

المحاضرة الرابعة

الانضباط والالتزام الوظيفي



أولاً : مفهوم الانضباط الوظيفي :

- **الانضباط لغة ::** يُعني ضبط الشيء أي حفظه بالحزم ، و يقصد هنا بالحزم في تنظيم الأمور كلها سواء الانضباط في الهيئه أو الأوقات أو التصرفات.
- **و يُعتبر الانضباط مطلباً أساسياً في الإسلام** مثال :الانضباط في العقيدة وعدم صرف أي نوع من العبادة لغير الله سبحانه وتعالى وعدم إتباع أيا من الرسل سوى سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم ،والانضباط في الصلاة بالالتزام بأوقاتها وأعمالها وأقوالها والاستعداد لها وكيفيةها ،والانضباط في الصوم بدايته ونهايته وزمانه ، والانضباط في الزكاة بتحدد مقاديرها والانضباط في الحج بزمانه ومكانه وأعماله

صور الانضباط الوظيفي

١- الانضباط في الهيئة الشكل.::

يلتزم العامل بالانضباط في الشكل الخارجي والتزامه بارتداء الزي الرسمي والمحافظة على نظافته وتجنب ارتداء الملابس ذات الكتابات المثيرة والملونة ، كما ي جب أن يهتم العامل بنظافته الشخصية من قص شعره وتهذيب لحيته ونظافة أسنانه وتقليم أظافره واعتناءه برأحة جسمه ونظافته

٢- الانضباط في التعامل (التصرفات). ::

لابد أن يعرف العامل كيفية التعامل مع من هو أعلى منه أو مثله أو أقل منه، وبالتالي ي جب على العامل معرفة قدر الموظفين والمسؤولين و يُعاملهم معاملة حسنة ، كما أنه لابد أن يعامل زملاءه كإخوانه ويحب لهم الخير وأن ي عامل الضعفاء باحترام ورحمة ، كما أنه لابد أن ي حاول الحصول على حقوقه بالإقناع وليس بالقوة ، وأن لا يرفع صوته عند إقناع الآخرين بل لابد أن يظهر رزاقته ووقاره عند أية مناقشة ، وأن يدافع عن حقوقه بنفسه ، وأن يُحافظ على ممتلكات ومرافق العمل وعدم العبث أو تخريب هذه الممتلكات

٣- الانضباط في الوقت.::

يُجب على العامل أن يتعرف على جدولته في العمل وتقويم العمل وعدم الخروج من العمل إلا في المواعيد المحددة ولابد أن يراجع أعماله أولاً بأول و يُقدم ما يكلف به في مواعي ده ولا يوجل عمل اليوم إلى الغد وأن يتغلب على ظروفه الخاصة ولا ي جعلها تؤثر على أداءه لعمله، وعدم حصوله على أجازته إلا للطوارئ والضرورة والمرض ، كما يُجب أن يُحضر إلى العمل مبكراً ، و يُستثمر ساعات الراحة في اللقاء بزملائه وسؤالهم عن كل ما يحتاج أن يُستعلم عنه في عمله .

العوامل التي تؤدي إلى تحسين الانضباط الوظيفي

• ١- الإيمان والتوحيد ::

• إن الإنسان المؤمن عندما يتذكر قدرة وعظمة الله تعالى وضعفه أمام الله عز وجل يتواضع مع الآخرين ويتذكر دائم أنه **إذا دعتك قدرتك على ظلم الناس فتذكر قدرة الله عليك**، كما أن الإيمان بالله يورث الإنسان الرحمة فإن الله يرحم من عباده الرحماء، كما أن الإيمان بالله ي جعل الإنسان في كل أفعاله وأقواله يبتغي مرضاة الله وليس السمعة والمصلحة الشخصية، كما ي منعه من القيام بالأخلاق السيئة مخافة عقوبتها، كما أن إيمان الإنسان بالرسول الكرام دعوه إلى التخلق بأخلاقهم.

• ومن الملاحظ أن أخلاق الإنسان وانضباطه الوظيفي يزيد عند زيادة إيمانه وينقص عند نقصانه فإذا أراد الإنسان أن تتحسن أخلاقه فعليه بزيادة إيمانه بالله والتفكر في آيات الله والإقبال على الطاعات وترك المنكرات وحضور مجالس الذكر والعلم ومدارسة سيرة النبي صلى الله عليه وسلم وقراءة سير الصالحين

• ٢ - العبادات:

- تؤثر العبادات تأثيراً كبيراً على انضباط العامل الوظيفي وعلى سلوكه متى داوم على أداء العبادات بصورتها الشرعية الصحيحة، وبالتالي فإن الصلاة تحكم تصرفات الإنسان وتهدئ أعصابه وتزيد الرقابة الذاتية وترقق القلب وتزيد من التواضع والرحمة بالآخرين ، كما أن الزكاة تنمي الرحمة والإحسان وتزيد الروابط الاجتماعية مما له أثر كبير في ضبط سلوك الإنسان ونظرتة للآخرين ، كما أن الصوم يضبط الأعصاب ويشعر الإنسان بالفقراء والمحتاجين ، كما أن الحج يربي على الصبر و شعر بالمساواة بين الناس .
- وإن تعثر لبعض الوقت إلا أنه في النهاية سيحقق كل طموحاته وآماله بخلاف الشخص الذي ليس له أخلاق كالكذاب والغشاش فإنه مهما طال كذبه أو غشه فإنه يوماً ما سوف ينكشف وسوف يعاقب بعدم التعامل معه، مثال ذلك التاجر الغشاش أو الموظف الكذاب أو المنافق

الأخلاق وسيلة للنهوض بالأمم، فإن سقوط كثير من الأمم وانهايار الحضارات سببها انهايار الأخلاق (إنما الأمم الأخلاق ما بقيت إن ذهبت أخلاقهم هم ذهبوا) ولهذا أكد الإسلام على صلاح النفوس

• مصادر الأخلاق الحسنة

١. الإيمان بوجود الله سبحانه وتعالى.
٢. القرآن الكريم.
٣. القدوة الصالحة.
٤. الخشية من الله واستشعار رقابته.
٥. الخوف من عذاب الله في الآخرة.

المقصود بالعمل

- العمل لغة هو المهنة والفعل عن قصد.
- أما العمل في الصطلاح فهو "كل ما يقوم به الإنسان من نشاط إنتاجي من وظيفة أو مهنة أو حرفة."
- و بالتالي يشترط في العمل ركنين أساسيين :
- ١. النشاط وهو لب العمل سواء كان هذا النشاط جسدي أو ذهني ،ومن هنا حرم الإسلام الكسب بدون نشاط كالقمار والربا.
- ٢. الإنتاج وهو الهدف من العمل فلا يكفي النشاط بدون إنتاج بل لابد أن يكون النشاط بهدف الإنتاج سواء كان هذا الإنتاج مادي كالصناع أو معنوي كالوظائف الكتابية أو العقلية.

• أنماط العمل

- قد يكون العمل وظيفة أو مهنة أو حرفة: • فالوظيفة هي: "كيان نظامي يتضمن مجموعة من الواجبات والمسؤوليات التي توجب على شاغلها التزامات معينة مقابل تمتعه بالحقوق والمزايا الوظيفية." • أما المهنة فهي: "مجموعة من الأعمال التي تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية وتحتاج إلى خبرة ومهارة وتدريب طويل." • أما الحرفة فهي: "عمل يمارسه الإنسان يحتاج إلى تدريب قصير ويتخذها الإنسان مصدر للكسب أو الرزق

• العمل في الإسلام:

١. نظر الإسلام إلى العمل نظرة تمجيد واحترام وجعله فريضة وعبادة وجعل العامل أفضل من المتعبد،
مثال قوله تعالى "وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله
والمؤمنون".

٢. اعتنت السنة النبوية بالعمل وترك العجز والكسل لقوله صلى
الله عليه وسلم "ما أكل أحد طعاماً قط خيراً من أن يأكل من
عمل يده وإن نبي الله داود كان يأكل من عمل يده".

٣. جعل الإسلام المعين الذي يعطى خير من المعان الذي يأخذ ،
مثال : اليد العليا خير من اليد السفلى أوكما قال صلى الله
عليه وسلم

٤. **العمل في الإسلام** مطلق في كل مجالات الحياة كالصناعة والزراعة والتجارة بشرط التقيد بالحل الشرعي أي أن يكون العمل حلال فكل أنواع العمل مطلوبة مادامت حلالاً شرعاً.

٥. **في الإسلام لا يوجد عمل عظيم وعمل حقير** ، فكل عمل هو جليل مادام حلال شرعاً ، فإن سيدنا محمد كان يرعى الغنم قبل البعثة مقابل أجر وإن سيدنا داود كان يصنع الدروع وإن سيدنا نوح كان نجار وسيدنا لقمان كان خياطاً ، والتالي فإن الله ينظر إلى دين الإنسان وتقواه وليس إلى ماله وغناه ولمهنته وعمله.

٦. **الإسلام يكره البطالة دون سبب كعجز أو شيخوخة** لأنها تؤدي إلى الفقر والعوز وتدفع المجتمعات إلى كثير من المخاطر

• المقصود بأخلاقيات العمل:

• هي مجموعة المبادئ والمعايير التي تعتبر أساساً للسلوك المستحب من أفراد العمل وتعهدهم بالالتزام بها .

• ومثالها: الأمانة والعدل وإطاعة النظم والرحمة والولاء والصدق والشجاعة والمساعدة والتعاون والتحكم في النفس واحترام الآخرين.

• الأخلاق المطلوبة في العامل:

• ١. القوة:

• القوة تعني القدرة وهي عكس الضعف وتستعمل القوة سواء للقوة المادية كقوة البدن أو قوة الجسد وقد تستعمل للقوة المعنوية كقوة الإيمان وقوة العزيمة وقوة المكانة وقوة المعرفة وقوة الذكاء .

• وبالتالي فإنه عند استخدام العامل لبدن أن تتوافر فيه القوة سواء المادية أو المعنوية أو الأثنين معاً، فالمزارع يجب أن يكون قوى البدن والصانع قوى المعرفة والمهندس قوى التخطيط والمدرس قوى المعرفة والمحارب شجاع وقوى القلب والخبرة بالحروب والقاضي قوى العلم بالعدل وعدم الظلم .

• ٢. الأمانة :

• الأمانة خلق أوجبه الإسلام، والعرب قبل الإسلام كانوا إذا أرادوا أن يمتدحوا شخصاً وصفوه بالأمين حيث كان رسول الله صلى الله عليه وسلم يلقب بالصادق الأمين، ولقد أكد القرآن الكريم على الأمانة في العديد من الآيات القرآنية، قال تعالى: "والذين هم لأماناتهم وعهدهم راعون"، كما روى عنه صلى الله عليه وسلم قوله أن الإيمان أمانة ولدين لمن لا أمانة له

- **الواجبات المطلوبة في العامل**
هناك عدة واجبات تقع على عاتق العامل :
 ١. يعرف واجباته .
 ٢. يشعر بالمسئولية تجاه العمل .
 ٣. يؤدي عمله على أكمل وجه .
 ٤. يؤدي عمله بإخلاص وأمانة بدون غش أو إهمال أو تقصير .
 ٥. عدم استغلال وظيفته لتحقيق مصالح خاصة له أو لأحد أقاربه إلا بحق شرعي أو قانوني .

- **الأخلاق المطلوبة في صاحب العمل**
 ٠. توضيح العمل الذي يقوم به العامل ومدته وأجره.
 ١. لا يكلف العامل فوق طاقته.
 ٢. يعامل العامل بالحسنى ل يهينه ول يحتقره ول يظلمه.
 ٣. لا يبخس العامل أجره عند التعاقد.
 ١. يعطي العامل أجره بمجرد فراغه من عمله.
 ٢. أن يكون رحيما بالعمال حين الخطأ والصفح عنهم

• أخلاقيات العمل في المنظمة

١. يجب على المنظمة تحديد ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي.
٢. لا تترك إتباع العمال للأخلاق الكريمة يخضع لقناعاتهم الشخصية بل لابد من إلزامهم بها ووضع عقوبات رادعة لكل من يخالف الأخلاق الكريمة في العمل.
٣. مواجهة الأخلاق الذميمة في المنظمة بكل حزم، مثال: الكذب في كتابة التقارير، العداوة والإيذاء بين العمال بعضهم البعض، الألفاظ البذيئة، الخداع والغش الذي يمارسه العامل على الآخرين، أخذ العمال هدايا من المتعاملين معهم، وجود مصالح متداخلة بين العامل والمنظمة.

الأخلاق الكريمة التي يدعو إليها الإسلام

هناك العديد من الأخلاق الكريمة التي يدعو إليها الإسلام منها:

- التعاون والترابط والتراحم وخدمة الناس وقضاء حوائجهم.
- السكوت عن ذكر عيوب الآخرين في الحضور والغيبة.
- التسامح مع المخطئ والرفق وسعة الصدر وإبداء النصح للآخرين.
- البعد عن التقاطع والتباغض.
- التهادي بين الإخوان والأصدقاء.
- التبسم والبشاشة وطيب الكلام والشكر والثناء على المعروف.
- إفشاء السلام.
- التواضع والصدق والأمانة والرحمة.
- الصراحة والترفع عن النفاق.
- الأبتعاد عن حب الذات والأنانية.
- الكرم وتجنب البخل.
- البعد عن احتقار النفس.
- الأبتعاد عن الحسد والنميمة

• الصَّحبة والصدّاقة والمخالطة. ::

• إن الإنسان يتأثر بمن يخالط، وعن المرء لا تسأل وأبصر قرئه فكل قرين بالمقارن يقتدي، فنجد الشاب يتأثر بمن يُخالط ويصاحب ، وكما قيل فإن صاحب صاحب، كما أن الإنسان مفطور على أن يتطبع بطباع من يخالط . ولم يغفل الإسلام هذه المسألة فأوصى بمجالسة الصالحين وترك مجالسة الطالحين وكما قال النبي صلى الله عليه وسلم مثل الجليس الصالح والسوء كحامل المسك ونافخ الكير ، فحامل المسك إما أن تبتاع منه وإما أن تجد منه ريحاً طيبة ونافخ الكير إما أن يحرق ثيابك وإما أن تجد ريحاً خبيثة . ومما يسترعي الانتباه أن الصديق المادح الموافق في جميع الأحوال يضر ولاينفع لأنه لايريد الخير لمن يُصاحبه بل يريده مصلحته الخاصة، ولو كان يريد الخير لصاحبه لناصره لأن كل إنسان لا يخلو من العيوب والأخطاء، فالتمسك الحق هو من يبحث عن من ينصح له كما قال سيدنا عمر بن الخطاب رحم الله امرئ أهدى الي عيوبي .

• ٤- التربية الصالحة.

• إن التربية الصالحة تؤثر في سلوك الإنسان وأن الإنسان ينشأ وفق أ لما عوده عليه والده وكما قال النبي صلى الله عليه وسلم كلكم راع وكلكم مسئول عن رعيته ، فالرجل راع في أهل بيته ومسئول عن رعيته والمرأة راعية في بيت زوجها ومسئولة عن رعيته والتربية الصالحة لها وسائل منها الترغيب والترهيب ، النصيحة والتوجيه والقدوة الحسنة والتربية بالمواقف الحياتية والتربية بالشدة أحيانا ، ولأجل ذلك شدد الإسلام على اختيار الزوجة الصالحة التي تقوم برعاية أطفالها وتربيتهم التربية الإسلامية وقوله صلى الله عليه وسلم تنكح المرأة لمالها ولحسبها ولجمالها ولدنّها فأظفر بذات الدين تربت داك.

• ومن الملاحظ أن التربية الصالحة قد تتعرض لبعض المعوقات التي تؤثر على سلوك الإنسان منها الانفتاح الغير منضبط على المجتمعات الأخرى والإعلام الحر والتجارب السيئه التي يسمعها الإنسان عن أقرانه وضعف الرقابة الأسرّة بسبب غياب وانشغال الوالدين ، كل هذه المعوقات تؤثر تأثيرا كبيرا على سلوك الفرد .

العوامل التي تؤدي إلى عرقلة الانضباط الوظيفي

• ١-الإكراه.

- # المكره الذي يرغم على فعل ما لا يريد أو قول ما لا يريد لا يؤخذ شرعاً على فعله، ولكن لابد أن يكون الإكراه ملجئاً حتى ترتفع المؤاخذة أي يجب أن يكون سلوك الإنسان عن اضطرار حتى لا يمكن محاسبته بحيث يترتب على عدم تنفيذ الإكراه ضرر بدني أو نفسي أو اجتماعي، وبالتالي فقد يكون عدم انضباط الإنسان بسبب ظروف أكرهته أي أجبرته على ذلك.
- # أما إذا كان الأمر الموجه للإنسان غير ملجئ أي ليس فيه ضرورة أو اضطرار وإنما يترتب عليه بعض الإحراج فلا يعد إكراهاً شرعاً، وبالتالي فإنه يؤخذ على ما أمر به لأنه نفذ الأمر باختياره وإرادته، فالإكراه يؤثر في السلوك الأخلاقي بحيث يصرفه عن الاختيار فلا يمكن الحكم على الشخص من خلال تصرفاته التي تصدر عن حال الإكراه

• ٢ الغضب.

إن الغضب يخرج الإنسان عن تصرفاته السوية وفي حالة الغضب تصدر عن الإنسان سلوكيات غريبة وخاصة عند الغضب الشديد حيث يتفوه بكلمات خطيرة أو يقوم بتصرفات غير واعية أو فقدان علاقات اجتماعية أو وظيفية، لذلك يجب على الإنسان أن يضبط أعصابه ويتحكم فيها بحيث لا يقوده الغضب بل هو الذي يقود نفسه لقوله صلى الله عليه وسلم: (ليس الشديد بالصرعة إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب).

وهناك وسائل يستطيع بواسطتها الإنسان تخفيف الغضب منها: الوضوء، وذكر الله، وتغيير هيئة الإنسان من الوقوف إلى الجلوس، وإشغال النفس بملهيات مختلفة، والاسترخاء والهدوء، والتنفس العميق، وعدم مقابلة الهجوم بالهجوم وتأجيل البحث في الموضوع وخفض الصوت

• ٣- الرياء والمصلحة.

- # فالمرائي هو الذي يتصنع السلوك الذي يخدم مصلحته حتى ولو كان ليس من أخلاقه ، فيتصنع الصدق وهو كاذب ويتصنع الكرم وهو بخيل ويتصنع التدين وهو غير ذلك لينال بذلك مصلحة، وفي الواقع لا تعتبر. ياهذه التصرفات أخلاقاً ولا انضباطاً وظيف# ولكن كيف لنا أن نميز بين السلوك الحقيقي والسلوك المتصنع الغير حقيقي، هناك عدة طرق من خلالها يمكن التعرف على صدق التصرف من عدمه وهي:-
- # أ - الرجوع إلى أهل الخبرة والدراية الذين لهم تجربة طويلة في تمييز التصرفات الغير حقيقية.
- # ب - ملاحظة السلوك العام للشخص طوال مدة معينة لأن المتصنع لا يستطيع أن يستمر في تصنعه أبداً ولا لمدة طويلة فلا بد أن تظهر سلوكياته وتظهر حقيقته بمرور الوقت.
- # ج - اختبار المتصنع والمرائي في بعض المواقف التي لا يستطيع أن يصبر فيها إلا الصادقون، فالمرائي في الصدق والشجاعة والكرم من الممكن وضعه في اختبار بعده ينكشف حاله وحقيقته

• ٤. الخوف:

• # الخوف من العوامل التي تصرف الإنسان عن الخلق القويم والانضباط الوظيفي، وهو عامل قهري يسيطر على نفسية الإنسان فيلجئه إلى سلوكيات لا تدل على خلقه، حيث أن الإحساس بالأمن من الأمور المفطور عليها الإنسان وفي سبيل حصوله على الأمن يلجأ الإنسان إلى تصرفات وسلوكيات تخالف أخلاقه وعاداته.

• ١. الالتزام بالديمقراطية للمجتمع

• يجب أن يشعر الموظف العام أثناء تأدية عمله أن السلطة النهائية للشعب وما هو إلا خادم لهذا الشعب والمواطنين، وإذا اقتنع الموظف بذلك ترتب على ذلك التزامات سلوكية يلتزم بها الموظف، فيلتزم الموظف بالمساواة بين جميع الناس دون تمييز ودون تفرقة بين فئة وفئة أخرى أو طائفة وطائفة أخرى، كما يلتزم الموظف باحترام إرادة المجتمع وأن يقوم بخدمة المواطنين في حدود ما تقرره القوانين والأنظمة، كما يلتزم الموظف بمبدأ المصالح العامة واحترام المواطنين والعاملين معه حتى يسود جو من الأخلاق داخل المنظمة

• الإدراك الواعي لمحدودية التخصص.

نحن نعيش في عالم يعتمد في كل أعماله على العلم والتخصص الدقيق، ولكن ينبغي أن ننتبه إلى المخاطر والمشاكل التي من الممكن أن تترتب على ذلك، حقاً الموظف المتخصص هو سيد الموقف في تنفيذ السياسات والتخطيط لها، ومع ذلك يجب أن يدرك الموظف المتخصص أن قراره الفني يجب أن يتخذ في وع قيم المجتمع وإرادته وأن يكون قراره متأثر بشكل مباشر باحتياجات الناس وأهدافهم، وألا يتبادر إلى عقله أن قراره الفني يجب أن يسود ويعلو ولا يعلو عليه لأن بإصراره على ذلك فهو يغلب رأيه الخاص على مصالح المجتمع وهذا بدوره يؤدي إلى الغرور والانغلاق في ميدان التخصص.

• ٣. الولاء للقيادة.

يوجد الكثير من الانحراف وسوء السلوك في العمل ينتج عن الفهم الخاطيء للولاء الذي يجب أن يعطيه الموظف لقيادته الإدارية ورئيسه المباشر، وما مدى الولاء والطاعة للقرار الإداري الذي يصدر من الرئيس الإداري إذا رأى المرؤوس أن فيه خللاً أخلاقياً أو فساداً إدارياً، هنا إذا شعر المرؤوس بأن رئيسه قد خالف القانون بقصد وأتى بتصرف فيه فساداً واضحاً فله الحق في معارضته ورفع الأمر إلى السلطات العليا داخل المنظمة وخارجها حسب ما يقتض الموقف، لأن الطاعة العمياء والولاء المطلق لقرارات الرئيس المباشر قد توقع المرؤوس في الخطأ والفساد الإداري وليس هناك قانون يجبر الموظف على الطاعة العمياء بل عليه أن يحكم ضميره في تنفيذ القرار فينفذ ما يتماشى مع القانون ويعارض ما خالفه

٤. تجنب تعارض المصالح.

يعني بتعارض المصالح أن يتخذ الموظف موقفاً تتعارض فيه المصلحة الشخصية مع خدمة المصالح العاممن خلال العمل بالمنظمة، ولذلك لا يخلو قانون للخدمة العامة من مواد قانونية تمنع الموظف العام من التعامل الاقتصادي والمالي مع المنظمة التي يعمل فيها، حيث يجب ألا يعود على الموظف أو أحد أفراد أسرته أو أقاربه نفع مآلي أو اقتصادي نتيجة عمل الموظف في هذه المنظمة مثال الموظف الذي يقرر أمر يتّعلق بالتعامل مع شركة له فيها أسهم أو استثمارات مالية، هنا قد يقع هذا الموظف تحت طائلة تعارض المصلحة العامة مع مصلحته الخاصة، فيجب أن يمتنع عن ذلك تحسباً للريبة والاشتباه.

وفي الواقع أن كل ما تفعله القوانين والأنظمة هو وضع قواعد قانونية تحذر الموظفين من القيام بأعمال خاصة تحقق لهم مصالح تتعارض مع المصالح العامة للمنظمة، ولكن التزام الموظف من عدمه ورغم وجود العقوبة لا يكون في الغالب إلا بسبب أخلاق الموظف وأمانته وقيمه التي تربي عليها في البيت والمدرسة والمجتمع الكبير