



کارگاه مشتری مداری و احترام به ارباب رجوع

دکتر فریبا برهانی، مرتبه علمی استاد، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

مطالبی که در این کارگاه ارائه می شود

- ❖ تعریف اخلاق و اخلاق محیط کار
- ❖ رعایت اصول اخلاقی در محیط کار
- ❖ ارزشهای کاری
- ❖ اهمیت ارزشهای کاری
- ❖ جمع بندی



تعریف اخلاق

اخلاق شاخه ای از **حکمت عملی** است .

حکمت عملی دانشی است که در باره **افعال اختیاری** و **تحت قدرت انسان** گفتگو می کند .

اخلاق بیان می کند که کدام فعل **خوب** است و کدام فعل **بد** است.



تعریف اخلاق

اخلاق نهادی برای کنترل رفتار و هدایت آن به سمت **کمال** است.

نهاد اخلاق برای هدایت همه رفتارهای انسان به سمت کمال ضروری است و **بنابراین همه حرفه ها و رشته های علمی و مجموعه های اجتماعی به اخلاق نیازمندند.**

هدف اخلاق هدایت انسانها به سمت **کمال و خودشکوفایی** است.



اهمیت اخلاق در محیط کار

جلب اعتماد مردم
ارتقای کیفیت خدمات
تصمیم گیری عادلانه

اخلاق در محیط کار

اخلاق کارکنان مجموعه ای از اصول است که قواعد رفتاری را برای گروهی از افراد تشکیل می دهد

اخلاق بر رفتار و تصمیم گیری روزمره تمرکز دارد

اخلاق کارمندان برای افراد در تمام سطوح سازمان اعمال می شود و به تعیین موفقیت سازمان کمک می کند

اصول اخلاقی محیط کار

۱- احترام به اختیار افراد Autonomy

۲- سودمندی Beneficence

۳- عدم ضرر رسانی Non Maleficence

۴- عدالت Justice

Autonomy

احترام به کرامت و اختیار انسانها

- ❖ اصل احترام به اختیار ارباب رجوع
- ❖ تکریم وقتی مشخص می شود که اسباب راحتی مراجعه کننده را در نظر بگیریم.
- ❖ رعایت وقت مراجعه کننده
- ❖ برخورد احترام آمیز
- ❖ دادن قدرت انتخاب

احترام به کرامت و اختیار انسانها

❖ احترام به حق تصمیم گیری فرد

❖ آموزش و راهنمایی ارباب رجوع

❖ حمایت از ارباب رجوع

❖ عدم تحمیل زور و اجبار

❖ -حفظ اسرار ارباب رجوع

سودمندی

سودمندی ورای شایستگیهای تکنیکی است.

توجه همه جانبه، گوش کردن، حمایت، پرورش

تعیین این که چه کاری برای دیگری خوب است مشکل است اما اخلاقی است

سودمندی بر اساس انتخابهای ارباب رجوع و نظر وی تعریف می شود نه براساس آن چه که ما فکر می کنیم خوب است.

سودمندی

- ❖ باید نیاز ارباب رجوع را مشخص کنیم و پی گیری کنیم تا مشکل حل شود
- ❖ وجود ما برای ارباب رجوع مفید باشد
- ❖ به رفع نیاز ارباب رجوع اقدام کنیم.
- ❖ دیدگاه جامع به نیازهای ارباب رجوع داشته باشیم.

مشتقات اصل سود رسانی

صدافت veracity

وفاداری Fidelity

شفقت compassion

اصل ضرر نرساندن Nonmaleficence

ما اجازه نداریم آگاهانه و عمدانه اقدامی انجام
دهیم که به ارباب رجوع ضرر بزند.
این ضرر شامل خسارات جسمی، روانی، مالی و
معنوی می باشد.

پس با این توصیف می‌توان نتیجه گرفت که اصل سودمندی شامل فعالیت‌هایی برای کمک به ارباب رجوع و اصل عدم ضرر و زیان شامل عدم انجام اقداماتی است که سبب آسیب به آنها می‌شود

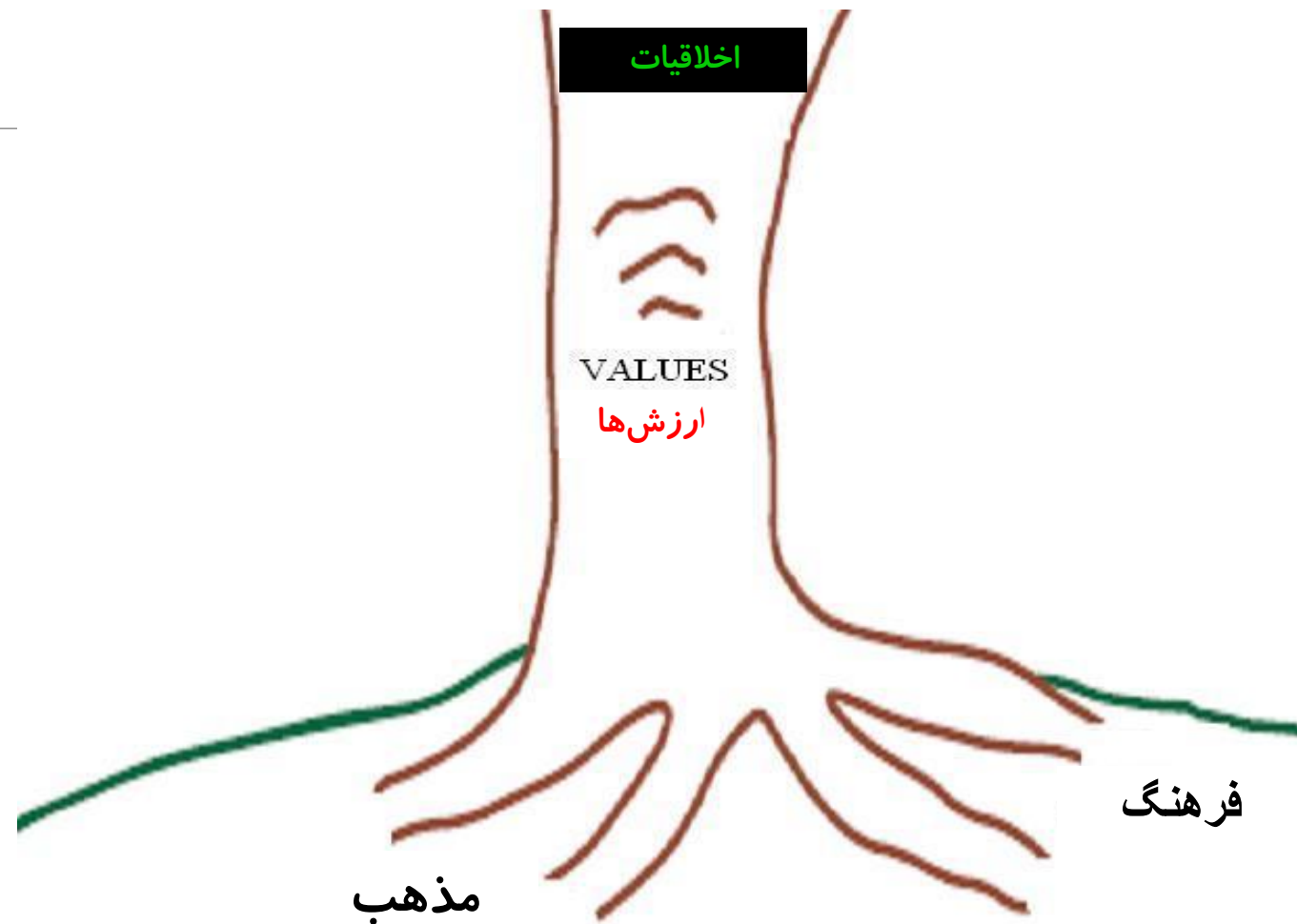
Justice

عدالت

فرد آنچه را که سزاوارش است دریافت کند

عدالت

- ❖ با مردم منصفانه برخورد کردن
- ❖ ترجیح ندادن گروهی خاص بر گروهی دیگر
- ❖ عدم تبعیض و پیش داوری
- ❖ احترام به حقوق مردم
- ❖ احترام به قوانین و مقررات



ارزشها

سه نوع ارزشی که کارکنان باید کشف کنند

ارزش های شخصیتی. **Character Values**

ارزش های جهانی هستند که شما به عنوان یک انسان خوب به آنها نیاز دارید

ارزشهای شخصی **Personal Values**

ارزش های کاری **work values**

ارزش های کاری ارزش هایی هستند که به شما کمک می کنند آنچه را که در یک شغل می خواهید پیدا کنید و به شما رضایت شغلی بدهد.

ارزشهای شخصیتی

سخاوت generosity

وفاداری loyalty

مهربانی kindness

خلوص sincerity

خود کنترلی self-control

ارزشهای شخصی

ارزشهای ناشی از فرهنگ و دین

ارزشهای کاری

Challenges (چالشی بودن)

انجام کاری که دانش و مهارت و خلاقیت من را افزایش دهد

Competition: (رقابت)

تواناییها و مهارتهای خود را در مقایسه با دیگران قرار دادن برای رسیدن به موفقیت

Creativity (نوآوری)

فکر کردن در مورد ایده ها و روش انجام کارهای جدید

ارزشهای کاری

Recognition as an expert (شناخته شدن به عنوان فرد ماهر و متخصص)

به عنوان فردی با دانش خاص و یا مهارت در یک حیطه خاص شناخته شدن

Belonging (تعلق)

تعلق داشتن به عنوان بخشی از یک گروه سازمانی

Balance (تعادل)

داشتن فرصت جهت تمرکز بر روی کار و نقشهای زندگی (تعادل)

ارزشهای کاری

Decision making right: تصمیم گیری صحیح :

قرار گرفتن در موقعیتی که تصمیم یری صحیح بتوان انجام داد

Flexibility انعطاف پذیری

(داشتن برنامه آزاد در محل کار که در محیطهای مختلف بتوان کار کرد مانند دورکاری)

Chances to help others (نوع دوستی)

شانس انجام کارهایی که به مردم کمک شود

Chances to help society (کمک به جامعه)

شانس انجام کارهایی که به جامعه کمک شود

ارزشهای کاری

Innovation (نوآوری)

استفاده از تکنولوژی جدید در کار یا رویکردها

Intensity (هیجان)

انجام کارها با سرعت همراه با هیجان و فشار کاری

Lack of pressure (آرامش)

کار کردن در حالتی که فضا و نگرشهای کار خیلی آرام و بدون فشار باشد.

ارزشهای کاری

Learning opportunity (فرصت یادگیری)

داشتن فرصت برای یادگیری رسمی و غیررسمی

Money (پول)

به دست آوردن میزان خاصی پول و یا به دست آوردن پتانسیل آن

Power (قدرت)

داشتن قدرت برای هدایت دیگران

Precision work (دقت در انجام کار)

انجام کارهایی که نیازمند دقت و صحت هستند.

ارزشهای کاری

Predictability (قابل پیش بینی)

داشتن مسئولیتهای کاری که روتین های ثابت و بدون تغییر را دنبال می کند

Promotion (ارتقا)

داشتن شانس برای پیشرفت و یا افزایش مسئولیت

Respect (احترام)

داشتن کارمند، سوپروایزر و همکاری که در محل کار به من احترام گذارد

ارزشهای کاری

Satisfaction (رضایتمندی)

کار کردن در یک شغل که به من حس غرور و خود احترامی دهد

Security (امنیت)

کار کردن در شغلی که دارای درآمد قابل قبول باشد

Interdependence (استقلال)

کار با کمترین هدایت و ارتباط با دیگران

چرا ارزشهای کاری مهم هستند؟

ارزش های کاری ویژگی ها، اصول و استانداردهای مرتبط با کار هستند که به شما در موارد زیر کمک می کند:

در برنامه ریزی شغلی، جستجوی فرصت ها در کار فعلی یا ایجاد تغییر شغل

اگر درک روشنی از ارزشهای خود نداشته باشید، در یافتن اینکه به دنبال چه چیزی هستید تا در محل کار راضی و خوشحال باشید، با مشکلات زیادی روبرو خواهید شد.

موفقیت و رضایت شما در کار اغلب به ارزش های کاری شما بستگی دارد

چرا ارزشهای کاری مهم هستند؟

۱- ارزش ها به شما کمک می کنند تا به خود احترام بگذارید

به عنوان مثال، اگر برای **وقت شناسی** ارزش قائل هستید، این موضوع را با همکاران خود در میان بگذارید.

اگر احساس می کنید که توسط مافوق خود مورد بی توجهی قرار می گیرید، صحبت کنید.

اگر با وفادار ماندن به آنچه معتقدید از نظر اخلاقی درست است و با ارزش های شما همخوانی دارد به خود احترام نمی گذارید، هیچ دلیلی وجود ندارد که دیگران نیز به شما احترام بگذارند.

چرا ارزشهای کاری مهم هستند؟

2- ارزش ها به شما کمک می کنند تا خواسته های خود را روشن کنید

ارزش های شخصی فقط نقش مهمی در زندگی شما ندارند.

آنها می توانند به ویژه در محل کار نیز مفید باشند و به جستجوی شغل یا تصمیم گیری شغلی شما کمک کنند.

برای شناسایی ارزش های کاری شخصی خود، باید ارزش ها را از **مهم ترین به کم اهمیت تر** مرتب کنید

.

چرا ارزشهای کاری مهم هستند؟

3. ارزش ها به شما در تصمیم گیری کمک می کنند

بازار کار مدرن می تواند به هر کسی این احساس را بدهد که همه انتخاب های دنیا را دارد، اما با داشتن بیش از حد فرصت ها، این احساس به وجود می آید که «فراموش کرده ایم» چگونه یک تصمیم خوب بگیریم.

چرا ارزشهای مهم هستند؟

❖ همیشه گزینه های جایگزین وجود خواهد داشت،

❖ همیشه فرصت ها و مسیرهای متفاوتی که می توانید انتخاب کنید وجود دارد.

❖ داشتن درک روشنی از ارزش های شما می تواند به شما کمک کند تا در آن گزینه ها حرکت کنید و در نهایت انتخاب ایده آل را داشته باشید.

چرا ارزشهای کاری مهم هستند؟

شما به حداکثر موقعیت خود برای رشد و پیشرفت در موسسه ای که در آن کار می کنید، رسیده اید، چه مراحل را انجام می دهید

آیا قرار است بمانید و تمایل خود را برای ایجاد انگیزه بیشتر برای امنیت شغلی به خطر بیندازید، یا انگیزه را بیشتر از امنیت ارزش قائل هستید و شروع به جستجوی شغل جدیدی می کنید که در آن بتوانید بیشتر پیشرفت کنید.

درک و شناسایی ارزشهایمان از اهمیت بالایی برخوردار است، زیرا زمانی که آنها را درک می کنیم، نه تنها می توانیم در صورت نیاز به ایجاد تغییرات با آنها ارتباط برقرار کنیم، بلکه می توانیم زمانی که تصمیم به **تغییر مسیرها** در صورت عدم برآورده شدن آنها را داریم، از آنها استفاده کنیم

چرا ارزشهای کاری مهم هستند

4. ارزش ها به شما کمک می کنند از زندگی خود لذت ببرید

ارزش ها عبارت های هدف اخلاقی هستند که رفتار ما را هدایت می کنند، و در حالی که برخی ممکن است در طول زمان تغییر کنند، ارزش های اصلی ما اغلب دست نخورده باقی می مانند.

ارزش های شخصی ما مستقیماً با وجدان متفکر شما مرتبط است.

وقتی چیزی شما را تحریک می کند که برخلاف ارزش های تان رفتار کنید، وجدان شما اعتراضی را مطرح می کند و آنقدر ادامه می دهد که نمی توان بدون قربانی کردن شادی تان آن را نادیده گرفت.

ماندن در یک شغل یا موقعیت به دلیل پتانسیلی که می توانید در آن ببینید، فدا کردن رضایت و رضایت از ارزش خود در کارتان انتخاب سالمی نیست.

همیشه یک همبستگی مثبت بین ارزش های ما و رضایت شغلی وجود خواهد داشت.

چرا ارزشهای کاری مهم هستند

۵- ارزش ها شما را با انگیزه، متمرکز و درگیر نگه می دارند

وقتی برای موسسه ای کار می کنید که با آن در مورد محصول، فرآیند یا مأموریت آنها اختلاف نظر دارید، بهره‌وری شما آسیب می بیند.

زندگی مطابق با ارزش ها ما را در همه زمینه های زندگی، از جمله محل کار، با انگیزه و شاد نگه می دارد

چرا ارزشهای کاری مهم هستند

تلاش برای رسیدن به هدفی که قویاً به آن اعتقاد نداریم، می‌تواند باعث شود که در تلاش‌هایمان عقب بمانیم و انگیزه را خیلی سریع‌تر از زمانی که واقعاً بخواهیم برای هدف مورد نظر تلاش کنیم، از دست بدهیم.

چرا موسسات و سازمانها باید ارزشهای خود را مشخص نمایند

چرا موسسات و سازمانها باید ارزشهای خود را مشخص نمایند

اگر سازمان (موسسه) مایل به رشد همراه با رشد کارکنان در سازمان است، پیروی از ارزش هایی که هر سازمان تعیین می کند بسیار مهم است.

ارزش ها یک **نیروی راهنما** هستند. بنابراین، برای جلوگیری از رفتن در مسیر اشتباه، داشتن ارزش های محل کار در سازمان مهم است

نمونه ای از ارزشهای یک بیمارستان

Integrity Doing the right thing.

صداقت در انجام کار درست

Patient-Centered Putting patients and families first.

بیمار محوری اولویت دادن به بیماران و خانواده ها

Respect Valuing all people.

احترام گذاشتن برای همه مردم

Accountability.

مسئولیت پذیری

Compassion Being empathetic

شفقت و همدلی

نمونه ای از ارزشهای یک دانشگاه

Respect.. ...	احترام
Excellence. ...	تعالی
Compassion. ...	شفقت
Service. ...	خدمت رسانی
Hospitality. ...	مهمان نوازی
Diversity. ...	تنوع
Learning for Life	یادگیری برای زندگی

چرا موسسات و سازمانها باید ارزشهای خود را مشخص نمایند

۱- مثبت اندیشی را در بین کارکنان ترویج می کند

اگر کارکنان به رفتار خوب در یک سازمان پایبند نباشند، در نهایت بر کار و خروجی اثر خواهد گذاشت.

بنابراین، برای ارتقای شادی و مثبت اندیشی در بین کارکنان، ارزش های خوب در یک سازمان انتظار می رود.

چرا موسسات و سازمانها باید ارزشهای خود را مشخص نمایند

۲- ارتباطات بین فردی را تقویت می کند

اگر قوانین و آیین نامه رفتاری برای کارمندان وجود نداشته باشد و کارکنان تمایلی به صحبت با یکدیگر نداشته باشند، در این صورت منفی گرایی در سازمان ترویج می شود.

اگر کارمندان با هم صحبت کنند، مطمئناً بر محیط کار تأثیر می گذارد
بنابراین، برای حفظ محیط کار دوستانه، رعایت رفتار مدنی در محیط کار ضروری است

چرا موسسات و سازمانها باید ارزشهای خود را مشخص نمایند

۳- برای حفظ نظم و انضباط در سازمان

انضباط پدر موفقیت است.

اگر نظم و انضباط در کار خود داشته باشید، راه درستی را طی می کنید، اما اگر منضبط نباشید از مسیر خود منحرف شده اید.

بنابراین، اگر می خواهید به اهداف مورد نظر خود برسید، مهم است که با ارزش های درون موسسه کار کنید

سیستم نظام آراستگی Five S



آراستگی محیط کاری
(5S)

پاکسازی
(seiri)

نظم و ترتیب
(SEITON)

پاکیزه سازی
(SEISO)

استاندارد سازی
(SEIKETSU)

فرهنگ سازی و خود انضباطی
(SHITSUKE)

سیستم نظام آراستگی Five S



چرا موسسات و سازمانها باید ارزشهای خود را مشخص نمایند

۴- برای جلوگیری از هرج و مرج در سازمان

بدون ارزش در محل کار، بدون اخلاق در محل کار، بدون کدهای رفتاری، چگونه می توان صلح و فضای دوستانه را انتظار داشت؟

. بنابراین، برای ایجاد آن، اولین و مهمترین چیز این است که به کارکنان اجازه دهیم به ارزش ها پایبند باشند.

چرا موسسات و سازمانها باید ارزشهای خود را مشخص نمایند

اگر تصادفاً شخص خارجی وارد سازمان شود و نظمی نبیند، بلکه فقط شلوغی و شلوغی را ببیند، تأثیر هم برای موسسه و هم برای کارکنانی که در داخل کار می کنند آن بسیار بد خواهد بود.

بنابراین، ارزش ها بخش مهمی از هر محل کار هستند

چرا موسسات و سازمانها باید ارزشهای خود را مشخص نمایند

5- به کارمندان اجازه می دهد برای یک هدف مشترک کار کند

موسسه توسط کارکنان اداره می شود، در واقع، بیشتر از مدیران مدیران شرکت رؤسای مجازی یا اسمی هستند در حالی که وظایف توسط کارمندان در داخل انجام می شود.

چرا موسسات و سازمانها باید ارزشهای خود را مشخص نمایند

برای اینکه همه کارکنان برای رسیدن به **هدف مشترک تلاش کنند**، داشتن مجموعه ای از ارزش ها ضروری است که از آنها پیروی شود، در غیر این صورت هر کارمندی می خواهد به تنهایی انجام دهد و هیچ کس برای یک هدف مشترک کار نمی کند.

.

چرا موسسات و سازمانها باید ارزشهای خود را مشخص نمایند

6 - ارزش ها لحن فرهنگ موسسه را تعیین می کنند

فرهنگ موسسه با ارزش هایی که کارمندان از آن پیروی می کنند تعیین می شود.

مهم است که افراد درون سازمان به ارزش های تعیین شده توسط موسسه پایبند باشند

چرا موسسات و سازمانها باید ارزشهای خود را مشخص نمایند

۷- جذب کارمندان بهتر

ارزش ها چیزی است که کارمندان بیشتری را جذب می کند.

زیرا اگر موسسه از ارزشهای مناسب پیروی کند، فرهنگ کاری خوبی ایجاد می کند و اگر فرهنگ کاری رضایت بخش باشد، در نهایت تعداد بیشتری از کارکنان مایل به کار در سازمان هستند.

بنابراین، برای جذب **کارکنان ماهرتر** در موسسه، رعایت اصول رفتاری و ارزش ها برای هر محیط کاری ضروری است.

چرا موسسات و سازمانها باید ارزشهای خود را مشخص نمایند

8- رشد موسسه

ارزش ها فرهنگ کار خوب را شکل می دهند

اگر هیچ ارزشی وجود نداشته باشد، هیچ قانونی برای پیروی وجود نداشته باشد، هیچ کس نمی خواهد کار کند مگر اینکه محیط کار دوستانه باشد

بنابراین، هر چه محیط کاری ارزشمندتر باشد، برای رشد خود موسسه نیز مفید خواهد بود

چرا موسسات و سازمانها باید ارزشهای خود را مشخص نمایند

9- انجام کارهای درست در زمان درست

ارزش ها بسیاری از ارزش های دیگر مانند نظم و انضباط و غیره را آموزش می دهند.
نظم و انضباط به نگه داشتن چیزها در جای مناسب کمک می کند.
همچنین انجام کارهای درست در زمان مناسب

چرا موسسات و سازمانها باید ارزشهای خود را مشخص نمایند

10- مشخص کردن مسئولیت کارکنان

ارزشهای درون سازمان نیز منعکس کننده مسئولیت‌های هر فردی است که در موسسه کار می‌کند

چرا موسسات و سازمانها باید ارزشهای خود را مشخص نمایند

۱۱- بهبود عملکرد

اگر موسسه بدون هیچ کد رفتاری مشخصی کار کند، برای مدت طولانی دوام نخواهد کرد و تأثیر مستقیمی بر عملکرد و خروجی آن خواهد داشت.

اما اگر قوانین مناسب رعایت شود، یک آیین نامه رفتاری مناسب وجود داشته باشد، عملکرد بهبود خواهد یافت زیرا همه کارکنان برای یک هدف مشترک کار می کنند.

چرا موسسات و سازمانها باید ارزشهای خود را مشخص نمایند

۱۲- متمایز شدن

موسسات زیادی در یک زمان برای ارائه خدمت وجود دارند. همه موسسات برای به دست آوردن موقعیت خوب تلاش می کنند و رقابت می کنند

برای حفظ موقعیت عالی، باید در رویکرد و سبک کار آن متفاوت بود. بسیاری از سازمانها به سختی از ارزش ها پیروی می کنند، حتی اگر از آنها پیروی کنند، چندان سختگیر نیستند.

چرا موسسات و سازمانها باید ارزشهای خود را مشخص نمایند

۱۷- برای رشد فردی کارکنان

وقتی فردی در محیطی شروع به کار می کند، پس از مدتی انتظار رشد دارد اما اگر آن رشد مطابق انتظارات نباشد، به این معنی است که **چیزی کم** است. این چیزی احتمالاً ارزشها هستند، زیرا بدون مجموعه ارزشها، هیچ چیز به ترتیب پیش نمی رود

جو اخلاقی

جواخلاقی ساختاری روانی است که از **مجموع ادراکات مشترک**، و معنی دار کارکنان درباره‌ی رویه های اخلاقی و سیاست‌های موجود در سازمان شان حاصل می‌شود.

جو اخلاقی

از جو سازمانی به عنوان **شخصیت سازمان** یاد می‌شود و جو اخلاقی به عنوان بخشی از شخصیت سازمان به نوعی بیانگر اخلاق آن سازمان می‌باشد

نظریه ویکتور و کالن

ابزاری ❖	Instrumental
مستقل ❖	Independence
مقرراتی ❖	Rules
حرفه گرایی ❖	Professionalism
علاقمندی / خیرخواهی ❖	Caring

Instrumental جو ابزاری

در جو ابزاری کارکنان سازمان، مشکلات اخلاقی موجود را با مرکزیت نفع شخصی خود یا منافع سازمانی حل می‌نمایند.

به عبارتی اشخاص ممکن است تصمیماتی بر اساس آنچه برای خودشان بهترین است، بدون توجه به تاثیر آن در دیگران بگیرند و به عبارتی دیگران را به عنوان ابزاری جهت رسیدن به منافع خود قرار می‌دهند.

Instrumental جو ابزاری

جو ابزاری معیار خود بینی را شامل می شود و به طور اولیه به دنبال فراهم آوردن حد اکثر منافع شخصی است .

این افراد اعتقاد دارند تصمیمات اخذ شده باید در خدمت منافع سازمان ها یا ارائه دهنده ی نفع شخصی باشد.

Independence جو مستقل

در این بعد افراد بر طبق اعتقادات و خلیات شخصی که بر اساس مجموعه ای از اصول خوب شکل گرفته است عمل می نمایند.

Rules جو مقرراتی

این بعد به پذیرش رفتارهای قانونی تعیین شده از سوی موسسه ،مربوط می شود .
تصمیمات سازمانی نیز بر اساس مجموعه ای از مقررات منطقه ای هدایت می شود.

Professionalism جو حرفه گرایی

افراد به قوانین و مقررات حرفه خود پایبند می باشند.

در هنگام موقعیتهای تصمیم گیری، کارکنان باید تصمیمات خود را بر اساس کدها و ارزشهای حرفه ای اخذ نمایند.

Caring جو علاقمندی / خیرخواهی

در هنگام حل مسایل اخلاقی توجه اولیه کارکنان به خوب بودن (سود و منفعت) دیگران است .

Caring جو علاقمندي / خيرخواهي

در يك جواخلاقي خيرخواهي محيط كار، كارمند تصميم هايي را جهت به حداكثر رساندن **منافع مشترك** مي گيرد حتي وقتي كه اين تصميم ها موجب رضايت کمتر از نيازهاي شخصي شود

جمع بندی

اخلاق در محیط کار بر اساس ۴ اصل اخلاقی استوار است.

احترام به کرامت انسانها، سودمندی، عدم ضرر رساندن و عدالت

تعیین ارزشهای کاری بر نحوه رفتار کارکنان در محیط کار تاثیر دارد.

سازمانها نیز باید ارزشهای خود را مشخص نمایند. تا راهنمای عملکرد کارکنان باشد.

سیاس از توجهتان