

# أخلاقيات العهد

فاطمة عبد الرقيب فاضل محمد



## أخلاقيات العمل

إعداد:

فاطمة عبد الرقيب فاضل محمد

ffadhelmohammed@stu.kau.edu.sa

إشراف الدكتورة:

رجاء يحيى الشريف

الفصل الدراسي الأول

٢٠١٨م / ١٤٣٩هـ



## المستخلص

القرآن الكريم هو أصل الأخلاق الإسلامية، فالأخلاق رحمة للإنسان وفضيلة لطريق الخير والفلاح، وذلك يقودنا للرجوع إلى القرآن الكريم ونستقي منه المواعظ والعبر ونستمد منه الأساس الأخلاقي لأن مصدر الأخلاق الإسلامية هو الوحي، أما مصدر الأخلاق النظرية فهو القوانين الملزمة، فالإسلام له السبق في الدعوة إلى الخلق الكريم، أما اخلاق الغرب فهي لغرض المنفعة والالتزام بالقانون.

لذلك تعد حاجتنا للالتزام بالخلق القرآني اليوم مطلب شرعي وضرورة أكثر من أي وقت مضى، حيث يهدف هذا المقال إلى التعرف على اخلاقيات العمل التي يدعو بها ديننا الإسلامي، وتأمل آيات الله في الدعوة إلى الاخلاق والتي بدونها لما نجحت المنظمات وحققت النجاح والتقدم.

وتضمن هذا المقال اهم الاخلاقيات والصفات الخلقية في الإدارة والمبادئ الإسلامية وسبل تعزيزها، واهم التوصيات التي تدعو إلى الرجوع إلى كتاب الله وسنة نبيه صلوات الله وسلامه عليه والاعتزاز والارتقاء والتخلق بالخلق القرآني.



## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
٤	المقدمة
	التفاسير الشرعية للقران
٥	١ تفسير السعدي
٥	٢ تفسير ابن كثير
٦	٣ تفسير الطبري
	المسح العلمي
٨	الدراسات السابقة
	التفسير العلمي المتخصص
١٠	مفهوم أخلاقيات العمل
١١	أخلاقيات الرئيس والمرؤوس
١٢	الصفات الأخلاقية في الادارة
١٥	مبادئ الإدارة الاسلامية
١٧	وسائل تعزيز أخلاقيات العمل
١٨	الخاتمة
١٩	المراجع

## قائمة الاشكال

الصفحة	الشكل
١٣	الشكل ١: الخريطة الأخلاقية
١٤	الشكل ٢: الثقافة الأخلاقية للنظام



## المقدمة:

تعد الاخلاق عنوان المسلم، ودورها عظيم في حياة المسلم، فهي طريق الفلاح والنجاح في الدنيا والاخرة وتخلق المسلم وتأدبه بالأداب الإسلامية الحميدة يعد شرف وامتثال واقتداء بالنبي محمد صلى الله عليه وسلم، حيث أوصى رسولنا بالخلق الحسن وبين لنا أهمية ومكانة الاخلاق وهدفه من البعثة، فعن ابي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: ((إنما بعثت لأتمم صالح الاخلاق)).

حياة الامة وقوتها إنما هي بالتمسك بالأخلاق الحميدة المستمدة من الدين الإسلامي الحنيف، والوعي بأهمية الاخلاق وتخلقنا بها في كافة نواحي ومجالات الحياة هي السبيل للطريق القويم والتصرف السليم في كل تعاملاتنا إذ أن لها صلة بالعقيدة، والعبادة، والنظم الإسلامية سواء كان في مجال السياسة، او مجال الاقتصاد، او مجال الاسرة، وهذا يدل على كمال ديننا الإسلامي وشموليته لكل المجالات.

إن ما تفرضه أخلاقيات العمل على أي رئيس قسم يتبلور في درجة التزامه، وولائه لمهنته، واحترامه لجميع من يتعامل معهم من موظفين بقسمه وغيرهم، في سبيل توفير أسس العدل، والمساواة بين الجميع وفقاً للقوانين، والأنظمة، والتعليمات، والأصول الإدارية المتبعة، وهذا يتطلب من إدارة وقته، لاستثمار جهده خلال أوقات العمل، لأداء المهام والواجبات المكلف بها. ومن أبرز الواجبات المطلوبة منه: الالتزام بأوقات العمل، والمواظبة عليها، واحترام المواعيد، وأن يؤدي هذه الواجبات بأمانة، وبما تقتضيه المصلحة العامة، وألا يستغل سلطته الرسمية لتحقيق مصالحه (قرق، ٢٠٠٥).

وسوف نناقش من هذا المنطلق ونتأمل في آيات الله التي تحث على الاخلاق الحسنة، وأهميتها في تحقيق المعايير والمقاييس الناجحة التي تدل على كفاءة المنظمة وتميزها.

قال تعالى: (فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ) (سورة آل عمران- ١٥٩).

وسيتيم من خلال هذه الورقة العلمية التأمل في التفاسير الشرعية للآية الكريمة، ومن ثم عرض الدراسات السابقة والتي لها علاقة بالموضوع، والمفاهيم المتعلقة بأخلاقيات العمل، وذكر اخلاق الرئيس والمرؤوس وأهم الصفات الأخلاقية في الإدارة كالقوة والأمانة، والحفظ والعلم، ومن ثم مبادئ الإدارة الإسلامية ووسائل تعزيزها.

<sup>١</sup> قرق، محمود نايف. (٢٠٠٥). درجة التزام رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا: عمان، الأردن.



## التفاسير الشرعية للآية الكريمة:

قوله تعالى: (فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ) (سورة آل عمران- ١٥٩).

### تفسير السعدي: ٢

أي: برحمة الله لك ولأصحابك، من الله عليك أن أنت لهم جانبك، وخفضت لهم جناحك، وترققت عليهم، وحسنت لهم خلقك، فاجتمعوا عليك وأحبوك، وامتثلوا أمرك.

(ولو كنت فظًا) أي: سيئ الخلق (غليظ القلب) أي: قاسيه، (لانفضوا من حولك) لأن هذا ينفهم ويبغضهم لمن قام به هذا الخلق السيئ. فالأخلاق الحسنة من الرئيس في الدين، تجذب الناس إلى دين الله، وترغبهم فيه، مع ما لصاحبه من المدح والثواب الخاص، والأخلاق السيئة من الرئيس في الدين تنفر الناس عن الدين، وتبغضهم إليه، مع ما لصاحبها من الذم والعقاب الخاص، فهذا الرسول المعصوم يقول الله له ما يقول، فكيف بغيره؟! أليس من أوجب الواجبات، وأهم المهمات، الاقتداء بأخلاقه الكريمة، ومعاملة الناس بما يعاملهم به ﷺ، من اللين وحسن الخلق والتأليف، امتثالاً لأمر الله، وجذباً لعباد الله لدين الله. ثم أمره الله تعالى بأن يعفو عنهم ما صدر منهم من التقصير في حقه ﷺ، ويستغفر لهم في التقصير في حق الله، فيجمع بين العفو والإحسان.

### تفسير ابن كثير: ٣

يَقُولُ تَعَالَى مُخَاطَبًا رَسُولَهُ ﷺ، مُمْتَنِّيًا عَلَيْهِ وَعَلَى الْمُؤْمِنِينَ فِيمَا أَلَانَ بِهِ قَلْبَهُ عَلَى أُمَّتِهِ، الْمُتَّبِعِينَ لِأَمْرِهِ، التَّارِكِينَ لِزَجْرِهِ، وَأَطَابَ لَهُمْ لَفْظَهُ: (فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ) أَي: أَيُّ شَيْءٍ جَعَلْتَ لَهُمْ لَيْبًا لَوْلَا رَحْمَةُ اللَّهِ بِكَ وَبِهِمْ. قَالَ قَتَادَةُ: (فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ) يَقُولُ: فَبِرَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ.

٢ عبد الرحمن بن ناصر السعدي، تيسير الكريم الرحمن في تفسير كلام المنان، متاح على: <https://furqan.co/saadi/3/159> تاريخ الدخول ٢٠١٧/١١/٢٠م

٣ الحافظ ابن كثير، تفسير القرآن العظيم، متاح على: <https://furqan.co/ibn-katheer/3/159> تاريخ الدخول ٢٠١٧/١١/٢٠م



هَاهُنَا قَالَ: (فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ) أَي: بِرَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ وَقَالَ الْحَسَنُ الْبَصْرِيُّ: هَذَا خُلِقَ مُحَمَّدٌ ﷺ بَعَثَهُ اللَّهُ بِهِ.

ثُمَّ قَالَ تَعَالَى: (وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ) الْفُظُّ: الْغَلِيظُ، [و] الْمُرَادُ بِهِ هَاهُنَا غَلِيظُ الْكَلَامِ؛ لِقَوْلِهِ بَعْدَ ذَلِكَ: (غَلِيظَ الْقَلْبِ) أَي: لَوْ كُنْتَ سَيِّئَ الْكَلَامِ قَاسِيَ الْقَلْبِ عَلَيْهِمْ لَانْفَضُّوا عَنْكَ وَتَرَكَوكَ، وَلَكِنَّ اللَّهَ جَمَعَهُمْ عَلَيْكَ، وَأَلَانَ جَانِبَكَ لَهُمْ تَأْلِيفًا لِقُلُوبِهِمْ، كَمَا قَالَ عَبْدُ اللَّهِ بْنُ عَمْرٍو: إِنَّهُ رَأَى صِفَةَ رَسُولِ اللَّهِ ﷺ فِي الْكُتُبِ الْمُتَقَدِّمَةِ: أَنَّهُ لَيْسَ بَفُظٍّ، وَلَا غَلِيظٍ، وَلَا سَخَّابٍ فِي الْأَسْوَاقِ، وَلَا يَجْزِي بِالسَّيِّئَةِ السَّيِّئَةَ، وَلَكِنْ يَغْفُو وَيَصْفَحُ.

### تفسير الطبري: ٤

في قوله: "فبما رحمة من الله لنت لهم"، قال جماعة من أهل التأويل. ذكر من قال ذلك:

حدثنا بشر قال، حدثنا يزيد قال، حدثنا سعيد، عن قتادة في قوله: "فبما رحمة من الله لنت لهم"، يقول: فبرحمة من الله لنت لهم.

وأما قوله: "ولو كنت فظًا غليظ القلب لانفضوا من حولك"، فإنه يعني بـ "الفظ" الجافي، وبـ "الغليظ القلب"، القاسي القلب، غير ذي رحمة ولا رافة. وكذلك كانت صفته ﷺ، كما وصفه الله به: (بِالْمُؤْمِنِينَ رَءُوفٌ رَحِيمٌ) (سورة التوبة: ١٢٨)

فتأويل الكلام: فبرحمة الله، يا محمد، ورافته بك وبمن آمن بك من أصحابك "لنت لهم"، لتباعدك وأصحابك، فسئلت لهم خلائقك، وحسنت لهم أخلاقك، حتى احتملت أذى من نالك منهم أذاه، وعفوت عن ذي الجرم منهم جرمه، وأغضيت عن كثير ممن لو جفوت به وأغلظت عليه لترتك ففارقك ولم يتبعك ولا ما بعثت به من الرحمة، ولكن الله رحمهم ورحمك معهم، فبرحمة من الله لنت لهم. كما: حدثنا بشر قال، حدثنا يزيد قال، حدثنا سعيد، عن قتادة: "ولو كنت فظًا غليظ القلب لانفضوا من حولك"، إي والله، لظهره الله من الفظاظة والغلظة، وجعله قريبًا رحيمًا بالمؤمنين رءوفًا وذكر لنا أن نعت محمد ﷺ في التوراة: "ليس بفظ ولا غليظ ولا صخوب في الأسواق، ولا يجزي بالسيئة مثلها، ولكن يغفو ويصفح." حدثت عن عمار قال، حدثنا ابن أبي جعفر، عن أبيه، عن الربيع، بنحوه. حدثنا ابن حميد قال، حدثنا سلمة، عن ابن إسحاق في قوله: "فبما رحمة من الله

٤ ابن جرير الطبري، جامع البيان عن تأويل آي القرآن، متاح على: <https://furqan.co/tabari/3/159> تاريخ الدخول ٢٠١٧/١١/٢٠م



لنت لهم ولو كنت فظاً غليظ القلب لانفضوا من حولك"، قال: ذكر لينة لهم وصبره عليهم لضعفهم، وقلة صبرهم على الغلظة لو كانت منه في كل ما خالفوا فيه مما افترض عليهم من طاعة نبيهم.

وأما قوله: "لانفضوا من حولك"، فإنه يعني: لتفرقوا عنك. كما: حدثنا القاسم قال، حدثنا الحسين قال، حدثني حجاج، عن ابن جريح قال، قال ابن عباس: قوله: "لا نفضوا من حولك"، قال: انصرفوا عنك.

حدثنا ابن حميد قال، حدثنا سلمة، عن ابن إسحاق: "لانفضوا من حولك"، أي: لتركوك.

القول في تأويل قوله : (فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (١٥٩))

قال أبو جعفر: يعني تعالى ذكره بقوله: "فاعف عنهم"، فتجاوز، يا محمد، عن تباعك وأصحابك من المؤمنين بك وبما جئت به من عندي، ما نالك من أذاهم ومكروه في نفسك "واستغفر لهم"، وادع ربك لهم بالمغفرة لما أتوا من جرم، واستحقوا عليه عقوبة منه. كما:

حدثنا ابن حميد قال، حدثنا سلمة، عن ابن إسحاق: "فاعف عنهم"، أي: فتجاوز عنهم "واستغفر لهم"، ذنوب من قارف من أهل الإيمان منهم.





## المسح العلمي:

سيتم عرض الدراسات التالية ذات العلاقة بالموضوع مرتبة ترتيباً زمنياً من الأقدم إلى الأحدث.

## الدراسة الأولى:

دراسة أبكر، (٢٠١٣م): بعنوان "السلوكيات الإدارية للموظف وأثرها على أخلاقيات العمل: دراسة من منظور إسلامي"

هدفت الدراسة إلى التعريف بالسلوكيات الإدارية وبيان أهميتها والعوامل التي تؤثر عليها والكشف عن ماهية أخلاقيات العمل والتأصيل العلمي والشرعي للقيم الأخلاقية الإسلامية وعلاقتها بسلوكيات الموظف الإدارية وأخلاقيات العمل والمشكلات السلوكية داخل المنظمة ومجالات دراسة السلوك التنظيمي.

واعتمد البحث على العينة العشوائية، وتكون مجتمع الدراسة من شركة النيل الكبرى للبتروال المتمثل في الموظفين ورؤساء الأقسام والمشرفين والمدراء.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

\*اتخاذ القرارات الأخلاقية من المدراء يساعد على ترسيخ القيم الأخلاقية داخل المنظمة.

\*اتخاذ القرارات الأخلاقية من قبل المديرين يساعد على رفع الروح المعنوية للموظفين.

واوصت الدراسة بإجراء دراسات تتناول علاقة السلوكيات الإدارية بأخلاقيات العمل نسبة لقلتها.

## الدراسة الثانية:

دراسة محمد (٢٠١٤م): بعنوان "أثر أخلاقيات الإدارة في تحقيق التنمية المستدامة في قطاع الاتصالات بالسودان: بالتطبيق على الشركة السودانية للاتصالات "سوداتل"."

تهدف الدراسة إلى بيان أهمية ممارسة منظمات الأعمال لدورها الاجتماعي والأخلاقي تجاه أصحاب المصالح وتجاه البيئة والمجتمع ونشر الوعي بأهمية الدور الاجتماعي والأخلاقي لمنظمات الأعمال وتحقيق التنمية المستدامة واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها:



\*ان منظمات الأعمال في الواقع تسعى الى أن تعمل وفق أسس ومعايير أخلاقية لممارسة أنشطتها ووظائفها لعلمهم بالفوائد التي تجنيها في حالة الالتزام بالمعايير والأطر الأخلاقية في اتخاذ القرارات.

\*أظهرت نتائج التحليل الاحصائي للبحث ان الشركة السودانية للاتصالات (سوداتل) تقوم بمسؤوليتها الاجتماعية والأخلاقية وبالتالي يمكن أن تسخر كأداة لتحقيق التنمية المستدامة.

وعلى ضوء هذه النتائج اوصت الدراسة بأن على الدولة ووسائل الاعلام نشر الوعي بمفهوم المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية لاسيما في أوساط منظمات الأعمال.

الدراسة الثالثة:

دراسة عبد الله (٢٠١٥م): بعنوان "أثر الالتزام الأخلاقي في الممارسة الإدارية: دراسة تطبيقية على شركة سكر كنانة المحدودة، بنك الخرطوم"

هدفت الدراسة الى التعرف على اخلاق العمل وعناصره ودراسة التطور التاريخي في الفكر الإداري المتعلق بأخلاق العمل في منظمات الأعمال.

واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي بصورة رئيسية إضافة الى المنهج التاريخي، وتوصل في دراسته الى عدد من النتائج منها، وجود اتفاق بنسبة عالية جدا على وجود علاقة جوهريّة بين الالتزام بأخلاقيات العمل تجاه الجمهور والممارسة الإدارية، وأخلاقيات العمل تجاه المنظمة والممارسة بنسبة كبيرة وبنسبة فوق الوسط بين الممارسة الإدارية ومهارة التغيير وإدارة الاجتماعات.

واوصت الدراسة بضرورة اهتمام منظمات الأعمال بتدريب وتأهيل القيادات الإدارية على الالتزام بالأخلاقيات والتركيز على نشر ثقافة اخلاقيات العمل بين العاملين.



## التعقيب على الدراسات السابقة:

تؤكد الدراسات السابقة على أهمية أخلاقيات العمل وضرورة الالتزام بها حيث توصي بعض الدراسات بضرورة تأهيل القيادات الإدارية بالالتزام بأخلاقيات العمل ونشر الوعي بأهميتها والتي جاء تأكيدها في الدراسة الثانية والثالثة.

فيما تؤكد الدراسة الأولى على وجود علاقة في الالتزام بأخلاقيات العمل وأثرها على السلوك الإداري، وتتفق الدراسات على أهمية أخلاقيات العمل وأثرها الجوهرية، إلا أن كل دراسة وجهت اهتمامها بأخلاقيات العمل وركزت تأثيرها على جانب معين ففي الدراسة الأولى تم ربطها بالسلوك الإداري، وفي الدراسة الثانية في مدى تحقق التنمية المستدامة، أما في الثالثة علاقتها في الممارسة الإدارية.

## التفسير العلمي:

قال الله تعالى: (فبما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فظا غليظ القلب لانفضوا من حولك فاعف عنهم واستغفر لهم) (سورة آل عمران- ١٥٩)

بالتأمل في هذه الآية الكريمة نجد أنه من رحمة الله سبحانه بنبيه حسن خلقه ولين كلامه، ولذلك نجد سيرته العطرة صلى الله عليه وسلم مليئة بحسن خلقه ورفقه فعن أبي هريرة رضي الله عنه أن النبي صلى الله عليه وسلم قال: ((إنكم لا تسعون الناس بأموالكم، ولكن ليسعهم منكم بسط الوجه وحسن الخلق)).

لهذا يجدر بنا التأسى بقدوتنا صلى الله عليه وسلم وتطبيق منهجه في أعمالنا وتعاملاتنا الإدارية سواء مع الرئيس أو الزملاء أو المرؤوس والمستفيدين، ولهذا نجد أن أخلاقيات العمل في الإدارة أمر له أهمية عظيمة فعن طريقها يحصل الارتقاء المهني وتحقق للمنظمة النجاح والتقدم.

## مفهوم أخلاقيات العمل:

تعرف الأخلاقيات "مجموعة الصفات السلوكية المشروعة التي يتسم بها الشخص المسلم(الموظف)، والتي لها تأثير واضح على السلوك العام والخاص، المحققة للخير، والمنعة للشر، المناصرة للحق، والمناهضة للباطل، الداعمة للعدل والإحسان، والرافضة للظلم والطغيان في المجتمع، ضمن قواعد ومعايير شرعية محددة، تحكم هذا السلوك".<sup>٥</sup>

<sup>٥</sup> احمد بن داود المزجاجي الأشعري، الوجيز في أخلاقيات العمل، جدة: خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، ٢٠١٣م، ص



وتعرف اخلاقيات العمل بأنها "مجموعة من الصفات الحسنة التي لا بد من توافرها في صاحب المهنة ليؤدي عمله على الوجه الأمثل"<sup>٦</sup>

وتعرف اجرائيا بانها مجموعة من المبادئ والقيم التي تضبط تصرف الموظف وتحكم سلوكه الإداري.

### أخلاقيات الرئيس والمرؤوس:

فالأخلاق من اهم القيم والاسس التي يبني عليها المجتمع، فممارسة اخلاقيات العمل في الإدارة طريق للنجاح في التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين وحتى المستفيدين، لذلك نجد اهتمام الإسلام بهذا الجانب واضح، وتتجلى أهمية الأخلاق في الإدارة من خلال اخلاق الرئيس مع المرؤوس، وأخلاق المرؤوس مع رئيسه.

## أخلاق الرئيس مع المرؤوس + أخلاق المرؤوس

### أخلاق المرؤوس مع الرئيس

### أخلاق الرئيس مع المرؤوس

١. الاحترام والتقدير

١. التواضع ولين الجانب

٢. السمع والطاعة

٢. العدل والانصاف

٣. تقديم التقارير لرئيسه حول تصرفات واخلاص الموظفين التابعين له بصدق ودون محاباة.

٣. مكافأة من يحسن عمله وابداء النصيحة لمن لم يحسن

٤. مراعاة قوانين سرية العمل

٤. الشفافية والموضوعية

٥. مراعاة آداب اللياقة اثناء مخاطبة الرئيس

٥. الرفق

<sup>٦</sup> سعيد بن ناصر الغامدي، اخلاقيات العمل (ضرورة تنموية ومصلحة شرعية)، مكة المكرمة: الإدارة العامة للثقافة والنشر، ٢٠١٠م، ص ٣٣



## أهم الصفات الأخلاقية في الإدارة

### ❖ القوة والأمانة:

قال تعالى: (إن خير من استأجرت القوي الأمين) (سورة القصص- ٢٦)

تعرف الأمانة بانها حفظ للودائع وحقوق الآخرين وعدم التصرف بها بغير وجه حق وصيانتها وهي ذات علاقة بخلق الصدق والإخلاص.

أما القوة فهي درجة توفر القدرة والإرادة في القيام بالأعمال الموكلة بها الموظف وهي ذات علاقة بمدى توفر الخبرة والتخصص.

وهاتان الصفتان هما القاعدة الأساسية التي بهما تعرف الجودة في ممارسات القائمين على الأعمال، وهما الميزان الذي توزن به الكفاءة والجودة والتميز، سواء أكان العمل مسئولية

أسرة، أو مسئولية تعليم، أو إدارة مؤسسة أو دولة أو وزارة، أو حتى رعاية الغنم، وهي الوظيفة التي قام بها موسى عليه السلام، بعد أن وصفته بنت شعيب به بهذا الوصف، أي أن هاتين الصفتين لا بد من تحققها في كل من ولي عملا صغيرا كان أو كبيرا.<sup>٧</sup>

### ❖ الحفظ والعلم:

قال تعالى: (اجعني على خزائن الأرض إني حفيظ عليم) (سورة يوسف- ٥٥)

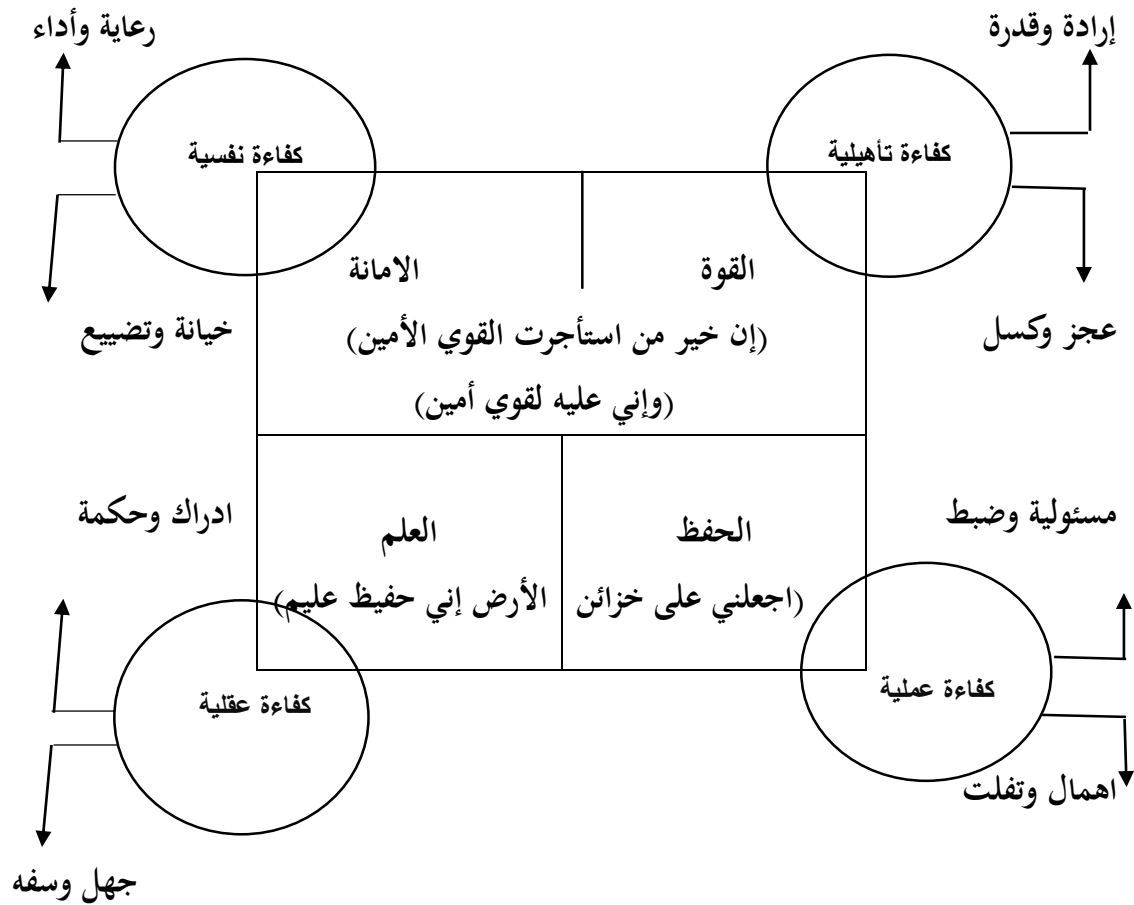
وتشير الكفاءة الى درجة قدرة الموظف على استثمار الموارد، واما الفاعلية درجة تحقيق الفاعلية وهاتان الصفتان وثيقة الصلة بالكفاءة العملية والعقلية، فمتى توافرت هذه الصفات

استطاع الموظف الإداري تحمل المسئولية في عمله، واتقان عمله وادائها على علم وبصيرة، وتحقق فيه خلق الحفظ والعلم.

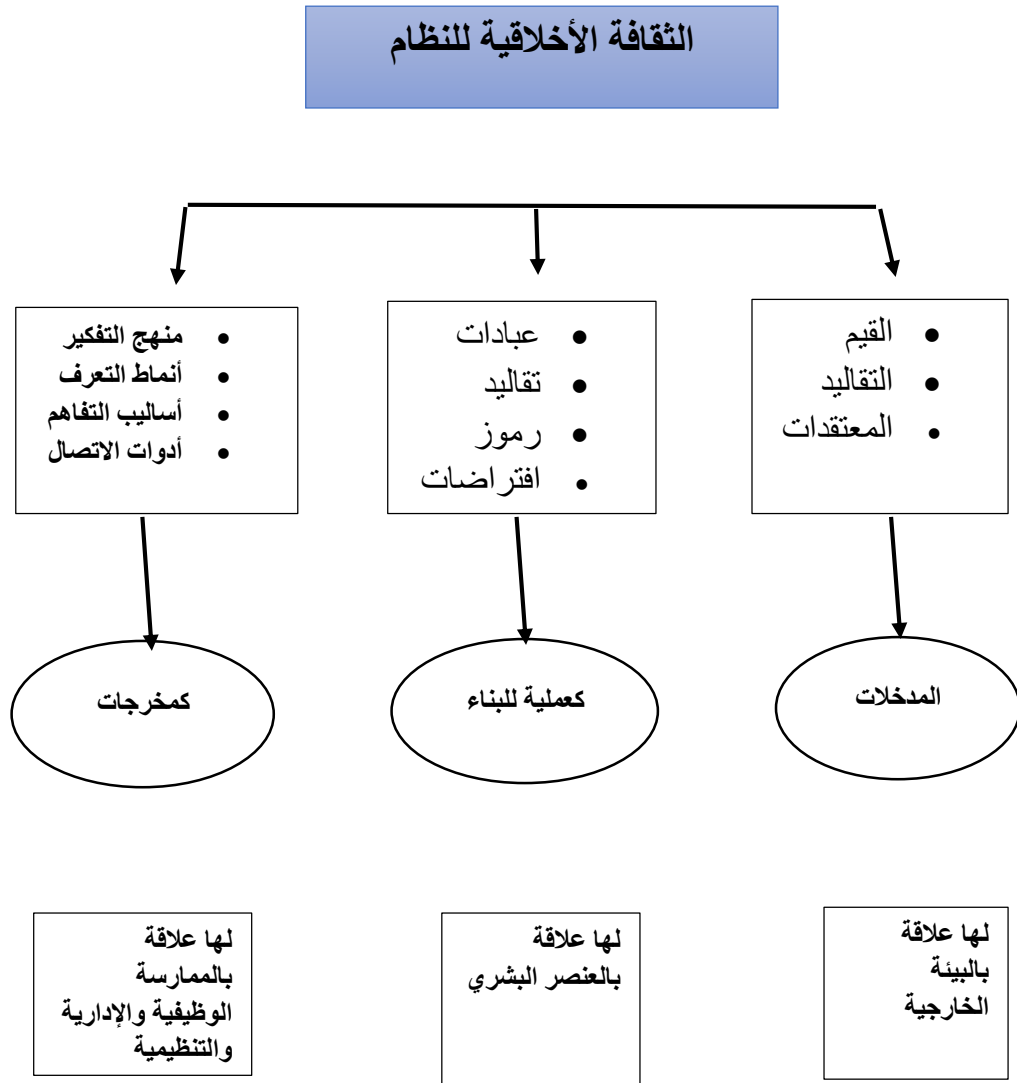
<sup>٧</sup> الغامدي، مرجع سابق، ص ٦٣



الخريطة الأخلاقية للأخلاق الأربعة (القوة والأمانة، الحفظ والعلم)  
في مجال الإدارة



الشكل ١: الخريطة الأخلاقية، المصدر: (الغامدي، ٢٠١٠: ٦١)



الشكل ٢: الثقافة الأخلاقية للنظام، المصدر: (أبو بكر، ٢٠٠٩م: ١٦٠)

## مبادئ الإدارة الإسلامية:

هناك مبادئ إنسانية وأخلاقية حثنا عليها ديننا الحنيف ووردت في القرآن والسنة، وعن طريقها تنتظم وتستقيم أمورنا في كافة حياتنا العلمية أو العملية، وحتى في ممارساتنا الإدارية من أهمها:

### ١. الصدق:

محاسبة الموظف لما يقوله وحرصه على الصدق في القول أو العمل أو الوعد وحتى في المعاملات الإدارية لها أثر كبير على سلوكه وعلاقاته في العمل سواء مع زملاءه أو رؤسائه، لأنه طريق للبر والتقوى والفلاح.

لقوله سبحانه وتعالى: (والذي جاء بالصدق وصدق به أولئك هم المتقون) (سورة الزمر- ٣٣)

### ٢. الأخلص:

والإخلص يشمل جميع الأمور وجميع أعمالنا بداية في إخلاصنا في عبادتنا، وفي أعمالنا، وفي معاملاتنا الإدارية، وفي جميع الأعمال، فإذا إخلصت النية وصدقت حسن عملنا وأكمل عمل بوجه صحيح، فعلى الموظف ان ينوي اثناء أدائه لعمله طاعة الله وامثال أو امره، ويستشعر عظم الاجر في إخلاصه للنية، لان من صلحت نيته صلح عمله وقول الرسول صلى الله عليه وسلم: (إنما الأعمال بالنيات، وإنما لكل امرئ ما نوى)

### ٣. العدل والأمانة:

قال تعالى: (إن الله يأمركم أن تؤدوا الأمانات إلى أهلها وإذا حكمتم بين الناس أن تحكموا بالعدل) (سورة النساء- ٥٨)

امر الله تعالى في الآية الكريمة بأداء الأمانة والحكم بالعدل، لعظم أمرهما، وأثرها على سلوك الموظف،

فالأمانة خلق وتتمثل في المحافظة على حقوق ومصالح العمل وادائها على الوجه الصحيح، والالتزام بأوقات العمل الرسمية وعدم ضياعها أو التلاعب فيها، ولا يستغل مصلحته الشخصية على حساب عمله.

وقد نصت نصوص الخدمة المدنية في المادة الحادية عشرة فقرة ج بأنه:





(يجب على الموظف أن يخصص وقت العمل لأداء واجبات وظيفته)<sup>٨</sup>  
والعدل يتمثل أيضا في الأقوال والأفعال وفي تعاملاته الوظيفية ولها عدة جوانب في  
العمل يتمثل في العدل في تعامله مع الرئيس، وفي تعامله مع زملاءه، وفي تعامله  
مع المستفيدين فلا يميز بين المستفيدين، وعليه أن يعطي كل ذي حق حقه.  
والتزام الموظف ووفاءه في عمله دليل على اهتمامه والتزامه بضوابط عمله وبما  
نص عليه عمله.

#### ٤. حسن التعامل:

تلطف الموظف وتخلقه بحسن المعاملة مع رئيسه، وزملاءه، ورفقه بالمستفيدين  
دليل فنه في حسن المعاملة وفي اهتمامه بأمور الآخرين وتقديم الخدمات لهم ،  
فحسن المعاملة خلق عظيم وطبقها قديمتنا وحبينا ملهم الأمة محمد صلى الله عليه  
وسلم.

ويقول الله تعالى في ذلك: ( فبما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فظا غليظ القلب  
لانفضوا من حولك) (سورة آل عمران- ١٥٢)

وعلى الموظف ان يحرص في معاملته لزملاءه او المستفيدين ان يعاملهم بما يجب  
ان يعاملوه به، فحسن معاملته يعطي انطباعا حسنا لمنظمتها بما يحقق لها النجاح  
والسمعة المهنية الحسنة.

وقد أكد نظام الخدمة المدنية على أهمية حسن المعاملة في المادة الحادية عشرة  
فقرة بأنه:

(يجب على الموظف خاصة أن يراعي آداب اللياقة في تصرفاته مع الجمهور،  
ورؤساءه، وزملائه، ومرؤوسيه).

#### ٥. الكفاءة:

وهي ان يكون الموظف ملم بمتطلبات وظيفته، ولديه الخبرة والمهارة لتأديتها على  
أكمل وجه، حيث يتمثل ذلك في مدى اتقانه لعمله ووعيه بمتطلبات عمله  
واجراءاتها الفنية، بمعنى تكون لديه الخلفية والدراية الكافية بما يحتاجه العمل،  
ولديه القدرة في تطوير مهاراته واستخدام خبرته الإدارية في تسيير العمل وبلوغه  
النجاح والتقدم في الوظيفة العامة.

<sup>٨</sup>وزارة الخدمة المدنية متاح على <http://cutt.us/iGAPN> تاريخ الدخول ٢٩/١٠/٢٠١٧.



وقد نص ذلك نظام الخدمة المدنية على أهمية الكفاءة بما يلي:  
(الجدارة هي الأساس في اختيار الموظفين لشغل الوظيفة العامة)<sup>٩</sup>

### ٦. الشرف:

وتتمثل في عفة الموظف ونزاهته عن كل ما يخل بشرف الوظيفة وضبط نفسه عن الحرام، فحزة النفس تربي الموظف على الترفع عن كل ما يمس دينه أو نفسه أو منظمته، وفي ذلك أثر عظيم في حماية وظيفته من ذريعة الوساطات والمحسوبية.

وأكدت نصوص الخدمة الوطنية على خلق الشرف في المادة الحادية عشر فقرة أ أنه: (يجب على الموظف خاصة أن يترفع عن كل ما يخل بشرف الوظيفة والكرامة، سواء كان ذلك في محل العمل أو خارجه)<sup>١٠</sup>

### وسائل تعزيز اخلاقيات العمل:

لعلنا نورد هنا بعض الوسائل التي تساهم في تعزيز اخلاقيات العمل وحسب ما اطلعت اليه الباحثة في الكثير من المصادر، والتي نأمل ان تحفز الموظف وتدفعه الى التمسك والوعي بأخلاقيات عمله التي تتبع أولا من وعيه بدينه، واقتدائه بنبيه وتحليه بمكارم الاخلاق التي كان رسول الله صلى الله عليه وسلم يتخلق بها في سائر اموره وتعاملاته.

١. القدوة الحسنة وخير قدوة هو معلم البشرية محمد صلى الله عليه وسلم بامتثال أوامره والتأسي بأخلاقه.

٢. تنمية الرقابة الذاتية والاستشعار في كل عمل يؤديه الموظف بأن الله مطلع عليه.

٣. تنمية الوازع الديني وأن العمل عبادة وطاعة لله تعالى.

٤. أنظمة وقوانين المنظمة كعمل ميثاق لأخلاقيات العمل وتوزيعه للموظفين بحيث يكون دليلا ومرجعا لهم للالتزام بالقيم الخاصة بوظيفتهم.

٥. عمل دورات تعزز قيم الاخلاق في العمل ونشر الوعي الأخلاقي.

٦. المتابعة واستخدام نظام تقييم الأداء لتعزيز السلوك الإيجابي.

٧. مكافأة الموظف الملتزم أخلاقيا بوظيفته.

<sup>٩</sup> وزارة الخدمة المدنية، مرجع سابق  
<sup>١٠</sup> وزارة الخدمة المدنية، مرجع سابق



## الخاتمة:

أنزل الله عز وجل القرآن الكريم هدى ونور يضيء لنا الطريق، ويهذب اخلاقنا ويرشدنا في تصرفاتنا وتعاملاتنا، حيث الكثير من الآيات والنصوص القرآنية التي تتناول الاخلاق الحسنة، فهذا عز وفخر للمؤمن الحق ومرجع له للاحتكام به والعمل بما جاء فيه.

ولأهمية الاخلاقيات في العمل وأثرها في حماية المهنة، ادعو كل من المسؤولين والمنظمات الاهتمام بالبناء الأخلاقي السليم، خاصة وان الفرد يستمد سلوكه الأخلاقي متأثرا بثلاثة عناصر من اهمها الفرد والمنظمة والبيئة، والاخذ بالقاعدة الأساسية في تعزيز اخلاقيات العمل وإبراز أهميتها ومدى تأثيرها في تقدم المنظمات ونجاحها، فهي السبيل للقضاء على الفساد الإداري، كما ادعوهم الى عمل ميثاق او دليل للسلوك الأخلاقي يوضح ويرشد العاملين بالالتزام بالضوابط الأخلاقية في العمل وتبين العقوبات لمن خالف هذا الميثاق وتفعيل هذا الميثاق من خلال البرامج التدريبية والندوات ونحوها، ونشره بين الموظفين وتقييم أدائهم من خلاله.

كما اوصي الباحثين والمهتمين في مجال البحوث العلمية بربط مواضيع الأبحاث واثراءه من خلال الرجوع الى كتاب الله عز وجل، ودعم وتقوية بناء البحث بالآيات والتفاسير الشرعية، فهي أعظم الأدلة وصدقها حجة. وفي الختام ارجو من الله ان يجعل هذا المقال خالصا لوجهه وان ينفع به من قرأه، وأن يوفقنا في قراءة القرآن الكريم والاسترشاد به في كل امورنا العلمية والعملية.



## المراجع:

- القرآن الكريم
- السنة النبوية
- أبكر؛ الهادي محمد علي (٢٠١٣م)، السلوكيات الإدارية للموظف وأثرها على اخلاقيات العمل: دراسة من منظور إسلامي، رسالة ماجستير، ام درمان: جامعة ام درمان الإسلامية.
- ابن كثير؛ الحافظ، تفسير القرآن الكريم، متاح على: <https://furqan.co/ibn-katheer/3/159> تاريخ الدخول ٢٠١٧/١١/٢٠م
- الاشعري؛ احمد بن داود المزجاجي(٢٠١٣م)، الوجيز في اخلاقيات العمل، جدة: خوارزم العلمية للنشر والتوزيع
- السعدي؛ عبد الرحمن بن ناصر، تيسير الكريم الرحمن في تفسير كلام المنان، متاح على: <https://furqan.co/saadi/3/159> تاريخ الدخول ٢٠١٧/١١/٢٠م
- الطبري؛ ابن جرير، جامع البيان عن تأويل آي القرآن، متاح على: <https://furqan.co/tabari/3/159> تاريخ الدخول ٢٠١٧/١١/٢٠م
- عبد الله؛ عمر عبد الله العبيد (٢٠١٥م)، أثر الالتزام الأخلاقي في الممارسة الإدارية: دراسة تطبيقية على شركة سكر كنانة المحدودة بنك الخرطوم، رسالة دكتوراه، ام درمان: جامعة ام درمان الإسلامية.
- الغامدي؛ سعيد بن ناصر(٢٠١٠م)، اخلاقيات العمل (ضرورة تنموية ومصالحة شرعية)، مكة المكرمة: الإدارة العامة للثقافة والنشر
- قزق؛ محمود نايف(٢٠٠٥)، درجة التزام رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، رسالة ماجستير غير منشورة، عمان: جامعة عمان العربية للدراسات العليا
- محمد؛ سهام سيد عثمان (٢٠١٤م)، أثر اخلاقيات الإدارة في تحقيق التنمية المستدامة في قطاع الاتصالات بالسودان، رسالة دكتوراه، السودان: جامعة ام درمان الإسلامية.
- محمود؛ أبو بكر مصطفى(٢٠٠٩م)، اخلاقيات وقيم العمل في المنظمات المعاصرة، الإسكندرية: الدار الجامعية
- وزارة الخدمة المدنية متاح على <http://cutt.us/iGAPN> تاريخ الدخول ٢٠١٧/١٠/٢٩م





هذا الكتاب منشور في

