

الفصل الثالث

قيم وأخلاقيات العامل في المنظمات

زرع قيم العمل الايجابية
إحدى عوامل نجاح المنظمة

مقدمة الفصل:

يتضمن هذا الفصل العديد من الموضوعات المهمة للموظف وللجهة على حد سواء، ففي البداية نتحدث عن أهمية العمل في الإسلام من خلال استعراض العديد من الآيات القرآنية الكريمة والأحاديث النبوية الشريفة التي تبين أهمية العمل في الإسلام. وتقدم دليلاً واضحاً على أن الأنبياء والرسل كانوا يعملون بدءاً من نوح عليه السلام إلى خاتم الأنبياء والرسل محمد صلى الله عليه وسلم. كما يوضح الفصل مفهوم وأهمية ومصادر قيم العمل من خلال استعراض العديد من قيم العمل الموجودة في المنظمات السعودية والعربية. وفي جانب آخر، يتطرق إلى أخلاقيات العمل في الإسلام، أهمية المعايير الأخلاقية في المنظمة، تفعيل المناخ الأخلاقي في المنظمة، قيم وأخلاقيات العمل في الأنظمة واللوائح السعودية، والعقوبات المترتبة على ارتكاب بعض المحظورات.

• - الجزء الأول: قيم العمل :

أولاً : أهمية العمل في الإسلام :

يعد العمل والكسب أحد أهم القيم التي يعززها الدين الإسلامي وقد ذكر أحد الكتاب أن المستعرض للتصنيف الموضوعي للقرآن الكريم يجد فيه أكثر من (١٠٠) آية تتحدث عن المهنة والعمل، ومن هذه الآيات ما يلي: (القحطاني، ١٤٣٢) قوله سبحانه: (قال أجعلني على خزائن الأرض إني حفيظ عليم) (يوسف: ٥٥) وقوله سبحانه (إن خير من استأجرت القوي الأمين) (القصص: ٢٦) .

في حين هناك العديد من الأحاديث النبوية الشريفة التي تبرز أهمية العمل وأهمية الكسب الحلال ففي الحديث النبوي الشريف قال صلى الله عليه وسلم: (ما أكل أحد طعاماً خيراً أن يأكل من عمل يده). وفي حديث آخر يروي أبو هريرة رضي الله عنه قال قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «لَأَنَّ يَأْخُذَ أَحَدُكُمْ حَبْلَهُ، فَيَأْتِيَ الْجَبَلَ، فَيَجِيءُ بِحِزْمَةٍ مِنْ حَطَبٍ عَلَى ظَهْرِهِ، فَيَبِيعُهَا، فَيَسْتَفْتِي بِهَا، خَيْرٌ لَهُ مِنْ أَنْ يَسْأَلَ النَّاسَ أَعْطَوْهُ أَوْ مَنَعُوهُ». رواه البخاري في صحيحه - باب بيع الحطب والكلأ- حديث رقم (٢٢٧٢).

فالأحاديث النبوية الشريفة السابق ذكرها تظهر أهمية العمل وأهمية الكسب الحلال لأن الإنسان العامل يكفى نفسه أولاً ويساهم في تنمية وتطوير مجتمعه ويصبح بإذن الله مواطناً نافعا لبلده يساهم في رقيها وتطورها.

وللدلالة أيضاً على أهمية العمل في الإسلام فإن الأنبياء صلى الله عليهم و سلم كانوا يعملون فرسولنا محمد صلى الله عليه وسلم كان في شبابه راعياً للغنم على قراريط لأهل مكة، ثم بعد ذلك اشتغل في التجارة قبل نبوته عند خديجة رضي الله عنها، وكان نوح عليه السلام نجاراً يأكل من كسب يديه، وإدريس عليه السلام كان خياطاً، وإبراهيم عليه السلام كان بزازاً، وداود عليه السلام كان يأكل من كسبه، وسليمان صلى الله عليه كان يضع المكاييل من الخوص فيأكل من ذلك، وزكريا عليه السلام كان نجاراً وعيسى عليه السلام كان يأكل من غزله أمه. (الحسن الشيباني، ١٤٠٠هـ).

ويضيف (القحطاني، ١٤٢٢هـ) بأن الصحابة رضوان الله عليهم كانوا يعملون بتكليف من النبي صلى الله عليه وسلم، فعلى سبيل المثال :

- مصعب بن عمير، معاذ بن جبل، عمر بن حزم رضي الله عنهم كانوا يقومون بالتعليم.
- علي بن أبي طالب ومعاذ بن جبل رضي الله عنهما كانا يقومان بالقضاء.
- بلال بن رباح، ابن أم مكتوم، وأبو محذور رضي الله عنهم جميعاً كانوا يقومون بالأذان.
- عمر بن الخطاب، معاذ بن جبل، وعدي بن حاتم رضي الله عنهم كانوا يقومون بأخذ الصدقات.
- أبو بكر الصديق، عمر بن الخطاب، والزبير بن العوام رضي الله عنهم كانوا يعملون في التجارة.
- ثانياً : بيئة العمل المؤسسي:

تتعدد الوظائف والنشاطات التي يمارسها الإنسان في هذا العصر فهو إما أن يعمل بوظيفة في جهاز حكومي (وزارة النقل، الداخلية، الخارجية) أو بوظيفة بإحدى مؤسسات وشركات القطاع الخاص كشركة بن لادن، شركة تويوتا، شركة صافولا. أو قد أختار أن يعمل لحسابه الخاص في إحدى الأنشطة التجارية أو الخدمة أو الصناعية المعروفة.

ومن الجدير ذكر إن المواطن السعودي إذا عمل بالقطاع الحكومي أو القطاع الخاص فهو يعمل في منظمة فالمنظمة (كل كيان نظامي ينشأ لأداء منتج «سلعة أو خدمة» أو تشكيلة منتجات لإشباع حاجات المجتمع المحلي أو القومي أو الإقليمي أو العالمي وذلك من خلال الأنشطة والأنظمة والإجراءات المهنية التي توفر المقومات الأساسية لاستمرار المنظمة واستقرارها ونموها). (أبو بكر

مصطفى، ٢٠١٠م: ٣٥). و كل منظمة لها أهدافها، رسالتها، هيكلها التنظيمي، لوائحها الوظيفية والمالية وقيمها التنظيمية .

ويؤكد الكاتب أن للعمل في القطاع الحكومي أو الاهلي العديد من الفوائد يمكن إجمالها فيما يلي: (ابوبكر مصطفى ، ٢٠١٠ م).

١ - تحقيق مبدأ التعاون والعمل الجماعي الذي هو أسمى مقاصد الشريعة.

٢ - الاستقرار النفسي للموظف.

٣ - توظيف كافة جهود الموظفين لتحقيق أهداف المنظمة.

٤ - ضمان استمرارية العمل (بإذن الله تعالى)، لأنه ينتقل من جيل لآخر.

٥ - الاستفادة من خبرات الموظفين.

٦ - تحقيق العائد المالي للموظف الذي يعينه إن شاء الله على تكاليف

الحياة.

٧ - أن يكون عنصراً منتجاً ورافداً من روافد تطوير بلده.

• ثالثاً : مفهوم وأهمية قيم العمل:

أ - مفهوم قيم العمل :

تعد قيم العمل المطبقة في المنظمات أحد السمات المميزة للمنظمة عن غيرها. إن توافر قيم عمل إيجابية بين الموظفين تساعد المنظمة على النجاح وتحقيق الأهداف المنشودة. في حين أن فقدان قيم العمل الإيجابية في المنظمة يعد من أحد أهم الأسباب لفشل المنظمة وعدم تحقيقها لأهدافها. فيما يلي أستعرض أولي لتحديد مفهوم قيم العمل، أنواعها، مصادرها وغيرها من المفاهيم ذات الصلة لتقريب الصورة للقارئ الكريم.

أورد أحد المؤلفين العديد من التعاريف لقيم العمل لعدد من الكتاب العرب نختار منها ما طرحه الطراونة حيث يؤكد أن القيم هي «مجموعة من المبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة وترتبط هذه المبادئ بتحديد ما هو خطأ وما هو صواب في موقف معين» (حمادات محمد، ١٤٢٦: ٣٢).

كما أورد حبرم في كتابة القيم «السلوك التنظيمي» العديد من التعاريف لقيم العمل طرحها العديد من الخبراء نختار منها ما ذكره أحد الكتاب بان «القيم تدل على أنواع الاعتقادات التي يحملها الفرد أو المجموعة أو مجتمع بأسرة ويعتبرها مهمة ويلتزم بها وتحدد له عادة الصواب من الخطأ والصالح من الطالح، والمقبول من المفروض في السلوك الإنساني». (حبرم حسين، ٢٠٠٤م: ١٠١).

وكما يتضح من التعاريف السابقة أن قيم العمل المطبقة هي مجموعة من

المبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الموظفين داخل المنظمة وخارجها وترتبط بما هو صواب أو خطأ أو ما هو حسن وما هو سيء وما هو ايجابي وما هو سلبي.

وكما أشرنا سابقاً تعد قيم العمل مهمة جداً لنجاح المنظمات خاصة القيم التي يحملها القادة الإداريون بالمنظمة لأنه يتعدى تأثيرها أشخاصهم وينتقل إلى العاملين معهم، إلى ذلك فإن قيم العمل الإيجابية التي يحملها المدراء تعد رافداً مهماً في رسم المعالم الأساسية لسلوك الموظفين.

ب - أهمية قيم العمل :

إن قيم العمل المطبقة بالمنظمات توضح بجلاء التوجهات المشتركة للعاملين وتعد مؤشراً لتصرفاتهم اليومية في العمل. لذلك نجد أن المنظمات الناجحة والمتطورة تحرص على إيجاد وتعزيز قيم عمل محددة تشرها بين الموظفين وتعززها إيجابياً بالحوافز المادية والمعنوية ، وتسقط العقوبات التأديبية المناسبة على الموظفين الذين يخلون بها . فعلى سبيل المثال نجد أن قيم العمل في بعض الشركات السعودية أو العربية أو الأجنبية توضح بجلاء مكانة هذه الشركات لموظفيها ولعملائها.

فمثلاً بنك البلاد السعودي وغيره من المنظمات المحلية والعربية حدد العديد من قيم العمل: (العتيبي محمد، ١٤٣١هـ : ١٣٥) .

القيم المطبقة ببنك البلاد في المملكة فإن قيم العمل تتمثل فيما يلي:

• ١ . القيم الخاصة بخدمة العميل:

أ- العميل أولاً.

ب- علاقة طويلة الأجل.

ج- علاقة شراكة.

• ٢ . القيم الخاصة بمبادئ العمل :

أ- سلة منتجات وخدمات تتناسب مع شرائح العملاء.

ب- قنوات متنوعة لتقديم الخدمة.

ج- تقنية متطورة.

• ٣ . القيم الخاصة بالإدارة المتميزة :

أ- الالتزام بالضوابط الشرعية.

ب- الكفاءة العالية.

ج- الاستخدام الأمثل للموارد.

• ٤ . القيم الخاصة بالتنظيم :

أ- إجراءات عمل واضحة و مرموقة و سريعة .

ب- هيكل تنظيمي موجود لخدمة العميل.

ج- خبرات بنكية وطنية.

أما قيم العمل المطبقة في شرطة دبي فهي على النحو التالي :

١. الصدق و الأمانة.
٢. النزاهة و الشفافية.
٣. العدالة و الإتيان.
٤. إتقان العمل.
٥. الإخاء و التعاون.
٦. حسن المعاملة.
٧. الاعتراف بالإسهامات الفردية ومكافأتها.

- - قيم العمل بشركة سابقك:
- تطوير الموارد الطبيعية للمملكة.
- تدريب العاملين السعوديين وتنمية مهاراتهم.
- التمسك بالقيم السعودية.
- احترام قيم كل دولة من الدول التي تعمل بها الشركة.
- - قيم العمل بشركة أرامكو:
- التميز.
- الاهتمام بالموارد البشرية.
- العدالة والاستقامة.

- العمل الجماعي.
- الأمن.
- الاستجابة والتجارب.
- الرعاية والكرم.
- الثقة.
- المساءلة.
- المواطنة.
- - شركة صافولا :
- ١. القيم الداخلية :
- التواضع.
- الإتيقان.
- الاقتداء.
- العزم.
- ٢. القيم الخارجية :
- قبول.
- إحسان الظن.
- مؤازرة.
- إقبال.

• خامساً: مصادر قيم العمل:

يذكر أحد الكتاب أن هناك مصادر متعددة تساعد على زرع وتبني وتطبيق قيم العمل الإيجابية ويمكن تلخيص أهمها فيما يلي: (حمادات محمد، ٢٠٠٦م: ٢٩).

١. الدين :

يعد ديننا الإسلامي من أهم مصادر القيم لأننا نجد الكثير من الآيات القرآنية الكريمة والأحاديث النبوية الشريفة تحث على الصدق ، وجودة العمل والاستقامة والطاعة والإتقان وترشيد الاستهلاك والحث على النزاهة. وقد أوضحنا ذلك في الصفحات السابقة من هذا الفصل .

٢. الأنظمة واللوائح :

إن الأنظمة واللوائح التي تصدرها الدولة ، كنظام الخدمة المدنية ولوائحها التنفيذية ، نظام العمل والعمال وكذلك الأنظمة واللوائح التي تصدرها المنظمة تعتبر من المصادر المهمة لقيم العمل وذلك لأنها تضبط وتتحكم في تسيير دفة العمل بالاتجاه الذي يخدم سياسة المنظمة ويحقق أهدافها.

٣. الأسرة :

تعد الأسرة من أهم مصادر قيم العمل لأن الإنسان ينقل القيم التي طبقها ومارسها مع أسرته إلى عمله فالأسر التي تربي أبنائها على المبادئ والمثل الدينية من صدق وأمانة واحترام ينقلون هذه القيم إلى عملهم، في حين أن الأسرة التي تربي أبنائها على عدم احترام القيم والمبادئ والتشكيك فيها فإنهم سينقلون قيمهم هذه إلى المنظمة التي سيعملون بها.

٤. المؤسسات التعليمية :

تلعب المؤسسات التعليمية من تعليم عام وتعليم جامعي دورا هاما في غرس القيم الحسنة في الطلاب من خلال تدريسهم وتوجيههم وتأثرهم بمدرسهم كقدوة. فالسلوك الإيجابي الذي يكتسبه الطالب في تعليمه ينتقل معه إلى المنظمة التي سوف يعمل بها.

٥. المجتمع :

إن المجتمع الذي تسوده قيم إيجابية تجاه العمل من الانضباط والإنتاجية والصدق وحسن التعامل تجعل الموظفين الآخرين يلتزمون بها ويطبقونها. أما إذا أفراد المجتمع الذين ينتشر بينهم بعض القيم السلبية كعدم الانضباط في العمل وعدم الإنتاجية والاقتناع بالواسطة والمحسوبية فإن المواطنين سوف يتأثرون بانتشار هذه القيم السلبية وسوف ينقلونها إلى شركاتهم. لذلك تجد كثير من الخبراء عندما يتحدثون عن قيم الانضباط ، واحترام الوقت ، وجودة العمل يضربون أمثلة بالمجتمع الياباني و الألماني .

٦. القائد القدوة :

يعد القائد القدوة من أهم مصادر انتقال وتعزيز القيم إلى الموظفين فإذا كان القائد يحرص على الالتزام بالدوام ويحرص على الإنتاجية ويحرص على العدالة فإن هذه القيم سوف تنتقل إلى مرؤوسيه لأنهم يرون أن هذه القيم التي تتبادر بها المنظمة مطبقة من قبل قادتها. فعلى سبيل المثال تعاقب على إدارة معهد الإدارة قادة كانوا يتميزون بتبنيهم لبعض القيم الايجابية و تطبيقها و

تعريزها . فمثلا قيمة الانضباط تجدهم أول من يأتون إلى العمل وأخر من ينصرفون منه . ونذكر في هذا المجال أن الدكتور / محمد الطويل كان يقوم بجولات صباحية مفاجئة إلى مكاتب أعضاء هيئة التدريب مصطحبا معه المدير العام للبرامج المعنية ، فإذا لم يجد الزميل كتب عبارة « أسعد الله صباحك» و على أثر ذلك يوجه له رئيسة المباشر مساءلة لتوضيح أسباب التأخير أو عدم الحضور و ترسل هذه المساءلة إلى إدارة الموارد البشرية ليكتفي بتوجيهه شفويا من قبل رئيسة إذا كانت لأول مرة أو لدية عذر مقبول ، أو يرسل لوإنذار كتابي إذا تكرر منة هذا التصرف .

٧. الذات :

الإنسان وما يتوفر لديه من قناعات و قيم أكتسبها خلال دراسته الجامعية ومن خلال إعجابه بأحد مدرسيه أو أحد رؤسائه في بداية حياته الوظيفية سوف يظل يمارسها و يحافظ عليها و يطبقها لأنه أكتسبها عن اقتناع .

• سادساً : نماذج من قيم العمل :

من خلال استعراضنا لمجموعة قيم العمل المطبقة ببعض المنظمات المحلية و العربية ، ومناقشتنا لمصادر قيم العمل نود أن نشير إلى هناك مصادر لها تأثير غير مباشر على الموظف كالدين والأسرة والإعلام والتعليم ، أما المصادر ذات التأثير المباشر على تعزيز القيم الايجابية وتبني تطبيقها و الحد من القيم السلبية فهي تتمثل في اللوائح والأنظمة التي تصدرها الدولة ، واللوائح والأنظمة التي تعدها المنظمة ، القيم التي يقتنع بها القادة الإداريين و يطبقونها على

أنفسهم ويتابعون تطبيقها من قبل موظفيهم . هذه القيم سوف تمثل الثقافة التنظيمية للمنظمة وتميزها عن غيرها من المنظمات .

لذلك فإن نجاح المنظمات وتميزها وتحلي موظفيها بقيم عمل إيجابية يعود في الأساس للقادة المؤسسين بعد توفيق الله .

ومن الأجهزة الحكومية التي وضع أثر قاداتها الإداريين السابقين في تبني وتطبيق قيم عمل إيجابية وأستمر قاداتها اللاحقين في تعزيز هذه القيم معهد الإدارة ، المؤسسة العامة لتأمينات الاجتماعية ، مؤسسه النقد العربي السعودي ، صندوق التنمية العقاري ، وزارة المالية ، وزارة الخدمة المدنية ، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ، والشركات كشركة أرامكو ، شركة سابك ، الهيئة الملكية للجبيل وينبع^(١) .

في الجانب الاخر نجد هناك العديد من الأجهزة الحكومية التي لم يستطع القادة المؤسسين صنع ثقافة تنظيمه مميزة فنجد كل مسئول جديد يتولى قيادتها يجرب أساليب قيادية وتنظيمية جديدة مما أفقدها توازنها وبالتالي تحقيقها لأهدافها كما هو حال بعض أمانات المدن الرئيسية وبعض الوزارات الحكومية .

(١) معهد الإدارة : معالي الأستاذ / محمد أبالخير وزير المالية السابق وأول مدير للمعهد ، معالي الأستاذ / فهد الدغيثر ثاني مدير للمعهد يرحمه الله ، معالي الدكتور / محمد الطويل مدير عام المعهد السابق . التأمينات الاجتماعية : معالي الأستاذ / محمد الفايز وزير الخدمة المدنية السابق . جامعه الملك فهد للبترول والمعادن : معالي الدكتور بكر بن عبد الله بن بكر . صندوق التنمية العقاري : معالي الأستاذ / أحمد العقيل .

وسوف نعرض لأهم القيم التي من الممكن أن يتبنى تطبيقها من قبل المنظمات بعضها أو كلها ، وهي على النحو التالي :

١- الالتزام بالدوام الرسمي.

٢- احترام الرؤساء والزملاء.

٣- المرونة في أداء العمل.

٤- العمل بروح الفريق.

٥- الأمانة.

٦- الإخلاص في العمل.

٧- البشاشة وطلاقة الوجه.

٨- المظهر اللائق.

٩- الصبر.

• - الجزء الثاني: أخلاقيات العمل :

أولاً: مفهوم أخلاقيات العمل :

تتعدد التعاريف التي تتناول مفهوم أخلاقيات العمل فأحد الكتاب يعتقد أن أخلاقيات العمل هي «القواعد والمبادئ والقيم والمعايير التي تعتبر أساساً لسلوك العاملين المحمود المستحب التي يجب عليهم الالتزام بها وعدم الخروج عليها» (الغامدي و الوزان، ١٤٢٦: ٤).

ويعرفها آخر بأنها «مجموعة المبادئ التي تنشأ من الاتجاه والرأي العام للمجتمع وتهدف إلى تحقيق درجة عالية من المثالية وهي تمثل دستور أخلاقي يجب على كل فرد في المجتمع أن يحترمه ويتبعه» (أبو النصر مدحت، ٢٠٠٨م: ٧٢).

ويعرف كاتب ثالث أخلاقيات وقيم العمل بأنها «مجموعة الأسس والقواعد والضوابط التي تتشكل من مصادر محددة وتصبح إطاراً مرجعياً من المعايير التي تحكم منهج تفكير وتصرف وسلوك الموظفين في المنظمة (قياديين، مدراء، تنفيذيين) للتمييز بين ما هو مقبول وما هو غير مقبول، وما هو صحيح وما هو غير صحيح، وما هو مشروع وما هو غير مشروع بما يترتب عليه السلوك الوظيفي والإداري والقيادي والمؤسسي المنضبط أخلاقياً وقيماً من وجهة نظر المؤسسة والمجتمع» (أبو بكر مصطفى، ٢٠١٠م: ١١١).

ويعرف الحميد أخلاقيات العمل بأنها «المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحدد نظره الموظف تجاه العمل وتقوده لتفسير وترجمة حقوقه ومسئوليياته الوظيفية وتحدد رؤيته تجاه تلك الحقوق والواجبات، ومن ثم تؤثر في كيفية تعامله معها

وقيامه بها في محيط العمل في أي وقت من الأوقات». (الحميد عبد الواحد، ١٤٢٦).
من خلال استعراضنا للتعريف السابقة نلاحظ أنها تركز على أن مفهوم أخلاقيات العمل هو إطار عام يحدد سلوك الموظف داخل المنظمة وخارجها بحيث يميز الموظف بين ما هو مقبول ، وما هو غير مقبول ، وما هو حسن أو غير حسن . ومن أهم أخلاقيات العمل الحسنة التي يحث عليها ديننا الحنيف التواضع ، مساعدة الآخرين ، الكرم ، الصبر وهكذا .

• ثانياً. أهمية أخلاقيات العمل في الإسلام :

تتعدد الآيات القرآنية والأحاديث النبوية التي توضح مكانة الأخلاق في الإسلام فمن الآيات التي تدل على مكارم الأخلاق ما يلي: (القحطاني مسفر، ١٤٣٢) .

- في القرآن الكريم:

أ- قوله تعالى في قصة موسى عليه السلام: ﴿ فَسَقَى لَهُمَا ثُمَّ تَوَلَّى إِلَى الظِّلِّ فَقَالَ رَبِّ إِنِّي لِمَا أَنْزَلْتَ إِلَيَّ مِنْ خَيْرٍ فَقِيرٌ ﴾ (٢٤) (القصص: ٢٤) وهو خلق الإحسان إلى الناس بلا مقابل مادي.

ب- وقوله سبحانه وتعالى في قصة يوسف عليه السلام: ﴿ قَالَ لَا تَثْرِيبَ عَلَيْكُمُ الْيَوْمَ يَغْفِرُ اللَّهُ لَكُمْ وَهُوَ أَرْحَمُ الرَّاحِمِينَ ﴾ (يوسف: ٩٢) وهو خلق العفو.

تشير الآيات السابقة إلى العديد من الصفات الأخلاقية الحميدة منها العفو، الإحسان إلى الناس بدون مقابل .

- في السنة النبوية :

تشير العديد من الأحاديث النبوية الشريفة إلى أهمية الأخلاق في حياة الفرد المسلم وأهمية العمل بهذه الصفات الأخلاقية الحميدة حيث ينال الإنسان المسلم المثوبة والأجر من الله سبحانه وتعالى عند تطبيقه وممارسته لتلك الأخلاق، ومن هذه الأحاديث :

أ- عن أنس رضي الله عنه، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : (أَنْ أَكْمَلَ النَّاسَ إِيمَانًا أَحْسَنَهُمْ خُلُقًا ، وَإِنَّ حُسْنَ الْخُلُقِ لِيَبْلُغَ دَرَجَةَ الصَّوْمِ وَالصَّلَاةِ) .

ب- عن أبي هريرة رضي الله عنه: سئل الرسول صلى الله عليه وسلم عن أكثر ما يدخل الناس به الجنة، فقال : (حُسْنَ الْخُلُقِ) .

ومن خلال قراءة تتنا للأحاديث الشريفة السابقة تتضح أهمية الخلق الحسن للإنسان المسلم وأنه الطريق الموصل إلى الجنة بإذن الله تعالى وهناك العديد من الأحاديث النبوية التي تنهى عن الخلق السيئ كالكذب والنفاق والتكبر وعدم الإخلاص في العمل وغيرها من الصفات الأخلاقية غير الحميدة.

وأخيراً يشير أحد الكتاب أن الأخلاق تمثل مكانه متميزة في الدين الإسلامي لدرجة أن مفهوم الأخلاق ليس جزءاً من نظام الإسلام بل أن الأخلاق هي «جوهره» ، فالإسلام في أساسه دعوة ذات طبيعة أخلاقية ولهذا فإن أوامر القرآن الكريم والسنة النبوية تدعو الناس إلى الخير وتحذرهم من الشر وقد ورد في القرآن الكريم ألف وخمسمائة وأربع آيات تحث على الأخلاق الحميدة سواءً في جانبها النظري أو جانبها العملي وهو يمثل ربع عدد آيات القرآن الكريم. (الغامدي وليد، ١٤٢٦هـ: ١٠٧) .

ثالثاً : أهمية المعايير الأخلاقية في المنظمة :

أصبحت المنظمات المعاصرة تلعب دوراً كبيراً في حياة الإنسان فهناك المنظمات التي تنتج الأدوية وهناك المنظمات التي تنتج الأغذية وأخرى تنتج السيارات، و رابعة تبني الفلل والعمارات والفنادق وغيرها، و خامسة تعبد الطرق و سادسة تهتم بتظيف المدن.

من المعلوم أن منتجات وخدمات المنظمات وأعمال موظفيها تؤثر في صحة الإنسان، اقتصاده، تعليمه، ترفيهه وغيرها. من هنا تأتي أهمية وجود قيم أخلاقية حميدة يتصف بها موظفو المنظمات ويطبقونها ويتم عقاب من يخل بتلك المعايير الأخلاقية. فعلى سبيل المثال الغش في المنتجات سعة أو خدمة أياً كان نوعها يؤثر على المستهلك في صحته أو سكنه أو مركبته. إن وجود معايير أخلاقية واضحة ومطبقة من قبل القادة والموظفين بالمنظمات هي مسئولية كبيرة تقع على الشركات و على الدولة.

من هنا تظهر أهمية إيجاد معايير أخلاقية تحدها المنظمات من خلال الاستناد إلى مصادر متعددة مثل: القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة، نظام الخدمة المدنية ، نظام العمل والعمال السعودي، الأنظمة واللوائح الأخرى ونظام ولوائح المنظمة ذات العلاقة.

هذه المعايير تحدد من وجهة نظري ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي في عرف المنظمة والتعامل بحزم مع كل إخلال بهذه المعايير.

وأخيراً فإن معظم المنظمات الناجحة تضع لها ميثاق أخلاقي يلتزم به موظفيها ويعمم عليهم وينشر ويشرح لهم وتوضع العقوبات المترتبة على مخالفة هذا الميثاق.

ثالثاً : تعزيز المناخ الأخلاقي في المنظمة :

ذكر العديد من الكتاب (القحطاني مسفر، ١٤٣٠) (أبو النصر مدحت، ٢٠٠٨) (الحميد عبدالواحد، ١٤٢٥) (الصيرفي محمد، ٢٠١٠) (أبو بكر مصطفى، ٢٠١٠) العديد من العناصر التي تساعد المنظمات المعاصرة في تعزيز المناخ الأخلاقي في المنظمة وهي على النحو التالي:

١. أن يكون القادة الإداريين قدوة لموظفيهم في تطبيق المعايير الأخلاقية.
٢. تنمية الرقابة الذاتية لدى الموظفين.
٣. وضع الأنظمة واللوائح والتعليمات الواضحة والدقيقة في تحديد المعايير والصفات الأخلاقية والتي تمنع الاجتهادات الفردية.
٤. محاسبة المسؤولين من قادة ومدراء وكذلك الموظفين عند مخالفتهم للمعايير الأخلاقية.
٥. تقييم الموظفين ومكافأة المحسن ومجازاة المخطئ.
٦. خطباء المساجد: يتحدث خطباء الجمعة عن الأخلاق الحميدة وفوائد إتباعها و ذم الأخلاق السيئة وما يترتب عليها من عقوبات.
٧. التعليم : تعزيز الأخلاق والقيم الحميدة لدى الأبناء.

٨. وسائل الإعلام : إبراز أمثلة على التعامل الحسن و المواطنين أصحاب الأخلاق الحسنة من خلال التقارير الإعلامية المختلفة سواءً بالتلفزيون والإذاعة و الصحف وغيرها.

• الجزء الثالث : قيم وأخلاقيات العمل في الأنظمة السعودية :

أولاً : نظام الخدمة المدنية ولوائحه التنفيذية.

نصت لائحة الواجبات الوظيفية على العديد من الواجبات التي يجب على الموظفين الحكوميين الالتزام بها ومن أبرزها عدم إساءة استعمال السلطة لتحقيق المصالح الشخصية ، مزاولة الأنشطة التي تؤدي إلى اكتسابه صفة التاجر ، عدم تنفيذ الموظف لأوامر رؤسائه المشروعة. (لائحة الواجبات ، ١٤٢٧هـ)

في الجانب الآخر فإن الموظف الحكومي إذا أخل بأحد واجباته الوظيفية أو ارتكب مخالفة إدارية أو مالية في العمل فإن هناك العديد من العقوبات التي يجوز للجهة الحكومية إسقاطها على الموظف فمثلاً شاغلي المرتبة العاشرة فما دون يسقط عليهم إحدى العقوبات التأديبية التالية: (الإنذار ، اللوم ، الحسم من الراتب ، الحرمان من العلاوة ، الفصل) ، بينما شاغلي المرتبة الحادية عشرة فما فوق فيسقط عليهم العقوبات التالية: (اللوم ، الحرمان من العلاوة ، الفصل). (نظام تأديب الموظفين ، المادة ٣٢).

يضاف الى ما سبق صدور قرار مجلس الوزراء رقم (٥٥٥) وتاريخ ١٤٣٧/١٢/٢٥هـ، بإعتماد تطبيق مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات

الوظيفة العامة، وتتكون هذه المدونة من (٢٣) مادة، ومن الجدير ذكره أن مدونة السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة تعد إطاراً عاماً يجب على الموظف العام التقيد والعمل بمقتضاه، فهي مدونة تلقي الضوء على المعايير والأخلاق والقيم التي يجب أن يتحلى بها الموظف العام أثناء أداء واجباته ومن ثم فهي قواعد ستسهم بمشيئة الله في الإرتقاء بمستوى جودة الخدمة العامة المقدمة للمواطن. وتعد هذه المدونة من أحدث ما صدر عن مجلس الوزراء في شأن السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة.

ومن أبرز ما طرح بها من موضوعات ما يلي: خصصت مجموعة من المواد لتعريف بعض المصطلحات المهمة بالمدونة كالوظيفة العامة، الموظف العام، قواعد السلوك، تعارض المصالح وغيرها من المصطلحات.

يضاف إلى ذلك أن المدونة تطرقت إلى موضوعات جديدة تتعلق بالسلوك مثل واجبات الموظف العام تجاه الجمهور، واجبات الموظف العام تجاه رؤسائه، واجبات الموظف العام تجاه زملائه، واجبات الموظف العام تجاه مرؤوسيه بالإضافة إلى ذكر واجبات الموظف بشكل عام، كما تطرقت أيضاً إلى المحظورات المتعلقة بالمعلومات والوثائق والمستندات، المحظورات المتعلقة بالمال العام، المحظورات المتعلقة بالهدايا والإمتيازات. وأخيراً شرحت المدونة قواعد تعامل الموظف العام مع الإنترنت والبريد الإلكتروني والتزامات الجهة الحكومية تجاه الموظف العام.

ثانياً : نظام العمل :

صدر نظام العمل السعودي بالمرسوم الملكي رقم (م/٥١) وتاريخ ١٤٣٦/٦/٥هـ والمعدل بالمرسوم الملكي رقم (م / ٤٦) وتاريخ ١٤٣٦/٦/٥هـ ويشمل على (٢٤٢) مادة تنظم عمل السعوديين في القطاع الخاص. ويعد نظام العمل السعودي المظلة القانونية والتشريعية التي يجب أن تتقيد بها الشركات والمؤسسات السعودية عند إعداد اللوائح الوظيفية والمالية المنظمة للعمل في الشركات وقد خصص الفصل الثاني من النظام للحديث عن واجبات العامل وواجبات صاحب العمل وكذلك العقوبات التأديبية التي تسقط بحق الموظف في حالة ارتكاب مخالفة مالية أو إدارية أو جنائية يعاقب عليها النظام.

أ- واجب الموظف السعودي :

حددت المادة (٦٥) من نظام العمل السعودي واجبات الموظف السعودي وهي

كما يلي:

١. أن ينجز العمل وفقاً لأصول المهنة ووفق تعليمات صاحب العمل، إذا لم يكن في هذه التعليمات ما يخالف العقد أو النظام أو الآداب العامة، ولم يكن في تنفيذها ما يعرض للخطر.

٢. أن يعتني بعناية كافية بالآلات والأدوات والخامات المملوكة لصاحب العمل الموضوعة تحت تصرفه أو التي تكون في عهده، وأن يعيد إلى صاحب العمل المواد غير المستهلكة.

٣. أن يلتزم بحسن السلوك والأخلاق أثناء العمل.

٤. أن يقدم كل عون ومساعدة دون أن يشترط لذلك أجراً إضافياً في حالات الكوارث والأخطار التي تهدد سلامة مكان العمل والأشخاص العاملين معه.
٥. أن يخضع وفقاً لصاحب الطلب للفحوص الطبية التي يرغب إجرائها عليه قبل الالتحاق بالعمل أو أثناءه للتحقق من خلوه من الأمراض المهيمنة أو السارية.
٦. أن يحفظ الأسرار الفنية والتجارية والصناعية للمواد التي ينتجها أو التي أسهم في إنتاجها بصورة مباشرة أو غير مباشرة وجميع الأسرار المهنية المتعلقة بالعمل أو المنشأة التي من شأن إفشائها الإضرار بمصلحة صاحب العمل.
- ومن الممكن تلخيص أهم المبادئ والقيم والأخلاق التي يركز عليها نظام العمل السعودي في تحديد واجبات العامل السعودي فيما يلي: (الحميد، ١٤٢٦)
- ١ - الإخلاص والتفاني في العمل.
 - ٢- تخصيص وقت العمل لأداء واجبات العمل.
 - ٣- الاحترام المتبادل بين أطراف العمل.
 - ٤- تفعيل المصلحة العامة على المصلحة الشخصية.
 - ٥- المحافظة على ممتلكات الشركة.
 - ٦- المحافظة على أسرار العمل.
 - ٧- الوقاية من المخاطر أثناء العمل.
 - ٨- تقديم المساعدة والعون دون شروط للعاملين بالشركة أثناء الكوارث والأزمات التي تحدث سلامة مكان العمل والأشخاص العاملين معه.

ب - واجبات صاحب العمل :

أوضحت المادة (٦١) من نظام العمل والعمال واجبات صاحب العمل وهي على النحو التالي:

١ . أن يمتنع عن تشغيل العامل سخره، وإلا يحتجز دون سند نظامي أجر العامل أو جزء منه وأن يعامل عماله بالاحترام اللائق، وأن يمتنع عن كل قول أو فعل يمس كرامتهم ودينهم.

٢ . أن يعطي العمال الوقت اللازم لممارسة حقوقهم المنصوص عليها في هذا النظام دون تنزيل من الأجور لقاء هذا الوقت، وله أن ينظم ممارسة هذا الحق بصورة لا تخل بسير العمل.

٣ . أن يسهل لموظفي الجهات المختصة كل مهمة تتعلق بتطبيق أحكام هذا النظام.

ج- العقوبات التأديبية التي تسقط بحق العامل السعودي :

أشارت المادة (٦٦) من نظام العمل والعمال العديد من العقوبات التأديبية التي يجوز لصاحب الصلاحية إسقاطها على العامل إذا ارتكب مخالفة إدارية أو مالية أو جنائية وهذه العقوبات هي على النحو التالي:

١ . الإنذار.

٢ . الغرامة.

٣. الحرمان من العلاوة أو تأجيلها لمدة لا تزيد عن سنة متى ما كانت مقررة من صاحب العمل.

٤. تأجيل الترقية لمدة لا تزيد عن سنة متى كانت مقررة من صاحب العمل.

٥. الإيقاف عن العمل مع الحرمان من الأجر.

٦. الفصل من العمل في الحالات المقررة في النظام.

هـ- أمثلة لإخلال العامل بواجباته الوظيفية :

ذكر أحد الكتاب أمثلة لإخلال الموظفين بواجباتهم الوظيفية التي نص عليها نظام العمل والعمال أو التي تنص عليها لوائح المنظمة ومن هذه الأمثلة ما يلي: (العتيبي سعد، ١٤٢٦هـ).

فعلى سبيل المثال واجب « الالتزام » يظهر إخلال الموظف به من خلال عدم أداء الموظف العمل بنفسه، أو التواجد مع عدم القيام بالعمل. في حين أن واجب « المسؤولية يظهر إخلال الموظف في تطبيقه من خلال عدم تقدير مسؤولية المنظمة تجاه عملائها ، أو القيام بأعمال تتعارض مع واجبات وأهداف المنظمة.

وأخيراً فإن من أهم الظواهر السلبية لدى الموظفين والتي تنافي الأخلاق الحميدة وتنافي قيم العمل الحميدة أن يتصرف الموظف تصرفاً سلبياً يؤثر عليه ويؤثر على سمعه المنظمة مثل: تقديم الرشوة أو طلبها أو الحصول عليها أو تسهيل تبادلها، السرقة والاختلاس بأي صورة من الصور سواءً من ممتلكات المنظمة

أو من مخلفاتها أو من آلاتها ، الغش و التدليس للمتعاملين مع الشركة قولاً أو عملاً ، محاباة الأقارب أو المعارف ، عدم المحافظة على أسرار العمل وإفشائها في المجالس أو الشركات المنافسة ، التزوير في الوثائق الخاصة به أو الخاصة بالمتعاملين مع الشركة ، ارتكاب المحرمات كالمخدرات أو السكر ، الاعتداء على الموظفين أو الرؤساء أثناء العمل بالقول أو الفعل ، وأخيراً عدم الالتزام بالزى الرسمي الذي قرره الشركة في أماكن العمل .

كتاب الفصل: الكسب

المؤلف: الإمام محمد بن الحسن الشيباني

المحقق: د. سهيل زكار

الناشر: عبد الهادي صرصوني

سنة النشر: ١٤٠٠هـ ، ١٩٨٠م

يقع هذا الكتاب في (١٣٦) صفحة من القطع الصغير. مؤلف هذا الكتاب هو الشيخ العلامة الإمام/ محمد بن الحسن الشيباني (١٣٢ - ١٨٩هـ) تعلم ودرس في حلقة الإمام أبي حنيفة واستمر في هذا الحال لمدة أربع سنوات حتى توفيه ، ثم انتقل وطلب العلم وشد الرحال لطلب العلم إلى أمام أهل المدينة مالك ابن أنس وسمع عنه الموطأ «وتعتبر رواية محمد بن الحسن للموطأ من أفضل الروايات له قدماً وصحة وضبطاً:ص ١١).

و حين استكمل رحلاته العلمية عاد إلى العراق في عهد الخلافة العباسية واستقر في بغداد وطارت شهرته و اختلف تلاميذ إليه ينهلون من علمه وقام الخليفة هارون الرشيد بتوليته القضاء. ولم يمكث الأمام في القضاء طويلا وتفرغ للفقهِ ووقف نفسه له تعليماً و تصنيفاً.

ويعد الإمام الباني العملي للمذهب الحنفي لان التراث الفكري المدون عن المذهب الحنفي جلة من إنتاج الإمام الحسن الشيباني . يقول المحقق أن من دوافع الإمام لتأليف هذا الكتاب «الرد على حركة الزهد الأعجمي التي نشطت في القرن الثاني للهجرة مع نشاط الديانة المنانية (لحركة الزندقة) والحركة

الشعبوية ، كما حوى بعض الردود على جماعة القدرية وسواهم . وفي مسار الردود هذه استعرض الشيباني مشكلة الكسب وموقف الشريعة ، مبيناً أوجه الحلال والحرام مع طرائق وقوانين الكسب ، مستشهداً على ذلك كله بالعديد من الآيات والأحاديث والآثار المروية» ص ١٦ .

وهذا الكتاب البالغ الأهمية يحشد فيه الإمام الحسن الشيباني الآيات والأحاديث النبوية الشريفة التي تحث على العمل وتبين فضله وأهميته في الإسلام . كذلك يورد الإمام رحمه الله أهمية العمل حيث مارس الأنبياء بدءاً من نوح عليه السلام إلى نبينا محمد صلى الله عليه وسلم ، وكذلك الحال لأصحابه رضوان الله عليهم .

هذا البيان والشرح يفترض أن يكون نبراساً مضيئاً لشبابنا بأهمية العمل في الإسلام وأن الإسلام يحث على العمل والاجتهاد فيه .

وأخيراً فقد احسن المحقق الدكتور/ سهيل في اخراج هذا السفر القيم للقراء للاستفادة من كنوزه المتعددة .

- المراجع :

١. أبوبكر مصطفى (١٤٣٠هـ). أخلاقيات وقيم العمل، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، القاهرة، جمهورية مصر العربية، ص٣٥.
٢. أبو النصر مدحت (٢٠٠٨م). قيم وأخلاقيات العمل والإدارة، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، القاهرة، جمهورية مصر العربية، ص٧٦، ٧٤، ٧٢.
- ٣- الشيباني محمد بن الحسن ، تحقيق الدكتور / سهيل زكار (١٤٠٠هـ). الكسب ،عبدالهادي حرصوني لنشر ، دمشق .ص٣٦، ٣٥.
٣. المزجاجي أحمد داود (١٤٢٩هـ). الوجيز في أخلاقيات العمل، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية.
٤. الصيرفي محمد (٢٠٠٧م). أخلاقيات الموظف العام، دار الكتاب القانوني، الطبعة الأولى، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
٥. الفوزان محمد براك (١٤٢٨هـ). التعليق على نظام العمل السعودي، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، المملكة العربية السعودية، ص١٥٩، ١٦٣، ١٦٢.
٦. العتيبي محمد زويد (١٤٣١هـ). الطريق إلى الإبداع والتميز الإداري، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الأردن، ص٢٣٧، ٢٣٥.
٧. العتيبي سعد (١٤٢٦هـ). قواعد السلوك ، و أخلاقيات العمل ، الانضباط بأمانة محافظة جدة ، أمانة محافظة جدة ، ص٢٠-٢١.
٨. حمادات محمد حسن (١٤٢٦هـ). قيم العمل والإلتزام الوظيفي لدى

- المديرين والمعلمين في المدارس، الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، ص ٣٩، ٣٢.
- حبرم حسين (٢٠٠٤م). السلوك التنظيمي، سلوك الموظفين والجماعات في منظمات الاعمال، الحامد للنشر و التوزيع ، الاردن ، ص ١٠١
٩. فرانسيس دين وروكوك (١٤١٦هـ). ترجمة هيمان عبدالرحمن، القيم التنظيمية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية.
١٠. الفامدي علي يحيى و الفوزان عبدالرحمن (١٤٢٦هـ). دور التدريب في تعزيز مفهوم أخلاقيات العمل «دور معهد الإدارة العامة في بناء وتعزيز مفهوم القيم الأخلاقية الوظيفية للعام والقطاع الأهلي»، ص ٤.
١١. الحميد عبدالواحد (١٤٢٦هـ). دور وزارة العمل في تنظيم وضبط أخلاقيات العمل في القطاع الخاص، ورقة عمل مقدمة في ندوة أخلاقيات العمل في القطاعين الحكومي والأهلي بمعهد الإدارة العامة في ٢٠/١/١٤٢٦هـ.
١٢. القحطاني مسفر (١٤٢٩هـ). دور أخلاقيات المهنة، من الإنترنت بتاريخ ١٠/١١/١٤٣٢هـ.
١٣. قواعد السلوك والأخلاقيات في العمل، والانضباط بأمانة محافظة جدة، الإصدار الأول عام ١٤٢٥هـ. ص ٢٠.
- ١٤- لائحة الواجبات الوظيفية، وزارة الخدمة المدنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، ١٤٢٧هـ
- ١٥- نظام تأديب الموظفين / المرسوم الملكي رقم م/٧ و تاريخ ١/٢/١٣٩١هـ.