

القيم التنظيمية ودورها في تشكيل أخلاقيات الأعمال بين النظريات المعاصرة والرؤية الإسلامية

د. حذيفة أحمد الأمين أحمد*

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح مفهوم القيم التنظيمية من منظور إسلامي، ومعرفة دور هذه القيم في بناء أخلاقيات الأعمال بالمنظمات. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المقارن للوصول لأهم النتائج. وقد توصلت الدراسة إلى بعض النتائج المتمثلة في تطبيق المعايير الأخلاقية أحياناً لا يتوافق مع أهداف المنظمات الربحية، مما يقود إلى تطبيق غير مكتمل لهذه المعايير. تختلف المستويات الأخلاقية في النظام الغربي تبعاً لقوانين وأعراف البلدان المختلفة، إن أوجه القصور والضعف في تطبيق أخلاقيات الأعمال في كثير من المنظمات الإسلامية، يعود بصورة أساسية إلى سوء التطبيق وليس لعيوب مرتبطة بالمنهج نفسه. كما خرجت الدراسة ببعض التوصيات كان أهمها: ضرورة تطبيق القيم التنظيمية للوصول لإرضاء الخالق عز وجل. اختيار القادة بأسس سليمة لدعم تطبيق القيم الأخلاقية.

Abstract

This study aimed to: clarify the concept of organizational values, in Islam. and knowing the role of these values in instruction of Business Ethics in organizations. The research adopted comparative descriptive method to reach the important results and recommendations. The study finds are: The Ethics standards applying sometimes don't agree with profit organizational targets, and this lead to uncompleted applying of these standards. The weakness of works ethics in most of Islamic organization, mainly back to weakness of applying, not for methodology himself. The research recommends are: necessity of organizational values, applying to axis of the creator satisfaction. Choosing the leaders in write basis, to support the values ethics applying.

مقدمة

تعد الأخلاقيات المهنية لمختلف الأعمال والأنشطة من الأمور المهمة في عالم الأعمال، حيث أصبح المنظرون في أي مجال من مجالات العمل يبحثون في أسسه المهنية وموجهاته الأخلاقية، وللقيم والأخلاق أهمية بالغة في حياة أي فرد وجماعة ومجتمع، حيث تمثل عنصراً موجهاً للسلوك الإنساني، ولها أثر في اختيار الوسائل والغايات، بل وتسهم في عملية التنبؤ بهذا السلوك.

وكثر الحديث في الآونة الأخيرة عن أخلاقيات العمل والإدارة؛ وذلك لأسباب عديدة منها: إضفاء قدر من الاعتبار الإنسانية على الأعمال والإدارة في شركات الأعمال، وخاصة أن الأعمال - ولعقود طويلة - لم تكن تحفل إلا بمعايير الربح والخسارة⁽¹⁾.

وفي ظل حدوث تغيرات رئيسية في مجال الأعمال، فقد زاد الاهتمام بالمشكلات والأزمات اللاأخلاقية التي شهدها هذا المجال، والتي أدت إلى انهيار الكثير من منظمات الأعمال، مما استدعى إلى اتخاذ إجراءات معتمدة على الجانب التطبيقي عبر بروز مفاهيم أخلاقية جديدة. كما أن هناك تغييرات حدثت على المستوى النظري لإعادة التفكير في الأسس التي قامت عليها النظرية الاقتصادية الرأسمالية، وبرز دعاة جدد يبحثون عن أخلاقيات الأعمال جنباً إلى جنب مع مفاهيم الربحية والكفاءة.

ولما كان الدين الإسلامي هو دين العبادات والمعاملات، فقد اهتم بوضع أحكام تنظم العمل العام والخاص وتضع الضوابط والتوجيهات للقائمين عليه، فالإسلام تضمن في شريعته أحكاماً واضحة وصريحة في هذا الجانب، ورد بعضها أو أشير إليه في القرآن الكريم، كما تناولته السيرة النبوية بقدر من التفصيل قولاً وعملاً، لا سيما ما يتعلق بأحكام القائمين على العمل وخدمة المجتمع، وضوابط

(1) مدحت أبو النصر، قيم وأخلاقيات العمل والإدارة، الدار العالمية للنشر والتوزيع، مصر، ط 1، 2008م، ص 13.

جامعة القرآن الكريم وتأميل العلوم • عمادة البحث العلمي •
وقيود عملهم حتى تتحقق مصلحة الناس.

وهذا التوجه الجديد في عالم اليوم نحو الحفاظ على القيم والأخلاق للمهنة قد سبقه المنهج الإسلامي بقرون عديدة، فقد حث الشارع الحكيم عباده المؤمنين على الاحسان في كل أمورهم، قال تعالى: ﴿وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾ [البقرة: 195].

ويؤدي التزام القيم الفاضلة التي يعتنقها الفرد المسلم، المستمدة من العقيدة الإسلامية، دوراً أساسياً في تشكيل سلوكه ونشاطاته، وعلى هذا الأساس فإن القيم هي أهم ما يميز شخصية الفرد في المجتمع عموماً، وفي ممارسة الأعمال داخل المنظمات على وجه الخصوص، فهي تؤثر على السلوك والأشخاص وعلى جميع مظاهر الحياة. وكذلك تظهر الصلة بين الأخلاق والعبادة؛ إذ أن العبادة روح أخلاقية في جوهرها لأنها أداء للواجبات الإلهية، كما تظهر في المعاملات والتي تمثل الشق الثاني من الشريعة الإسلامية بصورة أكثر وضوحاً⁽¹⁾.

مشكلة الدراسة:

كثير من منظمات الأعمال وفي إطار سعيها لتحقيق أهدافها - خاصةً الربحية منها- نجدها تعمل بكل الوسائل التي تعينها في مسعاها، بغض النظر أحياناً عن مشروعية هذه الوسائل ومدى ملاءمتها للأخلاق والقيم المطلوب توافرها، خاصة عندما تتعارض هذه الأخلاقيات مع الأهداف الربحية. ويمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال الأسئلة التالية:

- كيف تؤثر القيم على تشكيل أخلاقيات الأعمال بالمنظمات.
- ما مدى التوافق في النواحي القيمية بين الفكر المعاصر والحضارة الإسلامية.
- ما الوسائل التي يمكن من خلالها بناء القيم التي تعمل على تشكيل أخلاقيات الأعمال.

(1) محمد الفاتح المغربي، أخلاقيات المهنة في الإسلام، المكتبة العصرية، مصر، ط1، 2017م، ص1.

القيم التنظيمية ومورها في تشكيل أخلاقيات الأعمال بين النظريات المعاصرة والرؤية الإسلامية
أهداف الدراسة:

- سعت هذه الدراسة إلى الوصول لعدد من الأهداف المتمثلة في الآتي:
- المساهمة في نشر ثقافة أخلاقيات الأعمال في أوساط المنظمات.
- معرفة دور القيم الأخلاقية في بناء وتشكيل أخلاقيات الأعمال.
- إبراز الرؤية الإسلامية لموضوع القيم ودورها في بناء الأخلاقيات المهنية.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول موضوع القيم كأحد المحددات الهامة في مجال الأعمال، وما يترتب عليها من صياغة لأخلاقيات تساهم بصورة مباشرة في تجويد الأداء، وإيجاد نوع من الانضباط الوظيفي بين العاملين، وكذلك تعمل على خلق درجة من الثقة بين المنظمة ومتعاملاتها، وغيرها من الفوائد التي تعود إيجاباً على المنظمات والمجتمع.

منهج الدراسة:

انتهج الباحث المنهج الوصفي المقارن، حيث تناول موضوع الدراسة من خلال عرض الآيات من القرآن الكريم، والسنة النبوية الشريفة التي لها علاقة بالموضوع، ومقارنتها بالمفاهيم الحديثة ذات الصلة بالموضوع.

هيكل الدراسة:

تتكون هذه الدراسة من مبحثين وخاتمة، حيث تناول المبحث الأول الأخلاقيات والقيم وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الفكر المعاصر، وتناول المبحث الثاني الأخلاقيات والقيم وعلاقتها بالأداء الوظيفي وفق الرؤية الإسلامية، ثم الخاتمة والتي اشتملت على النتائج والتوصيات.

الكلمات المفتاحية:

القيم التنظيمية:

القيم التنظيمية هي عبارة عن ثقافة المنظمة التي تتجسد في طبيعتها المادية والفنية والتنظيمية والجوانب التي تتصل بالموارد البشرية، والتي تتمثل في: الصدق، الأمانة، الاخلاص، العدالة وغيرها.

أخلاقيات الأعمال:

هي الأحكام القيمية التي تتعلق بالأفعال الإنسانية من ناحية أنها خير أو شر، والتي تتكون من مجموعة من القواعد التي تبين للأفراد كيف يتصرفون في الحالات والمواقف التي تعرض لهم دون أن يخالفوا في ذلك العرف السائد في مجتمعهم⁽¹⁾.

(1) بلال خلف السكرانة، أخلاقيات الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، ط6، 2016م، ص102.

المبحث الأول

الأخلاقيات والقيم وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الفكر المعاصر

كانت بداية الاهتمام بأخلاقيات العمل في النصف الثاني من القرن العشرين، وذلك من خلال اهتمام المختصين في الدول الغربية بهذه المسألة، ومن الناحية التاريخية فإن الاهتمام الشعبي بسلوك العاملين وقضاياهم كان موجوداً دائماً في مختلف الدول الغربية لا سيما الولايات المتحدة الأمريكية، حتى أن بعض الحكومات عكفت على وضع التشريعات الجديدة التي تضبط أخلاقيات العمل الحكومي.

ويرجع أصل كلمة الأخلاق إلى اللفظ اللاتيني Morals، والكلمة اليونانية Ethos التي تعني أشكال التقاليد أو العادات الخاصة بالتصرفات. كذلك يشير المصطلح إلى فلسفة الصواب والخطأ في السلوك، والتميز بين ما هو جيد وما هو سيئ.

وتُعرف الأخلاق على أنها شكل من أشكال الوعي الإنساني يقوم على ضبط وتنظيم سلوك الإنسان في كافة مجالات الحياة الاجتماعية بدون استثناء في المنزل مع الأسرة وفي التعامل مع الناس، في العمل وفي السياسة، في العلم وفي الأمكنة العامة⁽¹⁾.

ويشار لأخلاقيات المهنة بأنها معايير للسلوك تطبق على هؤلاء الذين يشغلون مهنة معينة، فالشخص الذي يدخل مهنة ما يُطلب منه الالتزام بأخلاقيات هذه المهنة، فالمجتمع يجعله موضع ثقة في أن يقدم بضائع وخدمات ذات قيمة، ولا يمكن أن تتوافر هذه الثقة ما لم يكن سلوكه مغلفاً بمعايير معينة، لذا فالمهنيون الذين يفشلون في أن يلتزموا بالأخلاقيات المهنية ينتهكون هذه الثقة⁽²⁾.

أما القيم فهي المبادئ والمقاييس التي تعتبر هامة، ويسعى الناس لتحقيقها، كما أنها تعبر عن السلوكيات الإيجابية والتفضيلات التي أقرها جزء كبير من المجتمع، ومن أمثلتها: الصدق، الأمانة، العدالة، العفة، وغيرها.

(1) السيد محمود الربيعي، أخلاقيات المهنة، منشورات جامعة السودان المفتوحة، الخرطوم، ط1، 2008، ص100.

(2) بلال خلف السكرانة، أخلاقيات الأعمال، مرجع سابق، ص62.

وتتمثل قيم المنظمة في الفكر الغربي، فيما يسمى بالثقافة التنظيمية، وهو مفهوم لم يجد طريقه في الدراسات التنظيمية بصورة واضحة إلا في نهاية السبعينات من القرن الماضي، وعلى رأس الباحثين الذين تناولوا هذا المفهوم (جامست) الذي تتبع موضوع الثقافة التنظيمية، والتي هي تعبير عن قيم الأفراد ذوي النفوذ داخل المنظمات والتي تؤثر بدورها في الجوانب الملموسة من المنظمة وفي سلوك الأفراد، كما تحدد الأسلوب الذي ينتهجه هؤلاء الأفراد في قراراتهم وإدارتهم لمروسيهم ومنظماتهم⁽¹⁾. ويتنافى مفهوم الأخلاقيات في الأعمال مع الرأي الشائع الذي يتبناه بعض رجال الأعمال من أن "العمل عمل Business is Business"، ومع الرأي القائل بأن الأعمال لا دخل لها بهذا المفهوم (الأخلاقيات)، حيث يري (ميلتون فرايدمان) أن الدوافع الاقتصادية هي أساس المشروع الخاص وأن وظيفته الأساسية هي تعظيم الربح لصالح الملاك وحملة الأسهم، أما المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية فإنها ترتبط بالدوافع غير الاقتصادية وليست من طبيعة المشروع الخاص، ويأتي هذا الرأي انطلاقاً من أفكار آدم سميث في كتابه ثروة الأمم عام 1776م والتي تشير إلى أن خلق الثروة هو مسؤولية الأفراد والدولة وأن الشركة لها هدف رئيسي هو أن تبقى كمنشأة للثروة لتنتج السلع المادية وتجلبها إلى السوق وتحمي رأس المال وتعظم الربح⁽²⁾.

ويعتبر البعض أن الأخلاق هي تطبيق للقيم على الطبيعة، فمن كانت قيمه عالية فإن سلوكه المترتب عليها يعبر عن أخلاق مميزة والعكس صحيح، فهناك ارتباط وثيق بين الأخلاق والقيم، فالفعل يكون خيراً إذا حقق قيمة إيجابية وإذا حقق قيمة عليا، ويكون عكس ذلك إذا حقق قيمة سلبية أو قيمة دنيا، والقيمة توجد في ذاتها حتى وإن لم تتحقق في الممارسة الفعلية.

(1) إبراهيم فهد الغضلي، العلاقة والتأثير بين قيم الفرد والمنظمات في بناء أخلاقيات المهنة، ورقة مقدمة إلى الملتقى الثالث لتطوير الموارد البشرية، أكتوبر 2001م، ص5.

(2) بيتر ف. دراكر، التكنولوجيا والإدارة والمجتمع، ترجمة صليب بطرس، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 1976، ص207.

القيم التنظيمية ومورها في تشكيل أخلاقيات الأعمال بين النظريات المعاصرة والرؤية الإسلامية ←
ونظراً لأهمية الجوانب الأخلاقية في الإدارة وفي ممارسة وظائفها؛ فإن
كثير من المنظمات وضعت لنفسها دستوراً أخلاقياً أو ميثاق شرف أو لوائح تحدد
أخلاقيات وقيم الإدارة، بل إن هذه المنظمات لا تتهاون مع أي من العاملين الذين
يثبت عدم التزامهم بهذا الميثاق أو هذه اللوائح (1).

إن قيام منظمات المجتمع - سواء حكومية أو أهلية أو قطاع خاص -
بإصدار موثيق شرف أو مدونات أخلاقية تكون مرشداً وموجهاً لقرارات المديرين
وسلوك العاملين، ويعتبر ذلك في الوقت الحاضر شيئاً ضرورياً وهاماً، وليس أمراً
ترفيهياً، على أن تتشكل هذه الموثيق أو المدونات بشكل منبثق من طبيعة الأنشطة
والأعمال التنظيمية والثقافة القائمة في المجتمع، وأن يتم توجيه هذه الموثيق في
كل منظمة نحو القضايا الأخلاقية لتكون مرشداً للعاملين، وأن تتم مراجعة دورية
لعمليات وأنشطة المنظمة وسلوك مديريها، بما يضمن الموازنة بين الكفاءة والأخلاقيات
ومصالح الأطراف الأخرى.

وتعتبر المنظمات التي وضعت لنفسها مثل هذه المدونات الأخلاقية أو موثيق
الشرف، منظمات ذات درجة عالية من الوعي الإنساني والمهني، وهي بذلك تسعى
للارتقاء بمسئولياتها الإجتماعية والتزاماتها الأخلاقية.

تأثير القيم الأخلاقية على أداء الأفراد والمنظمات:

لا شك أن للقيم دوراً بارزاً في تشكيل وتجسيد ثقافة المنظمة، كما أن لهذه
القيم تأثيراً ملموساً على أداء الأفراد سواء كانت هذه القيم من موروثات الأفراد
أنفسهم أو منظماتهم، ولكن مما لا شك فيه أيضاً أن قيم المنظمة تؤثر تأثيراً كبيراً
على مخرجات الأعمال التي يقوم بها الأفراد داخل المنظمة.

وتستخدم الموثيق القيمية التنظيمية بوجه عام كأداة لفهم أعمق بين المدير
وموظفيه فيما يتعلق بالأساس المنطقي للعمل وفق أسلوب معين، ويمكن استخدام

(1) مدحت أبو النصر، قيم وأخلاقيات العمل والإدارة، مرجع سابق، ص 64.

قائمة القيم الإدارية كأداة لحل المشكلات، والتي يتمكن من خلالها كل من المديرين والموظفين من التركيز على أوجه الاختلاف والتشابه في قيمهم، فتمكن المدير من تغيير أسلوبه الإداري بما يتلاءم مع قيم الموظفين وذلك لتحسين أدائهم⁽¹⁾.

وكذلك من الأمور الهامة، توافق القيم التنظيمية للعاملين، فحينما تكون قيم الموظف شبيهة بقيم الموظفين الآخرين في نفس مجموعة العمل فإن ذلك يدفعه للتفاعل معهم بعدة طرق إيجابية، وبالتالي سوف يرتفع ويتحسن أدائه لعمله، وفي المقابل فإن الموظف الذي يرى أنه على خلاف في القيم مع مجموعته، يتصرف بنحو مختلف ودائماً يؤدي هذا الشعور بالاختلاف إلى الصراع، وحين يقع الصراع يقل الانجذاب نحو المجموعة وقد يتوقف، وبالتالي يتدنى ويسوء الأداء.

ونجد دائماً أن الأداء الفردي للعاملين يكون منسجماً ومتسقاً مع قيمهم، فعلى سبيل المثال فإن الأفراد الذين يحملون قيم الاستقلالية في العمل سيعملون على نحو يحقق تلك الاستقلالية، وإذا عجز الموظف عن إيجاد الحافز المادي المرتبط بالقيمة المعينة لديه، فغالباً ما يؤدي ذلك إلى تدني نوعية الأداء لهذا العامل.

وتهدف دراسة أخلاقيات الأعمال إلى محاولة الضبط الإداري في الوظائف العمومية وضبط السلوك المهني والشخصي، وفهم الواجبات المهنية، وتغليب المصلحة العامة على الخاصة، وكذلك ضبط العلاقة بين الإدارة والعاملين بحيث تكون مبنية على الثقة المتبادلة، التي تساعد على إنجاز المهام وتحقيق الأهداف.

مصادر أخلاقيات الأعمال:

تتعدد المصادر التي تشكل الأساس لبناء وتشكيل الأخلاقيات المهنية حسب طبيعة النشاط، وحسب المجتمع الذي يضم المنظمة المعينة وغيرها من العوامل، ولكن بصورة عامة فقد تم تصنيف هذه المصادر إلى أربعة مصادر رئيسة كالتالي⁽²⁾:

(1) إبراهيم فهد الغضلي، العلاقة والتأثير بين قيم الفرد والمنظمات في بناء أخلاقيات المهنة، مرجع سابق، ص9.

(2) السيد محمود الربيعي، أخلاقيات المهنة، مرجع سابق، ص105.

المصدر السياسي:

يُعد المصدر السياسي المصدر الذي يتأثر به الموظفون في البيئة السياسية، ولا سيما أن الأخلاق متداخلة بشكل كبير مع السياسة، فلا سياسة بدون أخلاق ولا أخلاق بدون سياسة، فإذا مورست أخلاقيات المهنة في ظل وجود سياسة ديمقراطية أعطت نتائجاً ذات قيمة وأعراف إيجابية.

المصدر الاجتماعي:

تمثل المنظمة مجتمعاً صغيراً داخل مجتمع أكبر، والذي يتميز بعباداته وتقاليده، ولا شك بأن الاتجاهات العشائرية والطائفية والعصبية لا زالت ذات تأثير في المجتمع، ويرى البعض أن التوجه نحو الولاء للعشيرة هو الأفضل من الولاء للدولة، بفضل أنها أكثر أماناً وأكثر استقراراً، وعليه فإن الأخلاقيات التي يكتسبها العاملون في البيئة التنظيمية المستمدة من الولاء للدولة، هي الأخلاقيات الصالحة والنافعة للمجتمع.

المصدر الاقتصادي:

تتأثر الأخلاقيات المهنية بالوضع الاقتصادي، وفي الالتزام بوجود ضابط أخلاقي ووجود قناعة لدى الفرد بما يحصل عليه من أجر، فالأخلاق تزدهر في ظل وجود استقرار اقتصادي، فإن ثبات الأسعار من قبل الدولة مثلاً يعد من الأمور المهمة في تنمية الأخلاقيات المهنية وتطويرها في حياة العاملين.

المصدر الإداري والتنظيمي:

تتأثر البيئة الإدارية في المنظمات بوجود قواعد سلوكية تحكمها داخل البيئة التنظيمية، فمنها ما هي ذات طابع أخلاقي كأساليب العمل المتعلقة بالأداء الصحيح، والإخلاص والواجب، ولاسيما أن القيادة الديمقراطية تسهم في دعم التقاليد الأخلاقية في المهنة القائمة على المساواة والحوار المباشر وتشجع على الالتزام بالواجبات بكفاءة وفعالية.

والوعي بأخلاقيات المهنة والالتزام بقوانينها يشكل الركيزة الأساسية للدور الأخلاقي في المجتمع، ويشكل الالتزام بمضامين القواعد الأخلاقية للمهنة حجر الأساس للمضي على الطريق الصحيح.

وتظهر بصورة جلية الحاجة لوجود مواثيق أخلاقية، في معاناة المجتمع عموماً والمنظمات بصورة خاصة من بعض الظواهر السلوكية السالبة المصاحبة للأعمال الجماعية، والتي يمكن مواجهتها من خلال تصميم وبناء المواثيق الأخلاقية، والتي يمكن حصرها بنقاط تتفق مع تحديد المفهوم للأخلاقيات وهي⁽¹⁾:

أ/ شيوع بعض الأعمال المضادة أو غير المرغوب فيها وبما لا يتفق مع أهداف وسياسة المنظمة.

ب/ حاجة المجتمع لوضع قواعد أخلاقية لعمل المنظمات، وإن لم تقم بشكل طوعي لذلك، فإنها ستواجه ضغطاً من الرأي العام أو التنظيمات الحكومية وبالتالي ستكون بمثابة معايير لقياس الأداء المرتبط بأخلاقيات العمل.

ج/ سلوك الأفراد أو الجامعات البشرية لا يمكن ضبطه من خلال التشريعات القانونية فقط، لذلك تكون هناك حاجة لمعايير أخلاقية تحدد النمط السلوكي للأفراد وبما يتفق مع القيم الاجتماعية السائدة.

د/ الكثير من القرارات المتخذة من قبل المديرين لا تتم عن استيعاب كامل لأخلاقيات العمل، وخاصةً عندما تمتد أثارها إلى خارج المنظمة وتتصل بالمجتمع.

معوقات تطبيق الأخلاقيات في الأداء:

على الرغم من الآثار الإيجابية التي يحدثها امتثال الأخلاق والقيم في الأعمال بالنسبة للمنظمات في الأجلين القريب والبعيد، وعلى الرغم كذلك من فقدان كثير من الأعمال لفعاليتها نتيجة لعدم توفر درجة كافية من الصدق والأمانة والثقة

(1) محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الاسكندرية، ط1، 2007م، ص147.

القيم التنظيمية ودورها في تشكيل أخلاقيات الأعمال بين النظريات المعاصرة والرؤية الإسلامية ←
في التعامل، إلا أنه في كثير من الأحيان يحدث تطبيق القيم الأخلاقية في الأعمال
تعارض مع العمل ومع مصالح المنظمة المعنية.

وكثير من المنظمات الساعية لتحقيق الربح ترى أنه ليس بالضرورة الالتزام
التام بكل الأخلاقيات الإيجابية في الأعمال، وإنما يمكن التمسك بالحد الأدنى منها،
لتقليل التكلفة المرتبطة بها، فإذا كانت التكاليف تتجاوز العوائد، فسوف تواجه
المنظمة مشكلة تعارض بين الأخلاقيات والأرباح. ويتوفر أمام المؤسسات الانتهازية
أو شبه الانتهازية خيار يتمثل في تبني الحد الأدنى من المستويات الأخلاقية بما
يضمن استمراريتها بدلاً من أن تلتزم بأقصى مستويات المعايير الأخلاقية.

وتحري الأمانة ليس شيئاً يسيراً في الأعمال، فدائماً ما يوجد نوع من
التعارض بين الأمانة وبين المصلحة الشخصية، فرجال الأعمال الذين لا يؤمنون
بالسلوك الأخلاقي ويتظاهرون فقط بأنهم أمناء أو صادقون، إنما يتحملون خطورة
وضع عملائهم وأصحاب المصالح الآخرين موضع السخرية. ومن ثم، فإن استخدام
الأمانة كسياسة وعدم استخدامها كفضيلة، من الممكن أن يحقق نتائج عكسية.

وعلى الرغم من أن كثيراً من رجال الأعمال يقومون بالشيء الصحيح
لارتباط سمعتهم بالأمانة بصرف النظر عن النتائج، فإن آخرين لا يمكنهم المجازفة
بخسارة سمعتهم وتكبد خسائر مالية بسبب أنهم غير أمناء. ولا تتمكن المؤسسات
التي تدير أعمالها بطريقة غير أخلاقية من الاستمرار، بل إنهم يتعرضون لمخاطر
خسارة سمعتهم وخسارة نشاطهم أيضاً.

وكذلك فالمجتمع التجاري قد يسهم بشكل كبير في ظهور بعض السلوكيات
غير الأخلاقية، فعلى الرغم من أن الأسواق تطرح البضائع والخدمات التي تُحسِّن
جودة الحياة وربما تجعلنا أكثر رفاهية، فإن بعضها يقوم ببعض الممارسات
اللاأخلاقية المتمثلة في الطمع والخيانة، وتزييف حقيقة المنتجات، وعمليات الغش

→ جامعة القرآن الكريم وتأميل العلوم • عمادة البحث العلمي •
والتدليس على المستهلكين، ذلك بالإضافة إلى التلوث البيئي والمخلفات الصناعية التي قد تكون أثارها أسوأ بكثير من قيمة الصناعة نفسها، غير مراعية للبيئة من حولها، مما يخلق نوع من الغبن من المجتمع تجاه المنظمة ومنتجاتها.

المستويات الأخلاقية:

غالباً ما تختلف المستويات الأخلاقية بين الأمم والمجتمعات والمنظمات، وهذه النقطة تجعل موضوع المستويات الأخلاقية أمراً هاماً عندما يعمل المديرون في دولة أجنبية، فعلى سبيل المثال في بعض الدول فإن أخذ عمولة على صفقة تم تسهيلها يعتبر أمراً عادياً ومتعارفاً عليه، بينما في دول أخرى يعتبر ذلك رشوة وجريمة يعاقب عليها القانون.

وهذا يؤكد على أن المديرين والعاملين يعملون في بيئة معقدة، حيث أن أفكار مثل المسؤولية الاجتماعية والمستويات الأخلاقية يتم تعديلها وإعادة تعريفها بشكل مستمر.

ومن العوامل التي تؤثر على المديرين في صنع القرارات المرتبطة بالمشكلات الأخلاقية أو القيمية، القوانين والقواعد التنظيمية التي تضعها الحكومة، والمواثيق الأخلاقية للمنظمة أو للصناعة، والضغوط الاجتماعية، وأي توتر قائم بين المستويات الشخصية للمدير واحتياجات المنظمة⁽¹⁾.

الأسس الفلسفية للقرارات الأخلاقية:

يقوم كل فرد في مجال عمله باتخاذ قراراته وتحديد خياراته وفقاً لمضامين أخلاقية مسترشداً في ذلك بالسياسات المكتوبة والمعايير غير المكتوبة، وإذا ما تحرى كل فرد في العمل الجوانب الأخلاقية في سلوكياته فسوف يترتب على ذلك أن تؤدي المنظمة ككل عملها بشكل مسئول، والسمة المميزة لكل فرد تكمن في التفكير في عواقب أفعاله ومن ثم عليه القيام بالاختيار الصحيح.

(1) مدحت أبو النصر، قيم وأخلاقيات العمل والإدارة، مرجع سابق، ص73.

القيم التنظيية ومورها في تشكيل أفرافيات الأعمال بين النظرفاء المهامرة والرؤية الإسلامية ←
وتظهر المتاعب عند تحديد ما هو الصواب في موقع معين، وأحد الاتجاهات
في هذا الشأن هو قياس كل تصرف وفعل ومعارفة بمقاييس عامة مجردة، وكثير
من تلك القواعد تعاني من بعض القصور، وفي مثل هذه المواقف فإنه يمكن الاعتماد
على ثلاثة اتجاهات فلسفية في تحديد أنسب سبل التصرف الأخلاقي وهي⁽¹⁾:

1/ **المنفعة العامة:** وفقاً لمفهوم هذا الاتجاه فإن القرار الصحيح هو القرار الذي
يترتب عليه أفضل ما يمكن لأكبر عدد ممكن من الأفراد، وباستخدام هذا
الاتجاه فإنه يجب محاولة تقدير الآثار المترتبة على كل البدائل المتاحة بالنسبة
لكل فرد له علاقة بالأمر، ومن ثم اختيار البديل الأكثر نفعاً لأكبر عدد من
الأفراد، وقد تُرفض البدائل التي يترتب عليها منافع للقلة، أو التي تفشل في
الوفاء باحتياجات الأغلبية، وقيمة هذا الاتجاه تعتمد على المهارة في تقدير مدى
تأثير القرارات، ويظهر التحدي في ضرورة الارتقاء إلى مستوى القرار الذي
يحقق النفع لمعظم الأفراد.

2/ **الحقوق الفردية:** إن الاعتقاد بأهمية الحقوق الفردية يعتبر من الاتجاهات
التي يجب أن يُسترشد بها في التعامل بين الناس؛ لأن الإيمان بما للآخرين
ينطوي ضمناً على الشعور بالمسؤولية تجاه حماية هذه الحقوق، كما يجب
عدم خداع الآخرين بمراعاة مصالحهم واحترام خصوصيتهم وحقوقهم في
التعبير عن آرائهم وعدم اجبارهم على التصرف بأسلوب يتنافى ومعتقداتهم
الدينية والأخلاقية، ومن العدل عدم توقيع العقوبات على الأفراد قبل الاستماع
لدفاعهم، وبالرغم من السعي لتحقيق الأفضل لأكبر عدد من الأفراد، إلا أنه
يجب رفض الخيارات التي تؤدي إلى انتهاك الحقوق الفردية، وفي هذا العصر
الذي ينادي فيه العمال بحقوقهم تصبح هذه الفلسفة ضرورة عملية.

(1) محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، مرجع سابق، ص162.

3/ العدالة: عند اتخاذ قرارات أخلاقية فيجب مراعاة مبادئ العدالة، وهذه المبادئ تتضمن الإيمان بأن الناس يجب أن يعاملوا بصورة عادلة ونزيهة، وأن هذه المبادئ يجب أن يكون لها صفة الاستمرار، وعلى الذين يجلبون الضرر على الآخرين تحمل مسؤولية ذلك ويجب ردهم عن هذا السلوك وردعهم عنه. وتلك الاتجاهات الثلاثة لا تعد بدائل فيما بينها، بل على العكس فإن معظم الأفراد يمزجون بين تلك الاتجاهات للوصول لقرارات تفي باحتياجات العدد الأكبر منهم دون انتهاك حقوق الآخرين أو معاملة أي فرد بصورة غير عادلة.

وسائل ترسيخ الأخلاقيات المهنية في منظمات الأعمال:

هناك كثير من أوجه الخلل في تطبيق أخلاقيات المهنة في بعض المؤسسات في القطاعين العام والخاص، ولمواجهة هذه المعضلة فهناك بعض السبل التي يمكن من خلالها المعالجة والحد من الآثار السلبية. والتي يمكن الإشارة إليها كالتالي:

1/ تنمية الرقابة الذاتية:

وذلك من خلال تفعيل مبدأ مراقبة العامل لنفسه دون الحاجة لوجود رئيس يقوم بهذه المهمة، فالموظف الناجح هو الذي يراعي المصلحة العامة قبل المصلحة الشخصية، فإذا تمكنت المنظمة من تفعيل هذا المفهوم بين العاملين، فستكون نتائج الأداء أكثر إيجابية.

2/ القيادة النموذجية:

إن وجود مثال يتم الاقتداء به من قبل العاملين بالمنظمة؛ لهو أمر هام في تشكيل أخلاقيات واتباع قواعد سلوكية محددة، فإذا نظر العاملون إلى المدير وهو لا يلتزم بأخلاق المهنة، فهم كذلك من باب أولى سيكونون أكثر استهتاراً بهذه الأخلاق.

القيم التنظيية ومورها في تشكيل أفرافيات الأعمال بين النظريات المعاصرة والرؤية الإسلامية
3/ تصميم الأنظمة التي تمنع الاجتهادات الخاطئة:

يؤدي ضعف الأنظمة في كثير من الأحيان إلى ظهور الممارسات الأخلاقية غير السوية، أو قد يكون السبب عدم وضوح هذه الأنظمة؛ لذلك على المؤسسة أن تخصص مكتباً خاصاً للاهتمام بأخلاق المهنة، يقوم عليه مجموعة من الموظفين، ولهذا المكتب رقم هاتف خاص ساخن للتبليغ عن أي خلل في الأخلاق. ومن وسائل التوعية بهذه الأنظمة: ما ورد في بعض أنظمة العمل والتي تنص على أن يكون لصاحب العمل والعامل معرفة تامة بأحكام نظام العمل بجميع محتوياته، ليكون كل منهما على بينة من أمره، وعالماً بما له وما عليه. ويجب فوق ذلك أن توضع هذه الأحكام المنظمة في مكان ظاهر للجميع، كما يجب أن توضع في مكان ظاهر بالمؤسسة لائحة للجزاءات تشتمل على الأفعال والمخالفات وعدم تنفيذ الأوامر والالتزامات المكلف بها العامل.

4/ تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة:

فإذا اقتنع العامل بأن العمل عبادة، وأن العمل وسيلة للتنمية الوطنية، وازدهار البلد، وتحسين مستوى الدخل؛ زاد لديه الالتزام بأخلاق المهنة.

5/ محاسبة المسؤولين والموظفين:

لا بد من تفعيل مبدأ المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام، وهو ما يعرف "بالأجهزة الرقابية" التي تشرف على تطبيق النظام. وتعمل على التأكد من التزام العاملين بالمواثيق الأخلاقية المطلوبة.

6/ التقييم المستمر للعاملين:

الأمر الذي يحفز العاملين ويدفعهم إلى التطوير، إذا علموا أن من يطور نفسه يقيم تقييماً صحيحاً، وينال مكافأته على ذلك، والتقييم يعين المسئول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءاتهم ومواطن إبداعهم.

المبحث الثاني

الأخلاقيات والقيم وعلاقتها بالأداء الوظيفي وفق الرؤية الإسلامية

يستند المنهج الإسلامي في سعيه لتحقيق المصلحة الفردية والجماعية؛ على تقويم السلوك البشري وتهذيبه وتوجيهه، وقد كان النبي عليه أفضل الصلاة والسلام أعظم الناس خلقاً وأحسنهم سلوكاً، وقد وصفه المولى عز وجل بقوله: ﴿وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ﴾ [القلم: 4].

كما أن الله جل وعلا جعل تغيير أحوال الأمم رهناً بتغيير أخلاقها وسلوكياتها كما في قوله تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ﴾ [الرعد: 11]. ويعرف الإمام الماوردي الأخلاق حيث يقول: (إن الأخلاق غرائز كامنة تظهر بالاختيار، وتقهر بالاضطرار، وللنفس أخلاق تحدث منها بالطبع، ولها أفعال تصدر عنها بالإرادة، فهما حزبان لا تنفك النفس منهما، أخلاق الذات وأفعال الإرادة. فأما أخلاق الذات فهي من نفائج الفطرة، وسميت أخلاقاً لأنها تصير كالخلقة والإنسان مطبوع على أخلاق قل ما حمد جميعها أو ذم سائرها، وإنما الغالب أن بعضها محمود وبعضها مذموم)⁽¹⁾.

وإذا كان هناك عدد من الصفات الأخلاقية التي ينبغي على الفرد المسلم التحلي بها في التعامل مع الآخرين؛ فإن الالتزام بهذه الصفات في مجال العمل يكون واجباً وأهم؛ ذلك أن العمل هو محور علاقة مباشرة بين الفرد ومن حوله ممن يتعاملون معه من الزملاء والرؤساء والمرؤوسين والمستفيدين والعملاء⁽²⁾.

ويظهر حرص الإسلام في وضع الأسس الأخلاقية للمسلم؛ حيث أمر بها المؤمنين في القرآن الكريم أمراً ملزماً لا مخيراً أو مستحباً، حيث أمر بالاتصاف بالصفات المحمودة المطلوب توافرها، فالأخلاق الحسنة مأمورٌ بها، ومن أمثلة ذلك

(1) إبراهيم فهد الفضلي، العلاقة والتأثير بين قيم الفرد والمنظمات في بناء أخلاقيات المهنة، مرجع سابق، ص 12.

(2) بلال خلف السكارنة، أخلاقيات الأعمال، مرجع سابق، ص 93.

القيم التنظيرية ومورها في تشكيل أخلاقيات الأعمال بين النظريات المعاصرة والرؤية الإسلامية ←
 قوله تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ﴾ [النساء: 58]، كما أن الأخلاق السيئة منهي عنها، ومن أمثلة ذلك ما ورد في قوله تعالى: ﴿وَلَا تَقْرُبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ وَأَوْفُوا بِالْكَيْلِ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ لَا نَكْفِ بِنَفْسٍ إِلَّا وَسْعَهَا وَإِذَا قُلْتُمْ فَاعْدِلُوا وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبَىٰ وَبِعَهْدِ اللَّهِ أَوْفُوا ذَلِكُمْ وَصَّاكُمْ بِهِ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ﴾ [الأنعام: 152].

وكذلك تظهر عبقرية الإسلام في الإدارة والحكم وكل ما أنتجته علوم الإدارة الحديثة من أحكام وقواعد وضوابط وقيود وحوافز تتعلق بالعمل العام والقائمين عليه، فنجده ظاهراً في السنة النبوية القولية والعملية، ونجد تطبيقات رائدة له في عهد الخلافة الراشدة، حيث ظهرت الإدارة والعاملون عليها بمظهر مثالي يعد نموذجاً للحكم والإدارة السليمة في تلبية احتياجات الناس وتحقيق مصالحهم بكفاءة وإخلاص وأمانة⁽¹⁾.

ويمكن تناول مجموعة من الضوابط الأخلاقية في الإدارة وفق المنظور الإسلامي كما يراها سيد الهواري كما يلي⁽²⁾:

1/ سلوك القائد:

ويتعلق موضوع سلوك القادة في المنظمات بالضوابط الأخلاقية، بعدد من الموضوعات الفرعية والتي يمكن تناولها كالتالي:

أ/ **كراهية الحرص على الولاية:** ينظر الإسلام لمهمة القيادة على أنها ليست أمراً تشريفياً بقدر ما هي أمر تكليفي ثقيل التبعة والمسئولية أمام الله ثم أمام الناس، ففي حديث عبد الرحمن بن سمرة، قال: قال لي رسول الله صلى الله عليه وسلم: (يا عبد الرحمن بن سمرة، لا تسأل الإمارة، فإنك إن أعطيتها عن مسألة وكلت إليها، وإن أعطيتها عن غير مسألة أعنت عليها)⁽³⁾.

(1) مدحت أبو النصر، قيم وأخلاقيات العمل والإدارة، مرجع سابق، ص183.

(2) سيد الهواري، الإدارة الأصول والأسس العلمية للقرن الـ21، مكتبة عين شمس، القاهرة، ط2، 2000م، ص182.

(3) مسلم بن الحجاج أبو الحسن القشيري النيسابوري، صحيح مسلم، دار احياء التراث العربي، بيروت، باب النهي عن طلب الولاية، الجزء 3، ص1456.

ب/ اللين وعدم الفضاظة والمشورة: إن الدارس للقرآن الكريم سيلاحظ جليا

أن النمط القيادي السليم هو الذي يعتمد على العلاقات الإنسانية، ابتداءً من العفو (بدلاً من توقيع العقوبة)، ومشاورة التابعين، مروراً بالاستغفار لهم واللين في معاملتهم، حيث قال تعالى: ﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ﴾ [آل عمران: 159].

ثم إن التوكل على الله قوة معنوية يستشعر معها المديرون والعاملون معية الله وتأييده فيما عزموا عليه، وتوجه قصدهم إلى إنجازه وهو ما يؤدي إلى الطمأنينة والسكينة والثقة ورباطة الجأش وهدوء الأعصاب.

ج/ العدل والاستقامة: من أوجب أولويات القائد المسلم إقامة العدل، وتولي

النظر في مظالم المرؤوسين بنفسه، وأن يتفقد أحوالهم وأن ينصف المظلوم من الظالم، وأن ينزل الناس منازلهم، فيقول للمحسن أحسنت ويقول للمسيء أسأت، ولا يساوي بين المحسن والمسيء في المكافآت، بل يعطي كل ذي حق حقه، ويأمر الله سبحانه وتعالى بالعدل والاستقامة حيث يقول: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ عَلَىٰ الْآتَعَدِلُوا اعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ﴾ [المائدة: 9].

د/ اختيار البطانة الصالحة: من أهم ما يجب أن يتصف به القائد أن يحسن

اختيار خالصائه والمقربين إليه، باعتبار أن هؤلاء الخالصاء في الغالب هم يمثلون حلقة الاتصال فيما بينه وبين مرؤوسيه، ولهم آراؤهم التي تؤثر على أساليب العمل وتنفيذه، فإذا كانوا مخلصين متجردين كانوا أمناء في نقل الصورة الصحيحة له، وبذلك يعينوه على احقاق الحق وتحقيق الأهداف المرجوة، أما إن كانت البطانة من الوصوليين النفعيين ذوي الأغراض

القيم التنظيية ومورها في تشكيل أرقاميات الأعمال بين النظريات المعاصرة والرؤية الإسلامية ←
والأمراض، فسوف يكون لهم أسوأ الأثر، فهم يغيرون الحقائق ويلونون
الأشياء بما يتوافق ومصالحهم، فيحسنون القبيح ويقبحون الحسن، الأمر
الذي يقود إلى تفكيك الروابط وفساد الأعمال.

وقد نبه الإسلام الولاة والمسئولين إلى هذه الحقيقة من حيث ضرورة
احسان اختيار خلصائهم وجلسائهم، فعن أبي سعيد الخدري رضي الله عنه، عن
النبي صلى الله عليه وسلم، قال: (ما بعث الله من نبي، ولا استخلف من خليفة، إلا
كانت له بطانتان: بطانة تأمره بالمعروف وتحضه عليه، وبطانة تأمره بالشر وتحضه
عليه، فالمعصوم من عصم الله تعالى)⁽¹⁾.

2/ انتقاء الأفراد:

من الأسس الإسلامية في عملية انتقاء الأفراد، ضرورة أن يختار ولي
الأمر أكفأ الأشخاص وأكثرهم أمانة لشغل الأعمال بما يناسب العمل نفسه، ومن
ذلك الابتعاد عن اختيار الأفراد على أساس القرابة أو الولاء الشخصي أو المنفعة
المتبادلة أو الهوى والغرض، كما يختار الأكثر إخلاصاً لله ثم للوطن، والأشد رغبةً
في خدمة الناس، والأكثر حرصاً على مصالحهم.

وحتى تتم هذه العملية بصورة سليمة فهناك عنصرين أساسيين يجب
استصحابهما، ونشير إليهما كالآتي:

أ/ الالتزام بالتجرد والنزاهة في القائمين على عملية الانتقاء: فيجب

أن يلتزم الشخص الذي يقوم بعملية الإختيار بالتجرد والنزاهة ومراعاة
الموضوعية وحدها، وفي ذلك يقول الله سبحانه وتعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا
كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا اعْدِلُوا هُوَ
أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ﴾ [المائدة: 8].

(1) محمد بن اسماعيل أبو عبد الله البخاري، صحيح البخاري، دار طوق النجاة، باب بطانة الإمام، ط1، 1422هـ، ج9، ص77.

ب/ **مطابقة المواصفات مع المهمة:** وهنا يتم تحديد الأسس التي تحدد مواصفات الشخص المتقدم بناءً على مواصفات المهنة نفسها عند المفاضلة بين المرشحين، حيث يقول الحق جل وعلا: ﴿قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ﴾ [القصص: 26].

3/ السلوك الوظيفي:

تشير النصوص القرآنية في غير ما موضع إلى الأخلاقيات والتوجهات الفكرية التي تنفع الإنسان في الدنيا والآخرة، وقد أكدت الممارسات العملية أن الالتزام بهذه الأخلاقيات تجعل المنظمة قوية متماسكة مبنية على الثقة والاحترام المتبادل. ومن هذه القيم التي تقود لمثل هذا السلوك ما يأتي:

أ/ **الوفاء بالوعد:** حيث تشير النصوص إلى ضرورة التزام المؤمن بالوفاء بالعهد، حيث أن الصدق في الوعد يحقق الثقة والاحترام والمصداقية في التعامل، وهي من ضرورات التعامل في المنظمات بمختلف أنواعها، وأياً كان شكل النشاط الذي تمارسه، ومن الآيات التي تحض على الصدق قوله تعالى: ﴿وَأذْكُرْ فِي الْكِتَابِ إِسْمَاعِيلَ إِنَّهُ كَانَ صَادِقَ الْوَعْدِ وَكَانَ رَسُولًا نَبِيًّا﴾ [مريم: 54].

وقد ورد النهي في السنة النبوية عن مخالفة هذه الصفات، وتشبيهه المخالفين لها بالمنافقين، كما ورد عن أبي هريرة، عن النبي (صلى الله عليه وسلم) قال: (آية المنافق ثلاث: إذا حدث كذب، وإذا وعد أخلف، وإذا أؤتمن خان)⁽¹⁾.

ب/ **اجتناب الغش:** ويتم صدق الوعد في نطاق الانضباط، اجتناب الغش الذي يعين على ضبط أخلاقيات العمل بين المتعاملين، والنبي (صلى الله عليه وسلم) ينصح الناس بالصدق في التعامل وتجنب الغش، وعن عبد الله بن الحارث، رفعه إلى حكيم بن حزام رضي الله عنه، قال: قال رسول الله (صلى الله عليه

(1) محمد بن اسماعيل البخاري، صحيح البخاري، مرجع سابق، باب علامة المنافق، ج1، ص16.

القيم التنظيمية ودورها في تشكيل أخلاقيات الأعمال بين النظريات المعاصرة والرؤية الإسلامية ←
وسلم): "البيعان بالخيار ما لم يتفرقا، - أو قال: حتى يتفرقا - فإن صدقا
وبينا بورك لهما في بيعهما، وإن كتما وكذبا محقت بركة بيعهما"(1).

ج/ **الإخلاص والإتقان في العمل:** لما كانت النية هي أساس الأعمال، فقد
حرص الإسلام عبر هذه النية على تحصين العمل من مفسدات الأعمال، مثل
الرياء والنفاق وغيره، وأن تكون خالصةً لله عز وجل، وكما ورد في الحديث
عن عمر بن الخطاب رضي الله عنه قال سمعت رسول الله صلى الله عليه
وسلم يقول: (إنما الأعمال بالنيات وإنما لكل امرئ ما نوى فمن كانت هجرته
إلى دنيا يصيبها أو إلى امرأة ينكحها فهجرته إلى ما هاجر إليه)(2). وإنما
يتجه المسلم في عمله مخلصاً لله ومبتغياً مرضاته، فهو بذلك يصون المصلحة
العامة للجماعة والمجتمع، فيحمي عمله من الفساد والانحراف نحو إرضاء
مصلحته الذاتية، أو استغلاله لعمله في تحقيق مصالحه الفردية على حساب
المصلحة العامة(3).

ولا تسعى توجيهات الإسلام إلى تأدية الأعمال في حدها الأدنى، وإنما حث
على إتقان العمل والإبداع فيه، وعلى المسلم أن يسعى لارتقاء درجات الإتقان
والإبداع في عمله، فعلى الفرد أن ينجز العمل الموكل إليه بأفضل طريقة
ممكنة، لأن ذلك مدعاة لمحبة الله ومرضاته، حيث يقول الله سبحانه وتعالى:
﴿ إِنَّا جَعَلْنَا مَا عَلَى الْأَرْضِ زِينَةً لَهَا لِنَبْلُوهُمْ أَيُّهُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ﴾ [الكهف: 7].

وسائل تنمية أخلاقيات الأعمال في الإسلام:

إن وسائل تنمية الأخلاق المهنية في الإسلام كثيرة ومتعددة، ويتم عن
طريقها تنشئة الأفراد المسلمين على الأخلاق الإسلامية الصحيحة، وهذه الوسائل
هي نفسها وسائل وآلات الثقافة المنوط بها تنشئة الأفراد على ثقافة المجتمع، ذلك

(1) المرجع السابق، باب ما يمحق الكذب، ج3، ص 59.

(2) المرجع السابق، باب كيف كان بدء الوحي، ج1، ص 6.

(3) محمد الفاتح المغربي، أخلاقيات المهنة في الإسلام، مرجع سابق، ص 205.

جامعة القرآن الكريم وتأميل العلوم • عمادة البحث العلمي •

أن الثقافة هي الإطار الأساسي والوسط الذي تنمو فيه الشخصية وتترعرع، فهي التي تؤثر في أفكاره، ومعتقداته، ومهاراته، ودوافعه، وطرق التعبير عن انفعالاته ورغباته، كما تحدد له القيم والمعايير التي يسترشد بها، وتفرض عليه التقاليد التي يتمسك بها⁽¹⁾.

ويأتي الحديث عن هذه الوسائل في محاولة لتحديد دور كل واحد منها، وما يجب أن يقوم بأدائه من أدوار في إطار تنمية القيم الإسلامية في المجتمع الإسلامي. وتتمثل هذه الوسائل في:

أ/ الأسرة: وهي الوعاء الاجتماعي الذي يتلقى الطفل عبره معلوماته، ويتفاعل مع أفرادها، ويشعر بالانتماء إليها، وبذلك يكسب الطفل أول عضوية له في جماعة، ويتعلم منها كيفية التعامل مع الآخرين في سعيه لإشباع حاجاته وتحقيق مصالحه. ولكي يتمكن الطفل من التعامل مع عالمه بطريقة منسقة؛ فهو يعمل على اكتساب الخبرات التي يستمدّها من بيئته، وما تتضمنه من مسلمات تتعلق بدلالات الأشياء والأحداث، أي من خلال القيم التي يتشربها في ذاته من خلال أسرته، وهي تظل معه طوال حياته وتعمل على بنائه الشخصي وتشكيل الذات لديه⁽²⁾.

والأسر المسلمة تقوم على مبادئ معينة هامة وجلييلة الشأن من أجل توفير جو صحي لتربية الأبناء على القيم الإسلامية، فهي تقوم على المودة والرحمة، كما في قوله تعالى: ﴿وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِتَسْكُنُوا إِلَيْهَا وَجَعَلَ بَيْنَكُمْ مَوَدَّةً وَرَحْمَةً إِنَّ فِي ذَلِكَ لآيَاتٍ لِقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ﴾ [الروم: 21].

ب/ جماعة الأقران: بمرور الأيام، وتقدم عمر الطفل تتحول ميوله من الأسرة إلى الالتحاق بجماعات الرفاق على أساس من تقارب السن، فجماعة الأقران

(1) محمد الفاتح المغربي، أخلاقيات المهنة في الإسلام، مرجع سابق، ص 211.

(2) محمد الهادي عفيفي، أصول التربية-الأصول الثقافية للتربية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، د.ت، ص 218.

القيم التنظيحية ومورها في تشكيل أفرافيات الأعمال بين النظرفيات الهامرة والرؤية الإسلامية ←
أو الرفاق تكوين طبيعى وفقا للمرحلة العمرية، والناشى بنزعتة الاستقلالية
يندمج مع هذه الجماعة ويؤدى به الأمر إلى مجارة ما يسود بينهم من قيم
ومعايير. وتلعب هذه الجماعات بالغ الأهمية في اكساب الناشئ القيم؛ نظراً
لأنها تضم جماعة متناسقة من حيث العمر، ومن ثم يكتسب الناشئ خبرات
وقيم معينة لا يمكن اكتسابها داخل الأسرة، ولجماعة الأقران قدرة كبيرة في
نقل القيم المتميزة للأفراد، كما يمكنها ترسيخ قيم سائدة في المجتمع⁽¹⁾.

ويهتم الإسلام بأمر الصحبة والرفقة، وهناك عدد من الآيات تشير إلى ذلك،
كما في قوله تعالى: ﴿ وَيَوْمَ يَعِضُّ الظَّالِمُ عَلَى يَدَيْهِ يَقُولُ يَا لَيْتَنِي اتَّخَذْتُ مَعَ الرَّسُولِ
سَبِيلًا • يَا وَيْلَتَى لَيْتَنِي لَمْ أَتَّخِذْ فُلَانًا خَلِيلًا ﴾ [الفرقان: 27-28]. وعن أبي موسى،
عن النبي صلى الله عليه وسلم، قال: (إنما مثل الجليس الصالح، والجليس
السوء، كحامل المسك، وناقخ الكير، فحامل المسك: إما أن يحذيك، وإما أن
تبتاع منه، وإما أن تجد منه ريحا طيبة، وناقخ الكير: إما أن يحرق ثيابك،
وإما أن تجد ريحاً خبيثة)⁽²⁾.

ج/ **المسجد:** كان المسجد وما يزال شعار الحياة في المجتمع الإسلامي، ويدل
على ذلك اهتمام الرسول صلى الله عليه وسلم ببناء المسجد أول قدومه إلى
المدينة، ولم يكن المسجد بناية لأداء الصلوات فقط، بل كانت له وظائف أخرى
تتعلق بسياسة الدولة.

ويعتبر المسجد مؤسسة إجتماعية مثلها مثل باقي المؤسسات، بل هو تنظيم
من تنظيمات المجتمع الإسلامي، التي استخدمها لتنشئة الأجيال، ولذا هو
يتكامل أو يجب أن يتكامل مع المؤسسات والتنظيمات الإجتماعية الأخرى.
وتظهر أهمية المسجد في إطار تنمية القيم الأخلاقية الإسلامية، في قيامه

(1) محمد الفاتح المغربي، أخلاقيات المهنة في الإسلام، مرجع سابق، ص 221.

(2) مسلم بن الحجاج أبو الحسن القشيري النيسابوري، صحيح مسلم، مرجع سابق، باب استحباب مجالسة الصالحين، الجزء 4، ص 2026.

جامعة القرآن الكريم وتأميل العلوم • عمادة البحث العلمي • بعدد من الوظائف نذكر منها التالي⁽¹⁾:

1. نشر العلم والتعاليم الدينية للأفراد والجماعات، مما ينمي لديهم معايير سلوكية تحقق سعادة الفرد والمجتمع.
2. إمداد الأفراد بالإطار السلوكي المعياري القائم على التعاليم الإسلامية، مما يمكن للعمل الصالح لديهم، فالصلاة فيه تنهاهم عن الفحشاء والمنكر، وتأمروهم بالعدل والاحسان، وإيتاء ذي القربى.
3. تنمية الوازع الداخلي لدى الأفراد والجماعة، ومن ثم دعوتهم لترجمة المبادئ والتعاليم الإسلامية إلى سلوك عملي واقعي.

د / المدرسة: وهي منظمة إجتماعية، أنشأها المجتمع لتربية وتعليم الصغار، وكالة عن الكبار المشغولين في مشاغل الحياة، ونيايةً عن المجتمع في نقل تراثه الثقافي إلى الصغار. وللمدرسة وظائفها الهامة في المجتمع، إذ يوجد فيها المختصون في مجالات العلم والمعرفة، ومن ثم فهي تساهم في بلورة اتجاهات المجتمع وتعكس إطار حياته، وذلك من خلال تخلل القيم الإسلامية لجميع المناهج الدراسية الأمر الذي يمكن من إعادة توجيه الحياة في إطار تكاملي إيجابي، بحيث يصبح الأفراد أكثر إيجابيةً في حياتهم. وتستطيع المدرسة أن تسهم الإسهام الفعال في بناء شخصية الفرد بما تهيؤه له من مناخ صحي يساعد على النمو المعرفي والاجتماعي والعقدي، لا بما تقدمه من معلومات نظرية فقط، بل بالممارسة العملية وما يعنيه هذا من تكامل بين المعرفة والممارسة.

(1) محمد الفاتح المغربي، أخلاقيات المهنة في الإسلام، مرجع سابق، ص 223.

خاتمة

تم بحمد الله وتوفيقه إكمال هذه الدراسة، وقد تم التوصل لعدد من النتائج، تبوعه ببعض التوصيات كما يلي:

أولاً: النتائج:

توصلت هذه الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها:

1. تتعدد وتختلف المصادر القيمية التي تشكل الأساس لبناء القيم الأخلاقية في الفكر الغربي، بينما لا يوجد اختلاف في المصادر التشريعية التي تصدر عنها القيم الأخلاقية التنظيمية وغير التنظيمية في الفكر الإسلامي.
2. الالتزام بالمعايير الأخلاقية قد يتعارض أحياناً مع أهداف المنظمات الربحية، فهذه المعايير قد تفرض بعض القيود التي تحد من الأنشطة والممارسات التي تحد بدورها من تحقيق الأرباح، مما يؤدي إلى تطبيق جزئي لهذه المعايير.
3. تختلف المستويات الأخلاقية المطلوب تطبيقها في النظام الغربي تبعاً لقوانين وأعراف البلدان، فما هو مباح في بلد ما، قد يكون مرفوض ويحاسب عليه القانون في بلد آخر.
4. هناك اتفاق في كثير من القيم الأخلاقية المعاصرة في مجال الأعمال مع ما جاء به الإسلام من القيم التي أوردها المشرع، ومن خلال الممارسات الفعلية للسلف الصالح.
5. يركز الإسلام في ترسيخه للقيم الأخلاقية، على القادة من خلال الاختيار السليم لهم، والاهتمام بسلوكهم، وتوجيههم لانتقاء البطانة من حولهم، وذلك لما للقائد من دور في انزال القيم الأخلاقية إلى أرض الواقع، ولتأثيرهم الأخلاقي المباشر على مرؤوسيه.

6. تتعدد الوسائل التي تساهم في بناء وتشكيل القيم الأخلاقية في الفكر الإسلامي، ابتداءً بالأسرة، ثم الزملاء والأقران، ثم المسجد، ثم المدرسة، فكلها تتكامل لتشكيل البناء القيمي للفرد، والتي تنعكس بدورها على تشكيل الأخلاقيات التنظيمية.

7. يعمل الإسلام على ربط القيم الأخلاقية وتطبيقها، بالجانب التعبدي، حيث يُعد التخلق بالأخلاق الإيجابية في ممارسة الأعمال، أحد وسائل القربى لله عز وجل التي يسعى من خلالها إلى مرضاته.

8. إن أوجه الخلل في أخلاقيات الأعمال، الناتج عن سوء القيم، في كثير من المنظمات الإسلامية، يعود بصورة أساسية إلى سوء الممارسة والتطبيق وليس لعيوب مرتبطة بالمنهج الإسلامي نفسه.

ثانياً: التوصيات:

تم الخروج بعدد من التوصيات والمتمثلة في الآتي:

1. الالتزام بتطبيق مستوى مرضي للمعايير الأخلاقية بالمنظمات، وعدم الاحتكام للجانب الربحي فقط، وإيجاد نوع من التوازن بين الجوانب الربحية والأخلاقية.

2. انكفاء الجانب الروحي والتعبدي لاعتناق القيم الأخلاقية للعامل المسلم، من خلال إبراز الفوائد الأخروية المرغوبة.

3. العمل على إيجاد ميثاق معياري موحد لبناء المقاييس الأخلاقية في الأنظمة غير الإسلامية، بغض النظر عن اختلاف الدول والأعراف التي تسود فيها تلك الأخلاقيات.

4. السعي لنشر الثقافة القيمية في الدين الإسلامي بصورة أوسع، مع إبراز بعض النماذج الأخلاقية التنظيمية في المجتمع المسلم، مما يمكن من الاسترشاد بها.

القيم التنظيمية ومدورها في تشكيل أفرافقات الأعمال بين النظريات المعاصرة والرؤية الإسلامية ←
5. الاهتمام بالقادة في المنظمات فيما يتعلق بالجوانب القيمية والأخلاقية، والعمل
على إختيار وصنع نماذج قيادية تحفز وتدفع المرؤوسين للاقتداء بهم في
الجوانب الأخلاقية والسلوكية المرتبطة بأداء الأعمال.

المصادر والمراجع

- القرآن الكريم.
- 1. إبراهيم فهد الغفيلي، العلاقة والتأثير بين قيم الفرد والمنظمات في بناء أخلاقيات المهنة، ورقة مقدمة إلى الملتقى الثالث لتطوير الموارد البشرية، أكتوبر 2001م.
- 2. بلال خلف السكارنة، أخلاقيات الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، ط6، 2016م.
- 3. بيتر ف. دراكر، التكنولوجيا والإدارة والمجتمع، ترجمة صليب بطرس، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 1976م.
- 4. سيد الهواري، الإدارة الأصول والأسس العلمية للقرن الـ 21، مكتبة عين شمس، القاهرة، ط2، 2000م.
- 5. السيد محمود الربيعي، أخلاقيات المهنة، منشورات جامعة السودان المفتوحة، الخرطوم، ط1، 2008م.
- 6. محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، ط1، 2007م.
- 7. محمد الفاتح المغربي، أخلاقيات المهنة في الإسلام، المكتبة العصرية، مصر، ط1، 2017م.
- 8. محمد الهادي عفيفي، أصول التربية - الأصول الثقافية للتربية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، د.ت.
- 9. محمد بن اسماعيل أبو عبد الله البخاري، صحيح البخاري، دار طوق النجاة، ط1، 1422هـ.

- القيم التنظيمية ومدورها في تشكيل أخلاقيات الأعمال بين النظريات المعاصرة والرؤية الإسلامية ←
10. مدحت أبو النصر، قيم وأخلاقيات العمل والإدارة، الدار العالمية للنشر والتوزيع، مصر، ط 1، 2008م.
11. مسلم بن الحجاج أبو الحسن القشيري النيسابوري، صحيح مسلم، دار احياء التراث العربي، بيروت. 1374هـ.