

الفصل الرابع: الانضباط والالتزام الوظيفي

❖ ما المقصود بالانضباط؟

يقصد به لغة: مصدر من الضبط وهو "ضبط الشيء حفظه بالحزم" ورجل ضابط أي حازم ويقصد به الحزم في تنظيم الأمور بمعنى، اهتمام التقني بجميع الأنظمة المنظمة لمهنته والمحافظة عليها، سواء الانضباط في الوقت أو التصرفات، أو الشكل، أو التعامل مع جميع المستويات.

❖ صور الانضباط الوظيفي:

- صور من كيفية تفعيل الانضباط والإتقان:
- 1- الموظف قدوة في جميع أعماله، فانضباطه ومحافظة على أوقات العمل محفز واضح للآخرين.
 - 2- الموظف أسوة، فتقيد بكافة الأنشطة والأعمال كفيل بوصول هذه القيمة للآخرين.
 - 3- الموظف ليس مخزنا للمعارف والمعلومات، ولكن لديه القدرة لكيفية الحصول عليها وطرق الاستفادة منها وتطبيقها.
 - 4- تقيد الموظف بوسائل السلامة أثناء التطبيق العملي يطبع لدي الآخرين أهمية ذلك.
 - 5- الموظف المتقن يهتم أكثر بدرجة إتقان الأعمال التي ينجزها الآخرين أكثر من الاهتمام بكميتها.
 - 6- محافظة الموظف على التواجد في الساعات المكتبية والإجابة عن استفسارات الآخرين يشجعهم على التواصل معه.

• صور أخرى للانضباط في حياة الموظفين:

أولا: الانضباط في الشكل:

1. اهتم بشكلك الخارجي.
2. التزم بالزي الرسمي.
3. اعتن بإجراءات السلامة في المصانع.

ثانيا: الانضباط في الوقت:

- الوقت هو الزمن وهو الإنسان فأنت مجموع أيام حياتك، فاهتمامك بوقتك واستثماره، اهتمام بنفسك.
- 1- تعرف على جدولك في العمل واحضره قبل بدء العمل.
 - 2- تعرف على التقويم للعمل لتعرف أوقات انجاز الأعمال، وتعديل الجداول، وأوقات الفترات، والأهداف النهائية، وغير ذلك.
 - 3- لا تخرج من العمل إلا في الأوقات المحددة.
 - 4- راجع أعمالك أولا بأول، واسأل عما يشق عليك.
 - 5- قدم الواجبات والمشاريع والبحوث في أوقاتها، ولا تتركها إلى آخر الوقت.
 - 6- تغلب على ظروفك، واحتفظ بنسبة الغياب للطوارئ والضرورة والمرض.
 - 7- استسلم مكافئتك عند الإعلان عنها.
 - 8- احضر إلى العمل قبل بدء الدوام، وأوقف سيارتك في المكان المخصص، وبالطريقة السليمة.
 - 9- استثمر ساعات الاستراحة للالتقاء بالزملاء في العمل، واسأل عن كل ما يشق عليك أولا بأول.

ثالثا :الانضباط في التعامل (التصرفات)

يحتاج الإنسان للتعامل مع من هو أعلى منه، ومن هو مثله، ومن هو أصغر منه، وانضباطه في التعامل يحفز الآخرين على احترامه.

1. اعرف قدر الموظفين والمسؤولين، وعاملهم كما تعامل والديك.
2. عامل زملائك كإخوانك، وحب لهم الخير وتعاون معهم على البر.
3. عامل الضعفاء ومن هم دونك باحترام ورحمة.
4. أنت في مجتمع متعلم، ولن تنال حقوقك بالقوة، وإنما بالإقناع والبيان.
5. احتفظ برزانتك ووقارك عند أية مناقشة.
6. دافع عن حقوقك بنفسك وتمرس على ذلك.
7. حافظ على ممتلكات ومرافق العمل فهي لك وإخوانك.

❖ ما هي العوامل المؤثرة في خروج الانسان عن سلوكه؟

- 1- الإكراه
- 2- الغضب
- 3- الخوف
- 4- الرياء والمصلحة

▪ العامل الأول :الإكراه:

المكره الذي يرغم على فعل ما لا يريد أو قول ما لا يريد، لا يؤاخذ شرعا على فعله.
بشرط: أن يكون الإكراه ملجئا حتى ترتفع المؤاخذه، ومعني الإلجاء الاضطرار بحيث يترتب على عدم تنفيذ الإكراه ضرر بدني أو نفسي أو اجتماعي.
ماذا لو كان الأمر الموجه للإنسان غير ملجئ
وانما يترتب عليه بعض الإحراج، فلا يعد إكراها شرعا، وبالتالي فإنه يؤاخذ على تنفيذ ما أمر به، لأنه نفذ الأمر باختياره واراادته.
وإذا كان المرء غير مؤاخذ على الإكراه، فلا تعد تصرفاته التي تصدر منه حال الإكراه سوية.

▪ العامل الثاني :الغضب:

الغضب يخرج الإنسان عن تصرفاته السوية ويحرجه بما يخرج من كلمات وتصرفات غير مدروسة، لم تمر على العقل فترة كافية للتأمل فيها .ولذا فإن المسلم مسؤول أن يضبط أعصابه ويتحكم فيها بحيث لا يقوده الغضب، بل هو يقود نفسه.
يجب أن نُقرّ بحقيقتين مهمتين:
الأولى :أن موجح الغضب في نفس الإنسان هو الشيطان، فدفع الغضب يكون بدفع سببه.
الثانية :أن الانتصار للنفس غريزة إنسانية قد يربطها بعض الناس بالعزة والقوة والكرامة وقد لا يكون هناك ارتباط بينهما.

وسائل يستطيع الإنسان بواسطتها تخفيف الغضب:

الوضوء، ذكر الله تغيير هيئة الانسان من الوقوف الى الجلوس، إشغال النفس بملهيات مختلفة الاسترخاء والهدوء والتنفس العميق، عدم مقابلة الهجوم بهجوم، تأجيل البحث في الموضوع واعطاء الطرفين فرصة في التفكير للوصول الى حل غير ارتجالي، خفض الصوت.

العامل الثالث :الرياء والمصلحة:

المرائي يتصنع السلوك الذي يخدمه في مصلحته ولو كان غير خلق له، فيتصنع الكرم أو التدين أو خدمة الآخرين لينال بذلك مصلحة.

فلا تعد هذه التصرفات أخلاقا للشخص، لأنها ليست صادرة عن نفسية مستقرة فهي نوع من الكذب والغش وخداع الآخرين، فلا يصح اعتبار التصرفات المصلحية أخلاقا، وإلا اختلط الصادق بالكاذب.

كيف نستطيع تمييز الصادق من الكاذب؟

هناك ثلاث طرق تساعد على التعرف على صدق التصرف من عدمه وهي:

1. الرجوع الى أهل الدراية والخبرة الذين يستطيعون من خلال التجربة تمييز التصرفات غير الصادقة.
2. ملاحظة السلوك العام للشخص في مدة معينة، لأن المتصنع لا يستطيع التصنع لمدة طويلة.
3. اختبار المتصنع والمرائي في بعض المواقف التي لا يصبر عليها ألا الصادقون، فالمرائي في الكرم لا يتحمل الانفاق من ماله الشخصي دائما.

العامل الرابع :الخوف:

الخوف عامل قهري يسيطر على نفسية الإنسان فيلجئه إلى سلوكيات لا تدل على خلقه، ولذلك فإن الخوف يصرف الانسان عن طبيعته وخلقته.

❖ مفهوم المصلحة العامة:

المصلحة لغة :المنفعة

ويقصد بها :المنفعة التي لا تقتصر على شخص معين، وانما تحقق نفعا عاما للناس، وإذا كانت تحقق المصلحة لعموم الناس، وتضر مجموعة محدودة منهم، فلا يؤثر ذلك على تحقق المصلحة العامة، مثال تسعير السلع يحقق المصلحة العامة للناس ولو كان يضر بعض التجار. وكذلك النظم الادارية والقوانين الوضعية ربما لا تناسب حالة بعض الموظفين، ولكنها تفيد أغلبهم.

الوظيفة إحدى صور المصلحة العامة، لأنها لا تفيد شخصا معينا، وانما تؤدي خدمات لعموم الناس، لذا فإن علاقة الوظيفة بالمصلحة العامة علاقة جزء بالكل.

الأخلاق الاسلامية اذا عمت في المجتمع، والتزم بها الأفراد، آمنوا على أنفسهم وأموالهم، وتعاونوا فيما بينهم ، وهذا ينعكس بالتالي على أدائهم لعباداتهم وأعمالهم الفردية والاجتماعية.

❖ كيف تحقق الأخلاق الاسلامية المصلحة العامة:

المصلحة العامة تتحقق بالنفع العام، والأخلاق أهم العوامل التي تحقق النفع العام، وفي الجانب الوظيفي تحقق الأخلاق النفع العام بالآتي:

- 1- بزيادة الإخلاص والرقابة الذاتية، وهو العامل الأول في حسن أداء الموظفين.
- 2- بالعلاقات الحسنة بين الموظفين ومرؤوسيهم، وبين الموظفين أنفسهم، وبين المراجعين.
- 3- بالوقاية من المشاكل الإدارية المستعصية كالرشوة والابتزاز، والغش.

❖ علاقة الادارة بأخلاقيات العمل:

توجد علاقة بين الانتاجية الجيدة ووضع العمال. سبب التفاوت يعود الى وضع العاملين بين حالتى الالزام والالتزام، فالذي يعمل بأخلاقيات المهنة وباعتى الالتزام يكون دقيق الانتاج وغزيره، أما الذي يعمل بدافع الالزام فهو ركيك الانتاج وضييلة.

❖ القواعد الأخلاقية التي تحكم السلوك في الوظيفة العامة:

يقصد بها: القواعد والمبادئ التي ينبغي أن يلتزم بها الموظف العام، وهو يؤدي واجبات وظيفته في الدولة المعاصرة.

توجد أربعة مبادئ أساسية واجب الالتزام بها في الدولة الديمقراطية الحديثة:

المبدأ الأول: الالتزام بالقاعدة الديمقراطية للمجتمع.

المبدأ الثاني: الادراك الواعي لمحدودية التخصص.

المبدأ الثالث: نطاق الولاء للقيادة.

المبدأ الرابع: تجنب تضارب المصالح.

▪ المبدأ الأول: الالتزام بالقاعدة الديمقراطية للمجتمع:

يقصد بذلك أن يشعر الموظف العام دائما وأبدا بأن السلطة النهائية راجعة الى الشعب، وأن الشعب من خلال ممثليه الشرعيين هم الفيصل النهائي، وأن الموظف العام ما هو الا خادم للشعب والمواطنين.

• ما أثر الالتزام بالقاعدة الديمقراطية للمجتمع؟

إذا اقتنع الموظف بهذا المبدأ وهو القاعدة الديمقراطية، يترتب على ذلك الاقتناع سلوك معين يلتزم به الموظف، وينبغي أن يظهر أثر هذا السلوك في الالتزام بثلاثة مبادئ فرعية وهي:

اولا: الالتزام بالمصلحة العامة: بأن يساوي في معاملته بين جميع الناس دون تمييز فئة على أخرى، وأن يشعر بأن الخدمة التي يؤديها ليست لفئة من الفئات أو مجموعة من المجموعات أو طبقة من الطبقات دون الأخرى.

ثانيا: احترام إرادة المجتمع: خدمة المواطن يجب أن تكون في حدود ما تقره الأنظمة والأجهزة التمثيلية والشرعية للمواطنين، ويجب أن ينفذها وان اختلفت عن وجهة نظره الشخصية.

ثالثا: منطقية السلوك في أجهزة الخدمة العامة: أي يكون السلوك الاداري في المؤسسات الحكومية منطقيا مع الاقتناع بالديمقراطية

• كيف يكون السلوك منطقيا؟

1. يتم من خلال التزام العاملين بمبدأ المصالح العامة، والبعد عن الإغراءات والضغوط التي تقابلهم لإرضاء أفراد أو فئات على حساب المجتمع.
2. كما يظهر حين ينتصر الموظف العام لحق المواطن العادي.
3. كما يتحقق من خلال احترام الموظف للمواطن وللعامل الذي يعمل معه.
4. ومن خلال خلق جو أخلاقي داخل المنظمة والمشاركة في تحقيق رسالتها.

▪ المبدأ الثاني: الإدراك الواعي لمحدودية التخصص:

الموظف المتخصص هو سيد الموقف في تنفيذ السياسات بل وفي تخطيطها في كثير من الأحيان. ولكن يجب أن يدرك أن قراراته الفنية يجب أن تخضع دائما للمبادئ القيمة أي يجب أن تكون متأثرة بشكل مباشر باحتياجات الناس وأهدافهم وإلا يتبادر الى عقله أن قراره الفني المتخصص هو الذي يسود حتى ولو كان لا يستجيب لمتطلبات ورغبات المجتمع، وسوف يؤدي هذا إلى الغرور والانغلاق في ميدان التخصص مما يؤدي إلى سلوك غير أخلاقي في العمل العام.

▪ المبدأ الثالث: نطاق الولاء للقيادة:

كثير من الانحراف وسوء السلوك في العمل يأتي عن الفهم الخاطئ للولاء الذي يجب أن يعطيه الموظف لقيادته الادارية ورئيسه المباشر. ما مدي الطاعة التي يعطيها الموظف العام لرئيسه؟ واين تقف حدود هذه الطاعة؟ وهل هي طاعة مطلقة؟ ومتي ينبغي أن يقول الموظف لرئيسه: لن أطيع أوامرك لأنك مخطئ؟

• هناك نقطتان حديرتان بالمناقشة:

1- الولاء للقيادة السياسية الحاكمة.

2- الولاء للقيادة الإدارية والتنفيذية بالمنظمة.

ان ولاء الموظف العام ينبغي أن يكون دائما للنظام السياسي القائم للسلطة المشروعة. ولذلك يجب على الموظف العام أن يلتزم بتنفيذ قراراتها بدقة وإخلاص ولا يماطل في تنفيذها ولو كان غير راضي عنها أو لأنها على عكس رغباته الشخصية.

• ما مدي الولاء والطاعة للقرار الاداري الذي يصدر من الرئيس الاداري إذا رأي المرؤوس أن فيه خلافا أخلاقيا أو فسادا اداليا؟

أولا: لا ينبغي أن يؤخذ كل خلاف في الرأي بين الرئيس والمرؤوس باعتباره خلافا أخلاقيا. تتطلب المسؤولية العامة من الموظف أن يقرر بكل دقة:

- ✓ هل الخلاف بينه وبين رئيسه يرتكز في أخلاقية القرار؟
 - ✓ أم قرار الرئيس له ما يبرره في ضوء الظروف والملابسات في ذلك الموقف؟
 - ✓ وهل الموظف متأكد بما لا يدع مجالا للشك أنه صائب في معارضته لرئيسه وأن رئيسه هو خاطئ؟
- الإجابة على الأسئلة السابقة قد تفرق ضمير الموظف الأمين.

متي شعر الموظف بأن رئيسه قد خرق القانون بقصد، وأتي بتصرف فيه فساد اداري واضح افعل التالي: لك الحق في معارضته ورفع الأمر الى السلطات العليا داخل وخارج المنظمة أو حسب ما يقتضي الموقف.

ان الطاعة العمياء لقرارات الرئيس المباشر قد توقع في بعض الأحيان في الخطأ والفساد الاداري، بل يجب عليه أن يحكم ضميره في تنفيذ القرار فينفذ ما يتماشى مع القانون ويعارض ما خالفه لأن العمل العام مسئولية يسأل عنها أمام الله.

▪ المبدأ الرابع :تجنب تضارب المصالح:

أي تضارب المصلحة العامة مع المصلحة الشخصية للموظف العام. لا يخلو قانون للخدمة المدنية من مواد محددة تمنع الموظف العام من التعامل الاقتصادي والمالي مع المؤسسة التي يعمل فيها بشكل مباشر أو غير مباشر بحيث لا ينبغي أن يعود- نتيجة لذلك التعامل - نفع مالي أو اقتصادي لصالح الموظف أو أحد أفراد أسرته المباشرين كالزوجة والأبناء والإخوان. تحذر قوانين الخدمة العامة الموظفين- لا سيما القادة الإداريين- من تقبل الهدايا الخاصة من المواطنين وشركات القطاع الخاص لا سيما التي لها معاملات تجارية مع المؤسسة التي يرأسونها أو تحسبا أيضا من استغلال سلطة المكتب في تفضيل تلك الشركات والمنظمات دون سواها من المتعاملين مع المؤسسة. هل تلك القوانين والنظم تستطيع أن تؤكد أن الموظف المسئول سيلتزم بذلك وسيمتنع عن التعامل مع المؤسسات التي له فيها مصلحة خاصة.

الأمر يرجع كله الى خلفية الموظف والى أمانته وقيمه الخلقية التي تربي عليها في البيت والمدرسة والمجتمع، وهذا هو صمام الأمان الحقيقي ضد الفساد والرشوة والمحسوبية واستغلال النفوذ وعليه فإن أثر البيئة الاجتماعية على أخلاقيات الموظف العام أمر بالغ الأهمية.