

خمسون قيمة وظيفية من منظومة القيم الإسلامية

للعاملين في القطاع العام والخاص والخيري

فهرسة مكتبة الكويت الوطنية أثناء النشر

جميع حقوق الطبع محفوظة

١٤٣٨هـ - ٢٠١٧م

يمنع نسخ أو استعمال أي جزء من هذا الكتاب بأية وسيلة تصويرية أو إلكترونية أو ميكانيكية بما فيه التسجيل الفوتوغرافي والتسجيل على أشرطة أو أقراص مقروءة أو أية وسيلة نشر أخرى بما فيها حفظ المعلومات واسترجاعها، من دون إذن خطي من الناشر.

إن الآراء الواردة في هذا الكتاب لا تعبر بالضرورة عن رأي ذات السلاسل للطباعة والنشر والتوزيع



منشورات

ذات السلاسل

الكويت

E-mail: ths@thatalsalasil.com.kw
Web site: www.thatalsalasil.com.kw

الناشر: ذات السلاسل للطباعة والنشر والتوزيع

 @THATALSALASIL

الكويت - ص.ب. 12041 الشامية 71651

 @THATALSALASIL

تلفون: 22466266/55 (+965)

 thatalsalasilbookstore

فاكس: 22438304 (+965)

خمسون قيمة وظيفية من منظومة القيم الإسلامية

للعاملين في القطاع العام والخاص والخيري

د. عبد المحسن عبد الله الجار الله الخرافي

الكويت

م ٢٠١٧









﴿ وَلَتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ
وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴾

(سورة آل عمران: آية ١٠٤)

رُوي عن النبي صلى الله عليه وسلم أنه قال:

“إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقَنَهُ”

رواه الطبراني في “الأوسط” برقم (٨٩٧) والبيهقي في “شعب الإيمان” برقم (٥٣١٢).

وصححه الألباني في سلسلة الأحاديث الصحيحة، (١٠٦/٣) رقم (١١١٣).



قائمة المحتويات

رسالة مجلس الأمة

المقدمة:

القيم الوظيفية

- تعريف القيم الوظيفية
- لماذا الحديث عن القيم عامة والوظيفية منها خاصة
- الاثار المترتبة على القيم الوظيفية
- الوظيفة في الإسلام
- مهن الأنبياء
- النبي صلى الله عليه وسلم صاحب مهنة
- الرسول صلى الله عليه وآله وسلم أسوة حسنة في أداء عمله
- الصحابة رضوان الله عليهم كانوا أصحاب مهن وحرف
- الصحابة رضوان الله عليهم اسوة حسنة في أداء عملهم
- الإسلام يدعو إلى الواقعية والفطرة السليمة



أولاً: القيم الوظيفية المعنية بالذات:

- ١- العمل الوظيفي أمانة
- ٢- الإخلاص في العمل
- ٣- الصدق
- ٤- الحكمة
- ٥- التواضع
- ٦- البشاشة
- ٧- الصبر والحلم
- ٨- إتقان العمل أكسير النجاح
- ٩- الالتزام بمواعيد الدوام
- ١٠- الولاء الوظيفي مُكمل للولاء للوطن
- ١١- الشفافية
- ١٢- تطوير الذات
- ١٣- المحافظة على المال العام
- ١٤- المراقبة أو الرقابة الذاتية
- ١٥- تحمُّل المسؤولية
- ١٦- القوة
- ١٧- المحاسبة الذاتية
- ١٨- التميز والإبداع
- ١٩- النظام والانضباط
- ٢٠- أمانة المسؤولية والوظيفة العامة

ثانياً: القيم الوظيفية المتعدية إلى الآخرين:

- ٢١- القدوة الحسنة
- ٢٢- العفو والصفح
- ٢٣- العدل
- ٢٤- الإيثار
- ٢٥- الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر
- ٢٦- الرفق واللين
- ٢٧- الوفاء بالعهد
- ٢٨- حُسن الظن
- ٢٩- العمل المؤسسي
- ٣٠- الواجبات قبل الحقوق
- ٣١- الأداء الجماعي
- ٣٢- طاعة المسؤولين
- ٣٣- المساواة
- ٣٤- الحزم
- ٣٥- احترام الموظف وتقدير كرامته الإنسانية
- ٣٦- حُسن التعامل مع الآخرين
- ٣٧- الاحترام المتبادل
- ٣٨- الثواب والعقاب
- ٣٩- حُسن المظهر (المظهر اللائق)
- ٤٠- العاملون في خدمة الوقف

ثالثاً: القيم الوظيفية المعنية بالممارسات اللاأخلاقية (المهلكات الوظيفية):

- ٤١ - تجنب المهلكات الوظيفية: الرشوة
 - ٤٢ - تجنب المهلكات الوظيفية: الحسد
 - ٤٣ - تجنب المهلكات الوظيفية: الظلم
 - ٤٤ - تجنب المهلكات الوظيفية: الغيبة والنميمة
 - ٤٥ - تجنب المهلكات الوظيفية: تعس عبد الدينار
 - ٤٦ - تجنب المهلكات الوظيفية: الكذب
 - ٤٧ - تجنب المهلكات الوظيفية: إفشاء أسرار العمل
 - ٤٨ - تجنب المهلكات الوظيفية: التزوير
 - ٤٩ - تجنب المهلكات الوظيفية: استغلال الوظيفة
 - ٥٠ - تجنب المهلكات الوظيفية: الفساد
- قائمة بخمسين قيمة من القيم الوظيفية المقترحة

الخاتمة

حصر بليوغرافي لبعض المراجع التي تناولت موضوع القيم الوظيفية

رسالة مجلس الأمة

- إن تبني مجلس الأمة لمثل هذا البحث ينطلق من كونه المؤسسة الأسوة الرقابية والتشريعية التي إذا شرعت أمراً ومارست الرقابة على أمر آخر قدمت البديل النموذج الذي يمكن أن يوجه المسار إلى الأصلح.
- إن تقديم النموذج الإيجابي هو معالجة طبيعية وحضارية في الوقت نفسه لأي ممارسة سلبية تقع في غياب الالتزام بالسلوك الأمثل والقائم على الفهم الصحيح الأمثل، فإن تضيئ شمعته خير من أن تلعن الظلام.
- إن تبني قطاع المعلومات لمثل هذا البحث هو دعم لمخرجات القطاع وإدارة البحوث بالتحديد من خلال تقديم ما يصنع اليد على الجرح النازف في الجسد الوظيفي رسمياً وأهلياً وما يقدم العلاج الناجع لبعض السلبيات التي تستنزف الطاقات والجهود المبذول فيه وفي الوقت نفسه ما يدعم الأداء الإيجابي وهل الأصل المتوقع من ذلك الجسد الوظيفي العام بتكامل اختصاصاته ولعل في تبني هذا الكتاب استيعاب مناسب لجهود وطاقات كويتية يصب اهتمامها في اهتمام المجلس.

المقدمة

الحمد لله الذي أكرمنا إذ هدانا للإسلام، ورفع قدرنا حيث جعلنا من أمة خير الأنام، وفضلنا على سائر الأمم بكريم الأخلاق والخصال، وجعل الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر من شرائع الإسلام، فقال جل شأنه تنوياً بفضلنا، وتعظيماً لقدرنا، ورفعاً لشأننا، وبشكل يوجب علينا التزامات أدبية مهمة بينها سبحانه وتعالى في قوله: ﴿كُنتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ﴾^(١)، وأشهد أن لا إله إلا الله القائل: ﴿وَذَكَرْنَا لِلذِّكْرِى نَفْعُ الْمُؤْمِنِينَ﴾^(٢)، وأشهد أن سيدنا محمداً رسول الله، جاءنا بالنور الساطع، والبرهان القاطع، والسعادة التامة في الدنيا والدين، وعلى آله وصحبه والتابعين. وبعد

فقد ظلت فكرة هذا الكتاب تراودني حقبة من الزمان، أريد من خلالها أن أرسل مجموعة من الرسائل الإيجابية والمحفزات الوظيفية والتحذيرات التربوية إلى كل موظف - دون التطرق للمعنى الحرفي للكلمة - فالمقصود بها كل صاحب مهنة أو عمل أو مسئول سواءً في القطاع الرسمي أو الخاص أو الخيري، وأردت أن تحمل بين طياتها مجموعة من القيم التذكيرية والتحذيرية، تذكره بالفضائل والحقوق والواجبات، وتحذره من الأخطاء والعقوبات والمهلكات، باعتبار أن القيم بشكل عام هي الحاكمة للسلوك الإنساني، والسلوك هو المحك العملي لها، أو المظهر الخارجي لها، بحيث يتحقق اقتران السلوك بالقيمة واتساق القيمة مع العقيدة، فتكون كل حركة وسكنة مطابقة تماماً لمقتضيات العقيدة.

(١) سورة آل عمران: الآية (١١٠).

(٢) سورة الذاريات: الآية (٥٥).

وشاء الله تعالى أن ترى هذه الفكرة النور من خلال مجموعة من المقالات التي كانت تنشر في جريدة القبس الكويتية على فترات ليست متباعدة، واحدة تلو الأخرى، واحدة تتصح، وأخرى تحذر، وثالثة تُذكر، ورابعة وخامسة، ثم أكملتها إلى أن وصلت إلى خمسين قيمة منشورة وغير منشورة موضوعها جميعاً ”القيم الوظيفية“.

وقد قمت بتقسم الكتاب إلى ثلاثة أقسام؛ القسم الأول: القيم الوظيفية المعنية بالقيم الذاتية، والقسم الثاني: القيم الوظيفية المعنية بالواجبات والحقوق، والقسم الثالث: القيم الوظيفية المعنية بالممارسات اللاأخلاقية (المهلكات الوظيفية).

ولاشك أن الموظف أو المسئول أو صاحب العمل في حاجة ماسة إلى من يذكره ويتعهده بالنصيحة أو ما يذكره حتى يعود إلى السير على الجادة السليمة، فالإنسان ما بين مشاغل الحياة ومغرياتها ومسئوليات الوظيفة ومتطلباتها قد ينشغل بعض الوقت، أو يغفل عن بعض الأمور المهمة في حياته، فيأتي دور مثل هذه المقالات القيمية لتقوم بهذا الدور المهم، فتصح وتذكر وتوضح وتحذر.

أخي القارئ الكريم: أعتقد - حسب علمي المتواضع - أن هذا كتاب فريد في بابه، مستوعب للعديد من الأخلاق الحميدة التي يجب أن يتحلى بها كل موظف أياً كان منصبه أو وظيفته، سواء كان من العاملين في القطاع العام أو القطاع الخاص أو القطاع الثالث الخيري، وقد حرصت أن أجمع فيه جل القيم وأطيبها وأزكاها، كما احتوى بين طياته على مهلكات قد يقع البعض فيها - عن غير قصد - فجئت محذراً منها ناصحاً بالابتعاد عنها، مبيئاً لشراً وضررها على النفس وعلى المجتمع وعلى الأمة.

مع تأكدي أن هناك قائمة إضافية من القيم الوظيفية كان يمكن

أن أكتب فيها ولكنني أشفقت على القارئ الكريم من الإطالة فتجاوزت المتشابهة واكتفيت بما أوردته في ثانيا هذا الكتاب موقناً بأنه يمكن أن توجد قيم أخرى مفيدة من شأنها تأليف كتاب آخر (أو أكثر) بشكل مواز لهذا الكتاب، وهذا الباب مفتوح لأي باحث يجد نفسه في هذه الفكرة، وله مقدماً كل الشكر والتقدير لإكماله المسيرة.

وأسأل الله العلي القدير أن أكون قد وفقت فيما قصدت، وأن أكون أصبت فيما رميت، وأن يتحقق الأمل فيما تمنيت، وأن أكون قد أصبت الأجرين:

أجر الاجتهاد وأجر الصواب.

والله من وراء القصد وهو يهدي إلى سواء السبيل.

والحمد لله رب العالمين

المؤلف



القيم الوظيفية

إن الوظيفة في معناها اللغوي والاصطلاحي بإيجاز لا تخرج عن كونها: العمل المطلوب القيام به، وهي بهذا المعنى نوعان: إما أن تكون وظيفة عامة وإما أن تكون وظيفة خاصة^(١).

ومن الألفاظ المرتبطة بها (المهنة - العمل - الحرفة) وتأتي كلها بمعنى القيام بالعمل، أو أداء صناعة أو حرفة معينة.

أما القيمة وجمعها القيم، فتأتي في اللغة على معانٍ كلها مرتبطة بالجذر اللغوي (قيم) ومن معانها: الاستقامة، والقدر والثمن، والثبات على الأمر والدوام. فقيمة الشيء ثمنه وقدره الذي يعادله^(٢)، وقيمة المتاع: ثمنه، وقوم الشيء: أصلحه، وقيم الشيء: أظهر ما فيه من إيجابيات وسلبيات^(٣). وفي مختار الصحاح: قوم الشيء تقويماً فهو قويم ومستقيم^(٤). وعرفها الراغب في مفرداته على أنها: تقويم السلعة أي بيان قيمتها^(٥).

وإذا نظرنا إلى مفهوم القيم في الفكر الإسلامي نجدها عبارة عن مجموعة فضائل خلقية وسلوكية تنظم انضباط الفرد وسلوكه مع نفسه ومع باقي أفراد المجتمع، فالإسلام دين شامل في مبادئه وأنظمتها وتشريعاته وحقوقه وواجباته لا يعدو أن يكون هو الحياة ذاتها أو بمعنى

(١) وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية. "الموسوعة الفقهية الكويتية": ط ١. دولة الكويت: وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية، ١٤٢٧ هـ - ٢٠٠٦ م، ج ٤٤، ص (٦٣).

(٢) المعجم المحيط: أديب اللجمي وآخرون، ج ٣ ص (١٠١). مجمع اللغة العربية- القاهرة، ط ٢: ١٩٩٤ م.

(٣) المعجم الوجيز: مجمع اللغة العربية، ص (٥٢)، ط ٤: ١٩٩٤ م.

(٤) مختار الصحاح: الرازي، ص (٢٣٢)، مكتبة لبنان - بيروت، ١٤٠٨ هـ - ١٩٩٨ م.

(٥) الراغب الأصفهاني. "المفردات": بتحقيق محمد سيد كيلاني. لبنان: دار المعرفة، ص (٤١٨).

أدق هو مجموعة مترابطة من القيم، إذ لا حياة إسلامية ولا نظام إسلامي من غير قيم الإسلام بمعناها الشامل.

ويمكن تعريف القيم الأخلاقية بأنها:

مجموعة من المبادئ تعمل على احترام الإنسان لنفسه وللآخرين، كقيمة يتميز بها الإنسان، وتكون الوازع النفسي الذي يمنعه من الانحراف عن الصلاح، وذلك لصياغة سلوكه وتصرفاته في إطار محدد يتفق وينسجم مع المبادئ والقواعد التي يؤمن بها بقية أفراد المجتمع^(١).

فإذا نظرنا إلى القيم الوظيفية من منظور الإسلام نجدها تتميز بأنها قيم موضوعية ثابتة ومتوازنة شاملة، تكوّن معاً مجموعة من المبادئ والمعايير التي تمثل في مجملها معاني التقوى والورع والأخلاق الحميدة، وتحث على العدل والمساواة والإخاء والتعاون والصفات الحسنة وتحذر من الظلم والبطش والفساد والمهلكات عموماً.

وذلك لأن الإسلام ينظر إلى القيم نظرة متكاملة، فهو يأخذ بالقيم الموضوعية المطلقة النابعة من القرآن والسنة، كقيم التوحيد والتقوى والإحسان، كما يأخذ بالقيم المادية المرتبطة بواقع الحياة والمتسقة مع التراث الاجتماعي، كقيم الطهارة والنظام والالتزام والألفة والأخوة.

والقيم في الإسلام ثابتة وثقاتها لا يعني جمودها، بل هي قادرة على أن تشمل كل قيمة جديدة تتفق مع الإطار العام للشريعة الإسلامية^(٢).

(١) حنان مرزوق: فاعلية برنامج لتنمية بعض القيم الأخلاقية لأطفال الشوارع، رسالة دكتوراه، جامعة عين شمس - مصر، سنة ٢٠٠٤، ورقة (١١).

(٢) القيم التربوية: معين عبداللطيف، ص(٢٢).

لماذا الحديث عن القيم عامة والوظيفية منها بخاصة؟

هذا التساؤل يقودنا إلى الحديث عن أهمية القيم للفرد والمجتمع ولعل منها ما يلي:

- ١- تلعب القيم دوراً هاماً في تشكيل الشخصية الفردية وتحديد أهدافها في إطار معياري صحيح يعود على الفرد بالنفع وعلى المجتمع ككل.
- ٢- تعطي الفرد إمكانية أداء ما هو مطلوب منه ليكون قادراً على التكيف والتوافق بصورة إيجابية.
- ٣- تحقق للفرد الإحساس بالأمان فهو يستعين بها على مواجهة ضعف نفسه، وتحديات حياته.
- ٤- تعطي للفرد وللمجتمع فرصة للتعبير عن نفسه وتأكيد ذاته.
- ٥- تعمل على إصلاح الفرد نفسياً وخلقياً وتوجّهه نحو الإحسان والخير والواجب.
- ٦- تحافظ على تماسك المجتمع فتحدد له أهداف حياته، ومثله العليا ومبادئه الثابتة.
- ٧- تقي المجتمع من الأنانية المفرطة والنزعات الطائشة.
- ٨- تساعد المجتمع على مواجهة التغيرات التي تحدث فيه بتحديد الاختيارات الصحيحة^(١).

(١) راجع: محمود عطا: القيم السلوكية: (٦٨-٧٤)، مكتبة التربية العربية لدول الخليج، الرياض، ١٤٢٢هـ.

هذا عن أهمية القيم بعمومٍ للفرد والمجتمع، أما عن قيم العمل أو الوظيفة، فلها أهمية بالغة نظراً لكونها من أهم الركائز التي تقوم عليها تنمية المجتمعات، وغيابها يقود حتماً للفساد الإداري، وفيما يلي تعريفها والآثار المترتبة على وجودها أو عدمها.

القيم الوظيفية هي:

مجموعة المبادئ والتعاليم والضوابط الأخلاقية والمهنية التي تحدد سلوك الموظف وترسم له الطريق السليم الذي يقوده إلى أداء واجبه ودوره في المنظومة الإنتاجية التي ينتمي إليها، كما أنها السياج المنيع الذي يحميه من الخطأ والزلل، ويحول بينه وبين ارتكاب أي عمل يخالف ضميره، أو يتناقض مع مبادئه، ويتناقض مع شريعته.

وقيم العمل أو الوظيفة هامة وضرورية لأي كيان إنساني أو أي منظومة إدارية، يوصفها ضمانة لتحقيق معدلات إنتاجية أعلى وتنشئة أجيال مُحبة لعملها مخلصمة لمجتمعها ووطنها.

والقيم التي نقصدها هنا لا تتناقض مع تعاليم الشريعة الإسلامية بل تستمد شريعتها منها وأصالتها من نصوصها، ونجاحها من مدى موافقتها لها.

الآثار المترتبة على القيم الوظيفية:

أما عن الآثار المترتبة على وجود القيم الوظيفية وتحلي الموظفين بها، فمنها:

- إعلاء البُعد الأخروي.
- غياب النزعات الفردية من نحو الأنانية وغيرها.

- كفاءة وفعالية كل الموظفين.
- ترشيد استخدام الموارد المالية.
- التوظيف الأمثل للطاقات والقدرات البشرية.
- سيّر العمل بشكل منظم وسريع.
- شيوع الأخلاق الإسلامية.
- الحدّ من الظواهر السلبية في محيط الدوائر الوظيفية مثل: الرشوة - المحسوبية - الاختلاس - التزوير - الظلم...
- تنمية العمل بروح الفريق والتعاون بين الموظفين.
- رفع مستوى الشفافية في منظمة العمل.

ومن آثار غياب القيم الوظيفية:

- لغياب القيم الوظيفية عن الحياة العملية آثار سيئة منها:
- الفساد الإداري والوظيفي بكل أشكاله وصوره.
- التأخير في الإنجاز.
- إهدار المقدرات والكفاءات.
- تقديم قدوة سيئة للأجيال القادمة.
- تدني مستوى الإنتاجية أيّاً كان نوع العمل أو المنتج.
- ظهور الصراعات والمنافسات السلبية.
- إعلاء شأن الذاتية والأنانية.
- غياب الإخلاص والالتزام والعدل^(١).

(١) مقال بعنوان: قيم العمل وأثرها على الأداء الوظيفي - شقران الرشيد، مجلة التنمية الإدارية، العدد (١٣٥) رجب ١٤٢٧هـ بتصرف بالحذف والزيادة.

الوظيفة في الإسلام:

والمتأمل لآيات القرآن الكريم، يجد أن أكثر من مائة آية تحدثت عن المهنة والوظيفة، ونورد منها على سبيل المثال لا الحصر قول المولى سبحانه وتعالى عن نوح عليه السلام: ﴿ وَأَصْنَعُ الْفُلَكَ بِأَعْيُنِنَا وَوَحِّينَا وَلَا تَخْطِبْنِي فِي الَّذِينَ ظَلَمُوا إِنَّهُمْ مُغْرَقُونَ ﴾ (٣٧) ﴿ وَيَصْنَعُ الْفُلَكَ وَكُلَّمَا مَرَّ عَلَيْهِ مَلَأٌ مِنْ قَوْمِهِ سَخِرُوا مِنْهُ قَالَ إِنْ تَسْخَرُوا مِنَّا فَإِنَّا نَسْخَرُ مِنْكُمْ كَمَا تَسْخَرُونَ ﴾ (١)، وقول الحق جل وعلا عن سليمان عليه السلام: ﴿ يَعْمَلُونَ لَهُ مَا يَشَاءُ مِنْ مَحْرِبٍ وَتَمَثِيلٍ وَحِفَانٍ كَالْجَوَابِ وَقُدُورٍ رَاسِيَتٍ أَعْمَلُوا ءَالَ دَاوُدَ شُكْرًا وَقَلِيلٌ مِّنْ عِبَادِيَ الشَّاكِرِينَ ﴾ (٢)، وقوله تعالى عن موسى عليه السلام: ﴿ إِنَّكَ خَيْرَ مَنْ أَسْتَجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ ﴾ (٣) وقوله سبحانه وتعالى: ﴿ وَعَاخِرُونَ يَصْرِفُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ ﴾ (٤)، وقوله جل شأنه حاكياً قصة ذي القرنين: ﴿ قَالَ مَا مَكَّنِّي فِيهِ رَبِّي خَيْرٌ فَأَعِينُونِي بِقُوَّةٍ أَجْعَلْ بَيْنَكُمْ وَبَيْنَهُمْ رَدْمًا ﴾ (٥)، وقوله الحق سبحانه: ﴿ وَقَالَ فِرْعَوْنُ يَهْمَكُنْ أَبْنِي لِي صِرْحًا لَعَلِّي أَبْلُغُ الْأَسْبَابَ ﴾ (٦)، وقول المولى جل وعلا: ﴿ وَعَاخِرُونَ يَصْرِفُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَعَاخِرُونَ يُقْتَلُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ ﴾ (٧) وقوله سبحانه: ﴿ فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ ﴾ (٨) وغيرها الكثير من آيات الذكر الحكيم التي أوردت مهنة أو حرفة أو عملاً.

(١) سورة هود: الآية (٣٧-٣٨).

(٢) سورة سبأ: الآية (١٣).

(٣) سورة القصص: الآية (٢٦).

(٤) سورة المزمل: الآية (٢٠).

(٥) سورة الكهف: الآية (٩٥).

(٦) سورة غافر: الآية (٣٦).

(٧) سورة المزمل: الآية (٢٠).

(٨) سورة الجمعة: الآية (١٠).

فالقرآن الكريم قد بيّن في كثير من الآيات ما يحتاجه الناس في حياتهم، وهذا يدل على ضرورة ربط العمل بحياة الناس ومعايشهم؛ لأن مبادئ الإسلام جاءت لتحقيق التكامل للبشرية وما فيه صلاح حياتهم ومعيشتهم فضلاً عن تزويدهم بما ينفعهم وينجيهم في آخرتهم ومعادهم.

وقد ورد في فضل التكسب وطلب الرزق الحلال جملة من الأحاديث والأخبار، اكتفينا بإيراد بعض ما هو صحيح وثابت منها، ومن ذلك ما أخرجه البخاري من حديث المقدم بن معد يكرب الزبيدي رضي الله عنه، أن النبي صلى الله عليه وسلم قال: «مَا أَكَلَ أَحَدٌ طَعَامًا قَطُّ خَيْرًا مِنْ أَنْ يَأْكُلَ مِنْ عَمَلِ يَدِهِ»^(١)، وفي رواية عن أبي هريرة بزيادة: «وَإِنَّ دَاوُدَ عَلَيْهِ السَّلَامُ كَانَ يَأْكُلُ مِنْ عَمَلِ يَدِهِ»^(٢)، وفي رواية عند ابن ماجه: «مَا كَسَبَ الرَّجُلُ كَسَبًا أَطْيَبَ مِنْ عَمَلِ يَدِهِ، وَمَا أَنْفَقَ الرَّجُلُ عَلَى نَفْسِهِ وَأَهْلِهِ وَوَلَدِهِ وَخَادِمِهِ، فَهُوَ صَدَقَةٌ»^(٣).

يقول الإمام الشيباني رحمه الله في كتابه الكسب: «طلب الكسب فريضة على كل مسلم، كما أن طلب العلم فريضة»^(٤) وبهذا اللفظ يرويه ابن مسعود رضي الله عنه عن رسول الله صلى الله عليه وسلم أنه قال: «طلب الكسب فريضة على كل مسلم»^(٥)، وفي رواية قال: «طلب الكسب بعد الصلاة المكتوبة الفريضة بعد الفريضة»^(٦).

(١) رواه البخاري في صحيحه: رقم (١٩٦٦).

(٢) رواه البخاري في صحيحه: رقم (١٩٦٧).

(٣) رواه ابن ماجه في سننه: رقم (٢١٣٨).

(٤) محمد بن الحسن الشيباني (ت ١٨٩ هـ). «كتاب الكسب». اعنتى به: عبدالفتاح أبو غدة. ط ١. حلب: مكتب المطبوعات الإسلامية، ١٤١٧ هـ - ١٩٩٧ م. ص (٧١).

(٥) رواه ابن ماجه في سننه: برقم (٢١٣٨).

(٦) رواه الطبراني في المعجم الكبير: (٧٤/١٠)، ولفظه «طلب الحلال فريضة بعد الفريضة»، والبيهقي في السنن الكبرى: (١٢٨/٦)، ولفظه «طلب كسب الحلال فريضة بعد الفريضة».

قد كان عمر بن الخطاب رضي الله عنه يُقدم درجة الكسب على درجة الجهاد فيقول: لأن أموتَ بين شُعْبَتَيْ رَحْلِي أُضْرِبُ فِي الْأَرْضِ أَبْتَغِي مِنْ فَضْلِ اللَّهِ: أحب إلي من أن أُقتل مجاهداً في سبيل الله؛ لأن الله تعالى قدّم المذنبين يضرّبون في الأرض يبتغون من فضله على المجاهدين، بقوله تعالى: ﴿وَأَخْرُونَ يَضْرِبُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَآخَرُونَ يَقْتُلُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ﴾^(١).

مهن الأنبياء:

الأنبياء عليهم السلام على جلاله قدرهم ومنزلتهم، والمهام الجسيمة التي وكلت إليهم، والأمانة العظيمة التي حملوها على أعناقهم، وهي أمانة عظيمة تمثلت في تبليغ الدعوة والرسالة، وإخراج الناس من الظلمات إلى النور - بإذن الله- فعلى عظم هذه المسؤولية كانوا جميعاً أصحاب مهن وحرف مختلفة، يعملون ويتكسبون ليأكلوا من عمل أيديهم ويكفوا أهليهم ومن هم في مسئوليتهم عن السؤال، ليحققوا مبدأً عظيماً ألا وهو مبدأ العفة، ليكونوا أصحاب يد عليا في أقوامهم ويسودوا أقوامهم.

فمن المعلوم أن الأنبياء جميعاً كانت لهم مهن وأعمال يعيشون ويتكسبون منها، أخبرنا بها إجمالاً القرآن الكريم والسنة المطهرة قال الله سبحانه وتعالى: ﴿وَمَا أَرْسَلْنَا قَبْلَكَ مِنَ الْمُرْسَلِينَ إِلَّا إِنَّهُمْ لَيَأْكُلُونَ الطَّعَامَ وَيَمْشُونَ فِي الْأَسْوَاقِ﴾^(٢) فأخبر سبحانه وتعالى أن الأنبياء كانت لهم تجارات وصناعات. فآدم عليه السلام كان يعمل بالزراعة، ونوح عليه السلام كان نجاراً، وإدريس عليه السلام كان خياطاً، وإبراهيم عليه السلام كان

(١) سورة المزمل: الآية (٢٠)، قال الحافظ السيوطي في الدر المنثور (٦/٢٨٠) عند تفسير هذه الآية: "وأخرج سعيد بن منصور، وعبد بن حميد، وابن المنذر عن عمر" ثم ذكر الحديث، وهو بمعناه، وجاء نحوه في كنز العمال(٤/١٢٢).

(٢) سورة الفرقان: الآية (٢٠).

بزازاً^(١)، وداود عليه السلام كان حداداً يأكل من كسبه، وسليمان صلوات الله عليه كان يصنع المكاتل من الخوص فيأكل من ذلك، وزكريا عليه السلام كان نجاراً، وعيسى عليه السلام كان يأكل من غزل أمه^(٢)

النبي صلى الله عليه وسلم خير البشر صاحب مهنة:

جاءت السنة النبوية كتطبيق عملي لأخلاقيات العمل، حيث كان النبي الكريم صلى الله عليه وسلم يعمل في صباه راعياً للغنم على قراريط لأهل مكة، وبين صلى الله عليه وسلم أن كل الأنبياء عليهم السلام قد رعوا الغنم فعن أبي هريرة رضي الله عنه عن النبي صلى الله عليه وسلم قال: «مَا بَعَثَ اللَّهُ نَبِيًّا إِلَّا رَعَى الْغَنَمَ، فَقَالَ أَصْحَابُهُ وَأَنْتَ فَقَالَ نَعَمْ كُنْتُ أَرْعَاهَا عَلَى قَرَارِيطَ لِأَهْلِ مَكَّةَ»^(٣).

ويكفيينا في هذا المقام أن خير من وطئ الثرى نبينا وحبينا محمداً صلى الله عليه وسلم بعد أن كان يرعى الغنم في صغره عمل بالتجارة، فحينما بلغ صلى الله عليه وسلم مبلغ الرجال، كان صلى الله عليه وسلم يتاجر في مال خديجة بنت خويلد رضي الله عنها، فتاجر وحض ورغب في التجارة، فعن رافع بن خديج قال: قِيلَ: "يَا رَسُولَ اللَّهِ، أَيُّ الْكَسْبِ أَطْيَبُ قَالَ: عَمَلُ الرَّجُلِ بِيَدِهِ وَكُلُّ بَيْعٍ مَبْرُورٍ"^(٤).

وثبت عن النبي صلى الله عليه وسلم أنه باع واشترى، وشراؤه أكثر، وأجر واستأجر، وإيجاره أكثر، وضارب وشارك، ووكّل وتوكل وتوكيله أكثر، وأهدى وأهدي له، ووهب واستوهب، واستدان واستعار، وضمن عاماً

(١) البزاز: من يبيع البزّ، والبزّ: ضرب من الثياب، وقيل: متاع البيت من الثياب خاصة. تاج العروس للزبيدي: (٢٨/١٥) مادة: بز، دار الهداية، بدون.

(٢) كتاب الكسب: مرجع سابق، ص (٧٢، ٧٣). بتصريف.

(٣) أخرجه البخاري: كتاب الإجارة - باب رعي الغنم على قراريط، برقم (٢١٤٣).

(٤) أخرجه أحمد في المسند: حديث رقم (١٧١٩٨).

وخاصاً، ووقف وشفع، فقبل تارة ورد أخرى، فلم يغضب ولا عتب، وحلف واستحلف، ومضى في يمينه عدة وكفر أخرى، ومازح وورى ولم يقل إلا حقاً، وهو صلى الله عليه وسلم الأسوة والقدوة... إلخ^(١).

الرسول صلى الله عليه وآله وسلم أسوة حسنة في أداء عمله، ناجح فيه ومتقن له:

اشتهر رسولنا صلوات ربي وسلامه عليه بالأمانة والصدق، فكان صلى الله عليه وسلم لا يكذب قط قبل البعثة ولا بعدها وأيضاً كان صلى الله عليه وسلم أميناً لم يخن قط حتى عُرف في سائر قومه بالصدق والأمانة، واشتهر بينهم بالصادق الأمين صلى الله عليه وسلم؛ لأن الصدق والأمانة صفتان تظهريان وتتأكدان في التعامل بين الناس وبخاصة إذا كانت تجارة وبيع وشراء وتعامل بالدينار والدرهم، فضرب صلى الله عليه وسلم أروع الأمثلة في الأمانة والصدق وهما من أهم الصفات التي يجب أن يتحلى بها كل صاحب مهنة أو حرفة.

ومن صور نجاحه صلى الله عليه وسلم أنه كان يتاجر منفرداً، وكان يشارك غيره في التجارة، فيروي الإمام أحمد في مسنده بسنده عن مجاهد عن السائب عن أبي السائب أنه كان يشارك رسول الله قبل الإسلام في التجارة، فلما كان يوم الفتح جاءه، فقال النبي صلى الله عليه وسلم: «مرحباً بأخي وشريكي، كان لا يداري ولا يماري، يا سائب قد كنت تعمل أعمالاً في الجاهلية لا تقبل منك وهي اليوم تقبل منك، وكان ذا سلف وصلّة»^(٢).

(١) ابن القيم: "زاد المعاد في هدي خير العباد": ط ٢٧. بيروت: دار الرسالة - الكويت: دار المنار، ١٤١٥ هـ - ١٩٩٤ م، ج ١. ص (١٥٤). بتصرف، وعزاه إليه بنصه عبدالحى الكتاني في الترتيب الإدارية (٧/٢).

(٢) أخرجه الإمام أحمد في مسنده: رقم (١٥٥٠٥).

ولما اشتهر به صلى الله عليه وسلم بالصدق والأمانة فقد كان كل صاحب مال يتمنى أن يحوز قبول رسول الله صلى الله عليه وسلم العمل في ماله أو الخروج في تجارته وأن يعطوه من الأجر ضعف ما يعطون غيره لصدقه وأمانته وللبركة التي تحل على المكان الذي يجلس فيه أو على التجارة التي يعمل بها، وهذا هو الذي دعا السيدة خديجة بنت خويلد سيدة نساء قريش لأن ترسل إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم ليخرج بتجارتها إلى الشام، فيروى ابن سعد في طبقاته عن نفيسة بنت منية أن السيدة خديجة رضى الله عنها عندما أرادت أن تبعث تجارتها مع قافلة قريش المتجهة إلى الشام أرسلت إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم وقالت له: أنا أعطيك ضعف ما أعطي رجلاً من قومك - ليخرج في تجارتها إلى الشام، فقال أبو طالب: هذا رزق ساقه الله إليك، وخرج في تجارتها إلى الشام ومعه غلامها ميسرة، وكانت عادة القافلة أن تذهب لتبيع أنواعاً من السلع وتشتري أنواعاً أخرى من أرض الشام، فلما باع الرسول لها تجارتها واشترى لها ما أرادت أقبل عائداً إلى مكة^(١).

وتذكر بعض الروايات أن النبي صلى الله عليه وسلم سافر في تجارة السيدة خديجة رضى الله عنها خمس مرات، أربع منها إلى اليمن وواحدة إلى الشام. المهم والذي يعيننا في هذا الأمر أن السيدة خديجة رضى الله عنها لما رأت في رسول الله صلى الله عليه وسلم صدقه وأمانته وإتقانه للعمل والبركة التي حلت على تجارتها منذ أن خرج لها فيها لم تكن تستأمن أحداً في خروجه بتجارتها إلا هو صلى الله عليه وسلم.

(١) من طبقات ابن سعد: (١٢٩/١) وما بعدها، وسيرة ابن هشام (٢١٢/١).

الصحابة رضوان الله عليهم كانوا أصحاب مهن وحرف:

من المعلوم أن الصحابة الكرام من المهاجرين والأنصار رضي الله عنهم أجمعين كانوا يعملون في أمر معاشهم، وكانوا أصحاب مهن وحرف، فمنهم التاجر والجزّار والبزاز والحدّاد، والخياط والنسّاج والنجّار والحجّام واللحّام، وقد احترف التجارة منهم ناسٌ كثير، فتاجروا براً وبحراً، وقد كان النبي صلى الله عليه وسلم يمارس بعض المهام بنفسه، أو يفوض فيها صحابته الكرام وأما عن بعض أنواع الوظائف التي كانت في عهده صلوات ربي عليه، وكان يشغلها بعض الصحابة بتكليف منه صلى الله عليه وسلم وفقد ذكرها الكتاني في كتابه التراتيب الإدارية^(١) ومنها: التعليم: حيث قام به مصعب بن عمير، ومعاذ بن جبل، وعمرو بن حزم رضي الله عنهم، والقضاء: حيث قام به علي بن أبي طالب، ومعاذ بن جبل رضي الله عنهما، والأذان: حيث قام به بلال بن رباح، وابن أم مكتوم، وأبو محذورة رضي الله عنهم، وأخذ الجزية: حيث قام به أبو عبيدة بن الجراح رضي الله عنه، وأخذ الصدقات: حيث قام به جماعة كثيرون منهم عمر بن الخطاب، ومعاذ بن جبل، وعدي بن حاتم رضي الله عنهم، وفي التجارة عمل أبو بكر وعثمان وعبدالرحمن بن عوف وجمع كبير من الصحابة رضي الله عنهم، وكذلك في الزراعة عمل الكثير منهم رضوان الله عنهم أجمعين.

بل إن بعض الصحابييات عملن في بعض الوظائف، مثل: سمراء بنت نهيك الأسدية، وكانت تعمل محتسبة فكانت تمرّ في الأسواق وتأمّر بالمعروف وتنهى عن المنكر، وتضرب الناس على ذلك بسوط كان معها^(٢).

(١) محمد عبدالحى الإدريسي الكتاني المغربي: «التراتب الإدارية والعمالات والصناعات والمتاجر والحالة العلمية التي كانت على عهد تأسيس المدينة الإسلامية في المدينة المنورة العلية». ط ٢. لبنان - بيروت: دار البشائر الإسلامية ١٤٣٤ هـ - ٢٠١٣ م، بتصرف من الجزء الأول.
(٢) الاستيعاب: (٤/١٨٦٣)، دار الجيل - بيروت، ط ١: ١٤١٢ هـ - ١٩٩٢ م.

ونشير هنا إلى أن اختلاف أنواع الوظائف بين الصحابة رضي الله عنهم، لا يدل على أفضلية بعضها على بعض، بل كل منهم على ثغر، فلو عمل كل الصحابة في التعليم لما وجد الناس من يبيع لهم الثياب لستر العورات، أو يبيري لهم النبال للجهاد، أو يصنع لهم السرج للإنارة، أو يتاجر لهم، أو يزرع لهم، أو ينسج لهم، أو يصطاد، أو يدبغ أو...إلخ.

الصحابة رضوان الله عليهم أسوة حسنة في أداء أعمالهم؛

ضرب الصحابة الكرام رضوان الله عليهم أجمعين أروع الأمثلة في اتقان العمل والقيام به على أكمل وجه، والأمثلة على ذلك كثيرة ونذكر منها على سبيل المثال لا الحصر، نجاح الصحابة في تعليم المسلمين القراءة والكتابة، فقد ذكر ابن عبد البر في «الاستيعاب»^(١): عبدالله بن سعيد بن العاص، فقال: أمره رسول الله صلى الله عليه وسلم أن يعلم الناس الكتابة في المدينة، وكان كاتباً محسناً، وهذا يدل على إتقانه رضي الله عنه لمهنة التدريس وتعليم الناس، وأما في مهنة الطب، وذكر من كان يعالج النبي صلى الله عليه وسلم، ذكر ابن الجوزي في "صفة الصفوة": عن هشام بن عروة، قال عروة لعائشة: يا أمته لا أعجب من علمك بالشعر، وأنت ابنة أبي بكر، وكان أعلم الناس، ولكن أعجب لعلمك بالطب، فضربته على منكبه، وقالت: إن رسول الله صلى الله عليه وسلم كان يسقم عند آخر عمره، فكانت تقدم إليه وفود العرب من كل وجه فتتعت له الأنعات، فكنت أعالجها له^(٢)، كما جاء أيضاً في ترجمتها في "الإصابة" لابن حجر، قال هشام بن عروة عن أبيه: ما رأيت أحداً أعلم بفقهِه ولا بطب ولا بشعر من عائشة^(٣). وفيه دلالة واضحة على تميز السيدة عائشة

(١) ابن عبد البر: "الاستيعاب"، (٩٢٠/٣).

(٢) أخرجه أحمد في المسند: ح(٢٤٢٨٠)، وأبو نعيم في الحلية (٥٠/٢)، وصفة الصفوة (١٧٨/١).

(٣) ابن حجر: "الإصابة" (١٥٠/٨).

رضي الله عنها في أكثر من مجال، ولاسيما مهنة الطب وعلاجها للنبي صلى الله عليه وسلم، وأما في ذكر نبغ في مهنة الترجمة للنبي صلى الله عليه وسلم، فيروى أن زيد بن ثابت تعلم السريانية في سبعة عشر يوماً، ففي "الاستيعاب"^(١) لابن عبد البر في ترجمة زيد بن ثابت رضي الله عنه أنه قال: قال لي رسول الله صلى الله عليه وسلم: "أتحسن السريانية، إنه تأيني كتب؟، قال: قلت: لا، قال: "فتعلمها"، قال: فتعلمتها في سبعة عشر يوماً. وهذا يدل على نبوغه وإتقانه لعمله وسرعة بديهته رضي الله عنه، وكان عثمان بن عفان رضي الله عنه من أمهر البزازين^(٢)، قال ابن قتيبة في المعارف^(٣) إنه كان بزازاً، وليس أدل على مهارته وإتقانه من تجهيزه لجيش العسرة تسعمائة وخمسين بغيراً، وتم الألف بخمسين فرساً، وذكر الزبير أنه سمع سفيان بن عيينه يقول: كانت غلة طلحة ابن عبيدالله ألفاً وافية كل يوم، وقال: والوافي وزنه وزن الدينر، وعلى ذلك وزن دراهم فارس التي تُعرف بالبلغلية^(٤)، وكذلك عبدالرحمن بن عوف رضي الله عنهم أجمعين، فقد كانوا مهرة حاذقين وتجاراً يضرب بهم المثل في الإتقان والمهارة، وفي "الصحيح" عن أبي المنهال قال: كنت أتجر في الصرف، فسألت زيد بن أرقم والبراء بن عازب رض الله عنهما، فقالا: كنا تاجرين على عهد رسول الله صلى الله عليه وسلم، فسألنا رسول الله صلى الله عليه وسلم عن الصرف، فقال: "إن كان يداً بيد فلا بأس، وإن كان نسيئاً فلا يصلح"^(٥)، والصرف: بيع الذهب بالذهب، والنسأ: التأخير. وهذا يدل على تقواهم وورعهم وحرصهم رضوان الله عليهم على الكسب الحلال.

(١) "الاستيعاب": (٥٢٨/٢). وانظر: التراتيب الإدارية: (١٨٥/١).

(٢) البز: نوع من الثياب، وقيل: الثياب خاصة من أمتعة البيت.

(٣) المعارف: ص (٥٧٥).

(٤) الاستيعاب: (٣٢١/٢).

(٥) متفق عليه: أخرجه البخاري: رقم (٢٠٦١). كتاب البيوع، باب التجارة في البر؛ ومسلم رقم

(١٥٨٩)، كتاب البيوع، باب النهي عن بيع الورق بالذهب دينا.

وفي ترجمة عبدالله بن جعفر في الإصابة، أن رسول الله صلى الله عليه وسلم مرَّ بعبدالله بن جعفر وهو يبيع مع الصبيان، فقال: "اللهم بارك له في بيعه أو صفقته"^(١)، وهذا يدل على تشجيع النبي صلى الله عليه وسلم لعبدالله بن جعفر ودعائه له بالبركة، ونختم بقصة سعد بن معاذ الأنصاري رضي الله عنه في "الإصابة" وفيها عن الحسن بن أنس أن النبي صلى الله عليه وسلم لما رجع استقبله سعد بن معاذ الأنصاري فقال: "ما هذا الذي أرى بيدك؟"، فقال: «أثر المسحاة، أضرب وأنفق على عيالي»، فقَبَّلَ النبي صلى الله عليه وسلم يده، وقال: "هذه يد لا تمسها النار"، ووقع في رواية أبي موسى سعد الأنصاري^(٢)، ونقول: هذه قصة عجيبة وهي (تقبيل النبي صلى الله عليه وسلم يد صحابي) لأجل ضربه في الأرض بالفأس، ومع اختلاف روايات تلك القصة وورودها بأكثر من طريق، وبغض النظر عن مدى صحتها من ضعفها فالذي يهمنا في هذا المقام أنها تدل على عمل سعد بن معاذ رضي الله عنه في الزراعة واجتهاده وبذل وسعه وطاقته في عمله حتى تشققت يده رضي الله عنه لحرصه على أكل الحلال وإطعام عياله من هذه المهنة الشاقة.

هذه بعض الأمثلة وتوجد العديد والعديد من الأمثلة لا يتسع المجال لذكرها والتي تدل في مجموعها على أن الصحابة رضوان الله عليهم كانوا أسوات حسنة في أدائهم لوظائفهم، وقيامهم بأعمالهم على أكمل وجه، فمنهم الحفاظ والمهرة في كتابة الوحي، ومنهم السفراء لتعليم الناس تعاليم الإسلام، ومنهم من تعلم لغات أخرى في أيام قلائل، ومنهم من زرع وصنع، ومنهم البارعون في كل مجال^(٣).

(١) أخرجه أحمد في المسند: ح (١٧٥٠)، والطبراني في الكبير: ح (١٤٦١)، والنسائي في الكبرى: ح (٨١٦٠). وانظر الإصابة: (٣٧/٤).

(٢) الإصابة: (٨٨/٣).

(٣) للتوسُّع في هذا الباب يرجى الرجوع إلى كتاب «التراتب الإدارية» لعبدالحى الكتاني: فقد أفاض وأجاد وهذب ورتب وظائف ومهن الصحابة رضوان الله عليهم أجمعين، وأوضح وأظهر مهارتهم وتفوقهم بل ونبوغهم في أدائها.

الإسلام يدعو إلى الواقعية والفترة السليمة:

الإسلام دين واقعي جاء مراعاة لمصالح العباد، متسقاً مع فطرتهم السليمة، جامعاً لما ينفعهم محذراً مما يضرهم، وقد اهتم الإسلام بشتى مناحي الحياة ومن أهم ما يشغل الناس في هذا الجانب أمر معاشهم والسعي على أرزاقهم، فما أن يتنفس الصبح، وتشرق الشمس، ويبدأ يوم جديد، إلا وترى الناس يخرجون أفواجاً وجماعات لكسب الأوقات وقضاء المصالح والحاجات، كل يغدو سائلاً المولى سبحانه من فضله وعطائه، يسعون على أرزاقهم، وكلهم أمل بأن الله لن يضيعهم، واثقين في موعود الله بأن يغدوا خماساً، ويروحو بظاناً، ما من أحد منهم إلا وله حاجة، ساعياً أن يقضيها الله سبحانه وتعالى له، فيستجيب المولى سبحانه وتعالى للجميع ضامناً لهم الرزق والكسب بمقتضى علم وحكمة تحار لها العقول والألباب.

وكل وظيفة مباحة يقوم بها الموظف وكل عمل حلال يعمل به العامل ليكف به نفسه عن سؤال الآخرين، ويكسب به قوت عياله ومن هم في مسؤليته فله به أجر عظيم، ويمثل بذلك لبنة صالحة في بناء المجتمع الإسلامي وهو بذلك يخدم نفسه ويقدم خدمات لغيره من البشر، وهذا عين ما دعت إليه الشريعة الإسلامية الغراء، وحث عليه ديننا الإسلامي الحنيف.

وفيما يلي عرض للقيم الوظيفية، سائلين المولى سبحانه أن ينفع بها، وأن يكون هذا العمل في ميزان حسناتنا، يوم لا ينفع مال ولا بنون إلا من أتى الله بقلب سليم.

أولاً: القيم الوظيفية المعنية بالذات:

١- العمل الوظيفي أمانة:

في هذا الزمان الذي كثرت فيه الآفات الأخلاقية التي تخالف قيم ديننا الحنيف، الذي اكتفى البعض منه بالقشور والشكليات على حساب الجوهر، يحسن أن نذكر أنفسنا بما يحض عليه هذا الدين من خلق حسن، يسموا بإنسانيتنا، بما يرضي الخالق سبحانه.

ومن أهم الأخلاق التي يحث عليها الإسلام، تأدية الأمانات إلى أهلها؛ والأمانة هي: موافقة الحق بإيفاء العهد في السر، وعند الفقهاء هي: الشيء الذي يوجد عند أمين^(١). إذ يقول الله تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا﴾^(٢).

وأريد أن نتوقف هنا عند الشق الأول من هذه الآية: ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا﴾ حيث ذكر الإمام القرطبي أن هذه الآية من أمهات الأحكام تضمنت جميع الدين والشرع^(٣)، وورد في تفسير ابن كثير أن الله تعالى يخبر بأنه يأمر بأداء الأمانات إلى أهلها، وفي حديث الحسن عن سمرة أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: «أد الأمانة إلى من ائتمنك، ولا تخن من خانك»^(٤)، وهذا يعم جميع الأمانات الواجبة على الإنسان، من حقوق الله عز وجل على عباده، من الصلوات والزكوات، والصيام والكفارات والندور، وغير ذلك مما هو مؤتمن عليه ولا يطلع

(١) التعريفات الفقهية: ص(٣٥).

(٢) سورة النساء: الآية (٥٨).

(٣) تفسير القرطبي: (٢٥٥/٥). دار الكتب المصرية، ط٢: ١٣٨٤هـ - ١٩٦٤م.

(٤) أخرجه أبو داود: ح(٣٥٣٤)، والترمذي: ح(١٢٦٤)، وصححه الألباني.

عليه العباد، ومن حقوق العباد بعضهم على بعض كالودائع وغير ذلك مما يأتون به بعضهم على بعض من غير اطلاع بيّنة على ذلك^(١).

وقد تجسّد هذا الخلق في النبي الكريم صلى الله عليه وسلم، حتى قبل بعثته، فقد كان يلقب بالصادق الأمين، وكان أهل قريش يستأمنونه على ودائعهم، حتى بعد أن خرج على دينهم، وتآمر بعض قاداتهم لقتله، كانت لديه أمانات تركها لعلي بن أبي طالب رضي الله عنه حتى يردها إلى أصحابها! فليس بغريب أن يشتهر بينهم بلقب "الصادق الأمين".

وقد ثبت في الحديث الصحيح أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: "لتؤدن الحقوق إلى أهلها يوم القيامة، حتى يقاد للشاة الجلحاء (أي التي لا قرن لها) من القرناء"^(٢)، فكيف بمن يأكل أموال الناس بالباطل، ويضيع الأمانات متعمداً دون أن يشعر بالإثم بل يلعب ويلهو غافلاً عما ينتظره من حساب عسير عند ربه؟، والذي قال في كتابه العزيز: ﴿يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ۝١٩ وَمَنْ يَفْعَلْ ذَلِكَ عُدْوَانًا وَظُلْمًا فَسَوْفَ نُصَلِّيه نَارًا وَكَانَ ذَلِكَ عَلَى اللَّهِ يَسِيرًا ۝٢٠﴾^(٣).

إن الأمانة التي نقصدها مفهوم واسع شامل لكثير من الأخلاقيات التي تقع تحت مظلته، كلها تعود إلى تحقيق هذه الصفة في نفس ووجدان كل موظف، بل كل مسلم. وممن يُكْتَبون ضمن الذين يؤدون الأمانات إلى أهلها، الموظفون الذين يلتزمون بحدود الله في وظيفتهم ولا يخونون الواجب الذي اتّمنوا عليه، ويقومون به كما ينبغي فيدخلون بذلك في زمرة المجاهدين، مصداقاً لقوله صلى الله عليه وسلم: «العامل على

(١) تفسير ابن كثير: (٦٣٧/١)، دار الفكر، سنة ١٤١٤هـ - ١٩٩٤م.

(٢) صحيح مسلم: كتاب البر والصلة والآداب، باب تحريم الظلم، ج: (٢٥٨٢).

(٣) سورة النساء: الآيات (٢٩-٣٠).

الصدقة بالحق كالغازي في سبيل الله حتى يرجع إلى بيته»^(١)، ويقاس عليه كل موظف مخلص.

وهذا الحديث فيه - كذلك- بيان بأفضلية العامل على جمع الصدقات وتحصيلها لتتفق في مصارفها، وأن الساعي على ذلك كالغازي الغانم؛ إذ أنه جاهد نفسه ليؤدي الأمانات إلى أهلها احتساباً لوجه الله تعالى، كما جاهد المقاتل في سبيل الله لتكون كلمة الله هي العليا، فنصره الله وغنم الدنيا والآخرة.

والغريب العجيب أمر بعض الموظفين - والموظفات - الذين يتقنون في التهرب من أداء واجبات العمل الوظيفي ظناً منهم - ومع الأسف - بأنها "شطارة"، بل هي والله خيانة أمانة. هداهم الله إلى الصواب.

وحتى يتسنى للموظف التخلق بخلق الأمانة بكل ما يشمله من معان، فلا بد من مراعاة عدة أمور منها:

- إدراك أهمية الأمانة وشمولها لمناحي حياتية مختلفة.
- إيضاح أن الأمانة هي مفتاح الدخول إلى قلوب الآخرين بطمأنينة وثقة، وهو ضمان التعامل والقبول في كثير من التصرفات.
- التخلق بالأمانة يقتضي أفراد لحظات للحساب النفسي، أو وقفة مع النفس يصارح فيها كل موظف نفسه بلا مجاملة أو محاباة.
- أدعو الله أن نُكتب جميعاً ممن يؤديون الأمانات إلى أهلها دون زيادة أو نقصان، وأن يثيبنا على ذلك بمثل أجر الغزاة في سبيله.
- وأخيراً إن تعامل الموظف بأمانة ليس هدفاً يسعى للوصول إليه فحسب بل هو منهج حياة يتعدى الحياة الوظيفية إلى غيرها من قطاعات الحياة ومجالاتها لكونه أساساً في بناء الشخصية السليمة.

(١) أخرجه أبو داود في سننه: ح(٢٩٣٦). والترمذي في سننه: ح(٦٤٥) وصححه الألباني.

الإخلاص في العمل:

الإخلاص: لغة ترك الرياء في الطاعة، وعرفاً: تخليص القلب من كل شوب يكدر صفاءه، وكل ما يتصور أن يشوب غيره، فإذا صفا عن شوبه وخلص منه سمي خالصاً^(١). وقال المحاسبي: الإخلاص هو إخراج الخلق عن معاملة الرب^(٢).

وعن حذيفة الممرعشي رحمه الله، قال: الإخلاص أن تستوي أفعال العبد في الظاهر والباطن^(٣).

والإخلاص والتوحيد متلازمان، فلا إخلاص دون توحيد، ولا توحيد صادق دون إخلاص؛ ولذا يقول الله تعالى: ﴿قُلْ إِنَّمَا أَنَا بَشَرٌ مِّثْلُكُمْ يُوحَىٰ إِلَيَّ أَنَّمَا إِلَهُكُمُ اللَّهُ وَحْدٌ فَمَن كَانَ يَرْجُوا لِقَاءَ رَبِّهِ فَلْيَعْمَلْ عَمَلًا صَالِحًا وَلَا يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِ أَحَدًا﴾^(٤)، ويقول جل شأنه: ﴿وَمَا أُمِرُوا إِلَّا لِيَعْبُدُوا اللَّهَ مُخْلِصِينَ لَهُ الدِّينَ حُنَفَاءَ وَيُقِيمُوا الصَّلَاةَ وَيؤْتُوا الزَّكَاةَ وَذَلِكَ دِينُ الْقِيَمَةِ﴾^(٥).

وفي السنة عن عمر بن الخطاب عن رسول الله صلى الله عليه وسلم أنه قال: إنما الأعمال بالنيات وإنما لكل امرئ ما نوى^(٦)... وقال عنه النووي: وهذا الحديث من أصول الإسلام^(٧).

وغيرها من الآيات المتعددة والأحاديث الكثيرة الدالة على أهمية

(١) المناوي القاهري: التوقيف على مهمات التعاريف: ج ١ ص (٤٢).

(٢) الإحياء: ج ٤، ص (٣٨٢).

(٣) الرسالة القشيرية: عبد الكريم القشيري: (٣٦١/٢) راجع: التبيان في آداب حملة القرآن للنووي، ص (٣٢).

(٤) سورة الكهف: الآية (١١٠).

(٥) سورة البينة: الآية (٢٥).

(٦) أخرجه البخاري: ح (١).

(٧) التبيان: ص (٣١).

الإخلاص وأنه هو أساس قبول العمل، بل إن العمل قد يقبل دون أن يقوم به الإنسان لإخلاص النية في فعله ولكن حبسه العذر، وقد يقوم بالعمل كاملاً ورغم ذلك لا يُثاب عليه في الآخرة إذا ابتغى به رضا الناس والسمعة، والآيات والأحاديث في هذا الشأن أشهر من أن نذكر بها.

وقد يتساءل البعض فيقول: إن الإخلاص بمعناه المتقدم موضوع عقدي بين العبد وربه فما صلته بقيم العمل الوظيفي؟!

وهو تساؤل عجيب، إذ إن العقيدة وإن كان محلها القلب، فإن الدليل على وجودها من عدمه لا يظهر إلا من خلال «العمل»، والعمل هنا يكون بمفهومه الواسع شعائر وأخلاقاً ومعاملات، ومن ضمن هذه المعاملات يأتي العمل الوظيفي الذي يظهر فيه إخلاص العمل من عدمه، فإنه إذا كان الموظف مخلصاً لله في عمله فلن يضيع وقت العمل فيما لا يفيد، وسيستوي لديه نظر الخلق؛ لأنه لا يبتغي سوى وجه ربه، فلا فارق عنده أن يكون مديره متواجداً من عدمه، وهل يراه زملاؤه في العمل أم لا، بل سيظل يعمل بجد وإخلاص في كل الحالات لأن الذي يعمل له مطلع عليه في كل حين.

ومن هنا تأتي أهمية الإخلاص في العمل والتفاني فيه، إذ إنه إذا وجد في العامل ستزاد إنتاجيته وترتفع نسبة إتقانه في عمله؛ لأنه سيبدل أقصى وسعه في القيام به عسى أن يرضى عنه ربه، وسيستثمر كل دقيقة في هذا السبيل، على عكس غير المخلص الذي سينتهز أي فرصة للتهرب من أداء واجباته الوظيفية، والمعيار في ذلك بالنسبة للآخرين يكون بالنظر لا إلى القلوب والنوايا، إذ إن علمها موكول لله وحده، بل بالنظر إلى الأعمال الكاشفة عن تلك النوايا، وبالنسبة للموظف نفسه يكون هو الحَكَم على نفسه.

وقد ذكر الإمام أبو حامد الغزالي في كتابه إحياء علوم الدين أن رجلاً ظل يصلي في الصف الأول ثلاثين عاماً متواصلة، وحدث أن تأخر مرة عن الصلاة وصلّى في الصف الثاني، فشعر بحرج من أن يراه الناس على هذا الوضع، فعلم أن صلاته كانت مشوبة بالرياء ممزوجة بلذّة نظر الناس إليه ورؤيتهم إياه في زمرة السابقين إلى الخير^(١).

وأنت يا أخي الموظف (يا אחتي الموظفة) يجب أن تكون حاكماً على نفسك في هذا الأمر، فإذا وجدت نفسك لا تتشط في عملك إلا إذا تواجد رئيسك أو من يخبره، فاعلم أن في إخلاصك شكاً كبيراً، وعليك أن تحاسب نفسك وتعمل على تقوية إخلاصك لله سبحانه، بأن تُقدر الله حق قدره، ولا تجعله أهون الناظرين إليك، واستعن على ذلك بالدعاء المأثور عن النبي صلى الله عليه وسلم «اللهم إني أعوذ بك أن أشرك بك وأنا أعلم، وأستغفرك لما لا أعلم»^(٢)، فإذا قوي إخلاصك أنت وغيرك نفعت وطنك وكنت جندياً من جنود أمتك التي تفوق عليها الآخرون لإخلاصهم في عملهم ابتغاء الدنيا، فكيف بك وأنت يفترض فيك أن تبتغي بعملك الآخرة؟!.

نسأل الله تعالى أن يرزقنا الإخلاص في القول والعمل وبخاصة العمل الوظيفي ويجعلنا جميعاً من المخلصين الذين يُرضى عنهم يوم تبيض وجوه وتسود وجوه.

(١) إحياء علوم الدين: ج ٢، ص (٢٤٢).

(٢) أخرجه البخاري في الأدب المفرد: رقم (٧١٦).

٢- الصدق:

يُعد الصدق من أهم القيم الإنسانية بصفة عامة والإسلامية بصفة خاصة حتى أنه يعتبر علامة مهمة وفاصلة على مستوى خلق الإنسان فهو إما صادق أو منافق!

والصدق في اللغة: مطابقة الحكم للواقع، وفي اصطلاح أهل الحقيقة: قول الحق في مواطن الهلاك، وقيل: أن تصدق في موضع لا ينجيك منه إلا الكذب. قال الكشيري: الصدق: ألا يكون في أحوالك شوب، ولا في اعتقادك ريب، ولا في أعمالك عيب، وقيل: الصدق: هو ضد الكذب، وهو الإبانة عما يخبر به على ما كان^(١).

وقد تضافرت الآيات القرآنية والأحاديث النبوية على الحث على الصدق والتحذير من نقيضه وهو الكذب حتى عُدَّ الصدق علامة على الإيمان والكذب علامة على الكفر أو النفاق، انظر- على سبيل المثال- إلى قوله تعالى: ﴿لِيَجْزِيَ اللَّهُ الصَّادِقِينَ بِصِدْقِهِمْ وَيُعَذِّبَ الْمُنْفِقِينَ إِنْ شَاءَ أَوْ يَتُوبَ عَلَيْهِمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ غَفُورًا رَحِيمًا﴾^(٢)، وانظر كذلك إلى قوله صلى الله عليه وسلم: آيَةُ الْمُنَافِقِ ثَلَاثٌ: إِذَا حَدَّثَ كَذَبًا...»^(٣).

وقد ذكر الإمام ابن القيم رحمه الله أن الصدق في ثلاثة: صدق في الأقوال، وصدق في الأعمال، وصدق في الأحوال؛ "فالصدق في الأقوال: استواء اللسان على الأقوال، كاستواء السنبلة على ساقها. والصدق في الأعمال: استواء الأفعال على الأمر والمتابعة، كاستواء الرأس على الجسد. والصدق في الأحوال: استواء أعمال القلب والجوارح على

(١) التعريفات للجرجاني: ج ١، ص (٣٢).

(٢) سورة الأحزاب: الآية (٢٤).

(٣) جزء من حديث متفق عليه: أخرجه البخاري في صحيحه: رقم (٣٣)، ومسلم: رقم (٥٩).

الإخلاص، واستفراغ الوسع، وبذل الطاقة، فبذلك يكون العبد من الذين جاءوا بالصدق»^(١).

والتزام الصدق في المجال الوظيفي لا يختلف عن غيره من مجالات الحياة، بل إنه أوجب في هذا المجال عن غيره؛ لأن غالب الأعمال الوظيفية تتعلق بمصالح الناس، فإن هي قامت على الصدق قضيت مصالحهم وإن لم تقم عليه فاتت، وهذا أمر يحتاج إلى تفصيل:

فالصدق في العمل يعني أن إخلاص الموظف ليس محض كلمة تقال بل عمل يُنجز، وإلا فإنه يكون قولاً لا يصدّقه العمل بل يكذبه، وفي الحالة الأولى فإن الموظف سيُقبل على عمله بكل قوته لا يكل ولا يمل، ولا يرائي أحداً، بل يطلب رضا ربه المطلع عليه في كل أحواله، فينفع نفسه وينفع الناس، وأما الحالة الثانية فيكون فيها الخلل والزلل والنقصان فيقصر الموظف في عمله ولا يوفّق فيه أبداً وإن انخدع ببعض المناصب والامتيازات المادية قصيرة الأجل منزوعة البركة، فيضر نفسه ويؤخر مصالح الناس، أو لا يقضيها على الوجه الحسن المنشود.

فعليك يا أخي الموظف (يا أختي الموظف) التزام الصدق في قولك وفي عملك وفي حالك، وهذا لن يحدث إلا بالتزام الصدق في قصدك بابتغاء مرضاة ربك في باطنك قبل ظاهرك، فـ ”إِنَّ الْإِيمَانَ لِيَسَّ بِالتَّحَلِّي، وَلَا بِالتَّمَنِّي، إِنَّ الْإِيمَانَ مَا وَقَرَ فِي الْقَلْبِ، وَصَدَقَهُ الْعَمَلُ“ كما يقول الإمام الحسن البصري^(٢) رحمه الله، ويضاف إليه أن الصدق في المجال الوظيفي لا يكون مع الآخرين فقط من الزملاء أو المسؤولين أو المراجعين بل قبل ذلك مع المولى جل وعلا، كما أوضحنا، وبعده مع النفس، فالموظف

(١) مدارج السالكين: ج ٢، ص (٢٥٨).

(٢) أخرجه ابن أبي شيبة في المصنف: رقم (٣٠٣٥١) من قول الحسن البصري.

الكاذب في أدائه لعمله، وفي قيامه بواجباته ومسئوليته هو خائن لنفسه، خائن لهدفه في الحياة، خائن لقدراته الفعلية وإنجازاته المرتقبة.

وعليه، فتحري الصدق فيه إنصاف للنفس، وقبله إخلاص للخالق، ومن هذا حاله لن يضام سيجد العاقبة الحسنى والفلاح في وأخراه وسيسهم في نهوض مؤسسته ونهضته.

٣- الحكمة: ﴿وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا﴾^(١):

الحكمة لها معان كثيرة، ولكننا نعني هنا تعريفها باعتبارها قيمة كقيمة من القيم الإنسانية التي تتعلق بمناحي الحياة المتعددة ومنها المنحى الوظيفي، ولعل من تعريفها بناء على هذا الاعتبار ما أورده الإمام ابن القيم من أن نور الحكمة هو "العلم الذي يميز به العبد بين الحق والباطل، والهدى والضلال، والضرار والنافع، والكامل والناقص، والخير والشر، ويبصر به مراتب الأعمال، راجحها ومرجوحها، ومقبولها ومردودها"^(٢).

فهي علم ومعرفة تُؤتى الإنسان فتمنحه القدرة على تمييز الأشياء، ووضع كل أمر في نصابه، أو بتعبير ابن القيم كذلك: فعل ما ينبغي، على الوجه الذي ينبغي، في الوقت الذي ينبغي^(٣).

وهي بذلك المعنى قيمة يحتاجها كل موظف في عمله، كَبُرَ أم صَغُرُ؛ لأنه في حاجة دائمة إلى أن يعطي الأمور حجمها، فلا يصغر الكبير ولا يكبر الصغير، ولا يستعمل الحزم في موضع اللين، ولا اللين في موضع الحزم، ولا يتقدم في موضع الإحجام أو يحجم في موضع الإقدام، ولا

(١) سورة البقرة: الآية (٢٦٩).

(٢) مدارج السالكين: ج ١، ص (١٨٩).

(٣) المرجع السابق: ج ٢، ص (٤٩٤).

يصمت وقت الحاجة للكلام، أو يتكلم حين يجب الصمت، ولا يتأخر في إصدار القرار الصحيح عن وقته اللازم، ولا يتعجله حين يجب تأخيره. إنها بكل إيجاز وضع الشيء في موضعه.

إن الموظف الحكيم يمتلك القدرة على أن يستخلص العبرة من الماضي ثم يدعه وينتهي عن التفكير فيه إلى التفكير في الحاضر دون الاستغراق فيه، بل يستشرف المستقبل، فيضع خطة استراتيجية لنفسه، ولمؤسسته أو يسهم في ذلك على الأقل إذا لم يكن منوطاً به هذا الأمر أصالة.

فالموظف الحكيم يرى الأحداث قبل وقوعها نتيجة علمه وتراكم خبراته الحياتية والوظيفية التي قد تصل به إلى درجة العالم ببواطن الأمور الذي يسبق غيره من الموظفين في استشراف الأزمات واستتياقها وبالاحتياط لها. وكما قال سفيان الثوري: « إذا أدبرت الفتنة عرفها كل الناس، وإذا أقبلت لم يعرفها إلا العالم! ».

وتؤتى الحكمة بالعلم والمعرفة والإرادة والحلم والأناة، وتمتتع بالجهل والطيش والعجلة واتباع الهوى، ولهذا فعلى الموظف أن يحرص على اكتساب العلم الذي يتعلق بوظيفته ويتمكن من معرفة كل ما يخصه، ويجمع إرادته على التفوق في عمله مستفيداً من خبراته المتراكمة مستأنساً بنصائح المحيطين به، مستشيراً ذوي الألباب منهم، وقبل كل ذلك وبعده، مستعيناً بربه؛ إذ إن الحكمة في التعامل مع الناس لا تتأتى على وجهها الصحيح إلا بالحكمة في التعامل مع الله أولاً، بطاعة أوامر، وتجنب نواهيه، وتقديره سبحانه حق قدره.

وعندما يتسم الموظف بالحكمة فإنه يكون نموذجاً لغيره من الموظفين، فيحذون حذوه قدر استطاعتهم، ويقبلون على عملهم بعقلٍ واطزان، مما

يعود بالنفع على المؤسسة، والتي ما هي إلا مجموعة من الموظفين في الأساس، فتكون المؤسسة هي الأخرى "حكيمة" لديها خطة استراتيجية مُحكمة تسير وفقها بدقة وإحكام، ولا تقع فيما يسبب لها إضراراً، ولا تسيء معاملة موظفيها وتفرق بينهم فتبذر التنازع والشقاق الذي يُعيق العمل ويجهض الأمل، بل تحرص على ما ينفعها ويحقق أهدافها، فتتفوق على رصيفاتها من المؤسسات غير الحكيمة، وعندئذ يعم الخير الكثير على المؤسسة وموظفيها مصداقاً لقوله تعالى: ﴿يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَنْ يَشَاءُ وَمَنْ يُؤْتِ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا﴾^(١).

وفيما يلي إيراد لبعض النصائح التي من خلالها يمكن التحلي بقيمة الحكمة في المجال الوظيفي بخاصة والحياتي بعامة؛ ومنها:

- بما أن الحكم على الشيء فرع عن تصوره فلا بد للموظف من إدراك معنى الحكمة وأهميتها وكيف نسبها المولى تعالى لنفسه، وكيف أتى على صاحبها في قوله: ﴿وَمَنْ يُؤْتِ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا﴾^(٢).
- بيان أن مدار النجاح يعود إلى الحكمة.
- مداهنة الظالمين، والسكوت عن ضياع الحقوق، ليس من مظان الحكمة.
- من خوارم الحكمة:
- الفردية وعدم غياب الاستشارة.
- عدم تحديد الأهداف.

(١) سورة البقرة: الآية (٢٦٩).

(٢) سورة البقرة: الآية (٢٦٩).

- النظرة السطحية.

- آنية التفكير وموسمية العمل والارتجال فيه.

وهذه الخوارم مرتبطة مع بعضها حيث إن غياب تحديد الأهداف يقود حتماً إلى آنية التفكير وموسمية العمل، وهذا هو الارتجال بعينه، وهذا كله نتاج النظرة السطحية للأمور، والوقوف عند التجربة والخبرة من أهم أسباب التوفيق للحكمة.

٤- التواضع:

التواضع لغة: تحقير النفس وإهانتها بالنسبة إلى عظمة الله، وقبول الحق بحسن الخلق^(١)، ونقيضه الكبر، والذي عرفه النبي صلى الله عليه وسلم بأنه: "بطر الحق وغمط الناس"^(٢) و"بطر الحق" أي جرده ودفعه بعد معرفته و«غمط الناس» النظر إليهم بعين الازدراء والاحتقار والاستصغار لهم^(٣).

وتعد صفة التواضع إحدى القيم الوظيفية الأساسية ليس فقط تبعاً لأهميتها الإنسانية بصفة عامة، ولكن لأن التحلي بها يؤثر إيجاباً على أداء الموظف، وصلاح ذات البين بين الموظفين ومن ثم أداء المؤسسة ككل.

وتفصيل ذلك أن الموظف المتواضع سيكون من ناحية أميناً مع نفسه عند تقييمها، فلا يعطيها أكبر من حقها، ولا أصغر من ذلك، ومن ثم سيسعى إلى تنمية نفسه وتطوير عمله، كما أنه - من ناحية أخرى - لن يحتقر رأي غيره من الموظفين كبر أم صغر، بل سيحترم كافة الآراء مما يمكنه من النظر فيها بروية والأخذ بأحسنها في عمله دون أن يستشعر حرجاً.

(١) المناوي، التوقيف على مهمات التعاريف: ص(١١١).

(٢) صحيح مسلم: كتاب الإيمان، باب تحريم الكبر وبيانه، من الحديث رقم (١٤٧).

(٣) الإمام ابن قيم الجوزية: روضة المحبين ونزهة المشتاقين، ص(٢٢٢).

والتواضع يشيع الود والاحترام بين كافة الموظفين، إذ لا يحتقر أحد الآخر ولا يزدريه، مما يصلح ذات بينهم ويسهم في جعلهم فريقاً واحداً يتعاقد من أجل إنجاز العمل على أكمل وجه وأحسن مطلوب، وهو الأمر الذي سينعكس بالضرورة على المؤسسة، والتي ستستفيد من تلك الروح الداعمة للعمل والدافعة للزّل، فيكون تواضع موظفيها فيما بينهم أحد أسباب نهضتها.

ومما يكشف لك أخي الموظف (وأختي الموظفة) عما إذا كنت متواضعاً من عدمه، أن تراقب نفسك جيداً، فإذا وجدت أنك -على سبيل المثال- تستتكف إلقاء السلام على الموظفين الأدنى منك ففي تواضعك شك وفيه دخن، والأمر نفسه -من باب أولى- إذا كنت ممن لا يردون السلام الذي يلقيه الخدم والمستخدمون، أو كنت ترى نفسك على حق دائماً وغيرك على باطل.

وإذا اكتشفت ذلك فلا تجزع بل بادر بترتيب نفسك وصوغها من جديد، ولتَعَلَّم أن اكتسابك لصفة التواضع أمر يسير؛ فعليك أولاً أن تعرف ربك سبحانه وتقدره حق قدره، وأنه وحده هو المتكبر بحكم كماله وجلاله، وأن تعرف أنك مخلوق من نطفة وذهب إلى تراب يجمع عظامك، ثم يحييك ربك ويحاسبك، وقد تفاجئ حينها بأن من كنت تتعالى عليه قد سبقك إلى أعلى عليين!

فكن كما يقول الشاعر:

تواضع تكن كالنجم لاح لناظر على صفحات الماء وهو رفيع
ولا تك كالدخان يعلو بنفسه إلى طبقات الجو وهو وضيع

ولتكن لنا في الغابرين عبرة، وفي أحوالنا فكرة، وفي أنفسنا نظرة،
وكما يقول أبو العلاء المعري:

صالح هذي قبورنا تملأ الرحب فأين القبور من عهد عاد؟
خفف الوطاء ما أظن أديم الأرض إلا من هذه الأجساد

٥- البشاشة:

البَشَاشَةُ: طَلَاقَةُ الْوَجْهِ، وَاللُّطْفُ فِي الْمَسْأَلَةِ، وَالْإِقْبَالُ عَلَى أَخِيكَ،
وَالضَّحْكُ إِلَيْهِ، وَفَرَحُ الصَّدِيقِ بِالصَّدِيقِ^(١).

والبشاشة بهذا المعنى تعتبر فضيلة من الفضائل الإنسانية بصفة عامة، والوظيفية بصفة خاصة، لما تحققه من التآلف بين الموظفين، والشعور بالسرور الذي يشجعهم على العطاء والعمل بجد وإخلاص.

ومن الملاحظ أن الموظف البشوش يرى الدنيا حلوة نضرة خضرة وإن قست عليه الظروف أحياناً، عكس الموظف المكتئب العبوس الذي يرى الدنيا سوداء فيُحِبَط، ويُحِبَطُ غيره من الموظفين الذين لا ذنب لهم ولا جريرة سوى أنهم وجدوا أنفسهم زملاء له!

ولهذا فإن الموظف العابس يكون في الغالب مكروهاً ممن حوله؛ لأن الإنسان بطبعه يُقبل على من يشعره بالبهجة والسرور، وينفر ممن يعطيه إحساساً بالكآبة أو التوتر.

(١) القاموس المحيط: ص(٥٨٥)، مادة (بش).

ولهذا فقد كان أحسن الخلق - صلى الله عليه وسلم- أكثر الناس ابتساماً رغم مشاغله الهائلة التي تنوء بها الجبال، ذلك أن الابتسام وطلاقة الوجه لا تأتي إلا من نفس سمحة راضية تنزل الدنيا منزلتها التي تستحق، فهي من الدنو بحيث لا تستحق أن يقطب الموظف من أجلها وجهه عند لقاء زملائه أو التعامل مع جمهور الناس.

والموظف الذي لا تفارقه الابتسامة لا يفارقه النشاط ولا تغادره الحيوية، ويخترق قلوب من حوله بسلاسة ودون تكلف، ولهذا يقول سفيان ابن عيينة -رحمه الله- «البشاشة مصيدة المودة، والبرُّ شيء هين: وجه طليق وكلام لين».

إن الابتسامة أخي الموظف (أختي الموظفة) لها مفعول السحر مع الزملاء والعملاء، فهي تؤلف القلوب وتشجع على العمل وتزيد الإنتاج.

ويبدو أن ذلك هو الذي جعل النبي صلى الله عليه وسلم يعتبر تبسم الإنسان في وجه أخيه صدقة، إذ قال «تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ لَكَ صَدَقَةٌ»^(١).

كما اعتبر صلى الله عليه وسلم طلاقة الوجه من المعروف: «لا تحقرنَّ من المعروف شيئاً، ولو أن تلقى أخاك بوجه طَلَّق»^(٢).

إن بعض الموظفين، لاسيما من المديرين والمشرفين، يعتقدون خطأ أن عدم التبسم في وجه المرؤوسين يزيد من هيبتهم ويقوّي تأثيرهم عليهم، وهذا ظن خاطئ؛ فالهيبة تأتي بالجدية والحزم مع الابتسام

(١) أخرجه الترمذي: رقم (١٩٥٦)، وروى مسنداً عن ابن عمر قوله: البر شيء هين، وجه طليق وكلامه لين. شعب الإيمان للبيهقي: (٤٠٤/١٠) رقم (٧٧٠٢)، وصحّحه الألباني.

(٢) أخرجه مسلم: رقم (٢٦٢٦).

وليست بتقطيب الجبين وتصعير الخد للناس، والمدير (القائد) الناجح يعتمد على كسب قلوب موظفيه، لا خسرانها!

والإبتسامة أخي الموظف (أختي الموظفة)، تكشف عن ثقتك بنفسك وقوتك الذاتية التي تجعلك تتحكم في أحزانك بحيث لا تظهر على وجهك لمن لا ذنب لهم فيها، بل وإنها تمنع من شماتة الشامتين الذين من البديهي أنهم سيعجزون عن الشماتة في إنسان منشرح الصدر تطلق الوجه.

ابتسم أخي الموظف ترضي ربك وتنتصر على نفسك وتكسب مودة من حولك، وتؤثر فيهم، وتخدم مؤسستك بإشاعة جو من البهجة فيها، والتأليف بين موظفيها، بشرط ألا تبالغ في ذلك فتخسر هيبتك، وتعطل العمل، فتضر من حيث أردت أن تنفع.

ولتعلم أخي الموظف (أختي الموظفة) أن البشاشة والترحاب شعارها البسمة ودثارها الرفق واللين، ورائدها الرحمة والتواضع، فالموظف البشوش يكون دوماً:

- بسّاماً.
- متواضعاً.
- رقيقاً ليناً.
- رحيماً.

والبشاشة لا تعني بحال مجانية الحزم أو مخالفته وهجره وبخاصة عند توافر دواعيه، ولا مانع أبداً أن يكون الموظف أو المسئول حازماً في قراراته وفي نفس الوقت متمتعاً ببشاشة وجهه وصفاء خلقه وطبعه.

٦- الصبر والحلم:

الصبر في اللغة: الحبس، وفي القرآن صبر جميل؛ أي: الصبر الذي لا شكوى فيه ولا جزع، وأما الحلم لغةً: مصدر حلم؛ أي: صار حليماً، ومادة حلم تدل على تَرَكَ العجلة.

ويكفي الصبر والحلم شرفاً وفضلاً أن الله تعالى تسمّى بهما (الصبور، الحليم)، وهما كذلك من صفات الأنبياء عليهم الصلاة والسلام.

ومن الأمثلة العظيمة على الصبر والحلم عند الأنبياء: صبر وحلم نبينا الكريم صلى الله عليه وآله وسلم على كفار قريش الذين آذوه وطردوه من بلده، فلما تمكن منهم لم ينتقم، بل قال: (اذهبوا فأنتم الطلقاء)^(١) ولو كان حاملاً للحقد في قلبه، وكاتماً غيظه عليهم إلى أن تتاح له الفرصة، لأمر بقتلهم شر قتلة، ولكن أخلاق الأنبياء تأبى ذلك، ولهذا كان وصفه - صلى الله عليه وسلم - أنه يسبق حلمه غضبه، ولا تزيده شدة الجهل عليه إلا حليماً^(٢).

وهاتان الصفتان (الصبر والحلم) من القيم المطلوبة واللازم توافرها في الدوائر الوظيفية بل والحياتية بعموم. فأحياناً يتعرض رب العمل أو المسئول لبعض المواقف من بعض العاملين والموظفين أو المراجعين الذين قد يثيرونه بالانتقاد أو الاعتراض، سواءً كان ذلك بشكل فردي أو جماعي، وسواءً كان ذلك في مقابلة فردية أو في اجتماع رسمي، وفي هذه الحالة إما أن يفقد المسئول أعصابه فيثور ويبدأ بالدفاع أو الهجوم، وهذا الموقف فيه الكثير من السلبيات، ومنها: أن يتحوّل النقاش إلى خلاف شخصي لا علاقة له بالعمل، أو أن يخسر المسئول في هذا الموقف الاختباري أمام الآخرين كقدوة.

(١) جزء من حديث أخرجه البيهقي في الكبرى: رقم (١٨٢٧٥).

(٢) جزء من حديث أخرجه الحاكم في المستدرک: رقم (٦٥٤٧).

لذا فإن المنتظر من كل مسئول أو صاحب عمل أن يكون صبوراً حليماً لا يستجيب لاستدراج الآخرين لإغضابه، والأسلوب الأمثل لتحقيق تلك الأخلاق الرفيعة هو: أن يتذكر أنه قدوة للموظفين والعاملين وكما يجب أن يكون موظفوه ناجحون، فعليه من باب أولى أن يصبر عليهم ويحلم بهم، وعليه أيضاً أن يناقش موضوعات الخلاف بموضوعية وتجرد، وأن يقبل كل نقد صحيح وبنّاء، ولو كان فيه إبراز خطأ وقع المسئول فيه، فإن الرجوع إلى الحق خير من التماذي في الباطل، كما يجب عليه تذكر أن المؤمن مرآة أخيه المؤمن، كما في الحديث^(١)، فربما كان هذا الناقد قاصداً للخير بتقويم هذا المسئول ولكنه أساء الأسلوب، فالرؤية يجب أن تتوجّه إلى الموضوع لا إلى الأسلوب، فالموقف الصحيح هو الصبر والحلم على المخطئ أو الناصح وتقبُّل النصيحة والنقد، وتوجيه الناصح والناقد لتحسين أسلوبه.

وما يقال في صاحب العمل والمسئول يجب أن يقال في الموظف الذي يواجه المراجعين وأصحاب الحاجات، وكثيراً ما نرى النزاعات ونسمع الأصوات المرتفعة في بعض الدوائر الحكومية والمؤسسات والشركات الأهلية بين الموظفين والمراجعين نتيجة عدم الالتزام بخلق الصبر والحلم.

لذا فإنه يجب على الجميع (مسئولين وموظفين ومراجعين أيضاً) أن يتحلوا بخلق الصبر والحلم، كما أنه من الضروري إدراج هاتين الصفتين الجميلتين الجليلتين وبقية الصفات الجليلة في الدورات الإدارية التي تُعطى للموظفين والإداريين، وفي مناهج معاهد التدريب في المؤسسات والشركات، لما لها من أثرٍ ناجحٍ وفَعَّالٍ على أداء الإدارة ومنسوبيها.

(١) إشارة إلى جزء من حديث أخرجه الترمذي في سننه: رقم (١٩٩) بلفظ: إن أحدم مرآة أخيه.

وليعلم كل موظف ومسئول أن الصبر من أعظم أسباب التوفيق للنجاح والإمامة فيه يقول تعالى: ﴿ وَجَعَلْنَا مِنْهُمْ أَيْمَةً يَهْدُونَ بِأَمْرِنَا لِمَا صَبَرُوا ﴾^(١).

نسأل الله سبحانه وتعالى أن يلهمنا جميعاً خلقي الصبر والحلم في كل أمور حياتنا ومع كل من نتعامل معه، وألا يحرمنا من هذين الخلقين الكريمين، فمن حُرِّمها أو إحداهما فقد حُرِّم خيراً كثيراً وأجرأً وفيراً.

٧- إتقان العمل إكسير النجاح:

من أهم القيم الوظيفية التي يتعين على الإنسان مراعاتها في عمله الإتقان، ومعنى أن يتقن الإنسان عمله: أي أن يحكمه، والتقن هو المتقن الحاذق، وكذلك: هو الحاضر المنطق والجواب^(٢).

وكانت حكمته سبحانه من خلق الموت والحياة أن يتيبين من من الناس الأتقن لعمله، وذلك وفقاً لما جاء في قوله تعالى: ﴿ الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الْغَفُورُ ﴾^(٣) أي ليجعل ذلك بلاءً، أي اختباراً وامتحاناً لكم، فيظهر أيكم أحسن إتقاناً لما يعمله، ونفعاً له وللناس به^(٤). والتبيان هنا مرده للخلق لا للخالق جل وعلا فهو أعلم بصنعتة، ﴿ أَلَا يَعْلَمُ مَنْ خَلَقَ وَهُوَ اللَّطِيفُ الْخَبِيرُ ﴾^(٥).

ولا يحسبن أحد أن العمل المقصود إتقانه هو العمل الأخروي وحده، بل إن العمل الدنيوي يتساوى مع الأخروي في هذا الشأن طالما ابتغي به وجه الله؛ ولذلك اقترن إتقان العمل دائماً بالإخلاص، وهذا المعنى

(١) سورة السجدة: الآية (٢٤).

(٢) لسان العرب: (٧٣/١٣) مادة (تقن).

(٣) سورة الملك: الآية (٢).

(٤) محمد رشيد رضا: تفسير المنار: جزء (١٢)، ص(١٦-١٧).

(٥) سورة الملك: الآية (١٤).

تجده في قوله تعالى: ﴿ وَمَنْ أَحْسَنُ دِينًا مِمَّنْ أَسْلَمَ وَجْهَهُ لِلَّهِ وَهُوَ مُحْسِنٌ ﴾^(١).

وقد جاء في حديث النبي صلى الله عليه وسلم ما يعضد هذه المعاني، فعنه صلى الله عليه وسلم أنه قال: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه"^(٢).

وقال صلى الله عليه وسلم: «إن الله كتب الإحسان على كل شيء، فإذا قتلتم فأحسنوا القتلة، وإذا ذبحتم فأحسنوا الذبح، وليحد أحدكم شفرته، فليُرح ذبيحته»^(٣).

كما عرّف النبي صلى الله عليه وسلم الإحسان - وهو أعلى درجات الإتيان - بأنه: «أن تعبد الله كأنك تراه، فإن لم تكن تراه فإنه يراك»^(٤).

وإذا أردنا أن نضرب مثلاً على الإتيان في العمل فليس هناك ما هو أفضل من صنع الله سبحانه، ﴿ صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ ﴾^(٥)، وقد علّق صاحب الظلال على هذه الآية بقوله: "يتجلى إتيان صنعته في كل شيء في هذا الوجود. فلا فلتة ولا مصادفة، ولا ثغرة ولا نقص، ولا تفاوت ولا نسيان، ويتدبر المتدبر كل آثار الصنعة المعجزة، فلا يعثر على خلة واحدة متروكة بلا تقدير ولا حساب، في الصغير والكبير، والجليل والحقير، فكل شيء بتدبير وتقدير، يدبر الرؤوس التي تتابعه وتتملاه ﴿ إِنَّهُ خَيْرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ ﴾"^{(٦)(٧)}.

(١) سورة النساء: الآية (١٢٥).

(٢) أخرجه أبو يعلى في مسنده: رقم (٤٣٨٦) والطبراني في الأوسط: رقم (٨٩٧)، وصحّحه الألباني.

(٣) رواه مسلم في صحيحه: رقم (١٩٥٥).

(٤) متفق عليه: أخرجه البخاري: رقم (٥٠) ومسلم: رقم (٨).

(٥) سورة النمل: الآية (٨٨).

(٦) سورة النمل: الآية (٨٨).

(٧) سيد قطب، في ظلال القرآن: ج ٥، ص (٢٦٦٩).

ولذا فإنه يجب على العامل أو الموظف أن يستشعر دائماً مراقبة الله له في عمله، مبتغياً وجهه، قاصداً رضاه، وإنه إذا حرص على ذلك، وجد نفسه تجتهد في إتقان العمل حتى تتعب جسده فلا يتوقف إلا بعد أن يحقق مبتغاه، وحينها يكون قد أرضى ربه، وأراح ضميره، وريح في الدنيا والآخرة، فإن فعل باقي أفراد الأمة الأمر نفسه، ربح المسلمون جميعاً واستردت حضارتهم ريادة العالم، والتي أخذها منهم الآخرون بإتقانهم لعملهم، على الرغم من أن مقصدهم هو تحقيق مصالحهم الدنيوية البحتة، وهذا أمر مؤسف، أن يسبق "الدنيويون" المسلمين، حتى أصبح المسلمون - وفي معظمهم - عالة عليهم ينتظرون منهم ما يجتهدون في صنعه ويتقنونه، فيستوردونه، ويكسبون المنتجات التي يستحيل أن تحيي أمة أو يبني حضارة، أو تخلد مجداً.

ومما يساعد على إتقان العمل بعد الإخلاص ومراقبة الله سبحانه، الجدية والمثابرة فيه، والمداومة عليه وإن قل، والتنظيم المحكم للوقت، ومقاومة الكسل، وتجنب سوق التبريرات والأعذار غير الضرورية، وتطوير الذات باكتساب الخبرات والمبادرات، وتنمية المهارات التي يحتاجها العمل المنوط به، والعلم بأن العمل غير المتقن مردود، كما ردّ النبي صلى الله عليه وسلم من لم يتقن صلاته وأمره بإعادة الصلاة من جديد بل اعتبره أنه لم يصل أصلاً! فبادره قائلاً: ارجع فصل فإنك لم تصل^(١).

وختاماً نردد مع الشاعر الفصيح أحمد شوقي قوله:

أيها العمال افنوا العمر كداً، واكتساباً واعمروا الأرض فلولا سعيكم أمست بيابا
اتقنوا يحببكم الله ويرفعكم جناباً إن للمتقن عند الله والناس الثوابا

(١) صحيح البخاري: حديث رقم (٧٥٧)، ومسلم: حديث رقم (٣٩٧).

الالتزام بمواعيد الدوام:

اليوم نكمل مسيرتنا المباركة في سلسلة منظومة القيم الوظيفية بالحديث عن قيمة جديدة من القيم الوظيفية، وهي قيمة الالتزام، ويقصد بالالتزام بصفة عامة الارتباط، والتعلق بشيء في غير انفكاك عنه، ويقصد به كذلك الإيجاب على النفس، وقولهم: التزم أحكام الله، أي أوجب على نفسه الأخذ بأحكام الإسلام والإيجاب على النفس: القيام بعمل أو الامتناع عن عمل^(١).

فالالتزام حينما نتكلم عنه في إطار القيم الوظيفية هو أن يوجب الموظف على نفسه الأخذ بأحكام العمل من لوائح ونظم وتعليمات، ومنها تقيده بالحضور والانصراف في المواعيد المقررة للدوام، وهو يستحضر في ذلك قوله تعالى ﴿يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ﴾^(٢).

فطالما كان الموظف قد تعاقد مع جهة العمل على أن يحضر إلى العمل وينصرف عنه في مواعيد محددة اتفق مع تلك الجهة عليها، فلا بد أن يلتزم به التزاماً كاملاً، وإلا كان خائناً للعهد مقصراً في أداء ما تعاقد على الالتزام به، ويكون ما حصل عليه من مال عن الوقت الذي لم يلتزم فيه بمواعيد الدوام مالا باطلاً لا بركة فيه.

ولا يدخل في هذا بالطبع تلك الأحوال التي لا يلتزم فيها الموظف بالمواعيد لسبب من الأسباب المبيحة لذلك في عقد العمل أو في العرف الوظيفي، مثل المرض والظروف الطارئة التي تفاجئ الإنسان، طالما أنه تعامل مع تلك الظروف كضرورة تُقَدَّرُ بقدرها، وفي حدود الوقت المقرر بالنظم واللوائح لمواجهة تلك الظروف دون غش أو خداع قد ينطلي على

(١) معجم لغة الفقهاء: ج١، ص(٨٦).

(٢) سورة المائدة: الآية (١).

الناس ولكنه لا ينظلي على رب الناس سبحانه .

وقد يتعلل الموظف بأنه لا عمل لديه بحيث يجعله يلتزم بمواعيد الدوام، ولهؤلاء أقول: إنه حتى في هذه الحالة لا بد أن يلتزم بمواعيد الدوام؛ لأنه في حكم ما أسماه الفقه بالأجير الخاص، الذي يُقدر نفعه بالزمن، وعليه أن يُبلغ المسؤولين أنه لا عمل لديه حتى يكلفونه بأعمال أخرى، فإن لم توجد، فعليه أن يستثمر وقته في القيام بتطوير نفسه بما يخدم عمله بعد ذلك، بعد أن يُعلم رؤسائه بما يقوم به ويستأذنهم، ولا أقول هذا على سبيل الفلسفة والمثالية الإعجازية، بل من باب أن يحلل الموظف راتبه ويبرئ ذمته أمام ربه أولاً ثم أمام نفسه وضميره ثانياً .

وقد يبرر المخالف كذلك سوء عمله بأن غالبية زملائه لا يلتزمون بمواعيد الدوام، ونقول له في هذه الحال: ولمَ ترضى لنفسك أن تكون مجرد تابع؟! لماذا لا تكون أنت قدوة لهم، ويكون أجرك - وأجر من تأسى بك- من زملائك عند الله تعالى الذي لا يضيع أجر من أحسن عملاً .

ويزداد الأمر سوءاً في كل من الوظائف العليا والإشرافية تحديداً، والتي يظن بعض شاغليها أنهم قد أصبحوا فوق الحساب والمساءلة ولا يسوغ أن يلتزموا كبقية الموظفين بمواعيد الدوام، ولهؤلاء أقول: ولماذا لا تكونوا قدوة للعاملين وتكونوا أكثر التزاماً منهم بأوقات الدوام بما لا يخل بعملكم الذي قد يستوجب أحياناً المرونة في الحضور والانصراف؟، فإذا اضطررتم للحضور متأخرين بعض الشيء فعليكم أن تعوّضوا هذا الوقت المهدر في غير أوقات الدوام حتى لا تكون أموالكم سحتاً معاذ الله .

إن التزامك أخي الموظف (أختي الموظفة) بمواعيد الدوام يعبر عن ولائك لوطنك؛ لأنه يعطي إشارة إلى جديتك في عملك، لتسهم بذلك في نهضة الوطن بقدر وسعك، فأنت في النهاية ستبعث يوم القيامة فرداً،

وسيسألك الله جل شأنه عما كان في وسعك فعله ولم تفعله، ولن يسألك عما لم يكن في وسعك عمله، مصداقاً لما جاء في قوله تعالى: ﴿لَا تُكَلِّفُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا﴾^(١)، وقوله سبحانه: ﴿لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا مَاءً أَتْنَهَا سَيَجْعَلُ اللَّهُ بَعْدَ عُسْرٍ يُسْرًا﴾^(٢).

وأخيراً فإن على جهة الإدارة أن تقوم بوضع آليات دقيقة لضبط مواعيد الموظفين حتى تساعدهم على الالتزام، ولا تكفي بذلك بل تراقب مدى التزامهم بالبقاء في العمل بعد التوقيع بالحضور؛ لأن من الموظفين للأسف من يوقعون بالحضور ثم ينصرفون لقضاء مصالحهم الشخصية ولا يعودون إلا للتوقيع بالانصراف ﴿يُخَدِّعُونَ اللَّهَ وَالَّذِينَ ءَامَنُوا وَمَا يُخَدِّعُونَ إِلَّا أَنفُسَهُمْ وَمَا يَشْعُرُونَ﴾^(٣). والأدهى والأمر أنهم يجادلون ويحاجون إذا ما حوسبوا على هذا السلوك المشين!! وكأن الهروب من العمل حق مكتسب بأي حجة كانت!

وقانا الله وإياكم من كل سوء، وجعلنا من الموفين بالعقود، الأسوة لغيرهم في صالح الأعمال ومنها الالتزام بمواعيد الدوام، وهو من أبرز القيم الوظيفية التي أخذنا على عاتقنا التصدي لها في هذا المؤلف.

وحتى نحقق قيمة الالتزام فلا بد من إدراك قيمة الوقت، وأهمية النظام فمن لا يعرف قيمة وقته ولا حاجته للنظام لن يعرف الالتزام إليه طريقتاً.

كما لا بد أيضاً من تحديد الأهداف، فمن لا أهداف له يسعى لتحقيقها، لا تجده ملتزماً بعمل أو إنجاز.

(١) سورة الأنعام: الآية (١٥٢).

(٢) سورة الطلاق: الآية (٧).

(٣) سورة البقرة: الآية (٩).

- تحرّي الحلال من الرزق والطيب من العيش، فغير الملتزم لا يحافظ على عمله ولا يحرص على أداء ما يطلب منه بل هو كثير التقلت كثير الهروب، ومن هذا حاله فلا شك أن رزقه لن يكون حلالاً محضاً.

٨- الولاء الوظيفي مكمل للولاء للوطن:

من القيم الوظيفية الأساسية أن يكون ولاء الموظف في المقام الأول لوظيفته، لا لتحقيق مصالحه الشخصية أو مصالح أحد من ذوي القربى أو الأصحاب أو غيرهم، ولهذا فعليه السعي دوماً لتحقيق مصلحة عمله في إطار مقاصد الشرع وقواعد القانون.

وولائك لعملك أخي الموظف (أختي الموظفة) يعبر عن ولائك لوطنك؛ وحبك له وسعيك الدائم للنهوض به، وتسنمه ذرى المجد.

وهذا الأمر من علائم الإيمان مصداقاً للقول السديد والمعنى الصحيح، حب الأوطان من الإيمان، فهذه المقولة ليست بجديث إلا أن معناها صحيح كما ذكر السخاوي.

فينبغي على الموظف ألا تنحصر أهدافه في القيام بعمله على نفسه وأسرته ومجتمعه الوظيفي الضيق، بل يتعين أن يرنو ببصره إلى المجتمع الكبير، الوطن^(١) الذي يعيش في ظلاله، ينعم بالأمن والأمان والرخاء، فيدعو بكافة الوسائل إلى حب الوطن والعمل على جعله أفضل الأوطان وأجملها، هذا الحب المغروس في الإنسان بطبعه وفطرته، لاسيما

(١) الوطن في اللغة يعرفه ابن منظور في لسان العرب: (٤٥١/١٣) بأنه: المنزلُ تُقيم به، وهو موطن الإنسان ومحلّه ... يقال: أوطن فلان أرض كذا، وكذا أي اتخذها محلاً ومسكناً يقيم فيه وفي الاصطلاح يعرفه الجرجاني - في كتابه "التعريفات" (٢٣٨) - بأنه: مولد الرجل، والبلد الذي هو فيه، ولد فيه أم يولد، ولكن قصد التعيش فيه لا الارتحال عنه.

المواطن العربي، وقد روى الجاحظ في رسالة (الحنين إلى الأوطان) أن العرب كانت إذا غزت أو سافرت حملت معها من تربة بلدها رملاً وعفراً تستنشقه!

وقد جاء الإسلام ودعم حب الوطن، فقرن الله تعالى بين إخراج الإنسان من أرضه وبين قتله على اعتبار أن مفارقة الإنسان للوطن من قبيل مفارقة الروح للجسد. ﴿وَلَوْ أَنَّا كُنْنَا عَلَيْهِمْ أَن نَّقْتُلُوا أَنفُسَكُمْ وَأَخْرَجُوا مِن دِيَارِكُم مَّا فَعَلُوهُ إِلَّا قَلِيلٌ مِّنْهُمْ﴾^(١)، بل وقرن سبحانه بين مكانة الدين ومكانة الوطن في قوله سبحانه: ﴿لَا يَتَّهَكُمُ اللَّهُ عَنِ الَّذِينَ لَمْ يُقَاتِلُوا فِي الدِّينِ وَلَمْ يُخْرِجُوا مِن دِيَارِكُمْ أَن تَبَرُّوهُمْ وَتُقْسِطُوا إِلَيْهِمْ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ﴾^(٢).

ومما يؤكد دعم الإسلام لحب الأوطان ما صحَّ عن النبي صلى الله عليه وسلم حين وقف يُخاطب مكة المكرمة بعد أن أجبره أهلها على الخروج منها: (ما أطيبك من بلد، وأحبك إليّ، ولولا أن قومي أخرجوني منك ما سكنتُ غيرك)^(٣).

وهذا يفسر لنا سرَّ سؤال النبي صل الله عليه وسلم لورقة بن نوفل حين قص عليه النبي صلى الله عليه وسلم ما رآه في الغار، فأجابه ورقة بأن ما شاهده وعأينه هو الناموس أو الوحي ثم تمنى ورقة أن يحيا لينصر النبي صلى الله عليه وسلم إذ يخرج قومه، فما كان من النبي صلى الله عليه وسلم إلا وسأل عن إخراجهم من بلده قائلاً: أَوْ مُخْرِجِيَّ هُمْ؟ رغم أن ورقة أخبره أنه سيكون نبي آخر الزمان.

(١) سورة النساء: الآية (٦٦).

(٢) سورة الممتحنة: الآية (٨).

(٣) رواه أحمد في مسنده: رقم (١٨٧١٧)، والترمذي رقم (٣٩٢٦) واللفظ له.

ولذلك فلا بد من أن يضع الموظف خطة يبين فيها كيفية انعكاس ثمار عمله الوظيفي على تعزيز ولائه للوطن.

ويجب أن تكون هذه الخطة مرتكزة في الأساس على أن يقدم الموظف النموذج في إقامة مجتمع صالح، يكون ولاؤه لربه في الأساس، ثم لوطنه، ثم لأمته، بما يعود عليه بالنفع وعلى الأمة جمعياً بالخير وعلى الإنسانية جمعاء.

ذلك أن دوائر انتماء الإنسان متعددة وهي بطبيعتها ليست متناقضة، بل متكاملة، ولا يمثل ذلك عبئاً على الإنسان، بل هو إثراء لحياته وتحقيق لرسالته، التي تنتهي في مجموعها إلى الغاية الكبرى عند المسلم وهي إرضاء الله سبحانه وتعالى.

ولذلك فإن الموظفين- مثلهم مثل بقية المواطنين- مطالبون برّد الجميل إلى وطنهم، واستثمار أداء واجباتهم الوظيفية والعلاقات الوطيدة فيما بينهم لتعزيز الولاء للوطن، بالعمل على تعميم تجربتهم في إقامة مجتمع وظيفي صغير متماسك ومتقدم، بحيث يستفيد منها الوطن والمواطن.

وإذا كان ما تقدم يتعلق بالأوطان بصفة عامة، فإن وطننا الكويت أحق بالولاء والعمل الجاد الدائم لأجل تقدمه، والحفاظ عليه وعلى مكتسباته التي حققها على مرّ الأجيال.

أسأل الله أن يحفظه لنا سالمًا عزيزاً رائداً، ويعيننا جميعاً على الإسهام في نهضته وسموه.

٩- الشفافية:

وَرَدَ الفعل «شَفَّ» في المعاجم بمعنى: رَقَّ فحكى ما تحته، واستعمل منه حديثاً المصدر «شَفَافِيَّة» بتخفيف الفاء الأولى والياء أو المصدر الصناعي «شَفَافِيَّة» بتشديدهما للدلالة على الوضوح في التعامل، وقد أجاز مجمع اللغة العربية المصري هذا الاستعمال للصلة التي بينه وبين المعنى القديم وهي الوضوح^(١).

وجاء في المادة الثانية من النظام الأساسي لجمعية الشفافية الكويتية أن الشفافية تقتضي أن «من له مصلحة مشروعة في أن يعرف معلومة فله الحق بذلك».

فالشفافية هي عبارة عن مفهوم مستحدث يعني الصدق والوضوح وإتاحة المعلومات أمام أصحاب الحق في معرفتها، أي إنها تحقق الحق في المعرفة، وهو أمر يطالب به الجميع خاصة مع الثورة التكنولوجية الكبرى التي صنعت فرقاً كبيراً وصعبت الأمور على «الكتومين» سواء منهم الفاسدين والمستبدين، أو البيروقراطيين الذين يفهمون خطأ أن النجاح يأتي من إخفاء المعلومات عن الآخرين.

فالنجاح كل النجاح في الشفافية التي تؤدي مراعاتها إلى التعرف على مواطن القوة في المؤسسة أو الهيئة فتسعى إلى ثقلها وتمييزها، وكذلك إلى التعرف على مكامن الضعف فتضع الخطأ لتجنبها وتحويلها إلى أمارات لقوة المؤسسة وتمييزها.

كما أن الشفافية تدعم ثقة المراجعين والمتعاملين مع المؤسسة،

(١) معجم الصواب اللغوي - دليل المثقف العربي: للدكتور أحمد مختار عمر وآخرين، ج١، ص(٤١٧).

باعتبار أن شفافية المؤسسة دالة على ثقتها في نفسها وأنها ليس عندها ما تخشاه حتى تخفي عن الناس الحقائق اللازم معرفتها.

كما تحمي الشفافية العاملين أنفسهم باعتبار أنهم إذا ما رأوا أن أعمالهم تحت أعين الرؤساء والزملاء والمراجعين، كل فيما يخصه، فهذا يدفعهم إلى إتقان عملهم وتجويده للحفاظ على صورتهم الجيدة أمام الآخرين، وهي تعد دلالة على صدق الموظف وأمانته، فليس هناك ما يخشاه من كشف الحقائق أمام أحد في حدود ألا يصل الأمر إلى إفشائه سرًا من أسرار العمل.

والشفافية مطلوبة من الموظف الفرد ومن المؤسسة معاً، فالأول عليه أن يتقدم بتقارير عن أدائه لرؤسائه بناء عليه تقييم أعماله فتتحسن بما ينفعه وينفع المؤسسة على السواء، أما المؤسسة كلها فلا بد أن تكون لها تقارير سنوية معلنة تتناول الإنجازات والإخفاقات وخطتها لزيادة الأولى والقضاء على الثانية.

وإذا كانت المؤسسة مالية أو خيرية فلا بد أن تخضع للرقابة المالية والإدارية والشرعية كذلك؛ فعلى سبيل المثال تخضع الأمانة العامة للأوقاف لرقابة عشر جهات رقابية (ثمان جهات خارجية واثنين داخلية).

وقد حصلت الأمانة العامة للأوقاف على المركزين الخامس ثم الثاني في جائزة مدركات الإصلاح، كما حصلت إدارة التخطيط والاستشارات الفنية على المركز الأول للعام الثاني على التوالي في جائزة مدركات الإصلاح التي تقيمها جمعية الشفافية، كما أنها أصبحت ممثلة عن دولة الكويت التي اختيرت "الدولة المنسقة لجهود الدول الإسلامية في مجال الوقف" بموجب قرارات المؤتمر العام لوزراء الأوقاف بالعاصمة الإندونيسية جاكرتا في أكتوبر من سنة ١٩٩٧م.

واختيرت الأمانة العامة للأوقاف كذلك لمنصب الرئيس الفخري
لمنتدى الأوقاف بدول جنوب شرق آسيا ونيوزلندا.

وهذا يدل على أن الشفافية تسهم في إنجاح المؤسسة وتدعم الثقة
فيها سواء من العاملين بها أو المتعاملين معها؛ ولذا اعتبرت الشفافية من
أهم القيم الوظيفية.

وحتى تتحقق الشفافية الوظيفية المطلوبة فلا بد من:

- توزيع المهام.
- تحديد المسؤوليات.
- إيضاح الأهداف.
- بيان الآليات.
- سلامة المقاصد والنيات.

وهذه المنظومة بإمكانها تحقيق الشفافية المطلوبة على المستوى
الوظيفي.

١٠- تطوير الذات:

لعل من وصايا نبينا صلى الله عليه وسلم البليغات: المؤمن القوي خير وأحب إلى الله من المؤمن الضعيف وفي كل خير، احرص على ما ينفعك واستعن بالله ولا تعجز...^(١)، والقوة هنا عزيمة النفس والقريحة في أمور الدنيا والآخرة. وهكذا الموظف القوي الذي يطور من نفسه دائماً في عمله حتى يصبح خبيراً فيه، خير من الموظف الضعيف الذي يتكاسل في عمله ولا يسعى جاداً في تطوير ذاته.

إن تنمية الموظف لقدراته في عمله وحرصه الدائم على تطوير نفسه يكشف عن عقلية مدركة لحقيقة استخلاف الإنسان في الأرض، كما تبين إدراكه العملي لمعنى التكريم الإلهي للإنسان، فتأبى نفسه إلا أن تكون مستحقة لهذا التكريم.

والموظف المطور لذاته لا بد أن يكون لديه طموح مشروع في عمله الوظيفي يرنو إليه، ويمثل بالنسبة له حلم سهل المنال، طالما نظم نفسه وركز على امتلاك أدوات الوصول إليه، وإلا تحول إلى مجرد أمنية لا يصل إليها أبداً.

كما أنه على الموظف أن يخطط لحياته الوظيفية تخطيطاً محكماً، ويحدد أهدافه بوضوح، فيكون دقيقاً ومنظماً، يطلب معالي الأمور لا سفاسفها، فما الذي يمنع - مثلاً - من أنه بمجرد أن يلتحق بوظيفته يخطط لأن يصبح رئيساً لمجلس إدارة المؤسسة التي يعمل فيها؟!

إن ذلك الطموح مشروع، إلا أنه يستلزم أن يكون الموظف واثقاً من ربه سبحانه أنه لن يضيع أجر من أحسن عملاً، وواثقاً من نفسه، متجاوزاً عن

(١) أخرجه مسلم: ح(٢٦٦٤).

تعثره في تجارب سابقة جعلت منه خبيراً لا يقع في الأخطاء نفسها، مما يوقظ همته ويحفزه على تطويره لذاته.

كما ينبغي على المؤسسة أن تقوم بدورها في توفير المناخ المساعد لموظفيها على تطوير أنفسهم، وتيسّر لهم السبل للإبداع والتطوير، فتقيم الدورات التدريبية المتخصصة التي من شأنها أن تطور أداءهم في عملهم، كما تمكنهم من الاستفادة من خبرات السابقين عبر تنظيم اللقاءات المباشرة، أو تنظيم البعثات العلمية لهم بحسب إمكانياتها، أو من خلال توفير المؤلفات والكتب المتعلقة بهذا الشأن.

وحين تساعد المؤسسة العاملين بها على تطوير أنفسهم، فإنها ستحصد ثمرات مساعداتها؛ لأن تنمية العاملين لذواتهم وتدعيم خبراتهم في أعمالهم يصب بالتأكيد في تحقيق مصلحة العمل الوظيفي والنهوض به، ومن ثم النهوض بالمجتمع ككل، ويمكنها أن تشتترط على الموظف ألا يترك عمله فيها لفترة محددة من الزمن يرد خلالها الجميل لمؤسسته على مساعدته في تطوير ذاته.

وبالمقابل على الموظف نفسه ألا يغفل عن أن للمؤسسة التي يعمل بها مصلحة في تنمية ذاته واكتساب قدرات جديدة في عمله، فلا يتوانى عن أن يطلب منها - بحكمة - ما يساعده ويذلل العقبات أمامه، ولكن دون أن يعول عليها وحدها في هذا الأمر حتى لا يتسبب تراخيها أو تقصيرها - لو حدث - في إحباطه وتوقف سعيه نحو التطوير والإبداع.

أخي الموظف (أختي الموظفة) تخلّص من أي أفكار سلبية عندك وتوقّف عن جلد ذاتك، واترك الكسل، وجد في العمل، فإن الحياة قصيرة، والمهمة ثقيلة، فاستعن بالله ولا تعجز، وانطلق، فإنك ”إن لم تزد للحياة تكن أنت زائداً عليها“، كما يقول مصطفى صادق الرافعي (رحمه الله).

- ومن المقترحات التي تساعد الموظف على تطوير ذاته:
- الاستعانة بالله تعالى، ومجانبة الخمول والدعة.
- ترسيخ مصداقية تطوير الذات ودفعها نحو الطرح الفعلي لا المفتعل.
- اكتشاف مواطن الخلل الوظيفي والعمل على معالجتها.
- تحديد أهداف متفاوتة المستوى والعمل على تحقيقها وفق خطة زمنية.
- الإيقان بأن التدريب مفتاح النجاح، والتحفيز سُلْم الاستمرار.
- القراءة في مجال التخصص لمواكبة مستجداته^(١).
- وأخيراً وليس آخراً، أخي الموظف (أختي الموظفة)، إياك أن تبقي خزانة أعمالك وإنجازاتك فارغة.

١١- المحافظة على المال العام:

المال العام هو ملكية عامة أو جماعية وهي ملكية مشتركة بين مجموع أفراد الأمة دون أن يختص بها أحد منهم، إما لتجاوز المنفعة من هذه الأشياء على ما يبذل في سبيلها من جهد ونفقة، وإما لكون نفعها ضرورياً لمجموع الأمة ولا غنى لأفرادها عنها^(٢).

ويمكننا تعريف المال العام بأنه: ما كان مخصصاً لمصلحة عموم الناس ومنافعهم، وصاحبه مجموع الأمة، فلا يقع عليه الملك الخاص

(١) وباء الثناؤب مهلاً: سارة السويعد، مجلة البيان، العدد (٢٢٨).
 (٢) موسوعة المفاهيم الإسلامية العامة: ص (٦٢٧)، مصطلح الملكية. المجلس الأعلى للشؤون الإسلامية د. نعمت مشهور.

المنفرد، ولا يستبد به فردٌ واحدٌ أو مجموعة أفراد معينين، سواءً كان أَرْضاً أو نقداً أو عروض تجارة أو غير ذلك، مثل أملاك بيت المال والحمى والطرق والشوارع والمقابر والأنهار الكبيرة والأراضي الموقوفة على جماعة المسلمين، وسائر المرافق العامة للدولة^(١).

وقد أولت الشريعة الإسلامية اهتماماً كبيراً للمال العام، فالتأمل لأحكام الشريعة الإسلامية يراها خصصت أحكاماً للمال العام بخلاف المال الخاص، وإن كانت الشريعة تحرص على حفظ كليهما وتُرتب الأجر والثواب لمن حفظهما وأدى حقهما، والحساب والعقاب لمن أهدرهما أو أفسدهما، بيد أن إهدار المال العام أشد خطراً وحفظه أكدر وأوجب.

إن المحافظة على المال العام صفة جلية تجمع بين الأمانة والمراقبة، وهي من أجل القيم الوظيفية التي يجب أن يتحلى بها المسلم امتثالاً لقول الحق سبحانه: ﴿يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا ءَامُونًا لَا تَحْنُونَ ءَ اللَّهُ ءَ الرَّسُولَ ءَ وَنَحْنُونَ ءَ ءَمَنَّا ءَ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ءَ﴾^(٢).

ولقد نهى الإسلام الأفراد والجماعات عن الفساد المالي وإضاعة مال المسلمين؛ لأن به قوام حياة الناس وحفظ معاشهم، ومن صور إفساد المال العام وعدم المحافظة عليه:

(١) استغلال نفوذ الوظيفة: يُقصد به استخدام المسئول سلطته الوظيفية لتحقيق منفعة مادية له ولذويه على حساب المصلحة العامة (كالحصول على أموال غير مستحقة على أداء الواجبات الوظيفية، والاختلاس، وإضرار الموظف بالمصالح العامة في

(١) راجع تعريفه في كتاب الخراج: لأبي يوسف.

(٢) سورة الأنفال: الآية (٢٧).

- ميدان الصفقات والمقاولات والتوريدات؛ وذلك نظير حصول الموظف على مكاسب مادية أو مالية معينة).
- (٢) قيام صاحب العمل أو المسئول بحجز كل أو بعض ما يستحقه الموظفون أو العمال من رواتب وأجور، أو تأخير دفعها بقصد الانتفاع بها شخصياً.
- (٣) استغلال النفوذ بحكم المنصب أو الوظيفة (ولو بطريق الإيهام)، للحصول على فائدة أو ميزة لصاحب المنصب أو الوظيفة أو غيره من الأشخاص أو المؤسسات.
- (٤) استغلال الموظف وظيفته في أعمال تتعلق بالوكالة أو بالعمولة أو البيع بالمزايدة والعقود والتعهدات التي يكون فيها الموظف مقاولاً أو مورداً.
- (٥) الانتفاع بممتلكات المؤسسة أو الهيئة أو الشركة من قبل المسئولين والموظفين، سواء كانت تلك الممتلكات أموالاً عينية أو معدات وأجهزة وتجهيزات وسيارات وناقلات إلى غير ذلك من التجهيزات غير المصرح باستغلالها خارج نطاق العمل.
- وتُستثنى من ذلك الحوافز المادية أو المعنوية المتعارف عليها والمشروعة قانوناً والتي يستخدمها الرؤساء لتحفيز المرؤوسين لزيادة الإنتاج وجودة الأداء.
- فكم من اقتصاد دولة إنهار بسبب الاختلاسات والسرقات والخيانات المالية، وكم من شركة أعلنت إفلاسها بسبب إهدار المال العام، وكم من مؤسسة افتقرت وتمزقت بسبب السرقات وتضييع الحقوق والأمانات.

ونوجّه هنا رسالة نصح وتوجيه إلى جميع إخواننا وأخواتنا الموظفين والموظفات ممن استرعاهم الله على أموال المسلمين، ألا يستغل أحد منهم موقعه في العمل لجرّ منفعة شخصية له ولقربائه وصدّاقته، أو للاستيلاء على المال العام بطرق ملتوية، أو لصرف العهدة المالية ونحوها في غير ما خُصّصت له، أو للتكسّب المادي غير المشروع؛ كتلقّي الرّشاوى مقابل خدمات وتسهيلات للراشيين بأي شكلٍ من الأشكال.

والمحافظة على المال العام تتأكد بأمر منها:

- بيان أن حرمة أعظم من حرمة المال الخاص والمحافظة عليه أشد وأكثرة الحقوق المتعلقة به، وتعدد الذمم المالكة له.
- تحفيز الوازع الذاتي لكل موظف.
- التحذير من عظيم عقاب الله تعالى وأليم عذابه لمن يستخف بالمال العام أو يستبيحه.
- إحكام الرقابة داخل المؤسسات، وتفعيل أدوات الثواب والعقاب.
- تقديم القداوات الرائدة في مجال المحافظة على المال العام، وتكريمها.
- إحياء خلق الأمانة، وبعث الشعور بالمسؤولية تجاه الحقوق والممتلكات العامة.
- تربية الناشئة منذ نعومة أظفارهم على هذه القيمة حتى يشبوا عليها. وهنا يكون دور الأسرة والمدرسة.

١٢- المراقبة والرقابة الذاتية:

الرقابة الذاتية: هي إحساس الموظف (أو العامل) بأنه مكلف بأداء العمل وموتمن عليه من غير حاجة إلى مسئول يذكره بمسئوليته أو مراقب يراقب تصرفاته وأفعاله.

وهذا عين ما دعا إليه المولى عز وجل في قوله تعالى: ﴿وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا فِي أَنْفُسِكُمْ فَاحْذَرُوهُ وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَفُورٌ حَلِيمٌ﴾^(١)، ويذكر الإمام النووي رحمه الله في كتابه رياض الصالحين في باب المراقبة^(٢) حديث النبي صلى الله عليه وآله وسلم (اتَّقِ اللَّهَ حَيْثُمَا كُنْتَ، وَأَتَّبِعِ السَّبِيلَ الْحَسَنَ تَمَحُّهَا، وَخَالِقِ النَّاسَ بِخُلُقٍ حَسَنٍ)^(٣).

والمراقبة ثمرة علم العبد بأن الله سبحانه وتعالى رقيب عليه، ناظر إليه، سامع لقوله، ومطلع على عمله وفعله في كل وقت وفي أي مكان، وصدق الله القائل: ﴿إِنَّ اللَّهَ لَا يَخْفَى عَلَيْهِ شَيْءٌ فِي الْأَرْضِ وَلَا فِي السَّمَاءِ﴾^(٤). والقائل: ﴿يَعْلَمُ حَايَةَ الْأَعْيُنِ وَمَا تُخْفِي الصُّدُورُ﴾^(٥).

فالمسلم حينما يتعمق الإيمان بالله في قلبه، ويستقر في نفسه، يظهر أثره في سلوكه ومراقبته لله تعالى، ويخلص النية والقصد في عمله، ويرجو بذلك مرضاة الله وحده، ويفعل الخير ويراعي ضميره في أداء وظيفته وإنجاز عمله.

والشريعة الإسلامية تربي الضمير الإنساني ليكون رقيباً على كل

(١) سورة البقرة: الآية (٢٣٥).

(٢) رياض الصالحين: ص(٥٢)، مؤسسة الرسالة - بيروت - ط٢: ١٤١٩هـ - ١٩٩٨م.

(٣) أخرجه الترمذي: ح(١٩٨٧) وقال: هذا حديث حسن صحيح. وحسنه الألباني.

(٤) سورة آل عمران: الآية (٥).

(٥) سورة غافر: الآية (١٩).

عامل وموظف في السر والعلن، ويخشى العقاب الأخروي أكثر من خشيته للعقاب الدنيوي، وبذلك يقيم ضميره رقيباً على نفسه، وبهذا تمتاز الأخلاق الإسلامية عن النظم والنظريات الأخلاقية الوضعية التي لا تقيم أخلاقها إلا على المنفعة، ومراعاة الظاهر فحسب.

ومن أهم سمات الرقابة الذاتية ما يلي:

- ١- خشية الله تعالى: حيث يشعر الموظف أو العامل أنه محاسب على عمله، لا من قبل الناس، وإنما من قبل رب الناس، وليس في الدنيا، بل في الآخرة.
- ٢- الشعور بالمسئولية: حيث يشعر الموظف أنه مكلف بالعمل المناط به، ويجب عليه الالتزام بالعقد المتفق عليه.
- ٣- الاهتمام بالمصلحة العامة: حيث إن للوظيفة هدفاً تحققه للدولة أو للمؤسسة.
- ٤- حُب نفع الآخرين: حيث إن الوظيفة من المجالات الواسعة في تقديم الخدمات للناس.

وتأتي أهمية الرقابة الذاتية في أنها من أهم عوامل النجاح في العمل؛ لأنها تغني عن كثير من النظم والتوجيهات والمحاسبة والتدقيق وغير ذلك، فالمراقب لنفسه صاحب نفس قوية تساعد على فعل الخير وتحثه عليه، وهو شخص قوي الإرادة يغلب عقله على هواه، ويمتنع عن المخالفة من تلقاء نفسه.

ومن المعلوم أن أي نظام بشري في العالم لا يخلو من ثغرات تمكن من الالتفاف عليه، ويمكن ارتكاب المخالفات فيه دون عقوبة، لكن الوصفة الوحيدة في تطبيق النظام هي الرقابة الذاتية التي تمنع الموظف والعامل

ذاتياً من ارتكاب المخالفات، وتحثه على المزيد من العطاء.

ولو أن كل موظف في مكتبه، وتاجر في تجارته، وعامل في مهنته، وصانع في مصنعه، راقب الله تعالى فيما هو مؤتمن عليه، لزد الإنتاج، وتلاشت المشكلات الوظيفية، وتوفرت للدولة والمصلحة أموال طائلة كانت تذهب هدراً.

وما أجمل اللحظة التي يخدم فيها الموظف أحد الناس أو المراجعين من تلقاء نفسه دون رقيب أو مسؤل يطلب منه ذلك، فينصرف المراجع وهو يرفع يديه إلى الله تعالى يدعو لهذا الموظف الذي خدمه، بأن يوفقه الله، ويجزيه عنه خير الجزاء.

فمتى استشعر كل موظف أو صاحب مهنة أو حرفة أو عمل هذا المعنى تلذذ - إن صح التعبير- بأداء عمله وواجبه؛ لأنه يحب الخير للآخرين راجياً بذلك الأجر من الله تعالى، وامثالاً لقول رسولنا صلى الله عليه وسلم وقد سُئل عن أحب الناس وأحب الأعمال إلى الله تعالى، فأجاب: أحب الناس إلى الله أنفعهم للناس، وأحب الأعمال إلى الله سرور تدخله على مسلم، أو تكشف عنه كربة، أو تقضي عنه ديناً، أو تطرد عنه جوعاً.....^(١).

وهنا لا بد من إيضاح أن بعث الرقابة الذاتية للموظف وغيره يتطلب عملاً كثيراً ومواظبة جادة ومحاسبة للنفس، وأنه أمر ليس في متناول الضعفاء؛ لأنه يحتاج إلى جهد استثنائي يدعمه إيمان كبير ومتأصل في النفس كي تتمكن من مقارعة المغريات التي تقف في طريقها، ولذا فهو مرتبة تتطلب استعداداً نفسياً ومواظبة ومران حتى تعتاده النفس وتركن إليه.

(١) أخرجه الطبراني في الأوسط: ح(٦٠٢٦).

١٣- تحمُّل المسؤولية:

لقد خلق الله سبحانه وتعالى الإنسان وميَّزه عن باقي المخلوقات بالعقل، وجعله قادراً على اتخاذ القرارات والحكم على الأمور من خلال ذلك العقل، كما ميَّزه بحرية الإرادة وحرية الاختيار وعلى أساسهما يتحمل المسؤولية، فالله سبحانه خلق الإنسان لعبادته وحده لا شريك له، وجعله مهيباً وصالحاً لفعل الخير والشر على السواء، ووعد على الخير وتوعده على الشر، ولا يُجبر الإنسان على فعل شيء، وإلا بطل الحساب والتكليف وانتفت المسؤولية، وقد ابتلى الله الإنسان وامتحنه في هذه الحياة بالخير والشر، وإحسان العمل أو الإساءة والتقصير فيه، ومن ثم فالإنسان مسئول عن عمله وأسبابه ونتائجه، مسئول في الدنيا ومسئول في الآخرة، قال الله تعالى: ﴿ وَفَقُوهُمُ إِنَّهُمْ مَسْئُولُونَ ﴾^(١)، وقال سبحانه وتعالى: ﴿ وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا ﴾^(٢).

والمسئولية هي: كون الفرد مكلفاً بأن يقوم ببعض الأشياء، وبأن يقدم عنها حساباً إلى غيره^(٣). وفي مجال الشرع تعني: أهلية الشخص أن يكون مطالباً شرعاً بامتنال المأمورات واجتناب المنهيات، ومحاسبته عليها.^(٤) وعلى ضوء ما سبق فالمسئولية المراد من الموظف أن يتحملها تعني: تحمُّل الشخص نتيجة التزامه وقراراته واختياراته العملية من الناحية الإيجابية والسلبية، أمام الله في الدرجة الأولى، وأمام ضميره في الدرجة الثانية، وأمام الناس والمجتمع في الدرجة الثالثة.

(١) سورة الصافات: الآية (٢٤).

(٢) سورة الإسراء: الآية (٣٦).

(٣) دستور الأخلاق: د. محمد عبدالله دراز، ص(١٣٦)، مؤسسة الرسالة - بيروت، ط٤، ١٤٠٢هـ-١٩٨٢م.

(٤) المسئولية الخلقية والجزاء عليها: د. أحمد بن عبد العزيز، ص(٧١)، مكتبة الرشد - الرياض - ط١، ١٤١٧هـ-١٩٩٤م.

والشخص الذي يتحمل المسؤولية يجب أن يكون أهلاً لها، وذلك بأن يكون إنساناً عاقلاً، واعياً لطبيعة ذاته وسلوكه وأهدافه ونتائج تصرفاته.

إن تحمّل المسؤولية أمر ضروري للحياة الفردية والاجتماعية، ويعد تحمّل الموظف للمسؤولية أمراً طبيعياً ومن مهام واجبه ومستلزمات وظيفته، فهو مسئول أمام الله سبحانه عن أداء وظيفته وعمله، ومسئول أمام نفسه عن القيام بوظيفته وأدائها على أكمل وجه، ومسئول أمام وطنه ومؤسسته ومرؤوسيه ومراجعيه ومن يقوم بخدمتهم عن أداء العمل والوظيفة على وجهها الصحيح، ليعطي كل ذي حق حقه.

ويمكن تقسيم المسؤولية الوظيفية إلى قسمين:

(١) المسؤولية الوظيفية الشخصية: وتعني أن يتحمل الفرد مسؤولية أداء وظيفته والقيام بعمله على أكمل وجه، أمام الله تعالى ثم أمام نفسه ثم أمام المجتمع الذي يعيش فيه، في الدنيا والآخرة.

ورغم ذلك فالمسؤولية الوظيفية الشخصية لا تخلو من مسؤولية وظيفية عامة أو اجتماعية أو مرتبطة بأناس آخرين، فإذا كان الموظف مسؤولاً عن معاملاته وسلوكه الشخصي، فإنه أيضاً مسئول عن القيام بواجباته الوظيفية، وبمتطلبات عمله وحرفته من مهارة وإبداع وإتقان.

فحريّ بكل مسئول أو موظف أو صاحب مهنة أو حرفة أياً كان مكانه وأياً كانت وظيفته وحرفته أن يستشعر مسؤوليته، ويقوم بواجبه، ويؤدي رسالته، بدافع من إيمانه بالله تعالى وبرسوله صلى الله عليه وسلم، وبوازع من رقابته الذاتية وضميره الإنساني لیسعد ویسعد غيره، ويأمن ويؤمن لغيره سبيل الخير والصلاح، ولاستشعار تلك المسؤولية الفردية للموظف والعامل أثر عظيم على صلاح النفس، ورُقي العمل؛ ونمو المؤسسة، ورفعة الوطن.

٢) المسؤولية الوظيفية الجماعية: فكما أن على الفرد مسؤولية وظيفية ومهنية خاصة، فكذلك الجماعة عليها مسؤولية وظيفية منوطة بها لا بد من أدائها.

والمسؤولية الجماعية تعني سيادة روح الجماعة في تحمّل التزامات العمل، والتعاون على إنجاز المهام المنوطة بهم، وتوزيع الأدوار، فإذا كانت مسؤولية العاملين والموظفين داخل مؤسسة ما النهوض بتلك المؤسسة وأداء العمل على أكمل وجه، فإن هناك مسؤولية مشتركة للمؤسسات والشركات في خدمة المجتمع والوطن والعمل على تقدّمه وازدهاره.

وتحمل المسؤولية أياً كان نوعها يتحدد في خطوات منها:

- التخلص من الذرائع والتحلي بالإيجابية.
- اتخاذ القرار بعد دراسة أبعاده ونتائجه.
- تقبّل نتائج هذه القرارات ومواجهتها بشجاعة، طالما اتُخذت قراراتها بعد تأن ومدارسة.

١٤- القوّة:

يعتبر الكثيرون القوّة هي المؤهّل الأول لتولي المناصب والوظائف والكثير من الأعمال والمهن، وذلك استناداً إلى قول الحق سبحانه وتعالى: ﴿قَالَ إِنَّكَ خَيْرٌ مِّنْ أَسْتَجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ﴾^(١)، وقد أشاد النبي صلى الله عليه وآله وسلم بالمؤمن القوي، فعن أبي هريرة رضي الله عنه أن النبي صلى الله عليه وسلم قال: (المؤمن القوي خير وأحبّ إلى الله من المؤمن الضعيف وفي كل خير...)^(٢)، والعموم في الحديث يدلّ على جميع

(١) سورة القصص: الآية (٢٦).

(٢) أخرجه مسلم: رقم (٢٦٦٤).

أنواع القوة، فالمؤمن القوي جسداً، والمؤمن القوي عقلاً، والمؤمن القوي إيماناً خيراً من غيرهم من المؤمنين الضعفاء في هذه الأنواع.

والقوة في الوظيفة تختلف من مجال إلى آخر، وهي في كل مجال بحسبها، كما ذكر شيخ الإسلام ابن تيمية رحمه الله، فقال «القوة في كل ولاية بحسبها، فالقوة في إمارة الحرب ترجع إلى شجاعة القلب والخبرة بالحروب والمخادعة فيها، والقوة في الحكم بين الناس ترجع إلى العلم بالعدل والقدرة على تنفيذ الأحكام»^(١).

والقوة بالنسبة للموظف نوعان: جسدية، ومعنوية:

فالجسدية: هي قدرته على القيام بالعمل، وعدم وجود عاهة أو مرض يمنعه من القيام به.

والمعنوية: تعني القوة العلمية، التي تشمل التمكن في التخصص، واستغلال القدرات والإمكانات، ومتابعة التطوير والتجديد، وهذا النوع من القوة مقدمٌ على القوة المادية.

ويعد التطوير والإنجاز في أداء الوظائف والأعمال شكلاً من أشكال القوة، وصفة من صفات الموظف الناجح الذي يسعى إلى تحسين أدائه وأداء مؤسسته، والتجديد في الأساليب الوظيفية والأنظمة سمة الحيوية وبعث النشاط في المؤسسة.

وأما عكس ذلك من جمود وتمسك بالروتين فهو أحد مؤشرات الفشل؛ ذلك أن ما يصلح لوقت قد لا يصلح لوقت آخر، وأن ما يناسب أناساً لا يناسب آخرين، وما كان مفيداً في الماضي قد لا يكون مفيداً في الحاضر.

(١) السياسة الشرعية، لابن تيمية: ص(١٩).

إن الكسل في أداء الوظيفة وضعف النشاط في أداء العمل والواجبات، سيؤدي حتماً إلى التخلف والركود، واستياء أصحاب العمل والرؤساء، بل وسخط المراجعين وأصحاب المصالح المتعلقة بالعمل، وغير ذلك من جوانب الشعور بالإحباط وعدم تحمّل المسؤولية، وهذا ما دعا شرعنا وديننا الحنيف إلى عكسه.

إن الحياة بطبيعتها تتجدد يومياً، فكلّ صباح تطلع شمسها تكتب الحياة لبشر وحيوانات وكائنات، فيحلون في الدنيا ويضيفون عليها شيئاً جديداً، ويغادر آخرون مخلفين تغييراً بشكل ما، فكلما كان الإنسان قوياً في اتخاذ قراره، وقادراً على التأثير في من حوله، أصبحت له ذكرى خالدة، وبصمة يتركها في مجتمعه.

والحياة الوظيفية تتجدد أيضاً، فشركات تنشأ وشركات تنهار، ومنتجات تظهر وأخرى تندثر، وأنظمة تُقرَّر ومثلها تُلغى؛ لذا فإن المؤسسة القوية هي تلك التي تعتمد على موظفين أقوياء أكفاء، قادرين على الإنجاز والتطوير، يمتلكون القدرة على التغيير، والرغبة في مواكبة التطور، ولا بد أن يتوفر عنصر القوة في المدير الناجح والموظف الناجح على حدّ سواء، ولا يقتصر مفهوم القوة هنا على القوة الجسمانية فحسب بل قوة اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب، ورجاحة العقل وحسن التصرف.

ومما يجدر ذكره هنا:

هو أن هذه القوة والكفاءة تحتاج في الغالب إلى شرطين هما:

- توافر الاستعداد الذاتي أو الرغبة الداخلية.
- امتلاك جملة مهارات وظيفية وإدارية ذات طبيعة علمية وعملية.

وهذان الشرطان متكاملان إذ لا غنى لأحدهما عن الآخر، فلا مقدره بلا رغبة، وكذا لا رغبة دون مقدره تمكناها من التحقيق^(١).

١٥- المحاسبة الذاتية:

إن محاسبة النفس وحثها على الاستقامة، ومراقبتها في عظيم الأفعال وصغيرها أمر محمودٌ حث عليه ديننا العظيم وشرعنا الحنيف، لما فيه من راحة للضمير وحث على فعل الخيرات وترك المنكرات، كما أنه علاجٌ ناجحٌ للتخلص من عيوب النفس كالعجب والغرور والأنانية والحسد.

قال تعالى: ﴿يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفُوا اللَّهَ وَتَنظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ﴾^(٢)، قال قتادة رحمه الله في تفسير هذه الآية: «ما زال ربكم يقرب الساعة حتى جعلها كغد، والمقصود أن صلاح القلب بمحاسبة النفس، وفساده بإهمالها»^(٣).

وفي معنى المحاسبة والمراقبة جاء قول النبي صلى الله عليه وسلم: الكَيْسُ مَنْ دَانَ نَفْسَهُ وَعَمِلَ لِمَا بَعْدَ الْمَوْتِ ، وَالْعَاجِزُ مَنْ أَتْبَعَ نَفْسَهُ هَوَاهَا وَتَمَنَّى عَلَى اللَّهِ^(٤).

وفيما رُوي عن عمر بن الخطاب رضي الله تعالى عنه أنه قال ”حاسبوا أنفسكم قبل أن تحاسبوا، وزنوا أنفسكم قبل أن توزنوا، فإنه أهون عليكم في الحساب غداً أن تحاسبوا أنفسكم اليوم، وتزينوا للعرض الأكبر، يومئذ تعرضون لا تخفى منكم خافية“^(٥).

(١) راجع: كيف تكون إدارياً ناجحاً د. خالد بن عبد الرحمن الحربي. www.alukah.net

(٢) سورة الحشر: الآية (٤٨).

(٣) إغاثة اللهفان: (١/٨٤).

(٤) أخرجه أحمد: رقم (١٧١٢٣).

(٥) أخرجه أحمد: رقم (٦٣٣). والآية من سورة الحاقة الآية: (١٨).

فالموظف الناجح والعامل الموفَّق هو الذي يراقب الله عز وجل قبل أن يراقبه المدير أو المسئول، فيقوم بأداء واجبه ودوره الوظيفي، مراعيًا في ذلك رضا خالقه و مصلحة العمل قبل مصلحته الشخصية.

وتقول معظم الدراسات إن نسبة الغياب عن العمل لا تتجاوز في اليابان ٢٪، كما أن الحكومة اليابانية حاولت تخفيض ساعات العمل ففشلت؛ لأن الموظفين يريدون العمل ساعات طويلة؛ لأنهم يرون في ذلك تحقيقاً للذات، وواجباً على كل منهم نحو مجتمعه ووطنه.

كيف بنا نحن - المسلمين - على اختلاف وظائفنا وأعمالنا، نعيش في مجتمع مسلم، ونعمل في مؤسسات وهيئات طابعتها الإسلام، ونمتلك ما نمتلك من وازع ديني وأخلاقي وقيمي، يدفعنا جميعاً إلى المحاسبة والمراقبة الذاتية، ويحثنا على أن نقيم أفعالنا بميزان الحلال والحرام، والصواب والخطأ، وما يجب فعله وما يجب تركه، ألا يدفعنا ذلك كله إلى محاسبة النفس ومخالفة هواها أكثر من غيرنا من الشعوب غير المسلمة؟ ألا يُعد ذلك رادعاً لكل موظف وعامل ومسئول عن الإساءة أو الإضرار بعمله أو مؤسسته؟

وعملية محاسبة النفس وتهذيبها تأتي للموظف والعامل والمسئول من خلال المراقبة الذاتية، وتقييم ما يُقدم عليه من أعمال، فإن كان في مصلحة العمل والوظيفة أقدم عليه وإلا فتركه أولى وأفضل، وتستمر المحاسبة أيضاً أثناء القيام بالعمل فإن كان صحيحاً ومفيداً ويحقق أهداف المؤسسة (أو الشركة) استمر عليه، وإن كان غير ذلك فلا حرج من الوقوف والرجوع واستبداله بما فيه الفائدة والصواب، وتأتي المرحلة الأخيرة من محاسبة النفس بعد أداء العمل فيقيم كل عامل وموظف ومسئول ما قدّمه حتى يستقيم على الصحيح والصواب منه فيما سيقدم

عليه من أعمال، ويترك ما جانبه الصواب أو خطأ فيه عن غير عمدٍ أو قصدٍ.

إن محاسبة النفس هي الخطوة الأولى على طريق النجاح في العمل وأداء الواجب الوظيفي والمهني، ويعد التزام الموظف أو العامل بمحاسبة نفسه بمثابة بوابة العبور الرئيسة التي تحقق له الأمن والسعادة في الدنيا والآخرة، وعليه أن يقيّم أداءه المهني ليعرف إن كان جيداً أم لا، بعيداً عن محاباة النفس التي من شأنها أن تفقده موضوعيته واعتداله.

ويكفي المؤسسة فضلاً أن يكون موظفوها ذوو ضمائر يقظة، وقلوب حيّة، بحيث يمتلك كل واحد منهم مسئولاً ذاتياً ووازعاً من نفسه يحاسبه عند التقصير، ويقوم به عند الاعوجاج، ويقيّم عمله في النهايات.

إن مؤسسة ما هؤلاء مسئولوها وموظفوها لهي جديرة بأن تحتل موقعاً رائداً في دنيا الأعمال والخدمات.

١٦- التمييز والإبداع:

لقد حثنا ديننا الإسلامي الحنيف على التمييز والإبداع، وبذل الجهود للوصول إلى الغايات وتحقيق الآمال على جميع المستويات الدينية والدنيوية، أليس الوصول إلى الجنة هو الأمنية التي لا تدانيها أمنية؟ والمطلب الذي لا يعلوه مطلب؟ والغاية الكبرى لنا جميعاً فكيف حدثنا الله سبحانه وتعالى للوصول لتلك الغاية العظيمة؟ والإجابة في سياق هذه الآية الكريمة، يقول الله عز وجل في كتابه العزيز: ﴿أَمْ حَسِبْتُمْ أَنْ تَدْخُلُوا الْجَنَّةَ وَلَمَّا يَعْلَمِ اللَّهُ الَّذِينَ جَاهَدُوا مِنْكُمْ وَيَعْلَمَ الصَّابِرِينَ﴾^(١). أي: هل تريدون أن تحققوا أمنياتكم دون جهد وجهاد ومشقة وتعب وصبر وتحمل وجلد؟

(١) أخرجه أحمد: رقم (١٧١٢٣).

يعلمنا المولى سبحانه وتعالى أن بذل الجهد والتميز هو سبيل تحقيق الغايات.

وعن أبي فراس ربيعة بن كعب الأسلمي خادم رسول الله صلى الله عليه وسلم، وكان رضي الله عنه من أهل الصُّفَّة أنه قال: «كنت أبيت مع رسول الله صلى الله عليه وسلم، فأتته بوضوئه وحاجته فقال: سلني، فقلت: أسألك مرافقتك في الجنة. فقال: أو غير ذلك؟ قلت: هو ذلك. قال: فأعني على نفسك بكثرة السجود»^(١)، وفيه توجيه نبوي كريم على بذل الأسباب والتميز في الأعمال حتى ننال الرضا والثواب العظيم.

والتميز والإبداع مطلبان مهمان تبحث عنهما النفوس، وتسعى وراءهما العقول، وتهوى إليهما الأفتدة، ولا يكاد يوجد إنسان على ظهر الأرض إلا وهو يبحث عن الإبداع والتميز أو التفرد المطلق أو الشعور بالتفوق على الآخرين، بل إن البعض يريد أن يتفوق على ذاته في بعض الأمور التي أنجزها من قبل عند إنجازها مرة أخرى، وعلى ذلك فالتميز صفة المجتهدين، وشيمة المتميزين، وعلامة النابهين والنابعين.

والسؤال الآن: كيف أكون موظفاً مميزاً ومبدعاً في عملي ووظيفتي؟

بداية وقبل كل شيء لا بد أن نوضح أن هناك فرق بين حياة التميز والإبداع والريادة، وبين حياة السكون والخمول والروتين، فمن أراد لنفسه التميز وطلب الإبداع والتفوق عليه أن يتحمل المشقة التي لولاها لساد الناس جميعاً وتميزوا وظهروا ونبغوا وعلا شأنهم وذكرهم، مشقة العلم والعمل والمثابرة، مشقة الصبر والتحمل والمواصلة، مشقة الجهد والاجتهاد والعطاء، هذه المشقات هي التي ميّزت العلماء والأدباء والمفكرين والمتميزين والمبدعين في جميع المجالات عن غيرهم، فالتميز والإبداع

(١) أخرجه مسلم: رقم (٤٨٩).

هما خياران واضحان لطريق لا مجال فيه للراحة ولا الخمول أو السكون، بل هو طريق شاق عنوانه الجهد والتعب، وفيه السهر والبذل، وعلى حافتيه الصلابة والتحدي.

وللإجابة على السؤال السابق نقول: لكي تكون ناجحاً ومتميزاً مبدعاً عليك باتباع أسرار التميز التالية:

- ١- جدّد للتمييز نية، بحيث يكون مقصودك من تميّزك إرضاء خالك أولاً، ثم إغناء نفسك وكفاية وطنك وأمتك، وكله يصب في الغاية الأولى وهي إرضاء الخالق جل وعلا.
- ٢- أن تعلم أن الله رقيب عليك ويجازيك على كل ما تبذله من جهود في سبيل رفعة نفسك وعملك ووطنك.
- ٣- كن صادقاً ومخلصاً في عملك، مؤدياً جميع الحقوق والواجبات، متعدياً ذلك إلى تحقيق الإنجازات والطموحات.
- ٤- عليك أن تحب وظيفتك وعملك وأن تبذل الجهد والوقت للتفوق فيهما.
- ٥- اتخذ لنفسك مثلاً أعلى وقدوة حسنة من القادة والبارزين والناجحين تحفزك على النجاح والتمييز، تحت شعار: مَنْ سار على الدرب وصل.
- ٦- اعرف سلبياتك جيداً، ومواطن خللك النفسي، وتقصيرك العلمي حتى يتسنى لك معالجتها بصدق، فالحكم على الشيء فرع عن تصوره.
- ٧- اكتشف مواطن عبقريتك ومكامن إبداعك الفطري، وتعرّف

على قدراتك الذاتية ومهاراتك التي تميزك، واعمل على تطويرها ورعايتها، فلكل منا جانب يبدع فيه، ومجال يثمر من خلاله، والتوفيق أن تتعرف عليه مبكراً وقبل فوات الأوان.

٨- اختلط بالناجحين والمميزين والمبتكرين في مجال عملك وتعلم منهم كيف وصلوا إلى مرحلة التميز والإبداع.

٩- اعمل على استغلال قدراتك العقلية حتى أقصى حد ممكن، ولا تتوقف عند مستوى معرفي محدد، بل تيقن دوماً أن هناك المزيد، واسع دوماً لتطوير قدراتك الذهنية والعقلية والعلمية والاجتماعية. واحرص أن تتعلم شيئاً جديداً كل يوم، تضيفه إلى حصيلة خبراتك وعلمك وقدراتك.

١٠- عرّف زمانك من تكون، بالصبر والمجاهدة والتعلم، ثم التميز.

وأخيراً إن الحقيقة التي ينبغي ألا يُغفل عنها أبداً، هي أنه لا مجال للتميز والإبداع وتحقيق الغايات إلا بالعمل الدؤوب والإخلاص والبذل والعطاء والتضحية، ولعلي أردد دائماً ومشجعاً على أهمية التركيز على التخصص وعدم التشتت في الاهتمامات: «التخصص يقود إلى الإبداع».

١٧- النظام والانضباط:

إن نجاح الإسلام وسيادته وريادته على سائر الأديان جاء نابعاً من نظامه وانضباطه، والمتمثل في التزام المسلمين بأوامر المولى سبحانه وتعالى وسنة رسوله الكريم صلى الله عليه وسلم، ومجالات الانضباط عديدة ومتنوعة في العبادات والسلوكيات والمعاملات الإسلامية، فهناك

نظام وانضباط لا يمكن الحيد عنهما في الصلاة والصيام والحج، وآخران في النظافة والطهارة وحُسن المظهر، وغيرهما في الصبر والصدق والاحترام وحُسن الخلق... الخ.

فالنظام والانضباط عبارة عن جوهر ومظهر، ومن هنا فإنهما يعتمدان كلياً على التربية الإسلامية الصحيحة التي تهتم بالأخلاق الحميدة، وعلى الآداب التي تظهر على المظهر الخارجي والمعاملات الحسنة مع الآخرين.

والنظام والانضباط في معناهما العام يعنيان الالتزام والدقة، وعكسهما الفوضى والانفلات، ويستخدم مفهوم النظام والانضباط في مجال الوظيفة والعمل للدلالة على الكفاءة والقدرة على تنفيذ التعليمات واللوائح واحترام القواعد والقوانين العامة للمؤسسة وتحقيق سياستها، كما يستخدم أيضاً لبيان مدى نجاح القيادة وفعاليتها في تطبيق النظام داخل المؤسسة والعمل.

والنظام والانضباط سمتان مميزتان للشعوب الراقية والمتقدمة، ووجودهما معاً في مجتمع ما دليل على تقدُّمه وازدهاره، وهما من ضروريات حياة الشعوب المتقدمة لإنجاز خططها التنموية وتنفيذ مشاريعها النهضوية في كافة المجالات، ويبدأ النظام والانضباط من الفرد ثم الجماعة فالشعب بأكمله.

ومن أهم صفات الموظف المنظم والمنضبط:

١- الرقابة الذاتية، فالموظف المنضبط يجعل من نفسه رقيباً وضابطاً لأقواله وأفعاله، وذلك نابع من إيمانه بأن الله رقيب ومطلع عليه.

- ٢- حُسن الجوهر ودمائة الخلق، فالأخلاق العالية هي عماد الشخصية المسلمة الملتزمة للمسئول وللموظف على حدِّ سواء، والموظف الذي يتحلى بالأخلاق الحميدة حتماً يتحلى بالنظام والانضباط.
- ٣- القدوة والمثل الأعلى، فكلما شعر المسئول وصاحب العمل والموظف أنه يُعد قدوة لغيره ومثلاً أعلى للآخرين، حثَّ ذلك على الالتزام والانضباط، وأن يبدأ بنفسه ليكون أسوة حسنة لغيره، وقد عرف تاريخنا قديماً ما يسمى بالتربية باللحظ أو التبعية يتجلى فيها مفهوم القدوة والأسوة.
- ٤- التفاني في العمل، وهو دليل على حبِّ الموظف لوظيفته والعامل لعمله، وهو عامل مهم من عوامل الانضباط وتطبيق النظام.
- ٥- الالتزام بالتعليمات واللوائح والقوانين المنظمة للعمل، فمن أهم سمات الموظف المنضبط التزامه بلوائح المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها، وعدم الخروج عنها أو القفز على ضوابطها.
- ٦- العمل بروح الفريق الواحد، فيتحلى جميع العاملين بهذه الروح المثالية، وفيها تتكامل الأدوار، ويؤدي كل منهم مهام عمله ومتطلبات وظيفته على أكمل وجه وأفضل مطلوب.
- ٧- الثقة بالنفس والروح المعنوية العالية، فهما سلاحان قويان في سبيل تحقيق الهدف، وسمتان مميّزتان للموظف المنظم والمنضبط.
- ٨- مراعاة شعور الجمهور والمراجعين، فعلى الموظف أن يتحلى بالنظام والانضباط عند تقديم خدماته للجمهور حتى يكسب ثقتهم ويحوز رضاهم، فلا تعرف المحسوبية لديه طريقاً، ولا

الوساطة عنده مدخلاً، فالكل سواء وكل حسب دوره وأسبقيته.

٩- القدرة على الإبداع والتميز، فالموظف المنظم المنضبط لديه القدرة على العطاء وابتكار أساليب جديدة لتطوير العمل.

١٠- الاهتمام بالمظهر الخارجي اللائق والنظافة الشخصية؛ لأنهما من العوامل المؤثرة في الانطباع عند الآخرين عن مدى انضباط الأشخاص وتطبيق النظام داخل المؤسسة.

وأخيراً علينا جميعاً أن ندرك أن قضيتي النظام والانضباط وتطبيقهما بين العاملين والمنتسبين لمؤسسة أو لشركة ما، إنما هما قضيتان فرديتان ذاتيتان فردية ذاتية في المقام الأول، وأنهما تتبعان من ذات الأشخاص أنفسهم ومن قناعاتهم بأهمية الالتزام، ومن ثم يأتي النظام والانضباط الجماعي ليكونا سمة مميزة لهذه الشركة أو تلك المؤسسة، وينعكس ذلك بالطبع على نجاحها وتطورها.

١٨- أمانة المسؤولية والوظيفة العامة:

تحدثنا سابقاً عن قيمة الأمانة بصفة عامة وأن العمل الوظيفي أمانة، ونظراً لخطورة وأهمية موضوعنا الحالي فقد أفردنا له مقالاً خاصاً، لنوضح فيه أمانة المسؤولية والوظيفة العامة، ولا شك أن الأمانة من أهم الأخلاق التي يجب أن يتصف بها كل من استرعاه الله على أمر من أمور المسلمين؛ لأنها من الدين، وهي صفة جليلة وخلق رفيع حث عليه الإسلام ورغب فيه، واعتز بها العرب قبله، فإذا أرادوا أن يمتدحوا إنساناً وصفوه بالأمانة وورد في القرآن الكريم ما يؤكد أهمية هذا الخلق الكريم، من ذلك على سبيل المثال قوله تعالى: ﴿يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا خَوْفًا لِّلَّهِ وَالرَّسُولَ وَخَوْفًا ءَامَنَتَكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ﴾^(١).

(١) سورة الأنفال: الآية (٢٧).

ويقول النبي صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مُؤَكِّدًا أَهْمِيَّةَ الْأَمَانَةِ: (أَدُّ الْأَمَانَةَ إِلَى مَنْ ائْتَمَنَكَ، وَلَا تَخَنْ مَنْ خَانَكَ)^(١).

والأمانة في نظر الإسلام واسعة الدلالة؛ ثرية المضمون، فهي ترمز إلى معانٍ شتى، مناطها جميعاً شعور المرء بتبعته ومسئوليته عن كل أمرٍ يُوكَّلُ إليه، وإدراكه الجازم بأنه مسئولٌ عنه أمامَ الله، وأنه سيحاسب على ذلك لا محالة.

وللأمانة في أداء الوظيفة العامة وأصحاب المسئوليات الكبرى في الدولة معانٍ وصورٌ كثيرة، منها:

- ١- أن يعرف المسئول واجباته ومنطلقات عمله، وأن تكون له رؤية محددة وعمل وواضح يتحرك من خلاله وفي حدود تلك الواجبات.
- ٢- أن يشعر صاحب المنصب بمسئوليته تجاه منصبه وعمله الذي كُلف به من الدولة أو من أصحاب القرار.
- ٣- أن يؤدي عمله ومسئوليته على أحسن الوجوه أيّاً كان نوع العمل سواءً كان مديراً أو وزيراً أو رئيساً... إلخ.
- ٤- أن يحرص المسئول والموظف العام على وقت العمل، وأن يستثمره في سرعة إنجاز العمل وتطويره، وأن يؤدي واجبه كاملاً في عمله؛ ويقتضي ذلك منه أن يراعى حقوق الدولة وحقوق المؤسسة التي يرأسها وكذلك حقوق الناس التي وُضعت بين يديه.
- ٥- أن يجتنب في أداء عمله الخيانة والغش بكافة أشكالهما وصورهما، فهما محرمان شرعاً.
- ٦- ألا يستغلَّ المسئول والموظف العام وظيفته لجرِّ نفعٍ شخصي، أو

(١) أخرجه أبو داود في سننه: كتاب البيوع، رقم (٣٥٣٥) وصحَّحه الألباني.

للتكسب المادي غير المشروع وغير المسموح به في حدود الشرع والدين.

ولقد كانت بلدنا الحبيب الكويت منذ عقود قريبة من أفضل بلدان المنطقة في تطورها وازدهارها، فقد كانت مثلاً يحتذى ويقتدى به في التخطيط والتطوير والأمانة والتقدم والرفق، ولكن منذ سنوات قليلة تقدمت دول أخرى وظهرت على الساحة بلدان طوّرت من مؤسساتها واستغلت مواردها و وعت الدرس وأصبحت في مصاف الدول المتقدمة، ومازلنا نحن نفخر بتاريخنا وما كنا عليه وما أنجزناه في الماضي القريب.

إنه لا سبيل إلى عودتنا إلى ما كنا عليه في السابق وحمل راية التقدم والازدهار إلا من خلال عدة أسس ومقومات تأتي أمانة المسؤولية والوظيفة العامة في مقدمتها، بما توجبه من أمور منها:

أولاً: اختيار الكفاءات ممن يتصفون بالأمانة في أداء أعمالهم ومسئولياتهم.

ثانياً: تحلي هؤلاء القادة من المسؤولين وأصحاب الرأي والقرار بالأمانة والضمير والإحساس بحجم المسؤولية الملقاة على عاتقهم.

ثالثاً: أن يضع هؤلاء المسؤولون مصلحة الوطن وتقدمه وازدهاره نصب أعينهم، وأن يسعوا جاهدين إلى حمل أمانة القيام بمسئولياتهم وواجباتهم تجاه أمتهم ووطنهم.

رابعاً: أن يعي هؤلاء المسؤولون أن الخيانة من عظام الأمور، وكبائر الذنوب، وأنها في كل شيء قبيحة ومرذولة، ولذا حذر منها نبينا صلى الله عليه وسلم بقوله: لا إيمان لمن لا أمانة له^(١).

(١) أخرجه أحمد في المسند: رقم (١٢٣٨٢) وحسنه الشيخ شعيب.

ثانياً: القيم المتعدية إلى الآخرين:

٢١- القدوة الحسنة:

القدوة هي الاسوة، يقال: فلان قدوة أي يُقتدى به^(١).

وهي قد تكون حسنة أو سيئة بحسب فعل صاحبها، خيراً أم شراً، فإن كان خيراً فصاحبها يعد قدوة حسنة، وإن كان شراً فصاحبها يكون قدوة سيئة، والأول يكون واجب الاتباع، والثاني يكون واجب الامتناع، أي لا بد من أن يمتنع الناس عن تقليده أو اتباعه.

والقدوة من أنجح الأساليب في التأثير على سلوك الأفراد وتوجيههم الوجهة المناسبة ويقصد بالقدوة: توافر المثل الأعلى أو النموذج الذي تتوافر فيه الجوانب المتكاملة للشخصية، ويحتذي به الآخرون في أفكاره وسلوكياته^(٢).

وخير أسوة للناس جميعاً هو النبي صلى الله عليه وسلم، مصداقاً لقوله تعالى: ﴿لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ
الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا﴾^(٣).

وذلك مرجعه إلى أن النبي صلى الله عليه وسلم كان خلقه القرآن، كما قالت السيدة عائشة رضي الله عنها وأرضاها^(٤)، وقد استطاع صلى الله عليه وسلم بفضل ملك القدوة أن يحمل معاصريه قيم الإسلام وأحكامه قولاً وسلوكاً واقعيًا حياً، وحرص من عاصره وحتى من جاء بعدهم على

(١) مختار الصحاح: ص(٢٤٩)، مادة قدأ.

(٢) مدخل إلى أصول التربية: محمد عبدالله آل عمرو، ومحمود يوسف الشيخ، ص(١٩٣)، مكتبة المتنبى، الدمام، سنة ١٤٢٥هـ-٢٠٠٤م.

(٣) سورة الأحزاب: الآية (٢١).

(٤) أخرجه البخاري في الأدب المفرد: باب: من دعا الله أن يحسن خلقه، حديث رقم (٣٠٧).

تمثل أفعاله صلى الله عليه وسلم. فكان فعله صلى الله عليه وسلم يوافق قوله؛ ولهذا فإن اتباعه واجب في كل أحواله، ما لم يكن الأمر محل الاتباع من خصائصه - صلى الله عليه وسلم - كالوصال في الصوم، والجمع بين أكثر من أربع.

وإذا كنا نتحدث عن القيم الوظيفية، فإن الموظف عليه أن يكون قدوة حسنة لغيره من الموظفين بل وللمتعاملين مع مؤسسته كذلك، وهو لن يكون قدوة وظيفية حسنة إلا باجتنب النواهي الوظيفية، وأداء الواجبات على أفضل ما يكون، وهذا أمر ينبع من تقوى الله سبحانه والإخلاص في طاعته، فضلاً عن حرص الموظف على أن يكون مثلاً وقدوة لغيره، وعلو همته في ذلك.

والموظف يستحضر في هذا الأمر حديث النبي صلى الله عليه وسلم: "من سنَّ في الإسلام سنة حسنة فعمل بها بعده كتب له مثل أجر من عمل بها ولا ينقص من أجورهم شيء، ومن سنَّ في الإسلام سنة سيئة فعمل بها بعده كتب عليه مثل وزر من عمل بها ولا ينقص من أوزارهم شيء"^(١).

ويلاحظ أن تأثير الفعل يكون دائماً أقوى من تأثير القول، وقد قيل - بحق - "فعل رجل في ألف رجل أقوى من قول ألف رجل لرجل"، فالإنسان مجبول منذ صغره على المحاكاة في الفعل أكثر منه في القول، والصالح هو من حرص على أن يحاكيه الناس بحسن أعماله لا من يجعل الناس يقلدوه في أفعاله السيئة فيحمل وزره ويشترك في الوزر مع من يقتدون به!

والقادة والمديرون عليهم العبء الأكبر في أن يكونوا قدوات حسنة

(١) أخرجه مسلم: - كتاب العلم - باب من سنَّ سنة حسنة أو سيئة ومن دعا إلى هدى أو ضلالة - حديث رقم (١٠١٧).

لمرؤوسيهـم، فلا يخالفوهـم إلى ما ينهون عنه، بل يسبقوهـم في أداء الواجبات الوظيفية بالمقابل، ويمتنعون عن فعل المخالفات الوظيفية، فيتأسى بهـم غيرهم من الموظفين، الأمر الذي يترتب عليه صلاح حالهم بما ينعكس بالخير على المؤسسة ككل.

إن فاقـد الشيء لا يعطيه، ولن يتلقى المرؤوس التوجيه السليم أو الكامل من رئيسه إلا إذا كان هذا الرئيس قدوة له في عمله وفي التزامه وانضباطه وصدقـه وحُسن تعامله وكونه قدوة حسنة.

إن التزامك الدائم أخي الموظف (أختي الموظفة) بأن تكون قدوة حسنة لغيرك لن ينفـعك في وظيفتك فقط بل سيمتد أثره الحسن لأهلك وجيرانك وسائر المحيطين بك، فتكون نبراساً لغيرك أينما حللت، حتى تستحق أن تكون من أئمة المتقين؛ ولهذا كان شيخ الإسلام الإمام ابن تيمية يقول في تفسير قوله تعالى: ﴿وَالَّذِينَ يَقُولُونَ رَبَّنَا هَبْ لَنَا مِنْ أَزْوَاجِنَا وَذُرِّيَّاتِنَا فُرَّةَ أَعْيُنٍ وَاجْعَلْنَا لِمُنْقِيكَ إِمَامًا﴾^(١) "أي: فاجعلنا أئمة لمن يقتدي بنا ويأتمُّ، ولا تجعلنا فتنة لمن يضل بنا ويشقى"^(٢).

وإشاعة مفهوم وتطبيق القدوة الوظيفية الحسنة يتطلب عدة أمور منها:

- الالتزام بالسمت الإسلامي والخلق الحسن.
- الانضباط والالتزام بدءاً بالـنفس.
- الإيجابية والفاعلية في كل ما من شأنه تقوية أواصر المودة بين العاملين، والنهوض بالمؤسسة.

(١) سورة الفرقان: الآية (٧٤).

(٢) مجموع الفتاوى: لابن تيمية، ج ١٤ ص (٣٠٧).

- العدل والمساواة بين الجميع، مع ملاحظة الفارق بين المصطلحين.
- الوصول إلى قلوب الآخرين، ونشر المحبة في قلوبهم، حتى يتسنى لهم الاقتداء برئيسهم، فالمحبة أولى طرق الاقتداء.

٢٢- العفو والصفح:

من القيم الوظيفية الأساسية: العفو والصفح بين الموظفين، ذلك أن العفو عن الناس يريح القلوب وينقيها من الحقد والحسد والشحناء وكل ما يشغل بال الإنسان ويدفعه إلى الإساءة إلى غيره، ولذلك حث الإسلام على العفو عن الناس، فقال تعالى: ﴿ خُذِ الْعَفْوَ وَأْمُرْ بِالْعُرْفِ وَأَعْرِضْ عَنِ الْجَاهِلِينَ ﴾^(١).

وبيّن سبحانه في مواضع أخرى أثر هذا العفو، من تحاب بين الناس وتراحم فقال: ﴿ وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ ﴾^(٢).

كما بيّن سبحانه أن من آثار هذا العفو: الفوز بمغفرته، إذ كيف لا يعفو الله عن يعفو عن أخيه؟، فقال جل شأنه: ﴿ وَلَا يَأْتِلُ أُولُوا الْفَضْلِ مِنْكُمْ وَالسَّعَةِ أَنْ يُؤْتُوا أُولِي الْقُرْبَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَالْمُهَاجِرِينَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلِيَعْفُوا وَلِيَصْفَحُوا أَلَّا تُحِبُّوا أَنْ يَغْفِرَ اللَّهُ لَكُمْ وَاللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ ﴾^(٣).

ووصف من يعفو عن الناس بأنه من المحسنين الذين يحبهم سبحانه، وذلك في قوله تعالى: ﴿ فَأَعْفُ عَنْهُمْ وَاصْفَحْ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ﴾^(٤).

(١) سورة الأحزاب: الآية (٢١).

(٢) سورة فصلت: الآية (٣٤).

(٣) سورة النور: الآية (٢٢).

(٤) سورة المائدة: الآية (١٣).

ولا أريد الاستطراد أكثر من ذلك في ذكر الآيات الدالة على أهمية العفو والصفح عن الناس، لاسيما وهناك - كذلك - الكثير من الأحاديث النبوية وأعمال النبي صلى الله عليه وسلم التي تعتبر خير تنزيل لما حثَّ عليه القرآن من العفو عن الناس، ويكفي موقفه صلى الله عليه وسلم من مشركي مكة عند فَتْحِهَا، وقدرته عليهم وقد عذبه وأصحابه من قبل، وتسببوا في هجرته من أحب بلاد الله إليه، ولكنه بدلاً من يوقع عليهم العقاب الذي يستحقونه قال لهم قولته الشهيرة: ” اذهبوا فأنتم الطلقاء“^(١).

وفي المجال الوظيفي تحدث الخلطة بين الموظفين ومن ثم تكون هناك علاقات متواصلة فيما بينهم قد تشوبها بعض المنغصات والمشاحنات سواء لضغوط العمل أو لأسباب شخصية مثل: التنافس غير المحمود بين بعض الموظفين على المناصب والمكافآت، أو لسوء فهم بعض التصرفات، مما ينتج عنه شعور البعض بالحقد أو الحسد أو الضغينة تجاه بعض زملائهم.

ولا تخفى الآثار السلبية لذلك على إنتاج الموظفين وعلى إنتاج المؤسسة ككل؛ فالموظف الذي لا يعفو عن زملائه تجد قلبه مشغولاً وذهنه منهكاً ألماً مما أصابه من ضررٍ من وجهة نظره، ورغبة في الانتقام ممن يرى أنه تجاوز في حقه، مما يضعف من إنتاجه لعدم تركيزه في عمله التركيز الكامل.

ومن تلك الآثار كذلك: إفساد ذات البين بين الموظفين، فلا يستطيعون العمل كفريق واحد، ويكون أداؤهم انفرادياً من حيث يتعين أن يكون جماعياً، فيضعف الإنتاج ويتأخر العمل.

(١) من الحديث الذي أخرجه ابن إسحاق في ”السيرة“: (٤/٣١-٣٢)، وعنه الطبري في التاريخ (٦١/٣).

وعلى هذا فإن عفو الموظفين وصفحهم عن بعضهم البعض من شأنه أن ينهض بالعمل ويحقق النجاح الوظيفي المرجو، لما ينتج عنه من تماسك وتعاضد في العلاقات الوظيفية، وتعاون كامل في أداء العمل.

فكما لا يقوم بنيان لبناته متناثرة، فكذلك لا تنهض مؤسسة دَبَّ الاختلاف بين أفرادها فانفلت زمامهم، وتشتت أمرهم.

ولذلك عليك أخي الموظف (أختي الموظفة) أن تتقي قلبك دائماً من كل ما يغير صدرك من أخيك وزميلك في العمل، وإلا فصارحه بهدوء، فإن لم تصفو اختر وسيطاً نزيهاً ومخلصاً إن يريد إصلاحاً يجعله الله سبباً في الإصلاح بينكما، وعندئذ يصفو صدرك ويخلص وقتك لعملك فتتجز وتعلو وترقى وترضى، فيرضى عنك سبحانه، وهذا هو المقصد الأعظم من أعمال الناس جميعاً.

٢٣- العدل:

العدل ويقصد به الإنصاف وهم الحكم بالاستواء ... وهو نقيض الجور^(١). وهو إعطاء المرء ما له وأخذ ما عليه^(٢)، والعدل - كما هو معلوم - اسم من أسماء الله الحسنى، ومعناه: الذي لا يميل به الهوى فيجور في الحكم^(٣). وهو المقصد الأسمى من بعث الرسل وإنزال الكتب وسن الشرائع؛ يقول تعالى: ﴿لَقَدْ أَرْسَلْنَا رُسُلَنَا بِالْبَيِّنَاتِ وَأَنْزَلْنَا مَعَهُمُ الْكِتَابَ وَالْمِيزَانَ لِيَقُومَ النَّاسُ بِالْقِسْطِ﴾^(٤) أي ليعمل الناس بينهم بالعدل^(٥).

(١) مقاييس اللغة لابن فارس: (٢٤٦/٤) مادة (عدل).

(٢) المعجم الوسيط: (٥٨٨/٢). مادة (عدل).

(٣) النهاية لابن الأثير: (١٩٠/٣). مادة (عدل).

(٤) سورة الحديد: الآية (٢٥).

(٥) تفسير الطبري: ج ٢٣، ص (٢٠١).

وإذا تعامل الناس بالعدل فيما بينهم كان جزاؤهم الجنة، يقول النبي صلى الله عليه وسلم: "إن المقسطين في الدنيا على منابر من لؤلؤ بين يدي الرحمن عز وجل بما أقسطوا في الدنيا"^(١).

والعدل قد يكون مع النفس، وقد يكون مع الغير، فأما عدل الإنسان في نفسه فيكون بحملها على المصالح، وكفها عن القبائح، ثم بالوقوف في أحوالها على أعدل الأمرين من تجاوز أو تقصير. فإن التجاوز فيها جور، والتقصير فيها ظلم. ومن ظلم نفسه فهو لغيره أظلم، ومن جار عليها فهو على غيره أجور^(٢).

أما عدل الإنسان مع غيره فيكون بأن يعامل الناس كما يجب أن يعاملوه؛ فلا يجعل الحكم حكيمين فيحكم لنفسه بحكم وللناس بآخر بل يجب أن يكون حكمه في نفسه وفي غيرها حكماً واحداً وأن ينصف الناس من نفسه^(٣).

أخي الموظف (أختي الموظفة) إن من لا يعدل يكن من المطرفين ويظلم نفسه قبل أن يظلم غيره، وأنت في وظيفتك لابد أن تحتاط من الوقوع في ظلم النفس أو الغير لاسيما لو تطلب عملك التعامل مع المراجعين، أو كنت مسئولاً عن مجموعة من الموظفين، فأنت مطالب بالعدل بين الجميع، فلا تبخس حق أحد ولا تظلم أحداً كأن تنصر موظفاً على آخر لمجرد أنه من أسرتك أو من قبيلتك، أو من طائفتك، أو من المقربين إليك لأي سبب، إلا إذا كان نصرك له وفق الأصول والمنطق والحق والدين، لا نزولاً على الهوى والعصبية الجاهلية التي قد تؤدي بالإنسان إلى التهلكة يوم يحاسب فرداً.

(١) أخرجه مسلم: كتاب الإمارة، باب: فضيلة الإمام العادل، رقم (١٨٢٧).

(٢) أدب الدنيا والدين: الماوردي، ص (١٣٩).

(٣) راجع في هذا المعنى: آداب النفوس، المحاسبي، ص (١٥٢).

وحتى تكون عادلاً عليك أن تستعن بالله سبحانه، وأن تراقب نفسك، وكما يقول أحد البلغاء: ”واستعن على العدل بخلتين: قلة الطمع، وكثرة الورع»، فإن عدم التزام العدل يكون غالباً ناتجاً عن طمع الإنسان وعدم خشيته من ربه.

وإقامة العدل في المؤسسة ينهض بها لا محالة، وبخاصة في العلاقات البينية بين الموظفين، فهو يطمئن نفوسهم ويريح بالهم فيتفرغون لعملهم ويبدلون أقصى جهدهم؛ لأنهم يثقون في أن جهدهم لن يضيع، وأن تفوقهم في عملهم هو مناط ترقية لهم وليس شيئاً آخر، كتملق المسؤولين، أو الكيد للزملاء المنافسين، بل كما يزرعون يحصدون، لا يظلمون ولا يُظلمون!

وعدم إقامة العدل قد يجعل الموظفين حانقين وحاquدين وعن الإخلاص في أعمالهم معرضين، فيتحينون الفرصة للتهرب من التزاماتهم الوظيفية والكيد لزملائهم الذين يُفضلون عليهم بغير حق، فينعكس ذلك بالسلب لا على العلاقات الوظيفية وحدها بل على إنتاج المؤسسة ككل فتفشل ويذهب ربحها؛ لأنها لم تتحصن بالعدل.

ومن هنا كان لزاماً على كل مسئول أن يحقق مبدأ العدل مع العاملين تحت مسؤوليته دون التفرقة بينهم على أساس اللون أو الجنس أو الأصل حتى يمكن إشاعة الطمأنينة في النفوس وخلق روح الأسرة الواحدة المتماسكة، فتختفي ظواهر الحسد والبغض بينهم، ولتحقيق العدل المطلوب يمكن اتباع ما يلي:

١- العدل قيمة وواجب على كل مسئول وليس منحة يتفضل بها على موظفيه.

٢- سيادة القوانين الضابطة لسير العمل.

- ٣- عدم المحاباة والوساطة والمحسوبية.
 - ٤- تجنب التفرقة بين الموظفين على أساس عنصري.
 - ٥- إعطاء كل ذي حق حقه.
 - ٦- المساواة في التكاليف والواجبات.
 - ٧- إعمال مبدأ الثواب والعقاب.
 - ٨- عند النزاع بين طرفين أو أكثر يجب الاستماع للجميع وتتبع موارد النزاع للبت فيها.
 - ٩- بيان عاقبة الظلم وخاتمة الظالمين.
- فاللهم اجعل كل مؤسساتنا تقوم على العدل الذي ينهض بها وبلادنا لتكون في مصاف الدول المتقدمة أخلاقياً ومادياً، وتلك هي الحضارة!

٢٤- الإيثار: ﴿ وَيُؤْتِرُونَ عَلَىٰ أَنفُسِهِمْ ﴾^(١)

الإيثار: تقديم الغير على النفس في حظوظ الدنيا رغبة في حظوظ الآخرة، يقال: آثرته بكذا، أي: خصصته به^(٢). وهو لا يتعلق بالنفع فقط، فمن قدّم غيره على نفسه في الدفع عنه فهو مؤثر، والإيثار قيمة خلقية سامية من بلغها بلغ منتهى الأخوة وغاية الجود والكرم وبخاصة إذا كان مع حاجة وفاقية.

وعكس الإيثار الأثرة والتي يمكن تعريفها بأنها ” تقديم النفس على الغير في حظوظ الدنيا «، والنفس مجبولة على الأثرة لا الإيثار ولذلك فإن الإيثار يحتاج إلى علو همة، وإخلاصٍ لله تعالى، وحكمة عند المؤثر

(١) سورة الحشر: الآية (٩).

(٢) الإمام الشوكاني: فتح القدير: ج ٥، ص (٢٣٩).

يعرف بها قيمة الدنيا وحظوظها، وفضل الأخوة فيما بين الناس ودور الإيثار في تعضيدها وتقويتها ودوامها .

والإيثار هو أحد أهم القيم الوظيفية؛ لأنه يعتبر أساساً قوياً للحب والتعاون والتكافل والتعاقد فيما بين الموظفين، فهو بطبيعته يمنعهم من الصراع فيما بينهم والذي ينعكس على أعمالهم بالسلب ويعود عليها بالفشل، ولكنه - رغم ذلك - يُبقي على المنافسة الشريفة لصالح العمل وليس فقط لمنفعة الذات كما في الأثرة.

ومرجع هذا إلى أن الموظف المؤثر لا يرى حظَّ نفسه وحده، بل ينظر إلى مصلحة غيره ويقدمها على نفسه في غالب الأحيان، ومن هذا الغير بالتأكيد المؤسسة التي يعمل بها، والتي يؤثرها على نفسه من باب أولى وهي صاحبة الفضل عليه - بعد الله عز وجل - لما تحقَّقه له من استقرار مادي ومعنوي وبخاصة ما تمنحه إياه من أمن وظيفي ينعكس على حياته الخاصة بالسكينة ويشبع رغبته الفطرية في أن يكون شيئاً مذكوراً .

وزملاء العمل يكونون أهلاً كذلك للإيثار، بصفتهم الإنسانية وكذلك الوظيفية، ولهذا فإن الموظف المؤثر حقاً هو من يؤثر زملاءه عليه في كل شيء، إلا ثلاثة أشياء: الوقت، والدين، وصلاح القلب، وهي الأمور الثلاثة التي حددها الإمام ابن القيم لمعنى الإيثار المحمود^(١).

فيما عدا ذلك فما أجمل أن يكون الإنسان مؤثراً لغيره على نفسه حتى لو كان به "خاصة" أي حاجة، مثلما تكون هناك فرصة مثلاً لرحلة عمل بالخارج يعلم الموظف أن زميلاً له أحق بها بحكم خبرته وكفاءته، فالإيثار المحمود هنا هو عدم قيامه بمزاحمة زميله ليحصل هو على تلك الفرصة طالما كانت الأولوية لزميله، وأما الإيثار المذموم فمثاله أن

(١) راجع كتابه طريق الهجرتين وباب السعادتين: ج ١، ص (٤٤٦).

يرفض الموظف هذه الفرصة رغم علمه أن مصلحة العمل تقتضي أن يقوم هو - لأسباب موضوعية- بهذه الرحلة، وبالتالي فإنه يتخذ الإيثار حجة لعدم استفادته من هذه الفرصة.

إن الإيثار بمفهومه المحمود يمثل داعماً رئيساً لقيمة التكافل فيما بين الموظفين، ومساعداً أساسياً على تعاونهم لأجل القيام بما من شأنه النهوض بالمؤسسة التي يعملون بها.

وإذا كان الإيثار يمثل مانعاً حاسماً للصراع غير الشريف فيما بين الموظفين، فهو لا يتنافى مع الطموح والمنافسة المشروعة بل يرشدهما، ويضع عليهما قيوداً تمنع الموظف من التجاوز غير الأخلاقي في حق زملائه.

والإيثار الأنفع للموظف (وللمؤسسة كذلك) هو إيثاره الخالق على الخلق، فيخلص لعمله ويدع شهوات نفسه ويبتعد عن نفاق رؤسائه ابتغاء مرضاة ربه، وهذا كله يصبُّ في مصلحة العمل؛ لأنه يدفع الموظف إلى التركيز في عمله والسعي إلى إتقانه والنهوض به بغض النظر عن رضا المخلوق من عدمه.

ومن الأمور التي تساعد على تحقيق قيمة الإيثار في الحياة الوظيفية محل البحث والدراسة:

- إظهار قيمة الإيثار والكشف عن موقعه باعتباره أنه دليل على كمال الإيمان وحسن الإسلام، ومعالي الأخلاق.
- إيضاح أن الإيثار طريق إلى محبة الرب، ومجلبة لبركة الرزق، فهو سجية الأبرار وشيمة الأخيار.
- بيان أن أعلى وأغلى أنواع الإيثار هو إيثار الحق على الخلق.

- الكشف عن الفارق بين الإيثار بمعنى نكران الذات وبين السكوت عن الحقوق المادية والمعنوية، وإزالة اللبس الحاصل بينهما، والذي قد يُعد مدعاة لترك الإيثار بناء على سوء فهم لمعناه.

٢٥- الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر:

إن من أهم ما يميز الأمة الإسلامية الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، وكذلك من أسس بناء المجتمع الإسلامي الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، قال الله تعالى: ﴿ كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ ﴾^(١)، وقال سبحانه وتعالى: ﴿ وَلَتَكُنَّ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴾^(٢).

وقد روى الإمام أحمد عن حذيفة بن اليمان أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: "والذي نفسي بيده لتأمرن بالمعروف ولتنهون عن المنكر أو ليوشكن الله أن يبعث عليكم عقاباً من عنده ثم لتدعنه فلا يستجب لكم"^(٣).

فهذه النصوص - وغيرها كثير - تؤكد على وجوب الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر إذ تمثل هذه الشعيرة قيمة دينية عظيمة في نفوس وسلوك المسلمين، وتؤكد تواصي الجماعة فيما بين أفرادها على طاعة الله والدعوة إلى كل خلقٍ ومعنى إسلامي رفيع.

(١) سورة آل عمران: الآية (١١٠).

(٢) سورة آل عمران: الآية (١٠٤).

(٣) أخرجه أحمد في المسند: رقم: (٢٣٣٧٥).

والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر ممارسة نقدية لضمان استمرار المجتمع على الجادة المستقيمة وقمع الظواهر السلبية المدمرة للمجتمع والتي تناقض أساسه، هذه الممارسة حق لكل أفرادها، بمعنى أنها ليست حقاً لجهة معينة فقط دون أخرى، أياً كانت هذه الجهة، وعلى كل فرد ومؤسسة وعالم وحاكم ومسئول أن يأمر بالمعروف وينهى عن المنكر، وهو في نفس الوقت أيضاً يُؤمر بالمعروف وينهى عن المنكر، فهي عملية تبادلية بين الجميع.

وعلى كل صاحب وظيفة أو مهنة أو صاحب عمل أو مؤسسة أن يأمر بالمعروف وينهى عن المنكر في حدود الشرع والذوق الإسلامي الرفيع الذي حددته الشريعة الإسلامية، فيأمر بما أمر به المولى سبحانه وتعالى ورسوله الكريم صلى الله عليه وآله وسلم، وينهى عما نهى الله سبحانه وتعالى عنه وحثرنا منه النبي صلى الله عليه وسلم، شريطة ألا يخرج الأمر بالمعروف عن حدِّ المعروف.

والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر من أهم القيم الوظيفية الشاملة، حيث إن المعروف اسم جامع لخصال الخير من أمانة وصدق وتعاون وبشاشة وتواضع... إلخ، كما أن المنكر اسم جامع للمهلكات من ظلم وغيبة ونميمة وكذب... إلخ، والقيام به واجب ليستقيم العامل في عمله والموظف في وظيفته.

ومن الجدير بالذكر أن البعض قد يتصور أنه إذا أصبح مسئولاً أو مديراً أو موظفاً أو عاملاً في مكان ما، سواءً كان حكومياً أو أهلياً، فحينئذٍ يكون مسئولاً عن ذلك الحقل فقط، ملتزماً بالأمر بالمعروف والنهي عن المنكر في هذا المكان، أو بموجبات تلك الوظيفة، وبالتأكيد إنه مسئول عن ذلك، ولكن الواقع يحتم عليه أن يكون شعاره في الحياة الأمر بالمعروف

والنهي عن المنكر، في العمل وأثناء أداء الوظيفة وخارجها أيضاً لأنه أمر إلهي، قال الله تعالى في كتابه العزيز: ﴿وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ﴾^(١)، سواءً أكان أحدهم في هذا العمل أو تلك الوظيفة أم لا؛ فلأنه مؤمن فهو مسئول؛ إذ ليست مسؤولية الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر مرتبطة بوظيفة ما دون غيرها، ولا بعمل ما دون غيره، بل من الممكن أن يزيد المنصب أو الوظيفة من الواجبات على صاحبها إلزاماً على إلزام، وعهداً على عهد.

ولكن من الجدير بالذكر ومن الأهمية بمكان أن هذا الالتزام لا ينبغي أن يصاحبه تدخل غير منظم في شؤون واختصاصات الآخرين، حيث ينبغي أن يقدم بشكل حضاري مقبول وعن طريق الجهات المختصة بكل أمر، تجنباً للحساسيات من جهة، والفوضى من جهة أخرى.

٢٦- الرفق واللين:

لا شك أن الفطرة الإنسانية والطبيعة البشرية جُبلت على حب الرفق واللين، ولا ينكر أحد فضلها في إشاعة المحبة والألفة بين البشر، كما أنهما عنصران أساسيان في إقامة علاقات المودة بين الناس جميعاً مهما تعددت جنسياتهم أو اختلفت لغاتهم، والرفق واللين مهمان مع كل أحد مهما بلغت قسوته وشدته، فإن الله تعالى أمر موسى عليه السلام بالرفق مع فرعون مع أنه بلغ الغاية في التجبر والبطش، فقال الله سبحانه لموسى وهارون: ﴿أَذْهَبَا إِلَىٰ فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَىٰ﴾^(٢) فَقُولَا لَهُ، قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ^(١).

(١) سورة التوبة: الآية (٧١).

(٢) سورة طه: الآية (٤٣-٤٤).

والرفق صفة من صفات المولى سبحانه وتعالى، قال صلى الله عليه وسلم: «إن الله رفيق يحب الرفق، ويعطي على الرفق ما لا يعطي على العنف، وما لا يعطي على ما سواه»^(١)، وإذا كان الله سبحانه يحب الرفق فإنه يثيب عليه في الآخرة، كما جاء في الحديث «ألا أخبركم بمن يحرم على النار، وبمن تحرم عليه النار، على كل قريب هيّن سهل»^(٢)، وما أجمل قول النبي صلى الله عليه وسلم: «ما كان الرفق في شيء إلا زانه ولا نُزِعَ من شيء إلا شانه»^(٣).

وللرفق في الوظيفة أهمية كبيرة، فالمسئول يُطلب منه الرفق مع الموظفين والعمال، فلا يشق عليهم في العمل، بل يرفق بهم؛ لأنه كما يحب أن يراعي الآخرين ظروفه وراحته، فإنهم كذلك ينتظرون منه أن يكون بهم رقيقاً رحيماً، وقد قال صلى الله عليه وسلم «اللهم من ولي من أمر أمتي شيئاً فرفق بهم فارفق به، ومن ولي من أمر أمتي شيئاً فشق عليهم فاشقق عليه»^(٤).

والموظف يطلب منه الرفق مع المراجعين وأصحاب الحاجات حيث لا يشق عليهم بمطالب غير ضرورية، فيضطرهم لتعطيل مصالحهم، ويضيع أوقاتهم، أو يشق عليهم في تطويل مدة انتظارهم، أو في إتعابهم بأي شكلٍ من أشكال الضرر البدني أو النفسي.

وجدير بالذكر أنه إذا كان ولا بد أن يكون الرفق واللين سِمَتنا المميزة في كل تعاملاتنا وفي جميع أمورنا، إلا أن هناك بعض الأعمال والوظائف التي يجب الرفق بأصحابها ومعاملتهم بالحسنى أكثر من غيرهم؛ كالخادم

(١) أخرجه مسلم: رقم (٢٥٩٣). وروى البخاري شطره الأول: رقم (٦٩٢٧).

(٢) أخرجه الترمذي: رقم (٢٤٨٨).

(٣) أخرجه مسلم: رقم (٤٦٩٨).

(٤) أخرجه مسلم: رقم (٣٤١٣).

في المنزل رجلاً كان أو امرأة، حيث توسَّع بعض الناس في استخدام الخادم كالعبد، ومطالبته بالأعمال الشاقة، وهذا لا يجوز؛ لأنه إضرار به، والضرر ممنوع شرعاً، وقد قال النبي صلى الله عليه وسلم في حديث أبي ذر رضي الله عنه... «ولا تكفؤهم ما يغلبهم، فإن كلفتموهم فأعينوهم عليه»^(١).

وكم من معاملة برِّفق كانت سبباً في هداية أناس إلى الإسلام، وكم من لينٍ جانب حَبِّ ورَقَّق قُلُوباً، وأصلح علاقات، وطَيَّب نفوساً.

إن تشغيل العمال والموظفين في ظروف العمل الصعبة كالتشغيل في المصانع ومحطات التكرير، والعمل في المناطق الصحراوية، أو في الحرِّ أو البرد الشديدين ونحو ذلك، يحتاج إلى الرفق بالعمال، تطبيقاً لتعاليم الإسلام وروح السماحة، ورحمة بهم وتنشيطاً لهم على العمل.

ولا يعني الرفق بالموظفين التساهل في تطبيق القوانين واللوائح، وتشجيع الفوضى والتسيب الإداري، بل هو حُسْن المعاملة، والرأفة بهم والرحمة في التعامل معهم، فلا بد من الرفق في غير تهاون، واللين في غير ضعف.

إن المؤسسة التي تشيع فيها أجواء الرفق واللين المنضبطين، لهي جديرة بتسنُّم آفاق النهوض، إن الرفق واللين صهرا كل من فيها في بوتقة الإخاء فأضحوا على قلب رجل واحد، وشاعت بينهم أجواء من المحبة والمودة والألفة والبسمة، فلا ضجر ولا كدر، فكلهم يشعر أنه في بيته الذي يحب أن يصونه ويرعاه، ويسهر على نهضته ورفعته، لا يأل في ذلك وسعاً ولا يدخر فيه جهداً.

(١) متفق عليه: أخرجه البخاري: رقم (٣٠)، ومسلم: رقم (١٦٦١).

٢٧- الوفاء بالعهد:

الوفاء بالعهد فضيلة من الفضائل التي أكدها الإسلام وحثَّ عليها ورغَّب فيها؛ لأن الوفاء من السجايا الكريمة المستقرة في الفطرة السليمة النقية، وحقيقة الوفاء أن تؤدي ما التزمت به نحو الله تعالى ونحو نفسك ونحو أهلِكَ ومجتمعك ووطنك؛ أي نحو الناس أجمعين أداءً كاملاً غير منقوص.

والوفاء مجمع للخصال الحسنة والصفات الجميلة فهو دليل الأمانة وعنوان الصدق وعلامة الشجاعة، والوفاء خلق عظيم لا يتصف به إلا عظيم؛ ولذلك وصف الحق تبارك وتعالى به نفسه، فأخبر تعالى بأنه لا يظلم مثقال ذرة، قال تعالى: ﴿وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِمَّا عَمِلُوا وَلِيُؤْفِقَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ﴾^(١)، ولقد أتى الله تبارك وتعالى على رُسله وأنبيائه بالوفاء، فقال تعالى عن إبراهيم عليه السلام: ﴿أَمْ لَمْ يُنَبِّأْ بِمَا فِي صُحُفِ مُوسَىٰ وَإِبْرَاهِيمَ الَّذِي وَفَّىٰ﴾^(٢)، ومدح به إسماعيل عليه السلام؛ بل لقد قدَّمه على النبوة والرسالة في الذكر، فقال تعالى: ﴿وَأَذْكُرُ فِي الْكِتَابِ إِسْمَاعِيلَ إِنَّهُ كَانَ صَادِقَ الْوَعْدِ وَكَانَ رَسُولًا نَبِيًّا﴾^(٣)، ولنا في وفاء إمام المرسلين نبينا محمد صلوات الله وسلامه عليه أسوة حسنة؛ فلقد عُرف صلى الله عليه وسلم بالوفاء واشتهر به بين قومه منذ صغره قبل أن يكون نبياً ورسولاً، ومن المعروف أن من أسياح مكوث علي بن أبي طالب رضي الله عنه في بيت النبي صلى الله عليه وسلم يوم الهجرة للوفاء بالعهد ورد أمانات المشركين التي كانت عند النبي صلى الله عليه وسلم، وغيرها

(١) سورة الأحقاف: الآية (١٩).

(٢) سورة النجم: الآية (٣٦-٣٧).

(٣) سورة مريم: الآية (٥٤).

من المواقف الكثيرة في حياته صلى الله عليه وسلم التي نستلهم منها الدروس والعبر في الوفاء وحفظ العهود.

ومن أجل القيم والأخلاق الوظيفية الرائعة: الوفاء بالعهود؛ فالتعامل ضرورة اجتماعية قديمة ملازمة لنشوء المجتمعات، والتعاقد مع الآخرين هو وليد هذه الضرورة، ولا تخلو مؤسسة من المؤسسات أو شركة من الشركات من إبرام العقود التي تنظم حركتها وتدير نشاطها، وتضبط أصول التعامل وتبادل المنافع معها، ولا تخلو الحياة اليومية لكل فرد من اتخاذ عهد أو إبرام عقد من العقود - ولو كان متواضعا - مما يجعل مسيرة الحياة اليومية قائمة على كثير من العقود والعهود والارتباطات.

وعلى كل موظف وعامل ومسئول وصاحب عمل أن يراعي الله وينفذ ما قطع على نفسه من عهود، وما التزم به من عقود، وأن يجتهد في أداء العمل الذي التزم به مع جهة عمله ومع رؤسائه ومرؤوسيه من خلال الأمور التالية:

- ١- الالتزام بأداء مهام وظيفته وتجويد وتحسين العمل قدر المستطاع.
- ٢- الالتزام باللوائح والنظم والقوانين التي تنظم سير العمل وتضمن انضباطه.
- ٣- المثابرة والجدية واستغلال أوقات العمل في ما يفيد ويحقق الإنجازات.
- ٤- السعي إلى تحقيق الأهداف والمنافع التي أنشئت الوظيفة من أجلها.
- ٥- حُسن معاملة المراجعين، وخدمتهم، وتقديم المعونة لهم بلباقة واحترام.

- ٦- تقديم مصلحة العمل وتحقيق أهداف المؤسسة على المصالح والأهواء الشخصية.
- ٧- المحافظة على ممتلكات وموارد المؤسسة والعمل على رعايتها وصيانتها.
- ٨- المحافظة على أسرار مؤسسته، وخصوصيات عملائها، وتعاملاتها. فإذا قام الموظف والمسئول بهذه العهود والالتزامات وغيرها يكون قد وفى بعهده أمام نفسه، وأمام زملائه في العمل، وأمام مؤسسته التي يعمل فيها، وأمام وطنه ومجتمعه.
- وعلى الموظف ألا يقطع على نفسه عهداً في نطاق مؤسسته إلا إذا كان ذا مقدرة على إنفاذه، ومثابرة على تحقيقه.
- وعليه كذلك ألا يقطع على نفسه عهداً ووعوداً حال نشوته وسروره، فقد تضطره تلك الحالة النفسية إلى أن يلزم نفسه بأمور لا قبل له بها، سرعان ما سيظهر عجزه عن تحقيقها والوفاء بها.
- ولذا يقال: لا تعد وأنت فرح ولا تقض وأنت غضبان.

٢٨- حُسْنُ الظَّنِّ:

إن ديننا الإسلامي الحنيف يدعونا إلى حُسْنِ الظن بالآخرين، والبعد كل البعد عن سوء الظن بهم؛ لأن سرائر الناس ومكنوناتهم لا يعلمها إلا الله سبحانه وتعالى، قال المولى سبحانه في كتابه العزيز: ﴿يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا وَلَا يَغْتَبَ بَعْضُكُم بَعْضًا أَيُحِبُّ أَحَدُكُمْ أَن يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْتُمُوهُ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ تَوَّابٌ رَّحِيمٌ﴾ (١).

(١) سورة الحجرات الآية (١٢).

فالأصل في المؤمن ألا يظن في أخيه سوءاً لأن سوء الظن يؤدي إلى الخصومات والعداوات وتقطيع الصلات.

وَعَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: «إِيَّاكُمْ وَالظَّنَّ، فَإِنَّ الظَّنَّ أَكْذَبُ الْحَدِيثِ، وَلَا تَحَسَّسُوا، وَلَا تَجَسَّسُوا، وَلَا تَحَاسَدُوا، وَلَا تَدَابَرُوا، وَلَا تَبَاغَضُوا، وَكُونُوا عِبَادَ اللَّهِ إِخْوَانًا»^(١).

وقد حذرنا النبي صلى الله عليه وسلم من الظن السيئ؛ لأنه يدفع صاحبه إلى تتبع العورات، والبحث عن الزلات، والتنقيب عن الهفوات، وهو بذلك يعرض نفسه لغضب الله وعقابه، كما أن سوء الظن يزرع الشقاق والفرقة بين المسلمين، ويمزق وشائج الألفة والمحبة، ويزرع البغضاء والشقاق في النفوس.

فليس أريح للقلب ولا أسعد للنفس من حُسن الظن، فبه يسلم القلب من أذى الأحقاد والخواطر المقلقة التي تؤذيه وتكدره وتعكر صفوه.

وما أحوج مجتمعاتنا الوظيفية وبيئات العمل التي نعيش فيها إلى حُسن الظن بالآخرين، فنحن في هذه المجتمعات نواجه مشكلة في العلاقات بين الزملاء بعضهم البعض وبين الرؤساء والمرؤوسين، فعمل ظناً سيئاً ناتج عن تصرفٍ فردي صادر عن أحد الزملاء بالعمل أو أحد الموظفين يجلب آثاراً مهلكة، وعواقب وخيمة.

وهناك عدة طرق لمكافحة سوء الظن بين الزملاء والرفقاء في العمل أهمها:

١- تدبر الآيات الشريفة والأحاديث النبوية والأخلاق الإسلامية التي

(١) أخرجه البخاري برقم (٦٠٦٤).

- نهت المسلمين عن سوء الظن، وحثتهم على حُسن الظن وطيب العشرة.
- ٢- إصلاح النفس: فينبغي على كل موظف أو عامل رئيساً كان أو مرئوساً أن يهتم بإصلاح عيوبه، وأن ينشغل بمعالجة نفسه وتهذيبها وإصلاحها، وأن يكون سليم الصدر لجميع زملائه وأصدقائه في العمل، فطوبى لمن شغلته عيوبه عن عيوب الناس.
- ٣- حَمَل أعمال وتصرفات زملاء العمل على أحسن الوجوه والظنون والنظر في جوانب الخير: فالأعمال التي يراها الموظفون وأصحاب العمل من رفقاتهم وزملائهم ينبغي حملها على الجانب الحسن، فالظاهر في أعمال الناس الصلاح، كما يجب الامتناع والتورع عن حَمَل أعمال وأقوال الزملاء والرؤساء على غير الوجه الحسن الصحيح.
- ٤- عدم التسرع في الحكم: فينبغي على الموظف ألا يتسرع في الحكم على زملائه وأقرانه بالظن السيء، بل يصبر حتى يتأكد من صحة الخبر، ويستمع من أصحاب الشأن، ثم يصدر الحكم بعد التأني والتثبت.
- ٥- التأمل في أضرار سوء الظن: فأحد طرق مكافحة سوء الظن هو التأمل والتفكر في الأضرار المترتبة عليه، وما قد يسببه من أحقاد وغيرة وتغيير للنفوس بين الزملاء في العمل.
- ٦- ومما يجدر ذكره في طرائق معالجة سوء الظن أن يبتعد كل شخص عن مواضع الريبة، فمن أقام نفسه مواطن الشبهات فلا يلومن من أساء الظن به.

ومن الأولى في هذا المقام أن نذكر بضرورة أن يسود حسن الظن في علاقة الموظفين بزملائهم ومديريهم ومسؤوليهم في العمل، فهم أولى بحسن العشرة، وهم أجدر بلين الجانب، وطيب الكلام، والصفح والعفو، وأن نبتعد كل البعد عن سوء الظن، والشكوك السيئة، والتي لا تأتي بخير ولا تؤدي إلى خير بل على العكس من ذلك، تؤدي إلى التباغض والتنافر وإلى الحقد والحسد والظلم، ولما كان مقدرًا لهم قضاء الساعات الطوال معًا في محيط واحد، فإنه بدون هذا الجو المريح سينقلب جو العمل إلى وسط كثيب سرعان ما يضر منه الموظفون طالبون نقلهم إلى مواقع أخرى للعمل.

٢٩- العمل المؤسسي:

العمل المؤسسي يعتبر من القيم الوظيفية الأساسية التي ينبغي مراعاتها، وهو يمثل إحدى الوسائل بالغة الأهمية التي توصلت إليها البشرية لتنظيم العمل بما يحقق أكبر عائد ممكن منه.

ويقصد بالعمل المؤسسي: «كل تجمُّع منظم يهدف إلى تحسين الأداء وفعالية العمل لبلوغ أهداف محددة، ويقوم بتوزيع العمل على لجان كبيرة أو صغيرة، وفِرَق عمل، وإدارات متخصصة؛ بحسب موضوعها: فنية أو علمية أو دعوية أو اجتماعية، بحيث تكون لها المرجعية وحرية اتخاذ القرارات، في دائرة اختصاصاتها»^(١).

والعمل المؤسسي بهذا المعنى يتسم بمزايا عديدة عن العمل غير المؤسسي، ومن أبرزها:

(١) يتصرف من عبد الحكيم بن محمد بلال: العمل المؤسسي - معناه ومقومات نجاحه: مجلة البيان: العدد ١٤٣، رجب ١٤٢٠هـ، نوفمبر ١٩٩٩م.

- (١) الاستمرارية: ففي الغالب تكون المؤسسات أطول عمراً من الأفراد إلى الحد الذي قد تستمر فيه المؤسسات الناجحة مئات السنين.
- (٢) الجماعية: فالمؤسسة تعتمد على مبدأ التعاون بين أفرادها بما يجعلها أكثر قدرة على تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها، على عكس الفردانية (أو الشخصية) التي يتسم بها العمل غير المؤسسي.
- (٣) الموضوعية: حيث تبتعد المؤسسة عن الشخصية والذاتية التي تجعل من العمل معتمداً على فرد واحد، تتمحور فيه الأفكار والقيم، وتنتهي بوفاته أو تخليه عن العمل، فتعتمد المؤسسة على الفكرة المجردة التي تتميز عن الأفراد ولا تتوقف عليهم وحدهم.
- (٤) التكاملية: فالعمل المؤسسي -نتيجة جماعيته- يتحقق فيه التكامل بين أفرادها، كل بتخصصه وقدراته، فلا تتبعثر الجهود ويذهب ريحها، بل يربعاها العمل المؤسسي ويوحدّها.
- (٥) التراكمية: استمرارية المؤسسة تشكل خبرات متراكمة تستفيد منها الأجيال، على عكس العمل الفردي غير المؤسسي الذي يعتمد في الغالب على فرد، فيموت بموته.
- (٦) الشورية: فالعمل المؤسسي لا بد وأن يعتمد على المشاركة في اتخاذ القرارات، وهذا هو عين الشورى التي أمر الله سبحانه نبيه بها ومن ثم المسلمين جميعاً في قوله تعالى: ﴿وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ﴾^(١)، وكذلك في قوله سبحانه: ﴿وَأْمُرْهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ﴾^(٢).

(١) سورة آل عمران: الآية (١٥٩).

(٢) سورة الشورى: الآية (٩١).

(٧) عموم النفع: فلا شك أن المؤسسة يعم نفعها أكثر من العمل الفردي أيًا كانت قدرات الفرد؛ نظرًا لقدرة المؤسسة على إدارة العمل وتنظيمه على نحو يصل بها إلى تحقيق أهدافها واستثمار جهود العاملين فيها بما ينعكس على تحقيق مصلحة المجتمع.

هذه هي بعض المزايا التي يتسم بها العمل المؤسسي والتي تجعل منه قيمة وظيفية في حد ذاته، يتعين علينا أن نلتزم بها في مؤسساتنا حقيقة وليس مجازًا.

فالغالب على مؤسساتنا من أكبرها إلى أصغرها أنها تبدو في ظاهرها معتمدة على العمل المؤسسي ولكنها في مضمونها وحقيقتها تقوم معظمها - في كثير من الأحيان - على الفرد وحده مع الأسف، سواء كان هذا الفرد وزيرًا أو وكيلًا أو رئيسًا لمجلس الإدارة، أو مديرًا أو غيره، فتجد المؤسسة تتبعه أينما ذهب بخاطره، وتتمحور حوله، وكأنه هو القائد الملهم الذي لم تلد مثله النساء، فينتظر كل عمل إشرافه وتوقيعه، وإذا تغيرت تغيرت معه سياسات المؤسسة وأهدافها ونظم عملها، بل وأحيانًا البعض من أفرادها، وذلك على عكس المؤسسات في العالم الغربي، حيث تجد المؤسسة قائمة لا تهتز بتغيير رئيسها؛ لأن لها أهداف وسياسات ومناهج ثابتة مستقلة عن أشخاص مديريها.

ولذلك فلا بد من التغيير الفكري الشامل في إدارة المؤسسات في العالم الإسلامي من مؤسسة الدولة، إلى أصغر شركة أو مصنع، هذا هو السبيل إلى التقدم والنهوض وبغير ذلك سنظل على طريقة: محلك سر.

وعلى القائمين على مؤسساتنا العمل على إشاعة مفهوم العمل

المؤسسي، وإبراز أهميته وأهدافه في نفوس وقلوب العاملين معهم من خلال:

- إشعال دوافع العاملين معه باستمرار.
 - أن يريهم نتائج أعمالهم الجماعية المؤسسية مقارنة مع الأعمال الفردية.
 - تعزيز روح المشاركة والتعاون والعمل بروح الفريق.
 - إشعارهم أن مؤسستهم أفضل مكان يحققون فيه أهدافهم وطموحاتهم.
 - سَوِّق وإيراد نماذج ناجحة للعمل المؤسسي حتى يحتذى بها.
- والله أعلى وأعلم، وهو يرشدنا إلى الصواب بتوفيقه.

٣٠- الواجبات قبل الحقوق:

لعل من نافلة القول أن نبين الفرق بين الحق والواجب فتوضيح الواضحات الفاضحات كما يقال، ولكننا في عصر غابت فيه البوصلة واختلطت فيه المعايير، وأضحت كل المصطلحات بحاجة إلى إيضاح وبيان، وبناء على هذا نجد أن الواجب والحق قد يؤديان في اللغة معنى مشتركاً حيث إن من معانيهما اللانزاه والثابت لكن الميز الفارق بينهما يتحدد في النسبة للإنسان أو عليه. فالواجبات هي الأمور الثابتة على الإنسان لغيره، والحقوق هي: الأشياء الثابتة للإنسان على الآخرين.

معنى القول إن الواجبات قبل الحقوق، أن الإنسان يجب عليه أن يفعل ما طُلب منه أولاً قبل أن يطالب بما يرى أنها حقوق له، هذه قيمة أساسية من القيم الوظيفية، بل من قيم الإنسان في علاقته مع الناس، ومن قبل ذلك

مع رب الناس، ولنلمس هذا - على سبيل المثال - في قوله تعالى: ﴿ إِنَّهُ مَن يَتَّقِ وَيَصْبِرْ فَإِنَّ اللَّهَ لَا يُضِيعُ أَجْرَ الْمُحْسِنِينَ ﴾^(١)، وقوله عز وجل: ﴿ وَأَصْبِرْ فَإِنَّ اللَّهَ لَا يُضِيعُ أَجْرَ الْمُحْسِنِينَ ﴾^(٢).

أي ووطن نفسك على احتمال المشقة في سبيل ما أمرت به وما نُهيت عنه، وانتظر عاقبة ذلك من النصر والفلاح، فإن هذا من الإحسان الذي لا جزاء له إلا الإحسان، - فإن الله لا يضيع أجر المحسنين - في أعمالهم في الدنيا ولا في الآخرة، بل يوفيهم أجورهم ويزيدهم من فضله، ولكن للجزء في أمور الأمم آجالاً وأقذاراً يجب الصبر في انتظارها، وعدم استعجالها قبل أوانها^(٣).

وفي الحكم العطائية لابن عطاء الله السكندري: "اجتهادك فيما ضمن لك، وتقصيرك فيما طُلب منك؛ دليل على انطماس البصيرة منك".

فالإنسان بصفة عامة مكلف بأن يفعل ما هو مكلف به أولاً ليحصل على الأجر والثواب، وعندئذ سيحصل عليهما حتى ولو لم يطالب بهما، هذا أمر من المهم الوعي به سواء في أمور الآخرة أو في أمور الدنيا، ومن ثم في المجال الوظيفي؛ فإن الموظف عليه أن يشغل نفسه بأداء واجباته الوظيفية أولاً دون أن ينشغل عن ذلك بالمطالبات المتكررة بالحصول على الحقوق والامتيازات.

وكما يقول المفكر الجزائري مالك بن نبي في كتابه (شروط النهضة):
"فالحق ليس هدية تُعطى ولا غنيمة تُغتصب وإنما هو نتيجة حتمية للقيام بالواجب فهما متلازمان".

(١) سورة يوسف: الآية (٩٠).

(٢) سورة هود: الآية (١١٥).

(٣) بتصرف من تفسير المنار لمحمد رشيد رضا: (١٥٦ - ١٥٧).

وإذا أردنا تفسيراً أكثر، نقول: إن كثيراً من الموظفين ينشغل بعد أن يستلم العمل بجمع أكبر قدر يستطيعه من امتيازات من عمله، سواء كانت مكافآت إجابة، أو الانضمام إلى اللجان المختلفة نظير الأجر المادي، أو فرق العمل، أو الترقية الوظيفية، كل ذلك حتى قبل أن يعرف تماماً العمل الموكل إليه، وقبل أن ينجز شيئاً مذكوراً، بل قد يكون مقصراً في عمله الأصلي بالغ التقصير، ويهدر وقته فيما لا يفيد، ولا يلتزم بنظمه ومتطلباته، وكأنه يعتبر العمل مجرد "غنيمة"، غافلاً عن أنه أمانة، إن ضيّعها فقد ضيّع نفسه.

ولو أبصر الموظف وأحسن الفهم، فإنه سيدرك أن كل الامتيازات الممكنة سيحصل عليها لو قام بواجبات عمله بجد وإخلاص، فعندئذ ستأتيه الحقوق والامتيازات، بل والدنيا كلها راغمة.

هذا الأمر نعاني منه في بلادنا غاية المعاناة، وهو من أسباب تخلفها عن الركب، فإن الآخرين عندهم ثقافة -تكاد تصل لمرحلة البديهيات- أن الواجبات قبل الحقوق، والإنتاج قبل الاستهلاك، ولذلك تقدموا وأتقنوا وأصبحت بقية بلاد العالم عالية عليهم وعلى منتجاتهم التي نادراً ما تجد فيها هفوة، وكان صانعيها بشر من نوع آخر!

كل هذا لا يتأتى من فراغ فهم قد أحسنوا العمل فأحسن الله إليهم؛ لأنه لا يظلم أحداً مثقال ذرة، ولا يحابي أحداً لمجرد أنه يؤمن بالله ورسوله؛ بل هو يعطي من يجتهد ويأخذ بالأسباب، هذه سنة من السنن الإلهية التي تحكم هذا الكون.

ولذا فإنه يتحتم على الموظف أن يبدأ بنفسه فليزنها بأداء حقوق

الآخرين قبل أن يطالبهم بحقوقه سواء أكانوا أشخاصاً حقيقيين أم اعتباريين، وعلى الموظف أن يعي جيداً أنه مسئول أمام الله تعالى عن الواجبات التي عليه، وعليه أن يخرج من عهدة هذه المسؤولية أمام الله تعالى بتأدية الحقوق إلى مستحقيها.

وعلى الموظف كذلك أن يعلم أنه بآدائه لحقوق الآخرين فإنه يثبت حقه، لأن الحقوق يوجب بعضها بعضاً.

وأخيراً على الموظف مهما بلغت درجة وظيفته ألا يوغل في التمحور حول ذاته، فيرى الحق من زاويته هو فقط.

ولذلك أخي الموظف (أختي الموظفة) ينبغي عليك أن تضع عينيك على واجبات عملك بعد أن تعيها جيداً، فتركز دائماً عليها وعلى الإلتقان فيها، ولا تطالب إلا بما تحتاجه من أدوات تُمكنك من أداء العمل، ولا غنى لك عنها حتى تحسنه، أما غير ذلك من المكافآت والامتيازات، فثق أنها ستأتيك، إما بعينها، أو يعوضك الله خيراً منها، فإنه تعالى لا يُضيع أجر من أحسن عملاً.

فاللهم ارزقنا البصيرة لنعلم أن القيام بواجباتنا هو الذي سيأتي لنا بحقوقنا... والله المستعان وعليه التكلان.

٣١- الأداء الجماعي:

من القيم الوظيفية، ومن آلياتها كذلك، "الأداء الجماعي"، أو كما يعبر عنه البعض: "العمل كفريق"، ويكون بأن تجتمع مجموعة من الموظفين على تحقيق هدف أو أهداف مشتركة تحت قيادة واعية تستطيع توظيف

تلك المجموعة التوظيف الأمثل الذي يحقق النفع للمؤسسة أو جهة العمل وصولاً إلى خدمة الوطن والإنسانية جمعاء، باعتبار أن حُسن أداء العمل الجماعي لو أصبح طبيعة وعادة وتم تعميمه على سائر الوظائف في الدولة فإنه بالتأكيد سيعمّ خيره على الجميع. ولقد ضرب لنا نبينا صلى الله عليه وسلم وصحابته الأجلاء المثل والقُدوة في العمل الجماعي، ولك أن تشاهده صلى الله عليه وسلم معهم كتفاً بكتف وساعد بساعد يحضر الخندق، ويشارك في الغزوات، ويبني المسجد، ويهبّ لنجدة المهلوف وإغاثة المستصرخ.

ويتوقف نجاح العمل الجماعي على توافر مجموعة من العوامل، منها:

(١) وجود القائد المحنك الذي يستطيع توظيف إمكانيات الموظفين ويضع كلاً في مكانه الذي يستطيع أن يعطي فيه بأقصى طاقة عنده، وهذا كفيلاً بأن يشيع الثقة والاحترام بين أعضاء الفريق وأن يصنع تحديات متواصلة تحفز العاملين على سرعة إنجاز أعمالهم وتحقيق الأهداف المشتركة.

(٢) حُسن التعاون بين أعضاء الفريق، بأن يضعوا نصب أعينهم قوله تعالى: ﴿وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ﴾^(١).

(٣) أن تسود روح العمل كفريق عند الجميع، وتصبح هذه سمة لهم وسجية، كل يعرف دوره في الفريق واختصاصه، لا يتجاوزه ولا يعتدي على اختصاص غيره، إذا انتقد فالنقد البناء، وإذا انتقده أحد بأدب فليقبل النقد بصدر رحب، ولا يعتبره انتقاصاً منه بل

١ () سورة المائدة: الآية (٢).

خدمة له وللعمل، ويكون لسان حاله قول عمر بن الخطاب رضي الله عنه: «رحم الله امرئاً أهدي إليَّ عيوبي»^(١).

(٤) الالتزام الكامل في أداء العمل وعدم الخروج على اللوائح والقرارات المنظمة له مع المرونة اللازمة التي تسهل الوصول إلى الأهداف بأقصر طريق مشروع وممكن، وبالتالي توفير القدوة الصالحة.

(٥) مراعاة الشفافية والمصداقية داخل فريق العمل، وأن تكون المعلومات الأساسية لأداء العمل متاحة أمام كل أعضاء الفريق، باستثناء تلك التي تخص موظف لطبيعة عمله، فمراعاة ذلك تشعر الموظفين بالمساواة والثقة التي تشجعهم على العطاء وتضاعف من إنتاجيتهم.

(٦) التدريب الدائم للموظفين على العمل الجماعي، وكيفية تلافي الصعاب والسلبيات التي يمكن أن تصاحبه، واستبعاد من لا يجتاز هذه التدريبات من الأعمال الجماعية، حتى لا يكون عبئاً على باقي أعضاء الفريق ويعطلهم عن الإنجاز، بشرط العدل، بحيث لا يستبعد سوى المقصّر فعلاً دون تجن حتى لا تكون هناك «شللية» بين أعضاء الفريق، أو مصالح شخصية تدفع إلى استبعاد الموظف الصالح، كما تستبعد العملة السيئة العملة الحسنة.

إذا ما توافرت تلك العوامل مجتمعة فإن مسيرة العمل تتصاعد دائماً لتصل إلى النجاح المنشود، وهذا عامل أساسي من العوامل التي أدت إلى نجاح المؤسسات الكبرى في الغرب، عكس غالبية المؤسسات في العالم الإسلامي والتي تنوء تحت وطأة العمل الفردي الذي يتسم بالأنانية وحب الظهور والاستبداد بالرأي، فلا ينجح العمل الجماعي ظاهراً، الفردي

١ () الطبقات الكبرى: (٧٤/١).

مضموناً لأن كثيراً من الموظفين يكونون فيه كالشركاء المتشاكسين، بعضهم عبء على بعض، فيتفرغون للصراع فيما بينهم، كل حزب بما لديه فرحون! مما يقضي على العمل المؤسسي أو يوصمه بالتخلف أو الجمود.. ولا حول ولا قوة إلا بالله!

وإذا أردت أخي الموظف (أختي الموظفة) مثلاً على أهمية العمل الجماعي فانظر إلى فريق كرة القدم (العبة الشعبية الأولى على مستوى العالم) تخيل معي لو أن كل لاعب في الفريق لعب لنفسه فقط واتسم أداؤه بالأنانية وحب الظهور، وتصارع مع زملائه بدلاً من أن يتعاون معهم لمصلحة الفريق، هل سينتصر هذا الفريق أم سيكون مصيره الهزيمة والفشل والخذلان؟!

وهنا بعض الأمور التي تساعد على بث روح العمل الجماعي، أو العمل بروح الفريق:

- مراعاة الانسجام بين أعضاء الفريق أو المؤسسة.
- وضوح الأهداف لدى جميع العاملين في الفريق.
- توافر قائد قوي وقدوة للجميع ويجيد احتواء المشاكل والتحفيز المستمر لاستخراج أفضل ما عند موظفيه أو فريقه.
- وضع الأسس والمعايير التي تضمن توافر المعاملة النزيهة العادلة لجميع أعضاء الفريق دون النظر لأي اعتبارات أخرى.
- ضرورة التواصل الفعال بين أفراد المؤسسة أو الفريق على أساس الاحترام والمحبة والتعاون وحب العمل.

فאלهم قنا شرَّ الفشل والخذلان، وارزقنا نكران الذات، والاجتماع

والتعاون على ما يرضيك ويحقق النجاح لمؤسساتنا جميعاً، بالتزام قيم العمل الجماعي الرافعة لا الخافضة!

٣٢- طاعة المسؤولين:

نعم! إن طاعة المسؤولين من القيم الوظيفية، بل هي من أهم تلك القيم لما تحققه من استقرار العمل وحُسن العلاقة بين العاملين، إذ كيف سيستقيم العمل وتتحسن العلاقات فيه إذا لم يكن المسئول مطاعاً!

فطاعة المدير أو صاحب العمل أو الرئيس المباشر لم تقرّر لمصلحة هؤلاء أو بغرض سلب حرية المرؤوسين أو تقييدها، بل جعلت من أجل تحقيق مصلحة العمل، والتي لن تتحقق إذا كان العامل مخيراً في أن يستجيب لقرارات رؤسائه من عدمه، فيقبل ما يشاء ويرفض ما يشاء.

وطاعة الرؤساء حق للرؤساء وواجب على الموظفين الذين يعملون تحت قيادتهم، ولكن هذا الحق - وهذا الواجب كذلك - ليس مطلقاً، بل هو مقيد بأن تكون أوامر الرؤساء في إطار أحكام القانون وعقد العمل، وكذلك ملتزمة بالعرف فيما لا يخالف أيّاً منهما، بالإضافة إلى - الأهم من ذلك - أن لا تنطوي على معصية شرعية، مصداقاً لقوله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ﴾^(١)، وقوله صلى الله عليه وسلم: "لا طاعة لمخلوق في معصية الله عز وجل"^(٢)، وقوله صلى الله عليه وسلم: "السمع والطاعة على المرء المسلم فيما أحب وكره ما لم يؤمر بمعصية، فإن أمر بمعصية فلا سمع عليه ولا طاعة"^(٣).

(١) سورة النساء: الآية (٥٩).

(٢) أخرجه أحمد في مسنده: حديث رقم (٣٨٨٩).

(٣) أخرجه الترمذي في سننه: حديث رقم (١٧٠٧).

ولكن ماذا لو تلقى الموظف أو الموظفة أمراً من رئيسه يخالف الشرع، أو لوائح العمل ونظمه، أو يتناقض مع بند من بنود عقد العمل؟

القانون ينظم هذه المسألة في الغالب، ولكن من الوجهة الشرعية ينبغي أن يمتلك الموظف المأمور ميزاناً شرعياً حاضراً دائماً في ذهنه، عنوانه هذا التساؤل: هل هذا الأمر يخالف الشرع من عدمه؟، فإن عجز عن تحديد الرأي الشرعي، فعليه أن يسأل أهل الذكر، وهذا كله في إطار قوله تعالى: ﴿فَإِنْ نَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَزُودُوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ﴾^(١).

فإذا تبين للموظف مخالفة الأمر الصادر إليه للشرع أو القانون فعليه أن يصارح رئيسه بأدب ورفق، فإذا ما أصرَّ رئيسه على رأيه أحاط الرئيس الأعلى بالأمر حتى لا يقع تحت طائلة مخالفة الشرع، فإذا استجيب لطلبه فإن عليه أن يستأنف عمله ويستمر في طاعة رئيسه دون أن يكون في قلبه شيء تجاهه؛ لأن الشرع فرَّق بين كراهية الفعل وكراهية الشخص، فقال النبي صلى الله عليه وسلم فيما روي عنه: ”وإذا رأيتم من ولا تكلم شيئاً تكرهونه، فاكرهوا عمله، ولا تنزعوا يداً من طاعة“^(٢).

فإذا كانت هذه هي الروح فيما بين الرؤساء والمرؤوسين فإن هذا ينعكس على العمل وعلى حسن أدائه وجودته؛ لكون طاعة الموظفين لرؤسائهم - دون أن يحملون في صدورهم شيئاً - من أسباب توطيد العلاقات فيما بينهم فيتحقق الاستقرار وينشط كل في أداء عمله.

ومن ثم، فإن عليك أخي الموظف وعليك (أختي الموظفة) طاعة الرؤساء والمسؤولين بالضوابط سائلة الذكر في سبيل مصلحة العمل والنهوض به بما يصب في النهاية في مصلحة الدين والوطن.

(١) سورة النساء: الآية (٥٩).

(٢) أخرجه مسلم في صحيحه: جزء من حديث رقم (١٨٥٥).

ونوجز بعض ما سبق في صورة نقاط حتى يسهل حصرها، فنقول: إن مبدأ طاعة الرؤساء في العمل من قبل المرؤسين مبدأ هام وفاعل، وفيه ضمان لاستمرارية العمل وجودته، لكنه مقيد بعدة قيود لا بد من الالتزام بها من الجميع، ومنها:

- ألا تشتمل الطاعة على محظور شرعي.
 - أن تصدر الأوامر والتوجيهات من ذي صفة قيادية ورقابية.
 - أن تكون هذه التعليمات والأوامر متعلقة بتنفيذ العمل وفي حدود وظيفة العامل؛ لأن الهدف منها هو تحقيق صالح العمل لا إرضاء المسئول على حساب العمل.
 - ألا تخالف الأوامر والتعليمات الشروط المتفق عليها في العقد أو النظام والآداب والعرف السائد.
 - يجب ألا يكون في تنفيذ تلك الأوامر ما يعرض العامل أو غيره للخطر، سواء في بدنه أو سمعته أو أسرته^(١).
- والله الموفق لما يصلح أحوالنا في الدنيا والآخرة، وهو ولي ذلك والقادر عليه.

٣٣- المساواة:

المساواة من أهم القيم بصفة عامة والوظيفية منها بصفة خاصة، وهي المقصد المتصل بتحقيق العدل، فكل موظف ينشد العدل يطلب المساواة مع غيره؛ أي يتطلع إلى أن يعادله ويمثله ويبلغ قدره^(٢).

(١) راجع: طاعة أوامر المستويات القيادية في العمل: د. هشام طه سليم، ص (١٠-١١) بتصرف بالحذف والزيادة.

(٢) انظر في المعنى اللغوي للمساواة: معجم اللغة العربية المعاصرة، ج ٢ ص (١١٤١).

وأصل ذلك هو أن الناس متساوون في أصل خلقتهم وفي الحقوق والكرامة الإنسانية والتكليف والمسئولية وإن تمايزوا بعد ذلك بكسبهم وتقواهم: يقول تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَنْفَكُمْ﴾ (١).

والموظفون هم جزء من الناس، ولهذا فإن تحقيق المساواة فيما بينهم ليس فقط حقاً، بل فرض ينبغي العمل على أن يسود في العمل الوظيفي وإلا حصل إخلال قيمي يؤدي إلى نتائج وخيمة تتمثل بشعور الموظفين بالظلم وفساد المعايير الحاكمة للمؤسسة التي تقوم على التفرقة غير المقبولة فيما بينهم.

والمساواة تكون بين المتماثلين، والتفرقة تكون بين المختلفين، فإن "أسوأ أشكال انعدام المساواة هي محاولة المساواة بين الأشياء غير المتساوية" كما يقول أرسطو.

فعلى سبيل المثال لو قلنا بضرورة تحقيق المساواة بين الموظف والموظفة، فإن ذلك معناه أن تتم المساواة فيما بينهما فيما يتماثلان فيه فقط (مثل الالتزام بالمواعيد والمكافآت على أداء العمل وضوابط الترقيّة) لا فيما يختلفان فيه (مثل إجازات الوضع ورعاية الطفل والتعيين في الوظائف الشاقة التي قد لا تتحملها المرأة بحكم قدراتها الجسمانية).

والأصل في التعامل بين الموظفين أنهم متماثلون في الحقوق والواجبات، فلا يجوز التمييز بينهم على أساس ديني أو عرقي أو طبقي، أو على أساس اللون أو الرأي السياسي، أو المذهب أو الطائفة أو الانتماء الوطني.

(١) سورة الحجرات: الآية (١٣).

وهذا الأمر لا يتناقض مع ترتيب الوظائف وتقسيمها طالما أن هذا التقسيم يتم وفق معايير موضوعية وعلمية حددت بقواعد عامة مجردة، لا شخصانية يحكمها الهوى وتقررها العصبية بكافة أشكالها؛ دينية وعرقية ومذهبية، وقطرية.. إلخ.

وإذا أردنا المصارحة أكثر فإن غالبية الدول الأوروبية المتقدمة قد تفوّقت على كثير من الدول العربية والإسلامية في هذا المضمار، فلا تكاد تجد فيها تفرقة تُذكر بين موظفيها، ومبدأً "تكافؤ الفرص" هو السائد، والمعيّار في تعيين الموظفين وترقيتهم يكاد ينحصر في المؤهل والكفاءة وحدهما.

هذا أمر مؤسف في قوم دين غاليبتهم العظمى هو الإسلام الذي قال نبيه صلى الله عليه وسلم: "الناس بنو آدم وآدم من تراب"^(١).

إن عدم تحقيق المساواة في العمل الوظيفي يورث الأحقاد والضغائن ويفسد ذات البين، ويشعل صراعات لا تنتهي بين الموظفين، الأمر الذي يؤدي إلى الفشل المؤسسي الناتج عن التنازع والشقاق، وهو الأمر الذي يمكن تجنبه بالحرص المطلق على تحقيق قيمة المساواة.

٣٤- الحزم:

الحَزْمُ في اللغة: ضبط الإنسان أمره والأخذ فيه بالثقة وقد سئل المصطفى صلى الله عليه وآله وسلم ما الحزم؟ فقال: الحزم أن تستشير أهل الرأي وتطيعهم^(٢).

(١) أخرجه أبوداود: رقم (٥١١٦)، والترمذي: رقم (٣٩٥٦)، وحسنه والبيهقي في شعب الإيمان: رقم (٤٧٦٤).

(٢) لسان العرب: (١٢١/١٢)، (مادة حزم)، والرواية أوردها أبوداود في المراسيل، والبيهقي في الكبرى: رقم (٢٠٣٢٠)، وضعّفها الألباني في الضعيفة: رقم (٤٨٥٥).

فالحازم إذاً هو الإنسان المحترز لأمره، المالك لزام نفسه، ومن ثم تكون لديه القدرة على أن يكون قائداً يمتلك زمام غيره ويضع كل شيء في موضعه، فهو حكيم.

والحزم بهذا المعنى هو قيمة مهمة من القيم الوظيفية؛ ينبغي أن تتوافر في المؤسسة وموظفيها على السواء، فالمؤسسة لا بد من أن تكون حازمة تضع كل شيء في موضعه الصحيح، فلا تلين مع موظفيها حيث تجب الشدة، ولا تشدد في معاملتهم وقت الحاجة إلى التسامح واللين، وتتفند خططها الاستراتيجية بكل حزم وعزم دون السماح بأي تجاوز أو انحراف.

وكذلك كل موظف يحتاج إلى أن يكون حازماً لأمره في عمله، فيلزم نفسه بالمحافظة على نظام العمل في مؤسسته، ولا يسمح لنفسه - أو لمن هم تحت قيادته - بتجاوز هذا النظام.

ومن حزم الموظف مع نفسه أن يبادر إلى الاستفادة من كل دقيقة في عمله وينتهز كل فرصة للمبادرة بإنجازه وإتقانه، فإن الفرص قد لا تعود، وإن التسويف قد يؤدي إلى ضياعها فيصير الموظف عاجزاً (ضعيفاً) مقصراً في أداء الأمانة التي أولاه الله إياها.

وتزداد حاجة الموظف إلى الحزم حين يكون مسئولاً عن حقوق الناس، فإنه لا بد ألا يتهاون فيها أو يهادن، فهي بمثابة حقوق لله عز وجل من ضياعها لحظوظ نفسه فإنه يكون آثماً، ومن لم يحفظها لإرضاء غيره من الموظفين أسخطهم الله عليه ثم لم يحصل على ما أراد، مصداقاً لما روته أم المؤمنين السيدة عائشة رضي الله عنها وأرضاها من أن النبي صلى الله عليه وسلم قال: "من التمس رضا الله بسخط الناس رضي الله عنه

وأرضى الناس عنه، ومن التمس رضا الناس بسخط الله سخط الله عليه وأسخط الناس عليه^(١).

وليس من معاني الحزم الشدة والجفوة في التعامل مع الموظفين والوقوف عند كل هفوة من هفواتهم، طالما أنها لا تسبب إضراراً مذكوراً بالعمل، بل على الموظف أن يكون متسامحاً بشوشاً، وهذا لا يقدر في حزمه بل يعبر عن ثقته بنفسه وحكمته، وليكن رائده في ذلك قوله تعالى:

﴿فِيمَا رَحِمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ﴾^(٢).

فيا أخي الموظف ويا أختي الموظفة، عليكما بالحزم في أموركما سواء مع أنفسكما أو مع غيركما من الموظفين، فهذا أدعى إلى النجاح في العمل، وتجنب الوقوع في الزلل، مع الموازنة بالتسامح فيما لا يضر معه التسامح، ولتتأملا معي قول الشاعر الحازم:

أَزْرَعُ صَوَاباً وَحَبْلُ الْحَزْمِ مُوتَرَةٌ فَلَنْ يُرَدَّ لِأَهْلِ الْحَزْمِ تَدْبِيرُ
فَإِنْ ظَفِرْتَ مُصِيباً أَوْ هَلَكْتَ بِهِ فَأَنْتَ عِنْدَ ذَوِي الْأَبَابِ مَعْدُورُ
وَإِنْ ظَفِرْتَ عَلَى جَهْلٍ وَفُزْتَ بِهِ قَالُوا جَهْلُ أَعَانَتُهُ الْمَقَادِيرُ

ولكي يكون الموظف أو المسئول حازماً فعليه باتباع بعض هذه الإرشادات:

١- التواصل الواضح والناضح مع غيره.

(١) أخرجه الترمذي في سننه: رقم (٢٤١٤) بلفظ مقارب، وابن حبان في صحيحه: رقم (٢٧٦) واللفظ له.

(٢) سورة آل عمران: الآية (١٥٩).

- ٢- فرض القرار اللازم في الوقت الصحيح دون خشية لوازمه، مع مراعاة صفة الواقعية فيه وتوافر الإمكانيات.
- ٣- التركيز على النتائج، وهذا يتطلب تحديد مسبق لها، مع تركيز شديد.
- ٤- المرونة في التطبيق.
- ٥- العمل بروح الفريق، أو العمل الجماعي^(١).

٣٥- احترام الموظف وتقدير كرامته الإنسانية:

الاحترام بعموم هو سمة العقلاء والأفاضل وأصحاب الفطر السوية والأخلاق الحسنة، وهو أبرز ما تفتقده مجتمعاتنا اليوم.

ولاشك أن الناس مختلفون في مواهبهم وتخصصاتهم ومهاراتهم، من أجل ذلك شرعت الإجارة والعمالة تحقيقاً للتكامل والتعاون، وقد شاء الله سبحانه وتعالى بحكمته أن يجعل بعض الناس أغنياء وبعضهم فقراء، ومعلوم أن الغني بحاجة إلى الفقير، وأن الفقير بحاجة إلى الغني، وبهذه الحكمة الإلهية جعل المولى سبحانه البشر كل منهم يحتاج للآخر حتى تتكامل حركة الحياة وتعمر الأرض، قال الله تعالى: ﴿أَهُمْ يَقْسِمُونَ رَحْمَتَ رَبِّكَ لَنْ قَسِمْنَا بِئِهِمْ مَعِشَتُهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيَتَّخِذَ بَعْضُهُمْ لِبَعْضٍ سُلْخِيًّا وَرَحْمَتُ رَبِّكَ خَيْرٌ مِمَّا يَجْمَعُونَ﴾^(٢).

وقال الشاعر واصفاً حاجة الناس لبعضهم:

الناس للناس من بدوٍ وحاضرةٍ بعضهم لبعض وإن لم يشعروا خدماً

(١) من مقال أحمد كردي: حتى تكون مديراً حازماً.

(٢) سورة الزخرف: الآية (٣٢).

وقد دعا النبي الكريم صلى الله عليه وسلم أصحاب الأعمال إلى معاملة العمال والموظفين معاملة كريمة، وإلى الشفقة عليهم، والبرّ بهم وعدم تكليفهم ما لا يطيقون من الأعمال، بل ارتفع النبي صلى الله عليه وسلم بدرجة العامل والخدام إلى درجة الأخ، وهذا ما لم يسبق في حضارة من الحضارات، أو في أمة من الأمم، فقال صلى الله عليه وسلم: (إخوانكم خولكم، جعلهم الله تحت أيديكم، فمن كان أخوه تحت يديه فليطعمه ممّا يأكل، وليلبسه ممّا يلبس، ولا تكلفوهم ما يغلبهم، فإن كلفتموهم ما يغلبهم فأعينوهم)^(١).

وكذلك ألزم النبي صلى الله عليه وسلم صاحب العمل أن يسارع في وفائه وسداده للعامل أجره المكافئ لجُده، فعن عبد الله بن عمر رضي الله عنهما قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (أعطوا الأجير أجره قبل أن يجف عرقه)^(٢)، وفي رواية: (حقه) بدل (أجره)^(٣).

وكذلك حذر النبي صلى الله عليه وسلم من ظلم العمال أو الموظفين المرؤوسين بشكل عام باقتطاع شيء من أجورهم ولو كان صغيراً، فعن أبي أمامة إياس بن ثعلبة الحارثي رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: (من اقتطع حقّ مسلم بيمينه، فقد حرم عليه الجنة، وأوجب الله له النار، فقال رجل: وإن كان شيئاً يسيراً يا رسول الله؟ قال: وإن قضيباً من أراك)^(٤).

والأحاديث في هذا الباب كثيرةٌ متعددة، وكلها تحث على عدم ظلم العامل والأجير، والوفاء بحقهما فور الانتهاء من عملهما، وعدم انتقاص

(١) متفق عليه: أخرجه البخاري: رقم (٣٠٠)، ومسلم: رقم (١٦٦١).

(٢) أخرجه ابن ماجه: رقم (٢٤٤٣).

(٣) أخرجه ابن زنجويه في الأموال: رقم (٢٠٩١).

(٤) أخرجه مسلم: رقم (١٣٧).

أي شئ منه، واحترامهما وتقديرهما، والرحمة بهما والعطف عليهما، والتخفيف عليهما وشكرهما.

والعامل (الموظف) مهما كان مستواه التعليمي أو المهني له شأن مهم وأثر بالغ في حياة المجتمع الذي يعيش فيه؛ فعلى كاهله يقوم النشاط اليومي، فهو عضو فعّال في المجتمع أيًا كان النشاط الذي يُزاوله، أو المجال الذي يعمل فيه، كما أنه ورب العمل كل منهما يُتم رسالة الآخر، فهو يحتاج إلى تأمين مصدر للعيش والرزق بالأجر الذي يتقاضاه، وربّ العمل يحتاج إلى إنجاز العمل وإتقانه، وكلاهما يحقق تطلعات المجتمع في الإنتاج والرُقّي.

ولذا فمن أبرز الأخلاق التي ينبغي على ربّ العمل الحرص عليها والالتزام بها احترام الموظف (العامل) وتقدير كرامته الإنسانية، ومُعاملته بالرّفق واللين، واجتناب كل سلوك أو تصرّف يتسبب في أي مهانة أو مذلة له، ولرب العمل في رسول الله صلى الله عليه وسلم الأسوة والقُدوة الحسنة في معاملة العمّال؛ فعن أنس بن مالك رضي الله عنه أنه قال: (خدمتُ النبيّ صلى الله عليه وسلم عشر سنين، فما قال لي: أف، ولا: لم صنعتَ ولا: ألا صنعت؟)^(١).

ومما يجدر ذكره هنا: أن الاحترام يُكتسب ولا يطلب، فعلى الموظف أن يفرض على جميع من يعمل معه احترامه وتقديره، وذلك بالتزامه وانضباطه وإخلاصه في عمله ومراعاته مكارم الأخلاق وبُعدّه عن سفاسف الأمور.

معالم احترام الموظفين والعمال:

- تجنب الإساءة الفعلية واللفظية والإشارية.

(١) متفق عليه: أخرجه البخاري: رقم (٦٠٢٨)، ومسلم: رقم (٢٣٠٩).

- مراعاة كرامته الإنسانية التي هي نعمة من الباري ومنحة منه .
- منحه حرية التعبير وإبداء الرأي وعدم الحجر على فكره أو رأيه أو قوله .
- نُصرتَه عند تعرُّضه للظلم والهضم والجور والحييف .
- الانبساط معه وخفض الجانب والبعد عن الفظاظة والخشونة حتى ولو بداع الحزم المبالغ فيه .
- مراعاة ظروفه الخاصة واحتياجاته الضرورية وبخاصة الصحية منها .
- التعامل معه بروح القانون لا بنصه وبخاصة في الأمور التي تستلزم ذلك .
- مراعاة حقوقه المادية والأدبية .

٣٦- حُسن التعامل مع الآخرين؛

لا شك أن حُسن المعاملة واجبٌ شرعيٌّ، يدل عليه قول المولى سبحانه وتعالى: ﴿ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا ﴾^(١)، وقول النبي الكريم صلى الله عليه وآله وسلم: (إنكم لا تسعون الناس بأموالكم، وليسعهم منكم بسط الوجه، وحسن الخلق)^(٢).

وسيرة رسولنا صلى الله عليه وآله وسلم شاهدة على حسن تعامله مع الناس كافة، شهد له بها العدوُّ قبل الصديق، ومن ذلك أنه عندما كان في الطريق إلى فتح مكة، ولقيه كفار قريش الذين أذاقوه وأصحابه

(١) سورة البقرة: الآية (٨٢).

(٢) أخرجه البزار: رقم (٨٥٤٤)، والحاكم: (٢١٢/١) رقم (٤٢٧)، بسند صحيح عن أبي هريرة رضي الله عنه.

أشدَّ الأذى، واتهموه صلى الله عليه وسلم بالجنون والسحر، فما كان منه صلى الله عليه وسلم إلا حَسَّنَ المعاملة والرفق واللين، وقوله صلوات ربي وسلامه عليه: ﴿ قَالَ لَا تَثْرِيْبَ عَلَيْكُمْ الْيَوْمَ يَغْفِرُ اللهُ لَكُمْ وَهُوَ أَرْحَمُ الرَّاحِمِينَ ﴾^(١) كما ذكره ابن القيم^(٢)، وهذه العظمة في المعاملة جعلت غير المسلمين يخضعون لها، ويعترفون بسمو خلقه وحسن تعامله صلى الله عليه وسلم مع الناس كافة، ويعدُّونه الرجل الأول من عظماء البشرية^(٣).

ونرى بعض المسلمين يردد عبارة ”الدين المعاملة“، ويظنها بعضهم حديثاً نبوياً، وليست هي كذلك، ولكن معناها صحيح باعتبار أن المعاملة الحسنة مع الله والخلق مطلوبتان، وهذا الأسلوب يراد به التأكيد على الأهمية كقوله عليه الصلاة والسلام ”الدين النصيحة“^(٤).

إن من أهمِّ الأخلاق التي يجب أن يتَّصف بها الموظف والعامل وصاحب العمل «حُسْنُ التعامل مع الآخرين»، وهي صفة جامعة للعديد من الأخلاق التي يجب أن يتحلى بها كل منا في عمله، من بشاشة واهتمام بالآخرين، واحترام للزملاء والمراجعين، وتقديم النصح، وحب الخير، وحُسْنُ المعاشرة مع الجميع.

وحُسْنُ المعاملة يحتاجه الموظف مع رؤسائه وزملائه ومرؤوسيه، وكذلك المراجعين، وكل من يتعامل معهم: فالرؤساء والمدراء في العمل لهم حق المعاملة الحسنة؛ لأنهم أقدر وأكثر خبرةً في العمل غالباً، وحُسْنُ التعامل معهم يظهر في تنفيذ رغباتهم وتعليماتهم المتعلقة

(١) سورة يوسف: الآية (٩٢).

(٢) زاد المعاد: (٤٠٠/٣).

(٣) كتاب المائة الأوائل: لمايكل هارت ص (٢١).

(٤) أخرجه مسلم: كتاب الإيمان، رقم (٢٠٥).

بالعمل، ويجب على الموظف إحسان الظنّ بهم، وحُسن التعامل معهم، فإذا سادت تلك الروح الإيجابية في العلاقة بين الرئيس والموظفين انعكس ذلك تلقائياً على كسر الروتين الوظيفي، وإشاعة روح المحبة والألفة في العمل.

والمرؤوسون لهم حق المعاملة الحسنة؛ لأنهم مساعدون للرئيس والمدير في عمله، فلولاهم ما استطاع الرئيس أن ينجز مهامه، ومن المنطقي أن يكون الرئيس والمدير قدوةً لموظفيه ومرؤوسيه في التعامل الحَسَن، فإذا كان يتعامل معهم بالملاطفة والتبسم وترك التكلّف، وتسهيل المهمات، والتغاضي عن الهفوات، والصدق والعدل، فإنهم سيكونون كذلك مع بعضهم، ومع غيرهم، بل وسيظهر مردود ذلك في عملهم وإنتاجهم وفي حُسن معاملتهم لمراجعهم.

والمراجعون لهم حق المعاملة الحسنة؛ لأنهم المقياس الذي يقاس به نجاح المؤسسة أو الشركة، فانطباعهم عن المؤسسة أو المصلحة يعكس رأيهم في تعامل موظفيها، ولأنهم أصحاب حاجة، فإن لم تستطع أن تقضي لهم حاجتهم فلا أقلّ من أن ينصرفوا مسرورين بما وجدوه منك من حُسن التعامل.

إن حُسن التعامل مع الآخرين هو المفتاح السحري الذي تستطيع من خلاله - كموظف أو قيادي - أن تكسب قلوب من حولك، مع أن ذلك لا يكلف شيئاً كثيراً، ولكن آثاره عظيمة جداً على مستوى الفرد والمؤسسة والمجتمع، وهو ليس منحة يقدمها الرئيس لمرؤوسيه، ولا الموظف لمراجعيه، وإنما هو خلق حثّ عليه الإسلام ورغّب فيه، ورتّب عليه أجراً وقيراً، ففي الحديث: إن المؤمن ليدرك بحُسن خلقه درجة

الصائم القائم^(١). فهو منهج إسلامي في التعامل أدناه طلاقة الوجه ولا حدًّا لأعلاه.

٣٧- الاحترام المتبادل:

يرسي القرآن الكريم القيم السامية والأخلاق الفاضلة بين الناس، ويقيم العلاقات بينهم على مبادئ أصيلة من أهمها: تقدير الآخرين، والاحترام المتبادل، فلا استهزاء ولا سخيرية، بل احترام متبادل وتقدير للمشاعر وحرص على الكرامة الإنسانية التي ميّز الله سبحانه وتعالى بها كل إنسان، لا فرق بين رئيس ومرؤوس ولا بين غني وفقير، الكل له احترامه وتقديره.

ومن النصوص القرآنية التي أرسدت قيم وأخلاقيات الاحترام المتبادل بين الناس، ونهت عن السخيرية واللمز قول الحق سبحانه وتعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِّن قَوْمٍ عَسَىٰ أَن يَكُونُوا خَيْرًا مِّنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِّن نِّسَاءٍ عَسَىٰ أَن يَكُنَّ خَيْرًا مِّنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِاللِّقَابِ بَشَرًا مِّنَ الْفُسُوقِ بَعْدَ الْإِيمَانِ وَمَن لَّمْ يَتُبْ فَأُولَٰئِكَ هُم الظَّالِمُونَ﴾^(٢).

فلكي يبني الإسلام صرحاً اجتماعياً متيناً يوصينا بأن نُكِنَّ الاحترام لجميع من حولنا فلا يحتقر قوم قوماً آخرين، وينهانا القرآن عن اللمز وتبادل الألقاب السيئة وسوء الظن والتجسس والغيبة، ويأمرنا بالتقوى لننال الرحمة والمغفرة.

ومن المعلوم أن كثيراً من الموظفين والعاملين يقضون معظم أوقاتهم

(١) أخرجه أبوداود في سننه: رقم (٤٧٩٨) وصحَّحه الألباني.

(٢) سورة الحجرات: الآية (١١).

في وظائفهم وأعمالهم، وأنهم يمكنون في أماكن العمل أكثر من تواجدهم في بيوتهم، وهذا أمر يستوجب دراسة كيفية قضاء ساعات العمل في جو من الاحترام المتبادل، بعيداً عن الشحناء والبغضاء، ومعرفة طرق التواصل السليم مع الآخرين على كافة المستويات وبمختلف المناصب، أو من نتعامل معهم بحكم وظائفنا وأعمالنا في بيئة من الالتزام واحترام الذات واحترام الآخرين، وهذا أمر ليس بالهين أو الصغير، بل يحتاج إلى تعلم ومثابرة وحكمة ومراعاة لكافة المشاعر والظروف.

إن الموظف والمسئول على السواء أيا كان مستواه يفرض احترامه على مرؤوسيه وزملائه ورؤسائه عندما يكون بذاته محترماً، ولعل التجربة العملية تثبت بما لا يقبل الشك أن المسئول الذي يحترم مرؤوسيه وزملاءه خلال فترة عمله سوف يمتلك نواحي العلاقة معهم من تلايبيها، ولن يجد منهم سوى الوفاء والتعاون؛ وفاءً لحسن المودة بينهم طوال عمله.

وهناك مجموعة من النصائح المهمة نوردتها تحقيقاً لمبدأ الاحترام المتبادل تتمثل في:

- ١- احترام قوانين وتعليمات العمل وواجبات الوظيفة المحددة من قبل الهيئة أو المؤسسة أو الشركة.
- ٢- تنفيذ تعليمات الرؤساء ما دامت في صالح العمل وتحقيق أهدافه ومصالحه.
- ٣- تقدير الذات باحترامها وحفظ كرامتها بالحفاظ على أدبيات السلوك والهدام اللائق.
- ٤- تجنب المزاح الكثير؛ لأن كثرة المزاح قد تفهم على غير مقصدها في عدم احترام العمل أو الرؤساء.

- ٥- عدم التدخل في خصوصيات الآخرين، فالكثير يرفضون التدخل في حياتهم الشخصية، وقد يكون ذلك سبباً في فقدان الاحترام المتبادل.
- ٦- مراعاة أوضاع الموظفين، كالمرض والمناسبات الاجتماعية أو الظروف الطارئة وغيرها، وهذه قد تعتبر فرصة لربِّ العمل لإظهار اهتمامه واحترامه لموظفيه.
- ٧- الابتعاد عن المهلكات الوظيفية من غيبة ونميمة وكذب؛ لأن هذه الأعمال من شأنها أن تفقد الاحترام المتبادل بين الموظفين.

وأخيراً يجب أن نشير إلى أن الاحترام المتبادل في مكان العمل بين الموظفين بعضهم البعض، وبين الموظفين والرؤساء ينم عن احترام العمل ذاته، ولهذا الاحترام العديد من الفوائد الايجابية كالرضا الوظيفي، وزيادة القدرة على مباشرة العمل بصورة أكثر فاعلية، وتحقيق المزيد من النجاح والطموحات الوظيفية، مما يحق نهضة ورفعة المؤسسة التي يعملون بها وينتمون إليها.

٣٨- الثواب والعقاب:

إن أسلوب الثواب والعقاب من أبرز المبادئ التربوية الأساسية التي وضع لها الإسلام اعتباراً كبيراً، فلولا هذا المبدأ لتساوى المحسن والمسيء، قال المولى سبحانه وتعالى: ﴿وَمَا يَسْتَوِي الْأَعْمَىٰ وَالْبَصِيرُ وَالَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَلَا الْمُسِيءُ قَلِيلًا مَّا تَذَكَّرُونَ﴾^(١)، وإثابة المحسن على إحسانه وعقابه المسيء على إساءته تتجلى في قوله

(١) سورة غافر: الآية (٥٨).

تعالى: ﴿ هَلْ جَزَاءُ الْإِحْسَنِ إِلَّا الْإِحْسَانُ ﴾^(١)، وقوله سبحانه وتعالى: ﴿ وَجَزَاءُ سَيِّئَةٍ سَيِّئَةٌ مِّثْلُهَا ﴾^(٢)، ويؤكد ذلك المعنى قوله سبحانه وتعالى: ﴿ فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ﴾^(٣)، ﴿ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ ﴾^(٤) وقد ورد مبدأ الثواب والعقاب اعتماداً على فطرة الإنسان ورغبته في الثواب والنعيم، وخوفه من العقاب والشقاء وسوء العاقبة، ففيه وعد بالإنابة وترغيب في الطاعة، وفيه أيضاً ترهيب من الخطايا والآثام، وقد استفاد علماء التربية والسلوك من هذا الأسلوب القرآني العظيم.

قال الغزالي رحمه الله: «مهما ظهر من الصبي خلق جميل وفعل محمود فينبغي أن يُكرم عليه، ويجازى عليه بما يفرح به، ويمدح بين أظهر الناس»^(٥)، وفيه ترغيب للأبناء على فعل الخير والمعروف.

ومن المعلوم أن البشر ما هم إلا مجموعة من الأحاسيس والمشاعر، وأداء الوظيفة وإنجاز العمل لا بد وأنه يرتبط بتلك المشاعر والأحاسيس، فحُسن أداء العمل وجودة أداء الوظيفة مرتبط بمشاعر العاملين نحو ذلك العمل؛ ولذا يدرك المدير الناجح وصاحب العمل الكفاء كيفية التعامل مع الأفراد لإخراج أفضل ما لديهم نحو العمل والوظيفة المنوطة بهم عن طريق التحفيز ومبدأ الثواب والعقاب، وهناك بعض العوامل التي تؤثر تأثيراً إيجابياً ومفيداً على الموظفين والعاملين والتي ينصح باتباعها:

١- شعور العامل أنه جزء لا يتجزأ من هذه المؤسسة التي يعمل بها

(١) سورة الرحمن: الآية (٦٠).

(٢) سورة الشورى: الآية (٤٠).

(٣) سورة الزلزلة: الآية (٧-٨).

(٤) إحياء علوم الدين: (٧٣/٣).

وأن نجاحها نجاح له وتحقيق لطموحه، وأنها جزء من وجوده وجزء من كيانه، فإذا وصل تلك المفهوم للعاملين بتلك المؤسسة فسيكون أكبر حافز لهم على البذل والعطاء والنجاح.

٢- اقتناع الموظف والعامل أنه عضو مهم ومؤثر في المؤسسة التي يعمل بها، فإذا شعر كل منهما بأهميته بالنسبة للمؤسسة التي يعمل فيها سيكون ذلك دافعاً كبيراً لتحسين أدائه في عمله، بل سيزيده إصراراً على حُسن الأداء، بل الإبداع أحياناً في كيفية أدائه لذلك العمل.

٣- إشراك الموظفين والعاملين في القرارات التي تخص المؤسسة بالقدر المعقول المقبول الذي تقتضيه طبيعة كل قرار حسب أهميته وتعدّي أثره على سائر العاملين في محيط العمل، وبخاصة القرارات المصيرية، حينها سيشعر العامل بأهميته وأن له صوتاً مسموعاً عند مسئوليّه ومرؤوسيه، مما يزيده حرصاً على إنجاز مؤسسته.

٤- التحفيز عن طريق الترقيات والمكافآت التشجيعية للمبدعين والتميزين من العاملين بعيداً عن الوسطات والمحسوبيات وهذه إحدى الطرق التي تزيد التنافس الشريف بين أقران العمل، وتحثهم على مضاعفة المجهود وزيادة العطاء.

وفي النهاية نقول: إن من أهم أسباب تشجيع ودفع الموظفين لمزيد من البذل والعطاء؛ استعمال عبارات الشكر عند تحقيق الإنجازات، وأسلوب الجهر بالمدح، وإعطاء المثل والقُدوة الحسنة، وتحقيق مبدأ العدالة والمساواة فيما بينهم.

٣٩- حُسْنُ المَظْهَرِ (المَظْهَرُ اللائِقُ):

أمر المولى سبحانه وتعالى بالاهتمام بأخذ الزينة والتطيب ولبس أجمل الثياب عند الذهاب للمساجد لأداء الصلاة فقال سبحانه وتعالى في كتابه العزيز: ﴿يَبْنِيْءَ آدَمَ خُدُوًا زَيْتَكُرَّ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ﴾^(١)، وفي السنة النبوية الشريفة قال النبي صلى الله عليه وسلم «إِنَّ اللَّهَ إِذَا أَنْعَمَ عَلَى عَبْدِهِ نِعْمَةً يَحَبُّ أَنْ يَرَى أَتَرَ النِّعْمَةِ عَلَيْهِ، وَيَكْرَهُ الْبُؤْسَ وَالتَّبَاؤُسَ»^(٢)، وقال صلى الله عليه وسلم: «إِنَّ اللَّهَ جَمِيلٌ يَحِبُّ الْجَمَالَ...»^(٣)، وقال صلى الله عليه وسلم «أَصْلِحُوا رِحَالَكُمْ، وَأَصْلِحُوا لِبَاسَكُمْ حَتَّى تَكُونُوا كَالشَّامَةِ فِي النَّاسِ»^(٤).

والأدلة السابقة تدل جميعاً على أن حُسْنُ المَظْهَرِ والاهتمام به يعد قربةً لله سبحانه وتعالى إذا كان على هدي النبي صلى الله عليه وسلم، وشكراً لنعم الله، وإظهاراً لها على العبد؛ فقد كان صلى الله عليه وسلم أطيب الناس ريحاً، وأبهاهم وأجملهم منظرًا.

ومن المعلوم في عالم التوظيف والوظائف أن المظهر الخارجي يُحدِثُ فَرْقًا خِلالَ المَقَابِلَاتِ الشَّخْصِيَّةِ، فَالعَدِيدُ مِنْ أَصْحَابِ الأَعْمَالِ وَالمَسْئُولِينَ عَنِ التَّوْظِيفِ فِي مَعْظَمِ المَوْسَسَاتِ قَدْ يَحْكُمُونَ عَلَى المَتَقَدِّمِينَ لِلوِظَائِفِ المَخْتَلِفَةِ مِنْ خِلالِ المَظْهَرِ الخَارِجِيِّ أَوَّلًا قَبْلَ الحُكْمِ عَلَى بَاقِي المَوْهَلَاتِ وَالإِمْكَانِيَّاتِ، وَلِهَذَا يَقُولُونَ:

(١) سورة الأعراف: الآية (٢١).

(٢) أخرجه البيهقي في شعب الإيمان: رقم (٥٧٩١)، وصححه الألباني في صحيح الجامع (٣٥٩/١) ح (١٧٤٢).

(٣) أخرجه مسلم: رقم (٩١).

(٤) أخرجه الإمام أحمد: (١٨٠/٤).

العين تعشق قبل القلب أحياناً والعقل يعشق بعد القلب إذعاناً
ويقولون أيضاً: العين تعشق قبل الأذن.

ومعظم الدراسات تؤكد أن المظهر الخارجي اللائق بمكان العمل يعد مفتاحاً للتقدم الوظيفي والمهني، ومن أولى المؤشرات التي تعطي انطباعاً حسناً عن شخصية الموظف، وتعكس صورة المؤسسة التي يعمل بها، وينم مظهر الموظف الخارجي أيضاً عن ترتيبه ونظافته، ويعبر عن جزء كبير من شخصيته، أضف إلى ذلك أن الموظف أو المسئول يعد ممثلاً للمؤسسة التي يعمل بها وليس ممثلاً عن نفسه فقط، ويعطي بمظهره انطباعاً عن مستوى ترتيبها ونظامها، كما أن الهدام الجيد يعد دليلاً على حسن سلوك الموظف والتزامه وحسن ترتيبه، ما يكسبه الاحترام والتقدير له ولمؤسسته التي يعمل بها أو ينتمي إليها.

وهنا تجدر الإشارة إلى أن بعضاً من الموظفين لا يعيرون هذا الجانب أهمية أو اهتماماً، وقد يستهتر البعض الآخر بهندامه و يهمل مظهره الخارجي مما يؤثر على علاقاته بزملائه في العمل وعلى علاقته بالمتعاملين معه من مراجعين وأصحاب مصالح أيضاً، ومن الخطأ أن يهمل الموظفون مظهرهم الخارجي؛ لأن ذلك يؤثر على نفسياتهم بدرجة كبيرة جداً، فالمظهر الخارجي المقبول يؤثر بشكل إيجابي على صاحبه، والإنسان بطبيعته يحب أن يظهر في أبهى الصور وينال استحسان الناس على مظهره إضافة إلى فكره وعقليته. ولا ريب أن اهتمام الموظف أو المسئول بالجواهر مهم جداً، وأن الاهتمام بالتحلي بالآداب والعلم والأخلاق والثقافة شيء جوهري ومطلوب بل يعد هو الأساس والأصل، ولكن ما نؤكد عليه هنا هو ضرورة تلازم ذلك الجوهر الحسن مع المظهر

الجميل الأنيق، حتى يظهر على الموظف وسائل إقناع أكبر وأقوى، وتحسن علاقاته الاجتماعية مع رؤسائه بالعمل ومع زملائه ومراجعيه.

وعلى الموظف والمسئول وصاحب العمل أن يتحلى بحُسن المظهر، وأن يكون متميزاً في هيئته ولباسه وهندامه، أنيق الشكل من غير مغالاة ولا إسراف ولا تبرج بالنسبة للنساء، ترتاح إليه العيون وتأنس به النفوس، وبهذا يكون مرغوباً في وجوده والتعامل معه، وجديراً بأن يسمعوا منه ويتقبلوا منه ويأنسوا به، على أن يكون هذا الاهتمام بالثياب وحُسن المظهر من غير مغالاة تشغل عليه عقله وتستعبد نفسه.

ومما يجدر التنبيه عليه هنا: أن حُسن المظهر يستوجب طيب الرائحة، فمظهر حَسَن مع رائحة كريهة لن يؤدي المطلوب، وما فائدة أن تستملحك العين وتَعَافك الأنف، ولهذا كان صلى الله عليه وسلم كما وصفوه: أطيب الناس ريحاً^(١).

٤٠ - العاملون في خدمة الوقف:

في ختام حديثنا عن «منظومة القيم الوظيفية المتعدية إلى الآخرين» يحسن بنا أن نوجه رسالة إلى مَنْ شَرَّفهم الله عز وجل بأن يكونوا أمناء على العمل الوقفي، وذلك لخصوصية عملهم الذي يرتكز على مفهوم العطاء والقربة لله تعالى، ويستهدف حفظ أموال الواقفين ورعاية صدقاتهم وأوقافهم فهو نوع من أنواع العبادة والطاعة التي يثاب عليها إن هو أحسن النية وأداها على أكمل وجه.

فهناك التزامات على الموظف العامل في الأوقاف والوقف تتناسب مع كون عمله نوعاً من أنواع الصدقة الجارية تتطلب منه القيام بحفظ

(١) راجع وصف أنس للنبي صلى الله عليه وسلم في دلائل النبوة للبيهقي: (١/٢٧٤).

وإصلاح وعمارة الأوقاف ونمائها، واستغلالها استغلالاً حسناً لأن أي إهمال قد يؤدي إلى خراب الوقف وانقطاع نفعه العظيم على الإسلام والمسلمين مما يتنافى مع مقصد الوقف وهو استمرار المنفعة، وجريان الصدقة على الدوام.

وقد أخذت الأمانة العامة للأوقاف - على سبيل المثال - على عاتقها الاهتمام بشؤون الأوقاف، واستغلال المتعطل منها على الوجه المناسب، ومتابعة تصرفات الأولياء على الأوقاف، والنظر على الأوقاف الموقوفة على الأمور العامة التي ليس لها ناظر خاص، محافظة عليها من التعدي أو تعطل المنافع، وتطبيقاً لشروط الواقفين لها.

ولا تزال هذه الجهود متواصلة، أسأل الله أن يثيب القائمين عليها، وأن يعينهم ويسدد خطاهم.

ومن هذا المنطلق أحببت أن أوصي نفسي أولاً وأوصي جميع العاملين في الأمانة العامة للأوقاف - ومَن في حكمهم - أن يحتسبوا الأجر عند الله سبحانه في عملهم ويجددوا النية بالصدق والإخلاص، فهذا النوع من الأعمال والوظائف بمثابة الطاعة والعبادة التي يؤجر عليها الموظف إن شاء الله وهو نوع من أنواع الإحسان، وقد قال تعالى: ﴿وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾^(١) وهو كذلك نوع من أنواع المعروف، فقد روي عن أبي أمامة - رضي الله عنه - قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «صنائع المعروف تقي مصارع السوء»^(٢).

وهذا العمل فيه قيام بخدمة الإسلام والمسلمين ومعلوم ما لهذه

(١) سورة البقرة: الآية (١٩٥).

(٢) أخرجه الطبراني في الكبير: رقم (٨٠١٤) وحسنه الألباني في صحيح الجامع الصغير: رقم (٧٠٨/٢).

الأعمال من أجر عظيم، ولذلك رغب في قضاء الحاجة ومساعدة الآخرين وتنشيط المسلم لفعل الخير، فعن ابن عمر -رضي الله عنهما-: أن رجلاً جاء إلى النبي صلى الله عليه وسلم فقال يا رسول الله: أي الناس أحب إلى الله؟ وأي الأعمال أحب إلى الله؟ فقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: أحب الناس إلى الله تعالى أنفعهم للناس، وأحب الأعمال إلى الله تعالى سرور تدخله على مسلم، أو تكشف عنه كربة، أو تقضي عنه ديناً، أو تطرد عنه جوعاً، ولأن أمشي مع أخ في حاجة أحب إلي من أن أعتكف في هذا المسجد - يعني مسجد المدينة - شهراً، ومن كف غضبه ستر الله عورته، ومن كظم غيظه - ولو شاء أن يمضيه أمضاه - ملأ الله قلبه رجاءً يوم القيامة، ومن مشى مع أخيه في حاجة - حتى يثبتها له - أثبت الله قدمه يوم تزول الأقدام^(١).

إن جلوسك أخي الموظف في مكتبك وأداءك عملك في المكتب وخارجه، وإنجاز العمل يُعد عبادة تُثاب عليها متى صلحت نيتك واحتسبتها عند الله سبحانه، بل قد يكون قيامك بوظيفتك وخدمة ما فيه نفع للإسلام والمسلمين في بعض الحالات أفضل من الذكر وقراءة القرآن والاعتكاف في المسجد.

ولا تنس أن من عطّل مصالح المسلمين ولم يقض حوائجهم وهو قادر على ذلك واقع تحت قول النبي صلى الله عليه وسلم: "من ولاه الله شيئاً من أمر المسلمين فاحتجب دون حاجتهم وخلّتهم وفقيرهم، احتجب الله عنه دون حاجته وخلّته وفقيره"^(٢).

فالله في الحرص على خدمة الإسلام والمسلمين، وعدم تأخير

(١) أخرجه ابن أبي الدنيا: في كتاب قضاء الحوائج، والطبراني في الكبير: رقم (١٣٦٤٦) وغيرهما، وحسنه الألباني.

(٢) أخرجه أبو داود: الحديث رقم (٢٩٤٨)، وصحّحه الألباني.

الأعمال أو تعطيلها، ولنعلم جميعاً أن في قضاء حوائج الناس تفرجاً
لكربهم، وتيسيراً لأموهم، ومدعاة لكسب دعائهم، وما أحسن قول
القائل:

مَنْ يَفْعَلِ الْخَيْرَ لَا يَعدِمُ جَوَازِيهَ لَا يَذْهَبُ الْعَرْفَ بَيْنَ اللَّهِ وَالنَّاسِ

**ثالثاً: القيم الوظيفية المعنية بالممارسات اللاأخلاقية (المهلكات
الوظيفية):**

٤١- تجنب المهلكات الوظيفية: الرُشوة؛

عدنا والعود أحمد إلى سلسلة منظومة القيم الوظيفية التي كتبنا فيها
سابقاً

ورغم أن التخلية ينبغي أن تسبق التحلية، ولكنها تعتمد عليها كذلك
في عملية تبادلية متكاملة، بمعنى أن التحلي بالصفات الكريمة والقيم
العظيمة يمنع من ارتكاب الموبقات والوقوع في المهلكات، وبالمقابل فإن
التخلي عن تلك الموبقات والمهلكات الوظيفية يعين الإنسان في سعيه
إلى التمسك بالقيم النبيلة، ومن هنا فإن الموظف المطالب بالالتزام
بالقيم الوظيفية، هو مطالب قبل ذلك بالامتناع عن الوقوع فيما يتناقض
مع تلك القيم وإلا لما استطاع التحلي بالقيم النبيلة.

ومن المهلكات الوظيفية التي يقع فيها بعض الموظفين ضعاف النفوس
- سواء عن قصد أو غير قصد- ”الرشوة“، ويقصد بالرشوة في اللغة:
”الوصلة إلى الحاجة بالمصانعة، وأصله من الرشاء الذي يتوصل به إلى
الماء“^(١).

(١) ابن الأثير: النهاية في غريب الحديث والأثر: (٢/٢٢٦).

ويقصد بالرشوة في الاصطلاح: ما يُعطى لإبطال حق أو لإحقاق باطل^(١)، أو كما عرفها ابن العربي: بأنها كل مال دُفع لاتباع به من ذي جاه عوناً على ما لا يحل، وكذلك كما عرفها ابن حجر العسقلاني في فتح الباري: بأنها ما يؤخذ بغير عوض ويعاب أخذه^(٢).

والرشوة إذا شاعت في مجتمع ما فإنها تؤدي إلى ضياع الحقوق، وشيوع الظلم، وانتشار الفساد، وغياب الأمانة.

فالرشوة تشمل كل مال أو منفعة تُدفع للحصول على محرم، أو إبطال حق للغير، وعلى هذا فهي لا تقتصر على المال وحده، بل قد يكون المقابل معنوياً كأن يمدح الموظف أمام رئيسه بما ليس فيه أصلاً كي ينال رضاه ويقدمه على من هو أحق منه في ذلك التقديم.

إن أحد أخطر مظاهر الرشوة بالمنفعة التي قد تفوق أحياناً الرشوة بالمال هو ترقية موظف لا يستحق الترقية وهو مسبوق بالأحقية من موظفين آخرين ولكن السبب في ترقيته ترضية شخص محسوب عليه في مرفق آخر في تبادل سافر للمنفعة على حساب مصلحة العمل.

ولم يكن تحريم الرشوة إلا لخطورتها الشديدة على الناس والمجتمع فضلاً عن خطورتها على الموظفين أنفسهم كذلك، فهي تؤدي إلى الفساد في الأرض بما قد تحققه من منح الحقوق لغير مستحقيها، أو منعها ممن يستحقونها، الأمر الذي قد يؤدي إلى غياب العدل والمساواة وتفشي الظلم والثراء غير المشروع وأن يُوسد الأمر إلى غير أهله إلى آخره من العواقب الوخيمة.

وإذا كانت هذه هي مخاطر الرشوة وآثارها بصفة عامة، فإن هناك

(١) التعريفات للجرجاني: ص(١١١).

(٢) فتح الباري: (٢٢١/٥).

بُعداً آخر كذلك مهم، وهي أن من شأن وقوع موظف في هاوية الرشوة أن يسيء لا إلى سمعته فحسب، بل إلى سمعة المؤسسة التي يعمل بها ككل، لاسيما إذا كانت من المؤسسات المالية والائتمانية التي لا تقوم أو تنجح في رسالتها إلا بكسب ثقة الناس المتعاملين معها والمؤثرين في نشاطها.

ولهذا فقد استحق اللعنة، أي الطرد من رحمة الله تعالى، كل من أعطى أو أخذ أو توسَّط في عملية الرشوة تلك، مصداقاً لقول النبي صلى الله عليه وسلم في الحديث الذي رواه الإمام أحمد وحسنه الترمذي من حديث أبي هريرة رضي الله عنه حيث قال: لعن رسول الله الراشي والمرتشي في الحكم^(١).

أخي الموظف (أختي الموظفة):

إن من شأن تجنب الحصول على أية منفعة لقاء أي خدمة تؤديها بحكم وظيفتك مهما هانت أن يبارك الله لك في مالك وعيالك ويرفع من شأنك في الدنيا والآخرة، وإلا يكون عقابك المحتوم الطرد من رحمة الله. وفقنا الله جميعاً إلى ما يحبه ويرضاه ويرفع من شأن مؤسساتنا وهيئاتنا وبلادنا بتجنب لعنة الرشوة!.

٤٢- تجنب المهلكات الوظيفية: الحسد:

عدنا والعود أحمد.

نعود مرة أخرى إلى سلسلة منظومة القيم الوظيفية التي كتبنا فيها من قبل اثنين وعشرين مقالاً، وكنا قد كتبنا سابقاً عن الرشوة باعتبارها من

(١) أخرجه أحمد في المسند: رقم (٩٠٢١).

المهلكات التي على الموظف أن يتجنبها، واليوم نتحدث عن مهلكٍ آخر من المهلكات الوظيفية، ألا وهو: الحسد!

فالحسد - الذي عرفه الجرجاني في كتابه (التعريفات) بأنه "تمني زوال نعمة المحسود إلى الحاسد"^(١) - هو من أشد المهلكات الوظيفية وأخطرها، وذلك لأنه: «إحساس نفساني مركب من استحسان نعمة في الغير، مع تمني زوالها عنه؛ لأجل غَيْرَةٍ على اختصاص الغير بتلك الحالة، أو على مشاركته الحاسد فيها»^(٢).

ومؤدَّى أنه إحساس نفساني مركب أنه مكنون في النفس، وهذا في حدِّ ذاته موطن الخطر باعتباره يكون خفياً، قد لا يدركه الحاسد نفسه، فتجد الموظف الحاسد لزميله مثلاً، لا يطيقه ويرفض التعاون معه، وحين تسأل عن سبب ذلك إما أن يكون صريحاً ويفسِّره بأنه شعور داخلي بعدم قبول هذا الشخص لا يعرف سببه، أو يخلق أسباباً مخالفة للحقيقة، وهذا هو الغالب، بينما يكمن السبب الحقيقي في وجود نعمة ما عند الموظف المحسود لا تتوافر في الموظف الحاسد.

وخطورة شيوع الحسد بين بعض الموظفين لما يترتب عليه من عواقب وخيمة على المؤسسة وعلى العاملين فيها حتى وإن لم تكن لهم صلة مباشرة بالحاسد أو المحسود، وتفسير ذلك أن الحسد يُهلك الحاسد بحنقه على زميله والرغبة في إيذائه في عمله، وهنا يقع الضرر على المحسود من هذا الإيذاء حتى لو اقتصر على الجانب المعنوي وحده، الأمر الذي يؤدي إلى عدم التعاون فيما بينهما في تحقيق مصلحة العمل ويوترُّ الأجواء، وقد يُحدث عداوة تمتد إلى موظفين آخرين، الأمر الذي ينعكس بالسلب على المؤسسة في النهاية.

(١) التعريفات الفقهية للجرجاني: ص(٧٩).

(٢) التحرير والتوير: الطاهر بن عاشور (٢٢٩/٣٠)، الدار التونسية للنشر- تونس، سنة ١٩٨٤م.

إن علاج الحسد يكون بتنقية الصدور ولفت نظر الموظف الحاسد - برفق- إلى أهمية الرضا بقضاء الله وقدره، ونُصحه بالتعرُّف على مزاياه التي سيكون منها بالتأكيد ما ليس عند محسوده؛ نظراً لتتوّع النعم التي يفرقنا بها سبحانه بفضلِه ومِنَّتِه، فضلاً عن تبصيره بأن زميله لا بد وأن عنده ابتلاءات ليست عنده وهو غير مطلع عليها؛ لأن الله سبحانه يوزّع الابتلاءات على عباده كما يوزّع النعم، فلا يظلم مثقال ذرة.

هذا بالنسبة للاختلافات القدرية بين الموظفين، أما الاختلافات التي تعود إلى الجِدِّ والاجتهاد في العمل، فعلاجها توجيه الموظف الحاسد إلى تطوير ذاته وتلمُّس الجوانب القوية في شخصيته الوظيفية لإبرازها لصالح العمل، مع توجيه المحسود ألا يبرز تفوقه على زميله، وأن يقابل إساءاته بالإحسان.

اللهم نقِّ صدورنا جميعاً من الحسد وقنا شره.

٤٣- تجنب المهلكات الوظيفية: الظلم؛

الظلم لغة هو: وضع الشيء في غير موضعه، وأصله: الجور ومجاوزة الحد، وفي المثل (من استرعى الذئب فقد ظلم) ويُضرب لمن يُولي غير الأمين^(١).

أما في الاصطلاح فهو عبارة عن التعدي عن الحق إلى الباطل وهو الجور، وقيل: هو التصرف في ملك الغير، ومجاوزة الحد^(٢).

والظلم بهذا المعنى هو لفظ جامع لكافة المهلكات الوظيفية، فهي جميعها لا تخرج عن وضع الموظف أو المؤسسة الشيء في غير موضعه،

(١) لسان العرب: (٣٧٣/١٢)، مادة (ظلم).

(٢) التعريفات للجرجاني: ص (١٤٤).

أو تجاوز أي منهما الحد، سواء كان هذا الحد هو نص شرعي، أو قانوني، أو مبدأ أخلاقي، أو عُرف وظيفي، أو مصلحة عامة.. إلخ.

وظلم الموظف (أو المؤسسة) يكون على ثلاثة أنواع: الأول منها هو ظلمه في حق الخالق عز وجل، ويكون هذا بأن يتماذى الموظف - مثلاً - في تقديس رئيسه إلى حد يكاد يصل إلى تأليهه، فيكون هو نفسه الميزان الذي يزن به الحق والباطل، أو الحلال والحرام، فيفعل ما يأمره به خوفاً وطمعاً أو مجاملة، ولو كان فيه معصية لربه كتجاوزه في حق وظيفته أو مؤسسته أو زملائه أو المراجعين أو الدولة ككل، فهذا يعد نوعاً من الشرك، الذي وصفه القرآن الكريم على لسان "لقمان" - وهو يعظ ابنه - بأنه: ﴿لَظَلَمٌ عَظِيمٌ﴾^(١).

أما النوع الثاني من أنواع الظلم فهو ظلم الموظف في حق الناس، والناس هنا قد يكونوا من زملاء الموظف أو رؤسائه أو مرؤوسيه أو المراجعين، أو مالكي المؤسسة التي يعمل بها، فأى من هؤلاء قد يتجاوز الموظف في حقهم أو يضيعه بغير حق.

والنوع الثالث هو ظلم الموظف في حق نفسه، وهو النوع المترتب في الغالب على أي من النوعين السابقين؛ فظلم الموظف في حق ربه وظلمه في حق الخلق هو ظلم لنفسه يوردها المهالك، ليس في الآخرة فقط، بل في الدنيا كذلك، فهو قد ينزع البركة من أجر الموظف عن عمله فتراه دائماً لا يكفيهِ حتى لو تقاضى عنه أعلى الأجور، كما أنه قد ينزع منه نعمة الأمن، أو يتسبب في ابتلائه وحرمانه من النعم، وهذه وغيرها هي مظاهر لغضب الرب وهو أعظم البليات التي يمكن أن تحدث لإنسان.

وأكثر الموظفين تجرؤاً على الظلم هم بعض من لهم سلطان وظيفي

(١) راجع كتابه طريق الهجرتين وباب السعادتين، ج ١، ص (٤٤٦).

على من سواهم ولو كان ضئيلاً، فيغتربون بسلطانهم ويتجاوزون في حق مرؤوسيهـم غافلين عن أن سلطانهم الوظيفي - الزائل حتماً - ابتلاء من سلطان السماء، وهو عز وجل أقدر عليهم من قدرتهم على غيرهم، وهو يمهـل ولا يهـمل، وإضافة إلى أن سلطانهم الوظيفي هذا على أعمال مرؤوسيهـم لا أشخاصهم، وفي أوقات دوامهم لا في غيرها، فهو سلطان محدود كما وكيفاً.

وإذا كان الظلم مؤذناً بخراب العمران - كما يقول ابن خلدون في تاريخه^(١) - فإنه مؤذناً كذلك بخراب المؤسسة إذا لم يتوافر بها رادع له، أو خشى القائمون عليها من معاقبة الظالم عصبية لقبيلته أو جنسيته، أو خوفاً من سطوته، فتشيع روح القهر والغضب بين الموظفين مما قد يؤثر سلباً على تركيزهم في أعمالهم أو إخلاصهم للمؤسسة التي يعملون بها، أو يقتل قهـم روح الإبداع ويبعث فيهم السكون والدعة ويحيلهم إجباراً إلى موظفين مرتبطين بساعات عمل لا أصحاب رسالة هي شغلهم الشاغل يقظة ومناماً، ويتجلى هذا المعنى أكثر فأكثر إذا لم يأنس الموظف نصرة من ضميم واضح وقع عليه، وبخاصة ممن رجي نصرته في الله دون ما سواه، على الرغم من أن الأولى بهؤلاء الموظفين أن يكونوا إيجابيين ويجمعون على مقاومة الظالم - مقاومة مشروعة وعاقلة - حتى لا ينطبق عليهم ما جاء في حديث النبي صلى الله عليه وسلم: «إن الناس إذا رأوا الظالم فلم يأخذوا على يديه، أوشك أن يعمهم الله بعقاب منه»^(٢)، وقوله: "إذا رأيتـم أمتي تهاب الظالم أن تقول له: إنك ظالم، فقد تودع منهم"^(٣).

(١) تاريخ ابن خلدون: (١/٥١)، دار الفكر، بيروت- ط٢: ١٤٠٨هـ- ١٩٨٨م.

(٢) أخرجه الترمذي في سننه: رقم (٣٠٥٧). وأحمد في مسنده: رقم (١) وصححه الألباني.

(٣) أخرجه أحمد في مسنده: رقم (٦٧٧٦) والحاكم في المستدرک: رقم (٧٠٢٦) وصححه، ووافقه الذهبي، لكن عند النظر نجد أنه في سنده انقطاعاً فمحمد بن مسلم لم يسمع من عبد الله بن عمرو. راجع تحقيق الشيخ شعيب على المسند: (٣٩٠/١١) رقم (٦٧٧٦).

وأحب أن أختتم حديثي عن الظلم بقول الشاعر أبي العتاهية فيه:
 أمَّا واللَّهِ إِنَّ الظَّلْمَ لَوُمٌّ ولكن المِسيءُ هو الظَّلْمُ
 إلى دِيَانِ يَوْمِ الدِّينِ نمضي وعندَ اللهِ تجتمعُ الخصومُ

٤٤- تجنُّب المهلكات الوظيفية: الغيبة والنميمة:

نتحدث اليوم - في سلسلة منظومة القيم الوظيفية - عن مُهلك جديد من المهلكات الوظيفية، وهو: الغيبة والنميمة.

وقد اختلف في الغيبة والنميمة، هل هما متغايرتان أو متحدثتان؟، والراجح التغاير، وأن بينهما عمومًا وخصوصاً وذلك لأنَّ النَّمِيمَةَ نقل حال شخص لغيره على جهة الإفساد بغير رضاه، سواء كان بعلمه أم بغير علمه. والغيبة ذكره في غيبته بما لا يرضيه، فامتازت النَّمِيمَةَ بقصد الإفساد، ولا يشترط ذلك في الغيبة^(١). وهو فارق وجيه بين الصفتين.

وقد نهى الله سبحانه عن الغيبة في قوله تعالى: ﴿وَلَا يَغْتَبِ بَعْضُكُم بَعْضًا أَيُّبُّ أَحَدُكُمْ أَنْ يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْتُمُوهُ﴾^(٢) وذمَّ النَّمَامَ في قوله تعالى: ﴿هُمَا زِمَانٌ مَبْعُوثٌ فِيكُمْ﴾^(٣).

وأنبأنا النبي صلى الله عليه وسلم بأنه: «لا يدخل الجنة نمام»^(٤).

والغيبة والنميمة من أشدَّ المهلكات الوظيفية، ولا يقتصر إهلاكهما على الموظف وحده (في دنياه وآخرته) بل يمتد أثرهما السلبي إلى العلاقات

(١) ابن حجر العسقلاني: (١٠ / ٤٧٣).

(٢) سورة الحجرات: الآية (١٢).

(٣) سورة القلم الآية: (١١).

(٤) أخرجه مسلم: رقم (١٠٥).

البينية فيما بين الموظفين، فيفسدها هي الأخرى، وهذا الأمر قد يهلك المؤسسة الوظيفية نفسها باعتبار أن انهيار شبكة العلاقات الوظيفية فيها من شأنه أن يهدد بانهارها، فكيف سيتعاون الموظفون على النهوض بها وتسيير أعمالها وهم متشاكسون متصارعون؟

ويمكن تلخيص البواعث على غيبة الموظفين ونمّهم على بعضهم البعض بما أورده الإمام أبو حامد الغزالي في كتابه "إحياء علوم الدين"^(١) من أن الباعث على النميمة «إما إرادة السوء للمحكي عنه، أو إظهار الحب للمحكي له، أو التفرج بالحديث والخوض في الفضول والباطل».

فالموظف النمام غالباً يكون اغتيابه لزملائه أو نمّهم لرؤسائهم ناجماً عن منافسته غير الشريفة لهم، أو غلاً منه وحسداً لهم، أو رغبة منه في ممالأة رئيسه والتزلف إليه.

وهذه كلها بواعث غير أخلاقية ناتجة عن فساد التربية الإيمانية تحديداً، فهي تحمل في ثناياها ضعفاً في الإيمان بأن الله سبحانه أقرب للإنسان من حبل الوريد، وأنه هو وحده الرزاق، وأنه عز وجل لا يُردُّ خيره، ولا يملك أحد سواه كشف ضره.

وقد يساعد الفراغ - كذلك - على شيوع الغيبة والنميمة بين الموظفين، فنادرًا ما تجد موظفًا منغمسًا في أداء عمله يتنقل بين زملائه وينقل لهم وعنهم ما يُفرق بينهم!

ولذلك فإن علاج الغيبة والنميمة في المؤسسات الوظيفية يكون بممارستها سياسة حازمة وعادلة بين موظفيها تستهدف - قدر الإمكان -

(١) إحياء علوم الدين: (٣ / ١٥٦).

نزع الغل والحسد من قلوبهم، كما يكون بحرصها على شغل أوقاتهم بالمهام الوظيفية التي لا تترك لهم فراغاً ذهنياً يستغلونه استغلالاً سيئاً، وحبذا لو عقدت لهم محاضرات دينية وأخلاقية تحثهم على ترك ذلك الخلق الذميم، وتعمل على تقوية إيمانهم بربهم وحسن توكلهم عليه سبحانه، وتوضح أن الغيبة مُفاعلة بين شخصين فأكثر أحدهما مرسل، والآخر (أو الآخرون) مستقبل، وأن الإثم يقع على الجميع على تفاوت، وأنه إن عُدَّ المستقبل فلن يتم للمرسل إرساله، وتبوء محاولته بالفشل لا محالة، وبهذا نكون قد قطعنا عليه الطريق، وكنا عوناً له على شيطانه. وليس العكس.

فاللهم جنبنا وجنب مؤسساتنا الوظيفية الغيبة والنميمة وقنا شرهما وشر كل مغتاب ونمام.

٤٥- تجنب المهلكات الوظيفية: تعس عبد الدينار؛

نتحدث اليوم- في سلسلة منظومة القيم الوظيفية - عن مهلك جديد من المهلكات الوظيفية، وهو ما يمكن تسميته بـ "عبادة الدينار".

وعنوان هذا المقال مستمد من حديث للنبي صلى الله عليه وسلم رواه سيدنا أبو هريرة رضي الله عنه، يقول فيه: "تعس عبد الدينار، وعبد الدرهم، وعبد الخميصة، إن أعطي رضي وإن لم يعط سخط، تعس وانتكس وإذا شيك فلا انتقش ﷺ أي إذا أصابته شوكة أو أذى فلا يجد معينا له على الخلاص منه ﷺ. طوبى لعبد آخذ بعنان فرسه في سبيل الله، أشعث رأسه، مغبرة قدماء، إن كان في الحراسة كان في الحراسة، وإن كان في الساقية ﷺ مؤخرة الجيش ﷺ كان في الساقية؛

إن استأذن لم يؤذن له، وإن شفع لم يشفع»^(١).

وهذا الحديث الخطير عند تطبيقه على المجال الوظيفي سرعان ما تجد أنه يصف حال كثير من الموظفين الذين يجعلون الدينار (والدرهم والدولار...) قبلة لهم، فتجد عين أحدهم عليه وليس على مصالح المؤسسة التي يعمل بها، ولا حتى على مصالح الناس، يتزلفون إلى من يحقق لهم غاياتهم المادية، وينفرون مما قد لا يعود عليهم شخصياً بنفع مادي، فإذا أعطوا الدينار رضوا عن ربهم، وإن لم يعطوا سخطوا على قضائه، ولا حول ولا قوة إلا بالله العظيم. ولذا وصفهم النبي صلى الله عليه وسلم في الحديث: بعباد الدنانير، والdraهم، وهو تعبير مجازي يدل على الحرص على المال وتحمل الذلة من أجله.

وكثيراً ما تجد هؤلاء الموظفين يتكالبون على المشاركة في فرق العمل واللجان، بل وقد تجد المشرفين والقيادات منهم يشكلون تلك اللجان ويضعون أنفسهم على رأسها لا لأن مصلحة العمل تتطلبها وتجعل منها ضرورة لحسن سير العمل وزيادة إنتاجيته، بل لأنها تحقق لهم غاية اكتناز الدنانير!

كما أنك تجد أعين بعض الموظفين دائماً على رؤسائهم ومديريهم وكل من قد يمكنهم من الدينار، أو في إمكانه حرمانهم منه، فيصبحون بمثابة عبيد لهم بدورهم يشكلون بالنسبة لهم - عملياً - ميزان الحلال والحرام؛ فيستحلون ما يحبون ولو يبغضه الله عز وجل، ويحرمون ما أحل

(١) أخرجه البخاري في صحيحه: كتاب الجهاد والسير، باب الحراسة في الغزو في سبيل الله، حديث رقم: (٢٨٨٧).

والخميسة: ثوب أسود له أعلام.

وانتكس: انقلب على رأسه، وهو دعاء عليه بالخيبة والخسران.

وتعس: سقط على وجهه أو شقي وهلك.

الله طالما سيرضون هؤلاء الذين يكادون أن يظنون فيهم أن بيدهم النفع والضرر وهم مخلوقون ضعفاء لا يملكون لأنفسهم - حقاً - نفعاً ولا ضرراً، ناهيك عن المنح والمنع اللذين هما في حقيقتهما بيد الرزاق وحده، عز وجل.

وعلى العكس من ذلك تجد موظفين آخرين قابضين على الجمر يكاد ينطبق عليهم الشطر الثاني من الحديث النبوي الشريف: ”طوبى لعبد آخذ بعنان فرسه في سبيل الله...“، هم لا يبغون من أعمالهم - التي يحرصون على أدائها بإتقان قدر وسعهم - سوى رضا الله عز وجل والرزق الحلال وإن قلَّ فإن الله سيبارك فيه وريقيهم السوء عوضاً عن مكافآت ودنانير كالمسحوت، وهؤلاء في الغالب هم الجنود المجهولون الذين لا يشعر بهم أحد، إن استأذنوا فلا يؤذن لهم، وإن شفَعوا لا يشفعون، على الرغم من أن المؤسسة لا تنهض إلا بهم وبأمثالهم من الموظفين الشرفاء المخلصين.

من أجل ذلك ينبغي على المؤسسة أن ترعى هؤلاء وتشجّعهم، وأن تدقق عند تشكيل لجانها وفرق عملها بما لا يدع مجالاً لعبدة الدينار في استغلالها في إشباع شهواتهم المادية على حساب العمل ومتطلباته، وإلا أنفقت المؤسسة أموالها فيما لا يفيد بل قد يضر ويؤدي إلى افتقارها بل إفلاسها أحياناً، مادياً وأخلاقياً.

أخي الموظف (أختي الموظفة) ما أجمل أن نجدد حياتنا ونظرتنا إلى المال على أنه وسيلة لا غاية في ذاته، وأن نتقي الله في كل دينار يُضاف إلى رصيدنا في البنوك حتى لا يكون خصماً من رصيدنا الأخرى، لاسيما ونحن نرى الدنيا لا يخلد فيها أحد، ومن باب أولى الوظيفة.

٤٦- تجنب المهلكات الوظيفية: الكذب:

الكذب نقيض الصدق، وقد عرّفه الإمام النووي بأنه: «الإخبار عن الشيء على خلاف ما هو، عمداً كان أو سهواً، سواء كان الإخبار عن ماضٍ أو مستقبل»^(١).

والكذب هو من أخطر الأخلاق المذمومة بصفة عامة سواء في الحياة العامة، أو في المجال الوظيفي، أو في الحياة الخاصة، ولذلك كان النهي عنه شديداً وحازماً في القرآن الكريم، ومن ذلك قوله تعالى: ﴿ إِنَّمَا يَفْتَرِي الْكَذِبَ الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِآيَاتِ اللَّهِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْكَاذِبُونَ ﴾^(٢)، بينما عدّه النبي صلى الله عليه وسلم من علامات النفاق، فقال: «آية المنافق ثلاث: إذا حدث كذب، وإذا وعد أخلف، وإذا ائتمن خان»^(٣).

فالشاهد أن الكذب من أمارات النفاق، ومن ثم فإن خطره على الكيان الوظيفي كبير، باعتبار أنه قد يؤثر على الثقة فيما بين الموظفين، وقد يصل إلى حد إهدار مصداقية المؤسسة ككل إذا كان الكذب قد تمكن من القائمين عليها، فأخذوا يعطون معلومات غير صحيحة عن إنجازات المؤسسة وإخفاقاتها، الأمر الذي قد يؤثر كذلك على فاعلية محاولات إصلاحها، بل قد يؤدي إلى أن تحدث عكس مقصدها، فتفسد أكثر مما تصلح.

وغالب كذب الموظفين - وغيرهم - تكون أسبابه راجعة إلى الخوف، أو الطمع، أو الحسد.

(١) شرح النووي على مسلم: (١ / ٦٩).

(٢) سورة النحل: الآية (١٠٥).

(٣) متفق عليه: أخرجه البخاري: رقم (٣٣) ومسلم: رقم (٥٩).

أما الخوف: فيكون من فوات كسب وظيفي؛ كالترقية والعلاوة والمكافأة، فيتزلف بالكذب إلى من بيده القول الفصل في أي مما سبق، وقد يكون الخوف من أن تلحق به خسارة، كتوقيع الجزاء عليه، أو غضب رئيسه منه، أو فقدان هيئته أو حظوته عند زملائه.

وأما الطمع: الذي قد يدفع الموظف إلى الكذب، فيتمثل في رغبته في الحصول على ما ليس له حق فيه مثل النماذج التي ذكرناها بالنسبة للكسب الوظيفي، ولكن يزيد عليها أنه ليس له حق فيها أصلاً في حالة الطمع، عكس الخوف، فهو قد يكون له حق ولكن يخشى ألا يحصل عليه.

وأما الحسد: فهو من أسوأ الصفات التي تجعل الموظف يكذب؛ نظراً إلى أنه لا يوجد كسب فعلي قد يعود عليه من الكذب في هذه الحالة سوى التشفي في محسوده من الزملاء المتفوقين عليه في الغالب؛ إما في عملهم الوظيفي وإنجازاتهم فيه، أو في حياتهم الخاصة، فيرغب في الانتقام منهم عبر رميهم بأكاذيبه التي قد تصيبهم عند رؤسائهم في سمعتهم الوظيفية، فيتغيرون عليهم دون ذنب جنوه سوى تفوقهم على الموظف الكذوب.

وكل أسباب الخوف مرجعها حقيقة كما أشرنا من قبل إلى نقص الإيمان وتمكن النفاق من قلب الموظف، ومن ثم فعلاجه يتركز في العمل على تقوية الإيمان بالله لديه عبر وعظه بعاقبة الكذب من نحو غضب الله سبحانه منه، وعدم تصديق زملائه له حتى لو صدق أحياناً، وتهديده بفضح كذبه بين الموظفين ومن ثم سقوط هيئته ومصداقيته فيما بينهم.

وعلى مستوى المؤسسة ككل يمكن تجنب آثار الكذب والحفاظ على مصداقية المؤسسة عبر تنوع الأدوات الرقابية عليها وإلزامها بالشفافية

في أعمالها، إذا كانت تابعة للدولة أو لمجموعة مؤسسية أكبر منها، وإلا يُنصح القائمون عليها بالصدق في معلوماتهم حفاظاً على المؤسسة من أن تفشل وتنتهي من الوجود عاجلاً أو آجلاً لكونها تؤسس بنياناً على حافة بركان!

وأختتم حديثي عن الكذب بقول الشاعر:

كَمْ مِنْ حَسِيبٍ كَرِيمٍ كَانَ ذَا شَرَفٍ قَدْ شَانَهُ الْكِذْبُ وَسَطَّ الْحَيُّ إِذْ عَمَدَا
وَأَخْرِكَانَ صُعُوكًا فَشَرَّفَهُ صِدْقُ الْحَدِيثِ وَقَوْلُ جَانِبِ الْفَنَدَا
فَصَارَ هَذَا شَرِيفًا فَوْقَ صَاحِبِهِ وَصَارَ هَذَا وَضِيعًا تَحْتَهُ أَبَدَا

٤٧- تجنب المهلكات الوظيفية: إفشاء أسرار العمل؛

تحض تعاليم الإسلام الحنيف على فضيلة حفظ الأسرار، باعتبارها أمانة يجب صونها ورعايتها، والمنتبع لأي القرآن يجد أن كلمة "السر" ومشتقاتها نحو "أسر، أسرها، تسرون، سراً، سرهم، أسروا" قد ورت كثيراً في العديد من المواضع، وهذا يدل على أهمية حفظ السر، بل وجوبه في أحيان كثيرة.

وقد كان النبي صلى الله عليه وآله وسلم يخص بعض أصحابه بأسرار لا يفشونها لأحد، قال أنس بن مالك رضي الله عنه «أسر إلي النبي صلى الله عليه وسلم سراً، فما أخبرت به أحداً، ولقد سألتني أم سليم - أمه - فما أخبرتها به»^(١).

وعلى عكس حفظ الأسرار؛ كفضيلة عظيمة يجب أن يتحلى بها المسلم، يأتي إفشاء الأسرار؛ كعادة أو سلوك غير محمود حذر منه الشرع الحنيف، وقد حذر المولى عز وجل من إفشاء الأسرار في قوله تعالى: ﴿يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا يَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَخَوْنُوا أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ﴾^(٢)، ويعد إفشاء السر خيانة للأمانة، فهو إذاً من جرائم التعازير، والآية السابقة نزل فيها وصف الخيانة مرتين في من أفشى أسرار المسلمين.

ومن المعلوم أن حفظ أسرار العمل واجب شرعي في كل الوظائف بصفة عامة، ويعظم أمره و تزداد أهميته في بعض الوظائف ذات الطبيعة الخاصة مثل (المناصب العليا والقيادية - الوظائف العسكرية - وظائف القضاء - وظائف الشرطة - وظائف الطب وما شابهها) ففيها من الأسرار ما يحتاج فيه القائم بها إلى درجة عالية من الأمانة؛ وألا يفشي

(١) أخرجه البخاري: برقم (٥٩٣١).

(٢) سورة الأنفال: الآية (٢٧).

أسرار العمل، أو أسرار الناس، حتى أن بعض تلك الوظائف خُصص لها في بدايتها قسَمٌ يؤديه صاحبها أمام رؤسائه زيادةً في التعهد بحفظ الأسرار، مثل قسَم (الطبيب، والعسكري، والقاضي والوزير) فالطبيب يطلع على عيوب الناس وأسرارهم المَرَضِيَّة، والعسكري يطلع على أسرار الدولة وتسليحها وقواتها العسكرية، والقاضي يطلع على مشكلات الناس وخلافاتهم وأسرارهم، والوزير يطلع بحكم وظيفته على أسرار الدولة ومشكلات الناس وقضاياهم، وربما أحوالهم الشخصية، فعليه تحمُّل الأمانة بعدم إفشاء أسرار الدولة والناس.

وتنقسم الأسرار الوظيفية إلى نوعين:

١- أسرار وظيفية تتعلق بالأشخاص، وهي عبارة عن أسرار يعلمها الموظف من خلال اختلاطه بأقرانه في العمل أو رؤسائه أو مرؤوسيه، سواء عرفها عن طريق الصدفة، أو أوتمن عليها من قبل الأصدقاء والمسؤولين، وفي هذه الحالة هي بمثابة أمانة شخصية عند هذا المسؤول أو الموظف، ولا يجوز له إفشاؤها إلا بإذنٍ من صاحبها.

٢- أسرار وظيفية تتعلق بالعمل أو المؤسسة: كأن يعطى الموظف أو المسؤول مثلاً كلمة سر تمكنه من القيام ببعض الأمور الوظيفية السرية التي تتطلبها وظيفته، أو يطلع من خلال عمله على وثائق وأسرار تخص المراجعين أو المؤسسة أو الدولة، ويكون هو شخصياً مؤتمن على تلك الأسرار من خلال وظيفته، ومطالب بعدم إفشائها إلا بعد السماح له بذلك، وفي هذه الحالة يجب عليه المحافظة على تلك الأسرار وعدم إفشائها في أي حال من الأحوال.

وعلى كل موظف أو مسئول أن يحافظ على أسرار عمله وعدم إفشائها، سواء كانت متعلقة بأشخاص، أو خاصة بالعمل والوظيفة؛ لأن إفشاء تلك الأسرار فيه ضرر عليه وعلى من حوله من أشخاص أو مصالح خاصة وعمامة، وليعلم الموظف - أيضاً- أن في حفظ تلك الأسرار صيانة لنفسه وتحقيقاً لمروءته وحفاظاً على الأمانة التي أسندت إليه، كما أن فيه تقدماً للمؤسسة وأماناً ورعاية لحقوق المجتمع والوطن.

٤٨- تجنب المهلكات الوظيفية: التزوير:

يمكن أن نعرف التزوير على أنه: تحسين الشيء ووصفه بخلاف صفته، حتى يخيل إلى من سمعه أو رآه أنه خلاف ما هو عليه في الحقيقة. فهو تحويل الباطل بما يوهم أنه حق^(١)، هذا هو التعريف الموسع للتزوير، وهو لا يعني فقط التزوير بمفهومه الشائع حالياً وهو التغيير والتحريف في المستندات، بل يتعداه إلى غيره.

والأصل في التزوير أنه محرم شرعاً في الشهادة لإبطال حق أو إثبات باطل^(٢). والدليل على حرمة قول الحق سبحانه وتعالى: ﴿وَأَجْتَنِبُوا قَوْلَ الزُّورِ﴾^(٣)، وهذا نهى عن قول الزور بأنواعه، والنهي يشمل الفعل أيضاً بالتضمين، ومن السنة قوله صلى الله عليه وسلم "أَلَا أُنبئُكُمْ بِأكْبَرِ الكِبَائِرِ ثَلَاثًا قَالُوا: بلى يا رَسُولَ الله، قَالَ: الإِشْرَاكُ باللهِ وَعُقُوقُ الوَالِدَيْنِ، وَجَلَسَ، وَكَانَ مُتَكَبِّراً، فَقَالَ: أَلَا وَقَوْلُ الزُّورِ، قَالَ: فَمَا زَالَ يُكْرِرُهَا حَتَّى قُلْنَا لَيْتَهُ سَكَتَ" ^(٤).

(١) سبل السلام للصنعاني: (١٣٠/٤) ط: دار الكتب العلمية - بيروت.

(٢) المغني لابن قدامه: (٢٦٠/٩).

(٣) سورة الحج: الآية (٣٠).

(٤) أخرجه البخاري: برقم (٥٦٣١).

وقد استُثني من حرمة التزوير أمور: منها الكذب في الحرب، وتطبيب خاطر الزوجة لإرضائها، والإصلاح بين الناس^(١)، وكذا الكذب لإنقاذ روح من الهلاك.

والتحريم يتناول التزوير بكل أنواعه، سواء أحدث ضرراً بالآخرين أم لم يحدث، فإذا زورَّ مسئول أو موظف توقيعاً أو ختماً أو ورقة رسمية وحصل على ميزة لا يستحقها، فإنه مزورٌّ شرعاً، ولو لم يحدث الضرر بغيره، خلافاً لما جرت عليه بعض القوانينيين الوضعية التي اشترطت الضرر بالآخرين.

ومن المعلوم أن الدافع من التزوير تحقيق مصلحة شخصية أو مصلحة لأحد المنتفعين من ذلك سواءً كان شخصاً أو مؤسسة؛ فإن الغرض منه هو انتفاع المزور أو من زورَّ من أجله، والاستيلاء على حقوق ليست من صميم حقهم باستخدام وسيلة باطلة، والقاعدة الشرعية تقول: ما يبنى على الباطل فهو باطل.

ومن صور التزوير التي تعاني منها مجتمعاتنا المعاصرة: (التزوير في المخططات، والتواقيع والإمضاءات، والإجازات، والعملات، والأوزان، والأوراق الرسمية، والوثائق، والشهادات، والبصمات، وإتلاف المحررات، والتغيير أو التحريف في المحررات، وإساءة استغلال التوقيع على بياض، وغير ذلك من صور التزوير).

ومن الأمور المهمة التي يجب الإشارة إليها في هذه القضية، أن الموظف أو المسئول أو العامل قد يتوهم أنه يجوز له أن يزورَّ من أجل مصلحة عامة أو تحقيق نفع للناس سواءً كان دينياً أو دنيوياً، فعلى سبيل المثال: قد يلجأ الموظف إلى تغيير بعض المخططات، أو تزوير بعض

(١) فتح الباري لابن حجر العسقلاني: (١٥٩/٦).

الأختام والتوقيعات من أجل تسهيل مهمة مرفق عام كمسجد، أو جمعية نفع عام، أو مستشفى، أو أي مؤسسة خدمية أخرى ظناً منه أنه حسن النية يريد المصلحة العامة، وأن ذلك التزوير سيكون سبباً في جلب نفع أو دفع ضرر عن الناس، وهذا لا يجوز شرعاً لأن الوسيلة التي ارتكبتها غير مشروعة، وإن كان يحقق بها مصلحة عامة.

كان هذا هو النوع المباشر والظاهر للتزوير، أما التزوير في القول فهو صورة من صور النفاق والمجاملة على حساب العمل، وتصوير الأمور على غير صورتها الحقيقية ابتغاء منفعة زائلة من المسئول في العمل، أو من هو فوقه في المسؤولية.

وأخيراً يجب على كل موظف أن يراعي حق الله وحق الإسلام وحق المجتمع وحقوق الناس، وألا يُقدم على مثل هذه الأفعال المحرمة - التزوير وما في معناه - التي تستوجب عقاب الله، وضياع الحقوق من أصحابها أو اكتساب مصلحة بغير وجه حق.

٤٩- تجنب المهلكات الوظيفية: استغلال الوظيفة:

يمكن تعريف الوظيفة بشكل عام على أنها: مجموعة من الواجبات والمسؤوليات التي تُلقى على عاتق الموظف، بموجب مجموعة من الأنظمة واللوائح، أو عن طريق التفويض مقابل تمتعه بالحقوق والمزايا الوظيفية.

والوظيفة تعطي الموظف والمسئول مكانةً وسلطة، وقد تمنحه كثيراً من المميزات والعلاقات، أو توفر له إمكانيات ووسائل لا يمكنه الحصول عليها إلا من خلال تلك الوظيفة، مما قد يغريه إلى استغلالها لمصلحته الشخصية، أو لمصلحة أقربائه، أو معارفه، أو من لا يستحق، سواءً بمقابل

أو بغير مقابل، وهذا ما قد يُوقَّع في كثيرٍ من المخالفات الشرعية، والمهنية، أو القانونية.

ومن صور استغلال الوظيفة والسلطة ما يلي:

- ١- أخذ الرشوة: حيث يستغل الموظف سلطاته أو وظيفته في الحصول على مطاعم شخصية له، أو مصالح غير مشروعة ينتفع بها.
- ٢- الاختلاس: يتمثل الاختلاس في استيلاء الموظف على الأموال المسلمة إليه بحكم وظيفته، وعدم إرجاعها مرة أخرى، ويعد من السرقات.
- ٣- الانتفاع الشخصي بالعهد من أموال وأدوات العمل: حيث يقوم الموظف باستغلال تلك الأدوات والعهد لمصلحته الشخصية وقضاء مصالحه.
- ٤- قبول الهدايا والإكراميات مقابل التجاوز: والمقصود هنا الهدايا التي يأخذها الموظف بحكم عمله أو منصبه في مقابل إنجاز معاملات بعينها دون وجه حق.
- ٥- الوساطة: ونقصد بها هنا الشفاعة والتوسُّط لأحد الأقرباء أو المعارف للحصول على منفعة أو مصلحة ليست من حقه، أو تقديمه على من هو أحق منه.
- ٦- إضرار الموظف بالمصلحة العامة: وتحدث كثيراً في ميدان الصفقات والمقاولات والتوريدات التي يتنازل فيها الموظف عن مصلحة المؤسسة التي يعمل بها في سبيل إرضاء المورد أو المقاول لتحقيق مصلحة شخصية.

٧- الابتزاز: ويقصد به ابتزاز المراجعين والمنتفعين عن طريق التأخير المتعمد لمعاملاتهم لإرغامهم على دفع مبالغ مالية أو تقديم أشياء عينية، أو تحقيق منفعة لشخص المبتز أو لذويه.

٨- الغش: المقصود به هنا الحصول على منفعة أو مصلحة شخصية عن طريق تغيير الحقائق بالكذب والتزوير والخداع.

٩- العصبية القبلية أو الطائفية أو الفئوية: وهي ممارسة التمييز والمحاباة حسب الانتماء القبلي أو الطائفي أو الفئوي بغض النظر عن الكفاءة أو المصلحة العامة.

هذه مجموعة من أبرز صور استغلال الوظيفة، نعرضها بإيجاز حتى نحذر كل موظف أو مسئول من الوقوع فيها، لما لها من مخالفة شرعية وقانونية ومهنية حذر منها ديننا الحنيف، ورتبت عليها القوانين والأعراف العقوبات والجزاءات، نظراً لمفاسدها وأضرارها على النفس وعلى المجتمع.

ويجب الإشارة إلى أمر مهم ألا وهو: ضرورة الفصل بين الوظيفة والعلاقات الشخصية - بقدر المستطاع - بحيث لا تؤثر إحداها على الأخرى، بل نحقق التوازن بين تطبيق سياسات الوظيفة والعمل وبين الحفاظ على علاقاتنا الشخصية بالأقارب والأهل والأصدقاء.

٥٠- تجنب المهلكات الوظيفية، الفساد:

الفساد في اللغة «نقيض الصلاح، وخروج الشيء عن الاعتدال، قليلاً كان الخروج أو كثيراً، يقال: فسد اللحم: أتنن، وفسدت الأمور: اضطربت، وفسد العقد: بطل»^(١)، والفساد في اصطلاح جمهور الفقهاء

(١) لسان العرب لابن منظور: (٣/٣٢٥). المعجم الوسيط: (٢/٦٨٨) مادة (فسد).

هو: "مخالفة الفعل للشرع بحيث تترتب عليه الآثار، ولا يسقط القضاء في العبادات"^(١).

وقد ورد لفظ الفساد ومشتقاته في حوالى خمسين موضعاً في القرآن الكريم، فجاء بمعان عديدة منها (الشرك والكفر، سفك الدماء وانتهاك الأعراس، قطيعة الأرحام وقطيعة كل ما أمر به الله تعالى أن يُوصَلَ... إلخ)، يقول سبحانه وتعالى في كتابه العزيز: ﴿ظَهَرَ الْفَسَادُ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ بِمَا كَسَبَتْ أَيْدِي النَّاسِ لِيُذِيقَهُمْ بَعْضَ الَّذِي عَمِلُوا لَعَلَّهُمْ يَرْجِعُونَ﴾^(٢)، قال ابن كثير في تفسير هذه الآية الكريمة: بان النقص في الزروع والثمار بسبب المعاصي^(٣).

والفساد الوظيفي صفة ذميمة جامعة لغيرها فيدخل منها بعض ما سبق من مهلكات وظيفية مثل : التزوير والرشوة والاستغلال ولكن خصصتها بالذكر بعد الحديث عن بعض مشتملاتها لشيوع استعمالها في كثير من الأدبيات والكتابات الحالية وبخاصة الصحفية منها على اعتبار أنها صفة منفردة أو جريمة بحد ذاتها منفصلة عن غيرها ، فكان إيرادها اتساقاً مع هذا .

ولقد حارب الدين الإسلامي الحنيف الفساد منذ اليوم الأول لبعثة النبي محمد صلى الله عليه وسلم، فحارب فساد العقيدة، وفساد الأخلاق، ومظاهر الفساد الاقتصادية والاجتماعية وثبت بدلاً منها الإيمان والأخلاق والعدل والحق والصدق والتسامح، وكل ما هو حسن وجميل.

والفساد في مجال الوظيفة العامة والعمل بوجه عام يعني انحراف

(١) راجع: جمع الجوامع للسبكي: (١/١٠٥)، والأشباه والنظائر للسيوطي: (٣١٢).

(٢) سورة الروم: الآية (٤١).

(٣) تفسير ابن كثير: (٢٨٧/٦).

الموظف والعامل عن النزاهة في أداء الوظيفة من خلال الرشوة والمحابة وتحقيق المصلحة الشخصية على حساب مصلحة العمل ومخالفة القوانين واللوائح.

ومن أهم أسباب انتشار الفساد الوظيفي قديماً وحديثاً: (ضعف الإيمان والوازع الديني - انتشار الأخلاق الفاسدة مثل: الكذب، والنفاق، والرياء وسوء الظن، وعدم الوفاء، وخيانة الأمانة، والرشوة، والمحسوبية، والاحتيال، والاختلاس، والسرققة، والتزوير، واتباع الهوى - فقدان الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر - ضعف الرقابة ومتابعة الأداء الوظيفي - ضعف السلطتين القضائية والتشريعية).

ونظراً لتفشي الفساد الوظيفي كظاهرة خطيرة أصابت جميع المجتمعات النامية والمتطورة والمتقدمة منها على حد سواء، فضلاً عن تنوع المجالات التي أصابتها تلك الظاهرة، مما يستوجب علينا التصدي لها ومحاربتها بكافة الطرق، ومن أهم أساليب التصدي لظاهرة الفساد الوظيفي:

- ١- تنمية الوازع الديني على جميع المستويات الوظيفية، عن طريق الإعلام والمحاضرات والندوات.
- ٢- إيجاد الشعور الوطني بالإصلاح الذي يتعهد فيه الجميع بالعمل على وضع آليات شاملة لمحاربة الفساد بكل أنواعه.
- ٣- نشر أخلاقيات العمل الإيجابية وترسيخها وتعزيزها لدى جميع الموظفين والتدريب على القيم الوظيفية الصحيحة.

- ٤- تحفيز الأفراد والمؤسسات نحو الإصلاح ومواجهة الفساد على المستوى الشخصي والعام.
- ٥- شمول عملية الإصلاح كافة المؤسسات من خلال تطوير هياكلها وتحديث أساليب العمل بها.
- ٦- تطبيق القوانين والعقوبات الرادعة على مرتكبي عمليات الفساد من موظفي الدولة والقطاع الخاص.
- ٧- اتباع إجراءات إدارية حديثة ومتقدمة لحفظ الوثائق والمستندات وتداولها بطريقة تجعلها بعيدة عن أساليب الفساد المختلفة.

نسأل الله أن يحفظ مجتمعاتنا وأوطاننا من هذه الظاهرة الخطيرة، وأن يديم علينا نعمة الأمن والأمان والسخاء والرخاء، إنه ولي ذلك والقادر عليه.

الخاتمة

إن كلمة «وظيفة» ومشتقاتها المختلفة تجري على ألسنتنا يومياً عشرات بل مئات المرات، وتشغل حيزاً ليس بضئيل من حياتنا اليومية، فنحن ما بين موظف، ومتأمل في الحصول على وظيفة، وآخر ينهي خدمته الوظيفة وبينهما من هو مجتهد في وظيفته، ومن هو متعب من وظيفته ... إلخ.

فهي بذلك تمثل أهمية بالغة في حياتنا جميعاً، وقد أوجبت علينا هذه الأهمية والمكانة التزاماً أدبياً يتمثل في تأليف هذا الكتاب ونشره، حتى يستفيد منه الجميع على اختلاف مستوياتهم الوظيفية.

ونحن لا ندعي الكمال، فهذا مجهود بشري قابل للصواب والخطأ، حاولنا فيه قدر المستطاع جمع أهم القيم الوظيفية الحسنة والنافعة التي يجب أن يتحلى بها كل صاحب وظيفة أياً كان منصبه أو عمله، وحذرنا فيه - قدر الإمكان - من المهلكات الوظيفية الشائعة، قاصدين من ذلك الوصول إلى حياة وظيفية سعيدة وآمنة، تحقق الهدف السامي الذي خلقنا المولى سبحانه وتعالى من أجله، بأن نكون نافعين لديننا وأنفسنا ومجتمعنا، مجتهدين في ذلك بالابتعاد عن كل ما هو ضارٌّ وغير نافع.

وفقنا الله وإياكم إلى صالح الخير والعمل، ورزقنا وإياكم حياة وظيفية مفيدة ونافعة، نرضي فيها ربنا جل وعلا، ونخدم فيها وطننا وأمتنا، ونحقق فيها طموحاتنا وآمالنا.

حصر بليوغرافي لبعض المراجع

التي تناولت موضوع القيم الوظيفية

فيما يلي حصر لبعض الكتب والمراجع التي أوردت القيم الوظيفية وما يتعلق بها من أخلاق و آداب وفضائل، علماً بأنه قد تمت الاستعانة ببعض هذه المصادر كمراجع لمادة هذا الكتاب فضلاً عن الآيات القرآنية الكريمة وبعض كتب التفسير والحديث والمعاجم اللغوية والتعليق عليها في مواقع مختلفة من الشبكة العنكبوتية «الإنترنت».

والفكرة من تقديمها بين يدي القارئ الكريم تكمن في توفير طيف من الكتب والمراجع التي يمكن أن يُستفاد بها للتوسّع في موضوع الكتاب الحالي "القيم الوظيفية".

والله الموفق إلى كل خير، وهو الهادي إلى سواء السبيل.

م	العنوان	المؤلف	بيانات النشر
١	الاتساق في الالتزام الخلقي بين الموظف وبعض المؤسسات الاجتماعية	وفاء كمال سعيد	بغداد: الجامعة المستصرية- كلية الآداب رسالة ماجستير غير منشورة. ٢٠٠٠م
٢	أخلاق العمل وسلوك العاملين في الخدمة العامة والرقابة عليها من منظور إسلامي	فؤاد عبدالله العمر	ط١. جدة: البنك الإسلامي للتنمية - المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، ١٤١٩ هـ - ١٩٩٩م
٣	أخلاقيات الإدارة في الوظيفة العامة وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية	فهد بن سعود العثيمين	ط٣. الرياض: مكتبة التوبة، ١٩٩٣م
٤	أخلاقيات المهنة في الإسلام وتطبيقاتها في أنظمة المملكة العربية السعودية	عصام بن عبدالمحسن الحميدان	المملكة العربية السعودية - الرياض: مكتبة العبيكان، ١٤٣١ هـ - ٢٠١٠م
٥	أخلاقيات المهنة في الحضارة الإسلامية	موفق سالم نوري	سوريا: دار ابن كثير، بدون تاريخ نشر

٦	أخلاقيات المهنة والسلوك الوظيفي	عبد العزيز تركستاني	المملكة العربية السعودية - دار المفردات للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨م
٧	آداب العمل والعمال في الإسلام	عبد الحميد أبو الريش	دون مكان نشر: دون ناشر، ١٩٩٦م
٨	معيد النعم ومبيد النقم (مخطوط)	تاج الدين أبي نصر عبد الوهاب السبكي	مدينة ليدن - مطبعة بريل، ١٩٠٨م
٩	الوجيز في أخلاقيات العمل	أحمد داود الأشعري	الرياض: خوارزم العلمية للنشر، ٢٠٠٨م

قائمة بخمسين قيمة من القيم

الوظيفية المقترحة

استكمالاً لما بدأناه في هذا الكتاب، ومن باب الإيجابية وحبّ الخير للجميع، وفي سابقة - نعتقد ولله الحمد - أنه قلما نجدها في مجال التأليف والكتابة، نفتح المجال أمام المهتمين بمنظومة القيم الوظيفية لإصدار سلسلة أخرى من المقالات في هذا الباب، أو تأليف جزء ثانٍ مكمل لهذا الجزء - على اعتبار أن الكتاب الذي بين أيدينا يمكن أن يعتبر الجزء الأول من منظومة القيم الوظيفية - حيث نقدم بين يدي القارئ الكريم هذه العناوين المقترحة لتكون بداية الانطلاق إلى تسهيل المهمة، آمليين تحقيق أكبر فائدة منها على يد أي باحث مشارك لنا في هذا الفهم وراغب باستكمال هذه السيرة المباركة في رصد القيم الوظيفية وتوثيقها:

- ٥١- التعاون
- ٥٢- الالتزام الشرعي
- ٥٣- الحماس
- ٥٤- حُسن التواصل مع الجمهور
- ٥٥- التسامح
- ٥٦- الجدِّيَّة
- ٥٧- الواقعية
- ٥٨- إصلاح ذات البين

- ٥٩- الإحسان
- ٦٠- الألفة والتآلف
- ٦١- الأسوة الحسنة
- ٦٢- التضحية
- ٦٣- التودد
- ٦٤- الجود والكرم
- ٦٥- البذل والعطاء
- ٦٦- الحياء
- ٦٧- الرحمة
- ٦٨- الستر والتغافل
- ٦٩- سلامة الصدر
- ٧٠- السماحة
- ٧١- الحلم والأناة
- ٧٢- الشجاعة
- ٧٣- الشفقة
- ٧٤- الشهامة والمرؤة
- ٧٥- العزّة

- ٧٦- العزم والعزيمة
 - ٧٧- العفة والتعفف
 - ٧٨- علو الهمة
 - ٧٩- إتقان العمل
 - ٨٠- الفصاحة والسلامة اللغوية
 - ٨١- الفطنة والذكاء
 - ٨٢- القناعة
 - ٨٣- كتمان السر
 - ٨٤- كظم الغيظ
 - ٨٥- المحبة
 - ٨٦- المداراة
 - ٨٧- إنزال الناس منازلهم
 - ٨٨- الاحترام والتقدير
 - ٨٩- النزاهة والشفافية
 - ٩٠- الفعالية بالأداء الوظيفي
 - ٩١- النصره بالحق
 - ٩٢- التناصح بالحسنى
-

- ٩٣- الوقار
- ٩٤- الاعتماد على النفس
- ٩٥- الكلمة الطيبة
- ٩٦- منح الثقة للمرؤوسين
- ٩٧- تجنُّب المهلكات الوظيفية: الأنا ونفخ الذات
- ٩٨- تجنُّب المهلكات الوظيفية: الغيرة
- ٩٩- تجنُّب المهلكات الوظيفية: كثرة المزاح
- ١٠٠- تجنُّب المهلكات الوظيفية: الابتزاز
-



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ