



غياب الأمانة الوظيفية

كبح التنمية وخسائر غير مرئية



د. خميس بن عبيد العجمي

رئيس الاتحاد العربي للمدارس الخاصة
رئيس مجلس أمناء مدارس كينو الخاصة بسلطنة عمان

في صباح يوم عادي، يستيقظ المواطن ليجد أن معاملته في إحدى الدوائر الحكومية لم تُنجز رغم انتظار شهور، والطبيب يتأخر عن مواعده دون اعتذار، والمعلم يلقي درسه بلا مبالاة، والموظف يتعامل مع المراجعين بفتور واضح، فهذه ليست مجرد مواقف عابرة، بل أعراض لمرض اجتماعي عميق يسمى "غياب الأمانة الوظيفية"، وهو داء خفي تتآكل في ظله جذور المجتمع وتتحطم على عتباته آمال التقدم.

فالأمانة الوظيفية ليست التزاماً دينياً وحسب، إنما هي أساس لنجاح المؤسسات واستقرار المجتمعات، لكونها تجمع بين **الاستقامة الأخلاقية** بما تحمله من صدق ونزاهة، **والمسؤولية الاجتماعية** بما تحفظه من حقوق وتضمنه من كرامة إنسانية، **والجودة المهنية** بما ينتج عنها من إتقان ونأي عن الغش والفساد.

وهي أيضاً ليست مجرد أداء للمهام المطلوبة، بل هي عقد اجتماعي مقدس بين الفرد والمجتمع، عقد يقوم على الضمير قبل الرقابة، وعلى الإحسان قبل الأجر، فعندما ينكسر هذا العقد، تنهار معه أسس التنمية الحقيقية وتضيع فرص النهوض المنشود، وتصبح الأمانة الوظيفية خيانة تمارس بكل احترافية ومهنية عالية، وتتفاقم المشكلة لتغدو ظاهرة مرضية متفشية في أجساد المؤسسات على اختلافها.

ولهذه الظاهرة المرضية جذور نفسية واجتماعية كانت السبب في حدوثها، منها **فقدان المعنى والهدف**، فهناك العديد من الموظفين الذين يمرون بحالة من الاغتراب الوظيفي، فيرون عملهم مجرد وسيلة للحصول على راتب آخر الشهر، دون إدراك للقيمة الحقيقية لما يقومون به، مما يترتب عليه فصل بين العمل والمعنى، وبالتالي تحويل الوظيفة إلى سجن يومي، والموظف إلى آلة لا روح ولا إنسانية لها، وعندما يفقد الإنسان الشعور بأن عمله يساهم في بناء شيء أكبر منه، يفقد الدافع للإتقان والإخلاص.

ومنها **ثقافة "الحد الأدنى"**، وهي ثقافة مدمرة منتشرة في أغلب المجتمعات العربية، وتقوم على مبدأ "أعمل بقدر ما تتقاضى" أو "طالما أنهم لا يدفعون كثيراً، فلماذا تعطي كثيراً؟"، فهذه النظرة التجارية البحتة للعمل تتجاهل البعد الأخلاقي والاجتماعي للوظيفة، فالأمانة الوظيفية تتطلب العطاء أكثر من الأخذ، والإنتاج أكثر من الاستهلاك، لأن هذا هو جوهر التنمية الحقيقية.

وهناك غياب القدوة والمساءلة، ففي بيئات العمل التي يسودها الفساد أو اللامبالاة، يجد الموظف المخلص نفسه غريباً، وقد يكون في موضع سخريّة من زملائه، فعندما يرى الموظف أن من يهمل في عمله يحصل على الترقيات والمكافآت ذاتها إن لم تكن أكثر من المجتهد، فإن دافعيته للأمانة تتآكل تدريجياً، وهذا التطبيع مع الإهمال يخلق دورة مدمرة من التراجع الأخلاقي. هذا إلى جانب ما تحدثه هذه الظاهرة من خسائر خفية تتراكم في صمت، منها **تدهور جودة الخدمات** المقدمة للمواطنين وتراجعها، فعندما يؤدي الموظف عمله بلا مبالاة، فإن المواطن يدفع الثمن مضاعفاً، مرة من خلال الضرائب التي يدفعها لتمويل هذه الخدمات، ومرة أخرى من خلال معاناته من سوء الخدمة، مما يخلق شعوراً بالظلم والإحباط لدى المواطنين، ويقلل من ثقتهم في المؤسسات الحكومية.

هذا وتعدّ الأمانة الوظيفية جزءاً من منظومة القيم الإسلامية وشرطاً من شروط الإيمان، إذ يقول الرسول صلى الله عليه وسلم: **«لَا إِيمَانَ لِمَنْ لَا أَمَانَةَ لَهُ»**، (رواه أحمد)، فضلاً عن كونها جزءاً لا يتجزأ من النسيج الاجتماعي الشامل، ومن هذين المنطلقين فإن التساهل والإهمال فيها يقود إلى تأكيد رسالة خفية مفادها أن الأمانة قيمة اختيارية، وليست أساساً للتعامل الإنساني، وهذا يؤدي إلى **تآكل في القيم** يمتد ليشمل النسيج الاجتماعي بأكمله من مثل؛ الأمانة في التجارة، والصدق في العلاقات، والإخلاص في التعليم، وانهيار لمبادئ الإسلام في ضبط العمل القائم على التقوى والمراقبة الإلهية، تنفيذاً لأوامر الله في قوله تعالى: **(وَقُلْ اْعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ)** (التوبة: 105).

ومن أخطر ما ينتج عنها أيضاً من مخاطر لا نراها **ضياع الفرص نتيجة الإهمال**، وفشل المشاريع بسبب سوء التنفيذ، وإهدار المواهب نتيجة ضعف الإرشاد والتوجيه، فكلّ معاملة تتأخر، وكلّ مريض لا يحصل على العناية الكافية، وكلّ طالب لا يتلقّى التعليم الجيد، يمثل خسارة في رأس المال البشري للمجتمع.

ناهيك عن أنّ الأطفال والشباب يكتسبون سلوكياتهم اقتداءً بذويهم، ففي حالة رؤيتهم لأبائهم وهم يتذمرون من عملهم أو يؤذونه بلا اكتراث، فإنّهم يتعلّمون أنّ العمل عبء لا شرف، وأنّ الإهمال مقبول اجتماعياً، وهذا التعلم اللاواعي هو ما **يشكل اتجاهات الأجيال القادمة نحو العمل والمسؤولية**.

كما أنّ أثر هذه الآفة سيّطال الاقتصاد المجتمعيّ، ويؤدي إلى **انخفاض الإنتاجية**، فالإقتصاد الحديث يقوم على الإنتاجية، فعندما يعمل الموظف بنصف طاقته أو أقل، فإنّ الاقتصاد يخسر إنتاجية هائلة، وهذه الخسارة لا تظهر في الميزانيات الحكومية، لكنّها تتراكم عبر السنين لتشكل فجوة كبيرة في التنمية الاقتصادية.

فضلاً عن تأثر **ثقافة الاستثمار بشكل سلبيّ**، فالمستثمرون - محلياً وعالمياً - يبحثون عن بيئات تتميز بالكفاءة والموثوقية، فعندما تنتشر ثقافة الإهمال في القطاع العام، فإنّ ذلك سيؤثر سلباً على جاذبية البلد للاستثمار، إلى جانب أنّ الإجراءات البيروقراطية المعقدة والبطيئة والخدمات الحكومية ضعيفة الجودة ستكون من العوامل التي تزيد من تكلفة ممارسة الأعمال وتقلّل من القدرة التنافسية.

ومن الآثار التي ستنتج لا محالة، **هدر المال العام**، فكلّ راتب يُدفع لموظف لا يؤدي عمله بإتقان هو هدر للمال العام، وكلّ مشروع يتأخّر أو يفشل بسبب سوء الإدارة أو الإهمال يمثل خسارة مضاعفة؛ خسارة الأموال المستثمرة، وخسارة الفوائد المتوقعة من المشروع.

إِذَا كَيْفَ يُمْكِنُنَا أَنْ نَقُومَ بِتَرْبِيَةِ نَرَبِيِّ جِيلٍ أَمِينٍ لِحَمْلِ أَمَانَةِ الْوُضُفِيَّةِ وَتَأْدِيتِهَا عَلٰى وَجْهِهَا الْأَكْمَلُ؟

هنا يَأْتِي **دور الأسرة** بدايةً في التربية على الأمانة من خلال القدوة الحسنة والتوجيه المستمر، فعندما يرى الطفل والديه يتحدثان عن العمل باحترام، ويؤديان واجباتهما بإخلاص، فإنه يتعلم أن العمل شرف وليس عبئاً، وأن الأمانة قيمة غير قابلة للتفاوض، ومن ثمَّ يَأْتِي **دور مؤسسات التعليم**، فعندما يستشعر الطلبة أن المعلم أو المحاضر يحضر مادته بعناية، ويصحح الأوراق بدقة، ويهتم بفهم طلبته، فإنه يتعلم أن الإتقان والأمانة هما أساس النجاح، فالمناهج التعليمية يجب أن تتضمن قصصاً وأمثلة حية عن أهمية الأمانة الوظيفية، وترتبط بين الأداء الجيد والتقدم الحضاري.

ويليها دور مؤسسات الإعلام التي ستسهم في تشكيل الوعي الجماعي حول قيمة العمل والأمانة، فعوض السخرية من "المُجتهد" أو تصوير الإهمال كشيء طبيعي أو مقبول، وجب عرض قصص نجاح حقيقية لأشخاص غيروا واقعهم ومجتمعهم من خلال الإخلاص في العمل، وعكس القيم الإيجابية والاحتراف بالأبطال الحقيقيين من مثل الطبيب المخلص، والمعلم المبدع، والموظف الأمين.

فمن خلال تقديم كل طرف لدوره في تربية الجيل على الأمانة الوظيفية وقيمتها، فإنه سيظهر لدينا جيل يضع مخافة الله نصب عينيه في حله وترحاله، في علمه وعمله، وسيدرك هذا الجيل بأن الأمانة الحقيقية هي ما ارتبطت بالابتعاد عن تعظيم المصالح الشخصية على حساب العمل، والامتناع عن استغلال الوظيفة للمآرب الشخصية، والتفرغ للعمل المأجور عليه، عملاً بقول النبي صلى الله عليه وسلم: **(إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمَلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ)**، (البیهقي)، وعدم استغلال المنصب للربح الشخصي، لقوله تعالى: **(يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ)**، (الأنفال: 27)، وقول النبي صلى الله عليه وسلم: **(مَنْ اسْتَعْمَلَنَاهُ مِنْكُمْ عَلَى عَمَلٍ فَكْتَمْنَا مَخِطًا فَمَا فَوْقَهُ كَانَ غُلُولًا يَأْتِي بِهِ يَوْمَ الْقِيَامَةِ)**، (رواه مسلم)، فضلاً عن ضرورة رفض أي باب قد يقود للتربح من الوظيفة بطرق غير مشروعة، كالرشوة، والمحسوبية، والاختلاس، وذلك من منطلق السعي نحو حماية المال العام، عملاً بقول النبي صلى الله عليه وسلم: **(اتَّقُوا الْمَظَالِمَ فَإِنَّهَا ظُلُمَاتٌ يَوْمَ الْقِيَامَةِ)**، (رواه مسلم).

لذا فقد استوجب على مؤسسات التنشئة المجتمعية بأكملها أن تتآزر لتشجيع الأمانة الوظيفية، لما لها من أهمية ودور في صلاح المجتمع، فقد أوصى الإمام علي بن أبي طالب رضي الله عنه بها في قوله: **(رَأْسُ الْإِسْلَامِ الْأَمَانَةُ)**، ففي هذا انعكاس لقيمتها الجوهرية بوصفها أساساً ومركز الهوية المهنية للمسلم، لذلك فقد وجب أن تقوم هذه المؤسسات بتقدير المخلصين وتكريمهم كجزء من الثقافة اليومية للوظيفة، لا تكريماً مرتعناً بالمناسبات الرسمية، وتؤسس للمساءلات الاجتماعية للمقصرين، بما يقتضيه ذلك من رفض للإهمال، وتشجيع للأمانة، وتحفيز للارتقاء بالأداء، وتشجيع الأداء الجيد من خلال الثناء والتقدير.

كما يقع على عاتق هذه المؤسسات التوجه نحو تبني إستراتيجيات بناء وإصلاح مجتمعي متكامل، بدايته تكون **بإعادة تعريف النجاح الوظيفي**، وتجاوز المقاييس التقليدية له، ورفض النجاح المبني على الراتب والمنصب وحسب، والسعي نحو تبني مقاييس أكثر شمولية تتضمن الأثر الإيجابي والإنجاز الحقيقي، فالموظف الناجح ليس من يحصل على أعلى راتب، بل من يحدث فرقاً إيجابياً في حياة الناس ويساهم في تطوير المجتمع.

ومن ثم **تبني أنظمة مكافآت عادلة**، فتكون العدالة حاضرة في توزيع المكافآت والترقيات، فعندما يرى الموظف أن الاجتهاد والإتقان يُقدَّران ويُكافَّان، فإن دافعيته للأمانة تزداد، أما إذا كانت الترقيات تعتمد على الوساطة أو المحسوبية، فإن الإحباط ينتشر والأمانة تتآكل.

إلى جانب تبني **برامج تأهيل وتدريب مستمر والعمل على تطويرها باستمرار**، فالأمانة الوظيفية تتطلب مهارات ومعرفة محدثة، والموظف الذي لا يواكب التطورات في مجال عمله قد يصبح غير قادر على أداء مهامه بإتقان، فبرامج التدريب المستمر والتطوير المهني ستكون استثماراً في جودة الخدمات والإنتاجية العامة.

كما استوجب عليها العمل على **خلق بيئة عمل محفزة**، فالبيئة المادية والنفسية للعمل تؤثر بشكل كبير في أداء الموظفين، فالمكاتب المهملة، والأدوات القديمة، والإجراءات المعقدة، كلّها عوامل تثبّط الهمم وتقلّل من الدافعية، ممّا يعني أنّ الاستثمار في تحسين بيئة العمل ليس ترفاً، بل ضرورة لتحفيز الأمانة والإبداع.

وبعد،

تخيّلوا الآن مجتمعاً يؤدّي فيه كلّ شخص عمله بإتقان وأمانة، مجتمعاً يحصل فيه المواطن على خدمة متميزة في كلّ مؤسسة يدخلها، مجتمعاً يشعر فيه كلّ موظف بالفخر والرضا عن عمله....
كفى تخيلاً،

فالتخيّل لما استحال تحقيقه، أمّا هذا فممكّن التحقيق، فهو هدف لا حلم، يستوجب العمل معاً لصنع رؤية مستقبلية لمجتمع يقوم على الأمانة.

فالتغيير يبدأ من الفرد، من خلال المسؤولية الفردية، بقرار شخصي بأن نكون أفضل في عملنا، دون أيّ اعتبار للظروف المحيطة، فكلّ عمل نؤديه بأمانة اليوم هو استثمار في مستقبل أفضل لأطفالنا، وكلّ شخص يؤدّي عمله بأمانة سيساهم لا محالة في خلق موجة إيجابية تؤثر في الآخرين، فالتغيير لا يحتاج إلى قرارات حكومية أو ميزانيات ضخمة، بل يحتاج إلى إرادة جماعية للارتقاء.

فالأمانة الوظيفية أساس التنمية الحقيقية والتقدّم المستدام، ففي عالم يتسارع فيه التطور التكنولوجي والاقتصادي، تبقى القيم الإنسانية الأصيلة هي الأساس الذي تقوم عليه الحضارات، وغيابها يعني خسارة أعمق من مجرد كونها خسارة أرقام وإحصائيات، فهي خسارة للروح الجماعية، ولثقة المتبادلة، وللأمل في مستقبل أفضل.

وهنا في هذا المقال دعوة موجّهة لكلّ شخص في موقع عمله، مهما كان صغيراً أو كبيراً:

كن أميناً في عملك لأنّ ضميرك يراقبك.... كن أميناً لأنّ أمانتك تساهم في بناء مجتمع أفضل لك ولأطفالك... كن أميناً لأنّ الأمانة هي الطريق الوحيد للخروج من دائرة التخلف والإحباط... كن أميناً لأنّك تحمل القيم الإسلامية في قلبك، وتطبّق تعاليم الإسلام كأسلوب حياة شامل بأكمله.