

الضوابط الاخلاقية لسلوك الموظف في منظمة الاعمال

من منظور اسلامي

Ethical controls for employee behavior in a business organizaion from islamic perspective

وحيد دراوات

جامعة العربي التبسي تبسة (الجزائر) wahid.draouet@univ-tebessa.dz

تاريخ الاستقبال: 2022/06/07؛ تاريخ القبول: 2022/07/29؛ تاريخ النشر: 2022/10/02

ملخص: هدفت الدراسة الحالية إلى بحث مشكلة أخلاق الوظيفة داخل منظّات الأعمال الحديثة، ودور منظومة القيم الإسلامية في التشجيع على الأخلاق الفاضلة، والتحذير من تلك السّلبية فيها. وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي لتتبع أبرز الأخلاق الواجب تحقيقها، ودواعي الحثّ عليها، والتعرف على المثالب الناجمة عن إغفالها، مصادرهما وأدلتها. وقد أبانت نتائج الدراسة عن أهميّة التّمثل بالقيم الإسلامية في أداء الأعمال؛ كالإخلاص، والعدل، والرّفق في المعاملة، والصّدق. وحذّرت في المقابل من أيّ سلوك يمكن أن يضرّ بمناخ العمل، ويضرّ بسمعة المنظّمة وجودة مخرجاتها. لهذا يوصي الباحث بضرورة إدراج التربية الأخلاقية المهنية وفق المبادئ الإسلامية في المقررات الدراسية لمختلف الأطوار التعليمية، ومراكز التّكوين المهني لتسيخها في نفوس أجيال المجتمعات العربية الإسلامية.

الكلمات المفتاح: الاخلاق ؛ الاخلاق الفاضلة ؛ منظمة الاعمال ؛

Abstract: The current study deals with work ethics issues in modern organizations and the role of the Islamic value system in promoting virtuous morals and warning against bad ones. Therefore, the descriptive approach was used to monitor the most important morals to be attained, describe the reasons for encouraging them. The results demonstrated the significance of assimilation of Islamic values to performing tasks such as sincerity, justice, and honesty. In turn, it warned against any behavior that could harm the work climate, and the organization's reputation. The researcher, therefore, recommended including professional moral education based on Islamic teachings in the curricula of various educational levels

Keywords: ethics; virtuous ethics; business organization;

تمهيد:

يرتكز المنهج الإسلامي العظيم على تقويم عقيدة الإنسان وتصويب سلوكياته بما يضمن تحقيق المصالح العاجلة والآجلة لأفراد البناء الاجتماعي برمته، ولا يتم ذلك إلا من خلال بناء شخصية المسلم وفق مبادئ عقيدة التوحيد التي عليها مدار شريعة الإسلام من جهة، ووفق قواعد الأخلاق المستمدة من كتاب الله العظيم و هدى نبيه الكريم عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم من جهة أخرى. فقد بين صلى الله عليه وسلم أن الأخلاق الكريمة جوهر الشريعة الإسلامية مصداقا لقوله ﷺ : « إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق » السلسلة الصحيحة، البابي، رقم 45 وفي رواية «إنما بعثت لأتمم صالح الأخلاق» صحيح الجامع البابي رقم 2833 ذلك لان الأخلاق الكريمة جماع الدين الذي بعث به الله تعالى رسوله ﷺ ومن ثم يجب تحقيقها في شخصية المسلم حتى يحقق الفلاح ويصل إلى النجاح ويسير وفق أوامر مولاه .

لقد كان النبي ﷺ أحسن الناس وأكملهم خلقا واتقاهم الله وأعلمهم به قال جل وعلا في وصفه ﴿ وانك لعلى خلق عظيم ﴾ فأخلاقه ﷺ طيبة نابعة من تقوى الله التي ينتج عنها الخير والنماء و البركة في حياة المجتمع الرباني الذي أسسه على ذلك. واصل الأخلاق ثابت في قلب كل مؤمن يغذيها بخشية الله سرا وعلنا وقد قال معروف الرصافي في هذا الشأن :

هي الأخلاق تنبت كالنبات إذا سقيت بماء المكرمات

لقد بعث الله رسوله ﷺ ليتمم مكارم الأخلاق فجاء بأخلاق ربانية من حيث المصدر والغاية ، فمصدرها الوحي الإلهي (القرآن والسنة) وغايتها رضا الله تعالى . فالنبي الكريم ﷺ جعل من الأخلاق الفاضلة والقيم النبيلة السمحة طريقا واسعا لدعوته قال تعالى ﴿ هو الذي بعث في الأميين رسولا منهم يتلوا عليهم آياته ويزكيهم ويعلمهم الكتاب والحكمة وان كانوا من قبل لفى ضلال مبين ﴾ الجمعة الآية 2 فالمسلم مطالب بالافتداء بأخلاق النبي ﷺ ليحقق السعادة ويطرد الهم من حياته هكذا وإذا كان هناك جملة من الصفات الأخلاقية التي يتعين على الفرد المسلم التحلي بها في معاملاته مع غيره ، فان الالتزام بتلك الصفات في ميدان العمل يكون أوكد و اوجب ذلك لان نشاطه المهني يشكل حلقة وصل مهمة بينه وبين من يتعاملون معه من زملاء و رؤساء و مرؤوسين وغيرهم ممن ينتفعون بأعماله من عملاء و زبائن ومراجعين

إن للقيم الأخلاقية الفاضلة التي يتبناها العامل المسلم تأثيرا بارزا على سلوكياته ونشاطاته وممارساته المختلفة في حياته الاجتماعية عامة والمهنية خاصة، بالتالي فان قيمنا الأخلاقية هي ابرز ما يميز شخصية المسلم فهي تؤدي دورا كبيرا في التأثير على طريقة تفكيره و نمط حياته و رغباته وأسلوب استثمار أوقاته وقدراته، وعلى سبل اختيار رفقاءه ولها تأثير على مختلف مظاهر نشاطه وحياته

يمكن اعتبار عقد السبعينات من القرن العشرين بداية الاهتمام بأخلاقيات العمل، وقد ازداد اهتمام الباحثين الأكاديميين في مختلف حقول المعرفة بشأن أخلاق المهنة، كما تزايد انشغال حكومات دول الغرب بهذه المسألة اهتماما بالغاً منذ ذلك الوقت. وقد عكفت على صياغة التشريعات القانونية التي تضبط أخلاقيات العمل الحكومي. (الساعدي و العنزي)

بلا شك أن للقيم الأخلاقية دورا مهما في بناء ثقافة المنظمة، كما أن لهذه القيم تأثيرا ملموسا على مستوى أداء العاملين . والإسلام هو دين الفضيلة والأخلاق التي تسمو بالعامل المسلم وتجنبه دهاليز الرذيلة المظلمة بمختلف أشكالها؛ حيث عمل الإسلام على ضبط الغرائز و تنظيمها وتوجيهها ضمن قواعده و أصوله الكلية كأساس لتهديب النفس البشرية؛ في علاقتها بربها وفي تعاملها مع الأفراد و

الجماعات في شتى المجالات، وتحاول هذه الورقة المتواضعة البحث في وجوه السؤال الآتي: ما الضوابط الأخلاقية التي تحدد أو تحكم سلوك العامل المسلم في محيط عمله؟

وتتطلب الإجابة عليه التقصي حول الأسئلة الفرعية الآتية :

1- ما المكانة التي أولتها الشريعة الإسلامية للأخلاق الحسنة ؟

2- ما الأخلاق المطلوب من العامل امتثالها في محيط عمله؟

3- ما الأخلاق التي ينبغي على العامل اجتنابها أثناء عمله؟

حيث تمت الإجابة على هذه الأسئلة من خلال السعي الى تحقيق الاهداف الآتية:

1- التعرف على منزلة الأخلاق الحسنة في القرآن والسنة .

2- رصد أهم الأخلاق الفاضلة التي ينبغي للعامل المسلم أن يتحلى بها عند مزاوله نشاطه المهني.

3- استكشاف الأخلاق المذمومة التي على العامل المسلم تلافيها في علاقاته المهنية.

1- المفاهيم الأساسية للبحث:

الأخلاق في اللغة: جمع خلق، و الخلق اسم لطبيعة الإنسان و سجيته التي خلق عليها، ومصدره المعجمي مادة (خ ل ق) التي تعني تقدير الشيء، قال ابن فارس: «الخلق: وهي السجية لان صاحبه قدر عليه، وفلان خليق بكذا و اخلق بكذا أي ما اخلقه أي هو ممن يقدر فيه ذلك والخلق النصيب، لأنه قد قدر لكل احد نصيبه». (ابن فارس، 1979، صفحة 214)

إذن الخلق هو ما فطر عليه الإنسان من سجايا وطبائع حسب ما ذهب إليه ابن فارس.

ويقول ابن منظور: «الخلق، الخليفة اعني الطبيعة، قال تعالى: "وانك لعلى خلق عظيم" والجمع أخلاق لا بكسر على غير ذلك، و الخلق والخلق: السجية ، يقال : خالص المؤمن وخالق الفاجر...الخلق بضم اللام وسكونها وهو الدين والطبع والسجية و حقيقته انه لصورة الإنسان الباطنة وهي نفسه و أوصافها و معانيها المختصة بها بمنزلة الخلق لصورته الظاهرة و أوصافها و معانيها، و لهما أوصاف حسنة و قبيحة...» (منظور، دون تاريخ نشر، صفحة 224) أضاف ابن منظور في هذا التعريف إلى جانب الطبع والسجية أدب الدين الذي عليه الإنسان.

وقال الراغب الأصفهاني : «الخلق والخلق في الأصل واحد . ولكن خص الخلق بالهيات والأشكال والصور المدركة بالبصر و الخلاق : ما اكتسبه الإنسان من الفضيلة بخلقه»

وجاء في مختار الصحاح: «خلق بسكون اللام و ضمها السجية، و فلان يتخلق بغير خلقه أي يتكلفه، و الخلاق: النصيب (الرازي، 2009، صفحة 120) قال تعالى: " ماله في الآخرة من خلاق" البقرة الاية 102

وجاء في المعجم الوسيط: « الأخلاق: علم موضوعه أحكام يتعلق بالأعمال التي توصف بالحسن أو القبح... و الأخلاق: ما يتفق و قواعد السلوك المقررة في المجتمع. و عكسه لا أخلاق » (ابراهيم، 1972، صفحة 252) من هذا التعريف يبدو أن أصحاب هذا المعجم ربطوا الأخلاق بالعرف الاجتماعي بعكس التعريفين السابقين .

الأخلاق في اصطلاح علماء الغرب:

أشار (Ruth Chadwick 1998) الى أن الأخلاق الوظيفية تظهر عند الأشخاص المهنيين، وأولئك الذين يشغلون مهناً مُعترف بها، تتطلب استخدام معارف ومهارات متخصصة، كما أنّ طريقة استخدام هذه المعارف وأداء الأعمال يجب أن تكون مضبوطة ومنظمة. فتقديم خدمة للجمهور يمكن أن تعتبر مسألة أخلاقية وجلب الانتباه لها، وهو ما نسميه الأخلاق الوظيفية. " (Khankha, 2014, p. 100)

أما بالنسبة لفريق البحث Team ARSU تُشير الأخلاق الوظيفية إلى "مجموع الالتزامات الأخلاقية التي يتوجب على الأفراد شاغلي الوظائف، والمهنيين أتباعها، بحكم وضعهم ومركزهم المهني. وهي تنطوي على الطريقة التي ينبغي على العاملين أن يسلوكوها ويتصرفوا من خلالها داخل أماكن العمل سواءً مع الآخرين، أو مع ذواتهم " (pushpendra, Dinesh, & Reshu, 2010, p. 76) يتبين من التعريفين تأكيد أصحابهم على عنصر الضبط والمراقبة لسلوك العاملين أثناء أداء مهامهم نقول عن مكان عمل ما، أنّه تتوافر فيه الأخلاق الوظيفية، عندما يضطلع العمال فيه بمهامهم الرسمية، ويتصرفون وفقاً للقواعد وللمعايير المقبولة للمنظمة. (ARSU, 2020, p. 122) تتجلى من خلال هذا التعريف عنصر الالتزام القانوني للعاملين وفق معايير التنظيم.

بالرغم من أنّ مصطلح الأخلاق المهنية يمكن أن يأخذ -علماً لقل- ثلاثة معانٍ متميزة فيما بينها، إلا أنّها تبقى مرتبطة ببعضها البعض، ويُشير المفهوم الأكثر عمومية للمصطلح، إلى تلك الجوانب الأخلاقية لمجموعة كاملة من الوظائف، والتي نسميها مهناً "professions". أخلاقيات العمل هي الاعتقاد بأن العمل والمثابرة لهما منفعة معنوية، وقدرة كامنة، فضيلة أوقيمة، بحيث تعمل على تقوية شخصية الفرد وقدراته الخاصة في مجال عمل معيّن (meaning, 2021)

يتضح جلياً من خلال هذا التعريف والتعاريف السابقة أن مسألة أخلاق العمل لا تتجاوز المنافع الآنية المحدودة المرتبطة بمصالح التنظيم وفق التصور الوضعي للموجودات.

أما الأخلاق في اصطلاح علماء المسلمين:

يقول العلامة الماوردي: " الأخلاق غرائز كامنة تظهر بالاختيار و تقصر بالاضطرار، و للنفس أخلاق تحدث عنها بالطبع، ولها أفعال تصدر عنها بالإرادة فهما ضربان لا تنفك النفس منهما: أخلاق الذات و أفعال الإرادة. فأما أخلاق الذات فهي من نفائض الفطرة، وسميت أخلاقاً لأنها تصير كالخلق، و الإنسان مطبوع على أخلاق قل ما حمد جميعها أو ذم سائرهما، و إنما الغالب أن بعضها محمود و بعضها مذموم لاختلاف ما امتزج من غرائزه ومضادة ما تنافر من نجاته، فتعذر بهما التعليل أن يستكمل فضائل الأخلاق طبعاً وغريزة، و لزم لأجله أن تتخللها رذائل الأخلاق طبعاً وغريزة، فصارت الأخلاق غير منفكة في جبلة الطبع وغريزة الفطرة من فضائل محمودة و رذائل مذمومة " (الماوردي، 1981، صفحة 2، 3)

قسم الماوردي الأخلاق إلى أخلاق فطرية و مكتسبة و منها ما هو محمود ومنها ما هو مذموم و استبعد تحقيق الكمال الأخلاقي عند الإنسان

و قد فرق الجرجاني في تعريفه للخلق بينه وبين الفعل فقال: "الخلق عبارة عن هيئة للنفس راسخة تصدر عنها أفعال بسهولة و يسر من غير حاجة إلى فكر وروية، فإن كانت الهيئة بحيث تصدر عنها الأفعال الجميلة عقلا وشرعا بسهولة سميت الهيئة خلقا حسنا. و إن كان الصادر منها الأفعال القبيحة سميت الهيئة خلقا سيئا، و إذا قلنا انه هيئة راسخة لان من يصدر منه بذل المال على الدور بحالة عارضة لا يقال خلقه السخاء ما لم يثبت ذلك في نفسه. و كذلك من تكلف السكوت عند الغضب بجهد أو روية لا يقال خلقه الحلم، و ليس الخلق عبارة عن الفعل فرب شخص خلقه السخاء و لا يبذل إما لفقد المال أو لمانع، وربما يكون خلقه البخل وهو يبذل لباعث أو رياء" (الجرجاني، 1405، صفحة 136)

يتبين مما ذهب إليه الجرجاني أن الأخلاق هيئة راسخة للنفس البشرية وصفة ثابتة لها. أما الجاحظ فقد ذهب إلى " أن الخلق هو حال النفس، بما يفعل الإنسان أفعاله بلا روية و لا اختيار، و الخلق قد يكون في بعض الناس غريزة وطبعاً، و في بعضهم لا يكون إلا بالرياضة و الاجتهاد كالسخاء و قد يوجد في كثير من الناس من غير رياضة ولا تحمل كالشجاعة و الحلم والعفة و العدل وغير ذلك من الأخلاق الحمودة " (صيدلي، دون سنة نشر، صفحة 7)

و يبدو أن التعريف الأكثر شمولية للأخلاق ما أورده ابن تيمية حيث ربط الأخلاق ربطاً وثيقاً بمسمى الإيمان، فالأخلاق عنده تقوم على عدة عناصر : (صيدلي، دون سنة نشر، الصفحات 7-8)

- الإيمان بالله وحده خالقاً ورازقاً بيده الملك (توحيد الربوبية)
- معرفة الله سبحانه وتعالى معرفة تقوم على انه وحده سبحانه المستحق للعبادة (توحيد الألوهية)
- حب الله تعالى حبا يستولي على مشاعر الإنسان بحيث لا يكون ثمة محبوب مراد سواه سبحانه.
- وهذا الحب يستلزم أن يتجه المسلم نحو هدف واحد هو تحقيق رضا الله تعالى، والالتزام بتحقيق هذا الرضا في كل صغيرة و كبيرة من شؤون الحياة.
- هذا الاتجاه يستلزم من الإنسان سموه عن الأنانية و عن الأهواء، وعن المآرب الدنيا، الأمر الذي ينتج له تحقيق أو الاقتراب من الرؤية الموضوعية و المباشرة لحقائق الأشياء، و هذه خصيصة جوهرية في الحكم الخلقي.

هكذا يمكن القول أن مفهوم الأخلاق في بحثنا هي أوصاف الإنسان التي يعامل بها غيره، و منها الحمود ومنها المذموم، فالأخلاق الحمودة صفة ثابتة و هيئة راسخة في النفس جبلية أو مكتسبة ينتج عنها سلوك اختياري نحو الغير محمودا عند أولي العقل على اختلاف مذاهبهم وعاداتهم و ثقافتهم، أما الأخلاق المذمومة فهي صفة ثابتة و هيئة راسخة في النفس جبلية أو مكتسبة، ينتج عنها سلوكا اختياري نحو الغير مذموما عند أولي العقل على اختلاف مذاهبهم وعاداتهم و ثقافتهم.

حسن الخلق: " هو بذل الندى وكف الأذى واحتمال الأذى، وهو التخلي من الرذائل و التحلي بالفضائل. (الحمد، 2006، صفحة 3) و أما العلامة الماوردي فيعرف حسن الخلق بقوله: " حسن الخلق أن يكون [صاحبه] سهل العريكة، لين الجانب، طلق الوجه قليل النفور، طيب الكلمة" (صيدلي، دون سنة نشر) ونعني بحسن الخلق في بحثنا ما قاله ابن قيم الجوزية فيها: " أن حسن الخلق هو الدين كله وهو حقائق الإيمان و شرائع الإسلام" (الحازمي، 1425، صفحة 9)

العامل: هو كل إنسان يبذل مجهودا واعيا بدنيا أو عقليا لتقديم خدمة أو إنتاج سلعة لأجل تحقيق منفعة أو سد حاجة و رغبة محددة، و يحصل في مقابل ذلك على اجر محدد، و ونقصد بالعامل المسلم في هذا البحث هو كل من يدين بالإسلام الذي هو معناه الاستسلام لله

بالتوحيد و الانقياد له بالطاعة و البراءة من الشرك و أهله و يتخذ من مجهوده البدني أو الذهني سببا في تحصيل رزقه و سد حاجياته ومطالب من يعول.

أما الضابط: فهو ما يحرم الشيء و يطوقه و يجعله رهن قيوده. وأما الضوابط الأخلاقية لسلوك العامل المسلم، فالمقصود بها عند الباحث مقيدات و محددات سلوك العامل الذي يدين بالإسلام أثناء مزاوله نشاطه المهني و تفاعله مع زملائه ورؤسائه في العمل بحيث ينبغي أن يوافق سلوكه الأخلاقي منهج القرآن و هدي الرسول ﷺ " والأصل في الضابط الأخلاقي المحمود الالتزام السلوكي بالفضائل الخلقية وفق ما جاء بها الإسلام " (الحازمي، 1425، صفحة 19)

2- منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي في تتبع أبرز الاخلاق الواجب تحقيقها، ووصف دواعي الحث عليها، ورصد الفوائد التي تُجنى من امتثالها والتعرف على المثالب الناجمة عن اغفالها، واستقاء أدلة ذلك من الشريعة ومن أقوال العلماء والباحثين في شأن الاخلاق المهنية.

3- أهمية القيم و أخلاق العمل في التنظيمات المهنية:

تبرز منزلة الأخلاق الفاضلة من خلال العناية البالغة التي أولاها القرآن الكريم لها و يتجلى ذلك من خلال نصوصه الكثيرة فقد جاء في قوله تعالى " و انك لعلی خلق عظیم " القلم الاية 4 بين تعالى عظمة خلق نبيه ﷺ وفي هذا إعلاء لشأن الأخلاق و لشأن حاملها. وفصل تعالى تلك الأخلاق في مواضع كثيرة من كتابه فقال: " فبما رحمة من الله لنت لهم و لو كنت فظا غليظ القلب لانفضوا من حولك فاعف عنهم و استغفر لهم و شاورهم في الأمر فإذا عزمت فتوكل على الله إن الله يحب المتوكلين " آل عمران 195 . حيث تضمنت الآية جملة من الأخلاق العلية التي يطالب بها كل مسلم في أي مجال من مجالات حياته وهي: خلق الرحمة و اللين المنافي للفضاضة و الغلظة، وخلق العفو و الصفح المنافي للشدّة و الخشونة، و خلق المشاورة في الأمور المنافي للاستئثار و الانفراد بالرأي... وغيرها. فالعامل المسلم لين الجانب سلوكه هين على زملائه لقوله تعالى: " أذلة على المؤمنين " المائدة 54 . وقوله تعالى لرسوله الذي هو أسوة كل المسلمين " و اخفض جناحك لمن اتبعك من المؤمنين " الشعراء 215 ومن باب أولى أن يخفض العامل المسلم جناحه وجانبه لإخوانه زملاء عمله. اقتداء برسولهم و قد قال عليه الصلاة والسلام: " المؤمنون هينون لينون مثل الجمل الأنف، الذي إن قيد انقاد و إن سيق انساق وإن أُنخّته على صخرة استناخ " رواه البيهقي وابن المبارك في الزهد شبه النبي ﷺ المؤمن بالجمل الأنف أي الذلول الذي لا يمتنع عن فائدة في شيء للوجع الذي به فهو يحتمل ليس جهلا و بلادة و لكنه كرم وحسن خلق و سخاء لان المؤمن غر كريم (الهلال، 1997، صفحة 24)

وقد أمر الله جل وعلا في كتابه المسلمين بفضائل الأخلاق ونهى عن رذائلها في قوله: "إن الله يأمر بالعدل والإحسان وإيتاء ذي القربى وينهى عن الفحشاء والمنكر والبغى يعظكم لعلكم تذكرون" النحل الآية 90، جمعت هذه الآية أصول الأخلاق و الفضائل وهي العدل والإحسان و التواصل ونهت عن أصول الرذائل و هي الفواحش و المنكرات و الجور والظلم، وحرى بالعامل المسلم أن يتمثل هذه الأصول الحسنة في سلوكه و يتجنب تلك الأصول السيئة لان في ذلك إشاعة للسلم الاجتماعي داخل المنظمة وفيه أيضا تحقيقا للاستقرار و النشاط والانضباط المؤدي للمقاصد الناجحة في مختلف النشاطات والمهام .

كما أن المتتبع للمواضع التي ذكرت فيها مكارم الأخلاق في السنة الصحيحة تتجلى له المكانة العلية التي يحتلها في الإسلام، حيث قرن النبي الكريم عليه الصلاة والسلام بين مكارم الأخلاق و قيم الدين العليا و مثله الفضلى، فقد ربطها بالكرم حيث قال ﷺ " إن الله كريم يحب الكرم، ويحب معالي الأخلاق و يكره سفاسفها " اخرج الطبراني وابو نعيم في الحلية والحاكم والبيهقي

وقال أيضا: " إن الله كريم يحب الكرماء، جواد يحب الجودة، يحب معالي الأخلاق و يكره سفاسفها، " صحيح الجامع الالباني رقم 1800 كما ربطها أيضا عليه الصلاة والسلام بالجوود فقال: " إن الله تعالى جواد يحب الجود و يحب معالي الأمور و يكره سفاسفها " صححه الالباني في صحيح الجامع رقم 1744

وقد اثنى الرسول ﷺ كثيرا على أصحاب الاخلاق الحسنة وبين مدى رفعة منازلهم و درجاتهم في الإسلام: " إن من خياركم أحسنكم أخلاقا " متفق عليه في رواية " إن من أحبكم إلي أحسنكم أخلاقا " رواه الطبراني في الاوسط 7697. كما وضح شدة قرب أصحاب الأخلاق الحسنة منه في الآخرة وذلك في قوله " إن من أحبكم إلي و أقربكم مني مجلسا يوم القيامة أحسنكم أخلاقا " رواه الترمذي وقال حديث حسن و أشاد ﷺ بأفضلية حاملي الأخلاق الحسنة بقوله: " ألا أنبئكم بخياركم، قالوا بلى يا رسول الله. قال خياركم أطولكم أعمارا و أحسنكم أخلاقا " (الهلال، نحو أخلاق السلف، 2005، الصفحات 17-36) و على العامل المسلم أن يسعى لاكتساب فضائل الأخلاق حتى يفوز بهذه الدرجة العلية و المنزلة الرفيعة في الدنيا و الآخرة .

قال إبراهيم فهد الغفيلي : " و قد رسم الإسلام منهجا واسعا مرنا ميسر التطبيق في مختلف العصور و البيئات و جعل إطار القيم الأخلاقية واسعا رحبا يحقق الحرية الشخصية و يتقبل الجهود الفردية، و مع ذلك فقد أقام كثيرا من الضوابط التي تقف حاجزا منيعا ضد الظلم و الشر و الفوضى و جعل الإسلام من شعائر العبادات قوة دافعة ذاتية لتنمية الخلق الفاضل و حراسته من نوازع وضعف النفس البشرية " (الغفيلي، 2001، p. 7 ,

لقد حظي موضوع القيم و أخلاق العمل باهتمام واسع من قبل الباحثين السلوكيين و الإداريين في العصر الحديث. وشكل البعد الأخلاقي في المنظور الإسلامي عاملا مهما في التأثير على سلوك العاملين و في علاقتهم المهنية و بالتالي على مستويات أدائهم و نتائج أعمالهم، و نحاول فيما يلي استعراض تفاصيل ذلك الاهتمام من خلال أدبيات بعض علماء المسلمين و من خلال إسهامات المفكرين الإداريين المحدثين:

لقد تميز اهتمام علماء المسلمين بمسألة أخلاق العمل بحسب حجم الدولة ووظيفتها و طبيعة تكوينها، حيث تعرض الفرائي إلى أهمية الصفات المكتسبة في القيادة و الولاية إلى جانب الصفات الطبيعية، إذ ليس كل شخص مؤهلا لتولي منصب قياديا، بل يجب توفر صفات طبيعية مع التدريب اللازم لتحصيل الصفات القيادية المطلوبة. كما أكد العلامة الماوردي على كثير من الصفات الأخلاقية اللازمة للقائد منها: الرأي السديد و الحكمة و الأمانة و الأناة، والحلم... وغيرها، إلى جانب تأكيده على ضرورة التقيد بمبدأ الكفاية و المجادة و التخصص في تعيين العامل، ووضح الصفات الواجب توفرها في القائد المسؤول، الذي يتعين عليه مباشرة الأعمال و الاطلاع عليها بنفسه و عدم اتكاله بالكلية على عملية التفويض التي تعد من واجباته و مسؤولياته فيقول على القائد: " استكفاء الأمانة و تقليد النصحاء فيما يفوض إليهم من الأعمال، ويكله إليهم من الأموال لتكون الأعمال بالكفاءة مضبوطة، و الأموال بالأمانة محفوظة، [كما عليه] أن يباشر بنفسه مشرفة الأمور، و تصفح الأحوال، لينهض بسياسة الأمة و حراسة الملة، و لا يعول على التفويض تشاغلا بلذة أو عبادة، فقد يخون الأمين و يغش الناصح " (الماوردي، 1994، صفحة 52)

حيث يتجلى من خلال ما قاله أهمية توفر خلق النصح و الأمانة و ضرورة توظيف من هم أهلها و تجنب أهل الخيانة و الغش.

ذكر أبو حامد الغزالي عشرة أصول لمن يتولى أمر من أمور المسلمين (أصحاب السلطة والمناصب) من بينها: التحذير من الظلم و المحاباة ، و الحث على التواضع ، قضاء حوائج المرؤوسين و الاهتمام بشؤونهم ، و العمل على إرضائهم ما أمكن في حدود المشروع، الرفق و اللطف في معالجة القضايا، و الابتعاد عن الشدة و العنف في ذلك (الغزالي، دون سنة نشر، الصفحات 3-9)

وقد أكد ابن تيمية رحمه الله على وجوب تقليد المناصب و المسؤوليات إلى أهلها و مستحقها فقد قال: " يجب على كل من ولي شيئا من أمور المسلمين، من هؤلاء و غيرهم أن يستعمل فيما تحت يده في كل موضع أصلح من يقدر عليه و لا يقدم الرجل لكونه طلب الولاية أو سبق في الطلب"(بن تيمية، 2002، صفحة 24)

فينبغي على كل مسؤول أو صاحب سلطة في أي منظمة كانت أن يوظف في كل منصب من هو أصلح له، و اقدر على انجاز مهامه بالشكل اللازم من حيث الفعالية و بالكفاءة المطلوبة، و لا يحايي في ذلك أحدا و إلا عد خائنا بدليل الحديث الذي قال فيه النبي صلى الله عليه وسلم: " من ولي من أمر المسلمين شيئا، فولي رجلا و هو يجد من هو أصلح للمسلمين منه فقد خان الله و رسوله " (بن تيمية، 2002، صفحة 23)

وأما في العصر الحديث، فقد حاول الباحثون المسلمون إلى التأليف في أخلاق العمل، حيث ركز بعضهم "كأبو الريش" على استنباط بعض الأخلاق و الآداب الإسلامية المتعلقة بسلوك العاملين اعتمادا على آيات القرآن الكريم و أحاديث النبي صلى الله عليه و سلم و حكم العرب، كما سعى "أبو السن" في كتابه الإدارة العامة في الإسلام إلى توضيح بعض أخلاق العمل التي تستوجب أن يتحلى بها العاملون المسلمون في الوقت الراهن .

و قد أكد أبو السن على أن الوظيفة العامة إلى جانب أنها مسؤولية شخصية فهي التزام أخلاقي، بما في ذلك التزام العمال التعبدية بسلوكاتهم الإسلامية. و قد تعرض "المرزاجي" الى العلاقات الداخلية التي تربط المدير المسلم بمرؤوسيه و رؤسائه و زملاء عمله فهو يرتبط برئيس عمله بخلق الاحترام و التقدير و السمع و الطاعة، و الحفاظ على أسرار المؤسسة و إفادته بتقارير دورية عن أنشطته، أما مع أقرانه من المديرين فيتعامل معهم بخلق التعاون و التنسيق المستمر معهم و مشاورتهم و الالتزام بالقرارات الجماعية، أما العلاقة التي تربط المدير المسلم بمرؤوسيه فقد يلخصها بحضوره الفعلي بين الموظفين، و الإشراف الجيد عليهم وخلق العدل و الإحسان، و حسن اختيار العاملين، و إثابة المحسن و معاقبة المقصر و الاهتمام بمشكلاتهم و تشجيعهم و تفويض السلطة إلى من هو أهلها... و نحو ذلك .

و قد تعرضت الباحثة "عفاف عبد الحميد غفور" إلى أهمية العمل و نظرة الإسلام له و علاقته بأصول الدين، ثم بيان الأسس التي بنيت عليها الأخلاق و أهم الأخلاق المؤثرة في العمل، و بينت الترابط الوثيق بين العمل والأخلاق(غفور، 2010، صفحة 74)

أما في الفكر الإداري الغربي فترجع بداية الاهتمام بأخلاقيات العمل إلى ظهور ما يعرف بأخلاق القيم عند أصحاب فلسفة القيم، حيث يتصور هؤلاء أن القيمة و هي موضوع الميول و الرغبات و التقديرات و هي تشكل موضوعا مستقلا و تؤسس أحكاما خاصة ترجع إلى الانفعال و هي في جوهرها خلق و مثل أعلى(العمر، 1999)

و يربط " ماكس شيلر" بين الأخلاق و القيم و يرى أن القيمة الأخلاقية مرتبطة بسلم القيم، فالفعل يكون خيرا عندما يحقق قيمة ايجابية و قيمة عليا، و يكون شريرا عندما يحقق قيمة سلبية أو دنيا، ويعتبر " شيلر" أن الأخلاق هي تطبيق عملي للقيم، فمن كانت قيمه عليا فان سلوكه المترتب عليها يكون مميذا و العكس صحيح (الغفيلي، 2001، صفحة 3)

مما سبق يبدو أن هناك ارتباطا كبيرا بين أخلاق العامل و القيم السائدة في البناء الاجتماعي، و حيث أن الدين الإسلامي في مجتمعنا يشكل اغلب القيم و الأعراف السائدة فيه، و قد حرص كثيرا على تربية أتباعه على مبادئ أساسية في العمل و طريقة أدائه، مما يبين أهمية دراسة الضوابط الأخلاقية التي أحاطها هذا الدين بالعامل المسلم و أوجبها عليه في سلوكاته و ممارسته و مختلف معاملاته. مما يدحض تلك الأطروحات الفكرية الوظيفية التي تسوغ بعض أشكال الفساد كالرشوة و غيرها بدعوى ضعف الأجور و الاختلالات البيروقراطية (منصور، 2009، الصفحات 59-60) مما يضلل العقل البشري و يجعله حائرا تائها في تفسير بعض الظواهر و السلوكات المهنية والإدارية. و على اعتبار أن الإسلام يزخر بالقيم الأخلاقية السامية التي تتطلع إليها العقول السليمة و تطوق إليها النفوس السوية فمن الضروري التعرف على تلك الأخلاق و البحث على أفضل الطرق لتثبيتها و تعميقها في نفوس العاملين على اختلاف مواقعهم و أنشطتهم، بدلا من الاعتماد على التصورات البشرية في صياغة الأسس الأخلاقية في العمل.

4- الأخلاق المطلوب من العامل المسلم امتثالها في العمل:

هناك جملة من الضوابط الأخلاقية الفاضلة التي ينبغي على العامل الملتزم بالإسلام تحقيقها في سلوكه أثناء مزاولته نشاطه المهني سواء كان رئيسا او مرؤوسا، وهذه الأخلاق توجبها عليه مبادئ دينه الذي يعتقدها ومن أهمها:

أ-الإخلاص و الإتقان و الإحسان: يعتبر الإخلاص أهم خلق مطالب به العامل المسلم في نشاطاته و سلوكاته كلها، بمعنى أن يقصد من أعماله و أفعاله وجه الله تعالى. فالعامل لا بد أن يخلص في أداء مهامه و ينجزها على الوجه الأكمل ابتغاء مرضاة الله جل و علا في المقام الأول و هكذا يتجنب التقصير و الإخلال فيها و لا يبتغي بها المراءاة و التسميع بين رؤسائه و زملائه لان عقيدة الإسلام تفرض على أتباعه خلق الإخلاص لله تعالى الذي يحقق للعامل الرضا عن أعماله و رضا زملائه و رؤسائه عنه تبعا لذلك إذ جاء في الحديث " من ﷺ أرضى عنه الناس " وقال: " من التمس رضى الله بسخط الناس ﷺ " رواه ابن حبان (الاحسان في تقريب صحيح ابن حبان 510/1) ، وحتى يكون العمل مقبولا في الآخرة ينبغي أن يكون مشروعاً، و خالصاً لله تعالى، يقول عز وجل " فمن كان يرجو لقاء ربه فليعمل عملا صالحا و لا يشرك بعبادة ربه أحدا " سورة الكهف 110، و يدفع هذا الخلق الإنساني (الإخلاص) بالعامل إلى إتقان مهامه و انجاز أعماله بالفعالية اللازمة و بالكفاءة المطلوبة، فيتجنب التقصير فيه و الإخلال به و ينجزه على الوجه الأفضل حيث يبذل وسعه في أدائه، وقد اوجب تعالى على عباده الإتقان و أمرهم بالإصلاح و نهاهم عن الفساد في غير ما آية، " و لا تفسدوا في الأرض بعد إصلاحها " الاعراف 56 و الإتقان قرين الإحسان و قد أمرت الشريعة السمحة بهما في جميع الأعمال صغيرها وكبيرها، جليلها و حقيرها يقول تعالى: " صنع الله الذي أتقن كل شيء انه خبير بما تفعلون " النمل 88، و قال " إن الله يأمر بالعدل و الإحسان " النحل 90 و قال أيضا: " أحسنوا إن الله يحب المحسنين " البقرة 195. فالحسن و المتقن لعمله ممن يحبهم الله تعالى و هذا من أقوى المحفزات التي تساعد على زيادة جودة الأعمال و الخدمات التي يقدمها العاملون في المؤسسة . وفي الحديث التالي دلالة واضحة على أهمية عنصر الإتقان في عمل المسلمين سواء كانوا يشغلون مناصب عليا أو دنيا. عن عاصم بن كليب عن أبيه قال شهدت مع أبي جنازة شهدها رسول الله صلى الله عليه و آله وسلم و أنا غلام أعقل و افهم، فانتهى بالجنازة إلى القبر و لم يمكن لها، قال: فجعل رسول الله صلى الله عليه وسلم يقول: " سووا لحد هذا " حتى ظن الناس انه سنة فالتفت إليهم فقال: " أما إن هذا لا ينفع الميت و لا يضره، و لكن الله يحب من العامل إذا عمل أن يحسن " و في لفظ: " و لكن إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه " البيهقي في الشعب. هذا الحديث موجه لأرباب المهن و أصحاب الصناعات و المسيرين و المرؤوسين، فالله جل و علا يحبك إذا أتقنت عملك، و قد كان أصحاب النبي صلى الله عليه و آله وسلم و منهم عمر بن الخطاب رضي الله عنه يحبون ان يكون لكل من يعرفونه صنعة و إلا سقط من أعينهم، كما كانوا يرون أن أهمية

الشخص و مساهمته في المجتمع المسلم هي بمقدار ما يتقنه من صناعة أو علم" و لذلك يقول علي بن أبي طالب عليه السلام: قيمة كل امرئ ما يحسنه" (ابن خلدون، 2000، صفحة 373) فكلما زاد إحسان العامل في مهنته كلما زادت قيمته و مكانته في محيط عمله خاصة و بين الناس بعامه . هكذا فان الإحسان في العمل و إتقانه في البيئة الإسلامية مرتبط بالخاصة الغيبي و هو الثواب في الدار الآخرة و تحصيل محبة الله جل وعلا، و هو من أعظم الحوافز المشجعة على تجويد الأعمال و المنتوجات، و مما يدل على أن الإحسان و الإتيان سمة وعلامة للمسلم و خلق من أخلاقه السامية ما جاء في صحيح مسلم من قوله عليه الصلاة و السلام: " إذا كفن أحدكم أخاه فليحسن كنفه " حتى في هذه اللحظة الأخيرة من حياة المسلم اوجب النبي صلى الله عليه وسلم على أتباعه الإحسان و الإتيان؛ فحياة العامل المسلم كلها إتيان و إحسان " إن الله يحب المحسنين " البقرة 195 و الإحسان في العمل يجعل العامل يستشعر مراقبة الله تعالى على أعماله و مشاهدته لها مما يحفزه على المزيد من استفراغ الجهد لإنجاز عمله الذي يجازى عليه إما ثوابا أو عقابا بحسب اهتمامه به وتفريطه فيه، و هذا النوع من الرقابة الداخلية هو اسمى أنواع الرقابة التي تجعل ضمير العامل حيا باستمرار مما يحول بينه و بين أهوائه و نزواته؛ و يشحن همته و يصرفه عن التكاثر و الخمول في أداء مهامه.

ب- الأمانة و المسؤولية: رفع الإسلام من مكانة الأمانة كثيرا وجعلها احد ابرز خصال و خلق المؤمن، قال تعالى: " و الذين هم لأماناتهم و عهدهم راعون" المعارج 32، كما جعل الدين الإسلامي أداء الأمانة من أهم الواجبات قال تعالى: " إن الله يأمركم أن تؤدوا الأمانات إلى أهلها " النساء 58 فالعامل في الإسلام مؤتمن على وظيفته و مهام عمله فلا بد أن يبذل جهده في إتمامها و يستنفذ الوقت اللازم لأدائها دون إهمال أو إخلال بواجباته تجاه أعماله، كما عليه أن لا يتباطأ في الانجاز، و يتجنب التقصير فيه بل يجتهد في انجازه و إتقانه بالدقة المطلوبة لان العمل في الإسلام أمانة وعلى كل من اجر جهده أن يعلم بان وقته و طاقته مملوكة لمن استأجره ساعات عمله، فلا يستهين بذلك و يتلافى التأخر و التغيب و التمارض و يجد في المحافظة على دوام الحضور الفعلي في مكان العمل لان ذلك من أداء الأمانة المطالب بها العامل المسلم، و تزداد أهمية الأمانة في الوظائف المالية التي تتطلب عمالا أمناء، و الذي بهم تحفظ الأموال و تصان قال تعالى في شان نبيه يوسف عليه السلام: " اجعلني على خزائن الأرض إني حفيظ عليم " يوسف 55

كما رفع الرسول صلى الله عليه و سلم شأن العمال المؤدودون لأمانتهم إذ جعلهم في مرتبة أهل الصدقة و الجود بقوله: " الخازن الأمين الذي يؤدي ما أمر به طيبة نفسه احد المتصدقين" رواه ابو موسى الاشعري صحيح البخاري رقم 260 و قد استأجر ذلك الرجل الصالح نبي الله موسى عليه السلام لخلق الأمانة الذي التمس فيه: " يا أبت استأجره إن خير ما استأجرت القوي الأمين " القصص 26، وقد شرحها ابن عباس بقوله: قوي فيما ولي، أمين فيما استودع " (العمر، 1999، صفحة 29)

ويلزم خلق الأمانة رؤساء العمل أن يسلكوا في التعامل مع من ولوا أمرهم (المرؤوسين) مسلك العدل و الأنصاف سواء فيما يخص توزيع أعباء العمل أو فيما يتعلق بالترقية و المكافأة، فلا بد من مراعاة الأصلح و الأكثر استحقاقا كما ينبغي على أهل السلطة و المسؤولية أن يختاروا الأكفاء في عملية التوظيف و من أداء الأمانة العدل في توزيع المكافآت و الإرباح على العاملين و تحفيز المهرة و أصحاب المؤهلات الفردية العالية ماديا و معنويا، و بتميزهم في ذلك اعترافا بفضلهم و عرفانا باجتهدهم و علو همهم و جودة نشاطاتهم و أعمالهم. و الآيات و الأحاديث الداعية إلى التحلي بخلق الأمانة في العدل بين العاملين كثيرة فيقول تعالى: " إن الله يأمر بالعدل النحل 90 و يقول أيضا: " إن الله يحب المقسطين " الممتحنة 8 و يقول عليه الصلاة و السلام: " المقسطون على منابر من نور على يمين الرحمن و كلنا يديه يمين الذين يعدلون في حكمهم وأهلهم و فيما ولوا... " رواه مسلم وهو داع قوي لامتنال هذا الخلق الرفيع (أمانة العدل و الإنصاف)؛ و تجنب المراوغة و هضم الحقوق و بحس الناس أعمالهم و تضييع حقوقهم فهو من الظلم الممقوت.

و من مقتضيات خلق الأمانة و ثمرتها الوفاء بالعقود و الجهود التي يعقدها العامل مع مؤسسته أو مع زملاء عمله أو رؤسائه، لان هذا السلوك يخلق جو من الثقة المتبادلة و تؤدي إلى الاستقرار و التعاون، ومن لازم الأمانة أن يحصل العامل على حقوقه و تعجيل ذلك له لقوله ﷺ: " أعطوا الأجير حقه قبل أن يجف عرقه " رواه ابن ماجه وصححه الالباني و لقوله أيضا " ثلاثة أنا خصمهم يوم القيامة (من بينهم) رجل استأجر اجيرا فاستوفى منه و لم يعطه أجره " رواه البخاري في صحيحه

و بالمقابل فعلى العامل المسلم الذي وقع عليه ظلم مسؤوليه ان يصبر و يسلك المسلك الصحيح و يتجنب مقابلة الإساءة بالإساءة، و لا يوقع الظلم على من دونه و لا يسيء إلى مسؤوليه، و إنما يعالج ذلك بطاعة الله و رسوله و اتخاذ الأساليب المشروعة لاسترداد حقوقه و يكون رائده في ذلك قول النبي ﷺ: " ستكون بعدي أثره و أمور تنكرونها، قالوا: " فما تأمرنا؟ قال: تؤدون الحق الذي عليكم و تسألون الله الذي لكم " رواه البخاري و مسلم. أما مقابلة الخطأ بالخطأ و تبادل التظالم بين العاملين و بين العاملين و رؤسائهم، كلها ظلمات بعضها فوق بعض، تزج بالمؤسسة في نفق التخلف و جحيم الصراعات، و تؤخرها عن مواكبة التطورات و تضعف قواها و مكانتها التنافسية في السوق. بالتالي على كل عامل مسلم أن يتقي الله و يؤدي الأمانة القائم عليها بحسب موقعه و مسؤوليته، وعليه أن يحذر أن يلقي الله تعالى و قد ضيع أوقات عمله وجعلها فرصة لقضاء شهواته و استغل منصبه لنيل مآربه، وقصر في حقوق من ولي أمرهم و هضم جهودهم و بخسهم أشياءهم!!

أما عن الضابط الأخلاقي الآخر الذي يتمثل في المسؤولية فقد عنيت به الشريعة الإسلامية بأما عناية و جعلته من أخلاق العمل المهمة، فعلى العامل المسلم أن يستشعر حجم المسؤولية المنوطة به أمام الله ثم أمام العباد، كما عليه أن يحرص على القيام بها مستحضرا عظم المسؤولية و ثقلها لما جاء عن ابن عمر رضي الله عنهما أن رسول الله ﷺ قال: ألا كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته... " رواه البخاري و مسلم، فالجميع مسؤول في المؤسسة سواء كان رئيسا أو مرفؤسا عن ما خول من مهام و أعمال ومن لوازم المسؤولية في المنظمات المحافظة على مقدراتها من الهدر و الضياع بسبب الإهمال أو التقصير، كما يقتضي التحلي بخلق المسؤولية صيانة الموجودات المالية و العينية للمؤسسة و عدم استخدامها و تسخيرها للصالح الخاص كما هو مشاهد في كثير من مؤسساتنا، فممتلكات المؤسسة ينبغي أن تسخر لصالحها و للصالح العام فعلى أصحاب السلطة و المسؤولية أن يستشعروا عظم شان المسؤولية و يحرصوا على عدم استغلال مناصبهم لغير صالح منظماتهم و مرفؤسيهم، لأنه سيحاسب بقدر مسؤوليته و سلطته. ومن واجب خلق المسؤولية أن ينصح رئيس العمل من هم تحت رئاسته و تذكيرهم بواجباتهم فيما ينفعهم في دينهم و دنياهم. و يتضمن نصح المسؤول لعماله أيضا البحث لهم عن أفضل السبل لتوجيههم وفيما ينفعهم، و بيان الرأي السديد فيما يشكل عليهم، وقد قال ﷺ في ذلك: " خير الناس انفعهم للناس " رواه الطبراني في الاوسط والصغير و الاجتهاد لهم في اختيار أحسن الطرق الإدارية و الوسائل التنظيمية لتحسين أدائهم و تسهيل تسيير شؤونهم، حيث شدد الرسول ﷺ في التحذير من عدم النصح لمن تحت مسؤوليتهم بقوله: " ما من أمير يلي أمر المسلمين ثم لا يجهد لهم وينصح، إلا لم يدخل معهم الجنة " رواه مسلم وهذا النصح للعامل له تأثير بارز على فهم متطلبات عمله؛ مما يساعده على تحسين أدائه و رفع مستواه وانجاز طلبات المراجعين والمتعاملين في الوقت المحدد وبالكيفية اللازمة. فقد جاء في الحديث " الدين النصيحة "

كما أن من خلق المسؤولية أن يشفق صاحب السلطة على أتباعه العاملين، و يسعى فيما يعود عليهم بالنفع و يعلمهم ما ينفعهم، و يكف وجوه الأذى عنهم و يحب لهم ما يحب لنفسه، ويدفع عنهم ما يكره لنفسه. قال عليه الصلاة والسلام: " أحب الناس الى أنفعهم للناس "

ج- الرفق والعفو و طلاقة الوجه: إن التخلق بخلق الرفق و العفو مع من يرتبط بهم العامل أمر مطلوب في الدين الإسلامي و يثبته واقع العمل التنظيمي و معلوم ما انتهت إليه النظريات الحديثة في ضرورة تنمية سلوك الرفق و حسن المعاملة فيما بين العاملين و بينهم وبين المتعاملين... و غيرهم، بل عد من استراتيجيات التنظيمات الناجحة في عالم الشغل و المنافسة. وقد كان النبي ﷺ النموذج الأسمى في الرفق و اللين، و قد وصفه تعالى بهذا الخلق فقال: " فبما رحمة من الله لنت لهم، و لو كنت فظا غليظ القلب لانفضوا من حولك فاعف عنهم و استغفر لهم و شاورهم في الأمر فإذا عزمت فتوكل على الله إن الله يحب المتوكلين " آل عمران 159 .

كما أمره الله تعالى بان يكون لين الجانب مع أتباعه في قوله: "واخفض جناحك لمن اتبعك من المؤمنين " الشعراء 213

ومن الواضح البين أن لين الجانب في مجال العمل من الأخلاق المطلوبة التي ترسخ قيم التعاون و التكامل و الاستقرار في التنظيم، فلين العامل لزملائه، و خفض رئيس العمل جناحه لأتباعه الرؤوسين سببا قويا لتأليف قلوب أعضاء جماعة العمل و لتوحيد صفوفهم و زيادة مستوى الانسجام في سلوكهم المهني و الاجتماعي مما يساهم في تحسين أدائهم و مردوديتهم. و قد جعلت الشريعة سلوك الليونة والتقرب من حوائج الغير من أسباب النجاة و مجانبات العقاب؛ كما قال صلى الله عليه و سلم: "حرم على النار كل هين لين سهل قريب من الناس" صحيح الجامع الصغير 3130.

و تتجلى أهمية خلق الرفق من المسؤول تجاه العاملين في استقطاب النفوس وتوحيد الصفوف و الجهود، و تأليف القلوب على أهداف المنظمة وصالحها.

وقد حض النبي الكريم عليه الصلاة و السلام على ذلك بقوله: " إن الله رفيق يحب الرفق، و يعطي على الرفق ما لا يعطي على العنف، و ما لا يعطي على سواه " صحيح مسلم

و الرفق في مجال العمل يؤدي إلى استقرار مناخ العمل و يشجع على التآلف و التفاهم و تنفيذ القرارات، و تحقيق الأهداف يقول النبي عليه الصلاة و السلام : " ما كان الرفق في شيء إلا زانه، و ما نزع من شيء إلا شانه " رواه مسلم و يقول الباحث فؤاد عبد الله العمر: " و الرفق لا يعني بأي حال من الأحوال، تشجيع التسبب الإداري أو التغاضي عمن يستهين بالنظم الإدارية بل هو توجيه الموظفين بأحسن أسلوب و الرفق بحالهم كل حسب قدرته و إمكانياته كما قال تعالى: " لا يكلف الله نفسا إلا وسعها لها ما كسبت و عليها ما اكتسبت " البقرة 286 (العمر، 1999، صفحة 33)

و لا بد على القائد الناجح أن يحسن في معاملة عامليه، و يلين جانبه لهم و يتواضع في سلوكه معهم، و من جوانب الرفق بهم عدم تكليفهم ما لا يطيقون؛ و لا بما يشغلهم عن التزامهم نحو ربهم و أهليهم و مجتمعهم و هذا عملا بمفهوم الحديث النبوي الشريف الذي قال فيه: " اللهم من ولي من أمر أمتي شيئا فشق عليهم فاشقق عليه ومن ولي من أمر أمتي شيئا فرفق بهم فأرفق به " رواه مسلم، و عدم المشقة عليه تكون بمراعاة الوقت اللازم لأداء المهام و طبيعة المهام التي ينبغي أن توائم قدراته، و بحسن و لين الجانب و لطف المعاملة. وبالتغافل عن الزلات والعترات والاختفاء غير المتكررة ولا المتعمدة.

ومن عناصر الرفق بالعاملين سواء كانوا زملاء أو رؤوسين مع لقائهم بوجه طلق بشوش و الابتسامة في وجوههم، و يعتبر ذلك في هدي النبي الكريم من الصدقة الذي يحث على جمع الناس و تأليفهم على الخير كما قال صلى الله عليه و سلم: " المؤمن يألف و يؤلف، و لا خير فيمن لا يألف و لا يؤلف و خير الناس انفعهم للناس " (العمر، 1999، صفحة 34)

هكذا يمكن القول أن الابتسامة وطلاقة الوجه و البشاشة و حسن المعاشرة فيما بين العاملين من ابرز الحوافز الجاذبة للنفوس و الجامعة للقلوب و التي تجعل فرق وجماعات العمل على قلب رجل واحد لتحقيق غايات المنظمة و في هذا يقول الرسول ﷺ : " لا تحقرن من المعروف شيئا و لو أن تلقى أخاك بوجه طلق " صحيح مسلم.

ومن وجوه الرفق المعلومة تحمل غلظة و سوء أدب بعض العاملين أو المتعاملين مع مؤسسة العمل، مصداقا لقوله تعالى : " خذ العفو و أمر بالعرف و اعرض عن الجاهلين " الأعراف 199

بل لا يقف الأمر عند الصبر على فضاضة بعض العاملين و الصفح عنهم بل يتعدى ذلك في هدي الإسلام إلى مقابلة إساءتهم بالإحسان قولاً و فعلاً امتثالاً لأمره تعالى : " وقولوا للناس حسناً " البقرة 83، بل يكون رد فعل العامل الملتزم بشرائع دينه الحنيف ايجابي و حسن؛ عملاً بمقتضى الآية: " و لا تستوي الحسنة ولا السيئة ادفع بالتي هي أحسن فإذا الذي بينك وبينه عداوة كأنه ولي حميم " فصلت 34

من بين مقتضيات الرفق بالعاملين تحسس حاجاتهم و السعي إلى حلها فقد رغب الإسلام المسؤولين و أصحاب السلطة و أرباب التسيير على التعرف إلى حاجات من تحت سلطتهم و مسؤوليتهم و عدم ردهم وإغلاق أبواب مكانتهم دونهم، و شدد في التحذير من ذلك بل توعد فاعل ذلك وعيدا غليظا في قول النبي عليه الصلاة و السلام : " ما من إمام أو وال يغلق بابه دون ذوي الحاجة و الخلة و المسكنة، إلا أغلق الله أبواب السماء دون خلته و حاجته و مسكنته " صحيح الجامع 561، وقد جعل الإسلام النجاة من النار مرتبط بالقرب من الناس في قوله: " حرم على النار كل هين لين سهل قريب من الناس " مسند أحمد رقم 19/6 تحقيق أحمد شاكرو. و أكثر المدراء نجاحا في عالم الأعمال أولئك الذين يمشون جزء غير يسير من وقتهم في تحسس مشكلات مرؤوسيههم و حلها، و التعرف على شكاوى العملاء و الزبائن و معالجتها.

هكذا فان خلق الرفق ينتج عنه تراحم العمال وتنتشر بسببه بينهم الرأفة و المودة وهذا هو شان العامل المؤمن الذين قال فيهم النبي ﷺ: " مثل المؤمنين في تراحمهم و توادهم و تعاطفهم كمثل الجسد إذا اشتكى عضو منه تداعى له سائر الجسد بالحمى و السهر " البخاري ومسلم، وهذا يدل على شدة تماسك البناء المؤسسي للمسلمين الذين هم جزء من المجتمع الإيماني الموصوف في الحديث بسبب متانة وشائج التواصل و التوادد بينهم وقوة الأخوة الإيمانية التي تربط عمال ذلك البناء التنظيمي المحكم.

5- الأخلاق المذمومة التي يتوجب على العامل المسلم تلافيها:

أ- الغش والخداع: يعد الغش من أبشع أشكال الفساد الخلقي الذي تعرفه المجتمعات على اختلافها، وهو خلق ذميم و له صور متنوعة. وقد شاع هذا الخلق و عرفته المجتمعات قديما و حديثا، و قد اهلك الله أقواما كان من بين دواعي عقابهم خلق الغش في الموازين و التطفيف في المكايل و قد حدث ذلك في قوم شعيب فاهلكوا بالرجفة و يعتبر الإسلام الغبن و التغرير و الغرر والنجش أنواعا مختلفة من الغش، فالعامل المسلم مطالب شرعا و عقلا باجتنب هذا الخلق الوضيع الذي يؤدي إلى فقدان الثقة فيما بين العامل و زملائه من جهة و فيما بينه وبين مرؤوسيه، فضلا عما يحدثه من تشويه لسمعة المؤسسة التي يشتغل بها الغشاشون، مما يؤدي إلى تضييع الزبائن و المتعاملين واستياء المراجعين مما يعرضها للزوال من مجال الأعمال، و قد قال النبي ﷺ في شأن أصحاب هذا الخلق الرذيل " من غشنا فليس منا " رواه مسلم

ب- **الخيانة:** تعد من أخطر الأخلاق التي تأبها النفوس البشرية السليمة و قد نعت عنها الشرائع الإلهية و في مقدمتها الإسلام، قال تعالى: " يا أيها الذين امنوا لا تخونوا الله و الرسول و تحونوا أماناتكم و انتم تعلمون" الانفال 27 و الخيانة تفسد جو العمل و تقضي على التواصل و تقطع العلاقات فيما بين العاملين و الرؤساء، و ينتشر بسببها الخوف و يفقد الأمن داخل المنظمة، و تسود بذلك الفرقة و التنازع بين الفاعلين في المنظمات و تكثر بسببها الاتهامات ... و نحو ذلك و ينتج عن الخيانة المحاباة و تولية غير الأكفاء في المناصب، و مراعاة القربايات و العلاقات الشخصية في الترقيات و المكافآت ... وغيرها، مما يولد انتشار السخط و ظاهرة عدم الرضا و تؤثر سلبا على الأداء، و في بيان بشاعة الخيانة فقد زجر الإسلام أتباعه أما زجر عن سلوك هذا الخلق فقال ﷺ: " من ولي على أمر المسلمين رجلا و هو يرى من هو أفضل منه فقد خان الله ورسوله " رواه الحاكم. و قد حرص أصحاب النبي صلى الله عليه و سلم على مجانبة هذا الخلق و التحذير منه و بالمقابل اجتهدوا في تولية أهل الكفاءة و الأمانة و الإنقاذ فقد قال عمر بن الخطاب رضي الله عنه: " من ولي من أمر المسلمين شيئا فولى رجلا لمودة أو قرابة بينهما ، فقد خان الله و رسوله و المسلمين " (العمر، 1999، صفحة 31). لذلك يجب على المسؤول في منظمة العمل البحث عن المستحقين للمناصب عموما و المناصب القيادية بأنواعها المختلفة خصوصا حتى يضمن جودة العمل و يقضي بذلك على الكثير من الممارسات السلبية كالاتكالية وضياع الوقت واللامبالاة... وغيرها، مما يساهم في استقرار المناخ التنظيمي في بيئة العمل.

ج- **الغضب وسوء المعاملة:** يعتبر الغضب من أخطر الاخلاق وأذمها بالنسبة للعلماء والعقلاء، إذ تنتج عنه مالا يحمد عقابه من الاقوال والافعال نحو الآخرين، وقد تشب بسببه المشاجرات وتبادل الاتهامات والسباب والشتائم وربما حدث من جرائه الضرب أو القتل... وغير ذلك من التصرفات الوقحة، والتي تزيد بشاعتها في بيئة العمل التي من المفروض أن تكتنفها اللفة وتحيطها المحبة والنصح ويجدر بعمالها ومسؤوليها الابتعاد عن الاجواء المشحونة بالسخط والسباب والشتائم التي تفضي الى المنازعات وتنمي الخلافات التي قد تعصف باستقرار المنظمة وتحد من استمرار نشاطها وبقائها في حقل التنافس. ذلك أن الغضب يتولد عنه سوء المعاملة فيما بين العاملين وفيما بينهم وبين رؤسائهم ومع الزبائن والمراجعين مما يفقد المؤسسة سمعتها ويؤدي الى تراكم الاحقاد وتزايد مخزون الكراهية في مراكز العمل؛ فتككل بالتنافر بدلا من التآلف وتسودها الشحناء والبغضاء بدلا من المحبة والمناصرة وقد حذر النبي الكريم من هذا الخلق البغيض عندما أوصى ذلك الصحابي الذي طلب منه الوصية بقوله: " لا تغضب فردد مرارا لا تغضب " ولعلمه ﷺ بشناعة هذا الخلق الذي يُعد مصدر الكثير من الشرور في القول والفعل وسببا بارزا لسوء المعاملة وانتشار الممارسات المنحطة فيما بين المتعاملين.

خلاصة: نستنتج مما تقدم أن هناك حاجة ملحة لتطبيع مختلف سلوكيات الموظفين على اختلاف فئاتهم المهنية، وعلى تنوع مستوياتهم التعليمية والمهنية، وعلى تباين مواقعهم ضمن هرم توزيع علاقات القوة والسلطة في البناء التنظيمي ببلاد المسلمين وفق ضوابط اخلاقية مبنية على تعاليم الدين الاسلامي الحديث بحيث يمثل الموظفون في ممارساتهم خلق الإخلاص في أداء مهامهم واتقانها والسعي الى تحسينها باستمرار مع المشرفين والمراجعين، وبناء علاقاتهم وفق ضابط الامانة وروح المسؤولية، ومعاملة بعضهم بعضا بخصال الرفق والرحمة التي تخلق بينهم جوًا من الثقة والتماسك الذين يشحذان الجهود ويؤديان الى تكامل الانشطة والادوار، والى تفاعل القدرات والمهارات المولدة للابتكارات والابداعات. فيتشكل بذلك مناخا تنظيميا يقوم على العدل قولاً وفعلاً، وتشيع فيه المحبة والصدق، ويكتنفه التآلف والانسجام فتقال فيه العثرات ويُغاضي فيه عن الزلات مما يسمح بمعالجة الاخطاء وإصلاح مواطن التقصير وتجاوز مواضع القصور واتمامها، فيسود النصح ويغيب الخداع والغش، وتحترم العقود والآجال، ويوفى بالعهود؛ ويُستقبح فيه خلق الخيانة بين الرؤساء والمرؤوسين، فتستقيم المعاملات وتنضج المنظمات بصبغة التسامح بعيدا عن الاجواء الغضبية المفسدة للأعمال والنشاطات؛ المخربة للعلاقات والمهدمة

لجماعات العمل؛ الماحقة للإنجازات التي تفضي في النهاية الى تخلف النسيج المؤسسي للمجتمعات الاسلامية عن التقدم في سلم التطور، والتمدد؛ وعن الترقى في مدارج الصعود الحضاري.

مراجع البحث:

- ابراهيم م. (1972). المعجم الوسيط (Vol. ج. 1) القاهرة: المكتبة الاسلامية.
- ابن خلدون، ع. ا. (2000). مقدمة ابن خلدون. بيروت: المكتبة العصرية.
- ابن فارس، ا. ا. (1979). معجم مقاييس اللغة (Vol. الاصدار الخامس). مكة المكرمة: دار الفكر.
- ابن منظور. (دون تاريخ نشر). لسان العرب (المجلد ج4). القاهرة: المكتبة التوفيقية.
- الجزايني، ع. ب. (1405). التعريفات. بيروت: دار الكتاب العربي.
- الحازمي، د. ب. (1425). مساوئ الاخلاق وأثرها على الامة. الرياض: وزارة الشؤون الاسلامية والاوقاف.
- الحمد، م. ب. (2006). الاسباب المفيدة في اكتساب الاخلاق الحميدة. الرياض: وزارة الشؤون الاسلامية والاوقاف.
- الرازي، م. ب. (2009). مختار الصحاح. مصر: الاندلس الجديدة.
- العمر، ف. ع. (1999). أخلاق العمل وسلوك العاملين في الخدمة العامة والرقابة عليها من منظور إسلامي. جدة.
- الغزالي، ا. ح. (دون سنة نشر). (التبليغ في نصيحة الملوك (Vol. الاصدار الخامس). مكة المكرمة: المكتبة الشاملة.
- الغفيلي، ا. ف. (2001). ينابيع. (12) العلاقة والتأثير بين قيم الفرد والمنظمات في بناء أخلاقيات المهنة من منظور الفكر المعاصر والاسلامي). ن. سعيد (Éditeur) Consulté le 9 أكتوبر 2021, sur <http://sanaauniversity.yoo7.com>.
- الماوردي، ا. ا. (1994). الاحكام السلطانية والولايات الدينية. بيروت: دار الكتاب العربي.
- الماوردي، ا. ا. (1981). تسهيل النظر وتعجيل الظفر في أخلاق الملك. بيروت: دار النهضة العربية.
- الهلال، م. س. (1997). سماحة الاسلام. بيروت: دار ابن حزم.
- الهلال، م. س. (2005). نحو أخلاق السلف. القاهرة: دار ابن عفان.
- بن تيمية، ا. (2002). السياسة الشرعية في اصلاح الراعي والرعية. بيروت: دار الفكر.

صيدلي، ج. م. (م). دون سنة نشر. (بحث حول قول الرسول ﷺ إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق. المجمع العلمي لبحوث القرآن والسنة. مصر: المكتبة الشاملة. غفور، ع. ع. (2010). العمل وضوابطه الأخلاقية في القرآن الكريم. مجلة جامعة الشارقة للعلوم الشرعية والقانونية، المجلد 7 العدد 74، 2). منصور، س. ه. (2009). الرشوة وأثرها السلبي على المجتمع والدولة. بيروت: دار البشائر الإسلامية.

ARSU, T. (2020). *Ethics, integrity and aptitude*. (C. S. PAPER-IV), Éd.) paperback.

Khankha, s. (2014). *Business Ethics and Corporate Governance (Principles and Practices)*. new delhi: Chand publishing.

meaning, d. a. (Éd.). (2021, 10 3). *What is work ethic*. Récupéré sur Business Dictionary.com.

pushpendra, s., Dinesh, P., & Reshu, C. (2010). *Human Values and professional Ethics*. (K. P. media, Ed.) India: Krishna house.