

الانضباط والالتزام الوظيفي

- 1-4 مفهوم الانضباط الوظيفي
- 2-4 صور الانضباط الوظيفي
- 3-4 الفرق بين القيم والأخلاق
- 4-4 العوامل التي تؤثر في أخلاقيات العمل
- 5-4 العوامل المؤثرة في خروج الإنسان عن سلوكه
- 6-4 مفهوم المصلحة العامة
- 7-4 علاقة الإدارة بأخلاقيات العمل
- 8-4 الأخلاقيات والمسؤولية والقيم
- 9-4 الأخلاقيات والمصلحة العامة

الفصل الرابع

الانضباط والالتزام الوظيفي

الأهداف التعليمية للفصل:

يهدف هذا الفصل إلى تزويد القارئ بالمعلومات التي تمكنه من:

1. مفهوم الانضباط والالتزام الوظيفي.
2. صور الانضباط والالتزام الوظيفي.
3. الفرق بين القيم والأخلاق.
4. العوامل التي تؤثر في أخلاقيات العمل.
5. العوامل المؤثرة في خروج الإنسان عن سلوكه.
6. مفهوم المصلحة العامة.
7. علاقة الإدارة بأخلاقيات العمل.
8. الأخلاقيات والمسؤولية والقيم.
9. الأخلاقيات والمصلحة العامة.

المقدمة

سلوك الإنسان الأخلاقي يتأثر بعدة مؤثرات إيجابية وسلبية، داخلية وخارجية، ويصل تأثير هذه المؤثرات إلى أن تطغى على خلقه الأساسي حتى يصبح السلوك الجديد له خُلُقاً وطبعاً، وقد قال "إنما العلم بالتعلم، وإنما الحلم بالتحلم"، وقال أيضاً "ومن يتصبر يصبره الله"، وهذان دليلان على أن الإنسان يستطيع أن يتحلى بالأخلاق الحسنة إذا عزم على ذلك وأعانه الله سبحانه وتعالى.

وليس من الصحيح أن يقول أحد إن الإنسان المفقور على خلق معين لا يستطيع الانفكاك عنه، بل يستطيع من خلال المجاهدة والعوامل التالية أن يغير من خلقه إلى الأفضل، ولعل هذا أحد التفسيرات الجيدة لقوله سبحانه ﴿إِنَّ اللَّهَ لَا يَغَيِّرُ مَا يُقَرُّ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ﴾ (الرعد: 11) فمدلول النفس في قوله ﴿بِأَنفُسِهِمْ﴾ يوحى بالصفات

وبدايته ونهايته. وفي الزكاة بتحديد أسلوبها ومقاديرها. وفي الحج بتوحيد زمانه ومكانه وأعماله.

الإتقان في الإسلام:

قال تعالى: ﴿ وَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبَاجَارِئَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنِعَ اللَّهُ لِلَّذِي أَنْفَعَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَيْرٌ لِمَا تَعْمَلُونَ ﴾ (النمل: 88) وبين رسول الله ﷺ معيار الإتقان بقوله: «إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه». والإحسان وهي مفردة مرادفة للإتقان وردت كثيراً في القرآن والسنة. ويوضح علي بن أبي طالب أن قيمة الإنسان ما يتقن من الأعمال كما ورد عنه قيمة كل امرئ ما يحسنه. ويرى ابن تيمية أن: المتعلم من اتقن صنعة من الصنائع.

الانضباط والإتقان:

القاعدة الاقتصادية تؤكد على أن ارتفاع الطلب على المنتج يعتمد على:

- الندرة، مثل الذهب، وكبار الاختصاصيين.
- الحاجة إليه، مثل البرترول، والتقنيين المتقنين.

وبما لاشك فيه أن التقني اليوم ليس نادراً، ولكنه محتاج إليه، والتقنيون المتقنون نادرون، لذا يزداد الطلب عليهم وترتفع مداخيلهم. وكلما زاد الإتقان ازداد الطلب وهكذا.

أفكار للإتقان:

فلسفة "دام" ثالث الإتقان العجيب، دام تعني الدقة، والاهتمام بالتفاصيل، والمتابعة، وتفيد هذه الفلسفة بأن إنجاز الأعمال لا يعني إتقانها، وأن الإتقان مستوى أرفع بكثير من الإنجاز. دام دقة اهتمام متابعة.

والإنجاز هو إتمام المهمة أو العمل أو المسؤولية كما أُنْفِق، أما الإتقان فهو الإجابة في إتمامها وبأفضل ما يمكن، والإتقان ينتج من تعدد التجارب والتي تتطلب الصبر وهو سبيل النجاح فيها.

1. الصبر ينمي الإتقان... الجديدة تنتج الانضباط... وبهما تنال الآمال الوظيفية.
2. الانضباط والإتقان طريق الوصول للفرص الوظيفية المنتجة.

الداخلية لا الخارجية، أي أن الأخلاق التي هي في الحقيقة صفات نفسية يمكن - بل يطلب - تغييرها إلى الأفضل حتى يغير الله واقع الإنسان والمجتمع والأمة. ولا يبجل إنسان تميز الناس بعضهم عن بعض بصفات وخصائص واضحة لمن يتعامل معهم، وكلما كانت هذه الصفات الحمودة كثيرة، لذلك اضطررنا أن نركز البيئة التي عاش فيها ذلك الشخص. والصفات الحمودة كثيرة، وتوحيد الجهود مما على عدد محدد من الصفات، تكون سبباً في نجاح أبنائنا وتميزهم، وتوحيد الجهود مما لاشك أنه من أهم الأمور في تحقيق النجاح، لذلك لا نشك في مساندة وتعاونك. وقد وقع اختيارنا على صفتي أو خصلتي أو خلقي أو قيمتي بل مهارتي: الانضباط والإتقان.

4-1 مفهوم الانضباط الوظيفي

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

الإتقان: لغة: إحكام الشيء،... أنفقت الشيء أحكمته، ورجل تقن حاذق. والإحكام للأشياء. فالإتقان اصطلاحاً: الإحكام والحذق في الأعمال. والتربية على الإتقان تكون بإعداد الأجيال القادرة على إنجاز الأعمال والمنتجات والمصنوعات بإحكام ودقة فنية.

الانضباط في الإسلام:

يكاد يكون الانضباط مطلباً أساسياً في الإسلام لشدة عنايته به، وله صور عديدة ومن الأمثلة على ذلك: الانضباط في العقيدة فكلمة الإسلام تؤكد على ضبط هذا الجانب بعدم صرف أي نوع من العبادة لغير مستحقها وهو الله جل وعلا، وتلزم المسلم بعدم إتباع أي من الرسل سوى محمداً ﷺ. والصلاة تشهد صوراً للانضباط عبر توقيتها حيث لا يجوز أداء الصلاة قبل الوقت ويأثم من يؤخرها، وكذلك في أعمالها وأقوالها، والاستعداد لها وفي كيفيةها وهكذا. وفي الصوم في زمانه

3. الانضباط والإتقان عنوان النجاح المهني.

4. الانضباط يولد الإتقان.

5. الانضباط والإتقان طريقك للتفوق.

6. جاء في القرآن الكريم: ﴿عَلَّتْ إِذْهَبُكُمْ بَأْسَ اسْتَنْجَرُوا لَكُمْ خَيْرٌ مِّنْ أَسْتَجَرْتُمُ الْقُرُوءَ الْآيَاتُ﴾ (النقص: 26). من: القوة الإتقان، ومن: الأمانة الانضباط، فكس متقناً منضبطاً.

الشخصية: هناك تعريفات عديدة للشخصية منها: صفات تميز الشخص عن غيره ويقال: فلان لا شخصية له: ليس فيه ما يميزه من الصفات الخاصة. وهي كذلك: التنظيم الفردي لاستعداد الشخص للسلوك في المواقف المختلفة، أو أنها التنظيم الفردي للأفكار والمعتقدات والاتجاهات والقيم والعادات التي ينظمها الفرد في شكل أدوار ومراكز يستغلها الفرد في تفاعله مع الغير ومع نفسه. وهي: تكوين فرضي أي مفهوم نفترض وجوده، من أنه الإطار المنظم لمجموعة من العلاقات الوظيفية، وهي كذلك: الصورة المتكاملة لسلوك الإنسان العام المنظم، ولا سيما الذي يمكن لمن حوله أن يصفوه به بصورة ثابتة.

القيمة: القيم: معايير اجتماعية ذات صبغة انفعالية قوية وعامة تتصل من قريب بالمستويات الخلقية التي تقدمها الجماعة، ويمتصها الفرد من بيئة الاجتماعية الخارجية، ويقيم منها موازين يبرر بها أعماله، ويتخذها هادياً ومرشداً، وتنتشر هذه القيم في حياة الأفراد.

ويمكن تعريف القيم بأنها: مفهوم يدل على مجموعة من المعايير والأحكام، تتكون لدى الفرد من خلال تفاعله مع المواقف والخبرات الفردية والاجتماعية، بحيث تمكنه من اختيار أهداف وتوجهات لحياته، يراها جديرة بتوظيف إمكانياته، وتتجسد خلال الاهتمامات أو الاتجاهات أو السلوك العملي أو اللفظي بطريقة مباشرة وغير مباشرة.

الأخلاق: هي: علم معياري يتناول مجموعة القواعد والمبادئ المجردة التي يخضع لها الإنسان في تصرفاته ويحكم إليها في تقييم سلوكه.

أخلاقيات المهنة: هي: مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها، والعمل بمقتضاها، ليكون ناجحاً في تعامله مع الناس ناجحاً في مهنته.

آداب المهنة: هي: مجموعة القواعد والأصول المتعارف عليها عند أصحاب المهنة الواحدة وأن آداب المهنة في عموميتها تدور حول نقطتين هما: إتقان العمل، وتجنب القصور أو الإهمال فيه.

4- 2 صور الانضباط الوظيفي

لنحسب لا نحصر وسائل وأساليب تحقيق الانضباط والإتقان في عدد محدد من المهارات، بل نثق بامتلاك الموظف لقدرات خلاقة لتفعيل هذا الجانب، وإيقاظ هذه القيم لدى الموظفين الآخرين، ونذكر هنا بعض المقترحات التي نرى أنها تعد مدخلاً وبداية لهذا، ونطمح أن نرى منك جهداً فعالاً وخطوات ملموسة.

صور من كيفية تفعيل الانضباط والإتقان:

1. الموظف قدوة في جميع أعماله، فانضباطه ومحافظته على أوقات العمل محفز واضح للآخرين.
 2. الموظف أسوة، فتفسيده بكافة الأنشطة والأعمال كفيل بوصول هذه القيمة للآخرين.
 3. الموظف ليس مخزناً للمعارف والمعلومات، ولكن لديه القدرة لكيفية الحصول عليها وطرق الاستفادة منها وتطبيقها.
 4. تقيد الموظف بوسائل السلامة أثناء التطبيق العملي يطبع لدى الآخرين أهمية ذلك.
 5. الموظف المتقن يهتم أكثر بدرجة إتقان الأعمال التي ينجزها الآخرين أكثر من الاهتمام بكميتها. (الكيف أهم من الكم وخصوصاً أثناء العمل).
 6. الموظف المنضبط يشجع الآخرين على الانضباط بجميع صورته، ويكون مثلاً لذلك.
 7. محافظة الموظف على التواجد في الساعات المكتبية والإجابة عن استفسارات الآخرين مما ينمي هذه المهارات ويشجعهم على التواصل معه.
- هذه مجرد أفكار أولية ونتوقع منك مزيداً من الأفكار والتطبيقات.

والانضباط له صور عديدة أخرى في حياة الموظفين منها:

- أولاً: الانضباط في الهيئة. (الشكل).
 1. اهتم بشكلك الخارجي، ليكن شعر لحيتك مرتباً ونظيفاً، قص من الشارب.
 2. حافظ على نظافة شعر رأسك وتمهد طوله. (الأنظمة تمنع قصات الشعر، وإطائه).
 3. اهتم بسنن الفطرة مثل: نظافة الأسنان، نظافة الأظافر وتقليمها، نشف الإبطين، واعتن برائحة جسمك ونظافته.
 4. التزم بالزي الرسمي، وحافظ على نظافته ونظافته، واهتم بهندامك، وتمهد نظافة قدميك وشرابك وحذائك.
 5. تجنب لبس القمصان ذات الكتابات والمشيئة والملونة، وتجنب لبس القبعات. والبنائيل الضيقة.
 6. اعتن بإجراءات السلامة في المصانع.
- ثانياً: الانضباط في الوقت.

الوقت هو الزمن وهو الإنسان فانت مجموع أيام حياتك، فاهتمامك بوقتك واستثماره اهتمام بنفسك.

 1. تعرف على جدولك في العمل واحضره قبل بدء العمل.
 2. تعرف على التوقيت للعمل لتعرف أوقات المجاز الأعمال، وتعديل الجداول، وأوقات الفترات، والأهداف النهائية، وغير ذلك.
 3. لا تخرج من المصانع إلا في الأوقات المحددة.
 4. راجع أعمالك أولاً بأول، واسأل عما يشكل عليك.
 5. قدم الواجبات والمشاريع والبحوث في أوقاتها، ولا تتركها إلى آخر الوقت.
 6. تغلب على ظروفك، واحتفظ بنسبة الغياب للطوارئ والضرورة والمرضى.
 7. استلم مكانتك عند الإعلان عنها، وتأخر كد يجرمك أو يؤخرها.
 8. احضر إلى العمل قبل بدء الدوام، وأوقف سيارتك في المكان المخصص، وبالطريقة السليمة.

9. استثمر ساعات الاستراحة للالتقاء بالزملاء في العمل، اسأل عن كل ما يشكل عليك أولاً بأول، ثق أن استفساراتك ستنال الترحيب والتقدير.
- ثالثاً: الانضباط في التعامل. (التصرفات).
- يحتاج الإنسان للتعامل مع من هو أعلى منه، ومن هو مثله، ومن هو أصغر منه، وانضباطك في التعامل يحفز الآخرين على احترامك.
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، والعصلات، وإنما بالإقناع والبيان.
 5. ضعيف الحجة والبيان هو من يرفع صوته لإقناع الآخرين، احتفظ برزانتك ووقارك عند أية مناقشة.
 6. دافع عن حقوقك بنفسك، وتمرس على ذلك، أقاربك لن يكونوا متواجدين في كل الظروف، وقد لا يحسنون التصرف، فتقع ضحية لتصرفاتهم.
 7. حافظ على ممتلكات ومرافق العمل فهي لك وإخوانك.
 8. لا تكتب على الجدران والحمامات والكراسي وغيرها، إذا لديك رأي اكتب به للمسؤولين مباشرة، أو شارك في منتديات الأنترنت التابعة لمؤسستك. تعود على الكلام في النور.

4-3 الفرق بين القيم والأخلاق

- القيم لغة: القيمة - بالكسر - واحدة القيم، وفي مفردات الراغب: تقويم السلعة بيان قيمتها.
- وفي معجم الأخطاء الشائعة: ويخطئون من يقول: قِيمُوا الدار، أي: جعلوا لها قيمة معلومة.
- والصواب: قوموها تقويماً، لأن الفعل واوي.
- وقد جاء في المعجم الوسيط: قِيم الشيء تقييماً: قدر قيمته.

القيم في المدرسة الفلسفية البرجماتية:

تعتبر هذه المدرسة في جوهرها نظرية القيم حيث تعتبر السلوك الإنساني تجاه الأشياء هو الذي يحدد قيمتها بمعنى أنه لا توجد للقيم طبيعة مطلقة، لذلك احتلت قيمة العمل مكانة مهمة في نظرية القيم عند دعاة هذه المدرسة ومن ثم فإن القيم وسائل لتوضيح الأفكار أو أدوات للوصول إلى الحقيقة ويتزعم هذه المدرسة جون ديوي (1859 - 1952م) الذي يعتبر فيلسوف ومطور هذه المدرسة. (فيتكس، 1965).

القيم من منظور إسلامي:

القيم في الفكر الإسلامي تختلف عن غيرها في الفلسفات السابقة فهي ليست من نتاج الفكر البشري، وإنما تعتمد في أساسها على القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة، كما أن القيم في الإسلام تنزع إلى الشمول فالدين الإسلامي لم يأت خاصاً بأمة دون أخرى بل هو للناس كافة، أما ميدان تطبيقه فهو شامل في قواعده وتشريعاته جميع نواحي الحياة الدنيا والآخرة، وقد كونت مبادئ الإسلام وقيمه نظاماً اجتماعياً له قيمه ومعاييرها والتي تمثلت في العلم، والعمل، والتقوى، والعدل. فقيمة العمل تأتي في مقدمة القيم ولم تكن مكانتها أقل من قيمة العلم وإنما هي مرتبطة بها، أما قيمة التقوى فهي تمثل ركيزة أساسية لقيمة العمل، والتقوى بمنزلة المعيار الذي يقاس العمل به وهي ترمز في الشريعة الإسلامية إلى صون الإنسان نفسه من القيام بأفعال يجب المعاقبة عليها، أو ترك أفعال يعاقب على تركها. أما قيمة العدل في الإسلام فذات مضمون اجتماعي ويضع المفكرون من المسلمين قيمة العدل على رأس قائمة المبادئ، وقيمة العدل تطبيق على مستوى الفرد والأسرة والمجتمع. (عبد الراضي، 1992م).

والقيم في الإسلام هي فضائل خلقية، وهي المعيار لسلوك أفراد المجتمع عامة وأرباب المهن خاصة، فالدين الإسلامي بمنزلة المعيار الذي على أساسه تُحدد قيمة أخلاقية العمل فجميع المسلمين تقوم أعمالهم في إطار غايات وأهداف الدين الإسلامي الحنيف، والمسلم الملتزم ذو أخلاق إسلامية، يخشى الله ويلتزم بالقيم التي حث عليها القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة.

الفصل الرابع
ويقولون: عقد اللؤلؤ هذا قيم. والصواب: نفيس، أو ذو قيمة عالية. لأن القيم في اللغة هو المستقيم ومنه قوله تعالى: (فيها كتب قيمة) (البينة: 3) أي مستقيمة تبيين الحق من الباطل.

القيم اصطلاحاً:
يُحس هنا أن أنقل ما قاله الغامدي والدهيش في مجتمهما عن المعنى الاصطلاحي للقيمة حيث يتميز بالشمول والوضوح، وقد جاء فيه: أما المعنى الاصطلاحي للقيمة فقد تعددت بتعدد مجالات استخدامها في النشاطات الإنسانية، وإن كل معنى من هذه المعاني يتخذ خاصية المعيار للمجال الذي استخدم فيه وهكذا ظهرت نظرية القيم أو علم القيم (Axiology). ويُعزى ظهور هذا المفهوم إلى الفيلسوف الألماني نيتشه وتتحصر مهمة هذه النظرية في القيام بتحليل طبيعة القيم وأنواعها ومعاييرها وتعتبر وثيقة الصلة بكثير من العلوم ومنها الأخلاق.

القيم في المدرسة الفلسفية المثالية:

تعود فكرة هذه المدرسة إلى أفلاطون (427 ق. م - 347 ق. م) ويجمع عالم القيم المثالي مثل أفلاطون المعروف: الحق، الخير، الجمال، وظلت القيم المأخوذة من هذه المدرسة وما زالت قديماً وحديثاً مصدراً لأهداف التربية وصياغة ما يُطلق عليه التربية الأخلاقية Moral Education وانعكس ذلك على العملية التعليمية والتربوية بهدف تمكين القيم من التعلم بحيث تكون بمنزلة الضابط والموجه لسلوكه. (أرسطو، 1924).

القيم في المدرسة الفلسفية الواقعية:

فكرة هذه المدرسة عكس المدرسة المثالية من حيث وضع القيم، فهي تعتبر القيم الخالدة مستمرة وثابتة وعامة، بمعنى أن القيم من وجهة نظر هذه المدرسة في بدايتها معايير خلقية تحكم حركة الإنسان في عمومه وترجع بداية هذا التطور الحديث للمدرسة الواقعية منذ أن بدأ كانت (1724 - 1804م) النظر إلى القانون الأخلاقي على أنه من مدلولات العقل، والقيم مثل عليا وغايات إنسانية توجه مسيرة الحياة وتعتبر أحد مقومات الوجود الإنساني. (Kant, 1965).

4- العوامل التي تؤثر على اخلاقيات العمل
وإتناول فيما يلي أهم هذه العوامل الغيرية:

العامل الأول: الإيمان والتوحيد:

لا شك أن المحرك الأول للأخلاق الحسنة هو الإيمان والتوحيد؛ لأنه يربط الإنسان بمخالفة عز وجل، فيورثه خلق التواضع عندما يتذكر عظمة الله تعالى وضعف الإنسان، ولذا قيل: من عرف نفسه فقد عرف ربه، وقيل: إذا دعيتك قدرتك على ظلم الناس فتذكر قدرة الله عليك.

ويورثه خلق الرحمة لأنها صفة الله تعالى ويجب أن يتخلق بها ليرحمه الله فإن الله يرحم من عباده الرحماء، وابتداء القرآن كل سورة من سورة بهاتين الصفتين (بسم الله الرحمن الرحيم) يرشع خلق الرحمة عند المسلم.

ويورثه خلق العدل لأن الله تعالى عادل لا يحب الظالمين، ولأن الظلم مرتبه وخيم يوم القيامة، ولا يمي ذلك إلا من يؤمن باليوم الآخر، ويورثه خلق التجرد فلا يعمل العمل الصالح رجاء السمعة والمصلحة بل يتبعي بذلك رضى مولاه سبحانه، ولأن المرادين والمناقين يوم القيامة يجعل ما عملوا هباء منثوراً، ثم يعدّون، فيخاف المسلم من المرامة والفاق. ويورثه خلق الإحسان إلى الآخرين ليجد جزاء ذلك يوم القيامة، ويمنع من الأخلاق السيئة لأنه يخشى من عقوبتها، والإيمان بالملائكة يشعره بالرقابة الدائمة عليه فيضبط سلوكه.

والإيمان بالرسول الكرام عليهم السلام يدعوهم إلى التخلق بأخلاقهم، لأنهم خير الخلق خلقاً. وهكذا تنجذب العقيدة مع الخلق فيكمل أحدهما الآخر، ويؤدي كل منهما إلى صاحبه.

وبما أن الإيمان يزيد وينقص لدى الإنسان بين فترة وأخرى، كما قال سبحانه ﴿ هُوَ الَّذِي أُنزِلَ فِي الْقُرْآنِ لِيُذَكِّرَ الَّذِينَ لَمْ يُؤْمِنُوا أَنَّهُمْ فِي حَسْرَةٍ مُّسِيئَةٍ ﴾ (النسج: 4) فإن هذه الأخلاق تزيد عند زيادة الإيمان وتنقص عند نقصانه، فإذا أراد المسلم أن تتحسن أخلاقه فعليه بزيادة إيمانه بالله سبحانه أولاً، ولزيادة الإيمان وسائل عدة: منها التفكير في آيات الله الكونية، والتفكير في آيات الله الشرعية، والإقبال على الطاعات، وترك

الكبار، وحضور مجالس الذكر والعلم، ومدارسة سيرة النبي المصطفى، وقراءة سير الصالحين.

وإنما قويت أخلاق السلف الصالح رحمهم الله لقوة إيمانهم بالله واليوم الآخر، كما جاء عن فاطمة بنت عبدالمك بن مروان امرأة عمر بن عبدالعزيز رحمهما الله أنها دخلت عليه، فإذا هو في مصلاه يده على خده، سائلة دموعه، فقلت: يا أمير المؤمنين، الشيء حدث؟ قال: يا فاطمة! إني تقلدت امرأمة محمد ﷺ فنفكرت في الفقير الجائع، والمريض الضائع، والعمري المجهود، والمظلوم المقهور، والغريب المأسور، والكبير وذو العيال في أقطار الأرض، فعلمت أن ربي سيألتني نهم، وأن خصمي دونهم محمد ﷺ، فحشيت الا تثبت لي حجة ند خصومه، فرحمت نفسي فبكيته.

العامل الثاني: العبادات:

وللعبادات تأثير إيجابي على السلوك يظهر لكل من داوم على أداء العبادات بصورتها الشرعية الصحيحة، فالصلاة تحكم التصرفات وتهدي الأعصاب وتزيد الرقابة الذاتية كما قال سبحانه ﴿إِذْ أَوْفَّقْنَاكَ عَنْ آلِهَتِكَ وَآلِهَتِكَ﴾ (التكوير: 45)، والصلاة الخاشعة ترقق القلب وتزيد الإيمان وتورث الإخلاص وتربط بالآخرة مما له أثر في تواضع الإنسان ورحمته الآخرين، والزكاة تنمي خلق الرحمة والإحسان والتواضع وتزيد الروابط الاجتماعية وتربط بالآخرة مما له أثر في ضبط سلوك الإنسان ونظافته للآخرين، والصيام يضبط الأعصاب والسلوك ويزيد الرقابة ويشعر بالفقراء والمحتاجين الذين لا يجدون ما يأكلون، والحج يربي على الصبر والتجرد والتواضع، ويشعر بالمساواة بين المسلمين.

وإذا كانت العبادات لم تأخذ دورها الإيجابي في حياة بعض المسلمين، فتجدهم بالرغم من أدائهم لعباداتهم أصحاب أخلاق سيئة، فذلك لأنهم لم يؤدوها على الوجه المطلوب، فالصلاة مثلاً لم يأت الأمر بها في القرآن الكريم إلا مقروناً بإقامتها (واقموا الصلاة) (واقم الصلاة) ذلك أن إقامتها تعني أن تؤدى كما شرعت لرسول الله، كاملة خاشعة، لا كما يريد الإنسان أن يهرلها حسب هواه، فإذا أدت كما شرعت أورثت الأمر المطلوب، والمسلمون الذين كانوا يؤدونها على وجهها

الصحيح قديماً، والذين يؤدونها في كل وقت كذلك، آثار العبادات عليهم واضحة في حسن اخلاقتهم.

وفي دراسة لفهد الغنمين لمجموعة من الناس سألم فيها عن أثر العبادات عليهم فكان من إجابات بعضهم:

- كنت أغضب عند أي موقف أثناء الصيام، فحاولت أن أتلهذ بالصوم حتى أكون قدوة، فصرت أحاسب نفسي وأحاول سعة الصدر، ونجحت في ذلك.
- بعد أن حافظت على الصلاة جماعة وعلى ذكر الله أحسست بتحسّن كبير في اخلاقي، وصرت أشعر بوازع من نفسي بمعنى من الغيبة وغيرها.
- كنت في خارج المملكة للدراسة ولم أكن متمسكاً بالدين كثيراً، وفي ليلة استعدت ل صلاة العشاء، ثم ذكرت حاجة لي عند أحد زملائي فوجدت عنده نساء جميلات، فتذكرت الوضوء والاستعداد للصلاة فحماني الله بذلك من الفاحشة.

- كنت إمام أحد المساجد فحصل موقف لي مع أحد كبار السن فغضبت، وعندما بدأت صلاة العشاء قرأت قوله سبحانه ﴿ادْفَعْ بِالَّذِي فِي أَحْسَنُ﴾ فكظمت غيظي وسأعته وأحسنت إليه.

وهذه نماذج واقعية تؤكد ما سبق، ومن النماذج التاريخية ما رواه جابر قال رجل للنبي ﷺ: إن رجلاً يقرأ القرآن الليل كله فإذا أصبح سرق قال «ستنهاه قراءته»، وعن أبي هريرة قالوا يا رسول الله إن فلاناً يصلي من الليل فإذا أصبح سرق قال: «ستنهاه صلاته»

وقد جزم النبي ﷺ في القصة على أثر القراءة والصلاة بسبب أن عباداتهم كانت مؤثرة في سلوكهم، ولو اترف أحدكم شيئاً من المعاصي أو السلوكيات الخاطئة فسرعان ما يتركها.

ومن هنا كان السلف الصالح يستعينون بالعبادات على أمورهم، قال سبحانه ﴿وَأَسْتَعِينُوا بِالصَّلَاةِ وَالصَّلَاةِ﴾ (البقرة: 45) استعينوا بالصلاة والصبر - الذي قال مجاهد إنه الصوم على تقويم اخلاقتكم، واستعينوا بهما على همومكم، واستعينوا بهما على شؤون حياتكم.

العامل الثالث: الصحة والصداقة والمخالطة:

لعل من نافلة القول أن الإنسان يتأثر بمن يخالط، فإن هذا المفهوم مستقر في العقول والأذهان على مر العصور، وقد قيل:

عن المرء لا تسأل وأبصر قرينه فكل قرين بالمقارن يقتدي وإضافة لاستقراره في الأفهام فإن الواقع يصدّق هذه الحقيقة فتجد الشاب والشابة والرجل والمرأة يتأثرون بمن يخالطون ويصاحبون، كما قيل: الصاحب ساحب، واكتساب السلوكيات من الأقران والأصحاب أمر فطري، بل إن من فطرة الإنسان أن يتطبع بطباع من يخالط ولو حيواناً، لذا قال الفخر والخيلاء في الفدادين أهل الوبر، والسكينة في أهل الغنم ذلك لما يغلب على الإبل من الفخر، وما يغلب على الغنم من البساطة.

ولم يغفل الإسلام ذلك فأوصى بمجالسة الصالحين وترك مجالسة الطالحين، قال سبحانه ﴿فَلَا تَقْعُدُوا بَعْدَ الذِّكْرِى نَعِ الْقَوْرِ الْأَطْلِيلِينَ﴾ (الأنعام: 68)، وقال ﷺ: «مثل الجليس الصالح والسوء كحامل المسك ونافخ الكبر فحامل المسك إما أن يحذيك وإما أن يتباع منه وإما أن تجد منه ريحاً طيبة، ونافخ الكبر إما أن يحرق ثيابك وإما أن تجد ريحاً خبيثة».

ولهذا المعنى جعل النبي لكل صحابي من المهاجرين أخواً له من الأنصار يعينه ويناصحه.

ومن أمثلة ذلك أن كان سلمان الفارسي من نصيب أبي الدرداء رضي الله عنهما، فزار سلمان أبا الدرداء، فرأى أم الدرداء رضي الله عنها متبذلة - أي لابسة ثياب البذلة وهي المهنة والمراد أنها تاركة للباس ثياب الزينة - فقال: ما شأنك؟ قالت: أخوك أبو الدرداء ليست له حاجة في الدنيا، فجاء أبو الدرداء فصنع له طعاماً، فقال سلمان: كل. قال: إني صائم. قال سلمان: ما أنا بأكل حتى تأكل، فأكل، فلما كان الليل ذهب أبو الدرداء يقوم، قال سلمان: نم. فنام، ثم ذهب يقوم، فقال: نم. فلما كان من آخر الليل قال سلمان: قم الآن. فصليا. فقال سلمان: إن لربك عليك حقاً ولنفسك عليك حقاً ولأهلك عليك حقاً فأعط كل ذي حق حقه. فأتى النبي فذكر ذلك له، فقال صدق سلمان وهكذا يستفيد المسلم من مصاحبة أخيه المسلم الناصح له.

ولجمالها ولديتها، فاظفر بذات الدين تربت يداك، وغني عن القول أن التربية إنما تأتي ثمارها إذا كانت غير معارضة بما هو أقوى منها من المؤثرات الأخرى، كما قيل:

مستى يبلغ البنيان يوماً تمامه إذا كنت تبنيه وغيرك بهدم
ولو ألف بان خلفهم واحد لكفى فكيف بيان خلفه ألف هادم

والتربية الأسرية في أغلب المجتمعات المعاصرة تتعرض لمعوقات تؤخر تأثيرها على الطفل والفتى؛ فالانفتاح غير المنضبط على المجتمعات الأخرى، والإعلام الحر بنئه وسمينه، والتجارب السيئة التي يسمعها الابن من أقرانه، وضعف الرقابة الأسرية نتيجة الإغراق في الأعمال التجارية من قبل الآباء، إضافة لعمل المرأة وتسليم الابن للخدم بما فيهم من عادات وأخلاق غير إسلامية في كثير من الأحيان، كل هذه وغيرها معوقات للتربية الصالحة.

فلا بد أن تكون التربية متنوعة محبة لصيقة بالطفل حتى تحميه من المؤثرات المعرّلة لبنائه السوي، ولا بد أن تكون التربية الصالحة خياراً أولياً للأبوين، لأنه واجب شرعي أولاً، قال سبحانه: ﴿يَأْتِيَنَّكَ عِلْمٌ أَنَّهُمُ الَّذِينَ مَاتُوا قَرَأُوا نُفُسَهُمُ الْهَيْكُلَ نَارًا وَأُودِعُوا النَّارَ أَنْ يَبْتَغُوا فِيهَا وَمَا يَمْسُرُونَ﴾ (التحریم: 6).

وقال ﷺ: «كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته، فالرجل راع في أهل بيته ومسؤول عن رعيته، والمرأة راعية في بيت زوجها ومسؤولة عن رعيتها».

ولأنه في مصلحة الأبوين ثانياً، فالابن البار والبنيت البارّة سعيان الأبوين على الدين والدنيا، ويحفظان حقهما في الكبر وبعد الممات، ويتركان الذكر الحسن للأبوين، قال إذا مات ابن آدم انقطع عمله إلا من ثلاث: صدقة جارية، أو علم ينتفع به، أو ولد صالح يدعو له.

4-5 العوامل المؤثرة في خروج الإنسان عن سلوكه

هناك العديد من العوامل التي تخرج الإنسان عن اختياره، فتضطره للقيام بأعمال، أو النطق بأقوال لا يرتضيها، ومن قواعد الدين الإسلامي أنه لا يؤخذ الإنسان إلا بما يصدر عن اختيار منه، لقوله سبحانه: ﴿لَا يَكْفُرُ اللَّهُ تَقْسًا إِلَّا وَسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ كُنَّا نَسُوا أَوْ نَخْطَا﴾ (البقرة: 286).

ولعل بعض الناس يفضل أن يصاحب من لا ينصحه ولا ينتقده، بل يمدحه دائماً - ولو بما ليس فيه - ولا يذمّه، ويصدقه دائماً - ولو بغير الحق - ولا يكذّبه، لأنه لم يعتد على النقد والنصيحة، أو لأن فيه مرضاً نفسياً كالغرور وهو لا يشعر، ويعتبر هو - هذا الصديق صديقاً مثالياً لأنه يجبه بدليل مدحه الكثير له وموافقته المستمرة.

وفي الحقيقة أن هذا الصديق المادح الموافق في جميع الأحوال يضر ولا ينفع، لأنه لا يريد الخير لمن يصحبه، بل يريد مصلحة نفسه، ولو كان يريد الخير لصاحبه لنصحه؛ لأنه لا يخلو إنسان من أخطاء، وكفى المرء نبلاً أن تعدّ معاييه، فكيف خلا صاحبه من المعاييب؟! فالسلم الحق يبحث عن ينصح له، وكان عمر ﷺ يقول: رحم الله امرأً أهدى إليّ عيوبي. فانظر كيف جعل عمر النصيحة هدية يهديها له أخوه!

والخلاصة أن للصدقة أثر إيجابي أو سلبي على الإنسان، ولها تأثير على السلوك خيراً أو شراً، فنبهنا لمن وفقه الله للصحة الصالحة.

العامل الرابع: التربية:

تأتي التربية لتوجه النشء التوجيه الصالح فتؤثر في أخلاقه تأثيراً بالغاً، كما قيل: وينشأ ناشيء الفتيان منا على ما كان عودُه أبوه وما نبغ الفتى مججى ولكن يعوده التدبُّن أقرؤوه.

وإرى أن هذه التربية هي الفاعل الأول في التأثير على أخلاق الصغير، ولكن لم اجعلها أول العوامل؛ لأنها في مرحلة معينة من العمر بخلاف العوامل السابقة فهي تؤثر في جميع مراحل عمر الإنسان.

والتربية الصالحة لها وسائل: منها الترغيب والترهيب، والنصيحة والتوجيه، والقدوة، والتربية بالمواقف الحياتية، والتربية بالشدة أحياناً، كما قيل:

فقسا ليزدجروا ومن يك راحماً فليقس أحياناً على من يرحم

ولأجل أهمية التربية شدد الإسلام على اختيار الزوجة الصالحة التي تقوم برعاية الأطفال وتربيتهم التربية الإسلامية، قال ﷺ: «تنكح المرأة لما لها ولحسبها»

والأخلاق كذلك قد تصدر من الإنسان من غير تعمُّد لها، ويؤثر فيها بعض

العوامل:

العامل الأول: الإكراه: فالمكروه الذي يرغم على فعل ما لا يريد أو قول ما لا يريد لا يؤخذ شرعاً على فعله؛ لقوله تعالى: ﴿ مَنْ كَفَرَ بِاللَّهِ مِنْ بَعْدِ إِيمَانِهِ إِلَّا مَنْ أَكْرَهَ وَهُوَ مُظْلِمٌ بِالْإِيمَانِ ﴾ (النحل: 106) وهذه الآية نزلت في قصة عمار بن ياسر حين أكره على النطق بكلمة الكفر، فقالها غير راضٍ بها، فعذره الله تعالى وقال له رسول الله إن عادوا فعد لأنه يعلم أن قلبه مطمئن بالإيمان.

وقوله تعالى: ﴿ فَمَنْ أَضَلَّ عَنِ سَبِيلِ اللَّهِ فَلَا أَرْجَاءَ عَلَيْهِ ﴾ (البقرة: 173) وقوله ﴿ عَفِيَ لِأُمَّتِي عَنِ الْخَطَا وَالنِّسْيَانِ وَمَا اسْتَكْرَهُوا عَلَيْهِ. وَلَكِنْ لَا بَدَّ أَنْ يَكُونَ الْإِكْرَاهُ مَلْجَأً حَتَّى تَرْتَفِعَ الْمُوَاخَذَةُ، وَمَعْنَى الْإِجْلَاءِ الْاضْطِرَارُ بِمِثِّهِ يَتَرْتَبُ عَلَيَّ عَدَمُ تَنْفِيذِ الْإِكْرَاهِ ضَرَرٌ بَدَنِيٌّ أَوْ نَفْسِيٌّ أَوْ اجْتِمَاعِي. ﴾

أما إذا كان الأمر الموجه للإنسان غير ملجئ، وإنما يترتب عليه بعض الإحراج، فلا يعد إكراهاً شرعاً، وبالتالي فإنه يؤخذ على تنفيذ ما أمر به، لأنه نفذ الأمر باختياره وإرادته.

وإذا كان المرء غير مواخذ على الإكراه، فلا تعد تصرفاته التي تصدر منه حال الإكراه سوية، لأن الأخلاق محل للثواب والعقاب شرعاً يرتفع بها الإنسان وينخفض عند الله تعالى، فإذا كان غير مواخذ في حال الإكراه فليست هي بالأخلاق المعتبرة.

والسبب الآخر: أن الأخلاق حتى تعد أخلاقاً للشخص فلا بد أن تكون صادرة عن اختياره، لأن الخلق صفة مستقرة في النفس - كما تقدم في تعريفها - والتصرفات التي تصدر حال الإكراه ليست من الصفات المستقرة في النفس.

فالإكراه يؤثر على السلوك الأخلاقي بحيث يصرفه عن الاختيار، فلا يمكن الحكم على الشخص من خلال تصرفاته التي تصدر حال الإكراه.

العامل الثاني: الغضب: فالغضب يخرج الإنسان عن تصرفاته السوية، ويخرجه بما يخرج منه من كلمات وتصرفات غير مدروسة، ولم تمر على العقل فترة كافية للتأمل فيها.

وتصدر من الإنسان سلوكيات مستغربة حال الغضب الشديد، إذا لم يضبطها فقد تؤدي به إلى التفوه بكلمات خطيرة كالكفر والعياذ بالله، أو الإندام على الاعتداء أو الجريمة، أو فقدان علاقات اجتماعية وثيقة، أو وظيفة، وغير ذلك من الأضرار الكثيرة.

لذا فإن المسلم مسؤول أن يضبط أعصابه ويتحكم فيها بحيث لا يفوته الغضب، بل هو يقود نفسه، قال الرسول ﷺ: «ليس الشديد بالصرعة، إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب».

و ملك زمام النفس أمام رغائبها ونزواتها من أشق الأمور، وفي حال الغضب أكثر مشقة، فمن قدر على ضبط أعصابه، فهو القوي حقاً، أما من سلم للغضب زمامه وتهور فليس بشجاع وإن كان أقوى الناس جسدياً.

ومن هنا فرق العلماء بين القوة والشجاعة، فالقوة لا تعني الشجاعة، والعكس، ولكن الشجاعة هي التي يمدح بها الإنسان لا القوة فقط.

والله تعالى مدح الكاظمين الغيظ بقوله ﴿ الَّذِينَ يُغْفِرُونَ فِي أَسْرَاءِ وَالْأَسْرَاءِ وَالْكَافِرِينَ الَّذِينَ كَفَرُوا وَالَّذِينَ أُكْرِهُوا وَالَّذِينَ أُكْرِهُوا وَالَّذِينَ أُكْرِهُوا وَالَّذِينَ أُكْرِهُوا ﴾ (آل عمران: 134).

وكظم الغيظ لا ينافيه التعبير عن الغضب بطريقة إيجابية، أي مناقشة المشكلة، أو إبداء تضاييقك مما حصل، أما كتم ما تكرهه في نفسك دائماً فإنه قد يسبب ارتفاع ضغط الدم والكآبة.

وهناك وسائل يستطيع الإنسان بواسطتها تخفيف الغضب، وقيل الوسائل أحب أن أقر حقيقتين مهمتين:

الأولى: أن موجع الغضب في نفس الإنسان هو الشيطان؛ لأنه يجب أن يثير نفوس المؤمنين بعضهم على بعض، وهذا ما قاله نبي الله موسى ﷺ حين غضب وثار وقتل الرجل، ثم قال ﴿ إِنَّهُ عَدُوٌّ مُبِينٌ ﴾ (القصص: 15) فنسب الغضب وما تبعه إلى عدو الله الشيطان، فدفع الغضب يكون بدفع سببه ومنشئه في النفس، لذا فإن من استولى الشيطان عليه وعلى تصرفاته في حياته، أبعد الناس عن الحلم.

الوسيلة السادسة: عدم مقابلة الهجوم بهجوم، والتفكير في الانتصار، والرد السريع وبقوة على ما قيل، بل التركيز على التفكير في ما قيل وتوضيح اللبس فيه؛ لأن المقابل قد يكون فهم خطأ أو نقل إليه نقل غير صحيح، كما قيل:

وكم من عائب قولاً صحيحاً
وأفته من الفهم السقيم

الوسيلة السابعة: تأجيل البحث في الموضوع، وإعطاء الطرفين فرصة في التفكير، للوصول إلى حل غير ارتجالي.

الوسيلة الثامنة: خفض الصوت؛ لأنه ثبت أن الصوت له أثر كبير في رفع حدة الغضب، وأن الإنسان يتجاوب مع المقابل في مستوى الصوت، فإذا خفضت صوتك فإن المقابل سيتجاوب بخفض صوته وتخفيف غضبه.

ولا يحتاج أحد بأن تصرفاته صدرت من غير قصد، وبالتالي لا يؤاخذ بما ينتج عنها، ذلك أنه مطالب بضبط نفسه شرعاً، إلا إن كان عاجزاً، والله تعالى لا يكلف نفساً إلا وسعها، والخطأ معفو عنه، قال تعالى ﴿رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِن سَيِّئًا أَوْ أَخْطَأْنَا﴾ (البقرة: 286).

وإذا كانت الأخلاق يجب صدورها عن اختيار ففي حال الغضب الشديد لا يتحقق فيها ذلك في كثير من الأحيان، فالغضب يؤثر على السلوك الأخلاقي بحيث لا يمكن الاعتماد على تصرفات الغضبان أخلاقياً دائماً.

العامل الثالث: الرياء والمصلحة: فالمرائي يتصنع السلوك الذي يجده في مصلحته ولو كان غير خلق له، فيتصنع الكرم أو التدين أو خدمة الآخرين لينال بذلك مصلحة، فلا تعد هذه التصرفات أخلاقاً للشخص؛ لأنها ليست صادرة عن صفة نفسية مستقرة، فهي نوع من الكذب والعش وخداع الآخرين، قال تعالى: ﴿قَوَّيْلٌ لِلْمَصْلِيبِ ۝ الَّذِينَ هُمْ عَنْ صَلَاتِهِمْ سَاهُونَ ۝ الَّذِينَ هُمْ يُرَاءُونَ ۝ وَيَسْمَعُونَ الْمَاعُونَ﴾ (الماعون: 4-7) وقال الرسول ﷺ: «أدنى الرياء شرك».

فلا يصح اعتبار التصرفات المصلحية أخلاقاً، وإلا اختلط الصادق بالكاذب.

الثانية: أن الانتصار للنفس غريزة إنسانية، قد يربطها بعض الناس بالعزة والقوة والكرامة، وقد لا يكون هناك ارتباط بينهما، بل يمكن أن يكون الانتصار للنفس جزءاً من الكبر والغرور، فلا يظن ظان أن كل إمضاء للغضب عزة، ولا كل كظم للغيظ مهانة، وسنأتي على تفصيل ذلك في صفة الحلم. أما الوسائل فهي:

الوسيلة الأولى: الوضوء؛ ذلك أن الوضوء عبادة والغضبان عندما يستشعر أنه شرع في عبادة يذهب غضبه، إضافة إلى أن الوضوء يسبقه التسمية والتسمية ذكر لله يبعد الشيطان، إضافة إلى الوقت الذي يأخذه الإنسان في الوضوء مما يخفف الغضب، إضافة إلى الماء الذي يبرد حرارة الغضب المشتعلة في القلب والجسد، ولأجل هذا كله قال ﷺ: «إن الغضب من الشيطان، وإن الشيطان خلق من النار، وإنما تطفأ النار بالماء، فإذا غضب أحدكم فليتوضأ».

الوسيلة الثانية: ذكر الله؛ ذلك أن الذكر يبعد الشيطان، ويقرب الملائكة، ويطنن القلب، مما يهين الجو النفسي لذهاب الغضب، قال تعالى: ﴿الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ﴾ (الرعد: 28).

ورأى رسول الله رجلاً غضباً قد احمَرَّ وجهه، فقال ﷺ: «إني لأعلم كلمة لو نالها ذهب عنه الذي يجد، لو قال: أعوذ بالله من الشيطان الرجيم ذهب عنه ما يجد».

الوسيلة الثالثة: تغيير هيئة الإنسان من الوقوف إلى الجلوس؛ أو الاضطجاع، أو الخروج من المكان، أو صرف وجهه عن غضبه، لأن الوقوف يشجع على الانتقام بسرعة، بخلاف الجلوس، والمكث في المكان يذكر الإنسان بكل كلمة قيلت، بخلاف الخروج من المكان حيث يرى مشاهدات أخرى ينشغل بها، لذا قال ﷺ: «إذا غضب أحدكم وهو قائم فليجلس، فإن ذهب عنه الغضب، وإلا فليضطجع».

الوسيلة الرابعة: إشغال النفس بملهيات مختلفة؛ كالرياضة، وركوب السيارة، واللعب بالكمبيوتر، أو غيره، والذهاب للسوق، أو التمشية على البحر، وغير ذلك، حيث تنسي تلك المهليات كثيراً مما جرى، وتعطيه فرصة للمراجعة.

الوسيلة الخامسة: الاسترخاء والهدوء والتفكير العميق، حيث تخفف ضربات القلب، وتهدي الأعصاب.

وقد يسأل سائل: كيف نستطيع تمييز الصادق من الكاذب، ونحن مأمورون أن نحكم على الشخص بظاهر تصرفاته، والله يتولى السرائر؟
والجواب: أن التمييز في مثل هذه الحالة من الصعوبة بمكان، ويمكن لبعض الناس إتقان التصنع بحيث لا يستطيع الشخص العادي تمييز صدقه من كذبه، كما أن رجال الجمارك والأمن يتفارتون في إدراكهم للمزورين والمهربين، ولكن هناك ثلاث طرق تساعد على التعرف على صدق التصرف من عدمه، هي:

1. الرجوع إلى أهل الدراية والخبرة الذين يستطيعون من خلال طول التجربة تمييز التصرفات غير الصادقة.
2. ملاحظة السلوك العام للشخص في مدة معينة؛ لأن المتصنع لا يستطيع التصنع أبد الدهر، ولا لمدة طويلة أيضاً، فلا بد أن تظهر منه بعض السلوكيات التي تدل على ريائه وتصنعه.
3. اختبار المتصنع والمراي في بعض المواقف التي لا يصبر عليها إلا الصادقون، فالمرائي في العبادات لا يتحمل تعب العبادات كثيراً، والمرائي في الكرم لا يتحمل الإنفاق من ماله الشخصي دائماً، والمرائي في الشجاعة لا يصبر عند الشدائد، فإذا وضع هؤلاء في المحك تبين الصادق من الكاذب.

العامل الرابع: الخوف: فالخوف عامل فهري يسيطر على نفسية الإنسان فيلجئه إلى سلوكيات لا تدل على خلقه، فإن الأمن حاجة فطرية لا يستغني عنها ابن آدم، وللحصول عليها يلجأ الإنسان إلى تصرفات قد لا تكون من أخلاقه وعادته، وقد قال الله تعالى في شأن غزوة الأحزاب ﴿ إِذْ جَاءَكُمْ مِنْ فَوْقِكُمْ وَمِنْ أَسْفَلَ مِنْكُمْ وَإِذْ زَاغَتِ الْأَبْصَارُ وَبَلَغَتِ الْقُلُوبُ الْحَنَاجِرَ وَتَظُنُّونَ بِاللَّهِ الظُّنُونًا ﴾ (الأحزاب: 10) فالصحابة رضي الله عنهم وهم خير الناس خافوا وظنوا بالله الظنون ولم يواخذهم الله على ذلك، بل قال لهم النبي ﷺ: «الرجل يأتي بجبر القوم اشترط له الجنة مرتين وثلاثاً، فلم يتقدم أحد من شدة الخوف! فهذا يدل على أن الخوف يصرف الإنسان عن طبيعته وخلقه».

4-6 مفهوم المصلحة العامة.

المصلحة لغة: المنفعة.

وأعني بها هنا المنفعة التي لا تقتصر على شخص معين، وإنما تحقق نفعاً عاماً للناس. والمصلحة العامة هنا تتناول المجموع لا الأفراد، فإذا كانت تحقق المصلحة لعموم الناس، وتضر مجموعة محدودة منهم، فلا يؤثر ذلك على تحقق المصلحة العامة. وعلى سبيل المثال: لو رأى الحاكم أن تسعير السلع يحقق المصلحة العامة للناس، فإنه يشرعه ولو كان يضر ببعض التجار.

وهكذا النظم الإدارية والقوانين الوضعية ربما كانت لا تناسب حالة بعض الموظفين، ولكنها تنفيذ أغلبهم، والحكم دائماً على الغالب لا على النادر الشاذ.

والوظيفة إحدى صور المصلحة العامة؛ لأنها لا تنفيذ شخصاً معيناً، وإنما تؤدي خدمات لعموم الناس، لذا فإن علاقة الوظيفة بالمصلحة العامة علاقة جزء بالكل. كيف تحقق الأخلاق الإسلامية المصلحة العامة:

لا شك أن الأخلاق الإسلامية إذا عمّت في المجتمع، والتزم بها الأفراد، اطمأن بهم وأمنوا على أنفسهم وأموالهم، وتعاونوا فيما بينهم، فشاعت بينهم المحبة والتناصر والوحدة. وهذا ينعكس بالتالي على أدائهم لعباداتهم وأعمالهم الفردية والاجتماعية.

فخلق الإحسان إلى الجار مثلاً إذا انتشر في المجتمع أورث المودة والتعاون بين المسلمين، كما أن السلف الصالح كانوا يؤثرون الجيران على أنفسهم بما يحبون، وذلك تحقيقاً لوصية الله ورسوله.

فقد جاء أن أحد الأنصار أهدي له رأس شاة فأهداه لجاره، وهكذا الجار نعل... حتى عاد للأول.

فالمصلحة العامة تتحقق بالنفع العام، والأخلاق أهم العوامل التي تحقق النفع العام، وفي الجانب الوظيفي تحقق الأخلاق النفع العام بزيادة الإخلاص والرقابة الذاتية - وهو العامل الأول في حسن أداء الموظفين -، وتحقق النفع العام بالعلاقات الحسنة بين الموظفين ومرءوسيتهم، وبين الموظفين أنفسهم، وبينهم والمرجعين، وتحقق

أولاً: الالتزام بالمصلحة العامة: وذلك بأن يساوى في معاملته بين جميع الناس دون تمييز فئته على أخرى وأن يشعر بأن الخدمة التي يؤديها ليست لفئة من الفئات أو مجموعة من المجموعات أو طبقة من الطبقات دون الأخرى.

ثانياً: احترام إرادة المجتمع: أن يحترم الأجهزة والنظم الديمقراطية وأن يعترف بمشروعيتها ويعني ذلك أن خدمة المواطن يجب أن تتحقق في حدود ما تقره الأنظمة والأجهزة التمثيلية والشرعية للمواطنين. ويجب ألا يتعالى الموظف على شرعية القوانين التي تقرها الأجهزة الشرعية وأن ينفذها وإن اختلفت عن وجهة نظره الشخصية.

ثالثاً: منطقية السلوك في أجهزة الخدمة العامة: أن يكون السلوك الإداري في المؤسسات الحكومية منطقياً مع الاقتناع بالديمقراطية. وكيف يكون السلوك منطقياً؟ يتم ذلك من خلال التزام العاملين بمبدأ المصالح العامة والبعد عن الإجراءات والضغوط التي تقابلهم لإرضاء أفراد أو فئات على حساب المجتمع الكبير، فقط لأن الفئة قوية الضغط أو لأن لها وزناً اجتماعياً كبيراً، بل أن السلوك الجيد يظهر تماماً حين ينتصر الموظف العام لحق المواطن العادي.

كما يتحقق السلوك القويم في الأجهزة الداخلية للخدمة العامة من خلال احترام الموظف للمواطن وللعامل الذي يعمل معه، من خلال خلق جو أخلاق داخل المنظمة والمشاركة في تحقيق رسالتها. فالتنظيم الإداري يكون قادراً وفعالاً بدرجة موازية لشعور العاملين فيه كالاتخاذ بالانتماء له ويربط أنفسهم بأهدافه والمشاركة في اتخاذ القرار والتنفيذ لتحقيق الأهداف.

المبدأ الثاني: الإدراك الواعي لمحدودية التخصص

نحن نعيش في عالم يعتمد في كل أعماله على العلم والتخصص الدقيق. وعلى الرغم من أنه لا غنى عنه في الدولة الحديثة - دولة التخصص التكنولوجي الدقيق - إلا أننا ينبغي أن ننتبه إلى مخاطرة والمشاكل التي قد تترتب عليه.

النفع العام بالوقاية من المشاكل الإدارية المستعصية كالرشوة والابتزاز، والغش، وغير ذلك.

فخلق التواضع مثلاً إذا وجد في المسؤول والموظفين احترام كل منهم أخاه، فقد جاء عن عثمان رضي الله عنه أنه كان - وهو خليفة - يذيب الثلج ليغتسل به في الليل، ولا يوقظ غلمانه، وكان يتوسد برده في المسجد وينام. وهذا أكسبه الاحترام بين الناس، قال عبدالله بن عمر: كنا نقول على عهد رسول الله أبو بكر، ثم عمر، ثم عثمان أي في الأفضلية.

4-7 علاقة الإدارة بأخلاقيات العمل

لتوضيح العلاقة بين الإنتاجية الجيدة ووضع العمال أجرى عالم الاقتصاد الإنجليزي آدم سميث في منتصف القرن الثامن عشر الميلادي دراسة عن أسباب ازدهار وتدهور ثروات الأمم، فلاحظ في كتابه (ثروة الأمم) الارتباط الوثيق بين جودة الإنتاج وغازته وبين عدم جودته وضآلته، وتوصل إلى أن سبب التفاوت يعود إلى وضع العاملين بين حالتين الإلزام والالتزام، فالذي يعمل بأخلاقيات المهنة وباعت الالتزام يكون دقيق الإنتاج وغزيرة، أما الذي يعمل بدافع الإلزام فهو ركيك الإنتاج وضئيلة.

القواعد الأخلاقية التي تحكم السلوك في الوظيفة العامة

يقصد بذلك القواعد والمبادئ التي ينبغي أن يلتزم بها الموظف العام وهو يؤدي واجبات وظيفته في الدولة المعاصرة. ويرى دكتور ستول أن ثمة أربعة مبادئ أساسية واجب الالتزام بها في الدولة الديمقراطية الحديثة وهي:

المبدأ الأول: الالتزام بالقاعدة الديمقراطية للمجتمع

نقصد بذلك أن يشعر الموظف العام دائماً وأبداً بأن السلطة النهائية راجعة إلى الشعب. وأن الشعب من خلال ممثليه الشرعيين هم الفيصل النهائي. وأن الموظف العام ما هو إلا خادم للشعب والمواطنين فإذا اقتنع 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:

الموظف المتخصص هو سيد الموقف في تنفيذ السياسات بل وفي تخطيطها في كثير من الأحيان. ولكن يجب أن يدرك الموظف المتخصص أن القرار الفني لا يتخذ بمعزل عن قيم المجتمع وادارته. بل ينبغي عليه أن يشعر بأن أحكامه وقراراته الفنية يجب أن تخضع دائما للمبادئ القيمة المتزعة من المجتمع ويجب أن يرى تخصصه داخل الإطار بشكل مباشر باحتياجات الناس وأهدافهم ويجب أن يقره الفنى المتخصص هو الذي يجب أن الاجتماعي الكبير، والا يتبادر إلى عقله أن قراره الفنى المتخصص هو الذي يجب أن يسود ويعلو ولا يعلو عليه، لأنه بإصراره على ذلك الفهم يكون قد ساوى بين الصالح العام وأرائه المهنية، واعتقد أن رأيه الخاص هو الصالح العام نفسه، وقد لا يكون ذلك صحيحا في كثير من الأحيان.

فالموظف الذي لا يرى فوق تخصصه يفتقر إلى الحساسية الواجبة لمتطلبات ورغبات المجتمع، وقد يؤدي هذا إلى الغرور والانغلاق في ميدان التخصص، وهذا سيؤدي لا محالة إلى السلوك غير الأخلاقي في العمل العام.

المبدأ الثالث: نطاق الولاء للقيادة

كثير من الانحراف وسوء السلوك في العمل يأتي عن الفهم الخاطو للولاء الذي يجب أن يعطيه الموظف لقيادته الإدارية ورئيسه المباشر. ما مدى الطاعة التي يعطيها الموظف العام لرئيسه؟ وأين تقف حدود هذه الطاعة؟ وهل هي طاعة مطلقة؟ ومتى ينبغي أن يقول الموظف لرئيسه: لا، لن أطيع أوامرك هذه لأنك مخطئ؟

هناك نقطتان جديرتان بالمناقشة:

- (الولاء للقيادة السياسية الحاكمة).
- (الولاء للقيادة الإدارية والتنفيذية بالمنظمة).

1. إن ولاء الموظف العام ينبغي أن يكون دائما للنظام السياسي القائم للسلطة المشروعة المثلة للمواطنين تمثيلا صحيحا. وإنه يجب أن يكون قرار الموظف العام المختص متمشيا مع الاحتياجات العامة والرغبة الشعبية المجتمعة وأن يلتزم دائما بإرادة الشعب. ولا شك أن الدولة الحديثة هي دولة المؤسسات والنظم، فإن القرار الذي يصدر عن مؤسسة شعبية اشترك الشعب في تكوينها وارتضاها يكون هو القرار الذي يخدم الصالح العام، ولذلك فعلى الموظف العام أن يلتزم

به وينفذه بدقة وإخلاص ولا يما تطل تنفيذ القرار الشرعي لأنهم غير راضين عليه أو لأنه جاء على عكس رغباتهم الشخصية.

2. ثم ما مدى الولاء والطاعة للقرار الإداري الذي يصدر من الرئيس الإداري إذا رأى المرؤوس أن فيه خلافا أخلاقيا أو فساد إداري؟ وكيف يسلك الموظف العام إذا حدث خلاف بينه وبين رئيسه؟

ويجب أن ننبه إلى أنه لا ينبغي أن يؤخذ كل خلاف في الرأي بين الرئيس والمرؤوس باعتباره خلافا أخلاقيا، ويجب ألا يبادر الموظف إلى شق عصا الطاعة على رئيسه في كل قرار لا يصادف هوى في نفسه.

ولكن تتطلب المسؤولية العامة من الموظف أن يقرر بكل دقة: هل الخلاف بينه وبين رئيسه يرتكز في أخلاقية القرار ومدى سلامته من الناحية الأخلاق القيمة هل هذا التصرف الذي أتى من رئيسه أمر عارض أم به جزء من سلوك أخلاقي يلتزم به الرئيس دائما؟ وهل 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 ولكن متى شعر بأن رئيسه قد خرق القانون بقصد وسبق إصرار، وأتى بتصرف فيه فساد إداري واضح، فله الحق في معارضته ورفع الأمر إلى السلطات العليا داخل وخارج المنظمة أو حسب ما يقتضى الموقف إن الطاعة العمياء لقرارات الرئيس المباشر قد توقع في بعض الأحيان في الخطأ والفساد الإداري وليس هناك قانون سماوي أو أرضي يجبر الموظف على الطاعة العمياء. بل عليه أن يحكم ضميره في تنفيذ القرار فينفذ ما يتماشى مع القانون ويعارض ما يخالفه لأن العلم العام مسئولية يسأل عنها المرء أمام الله.

المبدأ الرابع: تجنب تضارب المصالح

يهتم المشرعون بقضية تضارب المصلحة العامة مع المصلحة الشخصية للموظف العام، لا يخلو قانون للخدمة العامة من مواد محددة تمنع الموظف العام من التعامل الاقتصادي والمالي مع المؤسسة التي يعمل فيها بشكل مباشر أو غير مباشر بحيث لا

وهناك أربعة أنواع من القيم:

1. قيمة البقاء.
2. قيمة الشرف.
3. قيمة المجتمع.
4. قيمة الحرية.

والموظف يضع له أخلاقيات تعتمد على ما يؤمن به من قيم وبالتالي يتولد لديه نوع من السلوك الوظيفي. أما بالنسبة للأخلاقيات والمسؤولية الإدارية:

المسؤولية: هي التزام الفرد بأن ينهض بالأعباء الموكلة إليه أقصى قدراته.

المسؤولية الإدارية: التزام الموظف بتنفيذ واجبات وظيفته، بالقدر الذي يساهم في تحقيق أهداف المنظمة

أما المسؤولية في الإسلام:

الإنسان مسؤول عن ما يقوم به من سلوك وأفعال وسوف يحاسب على هذه الأفعال. قال تعالى: ﴿ مَنْ عَمِلْ صَالِحًا فَلِنَفْسِهِ، وَمَنْ أَسَاءَ فَعَلَيْهَا ﴾ وقال رسول الله ﷺ: «كلكم راع وكلكم مسئول عن رعيته».

أنواع المسؤولية:

1. المسؤولية الأدبية: وهي مسؤولية الحاكم أمام الناس وما يترتب عليها من محاسبة ومسائلة.
2. المسؤولية الإدارية: وهي محاسبة الموظف على ما يرتكبه من أخطاء سواء ضد الإدارة أو ضد أصحاب المصالح.
3. المسؤولية تجاه المجتمع: وهي معاونة المجتمع والمساهمة في زيادة رفاهيته وتطويره.
4. المسؤولية القانونية: وهي المسؤولية على أساس الخطأ والمسؤولية بدون أخطاء.

وفي مجال الأخلاقيات والمسؤولية الإدارية نجد أن الأخلاقيات في الوظيفة العامة تنصل بالتوفيق بين مفهومي السلطة والمسؤولية في الإدارة فالأخلاقيات ما هي إلا جزء من المفهوم الواسع للمسؤولية الإدارية ويمكن التمييز بين نوعين من المسؤولية الإدارية:

ينبغي أن يعود - نتيجة لذلك التعامل - نفع مالي أو اقتصادي لصالح الموظف أو أحد أفراد أسرته المباشرين كالزوجة والأبناء والأخوان. والمقصود بتضارب المصالح أي موقف تتعارض فيه المصلحة الشخصية مع خدمة الصالح العام.

فالشرع (عضو المجلس التشريعي) الذي يصوت لصالح قانون تستفيد منه مؤسسة خاصة له فيها استثمارات أو أسهم، والقاضي الذي ينظر في قضية تتعلق بشخص له صلة تجارية به أو صلة قروبي معه، والإداري الذي يقرر في أمر يتعلق بالتعامل مع شركة له فيها أسهم أو استثمارات مالية أو يؤجر مساكن خاصة به للمؤسسة التي يدير شؤونها، كل هؤلاء يقعون تحت طائلة تضارب المصلحة العامة مع المصلحة الخاصة، فينبغي أن يمتنعوا عن ذلك التعامل تجنباً وتحسباً للريبة والاشتباه الذي سيلحق بهم من أنهم استغلوا سلطاتهم واستفادوا مادياً من قراراتهم، والإداري الحصيف هو الذي يدع ما يريه إلى ما لا يريه.

كما تحذر قوانين الخدمة العامة الموظفين - لاسيما القادة الإداريين - من تقبل الهدايا الخاصة من المواطنين وشركات القطاع الخاص لاسيما التي لها معاملات تجارية مع المؤسسة التي يرأسونها أو تحسباً أيضاً من استغلال سلطة المكتب في تفضيل تلك الشركات والمنظمات دون سواها من المتعاملين مع المؤسسة.

وبالطبع فإن كل ما تستطيع أن تفعله قوانين الخدمة العامة ونظمها هو أن تقول للموظف العام تجنب فعل كذا وابتعد عن فعل كذا لأن ارتكاب ذلك الفعل سيؤدي إلى العقوبة والتأديب، ولكن تلك القوانين والنظم لا تستطيع أن تؤكد أن الموظف المسئول سيلتزم بذلك وسيمتنع عن التعامل مع المؤسسات التي له فيها مصلحة خاصة. ويرجع الأمر كله إلى خلفية الموظف وإلى أمانته وقيمة الخلقية التي تربي عليها في البيت والمدرسة والمجتمع الكبير. هذا هو صمام الأمان الحقيقي ضد الفساد والرشوة والمحسوبية واستغلال النفوذ وعليه فإن أثر البيئة الاجتماعية على أخلاقيات الموظف العام أمر بالغ الأهمية.

4-8 الأخلاقيات والمسؤولية والقيم

القيم: هي القواعد والمعايير التي تمكن الفرد من التمييز بين الصبح والخطأ، وبين ما هو مرغوب فيه وما هو غير مرغوب فيه، وبين ما هو كائن وما يجب أن يكون.

ثالثاً: أنظمة ولوائح الخدمة المدنية ونظام العمل والعمال

وحتى يتم التعرف على واجبات الوظيفة العامة كالتزام أخلاقي لا بد من معرفة مفهوم الوظيفة العامة: وهي كيان نظامي تابع للإدارة الحكومية، توجب على شاغلها مجموعة من الواجبات والمسؤوليات والالتزامات وتعطيه مجموعة من الحقوق والمزايا الوظيفية.

أما الموظف العام: هو كل شخص يساهم في خدمة مرفق عام تديره الدولة، أو أحد أشخاص القانون العام، وذلك عن طريق شغله بصفة دائمة منصباً داخل المرفق. ويعد في حكم الموظف العام:

1. المستخدم في الحكومة أو المصالح التابع لها سواء كان دائماً أو مؤقتاً.
2. المحكم أو الخبير المعين من قبل الدولة أو هيئة قضائية.
3. كل شخص مكلف بمهمة لجهة أو سلطة حكومية.
4. موظفو الشركات المساهمة.

أما الواجب: هو ما طلب فعله على وجه الإلزام.

ويمكن تقسيم الأخلاقيات في الوظيفة العامة إلى قسمين:

أولاً: أخلاقيات الموظف المحمود (المشروعة)، وتشمل:

1. أخلاقيات وظيفية.
 2. أخلاقيات مسلكية.
 3. أخلاقيات متعلقة بإطاعة الأوامر الرئاسية.
- ثانياً: أخلاقيات الموظف غير المحمود (غير المشروعة)، وتشمل:

1. عدم المحافظة على سرية العمل.
2. نقد أو لوم الحكومة.
3. ممارسة بعض الأعمال.
4. المخراف السلطة.

أ. المسؤولية الموضوعية: وهي محاسبة الموظف المقصر من قبل رؤسائه في العمل، (مسؤولية خارجية).

ب. المسؤولية الذاتية (الشخصية): وهي محاسبة الموظف لنفسه من خلال يقظة الضمير والانتماء للعمل (مسؤولية داخلية).

وتعارض المسؤولية الموضوعية والمسؤولية الذاتية ينتج عنه ما يعرف بالدوامة الأخلاقية.

4- 9 الأخلاقيات والمصلحة العامة

المصلحة العامة: هي الغاية في العمل الإداري العام وقد تهدف إلى تكوين المجتمعات أو تمتيع الناس بالحياة والحرية أو تحقيق مصالح الناس.

شروط المصلحة العامة في الإسلام:

1. أن تكون حقيقية وليست وهمية.
2. أن تكون عامة للناس وليست شخصية.
3. أن لا تتعارض مع النص أو الإجماع.

وهناك ثلاثة نماذج للسلوك الوظيفي:

1. تحقيق المصلحة الشخصية بمخالفة المصلحة العامة والقانون.
2. تحقيق المصلحة الشخصية والمصلحة العامة في إطار القانون.
3. تحقيق المصلحة العامة بمخالفة القانون.

أما مصادر الأخلاق في الإدارة فهناك ثلاثة مصادر للأخلاق:

أولاً: المصدر الديني

ومصادر الدين الإسلامي هي ثلاثة:

- أ. القرآن الكريم.
- ب. السنة الشريفة.
- ج. الخلفاء الراشدون وصحابة رسول الله ﷺ.

ثانياً: البيئة الاجتماعية

أسئلة الفصل الرابع

- س1: وضع مفهوم الانضباط والالتزام الوظيفي.
 س2: ما هي صور الانضباط والالتزام الوظيفي.
 س3: ما هو الفرق بين القيم والأخلاق.
 س4: العوامل التي تؤثر في أخلاقيات العمل.
 س5: ما هي العوامل المؤثرة في خروج الإنسان عن سلوكه.
 ضع دائرة حول الإجابة الصحيحة في الأسئلة التالية:
1. يعني الانضباط هو:
 - أ. حَبْطُ الشيء حفظه بالحزم.
 - ب. اهتمام التقني بجميع الأنظمة المنظمة لمهنته والحفاظة عليها.
 - ج. سواء الانضباط في الأوقات أو التصرفات، أو الشكل أو التعامل مع جميع المستويات.
 - د. جميع ما ذكر صحيح.
 2. من صور من كيفية تفعيل الانضباط والإلتقان:
 - أ. الموظف قدرة في جميع أعماله، فانضباطه وحافظته على أوقات العمل محفز واضح للآخرين.
 - ب. الموظف ليس أسوء، فتيقده بكافة الأنشطة والأعمال كفيل بعدم بوصول هذه القيمة للآخرين.
 - ج. الموظف ليس غزناً للمعارف والمعلومات، ولكن ليس لديه القدرة لكيفية الحصول عليها وطرق الاستفادة منها وتطبيقها.
 - د. جميع ما ذكر صحيح.
 3. من صور الانضباط في الهيئة. (الشكل):
 - أ. اهتم بشكلك الخارجي، ليكن شعر لحيتك مرجلاً ونظيفاً، قص من الشارب.

- ب. حافظ على نظافة شعر رأسك وتعهد طولك. (الأنظمة تمنع قصات الشعر، وإطالته).
 - ج. اهتم بسنن الفطرة مثل: نظافة الأسنان، نظافة الأظافر وتقليمها، تنف الإبطين، واعتن برائحة جسمك ونظافته.
 - د. جميع ما ذكر صحيح.
4. من صور الانضباط في التعامل. (التصرفات):
 - أ. اعرف قدر الموظفين والمسؤولين وعاملهم كما تعامل والديك.
 - ب. عامل زملائك كإخوانك، ولا تحب لهم الخير ولا تتعاون معهم على البر.
 - ج. عامل الضعفاء ومن هم دونك بدون احترام ورحمة.
 - د. جميع ما ذكر صحيح.
 5. تعني القيم في الإسلام هي:
 - أ. فضائل خلقية.
 - ب. وهي المعيار لسلوك أفراد المجتمع عامة وأرباب المهن خاصة.
 - ج. أ+ ب.
 - د. جميع ما ذكر صحيح.
 6. من العوامل التي تؤثر على أخلاقيات العمل:
 - أ. الإيمان والتوحيد.
 - ب. العبادات.
 - ج. أ+ ب.
 - د. جميع ما ذكر صحيح.
 7. من العوامل المؤثرة في خروج الإنسان عن سلوكه:
 - أ. الإكراه.
 - ب. الصدق.
 - ج. الأمانة.
 - د. جميع ما ذكر صحيح.

مراجع الفصل الرابع

1. الحميد/ ورقة مقدمة لندوة أخلاقيات العمل في القطاعين الحكومي والأهلي المتقدمة في معهد الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية - الرياض يوم الثلاثاء 1426/1/20هـ الموافق 2005/3/1م بعنوان "دور وزارة العمل في تنظيم وضبط أخلاقيات العمل في القطاع الخاص من إعداد د. عبدالواحد بن خالد الحميد.
2. المعجم الوسيط (2 / 890).
3. البرعي، محمد، والتويجري، محمد / معجم المصطلحات الإدارية (صفحة 185 - فقرة: 442) مكتبة العبيكان - الطبعة الأولى 1414 هـ.
4. العثيمين فهد/ أخلاقيات الإدارة في الوظيفة العامة وتطبيقها في المملكة العربية السعودية (65) وحبيش/ الوظيفة العامة وإدارة شؤون الموظفين - نشر المنظمة العربية للعلوم الإدارية
5. حزام بن ماطر المطيري: الإدارة الإسلامية: المنهج والممارسة. الرياض: مطابع الفرزدق، توزيع دار الندوة العالمية للشباب الإسلامي، ط1، 1417هـ/ 1997م. (ص 22)
6. الخميس/ ورقة مقدمة لندوة أخلاقيات العمل في القطاعين الحكومي والأهلي المتقدمة في معهد الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية - الرياض يوم الثلاثاء 1426/1/20هـ الموافق 2005/3/1م، بعنوان "أخلاقيات الموظف العام من إعداد الأستاذ/ محمد بن ناصر الخميس.
7. بكر القباني، الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية، ص91.

8. ما هو مفهوم المصلحة العامة:

- أ. المنفعة
 - ب. الصدق
 - ج. العمل
 - د. جميع ما ذكر صحيح.
9. من مبادئ القواعد الأخلاقية التي تحكم السلوك في الوظيفة العامة:
- أ. الالتزام بالقاعدة الديمقراطية للمجتمع.
 - ب. الالتزام بالمصلحة العامة.
 - ج. احترام إرادة المجتمع.
 - د. جميع ما ذكر صحيح.
10. من شروط المصلحة العامة في الإسلام:
- أ. أن تكون حقيقية وليست وهمية.
 - ب. أن تكون عامة للناس وليست شخصية.
 - ج. أن لا تتعرض مع النص أو الإجماع.
 - د. جميع ما ذكر صحيح.

الإجابة الصحيحة

1. د
2. أ
3. د
4. أ
5. ج
6. ج
7. أ
8. أ
9. د
10. د