



Received: 2020-01-21

Accepted: 2020-03-07

Published: 2020-04-20

الأداء الوظيفي بالقيم الإسلامية (قيمة التعاون والتكامل) ودورها في تعزيز الرضا الوظيفي للموارد البشرية

Functional Performance in Islamic Values (Value of Cooperation and Integration) and Its Role in Promoting Job Satisfaction for Human Resources

Merazga Hakima^{a*}, Suhaili bin Sarif^a & Meguellatti Achour^b

^a Department of Sharia and Management, Academy of Islamic Studies, University of Malaya, Kuala Lumpur

^b Department of Management, Faculty of Economics, Commercial and Management, University of El Bachir El-Ibrahimi Bourdj-Bouariridj, Algeria

* Corresponding author, email; laborat2005@yahoo.fr

ملخص

في ظل التحديات المتزايدة توجه المنظمات جهودها لتحقيق أداء متميز اعتبار أن المورد البشري الفعال المتخلق والمتشعب بالقيم الإسلامية (قيمة التعاون والتكامل) التي تنظم سلوكه عند تأديته مهامه خير ضمان حقيقي للوصول إلى الرضا الوظيفي ومن ثم تحقيق الأداء، فالتحكم في تسيير وإدارة الموارد البشرية بالقيم الإسلامية هو تحكم في المنظمة بصفة كلية وتوجيهها وضمان نجاحها، وقيم الأداء الوظيفي للموارد البشرية على حسب معيار الرضا الوظيفي لديهم، وتعزيز الرضا الوظيفي هو في حد ذاته تعزيز وتطوير للأداء الوظيفي، وبين ثلاثية الأداء الوظيفي والقيم الإسلامية والرضا الوظيفي يأتي هذا البحث للإجابة على التساؤل التالي: ما دور الأداء الوظيفي بالقيم الإسلامية (قيمة التعاون والتكامل) في تعزيز الرضا الوظيفي للموارد البشرية؟.

الكلمات المفتاحية: القيم الإسلامية، قيمة التعاون والتكامل، الأداء الوظيفي، الرضا الوظيفي.

ABSTRACT

In light of the increasing challenges, organizations are directing their efforts to achieve outstanding performance. Considering that an effective human resource created and imbued with Islamic values (value of cooperation and integration) that regulates its behavior when performing its tasks is a real guarantee to reach job satisfaction and then achieve performance. It controls the organization in a holistic manner, guides and ensures its success. This comes to functional research to answer the following question: What is the role of the functionality of Islamic values (the value of cooperation and integration) in promoting job satisfaction and human resources?

Keywords: Islamic values, value of cooperation and integration, job performance, job satisfaction.

المقدمة

يعد الأداء الوظيفي بالقيم الإسلامية من أهم المواضيع البحثية ضمن تخصصات الإدارة و تسيير الموارد البشرية والدراسات الإسلامية عديدة، لما له من أهمية بالغة للمنظمات على اختلاف أنواعها وتعدد مجالاتها، فالتحكم في المورد البشري وأدائه مؤشر دقيق على تحكم المنظمة وإدارتها في مختلف مهامها ووظائفها وتحقيق أهدافها وغايتها على المدى الطويل والقصير، وتحقيق الرضا الوظيفي بدوره هو تحقيق للتكامل داخل المنظمة ومنهج وأسلوب للتحكم في المورد البشري، فتحقيق الرضا الوظيفي يتعدى إلى تحقيق أهداف المنظمة وغايتها عن طريق إرضاء المورد البشري وتحقيق مردودية عملية كبيرة على مختلف مستوياتها وتدرجاتها.

كما يرشدنا الرسول الله صلى الله عليه وسلم في ما يخص قيمة التعاون والتكامل بأن يد الله على الجماعة، وهذا مما يُدركه العقلاء أن الجماعة خير من الفرقة، وأن الانعزالية والأثرة مدعاةٌ للمشقة والضياع والهلكة، لذا حرص الإسلام أشد الحرص على جعل المسلمين أمةً يتكافل أفرادها فيما بينهم، ويتعاون بعضهم مع بعض، القوي يستخدم قوته لنصر الضعيف، والغني يجعل غناه في قضاء حاجة الفقير مصداقا لقول الله تعالى: « وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ » [سورة المائدة الآية 2]، أن علاقة المسلم بأخيه المسلم تجعل منهما عضوا واحدا، وجسما واحدا متماسكا، كل عضوا منه يمسك بالآخر، وفي حديث أبي موسى الأشعري رضي الله عنه قال: قال رسول الله صل الله عليه وسلم: «المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضا» [أخرجه البخاري] و بذلك يرشد المسلم إلى أن يستشعر تلك العلاقة دائما وعلى جعل اليد في اليد، لتحقيق المصلحة العليا للفرد والأمة، وقد ثبت في هذا الحديث أن النبي صلى الله عليه وسلم شبك بين أصابع يديه الشريفتين، تمثيلا منه لمثانة تلك العلاقة التي تجعل قيمة التعاون والتكامل في أداء الواجبات والفروض، تحتل مكانة كبيرة، ويحث على العمل جماعة وعدم الخروج عن الجماعة، ويضم مجموعة من القيم الإسلامية والمعتقدات التي تحذب النفس وتغرس فيها معاني الإنسانية بالتعاون على البر والتقوى ونبد الإثم والعدوان، والارتقاء إلى المستوى الأعلى، والمتأمل في قيمنا الإسلامية يجدها قيما حياتية لا يمكن للمسلم أن يستغني عنها في حياته اليومية، والتي بدورها تنجيه في الحياة الآخرة.

وبين الأداء الوظيفي والقيم الإسلامية، والرضا الوظيفي للمورد البشري يأتي هذا البحث الموسومة بالأداء الوظيفي بالقيم الإسلامية (قيمة التعاون والتكامل) ودورها في تعزيز الرضا الوظيفي للموارد البشرية، لتسعى وبدقة لتوضيح وتبيين دور الأداء الوظيفي بالقيم الإسلامية باتخاذ قيمة التعاون والتكامل كنموذج ودورها في تعزيز وتحقيق الرضا الوظيفي للمورد البشري.

ولتحقيق هدف البحث ووفق منهجية الوصف والتحليل والربط العلائقي سيحاول البحث تبين مدى قيمة التعاون والتكامل وأثرهما في بث روح الجماعة والتآزر بين الموارد البشرية لأداء وظيفي عال ومتطور، ولتحقيق ذلك سيشتغل البحث على أربعة محاور رئيسة، أولها سيكون كتعريف بموضوع البحث من خلال إبراز إشكاليته وأهميته وأهدافه ومنهجية البحثية، وثاني هذه المحاور سيتضمن التفصيل الدقيق للأداء الوظيفي والقيم الإسلامية بالتركيز على قيمة التعاون والتكامل، وأما المحور الثالث فسيتطرق إلى كل ما يتعلق بالرضا الوظيفي، أما المحور الرابع وهو الأخير في البحث فسيتم من خلاله تبين وتوضيح الدور والأثر الذي تحدثه قيمة التعاون والتكامل في تعزيز وتحقيق الرضا الوظيفي.

المحور الأول: التعريف بموضوع البحث؛

1- إشكالية البحث:

إن قيمة التعاون والتكامل ركيزة من أهم ركائز الأداء الوظيفي اليوم باعتبارها أهم المبادئ والقواعد المنظمة للسلوك الإنساني، والتي تنعكس على تعاون وتكامل الموارد البشرية بمهامهم وتفانيهم في عملهم الوظيفي والوصول لمستويات أعلى بما يعزز الشعور بالرضا الوظيفي للموارد البشرية، لذلك جاءت هذه الدراسة للإجابة على التساؤل الجوهرى التالي: كيف يؤثر الأداء الوظيفي بالقيم الإسلامية (قيمة التعاون والتكامل) على تحقيق وتعزيز الشعور بالرضا الوظيفي لدى الموارد البشرية؟

2- أهمية البحث:

أهمية البحث تتجلى من أهمية الموضوع في حد ذاته ألا وهو الأداء الوظيفي بالقيم الإسلامية عموماً وقيمة التعاون والتكامل الوظيفي بصورة أدق، ذلك أن الأداء الوظيفي بالقيم الإسلامية اليوم يحتل مكانة هامة لارتباطه بالتصرفات المرغوبة والغير المرغوبة، والمرشدة للسلوك القويم البشري عن طريق تعريفها لما هو مقبول وغير مقبول على مستوى محيط المنظمة، وبذلك ستنعكس هذه القيم الإسلامية على تصرفات وسلوكيات الأفراد ضمن بيئة عملهم الداخلية، والمساعدة في إعداد تقييم الأداء الوظيفي من خلال تشخيص جوانب الضعف والقوة في سياسات التخطيط، حيث تشكل نتائج الدراسة تغذية راجعة لهم لتقويم الوضع الحالي في تعزيز روح الشعور بالسعادة والرضا الوظيفي للموارد البشرية، وعلى سمعة منظمته من البيئة الخارجية وتمسكها بالقيم الإسلامية المتمثلة في التعاون والتكامل.

3- أهداف البحث:

يهدف البحث للإجابة عن إشكالية البحث المنحصرة بين ثلاث متغيرات هي: الأداء الوظيفي، القيم الإسلامية (قيمة التعاون والتكامل)، كما تهدف إلى تحقيق بعض الأهداف، ومن أهمها:

— إبراز مفهوم وأهمية القيم الإسلامية (قيمة التعاون والتكامل).

— تحديد علاقات الارتباط بين الأداء الوظيفي والقيم الإسلامية.

— تقديم بعض التوصيات على ضوء نتائج الدراسة، وذلك ببيان أهمية الالتزام بقيمة التعاون والتكامل في الأعمال على تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي للموارد البشرية.

4- منهجية البحث:

البحث في عمومه ضمن الدراسات الوصفية الأساسية القائمة على المعرفة النظرية، والوصف والتحليل للوصول إلى النتائج عن طريق التحليل والتفسير، وبما أنها أيضاً دراسة علائقية لمتغيرات الأداء الوظيفي والقيم الإسلامية والرضا الوظيفي؛ فسيتم استخدام المنهج الوصفي في شقه الكيفي القائم على الوصف والتحليل والربط بين المتغيرات بطريقة منطقية استدلالية للوصول إلى نتائج منطقية تتناسب مع هدفه ومبتغاه.

المحور الثاني: الأداء الوظيفي بالقيم الإسلامية (قيمة التعاون والتكامل).

1- مفهوم الأداء الوظيفي:

موضوع الأداء يحظى باهتمام كبير من قبل الباحثين في مجال الإدارة، الذين يسعون إلى تطويره وحل المشكلات المتعلقة به، فالأداء الوظيفي يعتبر الوسيلة الأهم لتحقيق الأهداف والنهوض بالمنظمة، وسوف يتم إلقاء الضوء على مفهوم الأداء وعناصره ومحدداته، مع الإشارة إلى أن الأداء المقصود هنا هو أداء العاملين في المنظمة على اختلاف مستوياتهم وتخصصاتهم الوظيفية.

أ- مفهوم الأداء:

لغة: الأداء من الفعل أدى الشيء أي قام به، تأدية أصله وقضاه وهو أدى الأمانة من غيره وتأديت له من حقه أي قضيته.

اصطلاحاً: الأداء هو قدرة الفرد على تحقيق الأهداف الوظيفية التي يشغلها.¹

وقد تعددت واختلفت التعاريف التي أوردها الكتاب والمهتمون بهذا الموضوع، وهذا الاختلاف راجع إلى الأبعاد والزوايا التي كان كل منهم يتناول الأداء في إطارها، وفيما يلي عرض لأهمها:

عرفه "بدوي مصطفى" بأنه "نتاج جهد معين، قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين" ويعرف "كتيبه ديفس" "الأداء الفردي لأي موظف بأنه محصلة لدافعية ذلك الموظف للعمل وقدرته على العمل"²

أما "فريديريك تايلور" في كتابه المشهور "مبادئ الإدارة العلمية" فقد حدد ماهية الأداء بأنها تحقيق أقصى إنتاجية من الفرد والآلة، كما يرى "البابطين" أن الأداء ماهو إلا مسؤوليات وواجبات وأنشطة ومهام يتكون منها عمل الفرد التي يجب القيام بها فهو في حقيقة الأمر ما هو إلا سلوك بأوسع معانيه، أما الأداء الإداري فهو عبارة عن "ما يقوم به الموظف أو المدير من أعمال وأنشطة مرتبطة بوظيفة معينة، ويختلف من وظيفة إلى أخرى وإن وجد بينهما عامل مشترك"³

كما يعرف أيضا على أنه سلوك يسعى للوصول إلى هدف معين، وتختلف النظرة الإدارية للأداء الوظيفي؛ حيث يتم التعامل معه بصفته قياساً لأداء الفرد، أو أداء مجموعة من الأفراد (فريق العمل)، أو أداء المنشأة بصفته وحدة واحدة⁴

وأشار Tomas Gilbert إلى أنه لا يجوز الخلط بين السلوك والإنجاز والأداء، ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو النتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، في حين أن الأداء هو التفاعل بين السلوك والإنجاز أي أنه يعبر عن مجموعة الأعمال والنتائج معاً⁵.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا إعطاء تعريف إجرائي لأداء الوظيفي على أنه محصلة سلوك العامل في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة، ويعتبر انعكاساً ومقياساً لمدى نجاح العامل في تحقيق

¹ [http://Arabic.britannicaenglish.com/\(2020](http://Arabic.britannicaenglish.com/(2020)

² حاتم علي حسن رضا، 2004، ص 33، الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية، كلية الدراسات العليا.

³ ناصر بن محمد بن عقيل، 2004، ص 35، العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على ضباط قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض..

⁴ أمال حجاج، وحواء بوزيان، وحنان بوزيان، وآخرون (2013 - 2014)، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي (دراسة)، الجزائر: جامعة قاصدي مبراح ورقة، صفحة 37. بتصرف

⁵ درة عبد الباري إبراهيم، تكنولوجيا الأداء البشري "مهارة أساسية من مهارات القيادات في المؤسسات الشرطة العربية"، ورقة عمل مقدمة للحلقة العملية للمهارات الإدارية للقيادات العليا، -4.

3، ص- 1998.

الأهداف الوظيفة التي يشغلها.

ب-الجوانب المتداخلة في مفهوم أداء العاملين:

- هناك العديد من الجوانب المتداخلة في مفهوم أداء العاملين نوجزها في الجوانب المتعلقة بالعمل (الإلمام بالعمل، ناتج العمل)، والجوانب المتعلقة بسلوك العاملين وهي محل الدراسة، وسيتم التطرق إليها كما يلي⁶:
- **سلوك العامل:** يشير سلوك العامل في أداء وظيفته عن مدى محافظته وحرصه على معدات وأدوات وتجهيزات الإنتاج المستخدمة في العمل، من حيث الاعتناء بها وصيانتها وتجنب الإتلاف ومدى تفعيلها بالشكل الذي يضمن عائدا معتبرا.
 - **السلوك الاجتماعي:** يتمثل السلوك الاجتماعي في العمل في مدى تعاون العامل مع زملائه ورؤسائه ومرؤوسيه في إنجاز أعمال الجماعة وتنفيذه للأوامر ومشاركته في حل المشكلات أثناء العمل.
 - **الحالة النفسية للعامل:** إن الحالة النفسية للعامل والتي تمكنه من التصرف بمزاج معين يكون من خلالها متحمساً وراغباً في العمل ومستعداً لإتقانه أو قد يكون في حالة نفسية لا تسمح له بالتجاوب مع العمل.
 - **فرص التقدم:** يسلك العامل طريق التحسين والتقدم من خلال اكتساب مهارات ومعلومات عن طريق البرامج التدريبية أو الممارسة الميدانية بغية زيادة كفاءة إنتاجيته وفعالية أدائه.

ج-أهمية الأداء:

- يكتسي الأداء أهمية بالغة لكل من المنظمة وللأفراد العاملين، ويمتد أيضاً للأطراف الخارجية ذات العلاقة والمتعاملة مع المنظمة، وتبرز هذه الأهمية فيما يلي⁷:
- الأداء يساهم في تحديد قدرة المنظمة على استثمار القدرات الكامنة وتوظيف والمهارات والمعارف لدى العاملين، لأن الأداء هو مقياس لقدرة ودافعية الفرد اتجاه عمله.
 - الأداء الفعال يؤدي إلى خلق ميزة تنافسية للمنظمة من خلال الابتكار والإبداع في الأداء.
 - الأداء الفعال يخفض التكاليف (تكاليف العمل) ويعمل على ترشيد النفقات.
 - الأداء يساهم في تحديد مدى نجاح إدارة الموارد البشرية في المنظمة، ومدى سلامة برامجها التي تعدها وتستخدمها بالمنظمة.
 - الأداء المتميز يرفع من مستوى الجودة في مداخلات ومخرجات العملية الإنتاجية في منظمات الأعمال.
 - يساهم الأداء في تحديد نقاط القوة والضعف لدى قوة العمل في منظمات الأعمال.
 - يساهم الأداء في مساعدة المسؤولين عن المنظمة في إيجاد نظم ترقيات ومكافآت وأجور وحوافز تتناسب مع مستويات

⁶ نور الدين شنوفي، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية" دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز"، أطروحة درجة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير . قسم علوم التسيير، جامعة الج زائر، 2005 ، ص 18

⁷ خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، الإسماعيلية، مصر . 2014، ص 77

الأداء المختلفة بالمنظمة، والعمل على إصلاح تلك النظم في حال اكتشاف تأثير هذه النظم على مستوى الأداء للعاملين بالمنظمة.

- يساعد الأداء المتميز الفعال في تحقيق أهداف المنظمة ومدى إشباع حاجات الفرد وأهدافه.

د-محددات الأداء:

تتمثل محددات الأداء الوظيفي في:

1-الجهد: يشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته وينتج هذا الجهد من حصول الفرد على حوافز تدفعه لذلك⁸.

2-القدرات: وهي نوعان قدرات مكتسبة وقدرات فطرية، فالقدرات المكتسبة التي تلعب فيه البيئة والزمن دورا في تكوينها وصلقلها وهي أيضا تؤثر على القدرات الفطرية بتطويرها وتكون عن طريق التعلم والتدريب، أما القدرات الفطرية فهي قدرات عقلية تتجلى في ذكاء الفرد ونباهته، وقدرات غير عقلية تتمثل في قدرات جسمانية كبنية الجسم و اللياقة والقدرات الحركية وحدة البصر والسمع⁹.

3-إدراك الدور: أي مدى إلمام العامل بعمله، بمعنى أن تتجسد في مخيلته تصورات وانطباعات عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله، بجانب كيفية ممارسة دوره في المنظمة¹⁰.

و-معايير أداء العاملين: معايير الأداء عبارة عن مقاييس ومؤشرات لوصف النتيجة النهائية التي يتوقع أن يصل إليها الموظف الذي يتولى القيام بمهمة معينة، فهي القانون الداخلي المتفق عليه بين الرؤساء والمرؤوسين لتحديد الكيفية التي يتوصلون بها إلى أفضل مستوى أداء، وتحديد أوجه القصور في الأداء، وتنحصر أهم معايير الأداء فيما يلي¹¹:

1-الكمية: تشير الكمية إلى حجم العمل المنجز الذي يتفق مع قدرات وإمكانات الأفراد في ضوء التقنية المتوفرة، لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات وتدريب وتسهيلات في ضوء التقنية المتوفرة.

2-الوقت: يعتبر الوقت من الموارد غير القابلة للتجديد أو التعويض، فهو رأسمال وليس دخلاً، مما يحتم أهمية استغلاله الاستغلال الصحيح في كل لحظة من حياتنا لأنه يتضاءل على الدوام، ويمضي إلى غير رجعة، كما يعد الوقت من أهم المؤشرات التي يستند عليها أداء العمل، فهو بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل.

ويمكن أن يكون ذلك محدداً لمدة التنفيذ، لذلك يراعى الاتفاق على الوقت المناسب لإنجاز العمل مع مراعاة:

⁸ باباه ولد سيدن، دور الموارد البشرية في التأثير على الأداء، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة تلمسان، الجزائر، 2010، ص 5

⁹ بوبرطخ عبد الكريم، دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2012. ص 10-2011

¹⁰ عبد المجيد بن عبد الحسن بن محمد آل الشيخ، معوقات الاتصال الإداري المؤثرة على أداء العاملين في جوازات مدينة الرياض، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2011، ص 40

¹¹ فهد بن حمد السعدون، دور البرامج التدريبية التخصصية في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2013، ص 37-38.

• حجم العمل المطلوب إنجازه.

• عدد العاملين القائمين بإنجاز نفس العمل.

3-الإجراءات: الإجراءات هي بيان توقعي للخطوات الضرورية الواجب اتباعها لتنفيذ مهام الوظيفة، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، فبالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز

العمل متوقعة ومدونة في مستندات المؤسسة وفق قواعد وقوانين ونظم معلومات، إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسليمها، حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف، وحتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين، وهذا لا يعني إهمال عمليات الابتكار والإبداع لدى العاملين، ولكن الاتفاق والتفاهم على ما يريد المرؤوس تنفيذه مع رئيسه قبل اعتماده كأسلوب مفضل في إنجاز العمل ولضمان اتفاهه وعدم مخالفته للنظم والتعليمات واللوائح والقوانين.

2-القيم الإسلامية (قيمة التعاون والتكامل):

تزايدت أهمية القيم الإسلامية وقيمة التعاون والتكامل في الأعمال اليوم، لما تشكله القيم الإسلامية من منظومة قيم التعاون والتكامل وتنظم العلاقات البشرية جميعا في شتى مجالاتها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية....، وديننا الحنيف يؤكد على ذلك فهو دين معاملة، فقيمة التعاون والتكامل عنصر أساسي من عناصر وجود المجتمع وبقائه، ومقوم جوهري من مقومات كيانه وشخصيته، فالجتمتع لا يستطيع أن يبقى أو يستمر، دون أن تحكمه مجموعة من القوانين والقواعد والضوابط التي تنظم علاقات الأفراد بعضهم ببعض.

1- مفهوم القيم الإسلامية:

1-1 القيم: يعد مفهوم القيم من المفاهيم التي حظيت باهتمام الباحثين، فلا يوجد تعريف واحد لمفهوم القيم ولقد نتج عن نوع من الخلط والتباين في استخدام هذا المفهوم من تخصص لآخر، حيث عالج كل تخصص علمي القيم بناء على آرائه وتصوراته الفكرية.

فالقيم كمفهوم حضاري لا يتسنى إدراك حقيقته وتحديد معناه بدقة إلا من خلال إرجاعه إلى إطاره الحضاري الذي ينتمي إليه، لأن وجود المصطلح وتحديد مفهومه وبدقة ضرورة للفهم الدقيق العقلية والتيارات التي تنتمي إليها منظومات حضارية مختلفة¹².

القيم لغة: تُعرف لغةً بأنها جمعٌ لكلمة قيمة، وهي الشيء ذو المقدار، أو الثمن.

القيم اصطلاحاً: تُعرف القيم بأنها مجموعة الصفات الأخلاقية، التي يتميز بها البشر، وتقوم الحياة الاجتماعية عليها، ويتم التعبير عنها باستخدام الأقوال والأفعال، وتُعرف أيضاً بأنها مجموعة من الأخلاق الفاضلة التي اعتمدت على التربية الإسلامية في توجيه السلوك البشري للقيام بكل عمل، أو قول يدلّ على الخير¹³.

¹²محسن عبد الحميد، تجديد الفكر الإسلامي، ط1، فرجينيا المعهد العالي للفكر الإسلامي، 1996، ص33

¹³<https://mawdoo3.com>

وتعرف القيم أيضا على أنها تتغلغل في حياة الناس أفرادا وجماعات ترتبط عندهم بمعنى الحياة ذاتها لأنها ترتبط ارتباطا وثيقا بالدوافع والسلوك والآمال والأهداف¹⁴

وعرفت كذلك بأنها مجموعة من الأحكام العقلية التي تقوم بالعمل على توجيهنا نحو رغباتنا، و اتجاهاتنا والتي تكون نتيجة لاكتساب الفرد من المجتمع المتعايش به و هي تعمل على تحريك سلوكياته، حيث تعتبر القيم هي ذلك البناء الشخصي الذي ينشأ في داخل الإنسان، و من خلال حياته وتجاربه الحياتية التي مرت به وخاضها والتي نشأ منها داخله تلك القواعد الحاكمة لشخصيته وأسلوبه، وصفاته الشخصية وسلوكياته، ومن المعروف أن الحكمة وفلسفة التعامل مع الآخرين تأتي كنتيجة نضوج الفرد العقلي والذي يكون من نتائجه انصهار المبادئ والتجارب الخاصة به والمفاهيم التي انتقلت إليه من المحيطين به¹⁵

1-2- تعريف القيم الإسلامية:

القيم الإسلامية تعد محددات لسلوكيات الفرد وفق عقيدة إسلامية وأحكامها التي في ضوئها تتحدد قيمتها، والتي توجهه لما هو مقبول وصواب لا بد من تأديته والعكس، فهي بمثابة أداة رقابية ذاتية للفرد.

فالإسلام يضم القواعد والمبادئ والأصول الشاملة والثابتة التي لا يخرج الفرد والمجتمع من حدودها فهو دين قيم وضوابط سلوكية، هذه القيم يتصل بعضها بحياة الأفراد وبعضها بحياة الجماعات فتعمل على تنظيم وتقوية الصلة بين الفرد والمجتمع الذي يعيش فيه، فلا غرابة أن يكون الدين الإسلامي شريعة الإنسانية عامة فهو صالح لكل زمان ومكان وفيه كل مقومات الحياة والتقدم والرخاء للبشرية، فجمع البشرية على الإيمان والعقيدة والعمل... الخ، فتعاليمه في مجملها تدور حول ترشيد السلوك الإنساني نحو الخير¹⁶

القيم الإسلامية أيضا هي مجموعة القواعد والمبادئ السلوكية الثابتة التي تصلح لكل زمان ومكان، وهي عامة تنطبق على جميع الأفراد وبها تقاس أعمال الإنسان، إنما المثل العليا التي لا تتغير حقائقها، وهي كذلك المبادئ الأولية والأصول الثابتة التي يجب أن تتضمنها أفعالنا لكي تكون ذات مغزى خلقي في حياتنا الاجتماعية مثل: الصدق، الأمانة، العفة، العدالة¹⁷.

2-مجالات القيم الإسلامية:

يمكن تصنيف أهم المجالات التي تشملها القيم الإسلامية إلى ما يلي:

1-2-1- مجال العقيدة:

فالمسلم مطالب بأن يؤمن بالله وملائكته وكتبه ورسله واليوم الآخر والقدر خيره وشره، ومطالب بأن يقر بأن الدين عند الله الإسلام وأنه خاتم الأديان، وأن محمداً صلى الله عليه وسلم خاتم الأنبياء والرسل، أنزل الله عليه القرآن وحياً، وهو المصدر الأساسي والأول للشريعة، وحديث الرسول صلى الله عليه وسلم المصدر الثاني.. الخ، وكل أولئك قيم حاكمة على العبادات والمعاملات، يدين بها الفرد وينهض لها، وتحرس الجماعة على غرسها صحيحة في نفوس أفرادها، وتتصدى لمن يهملها ويتهاون

¹⁴ عبد الكريم على اليماني، فلسفة القيم التربوية، دار الشرق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2009، ص78

¹⁵ <https://www.almrsal.com/post/415557>

¹⁶ نبيل، السمالوطي، البناء الاجتماعي للمجتمع الإسلامي، سلسلة فكر المواجهة، القاهرة، العدد17، بدون سنة نشر ص ص 24،26

¹⁷ جميل صليب: المعجم الفلسفي، ط 1، دار الكتاب اللبناني، بيروت، 1971 م، ص 50

فيها، ولمن يشوهها وينحرف عنها .

2-2- مجال علاقة الفرد المسلم بغيره من البشر:

إذ يجعل الإسلام حسن الخلق جزءاً لا يتجزأ من التدين، ومن هنا تفسير دعوة الإسلام إلى الالتزام بقيم الآداب والتوافق السلوكي معها فيما جاء به الأمر من صدق القول والفعل في السر والعلن، والأمانة والعفة والإخلاص وطهارة اليد واللسان وحسن الظن وإتقان العمل وصللة الأرحام وتوقير الكبار ورحمة الصغار ... إلخ، وفيما جاء به النهي عن أضرار هذه من قبيح الخصال والموبقات، ومن منظور البدائل - كمثل - نصح الإسلام في تحديد الدوائر العامة والخاصة للحديث كقيمة اجتماعية، فهو يجعل حرية القول قيمة إلا أن يكون فاحشاً وكذباً أو غيبة أو نيممة.. إلخ، ويجعل سفك الدماء عملاً قبيحاً ومرفوضاً إلا أن يكون قصاصاً وعقوبة، ثم يدعو ولي القتل إلى العفو ويعدده أكبر قيمة من القصاص "وَأَنْ تَعُقُّوا أَقْرَبَ لِلتَّقْوَى".

2-3- مجال علاقة الإنسان بالكون:

إذ يجعل الإسلام النظر في ملكوت الله والتفكير فيه قيمة، يدعو إلى الحرص عليها بما يترتب فيه من إعلاء قيم العلم وكشف أسرار الله في الأرض وفي السماء، وللإسلام قيم تتعلق بالتعامل مع الحيوان والنبات ومع الجماد لخير البشرية، ونصوص القرآن والحديث النبوي الشريف في كل أولئك ماثلة شاهدة¹⁸.

3- قيمة التعاون والتكامل:

وتعني مشاركة الناس في الأعمال المختلفة بإخلاص لتحقيق الخير للارتقاء بالفرد والمجتمع، وتشمل تعاون الأفراد فيما بينهم، وتعاونهم مع غيرهم في كل ما يعود بالنفع عليهم وعلى أمتهم¹⁹.

والتعاون والتكامل في المجتمع من مقومات بقائه، به يحيا الفرد وبه تحيا الجماعة، ولو دققنا النظر في كل شيء نستخدمه لوجدنا أنه لم يصل إلينا إلا بعد أن تضافرت الأيدي الكثيرة في إنتاجه، ويمكن أن نتصور قدر التعاون والتكامل في المجتمع، ولو تصورنا أن كل فرد بدأ يعمل وحده، ودون أن يمد يده إلى شيء من عمل غيره لاشك أن المهلاك سوف يصيب الأمة البشرية، ولهذا يبدو المجتمع كأنه جدار متين وما الأفراد فيه إلا حجارة صماء، وقد حث الله تعالى على التعاون بقوله " وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ [سورة المائدة الآية 2].

كما حثنا رسولنا الكريم صلى الله عليه وسلم على التعاون والتكامل في أحاديث كثيرة، منها قوله: (والله في عون العبد ما كان العبد في عون أخيه)، [رواه مسلم]، وقوله: (من كان في حاجة أخيه كان الله في حاجته)، [رواه البخاري]، وقوله: (يد الله مع الجماعة) [رواه الترمذي]، ووعد الله المتعاونين على الخير أنهم لن يخسروا أبداً، لأن يد الله مع الجماعة، ومادم الله معهم فالنجاح حليفهم .

والتعاون هو المساعدة على الحق ابتغاء الأجر من الله سبحانه، صفة يجب أن يتبادلها المسلمون فيما بينهم والتعاون من ضروريات الحياة، إذ لا يمكن للفرد أن يقوم بكل الأعباء منفرداً وهو مساعدة الناس بعضهم بعضاً في الحاجات وفعل الخيرات. وقد جعل الله التعاون فطرة في جميع مخلوقاته، حتى في أصغرهم حجماً، كالنحل والنمل وغيرها من الحشرات، فترى

¹⁸ المجلس القومي للتعليم ، المجلس القومي للتعليم والبحث العمي والتكنولوجيا (1993) " تأصيل القيم الدينية في نفوس الطلاب " دراسات تربوية . المجلد (8) ، الجزء (55) ص ص : 214-232

¹⁹ وضع السويدي ، " تنمية القيم الخاصة بمادة التربية الإسلامية لدى تلميذات المرحلة الإعدادية " ، دار الثقافة ، ط1 ، الدوحة، دولة قطر، 1989 ص11.

هذه المخلوقات تتحد وتتعاون في جمع طعامها، وتتحد كذلك في صد أعدائها، والإنسان أولى بالتعاون على البر والتقوى لما ميزه الله به من عقل وفكر.

4- أهمية قيمة التعاون والتكامل:

يعتبر التعاون والتكامل بين أفراد المجتمع من ضروريات الحياة، لأن كل فرد من الأفراد يحتاج الآخر، فمهما كانت مهنة الواحد فإنه يحتاج إلى أصحاب المهن الأخرى، ولذلك فهم دائماً بحاجة إلى بعضهم البعض، ولن يتحقق لهم ذلك إلا بالتعاون والتكامل، وجاءت نصوص الشريعة الإسلامية بالخطاب الجماعي في قوله تعالى: «يا أيها الذين آمنوا» حيث ورد في القرآن الكريم تسعاً وثمانين مرة، وقوله: «يا أيها الناس» عشرين مرة، وقوله «يا بني آدم» خمس مرات، دلالة على أهمية الاجتماع والتعاون والتكامل.

وقال النبي صلى الله عليه وسلم: «مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم مثل الجسد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى» [أخرجه مسلم]، وقال: «يد الله مع الجماعة» [رواه الترمذي]، وقال صلى الله عليه وسلم: «المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً» [أخرجه البخاري]، وقال: «وعونك الضعيف بفضل قوتك صدقة»، وقال: «من كان معه فضل ظهر فليعد به على من لا ظهر له، ومن كان له فضل من زاد فليعد به على من لا زاد له».

ولقد أقام الإسلام التعاون بين المسلمين على أساس محكم، في كل ناحية من نواحي الحياة فهي التمثيل لأهل الإيمان أنهم كالبنيان المرصوص، وكالجسد الواحد؛ لأن أمور الإسلام ومطلوباته لا تتحقق على وجهها إلا بالتعاون، ودين الله ببيان شامخ لا يقوم ولا يثبت إلا حين تتراص لبناته وتتضامن مبانيه لتسد كل لبنة ثغرتها. وكان أول عمل قام به الرسول صلى الله عليه وسلم حين هاجر إلى المدينة هو بناء المسجد، فتعاون الصحابة حتى هبأوا المكان، وأحضروا الحجارة والنخيل، فكانوا يدا واحدة حتى تم البناء.

5- نماذج عن التعاون والتكامل:

كان الصحابة يدا واحدة في حروبهم، ففي غزوة الأحزاب أحاط الكفار بالمدينة، فأشار سلمان الفارسي -رضي الله عنه- على النبي صلى الله عليه وسلم بحفر خندق عظيم حول المدينة، حتى لا يستطيع الكفار اقتحامه، وقام المسلمون جميعاً بحفر الخندق حتى أتموه، وفوجئ به المشركون، ونصر الله المسلمين على أعدائهم وإذا كان الله سبحانه قد خلق الخلق لعبادته وطاعته فإن العبادات والطاعات أنواع، قلبية عقلية كالإيمان، وبدنية كالصلاة، ومالية كالزكاة، ومركبة من البدن والمال كالحج والجهاد، وكل هذه العبادات بأنواعها لا تقام إلا بصحة الفكر، وسلامة البدن، وسعة ذات اليد، ولها وسائل، من التفقه في الدين، والإحسان في الأعمال، من زراعة وصناعة وحرف، وإتقان في العلوم والمعارف، ومن المقطوع به أن الإنسان بمفرده بل حتى الجماعة المحدودة من القوم لا تستطيع الانفراد بتحقيق هذه المقاصد، ومنه يتبين حاجة الناس إلى الاجتماع، وذلك ما تقتضيه الفطرة، ويتطلبه الدين، وتتنظم به الشؤون.

وهذه بعض الصور من التعاون في أحكام الإسلام وآدابه، فالصلوات الخمس جماعة وجمعة، وصلاة العيدين، والحج بشعائره، وعقد النكاح بوليتمه وآدابه، وعقيقة المولود، وإجابة الدعوة حتى للصائم، كلها مناشط عبادية اجتماعية تعاونية، كاليد الواحدة وهناك التعاون بالرأي، بما يدل على الحق، ويخرج من الحيرة، وينقذ من المأزق والهلكة، في النصيحة والمشاورة، وقد يكون تعاوناً بالجاه، من الشفاعة لذي الحاجة عند من يملك قضاءها. ومن هنا قال القرطبي: فواجب على الناس التعاون، فالعالم يعين بعلمه، والغني بماله، والشجاع بشجاعته في سبيل الله، وأن يكون المسلمون متظاهرين كاليد الواحدة، فالمؤمنون تتكافأ دماؤهم، ويسعى بذمتهم أدناهم، وهم يد على من سواهم. فإذا وضع المسلمون أيديهم على الأسباب الوثيقة، يتقدمهم أولو الأمر

والعلماء والدعاة بلغوا مكانة العزة .ومن فوائد التعاون استفادة كل فرد من خبرات وتجارب الآخرين وإظهار القوة والتماسك ويزيد في الإخلاص في العمل وينظم الوقت ويوفر الجهد، وقد قيل في الحكمة المأثورة، المرء قليل بنفسه كثير بإخوانه.

للتعاون صور كثيرة منها التعاون على تجهيز الغازين وعلى دفع الظلم وفي الثبات على الحق والتمسك به وفي الدعوة إلى الله، وفي تحرير الرقيق وتزويج العزاب، وطلب العلم والتفقه في الدين، وتفريغ كربات المهمومين وسد حاجات المعوزين، ومع الأمير الصالح وتقديم النصح له ومساعدته على القيام بواجباته، والتعاون على الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، وجمع التبرعات والصدقات وتوزيعها على مستحقيها، وحل الخلافات والنزاعات في وسط المجتمع المسلم. وأخيراً، فإن من اجتهد في كف الأذى والعدوان عن أخيه فقد قام بصورة كبرى من صور التعاون.

المحور الثالث: الرضا الوظيفي

1- مفهوم الرضا الوظيفي:

في بداية الأمر نحتاج أن نتعرف على مفهوم الرضا الوظيفي لأنه السبب الأول حتى يمكننا أن نشعر بالسعادة فنجد أن موضوع الرضا الوظيفي هو أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام كبير من علماء النفس والمختصين، ومعظم أفراد المنظمة يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل، وهذا جعلهم يبحثون عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية، كما أن هنالك وجهات نظر مدعمة للرضا الوظيفي الذي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية ويترتب عليه الفائدة للمنظمة والموظفين بها.

ويرى البعض أن الرضا الوظيفي " عبارة عن مشاعر العاملين تجاه وظائفهم، حيث تتولد هذه المشاعر عن إدراكهم لما تقدمه لهم هذه الوظائف ولما ينبغي أن يحصلوا عليه منها، وبذلك فإنه كلما كان هنالك تقارب بين الإدراكين كلما ارتفع الرضا²⁰

كما أن البعض يرى بأن الرضا الوظيفي " مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا الكلي الذي يستمدّه الموظف من وظيفته وجماعة العلم التي يعمل معها، ورؤسائه الذين يخضع لإشرافهم، وكذلك المؤسسة والبيئة اللتين يعمل فيهما، وبالمنط التكويني لشخصيته"²¹

وللرضا الوظيفي أبعاد مختلفة، حيث يمكن أن يمثل اتجاهًا ما، كما أنه يمكن أن ينطبق على أجزاء من عمل الفرد، وعليه فإنه باعتباره " محصلة للاتجاهات المختلفة التي يحملها العمل نحو عمله، وتجاه العوامل ذات العلاقة بهذا العمل والحياة بشكل عام"، والرضا عن الوظيفة في أحد أبعادها لا يعني بالضرورة رضا عنها في بعد آخر، فقد نجد موظفًا راضيًا عن الأجرة التي تمنحها له الوظيفة لكنه غير راض عن توقيت إجازاته أو ظروف عمله، وقد يؤثر الرضا عن بعد أو عنصر معين على الرضا عن عنصر آخر، فالتغيير في الأجر مثلاً يؤثر على الرضا عن الأجر كما يؤثر على الاتجاهات نحو الأشياء المرافقة للأجر كالمشاعر نحو المشرف الذي يوصي بإعطاء العلاوة أو حجبتها²²

Henri Mahé: Dictionnaire de gestion, Paris: Economika, 1998, p 139.

20

²¹ (ناصر عبد الخالق، 1982، ص1-2)

Halpin, Andrew W, 1957²²

2- أهمية الرضا الوظيفي:

تظهر أهمية الرضا الوظيفي في ارتباطه بالعنصر البشري، الذي يعد الثروة الحقيقية والمحور الرئيسي للإنتاج في المؤسسات التي تحتاج مهما كان نوعها إلى العقل البشري الذي يديرها ويحركها.

إن الرضا الوظيفي يتناول مشاعر الفرد العامل سواء كان مديرا، موظفا، أو عاملا صغيرا، إتجاه مؤثرات العمل الذي يؤديه والظروف التي يعمل فيها والبيئة المحيطة به. و عموما فإن توفر الرضا الوظيفي لدى العاملين يؤدي إلى²³:

- رفع الروح المعنوية للعاملين، ما يؤدي إلى انخفاض معدلات الغياب وترك العمل ومعدلات الشكاوي كذلك انخفاض مستوى الصراعات سواء بين العمال، أو بين العمال والإدارة.

- زيادة درجة الولاء والالتزام التنظيمي، إذ يمكن لمستوى الرضا أن يساهم في زيادة فعالية المنظمة.

- تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد، الذي يؤدي للنجاح في العمل، وبالتالي زيادة إنتاجية الفرد، فالرضا مرتبط بالنجاح في العمل والنجاح في العمل هو معيار تقييم، كما يمكن أن يكون مؤشرا لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته الأخرى الأسرية والاجتماعية.

3-عناصر الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي يتكون من عدد لا متناهي من الميول المفضلة لكل فرد، إلا أن هناك نوعا من الاتفاق على المجالات الواسعة التي يكون فيها إرضاء الأفراد ضروريا، وتقسم هذه المجالات إلى مجموعة من العناصر تتفاوت في الأهمية حسب وجهات نظر الكتاب فيحدد كيث (Keith) ستة عناصر مهمة للرضا الوظيفي، تتصل الثلاثة الأولى منها بالعمل مباشرة، والثلاثة الأخرى متصلة بجوانب أخرى، وهذه العناصر هي:

أ - كفاية الإشراف المباشر.

ب- الرضا عن العمل نفسه.

ج- الاندماج مع الزملاء في العمل.

د- توفير الهادفة في التنظيم.

هـ- عدالة المكافآت الاقتصادية وغيرها.

و- الحالة الصحية البدنية والذهنية.

ويذكر أحمد عباس وجهة نظر حول عناصر الرضا الوظيفي وهي: الرضا عن الوظيفة، الرضا عن مجموعة العمل، الرضا عن فرص النمو والارتقاء، الرضا عن أسلوب الإشراف والقيادة، الرضا عن الأجر، الرضا عن النواحي الاجتماعية²⁴

²³ محمد بن مسفر الشمري، ص20

²⁴ أسعد محمد وأرسلان نبيل، 1984، ص38، 33.

المحور الرابع : الأداء الوظيفي بقيمة التعاون والتكامل لتحقيق وتعزيز الرضا الوظيفي للموارد البشرية.

1- قيمة التعاون والتكامل وأثرها على تعزيز وتحقيق الرضا الوظيفي:

نجد أن العديد من الدراسات التي صممت لتحديد تأثير الرضا الوظيفي على إنتاجية العاملين وعلاقة الرضا والإنتاجية، بينت نتائجها أن العاملين السعداء ليسوا بالضرورة أكثر إنتاجية . إننا إذا ما تحركنا من مستوى الفرد إلى مستوى المنظمة يظهر التعزيز المتجدد للعلاقة بين الرضا والأداء، فحينما يتم جمع المعلومات عن العلاقة بين الرضا والإنتاجية على مستوى المنظمة وليس على مستوى الفرد، نجد أن المنظمات التي تتميز بالعاملين الأكثر رضا تكون أكثر رضا من المنظمات التي يتميز بها عاملوها برضا أقل²⁵

وتتبع أهمية الرضا الوظيفي للأفراد من حيث إنه يعبر عن مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد اتجاه زملائه في الوظيفة، إذ إن للتعاون والتكامل فوائد عديدة وكثيرة في مجال تسيير وإدارة الموارد البشرية والأداء الوظيفي، من أهمها السرعة في الإنجاز والتماسك والتكامل بين أفراد وتوفر الجهد والوقت.

لذلك تحتاج المنظمات أن تجهز نفسها ليس فقط لكسب الرضا الوظيفي بل للحفاظ على هذه الولاء، فقد تم الاعتراف بأهمية التعاون والتكامل في إنجاز العمل، وقد أثبتت البحوث التي أجريت مؤخرا أهمية تحديد سلوك أفراد المجتمع، من خلال الالتزام، الولاء والرضا الوظيفي، والإدارة الناجحة للتغيير والعمل الجماعي، وعلى ارتباط مستويات الولاء داخل المنظمة مع الفعالية ومستويات الأداء الوظيفي²⁶.

وبالتالي اهتمت المنظمات بدراسة رغبات الأفراد ومدى الرضا الوظيفي الذي يوجهه سلوكه إزاء العمل الذي يؤديه نحو تحقيق أهداف المنظمة بفعالية وانتمائهم للمنظمة، من خلال تسخير إدارة متطورة بمصالح الموظفين ومشاركتهم وتستمع أحدث التقنيات والأساليب البارزة في هذا الميدان من أجل تحسين رضا الموظفين ورفع من أدائهم، وتولي أهمية كبيرة لتوفير مناخ تنظيمي ملائم للعمل ليفهم من هذا أن حدود الرضا تجعل من الفرد غير الراضي عن العمل لا يتحرك إلا في حدود هذا الرضا. ولهذا فإن المحرك الأساسي لدافعية الأفراد لأداء العمل هو درجة رضائهم عن العمل، أي أنه بقدر ما تزيد قيمة التعاون بين أفراد المنظمة بقدر ما يزيد حماس الفرد لبذل جهد مكثف في أدائه للعمل، فزيادة دافعية الفرد لأداء العمل هو نتاج لشعور بالسعادة والرضا عن العمل، و بالتالي أكثر أداء تضمنه الدراسات الإنسانية التي يتم فيها تحليل سلوك الموظفين في بيئة عمل ملائمة بما يكفل تحقيق تعاون والتكامل المشترك، وطموحات الأفراد وإشباع حاجاتهم الضرورية هو السبيل لاستمرارية المنظمة، ونجاحها وتحقيق أهدافها المشتركة لأن ذلك ينعكس على سلوكيات الأفراد لتفجير الطاقات الإبداعية الكامنة لديهم والارتقاء بمستوى أدائهم وأداء المنظمة.

ف نجد أن الرضا الوظيفي عبارة عن مشاعر الموظفين تجاه أعمالهم وهو ناتج إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه، وهو محصلة للاتجاهات الخاصة لمختلف العناصر المتعلقة بالعمل وسياسات ومزاياه، وما يتعلق بالأمن الوظيفي، والمسؤوليات الملقاة على عاتق الموظف والتقدير والحوافز والتعويضات في منظمات الأعمال. واستكمالا لذلك يتضح أن مفهوم

²⁵ماجدة عطية "سلوك المنظمة، سلوك الفرد والجماعة" ، ط1، دار الشروق ، العراق، 2003 ،ص 108.

²⁶ ميرة خضير كاظم، "الثقة التنظيمية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية لعدد من العاملين في فروع مصرف الرافدين في محافظة النجف الأشرف"، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد الثامن، العدد الحادي والثلاثون، 2014، ص 227-249.

الرضا الوظيفي عن العمل مفهوم مركب وله عدة أوجه حيث يرى بعض المختصين أنه إشباع حاجات العاملين هو أحد المحددات الخاصة بالرضا، وآخرون يعطون الأهمية لبعض الجوانب الاجتماعية مثل روابط وأواصر الصداقة التي تربط العاملين وبعضهم البعض، ومنهم من يرجع مستوى الرضا إلى موقف المرؤوسين من رؤسائهم وإلى نمط الإشراف الذي يخضعون له، وهناك من يعطي الاعتبارات الخاصة بالشخصية ومدى تكاملها في محيط العمل، وعليه يمكن القول أن التعاون والرضا الوظيفي مكملان لبعضهم البعض ويتمثل في الرضا الكلي الذي يستمد الفرد من وظيفته ومن زملائه في العمل، ومن رؤسائه، وكذلك من بيئة منظمته.

وعليه فإن الرضا الوظيفي هو دالة لسعادة الإنسان وسلامته النفسية وصحتها واستقراره في عمله، وما يحققه له هذا العمل من وفاء وإشباع لحاجاته النفسية والاجتماعية، وأن للرضا الوظيفي أهمية كبرى حيث يعتبر في الأغلب مقياسا لمدى فاعلية الأداء الوظيفي، إذا كان رضا الوظيفي الكلي مرتفعا، فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها تضاهي تلك التي تهدف إليها المنظمة ومن ناحية أخرى فإن عدم الرضا يسهم في التغيب عن روح التعاون في العمل، وإلى كثرة حوادث العمل والتأخر عنه، ويقضى على الإبداع والابتكار ويولد حالة من الاحباط والتذمر والملل، ويؤدي إلى تفاقم المشكلات العمالية وتردي أوضاعهم.

كما يتمثل والرضا الوظيفي في اتسام العلاقات بين الأفراد في المجتمع بالاستقرار والحرية والتعاون والتكامل، ويقوم هذه الولاء على أساس المعايير والقيم والسلوكيات والمعتقدات المشتركة. فيجب أن يؤدي هذا الولاء والرضا الوظيفي إلى جعل السلوك الفردي أو الجماعي يتسم بالصدق والأمانة والالتزام والواجب والتعاون والتكامل اتجاه المجتمع الذي يجب أن يأتي دائما قبل المصلحة الشخصية من حيث الأولوية.

ولابد أن الفرق بين المجتمعات ذات معدل الولاء المرتفع -أين ترتفع معدلات الولاء بين أفرادها وكذا علاقات الارتباط الاجتماعية التلقائية والاستعداد التلقائي للتعاون مما يؤثر على الأداء الوظيفي- والمجتمعات ذات معدل الثقة المنخفض، وبذلك يمكننا القول أن الولاء يعكس درجة التكامل والتعاون والارتباط بين الأفراد، نتيجة ما يتميزون به من صفات تؤهلهم ليكونوا محل ثقة ويعتمد عليهم والتي تنعكس مباشرة على سلوكياتهم، خاصة من خلال دعم بعضهم البعض والتزاماتهم.

2_ قيمة التعاون والتكامل وأثرها على الأداء الوظيفي:

كما تسعى المنظمات حاليا لاكتساب ولاء ورضا موظفيها وبناء سمعة طيبة لها في المجتمع بغرض الحفاظ على مركزها في السوق وزيادة أرباحها، وهذا لا يتحقق إلا من خلال جودة الأداء الوظيفي بتعزيز قيمة التعاون والتكامل التي أصبح الاهتمام بها متزايدا مؤخرا لدورها وأهميتها في زيادة مسؤوليتها الاجتماعية، كما أن تحقيق ذلك ينطلق من قيم إسلامية تنظم سير العمل وتعزز الولاء الأفراد داخل المنظمة من جهة والمنظمات والمستفيدين من جهة أخرى. فالالتزام بالمبادئ والسلوكيات الأخلاقية سواء على المستوى الفردي أو الجماعي داخل المنظمة له انعكاساته الإيجابية سواء على الفرد، الجماعة أو المنظمة.

يشير الأداء لقدرة المنظمة على تحقيق أهدافها الجماعية، إلا أن المنظمات اليوم تسعى للتميز وللحفاظ على مكانتها، يربط أعضائها ببعض من خلال قيم التعاون والتكامل وتوجيههم نحو تطوير الأداء بالمنظمة.

كما أن التميز للتفوق دون التفرد في أمر ما، لكون التفرد لا يصنع التميز حيث أن هذا الأخير يقتضي المفاضلة بين ما يتقاربان في صفات أو أعمال وهنا يظهر التفاوت في الأداء والتفكير والفعل وهو ما يولد المقارنة ويفرز المميزين. وكلما كان

الموظف أكثر تميزاً كانت المعاني الحقيقية للموهبة والإبداع والذكاء والعبقرية والابتكار أكثر بروزاً لديه²⁷.

كما أن الأداء المتميز يتطلب شروطاً تأتي في مقدمتها التعاون والتكامل في العمل، الولاء الذي يسود بيئة العمل وقد أثبتت العديد من الدراسات دور الولاء ورضا العاملين في زيادة مستوى الأداء، من بينها دراسة Erlan Bakiev بعنوان: تأثير الثقة بين الأفراد والالتزام التنظيمي في الأداء التنظيمي المدرك، كذا دراسة Joanna Palisziewicz على الشركات البولندية بعنوان: التوجه نحو الثقة والأداء التنظيمي، والتي أظهرت العلاقة الإيجابية بين الثقة (ثقة المديرين والثقة التنظيمية) والأداء التنظيمي، وكيفية خلق الثقة للحفاظ على أداؤها.

فالحرص على القيم الإسلامية (قيمة التعاون والتكامل) هو أمر أخلاقي وديني وإداري، ومع الأسف فإن إهمالنا للقيم الإسلامية يجعل العاملين لا يتعاونون والمنظمات لا تنفق في بعضها البعض والكل يبدأ بسوء الظن ولا يمكننا الاستفادة من خبرات بعضنا، فالقيم الإسلامية ضرورة للتطور، ولا بد أن تكون لها أولوية أكبر بين موظفينا ومديرينا²⁸.

وهذا يتجلى فيما جاء به "كيث ديفيز"، أن العمل الجماعي داخل المنظمة لا يأتي بأهدافه وثماره إلا عن طريق تجميع الجهود والمواهب البشرية ومحاوله خلق نوع من التكامل بينهما في جو يحفز على العمل التعاوني المنتج، وتشعر فيه المجموعة العاملة بالراحة والاطمئنان والرضا الوظيفي²⁹.

النتائج والتوصيات: وفيما يلي أهم النتائج والتوصيات.

أولاً: النتائج: توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي كالتالي:

- القيم الإسلامية (قيمة التعاون والتكامل) تشكل مجموعة القواعد والمبادئ التي تضبط السلوك وتوجهه لما هو صحيح أو خاطئ ضمن مجموعات متعاونة ومتكاملة، ترفع من كفاءة أداء الموارد البشرية وتحمل مسؤولية العمل.
- تزيد القيم الإسلامية (قيمة التعاون والتكامل) من الأداء الوظيفي للموارد البشرية في المنظمة بمختلف مستوياتهم من جهة، والشعور بالسعادة والرضا الوظيفي بين الأفراد العاملين والمنظمة من جهة أخرى.
- أساس القيم الإسلامية القرآن والسنة، وأهمها قيمة التعاون والتكامل.
- هناك علاقة مباشرة لقيمة التعاون والتكامل في زيادة مستوى الشعور بالسعادة والرضا الوظيفي وزيادة مستوى الأداء الوظيفي.
- غرس قيم التعاون لنشر روح المشاركة والتعاون في الأداء داخل المنظمة وتحسيس الفرد بأهميتها.

²⁷ مجيد الكرخي، مؤشرات الأداء الرئيسية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.

²⁸ <http://syrria-news.com/dayin/mosah/printpage.php?id=9968>, 13/12/2028

²⁹ محمد الصيرفي، "السلوك الإداري، العلاقات الإنسانية"، الإسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر 2004، ص 11

ثانيا: التوصيات: ونوصي بما يلي:

- لا بد من التركيز على القيم وأخلاقيات المهنة ومحاولة غرسها في ممارسات وسلوكيات الأفراد العاملين داخل المنظمة.
- العمل على تعزيز مبدأ التعاون والتكامل بين الموظفين بعضهم مع بعض في أداء العمل بما يعزز الشعور بالرضا الوظيفي.
- تنمية ونشر الوعي العام لدى أفراد المجتمع عامة والأفراد العاملين في الجهاز الإداري خاصة بأهمية قيمة التعاون وضرورة التحلي بها.
- إصدار مدونة أخلاقية من أهم بيانها التمسك بالقيم الإسلامية في الأداء الوظيفي للموظفين.

المراجع

- Abdul Karim Ali Al-Yamani (2009). *Falsafat al-qiyam altarbaweyyah*. Al-Sharq Publications, Amman, Jordan.
- Abdul Majeed bin Abdul Mohsen bin Mohammed Al Sheikh (2011), *Moaweqat alitisa alidari almoasera ala adaa alameleen fi jawazat Madinat alriyadh.*, Master's Degree in Management Sciences, Graduate School, Riyadh.
- Al-Suwaidi (1989), *Tanmeyat alqeyam al-khassa bimaddat altarbeyah alislameya lada tilmizat almarhala alidadeyyah*. Saqafa publications, Doha, Qatar.
- Amel hadjadj , wahouaa bouzidi , hanane bouzide , and others (2013-2014). *alitisa altanzimi waalakath bi aladaa al wadifi*, Algeria : kassdi marbah university , ouargla.
- Baba Ould Seden, (2010). *Dawr Al-mawarid Al-bashareyya fi altaseer ala aladaa*, MBA, Faculty of Economics, Management and Business Sciences, University of Tlemcen, Algeria).
- Bobartkh Abdul Karim (2012). *Deerasat faaleyyah taqyeem adaa ala'alameen fi almoasat sliqteesadeyyah*. Master's Thesis in Management Sciences, Faculty of Economics and Management Sciences, University of Constantine
- Dora Abdul Bari Ibrahim (1998). *Teknolojia aladaa albashary "maharat asaseyyah min maharat alqeyadat fi almoasat alshorteyyah alarabeyyah"*. working paper presented to the practical workshop of senior leadership management skills,
- Fahad bin Hamad Al-Saadoun (2013). *Dawr albaremej altadreebeyyah altakhasoseyyah fi Tahseen adaa al-ameleen*. Master's Thesis in Management Sciences, Graduate School, Nayef Arab University for Security Sciences, Riyadh, 2013.
- Hatem Ali Hassan Reda (2004). *Al-ibdaa al-idary wailakatohu biladaa alwazeefy*, Unpublished Master's Degree, Nayef Arab Academy, Graduate School.
- Henri Mahé: *Dictionnaire de gestion*, Paris: Economika, 1998, p 139.
- Jamil Sabeal: *Almojam al-falsafi*. Lebanese Publication, Beirut, 1971.
- Khalil Ismail Ibrahim Madi (2014), *Jawdat Al-Hayah alwazeefeyyah wa asaruha ala almostawa alwazeefy lelameleen*. PhD thesis in Business Administration, Faculty of Commerce, Suez Canal University, Ismailia, Egypt.
- Mohsen Abdul Hamid(1996) , *tajdeed alfikr alislamy*. Virginia Higher Institute of Islamic Thought.
- Nabil, Samalouti (n.a). *Albina' alijtimaee lelmojtama' alislami*. Thought Series Confrontation, Cairo, Issue 17.

Nasser bin Mohammed bin Aqeel (2004), *Al-ilaqat al insaneyyah wailaqatuha bil-adaa alwazeefy*. Applied Study on Special Security Forces Officers in Riyadh, Unpublished Master's Thesis, Riyadh.

National Council for Education, scientific Research and Technology (1993). *Ta'seel alqeyam aldeeneyyah fi nofoos altollab*. Educational studies.

Noureddine Shenofi (2005), *tafiel nizam taqyeem adaa alamil fi al-moasasa alomomeyyah aliqtisadeya*. Case Study of the Algerian Electricity and Gas Corporation", doctoral thesis in economics specializing in management. Department of Management Sciences, University of Algeria.

Website; <http://Arabic.britannicaenglish.com/2020>

Website; <https://mawdoo3.com>.

Website; <https://www.almrsal.com/post/415557>