

الفصل الثالث

قيم الفرد والمنظمات وأخلاقيات العمل

❖ ما أسباب الاهتمام بموضوع القيم؟

- بسبب الدعوة إلى تبني قيم إيجابية داخل منظمات الأعمال، لأن الكثير من المشكلات الإدارية ترجع إلى غياب منظومة القيم الإيجابية التي يجب أن يتحلى بها الموظف.
- لأن الخلل في سلوكيات الأفراد يرتبط في جانب منه بالقيم التي يتمسك بها هؤلاء.
- لذلك من الضروري أن نتطرق إلى مفهوم القيم وأهميتها، ومصادرها، وأنواعها، بما يساهم في فهم تأثيرها على سلوك الأفراد في المنظمات.

❖ ما العلاقة بين قيم الفرد والمنظمة من منظور الفكر المعاصر؟

تتمثل قيم المنظمة في الفكر الغربي فيما يسمى بالثقافة التنظيمية.

الثقافة التنظيمية: هي تعبير عن قيم الأفراد ذوي النفوذ داخل المنظمات، والتي تؤثر بدورها على الجوانب الملموسة من المنظمة وفي سلوك الأفراد، كما تحدد الأسلوب الذي ينتهجه هؤلاء الأفراد في قراراتهم، وإدارتهم لمروسيهم ومنظمتهم.

➤ **ربط ماكس شير بين الأخلاق والقيم، فالفعل يكون خير إذا حقق قيمة إيجابية ويكون شر إذا حقق قيمة سلبية.**

قيم المنظمة: هي عبارة عن ثقافتها التي تتجسد في طبيعتها المادية والفنية والتنظيمية والجوانب التي تتصل بالموارد البشرية، وتتمثل فيما يلي:

- 1- **تحقيق الأهداف:** القيم الأساسية لأي منظمة هو تحقيق أهداف مؤسسيها سواء كانت منظمة إنتاجية أم خدمية.
- 2- **الاستقرار:** تعمل المنظمة على الموازنة بين العوائد الكبيرة للمنظمة ، وبين استقرائها وعدم تعرضها للمخاطرة الشديدة.
- 3- **النمو:** المنظمات الملتزمة بالنمو تميل أكثر إلى إعطاء قيمة أكبر للإبداع والمخاطرة والربح والقدرة العالية على الإنتاج.
- 4- **الاستقلالية:** تسعى المنظمة إلى تدعيم استقلالها وتقرير مصيرها.
- 5- **السلطة:** تعطي كل المنظمات قيمة للسلطة وتخصص لها مكانا في هيكلها التنظيمي.
- 6- **التعاون:** التعاون الفردي دليل واضح على الالتزام بالوظيفة والمنظمة.

➤ **من الضروري أن يواكب نمو الشركة تفويض مسئوليات.**

➤ **لا بد أن تشجع التفويض حتى يكون هناك سرعة في اتخاذ القرار.**

العمل الجاد، الابتكار والإبداع، المشاركة في اتخاذ القرارات، تحقيق ميزة تنافسية، المحافظة على الجودة وتحسين الخدمة، الاستجابة السريعة والملائمة لاحتياجات العملاء ذوي العلاقة بالمنظمة، ومع بيئة العمل.

❖ ما تأثير القيم الأخلاقية على أداء الأفراد والمنظمات؟

- للقيم دور هام في تشكيل ثقافة المنظمة لما لها من تأثير ملموس على أداء الأفراد، سواء كانت هذه القيم من موروثات الأفراد أنفسهم أو منظماتهم.
- هذه القيم تؤثر تأثير كبير على مخرجات الأعمال التي يقوم بها الأفراد داخل المنظمة، بما يؤثر سلباً أو إيجاباً على قيمهم الذاتية.
- تستخدم قائمة القيم الإدارية كأداة لحل المشكلات حيث تمكن المديرين والموظفين من التركيز على أوجه الاختلاف والتشابه في قيمهم، فتمكن المدير من تغيير أسلوبه الإداري بما يتلاءم مع قيم الموظفين لتحسين أدائهم.

❖ أداء الفرد منسجم مع قيمه:

- الأفراد الذين يحملون قيم استقلالية في العمل سيعملون على نحو يحقق تلك الاستقلالية وإذا عجز الموظفون عن تحقيق الحافز المادي ذي القيمة لديهم من خلال العمل فإن نوعية الأداء سوف تنخفض.
- وحين تكون قيم الموظف شبيهة بقيم الموظفين الآخرين في نفس مجموعة العمل، فإن ذلك يدفعه للتفاعل معهم في عدة طرق إيجابية وبالتالي سوف يرتفع ويتحسن أدائه لعمله.
- وفي المقابل الموظف الذي يري أنه على خلاف في القيم مع مجموعته يتصرف بنحو مختلف، وهذا الشعور بالاختلاف يؤدي إلى الصراع وبالتالي يسوء الأداء.

❖ القيم الأخلاقية للفرد والمنظمة من منظور الفكر الاسلامي:

- أقر القرآن الكريم مفهوم الأخلاق في جانبين متكاملين، هما المعرفة والسلوك، المعرفة هي الناحية النظرية، السلوك هو الناحية العملية.
- وقد رسم الإسلام للأخلاق منهجاً واسعاً ومرناً سهل التطبيق في مختلف العصور والبيئات ، وجعل إطار القيم الأخلاقية واسعاً رحباً يحقق الحرية الشخصية ، ويتقبل الجهود الفردية ولكن في ذات الوقت وضع الضوابط التي تمنع الظلم ، والشر، والفوضى.
- فالعقيدة هي الأساس الذي يستند إليه الإنسان في قوله وعمله ، فإذا سلمت من الناحية الأخلاقية سلمت الأقوال والأفعال.
- قال صل الله عليه وسلم: [إن من خياركم أحسنكم أخلاقاً]
[إن من أحبكم إلي أحسنكم أخلاقاً وأقربكم مني مجلساً يوم القيامة أحسنكم أخلاقاً]
- يذكر أن علي بن أبي طالب أول من صاغ المفهوم القرآني عن الأخلاق في نظرية شاملة، وأهم مفاهيم الأخلاق عنده: **التوافق التام بين عقيدة المرء وقوله وفعله.**

❖ ما هو تعريف الأخلاق عند المفكرين المسلمين؟

سمي العلماء الأخلاق الفاضلة بالفضائل والأخلاق السيئة بالردائل. وما هذه الأخلاق إلا طبائع فمنها محمود ومنها مذموم.

وقال الإمام الماوردي **أن الأخلاق نوعين:**
أخلاق غريزية: طبع عليها الإنسان.
وأخلاق مكتسبة: تطبع عليها الإنسان.

❖ أخلاقيات العمل من منظور إسلامي:

لقد توج الإسلام العلاقة بين الفرد والجماعة برباط متين وعمل على تربية الفرد المسلم والجماعة المسلمة، والقيادة المسلمة، والمجتمع المسلم كل حسب واجباته، فتتحقق أهداف الفرد والجماعة في ظل التعاون والتراحم والتكافل الاجتماعي.

❖ إرساء قاعدتي القوة والأمانة:

- لقد حصن الإسلام الوظيفة العامة من الفساد بإرساء قاعدتي **القوة والأمانة**.
- فقصر إسناد الوظائف إلى من تتوافر فيه **القوة** وهي الإحاطة الشاملة بمهارات ومتطلبات أداء الوظيفة العامة.
- **الأمانة والخوف من الله**، بحيث تطمئن إلى أمانة الموظف العام لأداء مصالح الرعية المرتبطة بالوظيفة التي يشغلها.

❖ متى تظهر المشكلة الأخلاقية في الوظيفة العامة؟

- ✓ حين يقدم الموظف مصلحته الشخصية على المصلحة العامة، ويستغل عمله لتحقيق مصالح شخصية.
- ✓ يؤدي إلى ضياع ثقة الجمهور بأجهزة الدولة.
- ✓ وهنا تبدو أهمية تعميق الإسلام لمفهوم الأمانة.

➤ **أخلاقيات العمل:** هي الأحكام القيمية التي تتعلق بالأفعال الإنسانية من ناحية أنها خير أو شر.

➤ **السلوك الأخلاقي:** هو الذي عمل به المجتمع وأقره.

- **ويتكون من:** مجموعة من القواعد التي تبين للأفراد كيف يتصرفون في المواقف والحالات التي يتعرضون لها دون أن يخالفوا العرف السائد في مجتمعهم.

لذلك: يجب أن يكون العمل طبقاً للمعايير التي تضعها القوانين واللوائح التي تستمد في الأساس من الشريعة الإسلامية.

❖ كيف تصنف القيم الأخلاقية؟

▪ تصنف القيم الأخلاقية :

- ✓ مجموعة القيم الأخلاقية التي يجب أن يتصف بها العامل المسلم بصرف النظر عن العمل الذي يزاول .
- ✓ مجموعة القيم الأخلاقية التي ترتبط بالعمل أياً كان نوعه أو درجته أو شاغلوه.
- ✓ مجموعة القيم الأخلاقية التي ترتبط ببعض المهن دون بعض.

❖ مجموعة القيم الأخلاقية التي يجب أن يتصف بها العامل المسلم بصرف النظر عن العمل الذي يزاول.

هي صفات أخلاقية عامة مرتبطة بالفرد أينما كان موقعه في العمل.

- ✓ **التقوى:** أعظم وأجل القيم لأنها مفتاح سعادة المسلم في الدنيا والآخرة.
- ✓ **الإيمان:** هي مفتاح الإيمان إذ لا إيمان لمن لا أمانة له ولا دين لمن لا عهد له.
- ✓ **الصدق:** أرفع درجاته أن يصدق المرء مع ربه.
- ✓ **البشاشة وحسن التعامل مع الآخرين:** هي أول الطريق لإرضاء الآخرين وإدخال السرور في نفوسهم.
- ✓ **الرقابة الذاتية:** تعتمد على يقظة الضمير رقابة وقائية تمنع وقوع الخلل والانحراف، وهي صمام الأمان ضد الفساد والحيلولة دون وقوعه.

- نجحت المنظمات الإدارية الغربية في إحداث نقلة نوعية وكمية في مستوي الإنتاج ، من خلال تنمية المهارات الإنتاجية للعاملين وإدخال الأساليب والمعدات التكنولوجية الحديثة.
- لكنها لا تزال عاجزة عن مكافحة الفساد الإداري.
- لأن الأجهزة الرقابية الداخلية أو الخارجية لا تستطيع اكتشاف أو ضبط الفساد الإداري لأنه يتعلق بضمائر العاملين.

❖ التشريع الإسلامي اعتبر مراقبة الله في السر والعلن هي أعلى درجات الإيمان وهي الاحسان.

- مجموعة القيم الأخلاقية التي ترتبط بالعمل أي كان نوعه أو درجته أو شاغلوه.
- مستمدة من العمل الصالح كفريضة إسلامية، لا تختص بمهنة دون أخرى.
- **العمل عبادة:** العمل فريضة تعبدية مطالب المسلم بأدائها فالمسلم في أي موقع عمل إنما يعبد الله.
- **العمل مقياس التفاضل بين الناس:** قيمة المسلم في الإسلام بعمله الذي يعمل به وليس بحسبه ونسبه، والإسلام أول النظم التي أرست معايير الجدارة والكفاءة في العمل. وسبق الأنظمة الغربية ب 14 قرن.
- **الإخلاص والإتقان في العمل:** تحصين العمل من الفساد، بأن جعل أساس الأعمال النية وأن تكون مخلصه لله، وحث على إتقان العمل والإبداع فيه، والخبرة في العمل مفتاح الإتقان فيه.
- **احترام وقت العمل:** الالتزام بأداء العمل في الوقت المحدد لأن ذلك من تمام إتقانه.

❖ ما هي مجموعة القيم الأخلاقية التي ترتبط ببعض المهن دون بعض؟

1. هدفها السمو بالعمل إلى درجاته الأعلى، لتقديم خدمة أو منتج ذي قيمة وجودة عالية.
2. بعض المهن تحتاج إلى تركيز بعض القيم الأخلاقية حتى يتحلى بها أصحابها وفقا لطبيعة الوظيفة المهنية التي يشغلونها.
3. العاطفة الإنسانية صفة أخلاقية مهمة في مهنة الطب أكثر من بعض المهن الأخرى.
4. القدوة الحسنة صفة مهمة في القياديين.

❖ ما هي القيم الإسلامية التي يجب أن تتصف بها القيادات الإدارية في المجتمعات الإسلامية؟

▪ صفات القائد الإداري المسلم:

- 1- **القدوة الحسنة:** يجب أن يكون مثل أعلى لموظفيه، في الكفاءة الوظيفية والمقدرة الإنتاجية والسلوك القويم، والخلق الكريم والتزامه بواجباته، واحترامه للوقت ويحاول بث روح التعاون بين الموظفين.
- 2- **إقامة العدل والمساواة بين المرؤوسين:** يجب عليه أن يقيم العدل وينظر في مظالم مرؤوسيه بنفسه، وينصف المظلوم من الظالم، وأن يخلص إدارته من الفساد الإداري والمحسوبية.
☒ شعور الموظف بعدالة الإدارة سيؤدي إلي بث روح الانتماء لها ويحاول بذل أقصى جهد لرفع مستوي الإنتاج والأداء.
- 3- **الشورى والتفويض:** يجب عليه أن يستشير معاونيه ومرؤوسيه في أي موقف يحتاج اتخاذ قرار جماعي حتى يتحمل الجميع المسؤولية، ولا بد أن يتخذ معاونين أكفاء يعهد إليهم ببعض صلاحيته.
- 4- **حسن المعاملة:** هي التي جعلت غير المسلمين يخضعون للرسول صل الله عليه وسلم ويعدونه الرجل الأول من عظماء البشرية.

❖ أنواع حسن المعاملة:

- ✓ بشاشة اللقاء والترحيب الحار.
 - ✓ الاهتمام بأمور الآخرين وتقديم الخدمة الممكنة لهم.
 - ✓ عدم إحراج الآخرين وأهانتهم.
- وحسن المعاملة لا يكون للمسلمين فقط وإنما أيضا لغير المسلمين.

❖ حسن المعاملة في الوظيفة:

▪ حسن المعاملة يحتاجها الموظف مع:

- 1- زملائه في العمل.
- 2- من يتعامل معهم من جمهور الناس.
- 3- **المدراء في العمل:** ويكون ذلك بتنفيذ أوامره، لأنهم أولياء الأمور شرعاً، وحسن التعامل معهم يظهر أيضا في العلاقة الحسنة معهم، لأن لها مردود ايجابي علي جودة الأداء، وفي إحسان الظن بهم، وعدم غيبتهم أو نشر إشاعات كاذبة عنهم.

❖ من مظاهر حسن التعامل:

التحفة، الانتسامة، التعاون، خدمة الآخرين، التغاضي عن العيوب غير المقصودة، التنافس الشريف.

❖ ماذا تفعل لتحصل على حقك إذا ظلمك المسئول؟

هل تلجأ إلى تخشين المعاملة مع المسئول وغيبته والتشهير به، لأنك لن تستطيع أخذ حقك منه؟
يجب على الموظف أن يعلم أن غيبته للمسئول، لا تخدمه بل تضره بلوغ الغيبة إلى المسئول، أو رفع قضية تشهير ضده.

❖ حل هذه المشكلة بأمر عدة أمور:

- ✓ أن أخذ الحق له طرق شرعية ونظامية، وليس الغيبة.
- ✓ الناس مفطورين على حب من أحسن إليهم وعاملهم بالحسنى.
- ✓ المكاشفة والمصارحة والنصيحة الخالصة هي خير سبيل لصفاء القلوب وتقويم السلوك ، فقدم النصيحة بشكل مناسب.