

Vol 4, Issue 1

February 2019, Jumada II, 1440

المجلد الرابع - العدد الاول

فبراير | شباط 2019 الموافق جمادى الاخر 1440

ISSN 2058-637X = Majallatul Edarah Wal Qiyadah Al-
islamiah

مجلة الإدارة والقيادة الإسلامية

لندن - المملكة المتحدة

This journal is published in the United Kingdom

ISSN 2058-637X



الهيئة العالمية للتسويق الإسلامي

International Islamic Marketing Association

- حقوق النشر والطبع محفوظة للهيئة العالمية للتسويق الاسلامي والجهات المخولة
- لا تقبل المجلة بازواجية النشر او اعادة النشر الا باذن مسبق
- رسوم الاشتراك السنوي: المؤسسات 100 دولار | الافراد 70 دولارا
- لا تستوفي المجلة اية رسوم لتقديم ونشر الابحاث
- للتواصل والمراسلات:
ايميل: alserhan@yahoo.com
هاتف: 00962770548917 الاردن

فهرس المحتويات

قواعد البيانات التي تفهرس فيها المجلة 4

قواعد النشر: مجلة الإدارة والقيادة الإسلامية 5

هيئة التحرير: مجلة الإدارة والقيادة الإسلامية 11

توظيف الاعلام الغربي لكرهية العرب و المسلمين 13

سمر يحيى مكناي

أخلاقيات رجال التسويق والمسؤولية الاجتماعية 44

د. مرسال فطيمة

د. بورقة فاطمة

الإخبار عن جرائم الفساد الإداري: دراسة مقارنة ما بين القانون الأردني والشريعة

الإسلامية 79

د. محمد مقل العندلي

علاقة الاختيار والتوظيف للموارد البشرية بسلوك المواطنة التنظيمية ومتطلبات

التكامل بينهما 104

الباحث المهندس محمد بن سالم بن محمد باعمر

قواعد البيانات التي تفهرس فيها المجلة

الموقع الالكتروني	الشعار	القاعدة
	EBSCO	ايبسكو
http://mandumah.com/islamicinfo		دار المنظومة
https://www.almanhal.com/ar		المنهل
http://www.e-marefa.net/ar/		المعرفة

قواعد النشر: مجلة الإدارة والقيادة الإسلامية

1. تخضع البحوث المقّمة إلى المجلة للتقويم والتحكيم حسب الأصول المتبعة.
2. تُقبل البحوث باللغة العربية فقط.
3. يجب إتباع الأصول العلمية والقواعد المرعية في البحث العلمي.
4. يجب كتابة المصادر والمراجع في آخر البحث.
5. يجب ضبط النصوص الشرعية بالشكل الكامل.
6. على الباحث مراعاة أسلوب البحث بحيث يكون موافقاً للقواعد اللغوية.
7. ألا يتجاوز البحث المقدم ثلاثين صفحة من الحجم العادي (A4).
8. ألا يكون البحث قد سبق نشره على أي نحو كان أو تم إرساله للنشر في مجلة أخرى ويتعهد الباحث خطياً.
9. يلتزم الباحث بعدم إرسال بحثه لأي جهة أخرى للنشر حتى يصله رد المجلة.
10. يلتزم الباحث بإجراء تعديلات المحكمين على بحثه وفق التقارير المرسلة إليه.
11. يلتزم الباحث بموافاة المجلة بنسخة معدلة في مدة لا تتجاوز 40 يوماً.
12. لا يجوز للباحث أن يطلب عدم نشر بحثه بعد إرساله للتحكيم إلا لأسباب تقتنع بها هيئة التحرير.
13. على الباحث أن يختم بحثه بخلاصة تبين النتيجة أو النتائج والرأي أو الآراء التي انتهى إليها البحث.
14. يجب إثبات المصادر والمراجع مستوفاة في آخر البحث مرتبة حسب المنهج الوارد في الرقم (22) لاحقاً.

15. يرفق البحث بسيرة ذاتية مختصرة للباحث، تتضمن اسمه ودرجته العلمية، وتخصصه، ووظيفته والجهة التي يعمل بها، وعنوانه الكامل متضمناً العنوان البريدي وأرقام الهواتف والبريد الإلكتروني.
16. يرفق البحث بملخص باللغتين العربية والإنجليزية بما لا يقلّ كلّ ملخص عن (200) كلمة ولا يزيد على (300).
17. يُخطر أصحاب البحوث الواردة بوصولها إلى المجلة خلال أسبوع من تسلّمها.
18. يُخطر أصحاب البحوث بالقرار حول صلاحيتها للنشر أو عدمها خلال مدة لا تتجاوز أربعة أشهر من تاريخ وصولها لهيئة التحرير.
19. قرارات هيئة التحرير بشأن البحوث المقّمة إلى المجلة نهائية، وتحفظ الهيئة بحقها في عدم إبداء مبررات لقراراتها.
20. يجب أن يتم ارسال البحث بالبريد الإلكتروني إلى بريد المجلة
21. يعد البحث بالشكل التالي:
- أ. متن النص Traditional Arabic عادي (حجم 16).
- ب. متن الهامش Traditional Arabic عادي (حجم 12) (يرجى تجنب استخدام الهوامش)
- ت. العناوين الرئيسية Traditional Arabic أسود (حجم 18).
- ث. العناوين الفرعية Traditional Arabic أسود (حجم 16).
- ج. المسافات بين الاسطر: مسافة واحدة فقط.
22. التوثيق
- أ. يشار إلى المراجع العربيّة في حاشية البحث بالاسم الأول والأخير للمؤلف، واسم الكتاب، ورقم الصفحة أو الصفحات التي رجع إليها الباحث، وسنة النشر، على سبيل المثال: محمود شريف بسيوني، المحكمة الجنائية الدولية: نشأتها ونظامها الأساسي 58 (2001).

▪ وفي حالة وجود ثلاثة مؤلفين فأكثر يشار إلى الاسم الأول والأخير للمؤلف الأول، ويكتب بعده: وآخرون، مثل: د. محمد سليمان الأشقر وآخرون، بحوث فقهيّة في قضايا اقتصاديّة معاصرة، 1/120(1998).
▪ وفي حالة المرجع الأجنبي يتبع نمط التوثيق الآتي بحيث يكتب الاسم الأول والأخير للمؤلف، واسم الكتاب، ورقم الصفحة، وسنة النشر، مثل:

H. L. A. HART, *THE CONCEPT OF LAW* 220 (1994).

▪ وإذا كان هناك ثلاثة مؤلفين فأكثر فيكتب الاسم الأول والأخير للمؤلف الأول، ويكتب بعده : et al.، ثم اسم الكتاب، ورقم الصفحة ، وسنة النشر مثل:

EDWIN B. FIRMAGE, et al., *RELIGION AND LAW* 189 (1990).

▪ وفي حالة الإحالة إلى دورية فيتمّ التوثيق بالاسم الأول والأخير للباحث، واسم البحث، واسم الدورية، والمجلد والعدد، ورقم الصفحات، وسنة النشر، مثل : د. علي عبدالله صفو الدليمي، مفهوم المال العام ونظم حمايته في الشريعة الإسلاميّة، مجلة الشريعة والقانون، العدد العشرون، 109 (2004).

M. CHERIF BASSIOUNI, *COMBATING IMPUNITY FOR INTERNATIONAL CRIMES*.
71 UNIVERSITY OF COLORADO LAW REVIEW 409 (2000).

ب. جميع المراجع المشار إليها في حاشية البحث يجب أن تدرج في قائمة المراجع في نهاية البحث قبل الملاحق - إن وجدت - وترتب هجائياً مبتدأة بالمراجع العربيّة أولاً ثمّ المراجع الأجنبيّة، وذلك وفقاً لما يأتي:

JACK DONNELLY, *HUMAN RIGHTS IN THEORY AND PRACTICE, USA*:
CORNELL UNIVERSITY PRESS (1989).

▪ الكتب (العربيّة أو الإنجليزيّة):

. اسم المؤلف أو المؤلفين، عنوان الكتاب، اسم المحقق أو المترجم ، الطبعة، بلد النشر: اسم الناشر، سنة النشر. د. عبدالوهاب إبراهيم أبو

سليمان، كتابة البحث العلمي ومصادر الدراسات الفقهيّة، الطبعة الأولى، جدة: دار الشروق للنشر والتوزيع والطباعة (1413هـ 1993م).

JACK DONNELLY, HUMAN RIGHTS IN THEORY AND PRACTICE, USA: CORNELL UNIVERSITY PRESS (1989).

وفي حالة وجود ثلاثة مؤلفين فأكثر يشار إلى الاسم الأول والأخير لجميع المؤلفين، وعنوان الكتاب، اسم المحقق أو المترجم ، الطبعة، بلد النشر: اسم الناشر، سنة النشر. د. محمد سليمان الأشقر، أ.د. ماجد محمّد أبو رخية، د. محمد عثمان شبير، د. عمر سليمان الأشقر، بحوث فقهيّة في قضايا اقتصاديّة معاصرة، الطبعة الأولى، الأردن: دار النفائس (1418هـ ، 1998م).

EDWIN B. FIRMAGE, BERNARD G. WEISS & JOHN W. WELCH, RELIGION AND LAW. USA: EISENBRAUNS (1990).

■ البحث أو المقال باللغة العربيّة أو الإنجليزيّة في دوريّة:

. اسم المؤلف أو المؤلفين، عنوان البحث أو المقال، اسم الدوريّة، المجلّد أو العدد، الصفحات، بلد النشر: اسم الناشر، سنة النشر. د. صالح بن عبدالله الراجحي، حقوق الإنسان السياسية والمدنيّة: دراسة مقارنة بين الشريعة الإسلاميّة والقوانين الوضعيّة ((حالة الإعلان العالمي لحقوق الإنسان))، مجلّة الحقوق، العدد الأول، السنة السابعة والعشرون، 101، الكويت: كلية الحقوق، (2003).

M. CHERIF BASSIOUNI, "CRIMES AGAINST HUMANITY": THE NEED FOR A SPECIALIZED CONVENTION. 31 COLUMBIA JOURNAL OF TRANSNATIONAL LAW 457 (1994).

■ الرسائل الجامعيّة:

اسم مقدّم الرسالة ، عنوان الرسالة، ماجستير أو دكتوراه، الجامعة المانحة، السنة. جاسم علي سالم ناصر الشامسي، ((ضمان التعرض

والاستحقاق في العقود، دراسة مقارنة)). رسالة دكتوراه، جامعة القاهرة
(1990).

MOHAMMAD HASSAN AL-QASIMI, ESTABLISHING AND INTERPRETING INTERNATIONAL HUMAN RIGHTS STANDARDS: A UNIVERSAL IDEA IN A PLURAL SOCIETY, PHD THESIS , UNIVERSITY OF DURHAM, UK (1998).

▪ فصل في كتاب:

اسم المؤلف أو المؤلفين للفصل، عنوان الفصل، في: اسم الكتاب، الصفحات، اسم معدّ الكتاب، واسم المترجم ، الطبعة، بلد النشر: اسم الناشر، سنة النشر. علي مراد، العوامل التي ساهمت في انبعاث حركة التجديد في الفكر الإسلامي في العصر الحديث، في: خطاب التجديد الإسلامي الأزمنة والأسئلة، 149. إعداد: أنور أبو طه، وآخرون، ترجمة: حازم محيي الدين، الطبعة الأولى، دمشق: دار الفكر (2004).

MAHMOUD AYOUB, LAW AND GRACE IN ISLAM: SUFI ATTITUDES TOWARD THE SHARIA, IN RELIGION AND LAW 221. FIRMAGE, et al. eds. USA: EISENBRAUNS (1990).

ملاحظات النشر:

- ما ينشر في المَجَلَّة من آراء يعبر عن أفكار أصحابها ولا يَمَثِّل رأي المَجَلَّة.
- ترتيب البحوث في المَجَلَّة يخضع لاعتبارات فنية.
- تستبعد المجلة أي بحث مخالف لقواعد النشر.
- يُعطى الباحث نُسخة من المجلة

هيئة التحرير: مجلة الإدارة والقيادة الإسلامية

تصدر بأشراف الهيئة العالمية للتسويق الإسلامي في بريطانيا

رئيس التحرير

الدكتور بكر أحمد عبد الله السرحان

كلية الملك طلال للاعمال - جامعة الاميرة سمية

المنسق العام

الدكتور علي هلال.

لتقديم الابحاث: alscrhan@yahoo.com

رؤساء التحرير السابقين

الدكتور عبدالله قايد السويدي. كلية الإدارة والاقتصاد. جامعة قطر

2015-2017

هيئة التحرير التأسيسية

الأستاذ الدكتور هناء الحنيطي. جامعة العلوم الإسلامية العالمية -

عمان. الاردن

الأستاذ الدكتور عصام محمد الليثي. أكاديمية السودان للعلوم

المصرفية والمالية-الخرطوم. السودان

الأستاذ الدكتور علي شاهين. مساعد نائب الرئيس للشئون الإدارية -

الجامعة الإسلامية - غزة. فلسطين

الأستاذ الدكتور سالم عبد الله حلس الجامعة الإسلامية بغزة - فلسطين

الأستاذ الدكتور مرداوي كمال. جامعة منتوري - قسنطينة. الجزائر

الدكتور فيصل بن جاسم آل ثاني. كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة

قطر

الدكتور عبدالله قايد السويدي. كلية الإدارة والاقتصاد. جامعة قطر

الدكتور مراد النشمي. كلية العلوم الإدارية - جامعة العلوم
والتكنولوجيا، اليمن

الدكتور شايف جار الله. كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة قطر
الدكتور سامر ابو زنيد. رئيس جامعة الخليل. فلسطين

الدكتور محمد اليحيا -كلية إدارة الأعمال-جامعة شقراء-السعودية
الدكتور بن عبو الجيلالي. نائب عميد كلية الاقتصاد والإدارة - جامعة
معسكر. الجزائر

الدكتورة تهاني بنت عبد الله القديري. جامعة الأميرة نورة بنت عبد
الرحمن بالرياض

الدكتورة شبيلة عائشة. المدرسة العليا للتجارة. الجزائر

أسماء عبد الواسع الحسام, جامعة ماليزيا برليس-ماليزيا

الدكتور بشار المنصور, جامعة طيبة , المدينة المنورة, السعودية

توظيف الاعلام الغربي لكراهية العرب و المسلمين

سمر يحيى مكناي

المقدمة

يشكل النظام الاعلامي العولمي الجديد ترجمة حالة التعالي والفقوية وازدراء الاخر(المسلم). و يتفق العرب و الغربيون على ان صورة العرب و المسلمين ما زالت تتسم بالسلبية، و يمكن ملاحظة هذه الظاهرة في شتى وسائل الاعلام الغربية، من منشورات و افلام سينمائية و تصريحات السياسيين، وحتى في المناهج التعليمية في بعض الدول الغربية. هذه الامبراطورية الاعلامية التي توظف الياتها في صناعة الكراهية للعرب والمسلمين، سواء عبر مضمون الرسائل الاعلامية او شكلها، او عبر مؤسساتها، و خطورة هذه الرسائل تسهم في توسيع الهوة بين الشرق و الغرب، وصناعة الكراهية بين الثقافات وانصهارها وغالبا ما تتسم الخطابات الاعلامية حول الاخر (المسلم) الصورة التي تشمل المهاجر، المحدود التفكير، الغير متحضر، رغم اتساع دائرة الحديث عن حوار الاديان، و تفاعل الحضارات، و قيم التسامح و قبول الاخر الا ان الواقع يبين ان الصورة الذهنية القديمة مع الاخر، ما زالت ضمن تصورات الافراد و المؤسسات .

فصناعة الكراهية في تزايد خطير ويثير تخوفات، كما قال د. جميل مطر: اخشى ان تترك الكراهية تحتكرها الة و جماعات نشر الكراهية فنفاجاً بأن الكراهية الامريكية للعرب و المسلمين اصبحت "صناعة" هائلة مستقلة بذاتها و مغذية لذاتها. و اذا لم تشترك قوى الفعل في محاربة هذه الكراهية و ازالة اسبابها نجد انفسنا امام سيل من المنتجات الاعلامية تزيد نيران الكراهية

ضد العرب و المسلمين و تكون النتيجة وحشا هلاميا مخيفا، لن تستطيع قوة على الارض القضاء عليه على حد تعبيره¹.

كما أدى التطور التكنولوجي السريع الى غزو الفضاء وعالمية الكون، واصبحت ثقافة النظام الدولي الجديد تفرض ثقافة على العالم تقودها الشركات المتعددة الجنسيات التي تسيطر على منظومة الصناعات الاتصالية، التي تخدم مصالح واهداف هذه الشركات.

حيث ان وسائل الاعلام في الدول النامية وتحديدًا القنوات الفضائية نفسها فرع من فروع هذه الشركات المتعددة الجنسيات، تروج لمنتجاتها وافكارها و بدلا من مواجهة الغزو ونشر صور الثقافة المحلية والقيم الاصلية، اصبحت هذه القنوات ووسائل تدور في فلك الة اعلامية عالمية تروج لافكار ومصالح الاقوى اقتصاديا وسياسيا على المستوى العالمي .

فاصبحت هذه التبعية للدول الغربية امام انواع متعددة من الخطابات المحرصة على الكراهية والعنف معزولا عن الهوية الوطنية، وظهر اتجاهات تتبنى سياسة الكراهية ورفض الاخر وتقبل السلوك المنافي لقيمنا الانسانية . خاصة وان الفضائيات الغربية تبث برامج تخدم مصالح القوى الفاعلة، وعلى العالم العربي توظيف هذه الفضائيات لتكون وسيلة دفاع عن الثقافة العربية والهوية والحضارة من التشويه والتبديل، خاصة في ظل الغزو الفكري الذي اصبح يشكل الشخصية العربية شيئا فشيئا من منظور غربي، خاصة في ظل عدم وعي الكثير من المشاهدين والمتلقين لخطورة هذا البث الوافد، سيما انه يقدم بقوالب جذابة يتعلق بها المشاهد العربي بطريقة تجعل من مقاطعة البث والاعلام الوافد عملية مستحيلة².

¹- انظر: مطر، جميل، صناعة الكراهية في العلاقات العربية-الامريكية مركز دراسات الوحدة العربية، 2004، ص

²- فواز جرجس ، سياسة امريكية تجاه العرب كيف تصنع؟ ومن يصنعها ؟ ، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت ، 1998 ، ص124.

اهمية الموضوع

لم يعد من الممكن تجاهل هذا الكره الموجه للعرب و المسلمين من الغرب عبر وسائل الاعلام الغربية بجميع اشكالها في ظل التفوق التكنولوجي الغربي، حيث تسعى هذه الورقة الى البحث في توظيف وسائل الاعلام الغربية لكراهية العرب و المسلمين و دور الاعلام العربي في تفعيل حضورها و تأثيرها على الصعيد الخارجي بغيابه عن مواجهة العديد من الجهات و حملات التشويه ضد العرب عامة و المسلمين خاصة في ظل التفوق التكنولوجي الهائل في الغرب، و البدائل و الاحتمالات المستقبلية الجديرة بالتفكير بالمشكلات المتوقع ان تكون متصاعدة الخطورة بالخطوات المستقبلية و محاولة السيطرة عليها، و محاولة التركيز على القصور الاعلام العربي في ظل هذه الهيمنة و الامبراطورية الاعلامية الغربية .

ووجود هذه التناقضات والمفارقات من المجتمع الغربي وما تضمنه من كراهية للآخر (المسلم) من خلال مؤسساته الاعلامية والسياسية، والفكرية، او المجتمعية، او اتهاماتهم بكره العرب لهم، يلزمنا بالرد على هذه الاتهامات المستبده، لاسباب مختلفة وضح بعض منها الاستاذ احمد يوسف احمد حيث قال:

ان احدهما يتعلق بهويتنا ومدى اعتزازنا بها، والثاني يتعلق بمصالحنا الحيوية في الساحة العالمية.ومن منطلق فهم مؤداه اننا نعيش في نظام عالمي يتسم بمستوى عال من الاعتماد المتبادل بين وحداته، ومن ثم فان سيادة السمة الصراعية على التفاعل بين هذه الوحدات سوف يفضي الى تكلفه هائلة بالنسبة اليها جميعا وان بدرجات متفاوتة . لذلك فمن الضروري ان تكون العلاقات بين هذه الاطراف على اقصى درجة من الوضوح والعقلانية، حيث ان هناك اعتبارات موضوعية افضت الى صدام بين

المشروع الامريكي لقيادة العالم وبين المشروع العربي، أو بين ما هو عالمي وما هو اقليمي¹.

و يرى بعض الباحثين: ان الحضارة المستقبلية ستقوم على اقتصاديات العلم والمعرفة وستلعب فيها وسائل الإعلام والمعلوماتية أدوار خطيرة تتشكل عن طريقها الأنماط الحياتية المستقبلية في مختلف أنحاء العالم كما تشير بعض الدراسات المتعلقة باقتصاديات الإعلام: ان اقتصاديات الإعلام في الولايات المتحدة الأمريكية أضحت تشكل ما يقرب من 60% من الاقتصاد القومي الأمريكي².

الاشكالية

تتحوّر الاشكالية البحثية حول كيفية توظيف الاعلام الغربي لكراهية العرب والمسلمين . هل هو توظيف استعلائي يميل الى الاقصاء والكراهية، التي تساهم في تعزيز صورة نمطية عن العرب والمسلمين تحمل معاني محملة باتهامات متعددة (الارهاب ،التعصب،التطرف،.....).للاخر المسلم.

ام توظيف يستند الى عدة معرفية لمعرفة الاخر؟ وما هي الحلول المقترحة للتخفيف من هذه المسألة

والاشكالية أن هذه الممارسات الاعلامية غيرالاخلاقية، تزيد من حجم الفجوة بين الشرق والغرب وتزيد من الحواجز النفسية،وتوسع مساحة الكراهية، وتؤدي الى الاحتراب الفكري والعقدي والاثني .

1- احمد يوسف احمد واخرون ،صناعة الكراهية في العلاقات العربية الامريكية ،مركز دراسات الوحدة العربية ط2،بيروت ،2014،ص10-11.

2- المشاقبة، عاهد مسلم،التوظيف السياسي للاعلام الغربي في ظل صناعة الكراهية للعرب والمسلمين، ص ؟؟.

ما يسم العلاقات بين الدول و المجتمعات وصورة الاسلام اليوم التي تقتزن عند الغربيين و في وسائل الاعلام الغربي بالارهاب والتطرف و التعصب، اصبحت صورة راسخة بفعل ما تنفذه بعض الجماعات الارهابية من عمليات قتل وتدمير، ضحاياها بالدرجة الاولى من المسلمين . غير ان وسائل الاعلام ومنابر الفكر والثقافة في الكثير من البلاد الغربية تعتمد الخلط و تحاول ان تسوي بين اعمال بعض الجماعات الدينية المتطرفة وبين الاسلام وعقيده، و رغم تفنيد رجال السياسة الرسميين في الغالب عملية الخلط هذه، كما كان يرد على لسان الساسة الفرنسيين من امثال ساركوزي، والرئيس الحالي ماكرون او ما كان يرد على لسان الساسة الامريكين من امثال جورج بوش و اوباما و ترامب الرئيس الحالي فان سياستهم في الغالب تجسد مبدأ الازدراء والكراهية الى ابعد حد، وما اقدم الولايات المتحدة الامريكية منذ سنة تقريبا على منع رعايا ستة دول اسلامية من الدخول الى اراضيها الا اتهام صريح لجزء من العالم الاسلامي بأن الارهاب جبلة فيه و عادة متأصلة و لا يمكن تجنب اثارها وتأثيراتها الا بالقطع مع الدول التي تمثلها. والرأي عندنا ان ما يسمى بالحوار بين الاديان بالصيغة التي يجري عليها اليوم غير ذي جدوى لانه يجري في فضاءات مغلقة في النزل والكليات و بين نخب قليلة العدد محدودة التأثير، و رغم صعوبة جسر الفجوة التي تفصل بين الشعوب والمجتمعات، واتباع الديانات المختلفة فنعتقد ان الحوار المكثف بين مؤسسات المجتمع المدني الحقوقية والثقافية قد تكون نتائجه ذات جدوى اكبر لان الحوار بين هذه المؤسسات لا يتخذ الطابع الرسمي الجاف والبروتوكولي و لان المنتمين الى هذه المؤسسات هم في الغالب من النشطاء والفاعلين للذين جاوزوا انتماءاتهم العرقية و الطائفية، وهذا شرط اساسي لنجاح اي حوار يهدف بالفعل الى تغيير العقليات ومد جسور التواصل بين المختلفين و لا المؤتلفين و رغم محدودية التأثير التي تمارسه

الامم المتحدة فاننا نعتقد انها الاطار الامثل الذي قد يكون منطلقا من اقتراح تطوير مناهج التعليم بغاية تنشئ الاجيال القادمة على ان الحقيقة الدينية متعددة، وان الاديان وإن اختلفت في اشكال شعائرها فانها تتحدد في مضمون هذه الشعائر من حب للخير والسلام والسعادة ومن نبذ للعنف والكراهية والاقصاء .

ولقد هدفنا من هذه الورقة الى محاولة التعرف على ما تقدمه وسائل الاعلام الغربية وكيفية توظيفها هذه المضامين والممارسات في تغذية الكراهية تجاه العرب والمسلمين .

الكراهية في رؤيتها وتصورها النمطيين للإسلام والمسلمين، مستثمرين المنهج الوصفي الذي ينتمي الى الدراسات التي تهدف الى دراسة الاوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها واشكالها وعلاقاتها والعوامل المؤثرة فيه¹.

ان دراستنا لكيفية توظيف الاعلام الغربي لكراهية العرب والمسلمين تتبع من فرضية محورية، تأسست عليها رؤيتنا للممارسات الاعلامية الغربية، بانها توظف وسائلها في تغذية الكراهية والاقصاء والتتميط للإسلام والعروبة من مخيال غربي تاريخي الى العصر الحالي. وانها هي التي اسست التصورات التي تفيض كراهية وعنصرية ..

الكراهية وترجمتها الاعلامية

في غياب الاتحاد السوفياتي كان لآبد للولايات المتحدة ان تجد امبراطورية شر مقابلة. وهذا ما يمكن ان يُشكله العالم العربي الاسلامي خاصة اذا ما انزلق نحو الاصولية². الى ان جاءت الاحداث تُقدم لجورج بوش "عدواً

¹- سمير محمد حسين (1976) بحوث الاعلام - الاسس والمبادئ، القاهرة . عالم الكتب ص 137.

²- شوفنمان ،انا و حرب الخليج ،ص 141 .

على طبق من ذهب" ¹عراق صدام حسين. قبل ان يُشكل 11 ايلول /سبتمبر الهدية الكبرى ومعها الارهاب والاسلام. هكذا اشتعلت من جديد الحدود الذي تحدث عنها توينبي،اي حدود الامبراطورية بين العالم الاسلامي والغرب. وبعد ان قدم العراق عام 1990 الهدية المنتظرة للامريكيين: يرد على استغزرات المسؤولين الكويتيين باجتياح الامارة منتهكاً بذلك القانون الدولي. وهكذا تصدر الادانته من الجامعة العربية وعن مجلس الامن.

فتأتي القوة العظمية الامريكية ضامنة السلام والتناغم الدوليين وها هي وجدت الخطر الذي يُهددهما: العراق الذي اصبح موضوع حملة ادت فيها وسائل الاعلام دوراً اكبر من الذي ادته الجيوش. اما مطلب تطبيق القواعد ذاتها والقرارات ذاتها على اسرائيل فقد تمت تغطيته في مدريد بمسرحية اعلامية أُخرجت بشكل جيد. وبالتالي ان وسائل الاعلام هي دائماً الافضل لتنفيذ هذه المهمة في عالم يعيش عصر الاتصالات كما يعيش عصر التفوق الامريكي بلا منازع في هذا المجال؛تفوق تكنولوجي،تفوق في تدفق المعلومات،تفوق في الابحاث،وتفوق الشركات متعددة الجنسيات؛ في هذا السياق توزعت وسائل الاعلام العربية بين من حاول مقاومة الخطة الاعلامية الامريكية،وبين من سوق لها،وفي هذا السياق الاخير اندرجت معظم الفضائيات .

اذا كانت ازمة الكويت قد قدمت هدية "العدو العراقي"،فإن 11 ايلول /سبتمبر،جاءت بعدها بعشر سنوات ليُقدم الهدية الاكبر:"الخطر الاسلامي".

CHEVENEMENT UNE CERTAINE IDEE DELA REPUBLIQUE
.MAMENE A

¹- المصدران نفسهما.

في كتابه الذي صدر في نيويورك عام 2004¹، ونُقل الى العربية تحت عنوان من نحن؟ تحديات الهوية الامريكية²، اعتبر صاموئيل هانتغتون، ان العداء للاسلام يُعمق الهوية الامريكية؛ فهو يعتبر ان هذه الهوية قد استفادت من قاعدتين تتمثل احدهما في الاعداء الذي حاربهم الامريكيون على امتداد تاريخهم، بدءاً بالهنود الحمر وانهاءً بالحرب الباردة، ذلك ان عداء الاخر يؤدي دوراً رئيسياً في تشكيل الهوية الوطنية لكل مجموعه بحسب رأيه، وهو يحلل التحديات التي واجهتها الهوية الامريكية خلال العقود الاخيرة ويضع ضمنها تطور وسائل الاعلام التي تربط المهاجرين الجدد ببلدانهم الاصلية، كما يحدد العناصر التي تهدد الهوية الامريكية :

- تطور ليبرالين امريكين الذين يدعون الى تعددية ثقافية .
- سياسة الهجرة .
- سقوط الاتحاد السوفياتي وغياب بلورة عدو جديد .

معتبراً ان هذه العوامل اثرت سلباً في الهوية الامريكية التي يُحددها الكاتب هانتغتون ب : "الاثنية البريطانية"، "الديانة المسيحية"، "الثقافة الانكلوبرتستاننتية"، "العرق الابيض". ثمت سيناريوهات ثلاثة، كلها خطيرة تُطرح للمستقبل، والحل لها جميعاً يكمن بحسب الكاتب في "صراع الحضارات" الذي يتطور في اتجاهين راديكاليين: العودة الى الاصولية البروتستاننتية، وتأطير عدو جديد هو الاسلام . من هنا فإن نمو الحس

¹ -Samuel P.Huntington Who are You ?: The the challenges to Americas National identity (New York):Simon and Shuster 2004).

² - للمزيد انظر الحويك، حياة، الفضائيات الاخباريه العربية بين عولمتين جيوبولتيك وخطاب الفضائيات الاخبارية العربية، ط1، منتدى المعارف، بيروت، 2013، ص 162.

الديني المُتطرف على المستوى الدولي يُمكن ان يخدم هذين الهدفين معاً، تعميق الاصولية البروتستانتية وتفعيل، وربما تضخيم، العدو الجديد¹. وقد ساهم القهر والكبت للذان كانت تعانيهما الشعوب الاسلامية في العالم العربي واسيا في تسهيل ذلك، اضافة الى عوامل تاريخية وسوسيواقتصادية اخرى تساعد في تفعيل الكراهية: ذكريات الاستعمار واثارة المستمرة، مستوى الفقر وغياب العدالة الاجتماعية، البطالة، الفساد، الازلال والقمع الذي تعرض له الناس عبر قرون على يد الانظمة المدعومة من الغرب، نقص العقلانية والانفتاح الناجمين عن كل ذلك، واخيرا تراجع المدين القومي واليساري ما ترك فراغا لا تحتمله الطبيعة. كذلك يؤدي عاملان سايكولوجيان دورا في هذا التفعيل: مركز قيمة الكرامة في منظومة القيم العربية، وواقع ان الانسان الذي يقع في الياس يبحث عن الملجا في عالم ما ورائي ميثولوجي. كذلك يحرص هانتنتغتون على التاكيد ان كراهية الشعوب الاسلامية للولايات المتحدة لم تكن بسبب اسرائيل انما تجد منابعها في الكراهية والغيرة ازاء الثروة والثقافة الامريكيتين. ومن الملفت ان بنيامين نتنياهو قد طرح هذه الفكرة وتوسع في كتابه استئصال الارهاب الذي صدر في نيويورك عام 1995 وترجم الى الفرنسية تحت عنوان امن وسلام، وكذلك في الخطاب الذي القاه امام الكونجرس اثر احداث 11 ايلول / سبتمبر².

هنا تتطلع وسائل الاعلام، وخاصة المرئية المسموعة، بالدور الرئيس في ترسيخ حوار او صراع الحضارات، في تفعيل العداء للاسلام واعداء الاسلام للاخرين، وفي رسم صورة الاخر، ولنقل في ارساء عولمة اسلامية توازي

1- المرجع السابق، ص، 163.

2- الكتاب والخطاب، ترجمنا الى العربية ترجمة حياة الحويك: نشر الاول على حلقات في صحيفة الدستور الاردنية عام 1996، ثم اعيد نشره في صحيفة الوحدة الاردنية عام 2003، كما نشرت ترجمة الخطاب في صحيفة الدستور عام 2002.

العولمة الأمريكية، على انقاض الدولة القومية او حتى الخصوصية القومية. ذاك ان نشر نمط الحياه الأمريكية الذي يخدم اهداف الاستهلاك يؤدي في الوقت ذاته الى رفع مستوى الكراهية وبشكل ادق في رسم كل ما يعتبر دليلا على هذه الكراهية في تداع سيكولوجي لا عودة عنه . كما يساهم في ازاحة كل ما يعكس التبادل والحوار الى دائرة الظل. الا يتساءل المتلقي : كيف تبث الفضائيات التي تنتمي الى جهات قريبة من الامريكيين الصور الاكثر قسوة والرسائل والتصريحات الاكثر تطرفا واصولية من مثل رسائل وخطابات بن لادن، وتتبنى نبره بالغة العداء للامريكيين؟

قد تبدوا سياسة كهذه جذابة بالنسبه الى الجماهير غير الواعية والتي تشعر بالكثير من الكبت والظلم، والنتيجة انها تندفع اكثر في منطلق الصراع، الذي يشكل عندما يرتبط بلدين خطرا كبيرا داخل مجتمعاتنا نفسها، كما داخل كل مجتمع متعددج الاديان، متعدد الثقافات، كما هو حال معظم مجتمعات العالم. لا يغير في الامر شيئا ان تتابع الولايات المتحدة الأمريكية حوارها مع نخب عربية محدوده، بل ان ذلك يؤدي الى تعميق الفجوه داخل المجتمعات العربية نفسها¹.

لم يكن الاعلام الفرنسي بعيد عن كل مايجسد الكراهية وعدم التسامح تجاه الاسلام فيقدم للمواطن الفرنسي معلومات مبنية على خطاب عنصري يعامل معاملة الحقائق البديهية، بينما هي في الاصل كليشيهات تؤكد كل ما هو شاذ وناشر يغذي فكرة الكراهية تلك، وقد وفرت الاحداث والوقائع دلائل وبراهين تشرع لذلك التشويه والتخويف.

¹- انظر د الحويك، حياة، الفضائيات الاخباريه العربية بين عولمتين جيوبولتيك وخطاب الفضائيات الاخبارية العربية، ط1، منتدى المعارف، بيروت، 2013، ص 163، 164، 165.

فهذا كلود امبير، من اسبوعية لوبان الفرنسية، "يقرأ"، في احدى افتتاحياته، "كيف يمكننا معاقبة مجانين الله دون ان نثير الجماهير المضطربة في تقديسها الله؟. ان الاسلام لا يفصل بين الدين و الدنيوي، كما نحن نفعل انه يدفع الافراد و الشعوب الى الصلاة و الالتزام بقانون قراني يخنق العلمانية. فتعليمه الديني يجمع بين المدني والقانوني. و لنلاحظ غياب الديمقراطية عن المناطق التي يوجد فيها. ثم انه يميل الى الدعوة بالكلمة او السيف ان التأويل الفوضوي لقران ظهر، قبل 13 قرنا، (هكذا)، في الصحراء العربية، حيث يمكن لاي مسلم ان يجد ما يبحث عنه : فهناك من يجد فيه رسالة سلام ؛ و اخر الجهاد و شن الحرب المقدسة على الكفار. فلنفكر في غرابة هؤلاء العصريين اللذين يجوبون احياءنا الجامعية، وينتقلون من الحاسوب الى الصلاة، و يحضرون انفسهم بهدوء كطيارين مبتدئين للانتحار تعظيما لله! ان التعصب الاعمى يتعاظم في العالم الاسلامي بفضل انتشار البؤس. ولنتأمل عند هذا الحد الدائرة المغلقة: ان الاسلام يجد صعوبة في تقبل دور الفرد و يظل غير مرتاح للانتاج الرأسمالي، وهو بهذا الشكل يعمق البؤس، الذي يدفع بدوره الى الثورة وهذا الاخير تشجيع الارهاب، الذي يعظمه التطرف مضافا عليه هالة الشهادة .."¹

حيث لا تختلف الوسائط المرئية في شيء عن سابقتها سوى ان الدرامية في مقاربة "الاحداث الاسلامية" تبدو اكثر وضوحا، وان الاسلاموفوبيا والعنصرية توجه رؤيتها في كل ما يتعلق في الاسلام و المسلمين².

¹ Claude Imbert, Editorial. Le châtimeant, Le Point - N°1514, 21/11/2001. 4- <http://www.lepoint.fr/content/debats/article?id=57300>

² -Belkaïd, Akram, L'islamophobie, toujours et encore, Quotidien d'Oran, 29 mars 2008. <http://www.lequotidien-oran.com/?news=5101200>

فقد قامت القناة التلفزيونية الفرنسية الثالثة¹، خلال احدى حلقات برنامجها الشهير (..) والتي خصصتها "للاسلام بفرنسا"، بفبركة صور و ذلك باضافة لحي لبعض الشباب الفرنسي ذو الاصول المغاربية لجعل الصورة اكثر " واقعية" و لتأكيد " حقيقة زحف الاسلاميين " على الضواحي الفرنسية². اما القناة التلفزيونية الثانية، ففتتح مقدم اخبارها نشرتها الرئيسية " الثامنة مساء" يتحدث عن فتوى الامام الخميني بخصوص " ايات شيطانية "، سوى هذه العبارات : " مساء الخير. هذه المرة، الاسلام كله يعيش في غليان. فلم يحتج الامر الا لكتاب صغير كتبه سلمان رشدي، الكاتب البريطاني من اصل هندي، لنعي الفجوة الكبيرة التي تفصل بين عالمين : عالم الغربيين، عالمنا نحن، وعالم الاسلام، حيث يوجه دين متشدد مليار فرد" بعد دقائق من هذه المقدمة، يظهر على شاشة التلفزيون مجموعة من الشباب القانطين ب فال- فوري، وصفهم الصحفي ب"المسلمين"، قبل ان يشرع في تحفيزهم على تبني موقف الخميني. وهو ما سمح لمقدم النشرة بمواصلة حديثه قائلاً : " امام تنامي الطابع العدواني والمتعصب للاسلام، يجب على الغربيين ان يردوا..."³. هذا الموقف "الكاريكاتوري"، حسب عبارة تومس دالتومب، يحيل على فلسفية ماهوية اختزالية في الكثر من البرامج التلفزيونية اليوم⁴.

¹- وهي للعلم قناة عمومية، مثلها في ذلك مثل القناة الثانية، يتم تمويلها من طرف دافعي الضرائب الفرنسيين، بما ذلك في نسبة كبيرة من ذوي الأصول العربية، والمغاربية، والإفريقية. إذا، وهنا سخرية القدر، فهذه الفئة الأخيرة تساهم في تمويل هذه القناة، لتحصن صورة نمطية ذات حمولة سلبية جدا.

²-Quéau, Philippe, Le virtuel, <http://www.grepmp.org/conferences/Parcours-13-14/virtuel.htm>.

³ - ضمن امة كوم 20,heures,Antenne2,23fevrier 1989 -juornal de
(, مرجع سبق ذكره. www.oumma.com)

⁴- المرجع نفسة.

للاستفادة انظر: راجح، الصادق، تجليات خطاب الكراهية في الوسائط للعلامية الفرنسية: بحث في المصادر، كلية الاتصال، جامعة الشارقة، الشارقة، الامارات العربية المتحدة.

بناء على ما سبق نجد أن الفضاء الغربي ينتج خطابا اختصاريا وكريكاتوريا على الاسلام.

كما كان للممارسات الاعلامية، وخاصة ما يتعلق منها بالحصول على مصادر الاخبار الدولية، اشارت دراسات على انها تعتمد على فلسفة المعالجة الاخبارية في وسائلها، التي تضع في اعتباراتها المصلحة الوطنية للدولة الباثة، حيث اظهرت نتائج هذه الدراسات ان تأثير تغطية وسائل الاعلام البلجيكية لاحداث ثورة يناير في الموقف الرسمي للحكومة هناك، فكان الاعتماد الاكبر على المصادر الرسمية من المسؤولين و اعضاء الحكومة و مراسلي الصحف والقنوات اكثر من الاعتماد على شهود العيان من المواطنين العاديين او الناشطين او جماعات المعارضة او مواقع التواصل الاجتماعي و فيديوهات الهواة، ويعزي الباحثون ذلك الى رغبة الوسائل البلجيكية في نقل الصورة بالشكل الذي يتماشى مع سايسة الدولة تجاه ما يجري في مصر، خاصة و ان عددا من السائحين البلجيكين يأتون الى مصر و ان كانت نبرة المعالجة الاخبارية الدولية حول ما يحدث في مصر خلال فترة الاحتجاجات التي انتهت بمعزل الرئيس الاسبغ محمد حسني مبارك تتسم بقدر من الايجابية، كما اشار

Michiel و Micheal، من خلال توصيف ما حدث على انه صراع من اجل الديمقراطية انتهى بانتصار فئة المعارضة الساعية الى اقرار الحريات و الحقوق المدنية كما صورتهم معظم التغطيات الاخبارية الغربية. فإن مجموعة من الدراسات و البحوث التي اجريت حول تناول الشؤون المصرية في وسائل الاعلام الدولية خلال السنوات القليلة التي اعقت ثورة يناير قد كشفت عن الاتجاه السلبي للمعالجة الاخبارية تجاه ما يحدث في مصر الى

جانب تأثر المعالجات في السياق الثقافي و المواقف السياسية في الدول التابعة لها وسائل الاعلام¹.

صناعة الكراهية :

في ضوء القراءات والدراسات في الكراهية،بمختلف اطيافها وان كانت موجهه من الغرب الى الشرق (أو بمساعدة الشرق للغرب) في افتعالها أو تاجيجها ؛ نجد أن هناك صورة تضخم في صناعة الكراهية للعرب والمسلمين خاصة من جانب قوى ارهابية سريعة نشيطة تلبسهم لباس التطرف،والارهاب،والانتهازية والاقصاء.....،

وأكد على ذلك جميل مطر يقول : "اخشى أن تترك الكراهية تحتكرها .اللة وجماعات نشر الكراهية، ففاجا بأن الكراهية الامريكية للعرب والمسلمين صارت "صناعة" هائلة مستقلة بذاتها ومغذية لذاتها".² (وأن هناك مؤشرات و خلفيات ومصادر ترشح هذه الصناعة للتنمية والتفوق اذا لم تتوقف حملة الكراهية على حد تعبيره، وان لم تشترك قوى العقل الامريكي و خارجها لاجل انقاذ هذه الحملة و ازالة اسبابها، سنجد سيلا من المنتجات الاعلامية و الثقافية من افلام و مسلسلات وكتب تزيد نيران الكراهية ضد العرب و المسلمين اشتعالا .

ويضيف بان مذكرة الستين مثقفا امريكي الشهيرة عن مبررات الحرب ضد الارهاب و عن الاسلام كعقيدة. ومحاولات مثقفين من اليهود الامريكيين

¹- رسالة دكتوراه معالجة الاحداث والقضايا المصرية في قناتي البي بي سي البريطانية و السي ان ان الامريكية , خالد جمال عبود , جامعة القاهرة كلية الاعلام قسم الاذاعة والتلفزيون 2017 ص24.

²- انظر : -مطر،جميل،صناعة الكراهية في العلاقات العربية-الامريكيةمركز دراسات الوحدة العربية،2004،ط2،ص263-287.

جميل مطر مدير المركز العربي لبحوث التنمية والمستقبل ،ومفكر عربي بارز.

وقف الدعم الفدرالي المقدم لمراكز و دراسات الشرق الاوسط في امريكا، وايقاف المنح الدراسية لطلبة العرب و المسلمين، والحملة العنصرية الداعية الى فصل كل اساتذة الشرق الاوسط او ايقاتهم لانهم لم يحذروا الحكومة الامريكية من حجم الكراهية العربية لامريكا، تتنافس جماعات الشرق فتدفع الغرب الى ردة فعل اعنف يزيد الكراهية عند الراي العام العربي و الغربي على حد سواء وستحتاج هذه الاعمال الشريرة الى مصانع وترسانة وتجارة وتهريب سلاح. وسوف تنشط مصارف ومصادر لتمويل هذه الصناعة الجديدة بدعم نشر الكتب والصحف والدوريات التي ستخصص لحرب الكراهية او تنغمس فيها. وفي نفس الوقت تنشط جماعات مثقفين لتعقد ندوات ومؤتمرات ومحاضرات تحت عنوان تحسين الصورة وفهم الاخر وتلاقح الحضارات وحوار الاديان. وقد تقوم في نفس الوقت حركات اصلاح ديني في المجتمعات الاسلامية تمولها الولايات المتحدة و قوة غربية، و تنشأ في مواجهتها جماعات اخرى لعرقلة نشاطها. فتنشب الحرب الاهلية الاسلامية كصناعة المستقبل كما يبدو. ويوضح مطر خشيته من ان تنتهز بعض الحكومات العربية و الاسلامية حالة الفزع الامريكي، فتتحالف، عن قصد او عن جهل، مع آلة الكراهية. الامريكية وان ينتهز المتهورون او المفزوعون الفرصة فيقدمون على تضخيم قوة الاسلاميين الناشطين في بلادهم او في بلاد اخرى على امل ان يحظوا برضاء اكبر من واشنطن او بسكوتها عن اخطاءهم بأمر شتى، مما يساهم في زيادة التضخيم الامريكي لقوة عدو لا يرى بالعين المجردة، و زيادة في التضخيم العربي لمعارضة ضعيفة و لباسها لباس التطرف.

مستشهدا بمقابلة لدان راذر (Dan Rather) المعلق المعروف و المسؤول عن صنع الراي و الصورة عن الاخر في احدى قنوات التلفزيون الامريكي، ان شعوب الشرق الاوسط - و يقصد العرب و المسلمين طبعا - يرون

انفسهم الخاسرين الوحيديين في هذا العالم. انهم يكرهوننا : كأفراد و شعوب و يكرهون ما نعتقد فيه". الكثير مثل دان راذر نشروا صورا و تحدثوا عن صبية من العرب يرقصون مبتهجين عندما سمعوا باصطدام الطائرتين ببرجي مركز التجارة العالمي في نيويورك . و ينسى راذر و كل من استخدم هذه القصة لنشر الكراهية انه منذ عشر سنوات كانت محطة السي . ان . ان . الفضائية الامريكية تبث صور قصف المساكن و المدارس في بغداد و معها صور الامريكين في نيويورك و غيرها مبتهجين بهذا القصف و التدمير و القتل . و بهذا يكشف الغرض السياسي من وراء حملة التشهير بالعرب و تعميق الكراهية لهم بهذا الربط العميق في عدد من الكتابات بين موقف العرب وموقف النازيين او غيرهم من " المكروهين" في امريكا، انهم يعتمدون الربط بين الاسلام و المسلمين و اي "مكروهات" تقليدية ثابتة في العقل السياسي والثقافي الامريكي ..

خطاب الكراهية وحوار الاديان :

من الناحية النظرية و المبدئية يمثل حوار الاديان المدخل الاسلام لتتجب سوء الفهم المتبادل بين اتباع الديانات المختلفة، سواء تعلق الامر بالاسلام او المسيحية او اليهودية او البوذية وغيرها، و العلاقة بين اتباع هذه الديانات كانت على امتداد التاريخ القديم والمعاصر، علاقة صراع فكري وايدولوجي، و صراع مادي عتيق تشهد عليه الحروب الكثيرة، كالحروب الصليبية وغيرها . و في هذا الاطار انعقدت مؤتمرات كثيرة بين المسيحيين والمسلمين بحضور ممثلين كبار لمؤسسات دينية في الثقافتين، تنتهي بالغالب بتوصيات واعلانات تعبر عن حسن نوايا لكن لا تتخذ متابعة و لا تأثيرا في الواقع و من ثم نعتقد ان ما يسمى بالحوار بين الاديان انما هو حوار بين مجموعة النخب، قد تكون صادقة في توجهها لكنها عاجزة عن الفعل في الواقع و التأثير فيه، ما يزيد الامر هشاشة ان بعض الرموز

الدينية ذات السيط العالمي لا تؤمن في الحقيقة بمبدأ الحوار والقبول بالاختلاف الديني، لا في نطاق ملتها ولا في نطاق الملة المختلفة، ولا يمكن ان ننسى ذلك التصريح المسيء للاسلام تاريخيا وعقيدة الذي صدر عن اعلى سلطة كنيسية في العالم (بنديكت السادس عشر) حينما وصف الاسلام بأبشع النعوت و الاوصاف . و الحقيقة ان هذه التصريحات التي لم ترد في اطار ندوة صحفية او برنامج تلفزيوني و انما وردت في اطار محاضرة علمية، تكشف عن العقل الباطن للعالم المسيحي و رجل الدين المسيحي في نظرتة للاسلام وربما لبقية الاديان، و لا نظن ان الامر يختلف في الجوهر عن نظرة علماء المسلمين التقليديين تجاه المسيحية، او نظرة علماء اليهودية تجاه الاسلام و المسيحية (التي يعتبرونها هرطقة ولا يعترفون بكونها ديانة جديدة)

ورغم اتساع دائرة الاحاديث عن حوار الاديان، وتفاعل الحضارات، وقيم التسامح وقبول الاخر، باعتبارها تمثل وعيا انسانيا متقدما، الا ان الصورة الذهنية القديمة ما زالت تؤطر رؤى و تصورات الافراد والمؤسسات. وصناعة الكراهية في تزايد ، ولا يختلف الامر سوى ان تعلق بالشرق او الغرب فكلاهما سيان في مقاربتة للاخر، فهذا الاخر ليس الا تجسيدا للجحيم بعبارة جون بول سارتر¹، فطبيعة الخطاب الاعلامي الغربي و تحديدا الفرنسي، حول الاخر المسلم و العربي. هل هو خطاب عقلاني يتكئ على عدة معرفية في معرفة هذا الاخر؟ ام انه يميل الى اختزاله في صور ذهنية سلبية لا تجد مرجعياتها في الواقع و التاريخ؟ ام انها ثقافة اقضاء و كراهية، تساهم، عبر اليات اشتغالها ابتداء من التصورات وصولا

¹ - Sartre, Jean-Paul, L'enfer c'est les autres.

http://www.philo5.com/Les%20philosophes%20Textes/Sartre_L'EnferC'EstLesAutres.htm ; http://en.wikipedia.org/wiki/Jean-Paul_Sartre

الى الوعاء اللغوي، في زيادة كثافة الحواجز النفسية و توسيع مساحة الكراهية و الاسلاموفوبيا¹؛ تساؤلات حاول الاجابة عليها د.الراجح حيث تميل الصور و الوحدات الذهنية و الافكار المسبقة لدى الغربيين فيما يتعلق بالاسلام و المسلمين و العرب الى كونها ذات طبيعة دينية اقصائية بحتة، كما تؤكد ذلك استطلاعات الرأي، ينظر اليه على انه نظام شمولي، اساسه التطرف، معادي للديمقراطية، يدعو الى ممارسة غير انسانية، دين الحرب المقدسة و تعدد الزوجات و بتر اعضاء السارق و رجم الزاني و الارهاب، الخ².

¹حول هذا المفهوم، أنظر: مرزوقي، مؤنس، الإسلاموفوبيا : المفهوم وأبعاده المخفية. للخروج من أيديولوجيا الضحية وعقدة المؤامرة، الاربعاء 12 كانون الأول (ديسمبر) 2007.

؛ <http://moncefmarzouki.net/spip.php?article172>

FAIR (Forum Against Islamophobia and Racism), Factsheets, Islamophobia reports and useful resources, <http://www.fairuk.org/useful.htm>

²نظر، مثلا (وهي عينة ليست حصرية):

The Pew Research Center for the People and the Press, Views of Islam Remain Sharply Divided Plurality Sees Islam as More Likely to Encourage Violence, September 9, 2004. <http://people-press.org/commentary/display.php3?AnalysisID=96> ; Council on American-Islamic Relations. Research Center. American Public Opinion about Islam and Muslims. 2006. www.cair.com/Portals/0/pdf/american_public_opinion_on_muslims_islam_2006.pdf ; L'islam imaginaire. La construction médiatique de l'islamophobie en France, 1975-2005. jeudi 13 octobre 2005. http://www.oumma.com/article.php3?id_article=1712

ان هذه الرؤية التبسيطية هي نتاج تراكمات تاريخية كبيرة، بدت مع العصور الوسطى في رؤيتها للاسلام و المسلمين و التي تشكل الى حد الساعة مصدرا في لخيال جامع تجلت فيه اللاعقلانية في كل صورها. واول مظاهر هذه الرؤية القروسطية (نسبة الى القرون الوسطى) التي يعبر عنها حاليا بصيغ لغوية جديدة، الصفات و الاسماء التي اطلقت على المسلمين: "sarrasins"، "Agrenes"، "Ismaeliens"، "Sarracenus") شرقيون، هاجريون، "نسبة الى هاجر"، اسماعليون، "نسبة الى اسماعيل، "سراقون"، الخ) . و هم ايضا " امة اللؤم والخداع"، "شعب هدام ومدمر"، "اناس قبضي المنظر"، " برابرة" ¹، الخ . كل هذه التسميات و الصفات تعطينا فكرة عن طبيعة الصور القروسطية عن الاسلام او ما يسميه البعض " الوعي اللاهوتي بالاسلام" ². وهذه الصورة هي من انتاج المؤسسة الدينية وعلى رأسها البابا. فالكنيسة اظهرت الاسلام والمسلمين بمنظر " الكارثة الطبيعية المدمرة"، (والعبارة موجودة في احدى الرسائل البابوية) . فالبابا جون الثامن (نهاية القرن التاسع للميلاد)، يصف، في رسالة له الى الملك شارلوشوف، المسلمين بهذه العبارات : " ان الدمار الذي الحقه المسلمون، اللذين هبطوا على الارض، يحتاج لوصفه الى لغات تكون بقدر عدد اوراق

¹ *Dagron, Chantal & Kacimi, Mohamed, Arabe, vous avez dit arabe ? 25 siècles de regards occidentaux sur les Arabes, Ed., Ballard, Paris, 1990, p. 49.*

- مُشار له لدى الربحي، صادق، تجليات خطاب الكراهية في الوسائط الاعلامية الفرنسية : بحث في المصادر، كلية الاتصال، جامعة الشارقة، الامارات العربية المتحدة، ص 7.

² أنظر: قانصو، وجيه، نظرة الغرب التاريخية إلى الإسلام ... ودور المسلمين في بلورتها. صحيفة الحياة،

2 فبراير 2008.

اشجار الميلاد التي اجتاحتها " ¹. كما ان الرسول (ص) لم يسلم من القرح والذم وألصقت به شتى انواع الصفات التي لا يمكن ان نجد لها تبريرا الا في طبيعة العصور نفسها وطرائق تفكيرها و نظرتها الى الاخر المختلف. فقد قدم على انه "الدجال"، و اعتبر صورة عكسية للمسيح. كما صورته بعض الكتابات الاخرى على انه راهب مغضوب عليه " ايروس الجديد " ².

اما فلسفة الانوار كركن اساسي لمؤسس للفكر الغربي و مرجعية يعتز فيها الفرنسيون خاصة، و هي رغم اسبقيتها و فضلها في اخراج الغرب من قبضة اللاهوت و تحجره، لم تستطع التخلص تماما من العقلية اللاهوتية الاقصائية، خاصة فيما يتعلق بالاسلام و المسلمين. فقد ظلت حبيسة رؤية براغماتية طبعها الابهام و التذبذب، فهناك تنوع من الثنائية في الخطاب ميز فلاسفة الانوار : مدح و ذم، انبهار و سخرية، كل هذا نجده في الكتابات الواحدة، ففولتير مثلا، الذي يعتبر رائدا و رمزا من رموز هذه الفلسفة يمثل قمة التناقض و الابهام ففي كتابه "Catechisme de l'honnête homme"، كتب ان الاسلام " اروع دين جاء من الاله" . و يؤكد في كتاب اخر على ان النبوغ العربي و انجازاته الثقافية قد تمت تحت راية الاسلام و يضحد فكرة ان يكون الاسلام قد انتشر بالسيف، و هو امر كان

<http://www.daralhayat.com/classics/02-2008/Item-20080201-d59c6944-c0a8-10ed-01dd-6f82e31891f1/story.html>.

¹ Senac, Philippe, L'Image de l'Autre : histoire de l'Occident médiéval face à l'Islam, Ed., Flammarion, Paris, 1983, p.22.

-مُشار له لدى الراحي، صادق، مرجع سابق، ص 7.

² Caspard, Robert, *Pour un regard chrétien sur l'Islam*, Ed., du Centurion, Paris, 1981, p. 182..

- مُشار له لدى الراحي، صادق، ص 8.

منتشرا ولا يزال في الغرب هذه عينة من اراء فولتير المادح و المعجب بالاسلام الى حد المبالغة احيانا، فما هي اراء فولتير الاخر؟ وهو فولتير الذي كتب " التعصب او محمد الرسول " (la fanatisme ou mohammaet le prophet)، المهدي الى البابا، و الذي حول الى مسرحية تم عرضها في الكوميديا الفرنسية المشهورة حيث نالت نجاحا كبيرا و قد تجلى كرهه للاسلام في قدح شخص الرسول. فقد اعتبره " متمردا"، " خائنا"، و "مجرما"، ولم " يكون امة الا من اجل الصلاة و التكاثر و القتال"، و يصف القران، و هو لا يعترف بريانية مرجعيته، في نفس الكتاب الذي يمدح فيه الاسلام، بانه " جملة من التناقضات، و الغرائب، و به جهل كبير". و نجد في باقي كتبه كثيرا من هذه الاراء القادحة. و نجد الافكار و المأخذ نفسها عن الاسلام عند معظم كتاب هذه المرحلة التاريخية، فكندورسي (Condorcet) مثلا، كتب واصفا الاسلام: " بالنظر الى كل الانظمة السياسية و الدينية التي يريخ تحتها الجنس البشري، فان النظام الاسلامي فهو اكثر هذه النظم التي لا تترك مجالا للحرية".

وجود هذه التناقضات والمفارقات من المجتمع الغربي وما تضمنه من كراهية للاخر (المسلم) من خلال مؤسساته الاعلامية والسياسية، والفكرية، او المجتمعية، او اتهاماتهم بكره العرب لهم، يلزمنا بالرد على هذه الاتهامات الظالمة، لاسباب مختلفة ذكر بعض منها الاستاذ احمد يوسف احمد حيث قال:

ان احدهما يتعلق بهويتنا ومدى اعتزازنا بها، والثاني يتعلق بمصالحنا الحيوية في الساحة العالمية. ومن منطلق فهم مؤداه اننا نعيش في نظام عالمي يتسم بمستوى عال من الاعتماد المتبادل بين وحداته، ومن ثم فان سيادة السمة الصراعية على التفاعل بين هذه الوحدات سوف يفضي الى تكلفه هائلة بالنسبة اليها جميعا وان بدرجات متفاوتة. لذلك فمن الضروري ان تكون

العلاقات بين هذه الاطراف على اقصى درجة من الوضوح والعقلانية،حيث ان هناك اعتبارات موضوعية افضت الى صدام بين المشروع الامريكي لقيادة القيادة العالم وبين المشروع العربي،أو بين ما هو عالمي وما هو اقليمي¹.

ويؤيدهم بذلك محفوظ ويوضح بان المجال الاسلامي المعاصر يعيش محنة الاخر. (الاخر المختلف) فالافكار و الايدولوجيات التي تلغي الاخر و لا تعترف بحقوقه، و تحمل على معالجة خلافاتها مع الاخرين عن طريق استخدام القوى و العنف و هذه المشروعات السياسية التي سادت في المجال العربي و الاسلامي باختلاف ايدولوجياتها قادت هذه المشروعات و ساهمت بشكل او باخر في نشوء ظاهرة العدوان و العنف و التطرف حيث ان العلاقة بين الثقافة التي تبث الكراهية بين الانسان لدواعي ايدولوجية او سياسية، و بين السلوك العدواني الذي يستهدف تدمير الاخر و الغاءه هي علاقة السبب بالنتيجة، فلا يمكن لثقافة الكراهية و الالغاء ان تنتج واقع المحبة و التسامح بل تنتج واقعا من طبيعتها، و هو العدوان بكل صورته. فالسلوك العدواني هو عبارة عن فكرة بالعقل و غريزة بالنفس و ممارسة تدميرية و الغائية في المواقع و الموقف و الاختلاف الايدولوجي او السياسي او الثقافي، ليس مبررا لانتهاك حقوق الاخرين و الرؤية القرانية تؤكد ذلك في الجانب الايجابي الذي يدفع الانسان الى التواصل و التعارف، حيث ان الاختلاف بكل مستوياته يجب ان يقود اليها . اذ يقول تبارك و تعالى : (يا ايها الناس انا خلقناكم من ذكر و انثى وجعلناكم شعوبا وقبائل لتعارفوا ان اكرمكم عند الله اتقاكم ان الله عليم خبير) {الحجرات: 13} . كما تؤكد الايات الكريمة على اسلوب الحسنة و الموضوعية التي تضيف الصورة بين

¹- احمد يوسف احمد واخرون ،صناعة الكراهية في العلاقات العربية الامريكية ،مركز دراسات الوحدة العربية ط2نبيروت ،2014،ص10-11.

المواقف و تجمع العقول و القلوب على قاعدة فكرية ايجابية و يقول عز و جل : (ومن احسن قولاً ممن دعا الى الله و عمل صالحاً و قال انني من المسلمين * و لا تستوي ادفع بالتي هي احسن فإذا الذي بينك و بينه عداوة كأنه ولي حميم) { ... } فعندما يختلف الناس تتعقد المواقف .

ان وأد ثقافة الكراهية من مجتمعاتنا و فضاءنا الوطني، بحاجة الى اعادة الاعتبار الى الآخر وجوداً و رأياً و مشاعراً . حيث ان هذه الظروف تطلب الانعتاق عن الجمود و التعصب و الانانية الفاتلة . حيث يوضح محمود محفوظ على وجود حق الاختلاف الذي يتمثل حسب اعتقاده بالايمان العميق و قيم الحرية، التي من لوازمها صيانة الاختلاف فلا يمكن ان يدعي الانسان بانه يؤمن بالحرية ما لم يؤمن بحق الاختلاف . و تنظيم هذه المسألة يحتاج الى وجود منظومة قانونية متكاملة، توضح الحدود فسيادة القانون ضماناً للعدالة .

و يشير محفوظ في مفهوم المقدس و الحرية، انه عندما تثار في فضاءنا العربي و الاسلامي، مجموعة من القضايا و الممارسات التي تستفز الناس . و من بين هذه القضايا من معها باسم الحرية و من ضدها باسم المدافع عن المقدس و الثوابت و يستشهد بذلك قضية الفيلم الكرتوني (برسي بوليس) الذي تم بثه في التلفزيون التونسي، الذي تعرض للذات الالهية ...، مما اجج النفوس وانزل العديدين الى الشوارع منددين بالتلفزيون والذين سمحوا ببثه و غيرهم من المؤسسات الفكرية والمدنية والحقوقية التي أيدت التلفزيون الذي مارس حريته ومقابل هذه الاطراف هنالك اطراف ترى ان الحرية هي قيمة من مجموعة قيم ومثل عليا، ولا يمكن عزل قيمة الحرية بمعزل عن المنظومة القيمية الكاملة التي تحدد بعض الحدود والضوابط. و يؤكد محفوظ على انه يجب بذل مجهود اكبر على اعمال العقل والفكر لبناء تصور متكامل لطبيعة العلاقة بين المقدس والحرية ص32، حيث ان

الحرية ليست ثقلًا من الاخلاق و ليست تشريعًا للاساءة وليست وسيلة لهدم الثوابت والمقدسات، انما هي ممارسة عقلية وتغذية، تستهدف تظهير الحقائق، ومنع قمع السؤال مما كان موضوعه . و في هذا السياق الذي تؤكد الالية الكريمة فيقول تبارك وتعالى : (ادعوا الى سبيل ربك بالحكمة و الموعظة الحسنة وجادلهم بالتي هي احسن) {النحل:125} هي دعوة قرآنية تخاطب كل مجال من مجالات الصراع في الحياة بكل علاقة من علاقات الانسان بأخيه الانسان في مجالات الصراع ص36 محمد محفوظ، فالقوة و العنف لا تتسجم مع طبيعة الرسالة الاسلامية التي ينعنها الغرب بوسائله الاعلامية وغيرها، بالتخلف والعنف والتطرف، بل هي رسالة لا تتسم بممارسة تبليغ بروج السيطرة والاستعلاء بدليل قوله تعالى : (فذكر انما انت مذكر ليست عليهم بمسيطر) {الغاشية:21-22} وبناء على ما سبق حسب رأي محفوظ يتطلب العناية والالتزام للحد من الكراهية بين ابناء الوطن الواحد امور عديدة منها :

- ضرورة تجريم كل اشكال الكراهية والحد بين ابناء الوطن الواحد المجتمع الواحد
- ان تعنتي وسائل الاعلام والتثقيف والتوعية بتكثيف خطابها الثقافي الاعلامي، لقيمة الحرية المتزنة والعدالة بحيث يصبح جزءا من النسيج الاجتماعي، ان المؤسسات والمعاهد والشخصيات الدينية في المجتمع مسؤولة عن اشاعة وتعميق متطلبات التسامح في محاربة الكراهية في واقعنا الاجتماعي ورفع الغطاء الشرعي عنها ويؤكد ان المجتمعات التي تتمكن من صيانة العلاقة بين الحرية والعدالة، تنعم بالديمقراطية والعدالة الاجتماعية والاستقرار

السياسي، و تستطيع معالجة والتصدي للاتهامات المتطرفة والكرهية الموجهة لها¹.

أثر الاستشراق في صناعة الكراهية:

لقد خضعت الكثير من كتابات الاستشراق للدراسة والنقد من بعض المفكرين المسلمين والعرب وبعض الغربيين أنفسهم. ما قام به إدوارد سعيد في كتاب "الاستشراق"². فالباحث ينفي عن المشروع الاستشراقي أية علمية، ويعتبره مؤسس لنظام إيديولوجي، وهو عنصري في مقارنته للإسلام، والكتابات الاستشراقية في مجملها كما يؤكد المفكر الأمريكي الفلسطيني تعتبر الشرقيين، إشارة الى الإسلام والعرب، متخلفين ذهنياً، وغير متحضرين، وخاملين تتحكم بهم عيوب فطرية تمنعهم من التطوع وتجعل من حركتهم مراوحة في المكان نفسه. ويخلص الكاتب الى أن الاستشراق "فشل إنساني وأكاديمي في نفس الوقت".³ أما الواقدي⁴ فيرى في الاستشراق خطاباً إيديولوجياً لم يستطع التخلص من إثنيتة الغربية وتحقيق "القطيعة الإبستيمولوجية" مع عقلية الإقصاء. كما نجد نفس النقد اللاذع عند كل من المفكرين المغاربة، كاتب⁵ وعبد الله العروي. هذا الأخير اعتبر أن الاستشراق هو عملية إعادة إنتاج للقوالب الذهنية والكلشيهات الغربية المشوهة والتبسيطية حول الإسلام⁶. أما محمد أركون فيؤكد على أن

¹ - محمد محفوظ محمد ، ضد الكراهية ، اصدار المركز الاسلامي الثقافي ، لبنان - حارة حريك ، ط1 2012 ص 40

² Said, Edward, L'orientalisme. L'Orient crée par l'Occident, Ed., du Seuil, Paris, 1980.

³ المرجع نفسه، ص. 353.

⁴ المرجع نفسه.

⁵ المرجع نفسه.

⁶ Laroui, Abdallah, Islam et modernité, Ed., la Découverte, Paris, 1987.

الاستشراق ذي المقاربة الوصفية قد عجز عن أن يتمثل تعددية الممارسات داخل الحضارة الإسلامية والعربية بتركيزه على بعض الجوانب تركيزاً استخدامياً يبتعد عن المعايير العلمية والموضوعية¹.

أما في المشرق العربي، فقد تعرضت الكتابات الإستشراقية لنقد لاذع وراديكالي أحياناً. فحسن حنفي يعتبرها نتاج ثقافة غربية استعمارية ذات صبغة إيديولوجية بحتة، وهي تعبير عن الإثنية الأوروبية حيث تسود التسلطية وحب الهيمنة². ويعتبر المفكر السوري الطيب تزيني، الذي يمثل موقفاً وسطياً، أنه لا يمكن وضع كل الاستشراق تحت نفس العباءة، ويقسم المستشرقين إلى قسمين: استعماريين ومتعالين، وإنسانيين منفتحين على الثقافة الإسلامية والعربية³.

كما يحتاج موضوع الاستشراق إلى بحث يبين فيه مدى إسهام المستشرقين في صناعة الكراهية داخل الثقافة الواحدة، على حد قول د. علي النملة . كما أن هنالك عدد كبير من الدراسات النقدية للاستشراق، إلى أنه يحتاج إلى تركيز أكثر في مدى الإسهام الاستشراقي في صناعة الكراهية، ليس من منطلق وضع الفرضية ثم البحث عن مؤيداتها، كما في بعض الدراسات لكن من منطلق تحليل الواقع الاستشراقي في مجال صناعة الكراهية وصولاً إلى الحق في الموضوعية العلمية المطلوبة، وهذا يعني أن يكون هناك احتمال وجود طرفين متناقضين بين المستشرقين فأحدهما يعمل على التجسير بين الثقافات، و الآخر على افتعال الكراهية بين الثقافات على حد تعبير

¹Arkoun, Mohammed, *Ouvertures sur l'Islam*, Ed., Jacques Grancher, Paris, 1989, p. 146.

²Hanafi, Hassan, «De l'orientalisme à l'occidentalisme», *Peuples méditerranéens*, N°50, janvier-mars 1990.

³ أنظر :

ولكون الاستشراق في مجمله عونا على بسط الهيمنة الغربية بأشكالها المختلفة على العالم الاخر غير الغربي بما فيه العالم الاسلامي، ف جاء معظم انتاجه المعرفي متسما بالتعالوي على المدروسين بلهجة الرقي و التفوق الذهني عليهم . انه ذلك الشعور الواعي او غير الواعي بالتفوق و الميل الى الهيمنة، كما يقول محمد الدغمي (لقد عبر هذا الموقف الغربي الفوقي عن نظرة دونية للماضي العربي الاسلامي من خلال الشعور بحرية استثمار تاريخنا، ليس لخدمة العرب و المسلمين، بل لمباشرة مشاكل غربية للاستجابة لمعضلات محلية لا تمت بأي صلة للعرب او للاسلام. و بهذا صادر الفكر الاستشراقي تاريخنا، (تاريخ الاخر)، لصالح ثقافته و حضارته، مؤسسا هذا المتفوق المتعالوي على شعور قوي بأن التاريخ انما يتطور على نحو خطي و خطي حيث تدفع حضارات و خبرات جميع الامم الذروة النهائية لتاريخ العالم . تلك الذروة المتمثلة في الحضارة الغربية)¹.

كما يؤيد هذا التوجه مقولة ادوارد سعيد في ان الغرب يتخيل الشرق كما يريده ان يكون، فيرسم عنه صورة من مخيلته، و يبني على هذه الصورة . نظراته محكمة على هذا العالم الساحر².

وعند الحديث عن الاستشراق السياسي الذي يقوده، مفهوم المصالح، يبرز الاستشراق المتصهين، سواء كانت هذه الصهينة بين مستشرقين يهود، ام بين مستشرقين متصهينين غير يهود قد تعاطفوا مع الحركة الصهيونية ؛ بفعل التأثير السياسي او التصيري، و المذهب او لا سيما لامذهب

¹ انظر: كوامن الرغبة في تأنيث الشرق، ص213-214، في محمد الدغمي .
الاستشراق: الاستجابة الثقافية الغربية للتاريخ العربي الاسلامي، بيروت، مركز دراسات الوحدة العربية، 2006، ص246.

² ادوارد سعيد : الاستشراق : المفاهيم الغربية للشرق- ترجمة محمد عناني، القاهرة رؤية، 2006م . ص19.

البروتستانتية بين المسيحيين، الذي يكاد يكون ناصرا قويا لليهودية، بل ربما قد يكون سعى الى تهويد المسيحية و العودة بمصدرها الى العهد القديم (التوراة)، و ليس العهد الجديد (الانجيل) .¹ و تضيف هبة رؤوف عزت : " ان معرفة الصورة الكاملة و المركبة و الديناميكية للتيارات الاصولية المتطرفة التي تؤثر على السياسة الامريكية و تدعم المنظور التوسعي و التطرف المتسربل بخطاب مسيحي، لا يجب ان تصرفنا عن الوعي ومعرفة الخرائط المقابلة للكنائس المسيحية المعتدلة التي تدعم السلام و ترفض التطرف والحرب وتشارك في أنشطة المجتمع المدني العالمي كافة من اجل عالم افضل " ².

وفي ضوء التوكيد على وجود مستشرقين كان لهم اثر واضح وملموس في صناعة الكراهية يقول

جون ال.اسبوزيتو :ان التصور عن الاسلام بصفته خطرا كامنا على الغرب المسيحي، وقوة رجعية،وبالتالي مصدرا لتخلف المسلمين وانحطاطهم،هيمنة على وجهة نظر العالمية المتمثلة بالاستعمار الاوروبي، فوفر بذلك مصوغا منطقيًا جاهزا ل (التاج والصليب).

واصبح المسؤولون الاستعماريون والبعثات التبشيرية المسيحية جند المشاة للتوسع الاوروبي والهيمنة الامبراطورية على العالم الاسلامي؛ تحت البريطانيين عن "عبء الرجل الابيض "

والفرنسيون عن "بعثتهم التبشيرية في التمدن". فمع انتقال ميزان القوى والزعامة من العالم الاسلامي الى أوربية،نظر الى العصرنة ليس بصفقتها

¹ انظر :ريجينا الشريف: الصهيونية غير اليهودية: جذورها في التاريخ الغربي- ترجمة احمدعبدالله عبد العزيز , الكويت , المجلس الوطني للثقافة و الفنون و الاداب , 1985م , (سلسلة عالم المعرفة , 96).

² انظر:كامبيري بلاكير , محررة : اصول التطرف: اليمين المسيحي في امريكا/ترجمة هبة رؤوف و تامر عبدالوهاب , القاهرة , مكتبة الشروق الدولية , 2006م.ص12.

نتيجة للاوضاع التي ولده حركة التنوير والثورة الصناعية وحسب، بل للتفوق المتاصل بالمسيحية بصفتها ديناً وثقافة¹.

كما يحذر موريس بوكي من أن يسري هذا التأثير بين الطلبة المسلمين الذين يدرسون في الغرب، يقول: "كانت البلاد المسيحية، في تلك الفترة من القرون الوسطى، في ركود وتزمت مطلقاً، توقف البحث العلمي، ليس بسبب التوراة والانجيل وإنما، وعلى أن نكرر ذلك، بأيدي هؤلاء الذين كانوا يدعون أنهم خدام التوراة والانجيل. وبعد عصر النهضة في أوروبا كان رد الفعل الطبيعي أن يأخذ العلماء بثأرهم من منافس الأمامس. وهذا الأثر مستمر حتى اليوم لدرجة أن التحدث حالياً في الغرب عن الله في الأوساط العلمية يعتبر - فعلاً - علامة الرغبة في التفرد. ولهذا الموقف تأثيراً سيئاً على عقول الشابة (والمسلمة منها أيضاً) التي تتلقى تعليمنا الجامعي"².

كما أن بعض الباحثين العرب يرى أن "الإعلام هو وسيلة تسويق فكري من الطراز الأول"، مشيراً إلى أن "بلدية أبو ظبي وحدها تمكنت من استخدام سيارات التاكسي في نيويورك لنشر رسومات تشجع السياحة هناك وهذه خطوة رائدة في استخدام وسيلة إعلامية لدى الأخر للتأثير عليه نحو تحقيق هدف معين وهو جذب السائحين إلى مدينة أبو ظبي. والسؤال هو لماذا يغيب هذا التفكير الخلاق في قضايانا القومية ولماذا لا نبدع ذلك لنشر الحقيقة المغيبة أما الرأي العام الغربي وبكل الوسائل الممكنة. الصباح عدنان

ويوضح د.الرابح أن للتخفيف من ظاهرة كراهية الأخر يجب ضرورة عقلنة بعض ممارسات من ينتمون إلى الفضاء الإسلامي والعربي، وترشيد بعض القراءات الدينية الجانحة، وأن تكون هناك استراتيجية كاملة تتخذ من

¹ انظر: جون سبوزيتو: الخطر الإسلامي بين الوهم والواقع، المرجع السابق، ص 61-62.
² موريس بوكي: دراسة الكتب المقدسة في ضوء المعارف الحديثة، القاهرة، دار المعارف، 1978م ص 141.

الوسائط الاعلامية نفسها اداة لمخاطبة الاخر وتسويق النفس بطريقة ناجعة، كما اكد ان استثمار الفكر في مقارعة صناعة الكراهية هو خيار استراتيجي بدل عقلية التحريم ونحن عند المراهنة على الفكر واستثمار المعرفة في تسويق صورة ايجابية له. فقدرتة على تسويق نفسه مرهونة باستثماراته الفكرية. حيث يمكن في هذا الشأن تحويل الاستثمار الفكري والمعرفي الى اليات عملية لترشيد صورة هذا العالم في مخيال الاخر الغربي و خطاباته .

وبالاتفاق مع ما توصلت اليه بعض الدراسات العلمية الجادة وما اوصى به كبار الباحثين المهتمين بالموضوع ارى من الاهمية بمكان ضرورة :-
وجود مبادرات ومشاريع تلفزيونية و فضائية و انترناتية ومواقع تحتضنها الانترنت، و التي تمثل نافذة للتعرف على العالم العربي والاسلامي، وتكثيف قنوات الحوار من خلال وجود المزيد من مراكز بحوث و دراسات.

تكثيف عقد الندوات والمؤتمرات و الحلقات التي يشترك بها نخب من المفكرين من الشرق والغرب لتفعيل الحوار بين الثقافات والسعي الى تقليص الفجوة المفتعلة بينهما.

التركيز على البعثات التعليمية الاسلامية الى الغرب وتأثيرها الايجابي في رحلة التعارف بين الأمم. حيث ان وجود المسلمين الطلبة في الغرب أثر وتأثير، خصوصا ان الطلبة اللذين تلقوا علومهم على يد علماء الغرب، و كونوا جسرا للتعارف بين الشعوب من خلال المشاركة بنشاطات علمية و ثقافية و اجتماعية.

تسويق الذات "بطريقة عصرية" من خلال استثمار الثقافة البصرية والتكنولوجيا الاعلامية و الاتصالية الحديثة .

وعلى الرغم من الادراك ان صناعة الكراهية، اكثر ما تتجلى بالخطاب الاعلامي و لكنها مسألة ثقافة بالاساس مبينة على تراكمات كبيرة مما يحتم

علينا العمل على أكثر من جهة، الاعلام، المؤسسات التعليمية، مؤسسات المجتمع المدني، مراكز البحوث و غيرها .

الأخذ بالمبدأ القرآني القائم على "الدفع بالتي هي احسن" سورة فصلت، الآية 34، عامل مهم في التخفيف من ازدياد الكراهية، و الحد من أثارها على العلاقات بين الثقافتين.

- كما يجب معرفة و دراسة قوانين البلدان التي تنتشر بها خطابات الكراهية و العنصرية ضد الاسلام و المسلمين و مقاضاة الافراد والمؤسسات اللذين يكونون مصدرا لها.

أخلاقيات رجال التسويق والمسؤولية الاجتماعية

Ethics of marketing managers and social responsibility

د. مرسال فطيمة

جامعة معسكر-الجزائر

marsel_2013@hotmail.fr

د. بورقعة فاطمة

جامعة معسكر-الجزائر

bouregaafatma@gmail.com

الملخص

يهدف البحث إلى دراسة أخلاقيات رجل التسويق الذي يمثل أحد اهتمامات المؤسسات لتحقيق أهدافها، كون أن رجل التسويق الملتزم بأخلاقيات المهنة يكسب راحة وثقة الجمهور، كما أن السلوك الأخلاقي والاجتماعي الذي يلتزم به رجل التسويق يساهم في بناء صورة حسنة اتجاه المؤسسة. ويهدف تحقيق أهداف البحث تم اعتماد 250 استمارة تم توزيعها على عينة من رجال التسويق في مجال الأدوية باعتباره مجال حساس ويخص مصلحة المستهلك، ومن أجل تحليل بيانات الدراسة تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية باستخدام برنامج PLS المدعوم ببرنامج SPSS، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها أهمية أخلاقيات رجال التسويق التي تعتبر من المواضيع التي استحوذت على اهتمام الكتاب والباحثين في مجال التسويق، والتي تسخر مكانة الأخلاق والمسؤولية الاجتماعية في مساعدة المسيرين ورجال التسويق من خلال الاتسام بالأمانة والإخلاص.

الكلمات المفتاحية: رجل التسويق، أخلاقيات رجل التسويق، المسؤولية الاجتماعية.

Abstract:

The research aims to study the Ethics of marketing , which represents and social responsibility managers one of the interests of the company to achieve its committed to objectives, since the marketing managers the ethics of the profession earns the rest and confidence of the public, and the ethical and social contributes behavior committed by marketing managers to build a good image of company. In order to achieve the objectives of the research, 250 samples were distributed to a sample of marketing managers in medicines as a sensitive area in the interest of the consumer. In order to analyze the data of the study a set of statistical methods was used. The study reached a number of conclusions, one of the topics that have attracted the attention of writers and researchers in the marketing, which ridicules the status of ethics and social responsibility in the help of managers and marketers through honesty and sincerity.

Keywords: Marketing Managers, Marketing Managers ethics, Social Responsibility.

مقدمة:

أخلاقيات التسويق والمسؤولية الاجتماعية من أهم المفاهيم التي عرفت اهتمام من قبل المؤسسات ومديري التسويق، فالأخلاقيات تعد مؤشر مهم للتسويق، حيث أن أخلاقيات التسويق ما هي إلا حالة نسبية معبر عنها بسلوك أنساني وتختلف من فرد لآخر ومن موقف لآخر (الزعبي، 2010) يتوجب على المؤسسات ورجال التسويق أخذه بعين الاعتبار عند إعداد استراتيجيات التسويق، حيث أن الأخلاقيات مؤثر بيئي للتسويق يتوجب على المنظمات الانتباه إليه عند صياغة الاستراتيجيات التسويقية (الطائي، 2006)

وبما أن الإنسان هو أساس التنمية والخير والعطاء إذا كان صالحاً، وهوسبب الفساد والخراب والخسران إذا كان فاسداً، وبالقياس يعتبر رجل البيع الصالح هو أساس صلاح الوظيفة البيعية، ولقد اهتم به رجال الأعمال في الفترة الأخيرة، وأعطوا وزناً خاصاً لتكوينه الشخصي، وقالوا : "مثل وأخلاق حسنة تؤدي إلى نتائج حسنة" (حسن شحاتة).
اشكالية البحث:

نحاول من خلال هذا البحث التطرق إلى مفهوم أخلاقيات التسويق ورجال التسويق إضافة إلى التطرق لتوضيح معنى المسؤولية الاجتماعية.

الإطار المفاهيمي لأخلاقيات التسويق والمسؤولية الاجتماعية:

قال رجال الأعمال وخبراء الإدارة والتنظيم ما يلي : " إن الالتزام بالأخلاقيات الفاضلة الحسنة يؤدي إلى خلق سمعة طيبة للمنظمات وهذا يؤدي إلى زيادة الربحية في الأجل الطويل، ولقد أثبتت بعض الدراسات الميدانية بأن الأخلاق الحسنة تؤدي إلى أعمال تجارية جيدة، كما أنه بالمقارنة بين شركة ما تلتزم بالأخلاق الحسنة والمسؤولية الاجتماعية وبين شركات أخرى لا تهتم بذلك تبين أن متوسط النمو في الربحية الأولى أعلى من الثانية حيث كان في الأولى حوالي 11 % بينما في الثانية في

حدود 6.1 %، ولقد بدأت جمعيات رجل الأعمال في العديد من الدول بإنشاء مراكز التدريب وإصدار مجلات ونشرات وتنظيم مؤتمرات تعنى بأخلاقيات الأعمال" (حسن شحاتة).

1. مفهوم أخلاقيات التسويق:

قبل التطرق لتعريف الأخلاقيات لا بد من تقديم مفهوم الأخلاق وتحديد منابع الشخصية والموارد الذاتية والبيئة المحيطة بالفرد التي تحكمه لأن يأخذ سلوكاً حسناً وإيجابياً يعبر عن مستوى أخلاقه.

الأخلاق (Ethics) تعني التوافق مع معايير أقيم سلوك أو أدب يختص في الغالب بالمهنة وتعرف أيضاً أنها معايير للتصرف والسلوك الذي نتوقع أن يتبعها الناس وتتعلق الأخلاق الشخصية بأفعال الفرد اليومية (رغدة عابد، 2011)

الأخلاقيات هي مجموعة المبادئ السلوكية والقيم التي تحكم سلوك الفرد والجماعة في التمييز بين الصواب والخطأ وهي عبارة عن معايير ومقاييس أخلاقية (رغدة عابد 2011)

ومصادر الأخلاق هي (الزعبي، 2010):

1. القرآن الكريم، الإنجيل والكتب السماوية الأخرى التي هي المنبع الأول للقيم الأخلاقية.
2. الضمير الإنساني الحسن.
3. النصائح المقدمة من الآخرين والسلوك الجيد المحتذى به.
4. القواعد الأخلاقية، وهي الأعراف المحددة المتفق عليها من قبل المجتمع.
5. القوانين والتشريعات التي تسنها الدولة.

وبناء على المصادر المذكورة يمكن تقديم مفهوم الأخلاقيات وأخلاقيات التسويق.

1.1. مفهوم الأخلاقيات وأخلاقيات التسويق:

تعرف الأخلاقيات بأنها "المعايير والمبادئ في السلوك الإنساني والتي تستخدم للحكم والسيطرة على سلوك الفرد والجماعات البشرية" (الزعبي، 2010).

ويعرف (محمد حسين، 2017) الأخلاقيات كما يلي:

"الأخلاقيات هي القواعد التي ترشد تصرفات الأفراد أو المنظمات في العلاقات مع الآخرين."

"الأخلاقيات هي المبادئ الأساسية للسلوك الصحيح،"

"الأخلاقيات هي المعايير والمبادئ التي تهيمن على سلوك الفرد أو المجموعة من الأفراد."

"الأخلاق تستخدم عادة لتشير إلى قواعد ومبادئ التصرف الصحيح والخطأ." "الأخلاق هو أن تعرف ما هو التصرف الصحيح وما هو التصرف الخطأ ثم أن تفعل ما هو صحيح."

وتعرف بشكل أوسع بأنها "المفاهيم والتطبيقات، الفلسفة التي ترتبط مع الأحكام الخلقية والسلوك الجيد الذي يمكن أن يتلاءم ويتطابق مع الحالات التي تكون بها منظمة الأعمال" (الزعبي، 2010).

برزت أخلاقيات التسويق كجزء من أخلاقيات الأعمال إلا أن ارتباط أخلاقيات التسويق بالمصلحة العامة بشكل العام وبمصلحة المستهلك بشكل خاص وانطلاقاً من ذلك فإن عدة عناصر وسلوكيات تتحكم في عمل المسوقين ومن هذه السلوكيات التي تحكم عملهم عند ممارسة التسويق أخلاقيات وممارسات مهنية تحكم بمبادئ وقواعد تسويقية وقانونية يجب أن تتوفر في الممارسات التسويقية إضافة إلى أخلاقيات الأعمال الذاتية التي

تحكم بمبادئ واعتقادات نابغة من عوامل شخصية تتعلق بالبيئة والمجتمع تتاطر ضمن مفاهيم الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية والصدق والإخلاص وحب مساعدة الآخرين (ستر السر، 2008)

هي المبادئ والقيم التي تحكم رجال التسويق وتبين ما هو صحيح أو خاطئ والذي على ضوءه تتحدد تصرفات المسوقين في السلوك التسويقي الذي يجب إتباعه في عملية التسويق كما أنها تمثل المعايير أو المبادئ في السلوك الإنساني والتي تستخدم للحكم أو السيطرة على سلوك الأفراد والمجاميع البشرية (هيكل، 2011).

2.1. مشكل أخلاقيات التسويق وأسبابها:

إن المشكلات الأخلاقية في الاتصالات التسويقية يمكن حصرها في ما يلي (الزعبي، 2010):

- الخداع والتضليل حول العلامات التجارية والترويج المغالط
 - مدى تمسك الوسطاء في منفذ التوزيع بهامش الربح المقرر
 - الحد من عرض السلع على الزبائن بالكمية المطلوبة أو إخفائها لغرض إحداث المضاربة
 - مدى الالتزام بعض البيانات والحقائق الصحيحة عن المنتجات وحققتها
 - عدم تقيد بعض الشركات بشروط السلامة الصناعية والانتاج.
 - غياب أوتغاضي دور الدولة في الحد من حالات الغش والتقليد
 - صعوبة المطالبة وكسب الحقوق للشركات المتضررة من عمليات التقليد.
- أسباب هذه المشكلات حسب (الزعبي، 2010) هي كما يلي:
- اتساع نطاق العمل في السوق المحلي
 - زيادة العروض من السلع والمنتجات
 - زيادة عدد المنافسين وقوتهم وطبيعة منتجاتهم
 - بعد المسافة بين الشركة الصانعة والزبون

-ظهور الحلقات الوسيطة على نحو واسع
-الشركات التي تعاني من مشكلات إنتاجية وتسويقية.
ومن أهم الأخلاق الواجب توافرها في رجل البيع ما يلي (حسن شحاتة):

- الإخلاص التام في أداء العمل والمحاسبة والمراقبة الذاتية.
- الولاء والانتماء إلى المؤسسة التي يعمل فيها،
- الصدق والأمانة في الأعمال التي يقوم بها،
- السرية والمحافظة على معلومات الشركة،
- الوفاء بالعهود والعقود والشروط.
- المروءة والشهامة في إحقاق الحق.
- العزة والنزاهة والكرامة في تعامله مع العملاء.
- الحلم والأناة والرفق في سلوكه مع العملاء ومع زملائه ومع الإدارة العليا والمرؤوسين،
- التعاون والتسامح في مجال الخير،
- الصبر وسعة الصدر مع من يتعامل معهم.
- سلوك التواضع والأخوة والمحبة مع الآخرين،
- حسن المظهر والوقار والهيئة الطيبة وأن يكون جذاباً.
- المحافظة على الآداب والعادات العامة.
- اتقان العمل وتجويده،
- المعاصرة في الوسائل والأدوات التي يستخدمها في عمله.
- أن يكون محباً للتزود من العلم(حسن شحاتة).

المعايير الأخلاقية المتعلقة بمسؤوليات المسوق

تتلخص مسؤوليات المسوق بما يلي:

1- عدم القيام عن قصد بأي عمل من شأنها إيذاء أي شخص

- 2- العمل على تطبيق جميع القوانين والأعراف
- 3- عدم إعطاء أي معلومات مغلوبة عن مؤهلاتهم وخبراتهم
- 4- العمل بكل صدق وأمانة وإخلاص عند تعامل الشركة مع الموظفين والموزعين والموردين والجمهور .
- 5- عند إجراء أي اتفاقية يجب أن يكتب عقد يوضح جميع المصاريف الإدارية والقانونية.
- 6- يجب أن يوفر المسوقون المنتجات حسب الادعاءات في الإعلان والترويج ومتابعة وإسناد. المنتجات إذا فشلت في إيصال نفعها حسب ما تم الترويج له وتجنب الكذب والتضليل والخداع في الترويج ورفض التلاعب وتكتيكات البيع التي تزرع ثقة المستهلكين،
- 7- المسؤولية والتي يترتب عنها الاجتهاد في خدمة وتلبية حاجات المستهلكين.
- 8- رفض العمل بالأسعار الثابتة وارتفاع الأسعار وتجنب الاشتراك في تضارب المصالح والبحث عن وسائل حماية المعلومات الخاصة بالمستهلكين.
- 9- الاحترام بما في ذلك احترام القيم الفردية الضرورية.
- 10- الاستماع إلى حاجات المستهلكين وبذل جهود معقولة من أجل تحقيق رضاهم.
- 11- الشفافية من خلال بذل الجهود من أجل الاتصال بشكل واضح مع جميع الأطراف وتقبل الانتقادات من المستهلكين.
- 12- المواطنة التي تمثل انجاز المسؤوليات الاجتماعية والحضارية والقانونية والاقتصادية والاجتهاد في حماية البيئة والمساهمة في التحسين العام للتسويق وسمعته (هيكل، 2011)

2. مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

عرف البنك الدولي مفهوم المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال على أنها "التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد." (الحموري، 2009)

وتعرفها المفوضية الأوروبية " بأنها " عملية توحيد الاعتبارات والاهتمامات البيئية والاجتماعية لمنظمات الأعمال مع أنشطتها وعملياتها وفعاليتها وتفاعلها مع ذوي المصلحة على أساس طوعي." (ياسر شاهين) وعرف (الحمدي، 2003) المسؤولية الاجتماعية للمنظمة بأنها "التزام أخلاقي بين المنظمة والمجتمع تسعى من خلاله المنظمة إلى تقوية الروابط بينها وبين المجتمع بما من شأنه تعزيز مكانتها في أذهان المستهلكين والمجتمع بشكل عام والذي ينعكس بدوره على نجاحها وتحسين أدائها المستقبلي." (الحمدي، 2003)

"التزام منظمة الأعمال اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل : محاربة الفقر، تحسين الخدمات الصحية، مكافحة التلوث، خلق فرص عمل، حل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها." (عزاوي وبوزيد، 2011) ولخص (الحمدي، 2003) بعض من مفاهيم المسؤولية الاجتماعية بعض من الباحثين كما يلي:

جدول رقم: 01 المسؤولية الاجتماعية للمنظمة

المصدر:

التعريف:

- Murray & Montanari, 1986 تعد المسؤولية الاجتماعية كمنتوج Product يقدم إلى جمهور المنظمة الداخلي والخارجي.
- Goolsby & Hunt, 1992 عقد اجتماعي بين المنظمة والمجتمع الذي تعمل به
- 1996 Konkolewsky, تعد محاولة للرقى وتطبيق الأفكار حول المسائل الاقتصادية وكذا المتعلقة بالمسائل الطوعية تجاه المجتمع والبيئة، واتجاه سلامة العاملين وصحتهم.
- Pride & Ferrell, 1997 التزام المنظمة لتعظيم التأثيرات الإيجابية والتقليل من التأثيرات السلبية في المجتمع.
- WWW.wbscd.com, 2000 التزام المنظمات المستمر للسلوك أخلاقيا والمساهمة في التطوير الاقتصادي من خلال تحسين نوعية حياة العاملين وعوائلهم وكذا الالتزام تجاه المجتمع بشكل عام.
- Fulop & others, 2000 تعني إدارة عادلة وفاعلة تسهم في تطوير الاقتصاديات

- Schermerhorn, 2001 التزام المنظمة للعمل بطرق تخدم مصالحها وتخدم أصحاب المصالح المتأثرين بسلوكها بشكل عام.
- Maguire,2001 تشمل المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تحقيق المتطلبات المحلية وتحقيق التزامات المنظمة تجاه العاملين في تقديم التغذية الضرورية والحماية الصحية اللازمة.
- WWW.ethicsinaction.com وتعد المنظمات المسؤولية اجتماعيا منظمات شجاعة.
- Cragg,2001,3 تعبر المسؤولية الاجتماعية للمنظمة عن العلاقة بين المنظمة وأصحاب المصالح بما فيهم :المستهلكين، العاملين، المجتمعات المحلية، المستثمرين/المالكين، الحكومة، المجهزين، المنافسين.
- WWW.Focal.Ca.
- O'brien & Robinson, 2002,3 القيام بالأشياء الصحيحة
- WWW.bsr.com,Bsr احترام القيم الأخلاقية والأفراد

والمجتمعات والبيئة، بما يكفل تحقيق website.htm 2002
النجاح للمنظمات.

إنها ببساطة تعني افضل الأعمال
WWW.csreurope.org/
2002

المصدر: فؤاد محمد حسين الحمدي، (2003)، الأبعاد التسويقية
للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك (دراسة
تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات
المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية، أطروحة دكتوراه، جامعة
المستنصرية، ص 40.

3. أبعاد أخلاقيات التسويق والمسؤولية الاجتماعية:

3.1. أبعاد أخلاقيات التسويق:

ذكر (نجم عبود، 2005) أهم المشكلات الأخلاقية في التسويق نذكر منها
مايلي:

الخداع في الإعلان: هناك بعض المؤسسات المعلنة التي لا تتراجع لحظة
عن استخدام الخداع في الإعلان، من أجل تسويق المنتج، وذلك بتضمين
الإعلانات معلومات مضللة ومزيفة وغير دقيقة، أو ما يؤدي إلى انطباعات
مخادعة تغري المستهلكين بالشراء بناء على تلك المعلومات.

الإطراء المبالغ به:

حيث هذا الإطراء أو ما يسميه البعض بالكذب المباح، يلجأ المعلنون على
نطاق واسع بالثناء على المنتج المعلن عنه بآراء ذاتية تستخدم صيغ
المبالغة والتفضيل مثل: (الأحسن، الأفضل، الأقوى... الخ)، وهذا الإطراء لا
يؤثر سلبا على المستهلك فقط، بل على المنتجات الأخرى المنافسة أيضا.

إعلانات اللاوعي : وهي الإعلانات التي تعمل على إثارة الرغبات الدفينة وربط المنتجات بالغرائز، وخلق الحاجات الوهمية وتحويلها إلى حاجات أساسية.

الإعلانات المستغلة للأطفال : حيث أن هذه الإعلانات تعمل على استغلال براءة الأطفال وسرعة اقتناعهم وتعلقهم بالأشياء من أجل أن يضغطوا على ذويهم ودفعهم إلى شراء منتجات لا يحتاجون إليها.

الإعلانات الجنسية :إن الكثير من المؤسسات وهي تستعين بوكالات الإعلان، لا تتواني على استخدام وسائل التعري والإباحة والمثيرات الجنسية بطريقة تخدش الحياء العام، وعلى الرغم من أن الأساس في الإعلان مراعاة القواعد المقبولة اجتماعيا، فإن الإعلانات في كثير من الأحيان تظهر في شكل فاضح.

الإعلانات عن المنتجات المضرة بالصحة :وهي إعلانات عن منتجات تؤدي بالضرر الكبير على المستهلك والمجتمع على حد سواء، مثل : السجائر والكحول...الخ، بالتأثير على المدخنين ومتاولي الكحول من أجل المزيد من الإدمان، وكذلك دفع بعض فئات الشباب للبدء بالتدخين وشرب الكحول.

3.2. أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

حدد (الحموري،2009) ثلاثة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية هي كما يلي:
-البعد الاقتصادي: البعد الاقتصادي للمسؤولية المجتمعية لا يشير إلى الربح كجانب من جوانب الأعمال التجارية، إنما يشير إلى الالتزام بممارسات أخلاقية داخل المؤسسات مثل الحوكمة المؤسسية، ومنع الرشوة والفساد، وحماية حقوق المستهلك، والاستثمار الأخلاقي. وضمن هذا السياق فعلى المؤسسات أن تقوم ببنني وتطبيق مبادئ المساءلة والشفافية والسلوك الأخلاقي، واحترام مصالح الأطراف المعنية، واحترام

سيادة القانون في اتخاذ القرارات وتنفيذها وتطوير دليل للحوكمة المؤسسية خاص بها .

- البعد الاجتماعي: لا بد للمؤسسة أن تساهم في تحقيق رفاهية المجتمع الذي تعمل فيه وتحسين ورعاية شئون العاملين فيها بما ينعكس إيجاباً على زيادة إنتاجيتهم وتنمية قدراتهم الفنية وتوفير الأمن المهني والوظيفي والرعاية الصحية والمجتمعية لهم، ويعد النمط الإداري المنفتح الذي تعمل به المؤسسة حاسماً حيث أن لاعتبار سلوكها الاجتماعي تأثير يتجاوز حدود المؤسسة نفسها.

- البعد البيئي: لا بد للمؤسسة ان تراعي الآثار البيئية المترتبة على عمليات ومنتجاتها والقضاء على الانبعاثات السامة والنفايات، وتحقيق أقصى قدر من الكفاءة والإنتاجية من الموارد المتاحة وتقليل الممارسات التي قد تؤثر سلباً على تمتع البلاد والأجيال القادمة بهذه الموارد. وعلى المؤسسة أن تعي جميع الجوانب البيئية المباشرة وغير المباشرة ذات الصلة في تأدية نشاطاتها، وتقديم خدماتها وتصنيع منتجاتها، كما وعليها استخدام معايير معينه لمعرفة تلك الجوانب البيئية ذات الأثر المتميز، لتتمكن بالتالي من التحسين الفعّال لأدائها البيئي. ومن الواجب على تلك المعايير المحددة من قبل المؤسسة نفسها أن تكون شاملة، مثبتة وموثقة ومعمول بها.

إن النقد الحاصل للشركات كونها ركزت اهتماماتها على الجوانب المالية والاقتصادية على حساب فئات المجتمع والبيئة أدى إلى نشوء الاهتمام بالجانب الاجتماعي من قبل الشركات، حيث كانت المسؤولية الاجتماعية في البداية عبارة عن التزام المنظمة بمصالح المجتمع الذي تعمل فيه إضافة إلى مصالحها الذاتية، ثم تطورت الفكرة حسب (Holmes, 1985) إلى ضرورة المشاركة في الأنشطة الاجتماعية مثل: محاربة الفقر، الخدمات

الصحية، مكافحة التلوث،... الخ (طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس، 2002).
وميزت Carroll بين أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية هي كما يلي (مقدم، 2013-2014) :

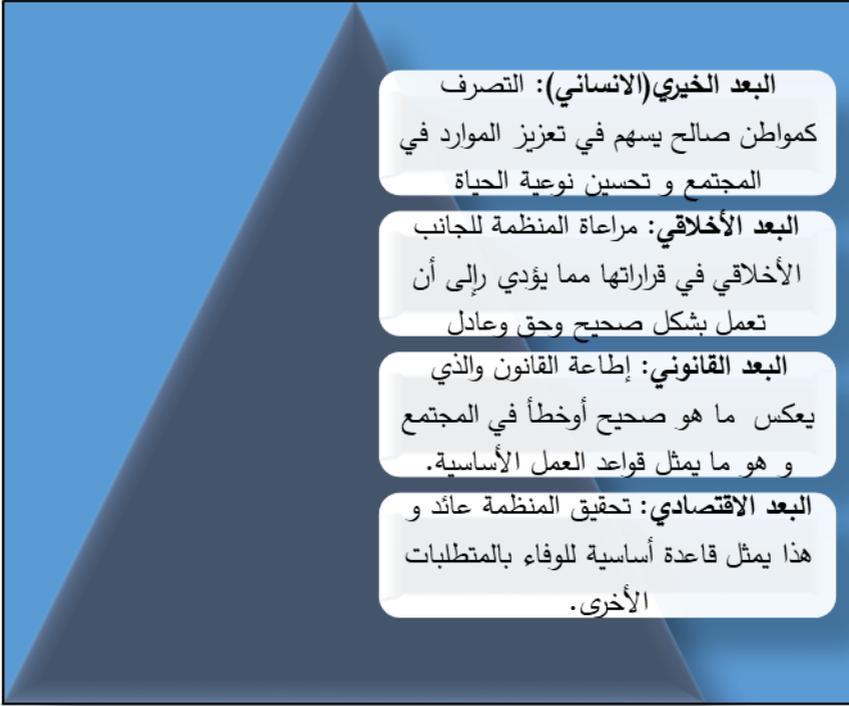
-البعد الاقتصادي: تمارس منظمات الاعمال أنشطة اقتصادية لتحقيق الكفاءة والفعالية، وتستخدم الموارد بشكل رشيد لتنتج سلع وخدمات بنوعية راقية مع توزيع العوائد بشكل عادل على عوامل الانتاج المختلفة.

-البعد القانوني: يندرج ضمنه الالتزام الواعي والطوعي بالقوانين والتشريعات الحاكمة لمختلف الجوانب في المجتمع سواء في الاستثمار، أوفي الأجور أو العمل أو البيئة أو المنافسة.

-البعد الأخلاقي: من خلاله تراعي منظمة الأعمال الجانب الأخلاقي في كل قراراتها ومسارها في الصناعة التي تعمل فيها تجنباً لأي ضرر قد يلحق بالمجتمع.

-البعد الخيري: يشمل التبرعات والهبات والمساعدات الاجتماعية الخيرية التي تخدم المجتمع ولا تهدف إلى الربح، كما قد تتبنى المنظمة قضية أساسية من قضايا المجتمع وتعمل على دعمها ومتابعتها (مقدم، 2013-2014).

والباحث (Carroll) ذهب أبعد من ذلك من خلال أبحاثه التي تتمحور حول أربع مسؤوليات متكاملة للمنظمة نبينها من خلال الشكل التالي:
الشكل رقم(2) هرم المسؤولية الاجتماعية للشركات



The Pyramid of Corporate 1991 Source: Carroll Archie, Social Responsibility Toward The Moral Management of Organizational Stakeholders, Business- Horizons, July. August,p 405.

مقاييس السلوك الأخلاقي لرجال البيع

الدراسة

المقياس

1- إذا لم أكن متأكد من أن المنتج مناسب رغدة عابد عطا الله للزبون سأستمر بالضغط عليه لإقناعه المرات (2011)

بشراء المنتج

2- اعمل على ذكر أمور قد لا تكون

صحيحة وذلك لجعل منتجنا أكثر جاذبية

من المنافسين

3- اكدب بخصوص توفر المنتج وذلك

لانجاز عملية البيع

وتم إضافة في دراستنا بند يتعلق بالمسؤولية والشفافية

- لا تتقبل الانتقادات من المستهلكين

- لا تجتهد في خدمة وتلبية حاجات المستهلكين

- لا تبحث عن وسائل حماية المعلومات الخاصة بالمستهلكين

عناصر المسؤولية الاجتماعية: حاول بعض الباحثين تحديد عناصر

المسؤولية الاجتماعية في إطار عام يمكن أن يغطي مجموعة من الأبعاد

ويرون أن هذه العناصر يمكن أن تكيف بقياسات مختلفة وفق اعتبار طبيعة

عمل الشركة ونشاطها وحسب تأثير فئات أصحاب المصالح(طاهر محسن

منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري،2002)، ويمكن اختصار

هذه العناصر في الجدول أدناه

الجدول رقم (1): عناصر المسؤولية الاجتماعية

العنصر	بعض ما يجب أن تدركه الشركة من دور اجتماعي تجاهه
المالكون	- تحقيق أكبر الأرباح، تعظيم قيمة السهم، زيادة قيمة الشركة، رسم صورة محترمة للشركة في المجتمع، سلامة الموقف القانوني والأخلاقي.
العاملون	- أجور ومرتببات مجزية، فرص ترقية متاحة وجيدة، تدريب وتطوير مستمر، ظروف عمل صحية مناسبة، عدالة وظيفية، مشاركة بالقرارات، خدمات وامتيازات أخرى.
العملاء	- منتجات بأسعار مناسبة ونوعية جيدة، إعلان صادق وأمين، منتجات آمنة عند الاستعمال، التزام بمعالجة الأضرار إذا ما حدثت، إعادة تدوير بعض الأرباح لصالح فئات من العملاء، التزام أخلاقي بعدم خرق قواعد العمل أو السوق.
البيئة	- ربط الأداء البيئي برسالة الشركة، تقليل المخاطر البيئية؛ اشتراك ممثلي البيئة في مجلس الإدارة؛ مكافآت وحوافز للعاملين المتميزين بالأنشطة البيئية؛ - مكافأة العاملين المتميزين بالأنشطة البيئية. ترشيد استخدام المياه؛ معالجة المخلفات.
المجتمع المحلي	- دعم البنى التحتية؛ احترام العادات والتقاليد وعدم خرق القواعد العامة، - محاربة الفساد الإداري والرشوة؛ دعم مؤسسات المجتمع المدني؛ دعم المراكز العلمية ومؤسسات التعليم
الحكومة	- الالتزام بالتشريعات والقوانين الصادرة من الحكومة؛ تسديد الالتزامات الضريبية والرسوم بصدق ؛ احترام مبدأ تكافؤ

الفرص في التوظيف؛ احترام الحقوق المدنية للجميع دون تمييز؛	
- استمرار التعامل العادل، أسعار عادلة ومقبولة للمواد المجهزة، تطوير المواد المجهزة، تسديد الالتزامات والصدق بالتعامل، تدريب المجهزين على مختلف أساليب تطوير العمل.	الموردون
- منافسة عادلة ونزيهة وعدم الإضرار بمصالح الآخرين.	المنافسون
- التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك والنقابات، التعامل الصادق مع الصحافة ووسائل الاعلام، الصدق والشفافية بنشر المعلومات المتعلقة بالمنظمة.	جماعات الضغط

المصدر: طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، 2002، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية، مجلة العلوم الإنسانية، عمان، العدد 13، ص 217.

مقاييس المسؤولية الاجتماعية وفقاً لدراسة

تم وضع مقاييس المسؤولية الاجتماعية وفقاً لدراسة المقياس

- 1- التصرف كمواطن صالح يسهم في تعزيز الموارد في المجتمع وتحسين نوعية الحياة
- 2- مراعاة المنظمة للجانب الأخلاقي في قراراتها مما يؤدي إلى أن تعمل بشكل صحيح وحق وعادل
- 3- إطاعة القانون والذي يعكس ما هو صحيح أو خطأ في المجتمع وهو ما يمثل قواعد

العمل الأساسية

4- تحقيق المنظمة عائد وهذا يمثل قاعدة أساسية للوفاء بالمتطلبات الأخرى.

صورة المنظمة هي "انطباع المستهلك حول المنظمة أي حول سلوكها سمعتها...." (Kassim & Nordin (2012) كما أنها "تعبّر عن خبرات المنظمة في إنتاج وتقديم المسؤولية الاجتماعية بالإضافة إلى أنشطة المنظمة فيما يتعلق بالالتزامات المجتمعية. "وفقاً لـ Aaker (1996) المستهلكون ينظرون إلى المنظمة على أنها القيم والبرامج التي تكمن وراء هذه العلامة" (Fayrene & Lee، 2011)، فصورة المنظمة تحمل صور مختلفة عن بعضها البعض لتكون لائحة مع احتياجات أنواع مختلفة من الزبائن.

مقاييس الصورة الذهنية للمنظمة المعتمدة في الدراسة

المقياس الدراسة

r (1996)

1- هذه العلامة التجارية مصنوعة من قبل منظمة أثق فيها.

2- أنا معجب بمنظمة العلامة التجارية X.

3- صورة منظمة هذه العلامة التجارية لديها صادقية.

temeyer

4- الشركة التي تستعمل (اسم العلامة التجارية) هي شركة مواطنة جيدة.

(2004)

5- الشركة ذات (اسم العلامة التجارية) هي صادقة مع عملائه

تحليل نتائج الدراسة

مجتمع وعينة الدراسة: يشمل مجتمع الدراسة المجتمع الجزائري، بينما تم استجواب عينة مكونة من 250 مفردة من رجال تسويق الأدوية، وهي عينة عشوائية بسيطة.

الأساليب الاحصائية: تم استخدام نموذج المعادلات الهيكلية باستخدام البرنامج الاحصائي Pls Smart المدعوم ببرنامج SPSS

1. التحليل الوصفي

تم تحليل 250 استبيان فكان معظم أفراد العينة من الذكور، إذ بلغ عددهم 248 ذكر، أي بنسبة %99.2، كذلك تبين أن معظم أفراد العينة كانوا ضمن الفئة العمرية من (25 إلى اقل من 40)، إذ بلغ عدد أفراد العينة ضمن هذه الفئة العمرية 152 بنسبة %60.8 أما المستوى التعليمي فقد تبين أن معظم أفراد العينة كانوا جامعيين. إذ بلغ عددهم 250 بنسبة 100%

2. آلية تقييم النموذج باستخدام PLS

في طريقة PLS يتم تقسيم عملية تحليل البيانات أوتقييم جودة واختبار البيانات الإحصائية لنموذج البحث إلى مرحلتين:

المرحلة الأولى: تقييم جودة واختبار العلاقة الارتباطية بين المتغيرات الكامنة وعناصر القياس التابعة لها وتسمى هذه المرحلة بالتقييم القياسي لنموذج البحث.

المرحلة الثانية: تقييم جودة واختبار العلاقة بين المتغيرات الكامنة بعضها البعض داخل نموذج البحث وتسمى بمرحلة التقييم الهيكلي للنموذج البحثي

1.2 التقييم القياسي لنموذج البحث

سنحاول اختبار ثبات القياس من خلال معامل ألفا كرونباخ والثبات المركب وصدق المقياس من خلال الصدق التمييزي والصدق التقاربي.

1.1.2 ثبات القياس

سنحاول معرفة الثبات من خلال معامل ألفا كرونباخ والثبات المركب، النتائج يوضحها الجدول الموالي:

الجدول رقم (01): الثبات باستخدام ألفا كرونباخ والثبات المركب CR لمتغيرات الدراسة.

المتغيرات البحث	ألفا كرونباخ	الثبات المركب
اخلاقيات رجل التسويق	0.91	0.936
المسؤولية الاجتماعية للمنظمة	0.923	0.947
الصورة الذهنية للمنظمة	0.892	0.921

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج (SmartPLS 2.0.M3).

من خلال الجدول يتضح أن قيم ألفا كروباخ كانت اكبر من 0.6 هذا يدل على ثبات المقياس' (CHURCHILL، 1979) وقيم الثبات المركب كلها اكبر من 0.7 هذا يدل على ثبات القياس لكل متغيرات البحث. (GHADI, AND AL, (2012

2.1.2 الصدق التقاربي

يتم التأكد من الصدق التقاربي بمعياريين الأول يتمثل في تحميلات العناصر والثاني يتمثل في مستخلص التباين المتوسط ave

1.2.1.2 تحميلات العناصر (indicators leading)

كل عنصر يجب أن يظهر ويتحمل على المتغير الكامن بقيم t value قوية أي اكبر من 0.96 ومستوى معنوية اقل من 0.05 & Roques (Michrafy, 2003) النتائج موضحة بالجدول الموالي:

الجدول رقم (02): معاملات التحميل لمتغيرات الدراسة.

معاملات التحميل			
الصورة الذهنية للمنظمة	المسؤولية الاجتماعية للمنظمة	اخلاقيات رجل التسويق	
		0.708	اخلاق 1
		0.886	اخلاق 2
		0.837	اخلاق 3
		0.753	اخلاق 4
		0.918	اخلاق 5
		0.93	اخلاق 6
	0.964		مسؤولية 1
	0.978		مسؤولية 2
	0.707		مسؤولية 3
0.976	0.943		مسؤولية 4
0.762			صورة 1
0.806			صورة 2
0.792			صورة 3
0.949			صورة 4
0.921			صورة 5

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج (SmartPLS)
(2.0.M3).

يظهر من خلال الجدول أن كل عنصر (بند) يظهر ويتحمل على المتغير الكامن بقيمة أكبر من 0.5 وهذا يشير إلى صدق الفرضية بأن الفقرات لكل بعد قادرة على قياسه، وقبول قيم معاملات الصدق أوالتشبع والتي تحكم بالقبول والصدق للفقرات.

2.2.1.2 مستخلص التباين المتوسط ave

قيم الاختبار يجب أن لا تقل عن 0.5 Amamou & Koubaa,

(2013) النتائج موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (03) : مستخلص التباين المتوسط ave.

المتغيرات البحث	مستخلص التباين المتوسط ave
اخلاقيات رجل التسويق	0.71
المسؤولية الاجتماعية للمنظمة	0.819
الصورة الذهنية للمنظمة	0.703

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج (SmartPLS)
(2.0.M3).

من خلال الجدول يتضح أن كل القيم أكبر من 0.5 هذا يدل على

صدق القياس

3.1.2 الصدق التمييزي

يجب أن يكون الجذر التربيعي لمستخلص التباين المتوسط أعلى

ارتباط لذلك المتغير الكامن مع أي من المتغيرات الكامنة الأخرى في

نموذج البحث النتائج موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (04) :الصدق التمييزي لمتغيرات الدراسة.

الصدق التمييزي

الصورة الذهنية للمنظمة	المسؤولية الاجتماعية للمنظمة	اخلاقيات رجل التسويق	
		0.843	اخلاقيات رجل التسويق
	0.905	0.456	المسؤولية الاجتماعية للمنظمة
0.838	0.554	0.84	الصورة الذهنية للمنظمة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج (SmartPLS 2.0.M3).

من خلال الجدول يتضح أن لمستخلص التباين المتوسط أعلى ارتباط لذلك المتغير الكامن مع أي من المتغيرات الكامنة الأخرى هذا ما يدل على الصدق التمييزي

2.2 التقييم الهيكلي واختبار الفرضيات في النموذج البحث

يتم التقييم الهيكلي من خلال معامل التحديد ومعيار كوهن من أجل الحكم على جودة النموذج، أما اختبار الفرضيات فتتم من خلال معاملات المسار بين المتغيرات الكامنة لتفسير إن كان هناك تأثير أم لا.

1.2.2 تفسير التباين الإجمالي

تتم من خلال معامل التحديد فإذا كانت قيمته أكبر من 0.67 توضح إن قيمته قوية وإذا كانت قيمته محصورة بين 0.67 و0.33 دلت على أن قيمته متوسطة وإذا كانت قيمته أقل من 0.19 دلت على أن قيمته ضعيفة والنتائج يوضحها الجدول الموالي:

الجدول رقم (05): معامل التحديد.

معامل التحديد بالمعنوية	
متغيرات البحث	معامل التحديد
الصورة الذهنية للمنظمة	0.743

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج (SmartPLS 2.0.M3).

من خلال الجدول أعلاه كانت قيمة معامل التحديد مرتفعة مما يدل على جودة النموذج.

2.2.2 اختبار وجود اثر مباشر بين متغيرات الدراسة

يجب أن يكون قويا بين متغيرين كامين أي أن يفوق 0.1 ويجب أن يكون ذوأهمية إحصائية t value قوية أي أكبر من 1.96 ومستوى معنوية أقل من 0.05

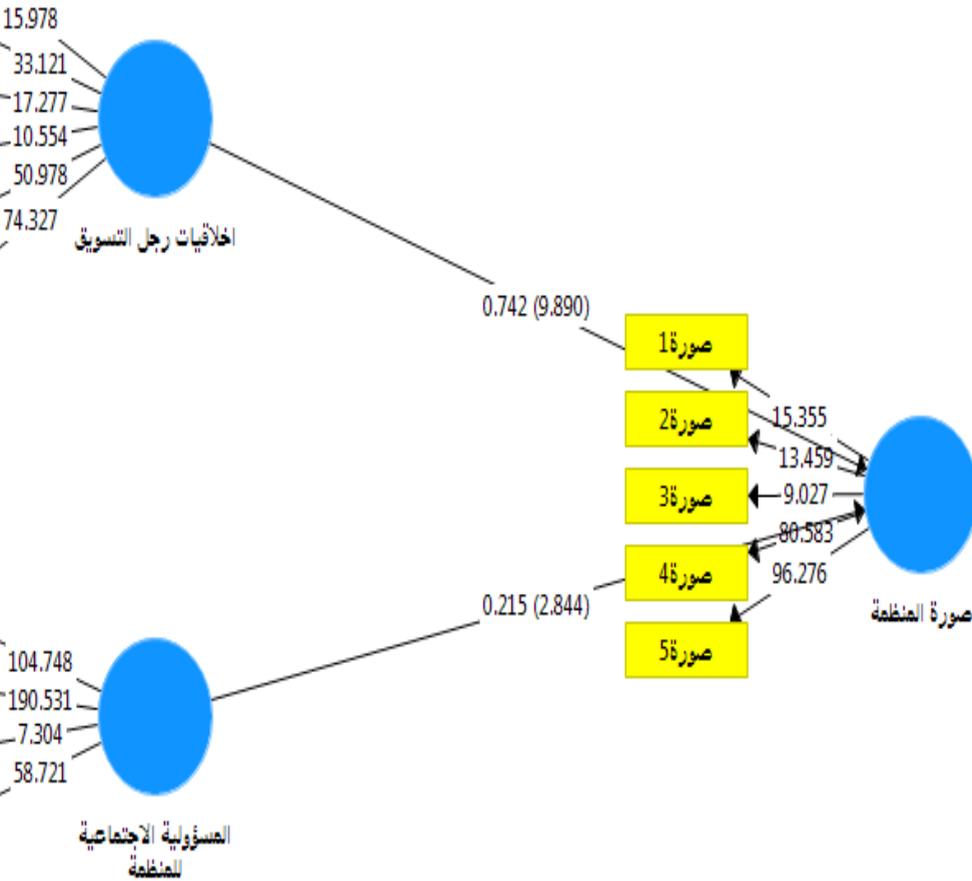
الجدول رقم (06): اختبار وجود اثر مباشر بين متغيرات الدراسة.

معامل المسار بالمعنوية				رفض أو قبول الفرضية
معاملات المسار	الخطأ المعياري	قيمة t	مسار	
0.742	0.075	9.890	أخلاقيات رجل التسويق -> الصورة الذهنية للمنظمة	00
0.215	0.076	2.844	المسؤولية الاجتماعية -> الصورة الذهنية للمنظمة	00

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج (SmartPLS 2.0.M3).

من خلال الجدول يلاحظ أن هناك علاقة تأثير ايجابية ومباشرة بين اخلاقيات رجل التسويق والصورة الذهنية للمنظمة وبين المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية للمنظمة حيث كانت قيمة t اكبر من 1.96 ومستوى معنوية اقل من 0.05 وبالتالي قبول فرضيات الدراسة. والشكل الموالي يوضح الأثر المباشر للأخلاقيات رجل التسويق على الصورة الذهنية للمنظمة والأثر المباشر للمسؤولية الاجتماعية على الصورة الذهنية للمنظمة من خلال معاملات المسار وقيمة t

الشكل رقم (01): النموذج الهيكلي للدراسة للأثر المباشر باستخدام قيمة
معامل المسار



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج (SmartPLS 2.0.M3).

الخاتمة

الأخلاقيات هي مجموعة المبادئ السلوكية والقيم التي تحكم سلوك الفرد والجماعة في التمييز بين الصواب والخطأ وهي عبارة عن معايير ومقاييس أخلاقية (رغدة عابد 2011)، وكان الهدف من هذه الورقة البحثية هو إثبات دور الأخلاق والمسؤولية الاجتماعية لدى رجل التسويق في مجال الأدوية التي لا بد أن يتحلى بها كل بائع والتي بدورها تساهم في تكوين صورة جيدة عن المنظمة، ويظهر ذلك من خلال الأثر المباشر لكل من أخلاقيات رجل التسويق والأثر المباشر للمسؤولية الاجتماعية على الصورة الذهنية للمنظمة.

المراجع:

- 1- ياسر شاهين، "البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص الفلسطيني"، جامعة فلسطين الأهلية - بيت لحم - فلسطين.
- 2- حميد الطائي، (2006)، "إطار مفاهيمي لأخلاقيات التسويق والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال الخدمية"، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي السادس لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية الأهلية.
- 3- رغدة عابد عطا الله المرابط، (2011)، اثر اخلاقيات الاعمال للمنظمة على السلوك الاخلاقي واداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، كلية ادارة الاعمال، جامعة الشرق الاوسط.
- 4- ستر السر، ستيفن، (2008)، ماجستير ادارة الاعمال في يوم واحد، مكتبة جرير الطبعة السادسة.

- 5- صالح سليم الحموري، (2009)، المسؤولية الاجتماعية المجتمعية "للمؤسسات بين النظرية والتطبيق، منتدى إدارة عالم التطوع العربي،
http://www.arabvolunteering.org/corner/threads/2017/12/10_27162
- 6- طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، 2002، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية، مجلة العلوم الإنسانية، عمان، العدد 13.
- 7- عبد الرزاق مولاي لخضر، حسين شنيني، (2011)، مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات الطبعة الثانية: نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، المنعقد بجامعة ورقلة يومي 22 و 23 نوفمبر 2011
- 8- علي فلاح الزعبي، (2010)، "الاتصالات التسويقية"، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن.
- 9- عمر عزاوي، سايح بوزيد، (2011)، " دور المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة الاقتصادية في إرساء الثقافة البيئية"، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، المنعقد بجامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- 10- فؤاد محمد حسين الحمدي، (2003)، الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك (دراسة تحليلية لأراء عينة من المديرين والمستهلكين

- في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية, أطروحة دكتوراه, جامعة المستنصرية.
- 11-محمد حسين، (2017)، "أخلاقيات التسويق الالكتروني"،
- 12-نجم عبود نجم،(2005)، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 13-هيكل،ايهاب،2011، اثر تبني المسؤولية الاجتماعية في الشركات الاردنية على الاداء التسويقي للعلامة التجارية،اطروحة دكتوراه،كلية الاعمال، عمان الاردن.
- 14-وهيبة مقدم، (2013-2014)، "تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال للمسؤولية الاجتماعية في الجزائر" دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، أطروحة دكتوراه، جامعة وهران.

15-aaker, d. a. (1996). measuring brand equity across products and markets. *california management review*, 38(3), 102-120.

16-amamou, b., & koubaa, s. (2013).
communautes de pratique et capacite
d'absorption des connaissances dans un
contexte inter-organisationnel: cas des pme
marocaines. *revue internationale pme*, 26(3-4),
13-39.

- 17-carroll archie,1991 the pyramid of corporate social responsibility toward the moral management of organizational stakeholders, business- horizons, july. august
- 18-churchill jr, g. a. (1979). a paradigm for developing better measures of marketing constructs. *journal of marketing research*, 64-73.
- 19-fayrene, c. y., & lee, g. c. (2011). customer-based brand equity: a literature review. *researchers world*, 2(1), 33.
- 20-ghadi, i., alwi, n. h., bakar, k. a., & talib, o. (2012). construct validity examination of critical thinking dispositions for undergraduate students in university putra malaysia. *higher education studies*, 2(2), 138-145.
- 21-kassim, k. m., & nordin, k. h. m. (2012). relationship between image, service quality, and organizational citizenship behavior in determining customer satisfaction towards an islamic financial institution in malaysia. *asian journal of business and management sciences*, 1(9), 113-119.

22-netemeyer, r. g., krishnan, b., pullig, c., wang, g., yagci, m., dean, d.,... & wirth, f. (2004). developing and validating measures of facets of customer-based brand equity. *journal of business research*, 57(2), 209–224.

23-roques, t., & michrafy, m. (2003, january). logistics service providers in france–2002 survey: actors’ perceptions and changes in practices. in *supply chain forum: an international journal* (VOL. 4, NO. 2, PP. 34–52). TAYLOR & FRANCIS.

الإخبار عن جرائم الفساد الإداري: دراسة مقارنة ما بين القانون الأردني والشريعة الإسلامية

د. محمد مقبل الغدلي

أستاذ القانون الإداري المساعد

كلية الحقوق، جامعة الزرقاء

المملكة الأردنية الهاشمية

Mohdal63@yahoo.com

ملخص

توصلت هذه الدراسة إلى أن المشرع الأردني أسوءً بأحكام الشريعة الإسلامية وضعا الحلول للتصدي لظاهرة الفساد الإداري من خلال التشريعات المختلفة التي تضمن مكافحته والحد منه، والنص على إلزام الموظف بالإبلاغ عن الجرائم التي تصل إلى علمه وتحت طائلة المساءلة، وإيقاع العقوبة في حال مخالفة ذلك، وكذلك النص على الجرائم المخلة بواجبات الوظيفة والتي يعتبر القيام بها من قبل الموظف فساداً إدارياً، ووضع العقوبات الرادعة للحد منها. كلمات مفتاحية: فساد، الإخبار، الفساد الإداري.

Abstract

This study found that Jordanian law similar to the provisions of Islamic Sharia situation solutions to address the phenomenon of administrative corruption through various legislations that ensure combat and reduce it, and the text to require the employee to report crimes that come to his knowledge, and under penalty of accountability and the rhythm of punishment in case of violation of this, as well as text the crimes against the duties of the office, which is performed by the employee's administrative corruption, and the development of deterrent penalties to reduce them.

Keywords: corruption, Telling, administrative corruption.

مقدمة:

يعد الحديث عن الفساد الإداري أمراً بالغ الحساسية والأهمية، فهو جزء لا يتجزأ في الصراعات الاجتماعية والسياسية عبر التاريخ، فما قامت ثورة أو سقطت أنظمة أو انهارت أمم إلا وكان الفساد الإداري عنصراً فاعلاً في إحداث ذلك، فكان السلاح الذي يشهر في وجه الحكم كمبرر للدعوة إلى تغييره، كما كان العنوان الأول في مسيرة الإصلاح في الكثير من البلدان. ولما كان القانون الإداري الأردني غير مقنن، الأمر الذي جعل الباحث يركز في هذه الدراسة على القوانين والأنظمة ذات الصلة كقانون العقوبات، وقانون أصول المحاكمات الجزائية، وقانون هيئة مكافحة الفساد، فضلاً عن المواد القانونية المتعلقة بذات الموضوع، ناهيك عن التركيز على موقف الشريعة الإسلامية من الفساد الإداري وآلية مكافحته.

مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة بطرح سؤال رئيس يتمثل بمدى معالجة المشرع الأردني وأحكام الشريعة الإسلامية لموضوع الإخبار عن الفساد الإداري؟ ويتفرع عن هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية وهي:

* هل نظم المشرع الأردني موضوع الفساد الإداري ضمن تشريعاته المختلفة؟
* هل وفر المشرع الأردني نظام حماية للموظف أو المواطن الذي يقوم بالإخبار عن جرائم الفساد الإداري؟
* هل تضمنت الشريعة الإسلامية ما يضمن الوقاية من الفساد الإداري ومكافحته؟

* هل يوجد مفهوم واضح للفساد الإداري؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها محاولة جديدة نسبياً لتسليط الضوء على موضوع الإخبار عن الفساد الإداري في المملكة الأردنية الهاشمية- تشريعاً وجزءاً-، مع بيان موقف الشريعة الإسلامية منه، وكذلك الوقوف على أسباب الفساد الإداري وآثاره.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى المساهمة في معالجة الفساد الإداري بعرض الوسائل العلاجية في الشريعة الإسلامية، وعرض موقف المشرع الأردني منه، وقدرته على علاجه، وذلك من خلال عرض التجربة الأردنية في هذا المجال.

منهج الدراسة:

سوف يعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج التحليلي المقارن، من خلال تحليل النصوص القانونية النازمة للفساد في القانون الأردني، ومقارنتها مع الشريعة الإسلامية.

خطة البحث:

سيتناول الباحث موضوع الدراسة "الإخبار عن جرائم الفساد الإداري في القانون الأردني والشريعة الإسلامية"، من خلال تقسيمها إلى ثلاث مباحث على النحو الآتي:

المبحث الأول: التعريف بالفساد الإداري، وأسبابه، والآثار المترتبة عليه.

المبحث الثاني: الإخبار عن الفساد الإداري في القانون الأردني.

المبحث الثالث: الإخبار عن الفساد الإداري في الشريعة الإسلامية.

المبحث الأول

التعريف بالفساد الإداري وأسبابه والآثار المترتبة عليه

تقسيم: سيتم تقسيم هذا المبحث إلى ثلاث مطالب، بحيث يستعرض الباحث في المطلب الأول مضمون الفساد الإداري ببيان مفهومه، في حين

يستعرض في المطلب الثاني أسبابه، أما المطلب الثالث سيخصص لدراسة الآثار المترتبة عليه.

المطلب الأول

التعريف بالفساد الإداري

إن أول خطوة في علاج الفساد الإداري ومكافحته تبدأ بمعرفة المقصود منه، وهذه الخطوة تبدأ بوضع تعريف محدد له، وهذا ما سيتم تناوله في الفروع التالية:

الفرع الأول. مفهوم الفساد الإداري من الناحية القانونية

مفهوم الفساد الإداري مفهوم واسع جداً بحيث لا يمكن أن يحويه تعريف واحد⁽¹⁾ ويرجع ذلك إلى أنه ذو مفهوم مركب يختلف من عصر إلى آخر. ورغم تعدد الأسباب التي حالت دون وضع تعريف موحد للفساد الإداري، ورغم المفاهيم التي نشأت عن هذه الأسباب فإنه يمكن تصنيف اتجاهات الباحثين للفساد الإداري في أربعة معايير:

المعيار الأول: المعيار ألقيمي:

وهو المعيار الذي يؤكد المعايير الأخلاقية والقيم الدينية التي تحارب الفساد وتعدده مرضاً فردياً هداماً للشخص، ومن تعريفات هذا المعيار للفساد الإداري " إضعاف أو إفساد للاستقامة والفضيلة أو المبادئ الخلقية" أو الحث على العمل الخاطئ بواسطة الرشوة أو الوسائل غير القانونية الأخرى⁽²⁾.

وينتقد الباحث هذا المعيار من حيث أنه غير محدد، بالإضافة إلى أنه يعتبر نسبياً وغير ثابت، وذلك لصعوبة قياسه والتحقق منه.

¹ هلال، محمد عبدالغني حسن، مقاومة ومواجهة الفساد "القضاء على أسباب الفساد" مركز تطوير الأداء والتنمية، مصر الجديدة، 2007م، ص 10.

² داغر، منقذ محمد، علاقة الفساد الإداري بالخصائص الفردية والتنظيمية لموظفي الحكومة ومنظماتها، ط1، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، أبو ظبي، 2000م، ص9.

المعيار الثاني المعيار ألمصلحي:

ينظر أصحاب هذا الاتجاه إلى الفساد باعتباره سلوكاً ضاراً بالمصلحة العامة، ويتضمن تحويل المصلحة العامة لتحقيق منافع، فهم يجعلون المصلحة الخاصة والمصلحة العامة معياراً للحكم على السلوك الفاسد⁽¹⁾. ومن هذه المفاهيم تعريف كوبر (Kuper) الذي عرّف الفساد الإداري بأنه: " استخدام الوظيفة العامة أو السلطة للحصول على مكاسب شخصية أو منفعة ذاتية غير شرعية ". وعرف مايكل كلارك (clark) الفساد بأنه: "إساءة استعمال الوظيفة الإدارية للحصول على منافع شخصية أو فئوية"⁽²⁾.

وينتقد الباحث هذا المعيار لعدم وجود أسس تحدد مفهوم المصلحة العامة لتمييزها عن المصلحة الشخصية، وأسس تحدد معنى إساءة استخدام الوظيفة العامة أو السلطة، وبالتالي عدم القدرة على تحديد فيما إذا كان الفعل الذي قام به الموظف فساداً إدارياً أم لا.

المعيار الثالث المعيار القانوني (التشريعي):

يركز أنصار هذا الاتجاه على أن السلوك المنطوي على الفساد هو ذلك السلوك الذي ينتهك القواعد القانونية الرسمية التي يفرضها النظام السياسي القائم على مواظنيته⁽³⁾. إذ يرى أنصار هذا الاتجاه أن القانون والشرعية هما المعيار الوحيد للحكم على الفساد الإداري، ويحصرونه في خرق القوانين والأنظمة التي يجب مراعاتها وظيفياً⁽⁴⁾.

¹ اسالم، حنان، ثقافة الفساد في مصر، دراسة مقارنة للدول النامية، ط1، دار مصر المحروسة، القاهرة، 2003، ص 30.

² بوادي، حسنين المحمدي، الفساد الإداري (لغة المصالح) دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص 17

³ بوادي، حسنين المحمدي، مرجع سابق، ص 17-18.

⁴ داغر، مرجع سابق، ص 11.

ومن تعريفات الفساد الإداري وفق هذا المعيار بأنه: "السلوك المنحرف عن الواجبات الرسمية محاباة لاعتبارات خاصة كالأطماع المالية والمكاسب الاجتماعية، وارتكاب مخالفات ضد القوانين لاعتبارات شخصية"⁽¹⁾.
وينتقد الباحث هذا المعيار كون القانون يمكن أن يضيف الشرعية أحياناً على بعض التصرفات التي تعتبر فساداً، كقيام مسئول بصياغة قواعد دستورية تخدم مصالحه الخاصة، أو قدرة أحد الموظفين على التهرب من المخالفة القانونية، وبالتالي لا يعتبر ذلك مخالفة صريحة للقانون، مما يؤدي إلى عدم اعتبار ما قام به الموظف فساداً إدارياً دون أن يكون هناك مخالفة صريحة للقانون، وعدم إمكانية مساءلة الموظف.

المعيار الرابع معيار الرأي العام:

ينظر هذا الاتجاه إلى الفساد بوصفه نتيجة مجموعة من الاختلالات الكامنة في الهياكل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية للمجتمع، وعلى هذا الأساس، فإنه حتى يتم الكشف عن أسباب الفساد ومظاهره داخل المجتمع يجب تحديدها داخل البناء الاجتماعي الشامل⁽²⁾ فترك تحديد ما يراه فاسداً من تصرفات الإداريين وما لا يراه كذلك إلى الجمهور العام والموظفين⁽³⁾.
ويرى الباحث أنه وبالرغم من أن هذا المعيار له بعض المزايا الواقعية إلا أنه لا يمكن الاعتماد عليه، ذلك لأن الرأي العام حقيقة متغيره عبر الزمن وما ينظر إليه اليوم على أنه عمل فاسد قد ينظر إليه في المستقبل على أنه عمل مشروع وقانوني. كما أن الرأي العام يختلف من دولة إلى أخرى، وحتى داخل الدولة نفسها من فترة إلى أخرى.

¹ الأعرجي، عاصم، دراسات معاصرة في التطوير الإداري، دار النشر والتوزيع، عمان، 1995، ص 16.
² بوادي، مرجع سابق، ص 18-19.
³ داغر، مرجع سابق، ص 361.

وكذلك يرى الباحث أنه لا يمكن الاستناد إلى أي من المعايير التي تم التطرق إليها للتمييز فيما بين ما يعتبر عملاً فاسداً أو مشروعاً، الأمر الذي يتطلب البحث عن معايير تحيط بالفساد بجميع صورته حتى يمكن القضاء عليه ومكافحته.

ويعرف الباحث الفساد الإداري بأنه: سلوك الموظف سلوكاً يخالف واجبات وظيفته، ويمس كرامتها، لتحقيق أغراض أو منافع شخصية له أو لغيره.

الفرع الثاني

مفهوم الفساد الإداري في الاصطلاح الشرعي

مفهوم الفساد من منظور الشريعة الإسلامية هو: "كل المعاصي والمخالفات لأحكام الشريعة الإسلامية ومقاصدها والعمل بها". أما مفهوم الإدارة في الاصطلاح الشرعي فهو: "تنظيم وإدارة القوى البشرية لتحقيق أهداف الدولة الإسلامية في إطار أحكام الشرع"⁽¹⁾.

وإن كل من المفهومين للفساد الإداري (المفهوم الاصطلاحي والشرعي) متفق على أن انحراف الموظف في سلوكه الوظيفي لتحقيق مصلحته أو مصلحة جهة ما هو السبب الرئيس لوقوع الفساد الإداري.

وخلاصة القول هو أن المفهوم القانوني والشرعي للفساد الإداري متفقان من حيث المبدأ وإن اختلفا في العبارات والألفاظ. ومن خلال التعاريف المتقدمة يمكن استنباط الخصائص الجوهرية للفساد الإداري، وهذا ما سيتم تناوله في الفرع التالي.

الفرع الثالث

خصائص الفساد الإداري

أولاً السرية:

¹ أدهم فوزي كمال، الإدارة الإسلامية، دراسة مقارنة بين النظم الإسلامية والوضعية الحديثة، ط1، دار النفائس، عمان، 2001، ص22.

تتصف أعمال الفساد الإداري بالسرية بشكل عام⁽¹⁾؛ وذلك لما يتضمنه النشاط من ممارسات غير مشروعة من جهة القانون أو المجتمع أو الاثنين معاً⁽²⁾.

ثانياً اشتراك أكثر من طرف في الفساد:

قد يقع الفساد الإداري من شخص واحد، ولكن عادةً ما ترتكب هذه الجريمة من قبل أكثر من شخص؛ وذلك بسبب العلاقات التبادلية للمنافع والالتزامات بين أطراف الجريمة، إذ أن الفساد تعبير عن اتفاق إرادة صانع القرار والمؤثر بتكيفه مع إرادة أولئك الذين يحتاجون إلى قرارات محددة تخدم مصالحهم الفردية أولاً وأخيراً⁽³⁾.

ثالثاً سرعة الانتشار:

يتميز الفساد الإداري بخاصية سرعة الانتشار، وخاصةً عندما يكون الفساد ناتجاً عن المسؤولين الإداريين، فتزداد سلطة الفاسدين ونفوذهم مما يعطيهم القوة للضغط على باقي الجهاز الإداري للسير على خطاهم طوعاً أو كرهاً. كما أن خاصية انتشار الفساد لا تقتصر على حدود الجهاز الإداري في الدولة الواحدة، بل إن الفساد قابل للانتقال من دولة إلى أخرى خصوصاً في ظل العولمة والسوق المفتوحة⁽⁴⁾.

رابعاً التخلف الإداري:

يترافق الفساد الإداري أحياناً كثيرة ببعض مظاهر التخلف الإداري كتأخير المعاملات والتغيب عن العمل وسوء استغلال الوقت، والعصبية ضد المتعاملين مع الجهاز الإداري وغيرها من المشاكل الإدارية، مما يؤدي إلى

¹هيئة الأمم المتحدة، الفساد في الحكومة، ترجمة نادر أحمد أبو شيخه، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، 1994، ص52

²حراشة، عبد المجيد، الفساد الإداري، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، اربد، الأردن، ص41.

³هيئة الأمم المتحدة، الفساد في الحكومة، ترجمة نادر أحمد أبو شيخه، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، 1994، ص52.

⁴حراشة، مرجع سابق، ص41.

ظهور شعور عام لدى الموظفين الصالحين في الجهاز الإداري بعدم الراحة وفقدان الحافز على العمل الجاد وخدمتهم من أذى الموظفين الفاسدين، خاصةً إذا كانوا من أصحاب القرار في الجهاز الإداري، مما يؤثر على مصلحة المجتمع بأكمله⁽¹⁾.

المطلب الثاني

أسباب الفساد الإداري

إن ظاهرة الفساد الإداري تحكمها في مجموعها أسباب متداخلة ومتفاعلة فيما بينها، وهذه أسباب تمثل بطبيعتها المباشرة أو غير المباشرة الجذور الأساسية لانتشار الفساد الإداري ومن هذه الأسباب ما يلي:

أولاً: انحلال البناء القيمي وضعف الضوابط الأخلاقية في مؤسسات الدولة والمجتمع عموماً مما يؤدي إلى تغليب المصلحة الفردية على المصلحة العامة، وتؤدي القيم الثقافية السائدة في بعض المجتمعات دوراً بارزاً في ترسيخ ظاهرة الفساد، وذلك بعدم الاهتمام بغرس القيم والأخلاق الدينية في النفوس⁽²⁾.

ثانياً: غياب المسائلة بكل أو معظم صورها، وهو إما بسبب الغياب القانوني، أي أن المنظومة القانونية لا تتضمن تنظيمات لآليات المسائلة فلا وجود لرقابة دستورية أو مساءلة برلمانية ولها وجود في المنظومة القانونية، ولا وجود لمؤسسات الرقابة الداخلية، وإما بسبب عدم فاعلية المنظومة القانونية، أي قد تكون المساءلة منظمة قانوناً ولها وجود في المنظومة القانونية ولكنها غير فاعلة ولا تؤدي دورها المرجو منها فوجودها كعدمها.

ثالثاً: اختلال موازين توزيع الثروة على أفراد المجتمع، وغلبة الشعور بالغبن لدى غالبية أفراد المجتمع مما يدفع بعضهم إلى ابتداع وسائل

1 حراشنة، مرجع سابق، ص 41.

2 يمانى، هنا، الفساد الإداري من منظور إسلامي، مقال منشور على الانترنت، ص 5.

التربح واختلاس الأموال العامة كمحاولة لإعادة التوازن المفقود، حيث يلعب الفقر والعوز وتدني مرتبات الموظفين دوراً هاماً في انتشار الفساد الإداري⁽¹⁾.

رابعاً: الرواتب غير المجزية لموظفي القطاع العام، مما يلجئهم إلى البحث عن مصادر أخرى للدخل، فإن لم يجدوا مصادر مشروعة اضطروا إلى استثمار وظائفهم للحصول على الأموال ولو كان ذلك ضد المصلحة العامة للإدارة.

المطلب الثالث

آثار الفساد الإداري

أولاً عرقلة النمو وزيادة الفقر والعجز عن مكافحته:

ذلك لأن مساعدة الفقراء تتطلب تحويل الموارد العامة إلى أنشطة تصب في إطار تعزيز النمو، كإلزامية التعليم الابتدائي، والرعاية الصحية الأولية، إلا أن ذلك لا يناسب السياسيين الباحثين عن أموال الفساد فهم غير قادرين على جمع أموال ضخمة إلا من مستويات مرتفعة من الإنفاق التي تتيح قدراً أعظم من فرص الفساد كعمليات شراء الأسلحة، ومشاريع الأعمار الكبرى، لذا لا يحتل الإنفاق لمصلحة الفقراء سوى أدنى مرتبة في سلم أولويات بلدان الفساد السياسي. كما أن للفساد تأثير على النظام الاقتصادي من حيث أن له أهمية بالغة في بناء وارتقاء المجتمعات والأمم، والعامل الوحيد لتحقيقها هو النمو الاقتصادي، والفساد يشكل أخطر معيق لعملية التنمية إذ يؤدي إلى استنزاف الموارد التي تركز عليها التنمية⁽²⁾.

ثانياً الحد من تقديم الخدمات:

¹ الكبيسي، عامر، الفساد والعولمة تزامن لا توأمة، المكتب الجامعي، الرياض، 2005، ص 68

² الشيخ داوود، عماد صلاح عبد الرزاق، الفساد والإصلاح، منشورات الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة، أمان، القدس، 2004، ص 150 - 151

مما يؤدي إلى ارتفاع أعباء توفير كمية قليلة منها، أو على الأقل التوزيع غير العادل لها، أو تردي نوعيتها، أو صعوبة الحصول عليها دون رشوة أو توسط. كما أن الفساد يؤدي إلى خلل في القيم الاجتماعية ومنظومة المبادئ السامية في المجتمع وأخلاقيات العمل⁽¹⁾ فيؤدي إلى تقليص القيم الإيجابية وتنشأ بدلاً منها قيم وعادات وأعراف جديدة تتحكم بها وتديرها عقلية السوق والمنافع الخاصة الخاضعة لمعيار الكسب والجشع والطمع.

ثالثاً: هروب المستثمرون المحليون للاستثمار في الخارج وعزوف الاستثمار الأجنبي عن الاستثمار داخل البلاد، وذلك لارتفاع تكلفة الاستثمارات نتيجة دفع الرشوة أو مقابل⁽²⁾.

المبحث الثاني

الإخبار عن جرائم الفساد الإداري في القانون الأردني

تقسيم: سيقسم الباحث هذا المبحث إلى مطلبين؛ بحيث يتناول في المطلب الأول طبيعة الإخبار عن الجرائم، في حين يستعرض في المطلب الثاني التنظيم القانوني للإخبار عن الفساد.

المطلب الأول

طبيعة الإخبار عن الجرائم

أثار موضوع الإخبار ولا يزال جدلاً فقهيّاً كبيراً حول الطبيعة التي يحظى بها، وذلك بحسب الزاوية التي ينظر إليه من خلالها، وانعكس ذلك على موقف المشرع الجزائي الأردني، فجعل من الإخبار رخصة للأفراد فلم يقر المسؤولية الجزائية لمن يعلم بالجريمة ولا يخبر عنها باستثناء ما ورد في المادة 206 من قانون العقوبات الأردني رقم 16 لسنة 1960، وفي الباب الرابع منه على الجرائم المخلة بالإدارة القضائية، وفي الفصل الأول على

¹ أبو دية، أحمد، الفساد " سبله وآليات مكافحته، ط1، منشورات الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة، أمان، القدس، 2004، ص6

² سالم، حنان، ثقافة الفساد في مصر، مرجع سابق، ص 139

عقوبة كتم الجنايات والجنح وفرض عقوبة من شهر إلى سنة في حالة العلم باتفاق جنائي لارتكاب جريمة من الجرائم المنصوص عليها وفي المواد (135، 136، 137، 138، 142، 143، 145، 148)، من هذا القانون ولم يخبر بذلك السلطة العامة بوجه السرعة المعقولة. وجعل من الإخبار واجباً على كل مكلف.

ومضمون ذلك ما يتعلق بالجرائم الواقعة على أمن الدولة الداخلي سواءً منها ما يمثل اعتداء على حياة جلاله الملك، أو الملكة، أو ولي العهد، أو أحد أوصياء العرش، أو حريته، أو العمل على تغيير الدستور بطريقة غير مشروعة، أو إثارة عصيان مسلح، وقد تصل عقوبة بعض هذه الجرائم إلى الإعدام.

وقد أخذ قانون أصول المحاكمات الجزائية الأردني بمبدأ الإخبار من قبل الموظفين أو السلطة الرسمية، والتي اعتبرت الإخبار واجباً عليهم، وذلك وفقاً لمنطوق المادة (25) التي نصت بقولها: "على كل سلطة رسمية أو موظف علم أثناء إجراء وظيفته بوقوع جناية أو جنحة أن يبلغ الأمر في الحال المدعي العام المختص وأن يرسل إليه جميع المعلومات والمحاضر والأوراق المتعلقة بالجريمة." "

والواجب المقصود به هنا، الإخبار عن الجرائم، حيث تبنت التشريعات إلزام الأفراد بالإخبار عن الجرائم ورتبت جزاءً على ذلك الواجب، فقد أخذ قانون أصول المحاكمات الجزائية الأردني بوجوبية الإخبار حيث جاء في المادة (26) منه على أن: "1 - كل من شاهد اعتداء على الأمن العام أو على حياة أحد الناس أو على ماله يلزمه أن يعلم بذلك المدعي العام المختص. 2 - كل من علم في الأحوال الأخرى بوقوع جريمة يلزمه أن يخبر عنها المدعي العام."

وقد عاقبت المادة (206) من قانون العقوبات الأردني، كل من علم باتفاق جنائي لارتكاب أية جريمة من الجرائم الواقعة على أمن الدولة أن يخبر السلطة العامة بذلك وعلى وجه السرعة المعقولة، وإلا عوقب بالحبس من شهر إلى سنة.

لذا فموقف المشرع الأردني عد الإخبار واجباً قانونياً على الأفراد في بعض الحالات ومساءلة الأفراد الممتنعين منهم أمر مهم، ويؤيد الباحث هذا التوجه، ولاسيما في جرائم الفساد إذ أن ذلك يؤدي إلى رفع وتحفيز الشعور بالمواطنة الصالحة وتحقيق الأمن الاجتماعي.

المطلب الثاني

التنظيم القانوني للإخبار عن الفساد

أعطى قانون هيئة مكافحة الفساد رقم 62 لسنة 2006 في الأردن صلاحية الكشف عن مواطن الفساد بجميع أشكاله بما في ذلك الفساد الإداري والمالي والواسطة والمحسوبية إذا شككت اعتداء على حقوق الغير حفاظاً على المال العام .

وأشارت المادة (7) منه لهيئة مكافحة الفساد صلاحية إجراء التحريات اللازمة لمتابعة أي من قضايا الفساد من تلقاء نفسها أو بناءً على إخبار يرد من أي جهة، وإذا تبين بنتيجة التحقيق أو التحري أن الإخبار الوارد إلى الهيئة كان كاذباً أو كيدياً يتم تحويل مقدمة إلى الجهات القضائية المختصة وفقاً للأصول القانونية المتبعة .

ويتميز الأردن بوجود منظومة شاملة لمكافحة الفساد، تتضمن الإطار التشريعي، والإطار المؤسسي للمؤسسات المكلفة بتنفيذ هذه المهمة، والتي بدورها تقوم برسم السياسات لمكافحة هذه الظاهرة.

وقد صادق الأردن على اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد (UNCAC)، ودخلت الاتفاقية حيز التنفيذ اعتباراً من تاريخ 2005/2/24 وأصبحت

بذلك واجبة التطبيق. أما على المستوى المحلي فهناك مجموعة من التشريعات التي تمنع الفساد وتكافحه، وتضم هذه التشريعات ما يلي:

1. قانون هيئة مكافحة الفساد وتعديلاته رقم (62) لسنة (2006).

تضمن القانون إنشاء هيئة مستقلة لمكافحة الفساد، ترتبط برئيس الوزراء وتتمتع باستقلال مالي وإداري، كما تمارس مهامها وأعمالها بحرية واستقلالية دون أي تأثير أو تدخل من أي جهة كانت، وقد حدد القانون أهداف الهيئة، والأفعال التي تعد فساداً، والصلاحيات الممنوحة للهيئة، في التحري عن الفساد المالي والإداري، وتلقي الإخبارات والشكاوى، ومباشرة التحقيق، وجمع الأدلة والمعلومات للكشف عن أفعال الفساد، وحجز الأموال المنقولة وغير المنقولة، والمنع من السفر، وطلب كف اليد عن العمل، وكذلك توفير الحماية اللازمة للمبلغين والشهود والمخبرين والخبراء، بالإضافة إلى المساهمة باسترداد الأموال المتحصلة عن أفعال الفساد، إلى جانب ذلك اعتبار كل عقد أو اتفاق أو منفعة أو امتياز تم الحصول عليه نتيجة فعل يشكل فساداً قابلاً للإبطال أو الفسخ بقرار من المحكمة المختصة.

وقد تم إدخال بعض التعديلات على قانون هيئة مكافحة الفساد الأردنية في العام 2012 حيث تضمن ذلك مجموعة من النصوص القانونية التي تضمنت توفير الحماية اللازمة للمبلغين والشهود والمخبرين في قضايا الفساد واقاربهم والأشخاص وثيقي الصلة بهم من أي إعتداء أو إنتقام محتمل سناً لنصوص المواد 23-25 من قانون هيئة مكافحة الفساد وتعديلاته.

وفي العام 2014 قام الأردن بإصدار نظام تنفيذي تحت مسمى (نظام حماية المبلغين والشهود والمخبرين والخبراء في قضايا الفساد وأقاربهم والأشخاص وثيقي الصلة بهم) والذي بموجبه تم إنشاء وحدة حماية

المخبرين المتخصصة ضمن الهيكل التنظيمي لهيئة مكافحة الفساد. وتتولى هذه الوحدة مهمة تلقي طلبات الحماية ودراساتها، وتوفير الحماية المطلوبة بالتنسيق مع الأجهزة الأمنية الأخرى ذات العلاقة. كما تضمن النظام الإشارة إلى إمكانية تعويض الضحايا عن الأضرار التي قد تلحق بهم من جراء الكشف أو تقديم الشهادة في قضايا الفساد

2. قانون العقوبات وتعديلاته رقم (16) لسنة (1960).

جرم قانون العقوبات مجموعة من أفعال الفساد، ومن بينها الجرائم المخلة بواجبات الوظيفة العامة مثل، الرشوة، والاختلاس، واستثمار الوظيفة، وإساءة استعمال السلطة، والإخلال بواجبات الوظيفة، والجرائم المخلة بالثقة العامة مثل: تقليد ختم الدولة، وتزوير أوراق البنكنوت، والتزوير الجنائي، والمصدقات الكاذبة.

3. قانون الجرائم الاقتصادية وتعديلاته رقم (11) لسنة (1993).

جرم القانون مجموعة من الأفعال التي تعد فساداً، وتشمل جرائم المتعهدين، وجرائم النيل من مكانة الدولة المالية، وجرائم تخريب إنشاءات المياه العمومية، كما اعتبر القانون بعض الجرائم الواردة في قانون العقوبات جرائم اقتصادية إذا كانت تلحق الضرر بالمركز الاقتصادي للمملكة، وبالثقة العامة للاقتصاد الوطني أو العملة الوطنية أو الأسهم أو السندات أو الأوراق المالية المتداولة، أو إذا كان محلها المال العام وتضم جرائم الحريق وطرق النقل والمواصلات والغش، والجرائم المخلة بواجبات الوظيفة، والجرائم المتعلقة بالثقة العامة، وجرائم التزوير، وجرائم السرقة والاحتيال وإساءة الائتمان، وجرائم الغش في نوع البضاعة، والمضاربات غير المشروعة، والإفلاس.

4. قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتعديلاته رقم (46) لسنة (2007).

جرمت المادة(3) من قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب جرائم غسل الأموال سواءً وقعت هذه الجرائم داخل المملكة أو خارجها بشرط أن يكون الفعل معاقباً عليه بموجب القانون الساري في البلد الذي وقع فيه الفعل، وقد شملت الجرائم التي يعاقب عليها بمقتضى أحكام التشريعات النافذة في المملكة، وكذلك الجرائم التي تنص اتفاقيات دولية صادقت عليها المملكة على اعتبار متحصلاتها محلاً لجريمة غسل الأموال. وقد أنيطت مهمة تنفيذ أحكام هذا القانون بوحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

5. قانون ضمان حق الحصول على المعلومات رقم (47) لسنة (2007).

منح القانون الحق لكل أردني في الحصول على المعلومات التي يطلبها إذا كانت له مصلحة مشروعة أو سبب مشروع على أن تراعى أحكام التشريعات النافذة، كما أوجب القانون على المسئول تسهيل الحصول على المعلومات، وضمان كشفها دون إبطاء على أن يمتنع عن الكشف عن المعلومات في الحالات التي حددها القانون والتي من شأنها أن تخل بالأمن الوطني أو تعتبر بطبيعتها سرية.

6. قانون إشهار الذمة المالية رقم (54) لسنة (2006).

ألزم القانون شاغلي الوظائف العليا في الدولة على مختلف أنواعها بتقديم إقرار عن ذمته المالية وذمة زوجه وأولاده القصر، بالإضافة إلى رؤساء وأعضاء لجان العطاءات ولجان المشتريات في الدوائر الحكومية والمؤسسات الرسمية العامة والبلديات، وشاغلي أي وظيفة يقرر مجلس الوزراء سريان أحكام هذا القانون عليهم، ورؤساء مجالس إدارات الشركات التي تساهم فيها الحكومة بأكثر من (50%). وقد اعتبر القانون إثراء غير مشروع سواءً كان مالياً منقولاً أو غير منقول، منفعة أو حق

منفعة يحصل عليه أي شخص تسري عليه أحكام هذا القانون، لنفسه أو لغيره، بسبب استغلال الوظيفة أو الصفة، وإذا طرأت زيادة على ماله أو على مال أولادها القصر بعد توليها لوظيفة أو قيام الصفة وكانت لا تتناسب مع مواردهم وعجز هذا الشخص عن إثبات مصدر مشروع لتلك الزيادة فتعتبر ناتجة من استغلال الوظيفة أو الصفة.

7. قانون ديوان المظالم رقم (11) لسنة (2008)

منح القانون الحق لأي متضرر من أي من قرارات الإدارة العامة أو الإجراءات أو الممارسات أو أفعالاً لامتناع عن أي منها أن يتقدم بالشكوى في مواجهة الإدارة العامة أمام ديوان المظالم، وأوجب القانون على رئيس ديوان المظالم إذا تبين بعد استكمال إجراءاته بأن قرارات الإدارة العامة أو إجراءاتها أو الامتناع عن القيام بها تتضمن مخالفة القانون، أو عدم الإنصاف أو التعسف أو عدم تحقيق المساواة، أو استنادها بناء على تعليمات غير قانونية أو إجراءات غير عادلة، أو الإهمال أو التقصير أو الخطأ أن يكتب تقريراً مفصلاً بها وإرساله إلى الإدارة العامة المشكو منها، ولها الحق في تقديم التوصيات التي يراها مناسبة حول موضوع الشكوى.

المبحث الثالث

الإخبار عن جرائم الفساد الإداري في الشريعة الإسلامية.

الفساد الإداري في التشريع الإسلامي هو الإخلال بالسلطات الممنوحة بموجب ولاية شرعية عامة بتجاوز حدودها المشروعة قصداً أو استعمالها بما يتعارض مع مقاصد الشريعة الإسلامية وستكون دراستنا لهذا المبحث من خلال مطلبين:

المطلب الأول

دور الإسلام في حماية المجتمع والفرد من الوقوع في الفساد الإداري

الفساد بشكل عام ومنه الفساد الإداري كان موضوع للدراسة لدى الكثير من الباحثين في مختلف العلوم ومنها الشريعة الإسلامية . والدين الإسلامي يهتم بجعل المصلحة العامة للأمة الإسلامية فوق كل الاعتبارات الأخرى ، وأكدت الشريعة على الإيمان والتقوى للوقاية والحماية من الفساد.

وقد وردت الكثير من الآيات القرآنية حول موضوع الفساد في أكثر من 50 آية وتطلب الابتعاد عنه، ووردت 24 آية عن تحريم الأذى والأذى للآخرين ومنها قوله تعالى (إنما جزاء الذين يحاربون الله ورسوله ويسعون في الأرض فساداً أن يقتلوا أو يصلبوا أو تقطع أيديهم وأرجلهم من خلاف أو ينفوا في الأرض ذلك لهم خزي في الدنيا ولهم في الآخرة عذاب عظيم) (1). وأشار الإسلام إلى دور المفسدين في التأثير على المجتمع لابتعادهم عن الأخلاق الإسلامية قال تعالى (كنتم خير أمة أخرجت للناس تأمرون بالمعروف وتنهون عن المنكر وتؤمنون بالله، ولو آمن أهل الكتاب لكان خيراً لهم، منهم المؤمنون وأكثرهم الفاسقون) (2).

وركزت الشريعة الإسلامية على الجانبين العقائدي والأخلاقي وما لهما من دور في التأثير على سلوك الموظف، وتضع الوسائل الوقائية المناسبة قبل الوقوع فيه، وكذلك تمتلك من الوسائل ما يضمن العلاج والمحاسبة لمن يخرج عن تلك الجوانب والوسائل التي حددتها الشريعة.

وقد حرصت الشريعة الإسلامية على حث من يعمل بالإدارة على الالتزام بمبادئ الشرع والعدل إذا تم توليته على أمور المسلمين وذلك بمساعدة من المجتمع ويظهر ذلك من خلال:

1. تحريم الشريعة الإسلامية على الموظف أن يقوم بمحاباة الأهل والأقارب، وذوي المكانة الاجتماعية.

¹ سورة المائدة، آية 33

² سورة الفاسقون، الآية 110

2. حرمت الشريعة الإسلامية على الموظف أن يقبل الرشوة وحرمت على غيره أن يدفعها، وكذلك تحريم التوسط فيها حيث روي عن أبي هريرة رضي الله عنه أنه (لعن رسول الله صلى الله عليه وسلم الراشي والمرتشي في الحكم)⁽¹⁾، كما حرمت الشريعة الإسلامية على الولاة قبول الهدايا، كما حرمت أيضا على المتعاملين معهم دفعها⁽²⁾ .

المطلب الثاني

ضبط الإسلام لصلاحيات الإداريين، وضبطه للشؤون الإدارية

وضع الإسلام العديد من الأسس والمبادئ التي يمكن أن تشكل عامل وقاية من الوقوع في الفساد الإداري على مستوى الإدارات المختلفة والأشخاص القائمين عليها ومن ذلك:

1. اختيار ذوي الكفاءات لشغل مثل هذه الوظائف ومن ذلك شروط توافر العدالة في الشخص الذي يولى أمراً من أمور المسلمين. إضافةً إلى بعض الصفات الأخرى للموظفين العموميين ومنها القدرة على تحمل أعباء العمل، والحرص على أداء القيام بها بأمانة، والحياء والجود⁽³⁾.

2. اهتمام الفقهاء بوضع تعليمات وأحكام تحدد وتضبط تصرفات القائمين على الولايات العامة والخاصة وتوجيهها الوجهة السليمة مما يؤدي إلى سد باب الفساد.

3. ضبط السلطات التقديرية الممنوحة لأصحاب الولايات العامة والخاصة وذلك لخضوع هذه السلطات لإرادة الشخص الذي يتولى القيام بها، مما يمكنه من استغلالها أو إساءة استعمالها.

¹رواه الترمذي في سننه، كتاب الأحكام: باب ما جاء في الرائش والمرتشي، حديث رقم 1336

²ابن حجر، فتح الباري، ج5، ص521

³لمزيد من التفصيل: أنظر: الموسوعة الفقهية، الكويت، وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية، ط2، 1992، ج3، ص6 وما بعدها.

4. إبراز دور الرقابة والمساءلة كعامل أساسي في الحد من ظاهرة الفساد.

واعتبرت الشريعة الإسلامية الموظف في الدولة أجيبر وأمين على ما تحت يده من أموال، ويجب المحافظة عليها، فإن غضب شيئاً يكون قد جمع بين الخيانة والتقصير والنهب، ووجب على من اطلع على ذلك أن ينصحه أولاً إن أمكن ذلك، مع بيان خطورة ما يفعله، فإن لم يفيد ذلك، فالمبادرة إلى إبلاغ المسؤولين ليتخذوا الوسائل اللازمة لردعه وإبعاده، ولا يتهاون في ذلك حرصاً على الفرد والمجتمع. كما أن الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر لا بد أن يناله أذى من جراء الإبلاغ عن تلك الجرائم، ومن ثم أمر الله سبحانه وتعالى بالصبر والاحتساب حيث قال الله تعالى (وأمر بالمعروف وانه عن المنكر واصبر على ما أصابك إن ذلك من عزم الأمور)⁽¹⁾.

وكذلك فإن الإبلاغ عن جرائم الفساد في الشريعة الإسلامية يكون فيه درء للمفسدة عن المجتمع، وجلب المصلحة له. ويجب الإبلاغ عن مثل هذه الجرائم، وفي القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة ما يدل على ذلك حيث جاء في القرآن الكريم قوله تعالى "ولا تهنوا ولا تحزنوا وأنتم الأعلون إن كنتم مؤمنين"⁽²⁾. وقال صلى الله عليه وسلم (لا يمنعن أحدكم رهبة الناس، أن يتول بحق إذا رآه أو شهد، فإنه لا يقرب من أجل، ولا يباعد من رزق أن يقول بحق أو يذكر بعظيم)⁽³⁾. فنهى نهياً مؤكداً عن كتمان الحق خوفاً من الناس، ثم بين أن الثبات على الحق لا يغير من قدر الله شيئاً .

الخاتمة

¹ لقمان، الآية 17.

² آل عمران، الآية 139 .

³ رواه أحمد والترمذي وابن ماجه عن أبي سعيد الخدري .

يعتبر الفساد الإداري أكبر معوق للتنمية الاقتصادية والأداء الإداري في أي مجتمع من المجتمعات، لذا يجب أن تتضافر الجهود وتتاح كافة الإمكانيات المادية والبشرية للحد من هذه الآفة المدمرة من خلال تحديد الخلل المسبب لهذا الفساد، والمتمثل باتباع الشهوات والانحراف عن الواجبات الموكولة للموظف، فمحاربة الفساد الإداري يتوقف على مدى وجود إدارة نوعية واعية قادرة على مواجهة هذه الظاهرة ومحاصرة مرتكبيها مهما تعالت مناصبهم، وعلى اختلاف وظائفهم.

وتحرص الدول على محاربة الفساد الإداري لأنه يشكل خطورة على الأمن والاقتصاد والتنمية ويؤدي إلى انهيارها، مما يسبب إعاقة تقدم البلد ونهب ثرواته، ومنع حركة العمران والتقدم والرفاهية الاقتصادية، بالإضافة إلى أن تفشي هذه الظاهرة يؤدي إلى عرقلة مسيرة تطور الدولة وعدم تحقيق الأهداف التي تتوخاها في مسيرة عملها. ومن خلال ما تقدم فإن الباحث توصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات يتناولها تباعاً.

أولاً النتائج:

1. تتعدد وتتووع صور الفساد ومن أهمها الفساد الإداري، الذي تترتب عليه آثار مدمرة في المجالات كافة سواءً على صعيد الدولة أم الأفراد، ويعتبر انعدام العدالة الاجتماعية السبب الرئيس لهذا النوع من أنواع الفساد.
2. إن ارتباط هيئة مكافحة الفساد بالسلطة التنفيذية (رئيس الوزراء) يؤثر سلباً على القرارات التي يمكن أن تتخذها في بعض القضايا نظراً لهذه التبعية الإدارية، وبالتالي التأثير على نتائج أعمالها في مكافحة الفساد ومنه الفساد الإداري.

3. تنوع ممارسات الفساد بشكل كبير من قبل الموظفين العموميين بهدف الحصول على أموال ومكاسب غير مشروعة موجهة بالأساس لخدمة الصالح العام.
4. إن الشريعة الإسلامية حرمت إعطاء الموظف أي هدية، لأن مثل هذا العمل سوف يؤثر على أعمال وظيفته المكلف بها، وعلى ما يجب أن يتمتع به من حيده ونزاهة.
5. إن قيام الإدارات باتباع إجراءات روتينية معقدة يجعلها عاجزة عن الوفاء بالتزاماتها لكل المتعاملين معها ويتيح المجال بتسهيل هذه الإجراءات لبعض الأطراف دون أطراف أخرى، مما يساهم في ازدياد جرائم الفساد.
6. إن ضعف الوازع الديني، وعدم الالتزام بتعاليم الدين، من أبرز أسباب انتشار الفساد في المجتمع ومنه الفساد الإداري.
7. عدم الاهتمام بهيكلية الرواتب، وعدم منح الموظف المقابل المادي المناسب والكافي لمعيشته وأفراد أسرته يعتبر من أهم الدوافع أو الأسباب التي تشجع الموظف لارتكاب جرائم الفساد الإداري.
8. إن معظم الدول ومن بينها الأردن أنشأت العديد من الأجهزة والمؤسسات الحكومية لتقوم بدور رقابي للحد من ظاهرة الفساد الإداري.
9. تشترط الشريعة الإسلامية فيمن يتولى الوظيفة العامة أن يكون صالحاً لها، ووضعت العديد من الشروط لمن يتولاها.
10. للعقيدة الإسلامية والعبادة دور كبير في وقاية المجتمع من الفساد، وهذا ما يميز الشريعة الإسلامية عن غيرها من القوانين الوضعية التي تعنى بمكافحة الفساد بشتى أنواعه ومنه الفساد الإداري .

ثانياً التوصيات:

1. التركيز على الرقابة الذاتية بتنمية الوازع الديني لدى الموظف.
2. الاهتمام بحقوق الموظف وخصوصاً المادية، ومنحه المقابل المالي الذي يكفيه وأفراد أسرته حتى لا يضطر للقيام ببعض الأفعال التي تعتبر من جرائم الفساد الإداري.
3. عقد دورات تأهيلية لموظفي الدولة وخاصة عند بداية تعيينهم في الوظيفة العامة، للتعرف على ما اشتملت عليه القوانين الأردنية بخصوص الإخبار عن الجرائم ومنها جرائم الفساد الإداري، ومسؤوليتهم تجاه ذلك.
4. توحيد جهود أجهزة الدولة، تجنباً لتداخل المهام والاختصاصات والقرارات الصادرة عنها، بما يضمن وجود أسس واضحة، وواجبات محددة لكل جهاز من الأجهزة المكلفة بمكافحة جرائم الفساد الإداري، تحقيقاً للمصلحة العامة.
5. الطلب من جميع الموظفين وبشكل رسمي مقابل التوقيع على تعهد وتحت طائلة المساءلة التأديبية أنه وفي حال أن توفر لديه ما يحمله على الاعتقاد بوقوع أو شك ووقوع أي فعل من الأفعال التي تعد من جرائم الفساد الإداري، الإبلاغ عنها فوراً إلى الأجهزة الرقابية المختصة التي تتمتع بصلاحيات التحري والتحقيق في جرائم الفساد الإداري ليتم اتخاذ الإجراءات القانونية المناسبة.
6. الالتزام بتوفير الحماية القانونية لأي موظف يقوم بالإبلاغ عن أي مخالفة ذات صلة بالفساد، والتحقيق فيها، واتخاذ الإجراءات القانونية ضد المخالف وبالتنسيق مع الجهات المختصة.
7. فك ارتباط هيئة مكافحة الفساد عن الحكومة ومنحها الاستقلالية الكاملة والصلاحيات بالتحقيق مع الوزراء وضبط أقوالهم، أو ربط هذه الهيئة بالمجلس القضائي، وهو المكان الأفضل لهذه الهيئة لما

يمنحها من حصانة للقيام بأعمالها، والنص على تشكيلها ضمن نصوص الدستور.

8. إعادة النظر بأساليب العمل المتبعة في الإدارات الحكومية مما يجعلها أكثر بساطة ومرونة، واللجوء إلى الوسائل الالكترونية في تسيير المعاملات حتى نضمن عنصري الحيطة والنزاهة، والبعد عن المحسوبية والواسطة، واللذان تعتبران من أهم مظاهر الفساد الإداري.

المراجع

القرآن الكريم والسنة النبوية

1. ابن حجر، فتح الباري، ج5.
2. أبو دية، أحمد، الفساد" سبله وآليات مكافحته"، ط1، منشورات الائتلاف من اجل النزاهة والمساءلة، أمان، القدس، 2004.
3. أدهم فوزي كمال، الإدارة الإسلامية، دراسة مقارنة بين النظم الإسلامية والوضع الحديثة، ط1، دار النفائس، عمان، 2001.
4. الأعرجي، عاصم، دراسات معاصرة في التطوير الإداري، دار النشر والتوزيع، عمان، 1995.
5. بوادي، حسنين المحمدي، الفساد الإداري (لغة المصالح) دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2008.
6. حراشة، عبد المجيد، الفساد الإداري، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
7. داغر، منقذ محمد، علاقة الفساد الإداري بالخصائص الفردية والتنظيمية لموظفي الحكومة ومنظماتها، ط1، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، أبوظبي، 2000م.
8. سالم، حنان، ثقافة الفساد في مصر، دراسة مقارنة للدول النامية، ط1، دار مصر المحروسة، القاهرة، 2003.

9. الشيخ داوود، عماد صلاح عبد الرزاق، الفساد والإصلاح، منشورات اتحاد الكتاب العرب، دمشق، 2003.
10. الشихلي، عبدالقادر عبدالحافظ، الوسطة في الإدارة " الوقاية والمكافحة"، الرياض، المجلة العربية للدراسات الأمنية.
11. الكبيسي، عامر، الفساد والعولمة تزامن لا توأمة، المكتب الجامعي، الرياض، 2005.
12. الموسوعة الفقهية، الكويت، وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية، ط2، 1992، ج3.
13. هلال، محمد عبد الغني حسن، مقاومة ومواجهة الفساد"القضاء على أسباب الفساد" مركز تطوير الأداء والتنمية، مصر الجديدة، 2007م.
14. هيئة الأمم المتحدة، الفساد في الحكومة، ترجمة نادر أحمد أبو شيخه، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، 1994.
15. يمانى، هنا، الفساد الإداري من منظور إسلامي، مقال منشور على الانترنت.

علاقة الاختيار والتوظيف للموارد البشرية بسلوك المواطنة التنظيمية ومتطلبات التكامل بينهما

الباحث المهندس محمد بن سالم بن محمد باعمر

إشراف الدكتور صلاح قادري

جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

ملخص

إن الدور التقليدي لدور إدارة الموارد البشرية أصبح محل نقاش لمعظم منظمات الأعمال، فكان لا بد من وجود دور من نوع آخر أكثر تأثيراً وتوازناً، حيث يكون فيه لإدارة الموارد البشرية الدور المهم في مرحلة إعداد الاستراتيجيات وكذلك تكامل الأدوار في شكل متبادل ومنظم، مع النماذج الحديثة. من هذا المنطلق فإن الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو إبراز وعرض أكثر عدد من النظريات الداعمة لعلاقة ممارسات إدارة الموارد البشرية وعلى رأسها (الاختيار والتوظيف) مع سلوك المواطنة التنظيمية، وجعل هذا المفهوم أكثر مرونة وانتشاراً، سواء بالاتساق الداخلي لوظائف الموارد البشرية فيما بينها، والموائمة مع سلوك المواطنة التنظيمية للمنظمة ككل، وكان الهدف النهائي هو تحديد نموذج مثالي لمساهمة لنظم إدارة الموارد البشرية، حيث استخدم الأدب والبحوث الأكاديمية والدراسات السابقة والنظريات التي تدرس العلاقة بين الاختيار والتوظيف، وسلوك المواطنة التنظيمية، وبحث أهمية تطبيقه مع الاستدلال بالنماذج المستخدمة متى استدعت الحاجة، وذلك باستخدام التحليل الوصفي، الذي يعمل على الوصف والتفسير والتحليل في العلوم الإنسانية.

الكلمات المفتاحية: الاختيار، التوظيف، سلوك المواطنة التنظيمية، الموارد

البشرية

مقدمة

يتوقف نجاح المنظمات على قيامها بالأعمال المنوطة بها بكفاءة متميزة، وجودة عالية، وهذا لا يتم إلا بحصولها على قوى عاملة لها خبرات متطورة، ومهارات عالية، وتوجيه سياسات الاختيار والتوظيف لإسب ووضوابط وفق احتياجات الطلب والعرض لديها.

إن النظرة العامة للدور الذي تضطلع به إدارة الموارد البشرية من خلال وظائفها المتعددة يثبت أنها حققت نجاحات متميزة أدت إلى إبرازها في أولويات إدارات منظمات الأعمال، فما كان لها إلا أن تواكب التطورات العلمية المتقدمة، وتعيد هندسة نشاطاتها وإجراءاتها بأساليب وبرامج حديثة، وخصوصاً أهم وظائفها وهي الاختيار والتوظيف، بما يكفل لها مواجهة التحديات والصعوبات التي تعيق عمل منظمات الأعمال، وإبراز دورها الحديث في المساهمة بالربط بين سياسات الاختيار والتوظيف، وسلوك المواطنة التنظيمية لدى المنظمات العاملة (المعاضيدي، 2006).

وعلى الرغم من أن مفهوم سلوك المواطنة تجاوز حدود المنظمات كمفهوم مكتسب يصعب فرضه على الموظف من خلال التعليمات والأوامر، بل يعتبر عمل تطوعي في معظم الأحيان، ينتج من شعور الموظف بالانتماء للمنظمة واعتبارها جزءاً منه، ويقوم به من أجل الارتقاء بكفاءة وأداء المنظمة (عشوي، 2012).

إلا أن، قيم التطلع نحو غرس سلوك المواطنة لدى الموظف، من خلال استراتيجيات تقوم بها إدارة الموارد البشرية في عملية الاختيار والتوظيف، كوسيلة حديثة وفعالة للدفع بالمنظمة للتقدم، وهنا يكن التأكيد على أهمية الدور الثانوي لهذه الممارسات وما تعكسه إيجاباً على استمرار المنظمة

وتطورها، ويعتبر هذا الطرح من المفاهيم الحديثة في محاولة تحريك مشاعر وأحاسيس الموظفين تجاه المنظمة والعاملين بها، كداعم لتقدمها وازدهارها ، (Uysal 2014).

ويُعد سلوك المواطنة التنظيمية أحد أهم المفاهيم الحديثة التي نالت اهتمام الباحثين في ميدان السلوك التنظيمي، ونظرا لهذه الأهمية المتزايدة برزت اتجاهات متعددة حاولت بشكل أوبآخر وضع تصور يعتمد كمبادئ ونظريات يمكن من خلالها فهم سلوك الأفراد داخل المنظمات الحديثة، ذلك أن دراسة سلوك المواطنة التنظيمية لا تقتصر فائدتها على المديرين ومؤسسات العمل فحسب، ولكنها تتيح للعمال فهم للسلوك الإنساني داخل المنظمات بشكل أكثر شمولاً، وهذا الفهم يساهم في تعزيز وتحسين الأداء والفعالية التنظيمية التي تأتي كنتيجة للعلاقات الاجتماعية بين الموظفين من جهة والعمال والإدارة من جهة أخرى

إن المؤشرات والنسب التي برزت في معظم الدراسات التي تناولتها الدراسة تؤكد على وجود مشكلة حقيقية في كيف إدارة المؤسسات لمواردها البشرية، من خلال الاختيار والتوظيف، وتدل على ظهور مشكلة حقيقية ستاثر على المنظمات سلبا إذا لم يتم استدراكها، ومن هنا يتضح جلياً أن الدور التكاملي الذي تلعبه عملية التوظيف والاختيار مع سلوك المواطنة في أداء المنظمات في عالمنا العربي مازال دون الطموح والتوقعات المطلوبة للوصول إلى سلوك المواطنة وهو موضوع هذه الدراسة. كما أن التطور العلمي والتغيرات البيئية المختلفة على المستوى العالمي تفوق كل توقعات تنمية قدرات ومهارات إدارة الموارد البشرية مما أدى إلي خلق فجوة في ممارساتها، وبات من الواضح أن تلك المؤسسات تحتاج إلى تكامل في دور الاختيار والتوظيف في توليد شعور الموظفين بسلوك المواطنة تجاه مؤسساتهم.

في ضوء ما سبق يتضح أن هناك فجوة حقيقية بين عملية الاختيار والتوظيف، وسلوك المواطنة التنظيمية لدى منظمات الاعمال، مما يُحتم علينا الوقوف على معرفة واقع ذلك ودراسة وتحليل الأسباب التي أدت إلى ظهور هذه الفجوة والعمل على إزالتها.

أهداف الورقة

- 1- التعرف على مفهوم الاختيار والتوظيف وأهميته داخل المنظمات.
- 2- التعرف على سلوك المواطنة التنظيمية كعنصر مهم لاداء المنظمات.
- 3- توضيح العلاقة بين الاختيار والتوظيف من جهة وسلوك المواطنة التنظيمية من جهة أخرى

المنهجية

تستند هذه الورقة إلى حد كبير على الأدب والبحوث الأكاديمية والدراسات السابقة والنظريات التي تدرس العلاقة بين الاختيار والتوظيف، وسلوك المواطنة التنظيمية، للحصول على لمحة عامة عن أداء المنظمات وفق هذا المنظور، وبحث أهمية تطبيقه مع الاستدلال بالنماذج المستخدمة متى استدعت الحاجة، وذلك باستخدام التحليل الوصفي، الذي يعمل على الوصف والتفسير والتحليل في العلوم الإنسانية، وعليه فإن بيانات ومعلومات هذه الورقة تم تجميعها من خلال المكتبات، والمجلات المعترف بها، وكذلك الإنترنت. بعبارة أخرى، فإنها تأخذ بعين الاعتبار الأبحاث السابقة التي نشرت في الفترة بين عام 1990م إلى عام 2017م.

مفهوم الاختيار والتوظيف وأهميته

وفقا ليويسف (2010)، تؤثر ممارسات الاختيار والتوظيف على نوعية القوى العاملة التي بدورها، تؤثر على الحافز المحرك للموظفين. الذين يرون أن زملائهم أكفاء ومؤهلين وهذا يشعرهم بأنهم مطالبون بمزيد من العمل الجاد

والتفوق. ويقول (Wasilewski & et al. (2017) أن الآثار الأولى لممارسات إدارة الموارد البشرية على السلوك الوظيفي للمؤسسات يبدأ بالاختيار والتوظيف. عندما تستثمر المؤسسات قدرتها في اختيار الموظفين ذوي المهارات العالية، تجد الموظفين الجدد في قدرات مماثلة لزملاءهم في العمل المؤهلين تأهيلاً جيداً.

ويرى (2008) عشوي أن اختيار ينطوي على سلسلة من الإجراءات مصممة لمساعدة الشركات في الحصول على قوى عاملة ذات كفاءة عالية، ولذلك فهي تحتاج إلى اتخاذ التدابير الدقيقة التي تسمح بالتنفيذ الناجح لاستراتيجية الأعمال. وأكد (Bovens, & Zouridis, (2002) في دراستهم لشركات البرمجيات الهندية دعم الأسلوب الحديث لممارسات إدارة الموارد البشرية والتي كانت في السابق تتخذ أساليب سطحية في اختيار وتوظيف العاملين بها.

وقد يكون الأفراد أكثر ميلاً نحو سلوك المواطنة التنظيمية من غيرها. ويمكن لمديري الموارد البشرية تحديد ذلك من خلال تقييم المتقدمين الذين يميلون عموماً للانخراط في السلوكيات التنظيمية. وعلى سبيل المثال، يمكن استهداف المرشحين استناداً إلى أدوارهم خارج المناهج الدراسية المقررة. وتحديد الأفراد الذين لهم مستويات عالية من الاندماج المشاركة، وعادةً ما يكونوا أكثر ميلاً للذهاب خارج أدوارهم العادية كموظفين تتجاوز رغباتهم مؤشرات الوظيفة العادية ويكون لهم ميل عالٍ نحو المواطنة التنظيمية.

(Guest, 1997)

مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته

هو "سلوك خارج الدور الذي يتحدد من خلال الوصف الوظيفي للفرد، ولا يترتب عليه مكافآت في حالة حدوثه، أو عقاب في حالة عدم حدوثه من قبل

المنظمة، ولكنها تستفيد منه بشكل أوبآخر لتحسين كفاءتها وأدائها
(Wasilewski, & Motamedi 2007)

وقد عرف (Briggs, & Keogh, 1999 Ferris, G. R., Russ,) وسلوك المواطنة
G. S., Albanese, R., & Martocchio. 1990 التنظيمية على أنه "ذلك السلوك الفردي الطوعي والاختياري الذي يقع خارج
نطاق الأدوار الوظيفية الرئيسية ويعتمد كلياً على الجوانب التعاونية من
الأفراد داخل التنظيم ولا يشتمل على مكافآت أو حوافز جراء القيام به ويؤدي
إلى زيادة فاعلية الأداء التنظيمي للمنظمة.

ويعرف (Schnake and Dumbler. (1997) سلوك المواطنة التنظيمية
على أنه "ذلك السلوك الذي يتجاوز المتطلبات الأساسية للعمل، ويكون إلى
حد كبير عمل تقديري يقوم به العاملون داخل المنظمة، وتعود الفائدة منه
على المنظمة"

أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية

إن أهمية دراسة سلوك المواطنة التنظيمية تتبع من كونه يساهم في تحسين
الأداء الكلي للمؤسسة عن طريق إدارة العلاقات التبادلية بين الموظفين في
الأقسام والإدارات المختلفة مما يساهم في زيادة حجم المخرجات الكلية
المنجزة، ويرى الباحثون في مجال المواطنة التنظيمية أن لها أهمية كبيرة في
الأداء الكلي للمؤسسة من خلال:

- أ) يمد سلوك المواطنة التنظيمية الإدارة بوسائل للتفاعل بين الأفراد داخل
المؤسسة تؤدي إلى زيادة النتائج الإجمالية المحققة.
- ب) نظراً لندرة الموارد في المؤسسات، فإن القيام بالأدوار الإضافية التي تتبع
من سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى إمكانية تحقيق المؤسسة لأهدافها.
- ج) كما تتبع أهمية سلوك المواطنة التنظيمية من النتائج والآثار الإيجابية
الكثيرة التي يمكن أن يحققها للمؤسسة وذلك كما يلي:

1. يؤدي إلى تحسين الإنتاجية ويعتبر مصدر مجاني لها.
2. يؤدي إلى تحسين قدرات ومهارات العاملين والمديرين على حد سواء.
3. يؤدي إلى الالتزام وحل المشاكل.
4. تحسين مستوى كفاءة المؤسسة وفعاليتها.
5. تقليل مستوى التسرب الوظيفي.
6. رفع الروح المعنوية للعاملين.
7. أن هذه السلوكيات تحقق لممارستها أفضلية وميزة تنافسية. (أبوتاية،

(2012)

علاقة الاختيار والتوظيف بسلوك المواطنة التنظيمية

تهتم عملية تخطيط الموارد البشرية بتوفير احتياجاتها من القوى العاملة كماً وكيفاً بما يتناسب وأهدافها، من خلال عملية الاختيار والتوظيف، ولكي تكون فعالة وتدعم المنظمة يجب أن تتوافق مع سلوك المواطنة التنظيمية في المدى الطويل ويعتبر التحديد الواضح والدقيق للسلوك الانساني وشعور الموظف بانتماءه للمنظمة التي يعمل بها كدور من ادوار سلوك المواطنة التنظيمية، وكذلك التزام القوى العاملة بأداء تلك الرسالة ووضوح افتراضاتها، كمهمة مسندة لعملية اختيار وتوظيف الموارد البشرية، وعلى هذا الأساس وغيره يتم دمج هذه الأدوار والمهام لتكون خطة عمل واضحة للمنظمة ككل مستمدة عناصرها الأساسية من عملية اختيار وتنسيب الموظفين داخل مؤسساتهم (Ulrich,1986).

والجدير بالذكر أن هناك بعض العوامل التي تقف حائلاً بين تطبيق هذه العلاقة، والتي تستوجب المنظمة القيام بها لتضمن نجاح رؤيتها ورسالتها وأهدافها المستقبلية، منها ضرورة قيام المنظمة بتحويل أهداف الأعمال إلى أهداف للموارد البشرية، والتعريف بقضايا الموارد البشرية التي لها دور

على أهداف الأعمال، علاوة على تحديد وظائف المديرين له نفس التأثير تقريباً. بالإضافة إلى عدم الاستفادة من العمل التطوعي وزرع حب العمل في داخل الموظف، كما أن ضرورة تداخل وظائف الموارد البشرية وسلوكيات المواطنة التنظيمية يمثل الأمل المنشود والقاسم المشترك الذي يسعى كل العاملين في المنظمة لتحقيقه والذي بدوره يضمن بقاء واستمرارية المنظمة (أبوتاية، 2012).

ويرى عشوي (2008) أن تحقيق التكامل الفعال بين اختيار وتوظيف الموارد البشرية وسلوك الموظفين من أولويات المنظمة وأنه لا يتم إلا بتوافر عدة متطلبات ذكر منها: ضرورة أن تكون عملية اختيار وتوظيف الموارد البشرية هدفاً للمنظمة، وتحويل أهداف العمل إلى أهداف للموارد البشرية تمثل الأساس في خطة إستراتيجية للموارد البشرية، كما أكد أبوتاية (2012) على ضرورة تحديد قدرة برامج الموارد البشرية التقليدية على إشباع حاجات الإدارة العليا والإدارات الوظيفية، إلى تلك المتطلبات. في حين عرض عشوي (2008) نتائج المسح التي أجراه حول 137 مشروع كان الغرض منه تحليل تخطيط الموارد البشرية بها، وكيف يمكن أن يتكيف هذا التخطيط مع المتغيرات البيئية لتلك المشروعات. وقد أثبتت نتائج المسح أن معظم هذه المشروعات تستخدم أساليب التنبؤ المختلفة مثل التخطيط المتعاقب، والأفراد المبدعين من أجل تطوير الموارد البشرية.

التكامل بين عملية الاختيار والتوظيف وسلوك المواطنة التنظيمية

لا بد أن يكون لكل نظام في الكون هدف يسعى إلى تحقيقه وإلا لا مبرر لوجوده، أي بعد تحديد الهدف العام للنظام يمكن أن نحدد الأهداف الفرعية لكل عنصر من العناصر المكونة له التي يجب أن تعمل معاً بتناسق تام ليحقق كل عنصر هدفه الذي يساهم في تحقيق الهدف العام، تشير نظرية

النظم (Theory System)* إلى أن المنظمة نظام كلي متكون من أنظمة فرعية وهي الإدارات التي يتشكل منها الهيكل التنظيمي، وهذه الأنشطة الفرعية تتعاون وتتكامل نشاطاتها مع بعضها البعض في سبيل تحقيق أهداف المنظمة ورؤيتها المستقبلية، كما أكدت هذه النظرية أن النظام الذي لا يضمن التغذية العكسية (المرتدة) ولا يقوم بإجراء التعديلات اللازمة فإنه مقاد للفشل والفناء، ومن هذا المنطلق يرى (عشوي، 2008)، أن نظام الموارد البشرية نظام فرعي يعمل ضمن نظام كلي يجسد المنظمة، وداخل النظام الفرعي تمارس عدة وظائف تتعلق بالموارد البشرية وعلى رأسها الاختيار والتوظيف الذي يتغلغل نشاطه في جميع الأنشطة الفرعية الأخرى (الإدارات)، وهذا يثبت أن الاختيار والتوظيف نظام فرعي من منظومة متكاملة تكون المنظمة، ولكي يحقق مهامه على أكمل وجه يجب أن يعمل من خلال علاقة تفاعلية تكاملية مع الأنظمة الفرعية داخل إدارة الموارد البشرية، وكذلك الأنشطة الرئيسية الممثلة للمنظمة ككل، حيث تسعى بشكل توافقي وتعاوني لتحقيق سلوك المواطنة التنظيمية.

وأعتبر السعود (2008) أن نظام إدارة الموارد البشرية من خلال وظائفه لا بد وان يتوافق مع سلوك المواطنة التنظيمية لتلبية احتياجات المنظمة المستقبلية والحالية، حيث يتم ذلك من خلال توفير قوى عاملة ذات مستوى عال من الكفاءة والفاعلية بحيث تكون قادرة على تحقيق أعلى مستوى لأداء المنظمة، من أجل نجاحها وبقائها واستمرارها، وهي وظيفة مسندة لعملية الاختيار والتوظيف للموارد البشرية.

الاستدلال على أهمية الاختيار والتوظيف وفقاً للشريعة الإسلامية

* تأتي نظرية النظم في إطار النظريات الحديثة التي تقوم على أساس نقد النظريات السابقة (التقليدية، السلوكية)، حيث ترى أن التنظيم الإداري نظام مفتوح على البيئة الخارجية، وأن المنظمة عبارة عن مجموعة من الأجزاء المترابطة والمتكاملة مكونه بذلك وحدة واحدة، وتؤدي مهامها على أكمل وجه يجب أن يجمعها هدف واحد وتتفاعل أجزاءها مع بعضها، وان حدوث أي خلل أو نقص في إحدى الأجزاء يؤثر على أداء المنظمة ككل.

كان من نتيجة اختيار الملك ليوسف عليه السلام على خزائن مصر أنه أنقذ مصر والبلدان المجاورة من أزمة طاحنة استمرت عدة سنوات: حيث كان رحمة من الله على أهل مصر والبلدان المجاورة، وما ذكره بعض المفسرين من أنه باعهم في السنة الأولى بالأموال، وفي الثانية بالمتاع، وفي الثالثة بكذا، حتى باعهم أنفسهم ثم أعتقهم (باعمر، 2017)

معايير التوظيف الإسلامية الأساسية

المعيار الأول: معيار القرب

القرب من المنظمة في (الدين، القيم، والثقافة، والجغرافية) لقوله تعالى: {وَأَنْذِرْ عَشِيرَتَكَ الْأَقْرَبِينَ} (الشعراء: 214). وفي تفسير هذه الآية يقول القرطبي "فيه مسألتان:

الأولى: قوله تعالى وأنذر عشيرتك الأقربين خص عشيرته الأقربين بالإنداز لتتحسم أطماع سائر عشيرته وأطماع الأجانب في مفارقتة إياهم على الشرك. وعشيرته الأقربون قريش. وقيل: بنوعبد مناف. وروى مسلم من حديث أبي هريرة قال: لما نزلت هذه الآية وأنذر عشيرتك الأقربين دعا رسول الله صلى الله عليه وسلم قريشاً فاجتمعوا فعم وخص فقال: يا بني كعب بن لؤي أنقذوا أنفسكم من النار، يا بني مرة بن كعب أنقذوا أنفسكم من النار، يا بني عبد شمس أنقذوا أنفسكم من النار، يا بني عبد مناف أنقذوا أنفسكم من النار، يا بني هاشم أنقذوا أنفسكم من النار، يا بني عبد المطلب أنقذوا أنفسكم من النار، يا فاطمة أنقذي نفسك من النار، فإني لا أملك لكم من الله شيئاً.

الثانية: في هذا الحديث والآية دليل على أن القرب في الأنساب لا ينفع مع البعد في الأسباب، ودليل على جواز صلة المؤمن الكافر وإرشاده ونصيحته. في هذه الآية يحدد الله سبحانه وتعالى في بداية الدعوة الشريحة التي يجب على النبي صلى الله عليه وسلم أن يستقطبها للدعوة إلى الإيمان ومساندته.

ومعيار القرب يفرض علينا استقطاب الموارد البشرية الأقرب للمنظمة ابتداءً من القرب القيمي والديني ومن ثم القرب الجغرافي، وبالطبع القرب الوظيفي أي الأنسب لشغل هذه الوظيفة، ولا مانع من تشغيل غير المسلم والمسلم أولى لقوله تعالى: {لا ينهاكم الله عن الذين لم يقاتلوكم في الدين ولم يخرجوكم من دياركم أن تبروهم وتقسطوا إليهم إن الله يحب المقسطين}{الممتحنة:8}

وهناك العديد من الفتاوى تجيز توظيف غير المسلم بشرط ألا يترتب على توظيفه محذور، وألا يلحق ضرراً بالمسلمين.

وهذا المعيار له إيجابيات كثيرة على المنظمة الإسلامية أولها خلق الألفة والمحبة في الوسط الذي تعيش فيه، كون أغلب عمالها من هذه البيئة، وثانيها هوبناء فرق عمل متماسكة وفعالة لوحدة القيم والثقافة والبيئة المشتركة، الأمر الثاني هو انخفاض تكاليف نقل العمالة من وإلى مكان المنظمة.

أما أهم ما يؤخذ على هذا المعيار هو تكتل العاملين من جهة معينة (جغرافية أو عرقية) للضغط على إدارة المنظمة، وهذا قد يحدث فعلاً في المنظمات التقليدية التي تحكمها مبادئ سلبية، فيلجأ العمال لنفس المبادئ للحصول على حقوقهم، بينما في المنظمات الإسلامية، التي تعتمد المبادئ الإسلامية وأولها العدل في تقويم الأداء والأجور، فلن يسعى العمال في هذه المنظمات للكثرة أو غير ذلك للضغط على الإدارة، لأن الإدارة تراقب الله سبحانه عند التعامل مع أعضاء المنظمة قبل أن تواجه أي ضغط منهم.

المعيار الثاني: معيار القوّة

القوّة هي المؤهل الأول لتولي المناصب والوظائف، وعالمنا الإسلامي النموذج المثالي للقوى الكامنة، فكل ما عندنا (خام) الإنسان والطبيعة والموارد، ولعل الله في ذلك حكمة بالغة، والمنظمة الفعالة هي التي تستطيع

أن تربط ما بين القوة الكامنة لدى الإنسان وقوة الآلة الربط الصحيح، ضمن بيئة عمل محفّزة تستنبط القوة الإنسانية الإبداعية من خلال توظيف الأصلح والأنسب لشواغرها، الذي يتمتع بالقوة للمساهمة في زيادة إنتاجية المنظمة، بالاعتماد على قول الله سبحانه: ﴿يَا يَحْيَى خُذِ الْكِتَابَ بِقُوَّةٍ﴾ {مريم:12}، وهنا تكليف من رب العالمين لرسوله بأن يأخذ الكتاب بقوة، وكذلك المنظمات الإسلامية الفعّالة يجب أن تبحث عما ينجز أعماله بقوة، وقد تكون القوة الإلتقان أو الولاء أو القوة الجسدية أو غيرها. كما كان لإختيار طالوت ملكاً أحد الدلائل على عملية الاختيار في القيادة وتولي الأمور " وَقَالَ لَهُمْ نَبِيُّهُمْ إِنَّ اللَّهَ قَدْ بَعَثَ لَكُمْ طَالُوتَ مَلِكًا ۗ قَالُوا أَنَّى يَكُونُ لَهُ الْمُلْكُ عَلَيْنَا وَنَحْنُ بِالْمَلِكِ مِنْهُ وَلَمْ يُؤْتَ سَعَةً مِنَ الْمَالِ ۗ قَالَ إِنَّ اللَّهَ اصْطَفَاهُ عَلَيْكُمْ وَزَادَهُ بَسْطَةً فِي الْعِلْمِ وَالْجِسْمِ ۗ وَاللَّهُ يُؤْتِي مَلِكًا مَن يَشَاءُ ۗ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ " (البقرة:247) وكذلك قول النبي صلى الله عليه وسلم "...المؤمن القوي خير وأحب إلى الله من المؤمن الضعيف.. والعموم في الحديث يدل على أنواع القوة جميعها، فالمؤمن القوي جسداً، والمؤمن القوي عقلاً، والمؤمن القوي إيماناً خيراً من غيرهم من المؤمنين الضعفاء في هذه الأنواع.

والقوة للمؤمن مطلوبة في الوظيفة وغيرها، أمر الله بها الأنبياء عليهم السلام نرى ذلك في قوله سبحانه: ﴿وَكَتَبْنَا لَهُ فِي الْأَلْوَابِ مِنْ كُلِّ شَيْءٍ مَّوْعِظَةً وَتَفْصِيلاً لِّكُلِّ شَيْءٍ فَخُذْهَا بِقُوَّةٍ﴾ {الأعراف:145}. وأمر الله بها المؤمنين في قوله: ﴿خُذُوا مَا آتَيْنَاكُمْ بِقُوَّةٍ﴾ {البقرة:63}. وقوله: ﴿وَأَعِدُوا لَهُمْ مَا اسْتَطَعْتُمْ مِّن قُوَّةٍ﴾ {الأنفال:60}.

وهذا رسول الله صلى الله عليه وسلم عندما اشتد الكرب على المسلمين دعا اللهم اعز الدين بأحد العمرين (عمر بن الخطاب أو عمر بن هشام (أبوجهل) وهذا كان لمكانه الرجلين، ولكن الله اختار الأصلح لهذا الدين، وهو الفاروق

الذي كان إسلامه جهر ونصر وهجرته فتحا (لقوله رضي الله عنه: من أراد أن تتكلمه أمه فليتبني خلف هذا الجبل).

المعيار الثالث: الأمانة

الأمانة هي أداء الحقوق والمحافظة عليها، فالمسلم يجب أن يعطي كل ذي حق حقه، ويؤدي حق الله في العبادة، ويحفظ جوارحه عن الحرام، ويرد الودائع، والموظف سر نجاحه هو تأدية أمانة العمل (تنفيذ العمل المكلف به على أكمل وجه)... الخ.

وهي خُلُقٌ جليل من أخلاق الإسلام وأساس من أسسه، وهي فريضة عظيمة حملها الإنسان بينما رفضت السموات والأرض والجبال أن يحملنها لعظمتها وتقلها، يقول سبحانه وتعالى: ﴿إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا﴾ (الأحزاب: 72).

وقد أمرنا الله بالمحافظة على الأمانات وتسليمها لأهلها، فقال تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا﴾ (النساء: 58)، فعلى الموظف أن يؤدي حق العمل لأهله (المنظمة داخلياً/خارجياً)، ويحافظ على الأمانة في ناطق عمله ومع زملائه وإدارته، مما يشيع الثقة بين الإدارة والمؤسسة ويساهم في تعزيز عمل الفرق، ويلبي توقعات عملاء المنظمة مما يساهم في تحسين صورة المنظمة في السوق، ويعزز ميزتها التنافسية.

وجعل الرسول الأمانة دليلاً على إيمان المرء وحسن خلقه. فقال صلى الله عليه وسلم: "لا إيمان لمن لا أمانة له ولا دين لمن لا عهد له".

عندما يلتزم العاملون جميعهم بالأمانة يتحقق لهم الخير، ويعمهم الحب، ويسود بيئة العمل جو خصب للإبداع وزيادة الإنتاجية، وقد أثنى الله سبحانه على عباده المؤمنين بحفظهم للأمانة فقال في كتابه العزيز: ﴿وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ﴾ (المعارج: 32).

وفي الآخرة يفوز الأمناء برضا ربهم، وبجنة عرضها السموات والأرض أعدت للمتقين. كل إنسان لا يؤدي ما يجب عليه من أمانة فهو خائن، والله سبحانه وتعالى لا يحب الخائنين، كما في قوله تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَنْ كَانَ خَوَّانًا أَثِيمًا﴾ (النساء: 107)، فالسلبية في العمل وعدم إعطاء العمل حقه المتفق عليه قد يؤدي بالعامل لخسران محبة الله سبحانه وليس محبة إدارته أوزملائه وأهله.

أنواع الأمانة: على إدارة الموارد البشرية أن تترك أنواع الأمانة، فكل أنواعها مهمة وذات ميزة في العمل تساهم في تميّز المنظمة الإسلامية عن غيرها، ويزيدها قوة ومنعة ويدعم ميزتها التنافسية:

(أ) الأمانة في العبادة: فمن الأمانة أن يلتزم المسلم بالتكاليف، فيؤدي فروض الدين كما ينبغي، ويحافظ على الصلاة والصيام وبرّ الوالدين وغير ذلك من الفروض التي يجب علينا أن نؤديها بأمانة لله رب العالمين، الموظف الناجح يؤدي هذه الأمانة قبل غيرها، والمنظمة الإسلامية تدمج في ثقافتها وقيمها الكيفية التي يؤدي بها عمالها عبادتهم من دون أن يتعطل العمل بشكل كلي ويتضرر العملاء، حتى لا يتضارب ذلك مع خدمة العميل كما يحدث في بعض المنظمات.

(ب) الأمانة في حفظ الجوارح: وعلى المسلم أن يعلم أن الجوارح والأعضاء كلها أمانات يجب عليه أن يحافظ عليها ولا يستعملها فيما يغضب الله سبحانه وتعالى؛ فالعين أمانة يجب عليه أن يغيّضها عن الحرام، والأذن أمانة يجب عليه أن يجنبها سماع الحرام، واليد أمانة يجب أن تعمل وفقاً لشروط العمل واتفاقه، والرجل أمانة... وهكذا، وهنا الدور متبادل بين المنظمة ومواردها البشرية، على المنظمة أن تؤمن البيئة المناسبة الصحية والسليمة للمحافظة على صحة وحياء مواردها البشرية، وعلى العاملين التقيد بإجراءات السلامة المهنية وعدم الاستهتار بها أو إهمالها.

ج) الأمانة في الودائع: ومن الأمانة حفظ الودائع وأداؤها إلى أصحابها عندما يطلبونها كما هي، مثلما فعل الرسول صلى الله عليه وسلم مع المشركين، الذين كانوا يتركون ودائعهم عند الرسول ليحفظها لهم، فقد عُرف الرسول بصدقه وأمانته بين أهل مكة، فكانوا يقبونه قبل البعثة بـ(الصادق الأمين)، وحينما هاجر الرسول من مكة إلى المدينة، ترك علي بن أبي طالب رضي الله عنه ليعطي المشركين الودائع والأمانات التي تركوها عنده. الأمانة على الودائع ضرورية جداً في العمل، وخصوصاً في بعض الوظائف المالية التي تحتاج إلى عنصر الأمانة أكثر من غيره عند التعيين.

د) الأمانة في العمل: ومن الأمانة أن يؤدي المرء ما عليه على خير وجه؛ فالطالب يؤدي ما عليه من واجبات، ويجتهد في تحصيل علومه ودراسته، ويخفف عن والديه الأعباء، وهكذا يؤدي كل امرئ واجبه بجد واجتهاد، والعامل يتقن عمله ويؤديه بإجادة وأمانة، وهذا يخفف من تكاليف أنظمة الرقابة الذاتية ودعمها. إن التزام العامل الذاتي بواجباته وتنفيذ المهام المطلوبة منه بدقة وجودة متناهية هو أقصى ما تسعى إليه أية مؤسسة.

هـ) الأمانة في الكلام: ومن الأمانة أن يلتزم المسلم بالكلمة الجادة فيعرف قدر الكلمة وأهميتها، فالكلمة قد تُدخل صاحبها الجنة وتجعله من أهل التقوى، كما قال الله تعالى: {أَلَمْ تَرَ كَيْفَ ضَرَبَ اللَّهُ مَثَلًا كَلِمَةً طَيِّبَةً كَشَجَرَةٍ طَيِّبَةٍ أَصْلُهَا ثَابِتٌ وَفَرْعُهَا فِي السَّمَاءِ} (إبراهيم: 24).

وقد ينطق بها الكافر فيصير من أهل النار، وضرب الله سبحانه وتعالى مثلاً لهذه الكلمة بالشجرة الخبيثة، فقال: {وَمَثَلُ كَلِمَةٍ خَبِيثَةٍ كَشَجَرَةٍ خَبِيثَةٍ اجْتُثَّتْ مِنْ فَوْقِ الْأَرْضِ مَا لَهَا مِنْ قَرَارٍ} (إبراهيم: 26).

وقد بين الرسول أهمية الكلمة وأثرها، فقال: "إن الرجل ليتكلم بالكلمة من رضوان الله ما كان يظن أن تبلغ ما بلغت، يكتب الله له بها رضوانه إلى يوم

يلقاه، وإن الرجل لِيَتَكَلَّمُ بالكلمة من سَخَطِ الله ما كان يظن أن تبلغ ما بلغت يكتب الله له بها سَخَطَهُ إلى يوم يلقاه".

والمسلم يتخير الكلام الطيب ويتقرب به إلى الله سبحانه وتعالى قال النبي صلى الله عليه وسلم: "... والكلمة الطيبة صدقة...".

لذلك يجب على العامل أن يراعي كلامه بحق زملائه في العمل سواء أكانوا أعلى منه مرتبة أم أدنى منه، ويسعى دائماً إلى نشر الخير في بيئة العمل، والالتزام بهذا المبدأ يبني ثقافة مؤسسية إيجابية تقدر وتحترم الآخرين دافعة للإبداع الوظيفي.

(و) **الأمانة في المسؤولية:** كل إنسان مسؤول عن شيء يعتبر أمانة في عنقه سواء أكان عاملاً أم مديراً أم حارساً، وسواء أكان رجلاً أم امرأة، فهو راعٍ ومسؤول عن رعيته. قال صلى الله عليه وسلم: "ألا كلكم راعٍ وكلكم مسؤول عن رعيته، فالأمير الذي على الناس راعٍ وهو مسؤول عن رعيته، والرجل راعٍ على أهل بيته وهو مسؤول عنهم، والمرأة راعية على بيت بعلها (زوجها) وولده وهي مسؤولة عنهم، والعبد راعٍ على مال سيده وهو مسؤول عنه، ألا فكلكم راعٍ وكلكم مسؤول عن رعيته"، وهذا يدفع كل فرد في المنظمة ليكون حريصاً على منفعة المنظمة وعلى منفعة أفرادها وعلى منفعته.

(ز) **الأمانة في حفظ الأسرار:** فالمسلم يحفظ سر أخيه ولا يخونه ولا يفشي أسراره، وقد قال النبي صلى الله عليه وسلم: "إذا حدّث الرجل بالحديث ثم التفت فهي أمانة".

وهذا ينطبق على العاملين مهما كانت صفتهم، فواجب عليهم كتمان أسرار شركاتهم وعدم البوح بها للمنافسين أو لأي شخص كان سواء أكان ذلك من دافع التباهي أم لقصد آخر.

(ح) **الأمانة في البيع:** المسلم لا يَعْشُ أحداً ولا يغدر به ولا يخونه. "عن أبي هريرة أن رسول الله صلى الله عليه وسلم مرَّ على صُبْرَةِ طعام (الكومة من

الطعام) فأدخل يده فيها فنالت أصابعه بللاً فقال: ما هذا يا صاحب الطعام؟ فقال الرجل: أصابته السماء (المطر) يا رسول الله، قال: أفلا جعلته فوق الطعام كي يراه الناس؟ من غَشَّ فليس مني".

إن عدم الالتزام بتعليمات العمل بالشكل المطلوب يدخل أيضاً ضمن خانة الغش، فعلى العامل الالتزام بتعليمات العمل وعدم التهاون المقصود بشيء لأنه محاسب عليه. وهذه الصفة ضرورية خصوصاً في أقسام التسويق والمبيعات؛ لأنهم على احتكاك مباشر مع المستهلكين وأثرهم كبير على المنظمة وعملائها.

الخاتمة

إن التطورات الأخيرة تميل إلى مزيد من التأكد، أن عملية الاختيار والتوظيف، وتطبيقاتها عملية متكاملة يصعب فصلها، وهنا دور الموارد البشرية لا يقتصر على نقل المعلومات إلى الإدارة العليا فقط والتي بدورها تتخذ القرارات الاستراتيجية، بل يتعدى حدود ذلك ليصبح كداعم لتلك القرارات، ومساهمياً في بناء الميزة التنافسية (Uysal، 2014).

فكان الهدف من هذه الورقة عرض أكثر عدد من النظريات الداعمة لعلاقة ممارسات إدارة الموارد البشرية وعلى رأسها (الاختيار والتوظيف) مع سلوك المواطنة التنظيمية، لجعل هذا المفهوم أكثر مرونة وانتشار، سواء بالاتساق الداخلي لوظائف الموارد البشرية فيما بينها، والموائمة مع السلوكيات العامة للموظفين وتأثيرها على المدى البعيد على أداء المؤسسات ككل، ونتج عنه تحديد نموذج مثالي لمساهمة نظم إدارة الموارد البشرية، في سلوك المواطنة التنظيمية، معتمداً على مستوى العمل المنظم الهادف المستمد من نظرية التبادل الاجتماعي لسلوكيات المواطنة التنظيمية، ونظرية آلية الهوية وانطلاقاً من أساسيات هاتين النظريتين، فإننا نتوقع التصميم الأمثل لنظام الموارد البشرية، بما يتفق مع رؤية ورسالة وأهداف

المنظمة، في ظل ظروف متبادلة، ومن خلال توفير الدعم اللازم والتوجيه العام لحزمة أنظمة إدارة الموارد البشرية، وجمعها مع استراتيجيتها التي تسيّر جنباً لجنب مع الاستراتيجية العامة مستمدة أهدافها من سلوك المواطنة التنظيمية.

المراجع

1. القرآن الكريم
2. أبوتاية، بندر كريم. 2012م. "أثر العدالة التنظيمية علي سلوك المواطنة التنظيمية". مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية. 2: 145-186
3. المعاضدي، معن عبد الله. (2006). إسهامات نظرية الاستراتيجية القائمة على الموارد في تحقيق الميزة التنافسية دراسة تحليلية. مجلة البحوث المستقبلية العدد 15، ص ص 11-39
4. السعود، راتب. السلطان، سوزان 2008م. "سلوك التطوع التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية". مجلة العلوم التربوية والنفسية. جامعة البحرين: كلية التربية. المجلد :، 9 العدد :، 4 ص ص 34- 57.
5. عشوي، نصر الدين. (2008). الأساليب العلمية لتخطيط القوى العاملة على مستوى المؤسسة، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، عدد 4
6. ، ص ص 155- 180 باعمر، محمد (2017) المؤتمر العالمي الثامن للتسويق الإسلامي-تركيا

10. Bovens, M., & Zouridis, S. (2002). From street-level to system-level bureaucracies: how information and communication technology is transforming administrative discretion and constitutional control. *Public administration review*, 62(2), 174-
11. Briggs, S., & Keogh, W. (1999). Integrating human resource strategy and strategic planning to achieve

- business excellence. *Total Quality Management*, 10(4), S447-S453
12. Ferris, G. R., Russ, G. S., Albanese, R., & Martocchio, J. J. (1990). Personnel/Human resources management, unionization, and strategy determinants of organizational performance. *HR.Human Resource Planning*, 13(3),
 13. Guest, D. E. (1997). Human resource management and performance: a review and research agenda. *International journal of human resource management*, 8(3), 263-276.
 14. organizational behaviour research". *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 76
 15. rewards and reward practices". *Journal of Managerial Issues*. 216-229. Williams S.. Pitre R. and Zainuba M. 2002. "Justice and organizational citizenship behaviour intentions: fair rewards versus fair treatment. *The Journal of Social Psychology* 142 (1).
 16. Schnake M. E. and Dumler M. P. 2003. "Level of measurement and analysis issues in
 17. Schnake. M.. & Dumler. M. P. 1997. "Organizational citizenship behavior: The impact of
 18. Uysal, G. (2014). Stages, content, and theory of strategic human resource management (SHRM): An exploratory study. *Journal of Modern Accounting and Auditing*, 10(2), 252-256
 19. Wasilewski, N., & Motamedi, K. (2007). Insights for effective strategic planning. *Competition Forum*, 5(1)
التوظيف
 20. Wasilewski, N., & Motamedi, K. (2007). Insights for effective strategic planning. *Competition Forum*, 5(1)

