به قوانین و مقررات دینی» است. آن حضرت در این خصوص می‌فرماید: «أَرَى أَنْ تَبْعَثَ قَوْمًا مِنْ أَهْلِ الصَّلَاحِ وَالْعِفَافِ، مِمَّنْ يُوَثَّقُ بِدِينِهِ وَآمَانَتِهِ، يَسْأَلُ عَنْ سِيرَةِ الْعُمَّالِ وَ مَا يَعْمَلُونَ فِي الْبِلَادِ؛ بِهِ نَظَرُ مَنْ بَايَدَ غُرُوهِي مِنْ أَهْلِ صِلَاحٍ وَ عِفَافٍ كَهْ بِهْ دِينْدَارِي وَ اَمَانْتْدَارِي أَنَهَا اِطْمِينَانْ دَارِي، مَأْمُورِيْتْ دِهِي تَا دَرْ مُورِدْ سِيرِهْ وَ شِيُوَهْ عَمَلْ كَارْگَزَارَانْ وَ نِيْزْ كَارِهَائِي كِهْ أَنَانْ دَرْ شَهْرَهَا اِنْجَامْ مِيْ دِهَنْدْ، تَحْقِيْقْ وَ بَرَرْسِيْ نَمَائِنْدْ».

راهنماها و ویژگی های قولی

- ۱) صمت و رازداری
- ۲) عیب پوشی
- ۳) صداقت و راستگویی
- ۴) تیزبینی، عزت نفس و پرهیز از ذلت
- ۵) بازرسی همراه با مهربانی و نشاط
- ۶) امانتداری
- ۷) مدارا و سازش در رفتار و پرهیز از تهمت
- ۸) روانشناسی آبرو و پرده پوشی
- ۹) وفاداری و عفت و پاکی قلم و بیان
- ۱۰) تقیه و توریه

صمت و رازداری

► یکی از صفات برجسته مومنان سکوت آنان در مواقعی است که نباید لب به سخن بگشایند. از این صفت که در روایات به «صمت» موسوم است، تجلیل شده و آثار مثبت بسیاری برای آن ذکر شده است. از جمله آثار این ویژگی اخلاقی، عظمت یافتن صامت، در امان ماندن از وقوع در خطاها و اشتباهات، پوشیده ماندن عیوب انسان، سبب روشنی قلب و صفا یافتن فکر و دسترسی به معادن حکمت ذکر شده است.

► در حدیث قدسی معراج، خداوند متعال به پیامبر اکرم (ص) می‌فرماید: «یا احمد! علیک بالصمت فان امر القلوب قلوب الصالحین الصامتین و ان الحزب القلوب المتکلمین بما لا ینبئهم؛ ای احمد! بر تو باد خاموشی که آبادترین دل‌ها، دل شایستگان خاموش است و ویران‌ترین دل‌ها، دل کسانی است که درباره آنچه فایده ندارد، سخن می‌گویند».

► یکی از عوامل مؤثر در حفظ اسرار و رازداری کم‌گویی و گزیده‌گویی است که بازرسان باید این ویژگی مهم را در خود تقویت نمایند زیرا زیاده‌روی در سخن ممکن است علاوه بر آشکار نمودن عیوب فرد باعث بهره‌برداری دشمنان از اطلاعات و سخنان آنها شود. امام علی(ع) می‌فرمایند: «بر تو باد به دوری گزیدن از این که در سخن زیاده روی کنی، زیرا این کار آن چه را که از عیوب تو پنهان است آشکار می‌سازد و آنچه را که از دشمنانت ساکن بوده به حرکت در می‌آورد».

► بازرس برای از میان نبردن تلاش خود و مقرون به موفقیت ساختن آن، باید حاصل تحقیقات خود را پیوسته مخفی بدارد. زیرا بی‌تردید بسا اگر آنها آن را بازگو کند، مقاومت‌ها و موانع بسیاری برای او فراهم می‌آید و حصول نتیجه را دشوار و احياناً محال می‌گرداند. امیر مؤمنان علی (ع) فرمود: «انجح الامور ما احاط به الکتمان؛ امری که اطراف آن را کتمان گرفته باشد، به نجات و موفقیت نزدیک‌تر است»

مواردی که افشای راز برای بازرس مجاز است

► الف) دادخواهی: بازرسان برای دادخواهی ستمدیدگان ناگزیرند که ستمگری‌های مسئولان را به مراجع بالاتر گزارش دهند تا به موضوع، رسیدگی و از تضییع حقوق افراد جلوگیری به عمل آید. قرآن کریم درباره حق دادخواهی مظلوم از ظالم می‌فرماید: «لا یحب الله الجهر بالسوء من القول الا من ظلم و کان الله سمیعاً علیمّاً؛ خداوند دوست ندارد کسی با سخنان خود، بدی‌ها (ی دیگران) را اظهار کند، مگر آن کسی که مورد ستم واقع شده باشد، خداوند شنوا و داناست» (سوره نساء، آیه ۱۴۸).

► (ب) پیشگیری از خطر: هر چند فاش کردن راز کسی ممکن است باعث ضرر و زیان وی شود؛ ولی در جایی که پای ضرر و خطر بیشتری در میان باشد، سکوت کردن جایز نیست و برای جلوگیری از خطر می‌توان افشاگری کرده و پرده از برخی اسرار برداشت؛ مثل جایی که ضرر و خطری متوجه نظام شود و لازمه پیشگیری آن خطر، فاش کردن رازهای فرد و یا افرادی باشد؛ چون حفظ نظام مهمتر است. فاش کردن رازها مجاز می‌شود. پیامبر اکرم (ص) فرمود: «اترغبون عن ذکر الفاجر حتی لا یعرفه الناس، اذکروه بما فیه یحذره الناس؛ آیا از گفتن آنچه درباره فاجر می‌دانید، خودداری می‌کنید تا مردم او را نشناسند؟!» (همان، ۲۷۱). عیوب وی را برای مردم بازگو کنید تا از او کناره‌گیری کنند و برحذر باشند.

► (ج) در مقام تجاهر به فسق: کسی که به طور علنی گناه می‌کند، حرمت خود را از بین می‌برد، در بین مردم احترامی نداشته و بدگویی از وی غیبت تلقی نمی‌شود و افشای رازهایش جایز است. رسول خدا (ص) فرمود: «ثلاثة ليس لهم حرمة: صاحب هوى مبتدع، و الامام الجائر و الفاسق المعلن بفسقه؛ سه نفرند که حرمت و احترامی ندارد، انسان هوسباز بدعت‌گزار، زمامدار ستمگر و کسی که آشکارا معصیت می‌کند»

مهم ترین عوامل افشای راز

- 1) پرحرفی
- 2) خودنمایی
- 3) رفاقت و دوستی
- 4) هیجانات، احساسات و عصبانیت
- 5) بردن کارپوشه ها و پرونده های سازمانی به محیط خانواده
- 6) سرقت
- 7) عدم دقت کافی در کاغذ باطله
- 8) نبود سیستم امنیت اطلاعات

عیب پوشی

- ▶ تکامل اخلاق انسان و قرب به خدا به این معناست که انسان متصف به صفات الهی شود. از جمله صفات الهی ستار العیوب بودن است. خداوند بسیاری از خطاها و گناهان بندگان خویش را می پوشاند و نمی گذارد که دیگران از وجود آنها آگاه شوند. ما انسان ها نیز باید همین گونه عمل نموده و از افشای عیوب دیگران پرهیز نماییم.
- ▶ پیامبر اکرم (ص) پوشاندن عیب مؤمنان را از حقوق آنان بر همدیگر دانسته می فرماید: «یجب للمؤمن علی المؤمن ان یستر علیه سبعین کبیره؛ بر مؤمن واجب است که هفتاد گناه کبیره مؤمن دیگر را بپوشاند» (مجلسی، ج ۷۴، ۱۴۰۳ق: ۳۲۲).

▶ تفاوت بین نقد و عیب جویی :

▶ نظر به اهمیت نقد در رفتارهای ناظران و بازرسان و ضرورت تبیین تمایز آن با عیب جویی، به برخی تفاوت های بین این دو اشاره می گردد: از آنجا که انتقاد یک سبک تفکر به حساب می آید، دارای قوانین و نظم فکری مشخصی است زیرا اندیشه ها در قالب یک ساختار منظم و هدفمند ذهنی تبیین می گردد. در حالی که عیب جویی از ساختار و نظم برخوردار نبوده، سخنی است لغو و نامنظم. در عیب جویی صرفاً به عیوب، نقاط منفی و ضعف پرداخته می شود و حال آنکه در انتقاد به نقاط قوت و ضعف و مثبت و منفی پرداخته و ارزیابی می گردد

▶ تفاوت عیب‌جویی با نهی از منکر و انتقاد و بازرسی:

▶ در فرهنگ اسلامی بین عیب‌جویی و بیان عیوب دیگران با نهی از منکر و انتقاد سازنده تفاوت وجود دارد. زیرا غرض عیب‌جو، تنقیص شخصیت افراد است. در حالی که غرض ناهی از منکر و یا انتقاد کننده و بازرس، کمک به افراد و جامعه در برطرف کردن عیوب است. عیب‌جو زبان تند و ویرانگر دارد، در صورتی که ناهی از منکر یا بازرس دلسوز و زبان او نیز نرم و اصلاح‌گر است. عیب‌جو رعایت آبرو و حیثیت فرد را نمی‌کند در صورتی که شخصی که نهی از منکر می‌کند و یا انتقادی از دیگری را مطرح می‌نماید، ملاحظه جوانب کار را نموده و در حد امکان دور از چشم دیگران و به طور فردی به او تذکر می‌دهد و در مواردی نیز که لازم باشد تنها به مسئولین مربوطه گزارش می‌دهد

تیزبینی، عزت نفس و پرهیز از ذلت

▶ بازرس زبردست و ماهر کسی است که در رسیدگی به عملکرد تعریف شده افراد از جمله اسناد مالی و هر آنچه که دلالتی واضح و مستند بر وجود سوءجریان و یا حکایت از تعلل و کارشکنی در انجام وظایف و تکالیف قانونی دارد، بسیار راسخ، تیزبین، جدی و مصمم باشد تا از این رهگذر نیکوکار و بدکار از هم تشخیص داده شوند و در نتیجه نیکوکار به انجام کار نیک دلگرم شده و بدکار در انجام کار بدش بی‌ رغبت شود.

▶ امام علی(ع) خطاب به مالک اشتر فرمودند: «و لا یکونن المحسن و المسی عندک بمنزله سواءٍ فان فی ذلک تزهیدا لاهل الاحسان و تدریبا لاهل الاساءه علی الاساءه والزم کلا منهم ما ألزم نفسه؛ هرگز نیکوکار و بدکار در نظرت یکسان نباشند زیرا در این صورت، نیکوکاران در نیکوکاری بی‌ رغبت و بدکاران در بدکاری تشویق می‌ گردند. بنابراین هر کدام از آنان را بر اساس کاری که انجام داده‌ اند، پاداش ده.»

صداقت و راستگویی

▶ اهمیت صفت راستگویی برای بازرسان در آیه ۱۳۵ سوره نساء جلوه زیبایی به خود می‌گیرد: «ای کسانی که ایمان آورده‌اید کاملاً قیام به عدالت کنید برای خدا شهادت دهید اگر چه (این گواهی) به زیان خود شما یا پدر و مادر و نزدیکان شما بوده باشد». خداوند متعال در این آیه از همگان می‌خواهد که شهادت به حق بدهند گر چه این شهادت به ضرر خود و یا نزدیک‌ترین افراد به آنان باشد. بازرسان نیز با توجه به این سفارش‌ها در نقل سخن شاکیان و شاهدان که گزارش وقایع را به آنان می‌رسانند، باید کمال دقت را اعمال نموده و سخنان را با کمال صداقت منعکس نمایند. هر چند در برخی از موارد این گزارش‌ها بر علیه افراد یا گروه‌هایی باشد که بازرسان به آنها ارادت داشته و یا گروه و جناح آنان را قبول دارد. این موارد نباید بازرسان را از راستگویی خارج کند و حتی اگر نتیجه‌ای که در مشاهدات خود به آن رسیده به زیان نزدیکان او باشد، باید عیناً منعکس نماید.

بازرسی های نامحسوس از نقطه نظر امام علی (ع)

در دیدگاه امام علی(ع) موضوع ارزشیابی دقیق در تشخیص نیک و بد، از چنان اهمیتی برخوردار است که آن حضرت حتی انجام بازرسی و مراقبت پنهانی و غیرمحسوس را نه تنها مجاز بلکه لازم و ضروری دانسته‌اند. در دیدگاه امام علی(ع) انجام بازرسی غیرمحسوس نیز یک اصل محسوب می‌گردد و رعایت مسایل اخلاقی در امور سیاسی، اجتماعی و حاکمیتی و انجام وظایف حکومتی بسیار دقیق و حساس می‌باشد به گونه ای که افراط در هر یک از این دو امر (امور اخلاقی التزام به امور حکومتی) تفریط و بلکه تعطیلی امر دیگری را موجب خواهد گشت، بر این اساس امام علی(ع) همان طور که می‌فرمایند: «از عیب‌جویی عیب‌های پنهانی بر حذر باش». آنگاه که سخن از دقت نظر و تیزبینی و فراست در امور حاکمیتی به میان می‌آید به اعمال هوشمندی و تیزبینی و کیاست در امور مربوط به کارگزاران امر نموده و می‌فرمایند: مبادا در گزینش نویسندگان و منشیان، بر تیزهوشی و اطمینان شخصی و خوش‌باوری خود تکیه نمایی زیرا که افراد زیرک با ظاهرسازی و خوش‌خدمتی، نظر زمامداران را به خود جلب می‌نمایند که در پس این ظاهرسازی‌ها، نه خیرخواهی وجود دارد و نه از امانت‌داری خبری هست. اما آنها را با خدماتی که برای زمامداران شایسته و پیشین انجام داده‌اند، بشناس.»

بازرسی همراه با مهربانی و نشاط

► بازرسان به هنگام بازرسی و مواجهه با افراد، باید با آنان نگاهی محبت‌آمیز، توأم با مهر و رأفت داشته باشند، امام علی(ع) در فرازی دیگر از عهد نامه مالک اشتر، مرقوم داشته‌اند: «... وَ أَشْعِرْ قَلْبَكَ الرَّحْمَةَ لِلرَّعِيَّةِ، وَ الْمَحَبَّةَ لَهُمْ، وَ الطَّفَّ بِهِمْ؛ دلت را از مهربانی با مردم لبریز کن و با آنان دوست و مهربان باش». همچنین فرمودند: «وَ لَا تَكُونَنَّ عَلَيْهِمْ سَبْعًا ضَارِيًا تَغْتَنِمُ أَكْلَهُمْ، فَإِنَّهُمْ صِنْفَانِ: إِمَّا أَخ لَكَ فِي الدِّينِ، وَ إِمَّا نَظِيرٌ لَكَ فِي الْخَلْقِ؛ مبادا نسبت با آنان چون حیوان درنده‌ای باشی که خوردن آنان را غنیمت شماری، زیرا مردم دو دسته‌اند: دسته‌ای برادر دینی تو و دسته‌ای دیگر همانند تو در آفرینش هستند».

امانت داری

▶ امانت در لغت معنای وسیعی دارد که هم امور معنوی را و هم امور مادی را در بر می گیرد. در نظام جمهوری اسلامی ایران هر گونه مسئولیت و پست به عنوان یک امانت الهی تلقی می شود که بر مبنای سیاست و کارشناسی به افراد شایسته و لایق سپرده می شود تا به وسیله آن بتوانند با کمال تلاش و پیگیری و خدمت به مردم درآیند. از طرفی با توجه به اینکه بازرسان به عنوان افراد امین نظام تلقی می شوند و بسیاری از اسرار مردم و دستگاهها را در سینه خود می گنجانند، ضرورت حفظ این امانات بدیهی است .

امانت داری در بیانات حضرت امیر علی (ع)

▶ حضرت در یکی از بیانات خود، امین و مورد اعتماد بودن ناظر و بازرس را مورد تأکید قرار داده و می‌فرمایند: «أَرَىٰ أَنْ تَبْعَثَ قَوْمًا مِنْ أَهْلِ الصَّلَاحِ وَالْعِفَافِ، مِمَّنْ يُوَثَّقُ بِدِينِهِ وَآمَانَتِهِ، يَسْأَلُ عَنْ سِيرَةِ الْعُمَالِ وَ مَا يَعْمَلُونَ فِي الْبِلَادِ؛ بِهِ نَظَرُ مَنْ بَايَدَ بِهِ غُرُوهِي مِنْ أَهْلِ سِلَاحٍ وَ عِفَافٍ كَمَا بِهِ دِينَارِي وَ أَمَانَتِ دَارِي أَنْهَا أَطْمِينَانِ دَارِي، مَأْمُورِيَتِ دَهِي تَا دَرِ مَوْرِدِ سِيرِهِ وَ شِيَوِهِ عَمَلِ كَارْگَزَارَانِ، وَ نِيْزِ كَارْهَائِي كَمَا أَنَّ دَرِ شَهْرِهِا أَنْجَامِ مِي‌دِهَنْدِ، تَحْقِيقِ وَ بَرَرَسِي نَمَایَنْدِ».

مدارا و سازش در رفتار و پرهیز از تهمت

▶ از جمله صفت پسندیده‌ای که یک بازرس باید به آن آراسته باشد، سازش در رفتار و نرمش با مخاطبان است. ناگفته نماند که حسن سلوک رفتاری یک بازرس در محل بازرسی بیشتر در رعایت زبان در پرهیز از بیان تند می‌باشد. می‌توان در انجام وظیفه بازرسی، جدی، مصمم و دقیق بود، در عین حال رعایت متانت، شکیبایی، نرمش و ملاطفت و سازش در رفتار را که بارزترین آن مربوط به نوع و کیفیت گفتار بیانی است که بازرس آن را با زبان خویش اعمال می‌نماید.

روانشناسی آبرو و پرده پوشی

► معمولاً گزارش های بازرسان حاکی از وجود تخلف، جرم و یا انحرافات برخی مدیران یا کارکنان است. این موضوع می تواند آبرو یا حیثیت شغلی، اداری، اجتماعی و سیاسی افراد را مورد تخطیش قرار دهد. گاهی برخی اطلاع رسانی های شتابزده موجب می گردد که میزان هزینه و جریمه یک مجرم و یا متخلف به مراتب بسیار بیشتر از میزان جرم و تخلف گردد و این فرد مجبور گردد علاوه بر پرداخت نقدی، موقعیت شغلی، پاشیده شدن خانواده، تمامی موقعیت اجتماعی یا سیاسی خود را از دست داده، خود دچار نوعی افسردگی و یا خسارت های جبران ناپذیر روحی و روانی گردد. لذا ناظران و بازرسان باید به این حساسیت ها و ظرافت ها بیش از پیش دقت نمایند.

وفاداری و عفت و پاکی قلم و بیان

- ▶ یکی از ویژگی های اخلاقی و رفتاری ناظران و بازرسان بنا بر فرموده حضرت علی (ع)، وفاداری است که در فرمان مالک اشتر آمده است: «وَابْعَثِ الْعِیُونَ مِنْ أَهْلِ الصَّدَقِ وَالْوَفَاءِ عَلَیْهِمْ».
- ▶ آیات متعددی از قرآن، بر وفاداری به عهد و پیمان تأکید داشته، آن را از ویژگی های یک مؤمن بر شمرده است. در آیه ۳۴ سوره مبارکه اسراء می خوانیم: «وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْوُولًا؛ به عهد (خود) وفا کنید که پیمان، بازخواست شدنی است». در آیه هشت از سوره شریفه مومنون آمده است: «وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ؛ (مؤمنان) کسانی هستند که امانت ها و پیمان های خود را مراعات می کنند.

تقیه و توریه

► تقیه :

► بازرسان، امین کشور و حکومت به شمار می روند. اسرار مدیران و سازمان ها، امانتی است در دست آنان که جز به اهل آن و به قدر ضرورت و وجوب، به کسان دیگری نباید بسپارند. گاهی موقعیت ها و شرایط به گونه ای است که به رغم میل باطنی، مجبور می شوند تا اطلاعات و اسرار در اختیار دیگران بگذارند؛ در چنین شرایطی، می توان از شیوه های دیگری بهره جست تا از خسارت بیشتر جلوگیری نمود، یکی از آن شیوه ها، تقیه است. این شیوه از سوی اسلام نیز مورد تأیید قرار گرفته تا از افتادن به دام خطر و مرگ پرهیز شود. در نهضت خونبار تشیع نیز یکی از عوامل ماندگاری مذهب و مرام آن، استفاده از همین روش بوده است. تقیه به معنی دوری کردن و پرهیز از ضرر و خطر.

► توریه :

► توریه در لغات به معنای پنهان کردن، پوشانیدن و افشا نکردن راز است و در اصطلاح متون دینی و فقهی آن است که متکلم از سخن خود، معنایی را غیر از آنچه مخاطب و شنونده، می فهمد (معنای خلاف ظاهر) اراده کند که فقط محدود به گفتار نبوده، عمل و رفتار را نیز شامل می شود. توریه با واژه هایی مانند «تأویل، تخیل، مغالطه، ایهام، معاریض و توجیه» نیز هم معنا گردیده است.

► توریه در صورتی جایز است که باعث از بین رفتن حق مشخصی نگردد. ناظران و بازرسان، اطلاعات، اخبار و اسنادی در اختیار دارند که همواره افراد زیادی علاقه مند هستند تا به آنها دسترسی یابند و یا از آنها به نفع خود یا به ضرر دیگران بهره برداری نمایند. به همین دلیل با طرح پرسش های متعدد و گاه گمراه کننده، فریبنده، تهدید و تطمیع کننده، قصد کسب اطلاعات را دارند. یکی از شیوه های مواجهه درست در چنین مواردی، استفاده از ابزار توریه است.

راهنم‌دها و ویژگی‌های عملی

- ۱) تواضع
- ۲) صبر و پشتکار
- ۳) پرهیز از رشوه
- ۴) خوش‌خویی و خوش‌رویی
- ۵) علم و آگاهی و بهره‌مندی از تجارب گذشتگان و متخصصان
- ۶) حفظ توأمان حریم بیت‌المال و حرمت و حقوق افراد
- ۷) تمایز قایل شدن بین نظارت و تجسس (حریم خصوصی)
- ۸) داشتن دیدی سیستمی و دقت در ارزیابی
- ۹) شجاعت و فراست و برخورد با خطاکار
- ۱۰) برنامه‌ریزی
- ۱۱) هوش هیجانی
- ۱۲) رعایت عدالت

تواضع

► برخی از صفات اخلاقی در عملکرد بازرسان نمود ویژه‌ای داشته و ضرورت آن برای این گروه بسیار محسوس است. یکی از این صفات داشتن تواضع و پرهیز از تکبر است. تواضع آن است که انسان خود را از کسانی که در جاه و مقام از او پایین‌ترند، برتر نداند و نیز به معنای شکسته نفسی و افتادگی آمده است که آدمی خود را از دیگران بالاتر نبیند.

► قرآن کریم در وصف بندگان خداوند، به رفتار متواضعانه آنها اشاره کرده و می‌فرماید: «و عباد الرحمن الذين يمشون على الارض هوناً و اذا خاطبهم الجاهلون قالوا سلاماً؛ بندگان خدای رحمان کسانی‌اند که با تواضع روی زمین راه می‌روند و چون نادانان خطابشان کنند سخن نرم و مسالمت‌جویانه گویند» (سوره فرقان، آیه ۶۳). خداوند سبحان به پیامبر اسلام (ص) چنین سفارش می‌کند: «واخفض جناحك لمن اتبعك من المؤمنين؛ در برابر مؤمنانی که از تو پیروی می‌کند فروتنی کن» (سوره شعرا، آیه ۲۱۵).

صبر

▶ بازرسان بازوی توانمند نظام اسلامی هستند که کار صحیح و دقیق آنان سبب جریان امور بر طبق مجرای صحیح و قانونی می‌شود. به همین سبب کار آنان عبادت محسوب شده و پاداش بزرگ اخروی را به دنبال خواهد داشت. لازمه این اعتقاد آن است که آنان از کار خود دلسرد نشده و خدای ناخواسته به کم‌کاری و کاهلی نگریند، زیرا که کاری که برای خدا باشد خستگی ندارد. با توجه به اینکه گزارش بازرسان همراه نظر و پیشنهاد است و قضاوت و داوری اولیه در آن وجود دارد، بازرس به واقع در جایگاه قاضی قرار گرفته است. لذا از آنجایی که در بسیاری از مواقع کشف حقایق و قضاوت صحیح با دشواری‌های بسیاری همراه است، بازرسی صبوری و شکیبایی فراوانی لازم دارد. از همین روی امام علی (ع) در بیان ویژگی‌های انتخاب قاضی می‌فرماید: «اصبرهم علی تکشف الامور؛ بردبارترین افراد در کشف حقایق باشد» (نهج‌البلاغه، نامه ۵۳).

صبر در عمل بازرسان

► الف) بازرسان باید با صبر و حوصله کامل به سخنان طرفین مورد بازرسی گوش فرا دهند و همه مسایل را به طور کامل انتقال دهند. پیامبر اکرم (ص) به امام علی (ع) در مورد قضاوت توصیه می‌نماید که: «فاذا جلس بین یدک خصمان فلا تقضین حتی تسمع من الآخر کما سمعت من الاول؛ هنگامی که دو طرف دعوا در برابر تو قرار گرفتند، میان آنان قضاوت مکن مگر زمانی که همان گونه که سخن یکی را شنیدی، سخن دیگری را نیز بشنوی» (محمدی ری‌شهری، ج ۸، ۱۳۶۲: ۱۹۶).

► ب) تفاوت مقام، منصب و موقعیت شاکیان، شاهدان و متشاکیان نباید در توجه بازرسان به آنها تأثیر گذارد. به عبارت دیگر، معروف بودن و حتی مسئول بودن یکی از اطراف مسأله نباید بازرس را تحت تأثیر خود قرار داده و سبب شود که بازرس بدون وجود ادله قوی، سخن او را بپذیرد و یا در انعکاس سخنان او به گونه‌ای عمل کند که قضاوت، قطعاً به نفع او تمام شود.

صبر در عمل بازرسان

- ▶ (ج) همان گونه که قضاوت در مواقعی که قاضی در سلامت روانی کامل نیست و تحت تأثیر مسائلی عصبانی است نباید انجام شود، بازرس نیز باید در سلامت کامل بوده و در مواقعی که ناراحتی و عصبانیت خاصی دارد نباید انجام شود.
- ▶ (د) بازرسان به هنگام جمع‌بندی مطالب بازرسی شده نباید شتاب و عجله به خرج دهند، زیرا شکل تنظیم و کیفیت آن نقش عمده‌ای در جهت‌دهی به قضاوت کسانی که پس از آنها این پرونده را مورد مطالعه قرار می‌دهند، دارد.

پرهیز از رشوه و عدم طمع به مال دیگران

► 1) انسان می‌تواند در حد توانایی خویش به تلاش و فعالیت اقتصادی بپردازد و از طریق مشروع به تحصیل اموال حلال اقدام کند، اما نباید چشم طمع به اموال دیگران دوخته و توقع داشته باشد که به طریقی بخشی از اموال دیگران را به تصرف خود درآورد. قرآن کریم در راستای نکوهش طمع می‌فرماید: «و لا تمدن عینیک الی ما متعنا به ازواجاً منهم زهره الحیوه الدنیا لנفتنهم فیه و رزق ربک خیر و ابقی؛ چشمانت را به نعمت‌های مادی که به بعضی از مردم داده‌ایم، می‌فکن! اینها شکوفه‌های زندگی دنیا است. تا آنها را در آن بیازماییم و روزی پروردگارت بهتر و پایدارتر است» (سوره طه، آیه ۳۱).

پرهیز از رشوه و عدم طمع به مال دیگران

- 2) از نمونه‌های طمع که علاوه بر زشتی اخلاقی حرمت شرعی نیز دارد پذیرش رشوه از سوی مراجعین است. پیامبر اکرم (ص) در مورد رشوه می‌فرماید: «الراش و المرتشی و الماشی بینهما ملعونون؛ رشوه دهنده، رشوه گیرنده و کسی که بین آنها رابطه برقرار می‌کند، همگی مورد لعنت (خداوند) می‌باشند» (مجلسی، ج ۱۰۴، ۱۴۰۴ق: ۲۷۴).
- 3) شیخ انصاری نیز با اینکه رشوه را مختص به قاضی در مورد حکم کردن می‌داند، اما با این حال رشوه در غیر مورد حکم کردن را نیز از مصادیق «اکل المال بالباطل» (خوردن اموال دیگران بدون دلیل) دانسته و حرام می‌شمارد.

نهی هدیه به کارگزاران نظام اسلامی

▶ در اینجا باید به یکی از وسوسه های شیطان توجه داشت و آن این که گاهی برخی از افراد در قالب «هدیه» به فریب کارگزاران نظام و از جمله بازرسان می پردازند. در احادیث اسلامی ما از این روش شیطانی نیز منع شده و آن را مردود دانسته اند. پیامبر اسلام (ص) در مورد هدیه های این چنینی می فرماید: «هدایا العمال حرام کله‌ها؛ همه هدایای به کارگزاران حرام است» (محمدری شهری، ج ۱۰، ۱۳۶۲: ۳۳۷). حضرت علی (ع) نیز می فرماید: «ایما و ال احتجب عن حوائج الناس احتجب الله يوم القيامة عن حوائجه و ان اخذ هدیه کان غلولا و ان اخذ رشوه فهو مشرک؛ هر والی که از آن (برآوردن) حاجات مردم خودداری کند، خداوند در روز قیامت از برآوردن حاجات او خودداری می کند و اگر از مردم هدیه بگیرد آن هدیه حرام است و اگر رشوه بگیرد مشرک شده است» (مجلسی، ج ۷۵، ۱۴۰۴ق: ۳۴۵).

خوش خویی و خوش رویی

- ▶ 1) حضرت علی (ع) وقتی خصلت‌های مؤمن را می‌شمارد، می‌فرماید:
«الْمُؤْمِنُ بَشْرُهُ فِي وَجْهِهِ وَحُزْنُهُ فِي قَلْبِهِ؛ مؤمن شادی و خرمی‌اش در
چهره‌اش نمایان و غم و اندوهش در دلش پنهان است».
- ▶ 2) «الْبَشَاشَةُ إِحْسَانٌ: خوش‌رویی احسان و نیکی نسبت به مردم است».
«الْبَشَاشَةُ حِبَالَةُ الْمَوَدَّةِ؛ خوش‌رویی ریسمان محبت و عشق است».
- ▶ 3) «الْبَشْرُ يُطْفِئُ نَارَ الْمُعَانَدَةِ؛ خوش‌رویی آتش دشمنی و کینه‌ورزی را
خاموش می‌کند».

علم و آگاهی و بهره مندی از تجارب گذشتگان و متخصصان

▶ نظارت و بازرسی از جمله حرفه ای است که مباشر آن علاوه بر داشتن تخصص و تجربه در موضوع مورد تحقیق، باید با کلیات برخی علوم دیگر نیز آشنایی نسبتاً خوبی داشته باشد. دانش حقوقی، علوم اجتماعی و روانشناسی، ادبیات و هنر از جمله آنهاست. با توجه به این که ملاک و معیار اصلی سنجش امور در عملیات بازرسی عمدتاً قوانین و مقررات موضوعه می باشند لذا علاوه بر اطلاع کامل از قوانین سابق و لاحق در مانحن فیه، شناخت اصول و قواعد حقوقی، گردشکار قانونگذاری و سلسله مراتب مقررات، مراجع وضع قوانین و تفسیر آنها، شناخت شخصیت حقوقی دستگاه های تابع قوای سه گانه، تکالیف و مسئولیت های متصدیان و کارکنان، مسئولیت های تضامنی، آشنایی با مراجع قضایی، اداری و شبه قضایی و حدود صلاحیت های آنها، مسئولیت مدنی دولت و مستخدمین عمومی، اصول حاکم بر روابط دولت و افراد، اصول تطبیق امور با مقررات و احراز تخلف یا جرایم مرتبط با افعال کارکنان و... و به عبارتی مختصر شناخت حقوق عمومی و خصوصی ضروری است.

- ▶ موفقیت در امر نظارت و بازرسی مستلزم آشنایی با قواعد، اخلاق و مهارت های خاص آن است. یک بازرس موفق باید این قواعد را فرا گرفته و بدان ملتزم باشد :
- ▶ (۱) برخورداری از دانش و اطلاعات تخصصی حوزه مورد بازرسی، شنیدن اظهارنظرهای مختلف در خصوص موضوع (اعم از اینکه در راستای تأیید موضوع باشد یا رد آن)،
- ▶ (۲) داشتن صبر و حوصله در جهت کشف حقیقت،
- ▶ (۳) حساسیت در برابر پدیدههای پیرامونی،
- ▶ (۴) داشتن شجاعت برخورد با مفاسد و متخلف،
- ▶ (۵) داشتن مهارت های ادراکی و ارتباطی،
- ▶ (۶) داشتن اندیشه و تفکر استراتژیک و کلان نگر،
- ▶ (۷) برخورداری از قدرت تجزیه و تحلیل، توانایی جمع آوری اطلاعات و... از جمله این قواعد و اخلاق است که توجه به آنها موجبات ارتقای کیفیت فعالیت انجام شده را فراهم می آورد.

- ▶ (8) بازرس بایستی به قوانین آشنایی داشته و درک کاملاً درست و صحیحی از اهداف و مکانیزم‌های آن داشته باشد.
- ▶ (9) همچنین بایستی از برنامه‌های طولانی و کوتاه مدت، عواملی که منجر به قانونگذاری شده است، ملاحظات و نگرانی‌های مدیریت خرد و کلان و ریسک‌هایی که وجود دارد، مطلع باشد.
- ▶ (10) به طور کلی اینکه بازرس بایستی کار را درک کند یا قبل از آنکه فرایندهای بازرسی را حسب دستورالعمل‌های بازرسی طی کند، با جزئیات موضوع و اهداف بازرسی کاملاً واقف باشد و از مهارت‌های نظارتی، انگیزه کافی، رضایت شغلی، وابستگی شغلی، تعهد سازمانی مناسبی برخوردار باشد.

► (۱۱) همچنین لازم است بازرسان در شروع هر پروژه بازرسی کارهایی که پیش از آنها در خصوص آن موضوع انجام گرفته را مطالعه نمایند. با این اقدام، آنان، اطلاعات و آشنایی اولیه در خصوص محیط و موضوع به دست آورده و در جریان وضعیت گذشته عملکردی دستگاهی که قرار است در آن وارد شوند، قرار می گیرند. به واقع گزارش پیشین، بسان چراغی پیش روی بازرس است تا با اشراف بر آن به جستجوی مطالب و موارد تازه و بدیع پرداخته، میزان توجه دستگاه به نکات مطروحه در گزارش های پیشین را نیز مورد توجه قرار دهد (احمدی گرجی، ۱۳۸۷).

► (۱۲) ضروری است که بازرسان خود را از مشاوره با افراد خبره و مطلع در حوزه هایی که در آن مسلط و مطلع نیستند، بی نیاز ندانند.

حفظ توأمان حریم بیت المال و حرمت و حقوق افراد

▶ کسی که عهده دار امر نظارت و بازرسی از اشخاص حقیقی یا حقوقی می شود که به صندوق بیت المال دسترسی دارند باید خود را در برابر دو وظیفه مهم، مسئول و پاسخگو دانسته و مراقبت در این زمینه را هر روز مضاعف سازد. بدین ترتیب که می بایست از یک سو از حریم و حدود بیت المال مراقبت نماید تا وجوهی «من غیر حق» و در مسیری غیر از مسیر مقرر و مصوب در قوانین و ضوابط، به خصوص در راستای منافع شخصی افراد به مصرف نرسد و از سوی دیگر مراقبت نماید تا این حساسیت به امر بیت المال او را به قضاوت عجولانه و جزئی نگری در برابر افراد اعم از مدیران و کارکنان دستگاه ها نکشاند. قضاوت هایی که چه بسا به خدشه دار شدن حریم، حرمت و آبروی آنان منجر گردیده و اقدامات جبرانی بعدی برای ترمیم آن نیز مؤثر و مفید نیفتد.

تمایز قایل شدن بین نظارت و تجسس (حریم خصوصی)

▶ تجسس :

▶ در امور فردی و شخصی افراد :

▶ تجسس، اصطلاحی اخلاقی و فقهی می‌باشد. واژه عربی تجسس، در اصل به معنای «با دست لمس کردن» و مجازاً به معنای «نگاه کردن از سر کنجکاوی برای شناسایی دیگران» است. این واژه در فارسی به معنای «خبرجستن» است در قرآن کریم این واژه تنها یک بار، به صورت «وَلَا تَجَسَّسُوا»، آمده است (سوره حجرات، آیه ۱۲). مفسران مراد از تجسس را در این آیه که مورد نهی قرار گرفته تفتیش کردن اسرار و امور مخفی مؤمنان دانسته‌اند. فقها به استناد آیه ۱۲ سوره حجرات و احادیث متعدد، تجسس را حرام می‌دانند. همچنین تفتیش از عقاید و اسرار و خطاهای مؤمنان و نیز افشا و آشکار کردن آنها، با استناد به آیات قرآن، از جمله آیه ۱۹ سوره نور حرام است.

رعایت حریم خصوصی در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران

▶ در اصول ۲۲، ۲۳ و ۲۵ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران نیز رد پای توجه به حق حریم خصوصی را می‌توان پیدا کرد. اصل ۲۲ قانون اساسی می‌گوید: «حیثیت، جان، مال، حقوق و مسکن افراد از تعرض مصون است مگر در مواردی که قانون تجویز کند». اصل ۲۳ هم تفتیش عقاید را ممنوع کرده و اصل ۲۵ این مسأله را بیان می‌کند که «بازرسی، نرساندن نامه‌ها، ضبط و فاش کردن مکالمات تلفنی، افشای مخابرات تلگرافی و تلکس، سانسور، عدم مخابره و نرساندن آنها، استراق سمع و هر گونه تجسس ممنوع است مگر به حکم قانون.»

فرمان هشت ماده ای امام خمینی (ره) در خصوص تأمین امنیت اجتماعی و قضایی

▶ حضرت امام خمینی (ره) در فرمان ۸ ماده‌ای که برای تأمین امنیت اجتماعی و قضایی در تاریخ ۲۴ آذر ماه ۱۳۶۱ صادر فرمودند، در مورد تجسس در اسرار مردم می‌فرماید: «هیچ کس حق ندارد به خانه یا مغازه یا محل کار شخصی یا کسی بدون اذن صاحب آن وارد شود، یا کسی را جلب کند یا به نام کشف جرم یا ارتکاب گناه، تعقیب و مراقبت نماید و یا نسبت به فردی اهانت نموده و اعمال غیرانسانی یا اسلامی مرتکب شود یا به تلفن یا نوار ضبط دیگری به نام کشف جرم یا کشف مرکز گناه گوش کند و یا برای کشف گناه و جرم (هر چند گناه بزرگ باشد) بگذارد و یا دنبال اسرار مردم باشد و تجسس از گناهان غیر نماید و یا از اسراری که از غیر او رسیده ولو برای یک نفر فاش کند، تمام اینها جرم و گناه است و بعضی از آنها چون اشاعه فحشاء و از کبائر بسیار بزرگ است و مرتکبین هر یک از امور فوق مجرم و مستحق تعزیر شرعی است و بعضی از آنها موجب حد شرعی می‌باشد».

۲) تجسس در امور و مصالح اجتماعی :

در مقابل تجسس فردی که مورد مذمت و نکوهش قرار گرفته و از نظر دین اسلام حرام می‌باشد، تجسس و بازرسی در امور و مصالح اجتماعی مطرح می‌گردد. هنگامی که حفظ امنیت جامعه مطرح می‌شود چاره‌ای جز تجسس و تفتیش نمی‌باشد زیرا حکومت اسلامی به جهت مطلع شدن از وضع و فعالیت‌های دشمنان خارجی و دشمنان داخلی و کسب اطلاعات کافی از آنها چاره‌ای جز بازرسی از فعالیت‌های ندارد. همچنین می‌بایست بر فعالیت‌های کارگزاران و کارمندان خود نظارت نموده و از نیازها و مشکلات مردم آگاه شود. بنابراین در مواردی تجسس و بازرسی جایز و حتی واجب می‌شود زیرا با انجام آن، وظایف واگذار شده مورد بررسی قرار گرفته و از ظلم و فساد اداری پیشگیری و عدالت اجتماعی تحقق می‌یابد.

تجسس و نظارت مخفی بر عملکرد کارگزاران نظام اسلامی

- ▶ تجسس و نظارت مخفی بر کارگزاران و کارمندان: امام علی (ع) در نامه خویش به مالک اشتر می‌نویسد: «و ابعث العيون من اهل الصدق و الوفاء عليهم ... فان احد منهم بسط يده الى خيانه اجتمعت بها عليه عندك اخبار عيونك اکتفیت بذلك شاهداً فبسطت عليه العقوبه فی بدنه و اخذته بما اصاب من عمله ثم نصبته بمقام المذله و وسمته بالخيانة و قلدته عار التهمه؛
- ▶ از افرادی که اهل امانت و صدق هستند بر کارمندان خود ناظر و جاسوس قرار بده و اگر یکی از کارمندان خیانت و یا فجوری مرتکب شده و گزارش‌های گزارشگران تو نیز در این مورد موافق با عملکرد او بود و بدگویی رعیت هم (در مورد این فرد) سخنان گزارشگران را تأیید کرد، همین مقدار در محکوم بودن او کافی است و گواه دیگر لازم نیست، پس باید او را کیفر بدهی و او را به کردارش بگیری و بی‌مقدار و خوارش گردانی و داغ خیانت بر او بزنی و ننگ و تهمت و بدنامی را به گردنش بنهی» (نهج‌البلاغه، نامه ۵۳).

داشتن دیدی سیستمی و دقت در ارزیابی

► یکی از ویژگی‌های بسیار مهم برای یک بازرس داشتن یک نگاه سیستمی و چندبعدی به سازمان است. چرا که اگر فاقد چنین ویژگی باشد، توانایی شناخت به موقع معضلات اخلاقی و حل اثربخش آنها را ندارد. بازرس و ناظری که دارای دید سیستمی و چندبعدی است می‌تواند به موقع مشکلات اخلاقی را تشخیص دهد و آن را به یک مسئله تبدیل کند و سپس برای حل آن اقدام نماید.

شجاعت و فراست و برخورد با خطاکار

▶ شجاعت قوه محرکی است که بازرس را به سوی مقصد می‌راند و بایستی مراقب بود تا در این وضعیت از مرز عدالت عبور نشود چرا که آفت شجاعت ظلم است. با این صفت بازرس از نفس خود می‌گذرد و اراده او در شناخت و کشف حقایق و ایستادگی در مقابل خواهش های نفسانی متعدیان به بیت‌المال دو چندان می‌شود و مسلماً بدون این خصوصیت ولو با اتکا به ابزار قانونی مقصود به خوبی حاصل نمی‌شود. با شجاعت در مقابل هر تهدید و یا تطمیعی می‌توان ایستاد و در صورت عدم لغزش می‌توان دم از شجاعت زد.

► فلسفه و هدف از بازرسی فسادزدایی و مبارزه با تخلفات اداری و ارتکاب جرم از ناحیه کارگزاران است. چنانچه پس از انجام بازرسی و انعکاس گزارش از طرف بازرس، مدیر و مسئول توجهی به آن ننماید نه تنها تلاش و فعالیت بازرس بی‌فایده بوده و موجب نقض غرض می‌گردد بلکه خود به تنهایی موجب تجری و سرکشی خلافکاران و جرأت دادن به آنها در ارتکاب هرگونه جرم و خلاف اداری است.

برنامه ریزی

► یکی از صفاتی که بازرسان باید واجد آن باشد، برنامه‌ریزی است. بدیهی است برنامه ریزی وسیله مناسبی برای مهار کردن امکانات انسانی و مادی، منضبط نمودن ابزار کار، تنظیم و ترتیب آنها و جهت بخشیدن به کارها، تسریع در افعال رسیدن به مقصود و مطلوب و به ثمر رساندن امکانات مقدور خواهد بود .

► امام علی(ع) فرمودند: «عمیق اندیشیدن در امور قبل از شروع آنها تو را از پشیمانی ایمن می‌سازد.

هوش هیجانی

▶ هوش هیجانی چیست؟

▶ 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، فرد را از نظر هیجانی ارزیابی می کند، به این معنی که فرد به چه میزان از هیجان ها و احساسات خود آگاهی دارد و چگونه آنها را کنترل و اداره می کند. نکته قابل توجه در راستای هوش هیجانی این است که توانایی های هوش هیجانی ذاتی نیستند، آنها می توانند آموخته شوند.

هوش هیجانی در بازرسان

- ▶ **الف) شناسایی هیجان ها در خود و دیگران:** ضروری ترین توانایی مرتبط با هوش هیجانی این است که از هیجان ها و احساس های خود آگاه باشد. توانایی خودآگاهی به بازرسان اجازه می دهد تا نقاط قوت و ضعف خود را بشناسند و به ارزش خود اعتماد پیدا کنند.
- ▶ **ب) کاربرد هیجان ها:** 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 برخوردارند، هیجان ها و احساس های دیگران را بیشتر عملی می سازند تا اینکه آنها را حس کنند.

هوش هیجانی در بازرسان

▶ **ج) توانایی درک و فهم هیجان ها:** توانایی درک هیجان های پیچیده و آگاهی از علل آنها و چگونگی تغییر هیجان ها از یک حالت به حالت دیگر را درک هیجان ها می نامند. بازرسانی که از این توانایی برخوردارند، از این مهارت ها در جهت گسترش شور و اشتیاق خود و حل اختلاف ها از طریق شوخی و ابراز مهربانی استفاده می کنند. آنها به کمک این توانایی ها می توانند بفهمند که چه چیزی موجب برانگیختن یا عدم برانگیختن افراد یا گروه ها می شود و در نتیجه می توانند همکاری بهتری را با دیگران برنامه ریزی کنند.

▶ **د) مدیریت هیجان ها:** مدیریت هیجان ها، توانایی کنترل و اداره کردن هیجان ها در خود و دیگران است. بازرسانی که این توانایی را دارا هستند، اجازه نمی دهند بدخلقی ها در طول روز از آنها سربزند. آنان از توانایی مدیریت هیجان ها به این منظور استفاده می کنند که بدخلقی و روحیه بد را به محیط کاری و اداره وارد نکنند .

رعایت عدالت

► از امام علی (ع) در خصوص راه کشورداری از طریق عدالت چنین آمده است: «استعمل العدل و احذر العسف و الحيف فان الاعسف يعود بالجلا و والحيف يدعو الى السيف؛ عدالت را بگستران و از ستمکاری پرهیز کن که ستم رعیت را به آوارگی کشاند و بیدادگری به مبارزه و شمشیر می‌انجامد» (نهج البلاغه، حکمت ۴۷۶).

► 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 در شکیبایی استوار و پایدار باشد به طوری که پس از انجام وظایف قانونی خود در نتیجه‌گیری و اثربخشی عجله ننماید.

ایام به کام ، در کام مستدام

حسینعلی احمدی گرجی

E-mail:dr.gorji136@yahoo.com