

الوحدة الحادية عشرة وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة

أخي الطالب / أختي الطالبة:

يتوقع بعد دراستك لهذه الوحدة أن تكون قادراً على:

- ١ - معرفة وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة وتعزيزها بحسب مجال تخصصك.
- ٣ - إدراك أهمية القدوة القيادية في المؤسسات والهيئات.
- ٤ - بيان الأساليب الحديثة في نشر الوعي بأخلاقيات المهنة بين الموظفين.

وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة

✿ أولاً: أهمية معرفة وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة ومعوقاتهما.

ذكرنا فيما سبق عدداً من أخلاقيات المهنة التي ينبغي على الموظف أن يلتزم بها في أداء وظيفته وفي تعامله مع زملائه، ومع المستفيدين، وبيننا أدلة ذلك من الكتاب والسنة، وأثر الالتزام بهذه القيم وما تسهم به في ارتقاء المجتمع بصفة عامة، حيث تقل الممارسات غير العادلة، ويتمتع الناس بتكافؤ الفرص، ويجني كل امرئ ثمره جهده، أو يلقي جزاء تقصيره، وتسند الأعمال للأكثر كفاءة وعلماً، وتوجه الموارد لما هو أنفع، ويضيق الخناق على المحتالين والانتهازيين، وتوسع الفرص أمام المجتهدين، كل هذا وغيره يتحقق إذا التزم الجميع بالأخلاق.

ونشرع في هذه الوحدة لنبين كيفية تنمية أخلاقيات المهنة، ورعايتها وتعزيزها في ضمير الموظف وعقله وسلوكه.

ذلك أنه من غير ريب أن أخلاقيات المهنة تتأكد عبر وسائل وأساليب وممارسات تصب في حقل التطبيق وتخرج من حيز التنظير، وهو ما يعرف عند بعض الإداريين بـ(ثقافة التنفيذ).

وثقافة التنفيذ: مبدأ إداري يختص بكيفية تحويل المفاهيم والمبادئ والأخلاقيات والقيم والخطط والاستراتيجيات إلى نتائج وإنجازات.

وقبل أن نلج إلى موضوع الوحدة يجدر بنا أن نتعرف على أهم العقبات التي تواجه الموظف أو المسؤول في الالتزام بأخلاقيات المهنة، ومن هذه العقبات:

١ - ضعف الحسّ الديني والوطني.

٢ - غياب القدوة الحسنة.

٣ - فقدان روح التعاون والتفاهم بين الموظفين من جهة ، وبينهم وبين المسؤول من جهة أخرى.

٤ - عدم تطبيق العقوبات.

٥ - التركيز على الربح هدفاً رئيساً ، وتقديمه على الأخلاق.

❖ عناية الإسلام بالسلوك الإنساني :

لا شك أن الإسلام قام بأعظم عمل لتعديل للسلوك الإنساني ؛ سواء ما كان منه ظاهراً أو باطناً ، يقول ابن تيمية رحمته الله : «إن الصراط المستقيم هو أمور باطنة في القلب من اعتقادات وإرادات وغير ذلك ، وأمور ظاهرة من أقوال وأفعال قد تكون عبادات ، وقد تكون أيضاً عادات في الطعام واللباس ، والنكاح والمسكن ، والاجتماع والافتراق ، والسفر والإقامة ، والركوب وغير ذلك ، وهذه الأمور الباطنة والظاهرة بينهما - ولا بد - ارتباط ومناسبة ؛ فإن ما يقوم بالقلب من الشعور والحال يوجب أموراً ظاهرة ، وما يقوم بالظاهر من سائر الأعمال يوجب للقلب شعوراً وأحوالاً»^(١).

فالسلوك الظاهر والأخلاقيات المهنية التي نسعى لتحقيقها على الوجه الأكمل لا بدّ لذلك كله من قاعدة ثابتة في القلب وهي الإيمان بالله سبحانه والاعتقاد الصحيح حتى يصبح السلوكُ والحُلُقُ مقبولين عند الله ، وهذا الذي يذكره ابن تيمية رحمته الله يأتي على عكس النظرية الغربية التي تغفل الجانب المخبوء من السلوك والحُلُق ؛ وتهتم فقط بالظاهر منهما.

(١) اقتضاء الصراط المستقيم (٢٠/٣).

❁ ثانياً: وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة.

لعل من أهم وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة الوسائل الآتية:

١ - تنمية الرقابة الذاتية:

وذلك باستثارة الوازع الديني في نفس الإنسان، وتيقنه باطلاع الله على ظاهره وباطنه، وبذل جهده بغية الرقي إلى درجة الإحسان، فعن أبي هريرة رضي الله عنه أن المصطفى صلوات الله عليه - وقد سأله جبريل عليه السلام عن الإحسان - فقال صلوات الله عليه: (أَنْ تَعْبُدَ اللَّهَ كَأَنَّكَ تَرَاهُ، فَإِنْ لَمْ تَكُنْ تَرَاهُ فَإِنَّهُ يَرَاكَ)^(١).

والله سبحانه يذكرنا بدوام اطلاعه علينا، وعلمه بكل ما نأتيه من أعمال وأقوال، وسيجازينا على ذلك، قال تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا﴾ (النساء: ١)، وقال سبحانه: ﴿يَعْلَمُ خَائِبَةَ الْأَعْيُنِ وَمَا تُخْفِي الصُّدُورُ﴾ (غافر: ١٩).

وفي تاريخنا الإسلامي تتجلى لنا صورة مشرقة لمعنى المراقبة وأثرها في نفس راعي غنم؛ ذلك أن ابن عمر رضي الله عنهما مر بهذا الراعي وطلب منه أن يذبح له شاة، على أن يعطيه ابن عمر ثمنها، فاعتذر الراعي بأن مولاه لم يأذن له، فقال له ابن عمر يختبره: إذا سألك مولاك عنها قل له: أكلها الذئب، فقال الراعي: فأين الله؟!^(٢).

(١) متفق عليه: أخرجه البخاري في صحيحه، كتاب: الإيمان، باب: سؤال جبريل النبي صلوات الله عليه عن الإيمان والإسلام والإحسان وعلم الساعة، رقم الحديث: (٥٠)، ومسلم في صحيحه، كتاب: الإيمان، باب: بيان الإيمان والإسلام والإحسان ووجوب الإيمان بإثبات قدر الله سبحانه، رقم الحديث: (٩).

(٢) ينظر: صفة الصفوة، لابن الجوزي (١٨٨/٢).

٢ - تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة :

فيستحضر عبودية الله تعالى في كل عمل تعبدي أو سلوكي أو معاشي ، قال الله تعالى : ﴿ قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ﴾ (الأنعام: ١٦٢) ، ويقول النبي ﷺ فيما رواه عمر بن الخطاب رضي الله عنه : (إِنَّمَا الْأَعْمَالُ بِالنِّيَّاتِ)^(١) ، وهو في كل هذا مطالب بالإتقان والإجادة ، وهذا ما يقرره الحديث النبوي عن شدّاد بن أوس رضي الله عنه عن النبي ﷺ : (إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ)^(٢) .

٣ - القدوة القيادية في العمل :

وهي عزيمة الجدوى في عملية غرس المعاني الأخلاقية وتعزيز القيم الإسلامية في أداء الوظيفة ، وهي مع ذلك تختصر الوقت ، وتعطي قناعة تامة بإمكانية بلوغ هذه الفضائل والقيم السامية ، ولو قام الناس يتناظرون في معاني الفضائل ووسائلها ، ووضعوا في ذلك عشرات الكتب ، ثم رأوا رجلاً فاضلاً بأصدق معاني الفضيلة ، وخالطوه وصاحبوه ؛ لكان الرجل وحده أكبر فائدة من تلك المناظرات ، وأدل على الفضيلة من هذه الكتب.

(١) متفق عليه : أخرجه البخاري في صحيحه ، كتاب : بدء الوحي ، باب : كيف كان بدء الوحي إلى رسول الله ﷺ ، رقم الحديث : (١) ، ومسلم في صحيحه ، كتاب : الإمارة ، باب : قوله ﷺ : (إنما الأعمال بالنية) وأنه يدخل فيه الغزو وغيره من الأعمال ، رقم الحديث : (١٩٠٧).

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

ولاشك أن الأسوة والقدوة في العمل المهني وأداء الوظيفة عنصر مهم في مجال الأخلاق المهنية، فتأسي العمال برسولنا محمد ﷺ والافتداء به في الأعمال المهنية المنوطة بهم مطلب لا خيار فيه.

ولا يخفى أن رئيس العمل أو مديره هو المطالب الأول بأن يكون قدوة لجميع الموظفين، خالياً من الخدوش الأخلاقية التي تتعلق بشخصه أو بعمله، وعليه التحلي بأرقى أخلاقيات العمل الذي يقوم به؛ من حيث الكفاءة الوظيفية، والمقدرة الإنتاجية، والسلوك القويم، والخلق الكريم، والتزامه بواجباته، واحترامه للوقت، فلا يضيعه فيما لا يفيد العمل، كما أن عليه أن يبرز ولاءً كبيراً لمؤسسته، وأن يزرع حب العمل والانتماء في نفوس مرؤوسيه.

أما إذا نظر الموظفون إلى مديرهم وهو خلو من أخلاقيات العمل فهم أيضاً ربما يتأثروا بمنهجه وسلوكه، فالموظف يتأثر سلباً وإيجاباً بمن يتخذه قدوة له، وهو هنا رئيسه في العمل.

٤ - عمل لوائح أخلاقية في كل وظيفة وتوزيعها على جميع الموظفين:

وذلك أن هناك بعض الممارسات الوظيفية غير الأخلاقية تنتج عن ضعف في فهم أخلاقيات الوظيفة، وعدم معرفة بضوابط وقيم المهنة، ومن هنا تأتي أهمية إدارة العمل والقائمين عليه بتعيين لجنة أو شخص مسؤول لمتابعة الجوانب الأخلاقية للموظفين، على أن تكون هذه الأخلاقيات معتمدة على قواعد الشريعة الإسلامية باعتبارها قاعدة الانطلاق، وترسيخ الجانب الإيجابي من ممارساتهم وتصرفاتهم، ومساعدتهم على التخلص من الجانب السلبي من سلوكهم.

- وينبغي أن يراعى في صياغة هذه الأخلاقيات عدة أمور، منها:
- اعتماد الأخلاق على أصول الإسلام وآدابه الرفيعة.
- إدراك الأولويات الأخلاقية لكل عمل وترتيبها حسب الأهمية.
- اختصار التعليمات الأخلاقية لتسهيل فهمها وتثبيتها.
- أن تكون ضمن عبارات قصيرة ذات معانٍ كثيرة، بحيث تكون التعليمات واضحة، وفي صميم الجوهر الأخلاقي.
- تحديد المطلب الأخلاقي، وتخليصه مما يشوبه ثم تجزئته إلى عناصر سهلة وغير موهمة.
- صياغة أخلاقيات العمل بطريقة حية ملموسة.

وقد نجحت بعض الإدارات في تشجيع موظفيها على التحلي بمجموعة من القيم الأساسية المتعلقة بأخلاق العمل مثل: الأمانة والنزاهة، والانضباط، والشفافية، والاستعداد للمساءلة عن أي تصرفات يقومون بها، وتحمل المسؤولية، والإتقان، والمشاركة، والتقويم المستمر، والنقد الهادف، ومواكبة التقدم التكنولوجي، وأنشأت هذه الإدارة مركزا يتولى التغذية الراجعة تهتم بقياس أداء الموظفين وتقويمهم على ضوء هذه القيم.

٥ - التقييم المستمر والمحاسبة العادلة للموظفين:

من خلال نظام متكامل، تحدد فيه المسؤوليات بدقة، ولا يعبر تقييم أداء الموظفين فقط عن كمية العمل للموظف أو جودته، ولكن لابد أن يتضمن قياس أداء الموظفين: مدى الالتزام بأخلاقيات وقيم العمل، وكذا الالتزام بتطبيق المعايير الصادرة عن المؤسسة، وعدم الإخلال بالواجبات المهنية أو اللجوء إلى الخداع والتضليل، ومراعاة

حقوق الزمالة، والالتزام بالصدق والشفافية في عرض المعلومات، والمحافظة على السرية، وتجنب استغلال المعلومات الخاصة بالمؤسسة من أجل نفع شخصي أو لمجاملة الآخرين وغيرها.

وترجع أهمية التقييم المستمر للموظف في تدارك الخطأ بصورة أوفق وأسرع؛ أما إذا لم يحاسب ولم يقيم فستتراكم عليه الأخطاء دون أن يحس بها. ومن جهة ثانية فإن التقييم المستمر يعين المسؤول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءتهم ومواطن إبداعهم.

وينبغي التنبه هنا إلى أن المحاسبة والعقوبة أو التهديد بها يجب أن تكون خاصة في حق المقصّر فقط، فهي في كل الأحوال ليست إلا للردع، والتهذيب، والحماية، وقد تولد عند الإفراط فيها أخلاقيات زائفة.

ويراعى في التقييم مكافأة الموظف الملتزم بهذه الأخلاقيات، وتحفيزه مادياً ومعنوياً؛ حرصاً على إيجاد روح التنافس بين الموظفين في الالتزام بقيم المهنة وأخلاقيات الوظيفة، وإبرازاً لأنماط السلوك الإيجابي من العاملين.

٦ - تحقيق الرضا الوظيفي:

ونقصد به: تقبل الفرد لعمله من جميع وجوهه، وشعوره بالسعادة لممارسته، وانعكاس ذلك على أداء الموظف وحياته.

ويكون تحقيق الرضا الوظيفي بعوامل متعددة، أهمها: أن يرتاح للعمل الذي هو فيه، وأن تقوم المؤسسة بإشباع حاجات العاملين الإنسانية؛ ووضع ضوابط صارمة تتضمن تحقيق العدالة بين الموظفين بعيداً عن المجاملات والمحسوبيات؛ لما لذلك من أهمية كبيرة في دفع الأفراد للقيام بسلوك أخلاقي محمود، والتأثير على سلوكهم وتصرفاتهم

وتوجيهها نحو رفع مستوى الأداء والالتزام الأخلاقي ، وأن يوظف الفرد فيما يتقنه من عمل ، وفي نطاق تخصصه حتى يكون جديراً بالقيام بما يُسند إليه من أعمال.

٧ - تطوير مهارات العاملين :

فالعامل إذا طوّر من نفسه وطورته الجهة التي ينتمي إليها في العمل أو في المهنة التي يمارسها ، فإن هذه من الوسائل المعينة له بأن يستمر على أخلاقه وقيمه. أما إذا شعر بالإحباط أو بالتعب مما هو فيه فإنه في الغالب لن يبدع ، ولن يؤتي أي ثمرة من الثمار المرجوة منه أخلاقياً.

٨ - استعمال الوسائل التثقيفية والإعلامية لترسيخ أخلاقيات المهنة وبيان ثمرة

الالتزام بها :

فلابد من بناء ثقافة أخلاقيات العمل وبنائها وتعظيمها ؛ باستعمال كافة الوسائل الممكنة لتحقيق ذلك في المجتمع ، وإبراز ثمرة الالتزام بها.
