٧

الوحدة السابعة

الكفاءة، والإتقان

أخي الطالب / أختي الطالبة :

يتوقع بعد دراستك لهذه الوحدة أن تكون قادراً على :

١ – معرفة أهمية الكفاءة في الوظيفة.

٢ – أدراك أن أهم الوسائل المعينة لتحقق أخلاقيات المهنة (تطوير الكفاءة المهنية).

٣ – الإلمام بمفهوم الإتقان وأهميته في الأداء الوظيفي.

الكفاءة

۞ أولاً: مفهوم الكفاءة ومنزلتها.

الكفاءة لغة: التساوي والمماثلة[1]، ومنه قوله تعالى: ﴿وَلَمْ يَكُن لَّهُۥ كُفُوًا أَحَدٌۢ﴾ (الإخلاص: ٤).

واصطلاحاً: مجموعة من المعارف والمهارات والخبرة والسلوكيات تمارس في إطار محدد، وتتم ملاحظتها من خلال العمل الميداني، مما يعطي لها صفة القبول والإيجابية داخل منظومة العمل، ويرجع للإدارة المشرفة تحديدُها وتقويمُها وتطويرُها.

وعليه: فإن العناصر الأساسية للكفاءة، هي:

أ) المهارات والمعارف والخبرات.

ب) النشاط العملي الميداني.

ج) التكامل في الشخصية.

منزلة الكفاءة في الإسلام:

الإتقان في العمل والتجويد في المهنة والإصلاح فيها لا يكون إلا إذا قام على العمل والوظيفة – أيّاً كانت – الأكْفَاء النابهون، فطوروا من قدراتهم ومواهبهم ومهاراتهم، ولذا حثَّ الإسلام عليها، ومن ذلك:

- عندما أراد سيدنا موسى عليه السلام معيناً له في تبليغ رسالة ربه ذكر عليه السلام عناصر الكفاءة لأداء هذه الوظيفة: «أن يكون متمتعاً بالفصاحة – وسعة الصدر – وذا ثقة لديه»[2].

---

(١) ينظر: لسان العرب، لابن منظور، ومعجم مقاييس اللغة، لابن فارس، مادة (كفء).

(٢) كما في قوله تعالى: ﴿وَٱجْعَل لِّى وَزِيرًا مِّنْ أَهْلِى ۝ هَـٰرُونَ أَخِى ۝ ٱشْدُدْ بِهِۦٓ أَزْرِى ۝ وَأَشْرِكْهُ فِىٓ أَمْرِى﴾ (طه: ٢٩

- وعن عبد الله بن عمرو ﷺ أن النبي ﷺ قال: (اسْتَقْرِئُوا الْقُرْآنَ مِنْ أَرْبَعَةٍ: مِنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ مَسْعُودٍ – فَبَدَأَ بِهِ – وَسَالِمٍ مَوْلَى أَبِي حُذَيْفَةَ، وَأُبَيِّ بْنِ كَعْبٍ، وَمُعَاذِ بْنِ جَبَلٍ، قَالَ: لَا أَدْرِي بَدَأَ بِأُبَيٍّ أَوْ بِمُعَاذِ بْنِ جَبَلٍ)[1].

- اختيار النبي ﷺ لعماله؛ فكان ﷺ يستعمل خالد بن الوليد ﷺ على الحرب منذ أسلم؛ لكفاءته لهذه المهمة، ومعاذ بن جبل في الدعوة إلى الله حينما بعثه إلى اليمن لسعة علمه وقدرة تحمله، وهكذا في كل عمل بحسبه؛ فالكفاءة في الحرب ترجع إلى شجاعة القلب، وإلى القدرة على المناورة وأنواع القتال، والكفاءة في القضاء ترجع إلى العلم بالعدل الذي دلَّ عليه الكتاب والسُّنَّة...إلخ.

- قوله ﷺ في حق أبي ذر ﷺ: (مَا أَظَلَّتْ الْخَضْرَاءُ وَلا أَقَلَّتْ الْغَبْرَاءُ أَصْدَقَ مِنْ أَبِي ذَرٍّ)[2]. لكنه ﷺ لم يُوَلِّ أبا ذَرّ كونه لم يستكمل شرطي الإمارة: «الأمانة والقوة»، فهما من أبرز معالم الكفاءة فيها؛ ولذا روى أبو ذرٍّ قول

– ٣١). وفي موطن آخر: ﴿ وَيَضِيقُ صَدْرِى وَلَا يَنطَلِقُ لِسَانِى فَأَرْسِلْ إِلَىٰ هَـٰرُونَ ﴾ (الشعراء: ١٣)، وقوله: ﴿ وَأَخِى هَـٰرُونُ هُوَ أَفْصَحُ مِنِّى لِسَانًا فَأَرْسِلْهُ مَعِىَ رِدْءًا يُصَدِّقُنِىٓ ۖ إِنِّىٓ أَخَافُ أَن يُكَذِّبُونِ ﴾ (القصص: ٣٤).

(١) متفق عليه: أخرجه البخاري في صحيحه، كتاب: فضائل الصحابة، باب: مناقب عبد الله بن مسعود ﷺ، رقم الحديث: (٣٧٦٠)، ومسلم في صحيحه، كتاب: الفضائل، باب: من فضائل عبدالله بن مسعود وأمه ﷺ، رقم الحديث: (٢٤٦٤).

(٢) أخرجه الترمذي في سننه، كتاب: المناقب، باب: مناقب أبي ذرٍّ ﷺ، رقم الحديث: (٣٨٠١) وقال: وهذا حديث حسن.

النبي ﷺ له: (يَا أَبَا ذَرٍّ إِنِّي أَرَاكَ ضَعِيفاً، وَإِنِّي أُحِبُّ لَكَ مَا أُحِبُّ لِنَفْسِي، لا تَأَمَّرَنَّ عَلَى اثْنَيْنِ، وَلا تَوَلَّيَنَّ مَالَ يَتِيمٍ)[1].

- يقول السعدي رحمه الله في قوله تعالى: ﴿إِنَّ خَيْرَ مَنِ ٱسْتَـْٔجَرْتَ ٱلْقَوِىُّ ٱلْأَمِينُ﴾ (القصص:٢٦) أي: إن موسى أولى من استؤجر، فإنه جمع القوة والأمانة، وخير أجير استؤجر، من جمعهما، أي: القوة والقدرة على ما استؤجر عليه، والأمانة فيه بعدم الخيانة، وهذان الوصفان، ينبغي اعتبارهما في كل من يتولى للإنسان عملا بإجارة أو غيرها[2].
- فإن الخلل لا يكون إلا بفقدهما أو فقد إحداهما، وأما باجتماعهما، فإن العمل يتم ويكمل.
- يقول الإمام الذهبي في معرض حديثه عن كفاءات هذه الأمة: «إن أقرأ الأُمّة أُبيّ بن كعب، وأقضاهم عليّ، وأفرضهم زيد، وأعلمهم بالتأويل ابن عباس، وأمينهم أبو عبيدة، وعابرهم محمد بن سيرين، وأصدقهم لهجة أبو ذَرٍ، وفقيه الأُمّة مالك، ومحدِّثهم أحمد بن حنبل، ولغويهم أبو عبيد، وشاعرهم أبو تمام، وعابدهم الفضيل، وحافظهم سفيان الثوري، وأخباريهم الواقدي، وزاهدهم معروف الكرخي، ونحويهم سيبويه،

---

(١) أخرجه مسلم في صحيحه، كتاب: الإمارة، باب: كراهة الإمارة بغير ضرورة، رقم الحديث: (١٨٢٦).

(٢) تيسير الكريم الرحمن، للسعدي (٣٨٨).

وعروضيهم الخليل، وخطيبهم ابن نباتة، ومنشئهم القاضي الفاضل، وفارسهم خالد بن الوليد. رحمهم الله»[1].

۞ ثانياً: كيفية البلوغ إلى الكفاءة.

- بلوغ الكفاءة في العمل يستدعي من العامل والموظف والمهني جميعا، الوعي التام بحاجتهم لاكتشاف قدراتهم ومواطن القوة والموهبة فيهم، ثم تنميتها عمليا، ويكون ذلك عن طريق الالتحاق بالمراكز العملية، وبرامج التدريب المهنية، فيلتزم بحضور نشاطاتها، ويجتهد في الاكتساب والتحصيل، والتمرين والتدريب، ويدفع بعقله وفكره في هذا الاتجاه.
- كما تأتي الكفاءة من خلال المعرفة المتخصصة بالعمل، وخطواته، وإجراءاته الفنية في كل مستوياته، وإدراك العلاقات المختلفة بين مراحله.
- من المهم لإتقان الكفاءة في العمل المرونة في التعامل مع الآخرين، وفهم ميولهم حتى يتمكن من التواصل الفعال معهم والعمل بروح الفريق.

وقد نصَّ نظام الخدمة المدنية في مادته الأولى على الكفاءة فجاء فيه:

«الجدارة هي الأساس في اختيار الموظفين لشغْل الوظيفة العامة».

والجدارة تمثل مجموع عناصر وصفات ذاتية في الشخص تتصل بالكفاءة الفنية، والكفاءات الإدارية، والمواظبة، وحسن السلوك، وغير ذلك.

- وورد أيضاً في نظام الخدمة المدنية في المادة الرابعة/ فقرة (د، و، ز)، ما يوضح بعض مجالات الكفاءة.

---

(١) سير أعلام النبلاء (١٧/ ٣١٩ – ٣٢٠).

- وقد أكَّد نظام الخدمة المدنية في مادته السادسة والثلاثين على أهمية متابعة سير الموظفين في تأدية وظائفهم، وما الجزاءات المترتبة على مخالفاتهم:

«تعد تقارير دورية عن كل موظف وفق لائحة يصدرها رئيس مجلس الخدمة المدنية» وجاء أيضاً في المادة الثلاثين/ فقرة ز: «الفصل لأسباب تأديبية».

الإتقان

۞ أولاً: تعريف الإتقان ومنزلته.

الإتقان لغةً: «الإحكام»[1].

واصطلاحاً: الأداء المتكامل من إنسان محترف في أي مجال عملي.

إن من أهم أسباب تدني مستوى العمل عدم الأخذ بقيم الإسلام الحاثة على الإتقان، والإجادة؛ إذ لا يكفي أن يؤدي المرء العمل فحسب، بل لا بد أن يكون صحيحا، ولا يمكن أن يكون صحيحاً إلا إذا كان متقناً.

فلا تقوم حضارة ولا تزدهر صناعة إلا بالإتقان، وتولي المؤسسات الصناعية والعلمية هذا الأمر عناية بالغة؛ ولذا وُضعتْ المواصفات العالمية المتعارف عليها لكل منتج، سواء كان منتجاً فكرياً كالمناهج التعليمية، أو كان منتجاً مادياً كسائر المصنوعات.

والإتقان والجودة في الأداء المهني من الأمور التي حث عليها الإسلام واحتفى بها، وهو سبيل للفوز بحب الله تعالى.

---

(١) ينظر: لسان العرب، لابن منظور، مادة (تقن)، والقاموس المحيط، للفيروز آبادي، مادة (تقن).

منزلة خُلُق الإتقان في الإسلام:

- من الأدلة على فضل الإتقان، ما ورد عن عائشة رضي الله عنها أنه ﷺ قال: (إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ)[1].
- وعن شدَّاد بن أوس رضي الله عنه أن النبي ﷺ قال: (إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ، فَإِذَا قَتَلْتُمْ فَأَحْسِنُوا الْقِتْلَةَ، وَإِذَا ذَبَحْتُمْ فَأَحْسِنُوا الذِّبْحَ، وَلْيُحِدَّ أَحَدُكُمْ شَفْرَتَهُ[2]؛ فَلْيُرِحْ ذَبِيحَتَهُ)[3].

❁ ثانياً: أهم أسباب ضعف الإتقان ووسائل معالجتها.

١ – ضعف تعظيم الله ومراقبته، وعلاجها يكون بتقوية المراقبة الذاتية، وإدراك مراقبة الله للعبد.

٢ – اهمال المرجعية في العمل أو المهنة، وعلاجها يكون في إدراك أهمية الرجوع إلى المشرف المباشر للعمل وقوة الارتباط به.

٣ – عدم النظر إلى قيمة العمل وأهميته، وعلاج ذلك بتعظيم قيمة العمل، وإدراك أنه هو السبب الرئيس- بعد توفيق الله- في الانتاج والنجاح.

٤ – الجهل بمتطلبات العمل ومستلزماته، وعلاج ذلك في العمل على فهم أصول العمل ومهارات المهنة والاستمرار في تنمية القدرات.

***

---

(١) أخرجه البيهقي في شعب الإيمان، باب: في الأمانات وما يجب من أدائها إلى أهلها (٤/١/٥٣١٣). وصححه الألباني في السلسلة الصحيحة (١١١٣).

(٢) الشَّفْرَة: السكين العظيم. ينظر: مختار الصحاح، للرازي (١٦٦).

(٣) أخرجه مسلم في صحيحه، كتاب: الصيد والذبائح وما يؤكل من الحيوان، باب: الأمر بإحسان الذبح والقتل وتحديد الشفرة، رقم الحديث: (١٩٥٥).

حلقة نقاش

يقترح القيام بحلقة نقاش مع طلاب المقرر في محاور محددة متعلقة بهذه الوحدة التعليمية. وذلك وفق الآلية التالية :

- تقسيم طلاب الشعبة إلى مجموعات.
- التركيز في النقاش على محل المحور المناقش دون غيره.
- يكون النقاش مشتركا بين جميع المجموعات.
- تطرح الأفكار المتعارضة للتصويت ويؤخذ بما تراه الأغلبية.
- تدون أبرز النتائج في الكتاب، وتعتمد في المنهج.

المحاور

- المحور الأول: أهمية الالتزام بأخلاقيات المهنة في الحياة الوظيفية العامة، وأثر ذلك على التنمية في الدولة.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- المحور الثاني: مدى الالتزام بأخلاقيات المهنة في التخصص الذي يتبعه الطالب من خلال المقارنة مع نماذج مقترحة.

- المحور الثالث: المنهجية المثلى لنشر ثقافة أخلاقيات المهنة في المجتمع.