المحور الأول: أخلاقيات العمل (المفهوم والنموذج)

1-1 مفهوم أخلاقيات العمل

أولا: معنى الأخلاق في اللغة

كلمة أخلاق تطلق ويراد بها الطبع والسجية والمروء والدين. والخلق صورة الإنسان الباطنة، وهي نفسه، وأوصافها ومعانيها المختصة بها بمنزلة الخَلق لصورته الظاهرة وأوصافها ومعانيها ولهما أوصاف حسنة وقبيحة.

ثانيا: الأخلاق في الاصطلاح

تعريف الغزالي الذي عرفها بأنها "هيئة راسخة في النفس تصدر عنها الأفعال بيسر وسهولة من غير حاجة إلى فكر وروية."

عرفها عبد الكريم زيدان بقوله " الأخلاق مجموعة من المعاني والصفات المستقرة في النفس وفي ضوئها وميزانها يحسن الفعل في نظر الإنسان أو يقبح، ومن ثم يقدم عليه أو يحجم عنه."

وقد ورد في حسن الخلق أحاديث كثيرة:

1. الخلق عبادة للحديث **(إن المؤمن ليدرك بحسن الخلق درجة الصائم القائم)**
2. روي في حديث أبي الدرداء رضي الله عنه عن النبي صلى الله وعليه وسلم قوله "ما من شيء أثقل في ميزان المؤمن يوم القيامة من حسن الخلق"رواه الترمذي.
3. إن أعالي الجنان يسكنها أصحاب الأخلاق العالية جزاء وفاقا قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "أنا زعيم بيت في الجنة لمن حسن خلقه" أخرجه أبو الدرداء.
4. وربط صلى الله عليه وسلم بين الإيمان وحسن الخلق ففي الحديث لما سئل النبي صلى الله عليه وسلم أي المؤمنين أفضل إيمانا قال: "أحسنهم أخلاقا".

أما شواهد كمال خلقه صلى الله عليه وسلم:

1. اختيار الله تبارك وتعالى له
2. ثناء الله تبارك وتعالى عليه لقوله تعالى {وإنك لعلى خلق عظيم}
3. شهادة أصحابه له بحسن الخلق، سأل سعد بن هشام عائشة رضي الله عنها عن خلق الرسول صلى الله عليه وسلم فقالت: أما تقرأ القرآن؟ قال: نعم، فقالت كان خلقه القرآن.
4. إخباره بأنه بعث ليتمم مكارم الأخلاق لقوله صلى الله عليه وسلم "إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق"رواه أحمد.

5. دعوته إلى مكارم الأخلاق في مبدأ دعوته.

2-1 أهمية الأخلاقيات

1. للأخلاق أهمية بالغة باعتبارها من أفضل العلوم وأشرفها وأعلاها قدرا، لذلك نجد بعض اعلماء عندما يتحدث عن بيان قيمة علم الأخلاق بالنسبة إلى العلوم الأخرى يقول بعضهم: إنه إكليل العلوم جميعا، ومنهم من يقول: إنه تاج العلوم، ومنهم من يقول: إنه زبدة العلوم. ذلك أن العلوم الأخرى تساعد أساسا على الأخلاق في الكشف النافع والضار، والخير والشر وهما موضوع الأخلاق.

2. إن السلوكيات الأخلاقية وآدابها هي التي تميز سلوك الإنسان عن سلوك غيره من الكائنات الأخرى، فالآداب الأخلاقية في كل المعاملات وبقدر ما يتحلى بها الإنسان يضفي على نفسه جمالا وبهاء وقيمة إنسانية. فسلوك الإنسان موافق لما هو مستقر في نفسه من معان وصفات، فكل صفة في القلب يظهر أثرها على الجوارح لا تتحرك إلا وفقها لا محالة.

3. إن هدف الأخلاق هو تحقيق السعادة في الحياة الفردية والجماعية. فإذا انتشرت الأخلاق انتشر الخير والأمن والأمان الفردي والجماعي، فتنتشر الثقة المتبادلة والألفة والمحبة بين الناس.

4. إنها وسيلة لنجاح الإنسان في الحياة: فالإنسان الشرير المعتدي على أموال الناس وأنفسهم وأعراضهم، لا يمكن أن يكون محبوبا بين الناس، فلا يثقون به، ولا يتعاملون معه.

5. إنها وسيلة للنهوض بالأمة: " ذلك أن التاريخ يخبرنا أن سقوط كثير من الأمم والحضارات كان بسبب انهيار الأخلاق.

أهمية الأخلاق بالنسبة للفرد

1. تساعد على بناء حياة الفرد وتشكيل شخصيته.
2. المعيار الذي تحكم تصرفات الإنسان في حياته العامة وتضبط سلوكه وتوجيهه.
3. تمثل أحكاما معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات، وتحدد إذا كانت إيجابية ومرغوبة أو غير مرغوبة.
4. تعمل على وقاية الفرد من الإنحراف.
5. تلعب دورا رئيسيا في حل الخلافات واتخاذ القرارات عند الأفراد.

أهمية الأخلاق بالنسبة للمجتمع

1. تحفظ للمجتمع تماسكه، وتحدد له أهدافه ومثله العليا ومبادئه
2. تعمل كموجهات لسلوك الأفراد والجماعات، وتقي المجتمع من الإنحرافات الإجتماعية، ولا يستقيم المجتمع بدونها.

3. يتحقق بها الإنضباط للفرد والجماعة وتنظم العلاقات في ضوء الأخلاق المستمدة من الكتاب والسنة
4. توجه كل نشاط إنساني نحو الأهداف السامية
5. تلعب الأخلاق دورا بارزا في تحقيق التنمية للمجتمع
6. تؤدي دورا مهما في العلاقات الإنسانية بين أبناء المجتمع وتبعد عن العتنف والصراعات

مصادر الخلق الحسن

1. الإيمان بوجود الله سبحانه وتعالى مر عمر رضي الله بغلام يرهى قطيعا من الغنم، فقال بعني واحدة فقال الغلام: إنها لسيدي: فقال بعني واحدة وقل لسيدك أكلها الذئب فقال الغلام:فأين الله؟ فبكى عمر واشترى الغلام من سيده واعتقه.
2. القرآن الكريم: بأن يكون هو المنهج الذي يحكم ويوجه ويربي، فينشأ جيلا قرآنيا فريدا، سئلت عائشة رضي الله عنها عن خلق النبي فقالت كان خلقه القرآن.
3. القدوة الصالحة: التي هي المثل الذي يحتذى به لقول الله تعالى {لقد كان لكم في رسول الله أسرة حسنة}وصح عنه صلى الله عليه وسلم أنه قال : أنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق
4. الخشية من الله واستشعار رقابته سبحانه وتعالى
5. الخوف من عذاب الله في الآخرة

1-3 مفهوم العمل

لغة: المهنة، والفعل عن قصد

اصطلاحا: هو مايقوم به الإنسان من نشاط إنتاجي في وظيفة أو مهنة أو حرفة.

ركني العمل الأساسين: النشاط والإنتاج، فالنشاط هو لب العمل، سواء أكان نشاطا جسديا أو ذهنيا فالإسلام لا يحبذ الحصول على المكاسب دون نشاط، لذا حرم القمار، لأنه وسيلة للقعود والكسل

والركن الثاني للعمل هو هدفه، وهو الإنتاج،سواء أكان إنتاجا ماديا كصناعة شيء ما، أو معنويا كالوظائف الكتابية

والظاهر أن هناك فرقا بين العمل والمهنةفكل مهنة عمل وليس كل عمل مهنة لن المهنة تقتضي الإتقان والمعرفة الدقيقةبخلاف العمل ، فقد يعمل الإنسان في عمل ولا يتقنهفلا يمكن أن نسميه ممتهنا له حتى يتقنه إلا أن يتجوز في ذلك.

مفهوم المهنة لغة: العمل والعمل يحتاج إلى خبرة ومهارة

مفهوم المهنة اصطلاحا: مجموعة من الأعمال تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية.

مفهوم الحرفة لغة: ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق وغير ذلك في زمن معين، وتأتي بمعنى الخدمة المعينة.

مفهوم الحرفة اصطلاحا: وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة مع بعضها في المضمون والشكل ويمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر. أو كيان: نظامي يتضمن مجموعة من الواجبات والمسؤوليات توجب على شاغلها التزامات معينة، مقابل تمتعه بالحقوق والمزايا الوظيفية.

1-4 الأخلاقيات المطلوبة في العامل

نقصد بأخلاق العمل: الأخلاق التي يجب توافرها في العامل، وفي صاحب العمل على حد سواء. تدعوا الأخلاق الكريمة إلى الفطرة السليمة ، فالبشر كانوا ولا يزالون يعدون الصدق والوفاء بالعهد والجود والشجاعة والصبر أخلاقا أصيلة يستحق صاحبها الثناء والتكريم ، ولا يزالون يعدون الكذب والغدر والجبن أخلاقا سيئة ترفضها العقول السليمة، وتذم صاحبها، فكيف إذا جاءت الشريعة الإسلامية تثبت الكريمة في الفطر المستقيمة، وتنهى عن الذميمة حتى لا تقع فيهاأحد، ورتبت على ذلك الجزاء في الدنيا، والآخرة.

أساس الأخلاق المطلوب توافرها في العامل

هما خلقان مرتبطان ببعضهما لا ينفكان هما: **القوة والأمانة**، وتكاد تندرج جميع أخلاق العمل أو معظمها تحت هذين الخلقين المهمين.

1. **القوة**

القوة في الأصل ضد الضعف تستعمل تارة في معنى القدرة نحو قول الله تعالى {**خذوا ما ءاتيناكم بقوة**} ويستعمل

ذلك في البدن والقلب أي تستعمل في الأشياء المادية والمعنوية كصدق العزيمة وصلابة الإرادة.

فالقوة مطلوبة للعمل كما قال الله تعالى: {**إن خير من استئجرت القوي الأمين**} القصص: 26 فهكذا ينبغي أن يكون الأجراء، وهكذا ينبغي أن تختار العمالة، ومن هنا يجب أن تكون القوة مناسبة للعمل المراد القيام به فمن القوة ماهو مادي وماهو معنوي.

فالقوة في كل مهنة بحسبها قوة ومعرفة وإتقانا

2. **الأمانة**

الأمانة خلق أوجبه الإسلام، لقوله تعالى { والذين هم لأماناتهم وعهدهم راعون} المؤمنون 8 وقال تعالى {إن الله يأمركم أن تؤدوا الأمانات إلى أهلها}النساء 58

والواقع أن أمور الناس لا تستقيم إلا بالأمانة، ومنها أن يخلص في عبادته، وأن يحسن الإنتفاع بوقته، وأن يحسن العامل، والصانع، والتاجر عمله، وأن يجتهد فيه، ومن الأمانة أن يحسن الموظف عمله، وأن يؤدي ما عليه من مسؤولية وتبعة تجاه المواطنين والدولة والأمة جميعا.

وعليه إذا اجتمعت القوة والأمانة في شخص معين كان ذلك أحرى بالقيام بعمله على الوجه الأكمل وهو الأجدر بالعمل من غيره، فقوة الجسم هي المعينة على أداء العمل وإنجازه، وأن الأمانة هي الحافز الذي يدفع العامل إلى إحسان العمل وإتقانه وإجادته، وهي الخلق الذي يحول بينه وبين الغش والإهمال.

واجبات العامل

1. أن يعرف العامل ماهو المطلوب منه وماهي واجباته ومنطلقات عمله وأن يكون العقد بين العامل وصاحب العمل واضحا لا لبس فيه.
2. أن يشعر بالمسؤولية تجاه العمل الذي كلف أو تعاقد عليه وارتبط به.
3. أن يؤدي العمل على أحسن وجه أيا كان العمل سواء أكان موظفا أو صانعا أو مزارعا أو مهندسا أو طبيبا أو معلما ونحو ذلك.
4. أن يؤدي العمل بأمانة وإخلاص دون غش أو إهمال أو تقصير.
5. عدم الخيانة في العمل بكل صورها وأشكالها، فتضييع الوقت خيانة، والغش خيانة، وأخذ الرشوة خيانة، وتعطيل أعمال الناس خيانة لأمانته والله تعالى {يأيها الذين آمنوا لا تخونوا الله والرسول وتخونوا أمانتكم وأنتم تعملون}الأنفال 27
6. عدم استغلال عمله ووظيفته ليجر بذلك نفعا إلى نفسه أو قرابته، أو من هم دونه، دون حق شرعي أو قانوني، فإن هذا الإستغلال يعد جريمة ، إذ المال العام أمانة عند من استؤمنوا عليه، فضروري التعفف من استغلال النفوذ.

1-5 الأخلاقيات المطلوبة في صاحب العمل

رب العمل هو الآخر مطلوب فيه توافر أخلاق معينة وعليه واجبات منها ما يلي:

1. أن يبين للعامل ماهية العمل المراد إنجازه مع بيان مايتعلق بالمدة والأجر.
2. أن لا يكلفه فوق طاقته.
3. أن يعامله بالحسنى وأن ينظر إلى العامل نظرة إنسانية فلا يهينه ولا يحتقره ولا يظلمه.

4. أن لا يبخسه حقه عند التعاقد فينبغي أن يكون الأجر على قدر العمل.
5. أن يعطيه حقه عند فراغه من عمله دون مماطلة لأن هذا الحق أصبح دينا وأمانة في عنق صاحب العمل عليه أن يؤديه.
6. أن يكون رحيما بالعمال حين الخطأ والصفح عنهم إذا لم يكن ثمة تقصير.

1-6 إرساء أخلاقيات العمل في المؤسسة

اتباع الأخلاق هو أمر يجب أن يحرص عليه كل شخص ولكن إدارة المؤسسة لن تعتمد على مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل يؤثر على أداء المؤسسة وبالتالي فلابد لها من الحرص على تطبيقها.لذلك فهو ضروري تحديد ماهو أخلاقي وماهو غير أخلاقي في عرف المؤسسة لكي يلتزم به الجميع. في غياب ذلك فإن كل موظف تكون له مقاييسه الشخصية والتي تختلف من شخص لآخر.

كذلك فإنه لابد من التعامل بحزم مع كل إخلال بهذه الأخلاقيات.

1-6-1 مكارم الأخلاق التي تدعو إليها الإسلام

1. التعاون والترابط والتراحم.
2. خدمة الناس وقضاء حوائجهم.
3. السكوت عن ذكر عيوب الآخرين في الحضور والغيبة.
4. التسامح مع المخطئ.
5. الحلم والأناة والرفق وسعة الصدر.
6. إبداء النصح للآخرين.
7. التآخي والتحاب والبعد عن التقاطع والتباغض.
8. التهادي بين الإخوان والأصدقاء.
9. الشكر والثناء على المعروف
10. إفشاء السلام
11. التواضع.
12. التحلي بالصدق والتنزه عن الكذب.
13. الأمانة.
14. الرحمة واللين.
15. الصراحة والترفع عن النفاق والمواربة.
16. الإبتعاد عن حب الذات (الأنانية)

17. تجنب البخل
18. البعد عن احتقار النفس
19. الإبتعاد عن الحسد.
20. الإبتعاد عن النميمة

1-7 أنواع السلوك

1. **السلوك الحازم**: هو أن تعبر عن أفكارك ومشاعرك واحتياجاتك بصدق وأمانة وبطريقة مباشرة دون المساس بحقوق الآخرين، ويتصف هذا السلوك بالإيجابية.
2. **السلوك غير الحازم**: هو عدم القدرة على التعبير عن أفكارك ومشاعرك واحتياجاتك بصدق وأمانة وبطريقة مباشرة، ويتصف هذا السلوك بالسلبية.
3. **السلوك العدائي**: هو السلوك الذي لا يرعى أفكار ومشاعر واحتياجات الآخرين، ويحط من قدرهم، ويحاول إيذاءهم جسمانيا أو عاطفيا أو لفظيا. وهو سلوك سلبي.

1-8 تراجع أخلاقيات العمل

سنشير إلى حقيقتين هامتين هما:

1. المجتمع الإسلامي مع ما كان فيه من أعداد هائلة من العمال سواء في الأرض، أو المصنع، وعند الدولة، او الأفراد لم يوجد مايسمى بالمشكلة العمالية لأن العقيدة الإسلامية والأحكام الشرعية التي سادته حرمت الظلم تحريما قاطعا، وأمرت أصحاب العمل كما أمرت غيرهم أن ينظروا إلى العمال نظرة إنسانية لها حقوقها المشروعة.
2. لم تكن الأحكام الشرعية التي عالجت شؤون العمل والعمال منفصلة عن بقية الأحكام الشرعية التي تعالج مشكلات الإنسان الأخرى.

1-8-1 أسباب تراجع أخلاق العمل

1. **التلوث العقيدي**

بمعنى عدم الإلتزام بالعقيدة الإسلامية الصحيحة، أو التخلي عن بعض مبادئها إن عمدا، وإن جهلا بسبب ما يطرأ من الإنحراف بسبب الشبهات والشهوات.

ولا شك أن هذا التلوث العقيدي يؤدي إلى تلوث الحياة إذ سلامتها تكمن في اتباع المنهج الأقوم الذي دعا إلى التمسك بمبادئ الأخلاق، ومنها أخلاق العمل.

2. **التلوث الفكري**

إن الله خلق الإنسان لعبادته بالمعنى الواسع للعبادة، وجعله من أفضل مخلوقاته، وسخر له ما في السموات ومافي الأرض لينتفع به في حدود ما شرعه الله له، فالإنسان إذا استحضر هذا في ذهنه سيعرف مركزه الحفقيقي في الدنيا وعلاقته بها وغايته في الحياة، فإذا تلوث هذا الفكر بأن كان المال غاية في حد ذاته، وبالتالي قد تختلف وسائل جمع المال من حلال وحرام، ستتلوث الحياة بسبب السلوكات الخاطئة، والمعاملات السيئة، كالسرقة والغش والتزوير وأكل أموال الناس بالباطل، وتعطيل مصالحهم.

3. **التلوث القيمي**

ومن المعلوم أن القيم الأخلاقية التي جاءت بها الشريعة الإسلامية ثابتة لا تتغير ولا تتبدل، ولكن هناك أفكارا هدامة حاولت وتحاول عزو هذه القيم الإسلامية بتفريغها من مضامينها تارة، وبقلب معانيها تارة أخرى ساعية جهدها إلى تحطيم القيم الخلقية.

1-9 طرق تقويم الأخلاقيات

1. تقوية معاني العقيدة الإسلامية
2. علاج المشكلات الأخلاقية
3. **المحاسبة (العقوبة)**: مبدأ الثواب والعقاب مبدأ أصيل في الإسلام، فالعقوبة في الشريعة نوعان: حدود، وتعزيرات، وما تبقى من مخلفات للقانون الأخلاقي تستوجب عقوبة تأديبية متنوعة.

1-10 أنماط السلوكيات والأخلاقيات في العمل

1. مشاركة الزملاء والتعاون معهم في العمل
2. الإتصال من خلال القنوات الرسمية
3. الإستفادة من إنجازات الآخرين
4. الإلتزام بمواعيد إنجاز المهام
5. تقدير مشاعر الأفراد والجماعات
6. التعامل مع التغيرات بإيجابية
7. دعم أفكار وآراء الآخرين الجديدة
8. الحفاظ على أدوات وأجهزة العمل
9. الحفاظ على المواثيق والأسرار
10. الحفاظ على جو وبيئة آمن للعمل
11. التقليل من المحسوبية والتعالي في محيط العمل
12. الحفاظ على النظام حتى ولو شمل أصدقائك