

## جودة حياة العمل من منظور إسلامي Quality of work life from an Islamic perspective

بوالفخار وسيلة<sup>1</sup>

Boulfekhar ouassila<sup>1</sup>

<sup>1</sup> جامعة محمد خيضر بسكرة، boulfekhar.wassila@gmail.com

تاريخ النشر: 2024/01/ 23

تاريخ القبول: 2024/01/ 22

تاريخ الاستلام: 2023/05/ 19

ملخص:

تعتبر جودة حياة العمل من المفاهيم الحديثة وفق المنظور الغربي، وتسعى إلى التحسين المستمر لجميع الجوانب والأبعاد وقد أصبحت مطلب ضروري لتحقيق أهداف العامل والمنظمة وأصحاب المصالح، تهدف الدراسة إلى تبيان مفهوم الجودة و مختلف أبعادها في بيئة العمل وفق المنظور الإسلامي ، وقد توصلت الدراسة إلى أن الإسلام منذ مجيئه يعتبر الجودة أسلوب حياة ونهج ديني وديني يسلكه المسلم لنيل رضا الله وسعادة الدارين ، يحكمه القرآن والسنة ويلتزم به الفرد والجماعة والمنظمة وتتجسد في أقوالهم وأفعالهم عند ممارسة أعمالهم اليومية ووظائفهم، و يتم تطبيق الجودة في أدق تفاصيل بيئة العمل المادية والتنظيمية والاجتماعية، فالإسلام منهج قويم يخلق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة المهنية.

كلمات مفتاحية : الجودة ، جودة حياة العمل، أبعاد جودة حياة العمل، الجودة في الإسلام .

تصنيفات JEL : M110 ، J53 ، M19

### Abstract:

The quality of work life is one of the modern concepts according to the Western perspective and seeks continuous improvement in all aspects and dimensions, as it become necessary required to achieve the goals of the worker, the organization and stakeholders. The study aims to clarify the concept of quality and its various dimensions in the work environment according to the Islamic perspective. The study concluded that Islam since its advent is considered quality a way of life and religious and worldly approach that a Muslim takes to achieve the satisfaction of God and the happiness of both worlds, by applying the provisions of the Qur'an and Sunnah According to the Islamic perspective, quality is applied in the smallest details of the work environment to achieve physical, organizational and social. Islam is a sound approach that creates a balance between personal life and professional life.

**Mots-clés:** quality; quality of work life; quality in Islam.

**Codes de classification de Jel:** M110, J53, M19.

الإيميل: [boulfekhar.wassila@gmail.com](mailto:boulfekhar.wassila@gmail.com)

المؤلف المرسل: بوالفخار وسيلة،

## 1. مقدمة:

لقد ازداد الاهتمام في الآونة الأخيرة من قبل المفكرين والعلماء والإداريين والدارسين بمفهوم جودة حياة العمل لتحديد أبعادها ومؤشراتها من أجل سن القوانين ووضع التشريعات وضبط القواعد والإجراءات اللازمة للوصول إلى تحقيق الأهداف المرجوة من الاهتمام بتحسين أبعاد جودة حياة العمل ( الأمن والاستقرار، الأجور والمكافآت، العدالة التنظيمية، مختلف العلاقات داخل التنظيم، التوازن بين الحياة الشخصية والعملية... ) داخل بيئة منظمات الأعمال، وعلى اعتبار أن المورد البشري أهم مدخلات منظمات الأعمال والمحرك الرئيسي لها كان لزاما عليها الاهتمام بظروف الفرد العامل والتحسين المستمر لجودة بيئة العمل المادية والبيئة التنظيمية والبيئة الاجتماعية وجعلها بخصائص نوعية تتلائم والأهمية الإستراتيجية للمورد البشري بالمنظمة من خلال رفع الروح المعنوية وتنمية روح التعاون والإبداع والتميز في الأداء لدى العاملين ونيل الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لديهم .

إن مفهوم جودة حياة العمل الحديث نسبيا في الفكر الوضعي ظهر قبل 14 قرنا في النهج الإسلامي الذي يوازن بين الجانب الديني والديني للأفراد لتحقيق السعادة والسكينة والطمأنينة من جهة والرفاهية والرفق من جهة أخرى مصداقا لقوله تعالى ﴿ مَا قَرَطْنَا فِي الْكِتَابِ مِنْ شَيْءٍ ﴾ [سورة الأنعام: 37]، وتجلي في التشريع لأدق تفاصيل الحياة في السور القرآنية والأحاديث النبوية وتجسدت جودة حياة العمل في الأفعال والمواقف والممارسات المختلفة لان الإسلام كمنظومة أخلاقية ذات قيم عليا ومثلى لجميع فئات المجتمع تركز الإخلاص والإحسان والجودة والإتقان في علاقة الإنسان بخالقه ثم علاقة الإنسان بمحيطه على مستوى الأسرة والعمل والمجتمع ككل .

### 1.1. مشكلة البحث :

تبرز من خلال ملاحظة الاهتمام المتزايد للفكر الوضعي بمفهوم جودة حياة العمل وتصاعد مطالب منظمات حقوق العمال من أجل تحسين ظروف العمل في بيئة منظمات الأعمال ليتم تأطير أبعاد جودة حياة العمل ضمن منظومة وضعية من القوانين والتشريعات والقواعد والإجراءات التي تؤدي إلى تحقيق السعادة والرفاهية للعامل والتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية ومنظمات الأعمال لا تولي الاهتمام الكافي بتجسيد مفهوم جودة حياة العمل والذي حظي بالاهتمام البالغ في التشريع الإسلامي بمختلف أبعاده ، ومن هنا نطرح الإشكالية التالية:

فيما تتمثل أبعاد جودة حياة العمل من منظور الفكر الإسلامي ؟

### 2.1. أهمية البحث :

تكمن أهمية البحث في ربط الجانب الديني والعقائدي لأبعاد جودة حياة العمل بالممارسات و الأنشطة اليومية داخل بيئة العمل في منظمات الأعمال ، وإعطاء تفاصيل عن وجهة نظر التشريع الإسلامي والممارسة التطبيقية لجودة الحياة الوظيفية سواء من ناحية البيئة المادية أو البيئة الاجتماعية أو البيئة التنظيمية.

### 3.1. هدف البحث:

يهدف البحث إلى لفت انتباه صناع القرار في منظمات الأعمال والعاملين بها إلى ممارسة وتطبيق أبعاد جودة حياة العمل من منظور إسلامي كآلية لتحقيق الأمن والاستقرار الوظيفي والمنفعة والعدالة الاجتماعية ودعم التكافل الاجتماعي وتوطيد العلاقات الإنسانية داخل التنظيم والتوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية.

### 4.1. منهج البحث :

اعتمدنا في معالجة موضوع البحث على المنهج الوصفي التحليلي المقارن للوقوف على مفاهيم جودة حياة العمل من منظور وضعي وإسلامي والمقارنة بينهما، والمنهج الاستقرائي الاستنباطي من خلال استقراء آيات القرآن الكريم والأحاديث النبوية الشريفة واستنباط العناصر المرتبطة بجودة حياة العمل وممارستها في منظمات الأعمال .

1.5. خطة البحث: يسعى هذا البحث إلى شرح وتوضيح العناصر الأساسية لجودة حياة العمل من منظور وضعي وإسلامي وتبيان ممارسة أبعاد جودة حياة العمل لمنظمات الأعمال في إطار التشريع الإسلامي، هذا ما سنبرزه من خلال المحاور التالية:

المحور الأول: جودة حياة العمل بين الفكر الوضعي والمنظور الإسلامي

المحور الثاني: أبعاد جودة حياة العمل في إطار التشريع الإسلامي

2. جودة حياة العمل بين الفكر الوضعي والمنظور الإسلامي

يتطلب جانب الحياة الوظيفية التي يقضي الفرد العامل من خلالها ساعات في مكان عمله داخل منظمة الأعمال الاهتمام بجودة أبعادها المختلفة على اعتبار الحياة الوظيفية جزء لا يتجزأ من حياة الفرد العامل، ولقد أتى الإسلام بمضامين تتعلق بالجودة ومعناها وأهميتها في حياة الفرد والمجتمع .

1.2 تعريف جودة حياة العمل:

قبل التطرق إلى تعريف جودة حياة العمل نتطرق إلى تعريف الجودة وجودة الحياة ونظرة الإسلام إليهما:

• تعريف جودة:

"مجموعة من المواصفات والخصائص الموجودة في منتج/ خدمة التي تلبى الاحتياجات المتوقعة والمرغوب فيها من طرف الزبون ما يؤدي إلى تحقيق رضاه" (Sojka, 2014, p. 288).

الجودة في الإسلام فرع من منظومة القيم الإسلامية المتميزة ومطلب لإرضاء الله عز وجل ورسوله وإرضاء الآخرين، لقد تطرقت السيرة النبوية من خلال مجموعة من الأحاديث النبوية الشريفة التي أسست للتربية الإسلامية والأخلاقية والرقابة الذاتية التي حثت على تجويد العمل واتباعه ويتضح ذلك في قوله صلى الله عليه وسلم " ان الله يحب اذا عمل احدكم عملا ان يتقنه ". ويؤكد الحديث على تحسين مردود الأعمال والرقى بها الى اعلى المستويات الممكنة والنية في تطويرها دائما وهو الركيزة الأساسية التي تبنى عليه رغبة تحقيق الهدف من عملية التحسين وتجويد الاداء . وينتج الاتقان نتيجة التحسين المستمر ليصل الاداء الى اكمل وجه وافضل قيمة انتاجية وهي الغاية المنشودة من تطبيق الجودة الشاملة والوصول الى الاتقان ثم الاحسان وقد ورد عن الرسول الكريم " اعبد الله كأنك تراه فان لم تكن تراه فانه يراك ". ان غاية المشرع التربوي التوجيهي هو التميز في العمل واتباعه والاحسان فيه (نزار و لحسن، 2011، صفحة 30). فالجودة في الإسلام تشمل العبادات والطاعات والأعمال الدنيوية في مختلف المجالات : التربية والتعليم والصحة والبناء والصناعة والزراعة والمعاملات والتعاملات وباقي الخدمات .

• جودة الحياة :

وعادة ما يشار في أدبيات المجال لتعريف منظمة الصحة العالمية ( 1995 ) الأقرب لتوضيح الإطار العام لمفهوم جودة الحياة بوصفها " إدراك الفرد لوضعه في الحياة في سياق الثقافة وأنساق القيم التي يعيش فيها ومدى تطابق أو عدم تطابق ذلك مع : " أهدافه، توقعاته، قيمه، واهتماماته المتعلقة بصحته البدنية، حالته النفسية، مستوى استقلاليتته، علاقاته الاجتماعية، اعتقاداته الشخصية، وعلاقته بالبيئة " (عمر و اكرام، 2018، صفحة 3).

من الصور الدالة على جودة الحياة، العمل على تحقيق ما هو أفضل والابتعاد عن الرداءة والبحث عن سبل الإبداع والتطوير المستمر والتحسين الدائم للأداء فينتج الإتقان والتميز والإحسان والرقى في الحياة التعبدية والأخلاقية، الحياة الشخصية، الحياة المهنية، والحياة الاجتماعية... والدافع في ذلك عند الفرد المسلم إخلاص النية لله عز وجل وطاعته وتحمل المسؤولية والرغبة في حسن العطاء والجزاء مصداقا لقوله تعالى ﴿ إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا ﴾ [سورة الكهف: 30] والخوف من الحساب والعقاب .

وجودة الحياة من منظور الفكر الإسلامي تشمل جميع جوانب حياة الفرد المسلم بأدق تفاصيلها فهي " عملية مركبة وتراكمية تنطوي على مبادئ إنسانية وقيم أخلاقية فاضلة تستهدف التحسين المستمر لترتقي بالفرد على مستوى حياته الدينية والدينيوية لينال رضا الخالق عز وجل وتقدير الخلق".

• جودة حياة العمل :

ما هي إلا فلسفة تتكون من عدد من المبادئ التي تشير إلى أن الأفراد هم أكثر المصادر أهمية في المنظمة فلداهم القدرة على عمل الإسهامات القيمة والجيدة داخل المنظمة لتحقيق أهدافها المطلوبة وتتضمن جودة حياة عمل الأفراد الجوانب الآتية: بيئة العمل المادية والبيئة الاجتماعية داخل المنظمة، النظام الإداري العلاقة بين حياة العاملين بالوظيفة وحياتهم الخاصة (عبد اشتيوي، 2015، صفحة 22).

• جودة حياة العمل :

تعرف على أنها "عملية ديناميكية وتركيبية متعددة الأبعاد تتضمن عدة جوانب مثل الأمان الوظيفي، نظام الحوافز، التكوين، فرص الترقية الوظيفية، إضافة إلى المشاركة في اتخاذ القرارات" (Nanjunde, 2013, p. 432).

• جودة حياة العمل:

من المفاهيم المتعددة الأبعاد، والتي شملت تحسين بيئة العمل، وتوفير ظروف العمل المعنوية، وعدالة نظام الأجور والمكافآت، والمشاركة في اتخاذ القرارات، فضلا عن جماعات العمل وفرق العمل، والذي بدوره يؤدي إلى تحسين الوضع التنافسي للمنظمة (عبد الرحمن، 2013، صفحة 42).

• جودة حياة العمل:

مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة العملية للموظفين وحياتهم الشخصية أيضا بذلك تتم المساهمة في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والموظفين فيها والمتعاملين معها (الشنطي، 2016، صفحة 35).

وعليه جودة حياة العمل مجموعة من الأبعاد والنظم المتداخلة والمتفاعلة فيما بينها لإيجاد وإتباع أسلوب التحسين المستمر في مختلف الأجزاء والسعي للوصول إلى الأفضل دائما لأصحاب المصالح في سبيل تحقيق أهدافهم الإستراتيجية.

2.2 . خصائص جودة حياة العمل :

إن جودة حياة العمل تتميز بعدة خصائص من بينها ما يلي (جاد الرب، 2008، صفحة 10) :

- إن جودة حياة العمل لا تقتصر على جانب دون آخر، وإنما هي عمليات متكاملة تشارك في إحداثها وتنفيذها جميع الإدارات داخل المنظمة، أما تنظيم عملية الاستفادة منها للموظفين فيقع العبء الأكبر منها على إدارة الموارد البشرية.
- إن جودة حياة العمل ليس برنامجا ينتهي بعدة فترة زمنية معينة، وإنما هي عمليات مخططة سواء في الأجل القصير أو الطويل تتماشى مع إستراتيجيات المنظمة و بالتالي فهي عمليات مستمرة وليست مؤقتة وهذا ما يجعلها جزءا من ثقافة المنظمة و أخلاقيات التعامل بين موظفيها .
- تشمل مكونات عناصر جودة حياة العمل جميع الأبعاد أو الجوانب المادية المعنوية و حتى الاجتماعية و التي تحقق هذه الأخيرة بإحداث التوازن بين جودة الحياة العملية و الحياة الشخصية للموظفين.
- إن مفهوم جودة حياة العمل مفهوم شامل يتضمن تحقيق أهداف و مصالح الموظفين و أهداف إدارة المنظمة التي تعكس أهداف المالكين، إضافة إلى تلبية مطالب العملاء و المجتمع.

2.3. أهمية جودة حياة العمل:

جودة حياة العمل ذات أهمية بالنسبة للأفراد العاملين و لمنظمات الأعمال من اجل بلوغ الأهداف في بيئة يسودها الرضا والولاء لكل أصحاب المصالح، وتمثل فيما يلي (ماضي، 2016) :

- وجود علاقة طردية بين تحقيق وتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة وبين تحقيق أهدافها وأهداف العاملين وكذا أهداف عملائها .
- تضمن جودة الحياة الوظيفية وجود بيئة عمل جيدة تساهم في جذب واستقطاب العاملين بالمؤسسة، وبالتالي زيادة الانتماء للمؤسسة من أجل تحسين القدرات والرغبة في العمل، وتطوير وتحسين الأداء .
- تساهم جودة الحياة الوظيفية في خلق ميزة تنافسية للمؤسسة في بيئة العمل المباشرة.
- تساهم جودة الحياة الوظيفية في تحديد مدى نجاح إدارة الموارد البشرية في المؤسسة ومدى سلامة برامجها التي تعدها وتستخدمها بالمؤسسة.
- تعمل جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة على تحديد نقاط القوة لدى مؤسسات الأعمال، واستثمارها بما يخدم مصلحتها لمواجهة التحديات في بيئة العمل الخارجية .
- تساعد جودة الحياة الوظيفية المسؤولين عن المؤسسة في إيجاد نظم ترقيات ومكافآت وأجور وحوافز تتوافق ومستويات الأداء المختلفة ، وإيجاد إصلاحات وبدائل لتلك النظم في حالة اكتشاف نقص على مستوى الأداء للعاملين بالمؤسسة .
- تساهم في تحقيق أهداف المنظمة وإشباع حاجات الفرد وأهدافه.
- المساعدة على حل المشاكل والخلافات وتخفيض الصراعات بين العاملين والإدارة إن وجدت من خلال تشجيع روح الفريق بينهم وكذا تكوين علاقات عمل أكثر إنتاجية تساهم في رفع الأداء.

### 3. أبعاد جودة حياة العمل في إطار التشريع الإسلامي

لجودة حياة العمل ثلاثة أبعاد رئيسية تتمثل في: البعد الأول البيئة المادية، البعد الثاني البيئة الاجتماعية، البعد الثالث البيئة التنظيمية.

#### 1.3. البعد الأول: البيئة المادية:

تتضمن التعويضات سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة والصحة والسلامة المهنية الجسدية والنفسية للعاملين وما يتخلل بيئة العمل المادية من الأمن والاستقرار النظافة، الضوضاء، ساعات العمل والراحة ...

3. 1.1. التعويضات: إستراتيجية تشمل كافة المدفوعات الموجهة للموظفين نظير عملهم بالمنظمة وذلك بهدف تقديم أفضل ما لديهم من جهود لانجاز الأعمال والمهام المختلفة التي يكلفون بها من اجل تحقيق أهداف المنظمة على أكمل وجه (مؤيد، 2009، صفحة 365). وتضم التعويضات ما يلي :

• الأجر: يعتبر الأجر أهم أشكال التعويضات لدرجة أنه يستخدم أحيانا كمرادف لها فهو العائد الذي يعطى للفرد مقابل الوظيفة التي يشغلها (سالم، 2021، صفحة 160)،

ولقد أولت الشريعة الإسلامية اهتماما واضحا بالعامل وحقوقه المادية والمعنوية حيث أوجبت أن يكون الأجر محددًا وواضحا بعقد مسبق عن أبي سعد الخدري رضي الله عنه أن النبي صل الله عليه وسلم قال: "من استأجر أجيرا فليسم له أجرته" (رواه عبد الرزاق) <sup>1</sup> (عز الدين، 1978، صفحة 391) ، ويستوفي العامل الأجر مباشرة بعد الانتهاء من العمل لقوله صل الله عليه وسلم " أعطوا الأجر حقه قبل أن يجف عرقه" <sup>2</sup> .

• الحوافز: مجموع المؤثرات التي تدفع العاملين أينما كان موقعهم إلى بذل جهد أكبر والإقبال على تنفيذ مهامهم بجد وكفاءة، لرفع مستوى العمل كما ونوعا (ليندة ورتيبة، 2022، صفحة 346).

<sup>1</sup> الحديث النبوي المستشهد به مأخوذ من (كتاب: عز الدين بليق: منهاج الصالحين من أحاديث وسنة خاتم الأنبياء والمرسلين، باب الأمة المسلمة، ص 391، رقم: 796).

<sup>2</sup> الحديث النبوي المستشهد به مأخوذ من (كتاب: عز الدين بليق: منهاج الصالحين من أحاديث وسنة خاتم الأنبياء والمرسلين، باب الأمة المسلمة، ص 388، رقم: 781).

إذن الحوافز هي أسلوب و وسيلة جذب للأفراد العاملين لتوفير الدافعية لديهم نحو أنواع السلوكيات المطلوبة أو تعديل بعضها أو تغييرها داخل التنظيم لتحقيق الأهداف المرجوة وتحسين جودة الأداء . ومن المعروف أن الإسلام يسعى لسعادة الفرد في الدارين الدنيا والآخرة. فقد وجدت آيات قرآنية وأحاديث نبوية شريفة تدل على انتهاج أسلوب التحفيز في العبادة والتربية والعمل لقوله عز وجل ﴿ مَنْ جَاءَ بِالْحَسَنَةِ فَلَهُ عَشْرُ مَثَلٍهَا وَمَنْ جَاءَ بِالسَّيِّئَةِ فَلَا يُجْزَى إِلَّا مِثْلَهَا وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ﴾ [سورة الأنعام: 160] ، والتحفيز في الإسلام يمكن أن يأخذ صورة ايجابية على شكل ثواب أو صورة سلبية على شكل عقاب لقول الله تعالى ﴿ فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ (7) وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ(8) ﴾ [سورة الزلزلة: 7- 8] . وللتحفيز دور كبير في تنمية عادات وتعزيز سلوكيات وترشيدها داخل منظمات الأعمال حسب الحاجة إليها . وتتخذ منظمات الأعمال نوعين من الحوافز لتحفيز العاملين، وهذا حسب طبيعة الحوافز سواء كانت حوافز مادية أو حوافز معنوية (فاطمة و محمد، 2019، صفحة 156):

#### ➤ حوافز مادية :

وهي المحفزات ذات الطابع المالي أو النقدي أو الاقتصادي كالأجر والراتب والعلاوات والقروض والإعانات والتعويضات والمكافآت والمعاشات التقاعدية. ومن مزايا المحفزات المادية :

- السرعة والفورية في التأثير المباشر الذي يلمسه الفرد لجهده والذي يزيد بزيادة إنتاجه بمعنى ارتباطه بالأداء الجيد وكمية الإنتاج.
- تحسين الأداء بشكل دوري ومنظم
- يشتمل على عدة معاني نفسية واجتماعية نتيجة ما للفرد من قدرة شرائية له ولأسرته
- ديمومة العمل تعتبر من العناصر الأساسية التي تحفز الفرد على بذل مزيد من الجهد بمعزل عن الخوف والاضطراب، ويستمر بالأمان الوظيفي مما يتاح له المجال لأداء عمله بطريقة أفضل وبكفاءة أعلى.

#### ➤ حوافز معنوية :

وهي تلك المحفزات التي ترضي الحاجات الذاتية للإنسان إلى جانب إشباعها للحاجات الاجتماعية والتي تزيد من تماسك الأفراد وشدهم نحو العمل كوسائل التكريم وإعطاء الألقاب ومنح الأوسمة والشهادات والترقية. وقد بدأ الاهتمام بالحوافز المعنوية في الفكر الإداري الحديث منذ ظهور مدرسة العلاقات الإنسانية وترويجها للمفاهيم النفسية والاجتماعية في الإدارة. ومن مزايا المحفزات المعنوية :

- إتاحة فرص التقدم أمام الأفراد عبر المشاركة بأرائهم وأفكارهم في رسم السياسات واتخاذ القرارات الخاصة بإدارة العمل مما يشعرهم بالرضا والانتماء للمنظمة الإدارية
- الوظيفة المناسبة عبر إسناد العمل المناسب للشخص المناسب
- الإثراء الوظيفي والذي يعني: تجدد القدرات وتطور المهارات وممارسة الإبداع والابتكار
- الشعور بالاستقرار عبر الأمن الوظيفي
- التوافق الاجتماعي وحب الزملاء والترابط بين الأفراد بعضهم ببعض يؤدي إلى التعاون وتحقيق إنتاجية مرتفعة والشعور بالرضا وبالتالي العمل بروح الفريق.

ومن أهمية التحفيز في الإسلام اختزال فضائل الديانات الإنسانية ليقف شاهدا على نظرياته في التحفيز شاملة ، إذ كان النبي صلى الله عليه وسلم يوجه كل شخص من الصحابة - رضوان الله عليهم - إلى ما يناسبه من مهام وفقا لما عنده من ميزات وقدرات وفي ذلك مقدره عظيمة للنبي صفي الدخول إلى الآخرين كل حسب مفتاحه الملائم فيما يعرف لدى المحديثين بتقنيات التحفيز ، فيقول الرسول صلى الله عليه وسلم : " أرحم أمتي بأمتي أبو بكر ، وأشدهم في أمر الله عمر وأصدقهم حياء عثمان، وأعلمهم بالحلال والحرام معاذ بن جبل، وأفرضهم زيد بن ثابت، وأقرؤهم أبي، ولكل أمة أمين وأمين هذه الأمة أبو عبيدة بن الجراح" (محمد، خالد، وناهد، 2017، صفحة 27).

### 3.1.2. الصحة والسلامة المهنية:

على خلفية الصحة والسلامة المهنية يتطلب انجاز العامل عمله بالشكل المرغوب لبلوغ أهداف المنظمة أن يتمتع بالصحة المعنوية، العقلية و الجسدية في ظل بيئة عمل آمنة من المخاطر والحوادث المهنية مزودة ببرامج الصحة والسلامة المهنية التي تحتوي على إجراءات الوقاية، هذا ما تعمل على تجسيده منظمات الأعمال وحث عليه الإسلام من خلال ما ورد في الكثير من الأحاديث النبوية والآيات القرآنية في الوقاية من الأخطار بشكل حسي ومعنوي والحفاظ على النفس والجسد والمال من الضرر ومثاله ما جاء في تفسير الشيخ محمد بن صالح العثيمين لقوله تعالى ﴿ وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ﴾ [سورة البقرة: 195]. كما شددت الشريعة الإسلامية على وجوب الابتعاد عن كل ما يحمل الضرر ويكون السبب فيه بشكل مباشر أو غير مباشر وتوفير الوقاية والحماية للفرد والجماعة مصداقا لقوله عز وجل ﴿ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴾ [سورة النساء: 29]، وفي بيئة العمل على العامل الحفاظ على صحته باتباع النصائح والإرشادات والالتزام بالإجراءات واتباع أسباب الوقاية والحيلة والحذر وهذا ما نستشفه من معنى قول الرسول الكريم في الحديث النبوي الشريف " أعقلها وتوكل " <sup>3</sup> رواه الترميذي.

إن إعداد الإجراءات والمعايير والمتطلبات المتعلقة بسلامة وصحة العاملين هو أمر مطلوب من قبل الإسلام، ولكن تنفيذ هذه المتطلبات هو واجب لجميع أصحاب المصلحة من الموظفين والإداريين وأصحاب العمل على جميع المستويات، فقد أمرنا الله سبحانه وتعالى بالإحسان وحذرنا من الوقوع في التهلكة بجميع أنواعها (منظمة التعاون الاسلامي، 2016).  
 + برامج الصحة والسلامة المهنية: من أهم البرامج التي تندرج ضمن الصحة والسلامة المهنية نجد (السالم، صفحة 365):

- برامج الصحة الجسمية : ويدخل في إطار هذه البرامج ما يقدمه المركز الطبي في المنظمة للعاملين من فحوصات طبية دورية للتأكد من سلامتهم من الأمراض المختلفة وتقديم الفحوصات الطبية لكل قادم جديد أو أعيد تعيينه. وتلجأ الكثير من المنظمات إلى التعاقد مع المستشفيات المحلية لمعالجة موظفيها وعائلاتهم وفق شروط معينة قد يساهم الموظف أحيانا في تغطية جزء من تكاليف العلاج . وقد تشمل برامج الصحة الجسمية العمليات الجراحية علاج البصر والسمع، أو أي أمراض أو حوادث أخرى كانت نتيجة لظروف العمل.

- برامج الصحة العقلية والنفسية: تزايد اهتمام المنظمات بصحة العاملين العقلية والنفسية نتيجة لوجود علاقة قوية بين مستوى أداء الفرد وحالته النفسية والعقلية. فالأفراد المصابين بأمراض مهنية تظهر عليهم المؤشرات الدالة والمرتبطة بحالتهم منها انخفاض الإنتاجية وكثرة الغيابات وزيادة معدلات دورانهم وانخفاض روحهم المعنوية وسوء علاقتهم بالآخرين وارتفاع معدلات الحوادث التي يتسببون فيها.

#### + أسباب تؤدي إلى تراجع الصحة والسلامة المهنية:

تراجع صحة العاملين الجسدية والعقلية والنفسية وتصيبهم الأمراض وتزداد الحوادث المهنية عندما لا تتوفر الظروف المناسبة للعمل مع عدم الالتزام بالشروط والمعايير المطلوبة وإجراءات السلامة لانجاز العمل. وفيما يلي نستعرض بعض الأسباب التي تؤدي إلى اعتلال الصحة: كالاتقار للأمن والاستقرار ( القلق والتوتر وضغوطات العمل، الخوف من فقدان الوظيفة )، قلة النظافة، الضوضاء وغيرها.

- النظافة : إن توفير محيط عمل نظيف يجعل العامل يقبل على عمله بنشاط وثقة أكبر في حماية نفسه من الأمراض والأخطار وانسراح الصدر، والنظافة من متطلبات الفطرة السليمة وقد حرص الإسلام على نظافة الروح والجسد والثياب والمكان، فجعلها شرط أساسي للصلاة وهي عماد الدين فلا تصح الصلاة بلا غسل ووضوء، من هنا تتجلى أهمية

<sup>3</sup> الحديث النبوي المستشهد به مأخوذ من (كتاب: عز الدين بليق: منهاج الصالحين من أحاديث وسنة خاتم الأنبياء والمرسلين، الباب الثالث الفرد المسلم – الأخلاق الفاضلة، ص 246، رقم: 394 )

النظافة في الإسلام وقد بين النبي صلى الله عليه وسلم أن من مبادئ الإسلام النظافة في قوله " إن الله طيب يحب الطيب نظيف يحب النظافة، كريم يحب الكرم، جواد يحب الجود، فنظفوا أفنيتكم ولا تشبهوا باليهود" <sup>4</sup> ، رواه الترميذي، وقد اثني عليهم الله سبحانه وتعالى في قوله ﴿ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ التَّوَّابِينَ وَيُحِبُّ الْمُتَطَهِّرِينَ ﴾ [سورة البقرة: 222].

- الضوضاء : وهي تلك الأصوات المزعجة التي تصدر في مكان العمل وتقلق راحة الفرد العامل وتؤدي مسامعه مثل صوت الآلات وعملية البناء، وفي الإسلام كل ما يلحق الضرر بالإنسان وجب درؤه، وعلى هذا الأساس فإن الإسلام يحافظ على الإنسان ويوفر له الظروف المناسبة للعمل، وخير دليل على ذلك ما جاء في قوله تعالى ﴿ واقصد في مشيك واغضض من صوتك إن أنكر الأصوات لصوت الحمير ﴾ [سورة لقمان: 19] ، وعليه من أجل تحقيق جودة حياة العمل وجب توفير سدادات الأذن أو كاتم للصوت حتى يتمكن العامل من الشعور بالراحة والسكينة في مكان العمل.

- الافتقار للأمن والاستقرار: يعتبر الأمن والاستقرار شعور بالسكينة والطمأنينة والانتماء والثقة في محيط العمل لأهميته في الحفاظ على حياة الفرد العامل وماله وممتلكاته وحقوقه المشروعة داخل الوظيفة، والإسلام كفل هذا المقصد وجعل الأمن أساس لجلب الخيرات لقوله تعالى ﴿ وَإِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّ اجْعَلْ هَذَا بَلَدًا آمِنًا وَارْزُقْ أَهْلَهُ مِنَ الثَّمَرَاتِ مَنْ آمَنَ مِنْهُمْ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ قَالَ وَمَنْ كَفَرَ فَأُمَتِّعُهُ قَلِيلًا ثُمَّ أَضْطَرُّهُ إِلَىٰ عَذَابِ النَّارِ وَبِئْسَ الْمَصِيرُ ﴾ [البقرة: 126] ، ويتجلى هذا البعد في وصف رسول الله لما يشعر به المسلم من قوة وود وعطف (مثل المؤمنين في توادهم، وتراحمهم، وتعاطفهم كمثل الجسد الذي إذا اشتكى عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى) <sup>5</sup> ، فالأمن والاستقرار أساس الصحة النفسية والعقلية والجسدية.

### 2.3 البعد الثاني: البيئة الاجتماعية

#### 2.1.2 المسؤولية الاجتماعية:

يعرفها دركر **Drucker** بأنها " التزام المنظمة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وأن هذا الالتزام يتسع باتساع شرائح أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين توجهاتهم" ، كما عرف ستري **sterier** المسؤولية الاجتماعية على أنها "ممثلة لتوقعات المجتمع لمبادرات منظمات الأعمال في مجالات عديدة تقع تحت أبعاد مختلفة للمسؤولية الاجتماعية التي تتحملها منظمات الأعمال اتجاه المجتمع على أن يتجاوز الحد الأدنى من الالتزامات الاجتماعية المفروضة بحكم القانون بحيث لا تؤدي هذه الالتزامات إلى الإضرار بمنظمة الأعمال للقيام بوظائفها الأساسية والحصول على عوائد مناسبة من استثماراتها (نعمة و طاهر، 2008، صفحة 289). تبرز نظرة الإسلام إلى المسؤولية من خلال قناعة وإيمان الفرد المسلم بالالتزام بأداء واجباته اتجاه المحيطين به بدءاً من أسرته وامتداداً إلى محيطه وإلى الإنسانية جمعاء، فمنظمات الأعمال في الإسلام مطالبة بتحمل مسؤوليتها اتجاه أصحاب المصالح والمجتمع ككل وهذا ما نستشفه في العديد من الآيات القرآنية كقوله تعالى: ﴿...وَلْتَسألُنَّ عَمَّا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴾ [سورة النحل: 93] وكذا قوله عز وجل ﴿ فَوَرَيْكَ لَنَسْأَلَنَّهُمْ أَجْمَعِينَ (٩٢) عَمَّا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴾ [سورة الحجر ] ، كما نستقيه من هديه صلى الله عليه وسلم في قوله " كلكم راع وكلكم مسئول عن رعيته، فالأمير راع ، والرجل راع على أهل بيته ، والمرأة راعية على بيت زوجها وولده، فكلكم راع و كلكم مسئول عن رعيته" (متفق عليه) <sup>6</sup>

وتتضمن المسؤولية الاجتماعية عدة أبعاد تتمثل في:

#### ➤ البعد الاقتصادي:

<sup>4</sup> الحديث النبوي المستشهد به مأخوذ من (كتاب: عز الدين بليق: منهاج الصالحين من أحاديث وسنة خاتم الأنبياء والمرسلين، الباب الثاني العبادات أركان الإسلام، ص 135، رقم: 90)

<sup>5</sup> الحديث النبوي المستشهد به مأخوذ من (كتاب: عز الدين بليق: منهاج الصالحين من أحاديث وسنة خاتم الأنبياء والمرسلين، الباب الخامس الأمة المسلمة – المعاملات بين الأفراد والمجتمع الصالح، ص 424)

<sup>6</sup> الحديث النبوي المستشهد به مأخوذ من كتاب: عز الدين بليق: منهاج الصالحين من أحاديث وسنة خاتم الأنبياء والمرسلين، الباب السادس الحكومة المسلمة ، ص 441، رقم: 924).

تتهوى القيم والأخلاق والمسؤوليات أمام السعي وراء الربح خلال ممارسة منظمات الأعمال لنشاطها الاقتصادي لذا طولبت من قبل الأفراد والحكومات والمجتمع بتحمل مسؤولياتها من حيث ترشيد استخدام الموارد ، إنتاج السلع والخدمات ذات نوعية وبالمواصفات المطلوبة والسعر المناسب تلبية لحاجة المستهلك ، وفي هذا الإطار فإن الشريعة الإسلامية حثت على عدم الإسراف والتبذير عند استخدام الموارد والمسلم يحسن استغلال نعم الله تعالى ويحافظ عليها مصداقا لقوله تعالى ﴿...وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ﴾ [الأعراف: 31] ، ووجب الاستغلال الأمثل للموارد عند توظيفها بكفاءة مع المحافظة على أصلها وبيتها من غير إسراف ولا تلف حيث قال الله تعالى ﴿ وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ﴾ [القصص: 77]. مع مراعاة الجودة في جميع مراحل إنتاج السلعة أو تقديم الخدمة بإتباع معايير جودتها لدى أصحاب المصالح حيث حث الرسول صلى الله عليه وسلم على الجودة بأقواله وأفعاله فقال " إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ مِنَ الْعَبْدِ إِذَا عَمِلَ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ " 7 . من هنا تؤدي منظمة الأعمال مسؤوليتها الاجتماعية وتبني الظروف المناسبة لجودة حياة العمل...

#### ➤ البعد القانوني :

وهو ما يعرف بالمسؤولية القانونية والتي تنطوي على الالتزام الواعي والطوعي بالضوابط القانونية والتشريعية في إطار نشاط منظمة الأعمال والذي يشمل: القوانين الخاصة بنوع النشاط، قوانين عقود العمل والأجور، قوانين المنافسة، وقوانين حماية المستهلك والبيئة ما يجنبها المساءلة القانونية والمتابعة القضائية، هذا ما يسفر عن جو من الانضباط في المعاملات والعلاقات . وقد بين الدين الإسلامي وجوب احترام القوانين والقضاء والالتزام بها اختياريا وهذا ما نستشفه في الكثير من الآيات القرآنية مثل قوله سبحانه وتعالى ﴿ فَأَفْعَلُوا مَا تُمَرُونَ ﴾ [ البقرة : 68] ، ﴿ وَأَمْضُوا حَيْثُ تُؤْمَرُونَ ﴾ [ الحجر : 65] ، ﴿ وَأْتَمِرُوا بَيْنَكُمْ بِمَعْرُوفٍ ﴾ [ الطلاق : 6] ، ودعم الرسول الكريم الالتزام بالمسؤولية القانونية في الفقر والغنى وما تحب وما تكره ( ما يخالف هواك ) ومخالف لك مما ليس في معصية لقوله صلى الله عليه وسلم " عليك السمع والطاعة في عسرك ويسرك ومنشطك ومكركهك وأثرة عليك" 8 رواه مسلم.

#### ➤ البعد الأخلاقي:

تعتبر الأخلاق جملة من الصفات والسلوكيات، وتصنف إلى نوعين: الأخلاق الحميدة والفاضلة (العدل، الصدق، الأمانة، الوفاء، الإتقان، الإحسان، التعاون،...) وتترجمها أفعال حسنة، أما الأخلاق السيئة ( الظلم، الرشوة، الاحتيال، الكذب، السرقة، الاختلاس، النميمة، اللامبالاة والتقصير، الخبث، التدليس، الأنانية، التكال،... ) وتترجم بأفعال قبيحة وشنيعة، فالمسؤولية الأخلاقية لمنظمات الأعمال تلزمها مراعاة التحلي بالأخلاق الحميدة في قراراتها وتصرفاتها ونبذ الأخلاق السيئة من أجل تجسيد القيم العليا للمجتمع وتجنب إلحاق الضرر بأصحاب المصالح ومختلف فئات المجتمع. ومكارم الأخلاق التي يتحلى بها المسلمون إتباعا لهدي الرسول الكريم والذي أثنى عليه المولى عز وجل في قوله ﴿ وَأَنْتَ لَعَلَى خُلُقٍ عَظِيمٍ ﴾ [ القلم: 4] ، "و الأخلاق التي نص عليها الإسلام ربطها الرسول صلى الله عليه وسلم بكمال الإيمان ، حيث قال " أكمل المؤمنين إيمانا أحسنهم خلقا " 9 رواه الترميذي . وتشكل الأخلاق درعا منيعا أمام الفساد الإداري والمالي وتزيد من دعائم استمرار نشاط المنظمة سعيا لتحقيق أهدافها وتسهم في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين وتحقيق الرفاهية للمجتمع ككل ويزيد من دعم السمعة الحسنة للمنظمة وولاء أفراد المجتمع لها.

#### ➤ البعد الخيري:

<sup>7</sup> الحديث النبوي المستشهد به مأخوذ من ( كتاب سيد جاد الرب: دروس إدارية وتنظيمية من القرآن والسنة النبوية، بدون مكان الطبع، 2008، ص 296 )  
<sup>8</sup> الحديث النبوي المستشهد به مأخوذ من (كتاب: عز الدين بليق : منهاج الصالحين من أحاديث وسنة خاتم الأنبياء والمرسلين ،الباب السادس الحكومة المسلمة، ص 469 ، رقم: 955).  
<sup>9</sup> الحديث النبوي المستشهد به مأخوذ من (كتاب: عز الدين بليق : منهاج الصالحين من أحاديث وسنة خاتم الأنبياء والمرسلين ،الباب الثالث الفرد المسلم الأخلاق الفاضلة ، ص 197 ، رقم: 270).

أو ما يعرف بالمسؤولية الخيرية وهي المبادرات التي تقوم بها منظمات الأعمال متمثلة في منح إعانات مالية أو هبات أو تبرعات أو الإحسان ومد يد العون بالنسبة لعمالها أو للفئات المحتاجة في المجتمع بشكل دوري "الدخول المدرسي" و عند المناسبات "العيد، الحج" أو حوادث مفاجئة "المرض، حوادث طبيعية كالزلازل والفيضانات" او دعم و مساندة قضية من قضايا المجتمع، فالتكافل الاجتماعي والتعاون ركيزة أساسية في الدين الإسلامي مصداقا لقوله عز وجل ﴿ فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ ﴾ [البقرة: 148]، ﴿ وَأَفْعَلُوا الْخَيْرَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴾ [الأنبياء: 83]، ﴿ وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ ... ﴾ [التوبة: 71]، ﴿ وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ﴾ [المائدة: 2] ، لذا كان الاهتمام بالفئات الضعيفة والهشة في المجتمع والتكفل بهم أولوية خاصة كالأيتام مثلا لقوله صلى الله عليه وسلم " أنا وكافل اليتيم في الجنة كهذا " وأشار بالسبابة والوسطى وفرج بينهما (رواه البخاري)<sup>10</sup> ، وكذلك الحال بالنسبة للأرامل ، العجزة ، ذوي الأمراض المزمنة وذوي الاحتياجات الخاصة لقوله صلى الله عليه وسلم " الساعي على الأرملة والمسكين كالساعي في سبيل الله " وأحسبه قال كالفائم لا يفترُّ وكالصائم لا يفطر " (متفق عليه )<sup>11</sup> هذا ما يجعل الفرد العامل يشعر بان لديه عائلة أكبر تتكفل به وبأفراد أسرته من بعده فتزيد الثقة والولاء وبذل الجهد والإبداع.

### ➤ البعد البيئي:

جاء الإسلام مقدسا لحياة الإنسان، زاجرا لما يسبب الأذى له ويضر بحياته ويهدد البيئة التي تضمها مصداقا لقول الله تعالى ﴿ مَنْ قَتَلَ نَفْسًا بِغَيْرِ نَفْسٍ أَوْ فَسَادٍ فِي الْأَرْضِ فَكَأَنَّمَا قَتَلَ النَّاسَ جَمِيعًا ﴾ [سورة المائدة: 32]، غير أن الملاحظ وجود اختراقات واضحة وصارخة لبعض منظمات الأعمال مهددة للحياة بجميع أشكالها ومنها تلويث الهواء بدخان المصانع والمخرجات السامة الكيميائية والنفايات الصناعية ونفايات المستشفيات ومجاري الصرف الصحي التي تستقر في الأنهار والبحار، قطع الأشجار...فالتزام منظمة الأعمال بحماية البيئة والمساهمة في عمليات التشجير والتنظيف يساهم في بناء علاقة طيبة مع المجتمع بجميع فئاته وتزيد من مستوى الرضا والولاء لديهم أما مفهوم البيئة الخضراء فهو متأصل في الشريعة الإسلامية وعلى قدر عال من الأهمية ويكفي قول الرسول صلى الله عليه وسلم " إن قامت الساعة وبيد أحدكم فسيلة فإن استطاع ألا يقوم حتى يغرسها فليفعل " <sup>12</sup> (رواه أحمد).

### 3.2.2. التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية:

التوازن بين العمل والحياة هو ميزان ذا كفتين، الكفة الأولى هي المهنة والحياة العملية والتقدم في المسار الوظيفي أو توسيع المشاريع، أما الكفة الثانية فهي الحياة الأسرية والاجتماعية والصحية والترفيهية والروحية. فمن أجل تحقيق ذلك التوازن، يتطلب الأمر أن تكون بيئة العمل ذات مرونة كافية لسماع وجود التوازن الضروري بين الحياة العملية والحياة الشخصية، بجانب توافر الوعي الكافي لديك (مارينا، 2020).

يعتبر الاعتدال والوسطية مطلب أساسي في الإسلام وصفة محببة لأنها توازن بين الطرفين حتى لا يكون اختلال بين الاهتمام الزائد بالشيء لدرجة الإفراط وبين الإهمال لدرجة التفريط، ففي العبادة والتي هي أساس وجود الفرد المسلم جعل الله الأمة الإسلامية أمة وسط لقوله عز وجل ﴿ وَكَذَلِكَ جَعَلْنَاكُمْ أُمَّةً وَسَطًا لِتَكُونُوا شُهَدَاءَ عَلَى النَّاسِ وَيَكُونَ الرَّسُولُ عَلَيْكُمْ شَهِيدًا... ﴾ [البقرة: 143]، والتوسط عند الإنفاق فلا يكون بخلا ولا إسرافا مصداقا لقوله سبحانه ﴿ وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا ﴾ [الفرقان: 67] ، و الفرد المسلم العامل مطالب بالموازنة بين حياته الوظيفية وحياته الشخصية حتى يحقق سعادة الدارين، وهذا ما وضعه الرسول صلى الله عليه وسلم في حديثه " سدّدوا وقاربوا

<sup>10</sup> الحديث النبوي المستشهد به مأخوذ من (كتاب: عز الدين بليق : منهاج الصالحين من أحاديث وسنة خاتم الأنبياء والمرسلين ،الباب السلوك الاجتماعي والآداب العامة، ص 681 ، رقم: 1273).

<sup>11</sup> الحديث النبوي المستشهد به مأخوذ من (كتاب: عز الدين بليق : منهاج الصالحين من أحاديث وسنة خاتم الأنبياء والمرسلين ،الباب السلوك الاجتماعي والآداب العامة، ص 683 ، رقم: 1280).

<sup>12</sup> الحديث النبوي المستشهد به مأخوذ من (كتاب: عز الدين بليق : منهاج الصالحين من أحاديث وسنة خاتم الأنبياء والمرسلين، باب الأمة المسلمة، ص 390، رقم: 7891).

واغدوا وروحوا وشيء من الدلجة. والقصد القصد تبلغوا" <sup>13</sup> رواه البخاري، فالفرد المسلم العامل مطالب بالموازنة بين حياته الوظيفية والشخصية ليحقق التوازن النفسي والجسدي ويحسن من نوعية حياته، ففي بيئة العمل يحسن في أداء واجباته ومهامه وينجزها بكفاءة وفعالية، وعند عودته الى حياته الشخصية والاجتماعية يهتم بأسرته ويتفقد أهله وأحبته ويمارس هواياته المفضلة.

### 3.3. العلاقات الإنسانية:

هي فن التعامل الفعال والقائم على أسس علمية بين الفرد والجماعة في أية منظمة بطريقة واعية من الفهم والتعاون المتبادل مع إشباع حاجيات الموظفين النفسية والاجتماعية (حمزة، 2022، صفحة 69). وقد ضبط التشريع الإسلامي العلاقات وحددها بأحسن الصفات سواء كانت العلاقة بين الرؤوسين، العلاقة بين الرؤساء، العلاقة بين الرؤوسين والرؤساء: ويبقى الوازع الديني الباعث على الأخلاق الحسنة لدى الأفراد العاملين و الرؤساء الداعم الأكبر لجودة العلاقات في منظمات الأعمال التي تحسن من جودة حياة العمل، ومن أبرز ما يتجلى في العلاقات داخل التنظيم سواء كان حقا أو واجب ما يلي :

#### ➤ طاعة الأوامر :

في إطار العمل على الفرد المسلم العامل السمع والطاعة ما لم يؤمر بمعصية، فيأتمر لأوامر رؤسائه في العمل وانجاز المهام الموكلة إليه بالشكل المطلوب وفي الفترة المحددة حسب مستويات التنظيم من اجل تسهيل سيرورة العمل والحفاظ على النظام العام للعمل داخل التنظيم، وهذا ما وضحه التشريع الإسلامي في العديد من مواطن طاعة الحكام والولاة والمسؤولين، لقوله سبحانه وتعالى ﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ ۚ فَإِن تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۚ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴾ [النساء: 59]، وتكون الطاعة في غير معصية الله ما يساعد في تعزيز ثقافة النظام داخل التنظيم ويقلل من الصراع والفوضى داخل التنظيم ما يساهم تحسين جودة حياة العمل.

#### ➤ النظام:

النظام من أهم العناصر داخل المنظمة والتي تحكم العلاقات داخل التنظيم من خلال الترتيب والتنسيق بإتباع القواعد والضوابط والأوامر الملزمة للعاملين من اجل تحقيق الأهداف المشتركة لأصحاب المصالح ، وينظر الإسلام إلى النظام على انه أسلوب حياة ومنهاج لتحقيق جودتها يضم كافة الجوانب في أعظم الأمور وأصغرهما سواء في العبادة ( فحددت كيفية الصلاة ووقتها ومقدار الزكاة ومواقيت صوم رمضان ومناسك الحج ) أو علاقة الإنسان بمحيطه ( فحددت الموارد والمحارم والمعاملات... ) وهذا ما نستشفه من النصوص القرآنية كقوله تعالى ﴿ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا ۖ كَانَهُمْ بُنْيَانٌ مُّضْمَرُونَ ﴾ [الصف: 4] وكذا قوله عز وجل ﴿ قَالَ هَذِهِ نَاقَةٌ لَهَا شِرْبٌ وَلَكُمْ شِرْبُ يَوْمٍ مَّعْلُومٍ ﴾ [الشعراء: 155]، وأقره النبي وجسده فعن أبي سعيد و أبي هريرة رضي الله عنهما أن الرسول ص قال "إذا خرج ثلاثة في سفر فليؤمروا أحدهم" <sup>14</sup> رواه ابو داوود بإسناد حسن.

#### ➤ الأجر:

لا عمل من غير أجر فالأجر حق مكتسب يوفى بقدر الجهد المبذول لقوله تعالى ﴿ مَنْ كَانَ يُرِيدُ الْحَيَاةَ الدُّنْيَا وَزِينَتَهَا نُوَفِّ إِلَيْهِمْ أَعْمَالَهُمْ فِيهَا وَهُمْ فِيهَا لَا يُبْخَسُونَ ﴾ [هود: 15] ويتم تحديد الأجر على قدر العمل المنجز ﴿ وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِّمَّا عَمِلُوا ۖ وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ﴾ [الأحقاف: 19] ﴿ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ ﴾ [الأعراف: 85]، والأجر لا منة

<sup>13</sup> الحديث النبوي المستشهد به مأخوذ من (كتاب: عز الدين بليق: منهاج الصالحين من أحاديث وسنة خاتم الأنبياء والمرسلين، الباب الثالث الفرد المسلم ، ص 197، رقم: 269).

<sup>14</sup> الحديث النبوي المستشهد به مأخوذ من (كتاب: عز الدين بليق: منهاج الصالحين من أحاديث وسنة خاتم الأنبياء والمرسلين، الباب الثالث الفرد المسلم، الأخلاق الفاضلة ، ص 265 ).

فيه ﴿ إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَهُمْ أَجْرٌ غَيْرُ مَمْنُونٍ ﴾ [فصلت: 8]، الأجر في حماية الدولة ﴿ إِنِّي لَا أُضِيعُ عَمَلَ عَامِلٍ مِّنْكُمْ مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَى ﴾ [آل عمران: 195]، أما عن الحق في تأمين نفقات العامل وشعوره بالراحة النفسية والجسدية ويساعد على منحه الطمأنينة والاستقرار، فقد وضع الرسول صلى الله عليه وسلم ذلك من خلال الحديث " من ولي لنا عملا وليس له منزل، فليتخذ منزلا، أو ليس له زوجة فليتزوج، أو ليس له دابة فليتخذ دابة" رواه الإمام أحمد وأبو داود<sup>15</sup>.

#### ➤ العمل حسب الطاقة :

لقد حدد في القانون الوضعي عدد ساعات العمل لكل مجال معين حسب الحاجة من الجهد والتركيز والطاقة التي تتناسب وقدرة تحمل الإنسان، هذا ما أشار إليه الإسلام في قوله عز وجل ﴿ لَا يَكْلَفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ﴾ [البقرة: 286]، وهذا أيضا ما كفله قول رسول الله " ولا تكلفوهم ما لا يطيقون " رواه البخاري ومسلم ص 385، أي إن التكليف بالعمل مرهون بقدرة العامل على أدائه وفي تنمة الحديث السابق " فان كلفتموهم فأعينوهم" أي إعطاء العامل الأجر على العمل الإضافي الذي كلف به كإعانة له.

#### ➤ الحق في الراحة:

يستدعي العمل لساعات طويلة في اليوم ولأيام متتالية أخذ العامل لفترة راحة يجدد من خلالها نشاطه ولا تضر بمصالح العمل، تكون له متنفسا من الحياة العملية ويتفرغ فيها لحياته الشخصية بتفقد أهل بيته وأولاده وهذا ما أقره الإسلام من خلال حديث الرسول الكريم في قوله " إن لنفسك عليك حق، وان لجسدك عليك حق، وان لزوجك عليك حق، وان لعينك عليك حق " <sup>16</sup> رواه البخاري وغيره.

#### ➤ المشورة والتفويض:

ينبغي على القائد الإداري أن يستشير معاونيه ومرؤوسيه كلما واجه موقف يقتضي اتخاذ قرار جماعي بشأنه حيث يتحمل المسؤولية اتجاه ذلك الموقف ، مما يعني تعدد الآراء والأفكار يوصل الجميع إلى نقطة التقاء سليمة وقرار صائب. وينبغي على القائد الإداري عدم إمساك خيوط العمل صغيرها وكبيرها بيده فان طاقة الإنسان وساعات عمله محدودة وجسده في حاجة إلى الراحة وذاكرته لا تتمكن من كل شيء لهذا لا بد له أن يتخذ معاونين أكفاء يعهد إليهم ببعض صلاحياته ويترك لهم التصرف بعد أن يبين لهم الطريق وهذا ما نص عليه التشريع الإسلامي لقوله عز وجل ﴿ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ﴾ [آل عمران: 159].

#### ➤ عدم التمييز بين الجنسين :

شهد التاريخ على معاناة العاملين وما يزال من ممارسات غير أخلاقية داخل الكثير من منظمات الأعمال بسبب التمييز على أساس الجنس، الجنسية، اللون، العرق، الدين، فكانت الضحية يتم استغلالها واغتصبت حقوقها وقلل من شأنها وبسبب الضغوط الاجتماعية والقانونية تسعى منظمات الأعمال اليوم التحلي بالمسؤولية الأخلاقية التي نص عليها التشريع الإسلامي وتضمنت المساواة بين جميع الناس، الرجل والمرأة، الأبيض والأسود، العربي والأعجمي لقوله تعالى ﴿ يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِن خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ ﴾ [الحجرات: 13]. ولتحدو حذوها منظمات الأعمال يكون الأخذ بالكفاءة والجدارة لقوله عز وجل ﴿ مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَى وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيَاةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴾ [النحل: 97] وتولى تجسيدها سيد الخلق حيث قال صلى الله عليه وسلم " لا فرق بين عربي ولا أعجمي ولا أبيض ولا أسود إلا بالتقوى " ، فأساس التمييز بين الأفراد هي التقوى والعمل الصالح لأنها جوهر الإنسان وعطائه ، وما دون ذلك من صفات جاءت وفقا لظروف لم يتحكم بها الفرد ولم يخترها حتى وان رغب بها

<sup>15</sup> الحديث النبوي المستشهد به مأخوذ من (كتاب: عز الدين بليق: منهاج الصالحين من أحاديث وسنة خاتم الأنبياء والمرسلين، الباب الخامس الأمة المسلمة، ص 386).

<sup>16</sup> الحديث النبوي المستشهد به مأخوذ من (كتاب: عز الدين بليق: منهاج الصالحين من أحاديث وسنة خاتم الأنبياء والمرسلين، الباب الخامس الأمة المسلمة المعاملات بين الأفراد والمجتمع الصالح ، ص 386)

وعليه تأخذ منظمات الأعمال بما يقدمه العامل من جهد لانجاز وأداء ما تتطلبه وظيفته وما يتحمل مسؤوليته من مهام متفق عليها .

#### ➤ الرفق وحسن المعاملة:

رب العمل مطالب بحسن معاملة العامل والرفق به وفي الإسلام الكثير من النصوص الدالة على ذلك وعلى منظمات الأعمال تطبيقه لقوله عز وجل ﴿...وَالْكَاطِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ﴾ [ ال عمران: 134 ] وقوله أيضا " إِنَّ الرِّفْقَ لَا يَكُونُ فِي شَيْءٍ إِلَّا زَانَهُ، وَلَا يُنْزَعُ مِنْ شَيْءٍ إِلَّا شَانَهُ (رواه مسلم) <sup>17</sup> .

#### ➤ القدوة الحسنة:

إن اختيار الرؤساء والمشرفين يخضع لعدة معايير علمية و إدارية حتى تعطي نموذجا يكون القدوة الحسنة لباقي العاملين والمؤثر الايجابي نحو التغيير لصالح المنظمة من خلال الانضباط في العمل والكفاءة في الانجاز والحكمة في التعامل، فيعمل على تدريبهم وتكوينهم وتأهيلهم ويكون مثالا يحتذي به وهذا ما جاء به الإسلام لقوله عز وجل ﴿ وَجَعَلْنَا مِنْهُمْ أَئِمَّةً يَهْتَدُونَ بِأَمْرِنَا لَمَّا صَبَرُوا وَكَانُوا بِآيَاتِنَا يُوقِنُونَ ﴾ [السجدة:24] وبينه الرسول صلى الله عليه وسلم في حديثه " إذا أراد الله بقوم خيرا ولى أمرهم الحكماء وجعل المال عند السمحاء وإذا أراد الله بقوم شرا ولى أمرهم السفهاء وجعل المال عند البخلاء " رواه (أبو داود) <sup>18</sup> .

#### ➤ التعاون:

التعاون أحد الركائز التي تبنى عليها العلاقات لتحقيق الأهداف المشتركة للجماعة داخل منظمات الأعمال فكل فرد لديه مميزات يعين بها الجماعة وتضيف لها قوة دفع للانجاز ( كالذكاء، سرعة الانجاز، فعالية التواصل، الحكمة، القوة، الخبرة ... ) وقد دعت الشريعة الإسلامية إلى التعاون من خلال قول الله تعالى ﴿ ... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴾ [ المائدة: 2 ] ويشمل التعاون جميع جوانب الحياة في التعليم ، مساعدة المحتاجين، تحقيق العدالة، قضاء الحوائج، حل المشكلات .

### 3.3 البعد الثالث: البيئة التنظيمية:

#### 3.3.1. الثقافة التنظيمية:

مجموع القيم والمعتقدات التي يمتلكها أعضاء التنظيم نحو غاياته الرئيسية، وأسلوب تحقيق تلك الغايات، وتكون هذه القيم والمعتقدات مشتركة بين الأعضاء وتمثل دليلا لهم ينتج خلالها معايير السلوكيات للأفراد والجماعات داخل التنظيم. فالثقافة التنظيمية هي مجموعة من القيم والمعتقدات والتقاليد والسلوكيات التي تتكون داخل المؤسسة خلال فترة زمنية معينة والتي تميزها عن المؤسسات الأخرى بحيث يلتزم بها كل الأفراد داخل المؤسسة باعتبارها مرجعا لحل المشاكل التي قد تعترضها (فتحية، 2015، الصفحات 294-295).

يطلق على الثقافة كل ما يكتسبه الفرد أو الجماعة من أفكار عادات وتقاليد وقيم وسلوكيات متوارثة ومنتشرة داخل تنظيم معين وحدود معينة، وتعتبر الثقافة الإسلامية مشبعة بالأفكار السامية والقيم المثلى والعادات والسلوكيات الحميدة والمعاني الراقية لأنها مستنبطة من تعاليم الدين الإسلامي، فالقرآن منهاج وطريق منير والسنة منارة يهتدى بها من يتبع الرسول الكريم، وتسهم الثقافة الإسلامية في جلب مميزات داخل منظمات الأعمال لكسب منافعها الاقتصادية والاجتماعية والتنظيمية.

#### 3.3.2. العدالة التنظيمية:

<sup>17</sup> الحديث النبوي المستشهد به مأخوذ من (كتاب: عز الدين بليق: منهاج الصالحين من أحاديث وسنة خاتم الأنبياء والمرسلين، الباب الثالث الفرد المسلم، ص236 ، رقم: 364)

<sup>18</sup> الحديث النبوي المستشهد به مأخوذ من ( كتاب: عز الدين بليق: منهاج الصالحين من أحاديث وسنة خاتم الأنبياء والمرسلين، الباب الخامس الأمة المسلمة المعاملات بين الأفراد والمجتمع الصالح، ص422 ، رقم: 899).

العدالة التنظيمية أحد المكونات الأساسية للهيكل الاجتماعي والنفسي للمنظمة، حيث تعتبر قيمة ونمطا اجتماعيا، يؤدي تجاوزها إلى تدمير القيم والعلاقات الاجتماعية داخل المنظمة، وعليه فإن غياب العدالة يترتب عليه إتباع العاملين لسلوكيات ضارة بالمنظمة. وعلى العكس من ذلك فإن شعور العاملين بالعدالة التنظيمية يؤدي إلى زيادة الثقة بالمنظمة وإدارتها والذي بدوره يؤدي إلى ارتفاع الروح المعنوية وزيادة الإنتاجية والاستمرار بالعمل، فالعدالة التنظيمية تتعلق بالظروف الوظيفية التي يشعر الموظفون من خلالها بأنهم يعاملون بإنسانية وبعادلة أو بالظلم والمحاباة (مختار، 2021، صفحة 484).

أبعاد العدالة التنظيمية: تتمثل في ثلاثة أبعاد هي (وهيبة، ليلي، وامينة، 2021، صفحة 186):

أ- العدالة التوزيعية: تتعلق عدالة التوزيع بالنتائج أو المخرجات التي يحصل عليها الفرد من وظيفته وخاصة توزيع الأجور أو المزايا العينية أو الترفيحات. ويتحقق إحساس الموظف بعدالة التوزيع في المنظمة عندما يشعر الموظف أن ما حصل عليه من مكافآت يتناسب مع ما بذل من جهد مقارنة مع جهود زملائه. والأمثلة تتضمن الحصول على تقييمات الأداء بناء على أداء فعلي وعمل توصيات بشأن المرتب و العلاوات بناء على تقييمات الأداء الفعلية.

ب- العدالة الإجرائية تعكس مدى إحساس الموظفين بعدالة الأساليب التي اتبعت في تحديد نواتج جهودهم، ونزاهة المعايير، وسلامة الإجراءات المتبعة في الحكم على المخرجات كإجراءات تقييم الأداء، والمعايير المستخدمة في ذلك ودقة عمليات تنفيذ التقييم.

ت- العدالة التفاعلية (التفاعلية): هي مدى إحساس الموظفين بعدالة المعاملة التي يحصل عليها الموظف عندما تطبق عليه الإجراءات الرسمية أو مدى معرفته بأسباب تطبيق تلك الإجراءات وتتمثل في المعاملة بأدب واحترام من جانب الرئيس للمرؤوس والثقة المصارحة بين الرئيس والمرؤوس، واهتمام الرئيس بمصالح الموظف.

أي كان بعد العدالة التنظيمية (عدالة توزيعية، عدالة إجرائية أو عدالة تفاعلية) فقد كفلها الإسلام و العدل من أسماء الله الحسنى وهو محور أساسي ترتكز عليه الشريعة الإسلامية يقصد به المساواة في الجوانب المادية والمعنوية كالحقوق والواجبات والمعاملات والتعاملات وتبرز قيمة العدل في إقامته وتحقيقه بين جميع الناس على اختلاف ديانتهم وأجناسهم وألوانهم وثقافتهم ومستوياتهم وعلاقاتهم وهذا ما جاء في النصوص القرآنية من أمثلتها قوله تعالى ﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ... ﴾ [النحل: 90] وكذا قوله عز وجل ﴿... وَأْمُرْ بِالْعَدْلِ بَيْنَكُمْ... ﴾ [الشورى: 15]، وكذا قوله سبحانه ﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ... ﴾ [النساء: 58] وغيرها من الآيات التي تركز العدل كأساس لحياة الإنسان وممارساته المختلفة، يحق الحق و العدل مع نفسه في حياته الشخصية ومع غيره في حياته الاجتماعية والمهنية دون رقابة أو خوف ولو في كلمة لقوله عز وجل ﴿... وَإِذَا قُلْتُمْ فَاعْدُوا وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبَىٰ... ﴾ [الأنعام: 152] وقوله أيضا ﴿... فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا... ﴾ [النساء: 9]

3.3.3. تطوير المسار الوظيفي:

تطوير المسار الوظيفي هو مجموع خطط وإجراءات إدارة الموارد البشرية التي تهدف من خلالها إلى تحقيق التوافق والانسجام بين قدرات وتطلعات وطموحات العاملين والوظائف التي يشغلونها، وفقا لاحتياجات المؤسسة والفرص المتوفرة لديها، وذلك من خلال توفر الرغبة والقدرة وبذل الجهد من طرف الأفراد بهدف تحقيق أهدافهم ونجاح خطط إدارة الموارد البشرية في تحقيق النتائج المرجوة منها، وبالترتيب تحقيق أهداف المؤسسة (فيروز، 2018).

يعتبر المورد البشري المحرك الأساسي في منظمة الأعمال لذا فان مهمة توظيفه وتدريبه والحفاظ عليه مهمة ضرورية لإدارة الموارد البشرية، فهي تحدد احتياجاتها المستقبلية من الموارد البشرية ويتم التخطيط للوظائف الشاغرة بناء على ما يتوفر لديها من عاملين وإمكاناتهم لاستخدامهم في الوظائف الجديدة بعد الاطلاع على المسار الوظيفي للعاملين من خلال اكتشاف وتحديد قدراتهم ومهاراتهم وتكوينهم وخبراتهم المكتسبة مع ما يتطلبه شغل الوظيفة الجديدة والباقي يتم جلبه من سوق العمل. ويتضمن تطوير المسار الوظيفي للعاملين عملية بناء وإعداد الأفراد العاملين لمواءمة المسؤوليات

والمهام المنيطة بهم حسب احتياجات الوظائف المستقبلية وأهداف منظمة الأعمال واهتمامات وتطلعات العاملين، ولأن الإسلام دين شامل في مناهجه وأحكامه فقد اهتم بعملية بناء الفرد المسلم خلال مسار حياته لسعادته في علاقته بربه وبأسرته ومحيطه وعمله والذي أساسه طلب العلم والتعلم لقوله عز وجل ﴿...وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا﴾ [ طه: 114 ] لاكتساب الفرد المسلم شخصية قوية ملتزمة بحدود ربها مطبقة لقواعد شريعته متبينة لأخلاق نبينا مفيدة لمجتمعها محببة إلى الخلق والخالق، فالعلم والتعلم ينير العقل ويوسع الفكر ويرقي الإنسان ويفتح مسالك الحياة وعلى غرار ذلك بناء الفرد العامل في منظمة الأعمال للتحسين من جودة حياة العمل للعامل ومحيطه وما يسهم في ذلك مدى رغبة الفرد في التغيير نحو الأفضل وبشكل ايجابي لأن التغيير يكون سواء بشكل ايجابي أو سلبي حسب تفسير الفقهاء لقوله تعالى ﴿ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ...﴾ [الرعد:11] فالعامل الذي يتطلع إلى التقدم الوظيفي يجتهد في تنمية وتطوير ذاته باكتساب مهارات جديدة ، فن التواصل لزيادة الفعالية الاجتماعية المهنية، تعلم اللغات وكذا الجانب التكنولوجي أو حسب المتاح من برامج تطوير المسار الوظيفي سواء تكوين ، نقل وظيفي، تدريب تحت إشراف يمثل الكفاءة والقُدوة خلال فترة محددة وأنشطة معينة تساعد العامل على ممارسة مهامه الجديدة .

### 3.3.4. التمكين:

عرف " Hansakar & Cook " التمكين بأنه تهيئة الظروف التي يمارس الأفراد من خلالها كفاءتهم وقدراتهم من خلال الرقابة على عملهم ، مما يقوي روح المبادرة والإصرار على أداء المهام. أي انه تحمل مسؤوليات أكبر في اتخاذ القرارات بمعنى التركيز على تفويض السلطة والإدارة بالمشاركة (صادق واسامة، 2022، صفحة 296) .

فالتمكين تكليف الفرد العامل أو مجموعة من العاملين بمهام ومسؤوليات في المستويات الدنيا كانت مقتصرة على المستويات العليا بعد التأكد من امتلاكهم الإمكانيات اللازمة والكفاءة على الانجاز مع منحهم سلطة اتخاذ القرار. وفي هذا الصدد يعطي الإسلام رؤية شاملة وواضحة للتمكين واستمراره تقتضي التكليف بالمهام وتحمل المسؤوليات التي يفرضها تمكين المولى عز وجل للمسلمين استنادا لقوله تعالى ﴿ الَّذِينَ إِنْ مَكَتَاهُمْ فِي الْأَرْضِ أَقَامُوا الصَّلَاةَ وَآتَوُا الزَّكَاةَ وَأَمَرُوا بِالْمَعْرُوفِ وَنَهَوْا عَنِ الْمُنْكَرِ وَلِلَّهِ عَاقِبَةُ الْأُمُورِ ﴾ [ الحج: 41 ] والتمكين يشمل جميع مناحي الحياة الدينية المتمثلة في العبادات كالصلاة والدينية المتمثلة في الجانب السياسي والاقتصادي والاجتماعي بما يشمله من مختلف العلاقات، ما يترتب عليه من أداء يحاسب عليه المسلم بالثواب أو العقاب، ويهدف التمكين إلى تحسين نوعية حياة الإنسان في شقيه المادي والمعنوي، ففي قوله سبحانه ﴿ وَلَقَدْ مَكَتَاهُمْ فِي الْأَرْضِ وَجَعَلْنَا لَكُمْ فِيهَا مَعَايِشَ قَلِيلًا مَّا تَشْكُرُونَ ﴾ [ الأعراف: 8 ] تشير الآية إلى التمكين في الجانب المادي والمعيشي من أكل وشرب ولبس وسكن وأموال وهو ما ينطبق على العامل في منظمة الأعمال فان التمكين يمنح مقابله اجر أو تعويض مادي ومكافآت تزيد من جودة حياة العامل داخل المنظمة وخارجها ليكرس مفهوم الانتماء والولاء ، أما التمكين في الجانب المعنوي فهو تمكين في الدين والأمن لقوله تعالى ﴿ وَعَدَ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَعَمَلُوا الصَّالِحَاتِ لَيَسْتَخْلِفَنَّهُمْ فِي الْأَرْضِ كَمَا اسْتَخْلَفَ الَّذِينَ مِنْ قَبْلِهِمْ وَلَيُمَكِّنَنَّ لَهُمْ دِينَهُمُ الَّذِي ارْتَضَى لَهُمْ وَلَيُبَدِّلَنَّهُمْ مِنْ بَعْدِ خَوْفِهِمْ أَمْنًا ﴾ [النور: 52] ، وعلى غرار ذلك يكون شعور وإحساس العامل بالأمان والاستقرار والانتماء لمنظمة الأعمال كمكافأة نظير ما يبذله من جهد وهذا ما نستشفه من الآية الكريمة في قول الله تعالى ﴿ وَكَذَلِكَ مَكَّنَّا لِيُوسُفَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَوَأُ مِنْهَا حَيْثُ يَشَاءُ نُصِيبُ بِرَحْمَتِنَا مَنْ نَشَاءُ وَلَا نُضِيعُ أَجْرَ الْمُحْسِنِينَ ﴾ [ يوسف: 56] فالتمكين يكون مكافأة البذل والإحسان والعطاء.

تتميز الطبيعة السوية للبشر بالبحث عن ما هو أفضل لذلك تسعى التشريعات الوضعية إلى وضع قوانين ومعايير خاصة لتحسين جودة حياة العمل في بيئة منظمات الأعمال مهما كان حجمها وطبيعة نشاطها من أجل بلوغ أهداف العامل والمنظمة وتجنب السلبيات وتخفيف الضغوطات التي تتخلل نوعية حياة العمل ، غير أن الشريعة الإسلامية تمتاز بثلاث ميزات جوهرية على القوانين الوضعية ، فهي كاملة تستوفي ما يحتاجه الفرد والجماعة من حيث المبادئ والقواعد ، سامية على مستوى الجماعة ، ودائمة صالحة لكل زمان ومكان لا تقبل التبديل والتعديل ، فهو منهج قويم يرتكز على الأخلاق الفاضلة ويقدم العمل لذا شملت جودة حياة العمل في التشريع الإسلامي المستمد من استقراء بعض آيات القرآن الكريم والأحاديث النبوية والإجماع والقياس أدق تفاصيل بيئة العمل المادية والتنظيمية والاجتماعية من أجل تحقيق الأهداف المادية والمعنوية لأصحاب المصالح، فركزت على تحمل المسؤولية من قبل العامل ورب العمل في منظمة الأعمال حتى يكون التعويض مكافئ للجهد المبذول والحوافز لفعالية الأداء والإبداع، والاعتناء بالصحة والسلامة المهنية عن طريق الهدوء والنظافة وتوفير أدوات السلامة للإحساس بالأمن والاستقرار وتخفيض الحوادث والأضرار والتكاليف الناتجة عنها، وفي الجانب الاجتماعي ولتحسين جودة حياة العمل فإن الإسلام يعمل على التحلي والالتزام بالصفات الحميدة كالعدل سواء في شقه المادي أو المعنوي، الأمانة، الشفافية، التقدير، الرفق، التعاون، التشاور، الحق في الراحة، حسن المعاملة ليشعر العامل بالانتماء ويقابله بالولاء ويبذل المزيد من العطاء إضافة إلى الجودة في التعامل مع البيئة والموارد المتاحة و التكافل الاجتماعي وما يجلبه من تكاتف وتقارب بين العاملين وأصحاب المصالح ودفعهم لفعل الخير، كل هذا من أجل بيئة تنظيمية تسودها ثقافة تنظيمية إسلامية يحكمها الوازع الديني يتولد عنه قيم أخلاقية فاضلة ومثل عليا تتجسد في سلوكيات الفرد إقتداء بالرسول الكريم صلى الله عليه وسلم التي كانت الجودة أسلوب حياته في عمله وتعاملاته في أقواله وأفعاله وسلوكياته فقد كان على خلق عظيم منارة لأصحابه والتابعين من بعده ، فالتشريع الإسلامي ليس مجرد شعارات ولكنها ممارسات للأخلاق الفاضلة وتجسيدها للمبادئ والقيم العليا وعلى الفقهاء المسلمين التعاون مع الباحثين الاقتصاديين والإداريين للاستفادة من المنافع والمكاسب على المستوى الاقتصادي والمادي والاجتماعي والتنظيمي والبيئي الممكن تحقيقها عند التزام الجودة والتحلي بالإتقان والإحسان مع إخلاص النية في العمل مرضاة لله عز وجل وراحة للنفس.

6. قائمة المراجع:

الكتب:

1. بوحروود فتحية. (2015). إدارة الجودة في منظمات الأعمال – النظرية والتطبيق - عمان، الاردن: دار الميسرة للنشر والتوزيع.
2. سعيد السالم مؤيد. (2009). ادارة الموارد البشرية -مدخل استراتيجي تكاملي- (الإصدار الطبعة الاولى). الاردن: اثراء للنشر والتوزيع.
3. سيد محمد جاد الرب. (2008). جودة الحياة الوظيفية في منظمات الاعمال المعاصرة. مصر: مطبعة العشري .
4. عبد المجيد البرواري نزار، و عبد الله باشيوة لحسن. (2011). ادارة الجودة مدخل للتميز والريادة – مفاهيم واسس وتطبيقات – (الإصدار الطبعة الاولى). (دار الوراق للنشر والتوزيع، المحرر) عمان، الاردن.
5. عباس الخفاجي نعمة، و محسن الغالبي طاهر. (2008). قراءات في الفكر الإداري المعاصر. عمان، الاردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.

6. عز الدين بليق. (1978). منهاج الصالحين من أحاديث وسنة خاتم الانبياء والمرسلين-(الإصدار الطبعة الأولى). بيروت: دار الفتح.

المقالات:

7. بوادو فاطمة. (2022). أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالمركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعوقين حركيا - تيسيمسيلت-. (جامعة تيسيمسيلت، المحرر) مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية ، المجلد6 (العدد2).
7. بوزورين فيروز. (2018). تطوير المسار الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية. (جامعة سطيف، المحرر) مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية ، المجلد 9 (العدد 4).
8. بونقاب مختار. (2021). العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على الأساتذة المؤقتين بالجامعات الجزائرية. (جامعة حسيبة بي بوعلي الشلف، المحرر) مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا.
9. تيموساغ ليندة، و بوهالي رتيبة. (2022). أثر الحوافز على أداء الطاقم الطبي في ظل جائحة كوفيد- 91 دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بقسنطينة. (جامعة غرداية، المحرر) مجلة إضافات اقتصادية ، المجلد 6 (العدد02).
10. جميل أحمد عامودي فاطمة، و عقلة إبراهيم محمد. (2019). دور الإسلام في إثراء المحفزات الإدارية دراسة تأصيلية، (جامعة اليرموك، المحرر) مجلة دراسات علوم الشريعة والقانون ، المجلد1 (العدد 46).
11. شرماط سالم. (2021). نظام الاجور وعلاقتها بإدارة الموارد البشرية. (جامعة قاصدي مرباح، المحرر) دفاتر السياسة والقانون ، 13 (3).
12. شنوف صادق، و بورزق اسامة. (2022). تأثير التمكين الإداري على الإبداع التنظيمي في اتصالات الجزائر بالاغواط. (جامعة تيسيمسيلت، المحرر) مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية جامعة تيسيمسيلت ، المجلد6 (العدد1).
13. عبد الحميد محمد محمد، محمد حمدان العصيمي خالد، و ابراهيم فولي برعي ناهد. (2017). التحفيز من منظور إسلامي ودوره في جودة الاداء. (جامعة، المحرر) مجلة الدراسات الاسلامية والعربية للبنات بكفر الشيخ ، المجلد2 (العدد1).
14. ماجدة محسن عبد الرحمن. (2013). جودة حياة العمل و تأثيرها في الأسبقيات التنافسية : دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل متين للمياه المعدنية لمحافظة دهوك. (جامعة الموصل كلية الادارة والاقتصاد، المحرر) مجلة تنمية الرافدين ، 35 (112).
15. محمد عبد اشتيوي. (2015). اتجاهات العاملين نحو اتجاهات حياة العمل في بلدية غزة. (جامعة القدس المفتوحة، المحرر) مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية ، المجلد1 (العدد20).

16. محمود عبد الرحمن الشنطي. (2016). اثر ممارسة أساليب القيادة التحويلية في جودة الحياة الوظيفية : دراسة تطبيقية على وزارة الصحة الفلسطينية. (الجامعة الأردنية، المحرر) المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، المجلد12 (العدد1).
17. معمري حمزة. (2022). المستوى الوظيفي كمحدد لمستوى العلاقات الإنسانية والالتزام التنظيمي للموظفين دراسة ميدانية على عينة من عمال سونلغاز-ورقلة. (جامعة ادرا، المحرر) مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والإنسانية.
18. مقدود وهيب، مطالي ليلي، وقهواجي امينة. (2021). العدالة التنظيمية وعالقتها بسلوك المواطن التنظيمية لدى عينة من موظفي جامعة بومرداس- الجزائر. (جامعة محمد بوغرة بومرداس، المحرر) الجقلة العلمية المستقبل الاقتصادي ، المجلد 9 (العدد1).

الانترنت:

19. منظمة التعاون الاسلامي. (2016 , 12 20). تاريخ الاسترداد 11 11 , 2022، من [https://www.sesric.org/event-detail-ar.php?id=1620:](https://www.sesric.org/event-detail-ar.php?id=1620)
20. أمجد وهيب مارينا. (24 يوليو , 2020). 8 نصائح لتحقيق التوازن بين العمل والحياة. تاريخ الاسترداد 15 11 , 2022، من <https://hrmway.com/8-%D9%86>
21. خليل اسماعيل ماضي. (26 ماي, 2016). دور متطلبات المنظمة الأخلاقية وجودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري " دراسة تطبيقية على المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة". تاريخ الاسترداد 11 11 , 2022، من امان: <https://www.aman-palestine.org/reports-and-studies/8896.html>
22. Ladislav Sojka .(2014) .Spesification of the quality of work life characteristics in the Slovak Economic .*Environment Sociologia* ، Vol 46) N3.
23. Nanjunde, s. (2013). quality of work life in private technical intitutions. *International journal for quality research* , vol 7 (N 3), 432.