

بسمه تعالی

مبحث علمی "سطح‌بندی اخلاق در امور خدمات آموزشی در شرایط کووید-۱۹"

توسط خانم سرکار خانم دکتر فیروزه مصطفوی عضو هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان (۱۳۹۹/۱۱/۱۵)

سطح‌بندی اخلاق در رابطه با خدماتی که در حوزه‌های مختلف دانشگاه ارائه می‌گردد کاملاً ضروری و الزامی است از جمله در حوزه معاونت آموزشی و خدمات امور آموزشی. گرچه پایبندی به اخلاق همیشه همراه فعالیت‌های امور آموزشی بوده ولی هیچ‌گاه به صورت اولی و high light و یا سازماندهی شده به آن نگاه نشده است. با بهره‌گیری از مدل سطح‌بندی خدمات که سالیانی است در تحلیل مسایل سلامت در مبحث ارتقای سلامت و در ارائه خدمات بهداشتی در نظام عرضه خدمات وجود دارد دو مدل سطح‌بندی مسایل اخلاقی در امور آموزشی به صورت پیشنهادی ارائه می‌گردد. اگر این مدل‌ها و مسائل و جوانب آن بررسی و چالش‌های آن استخراج شود می‌تواند حتی منجر به استخراج کدهای اخلاقی شود. پیشنهاد چارچوب برای سطح‌بندی اخلاق در امور خدمات آموزشی:

آموزش در هر سطح دارای بُعد اخلاقی است ولی با افزایش تعداد دانشجویان، تغییرات وسیع علمی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی و ایجاد شرایط بحران، اخلاق و توجه به آن از جنبه‌های مختلف در آموزش عالی اهمیت خاص یافته است. اخلاق یکی از بخش‌های اصلی آموزش عالی است که از ابعاد تئوریک و عملی و از زوایای مختلف مورد توجه قرار می‌گیرد و دانشگاه‌ها نمی‌توانند این موضوع را نادیده بگیرند.

سؤالاتی که پیش روی ما قرار می‌گیرد:

- آیا دانشگاه‌ها در سطوح و حوزه‌های مختلف با توجه به بستر وسیع اجتماعی به آموزش نسل جوان آینده با توجه به اهمیت اخلاق می‌پردازند؟
- آیا در حوزه‌های مختلف مواردی که لازم است مورد توجه خاص قرار گیرد مشخص است؟
- آیا تغییرات دنیای کنونی و حرکت به سمت آموزش‌های مجازی و غیر حضوری در آموزش، با توجه به مسائل اخلاقی خاص در این زمینه مورد توجه است؟
- راهنماهای کاربردی در سنجش میزان توجه و بکارگیری اخلاق در این راستا تهیه و مورد استفاده قرار می‌گیرند؟
- آیا دانشگاه‌ها در حوزه آموزش، ارزیابی از عملکرد خود در این زمینه دارند؟

توجه به مفهوم آموزش، نقش آن در پرورش رهبران جامعه (رهبران دارای فرهنگ اخلاقی) در حوزه‌های مختلف و تجهیز آنان به دانش و مهارتی که بتواند منجر به ارتقای جامعه در حوزه‌های مختلف شود، نقش خاص دانشگاه‌ها در این راستا را بیشتر مشخص می‌کند.

قبل از تقسیم و طبقه‌بندی افراد بشر بر اساس جنس، رنگ و نژاد مهم است که بدانیم همه دارای نیازهای اساسی هستند. این نیازها شامل نیازهای فیزیکی، عاطفی، شکوفایی، اجتماعی و معنوی می‌باشند. این نیازها ارزش‌های کلی را مطرح می‌کند که برای تمام افراد بشر یکسان است. گرچه براساس زمینه فرهنگی و اجتماعی شکل و محتوای متفاوت دارد. بطور کلی global ethics culture دارای ارزش‌های کلی است. اگر بخواهیم به ارزش‌های کلی توجه کنیم به درخت ارزش‌ها می‌رسیم.

درخت ارزش‌ها ارزش‌هایی مثل کرامت، آزادی، عدالت، مساوات، اصلاح، مشارکت، تعلق اجتماعی، صلح، بخشش، فقدان تبعیض و امنیت را در برمی‌گیرد. حال سؤال این است:

آیا دانشگاه‌ها نقش کلیدی در ایجاد و هدایت این ارزش‌ها در جامعه دارند؟

آیا دانشگاه‌ها تأکید بر اهمیت و ادغام این ارزش‌ها در ساختار، برنامه‌های اجرایی و مکانیسم‌های ارزیابی دارند؟

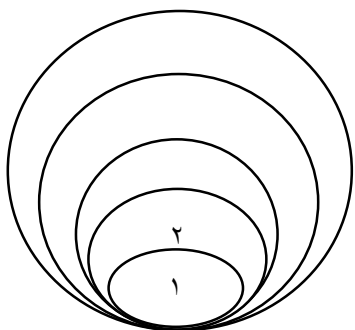
آیا این ارزش‌ها در رفتارهای مبین استانداردهای اخلاقی در دانشگاه‌ها بروز می‌کند؟

در این جا به درخت رفتارهای اخلاقی می‌رسیم. درخت رفتارهای اخلاقی کلیدی شامل رفتارهایی مثل درستکاری، دلسوزی، حمایت‌گری، شفافیت، مسئولیت‌پذیری، قابل اطمینان بودن، حق‌شناسی، فروتنی، شجاعت، سخاوتمندی و قدردانی می‌باشد. این رفتارها محور اصلی پرداختن به مسائل اخلاقی خواهد بود. در این قسمت بحث، سؤال ما این است که با توجه به ارزش‌ها و رفتارهای مبین اخلاق چگونه اخلاق را در آموزش عالی (دانشگاه‌ها) به ویژه در خدمات آموزشی ادغام و تقویت کنیم؟

برای پرداختن به این سؤال که "چگونه اخلاق را در ارائه خدمات آموزشی ادغام کنیم؟" نیازمند به نگاه جامع هستیم. با توجه به این که در حوزه سلامت به منظور شناسایی و انجام مداخلات ارتقای سلامت تأکید بر نگاه جامع با رویکرد اکولوژیکال است با این رویکرد می‌توان کلیه عواملی که در حوزه خدمات آموزشی ارائه می‌شود را طبقه‌بندی نموده و در هر سطح مسایل اخلاقی خاص همان سطح را مشخص نمود. لذا اولین الگوی پیشنهادی سطح‌بندی خدمات آموزشی با نگاه اکولوژیک به شرح زیر ارائه می‌گردد. در سطح‌بندی با نگاه اکولوژیک مدل‌های مختلفی وجود دارد که به عنوان مثال دو مدل مطرح شده است. این مدل‌ها علی‌رغم تفاوت ظاهری چارچوب یکسان دارند و در اینجا با استفاده از یکی از این مدل‌ها سطح‌بندی مسایل اخلاق در خدمات آموزشی را به عنوان نمونه مطرح می‌شود.

مدل ۱:

۱. سطح فردی: دانش، نگرش و مهارت‌های فردی



۲. سطح بین فردی: خانواده، دوستان، شبکه‌های اجتماعی

۳. سطح سازمانی: سازمان‌ها و مؤسسات اجتماعی

۴. سطح جامعه: روابط بین سازمانی

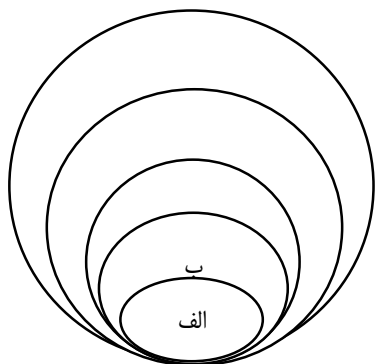
۵. سطح سیاست‌گذاری عمومی: ملی، ایالتی و قوانین محلی

مدل ۲:

الف. درون فردی: دانش، نگرش، رفتار، خودتدبیری، مهارت، تاریخچه رشد روانی

ب. فرآیندهای درون فردی و گروه‌های اولیه: شبکه اجتماعی رسمی و غیررسمی، سیستم‌های حمایت اجتماعی شامل: خانواده، گروه کاری و

شبکه‌های روابط دوستانه



ج. عوامل نهادی: مؤسسات اجتماعی و مشخصه‌های سازمان، قوانین رسمی و غیررسمی، مقررات اجرایی

د. عوامل جامعه: روابط بین سازمانی، مؤسسات و شبکه‌های غیررسمی با مرزهای مشخص

ه. سطح سیاست‌گذاری عمومی: سیاست‌ها و قوانین محلی، ایالتی و ملی

با استفاده از مدل اول سطح‌بندی خدمات آموزشی می‌تواند به این شکل برنامه‌ریزی و جهت مداخله طراحی گردد:

➤ سطح فردی و بین فردی:



ارتقای شخصیت و ویژگی‌های مبتنی بر اخلاق به عنوان عامل فردی و بین فردی برای دانشجویان، اساتید و کارکنان حوزه آموزش (مسئولیت‌پذیری،

حمایت‌گری، دلسوزی)



تعیین مباحث و کدهای اخلاق در این سطح در خدمات آموزشی

➤ سطح درون و برون سازمانی:



تدوین و ارتقای سیاست‌ها و برنامه‌های مبتنی بر اخلاق در خدمات آموزشی (شفافیت، قابلیت اطمینان و ...)



تعیین مباحث و کدهای اخلاق در این سطح در خدمات آموزشی:



✓ توجه به رفتارهای اخلاقی در نیروی انسانی علاوه بر دانش، وظایف اداری و علمی

✓ توجه به آموزش و رعایت مسائل اخلاقی در سطح دانشکده‌ها

✓ حمایت و تشویق دانشجویان و نیروی انسانی پایبند به اصول اخلاق

➤ سطح سیاست‌گذاری:



تعیین اهداف مرتبط با اخلاق در برنامه‌های درازمدت و کوتاه‌مدت دانشگاه مبتنی بر اهداف ملی (توجه به چالش‌های احتمالی)



تعیین مباحث و کدهای اخلاق در این سطح در خدمات آموزشی:

✓ یکی از چالش‌های مهم در این سطح: فشارهای سطح بالا جهت افزایش تعداد دانشجو در مقابل کاهش کیفیت آموزش

از آنجا که سطوح مطرح شده در بستر وسیع اجتماعی فرهنگی خاص قرار می‌گیرند می‌توان این بسترها را در دو سطح ارتباطی و معنوی نیز

به شرح زیر تبیین نمود:

➤ سطح ارتباطی:



ارتباط اخلاقی نه به معنای صحبت کردن در باره مسائل اخلاقی بلکه ادغام اخلاق در زندگی آکادمیک و سازمان (دانشگاه) به ویژه در شرایط

بحران

تعیین مباحث و کدهای اخلاق در این سطح در خدمات آموزشی:



✓ بیان حقایق، اطلاع‌رسانی مناسب و ...

➤ سطح معنوی:



ایجاد فضا و محیط معنوی در محیط سازمان

بنابراین از آنجا که موارد ذکر شده در بالا نمونه و مثال‌هایی از مسایل اخلاقی در هر سطح هستند می‌توان اقدامات لازم بعدی را در تکمیل این

موارد برنامه‌ریزی نمود:

سایر رویکردها:

رویکرد دیگری که می‌توان از آن برای سطح‌بندی خدمات آموزشی استفاده کرد رویکردی است که با توجه به اصول اخلاقی در آموزش عالی و اصول اخلاق سازمانی مدل سطح‌بندی را تعیین می‌کند و توجه به ارائه‌دهندگان و مصرف‌کنندگان خدمات در آنها مطرح است. بنابراین یکی از رویکردهای دیگری که مبنای مدل دوم قرار گرفت بحث توجه به حوزه‌ی وظیفه‌ای و معیارهای اخلاقی است که در مدیریت و آموزش عالی مطرح است. اصولی مثل integrity – engagement – products & services – purpose – operation

که در هر کدام از این موارد مسائل اخلاقی مطرح می‌گردد.

مثال‌هایی از integrity: مسائلی مثل عملکرد مبتنی بر مسئولیت مطرح می‌شود. این که چقدر می‌توانیم با مسئولیت‌پذیری کار کنیم؟ و شفافیت در عملکرد ما چگونه است؟ و چقدر این شفافیت اخلاقی است؟

مثال‌هایی از engagement: وقتی صحبت از engagement می‌شود مسائلی مطرح می‌شود که می‌توان کدهای اخلاقی را از آن بدست آورد و محور مدل ما در سطح‌بندی است. این که چقدر به نیازهای مراجعین گوش می‌کنیم و بازخورد می‌دهیم؟ چقدر با احترام و مؤدبانه و با رفتار درست با آن‌ها برخورد می‌کنیم؟ چقدر منافع آن‌ها را به منافع خود ارجح می‌دانیم؟

مثال‌هایی از products & services: در خدمات و سرویسی که به مراجعین ارائه می‌کنیم چقدر خدمات را با کیفیت ارائه می‌کنیم؟ چقدر نوآوری و خلاقیت را در آنها رعایت می‌کنیم؟

مثال‌هایی از purpose: خدماتی که ارائه می‌کنیم چقدر اثرات مثبت بر جامعه ما داشته و چقدر ما درگیر شده‌ایم که پاسخگوی نیازهای جامعه باشد؟ چقدر خدمات ما به این مسئله و محور توجه کرده است؟

مثال‌هایی از operation: آیا این مجموعه برنامه‌ها و خدمات ما توانسته ما را از نظر جایگاه‌مان در مقایسه با سایر سازمان‌هایی که خدمات مشابه دارند، ارتقاء دهد؟

این مدل را به عنوان الگو و راهنمای عمل مطرح کردیم و آن را در کنار اصول اخلاقی برای آموزش قرار دادیم.

اصول اخلاقی اختصاصی: اگر صحبت از integrity (امانتداری، درستی)، honesty (درستکاری)، truth (صداقت)، transparency (شفافیت)، respect for other (احترام به دیگران)، trust (اعتماد)، accountability (پاسخگو بودن)، fairness (بی‌طرفی)، کیفیت در آموزش، همکاری بین‌بخشی، مشارکت درون سازمانی و مشارکت اجتماعی می‌کنیم اینها همه اصول آموزش ماست. اگر این موارد در کنار مسائل پیشگفت قرار بگیرند

سؤالی پیش می‌آید که در حوزه آموزش چه کسانی (مصرف‌کنندگان و ارائه‌دهندگان خدمات) محور مسائل اخلاقی هستند؟ در پاسخ این سؤال، موارد زیر را می‌توان ذکر کرد:

- دانشجویان و خانواده آنان

- کارکنان دانشگاهی

- کارکنان و مدیران سیستم آموزشی

- افراد در حوزه رهبریت و سیاست‌گذاری

اگر بخواهیم همه این‌ها را در نظر بگیریم به مدل دوم سطح‌بندی نظام خدمات می‌رسیم. پیشنهاد می‌شود برای مجموعه مسائلی که در حوزه مدیریت و آموزش وجود دارد سطح‌بندی به شرح زیر داشته باشیم:

در این مدل باز در نظر گرفتن اصول اخلاقی در آموزش عالی و سازمان برای هر کدام از این سطوح می‌توانیم مباحث اخلاقی و کدهای اخلاقی جزئی‌تری داشته باشیم که هم چک‌لیست عملکرد و هم ارزیابی را به ما می‌دهد. در این سطح‌بندی با ۲ بحث کلی مسئولیت‌ها و حقوق به هر سطح

نگاه می‌کنیم. مثال‌هایی برای هر سطح برای روشن‌تر شدن موضوع عنوان می‌کنیم:

۱. سطح دانشجویان و خانواده‌های ایشان:

مسئولیت‌های این سطح:

الف) تبعیت از مقررات آموزشی

ب) نداشتن رفتار غیر اخلاقی در فعالیت‌ها

حقوق این سطح:

الف) مطلع شدن به موقع از دستورالعمل‌ها

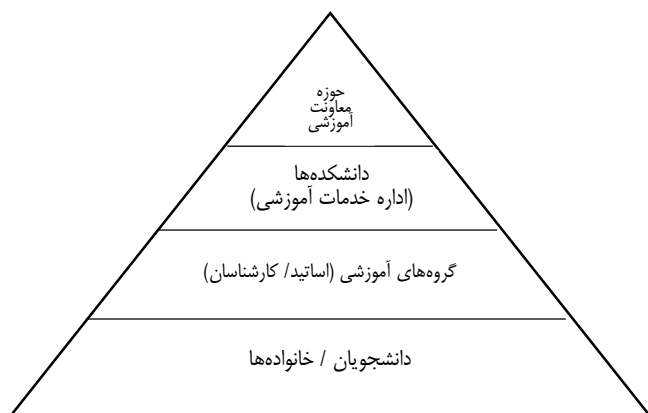
ب) مطلع شدن به موقع از تصمیم‌گیری‌ها در مورد خودش

۲. سطح گروه‌های آموزشی (اساتید و کارشناسان):

مسئولیت‌های این سطح: تبعیت از آئین‌نامه‌ها و مصوبات ابلاغی

حقوق این سطح: ارزیابی وضعیت دانشجویان

۳. سطح دانشکده‌ها (معاونین آموزشی و اداره خدمات آموزشی):



مسئولیت‌های این سطح: اجرا و نظارت بر کیفیت اجرای برنامه‌های آموزشی در گروه‌های آموزشی

حقوق این سطح: نظارت بر عملکرد اساتید و گزارش آن

۴. سطح حوزه معاونت آموزشی:

مسئولیت‌های این سطح: اجرا و نظارت بر کیفیت اجرای برنامه‌های آموزشی در دانشکده‌ها

حقوق این سطح: نظارت و تصمیم‌گیری بر عملکرد مدیریت‌های حوزه و دانشکده‌ها