

عنوان البحث

تقويم سلوك الموظف العام من منظور إسلامي في دولة الإمارات العربية المتحدة

علي محمد علي الظهوري¹

¹ جامعة UTM ماليزيا

بريد الكتروني: amaldhuhoori@hr.sharjah.ae

تاريخ القبول: 2021/07/12م

تاريخ النشر: 2021/08/01م

المستخلص

يهدف هذا التقرير بشكل عام إلى التعرف على خصائص ومواصفات الموظف المثالي، وأهم سلوكياته وفق المنظور الإسلامي، يتمكن قادة المؤسسات على تقويم الموظف المثالي بشكل عام، وقام هذا التقرير على الإجابة على مجموعة من التساؤلات التي تسهل تحقيق الهدف الرئيس لهذه الدراسة، وذلك من خلال المنهج الوصفي الذي يعتمد على مراجعة الدراسات السابقة، والإطلاع على المراجع، والبحث على أهم المعلومات ذات الصلة بموضوع الدراسة، وكانت أهم النتائج في الآتي: وأن الموظف العام لا يوجد فرق جوهري بين مفهومه الشرعي والإداري فهو الشخص الذي يعهد إليه بعمل دائم في خدمة مرفق عام تديره الدولة، على أن يكون هذا الشخص قوياً أميناً يعمل بإتقان وإخلاص وأمانه وصدق، ويراعي الله في كل عمل يقوم به، وأن أهم مصادر القيم الإسلامية التي يمكن الاعتماد عليها تقويم سلوك الموظف العام من منظور إسلامي هي القرآن والسنة النبوية والإجماع والقياس، وأن هناك عوامل ذاتية (الذكاء، العمر، الجنس) وأخرى بيئية واجتماعية (الأسرة، المدرسة، الجامعة، وسائل الإعلام) تؤثر على سلوك الموظف العام، ويجب حث الموظف العام على السلوكيات المحمودة، وإبعاده عن السلوكيات غير المحمودة، والحرص على الإمام بالقوانين والأنظمة النافذة، وتطبيقها من دون أي تجاوز، أو مخالفة، أو إهمال من أهم واجبات ومسئوليات الموظف العام، ومدى اتصاف الموظف العام بكل من القيم التالية: الصدق، الأمانة، الإتيان، العدل، التعاون، القدوة الحسنة من أهم مؤشرات قياس سلوك الموظف العام.

الكلمات المفتاحية: : تقويم السلوك، الموظف العام، المنظور الإسلامي

RESEARCH ARTICLE

EVALUATING PUBLIC EMPLOYEE BEHAVIOR FROM AN ISLAMIC PERSPECTIVE IN THE UNITED ARAB EMIRATES

Ali Mohammed Ali Al-Dhahouri¹¹ UTM University, Malaysia.

Email: amaldhuhouri@hr.sharjah.ae

Published at 01/08/2021

Accepted at 12/07/2021

Abstract

This report aims in general to identify the characteristics and characteristics of the ideal employee, and the most important behaviors according to the Islamic perspective, Enterprise leaders are able to evaluate the ideal employee in general, and this report is based on answering a set of questions that facilitate the achievement of the main objective of this study, This is done through the descriptive method, which depends on reviewing previous studies, and reviewing the references, The research is based on the most important information related to the subject of the study, and the most important results are as follows: And that the public employee there is no fundamental difference between his legal and administrative concept, as he is the person who is entrusted with permanent work in the service of a public utility run by the state, That this person is strong and honest, works with perfection, sincerity, safety and sincerity, and takes into account God in every work he does, And that the most important sources of Islamic values that can be relied upon to evaluate the behavior of the public employee from an Islamic perspective are the Qur'an, the Prophet's SUNNAH consensus and measurement, And that there are subjective factors (intelligence, age, gender) and other environmental and social factors (family, school, university, and the media) that affect the general employee's behavior, The public servant must be urged on the commendable behaviors, and kept away from the unpleasant behaviors, And to ensure familiarity with the laws and regulations in force, and their application without any abuse or contravention, Or neglecting one of the most important duties and responsibilities of a public employee, The extent to which the public employee is characterized by each of the following values: honesty, honesty, perfection, fairness, cooperation, and setting a good example are among the most important indicators of measuring the behavior of the public employee.

Key Words: Behavior assessment, public employee, Islamic perspective

مقدمة:

يعد الإسلام منهج حياة شامل يستوعب جميع الشرائح السابقة والذاتية الوضعية، فهو أساس بناء الدول، وركيزة الخلافة في الأرض، وقد تناولت جميع النظريات التي عالجت موضوعات السلوك الإداري للعناصر المادية تارة، والإنسانية والنفسية تارة أخرى، أو الموازنة بينهما. بينما أغفلت النواحي الوجدانية، التي تنبثق من العقيدة الإلهية التي أوحى الله بها إلى الرسل والأنبياء منذ أن أنزل الله تعالى آدم عليه السلام إلى الأرض وحتى جاءت رسالة الإسلام السمحة، بهدف تحقيق مقاصد الشريعة وهي: حفظ النفس، حفظ المال، حفظ الدين وحفظ العقل. وتأتي أهمية القيم الإسلامية من الأثر الذي تتركه على سلوك الأفراد، خاصة مع التقدم التكنولوجي السريع، وازدياد المنافسة في ظل العولمة. (العبادلة، 2018).

أما إدارياً؛ فيرى دالتون مؤسس ورئيس عمل مؤسسة استشارية متخصصة في العلوم السلوكية، والإدارة، والاتصال أن الأفراد يتصرفون غالباً، في أي بيئة من بيئات العمل، وفق عدد من الأنماط والأساليب، وهذه الأنماط لا يشترط أن تحيط بكل سلوكيات العاملين، لكنها تعطي فكرة عن كيفية التعامل معها، كما عرض مكريجور تصوره لنظرية العلاقات الإنسانية، التي تميز سلوكيات العاملين في البيئات المختلفة، وأسماها نظرية (س) ونظرية (ص) مبيناً أن الفرد العامل أقرب في طبيعته وسلوكه إلى افتراضات النظرية (ص) التي تشير إلى أنه يتحمل المسؤولية ضمن التزاماته، ويستطيع توجيه سلوكه الخاص، ويريد النجاح للمؤسسة التي يعمل فيها، ويحتاج إلى الدعم والمساعدة، وهو قادر على التغيير والتطوير. (أبو عواد، 2009).

ويهدف هذا التقرير إلى تسليط الضوء على تقويم سلوك الموظف العام من منظور إسلامي، والقيم والمعايير التي يجب أن تتوفر في سلوك الموظف بشكل عام وفق المنهج الإسلامي باعتباره مصدراً للتشريع.

ما هو تعريف الموظف العام في الشريعة الإسلامية؟

كما هو معروف في الفقه الإداري أن فكرة الموظف العام ترتبط بصفة عامة بالدولة، فالموظفون يعملون في خدمة الدولة وعلى ذلك فإن مفهوم الموظف العام وإن اختلفت التسميات قد تردد في الأنظمة والتشريعات المختلفة وفي مختلف العصور سواء في الماضي أو الحاضر، فالموظف العام لم يكن وليد هذا العصر الحديث، ففي الماضي عرفت الشريعة الإسلامية الموظف العام والوظيفة - الولاية العامة كما في اصطلاح الفقه الإسلامي - التي يشغلها والتي كانت تقوم على فكرة أساسية هي كونها خدمة اجتماعية محددة السلطة لقاء أجر معين، وعليه كل من ولي للقيام بأعباء هذه الخدمة يعتبر موظفاً عاماً والذي يطلق عليه في الشريعة الإسلامية "عامل"، ويعرف أيضاً بأنه كل من يعمل للمسلمين من خليفة أو غيره، فإن كل من قام بأمر المسلمين وبشريعته فهو عامل، أو هو الشخص الذي يعهد إليه بعمل دائم في خدمة مرفق عام تديره الدولة، على أن يكون هذا الشخص قوياً أميناً يعمل بإتقان وإخلاص ولا تأخذه في الله لومة لائم غير مستغل منصبه لمصالحه الشخصية وإنما يعمل في ظل تعاليم الشريعة الإسلامية منفذاً لها ومطيعاً لأوامرها. (الجمالي، 2015)

ما هي مصادر القيم الإسلامية التي يمكن الاعتماد عليها لتقويم سلوك الموظف العام من منظور إسلامي؟

تتبع القيم من عدة مصادر تجعل منها معايير تحدد السلوك المرغوب وغير المرغوب في المجتمع، ومن أهم مصادر القيم الإسلامية التي يمكن الاعتماد عليها لتقويم سلوك الموظف العام مرتبة حسب درجة أهميتها وفق التالي: (العبادلة، 2018).

القرآن الكريم: وهو كتاب الله الذي نزل على رسوله محمد صلى الله عليه وسلم بألفاظه ومعانيه، ليكون حجة لرسول الله ودستوراً يهتدي به الناس، المبدوء سورة الفاتحة والمختوم بسورة الناس، والمنقول بالتواتر، وقد تعهد الله تعالى بحفظه فقال: ﴿إِنَّا نَحْنُ نَزَّلْنَا الذِّكْرَ وَإِنَّا لَهُ لَحَافِظُونَ﴾.

السنة النبوية المطهرة: وهي ما ورد عن الرسول صلى الله عليه وسلم من قول وفعل أو تقرير، وهي بوحى من الله لقوله تعالى: ﴿وَمَا يَنْطِقُ عَنِ الْهَوَىٰ إِنْ هُوَ إِلَّا وَحْيٌ يُوحَىٰ﴾ (النجم: 3-4)، وقوله تعالى: ﴿وَمَا أَتَاكُمُ الرَّسُولُ فَخُذْهُ وَمَا نَهَاكُمُ عَنْهُ فَانْتَهُوا﴾ (الحشر: 7).

الإجماع: وهو اتفاق المجتهدين من المسلمين في عصر على أمر ديني.

القياس: وهو الحكم على أمر معين، بالقياس على أمر سابق له ورود في القرآن أو السنة والإجماع.

ما هي أبعاد السلوك وفق الدراسات الإدارية الذي يمكن من خلاله تقويم الموظف العام، وبالتحديد أصحاب المناصب الإدارية؟

توصلت دراسات جامعة أوهايو إلى مجموعة من السلوكيات التي يمكن الاستفادة منها إدارياً لتقويم سلوك الموظف العام، وخاصة إذا كان هذا الموظف يحمل مسئوليات إضافية، أو مسمى قيادي في المؤسسة وهي وفق التالي: (أبو نصيب، 2017).

التقدير: ويعرف بأنه ذلك السلوك الذي يعمل من خلاله الفرد على إقامة علاقات طيبة ودافئة مع زملائه أو تابعيه، وان كان هذا لا يعني أنها ترقى إلى نمط علاقات الصداقة الحميمة.

تنظيم بيئة العمل: ويشير إلى السلوك الذي يقوم القائد بموجبه بتحديد الأدوار وتوزيع المهام على الأفراد جماعة العمل وتوضيح أساليب وإجراءات تنفيذها لهم.

الحث على الانتاجية: مدى القدرة على تحديد المهام المطلوبة وحث الآخرين على تنفيذها.

الحساسية الاجتماعية: مدى الوعي بأهمية العلاقات الاجتماعية، وحساسية الضغوط المحيطة بالجماعة.

وهناك أبعاد أخرى تتمثل في (تمثيل الجماعة، مواجهة الصراعات، القدرة على تحمل الضغوط، الاقتناع، تنظيم بيئة العمل، تحمل حرية الأتباع، التمسك بالدور، التقدير، الدقة، الانتاجية، التكامل، التأثير).

ما هي العوامل أو المؤثرات التي تؤثر في منظومة القيم لدى الأفراد، وتؤثر على سلوك الموظف العام أثناء أداءه وظيفته؟

يمكن بيان تلك القيم المترابطة والمؤثرة على سلوك الموظف العام وفق التالي: (عسكر، ومحمد، 2012).

العوامل الذاتية: وتتضمن الذكاء، العمر، الجنس، حيث يعتبر الذكاء من أهم العوامل الذاتية التي تؤدي دوراً كبيراً في توجيه سلوك الفرد، والفرد الذي يكون أكثر قدرة وقابلية في مواجهة المواقف والظروف والمشكلات التي تواجهه وهو يستثمر خبراته السابقة في إيجاد الحلول الناجحة لها، أما العمر؛ فيتفق سلوك الفرد وطبيعته مع المرحلة العمرية التي يمر بها وهذا ما أكدت عليه دراسة روكيش على ارتفاع القيم عبر مراحل عمرية مختلفة، أما الجنس فبينت مقاييس السلم القيمي في الكثير من الدراسات إلى التباين بين درجات كل من الإناث والذكور.

عوامل تتصل بالبيئة الاجتماعية: وهي تتضمن الأسرة، المدرسة، الجامعة، وسائل الإعلام، المؤسسات الدينية، حيث تعد الأسرة المحطة الأولى التي تكسب من خلالها بذور التطبع الاجتماعي وهي تعد كذلك المؤسسة التربوية الأولى التي تحتضن الطفل منذ ولادته، أما المدرسة فهي المؤسسة التربوية الثانية التي تحتضن الطفل ووظيفتها غرس وتشكيل منظومة القيم الأخلاقية، ووسائل الإعلام تلعب دوراً مهماً من خلال ما تقدمه من برامج.

1. ما هو السلوك المثالي للموظف العام في دولة الإمارات العربية المتحدة، لكي تتم عملية المقارنة والتقويم بشكل فعال؟

يمكن بيان أهم المبادئ التي يراها (سكوت) بأنها ضرورية للإدارة المثالية، والتي يمكن من خلالها تقويم سلوك الموظف العام وهي: (بستان، 1997).

العمل على تحقيق الأهداف.

تهيئة المناخ لتحقيق التوقعات المطلوبة للأفراد.

تدريب كل موظف للقيام بدوره كقائد.

تهيئة الظروف الملائمة.

الإشراف والتوجيه بطريقة فعالة مع الآخرين.

الاهتمام بالنظام.

استخدام الوقت بطريقة جيدة.

استخدام المصادر المتاحة بطريقة مناسبة

تقويم النتائج

ما هي مؤشرات قياس سلوك الموظف العام من منظور إسلامي في دولة الإمارات العربية المتحدة؟

يمكن بيان تلك المؤشرات من خلال الرجوع لمجموعة من الدراسات السابقة، وأهمها دراسة الكايد والقضاة (2019). وفق التالي:

مدى اتصاف الموظف العام بكل من القيم التالية: الصدق، الأمانة، الإلتقان، العدل، التعاون، القدوة الحسنة. (العبادلة، 20189). امتناع الموظف العام عن أي تصرفات أو ممارسات تنتهك الآداب والسلوك القويم.

- مدى اعتزاز الموظف بالعمل الذي يقوم به.
- مدى احترام الموظف العام للقانون العام.
- مدى انتماء الموظف العام للمهنة والمؤسسة التي يعمل بها.
- مدى مراعاة الموظف للتسلسل الإداري والوظيفي في عمله.
- مدى تحمل الموظف للصعوبات في عمله.
- مدى مواكبة الموظف لكل جديد في مهنته.
- مدى انجاز الموظف لعمله على أكمل وجه.
- مدى قدرة الموظف على تقديم الاقتراحات التي تحسن أداء عمله.
- مدى مبادرة الموظف لحضور الدورات التدريبية.
- مدى التحمس لدى الموظف عند القيام بعمله.
- مدى متابعة الموظف لتطوره العلمي.

2. ما هي أخلاقيات المحمودة (المشروعة) وغير المحمودة لدى الموظف العام؟

يمكن بيان الأخلاقيات المحمودة وغير المحمودة وفق الجدول التالي: (شهباز، بدون).

الانحراف الوظيفي	الصدق
عدم احترام وقت العمل	الصبر
التراخي	الأمانة
عدم تحمل المسؤولية	الإخلاص، الإتقان
عدم الالتزام بأوامر وتعليمات الرؤساء	البشاشة، الالتزام بالألفاظ اللائقة
إفشاء أسرار العمل	المظهر اللائق
عدم المحافظة على كرامة الوظيفة	مساعدة المسنين والضعفاء
الرشوة	الصفات العلمية
المحسوبية	الصفات الخلقية والإنسانية
انتهاك القواعد والقوانين	الصفات الخلقية والإنسانية
ممارسة الفساد الإداري	الصفات القيادية والإدارية
التسلق الوظيفي	الصفات الجسمية والعقلية

ما هي واجبات الموظف ومسؤولياته العامة؟

يمكن بيان أهم واجبات الموظف العام ومسؤولياته وفق التالي: (وزارة التربية والتعليم، 2007).

أداء واجباته ومهامه الموكلة إليه بنشاط متوخياً الأمانة والنزاهة والدقة والمهنية والتجرد.

الحرص على الإلمام بالقوانين والأنظمة النافذة، وتطبيقها من دون أي تجاوز، أو مخالفة، أو إهمال.

تكريس أوقات الدوام الرسمي للقيام بمهام وظيفته وواجباتها.

السعي الدائم لتحسين أداءه وتطوير قدراته المهنية.

الامتناع عن أي تصرفات أو ممارسات تنتهك الآداب والسلوك.

تسهيل إجراءات التحقيق والتفتيش التي تقوم بها الجهات المختصة.

عدم الإضراب عن العمل، أو تحريض غيره عليه.

الإيفاء بكل المستحقات المالية المترتبة عليه.

الاستنتاجات :

أن الموظف العام لا يوجد فرق جوهري بين مفهومه الشرعي والإداري فهو الشخص الذي يعهد إليه بعمل دائم في خدمة مرفق عام تديره الدولة، على أن يكون هذا الشخص قوياً أميناً يعمل بإتقان وإخلاص وأمانه وصدق، ويراعي الله في كل عمل يقوم به.

أن أهم مصادر القيم الإسلامية التي يمكن الاعتماد عليها تقويم سلوك الموظف العام من منظور إسلامي هي القرآن والسنة النبوية والإجماع والقياس.

أن هناك عوامل ذاتية (الذكاء، العمر، الجنس) وأخرى بيئية واجتماعية (الأسرة، المدرسة، الجامعة، وسائل الإعلام) تؤثر على سلوك الموظف العام.

يجب حث الموظف العام على السلوكيات المحمودة، وإبعاده عن السلوكيات غير المحمودة.

الحرص على الإلمام بالقوانين والأنظمة النافذة، وتطبيقها من دون أي تجاوز، أو مخالفة، أو إهمال من أهم واجبات ومسؤوليات الموظف العام.

مدى اتصاف الموظف العام بكل من القيم التالية: الصدق، الأمانة، الإلتقان، العدل، التعاون، القدوة الحسنة من أهم مؤشرات قياس سلوك الموظف العام.

المصادر والمراجع:

- أبو عواد، فريال، تقييم أنماط السلوك التعليمي لدى عينة من معلمي المدارس الأساسية في منطقة جنوب عمان، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين- مركز النشر العلمي، المجلد 10، العدد 2. 2009.
- Abu Awwad, Faryal, Evaluation of Educational Behavior Patterns among a Sample of Basic Schools Teachers in the South Amman Region, Journal of Educational and Psychological Sciences, University of Bahrain – Scientific Publishing Center, Volume 10, Issue 2. 2009.
- العبادلة، فالح. "أثر القيم الإسلامية في السلوك الإبداعي من وجهة نظر العاملين في شركة البوتاس العربية"، مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 33، العدد 1، 2018.
- Al-Abadla, Faleh. "The Impact of Islamic Values on Creative Behavior from the Perspective of the Employees of the Arab Potash Company", Mu'ta Research and Studies Series, Human and Social Sciences Series, Volume 33, Issue 1, 2018.
- أبو نصيب، عرفة. "أثر السلوك القيادي على تطوير أداء العاملين: دراسة تطبيقية جامعة المجمع، جمعية الثقافة من أجل التنمية، س 17، ع 112، 2017.
- Abu Naseeb, Arafa. The effect of leadership behavior on developing employee performance: An applied study at Majmaah University, Culture for Development Association, Q17, Issue 112, 2017.
- عسكر، علاء، ومحمد، محمد. "مدى تمثيل القيم في سلوك العاملين بالمؤسسة الطبية في مدينة كركوك"، مجلة جامعة كركوك للدراسات الانسانية، المجلد 7، العدد 3، 2012.
- Askar, Alaa, and Muhammad, Muhammad. The Extent of Representation of Values in the Behavior of the Medical Institution's Workers in the City of Kirkuk, Journal of the University of Kirkuk for Human Studies, Volume 7, Issue 3, 2012.
- بستان، أحمد. "السلوك المثالي للقياديين من وجهة نظر العاملين بالإدارة المدرسية بدولة الكويت: دراسة ميدانية"، مجلة كلية التربية بالمنصورة، جامعة المنصورة، كلية التربية، المجلد 35، 1997.
- Bustan, Ahmed. "The ideal behavior of leaders from the point of view of school administration personnel in the State of Kuwait: a field study", Journal of the Mansoura College of Education, Mansoura University, College of Education, Volume 35, 1997.
- الكايد، هيام، والقضاة، محمد "واقع السلوكيات الأخلاقية للموظف الإداري في الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة"، العلوم التربوية، الجامعة الاردنية، المجلد 46، 2019.

Al-Kayed, Hayam, and Al-Qudah, Muhammad, "The reality of the ethical behavior of the administrative employee at the University of Jordan from the students' point of view ", Educational Sciences, University of Jordan, Volume 46, 2019.

الجمالي، حازم الموظف العام وواجباته بين الشريعة الإسلامية والقانون الوضعي: دراسة مقارنة، جامعة فلسطين، كلية القانون والممارسات القضائية. 2015 .

Al-Jamali, Hazem, Public Official and Duties between Islamic Law and Positive Law: A Comparative Study, University of Palestine, College of Law and Judicial Practices. 2015.

شهباز، انتصار. "أخلاقيات الوظيفة العامة في الإسلام"، مجلة كلية الآداب، العدد 101 .

Shahbaz, victory. Public Service Ethics in Islam, Journal of the College of Arts, Issue 101.

وزارة التربية والتعليم مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة، إدارة التخطيط والبحث التربوي، المجلد 45، العدد 12، 2007 .

Ministry of Education, Code of Occupational Conduct and Ethics for the Public Office, Department of Educational Planning and Research, Volume 45, Issue 12, 2007

الخبراء :

- 1- بروفييسور عارف ، جامعة UTM ، aswar@utm.my
- 2- مهند جمعه ، دائرة الخدمات الاجتماعية ، zayed587@hotmail.com
- 3- دكتور عزم الليل ، جامعة UTM ، nurazmal@utm.my