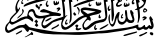


الإطار المفاهيمي للرضا والالتزام الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الليبية في ضوء القيم الإسلامية

Sami Ali Mohamed Akrom*, Asmuliadi Lubis**, Mohd Rizal Bin Muwazir***

سلم البحث في ١٤/١٢/١٤هـ  اعتمد للنشر في ١٢/١/١٤٤٢هـ

ملخص البحث:

هدفت هذه الورقة إلى بناء إطار مفاهيمي يوضح علاقة الرضا الوظيفي على الالتزام الوظيفي من خلال عامل القيم الإسلامية. تم استعراض النظريات السابقة المتصلة والمفسرة للرضا الوظيفي، التي ربطت الرضا الوظيفي ببيئة العمل الداخلية من خلال ما يحصل عليه الموظف أو من خلال ما يتوقع أن يتلقاه لاحقاً. التفسير الذي أظهر تجاهل العديد من العوامل الخارجية المتصلة بحياة الموظف، منها القيم الإسلامية والتي تشكل عاملاً مهماً في تفسير الرضا وربطه بتعاليم الشريعة الإسلامية التي تعتبر الموجه الرئيسي للرضا، إضافة إلى عوامل المنظمة الداخلية. اقترحت الدراسة بناء على النقاش المستفيض للنظريات السابقة ومفهوم القيم الإسلامية والقواعد التي يستند إليها إلى بناء إطار مفاهيمي في ضوء عامل القيم الإسلامية وأثره على الالتزام الوظيفي

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، القيم الإسلامية، الالتزام الوظيفي، الجامعات الليبية.

Abstract:

This paper aimed at constructing a conceptual framework that explains the influence of the satisfaction on job commitment based on Islamic values. Previous related and explanatory theories on job satisfaction were tackled. Those theories related satisfaction with the internal milieu of work depending on what an employee gets now and later. The theories neglected several external factors inherent to officers' lives. A part of these factors is the Islamic values which are considered to be an essential factor in interpreting contentment and relating it to the teachings of Islamic Shari'a the main guide of contentment beside internal factors. The study proposed, on the basis of intensive discussion of the previous theories and the conception of Islamic values and the bases on which it lies to establish a conceptual framework in the light of the factor of Islamic values and how it affects job commitment.

Keywords: job contentment, Islamic values, job commitment, Libyan Universities.

*UNIVERSITY OF MALAYA, ACADEMY OF ISLAMIC STUDIES, KUALALUMPUR MALAYSIA, samaakrom@gmail.com.

**UNIVERSITY OF MALAYA, ACADEMY OF ISLAMIC STUDIES, KUALALUMPUR MALAYSIA, asmuliadilubis@um.edu.my.

***UNIVERSITY OF MALAYA, ACADEMY OF ISLAMIC STUDIES, KUALALUMPUR MALAYSIA, mrmkl@um.edu.my.

١.٠ المقدمة:

يقوم الرضا الوظيفي بالمساهمة في الالتزام والولاء في العمل والاستجابة الإيجابية للممارسات التنظيمية دون التذمر، حيث لا يمكن للمنظمة العمل بكفاءة وفعالية دون رضا العاملين. حيث يعتبر الموظفون أحد أهم محددات النجاح في بيئات العمل التنافسية، وإذا تم إدارتها وفقاً للنهج الصحيح، فمن الواضح أنها ستؤدي إلى زيادة الكفاءة والأداء والإنتاجية وتقليل التغيب عن العمل ودورانها، لذا تسعى المؤسسات لتطوير الالتزام الوظيفي لتحقيق استقرارهم، لأن هذه المؤسسات تعتقد أن الموظفين الملتزمين يعملون أكثر لتحقيق أهداف منظماتهم التنظيمي وقيم العمل الإيجابية، ومستويات أعلى من تحفيز الموظفين وانخفاض مستويات التغيب أوتترك العمل (ماهر، ٢٠١٨). القيم بشكل عام والقيم الإسلامية هي أساس العلاقات داخل أي مؤسسة تعليمية، لأنها لها دور نشط وتأثير إيجابي على الرضا الوظيفي للموظفين، وهذا بدوره يضمن الالتزام الوظيفي، ولكن رغم أن القيم تقوم بدور أساسي في المؤسسات التعليمية، بما في ذلك الجامعات، حيث يجب إعادة النظر في سياسة الجامعات الليبية تجاه العاملين من حيث الامتيازات التي يمكن أن يحصل عليها العاملون لأنفسهم أو أفراد أسرهم كالتأمين الصحي والتأهيل والتوجيه لتقديم التسهيلات للعاملين بما يحقق تنمية الالتزام التنظيمي. وكذلك ضرورة ان تتبنى مبادئ العدالة في توزيع العمل والحوافز الذي يقوم على الكفاءات ليسهم في حس الموظفين في مبدأ العدالة وزيادة انتمائه للجامعة وتطلعه للتطوير الوظيفي. أكد تقرير (LOPS, ٢٠١٨) أن الجامعات الليبية تواجه أزمة حقيقية تنعكس صورها في عدد من التحديات والعقبات التي تعترض جهود التنمية، وتمنع هذه الجامعات من الوصول إلى أهدافها وتحقيقها، مع عدم وجود رؤية إستراتيجية واضحة لدور هذه الجامعات كمخطط للمعرفة للمجتمع ولا تلعب دورها في إنتاج العلوم والمعرفة لخدمة التنمية.

وعلى اعتبار أن قطاع التعليم يعبر عن نمو الثقافات بين الدول وكذلك الإزدها برقي المجتمعات، تم التطرق إلى الرضا والالتزام الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الليبية في ضوء القيم الإسلامية، نظراً لدور القيم الإسلامية في تعزيز الالتزام الوظيفي، والذي قد يؤثر في تحسين أداء المؤسسات التعليمية، وكذلك الأمر مساهمة الجامعات في إنشاء جيل صاعد والذي يعتبر من ركائز المجتمع. بينت دراسة بن عصمان (خيرية محمد حسن ٢٠١٩) انه يوجد قصور في تنمية الالتزام التنظيمي في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة بجامعة طرابلس. كما وأن الجامعات

الليبية تتجاهل تعزيز القيم من أجل التزام العاملين، ولا تراعي الأسس والمعايير العلمية عند اختيار العاملين في الإدارة. ويتضح جلياً ضعف الشعور بالأمان الوظيفي للعاملين في إدارة الجامعات وأنهم مهددون بترك عملهم في أي وقت. حيث بينت دراسة عاشور (حسين، ٢٠١٧) أن تنفيذ القرارات التشاركية كان مرتبطاً بشكل إيجابي بالرضا الوظيفي للموظف؛ حيث أوصت الدراسة بضرورة إجراء البحوث في المزيد من السياقات والمنظمات من أجل تسليط الضوء على الرضا الوظيفي للموظفين. كما بينت الدراسات أن الميزة الرئيسية لعملية صنع القرار التشاركي هي التأثير على الرضا الوظيفي. وأنه مع زيادة الرضا الوظيفي انخفضت معدلات دوران الموظفين والغياب. حيث تواجه الجامعات الليبية ندرة تميز العمل بحرية التفكير الإبداعي من خلال المهام والواجبات والمعارف الجديدة، وكذلك قلة الصلاحيات الممنوحة للعاملين بالجامعة، وكذلك ضعف المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل قبل تنفيذها من جانب العاملين بالجامعات الليبية.

٢.٠ الإطار النظري

هناك مجموعة متنوعة من المعايير والنماذج النظرية التي تشرح المواقف التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي؛ ومع ذلك، لأغراض هذه الدراسة، تم ذكر أهم النظريات فقط، تلك التي تساهم إلى حد ما في زيادة فهم ومعرفة هذا النوع من المواقف. يبدأ هذا القسم النظري بالرجوع إلى فريدريك تايلور (١٨٨٩)، الذي يعتبر الأب الروحي للإدارة العلمية، وهو أول منظرٍ للترشيد في المنظمات. وضع تايلور المبادئ الحديثة للإدارة العلمية، تلت هذه المبادئ العديد من النظريات التي تفسر الرضا الوظيفي. يكشف ماسلو، في عام ١٩٥٤، أن الاحتياجات الاجتماعية ليست مسؤولة فقط عن الرضا الوظيفي، ولكن هناك العديد من الاحتياجات الأخرى التي يجب تعويضها، من أبسط الاحتياجات مثل الطعام والملابس والسكن، إلى احتياجات تحقيق الذات والاعتراف بها. يخلق ماسلو هرمًا من خمسة مستويات، ويذكر أنه يمكن ترتيبها بشكل هرمي، وإنشاء تحقيق الذات في الأعلى؛ عندما يتم تلبية حاجة أقل، تنشأ احتياجات أخرى أعلى، والتي يجب تليتها.

في عام ١٩٥٩، استنتج هيرزبرج وماوزنر وسنايدرمان (٢٠٠٥)، بعد أن طلبوا من عدة عمال وصف الأحداث أو الأحداث لزيادة أو تقليل رضاهم، أن العوامل التي ينطوي عليها إنتاج الرضا تختلف عن تلك التي تنتج عدم الرضا، وبالنظر إلى العناصر المنفصلة، يترتب على ذلك أن هذين الشعورين لا يتعارضان مع بعضهما

البعض؛ أي أن عكس الرضا الوظيفي ليس عدم الرضا، ولكن اللارضى، وبالمثل فإن عكس الرضا ليس الرضا، بل الرضا غير الوظيفي. من النتائج التي تم الحصول عليها، قاموا بتوضيح نظرية (الرضا وعدم الرضا)، حيث اكتشفوا أن الحوادث المرضية تضمنت جوانب تتعلق بمحتوى العمل، مثل الترفيات أو الإنجاز، الذوق للعمل، التقدير، الاعتراف؛ بينما تضمنت الحوادث غير المرضية جوانب مثل معايير الشركة والأسلوب الإشرافي والأجور وظروف العمل. النتائج التي تم الحصول عليها من خلال ١٢ تحقيقاً مدفوعاً بدراسة هيرزبرج الأصلية: تظهر النتائج أن الدوافع الذاتية (الإنجاز، الاعتراف، العمل الذاتي، المسؤولية، التقدم، النمو) كانت السبب الرئيسي للرضا، في حين كانت عوامل (سياسات الشركة، والإشراف، والعلاقة مع المشرف، وظروف العمل، والراتب، والعلاقة مع الموظفين، والحياة الشخصية، والعلاقة مع المرؤوسين، والحالة، والسلامة) السبب الرئيسي للتعاسة في العمل.

لانتقادات النظرية هو أن النتائج التجريبية التي تم الحصول عليها ليست واضحة، حتى بالنسبة لهيرتسبرغ نفسه؛ ومع ذلك، كان أحد إرث هيرزبرج الرئيسي تحفيز البحث على محتوى العمل، وهو عامل مهم في الرضا. اقترح بورتز ولولر (١٩٦٧)، نموذج التحفيز في العمل، حيث حافظوا على أن الرضا الوظيفي يعتمد على المكافآت التي حصل عليها العامل بالفعل وجزئياً على مستوى الأداء المحقق. عندما يكون هناك توافق بين ما هو متوقع وما يتم تلقيه، سيظهر الرضا، بينما عندما يكون هناك عدم مساواة، سيتم إنشاء عدم الرضا. تعمل النظرية في بعدين: الدافع الداخلي والدافع الخارجي. يتوافق الدافع الداخلي مع الأشخاص الذين يمارسون نشاطاً لأنهم يجدونه ممتعاً ويشعرون بالرضا التلقائي عند تنفيذه، بينما يعتمد الدافع الخارجي على جوانب أخرى مثل المكافآت اللفظية أو الملموسة. عندما يدرك العامل أو يعتقد أنه يمكنه الحصول على مكافأة، فإنه يبذل جهداً ينعكس في أدائه أو إنجازه، والذي قد يتلقى أو لا يحصل على مكافأة جوهرية أو خارجية؛ إذا كان الإدراك إيجابياً، فإن العامل يحقق الرضا، ولكن إذا كان الإدراك ظمناً، فسيكون هناك استياء. كانت دراسة الرضا الوظيفي ذات أهمية كبيرة لسنوات لعلماء الإدارة والاجتماع، الذين حللوا البناء النظري من زوايا مختلفة، وقد ارتبط الكثير بعوامل الرضا الوظيفي مع الإنتاجية ومع إرضاء الحياة الخاصة.

ابتداءً من الثمانينيات، بدأت مفاهيم الرضا الوظيفي تتماشى مع نوعية الحياة وتأثيرها على الصحة العقلية وعلاقات العمال بأسرهم. في أحد هذه التحليلات، تبين

أن الأشخاص الراضين عن حياتهم؛ كما أنهم يشعرون بالرضا عن العمل، إحدى هذه الدراسات هي دراسة (Steel, Schmidt, Bosco, & Uggerslev, ٢٠١٩) أن المشاركين الذين لديهم مستويات عالية من الرضا عن الحياة قدموا مستويات عالية من الرضا الوظيفي، أي الرضا في يمتد من العمل إلى جوانب أخرى، مثل حياة الناس، وهو أمر مهم للغاية حيث كان يعتقد دائماً أن صاحب العمل هو الذي يجب أن يلبي دائماً جميع احتياجات المتعاونين معه؛ لكن الدراسات تشير إلى أن حياة الموظفين يمكن أن تؤثر على الرضا الوظيفي، وهو وضع يجب على أصحاب العمل أن يأخذوه في الاعتبار عند اتخاذ القرارات، لأن أفعالهم يمكن أن تركز على توجيه الموظفين للقيام بأنشطة خارج من مكان العمل، مثل الاجتماعات والهوايات والألعاب والجمعيات والعمل التطوعي.

٣.٠ المناقشة

تشير مراجعة الأدبيات إلى إجراء عدد من الدراسات لدراسة الدور الوسيط للقيم الإسلامية بين الرضا والالتزام الوظيفي لدى العاملين في الجامعات، كدراسة (Khan & et al, ٢٠١٣)، و (Hayati & Caniago, ٢٠١٢). وعلاوة على ذلك، تم إجراء معظم هذه الدراسات بشكل أساسي لفهم دور القيم على الرضا الوظيفي كدراسة عطا والعزاوي (٢٠١٤)، وأبوغزالة (٢٠١٦). وفيما يتعلق بالعلاقة بين الالتزام الوظيفي والرضا الوظيفي، وتبين أن هناك ارتباط قوي بين الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي كدراسة (Markovits & et al, ٢٠١٠)، ودراسة (Sušanjan & Jakopec, ٢٠١٢)، ودراسة (Yousef, ٢٠١٧)، ودراسة (Abouraia & Othman, ٢٠١٧)، كما أكدت بعض الدراسات على أن هناك ارتباطات معنوية كبيرة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي كدراسة (Nath Gangai & Agrawal, ٢٠١٥، Dirani & Kuchinke, ٢٠١١). وهذا ما استدعى البحث في أثر الرضا الوظيفي على الالتزام الوظيفي لدى العاملين في الجامعات. وتقتصر نطاقات معظم الدراسات على مديري المدارس، حيث تم تطبيق معظم المدارس كدراسة (ابوالعمرين، ٢٠١٧، وبومعزة وبجاوي، ٢٠١٨)، ومنها ما طبق على الجامعات كدراسة (الصديق والتوكابري، ٢٠١٨، وAwad & Alhashemi, ٢٠١٢). أما عن الدراسات التي طبقت على المنظمات والشركات (الكثيري، ٢٠١٨، ومرهج وعلاء الدين، ٢٠١٨، Islam & et al, ٢٠١٤، وEl-Kot & Burke, ٢٠١٤).

تؤثر القيم الإسلامية ومنها الأمانة، والإخلاص، يوقظة الضمير، والصبر

والتواضع على سلوكيات العاملين وتساهم بصوره واضحة لوضع قواعد التنظيم الإداري وتحديده، وهذا ما يؤدي إلى النجاح الإداري للجامعة، وتحسين الفعالية التنظيمية، كما ويزيد الإنتاجية والرضا الوظيفي للعاملين، وهذا بدوره ان يعزز التزام العاملين الوظيفي ويزيد ممن ولأهم للجامعة. وتهدف هذه الدراسة إلى ملء الفجوة البحثية الموجودة في الجامعات الليبية. تبدأ هذه الدراسة بالقيم الإسلامية وأثرها على الرضا الوظيفي، والكشف عن أثر الرضا الوظيفي على الالتزام الوظيفي للعاملين في الجامعات في ضوء القيم الإسلامية.

٤.٠ الإطار المفاهيمي

تعرف القيم الإسلامية على أنها قيم ومبادئ الأحكام الصادرة عن تصور عن الإنسان والحياة والإله والكون بشكل عام، والتي يمثلها الإسلام، وتشمل فئات المجتمع المختلفة عن طريق التفاعلات مع مواقف الحياة الكثيرة، بصورة يستطيع كل فرد في المجتمع من تحديد أهداف وأساليب لحياته تتوافق مع قدراته وإمكانياته، وتتمثل من خلال الاحتياجات أو السلوك العملي لديه ويتم بطريقتين: مباشرة وغير مباشرة (ع. خ. مصطفى، ١٩٨٠).

ولقد تباينت وتوعت وجهات النظر من العديد من الباحثين، حول المقصود بمفهوم القيمة الإسلامية، ويعود ذلك التباين بالمجمل إلى إتساع نطاقها، وتداخلاتها المتعددة مع الكثير من العلوم المختلفة الأخرى، فقد عرّفها جلاّد (٢٠١٠) بأنها مجموعة من المثل العليا السامية والغايات المتنوعة والمعتقدات والتشريعات بأكملها والعديد من الوسائل والمعايير والضوابط المنظمة لسلوك الفرد خاصة والجماعة بشكل عام (زكي، ٢٠١٠)، مصدرها الأساسي هو الله - عزّ وجل -، وكل هذه القيم المختلفة هي التي تبيّن وتحدّد علاقة الإنسان مع الله تعالى، وتوجهه سلوكه بشكل مجمل ومفصل مع نفسه ومع الله أولاً، ومع البشرية ومع الكون أيضاً، وهناك من عرف القيمة الإسلامية على أنها: مجموعة متعددة من الأوامر والنواهي التي تجعل السلوك الإنساني متوافقاً ومتطابقاً مع الشرع الإسلامي، والتي تتضمن عقيدة الإنسان عبادته وسلوكياته ومعاملاته مع الآخرين داخل المجتمع، وعلاقته وطريقة تفاعله في البيئة التي تقيم فيها، والتي تكون نابعة من القرآن الكريم والحديث النبوي الشريف" (عثمان، احمد، ١٩٨٢)

ويعرف مساعد المحيا (١٤١٤) القيم الإسلامية بأنها " تلك الأحكام المتعددة النابعة عن الشخص في أي شيئاً من حوله، مهتدياً في ذلك بالعديد من الركائز

والقواعد والمبادئ المأخوذة من القرآن الكريم والسنة النبوية، وما يتفرع عنهما من مصادر التشريع الإسلامي المختلفة، أو تحتويها وتشملها كل هذه المصادر، وتكون مقتصدّة ومرسلة إلى الناس كافة؛ ليقوم الناس في أخذها لمبادئ الحكم على أنفسهم من خلالها وتكون ذات قوّة وتأثيرا عليهم (عبدالله، ١٩٩٣)، وعلى الرغم من تعدد التعاريف الواردة والتي تناولت مفهوم القيم الإسلامية بأشكال متعددة وشاملة، إلا أنها تتفق في الكثير من النقاط المتعددة، كان من أهمها ما ذكره الطهطاوي قائلا بأنّه: نظرا لأهمية القيم العالية بالنسبة كل من الفرد والمجتمع، فإن الهدف من التربية الإسلامية ككل هو بناء مجتمع تديره وتسوده مجموعة كبيرة من المبادئ السامية والقنوة العليا كالأخلاق الحميدة التي بينها وحددها الإسلام الحنيف، والتي تهتم وتحرص أول ما تحرص على تربية المرء سوي ذي سلوكيات أخلاقية راقية؛ تبعا للمبادئ والقيم والتي يتضمنها الإسلام العظيم (احمد، ١٩٩٢)

أما خديجة مقيبيل (١٤١٥) فتعرف القيم الإسلامية على أنها: كل تلك القوانين والقواعد الناظمة والأحكام الشرعية الضابطة والتي جاءت بالمجمل لهداية الإنسان وتعديل سلوكه إلى التي هي أقوم، وذلك على جميع المستويات مستوى الفرد والأسرة ومستوى المجتمع، وعلى العالم أجمع (حسن، ١٩٩٤)

ويعرّف فايز الحارثي (١٤٢٨) القيم الإسلامية بأنّها: "كل تلك المبادئ الشاملة التي جاء بها وأوردها القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة، وحث بها الإسلام، وحث أيضا على ضرورة الالتزام والتنثبت بها بقوة، وأصبحت بذلك محلّ اعتقاد واتفاق كبير واهتمام واسع لدى المسلمين كافة؛ إذ تعتبر موجّها، ومرجعا عاما وشاملا لأحكامهم؛ إذ يتم التحديد عن طريقها والمستحسن والمستهجّن والمقبول أو غير المقبول أيضا، والمستحب فيه وغير المستحب، من مختلف الأقوال ومختلف الأفعال ومظاهر السلوك الإنساني المختلفة" (عبدالله، ٢٠٠٧) ومن المفاهيم الأخرى لـ "القيم الإسلامية" ما ذكره بعض من الخبراء والمختصين بان: القيم الإسلامية: حكم تصدر عن المرء على شيء ملتزما بمجموعة من المبادئ والمعايير والأحكام التي أقرها الشرع موضعا المرغوب وغير المرغوب في تصرفات الإنسان في الحياة اليومية (ا. م. مصطفى، ٢٠١٢).

نظراً لأهمية العنصر البشري في نجاح المؤسسات، وكذلك مساهمته الكبيرة في تحقيق الأهداف المرجوة، حيث ساد الاعتقاد في بعض الحالات على أن الفرد مجرد عامل يعمل في المنظمة بصرف النظر عن رضاه أو عدمه عن المنصب الذي

يشغله؛ مما أدى إلى إهمال العنصر البشري، والذي أدى إلى الانخفاض في أدائهم. وعلى اعتبار أن الدين الإسلامي شمل كافة جوانب الحياة المختلفة. وفي هذا السياق، تطرق الفقه الإسلامي لقضايا متنوعة والتي شملت الدافعية والحوافز تجاه العمل وكذلك الرضا الوظيفي؛ وذلك للدرجة الرفيعة التي احتلها الإنسان عند الله عز وجل، إذ قال تعالى في محكم كتابة العزيز (وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا) ^١.

يعتبر الرضا وفق الشريعة الإسلامية من أهم غايات الحياة لدى الإنسان، حيث أشار القرآن الكريم والأحاديث النبوية الشريفة وكتب المسلمين فيما بعد. بشأن مصطلح الرضا في التراث الإسلامي والتي بينت أن الرضا حصيلة الجهد في الحياة الدنيوية وغايتها، وهو من أسمى منازل المقربين ومنتهى الإحسان في العمل، والرضا التام بين الله تعالى والعبد هو الفوز الكبير، وتقوم علاقة الارتباط بينهما على أن أحدهما موجب للآخر، قال تعالى في محكم كتابة ﴿قَالَ اللَّهُ هَذَا يَوْمُ يَنْفَعُ الصَّادِقِينَ صِدْقُهُمْ لَهُمْ جَنَّاتٌ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ خَالِدِينَ فِيهَا أَبَدًا رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ وَرَضُوا عَنْهُ ذَلِكَ الْفَوْزُ الْعَظِيمُ﴾ ^٢.

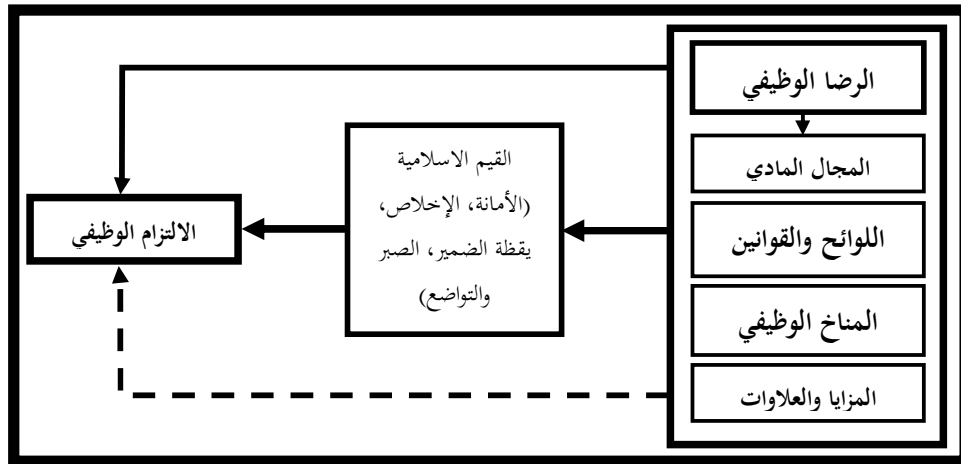
ومنه حث الإسلام على الاهتمام الكبير بالأجر، حيث اعتبره حافزاً قوياً، كما تم ربط الأجر والرضا في القرآن الكريم في قوله تعالى ﴿وَمِنْهُمْ مَن يَلْمُكَ فِي الصَّدَقَاتِ فَإِنْ أُعْطُوا مِنْهَا رَضُوا وَإِنْ لَمْ يُعْطُوا مِنْهَا إِذَا هُمْ يَسْخَطُونَ﴾ ^٣؛ كما وحث على ضرورة تحسين العلاقة بين كلاً من الرئيس والمرؤوس وكذلك الموظفين فيما بينهم، لما له من دور حيوي في تحقيق السعادة للإنسان وكذلك الرضا الوظيفي.

يشير الرضا الوظيفي في الإسلام إلى الحالة النفسية التي يشعر بها العامل تجاه عمله، ورضا العامل ما هو إلا حالة النفسية لدية تجاه المنصب الذي يشغله، حيث أنها تعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه العمل للفرد، فركز الإسلام على ذلك الرضا، وأكد أيضاً على ضرورة توفير عوامل الرضا لكلاً من الموظف والعامل، وفي الإدارة والتسيير مجموعه من الدراسات والبحوث التي تناولت توجه الإسلام نحو الرضا الوظيفي، حيث تطرق الشرايدة إلى الرضا الوظيفي ومحدداته في إطار الدين الإسلامي، وبين أن الفكر الإسلامي تطرق للدافعية والتحفيز من عدة جوانب والتي تتمثل في الإيمان بالله عز وجل وتركيبية النفس للفرد، الرضا والإنتاجية، وكذلك العوامل الوظيفية والتي شملت الوظيفة ذاتها، والتحفيزات المقدمة (تيسير، ٢٠٠٨).

يتضح من ذلك، وجود تباين وحيد بين النظريات المعاصرة المفسرة لسلوك

الرضا والدافعية الوظيفية والنموذج الإسلامي، ويكمن ذلك التباين في عنصر الإيمان بالله تعالى والذي يلزم التركيبة النفسية للفرد، إذ أن في حال اكتساب الموظف السمات الإيمانية تجاه عمله فإنها ستكون أقوى عامل مؤثر يمكن أن يسيطر على حوافزه وكذلك دافعيته تجاه تقديم أفضل أداء لديه. كما نظر الدين الإسلامي إلى العمل على أنه أمانة مكلفة للعامل من قبل الله عز وجل والتي تمثل دافع عظيم للفرد لإنجاز عمل معين، حيث ورد في محكم كتابه العزيز وفي قوله تعالى ﴿إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا﴾^٤.

خلاصة للنقاش، تم صياغة الإطار المفاهيمي الذي يوضح اثر القيم الإسلامية كوسيط بين أبعاد الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي كما في الشكل (١). إن الرضا الوظيفي يمتد أثره من بيئة العمل إلى جوانب أخرى متصلة بجوانب حياة الموظف. يمثل جانب القيم الإسلامية جانب هاماً ورئيسياً لحياة الإنسان المسلم، يمتثل إلى تعاليم الدين الإسلامي الحنيف وله بالغ الأثر على أفعال الإنسان المسلم. أهملت النظريات والدراسات السابقة أثر هذا العامل على التزام الموظف تجاه المنظمة. أن اثر القيم الإسلامية على تصرفات الفرد تجاه التزاماته للعمل ليست محصورة في ما يتلقاه الفرد من المنظمة كما أشارت نظرية الاحتياجات لماسلو، كذلك ليست بناء على ما يتوقعه الفرد من المنظمة كما أشارت نظرية التوقعات لفروم. أن القيم الإسلامية تجعل من التزام الفرد تجاه المنظمة إلزاماً عليه بما تمليه على تعاليم الشريعة الإسلامية، التي توجب منه الأمانة والإخلاص والصبر والتفاني في عمله بغض النظر عما يتلقاه، طالما ارتضى الفرد باستمرار عمله في المنظمة.



References

١. القرآن الكريم، سورة الإسراء: آية ٧٠.
٢. القرآن الكريم، سورة المائدة: آية ١١٩.
٣. القرآن الكريم، سورة التوبة: آية ٥٨.
٤. القرآن الكريم، سورة الأحزاب: آية ٧٢.
١. Coombs, C. H., Bezembinder, T. G., & Goode, F. M. (١٩٦٧). Testing expectation theories of decision making without measuring utility or subjective probability. *Journal of Mathematical Psychology*, ٤(١), ٧٢-١٠٣. doi:https://doi.org/10.1016/0022-2496(67)900429-1
٢. DeShields Oscar, W., Kara, A., & Kaynak, E. (٢٠٠٥). Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: applying Herzberg's two-factor theory. *International Journal of Educational Management*, ١٩(٢), ١٢٨-١٣٩. doi:10.1108/09513540510582426
٣. LOPS. (٢٠١٨). Reports of the Administrative Control Authority and the Audit Bureau for the years ٢٠١٥-٢٠١٧. Retrieved from
٤. Steel, P., Schmidt, J., Bosco, F., & Uggerslev, K. (٢٠١٩). The effects of personality on job satisfaction and life satisfaction: A meta-analytic investigation accounting for bandwidth-fidelity and commensurability. ٧٢(٢), ٢١٧-٢٤٧. doi:10.1177/0018726718771466
٥. Tylor, E. B. (١٨٨٩). On a Method of Investigating the Development of Institutions; Applied to Laws of Marriage and Descent. *The Journal of the Anthropological Institute of Great Britain and Ireland*, ١٨, ٢٤٥-٢٧٢. doi:10.2307/2842423
٦. احمد، ط. س. (١٩٩٢). القيم التربوية في القصص القرآني. القاهرة: دار الفكر التربوي.
٧. تيسير، ا. س. (٢٠٠٨). أطر نظرية وتطبيقات عملية. الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع
٨. حسن، م. خ. (١٩٩٤). القيم التربوية في الامثال التربوية. (ماجستير)، جامعة ام القرى، مكة المكرمة.
٩. حسين، ع. م. ح. (٢٠١٧). أثر غموض الدور الوظيفي على عملية اتخاذ القرار دراسة تطبيقية على مراكز الرعاية الولية الحكومية في قطاع غزة. (درجة الدكتوراه)، الجامعة الإسلامية غزة.
١٠. خيرية محمد حسن، ب. ع. (٢٠١٩). تنمية الالتزام التنظيمي على ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة دراسة ميدانية بجامعة طرابلس. (درجة الدكتوراه)، جامعة بنها، جمهورية مصر العربية.
١١. زكي، ج. م. (٢٠١٠). تعلم القيم وتعليمها (٣ Vol.). الاردن: دار المسيرة.
١٢. عبدالله، ا. م. ب. (١٩٩٣). القيم في المسلسلات التلفازية. الرياض: دار العاصمة.
١٣. عثمان، احمد. (١٩٨٢). القيم الحضارية في رسالة الإسلام. السعودية: الدار السعودية.
١٤. عبدالله، ا. ف. (٢٠٠٧). القيم التربوية الإسلامية المتضمنة في بعض برامج الشباب بقتاة المجد الفضائية. (ماجستير)، جامعة ام القرى، مكة المكرمة.
١٥. ماهر، ا. ب. و. (٢٠١٨). أثر الرضا الوظيفي لهيئة التدريس والموظفين على التزامهم التنظيمي: دراسة حالة جامعة الحدود الشمالية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، ٣(٩).
١٦. مصطفى، ا. م. (٢٠١٢). تأثير مناخ الخدمة في الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على العاملين في المعاهد النفسية في جامعة حلب. مجلة جامعة حلب دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية.
١٧. مصطفى، ع. خ. (١٩٨٠). القيم الإسلامية والتربية. بيروت: دار طيبة.