

خدمت‌رسانی از دیدگاه قرآن

حوزه نمایندگی ولی فقیه
دفتر آموزش‌های اسلامی



خدمت رسانی از دیدگاه قرآن

۱ عنوان آموزش در برنامه ابلاغی ۱۴۰۲: قرآن

۲ کد دوره: ۵۶/۴۸۸/۰۲/۱۰۰۳

۳ مدت آموزش: ۴ ساعت

۴ محدوده اجراء: استانی

۵ نوع آموزش: کلاس حضوری

۶ سرفصل های دوره

الف اصول خدمت رسانی در قرآن — ب شیوه های نهادینه کردن خدمت رسانی

پ آفات و موانع خدمت رسانی — ت عوامل موثر در نهضت گسترده خدمت رسانی

۷ اهداف دوره

الف فراگیر با اصول خدمت رسانی در قرآن آشنا شود

ب فراگیر با آفات و موانع خدمت رسانی آشنا شود

۸ توضیحات محتوای پشتیبان آموزشی

الف نوع محتوا: کتاب — ب عنوان کتاب: خدمت رسانی از دیدگاه قرآن

پ نویسنده: یعقوب علی برجی — ت انتشارات: آیه حیات، ۱۳۸۳

ث نوع دسترسی به محتوا: فایل PDF کتاب



خدمت رسانی

از دیدگاه قرآن

يعقوبعلی برجی

مرکز مطالعات و تحقیقات

حوزه نمایندگی ولی فقیه در وزارت جهاد کشاورزی

علی برجی، یعقوب، ۱۳۳۷ -
خدمت رسانی از دیدگاه قرآن / یعقوب علی برجی؛
[برای] مرکز مطالعات و تحقیقات حوزه نمایندگی
ولی فقیه در وزارت جهاد کشاورزی . - تهران: شقایق
روستا، ۱۳۸۲.
۲۲۲ ص.

ISBN 964-390-000-2

فهرست نویسی براساس اطلاعات فیبا.
۱. اخلاق -- اجتماعی -- جنبه های قرآنی. ۲. اخلاق
اسلامی. الف. ایران. وزارت جهاد کشاورزی. حوزه
نمایندگی ولی فقیه. مرکز مطالعات و تحقیقات.
ب. عنوان.

۲۹۷/۱۵۹

BP ۱۰۴/الف ۲۵ع۸

۸۲-۱۷۳۶۴م

کتابخانه ملی ایران

مرکز مطالعات و تحقیقات حوزه نمایندگی ولی فقیه در جهاد کشاورزی

نام کتاب: خدمت رسانی از دیدگاه قرآن

نویسنده: یعقوب علی برجی

ناشر: مؤسسه شقایق روستا

حروف چینی: فرهنگ جهاد

چاپ: جهاد

شمارگان: ۶۰۰۰۰

ISBN: 964-390-000-2

شابک: ۹۶۴-۳۹۰-۰۰۰-۲

تهران: خیابان ولیعصر - بالاتر از میدان ولیعصر - کوچه غزائی عتیق - پلاک ۳۰

تلفن: ۷-۸۹۱۳۲۹۴

قم: خیابان مصلای قدس، کوچه ۱۰، پلاک ۸ - تلفن: ۲۹۳۶۵۵۵ - دورنگار: ۲۹۳۵۳۶۲

کلمه حقوق برای مرکز مطالعات و تحقیقات حوزه نمایندگی ولی فقیه

در جهاد کشاورزی محفوظ است

فهرست

اهمیت خدمت رسانی (درس‌های ۱ تا ۳)

- درس اول خدمت رسانی مصداق عمل صالح ۷
- درس دوم خدمت رسانی مصداق احسان ۲۱
- درس سوم خدمت رسانی مصداق بَر (نیکی) ۳۱

نهادینه کردن خدمت رسانی (درس‌های ۴ تا ۷)

- درس چهارم مرحله اول: برنامه‌ریزی ۴۱
- درس پنجم مرحله دوم: اجرای برنامه ۵۳
- درس ششم همیاری و مشارکت مردم در خدمت رسانی ۶۵
- درس هفتم خدمت رسانی با اهداف مقدس و در چارچوب ارزش‌ها ۷۵

عوامل مؤثر در خدمت رسانی (درس‌های ۸ تا ۱۴)

- درس هشتم ۱- گزینش خدمت گزاران شایسته ۸۵
- درس نهم ۲- دانش افزایی و توجیه خدمت گزاران ۹۷
- درس دهم شیوه‌های دانش افزایی ۱۱۱
- درس یازدهم ۳- نظارت و کنترل ۱۲۳
- درس دوازدهم ۴- مسابقه در خدمت رسانی ۱۳۷
- درس سیزدهم ۵- تعاون و همکاری در خدمت رسانی ۱۴۹
- درس چهاردهم ۶- همگامی مسئولان در خدمت رسانی ۱۵۹
- درس پانزدهم گستره میدان خدمت رسانی ۱۷۵
- درس شانزدهم آفات خدمت رسانی (۱) ۱۸۷
- درس هفدهم آفات خدمت رسانی (۲) ۱۹۷
- درس هجدهم موانع خدمت رسانی (۱) ۲۰۷
- درس نوزدهم موانع خدمت رسانی (۲) ۲۱۹

مقدمه

تا توانی به جهان خدمت محتاجان کن
به دمی، یا درمی، یا قلمی یا قدمی
خدمت، یعنی تلاش برای رساندن خیر به دیگران، گره‌گشایی از کار
مردم، یآوری در ماندگان و نیازمندان.

خدمت‌گزار کسی است که کمر خدمت به مردم را محکم بسته و در
غم و شادی و راحت و رنج مردم در کنارشان هست و از هر چه در توان
دارد، مضایقه نمی‌کند. بنابراین، هر کس در هر شرایط به تناسب شعاع
وجودی خویش می‌تواند اهل خدمت باشد تا هم به پاداش الهی برسد، هم
به محبوبیت مردمی، هم به آرامش وجدان و هم به لذت روحی.
خدامان مردم، برگزیدگان خدایند، امام صادق - علیه السلام -
فرمودند:

«خداوند گروهی از بندگانش را برای گره‌گشایی و رفع نیاز و کمک
به مستمندان و شیعیان، برگزیده است تا در مقابل این خدمت،
بهشت را به عنوان ثواب به آنان عطا کند، اگر بتوانی از آنان باشی،
باش.»^۱

رهبر معظم انقلاب اسلامی در پیامی به مناسبت آغاز سال نو ضمن
تبریک سال جدید به همه هم‌میهنان، سال ۸۲ را سال نهضت خدمت

رسانی به مردم نامیدند.

حضرت آیت الله خامنه‌ای ضمن گرامیداشت یاد و خاطره سرور آزادگان و سید شهیدان، حضرت امام حسین - علیه السلام - نهضت خدمت رسانی به مردم را مبارزه‌ای بزرگ و سنگین بر شمردند و افزودند: قوای سه گانه و همه دستگاه‌ها، باید در سال جدید با آغاز کردن نهضت خدمت به مردم و پیگیری جدی مبارزه با بی‌کاری و فساد مالی، کارآمدی نظام را به طور ملموس و عینی به مردم نشان دهند، به گونه‌ای که شیرینی آن در کام مردم بنشیند. مقام معظم رهبری در بیان ویژگی‌های نهضت خدمت رسانی به مردم تاکید کردند: در این نهضت باید کارهای عمیق، ماندگار و زود بازده که آثار آن بیشتر متوجه قشرهای مستضعف و محروم می‌شود، مورد توجه کامل قرار گیرد.

ایشان همت و عزم راسخ تمام مسئولان را لازمه آغاز نهضت خدمت رسانی به مردم خواندند و افزودند: آن رقابتی که در میان مردم مقبولیت و مشورعت دارد، رقابت برای خدمت به مردم است و رقابتهای سیاسی همراه با جنجال و دعوا و برای کسب قدرت، پذیرفتنی نیست و ارزشی ندارد.

رهبر معظم انقلاب اسلامی، مسئولان را به برنامه ریزی و عمل در عرصه خدمت به مردم، و مردم را به مطالبه نهضت خدمت رسانی از مسئولان توصیه کردند و با تاکید بر ادامه تلاش برای ایجاد اشتغال و مبارزه برای ریشه کن کردن فساد مالی و اقتصادی افزودند: کارهای انجام

۶. خدمت رسانی از دیدگاه قرآن

شده در این زمینه، تحسین برانگیز اما ناکافی است و مبارزه (بابی کاری و فساد) باید با تمام قدرت ادامه یابد.

کتاب «خدمت رسانی از دیدگاه قرآن» لیبیک اجابتی است به پیام والا و ارزشمند مقام معظم رهبری. این کتاب به منظور معرفی و گسترانیدن فرهنگ خدمت رسانی میان کارکنان نظام اسلامی تدوین شده است.

این اثر با نثری روان در نوزده درس سامان یافته و در پایان هر درس چکیده مطالب و پرسش‌هایی از محتوای درس آمده است. طرح نکته‌هایی بدیع، کارآمد و مورد نیاز مدیران و کارکنان و خدمت‌گزاران با استفاده از آیات قرآن و الگوهای قرآنی درباره اهمیت خدمت رسانی، شیوه‌های نهادینه کردن خدمت رسانی، عوامل مؤثر در این نهضت، گستره خدمت رسانی، آفات و موانع خدمت رسانی، از دیگر ویژگی‌های آن است.

این اثر به سفارش اداره کل آموزش عقیدتی وزارت جهاد کشاورزی و به عنوان متن درس در ماه مبارک ۱۴۲۴ ق تدوین شده است.

فرصت را غنیمت شمرده از حجج اسلام آقایان دکتر سید علی حسینی و محمد علی سلطانی که متن حاضر را بررسی کرده و تذکرات سودمندی داده‌اند، قدردانی می‌کنم.

و من الله توفیق

یعقوب‌علی برجی

درس اول

اهمیت خدمت رسانی

منظور از خدمت رسانی چیست؟

قرآن کریم با چه عنوان هایی از خدمت رسانی یاد کرده است؟

۱- مراد از خدمت رسانی

در لغت نامه ها معانی متعددی برای خدمت رسانی ذکر شده است. یکی از معانی آن عبارت است از کار و مأموریت.

دکتر معین نوشته است:

«خدمت یعنی کار، مأموریت. خدمت کردن، کاری را برای کسی

انجام دادن.»^۱

در این کتاب، همین معنی وسیع و گسترده خدمت مورد نظر است. بنابراین، هر کار شایسته و نیکی که به مردم سود رساند و در جهت کمک و

۱- فرهنگ معین، ج ۱، ص ۱۴۰۲.

حمایت و راه اندازی کار مردم باشد، خدمت به مردم است.

۲- خدمت رسانی در قرآن

از خدمت رسانی در قرآن با عنوان های مختلفی یاد شده است، از قبیل: عمل صالح، احسان، نیکی و ... بنابراین، اگر بخواهیم به اهمیت خدمت رسانی پی ببریم، می بایست اهمیت و جایگاه عنوان های بالا را در مجموعه تعالیم اسلام و فرهنگ قرآن جست و جو کنیم.

فصل دوم

خدمت رسانی مصداق عمل صالح

عمل صالح معنی وسیع و گسترده ای دارد که تمام خدمات ها و فعالیت های مثبت و سازنده فردی و اجتماعی را در همه زمینه های علمی و فرهنگی و اقتصادی، سیاسی، نظامی و مانند آن شامل می شود. عمل صالح بیش از پنجاه بار در قرآن آمده است که در بیشتر موارد همراه با ایمان ذکر شده و این نشان می دهد که عمل صالح در صورتی انسان را به خدا نزدیک می کند که همراه با ایمان باشد. در قرآن مجید آثار و برکات فراوانی برای عمل صالح ذکر شده که اهمیت آن را در فرهنگ قرآنی نشان می دهد. ما در این قسمت به بعضی از آثار و برکات آن از نگاه قرآن آشنا می شویم.

آثار و برکات عمل صالح

در قرآن مجید آثار و برکات فراوان دنیایی و آخرتی، مادی و معنوی برای عمل صالح ذکر شده است، از جمله:

آثار دنیایی:

الف - حیات طیبه

خداوند متعال فرموده است:

«من عمل صالحاً من ذکرٍ او انثی و هو مؤمن فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَیَاةً طَیِّبَةً

و لنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ»^۱

«هرکس از زن و مرد که کار نیک کند و مؤمن باشد به زندگانی پاک

و پسندیده‌ای زنده‌اش می‌داریم و به بهتر از آنچه کرده‌اند،

پاداششان را می‌پردازیم.»

پیام‌های آیه

۱- رابطه ایمان و عمل صالح

از آیه استفاده می‌شود که ارزش «عمل صالح» در پیشگاه خداوند متعال،

مشروط و مقید به ایمان است، و دستیابی انسان به زندگی پاکیزه و

خوشایند، در گرو عمل صالح ناشی از ایمان است.

چرا عمل صالح مقید به ایمان است؟

در پاسخ این پرسش باید گفت: برای این که اگر انگیزه عمل شایسته

خدا باشد، کمتر آفاتی همچون عجب و ریا و تظاهر و خودبینی، تقلب و

منت‌گذاری و امثال آن‌ها در آن راه می‌یابد و به همین دلیل قرآن مجید

در بیشتر موارد ایمان و عمل صالح را با هم پیوند داده است.^۲

۱- سوره نحل (۱۶) آیه ۹۷.

۲- ربك: سوره بقره (۲) آیه ۶۲؛ سوره مائده (۵) آیه ۶۹؛ سوره آل عمران (۳) آیه ۵۷؛

۲- برابری مرد و زن

بی شک زن و مرد تفاوت‌هایی از نظر جسم و روح دارند، به همین دلیل در بهره‌مندی از پست‌های اجتماعی متفاوت‌اند و هر کاری از کسی ساخته است، ولی هیچ یک از اینها دلیل بر تفاوت شخصیت انسانی آنان و یا تفاوت مقامشان در پیشگاه خدا نیست، و از این نظر، هر دو کاملاً برابرند، و به همین دلیل معیاری که بر شخصیت و مقام معنوی آنان حکومت می‌کند، یک معیار بیش نیست، و آن ایمان است و عمل صالح و تقوا که امکان دسترسی هر دو به آن یکسان است.

آیه بالا آشکارا این حقیقت را بیان کرده است. این هر دو جنس در صورتی که در مسیر اعمال صالح گام بردارند، گامی مثبت و سازنده که از انگیزه‌های ایمانی مددگیرد، هر دو به یکسان دارای «حیات طیبه» خواهند بود، و هر دو از اجر و پاداش مساوی در پیشگاه خدا بهره‌مند می‌شوند و موقعیت اجتماعی آنان نیز همانند خواهد بود، مگر این که یکی از نظر ایمان و عمل صالح بر دیگری برتری یابد.^۱

۳- معنی «حیات طیبه»

مفسران در معنی «حیات طیبه» (زندگی پاکیزه) تفسیرهای متعددی آورده‌اند:

بعضی آن را به معنی روزی حلال تفسیر کرده‌اند.

(ادامه صفحه قبلی) سوره نساء (۴) آیات ۵۷، ۱۲۲، ۱۲۴، ۱۷۳ و ...

۱- علامه طباطبائی، المیزان فی تفسیر القرآن، ج ۱۲، ص ۳۴۱.

بعضی به قناعت و رضا دادن به نصیب.

بعضی به رزق روزانه.

بعضی به عبادت توأم با روزی حلال.

بعضی به توفیق به اطاعت خدا و مانند آن.^۱

شاید نیاز به تذکر نداشته باشد که حیات طیبه، مفهومی آن چنان وسیع و گسترده است که همه اینها و غیر اینها را در بر می‌گیرد، زندگی پاکیزه از هر نظر، پاکیزه از آلودگی‌ها، ظلم‌ها و خیانت‌ها، دشمنی‌ها، اسارت‌ها و ذلت‌ها و انواع نگرانی‌ها و هر گونه چیزی که آب زلال زندگی را در کام انسان ناگوار می‌سازد. ولی با توجه به این که در دنبال آن، سخن از جزای الهی به نحو احسن به میان آمده، استفاده می‌شود که حیات طیبه مربوط به دنیا است و جزای احسن مربوط به آخرت.^۲

جالب این که در روایتی که در نهج البلاغه از امیر المؤمنین علی - علیه السلام - نقل شده، می‌خوانیم:

«از امام پرسیدند منظور از جمله "فلنحینه حیا طیبه" چیست؟
فرمود: قناعت است.»^۳

بی‌گمان مفهوم این تفسیر محدود ساختن حیات طیبه به قناعت نیست، بلکه بیان مصداق است ولی مصداقی است بسیار روشن؛ چرا که اگر تمام دنیا را به انسان بدهند ولی روح قناعت را از او بگیرند، همیشه در آزار

۱- همان، ص ۳۴۳.

۲- همان.

۳- نهج البلاغه حکمت ۲۲۹.

و رنج و نگرانی به سر می‌برد، و به عکس، اگر انسان روح قناعت داشته باشد، و از حرص و آز برکنار شود، همیشه آسوده خاطر و خوش است. هم چنین در بعضی از روایات دیگر «حیات طیبه» به معنی «رضا و خشنودی از آن چه خدا داده است» تفسیر شده که آن هم با قناعت قریب الافق است.

هدف اصلی از بیان رضا و قناعت، پایان دادن به حرص و آز و هوا پرستی است که عامل تجاوزها و استثمارها و جنگ‌ها و خونریزی‌ها، و گاه عامل ذلت و اسارت است. خداوند متعال در آیه دیگر فرموده است:

﴿الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ طُوبَىٰ لَهُمْ وَحَسَنَ مَّأَبٌ﴾^۱

«کسانی که ایمان آورده‌اند و کارهای شایسته کرده‌اند، خوشا بر ایشان و نیک سرانجامی دارند.»

«طوبی» اسم تفضیل، مؤنث واژه «اطیب» و به معنی بهترین و پاک‌ترین است و مراد از آن به قرینه مقابله آن با «حسن مأب» زندگی بهتر و پاک‌تر دنیایی است. «مأب» مصدر میمی و به معنی بازگشت است و مراد از آن سرای آخرت است.

از آیه بالا استفاده می‌شود که ایمان و عمل صالح باعث سعادت دنیا و آخرت است. کسانی که ایمان آورده و عمل صالح انجام دهند، از بهترین و پاک‌ترین زندگی‌های دنیایی بهره‌مندند و در آخرت نیز از فرجام نیکو و

سعادت آخرتی برخوردار خواهند بود.

ب - ایجاد محبویت

یکی دیگر از آثاری که خداوند متعال برای عمل صالح ذکر کرده است، ایجاد محبویت است.

خداوند متعال فرموده است:

﴿ان الذين آمنوا و عملوا الصالحات سيجعل لهم الرحمن ودا﴾^۱

«کسانی که ایمان آورده و کارهای شایسته کرده‌اند، زودا که

خداوند رحمان در حق آنان مهربانی کند.»

بعضی از مفسران آیه بالا را مخصوص امیر مؤمنان، علی - علیه السلام - دانسته‌اند و بعضی دیگر آن را به معنی محبت مؤمنان نسبت به یکدیگر که باعث قدرت و قوت و وحدت کلمه می‌شود، دانسته‌اند. بعضی آن را اشاره به دوستی مؤمنان نسبت به یکدیگر در آخرت دانسته، و می‌گویند آنان چنان به یکدیگر علاقه پیدا می‌کنند که از دیدار هم بهترین شادی و سرور به آنان دست می‌دهد.^۲

اگر با وسعت نظر به مفاهیم وسیع آیه بیندیشیم خواهیم دید که همه این تفسیرها در مفهوم آیه جمع است، بی آن که با هم تضادی داشته باشند.^۳

۱- سورة مريم (۱۹) آیه ۹۶.

۲- المیزان فی تفسیر القرآن، ج ۱۴، ص ۱۲۱.

۳- همان.

نکته اصلی آن این است که «ایمان و عمل صالح» کشش فوق العاده‌ای دارد، اعتقاد به یگانگی خدا و دعوت پیامبران که بازتابش در روح و فکر و گفتار و کردار انسان به صورت اخلاق عالی‌ه انسان، تقوا و پاکی و درستی و امانت و شجاعت و ایثار و گذشت، تجلی کند، هم چون نیروی‌های عظیم مغناطیسی کشنده و دریابنده است.

حتی افراد ناپاک و آلوده، از پاکان لذت می‌برند، و از ناپاکان همچون خود متنفرند، به همین دلیل هنگامی که می‌خواهند همسر یا شریکی انتخاب کنند، تأکید دارند که پاک و نجیب و امین و درستکار باشد. این طبیعی است و در حقیقت، نخستین پاداشی است که خدا به مؤمنان و صالحان می‌دهد که دامنه‌اش از دنیا به سرای دیگر نیز کشیده می‌شود.

با چشم خود بسیار دیده‌ایم این گونه افراد پاک، هنگامی که چشم از جهان می‌بندند، دیده‌ها برای آنان گریان می‌شود، هر چند ظاهراً پُست و مقام اجتماعی نداشته باشند، همه مردم جای آنان را خالی می‌بینند همه خود را در عزای آنان شریک می‌دانند.

اما این که بعضی آیه را درباره امیر المؤمنین، علی - علیه السلام - دانسته و در روایات بسیاری به آن اشاره شده^۱ است، بی‌گمان درجه‌عالی و مرحله بالایی آن، ویژه آن امام متقین است. ولی این مانع از آن نخواهد بود که در مراحل دیگر همه مؤمنان و صالحان از طعم این دوستی و محبوبیت

در افکار عمومی بچشند و از این دوستی الهی سهمی ببرند، و نیز مانع از آن نخواهد بود که دشمنان نیز در دل خود احساس محبت و احترام نسبت به آنان کنند.

در حدیثی از پیامبر - صلی الله علیه و آله - نقل کرده‌اند:

«هنگامی که خداوند کسی از بندگان را دوست دارد به فرشته بزرگش جبرئیل می‌گوید: من فلان کس را دوست دارم، او را دوست بدار. جبرئیل او را دوست خواهد داشت، سپس در آسمانها ندا می‌دهد که ای اهل آسمان! خداوند فلان کس را دوست دارد، او را دوست دارید، و به دنبال آن همه اهل آسمان او را دوست می‌دارند، سپس این محبت در زمین منعکس می‌شود. هنگامی که خداوند کسی را دشمن بدارد به جبرئیل می‌گوید: من از او متنفرم، او را دشمن بدار. جبرئیل او را دشمن می‌دارد. سپس در میان اهل آسمانها ندا می‌دهد که خداوند از او متنفر است، او را دشمن دارید، همه اهل آسمانها از او متنفر می‌شوند سپس انعکاس این تنفر در زمین خواهد بود.»^۱

این حدیث پرمعنی نشان می‌دهد که ایمان و عمل صالح بازتابی به وسعت عالم هستی دارد، و شعاع محبوبیت حاصل از آن تمام پهنه آفرینش را فرا می‌گیرد. ذات پاک خداوند چنین کسانی را دوست دارد، نزد

۱- این حدیث در بسیاری از منابع معروف حدیث و هم چنین بسیاری از کتاب‌های تفسیر آمده است. ولی ما متنی را انتخاب کردیم که در تفسیر فی ظلال القرآن، سید قطب، ج ۵، ص ۴۵۴ از «احمد» و «مسلم» و «بخاری» نقل شده است.

همه اهل آسمان محبوب‌اند، و این محبت در قلوب انسان‌هایی که در زمین هستند، پرتو افکن می‌شود.

راستی چه ارزش از این بالاتر که انسان احساس کند محبوب همهٔ پاکان و نیکان عالم هستی است؟ و چه دردناک است که انسان احساس کند زمین و آسمان، فرشته‌ها و انسان‌های با ایمان همه از او متنفر و بیزارند.

ج - ایجاد قدرت و امنیت

خداوند متعال به کسانی که ایمان آورده و عمل صالح انجام داده‌اند، سه نوید داده است:

- ۱- حکومت روی زمین؛
 - ۲- نشر آیین حق به طور اساسی و ریشه دار، در همهٔ جا؛
 - ۳- از میان رفتن تمام اسباب خوف و ترس و ناامنی.
- بنگرید:

﴿وَعَدَ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَيَسْتَخْلِفَنَّهُمْ فِي الْأَرْضِ كَمَا اسْتَخْلَفَ الَّذِينَ مِنْ قَبْلِهِمْ وَلَيُمَكِّنَنَّ لَهُمْ دِينَهُمُ الَّذِي ارْتَضَىٰ لَهُمْ وَلَيُبَدِّلَنَّهُمْ مِنْ بَعْدِ خَوْفِهِمْ أَمْنًا يَعْبُدُونَنِي لَا يُشْرِكُونَ بِي شَيْئًا وَمَنْ كَفَرَ بَعْدَ ذَلِكَ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْفَاسِقُونَ﴾^۱

«خداوند به کسانی که از شما ایمان آورده‌اند و کارهای شایسته کرده‌اند، وعده داده است که آنان را در این سرزمین جانشین گرداند، هم چنان که کسانی را که پیش از آنان بودند نیز جانشین

[پیشینیان] گردانند؛ و دینشان را که بر آنان می‌پسندد، برای آنان پایگاه دهد، و بعد از بیمناکیشان، به آنان امن و امان ببخشد؛ [تا] مرا بپرستند و چیزی را که شریک من قرار ندهند؛ و هر کس که بعد از این کفر ورزد، اینانند که نافرمان‌اند.»

از آیه بالا نکته‌های تفسیری بسیاری قابل استفاده است که برای رعایت اختصار از آن صرف نظر می‌کنیم.

آثار معنوی و آخرتی

در قرآن کریم آثار معنوی و آخرتی بی شماری برای نیکوکاری و خدمت به دیگران ذکر شده است، از جمله: هدایت به ایمان و رسیدن به نور^۱، آمرزش گناهان^۲، رهایی از هراس‌های قیامت^۳، بهره‌مندی از پاداش‌های بی حساب الهی^۴، داخل شدن به بهشت^۵ و برخورداری از نعمت‌های بی پایان^۶ و جاودانه الهی^۷ و ...

خلاصه

از خدمت رسانی در قرآن با عنوان‌های مختلفی یاد شده است، از قبیل:

- ۱- سورة طلاق (۶۵) آیه ۱۱.
- ۲- سورة حج (۲۲) آیه ۵۰.
- ۳- سورة مائده (۵) آیه ۵.
- ۴- سورة غافر (۴۰) آیه ۴۰.
- ۵- سورة بقره (۲) آیه ۸۲.
- ۶- سورة لقمان (۳۱) آیه ۸.
- ۷- سورة سجده (۳۲) آیه ۱۹.

۱۸ خدمت رسانی از دیدگاه قرآن

عمل صالح، احسان، نیکی و ... بنابراین، اگر بخواهیم به اهمیت خدمت رسانی پی ببریم می‌بایست اهمیت و جایگاه عنوان‌های بالا را در مجموعه تعالیم اسلام و فرهنگ قرآن جست و جو کنیم.

عمل صالح معنی وسیع و گسترده‌ای دارد که تمام خدمت‌ها در همه زمینه‌ها را شامل می‌شود و در قرآن مجید آثار و برکات فراوانی دنیایی و آخرتی برای آن ذکر شده از جمله آثار دنیایی آن عبارت است از:

الف - حیات طیبه:

خداوند متعال فرموده است:

هر کس عمل صالح انجام دهد، در حالی که مؤمن است، خواه مرد

باشد یا زن، به او حیات طیبه می‌بخشیم.»

از این آیه شریفه استفاده می‌شود:

۱- ارزش عمل صالح در پیشگاه خداوند، مشروط و مقید به ایمان

است؛

۲- زن و مرد در صورتی که در مسیر اعمال صالح گام بردارند، هر دو به

یکسان دارای حیات طیبه خواهند بود.

۳- حیات طیبه در آیه معنی وسیعی دارد. زندگی طیبه از هر نظر مراد

خداوند متعال است.

ب - ایجاد محبویت

خداوند متعال فرموده است:

«کسانی که ایمان آورده و عمل صالح انجام داده‌اند، خداوند

رحمان محبت آنان را در دل‌ها می‌افکند.

سرش آن است که وقتی «ایمان و عمل» صالح بازتابش در روح و فکر و گفتار و کردار انسان به صورت اخلاق عالی‌ه انسانی تجلی کند، هم چون نیروی عظیم مغناطیسی کشنده و دریابنده است و باعث جذب مردم می‌شود.

ج - ایجاد قدرت و امنیت

خداوند متعال به کسانی که ایمان آورده و عمل صالح انجام داده‌اند، وعده داده است که آنان را خلیفه روی زمین خواهد کرد و ترس آنان را به امنیت و آسایش مبدل می‌کند.

در قرآن کریم، علاوه بر آثار دنیایی آثار معنوی و آخرتی بی شماری نیز برای نیکوکاری و خدمت به دیگران ذکر شده است، از جمله: آمرزش گناهان، رهایی از هراس‌های قیامت، بهره‌مندی از پاداش‌های بی حساب الهی و ... را می‌توان نام برد.

پرسش

- ۱- عمل صالح را تعریف کنید و توضیح دهید که چگونه خدمت رسانی مصداق عمل صالح است.
- ۲- سه اثر از آثار و برکات دنیایی عمل صالح را نوشته و توضیح دهید.
- ۳- حیات طیبه را تعریف کنید.
- ۴- آثار معنوی و آخرتی عمل صالح را بنویسید.

۲۰ خدمت رسانی از دیدگاه قرآن

درس دوم

خدمت رسانی مصداق احسان

احسان و دیگر واژه‌های هم ریشه آن بیش از ۱۸۵ مرتبه در قرآن آمده است. احسان در قرآن در حوزه‌های مختلف به کار رفته است. یکی از حوزه‌های کاربرد آن در مورد صفات خداوند متعال است. از نگاه قرآن، تمام صفات خدا نیکوست و تمام افعال خدا بر پایه احسان به دیگران است.^۱ یکی دیگر از حوزه‌های کاربرد احسان در مورد انسان‌هاست. احسان در کنار واژه‌هایی از قبیل ایمان، تقوا، حسن خلق، عدل و ... به عنوان یک صفت ارزشی مورد سفارش قرآن قرار گرفته است. احسان یک کار ارزشمندی است که در روابط اجتماعی و در مورد دیگران معنی می‌دهد و در حقیقت، نوعی خدمت رسانی به دیگران است. بعضی از

۱- سوره اعراف (۷) آیه ۱۸۰؛ سوره طه (۲۰) آیه ۸؛ سوره حشر (۵۹) آیه ۲۴؛ سوره مائده (۵) آیه ۵۰.

مفسران بر این باورند که احسان بالاتر از عدل است؛ زیرا عدل آن است که انسان آنچه به عهده دارد، بدهد و آنچه برای اوست، بگیرد؛ ولی احسان آن است که بیشتر از آن چه به عهده دارد، بدهد و کمتر از آن چه برای اوست، بگیرد.^۱ بنابراین، اگر کارمندی در حد وظیفه‌اش به دیگران خدمت کند، به عدالت رفتار کرده ولی اگر بیش از وظیفه خدمت کند و کمتر از آن چه حق اوست، بگیرد، احسان کرده است.

در آیه زیر با بعضی از مصداق‌های احسان آشنا خواهیم شد.
از آن جا که آیه زیر مصداق‌های فراوانی را بیان کرده است، در این درس به تفسیر همان آیه اکتفا می‌کنیم.

﴿واعبدوا الله و لا تشركوا به شيئاً وبالوالدين احساناً و بذی القربى و اليتامى و المساكين و الجار ذى القربى و الجار الجنب و الصاحب بالجنب و ابن السبيل و ما ملكت ايماؤكم ان الله لا يحب من كان مختالاً فخوراً﴾^۲

«خداوند را پرستید! و هیچ چیز را همتای او قرار ندهید! و به پدر و مادر نیکی کنید؛ هم چنین به خویشاوندان و یتیمان و مسکینان و همسایه نزدیک و همسایه دور، و دوست و همنشین، و واماندگان در سفر، و بردگانی که مالک آنها هستید؛ زیرا خداوند، کسی را که متکبر و فخر فروش است، (و از ادای حقوق دیگران سرباز می‌زند) دوست ندارد.»

۱- سید علی اکبر قرشی، قاموس القرآن، ج ۱- ۲، ص ۱۳۷.

۲- سوره نساء (۴) آیه ۳۶.

پیام‌ها

از آیه بالا ده دستور استفاده می‌شود که نه مورد آن به عنوان مصداق احسان ذکر شده است:

۱- دعوت به توحید و عبادت پروردگار

خداوند متعال نخست مردم را به عبادت و بندگی پروردگار و ترک شرک و بت پرستی - که ریشه اصلی تمام برنامه‌های اسلامی است - دعوت می‌کند، دعوت به توحید و یگانه پرستی روح را پاک، و نیت را خالص، و اراده را قوی، و تصمیم را برای انجام هر برنامه مفیدی محکم می‌سازد، و از آنجا که آیه بیان یک رشته از حقوق اسلامی است، قبل از هر چیز به حق خداوند بر مردم اشاره کرده است و می‌گوید:

«خدا را بپرستید و هیچ چیز را شریک او قرار ندهید.»

۲- خدمت به پدر و مادر

خداوند متعال سپس به حق پدر و مادر اشاره کرده و توصیه می‌کند که نسبت به آنان نیکی کنید.

حق پدر و مادر از مسائلی است که در قرآن مجید زیاد روی آن تکیه شده و کمتر موضوعی است که این قدر مورد تأکید واقع شده باشد، و در چهار مورد از قرآن، بعد از توحید قرار گرفته است.^۱

از این تعبیرهای مکرر استفاده می‌شود که میان این دو ارتباط و پیوندی است؛ چون بزرگترین نعمت، نعمت هستی و حیات است که در

۱- سوره بقره (۲) آیه ۸۳؛ سوره انعام (۶) آیه ۱۵۱؛ سوره اسرا (۱۷) آیه ۳.

درجهٔ اول از ناحیهٔ خداست. در مراحل بعد، به پدر و مادر ارتباط دارد؛ زیرا فرزندان، بخشی از وجود پدر و مادر است، بنابراین، ترک حقوق پدر و مادر، هم دوش شرک به خداست.

۳- نیکی و خدمت به خویشاوندان

خداوند متعال سپس به نیکی کردن نسبت به همه خویشاوندان دستور می‌دهد. این موضوع هم از مسائلی است که در قرآن تأکید فراوان دربارهٔ آن شده است، گاهی به عنوان «صله رحم» و گاهی به عنوان «احسان و نیکی» به آنها. در واقع، اسلام می‌خواهد به این وسیله علاوه بر پیوند وسیعی که در میان تمام افراد بشر به وجود آورده، پیوندهای محکم‌تری در میان واحدهای کوچکتر به نام «فامیل» و «خانواده» به وجود آورد تا در برابر مشکلات و حوادث یکدیگر را یاری دهند و از حقوق هم دفاع کنند.

۴- نیکی و خدمت به ایتام

خداوند متعال سپس به حقوق «ایتام» اشاره کرده و افراد با ایمان را به نیکی در حق آنها توصیه می‌کند؛ زیرا در هر اجتماعی بر اثر حوادث گوناگون همیشه کودکان یتیمی وجود دارند که فراموش کردن آنها نه فقط آنها را به خطر می‌افکند، بلکه وضع اجتماع را نیز به خطر می‌اندازد، چون کودکان یتیم اگر بی سرپرست بمانند و یا به اندازهٔ کافی از محبت اشباع نشوند، افرادی ناسالم بار می‌آیند. بنابراین، نیکی در حق یتیمان هم نیکی به خود است و هم نیکی به اجتماع!

۵- نیکی و خدمت به مستمندان

خداوند متعال سپس حقوق مستمندان را یادآوری می‌کند؛ زیرا در جامعه سالم - که عدالت در آن برقرار است - نیز افرادی معلول و از کار افتاده و مانند آن وجود خواهند داشت که فراموش کردن آنان بر خلاف تمام اصول انسانی است، و اگر فقر و محرومیت به خاطر انحراف از اصول عدالت اجتماعی دامن‌گیر افراد سالم شود، نیز باید با آن به مبارزه برخاست.

۶- خدمت و نیکی به همسایگان

خداوند متعال سپس به نیکی در حق همسایگان نزدیک توصیه می‌کند. در این که منظور از همسایه نزدیک چیست؟ مفسران احتمالات مختلفی داده‌اند. بعضی معنی آن را همسایگانی که جنبه خویشاوندی دارند، دانسته‌اند^۱، ولی این تفسیر با توجه به این که در جمله‌های سابق، از همین آیه به حقوق خویشاوندان اشاره شده بعید به نظر می‌رسد، بلکه منظور همان نزدیکی مکان است؛ زیرا همسایگان نزدیک حقوق و احترام بیشتری دارند^۲، و یا این که منظور همسایگانی است که از نظر مذهبی و دینی با انسان نزدیک باشند.

۷- خدمت و نیکی به همسایگان دور

خداوند متعال سپس درباره همسایگان دور سفارش می‌کند. منظور دوری مکانی است؛ زیرا طبق پاره‌ای از روایات تا چهل خانه از

۱- مجمع البیان فی تفسیر القرآن ج ۳ - ۴، ص ۴۵.

۲- المیزان فی تفسیر القرآن ج ۴، ص ۳۷۷.

چهار طرف همسایه محسوب می‌شود^۱ که در شهرهای کوچک تقریباً تمام شهر را در بر می‌گیرد. (چون اگر خانه هر انسانی را مرکز دایره‌ای فرض کنیم که شعاع آن از هر طرف چهل خانه باشد، با یک محاسبه ساده درباره مساحت چنین دیده‌ای روشن می‌شود که مجموع خانه‌های اطراف آن را تقریباً پنج هزار خانه تشکیل می‌دهد که مسلماً شهرهای کوچک بیش از آن خانه ندارند.)

جالب توجه این که قرآن در آیه بالا علاوه بر ذکر «همسایگان نزدیک» به حق «همسایگان دور» تصریح کرده است؛ زیرا کلمه همسایه معمولاً مفهوم محدودی دارد، و تنها همسایگان نزدیک را در بر می‌گیرد. از این رو، لذا برای توجه دادن به وسعت مفهوم آن از نظر اسلام راهی جز این نبوده که نامی از همسایگان دور نیز آشکارا برده شود.

هم چنین ممکن است مراد از همسایگان دور، همسایگان غیر مسلمان باشد؛^۲ زیرا حق همسایگی در اسلام منحصر به همسایگان مسلمان نیست و غیر مسلمان را نیز شامل می‌شود. (مگر کسانی که با مسلمانان سر جنگ داشته باشند.)

«حق همسایه» در اسلام به قدری اهمیت دارد که پیامبر گرامی اسلام - صلی الله علیه و آله - فرمودند:

«جبرئیل آن قدر درباره آنها سفارش کرد، که ما فکر کردیم شاید

۱- نورالثقلین ج ۱، ص ۴۸۰.

۲- مجمع البیان فی تفسیر القرآن ج ۳ - ۴، ص ۴۵.

دستور دهد همسایگان از یکدیگر ارث می‌برند،^۱

در حدیث دیگری از پیامبر - صلی الله علیه و آله - نقل شده که در یکی از روزها سه بار فرمود: «به خدا سوگند، چنین کسی ایمان ندارد...» یکی پرسید: چه کسی؟!

پیامبر - صلی الله علیه و آله - فرمود: «کسی که همسایه او از مزاحمت او در امان نیست!»^۲

باز در حدیث دیگری می‌خوانیم که پیامبر - صلی الله علیه و آله - فرمود: «کسی که ایمان به خدا و روز رستاخیز دارد، باید به همسایگان خود نیکی کند.»^۳

در جهان ماشینی که همسایگان کوچک‌ترین خبری از هم ندارند و گاه می‌شود دو همسایه حتی پس از گذشتن بیست سال نام یکدیگر را نمی‌دانند، این دستور بزرگ اسلامی درخشندگی خاصی دارد، اسلام اهمیت فوق‌العاده‌ای برای مسایل عاطفی و تعاون اسلامی قایل شده است، در حالی که در زندگی ماشینی عواطف روز به روز تحلیل می‌روند و جای خود را به سنگدلی می‌دهند.

۸- خدمت و نیکی به دوستان

سپس خداوند متعال درباره خدمت و نیکی به کسانی که با انسان دوستی و مصاحبت دارند، توصیه می‌کند

۱- ری شهری، میزان الحکمة، ج ۱، ص ۴۸۶.

۲- همان.

۳- تفسیر قرطبی، ج ۳، ص ۱۷۵۴؛ میزان الحکمة، ج ۱، ص ۴۸۷.

باید توجه داشت که «صاحب بالجنب» معنی وسیع تری از دوست و رفیق دارد و در واقع هر کسی را که به نوعی با انسان نشست و برخاست داشته باشد، در بر می گیرد خواه دوست دایمی باشد، یا یک دوست موقت (همانند کسی که در سفر با انسان همنشین می شود) و اگر می بینیم که در پاره‌ای از روایات «صاحب بالجنب» به رفتن به سفر و یا کسی که به امید نفعی سراغ انسان می آید، تفسیر شده، منظور اختصاص به آنها نیست، بلکه بیان توسعه مفهوم این تعبیر است که همه این موارد را نیز در بر می گیرد، و به این ترتیب آیه یک دستور جامع و کلی برای حسن معاشرت نسبت به تمام کسانی که با انسان ارتباط دارند می باشد، اعم از دوستان واقعی، و همکاران، و همسفران، و مراجعان، و شاگردان، و مشاوران، و خدمتگذاران.^۱

در پاره‌ای از روایات «صاحب بالجنب» به «همسر» تفسیر شده است.^۲

۹- خدمت و نیکی به راه ماندگان

دسته دیگری که در اینجا درباره آنها سفارش شده، کسانی اند که در سفر و سرزمین غربت به کمک احتیاج پیدا می کنند. با این که ممکن است در شهر خود افراد متمکنی باشند، در سفر به عللی و ا می مانند. تعبیر جالب «فرزند راه» نیز از این نظر است که ما نسبت به آنان هیچ گونه آشنایی نداریم تا بتوانیم آنان را به قبیله یا فامیل یا شخصی نسبت دهیم، تنها به

۱- المیزان فی تفسیر القرآن ج ۴، ص ۳۷۷.

۲- همان ص ۳۸۱.

حکم این که مسافرانی هستند نیازمند، باید مورد حمایت قرار گیرند.^۱

۱۰- خدمت و نیکی به بردگان

خداوند متعال در آخرین مرحله به نیکی کردن نسبت به بردگان توصیه کرده است.

در حقیقت، آیه با حق خدا شروع شده و با حقوق بردگان ختم می‌شود؛ زیرا این حقوق از یکدیگر جدا نیستند، و تنها این آیه نیست که در آن دربارهٔ بردگان توصیه شده، بلکه در آیات مختلف دیگر نیز در این باره بحث شده است. در پایان، آیه هشدار می‌دهد و می‌گوید: «خداوند افراد متکبر و فخر فروش را دوست نمی‌دارد.»

به این ترتیب، هر کس از فرمان خدا سرپیچی کند و به سبب تکبر از رعایت حقوق خویشاوندان و پدر و مادر، یتیمان، مسکینان، ابن السبیل و دوستان سرباز زند، محبوب خدا و مورد لطف او نیست و آن کسی که مشمول لطف او نباشد، از هر خیر و سعادت محروم است.

در آیه‌ای که گذشت با ده مصداق و از مصداق‌های خدمت رسانی آشنا شدیم. روشن است که هدف قرآن آن نیست که احسان و خدمت رسانی را در موارد ذکر شده منحصر کند بلکه موارد بالا مورد تاکید ویژه قرآن است و سفارش قرآن خدمت رسانی ویژه به این افراد است. از این رو سفارش کرده است که به آنان احسان کنیم. گذشت که احسان عبارت است از خدمت بیش از حد وظیفه.

۱- المیزان فی تفسیر القرآن ج ۴، ص ۳۷۷.

خلاصه

احسان در قرآن در حوزه‌های مختلف به کار رفته است. یکی از حوزه‌های کاربرد آن در مورد صفات خداست و حوزه دیگر از حوزه‌های کاربرد آن، در مورد انسان‌هاست.

احسان به عنوان صفت ارزشی مورد سفارش قرآن قرار گرفته است.

احسان نوعی خدمت رسانی به دیگران است.

خداوند متعال در آیه ۳۶ سوره نساء احسان در موارد زیر را مورد تأکید

ویژه قرار داده است:

۱- احسان به پدر و مادر؛ ۵- احسان به همسایگان نزدیک و دور؛

۲- احسان به خویشاوندان؛ ۶- احسان به دوستان؛

۳- احسان به ایتام؛ ۷- احسان به راه ماندگان؛

۴- احسان به مستمندان؛ ۸- احسان به بردگان؛

پرسش

۱- احسان را تعریف کنید.

۲- مواردی که در آیه ۳۶ سوره نساء احسان مورد تأکید ویژه خداوند

متعال قرار گرفته است را ذکر کنید.

۳- از این که آیه ۳۶ سوره نساء با حق خدا شروع شده و با حقوق بردگان

ختم شده چه پیامی را در بردارد؟

درس سوّم

خدمت رسانی مصداقِ بَرّ (نیکی)

«بَرّ» در قرآن به دو صورت به کار رفته است. در بعضی از آیات به کسر با (بَرّ) که در لغت به معنی توسعه است و به تناسب در معنی خدمت رسانی و نیکی به کار رفته است؛ زیرا فایده نیکی و خدمت، به دیگران می‌رسد و دیگران از آن بهره‌مند می‌شوند از این رو، نوعی توسعه در آن وجود دارد. «بَرّ» در بعضی آیات دیگر به فتح با (بَرّ) به کار رفته است که معنی وصفی دارد و به معنی «شخصی نیکوکار» است و در لغت به معنی بیابان وسیع است و از آن جا که نیکوکاران، روحی وسیع و گسترده دارند، به آنان اطلاق شده است.^۱

بی‌گمان خدمت رسانی یکی از مصداق‌های «بَرّ» است؛ زیرا «بَرّ» در فرهنگ قرآن در معنی وسیعی به کار رفته است که شامل امور اعتقادی،

۱- مجمع البحرین، ج ۳ و ۴، ص ۲۱۸؛ لسان العرب، ج ۱، ص ۳۷۰.

اخلاقی و برنامه‌های عملی نظیر کمک به مستمندان و نیکی به دیگران و ... می‌شود. شاهد بر مدعا آیه زیر است در این آیه شش مصداق از مصداق‌های «بر» ذکر شده است که بعضی اعتقادی و بعضی اخلاقی و بعضی دیگر برنامه‌های عملی است، بنگرید:

«لَيْسَ الْبِرُّ أَنْ تُولُوا وَجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَآتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ»^۱

«نیکی آن نیست که رویتان را به مشرق و مغرب آورید، بلکه نیکی آن کسی است که به خداوند و روز بازپسین و فرشتگان و کتاب‌های آسمانی و پیامبران ایمان داشته باشد و مال را با وجود دوست داشتنش به خویشاوندان و یتیمان و بینوایان و در راه ماندگان و خواهندگان و بردگان ببخشد و نماز را بر پا دارد و زکات را بپردازد، و وفاکنندگان به پیمانشان چون پیمان بندند و خوشا شکیبایان به هنگام تنگدستی و ناخوشی و هنگام کارزار، اینان صادقان و هم اینان پرهیزگاران‌اند»

شان نزول

چون قبله تغییر کرد، سر و صدای زیادی میان مردم به خصوص یهود و نصارا به راه افتاد. یهود که بزرگترین سند افتخار خود (پیروی مسلمانان از

قبله آنان) را از دست داده بودند زبان به اعتراض گشودند و سر و صدای زیادی راه انداختند. آیه بالا نازل شد و اعلام کرد که این همه گفت و گو و جار و جنجال در یک مسأله فرعی (تغییر قبله) روا نیست بلکه باید به مسایل مهم‌تر و اصول پرداخت و آن اصول اساسی است که معیار ارزش انسان هاست.^۱

اصول نیکی‌ها

در آیه بالا اصول نیکی‌ها و خدمات و مسایل اساسی دین را در شش عنوان خلاصه کرده است.

اول: ایمان به خدا و رسالت انبیا و روز قیامت و فرشتگان

نخستین پایه همه نیکی‌ها از نگاه قرآن، ایمان به مبدأ، معاد، برنامه‌های الهی و پیامبران که مأمور ابلاغ و اجرای این برنامه‌ها بودند و فرشتگانی که واسطه ابلاغ این دعوت محسوب می‌شوند، ایمان به اصولی که تمام وجود انسان را روشن کرده و انگیزه نیرومندی برای خدمت رسانی ایجاد می‌کند.

دوم: اتفاق، ایثار و خدمات اقتصادی

خداوند متعال در آیه شریفه فرموده است:

«مال خود را با تمام علاقه‌ای که به آن دارند به خویشاوندان، یتیمان، مستمندان، در راه ماندگان، سائلان و بردگان اعطا می‌کنند.»

۱- مجمع البیان فی تفسیر القرآن، ج ۱ - ۲، ص ۲۶۲.

بدون گمان گذشتن از مال و ثروت برای همه کار آسانی نیست، به خصوص هنگامی که به مرحله ایثار برسد؛ زیرا حب مال در دل های همه است و تعبیر «علی حبه» نیز اشاره به این حقیقت دارد که آنان برای رضای خدا در مقابل این خواسته نفس مقاومت می کنند.

جالب این که در این جاشش گروه از نیازمندان ذکر شده اند: در درجه اول بستگان و خویشاوندان آبرومند و در درجه بعد یتیمان و مستمندان، سپس آنانی که نیازشان کاملاً موقتی است مانند در راه ماندگان و سرانجام به سائلان و بردگان اشاره شده است.

خداوند متعال در آیه دیگر راجع به انفاق و خدمات اقتصادی

می فرماید:

﴿لَنْ تَنَالُوا الْبِرَّ حَتَّى تُنْفِقُوا مِمَّا تُحِبُّونَ وَمَا تُنْفِقُوا مِنْ شَيْءٍ فَإِنَّ اللَّهَ بِهِ عَلِيمٌ﴾^۱

«هرگز به نیکی دست نیابید مگر آن که از آنچه دوست دارید [و عزیز می شمارید] ببخشید، و هر آنچه را ببخشید خداوند از آن آگاه است.»

بنابراین، رسیدن به مقام نیکوکاران واقعی، شرایط زیادی دارد که یکی از آنها انفاق کردن از اموالی است که مورد علاقه انسان است؛ زیرا عشق و علاقه واقعی به خدا، و احترام به اصول انسانیت و اخلاق، آن گاه روشن می شود که انسان بر سر دو راهی قرار گیرد، در یک طرف مال و ثروت یا مقام و منصبی قرار داشته باشد که مورد علاقه شدید اوست؛ و در طرف

مقابل، خدا و حقیقت و عواطف انسانیت و نیکوکاری، اگر از اولی برای دومی صرف نظر کرد، معلوم می‌شود که در عشق و علاقه خود صادق است، و اگر تنها در این راه از موضوعات جزئی حاضر بود صرف نظر کند، معلوم می‌شود عشق و علاقه معنوی او نیز به همان پایه است و این مقیاسی است برای سنجش ایمان و شخصیت.

در پایان آیه، برای جلب توجه انفاق کنندگان می‌فرماید:

﴿وَمَا تَنْفَقُوا مِنْ شَيْءٍ فَإِنَّ اللَّهَ بِهِ عَلِيمٌ﴾

«هر آنچه را ببخشید خداوند از آن آگاه است.»

بنابراین، هرگز گم نخواهد شد و نیز چگونگی آن بر او مخفی نخواهد ماند.

نفوذ آیات قرآن در دلهای مسلمانان

نفوذ آیات در دل‌های مسلمانان به قدری سریع و عمیق بود که بلافاصله بعد از نزول آیات اثر آن ظاهر می‌شد به عنوان نمونه، در مورد آیه بالا در تاریخ و تفسیرهای اسلامی چنین می‌خوانیم:

۱- یکی از یاران پیامبر -صلی الله علیه و آله- به نام «ابوطلحه انصاری» در مدینه نخلستان و باغی داشت بسیار مصفا و زیبا، که همه در مدینه از آن سخن می‌گفتند، در آن چشمه آب صافی بود که هر موقع پیامبر -صلی الله علیه و آله- به آن باغ می‌رفت از آن آب میل می‌کرد و وضو می‌ساخت، و علاوه بر همه اینها آن باغ درآمد خوبی برای «ابوطلحه» داشت، «ابوطلحه انصاری» پس از نزول آیه بالا به خدمت پیامبر -صلی الله علیه و آله- آمد و

عرض کرد:

می دانی که محبوب ترین اموال من همین باغ است، و من می خواهم آن را در راه خدا انفاق کنم، تا ذخیره ای برای رستاخیز من باشد.
پیامبر - صلی الله علیه و آله - فرمود: «بِحَبِّ نَخٍّ ذَلِكُ مَالِ رَابِعٍ لَكَ؛ آفرین بر تو، آفرین بر تو، این ثروتی است که برای تو سودمند خواهد بود.» سپس فرمود: «من صلاح می دانم که آن را به خویشاوندان نیازمند خود بدهی.»
ابوطلحه دستور پیامبر - صلی الله علیه و آله - را عمل کرد و آن را در میان بستگان خود تقسیم کرد.^۱

۲- روزی میهمانی بر ابوذر وارد شد، او که زندگی ساده ای داشت از میهمان خود معذرت خواست که من بر اثر گرفتاری نمی توانم شخصاً از تو پذیرایی کنم، من چند شتر در فلان نقطه دارم، قبول زحمت کن بهترین آنها را بیاور تا برای تو قربانی کنم. میهمان رفت و شتر لاغری با خود آورد، ابوذر به او گفت: به من خیانت کردی، چرا چنین شتری آوردی؟ او در جواب گفت: من فکر کردم روزی به شترهای دیگر نیازمند خواهی شد، ابوذر گفت: روز نیاز من زمانی است که از این جهان چشم می بندم، پس چه بهتر که برای آن روز ذخیره کنم. خداوند می فرماید:

﴿لَنْ تَنَالُوا الْبِرَّ حَتَّى تُنْفِقُوا مِمَّا تَحِبُّونَ﴾^۲

۳- زبیده، همسر هارون الرشید قرآنی بسیار گران قیمت داشت که آن

۱- مجمع البیان، ج ۲، مؤسسه اعلمی، بیروت، ص ۳۴۲.

۲- مجمع البیان، ج ۲، ص ۴۷۴.

را با زر و زیور و جواهرات تزیین کرده بود و علاقه فراوانی به آن داشت، یک روز هنگامی که از همان قرآن تلاوت می‌کرد به آیه ﴿لَنْ تَنَالُوا الْبِرَّ حَتَّى تُنْفِقُوا مِمَّا تَحِبُّونَ﴾ رسید، با خواندن آیه در فکر فرو رفت و با خود گفت هیچ چیز مثل این قرآن نزد من محبوب نیست و باید آن را در راه خدا انفاق کنم، کسی را به دنبال جواهر فروشان فرستاد و تزیینات و جواهرات آن را بفروخت و بهای آن را در بیابانها حجاز برای تهیه آب مورد نیاز بادیه نشینان مصرف کرد که می‌گویند امروز هم بقایای آن چاه‌ها وجود دارد و به نام او نامیده می‌شود.

سوم: به پا داشتن نماز

شاید سرّ ذکر نماز در عداد نیکی‌ها آن باشد که اگر نماز به درستی اقامه شود، انسان را به هر خیر و نیکی و خدمت شایسته‌ای تشویق می‌کند.

چهارم: ادای حقوق واجب

فرمود: «آنان زکات را می‌پردازند.»

بسیارند افرادی که در پاره‌ای از موارد حاضرند به مستمندان کمک کنند، اما در ادای حقوق واجب سهل انگارند. آیه بالا نیکوکار را کسی می‌داند که هم در میدان انفاق مستحب، و هم در میدان «ادای حقوق واجب» انجام وظیفه کند.

پنجم: وفای به عهد

خداوند متعال فرمود: «نیکوکاران کسانی‌اند که به عهد خویش به هنگامی که پیمان می‌بندند، وفادارند؛» زیرا سرمایه زندگی اجتماعی اعتماد متقابل

افراد جامعه است و از جمله گناهایی که رشته اطمینان و اعتماد را پاره کرده و زیر بنای روابط اجتماعی را سست می‌کند، ترک وفای به عهد است. به همین دلیل، در روایات نقل شده که مسلمان موظف است سه برنامه را در مورد همه انجام دهد. خواه طرف مقابل مسلمان باشد یا کافر، نیکوکار باشد یا بدکار، و آن سه عبارتند از «وفای به عهد، ادای امانت و احترام به پدر و مادر».^۱

مسئولیت و اصولاً کارمندی نوع عهد است که باید به آن وفا شود.

ششم: صبر و استقامت

خداوند متعال فرمود: «نیکوکاران کسانی‌اند که در هنگام محرومیت و فقر و به هنگام بیماری و درد و به هنگام جنگ در برابر دشمن، صبر و استقامت نشان می‌دهند.» در پایان فرموده است: «اینان کسانی‌اند که راست می‌گویند و اینان پرهیزگاران‌اند».^۲

۱- اصول کافی، ج ۲، ص ۱۲۹.

۲- از آیه بالا نکته‌های دیگری نیز قابل استفاده است که به بعضی از آنها اشاره می‌کنیم.

یک: ضرورت پرداختن به اصول و پرهیز از بحث‌های انحرافی

در شأن نزول آیه نقل شده آن‌گاه که قبله تغییر کرد، بحث و گفت و گو در این باره بسیار بود و یهود و نصاری با مسلمانان بر سر تغییر قبله به بحث و مشاجره می‌پرداختند. خداوند متعال در آیه بالا روش یهود را مورد نقد قرار داده و از مسلمانان خواسته است که اصول را رها نکنند و به مسایل فرعی پرداخته و بر سر آن به مشاجره و گفت و گو بپردازند. (مجمع البیان فی تفسیر القرآن، ج ۱-۲، ص ۲۶۲)

دو: جامعیت اسلام

آیه بالا نشان می‌دهد که دین اسلام دین جامعی است و شامل ابعاد اعتقادی، اخلاقی، عبادی، اقتصادی، اجتماعی و نظامی است.

سه: اجرای خدمت و نیکی

خدمت رسانی به صورت موقت و گاه‌گاه زمینه ساز رشد و توسعه جامعه نیست، آن چه رمز و راز تکامل و پیشرفت است خدمت رسانی مداوم و استقامت در مسیر خدمت رسانی و زدودن موانع تجدید شونده آن که گاه به تعبیر قرآن دشوار است و سخت.

خلاصه

«بَرّ» (نیکی) به معنی توسعه است که به تناسب در معنی خدمت رسانی و نیکی به دیگران به کار رفته است؛ چون نیکی به دیگران می‌رسد و نوعی توسعه در آن وجود دارد و «بَرّ» به معنی شخص نیکوکار است. در هر صورت، خدمت به دیگران از مصداق‌های بَرّ است.

در آیه ۱۷۷ سوره بقره اصول نیکی‌ها را در شش عنوان خلاصه کرده است که عبارت‌اند از:

- ۱- ایمان به خدا، ایمان به رسالت انبیاء و ایمان به روز قیامت؛
- ۲- انفاق، ایثار و خدمات اقتصادی؛
- ۳- به پا داشتن نماز و عبادت خداوند متعال؛

(ادامه صفحه قبلی) هدف قرآن تحقق یافتن ارزش‌ها و نیکی‌ها در انسان‌هاست نه مجرد تبیین مفاهیم نیکو.

خداوند متعال به جای «لکن البرّ الايمان بالله» یعنی نیکی ایمان به خداست، فرمود «لکن البرّ من آمن ...» نیکی کسی است که ایمان به خدا و ... این جایگزینی یعنی توصیف مفهوم «بَرّ» با بیان مصداق اشاره به این حقیقت دارد که: ایمان و ... آن‌گاه کمال است و به نیک بودن توصیف می‌شود که در افراد عینیت پیدا کرده و تحقق یابد و گرنه مجرد مفهوم ایمان و ... نیکی محسوب نمی‌شود.

۴- ادای حقوق واجب مالی؛

۵- وفای به عهد؛

۶- صبر و استقامت به هنگام بیماری و درد و به هنگام جنگ.

از آیه بالا استفاده می‌شود که مسلمانان وظیفه دارند به اصول پردازند و از بحث‌های انحرافی بپرهیزند.

پرسش

۱- بَرّ را تعریف کنید.

۲- اصول بَرّ از نگاه قرآن را بنویسید.

۳- شأن نزول آیه ۱۷۷ سوره بقره را بنویسید.

درس چهارم

نهادینه کردن خدمت رسانی (۱)

در درس‌های گذشته روشن شد که کمک به دیگران، گره‌گشایی، سودمندی، و خدمت خالصانه و بی‌منت، در فرهنگ قرآنی با تعبیرهای بسیار والا و ارزشمندی مانند عمل صالح، برّ، احسان و ... یاد شده و آثار و فایده‌های فراوان دنیایی و آخرتی و پاداش‌های بی‌پایان الهی بر آن مترتب شده است. توجه به این واقعیت، انگیزه کارمندان و مسئولان و همه کسانی را که در حال خدمت رسانی به مردم هستند، دوچندان کرده و کارآمدی آنان را بالا می‌برد. این ارزش‌ها را باید به عنوان فرهنگ سازمانی در آورد و در تمام ادارات و سازمان‌ها نهادینه کرد. برای نهادینه کردن فرهنگ خدمت رسانی در دو مرحله باید تلاش کرد: مرحله برنامه ریزی و مرحله اجرا.

در این درس و چند درس آینده با الهام از آیات قرآن دربارهٔ این دو

مرحله بحث خواهیم کرد.

مرحله اول: برنامه ریزی

برنامه ریزی را تصمیم‌گیری پیشاپیش تعریف کرده‌اند و مفهوم آن آینده نگری و پیش بینی اقدامات آینده است. برنامه ریزی راهی است حساب شده برای هدایت انسان به سوی هدف مشخص.^۱ بنابراین، اگر بخواهیم خدمت رسانی را نهادینه کنیم، باید برای این هدف مقدس برنامه ریزی کنیم.

برنامه ریزی از نگاه قرآن

اهمیت برنامه ریزی از نگاه قرآن از ماجرای خواب پادشاه مصر و تعبیر حضرت یوسف - علیه السلام - و برنامه ریزی که حضرت یوسف - علیه السلام - برای مبارزه با خشک سالی آرایه داد، به خوبی نمایان می‌شود. به نص قرآن، پادشاه مصر در خواب دید که هفت گاو لاغر به هفت گاو چاق حمله کردند و آن‌ها را خوردند و نیز هفت خوشه خشکیده برگرد هفت خوشه سبز پیچیده و آن‌ها را از میان بردند. معبران اظهار کردند که این گونه خواب‌ها خواب‌های پریشانی است و قادر به تعبیر آنها نیستند. ساقی شاه به یاد یوسف افتاد و از پادشاه اجازه گرفت، وارد زندان شد و قضیه خواب را با یوسف در میان گذاشت. حضرت یوسف پس از تعبیر هفت گاو چاق به

۱- دکتر علی فایضی، کاربرد اصول مدیریت در جوامع، ص ۳۳.

هفت سال خوب و هفت گاو لاغر به هفت سال خشکسالی و قحطی در پاسخ چنین پیشنهاد داد:

﴿قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأَبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرَوْهُ فِي سُنْبُلِهِ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تَأْكُلُونَ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ سَبْعٌ شِدَادٌ يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ لَهُنَّ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تَحْصِنُونَ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ عَامٌ فِيهِ يَغَاثُ النَّاسُ وَفِيهِ يَعْصِرُونَ﴾^۱

«[یوسف] گفت هفت سال پیایی مثل همیشه کشت و زرع کنید، و آنچه درو می‌کنید، با خوشه‌اش کنار بگذارید، مگر اندکی که از آن می‌خورید. سپس بعد از هفت سال سختی [و قحطی] پیش می‌آید که [مردم] آن چه برایشان از پیش نهاده‌اید، می‌خورند، مگر اندکی که آن را ذخیره می‌کنید. سپس بعد از این سالی پیش می‌آید که [با باران] داد مردم داده خواهد شد^۲ [از قحط و غلا] نجات می‌یابند.»

حضرت یوسف در آیات بالا تنها به تعبیر خواب اکتفا نکرده، بلکه در کنار تعبیر خواب، برنامه جامع و کاملی جهت مقابله با خطرات خشکسالی ارائه داد. برنامه پیشنهادی حضرت یوسف بر اصول زیر استوار است.

۱- تلاش افزون‌تر و جدیت بیشتر برای تولید غله پیش از فرا رسیدن

۱- سوره یوسف (۱۲) آیات ۴۷ تا ۴۹.

۲- ﴿عَامٌ يَغَاثُ فِيهِ النَّاسُ وَ فِيهِ يَعْصِرُونَ﴾ این عبارت در دو کلمه‌اش ایهام و زیبایی دارد. یُغَاثُ محتمل دو معناست. ۱- از غوث و اغاثه، به معنی فریاد رسی. یعنی به فریاد مردم رسیدگی خواهد شد، داد مردم داده خواهد شد. ۲- از غیث به معنی باران «غَاثُ الْغِيثِ الارض» یعنی در آن سرزمین باران بارید. يعصرون هم محتمل دو معناست. ۱- از عَصْر. به معنی عصاره‌گیری. یعنی گرفتن روغن از دانه‌ها و شراب و نوشابه‌ها از انگور و خرما. ۲- از عَصْر به معنی نجات. یعنی مردم از قحط و غلا نجات یابند.

خشکسالی؛

۲- صرفه جویی در مصرف و ذخیره سازی قسمتی از محصولات برای دوران قحطی و خشکسالی؛

۳- تدبیر جهت جلوگیری از فاسد شدن غلات ذخیره شده؛

۴- باقی گذاشتن مقداری از ذخیره‌های و مصرف نکردن همه آن‌ها در دوران قحطی جهت بذر برای کشت در دوران بعد از خشکسالی؛

پیام آیه

اهمیت برنامه ریزی برای رسیدن به هدف

از آیات بالا اهمیت برنامه ریزی به خوبی روشن می‌شود و نشان می‌دهد که بفره‌یختگان و دانشمندان جامعه لازم است برای پیشبرد بهتر خدمت رسانی برنامه ریزی دقیق، حساب شد و جامعی ارائه دهند.^۱

۱- از آیه بالا پیام‌های دیگری نیز استفاده می‌شود از جمله:

یک: ضرورت بهره‌گیری از شرایط شکوفایی اقتصاد جامعه برای مقابله با موقعیت‌های بحرانی؛

دو: ضرورت کنترل حکومت بر روند تولید و توزیع اوراق در شرایط بحرانی؛

سه: لزوم اهتمام حاکمان به برنامه ریزی، محاسبه و پیش بینی شرایط اقتصادی؛

چهار: کتمان دانش به ویژه در هنگام نیاز جامعه به آن، امری به دور از شأن انسان‌های پاک و نیکوکار است؛ زیرا حضرت یوسف - علیه السلام - علی رغم ستم دیدن از دستگاه حکومتی و زندانی شدن بدون هیچ جرم و خطایی، دانش انحصاری خویش را بدون هیچ پیش شرطی در اختیار حکومت قرار داد؛

پنج: ضرورت صرفه جویی در مصرف و آمادگی برای مقابله با شرایط بحرانی؛

شش: رؤیاها می‌تواند نمایانگر و بازگوکننده رخداد‌های آینده باشد و در بردارنده الهامات و رموز راهگشا برای انسان‌ها باشد؛

پیامبر - صلی الله علیه و آله - به ابن مسعود فرمودند:

«هرگاه کاری را انجام دادی از روی علم و عقل انجام ده و بر حذر باش از این که کاری را بدون آینده نگری و آگاهی انجام دهی. به درستی که خداوند - جلّ جلاله - می‌فرماید: "همانند زنی که بافته‌اش را بعد از این که محکم گردانیده بود، جاهلانه باز کرد، نباشید"»^۱

فایده‌های برنامه ریزی

برنامه ریزی دارای فایده‌های بسیار زیادی است که در زیر با توجه به روایات به مواردی از آن اشاره می‌کنیم:

۱- مانع ندامت

برنامه ریزی موجب می‌شود انسان با دید مشخصی وارد کار و خدمت شده، هدفی را دنبال کند؛ این امر به او آرامش می‌بخشد، با خاطری آسوده کار را شروع و پیگیری می‌نماید و هرگز دغدغه آن ندارد که با شکست مواجه شود و از انجام دادن کارهایش پشیمان شود. این اطمینان خاطر در حین کار و آگاهی به آینده طرح‌ها تأثیر زیادی در روحیه خدمت‌گزاران داشته و بازتابش در عملکرد آنان به خوبی بروز می‌کند. ناگفته نماند که این آرامش خاطر از روی تخیل و دلخوش بودن به امور

(ادامه صفحه قبلی) هفت: دانش تعبیر رؤیا، دانشی راهگشا به حوادث آینده و کارآمد برای

پیش‌گیری از ناگواری‌ها؛

هشت: خواب‌گزاری و تعبیر رؤیا، دانش رایج در مصر باستان بوده است.

۱- بحارالانوار، ج ۷۴، ص ۱۱۰.

غیر واقعی نیست، بلکه کاری که با طرح و برنامه دقیق شروع شود، امکان موفقیت آن بسیار زیاد است و احتمال شکست و پشیمانی در آن به قدری ناچیز است که انسان‌های عاقل، خاطر خویش را با آن نمی‌آزارند. امیرالمؤمنین، علی - علیه السلام - در این باره فرمودند:

«التدبیر قبل العمل یؤمنک من الندم.»^۱

«آینده نگری قبل از شروع کار، تو را از پشیمانی ایمن می‌سازد.»

آینده نگری قبل از شروع هر عملی موجب می‌شود کارها به گونه‌ای پیش رود که انسان از عملکرد خود پشیمان نشود.

۲- حلال مشکلات

امام علی - علیه السلام - فرمودند:

«من قعد عن حیلته قامته الشدائد»^۲ «کسی که در چاره اندیشی

کوتاهی کرد، شداید او را به پا خواهند داشت.

کسانی که توان چاره اندیشی جهت حل مشکلات را دارند، سختی‌ها در مقابل آنان سر بر نمی‌آورند، اما افرادی که بدون برنامه، کاری را شروع می‌کنند، چون اشکالات کار را پیش بینی نکرده‌اند و برای آن راه حلی نیافته‌اند، هر روز حادثه‌ای فرا رویشان رخ می‌دهد و اینان همیشه در دنیایی از مشکلات غوطه‌ورند و از گرفتاری‌ها و کار زیاد شکایت دارند، اما اگر خوب توجه کنند، خواهند فهمید که باید از بی برنامه بودن و بی تدبیری

۱- بحار الانوار، ج ۶۸، ص ۳۳۸.

۲- غرر الحکم، ج ۲، ص ۲۰۶.

خود شکوه کنند.

۳- استفاده بهتر از امکانات

خدمت‌گزارانی که از نظر امکانات در تنگنا هستند، اگر به خوبی فکر کنند و با برنامه‌ای منظم امکانات را در موارد ضروری و لازم به کار گیرند و از معطل ماندن بی جای آن جلوگیری کنند، می‌توانند با درایت، بیشترین بهره‌برداری را داشته باشند.

اما اگر مسؤول خدمت‌گزار برنامه نداشته باشد، دریایی از امکانات را در موارد غلط به کار خواهد گرفت و در نهایت در جهت تحقق اهداف خدمت رسانی هیچ حرکت مثبتی ارائه نخواهد کرد.

امیرالمؤمنین، علی - علیه السلام - در این باره فرمودند:

«التلطف فی الحیلة أجدی من الوسیلة»

«ظرافت و دقت در برنامه ریزی بهتر از امکانات است.»

گروهی از مدیران به محض برخورد با مشکلات، فریاد بر می‌آورند که نمی‌شود بدون امکانات کار کرد. اگر امکانات فراهم نشود، کار کردن غیر ممکن است و ... پس از آن سپاهه‌ای از امکانات تخیلی مورد نیاز را تهیته می‌کنند و اعلام می‌دارند تنها مشکل ما نبودن این اقلام است. حال آن که در بسیاری از موارد اگر مقداری فکر کنند، خواهند دید مشکل از جای دیگری است و می‌توان با امکانات موجود کار کرد و بسیاری از گره‌های کور را باز نمود.

البته نمی‌خواهیم لزوم تأمین امکانات را در کلیه موارد منکر شویم،

زیرا برای انجام دادن هر کاری تهیّه امکانات، لازم و ضروری است؛ ولی باید اعتراف کرد که در بسیاری از موارد مدیران بی کفایت و یا فاقد توان برنامه ریزی، قبل از آن که به علل مشکلات بیندیشند و برای رفع آنها طرحی و برنامه‌ای ارائه کنند، از کمبود امکانات شکایت می‌کنند، چون این کوتاه‌ترین راهی است که می‌توانند به وسیله آن، ضعف‌های خود را مخفی نگه داشته، توجیه کنند.

عواملی که ممکن است برنامه ریزی را با شکست مواجه کند، عبارت‌اند از:

۱- به‌کاری‌گیری افراد نامناسب

هر کسی را، بهر کاری ساختند

میل آن را، در دلش انداختند

در انجام هر عملیاتی، افرادی باید به کار گرفته شوند که مناسب انجام آن کار هستند. استفاده از افراد نالایق، هر برنامه‌ای را با شکست مواجه می‌کند.

امیر المؤمنین - علیه السلام - در این باره فرمودند:

«عَجَبًا مِنْ مِیْ خَوَاهُمْ بِهٖ وَسِیْلَةُ شِمَا بَیْمَارِیْهَا رَا مَدَاوَاکُمْ، اَمَّا

شَمَا خُود، دَر دَمَنَدِید.»^۱

۲- آگاهی نداشتن

نداشتن شناخت درست از منابع، توانایی‌ها و تغییرات محیطی، هر برنامه‌ای را با شکست مواجه می‌کند.

حضرت امیر - علیه السلام - فرمودند:

«هیچ حرکتی نیست، مگر آن که به شناخت آن محتاجی.»^۱

حضرت در کلامی دیگر فرمودند:

«هر کس، کاری را بدون علم و آگاهی انجام دهد، فسادى که از آن

کار ناشی می‌شود، بیش از اصلاحی است که از آن به دست

می‌آید.»^۲

مدیرانی که در ارتباط مستمر با تحولات محیط نیستند، قادر به

تطبیق سیستم با وضع موجود نبوده، سیستم با اضمحلال و نابودی

مواجه خواهد شد.

امام علی - علیه السلام - درباره ضرورت آگاهی مدیر از تحولات

فرمودند:

«به خدا سوگند، از اخبار و روایات جاری کشور بی اطلاع نیستم،

تا مرا غافلگیر کنند.

به خدا سوگند، من همچون کفتار نیستم، که با ضربات آرام و

ملایم بر در لانه‌اش به خواب رود و ناگهان دستگیرش سازند؛ نه!

(من کاملاً مراقب مخالفان هستم).»^۳

۱- همان، ۵۴۹.

۲- کافی، ج ۱، ص ۵۵.

۳- نهج البلاغه، خطبه ۶.

عدم آگاهی، منجر به عدم دقت در پیش بینی برنامه خواهد شد.

۳- تضاد و اختلاف نظر در برنامه

قسمت‌های مختلف یک برنامه نباید با هم، در تناقض و تعارض باشند.

ناسازگاری بین افکار باعث تحلیل و خنثی کردن نیروها خواهد شد.

حضرت امیر - علیه السلام - فرمودند:

«ناسازگاری، رأی و نظر را از بین می‌برد. ناسازگاری بسیار، شقاق و

پراکندگی است.»^۱

حضرت در جایی دیگر فرمودند:

«اختلاف رأی، عقیده را نابود می‌کند.»^۲

۴- مردّد بودن در اجرای برنامه مصوّب

برنامه ریزی، دو بخش دارد؛ (بخش فکری، بخش اجرایی) در اجرا نباید

مردّد بود. حضرت امیر - علیه السلام - فرمودند:

«سستی یکی از اسباب ناکامی و حرمان است. با سستی و ضعف،

وقت از دست می‌رود.»^۳

هم چنین فرمودند:

«تصمیم قوی، از دور اندیشی است.»^۴

۱- همان، خطبه ۲۱۰.

۲- همان، خطبه ۲۵۳.

۳- همان، خطبه ۱۰۹.

۴- همان، خطبه ۱۰۹.

۵- عدم مشارکت با کلیه دست اندرکاران برنامه

«چگونه صبر خواهی کرد در برابر چیزی که نسبت به آن، آگاهی نداری؟»^۱

برای برنامه ریزی و اجرای هر تغییری، لازم است ابتدا کارکنان را آگاه سازیم و ضرورت تغییر را برای آنان بیان کنیم. هم چنین آنان را از مشکلاتی که در صورت انجام نگرفتن تغییرات ایجاد خواهد شد، آگاه گردانیم. به عبارت دیگر، آنها را با فرصت‌ها و تهدیدهای آتی ناشی از استقرار وضع موجود، آشنا سازیم. عدم مشارکت با کارکنان، هر برنامه‌ای را با شکست مواجه خواهد کرد.^۲

امام علی - علیه السلام - درباره مشورت و مشارکت با افراد فرمودند:

«من همه کارها را با شما مطرح می‌کنم، جز اسرار جنگ.»^۳

«کسی که به رأی خود، پافشاری کند، هلاک شود و کسی که با

دیگران مشورت کند، در عقل و اندیشه آنان شریک شود.»

خلاصه:

برای نهادینه کردن خدمت رسانی در دو مرحله باید تلاش کرد: مرحله برنامه ریزی و مرحله اجرا.

برنامه ریزی را تصمیم‌گیری پیشاپیش تعریف کرده‌اند.

اهمیت برنامه ریزی از نگاه قرآن از ماجرای خواب پادشاه مصر و تعبیر

حضرت یوسف - علیه السلام - و برنامه ریزی که حضرت یوسف برای مبارزه

۱- سوره کهف، آیه ۶۸.

۲- مدیریت اسلامی، ص ۳۹، با تلخیص و تصرف.

۳- نهج البلاغه، خطبه ۵۰.

با خشکسالی ارائه داد، به خوبی نمایان می‌شود.

برنامه ریزی حضرت یوسف - علیه السلام - بر چهار اصل استوار بود: تلاش بیشتر، صرفه جویی در مصرف، ذخیره سازی، آینده نگری و نگهداری مقداری از بذرها برای کشت در دوران بعد از خشکسالی. برنامه ریزی مزایای گوناگونی دارد: از جمله هماهنگی، جلوگیری از اضطراب و فشارهای روانی، افزایش اعتماد به نفس و ... می‌باشد. عوامل گوناگونی ممکن است برنامه ریزی را با شکست روبه رو سازد، مانند: عدم دقت در پیش بینی برنامه، یک بعدی نگری، عدم مقبولیت، عدم انعطاف، تضاد درونی و...

پیش

- ۱- برنامه ریزی را تعریف کنید.
- ۲- اصولی را که حضرت یوسف - علیه السلام - در برنامه ریزی برای مبارزه با خشکسالی ارائه داد، بنویسید.
- ۳- مزایای برنامه ریزی را توضیح دهید.
- ۴- عواملی که ممکن است برنامه ریزی را با شکست مواجه سازد، بنویسید.

درس پنجم

نهادینه کردن خدمت رسانی (۲)

مرحله دوم: اجرای برنامه

برای نهادینه کردن خدمت رسانی، برنامه ریزی لازم است، ولی کافی نیست. باید علاوه بر برنامه ریزی، برای اجرای دقیق برنامه‌ها، اصولی را رعایت کرد؛ زیرا عدم رعایت آن اصول برنامه‌های را با شکست مواجه خواهد ساخت.

در این قسمت با الهام از آیات قرآن اصولی را که رعایت آنها برای اجرای برنامه‌ها لازم است، مورد بررسی قرار می‌دهیم.

۱- اولویت بندی

خداوند متعال فرموده است:

﴿أَجْعَلْتُمْ سِقَايَةَ الْحَاجِّ وَ عِمَارَةَ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ كَمَنْ ءَامَنَ بِاللَّهِ وَ

الْيَوْمِ الْآخِرِ وَ جَاهَدْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ لَا يَسْتَوُونَ عِنْدَ اللَّهِ وَ اللَّهُ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الظَّالِمِينَ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَهَاجَرُوا وَ جَاهَدُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ بِأَمْوَالِهِمْ وَأَنْفُسِهِمْ أَعْظَمَ دَرَجَةً عِنْدَ اللَّهِ وَ أُولَئِكَ هُمُ الْفَائِزُونَ^۱

«آیا سیراب کردن حاجیان خانه خدا و عمران مسجد الحرام را همانند کار کسی قرار دادید که ایمان به خدا و روز قیامت دارد و در راه خدا جهاد کرده است؟ این دو هیچ گاه در نزد خدا یکسان نیستند و خداوند جمعیت ستمکاران را هدایت نمی کند. کسانی که ایمان آوردند و هجرت کردند، و در راه خدا با مال و جان خود جهاد کردند، اینان در پیشگاه خداوند مقامی برتر و بزرگتر دارند و اینان به افتخار بزرگی نایل شده اند.»

در آیات بالا خدمت رسانی به حاجیان و سیراب کردن آنان و آباد کردن مسجد با جهاد و ایمان که خدمت فرهنگی است و برای رهایی انسان ها از گمراهی انجام می گیرد، مقایسه شده و نشان داده شده که همه خدمات در یک رتبه نیستند. بعضی بر بعضی دیگر اولویت دارند.

پیام آیه

پیام آیه آن است که به هنگام تراکم کارها و خدمات نباید همه کارها را یکسان دید بلکه انسان باید کارها را اولویت بندی کرده و ابتدا کارهای مهم تر را انجام دهد و کارهای کم اهمیت را به فرصت های بعدی موکول کند. اولویت بندی نکردن باعث می شود که انسان در میان تراکم کارها

متحیر بماند و فرصت‌هایش را در انجام کارهایی که از اهمیت کمتری برخوردارند، از دست بدهد و در نتیجه، در اجرای برنامه‌هایی که تنظیم کرده است با شکست روبه رو شود.

بنابراین، اگر بخواهیم در اجرای برنامه‌های خدمت رسانی موفق شویم، باید در اجرای برنامه، کارها را اولویت بندی کنیم و کارهای مهم‌تر را فدای کارهای بی اهمیت یا کم اهمیت نکنیم.

۲- استمرار و پایداری در اجرای برنامه‌های خدمت رسانی

یکی دیگر از اصولی که برای نهادینه کردن خدمت رسانی باید رعایت شود، اصل استمرار و پایداری در اجرای برنامه‌های خدمت رسانی است. اجرای موقت و مقطعی برنامه‌های خدمت رسانی، هرگز فرهنگ خدمت رسانی را نهادینه نخواهد کرد و پیشرفت و به کمال رسانیدن جامعه را در پی نخواهد داشت. خداوند متعال در استقامت و پایداری در کارهای نیک - که خدمت رسانی یکی از مصداق‌های آن است - تأکید و سفارش کرده است.

﴿بَشِّرِ الْمُحْسِنِينَ إِنَّ الَّذِينَ قَالُوا رَبَّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقَامُوا فَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ﴾^۱

«این کتاب ... نیکوکاران را بشارت می‌دهد، آنانی که گفتند پروردگار ما الله است و در این راه پایداری کردند. پس نه خوفی بر آنان است و نه غمی خواهند داشت.»

آثار و فایده‌های استقامت

خداوند متعال برای تشویق بندگان به پایداری در راه خدا و نیکوکاری، پاداش‌های فراوانی برای آنان در نظر گرفته است. در آیات زیر خداوند به هفت پاداش و موهبت که برای استقامت‌کنندگان قرار داده اشاره کرده است.^۱ نخست می‌گوید:

«کسانی که می‌گویند پروردگار ما الله است، سپس بر سر گفته خود می‌ایستند و کمترین انحرافی پیدا نمی‌کنند، و آنچه لازمه آن است در عمل و گفتار نشان می‌دهند فرشتگان الهی بر آنان نازل می‌شوند که نترسند و غمگین نباشند.»

تعبیر جامع و جالبی که در حقیقت، همه نیکی‌ها و صفات برجسته را در بردارد، نخست دل به خدا بستن و ایمان محکم به او پیدا کردن، سپس تمام زندگی را به رنگ ایمان در آوردن و در محور آن قرار دادن.

بسیارند کسانی که دم از عشق الله می‌زنند، ولی در عمل استقامت ندارند، افرادی سست و ناتوان‌اند که وقتی در برابر طوفان شهوات قرار می‌گیرند، با ایمان وداع کرده، و در عمل مشرک می‌شوند، و هنگامی که منافعشان به خطر می‌افتد، همان ایمان ضعیف و مختصر را نیز از دست می‌دهند.

علی - علیه السلام - در یکی از خطبه‌های نهج البلاغه این آیه را با

۱- سوره فصلت (۴۱) آیات ۳۰-۳۲ ﴿إِنَّ الَّذِينَ قَالُوا رَبُّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقَامُوا تَتَنَزَّلُ عَلَيْهِمُ الْمَلَائِكَةُ أَلَّا تَخَافُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَبْشِرُوا بِالْجَنَّةِ الَّتِي كُنتُمْ تُوعَدُونَ نَحْنُ أَوْلِيَاؤُكُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَفِي الْآخِرَةِ وَلَكُمْ فِيهَا مَا تَشْتَهُي أَنْفُسُكُمْ وَلَكُمْ فِيهَا مَا تَدْعُونَ نُنْزِلُ فِيهَا مِنْ غَفُورٍ رَحِيمٍ﴾

عبارت گویا و پر معنی تفسیر می‌کند و بعد از تلاوت آن می‌فرماید:

«شما گفتید پروردگار ما الله است، اکنون بر سر این سخن پایمردی کنید، به انجام دستورهای کتاب او، و در راهی که فرمان داده، و در طریق پرستش شایسته او، استقامت به خرج دهید، از دایره فرمانش خارج نشوید، در آیین او بدعت مگذارید و هرگز با آن مخالفت نکنید.»^۱

در حدیث دیگری، پیغمبر اکرم - صلی الله علیه و آله - این آیه را تلاوت فرمود، سپس افزود:

«گروهی این سخن را گفتند، سپس بیشتر آنان کافر شدند، اما کسانی که این سخن را بگویند و هم چنان به آن تداوم دهند تا مرگشان فرا رسد، آنان از کسانی‌اند که بر آن استقامت کرده‌اند»^۲

ارزش انسان که در ایمان و عمل صالح و خدمت رسانی خلاصه می‌شود، در این آیه در جمله «قالوا ربنا الله ثم استقاموا» منعکس شده است. از این رو، در حدیثی از پیغمبر گرامی اسلام - صلی الله علیه و آله - نقل شده است که شخصی عرض کرد: دستوری به من بده که به آن چنگ زنم و در دنیا و آخرت اهل نجات شوم.

پیغمبر - صلی الله علیه و آله - فرمود: «بگو پروردگار من الله است و بر این گفته خود بایست.»

سپس می‌گوید پرسیدم: خطرناکترین چیزی که باید از آن بترسم،

۱- نهج البلاغه، خطبه ۱۷۶.

۲- مجمع البیان فی تفسیر القرآن، ج ۹ - ۱۰، ص ۱۲.

چیست؟

پیامبر - صلی الله علیه و آله - زبانش را گرفت و گفت: «این!»^۱
 اکنون بینیم کسانی که این دو اصل مهم را در وجود خود زنده
 می‌کنند، مشمول چه مواهبی از سوی خدا هستند.

قرآن در این آیات به هفت موهبت بزرگ برای آنان که در اجرای
 برنامه‌های الهی و نیکی‌ها و خدمت رسانی استقامت دارند، اشاره می‌کند.
 مواهبی که از سوی فرشتگان الهی که بر آنان نازل شده به آنان بشارت
 می‌دهند.

آری! کار انسان به جایی می‌رسد که در پرتو ایمان و استقامت
 فرشتگان بر او نازل می‌شوند. و پیام الهی را که سراسر لطف و مرحمت
 است، به او اعلام می‌دارند.

پس از نخستین و دومین بشارت در مورد عدم «خوف» و «حزن» که به آن
 اشاره شد، در مرحله سوم می‌فرماید:

«بشارت باد بر شما به آن بهشتی که به آن وعده داده می‌شود.»

در چهارمین بشارت می‌فرمایند:

«ما یاران و مددکاران شما در زندگی دنیا و در آخرت هستیم و

هرگز شما را تنها نمی‌گذاریم، در نیکی‌ها به شما کمک می‌کنیم، و

از لغزشها شما را حفظ می‌کنیم تا وارد بهشت شوید.»

در پنجمین بشارت می‌فرماید:

«در بهشت برای شما هر چه بخواهید از مواهب و نعمتها فراهم است و هیچ قید و شرطی در کار نیست.»

ششمین بشارت چنین است:

«این که نه تنها نعمت‌های مادی و آنچه دلخواه شما است به شما می‌رسد، بلکه آنچه از مواهب معنوی طلب کنید، در اختیار شماست.»

هفتمین و آخرین مژده‌ای که به آنان می‌دهند این است:

«شما میهمان خدا در بهشت جاویدان او هستید، و همه این نعمت‌ها به عنوان پذیرایی یک میزبان از یک میهمان گرامی از سوی پروردگان غفور و رحیم به شما ارزانی داشته می‌شود.»

پیام‌های آیه

در این آیات و تعبیرهای کوتاه و پر معنا، پیام‌ها و نکته‌های ظریف و فراوانی نهفته است:

۱- نزول فرشتگان بر مؤمنان با استقامت

آیا نزول فرشتگان بر مؤمنان با استقامت به هنگام مرگ و انتقال از این عالم به جهان دیگر است؟

همان گونه که جمعی از مفسران احتمال داده‌اند^۱، یا در سه موقف «به هنگام مرگ» و «به هنگام ورود در قبر» و «به هنگام زنده شدن در روز رستاخیز» به سراغ آنها می‌آیند؟

۱- مجمع البیان فی تفسیر القرآن، ج ۹- ۱۰، ص ۱۲.

یا اینکه این بشارت‌ها همیشگی است که با الهام‌های معنوی این حقایق را در گوش جان مؤمنان پیوسته می‌خوانند، هر چند به هنگام مرگ یا ورود در عرصه محشر صدای فرشتگان رساتر و روشن‌تر می‌شود؟ از آنجا که آیه قید و شرطی ندارد، با معنی اخیر سازگارتر است، به خصوص این که فرشتگان در چهارمین بشارت می‌گویند: «ما دوستان شما در دنیا و آخرت هستیم» و این دلیل بر آن است که این مژده‌ها را به هنگامی که آنها در دنیا زنده‌اند، از فرشتگان می‌شنوند، اما نه بشارتی با زبان و الفاظ، بلکه بشارت‌هایی که مؤمنان با گوش جان می‌شنوند، و در مشکلات و گرفتاری‌ها در اعماق دل احساس می‌کنند و آرامش می‌یابند. درست است که در روایات متعددی این آیه تفسیر به زمان فرا رسیدن مرگ شده است، ولی در روایات دیگری نیز به معنی گسترده‌تری که حال حیات را نیز شامل می‌شود تفسیر شده است.^۱

از مجموع این روایات می‌توان نتیجه گرفت که ذکر خصوص حال مرگ به عنوان یک مصداق روشن از این مفهوم وسیع و گسترده است، و می‌دانیم تفسیرهایی که در روایات وارد شده بیشتر به صورت بیان مصادیق روشن است.

به هر حال، این بشارت‌های فرشتگان الهی است که در روح و جان انسان با ایمان و پر استقامت پرتو افکن می‌شود، در طوفان‌های سخت زندگی به آنان نیرو و توان می‌بخشد، و در پرتگاه‌ها و لغزشگاه‌ها به آنها

۱- ر.ک: تفسیر نورالثقلین، ج ۴، ص ۵۴۶-۵۴۷؛ حدیث ۳۸ و ۴۰ و ۴۵ و ۴۶.

ثبات قدم می‌دهد.

۲- آرامش و امیدواری در سایه استقامت

میان «خوف» و «حزن» چه تفاوتی است؟

جمعی از مفسران گفته‌اند: خوف (ترس) مربوط به حوادث بیمناک آینده است، و حزن (اندوه) مربوط به حوادث ناگوار گذشته، به این ترتیب، فرشتگان به آنان می‌گویند، نه از حوادث سختی که در پیش دارید، چه در دنیا و چه در هنگام مرگ و چه در مراحل رستاخیز نگران باشید، و نه از گناهان گذشته خود یا فرزندان که از شما در دنیا باقی می‌مانند، غمی به دل راه دهید.^۱

تقدیم «خوف» بر «حزن» نیز ممکن است به همین ملاحظه باشد که نگرانی انسان با ایمان بیشتر از حوادث آینده، به خصوص دادگاه محشر است.

بعضی نیز گفته‌اند ترس (خوف) در برابر عذاب است، و اندوه (حزن) در برابر از دست رفتن ثواب، و فرشتگان الهی آنان را به لطف پروردگار در هر قسمت امیدوار می‌سازند.^۲

۳- بهره‌مندی مؤمنان با استقامت از همه نعمت‌های بهشتی

تعبیر به «وعده داده می‌شوید» تعبیر جامعی است که همه اوصاف بهشت را در نظر مؤمنان با استقامت تداعی می‌کند، یعنی بهشت با تمام اوصافی

۱- مجمع البیان فی تفسیر القرآن، ج ۹ - ۱۰، ص ۱۲.

۲- همان.

که شنیده‌اید، با حور و قصورش، و با مواهب معنوی و روحانیتش، با نعمت‌های بسیار گران قدری که به گفته قرآن هیچ کس از آن آگاه نیست، و به ذهن کسی خطور نکرده، همه و همه در اختیار شماست.

تفاوت در میان بشارت پنجم و ششم این است که در پنجم به آنان می‌گویند آنچه دلتان بخواهد، در آنجا هست، و خواستن شما و فراهم شدن آن یکی است ولی می‌دانیم تعبیر به «تشتیهی انفسکم» معمولاً در لذت‌های مادی به کار می‌رود، در حالی که «لکم فیها ماتدعون» به معنی تقاضاهای معنوی و مواهب و لذت‌های روحانی است، خلاصه در آنجا همه چیز جمع است و هر نعمت معنوی و مادی بخواهند فراهم است.

۴- مؤمنان با استقامت میهمان خدا

«نُزِّل» به معنی ارزاقی است که به وسیله آن از میهمان پذیرایی می‌کنند و بعضی به اولین وسیله پذیرایی از میهمان تفسیر کرده‌اند. در هر حال، این تعبیر لطیف و زیبا نشان می‌دهد که مؤمنان با استقامت همه میهمان خدایند و بهشت میهمان‌سرای الله است و نعمت‌هایش وسایل پذیرایی دوستان خدا.

۵- ایجاد اشتیاق برای استقامت در راه خدمت به دیگران

با دقت در عمق این مفاهیم و عظمت این وعده‌های الهی که به وسیله فرشتگان به مؤمنان داده می‌شود، روح آدمی به پرواز در می‌آید، و تمام وجود او را به سوی ایمان و استقامت جذب می‌کند. در پرتو این فرهنگ و تعلیمات بود که اسلام از یک مشت عرب جاهلی انسان‌های نمونه‌ای

ساخت که از هیچ گونه ایثار و فداکاری و خدمت رسانی به دیگران مضایقه نداشتند، و همین هاست که امروز می تواند الهام بخش مسلمانان در راه پیروزی بر همه مشکلات باشد.

البته نباید فراموش کرد که «استقامت» همچون «عمل صالح» میوه درخت «ایمان» است؛ زیرا ایمان هنگامی که عمق و نفوذ کافی پیدا کند، انسان را به استقامت دعوت خواهد کرد، همان گونه که استقامت در مسیر حق به عمق ایمان نیز می افزاید و این دو تأثیر متقابل دارند.

از آیات دیگر قرآن نیز استفاده می شود که ایمان و استقامت نه تنها برکات معنوی را به سوی انسان سرازیر می کند، بلکه از برکات مادی این جهان نیز در سایه این دو بهره مند خواهد شد. در سوره «جن» آیه ۱۶ می خوانیم:

«هرگاه افراد با ایمان به طریقه حق پایداری کنند، آب فراوان به آنان می نوشانیم، و سالیایی پر باران و پربركت نصیب آنان می کنیم.»

خلاصه

برای نهادینه کردن خدمت رسانی باید علاوه بر برنامه ریزی، در مقام اجرا اصولی را رعایت کرد که از جمله آنها اولویت بندی است.

خداوند متعال در مقام مقایسه سیراب کردن حاجیان و آبادی مسجدها با جهاد و ایمان، برای دسته دوم اولویت قایل شده و نشان داده است که همه کارهای نیک و خدمات در یک رتبه نیستند و بعضی بر بعضی

دیگر اولویت دارند.

یکی دیگر از اصولی که برای نهادینه کردن خدمت رسانی باید رعایت شود، اصل استمرار و پایداری در اجرای برنامه‌های خدمت رسانی است. خداوند متعال برای تشویق بندگان به پایداری در راه خدا و نیکوکاری، پاداش‌های فراوانی برای آنان در نظر گرفته است، از جمله: نزول فرشتگان بر مؤمنان با استقامت، آرامش و امیدواری، بهره‌مندی از همه نعمت‌های بهشتی و ...

پرسش

- ۱- آیه‌ای که بر اولویت بندی در انجام کارها دلالت دارد را بنویسید و توضیح دهید.
- ۲- خداوند متعال چه پاداش‌هایی برای مؤمنان با استقامت در نظر گرفته است؟
- ۳- خداوند متعال از چه شیوه‌هایی برای ایجاد اشتیاق برای استقامت در راه خدمت رسانی استفاده کرده است؟

درس ششم

نهادینه کردن خدمت رسانی (۳)

۳- همیاری و مشارکت مردم در خدمت رسانی

یکی دیگر از اصولی که برای نهادینه کردن خدمت رسانی باید مورد توجه قرار گیرد، اصل همیاری و مشارکت مردم در پروژه‌های خدمت رسانی است. نباید تصور شود که خدمت رسانی تنها وظیفه دولت است و مردم هیچ وظیفه و تکلیفی ندارند، بلکه باید مردم خود را در نهضت خدمت رسانی سهیم بدانند و در اجرای طرح‌های خدمت رسانی مشارکت فعال داشته باشند.

الگوی قرآنی که در این اصل الهام بخش است، ماجرای «سد سازی» عبد صالح، خدا ذوالقرنین^۱ است. در این قصه قرآنی علاوه بر اصل

۱- در این که ذوالقرنین که در قرآن آمده از نظر تاریخی چه کسی بود و بر کدامیک از مردان معروف تاریخ منطبق است، نظریه‌های مختلفی ارائه شده است. بعضی او را همان اسکندر مقدونی (ذوالقرنین) می‌دانند. بعضی معتقدند که یکی از پادشاهان یمن بوده است. بعضی او

مشارکت، اصول دیگری نیز بیان شده است که در قسمت پیام‌ها بدان خواهیم پرداخت.

خداوند متعال ماجرای «سد سازی»^۱ ذوالقرنین را در هفت آیه سوره کهف^۲ نقل کرده است. در این آیات چنین آمده است:

«در مرحله سوم کشور گشایی باز از اسباب مهمی که در اختیار داشت بهره گرفت و هم چنان به پیشروی ادامه داد تا به میان دو کوه رسید، و در آنجا گروهی غیر از آن دو گروه سابق یافت که هیچ سخنی را نمی‌فهمیدند.»

در این هنگام، آن مردم که از ناحیه دشمن خونخوار و سرسختی به نام

(ادامه صفحه قبلی) را کورش کبیر، پادشاه معروف هخامنشی می‌دانند. از قرآن استفاده می‌شود که ذوالقرنین مرد مؤمن، موحد و مهربان بود و از طریق عدل و داد منحرف نمی‌شد. از این رو مشمول لطف خاص پروردگار بود. *المیزان فی تفسیر القرآن*، ج ۱۳، ص ۴۰۷.

۱- در این که سد ذوالقرنین کجاست نظر واحدی وجود ندارد. بعضی را گمان بر آن است که سد ذوالقرنین همان «سد مأرب» در سرزمین یمن است. در حالی که این سد برای جلوگیری از سیلاب است و ساختمانش از آهن و مس نیست ولی طبق گواهی دانشمندان در سرزمین قفقاز میان دریای خزر و دریای سیاه، کوههایی است همچون یک دیوار که شمال را از جنوب جدا می‌کند، تنها تنگه‌ای که در میان این کوههای دیوار مانند وجود دارد تنگه «داریل» است و در همانجا تاکنون دیوار آهنین باستانی به چشم می‌خورد و به همین جهت بسیاری معتقدند که سد ذوالقرنین همین سد است.

۲- ﴿ثُمَّ اتَّبَعَ سَبَبًا حَتَّىٰ إِذَا بَلَغَ بَيْنَ السَّدَيْنِ وَجَدَ مِنْ دُونِهِمَا قَوْمًا لَا يَكَادُونَ يَفْقَهُونَ قَوْلًا قَالُوا يَا ذَا الْقَرْنَيْنِ إِنَّ يَأْجُوجَ وَمَأْجُوجَ مُفْسِدُونَ فِي الْأَرْضِ فَهَلْ نَجْعَلُ لَكَ خَرْجًا عَلَىٰ أَنْ تَجْعَلَ بَيْنَنَا وَبَيْنَهُمْ سَدًّا ؕ أَتَوْنِي زِيرَ الْحَدِيدِ حَتَّىٰ إِذَا سَاوَىٰ بَيْنَ الصَّدَفَيْنِ قَالَ انْفِخُوا حَتَّىٰ إِذَا جَعَلَهُ نَارًا قَالَ أَتَوْنِي أَفْرَغَ عَلَيْهِ قَطْرًا ؕ فَمَا اسْطَعُوا أَنْ يَظْهَرُوا وَ مَا اسْتَطَعُوا لَهُ نَقَبًا قَالَ هَذَا رَحْمَةٌ مِنْ رَبِّي فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ رَبِّي جَعَلَهُ دَكَّاءَ وَكَانَ وَعْدُ رَبِّي حَقًّا﴾ سوره کهف (۱۸) آیات ۸۳-۱۰۲.

یأجوج و مأجوج در عذاب بودند، مقدم ذوالقرنین را که دارای قدرت و امکانات عظیمی بود، غنیمت شمردند، دست به دامن او زدند و گفتند: «ای ذوالقرنین! یأجوج و مأجوج^۱ در این سرزمین فساد می‌کنند، آیا ممکن است ما هزینه‌ای در اختیار تو بگذاریم که میان ما و آنان سدی ایجاد کنی.»

از این جمله‌ها استفاده می‌شود که آن جمعیت از نظر امکانات اقتصادی وضع خوبی داشتند، اما از نظر صنعت و فکر و نقشه ناتوان بودند. از این رو، حاضر شدند هزینه این سد مهم را به عهده گیرند. ذوالقرنین در پاسخ آنان گفت:

﴿قَالَ مَا مَكَّنِّي فِيهِ رَبِّي خَيْرٌ فَأَعِينُونِي بِقُوَّةٍ أَجْعَلْ بَيْنَكُمْ وَبَيْنَهُمْ رَدْمًا﴾^۲

«گفت: تمکنی که پروردگارم به من داده است بهتر از خراج شماست، ولی مرا به نیرو [ی انسانی] یاری دهید که بین شما و ایشان حایلی بسازم.»

سپس چنین دستور داد «قطعات بزرگ آهن برای من بیاورید.» هنگامی که قطعات آهن آماده شد، دستور چیدن آنها را به روی یکدیگر صادر کرد «تا کاملاً میان دو کوه را پوشاند» سومین دستور ذوالقرنین این

۱- در قرآن در دو سوره از یأجوج و مأجوج سخن به میان آمده است؛ یکی در آیات مورد بحث و دیگری در سوره انبیاء آیه ۹۶. آیات قرآن دلالت دارند که این دو نام متعلق به دو قبیله وحشی خونخوار بوده است که مزاحمت شدیدی برای ساکنان اطراف مرکز سکونت خود داشتند. مفسران و مورخان با استفاده از ادله مختلف و برخی متون باستانی این را مسلم گرفته‌اند که مراد از یأجوج و مأجوج، همان قبیله‌های مغول و تاتار هستند.

۲- سوره کهف (۱۸) آیه ۹۵.

بود که به آنان گفت: «مواد آتش را [هیزم و مانند آن] بیاورید و در دو طرف «سد» قرار دهید و در آن آتش بدمید تا قطعات آهن سرخ و گداخته شود.» در حقیقت، او می‌خواست از این طریق قطعات آن را به یکدیگر پیوند دهد و سد یکپارچه‌ای بسازد. سرانجام آخرین دستور را چنین صادر کرد. «مس ذوب شده برای من بیاورید تا به روی این سد بریزم» به این ترتیب، آن سد آهنین را با لایه‌ای از مس پوشانید و آن را از نفوذ هوا و پوسیدن حفظ کرد.

بعضی از مفسران نیز گفته‌اند که در دانش امروز به اثبات رسیده که اگر مقداری مس به آهن اضافه کنند، مقاومت آن را بسیار زیادتر می‌کند. سرانجام این سد به قدری نیرومند و محکم شد که «آن گروه مفسد، قادر نبودند از آن بالا روند و یا نقبی در آن ایجاد کنند.»

ذوالقرنین پس از این کار با نهایت ادب اظهار داشت که «این از رحمت پروردگار من است». سپس اضافه کرد که گمان نکنید این سد جاودانه است نه «هنگامی که فرمان پروردگارم فرا رسد، آن را در هم می‌کوبد و به زمینی صاف و هموار مبدل می‌سازد و این وعده پروردگار من حق است.»

پیام‌های آیه

۱- تکیه روی اصل همیاری و مشارکت نیروی انسانی و امکانات مردمی در طرح‌های خدمت رسانی و پروژه‌های مردمی
چنان که ملاحظه فرمودید ذوالقرنین درخواست کرد که «مرا با نیروی

خود کمک کنید و آیات بعد نشان می‌دهد که او علاوه بر خواستن نیروی انسانی، به آوردن ابزار و مصالح نیز فرمان داد. با آن که خداوند به تصریح آیات یاد شده، راه صحیح هر کار و اسباب آن را به ذی‌القرنین نمایانده بود. با این حال، او خواهان یاری مردم در انجام طرح شد، نشان دهنده آن است که ساختن بدون ایجاد «فرهنگ سازی» کارساز نیست بلکه از طریق مشارکت و حس همیاری است که می‌توان خدمت رسانی را نهادینه کرد.

۲- جهان مادی، جهان اسباب است

بدون ابزار، وسایل و امکانات نمی‌توان هیچ خدمتی را عرضه کرد. از این رو، خداوند برای پیشرفت کار ذوالقرنین اسباب و امکانات پیشرفت و خدمت رسانی را در اختیارش گذاشت و او هم به خوبی از این اسباب و امکانات بهره گرفت.

۳- خدمت رسانی به محرومان و ستم‌دیدگان

جمعیتی که از ذوالقرنین تقاضای کمک کردند، مردمانی محروم بودند که مورد ستم یا جوج و مأجوج قرار گرفته بودند. ذوالقرنین با بزرگواری به تقاضای آنان پاسخ مثبت داد و با صرف عمر و هزینه سرمایه، سدّ با آن عظمت را برای آنان ساخت.

۴- توجه به استحکام و اتقان در کارها و خدمات رسانی

چنان که مفسران گفته‌اند «ردم» بنایی است مستحکم‌تر از «سدّ» معمولی، و در آیه از سدّ به «ردم» تعبیر شده و این تعبیر از استحکام و اتقان کار حکایت دارد.

خداوند از قول ذوالقرنین نقل کرده که فرمود: «مرا کمک کنید تا میان شما و آنان سدی محکم بسازم. دیدید که ذوالقرنین در بنای سد از قطعات بزرگ آهن استفاده کرد و برای این که قطعات کاملاً بهم جوش بخورند، آنها را در آتش گداخت و برای این که عمر سد طولانی شود و در برابر هوا و رطوبت مقاومت بیشتری داشته باشد، از مس مذاب برای پر کردن میان پاره‌های آهن استفاده کرد. شاید یکی از اهداف خداوند متعال از نقل جزئیات ماجرا، برای درس گرفتن دیگران باشد.^۱

امام صادق - علیه السلام - نقل می‌کند: عده‌ای از اصحاب، خبر مرگ سعد معاذ را به پیامبر - صلی الله علیه و آله و سلم - گزارش دادند، حضرت برخاست و اصحاب به همراه او برخاستند، فرمود سعد را غسل دهند، و خود به هنگام شستن سعد به چهار چوب در تکیه کرده بود، چون سعد را غسل دادند و حنوط کردند و کفن پوشیدند و بر تابوت نهادند، پیامبر پای

۱- از آیه پیام‌های دیگری نیز استفاده می‌شود، از جمله:

– لزوم تهیه و تدارک استحکامات دفاعی، جهت جلوگیری از رخنه مفسدان و دشمنان و برانگیز

چنان که از روایتی از امیر مؤمنان - علیه السلام - در تفسیر آیه نقل شده استفاده می‌شود یا جوج و مأجوج انسان‌های مفسد و متجاوزی بودند که زمان برداشت زراعت و چیدن میوه‌ها، حمله می‌کردند و محصولات را به غارت می‌بردند و به گونه‌ای که هیچ چیز از آن را باقی نمی‌گذاشتند (نورالثقلین، ج ۳، ص ۲۹۸). ذوالقرنین جهت جلوگیری از رخنه مفسدان، با ساختن «سد محکم» استحکامات دفاعی برای مردم ایجاد کرد.

– آشنایی مردم عصر ذوالقرنین با استخراج آهن و تهیه آن و نیز آشنایی آنان با صنعت ذوب فلز

– آگاهی دقیق ذوالقرنین، از نحوه ساختن و بنای سد و کیفیت ذوب فلزها و ترکیب آن.
– آشنایی ذوالقرنین بر این که ترکیب آهن و مس، فلزی بسیار مستحکم و غیر قابل نفوذ به دست می‌دهد.

برهنه و بی ردا گاه طرف راست تابوت را می گرفت و گاه طرف چپ آن را تا به گورستان آورند و به نزدیک قبر نهاند. حضرت به درون قبر رفت و لحد وی را پیچید و آن را با دست خود برداخت و پیوسته می گفت: سنگ بدهید، گل بدهید و بدین گونه میان خشت ها را محکم می کرد. هنگامی که کار ساختن لحد را پایان داد و بر آن خاک ریخت و گور را پر کرد فرمود:

«إني لأعلم أنه سيبلى و يصل البلى إليه و لكن الله يحب عبداً إذا عمل عملاً أحكمه».

«من می دانم که آن جسد فرسوده می شود و می پوسد، لیکن خداوند متعال بنده ای را دوست دارد که چون کاری را انجام دهد، آن را درست و با استحکام و اتقان به انجام رساند.»

۵- خدمت گذاری به مردم، بدون چشم داشت

از آیاتی که گذشت استفاده می شود که خدمت گذاری به مردم با نیت خالص و بدون چشم داشت اجر و مزد، از ویژگی های انسان های موحد و بندگان شایسته خداست از این رو، وقتی آن جمعیت پیشنهاد اجر و مزد به ذوالقرنین دادند، از آنان نپذیرفت.

از نشانه های خدمت خالصانه این است که شخص در قبال خدماتش از مردم انتظار ستایش نداشته باشد.

امام صادق - علیه السلام - فرمودند:

«العمل الخالص الذي لا تريد أن يحمداك عليه أحد إلا الله عز وجل»^۱

۱- الاصول من الكافي، ج ۲، ص ۱۶، ح ۴.

«عمل خالص آن است که نخواهی جز خدا کسی تو را برای انجام

آن ستایش کند.»

حضرت امیرالمؤمنین - علیه السلام - فرمودند:

«العبادة الخالصة أن لا يرجوا الرجل إلا ربه و لا يخاف إلا ذنبه»^۱

عبادت خالص آن است که انسان به کسی جز خدا امیدی نداشته

و جز گناهش از چیزی بیمناک نباشد.»

اخلاص خصلت ارزشمندی است که باعث می شود کردار و گفتار انسان

در نهان و آشکار مثل هم باشد.

امیرالمؤمنین - علیه السلام - فرمودند:

«... من لم يختلف سرّه و علانيته و فعله و مقالته فقد ادى الامانة و

أخلص العبادة...»^۲

«... کسی که نهان و آشکار، کردار و گفتارش یکسان باشد، به

راستی امانت اش را ادا و عبادت اش را خالص کرده است ...»

کمال انسان و ارزشمندی هر کاری از نگاه اسلام در این است که با نیت

خالص و به منظور نزدیکی به خدا انجام پذیرد.

امام صادق - علیه السلام - فرمودند:

«لا بد للعبد من خالص النية في كلّ حركة و سكون»^۳

«بنده باید در هر حرکت و سکونی تنها خدا را در نظر داشته باشد

و نیت اش خالص باشد.»

۱- تصنیف غرر الحکم و درر الکلم، ص ۱۹۹، ح ۳۹۴۵.

۲- نهج البلاغه، نامه ۲۶.

۳- بحار الانوار، ج ۷۰، ص ۲۱۰.

امام علی - علیه السلام - فرمودند:

«طوبی لمن اخلص لله عمله و علمه و حبه و بغضه و اخذه و تركه و

كلامه و صخته و فعله و قوله...»^۱

«خوشا به حال آنان که علم و عمل، حب و بغض، پذیرفتن و رها

کردن، سخن گفتن و سکوت، گفتار و کردار خود را برای خدا

خالص کرده‌اند ...»

۶- استفاده فرهنگی از خدمت رسانی و سازندگی

طبق نقل قرآن، ذوالقرنین پس از اتمام سد گفت: «این از رحمت

پروردگار من است اما هنگامی که وعده پروردگارم فرا رسد آن را در هم

می‌کوبد و وعده پروردگارم حق است.» ذوالقرنین در این عبارت، مردم را

متوجه مبدأ و معاد و قدرت الهی کرد و به ما آموخت که در کنار سازندگی و

خدمت رسانی باید از آن بهره‌برداری عقیدتی و فرهنگی کرد و دل‌ها را

متوجه مبدأ و معاد ساخت.

خلاصه

یکی دیگر از اصولی که برای نهادینه کردن خدمت رسانی باید مورد توجه

قرار گیرد، اصل همیاری و مشارکت مردم در پروژه‌های خدمت رسانی

است.

الگوی قرآنی که در این اصل الهام بخش است ماجرای سد سازی عبد

صالح خدا ذوالقرنین است. ذوالقرنین به پیشنهاد مردمی که از تجاوز و

حمله‌های یاجوج و ماجوج به تنگ آمده بودند با همیاری و مشارکت مردم سد محکمی ساخت و در مقابل پیشنهاد کمک مالی فرمود: «آنچه خدا در اختیار من گذاشته بهتر است، مرا با نیرویی یاری کنید و در ساختن سد با من مشارکت داشته باشید.»

از آیات مربوط به قصه سد سازی ذوالقرنین پیام‌های زیادی در مسأله خدمت رسانی قابل استفاده است از جمله تکیه روی همیاری و مشارکت نیروی انسانی و امکانات مردمی در خدمت رسانی، توجه ویژه به استحکام و اتقان در کارها و خدمت رسانی، خدمت بدون چشم داشت و ...

پرسش

- ۱- قضیه سد سازی ذوالقرنین را توضیح دهید.
- ۲- چه پیام‌هایی از آیات مربوط به سد سازی ذوالقرنین در مسأله خدمت رسانی قابل استفاده است.

درس هفتم

نهادینه کردن خدمت رسانی (۴)

۴- خدمت رسانی با اهداف مقدس و در چارچوب ارزش‌ها

﴿أَقِمْنَ أَسْوَءَ بَنِيَّاهُ عَلَى تَقْوَىٰ مِنَ اللَّهِ وَ رِضْوَانٍ خَيْرٌ أَمْ مِّنْ أَسْوَءَ بَنِيَّاهُ عَلَىٰ شَفَا جُرْفٍ هَارٍ فَانْهَارَ رِبْهٌ فِي نَارِ جَهَنَّمَ وَاللَّهُ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الظَّالِمِينَ﴾^۱

«آیا کسی که بنیان آن [مسجد] را بر خدا ترسی و خشنودی الهی گذاشته باشد بهتر است یا کسی که بنیاد آن را بر لبه پرتگاه فرو ریختنی نهاده باشد که به آتش دوزخ سرازیرش می‌کند؟ خداوند ستمکاران را هدایت نمی‌کند.»

در فرهنگ قرآن کارهایی که با انگیزه‌های پاک و بر شالوده تقوا پی ریزی شده باشد، مستحکم، ماندگار و سودمند به حال مردم است، اما کارهایی که با انگیزه‌های فاسد و اهداف پلید انجام گیرد، بی بنیاد، سست و

۱- سورة توبه (۹) آیه ۱۰۹.

بی ثبات است. بنابراین، خدمت رسانی در صورتی ماندگار و نهادینه خواهد شد که در چارچوب ارزش‌ها و با اهداف و انگیزه‌های پاک انجام گیرد.

آیه بالا این واقعیت را به روشنی بیان کرده است. آیات قبل درباره دو مسجدی است که هر دو در یک منطقه ساخته شده و در ظاهر هر دو، خدمت به جامعه اسلامی وانمود می‌شده است. اما واقعیت این گونه نبود؛ زیرا یکی از آن دو مسجد با انگیزه‌های فاسد و اهداف زیانبار، کفرآمیز و تفرقه افکن ساخته شده بود. خداوند متعال از اهداف شوم آنان این گونه پرده برداشته است^۱:

﴿وَالَّذِينَ اتَّخَذُوا مَسْجِدًا ضِرَارًا وَكُفْرًا وَتَفْرِيقًا بَيْنَ الْمُؤْمِنِينَ وَارْصَادًا لِّمَنْ حَارَبَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ، مِّنْ قَبْلُ وَلِيَحْلِفْنَ إِن أَرَدْنَا إِلَّا الْحُسْنَىٰ وَاللَّهُ يَشْهَدُ إِنَّهُمْ لَكَاذِبُونَ﴾^۲

- ۱- آیه بالا در باره گروهی از منافقان است که با تحریک «ابوعامر» و برای تحقق بخشیدن به نقشه‌های شوم او، اقدام به ساختن مسجدی در مدینه کردند که به نام «مسجد ضرار» معروف شد. این موضوع را همه مفسران اسلامی و بسیاری از کتاب‌های حدیث و تاریخ ذکر کرده‌اند، اگر چه در جزئیات آن تفاوت‌هایی دیده می‌شود. خلاصه جریان چنین است: گروهی از منافقان نزد پیامبر آمدند و عرض کردند به ما اجازه ده مسجدی در میان قبیله بنی سالم (نزدیک مسجد قبا) بسازیم تا افراد ناتوان و بیمار و پیرمردان از کار افتاده در آن نماز بگذارند. این در موقعی بود که پیامبر عازم جنگ تبوک بود. پیامبر به آنان اجازه داد. آنان تقاضا کردند مسجد را پیامبر با خواندن نماز افتتاح کند. پیامبر افتتاح را به بعد از جنگ موکول کرد. وقتی پیامبر از جنگ برگشت، هنوز وارد مدینه نشده بود که خدمت پیامبر رسیدند و تقاضای خود را تکرار کردند. در این هنگام، پیک وحی نازل شد و آیه بالا را آورد و پرده از اسرار کار آنان برداشت و به دنبال آن پیامبر دستور داد مسجد را آتش بزنند و بقایای آن را ویران کنند و آن مکان را مزبله سازند. المیزان فی تفسیر القرآن، ج ۹، ص ۴۱۴؛ مجمع البیان، ج ۵-۶، ص ۷۲.
- ۲- سورة توبه (۹) آیه ۱۰۷.

« کسانی هستند که مسجد را دستاویز زیان رساندن و کفر و تفرقه اندازی بین مؤمنان؛ و نیز کمینگاهی برای کسانی که پیش از آن با خداوند و پیامبر او به محاربه برخاسته بودند، ساختند؛ و سوگند می‌خورند که هدفی جز خیر و خدمت نداریم؛ و خداوند گواهی می‌دهد که ایشان دروغگو هستند.»

اهداف شوم منافقان از ساختن مسجد

خداوند متعال اهداف شوم منافقان را این گونه افشا کرده است:

- ۱- ضرر و زیان رساندن به مؤمنان؛
 - ۲- تقویت کفر؛
 - ۳- ایجاد تفرقه میان مؤمنان؛
 - ۴- کمین‌گاه برای کسی که با خدا و پیامبرش از پیش مبارزه کرده بود، و سوابق بدش بر همگان روشن بود.
- اما مسجد دیگر با اهداف مقدس و از آغاز بر شالوده تقوا پی ریزی شده است. خداوند متعال درباره این مسجد خطاب به پیامبرش فرمود:
- « لَا تَقُمْ فِيهِ أَبَدًا لِمَسْجِدٍ أُسِّسَ عَلَى التَّقْوَىٰ مِنْ أَوَّلِ يَوْمٍ أَحَقُّ أَنْ تَقُومَ فِيهِ فِيهِ رَجُلٌ يَحِبُّونَ أَنْ يَتَطَهَّرُوا وَاللَّهُ يَحِبُّ الْمُطَهَّرِينَ ^۱ »
- « هرگز در آن درنگ مکن، چرا که مسجدی که از روز نخست بنیادش بر تقوا بوده است، سزاوارتر است که در آن درنگ کنی [و] در آن مردانی هستند که دوست دارند که پاک و پیراسته شوند؛ و خداوند پاکیزگان را دوست دارد.»

مفسران گفته‌اند مسجدی که آیه بالا به آن اشاره دارد، همان مسجد قبا^۱ است که منافقان مسجد ضرار را در نزدیک آن ساخته بودند. خداوند متعال پس از افشای اهداف و انگیزه‌های سازندگان آن دو مسجد، در آیه مورد بحث وجدان بشری را مورد خطاب قرار داده، فرموده است:

«آیا کسی که بنای کارش را بر پایه تقوا و خوشنودی خدا نهاده، بهتر است یا کسی که شالوده آن را بر لبه پرتگاه سستی در کنار دوزخ نهاده که به زودی در آتش جهنم سقوط خواهد کرد.»
از آن جا که منافقان هم به خویشتن ستم می‌کنند و هم به جامعه، در پایان آیه می‌فرماید:
«خداوند ظالمان را هدایت نمی‌کند.»

پیام‌های آیه

۱- استواری و ثبات کارهای مبتنی بر تقوا

از تشبیه در آیه به روشنی استفاده می‌شود که کارهایی که بر پایه تقوا و رضایت الهی پی ریزی شده، دارای استحکام و ثبات است و کارهایی که با اهداف پلید انجام گیرد، سست، مذبوحانه و محکوم به شکست است. بنابراین، خدمت رسانی به مردم در صورتی پایدار و نهادینه خواهد شد که

۱- حلبی گوید: از امام صادق - علیه السلام - پرسیدم: مسجدی که بر اساس تقوا بنیان نهاده شده کدام است؟ فرمود: مسجد قبا. کافی، ج ۳، ص ۲۹۶.

در چهارچوب ارزش‌ها باشد،^۱ و بر اساس تقوا پی ریزی شود.
پیامبر - صلی الله علیه و آله و سلم - فرمودند:

۱- از کنار هم گذاشتن آیات فوق، مطلب زیر قابل برداشت است:

یک: سؤ استفاده از ارزش‌ها و مقدسات

آیات بالا نشان می‌دهد که منافقان از ارزش‌ها و مقدسات مؤمنان در جهت اهداف خائنانه خویش سوء استفاده می‌کردند. این یک واقعیته است که در تمام زمان‌ها بوده است.

دو: هدف انسان‌ها تعیین‌کننده ارزش خدمت و دستاوردهای آن است

از آیات بالا استفاده می‌شود که منافقان گرچه مسجد ساختند، ولی چون انگیزه‌ها و اهداف پلیدی داشتند، هم عملشان و هم نتیجه عملشان فاقد ارزش و تقدس بود.

سه: اهمیت وحدت جامعه اسلامی

از اهتمام منافقان به شکستن وحدت مؤمنان، اهمیت و جایگاه وحدت جامعه اسلامی در برابر دشمنان، استفاده می‌شود؛ زیرا وحدت جامعه اسلامی، سدی مستحکم در برابر نفوذ دشمنان و خیانت پیشگان منافق است.

چهار: حرمت تقویت کافران و منافقان

از آیات بالا استفاده می‌شود که هرگونه عملی که مایه تأیید کفر و نفاق و تقویت کافران و منافقان محارب شود و زمینه زیان و تفرقه مؤمنان را فراهم سازد، حرام است.

پنج: اهمیت اشتیاق به خودسازی

از آیات بالا استفاده می‌شود که اشتیاق به خودسازی و تمایل به پاک سازی روح و اندیشه، ارزش والایی در بینش الهی دارد. از این رو، در ستایش مسجد قبا می‌فرماید:

«گروهی از مردان در آن عبادت می‌کنند که اشتیاق و علاقه به پاکسازی روح و

اندیشه دارند.»

شش: لزوم تقویت مسجدها و مراکزهایی که بر اساس تقوا بنا شده و پایگاه جویندگان

طهارت است

از این رو، خداوند متعال به پیامبرش دستور می‌دهد که برای تقویت مسجد قبا که شرایط

بالا را دارد، در آنجا نماز بگذارد.

هفت: قرار دادن پایگاه و امکانات در اختیار دشمنان خدا و دین، ممنوع است

در آیه اول می‌فرماید این مسجد پایگاه برای دشمنان خدا است و در آیه دوم به پیامبر

دستور می‌دهد که در آنجا نماز نخواند و در آیه سوم می‌فرماید: «اینگونه مراکز در لب پرتگاه

هستند و در آتش جهنم سقوط خواهند کرد.»

«ای اباذرا! در رعایت تقوا در عمل بیش از آن بکوش که در باره خود عمل می‌کوشی، که هیچ عملی با تقوا کم به شمار نمی‌آید (اگر چه به مقدار کم باشد)؛ آیا چگونه عمل مورد قبول، کم تواند بود؟»^۱

حضرت علی - علیه السلام - فرمودند:

«هیچ عملی با تقوا و پرهیز پیشگی کم به شمار نمی‌آید.»

امام صادق - علیه السلام - فرمودند:

«تو را به ترس از خدا و پارسایی و کوشایی سفارش می‌کنم. بدان که هر کوششی (چه در عبارت و چه در دیگر کارها) که وَزَع و پارسایی در آن نباشد، سود ندارد.»

۲- نقش تقوا در آسان کردن خدمت رسانی

خدمت‌گزاران در میدان کار و تلاش و میدان‌های دیگر زندگی دنیایی، با انواع گرفتاری‌های، تنگناها، سختی‌ها روبه‌رو هستند. مدیران و کارمندان موفق کسانی‌اند که راه خروج از تنگناها را بشناسند و در برابر سختی‌ها مقاومت داشته باشند. یکی از میوه‌های شیرین تقوا، رها شدن از سختی‌ها و آسان شدن کارهاست:

﴿وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مَخْرَجًا﴾^۲

«هر کس از خداوند پروا [و پارسایی پیشه] کند، [خداوند] برای او

بیرون شدی بگذارد.»

﴿وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مِنْ أَمْرِهِ يُسْرًا﴾^۳

۱- مکارم الاخلاق، ص ۵۵۵.

۲- سورة طلاق (۶۵) آیه ۲.

۳- همان، آیه ۴.

«هر کس از خداوند پروا کند، در کارش آسانی پدید آورد.»

حضرت امیرالمؤمنین، علی - علیه السلام - این اثر تقوا را خیلی روشن و صریح چنین بیان فرمودند:

«هر کس به دامن تقوا چنگ زند، سختی‌ها بعد از آن که به او نزدیک شده‌اند، از او دور می‌شوند، و کارهایی که بر ذائقه او تلخ آمده‌اند، برایش شیرین می‌شوند، موج‌ها که روی هم جمع شده‌اند و می‌خواهند او را به کام خود کشند، از او کنار می‌روند، امور پرمشقت بر او آسان می‌شود.»^۱

«اگر آسمان‌ها و زمین بر بنده‌ای از بندگان خدا بسته شود و از هر سویش در هم بفشرد و او باز هم به تقوای الهی پای بند بماند، هر آینه خداوند از میان آن دو برای وی روزنه‌گشایی بگشاید.»^۲

حال باید دید چگونه تقوا در آسان کردن سختی‌ها و مشکلات مؤثر است؟

شهید مطهری - رحمه الله علیه - در این باره نوشته است:

«اغلب گرفتاری‌هایی که برای ما پیش می‌آید از خارج نیامده، خودمان برای خودمان درست کرده‌ایم... با توجه به این مطلب روشن است که سلاح تقوا چه اندازه مؤثر است در این که انسان را از فتنه‌ها دور نگه دارد، و به فرض این که در فتنه واقع شد تقوا او را نجات دهد... گذشته از همه این‌ها تقوا و خود نگه داری سبب می‌شود که انسان نیروهای ذخیره وجود خود را در راه‌های لغو و لهو و حرام هدر ندهد، همیشه نیروی ذخیره داشته باشد، بدیهی

۱- نهج البلاغه، خطبه ۱۸۹.

۲- همان.

است که آدم نیرومند و با اراده و با شخصیت بهتر تصمیم می‌گیرد
و بهتر می‌تواند خود را نجات دهد.^۱

خلاصه

در فرهنگ قرآن کارهایی که با انگیزه‌های پاک و بر شالوده تقوا پی ریزی شده باشد مستحکم، ماندگار و سودمند است اما کارهایی که با انگیزه‌های فاسد و اهداف پلید انجام گیرد بی بنیاد، سست و بی ثبات است. الگوی قرآنی که این واقعیت را به خوبی نشان می‌دهد آیات ۱۰۷ تا ۱۰۹ سوره توبه است این آیات در باره دو مسجدی است که هر دو در یک منطقه ساخته شده و در ظاهر هر دو خدمت به جامعه بوده است، اما واقعیت این گونه نبود؛ زیرا یکی از آن دو مسجد با انگیزه‌های فاسد و اهداف زیانبار، کفرآمیز و تفرقه افکنانه ساخته شده بود و دیگری با اهداف مقدس و بر شالوده تقوا پی ریزی شده بود. مسجد اول را پیامبر دستور داد از بنیان ویران کردند ولی مسجد دوم تاکنون آباد و محل عبادت بندگان خداست.

پی ریزی همه کارها و خدمات بر پایه تقوا وصیت خداوند متعال به همه انسان‌ها در همه دوره‌ها بوده است و سختی‌های گرفتاری‌ها را برای خدمت‌گزاران آسان و گوارا می‌سازد.

پرسش

- ۱- الگوی قرآنی که بر خدمت رسانی با اهداف مقدس دلالت را بنویسید.
- ۲- اهداف منافقان از ساختن مسجد ضرار چه بود؟ توضیح دهید.
- ۳- قرآن از کارهایی که با انگیزه‌های فاسد انجام گیرد چگونه تعبیر کرده است؟
- ۴- چرا سختی‌های کارهایی که بر پایه تقوی پی ریزی شود برای انسان آسان و گوار است؟

درس هشتم

عوامل مؤثر در خدمت رسانی (۱)

منظور از عوامل مؤثر در خدمت رسانی، رعایت اموری است که موجب افزایش بهره‌وری از نیروی انسانی و امکانات در جهت خدمت رسانی است. عواملی که انگیزه‌های خدمت‌گزاران را در ارائه خدمات شایسته، به موقع و دلسوزانه تقویت کرده و شرایط و زمینه را برای کسانی که مشتاق خدمت رسانی هستند، بیش از پیش فراهم می‌سازد. این عوامل با الهام از آیات قرآنی و الگوهای قرآنی در معرض قضاوت شما خواننده فرهیخته گذاشته شده است.

۱- گزینش خدمت‌گزاران شایسته

نقش نیروی انسانی در ارائه خدمت رسانی شایسته بر کسی پوشیده نیست و نهضت خدمت رسانی بدون توجه به نیروی انسانی ره به جایی

نخواهد برد. این نهضت ارزشمند را باید از پالایش در نیروهای خدمت گزار و گزینش خدمت گزاران شایسته، شروع کرد. از نگاه قرآن خدمت گزار شایسته کسی است که دارای دو ویژگی مهم باشد:

۱- توانایی

۲- درست کاری.

شواهد و الگوهای قرآنی این مطلب را در این قسمت پی می گیریم.

﴿قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا ابْتَ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوَى الْأَمِينُ﴾^۱

«یکی از آن دو (دختر) گفت او را به کار گیر [استخدام کن] چرا که بهترین کسی که می توانی به کارگیری [اوست که] توانای امین [درستکار] است.»

تفسیر آیه

آیه بالا یکی از آیاتی است که به قسمتی از قصه ورود موسی به شهر مدین و ملاقاتش با شعیب اشاره دارد. خداوند متعال در شش آیه در سوره قصص تمام قصه را چنین بیان کرده است:^۲

هنگامی که موسی در کنار چاه آب قرار گرفت، گروهی از مردم را دید که چارپایان خود را از آب چاه سیراب می کنند و در کنار آنان دوزن را دید که گوسفندان خود را مراقبت می کنند اما به چاه نزدیک نمی شوند. وضع این

۱- سوره قصص (۲۸) آیه ۲۶.

۲- سوره قصص (۲۸) آیه ۲۳ - ۲۸.

دختران با عفت که در گوشه‌ای ایستاده‌اند و کسی به داد آنان نمی‌رسد و یک مشت شبان گردن کلفت تنها در فکر گوسفندان خویشند و نوبت به دیگری نمی‌دهند، نظر موسی را جلب کرد، نزدیک آن دو آمد و گفت: کار شما چیست؟ چرا پیش نمی‌روید و گوسفندان را سیراب نمی‌کنید؟

دختران در پاسخ او گفتند: ما گوسفندان خود را سیراب نمی‌کنیم تا چوپانان همگی حیوانات خود را آب دهند و خارج شوند و ما از باقی مانده آب استفاده می‌کنیم. برای این که این سؤال برای موسی بی‌پرسش نماند که چرا پدر این دختران عفیف آنان را به دنبال این کار فرستاده است؟ افزودند: پدر ما پیر مرد مسنی است، پیر مردی شکسته و سالخورده. نه خود او قادر است گوسفندان را آب دهد و نه برادری داریم که این مشکل را متحمل شود و برای این که سربار مردم نباشیم، چاره‌ای جز این نیست که این کار را انجام دهیم.

موسی از شنیدن این سخن سخت ناراحت شد. چه بی‌انصاف مردمی هستند که تنها در فکر خویش‌اند و کمترین حمایتی از مظلوم نمی‌کنند؟! جلو آمد دلو سنگین را گرفت و در چاه افکند، دلویی که می‌گویند چندین نفر می‌بایست آن را از چاه بیرون بکشند با قدرت بازوان نیرومندش یک تنه آن را از چاه بیرون آورد و گوسفندان آن دو را سیراب کرد.

سپس به سایه روی آورد و به درگاه خدا عرض کرد: خدایا! هر خیر و نیکی بر من فرستی من به آن نیازمندم.

آری! او خسته و گرسنه بود، او در آن شهر غریب و تنها بود و پناهگاهی نداشت اما در عین حال بی تابی نمی کرد آن قدر مؤدب بود که حتی به هنگام دعا کردن صریحاً نمی گوید خدایا چنین و چنان کن، بلکه می گوید: هر خیری که به من فرستی به آن نیازمندم یعنی تنها احتیاج و نیاز خود را بازگو می کند و بقیه را به لطف پروردگار وامی گذارد.

اما کار خیر را بنگر که چه قدرت نمایی می کند؟ چه برکتهای عجیبی دارد؟ یک قدم برای خدا برداشتن و یک دلو آب از چاه برای حمایت مظلوم ناشناخته ای کشیدن فصل تازه ای در زندگانی موسی می گشاید. یک دنیا برکات مادی و معنوی برای او به ارمغان می آورد، گمشده ای را که می بایست سالیان دراز به دنبال آن بگردد، در اختیارش می گذارد.

آغاز این برنامه زمانی بود که ملاحظه کرد «یکی از دو دختر که بانهایت حیالام برمی داشت و پیدا بود از سخن گفتن با یک جوان بیگانه شرم دارد، به سراغ او آمد، و تنها این جمله را گفت: پدرم از تو دعوت می کند تا پاداش و مزد آبی را که از چاه برای گوسفندان ما کشیدی، به تو بدهد.»

برق امید در دل او جستن کرد، گویا احساس کرد واقعه مهمی در شرف تکوین است، و با مرد بزرگی روبه رو خواهد شد، مرد حق شناسی که حتی حاضر نیست زحمت انسانی، حتی به اندازه کشیدن یک دلو آب بدون پاداش بماند، او باید یک انسان نمونه، یک مرد آسمانی و الهی باشد، ای خدای من! چه فرصت گرانبهایی؟

آری! آن پیر مرد کسی جز شعیب پیامبر خدا نبود که سالیان دراز مردم

را در این شهر به خدا دعوت کرده و نمونه‌ای از حق شناسی و حق پرستی بود، امروز که می‌بیند دخترانش زودتر از هر روز به خانه برگشتند، جویا می‌شود، و هنگامی که از جریان کار آگاه می‌شود تصمیم می‌گیرد دین خود را به این جوان ناشناس هر که باشد، ادا کند.

موسی به سوی خانه شعیب آمد. طبق بعضی از روایات دختر برای راهنمایی از پیش رو حرکت می‌کرد و موسی از پشت سرش، باد بر لباس دختر می‌وزید و ممکن بود لباس را از اندام او کنار بزند، حیا و عفت موسی اجازه نمی‌داد چنین شود، به دختر گفت: من از جلو می‌روم بر سر دو راهی‌ها و چند راهی‌ها مرا راهنمایی کن.

موسی وارد خانه شعیب شد، خانه‌ای که نور نبوت از آن ساطع است و روحانیت از همه جای آن نمایان، پیر مردی با وقار و با موهای سفید در گوشه‌ای نشسته، به موسی خوش آمد گفت و پرسید: از کجا می‌آیی؟ چه کاره‌ای؟ در این شهر چه می‌کنی؟ هدف و مقصودت چیست؟ چرا تنهایی؟ و از این گونه پرسش‌ها.

موسی ماجرای خود را برای شعیب بازگو کرد.

قرآن می‌فرماید:

«هنگامی که موسی نزد او آمد و سرگذشت خود را برای وی شرح

داد گفت: نترس از جمعیت ظالمان رهایی یافته‌ای.»^۱

۱- ﴿فَلَمَّا جَاءَهُ وَقَصَّ عَلَيْهِ الْقِصَصَ قَالَ لَا تَخَفْ نَجَوْتَ مِنَ الْقَوْمِ الظَّالِمِينَ﴾ سورة قصص (۲۸) آیه ۲۵.

پیام‌های آیه

آیاتی که ذکر شد در بردارنده پیام‌های زیادی است که برای رعایت اختصار تنها پیام‌های موبوط به کار و خدمت رسانی را مورد بحث قرار می‌دهیم.

۱- توانایی و درستکاری از شرایط خدمت‌گزار شایسته

دختر شعیب هنگامی که موسی را برای به خدمت گرفتن به پدر پیشنهاد کرد بر دو صفت برجسته، توانایی و امین و درستکار بودن او که نشانه شایستگی او برای تصدی کار است، تکیه کرد و استقبال شعیب از پیشنهاد دختر نشانه درستی معیاری است که دختر شعیب در گزینش موسی بیان کرده است. بدیهی است منظور از قدرت تنها قدرت جسمانی نیست بلکه مراد توانایی برانجام مسؤولیت است و مراد از «امین» نیز امانت داری به مفهوم گسترده است که شامل امانت داری در تمام ابعاد و در همه عرصه‌ها است.

پرسشی که در اینجا مطرح است آن است که دختر شعیب از کجا فهمید که این جوان هم نیرومند است و هم درستکار؟ توانایی او را از کشیدن دلو سنگین را یک تنه از چاه فهمید اما درستکاری او را چگونه فهمید؟

از امام رضا - علیه السلام - روایت شده است که فرمود: آن‌گاه که دختر شعیب به پدرش گفت: موسی را اجیر کن، چون بهترین اجیر کسی است که نیرومند و امین باشد؛ پدر گفت: چگونه به این حقیقت پی برده‌ای؟ گفت آن‌گاه که پیام‌تورا برای او بردم، با من همراه شد و گفت تو پشت سر

من باش و راه را به من نشان ده ...»^۱

از آیات دیگر نیز استفاده می‌شود که دو صفت توانمندی و درستکای نشانه شایستگی برای خدمت‌گزاری است. در داستان حضرت یوسف - علیه السلام - قرآن نقل می‌کند: حضرت یوسف پس از تعبیر خواب سلطان مصر و ارائه برنامه جالب برای نجات از قحطی و خشکسالی و پس از آن که پاکدامنی‌اش بر همگان ثابت شد، پادشاه دستور داد او را نزد من بیاورید تا او را نماینده و مشاور مخصوص خود سازم.^۲ یوسف به نزد پادشاه آمد و با او به گفت و گو نشست، هنگامی که پادشاه با او گفت و گو کرد و سخنان پر مغز و پرمایه یوسف را که از علم و هوش و درایت فوق العاده وی حکایت می‌کرد، شنید، دل‌باخته او شد و گفت: «تو امروز نزد ما دارای منزلت عالی و اختیارات وسیع هستی و مورد اعتماد و امین ما هستی.»^۳ یوسف پیشنهاد کرد وی را به منصب تصدی امر کشاورزی^۴ مصر و تصدی انبارهای غله، منصوب کند. وی برای ثابت کردن شایستگی خود برای تصاحب چنین مقام حساس و مهم به دو صفت «حفیظ» و «علیم» که همان امانت‌داری، درستکاری و آگاهی و توانمندی است، تکیه کرد و فرمود:

۱- بحارالانوار، ج ۱۳، ص ۴۴.

۲- سورة یوسف (۱۲) آیه ۵۴.

۳- همان.

۴- در تعبیر یوسف «خزائن الارض» که به معنی گنجینه‌های زمین است آمده و این نشان می‌دهد که مراد یوسف آن بوده که امر کشت و برداشت و نیز انبارهای غله در اختیار من باشد. این تفسیر با تعبیری که از رویای پادشاه کرد، نیز سازگارتر است.

﴿قال اجعلني على خزائن الارض إني حفيظ عليم﴾^۱
 «مرا سرپرست گنجینه‌های زمین قرار دهید که نگهدارنده و
 آگاهم.»

در حکایت سلیمان و آوردن تخت بلقیس نیز عفریت جنی برای ثابت
 کردن شایستگی خود برای به عهده گرفتن مسؤولیت حاضر کردن تخت
 بلقیس روی همین دو صفت توانایی و امانت‌داری تکیه کرد و گفت:
 ﴿أنا آتیک به قبل أن تقوم من مقامک وإني عليه لقویّ أمين﴾^۲
 «من پیش از آن که از جای برخیزی آن را به نزد تو می‌آورم و من
 بر این کار، توانای درستکارم.»

۲- پاداش خدمت‌گزار

از آیات بالا استفاده می‌شود که مردان خدا، هیچ خدمتی (بویژه خدمت
 زحمت‌کشان) را بی اجر و مزد نمی‌گذارند و به همین دلیل شعیب تا از
 خدمت جوان مطلع شد، بلافاصله یکی از دخترانش را فرستاد و از موسی
 دعوت کرد تا مزدش را بدهد. این عمل شعیب می‌تواند برای همه
 متصدیان امر، درسی آموزنده باشد و با حق شناسی و قدر شناسی از
 زحمت‌کشان و خدمت‌رسانان موجب تشویق آنان در امر خدمت رسانی
 گردند.

۳- آثار و برکات خدمت رسانی خالصانه

موسی یک خدمت خالصانه ارائه کرد و او از سر اخلاص یک دلو آب از چاه

۱- سوره یوسف (۱۲) آیه ۵۵.

۲- سوره نمل (۲۷) آیه ۳۹.

کشید اما چقدر همین خدمت به ظاهر ناچیز در درگاه الهی عظیم و با برکت بود؛ زیرا سبب شد که موسی به خانه شعیب پیامبر بزرگ خدا، راه پیدا کند، از غربت رهایی یابد، پناهگاهی مطمئن پیدا کند غذا، لباس و همسری پاکدامن نصیبش شود و از همه مهمتر از محضر پیامبر بزرگ به مدت ده سال بهره‌مند شود و آمادگی برای رهبری را پیدا کند.

۴- مدارا با خدمت گزاران

حضرت شعیب بعد از پیشنهاد ایجاد پیوند زناشویی میان موسی و یکی از دو دختر خود، خواستار حداقل هشت سال و حداکثر ده سال کار به عنوان مهر دختر شد و در ضمن اعلام کرد: «من نمی‌خواهم کار سنگین بر دوش تو بگذارم».

از این عبارت شعیب، لزوم مدارا کردن با خدمت گزاران و پرهیز از سخت گرفتن بر آنان در کار استفاده می‌شود.^۱

۱- علاوه بر پیام‌هایی که ذکر شد و ارتباط مستقیم با موضوع بحث داشت پیام‌های آموزنده دیگر نیز از آیات بالا استفاده می‌شود که در ادامه به طور خیلی مختصر بعضی از آنها را ذکر می‌کنیم:

یک: پرهیز از اختلاط زنان با مردان نامحرم؛
انگیزه دختران شعیب از کنار ایستادن و نرفتن سر چشمه آب برای پرهیز از اختلاط با مردان نامحرم بوده است.

دو: حیا از برجسته‌ترین کمالات برای زنان در بینش الهی؛
اختصاص به ذکر یافتن «حیا» برای دختر شعیب در آیات بالا بیانگر مطلب یاد شده است.
سه: وجود رابطه صمیمی و فضای آزاد برای گفت و گو میان شعیب و دختران وی؛
احترام گذاشتن و ترتیب اثر دادن به نظرات و پیشنهادات دختران رفتار پسندیده برای پدر است. از این رو، حضرت شعیب پیشنهاد دخترش را در به کارگماشتن موسی پذیرفت.
چهار: روا بودن خواستگاری ولی دختر (پدر، جد و ...) از پسر؛

خلاصه

منظور از عوامل مؤثر در خدمت رسانی، رعایت اموری است که موجب افزایش بهره وری از نیروی انسانی و امکانات در جهت خدمت رسانی است، عواملی که خدمت گزاران را در ارائه خدمات شایسته، به موقع و دلسوزانه تقویت کرده و شرایط و زمینه را برای کسانی که مشتاق خدمت رسانی هستند، بیش از پیش فراهم سازد.

یکی از عوامل مؤثر در خدمت رسانی گزینش خدمت رسانان شایسته است. الگوی قرآنی مربوط به موضوع، قصه ورود موسی به شهر مدین و ملاقاتش با شعیب پیامبر است. این آیات پیام‌های فراوانی در موضوع خدمت رسانی دارند از جمله:

۱- توانایی و درستکاری از شرایط خدمت گزار شایسته است؛ زیرا دختر شعیب هنگامی که موسی را برای خدمت گرفتن به پدر پیشنهاد کرد، بر دو صفت بر جسته توانایی و درست کاری او تکیه کرد و استقبال شعیب از پیشنهاد دختر، نشانه درستی معیاری است که دختر شعیب در گزینش موسی بیان کرده بود.

۲- پاداش خدمت گزار.

(ادامه صفحه قبلی) از این رو، حضرت شعیب از موسی برای دخترش خواستگاری کرد. پنج: تعیین مهریه ازدواج، امری لازم در شریعت مورد قبول شعیب؛ شش: جواز تعیین منفعت (کار و خدمات) به عنوان مهریه، در شریعت مورد قبول شعیب؛ هفت: جواز بهره‌گیری پدر از مهریه دختر، در جهت مصالح و منافع خانواده در شریعت مورد قبول شعیب؛ هشت: ولایت داشتن پدر بر دختر در ازدواج، در شریعت مورد قبول شعیب؛

از آیه استفاده می‌شود که مردان خدا، هیچ خدمتی را بی اجر و مزد نمی‌گذارند.

۳- آثار و برکات خدمت خالصانه؛

۴- مدارا با خدمت گزاران.

پرسش

۱- از نگاه قرآن خدمت گزار شایسته دارای چه شرایطی باید باشد؟

۲- قصه موسی و شعیب چه پیام‌هایی درباره خدمت رسانی دارد؟ نام

ببرید.

۳- سفارش اسلام درباره پاداش خدمت گزار را توضیح دهید؟

۴- آثار و برکات خدمت رسانی خالصانه را بیان کنید.

درس نهم

عوامل مؤثر در خدمت رسانی (۲)

۲- دانش افزایی و توجیه خدمت گزاران

یکی دیگر از عواملی که موجب بهبود وضع خدمت رسانی و افزایش بهره‌وری از نیروی انسانی و امکانات در راستای خدمت رسانی است، دانش افزایی و توجیه به موقع و مستمر خدمت گزاران است. متصدیان امور و سیاست گزاران خدمت رسانی باید خدمت گزاران را نسبت به ضرورت و اهمیت خدمتی که به عهده دارند و آثار و برکات درستکاری و دلسوزی در خدمت رسانی و پی آمدهای کوتاهی در این امور، کاملاً توجیه کنند و با تشکیل دوره‌های دانش افزایی ابهامات را بر طرف سازند، به شایعات پاسخ دهند و آنان را با واقعیت‌های موجود آشنا سازند و مهارت آنان را برای رفع مشکلات افزایش دهند.

در این درس با الهام از الگوهای قرآنی درباره اصل ضرورت دانش

افزایی و توجیه خدمت گزاران و شیوه‌های آن بحث خواهیم کرد.

۱- ضرورت دانش افزایی و توجیه خدمت گزاران

طبیعت انسان این گونه آفریده شده است که در مقابل کارهایی که نسبت به آنها آگاهی ندارد و توجیه نیستند، موضع‌گیری کرده و ایستادگی می‌کند.

در حدیثی از امیر مؤمنان، علی - علیه السلام - نقل شده است که «مردم دشمن آن اند که نمی‌دانند».^۱

بنابراین، اگر خدمت گزاران درباره کارهایی که به عهده شان گذاشته شده است آگاهی‌های مورد نیاز را نداشته باشند، نه تنها در انجام وظیفه خدمت رسانی کوتاهی می‌کنند بلکه با کارشکنی و مانع تراشی جلو پیشرفت کار را خواهند گرفت؛ اما اگر نسبت به کار کاملاً توجیه باشند و اهمیت و ضرورت آن را دریابند و از فایده‌ها و سودمندی‌های کار آگاه باشند، با جدیت و دلسوزی همکاری کرده و به بهترین شکل کار را به سامان خواهند رساند.

الگوی قرآنی که ضرورت توجیه و آگاهی بخشی را نشان می‌دهد، داستان موسی و خضر^۲ است. موسی از آنجا که نسبت به کارهای خضر

۱- الحیاء، ج ۱، ص ۱۵۱.

۲- در آیات قرآنی از خضر به صراحت نام برده نشده و با عنوان «عبداً من عبادنا» از او یاد شده ولی در روایات متعدد این عبد صالح خدا به نام «خضر» معرفی شده است. از بعضی روایات استفاده می‌شود که خضر هنوز زنده است و نمرده است. المیزان فی تفسیر القرآن، ج ۱۳، ص ۳۷۹.

توجیه نبود و از اسرار و باطن آن کارها اطلاع نداشت، مرتب بر کارهای خضر اشکال می‌گرفت.

خداوند متعال داستان موسی و خضر را به طور کامل در سوره کهف بیان کرده است و از آنجا که آیات مربوط به این داستان پیام‌های ارزشمندی درباره موضوع مورد بحث و دیگر موضوع‌های مرتبط با آن دارد، از این رو، ابتدا آیات^۱ را نقل کرده و سپس به پیام‌های آنها گوش جان می‌سپاریم.

مروری بر آیات مربوط به داستان موسی و خضر

هنگامی که موسی و یار همسفرش به جای اول، یعنی در کنار صخره و نزدیک «مجمع البحرین» بازگشتند، ناگهان بنده‌ای از بندگان ما را یافتند که او را مشمول رحمت خود ساخته^۲، و علم و دانش قابل ملاحظه‌ای تعلیمش کرده بودیم.^۳

در این هنگام، موسی بانهایت ادب و به صورت استفهام به آن مرد عالم چنین گفت:

۱- سوره کهف (۱۸) آیات ۷۱-۸۲.

۲- تعبیر قرآن «رحمة من عندنا» است. در این که مراد از این رحمت ویژه چیست، مفسران تفسیرهای مختلفی ذکر کرده‌اند. بعضی آن را به مقام نبوت و بعضی به عمر طولانی تفسیر کرده‌اند. این احتمال نیز وجود دارد که منظور استعداد شایان و روح وسیع و شرح صدری است که خدا به آن مرد داده بود تا پذیرای علم الهی و اسرار جهان باشد. المیزان فی تفسیر القرآن، ج ۱۳، ص ۳۶۷.

۳- «فَوَجَدَا عَبْدًا مِنْ عِبَادِنَا رَحِمَةً مِّنْ عِنْدِنَا وَعَلَّمْنَاهُ مِنْ لَّدُنَّا عِلْمًا» سوره کهف (۱۸) آیه ۶۵.

«آیا من اجازه دارم از تو پیروی کنم تا از آنچه به تو تعلیم داده

شده، و مایهٔ رشد و صلاح است، به من بیاموزی؟»^۱

از تعبیر «رشداً» چنین استفاده می‌شود که علم هدف نیست، بلکه برای

راه یافتن به مقصود و رسیدن به خیر و صلاح است، چنین علمی ارزشمند

است و باید از استاد آموخت و مایه افتخار است.

ولی با کمال تعجب آن مرد عالم به موسی گفت:

«تو هرگز توانایی نداری با من شکیبایی کنی.»^۲

بلافاصله دلیل آن را بیان کرد و گفت:

«تو چگونه می‌توانی در برابر چیزی که از رموزش آگاه نیستی،

شکیبا باشی؟»^۳

موسی از شنیدن این سخن شاید نگران شد، از این بیم داشت که فیض

محضر این عالم بزرگ از او قطع شود، از این رو، به او تعهد سپرد که در برابر

همهٔ رویدادها صبر کند و گفت:

«بخواست خدا مرا شکیبای خواهی یافت و قول می‌دهم که در هیچ

کاری با تو مخالفت نکنم.»^۴

باز موسی در این عبارت نهایت ادب خود را آشکار می‌سازد، تکیه

برخواست خدا می‌کند، به آن مرد عالم نمی‌گوید من صابرم بلکه می‌گوید:

ان شاءالله مرا صابر خواهی یافت.

۱- ﴿قَالَ لَهُ مُوسَى هَلْ اتَّبَعْتَ عَلَىٰ أَنْ تَعْلَمَ مَا عَلَّمْتَنِي رُشْدًا﴾، سورة كهف (۱۸) آیه ۶۶.

۲- ﴿قَالَ إِنَّكَ لَنْ تَسْتَطِيعَ مَعِيَ صَبْرًا﴾، سورة كهف (۱۸) آیه ۶۷.

۳- ﴿وَكَيفَ تَصْبِرُ عَلَىٰ مَا لَمْ تُحِطْ بِهِ خُبْرًا﴾، سورة كهف (۱۸) آیه ۶۸.

۴- ﴿قَالَ سَتَجِدُنِي إِذَا شَاءَ اللَّهُ صَابِرًا وَلَا أَعْصِي لَكَ أَمْرًا﴾

از آنجا که شکیبایی در برابر حوادث ظاهراً زنده‌ای که انسان از اسرارش آگاه نیست کار آسانی نیست، بار دیگر آن مرد عالم از موسی تعهد گرفت و به او اخطار کرد و گفت:

«پس اگر می‌خواهی به دنبال من بیایی سکوت محض باش، از هیچ چیز پرسش مکن تا خودم به موقع آن را برای تو بازگو کنم»^۱
موسی به اتفاق این مرد عالم الهی به راه افتاد تا این که سوار بر کشتی شدند.

به هر حال، هنگامی که آن دو بر کشتی سوار شدند، آن مرد عالم کشتی را سوراخ کرد!^۲

از آنجا که موسی از یک سو پیامر بزرگ الهی بود و باید حافظ جان و مال مردم باشد، و امر به معروف و نهی از منکر کند، و از سوی دیگر وجدان انسانی او اجازه نمی‌داد در برابر چنین کاری خلافتی سکوت اختیار کند، تعهدی را که با خضر داشت به فراموشی سپرد، و زبان به اعتراض گشود و گفت:

«آیا کشتی را سوراخ کردی که اهلش را غرق کنی؟ راستی چه کار بدی انجام دادی!»^۳

در این هنگام، مرد عالم الهی با متانت خاص خود نظری به موسی افکند و گفت:

۱- ﴿قَالَ فَإِنَّ اتَّبَعْتَنِي فَلَا تَسْأَلْنِي عَنْ شَيْءٍ حَتَّىٰ أُحْدِثَ لَكَ مِنْهُ ذِكْرًا﴾ سورة كهف (۱۸) آیه ۷۰.

۲- ﴿فَانْطَلَقَا حَتَّىٰ إِذَا رَكِبَا فِي السَّفِينَةِ خَرَقَهَا﴾ سورة كهف (۱۸) آیه ۷۱.

۳- ﴿قَالَ أَخَرَقْتُهَا لِتَفْرُقَ أَهْلَهَا لِقَدْ جِئْتُ شَيْئًا مَرَأً﴾ سورة كهف (۱۸) آیه ۷۱.

«نگفتم تو هرگز نمی توانی با من شکیبایی کنی»!^۱

موسی که از شتابزدگی خود که طبعاً برای اهمیت حادثه بود، پشیمان شد و به یاد تعهد خود افتاد و در مقام عذر خواهی بر آمد و به استاد چنین گفت:

«ما در برابر فراموشی کاری که داشتیم، مؤاخذه مکن و بر من به سبب این کار سخت مگیر.»^۲

سفر دریایی آن دو تمام شد و از کشتی پیاده شدند، و به راه خود ادامه دادند، در میان راه به نوجوانی رسیدند ولی آن مرد عالم، بی مقدمه اقدام به قتل آن نوجوان کرد.^۳

در اینجا بار دیگر موسی از کوره در رفت، منظره وحشتناک کشتن یک انسان بی گناه، آن هم بدون هیچ مجوز، چیزی نبود که موسی بتواند در مقابل آن سکوت کند، آتش خشم در دلش بر افروخته شد، و گویی غباری از اندوه و نارضایتی چشمان او را پوشانید، آن چنان که بار دیگر تعهد خود را فراموش کرد، زبان به اعتراض گشود، اعتراضی شدیدتر و رساتر از اعتراض نخست، چرا که حادثه وحشتناک تر از حادثه اول بود و گفت:

«آیا انسان بی گناه و پاکی را بی آنکه قتلی کرده باشد کشتی؟! براستی که چه کار منکر و زشتی انجام دادی.»^۴

باز آن عالم بزرگوار با همان خونسردی مخصوص به خود جمله سابق را

۱- ﴿قَالَ أَلَمْ أَقُلْ لَنْ تَسْتَطِيعَ مَعِيَ صَبْرًا﴾ سورة كهف آیه ۷۲.

۲- ﴿قَالَ لَا تَأْخُذْ بِلِهْوَ ظَهْرِي وَلَا تَرْهَقْنِي مِنْ أَمْرِ عَصْرًا﴾ سورة كهف (۱۸) آیه ۷۳.

۳- ﴿فَانْطَلَقَا حَتَّىٰ إِذَا لَقِيَا غُلَامًا فَقَتَلَهُ﴾ سورة كهف (۱۸) آیه ۷۴.

۴- ﴿قَالَ أَقْتَلْتَ نَفْسًا زَكِيَّةً بِغَيْرِ نَفْسٍ لَقَدْ جِئْتَ شَيْئًا نُكْرًا﴾ سورة كهف (۱۸) آیه ۷۴.

تکرار کرد و گفت:

«آیا به تو نگفتم تو هرگز توانایی نداری با من صبر کنی.»^۱

موسی به یاد پیمان خود افتاد، توجهی توأم با شرمساری، چرا که دوبار پیمان خود را - هر چند از روی فراموشی - شکسته بود، و کم‌کم احساس می‌کرد که گفته استاد ممکن است راست باشد و کاری‌های او برای موسی در آغاز غیر قابل تحمل است. از این رو، بار دیگر زبان به عذرخواهی گشود و چنین گفت:

«این بار نیز از من صرف‌نظر کن، و فراموشی مرا نادیده بگیر، اما اگر بعد از این از تو تقاضای توضیحی در کارهایت کردم (و بر تو ایراد گرفتم) دیگر با من مصاحبت نکن؛ چرا که تو از ناحیه من دیگر معذور خواهی بود.»^۲

این جمله حکایت از نهایت انصاف و دورنگری موسی می‌کند، و نشان می‌دهد که او در برابر یک واقعیت، هر چند تلخ، تسلیم بود، و یا به تعبیر دیگر بعد از سه بار آزمایش برای او روشن می‌شد که مأموریت این دو مرد بزرگ از هم جداست، و به اصطلاح آبشان در یک جوی نمی‌رود! بعد از این گفت و گو و تعهد مجدد موسی با استاد به راه افتادند، تا به قریه‌ای رسیدند و از اهالی آن قریه غذا خواستند، ولی آنان از میهمان کردن این دو مسافر خودداری کردند.

۱- ﴿قَالَ اَلَمْ اَقُلْ لَكَ اَنْتَ لَنْ تَسْتَطِيعَ مَعِيَ صَبْرًا﴾ سورة كهف (۱۸) آیه ۷۵.
۲- ﴿قَالَ اَنْ سَالُكَ عَنْ شَيْءٍ بَعْدَهَا فَلَا تُصَاحِبْنِي قَدْ بَلَغْتَ مِنْ لَدُنِي عَذْرًا﴾ سورة كهف (۱۸) آیه ۷۶.

سپس قرآن اضافه می‌کند:

«با این حال آنان در آن آبادی دیواری یافتند که می‌خواست فرود
آید، آن مرد عالم دست به کار شد تا آن را بر پا دارد و مانع
ویرانی‌اش شود.»^۱

موسی که قاعدتاً در آن موقع خسته و کوفته و گرسنه بود، و از همه
مهمتر احساس می‌کرد شخصیت والای او و استادش به خاطر عمل
نادرست اهل آبادی سخت جریحه دار شده، و از سوی دیگر، مشاهده کرد
که خضر در برابر این بی‌حرمتی به تعمیر دیواری که در حال سقوط است
پرداخته مثل این که می‌خواهد مزد کار بد آنان را به آنان بدهد، و فکر
می‌کرد حداقل خوب است استاد این کار را در برابر اجرتی انجام می‌داد تا
به وسیله آن غذایی فراهم گردد. از این رو، تعهد خود را بار دیگر به کلی
فراموش کرد، و زبان به اعتراض گشود اما اعتراضی ملایم‌تر و خفیف‌تر از
گذشته، و گفت: «می‌خواستی در مقابل این کار اجرتی بگیری.»

اینجا بود که آن مرد عالم، آخرین سخن را به موسی گفت، زیرا از
مجموع حوادث گذشته یقین کرد که موسی، تاب تحمل در برابر اعمال او
را ندارد فرمود:

«اینک وقت جدایی من و تو است! اما به زودی سر آنچه را که
نتوانستی بر آن صبر کنی برای تو بازگویی می‌کنم.»^۲

-
- ۱- ﴿فَانْطَلَقَا حَتَّىٰ إِذَا آتَا اَهْلَ قَرْيَةٍ اسْتَطْعَمَا اَهْلُهَا فَاَبْوَا اَن يَضِيفُوهُمَا فَوَجَدَا فِيهَا جِدَارًا
اِیْرِیدُ اَن یَنْقُضَ فَاَقَامَهُ قَالَ لَوْ شِئْتُ لَتَخَذْتُ عَلَیْهِ اَجْرًا﴾ سوره كهف (۱۸) آیه ۷۷.
 - ۲- ﴿قَالَ هَذَا فِرَاقٌ بَیْنِی وَبَیْنِكَ بَتَاوِیْلٌ مَا لَمْ تَسْتَطِعْ عَلَیْهِ صَبْرًا﴾ سوره كهف
(۱۸) آیه ۷۸.

بعد از آن که جدایی موسی و خضر مسلم شد، لازم بود این استاد الهی اسرار کارهای خود را که موسی تاب تحمل آن را نداشت، باز گو کند، و در واقع، بهره موسی از مصاحبت او فهم راز این سه حادثه عجیب بود که می توانست کلیدی باشد برای مسایل بسیار، و پاسخی برای پرسشهای گوناگون.

نخست از کشتی شروع کرد و گفت:

«اما کشتی به گروهی مستمند تعلق داشت که با آن در دریا کار می کردند. من خواستم آن را معیوب کنم؛ زیرا می دانستم در پشت سر آنها پادشاهی ستمگر است که هر کشتی سالمی را از روی غضب می گیرد.»^۱

سپس به بیان راز حادثه دوم یعنی قتل نوجوان پرداخت و چنین گفت:

«اما آن نوجوان پدر و مادرش با ایمان بودند، و ما نخواستیم که این نوجوان پدر و مادر خود را از راه ایمان بیرون ببرد و به طغیان و کفر وادارد.»^۲

بعد اضافه کرد:

«ما چنین اراده کردیم که پروردگارشان فرزندى پاک تر و پر

۱- ﴿أَمَّا السَّفِينَةُ فَكَانَتْ لِمَسَاكِينَ يَعْمَلُونَ فِي الْبَحْرِ فَأَرَدْتُ أَنْ أَعِيبَهَا وَكَانَ وَرَاءَ هِمٍّ مَلِكٌ يَأْخُذُ كُلَّ سَفِينَةٍ غَصْبًا﴾ سورة كهف (۱۸) آیه ۷۹.

بعضی این ماجرا را به قانون اهم و مهم منطبق کرده و گفته اند حفظ مجموعه کشتی از حفظ آن از آسیب جزئی مهمتر بود. از این رو، برای حفظ مجموعه کشتی لازم بود آسیب جزئی وارد شود.

۲- ﴿وَأَمَّا الْغُلَامُ فَكَانَ أَبَوَاهُ مُؤْمِنِينَ فَخَشِينَا أَنْ يَرُوهُمَا طَافِينَ﴾ سورة كهف (۱۸) آیه ۸۰.

محبت تر به جای او به آنان عطا فرماید.^۱

در آخرین آیه مورد بحث، مرد عالم پرده از راز سومین کار خود، یعنی تعمیر دیوار بر می‌دارد و چنین می‌گوید:

«اما دیوار متعلق به دو نوجوان یتیم در شهر بود، و زیر آن گنجی متعلق به آنها وجود داشت و پدر آنها مردی صالحی بود.^۲ پروردگار تومی خواست آنها به سر حد بلوغ برسند، و گنجان را استخراج کنند، این رحمتی بود از ناحیه پروردگار تو.»^۳

در پایان، برای رفع هر گونه شک و شبهه از موسی و برای این که به یقین بداند همه این کارها بر طبق نقشه و مأموریت خاصی بوده است،

۱- گروهی از مفسران در توجیه فقهی عمل بالاگفته‌اند: آن نوجوان بالغ و مرتد و مفسد بود و قتلش لازم بود و اگر خضر قتلش را مستند به کارهای آینده او کرد، به سبب آن است که می‌خواهد بگوید این فرد مفسد نه تنها فعلاً افسادگر است بلکه در آینده جنایات بزرگتری را مرتکب خواهد شد و بعضی گفته‌اند ما دو نوع نظام داریم: یک: نظام تشریع؛ دو: نظام تکوین. کار خضر مربوط به نظام تکوین بوده نه تشریع تا بخواهیم مشروعیت کار او را درست کنیم. **مجمع البیان فی تفسیر القرآن**، ج ۵ - ۶، ص ۴۸۷.

۲- بعضی گفته‌اند که این گنج بیش از آن که ارزش مادی داشته باشد، ارزش معنوی داشت و طبق روایات این گنج لوحی بوده که بر آن کلمات حکمت‌آمیزی نقش شده بود. در کتاب کافی از امام صادق - علیه السلام - نقل شده که فرمود: این گنج طلا و نقره نبود بلکه لوحی بود که چهار جمله بر آن ثبت شده بود: خدایی جز الله نیست، کسی که به مرگ ایمان دارد، بیهوده نمی‌خندد، کسی که به حساب الهی یقین دارد (به فکر عواقب کار خویش است)، خوشحالی نمی‌کند. کسی که به مقدرات الهی یقین دارد، جز از خدا نمی‌ترسد (لا اله الا الله من ایقن؛ بالموت لم یضحک، و من ایقن بالحساب لم یفرح قلبه، و من ایقن بالقدر لم یخش الا الله). **المیزان فی تفسیر القرآن**، ج ۱۳، ص ۳۸۴.

۳- ﴿وَأَمَّا الْجِدَارُ فَكَانَ لِغُلَامَيْنِ يَتِيمَيْنِ فِي الْمَدِينَةِ وَكَانَ تَحْتَهُ كَنْزٌ لَهُمَا وَكَانَ أَبُوهُمَا صَالِحًا فَأَرَادَ رَبُّكَ أَنْ يَبْلُغَا أَشُدَّهُمَا وَيَسْتَخْرِجَا كَنْزَهُمَا رَحْمَةً مِنْ رَبِّكَ وَمَا فَعَلْتَهُ عَنْ أَمْرِي ذَلِكَ تَأْوِيلُ مَا لَمْ تَسْطِعْ عَلَيْهِ صَبْرًا﴾ سورة كهف (۱۸) آیه ۸۲.

اضافه کرد: «من این کار را به دستور خودم انجام ندادم» بلکه فرمان خدا و دستور پروردگار بود. آری! «این بود سرّ کارهایی که توانایی شکیبایی در برابر آنها نداشتی».

پیام‌های آیه

پیام‌ها و درس‌های آموزنده الگوی قرآنی که ذکر شده، بسیار فراوان است. از این رو، برای رعایت اختصار فقط به ذکر فهرستوار پیام‌هایی می‌پردازیم که مربوط به موضوع آموزش ضمن خدمت و دانش‌افزایی خدمت‌گزاران است. با اندکی دقت در آیات استفاده این پیام‌ها از آیات روشن خواهد شد.

۱- تحمل کاری که انسان نسبت به آن توجه نیست و از اسرار آن آگاهی ندارد، سخت است. از این رو، حضرت موسی چون نسبت به کارهای خضر توجه نبود، نمی‌توانست آن را تحمل کند. بنابراین، متصدیان امور باید خدمت‌گزاران را نسبت به ضرورت و اهمیت خدمتی که بر عهده دارند به خوبی توجه کنند؛

۲- انسان در هر مرتبه‌ای از دانش باشد باز هم نیازمند افزایش دانش خود است. از این رو، موسی با این که پیامبر اولوالعزم بود، به علم لدنی حضرت خضر احساس نیاز می‌کرد و تعلّم حضرت موسی در محضر خضر نوعی آموزش ضمن خدمت بود. بنابراین، خدمتگزاران در هر مرتبه علمی که باشند نباید از افزایش دانش خود غفلت کنند.

۳- برای دانش‌افزایی انسان نیازمند معلم و راهنماست، این که موسی

۱۰۸. خدمت رسانی از دیدگاه قرآن

خود را برای رسیدن به رشد، به تبعیت از خضر ناگزیر می‌بیند و برای ملاقات با وی، سفر و مشقت‌های آن را تحمل می‌کند، نشان احساس نیاز او به راهنماست. بنابراین، خدمت‌گزاران نباید احساس کنند بی‌نیازی از راهنما هستند؛

۴- علم ارزشمند، علمی است که راه‌گشا باشد و موجب رشد و ترقی انسان شود؛

۵- لزوم فروتنی و ادب در برابر استاد. شاگرد دارای هر رتبه و مقامی که باشد باید در برابر استاد فروتنی و ادب را رعایت کند؛

۶- لزوم تحمل سختی و شکیبایی در راه دانش افزایی؛

۷- ضرورت تسلیم محض بودن در برابر استاد کامل. از این رو، موسی بر اطاعت کامل خود از خضر و سرپیچی نکردن از فرمان‌های او تأکید کرد؛

۸- پرهیز از شتابزدگی در پرسش.

خلاصه

یکی دیگر از عوامل مؤثر در خدمت رسانی، دانش افزایی و توجیه به موقع و مستمر خدمت‌گزاران است. متصدیان امور باید خدمت‌گزاران را نسبت به اهمیت، آثار و برکات خدماتی که به عهده دارند، توجیه کنند و ابهامات را بر طرف سازند، به شایعات پاسخ دهند و آنان را با واقعیات آشنا سازند و مهارت آنان را برای رفع مشکلات افزایش دهند.

الگوی قرآنی این بحث، داستان موسی و خضر است. موسی با آن که

پیامبر خدا بود وقتی عبد صالح خدا را می‌بیند و از علم و دانش او آگاه می‌شود، با نهایت ادب و به صورت استفهام به آن مرد عالم می‌گوید: آیا من اجازه دارم از تو پیروی کنم تا از آن چه به تو تعلیم داده شده و مایه رشد و صلاح است به من بیاموزی؟

حضرت خضر ابتدا نمی‌پذیرد و بعد از اصرار موسی با شرایطی پیشنهاد موسی را می‌پذیرد.

داستان موسی و خضر پیام‌های زیادی دارد که در بحث دانش افزایی و آموزش ضمن خدمت بسیار کار آمد است از جمله:

۱- تحمل کاری که انسان نسبت به آن توجیه نیست، سخت است؛

۲- انسان در هر مرتبه‌ای که باشد باز هم نیازمند دانش افزایی است؛

۳- انسان برای دانش افزایی نیازمند معلم و راهنماست؛

۴- فروتنی و ادب در برابر استاد؛

۵- تحمل سختی و مشکلات در راه دانش افزایی؛

۶- تسلیم در برابر استاد؛

۷- پرهیز از شتابزدگی در پرسش.

پرسش

۱- داستان موسی و خضر را به طور مختصر بنویسید.

۲- چه پیام‌هایی از داستان موسی و خضر در بحث دانش افزایی می‌توان گرفت؟

۱۱۰..... خدمت رسانی از دیدگاه قرآن

۳- ضرورت دانش افزایی و توجیه خدمت گزاران را با استفاده از داستان موسی و خضر توضیح دهید.

درس دهم

عوامل مؤثر در خدمت رسانی (۳)

شیوه‌های دانش افزایی

﴿ادع الی سبیل ربک بالحکمة و الموعظة الحسنه و جادلهم بالتی هی احسن ان ربک هو اعلم بمن ضل عن سبیلہ و هو اعلم بالمہتدین﴾^۱

«با استفاده از شیوه‌های حکمت و موعظه به سوی راه پروردگارت دعوت نما و با آنان به نیکوترین روش مجادله کن، پروردگار تو از هر کس بهتر می‌داند چه کسانی از طریق او گمراه شده‌اند و چه کسانی هدایت یافته‌اند.»

در درس پیش معلوم شد که یکی از عوامل مؤثر در بهبود وضع خدمت رسانی، توجیه به موقع و مستمر خدمت‌گزاران و نیز دانش افزایی و روز

۱- سورة نحل (۱۶) آیه ۱۲۵.

آمد کردن دانش و تخصص آنان است. یکی از مسایل مهم در موفقیت نسبت به توجیه و دانش افزایی خدمت گزاران اتخاذ شیوه‌های صحیح و کارآمد در امر دانش افزایی است.

بی شک نمی‌توان، با همه خدمت گزاران با یک منطق و یک شیوه واحد رفتار کرد بلکه باید از روش‌های مختلف متناسب با سطح فکر و فرهنگ مخاطب استفاده کرد و به جنبه‌های مختلف عقلی، عاطفی و احساسی فراگیران توجه کافی مبذول داشت. خداوند متعال فرموده است:

﴿ما ارسلنا من رسول الا بلسان قومه لیبین لهم...﴾^۱

«هیچ رسولی را نفرستادیم مگر به زبان قومش تا بتواند پیامش

را برای آنان بیان کند ...»

بی گمان یکی از معانی «بلسان قومه» لسان فرهنگی مردم است. بنابراین، می‌توان گفت همه انبیا وظیفه داشتند که معارف الهی را در سطح فرهنگ مردم خویش تبیین کنند و جنبه‌های مختلف عقلی، عاطفی و احساسی آنان را مد نظر داشته باشند؛ زیرا سطح فرهنگ مردم متفاوت است و انبیا طبعاً باید همه مردم را در تبلیغ در نظر قرار دهند.

در اینجا با الهام از آیه‌ای که در آغاز درس نقل شد، درباره شیوه‌های دانش افزایی و توجیه خدمت گزاران بحث خواهیم کرد.

شیوه‌ها

از آیه بالا سه شیوه استفاده می‌شود و این سه شیوه با سه عنوان: ۱-

حکمت، ۲- موعظه حسنه، ۳- جدال احسن یاد شده است.

حال باید دید معنی هر کدام چیست و در چه مواردی از هر کدام باید استفاده کرد؟

۱- شیوه حکمت

راغب اصفهانی در تفسیر حکمت نوشته است:

«حکمت یعنی به حق رسیدن با علم و عقل، پس حکمت از خدای تعالی، شناسایی اشیا و ایجاد آنها در نهایت استواری و اتقان و حکمت از انسان شناختن حقایق موجودات و انجام نیکی‌ها و خیرات است و این همان چیزی است که قرآن لقمان را به آن توصیف کرده است.»^۱

مفسران، حکمت را دو گونه تفسیر کرده‌اند. عده‌ای آن را ناظر به محتوا گرفته‌اند و گفته‌اند حکمت عبارت است از طرح مبانی و اصولی که به منطق و استدلال مبتنی است. تفسیری که راغب از حکمت ارائه داد، با این معانی حکمت سازگار است. عده‌ای آن را ناظر به شیوه‌ها دانسته و در تفسیر آن نوشته‌اند:

«دعوت با حکمت یعنی توجه داشتن به احوال مکلفان و ظرفیت آنان و رعایت مقداری که در هر مرحله باید بیان کرد ... و نیز توجه به روشی که می‌بایست در خطاب بکار گرفت و تنوع در روش‌ها بر وفق مقتضیات گوناگون. از این رو، دعوت‌گر نباید با روح مستبدانه و طردکننده و تعصب به دعوت بپردازد که تجاوز از این

۱- راغب اصفهانی، مفردات الفاظ القرآن الکریم، ماده حکمت.

قواعد و اصول و امثال آنها تخطی از حکمت است،^۱

بنابراین، استفاده از شیوه حکمت در دانش افزایی و توجیه خدمت گزاران طبق معنی اول عبارت است از: استفاده از شیوه و منطق و استدلال.

طبیعی است استفاده از این شیوه بیشتر برای خدمت گزارانی که در سطح بالاتری از علم و دانش هستند، مفید خواهد بود. اما طبق معنی دوم، یعنی رعایت شرایط و مقتضیات زمان و مکان و مخاطب طبیعی است که رعایت این مطلب نیز در موفقیت در توجیه خدمت گزاران و دانش افزایی آنان نقش اساسی دارد.

۲- شیوه موعظه حسنه

شیوه موعظه حسنه، یعنی شیوه استفاده کردن از عواطف انسان‌ها، چرا که موعظه و اندرز بیشتر جنبه عاطفی دارد. مقید ساختن «موعظه» به «حسنة» شاید اشاره به آن باشد که اندرز در صورتی موثر می‌افتد که خالی از هر گونه خشونت، برتری جویی، تحقیر طرف مقابل، تحریک حس لجاجت او و مانند آن بوده باشد. چه بسا عدم رعایت این امور باعث می‌شود که موعظه اثر معکوس داشته باشد. از این رو، فرمود «موعظه حسنه» باید باشد و به صورت زیبایی پیاده شود.

فیض کاشانی در تفسیر «موعظه حسنه» نوشته است:

«موعظه نیکو، خطاب‌های قانع کننده، عبرت‌های سودمند است

که بر شنونده پوشیده نماند که تو در مقام خیر خواهی او هستی و به وسیله موعظه به وی سود می‌رسانی و این شیوه برای عموم مردم مفید است.^۱»

سید قطب نوشته است:

«موعظه حسنه آن است که به راحتی بر دلها نشیند و در اعماق وجدان و شعور جایگزین شود نه با زجر و توبیخ و رسواگری مخاطب و ...»^۲

بنابراین، شیوه موعظه حسنه نیز یکی از شیوه‌های کار آمد در توجیه خدمت‌گزاران است، به ویژه، در مورد خدمت‌گزارانی که سطح فکر و فرهنگ و دانش‌شان در حد بالایی نیست، استفاده از شیوه موعظه مناسب‌تر خواهد بود.

۳- شیوه «جدال احسن»

از این شیوه بیشتر در مواردی استفاده می‌شود که ذهن مخاطب از مسایل نادرستی انباشته شده است. این گونه انسان‌ها را باید ابتدا از طریق مناظره ذهن‌شان را خالی کرد تا آمادگی برای پذیرش پیدا کنند.

بدیهی است شیوه مناظره نیز هنگامی مؤثر می‌افتد که به تعبیر قرآن «بالتی هی احسن» باشد. یعنی حق و عدالت و درستی و امانت و راستی بر آن حکومت کند و از هر گونه توهین و تحقیر و خلاف‌گویی خالی باشد و جنبه‌های انسانی در آن رعایت شده باشد.

۱- فیض کاشانی، تفسیر الصافی، ج ۳، ص ۱۶۲.

۲- سید قطب، فی ضلال القرآن.

سید قطب نوشته است:

«جدال احسن آن است که بر مخالف حمله نکند و او را تحقیر و تقبیح نکند، تا بدین وسیله مخاطب به دعوت کننده اطمینان کند و احساس کند که هدف مجادله کننده، پیروزی در مجادله نیست، بلکه هدفش دستیابی به حق است؛ زیرا نفس بشر از کبر و عناد بدور نیست و از عقیده خود تنزل نمی‌کند مگر با رفق و مدارا به نوعی که احساس شکست نکند.»^۱

علاوه بر سه شیوه مذکور، از آیات دیگر قرآن شیوه‌های دیگری نیز برای دانش افزایی استفاده می‌شود که از این شیوه‌ها متناسب با شرایط زمان و مکان و ملاحظه سطح فکر و فرهنگ خدمت گزاران می‌توان استفاده کرد از جمله:

۴- شیوه حکایت گویی

در قرآن کریم حدود ۲۶۸ حکایت وجود دارد که بهترین حکایت‌هاست، حقیقی است و متنوع و جاذبه دار و به تفکر واد می‌دارد و مطالب حقوقی، اجتماعی، اخلاقی و فلسفی را بیان می‌کند. در سوره یوسف آمده است:

«نحن نقص عليك احسن القصص بما اوحينا بما اوحينا اليك

هذا القرآن»^۲

«ما بهترین داستانسرایی را با وحی فرستادن همین قرآن بر تو می‌خوانیم و بی‌گمان پیش از آن بی‌خبران بودی.»

۱- همان.

۲- سوره یوسف (۱۲) آیه ۳.

تفسیر نمونه چنین آورده است:

قرآن که همه چیزش الگو و «اسوه» است در لا به لای این داستان‌ها عالی‌ترین درسهای عفت و خویشتن داری و تقوا و ایمان و تسلط بر نفس را منعکس ساخته آن چنان که هر انسانی، هر چند، بارها آن را خوانده باشد، باز به هنگام خواندش تحت تأثیر جذبه‌های نیرومندش قرار می‌گیرد.

به همین جهت، قرآن نام زیبای «احسن القصص» (بهترین داستان‌ها) را بر آن گذارده است و در آن برای صاحبان مغز و اندیشه عبرتها بیان کرده است.^۱

بار آخر در آخرین آیه سوره یوسف آمده است:

﴿لَقَدْ كَانَ فِي قَصصِهِمْ عِبْرَةً لِّأُولِي الْأَلْبَابِ مَا كَانَ حَدِيثًا يُفْتَرَىٰ وَ
لَكِن تَصَدِّقُ الَّذِي بَيْنَ يَدَيْهِ وَ تَفْصِيلُ كُلِّ شَيْءٍ وَ هُدًى وَ رَحْمَةٌ
لِّقَوْمٍ يُؤْمِنُونَ﴾^۲

«به راستی که در بیان داستان ایشان مایه عبرتی برای خردمندان هست. [و این قرآن] سخنی بر ساخته نیست، بلکه همخوان با کتابی است که پیشاپیش آن است و روشنگر همه چیز است و رهنمود و رحمتی برای اهل ایمان است.»

هـ- شیوه استفاده از تمثیل

یکی از بهترین روش‌ها برای تفهیم مطالب به خدمت‌گزاران، روش

۱- تفسیر نمونه، ج ۹، ص ۲۹۳.

۲- سوره یوسف (۱۲) آیه ۱۱۱.

۱۱۸..... خدمت رسانی از دیدگاه قرآن

تمثیلی است که در قرآن در آیات بسیاری از تمثیل استفاده شده که به نمونه‌های زیر اکتفا می‌کنیم.^۱

﴿و لقد ضربنا للناس فی هذا القرآن من کلّ مثل لعلمهم
یتذکرون﴾^۲

«ما در این قرآن برای مردم مثل‌های فراوان زده‌ایم، باشد که پند
گیرند»

﴿و تلك الامثال نضربها للناس لعلهم یتفکرون﴾^۳
«این مثال‌ها را برای مردم می‌زنیم، امید است که تفکر کنند»

۶- شیوه استفاده از تاریخ و سرگذشت پیشینیان
در چندین سوره و آیات زیادی از قرآن کریم خداوند سرگذشت پیشینیان
را یاد آوری می‌کند.

﴿قد خلت من قبلکم سنن فسیروا فی الارض فانظروا کیف کان
عاقبة المکذبین﴾^۴

«پیش از شما سنت‌هایی بوده و گذشته است؛ در زمین سیر و سفر
کنید و سرانجام دروغ انگاران را بنگرید»
﴿الم ترکیف فعل ربک باصحاب الفیل﴾^۵

«آیا ندانسته‌ای که پروردگارت با پیل سواران چگونه رفتار کرد؟»

-
- ۱- در سوره‌های زیر از شیوه تمثیلی استفاده شده است:
سوره بقره (۲) آیات ۲۶ - ۲۶۴؛ سوره نور (۲۴) آیه ۳۵؛ سوره غاشیه (۱۸) آیه ۱۷؛ سوره
کهف (۱۸) آیه ۱۰۹ - ۴۵؛ سوره جمعه (۶۲) آیه ۵؛ سوره ابراهیم (۱۴) آیه ۲۴ - ۵۶.
 - ۲- سوره زمر (۳۹) آیه ۲۷.
 - ۳- سوره حشر (۵۹) آیه ۲۱.
 - ۴- سوره آل عمران (۳) آیه ۱۳۷.
 - ۵- سوره فیل (۱۰۵) آیه ۱.

«و ان یکذبوک فقد کذبت قبلهم قوم نوح و عاد و ثمود...»^۱
 «اگر تو را دروغگو انگاشتند، بدان که قوم نوح و عاد و ثمود هم
 [پیامبرانشان را] دروغگو انگاشتند.»

در سورهای زیر نیز از این شیوه استفاده شده است:
 سورة اعراف (۷) آیه ۲۷؛ سورة روم (۳۰) آیه ۹؛ سورة مریم (۱۹) آیات
 ۵۱، ۴۱، ۱۶.

در تفسیر نمونه در خصوص استفاده از تاریخ و تجربه پیشینیان ذیل
 آخرین آیه سورة یوسف آمده است:

«سرگذشت یوسف و برادرانش و انبیا و رسولان گذشته و اقوام مؤمن و
 بی ایمان، درس‌های بزرگ عبرت برای همه دانشمندان است.»
 آینه‌ای است که می‌توانند در آن عوامل پیروزی و شکست، کامیابی و
 ناکامی، خوشبختی و بدبختی، سربلندی و ذلت و خلاصه آنچه در زندگی
 انسان ارزش دارد و آنچه بی ارزش است در آن ببینند، آینه‌ای که عصاره
 تمام تجربیات اقوام پیشین و رهبران بزرگ در آن بچشم می‌خورد.»^۲

۷- شیوه معرفی الگو

یکی از نیازهای اساسی نوع بشر نیاز به الگوست و قرآن شریف از این روش
 معرفی الگو و تهذیب عملی به عنوان شیوه مهم تبلیغی استفاده کرد و
 پیامبران را به عنوان اسوه و الگو حسنه معرفی کرد.

«لقد کان لکم فی رسول الله اسوة حسنة لمن کان یرجو الله و

۱- سورة حج (۲۲) آیه ۴۲.

۲- تفسیر نمونه، ج ۱۰، ص ۱۰۰.

الیوم الآخر^۱

«به راستی که برای شما که به خداوند و روز بازپسین امید [و ایمان] دارد، در پیامبر خدا سرمشق نیکویی هست.»
«قد کانت لکم اسوة حسنة فی ابراهیم و الذین معه»^۲
«برای شما در ابراهیم و همراهان او سرمشقی نیکوست.»
«ضرب الله مثلاً للذین کفروا امرأت نوح و امرأت لوط کانتا تحت عبدین من عبادنا صالحین فخانتا هما... ضرب الله مثلاً للذین آمنوا امرأت فرعون»^۳
«خداوند در باره کافران مثالی می‌زند، و آن همسر نوح است و همسر لوط که در حبالة دو بنده از بندگان شایسته ما بودند... و نیز خداوند درباره مؤمنان مثلی می‌زند و آن همسر فرعون است.»

خلاصه

یکی از مسایل مهم در موفقیت نسبت به توجیه و دانش افزایی خدمت گزاران اتخاذ شیوه صحیح و کارآمد در امور دانش افزایی است. بی گمان نمی‌توان با همه خدمت گزاران با یک شیوه رفتار کرد بلکه باید از روش‌های مختلف متناسب با سطح فکر و فرهنگ مخاطب استفاده کرد و به جنبه‌های مختلف عقلی، عاطفی و احساس فراگیران توجه کافی مبذول داشت.

۱- سوره احزاب (۳۳) آیه ۲۱.

۲- سوره ممتحنه (۶۰) آیه ۴.

۳- سوره تحریم (۶۶) آیه ۱۰ - ۱۱.

از قرآن شیوه‌های مختلفی استفاده می‌شود. از جمله:

- ۱- شیوه حکمت؛
- ۲- شیوه موعظه حسنه؛
- ۳- شیوه جدال؛
- ۴- شیوه قصه گوی؛
- ۵- شیوه استفاده از تمثیل؛
- ۶- شیوه استفاده از تاریخ و سرگذشت پیشینیان؛
- ۷- شیوه معرفی الگو و

پرسش

- ۱- شیوه حکمت و موعظه حسنه را توضیح دهید.
- ۲- شیوه جدال احسن را بیان کنید.
- ۳- شیوه حکایت گویی و استفاده از تمثیل را توضیح دهید.
- ۴- شیوه معرفی الگو را با دلیل قرآنی توضیح دهید.

درس یازدهم

عوامل مؤثر در خدمت رسانی (۴)

۳- نظارت و کنترل

یکی از عوامل مؤثر در خدمت رسانی، نظارت و کنترل دقیق عملکرد خدمت گزاران است. امروزه در دانش مدیریت، نظارت و کنترل به عنوان یکی از اصول و ارکان مدیریت مطرح است، لیکن نظارت و کنترلی که در قرآن مطرح است بسیار عمیق تر، کارآمدتر و جامع تر است. از نگاه قرآن نه تنها عمل بلکه نیت انسان ها تحت نظارت عوامل غیبی قرار دارد. علاوه بر خداوند متعال، رسول خدا و مؤمنان خاص و ملائکه مراقب اعمال، اعمال انسان را تحت نظارت و کنترل خود دارند. طبیعی است توجه و ایمان به این حقیقت اثری عمیق و فوق العاده در پاک سازی اعمال و خدمات و حتی نیت ها دارد. معمولاً اگر انسان حس کند حتی یک نفر مواظب اوست، وضع خود را چنان می کند که مورد ایراد نباشد تا چه رسد به این که

احساس کند که خدا، پیامبر و مؤمنان خاص از اعمال او آگاه می‌شوند. در فرهنگ قرآن نظارت و کنترل در سه مرحله مورد توجه است:

مرحله اول: نظارت‌های غیبی؛

مرحله دوم: نظارت همگانی؛

مرحله سوم: نظارت مدیریتی.

در این جا با استناد به آیات قرآن دربارهٔ این سه مرحله نظارت بحث خواهیم کرد.

مرحله اوّل: نظارت غیبی

خداوند متعال فرموده است:

﴿وَقُلْ أَعْمَلُوا فِيسِرَى اللَّهِ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَاسْتَرِدُونَ

إِلَى عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ﴾^۱

«بگو کارتان را بکنید، به زودی خداوند و پیامبر او و مؤمنان در کار

شما خواهند نگریست، و زودا که به محضر دانای پنهان و پیدا

بازگردانده شوید، آن گاه شما را [از حقیقت و نتیجه] کار و

کردارشان آگاه می‌سازد.»

در آیه بالا سه نوع نظارت غیبی بیان شده است:

الف: نظارت خداوند متعال

یکی از مسلمات معرفت‌شناسی توحیدی قرآن آن است که خدا ناظر و

مواظب اعمال بندگان است. از نظر قرآن، خداوند از ظاهر و باطن بندگان

آگاه است و بر تمام کارهای آنان نظارت دارد. آیات بی شماری در قرآن بر این مطلب دلالت دارند. برای رعایت اختصار یکی از این آیات را نقل می‌کنیم.

﴿وَمَا تَكُونُ فِي شَأْنٍ وَمَا تَتْلُوا مِنْهُ مِنْ قُرْآنٍ وَلَا تَعْمَلُونَ مِنْ عَمَلٍ
الَّا كُنَّا عَلَيْكُمْ شُهُودًا أذْ تَبْلُغُونَ فِيهِ وَمَا يَعْزُبُ عَنْ رَبِّكَ مِنْ
مِثْقَالِ ذَرَّةٍ فِي الْأَرْضِ وَلَا فِي السَّمَاءِ وَلَا أَصْغَرَ مِنْ ذَلِكَ وَلَا أَكْبَرَ إِلَّا
فِي كِتَابٍ مُبِينٍ﴾^۱

«تو در هیچ کاری نیستی و هیچ بخشی از قرآن را از سوی او
نمی‌خوانی و شما نیز هیچ عملی نمی‌کنید مگر آن گاه که به آن
می‌پردازید ما بر شما گواهیم؛ و همسنگ ذره‌ای نه در زمین و نه
در آسمان از پروردگارت پنهان نیست و کوچک‌تر و بزرگ‌تر از این
چیزی نیست مگر آن که در کتابی مبین [لوح محفوظ] ثبت است.»

ب: نظارت پیامبر و مؤمنان

خداوند متعال در آیه بالا فرمود: «خداوند و فرستاده او و مؤمنان اعمال
شما را می‌بینند.»

در تفسیر این قسمت از آیه روایات متعددی نقل شده است. در این جا
چند نمونه از این روایات را نقل می‌کنیم. امام صادق - علیه السلام - فرموده
است:

«تمام اعمال مردم هر روز صبح و شام به پیامبر عرضه می‌شود.

۱- سوره یونس (۱۰) آیه ۶۱. در آیات دیگر می‌خوانیم ﴿إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا﴾، سوره نساء (۴) آیه ۱، ﴿وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ...﴾ سوره آل عمران (۳) آیه ۱۵۶ و ...

اعمال نیکان و بدان. بنابراین، مواظب باشید و از ارتکاب کار بد دوری کنید و این است معنی سخن خداوند متعال که فرمود:

”بگو عمل کنید و بدانید که خداوند و فرستاده او و مؤمنان اعمال شما را می بینند.“^۱

در حدیث دیگر از امام علی بن موسی - علیه السلام - نقل شده است که شخصی خدمت حضرت عرض کرد: برای من و خانواده ام دعا فرمایید. حضرت فرمود: «مگر دعا نمی کنم؟ به خدا سوگند اعمال شما هر شب و روز بر من عرضه می شود.»^۲

ج: نظارت رقیب و عتید

خداوند متعال فرموده است:

﴿اذ يتلقى المتلقيان عن اليمين و عن الشمال قعيد ما يلفظ من قول إلا لديه رقيب عتيد﴾^۳

«چون فراگیران که از راست و از چپ او کمین دار هستند، [کارها و سخنان او را] فرا می گیرند سخنی به زبان نمی آورد، مگر آن که نگهبان حاضر و ناظری نزد اوست.»

۱- اصول کافی، ج ۱، ص ۱۷۱.

۲- همان. در روایات متعددی مؤمنان در آیه به امام علی - علیه السلام - و فرزندان معصومش تفسیر شده است. یک نمونه از این روایات، روایت بالا است و در روایات دیگر به صراحت آیه شریفه به امام علی - علیه السلام - تفسیر شده است. اصول کافی، ج ۱، ص ۱۷۱.

۳- سورة ق (۵۰) آیه ۱۷ - ۱۸.

مرحله دوم: نظارت همگانی مردم

در فرهنگ قرآنی همه مردم وظیفه دارند پاسدار ارزش‌ها باشند و با کجروی‌ها و منکرات مبارزه کنند. جامعه اسلامی بر اساس وظیفه امر به معروف و نهی از منکر که به عهده‌اش گذاشته شده، نمی‌تواند در برابر رفتار و کردار دیگران بی تفاوت باشد. توجه به این واقعیت خدمت‌گزاران دلسوز را دلگرم می‌کند و هشداری است برای آنانی که دراین امر مهم سهل انگاری و یا کار شکنی می‌کنند. خداوند متعال فرموده است:

﴿وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ﴾^۱

«باید از میان شما گروهی باشند دعوت‌گر به خیر که به نیکی فرمان دهند و از ناشایستی بازدارند و اینان رستگاران‌اند.»

مرحله سوم: نظارت مدیریتی

تأثیر ایمان به نظارت‌های غیبی و نیز نظارت همگانی در کنترل اعمال خدمت‌گزاران بسیار مهم و کارآمد است، لیکن یا این حال چه بسا افرادی به سبب ضعف ایمان با سستی اراده به نظارت‌های غیبی توجه نمی‌کنند و نیز دور از چشم مردم اعمال انجام می‌دهند. از این رو، نظارت همگانی هم مؤثر نمی‌افتد و در نتیجه در روند خدمت رسانی اخلال کرده و در اجرای برنامه‌های خدمت رسانی کار شکنی می‌کنند، در این صورت است که باید مسؤولان خدمت رسانی مکانیسمی را طراحی کنند که رفتار این قبیل

افراد را تحت نظارت و کنترل داشته باشند و با حسابرسی دقیق مانع از رکود و تعطیلی خدمت رسانی شوند.

حضرت علی - علیه السلام - در نامه‌اش به مالک اشتر فرموده است:

«برای کنترل اعمال کارگزاران بر آنان ناظرانی از اهل صدق و وفادار، بگمار و کار آنان را زیر نظر گیر؛ زیرا نظارت و کنترل، آنان را به رعایت امانت و نرمی با توده مردم وادار می‌سازند. با دقت بسیار، مواظب اعوان و انصار خود باش! اگر یکی از آنان دست به خیانت زد و بازرسان و ناظران مخفی تو به طور دسته جمعی آن را تأیید کردند، باید که به آن گزارش اعتماد کنی و بدون تأخیر خیانت کار را کیفر دهی، و به مقدار خیانتی که انجام داده است، او را کیفر نما! سپس وی را در مقام خواری و مذلت بنشان و داغ خیانت بر جبینش بنه و طوق رسوای برگردنش بیفکنی.»^۱

انواع کنترل

فرمایش مولی علی - علیه السلام - درباره نظارت و کنترل مطلق است و شامل همه انواع آن می‌شود؛ زیرا کنترل در تقسیم کلی به سه نوع تقسیم می‌شود: کنترل گذشته نگر، کنترل در ضمن عمل و کنترل آینده نگر.

یک: کنترل گذشته نگر

در این نوع کنترل وضعیت انجام شده مورد بررسی قرار می‌گیرد. هدف در این نوع کنترل غربال کردن و جلوگیری از ضایعات بیشتر است.

دو: کنترل در ضمن عمل

این نوع نظارت و کنترل هم زمان با اجرای برنامه صورت می‌گیرد. هدف این نوع کنترل اصلاح عمل و جلوگیری از ضایعات بیشتر است.

سه: کنترل آینده‌نگر

در این نوع کنترل، قبل از آن که برنامه اجرا شود و ضایعات ایجاد شود، کنترل کننده اقدامات لازم و اصلاحی را انجام می‌دهد.

شیوه‌های کنترل و نظارت

شیوه‌های کنترل و نظارت و به طور کلی عملیات نظارت، در سه شیوه انجام می‌شود یک: نظارت آشکار، دو: نظارت درونی، سه: نظارت پنهانی.

یک: نظارت آشکار

مقصود از نظارت آشکار آن است که مدیر به طور مستقیم وارد عمل شود و بر امور نظارت کند یا نیروی مشخصی را برای نظارت معرفی کند. این نوع از ارزیابی خود بر دو قسم است: گاهی نظارت کننده، عملیات اجرای برنامه را بدون واسطه از نزدیک نظارت می‌کند و گاهی با مجریان صحبت کرده، اطلاعات را از زبان آنان به صورت گزارش یا پرسش و پاسخ به دست می‌آورد.

دو: نظارت درونی

هدفی که در خود کنترلی یا نظارت درونی دنبال می‌شود، ایجاد حالتی است در وجود فرد که او را به انجام وظایفش متمایل سازد، بدون آن که

عاملی خارجی او را تحت کنترل داشته باشد.

انجام دادن این هدف جز از طریق کار فرهنگی بر روی افراد سازمان عملی نخواهد بود.^۱ این نوع از کنترل بیشتر در افراد با ایمان به طور قوی وجود دارد.

سه: نظارت پنهان

نظارت پنهان آن است که افرادی ناشناس عملکرد کارگزاران را تحت نظر گیرند و به مدیر گزارش دهند. این نوع از کنترل دارای اهمیت بسیار زیادی است.

امیرالمؤمنین، علی - علیه السلام - از این نوع نظارت جهت کنترل عملکرد فرماندارانشان استفاده می کرد، به گونه ای که در چند مورد از نهج البلاغه به این مسأله تصریح شده است. حضرت در نامه خود به مالک اشتر به نظارت پنهان و گماردن ناظرانی به این منظور دستور داده است:

«ثم تفقد أعمالهم و ابعث العيون من أهل الصدق و الوفاء عليهم، فإن تعاهدك في السر لأمورهم حدودهم على استعمال الأمانة و الرفق بالرعية.»^۲

«سپس با فرستادن مأموران مخفی، راستگو و با وفا، کارهای آنان را زیر نظر بگیر، زیرا بازرسی مداوم پنهانی سبب می شود که آنان به امانت داری و مدارا کردن با زیر دستان ترغیب شوند.»

در این جمله، ضمن دستور به نظارت پنهانی، حضرت فایده های این

۱- مدیریت عمومی، ص ۱۰۶.

۲- نهج البلاغه، نامه ۵۳.

امر مهم را بر شمرده، می‌فرماید این عمل موجب رعایت امانت و مدارا با زیر دستان می‌شود. مفهوم این جمله‌ها آن است که اگر عملکرد مسؤولان کنترل نشود، امکان خیانت و ظلم به زیر دستان وجود دارد. در این مورد روایتی هم از امام رضا - علیه السلام - نقل شده است.

«عن الريان ابن الصلت، قال: سمعت الرضا - عليه السلام - يقول:

كان رسول الله - صلى الله عليه وآله وسلم - إذا بعث جيشاً

فاتهم أميراً بعث معه ثقافته من يتجسس له خبره.»^۱

«پیامبر اسلام - صلی الله علیه و آله و سلم - هنگامی که لشکری

را برای جنگ اعزام می‌کرد، اگر به امیری اطمینان نداشت، فردی

مورد اعتماد به همراه او می‌فرستاد که از او به آن حضرت خبر

برساند.»

در مورد ارزیابی پنهان باید به دو مسأله اساسی کاملاً توجه داشت:

یک: صفات مأموران مخفی

برای کنترل پنهانی به نیروهایی با ویژگی‌های مخصوص نیاز است. در این امر مهم به هر کس نمی‌توان اعتماد کرد. در روایتی که از امیر المؤمنین علی - علیه السلام - نقل شد، به دو ویژگی اشاره شده است:

الف: راستگویی

افرادی که برای گزارش دادن کارها و چگونگی عملکرد کارگزاران انتخاب می‌شوند باید راستگو - به معنی واقعی کلمه - باشند، زیرا اگر در

گزارش هایی که ارائه می شود، کمی بر نمک آن بیفزایند و یا مطالب را مقداری خفیف تر انتقال دهند، در هر دو صورت، مشکلات بسیار بزرگی به بار خواهند آورد. آنان باید به طور دقیق عین آنچه را که واقع می شود، گزارش کنند و در ترسیم حالات و نقل کلمات با دقت تمام عمل کنند.

ب: وفا

ویژگی وفاداری یکی از مسایل مهم در این گونه امور است، زیرا اگر فردی وفادار نباشد، ممکن است شبکه اطلاعاتی را افشا کند. علاوه بر آن، امکان خیانت و زد و بند با دشمنان خارجی و با متخلفان داخلی وجود دارد که در این حالت ممکن است به صورت مأمور دو جانبه و بر اساس خواست دشمن با گزارش های غلط، مدیران و مسؤولان را فریب دهند و به واکنش های نامناسب وادار کنند.

در روایت امام علی بن موسی الرضا - علیه السلام - هم به ویژگی وثاقت تصریح شده بود که به نظر می رسد در این ویژگی هر دو صفت «راستگویی و وفاداری» نهفته است.

دو: تجسس بی جا

پس از اثبات این که برای نظارت و ارزیابی امور و عملکرد انسان ها به مأموران اطلاعاتی نیاز است، بحث از حدود کاری این نیروها ضرورت می یابد که آنان تا چه حد باید بر عملکرد کارگزاران نظارت داشته باشند و در چه صورت ممکن است به تجسس به معنی مذموم آن مبتلا شوند.

درباره تجسس بی جا قرآن می فرماید:

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَ
لَا تَجَسَّسُوا وَلَا يَغْتَبَ بَعْضُكُم بَعْضًا^۱﴾

«ای مؤمنان! از بسیاری از گمان ها پرهیز کنید، چرا که بعضی از
گمان ها گناه است، و [در کار دیگران] تجسس مکنید؛ و بعضی از
شما از بعضی دیگر غیبت نکنند.»

در این باره، روایات بسیاری هم وارد شده که از باب نمونه به یک روایت
اشاره می شود:

«عن رسول الله - صلى الله عليه وآله وسلم - : لا تطلبوا عثرات
المؤمنين، فإن من تتبع عثرات أخيه تتبع الله عثراته و من تتبع
الله عثراته يفضحه و لو في جوف بيته.»
«لغزش های مؤمنان را طلب نکنید، همانا کسی که به دنبال
لغزش های برادران دینی خود رود، خداوند لغزش هایش را دنبال
می کند و کسی که خداوند لغزش هایش را دنبال کند، آبرویش را
خواهد ریخت، ولو در درون خانه اش.»

همان گونه که ملاحظه کردید این روایت و آیه قبل آشکارا از تجسس
در امور مردم نهی فرموده و این عمل را موجب عقوبت معرفی کرده است.
در این جا ممکن است بعضی این گونه تصوّر کنند که بین این آیه و
روایت با روایاتی که در مورد انتصاب مأموران اطلاعاتی است، تعارض
وجود دارد، زیرا اگر مأموران سّری بخواهند اطلاعاتی به دست آورند و
گزارش کنند، ناچار باید در امور مربوط به مردم تجسس کنند.

با کمی دقت حل این تعارض مشخص می‌شود. از قرینه‌های موجود در آیه و روایتی که دلالت بر نهی تجسس می‌کند، فهمیده می‌شود که تجسس ناپسند و مذموم آن است که نسبت به امور شخصی مردم باشد، اما روایاتی که بر لزوم گماردن مأموران سترّی دلالت دارد، تجسس در اموری را شامل می‌شود که با مسؤولیت‌های اجتماعی و امور عامّه مسلمانان در ارتباط است، پس این تجسس در مسایل شخصی نبوده و جهت قوام مسایل اجتماعی لازم و ضروری است.

تجسس مذموم شامل کنجکاوی‌های مضرّ و فتنه‌انگیز و بی فایده در امور شخصی مردم است که موجب سلب آسایش از انسان‌ها گردیده، اضطراب و دلهره را بر مردم حاکم می‌کند.

خلاصه

نظارت از نگاه قرآن در سه مرحله مورد توجه است مرحله اول: نظارت‌های غیبی، مرحله دوم: نظارت همگانی مردم و مرحله سوم: نظارت مدیریتی. از نگاه قرآن سه موجود بر اعمال انسان نظارت غیبی دارند: الف: خداوند متعال؛ ب: پیامبران و امامان؛ ج: رقیب و عتید.

در فرهنگ قرآن همه مردم وظیفه دارند پاسدار ارزش‌ها باشند با کجروی‌های و منکرات مبارز کنند. جامعه اسلامی بر اساس وظیفه امر به معروف و نهی از منکر نمی‌تواند در برابر رفتار و کردار دیگران بی تفاوت باشد.

نوع دیگر از نظارت، نظارت و کنترل مدیریتی است که مورد سفارش امام علی - علیه السلام - است و بخشی از مباحث مدیریتی را به خود اختصاص داده است.

کنترل و نظارت در تقسیم کلی به سه نوع تقسیم می شود، کنترل گذشته نگر، کنترل در ضمن عمل و کنترل آینده نگر. به طور کلی عملیات نظارت در سه شیوه انجام می شود، نظارت آشکار، نظارت درونی و نظارت پنهانی.

پیش

- ۱- نظارت های غیبی بر اعمال انسان را توضیح دهید.
- ۲- نظارت همگانی بر اعمال انسان را بیان کنید.
- ۳- انواع کنترل و نظارت مدیریتی را بیان کنید.
- ۴- شیوه های کنترل و نظارت مدیریتی را توضیح دهید.

درس دوازدهم

عوامل مؤثر در خدمت رسانی (۵)

۴- مسابقه در خدمت رسانی

یکی از عواملی که شور و نشاط در عرصه خدمت رسانی به وجود می آورد، ایجاد رقابت و مسابقه میان دستگاهها مختلف در زمینه خدمت رسانی است. مسابقه خدمت رسانی را به صورت های گوناگون و با شیوه های مختلف می توان عملی ساخت، معرفی خدمت گزاران نمونه، معرفی سازمان های نمونه در خدمت رسانی مقایسه خدمات نهادها و سازمان ها با یکدیگر و ... از شیوه هایی است که می توان برای ایجاد مسابقه در خدمت رسانی از آنها استفاده کرد.

خداوند متعال در آیات متعدد به مسابقه و سرعت در کارهای نیک و خدمت رسانی، تکیه کرده است، از جمله:

﴿و سارعوا الی مغفرة من ربکم و جنة عرضها السموات و الارض،

اعدت للمتقين»^۱

«برای نیل به آموزش پروردگارتان و بهشتی که پهنای آن همچون پهنای آسمان‌ها و زمین است و برای پرهیزگاران آماده شده است، بشتابید.»

«سارعوا» به معنی کوشش و تلاش دو یا چند نفر برای پیش گرفتن از یکدیگر برای رسیدن به یک هدف است، که در کارهای نیک قابل ستایش و در کارهای بد نکوهیده است.

در حقیقت، قرآن در اینجا از یک نکته روانی استفاده کرده که انسان برای انجام دادن یک کار اگر تنها باشد، معمولاً کار را بدون سرعت و به طوری عادی انجام می‌دهد، ولی اگر جنبهٔ مسابقه به خود بگیرد، آن هم مسابقه‌ای که جایزه با ارزشی برای آن تعیین شده، تمام نیرو و انرژی خود را به کار می‌گیرد و با سرعت هر چه بیشتر به سوی هدف پیش می‌تازد.

اگر می‌بینیم هدف این مسابقه در درجهٔ اول مغفرت قرار داده شده برای این است که رسیدن به هر مقام معنوی بدون آموزش و شست و شوی از گناه ممکن نیست، نخست باید خود را از گناه شست و سپس به مقام قرب پروردگار گام نهاد!

دومین هدف این مسابقه معنوی، بهشت قرار داده شده، بهشتی که وسعت آن پهنهٔ آسمانها و زمین است. باید توجه داشت که مراد از «عَرْض» در آیه - ای که گذشت - اصطلاح هندسی آن که در مقابل «طول» است، نیست بلکه به معنی لغوی که وسعت است، می‌باشد.

در جای دیگر همین تعبیر با تفاوت مختصری دیده می‌شود.

﴿سابقوا الى مغفرةٍ من ربكم و جنة عرضها كعرض السماء و الارض﴾^۱

«به سوی آمرزشی از پروردگارتان، و بهشتی که پهنای آن همچون پهنای آسمان و زمین است و برای مؤمنان به خداوند و پیامبران او آماده شده است، بشتابید.»

در این آیه به جای «مسارعت» آشکارا کلمه «مسابقه» ذکر شده و «سماء» به صورت مفرد با الف و لام جنس آمده که در اینجا معنی عموم می‌دهد، و از «کاف تشبیه» استفاده شده است. به این معنی که در آیه مورد بحث آشکارا می‌گوید: «وسعت بهشت همان وسعت آسمانها و زمین است» ولی در آیه سوره حدید می‌گوید: «وسعت آن مانند وسعت آسمان و زمین است»، و هر دو تعبیر یک معنی را می‌رساند.

در پایان، آیه تصریح می‌کند که: «این بهشت، با آن عظمت، برای پرهیزگاران آماده شده است.»
خداوند متعال در آیه دیگر فرموده است:

﴿ولكل وجهة هو موليها، فاستبقوا الخيرات، أين ما تكونوا يأت بكم الله جميعا، ان الله على كل شيء قدير﴾^۲

این آیه در حقیقت پاسخی به قوم یهود است که سرو و صدای زیادی برای تغییر قبله به راه انداخته بودند، می‌گوید: «هر گروه و طایفه‌ای قبله‌ای

۱- سوره حدید (۵۷) آیه ۲۱.

۲- سوره بقره (۲) آیه ۱۴۸.

دارد که خداوند آن را تعیین کرده است.»

در طول تاریخ انبیا، قبله‌های مختلفی بوده، و تغییر آن چیز عجیبی نیست، قبله همانند اصول دین نیست که تغییرناپذیر باشد، یا همچون امور تکوینی که تخلف در آن میسر نشود. بنابراین، در باره قبله زیاد گفت و گو نکنید و به جای آن «در اعمال خیر و نیکیها بر یکدیگر سبقت جویید.» در عوض این که تمام وقت صرف گفت و گو در این مسأله فرعی کنید به سراغ خوبیها و پاکیها بروید که میدان وسیع و گسترده‌ای دارد و در آن از یکدیگر پیشی گیرید، زیرا معیار ارزش وجودی شما عمل پاک و نیک شماست. سپس به عنوان یک هشدار به خرده‌گیران، و تشویق نیکوکاران و خدمت‌گزاران می‌فرماید: «هر جا باشید خداوند همه شما را حاضر خواهد کرد.»

در آن دادگاه بزرگ رستخیز که صحنه نهایی پاداش و کیفر است. چنین نیست که عده‌ای مشغول انجام بهترین کارها باشند و گروهی دیگر جز سمپاشی و تخریب و اخلال کار دیگری نکنند، و با هم یکسان باشند و حساب و کتاب و جزایی در کار نباشد، مسلم بدانید چنان روزی در پیش است و به همه حساب‌ها رسیدگی می‌شود.

از آنجا که ممکن است برای بعضی این جمله عجیب باشد که چگونه خداوند ذرات خاکهای پراکنده انسان‌ها را هر جا که باشند، جمع آوری می‌کند و لباس حیات نوینی بر آنها می‌پوشاند؟ بلافاصله می‌گوید: «خداوند بر هر کاری قدرت دارد.»

انسان‌ها در میدان مسابقه خدمت رسانی

خداوند متعال انسان‌ها را در میدان مسابقه نیکی‌ها و خدمت رسانی به سه گروه تقسیم کرده است:

گروه اول: کسانی که در انجام وظیفه خدمت رسانی و عمل به احکام الهی کوتاهی کردند. این گروه به خویشتن ستم کرده و در این مسابقه کاملاً بازنده هستند.

گروه دوم: کسانی که تا حدی وظیفه خدمت رسانی و عمل به کتاب الهی را انجام داده‌اند، هر چند لغزش‌ها و نارسایی‌هایی در کار خود نیز داشته‌اند، این گروه در میانه راه هستند.

گروه سوم: گروه ممتازی هستند که در انجام وظایف خدمت رسانی شتاب داشته و در این میدان مسابقه بزرگ بر همگان پیشی گرفته‌اند. اینان به فضیلتی بزرگ دست یافته‌اند، بنگرید:

﴿ثم أورثنا الكتاب الذين اصطفينا من عبادنا فمنهم ظالم لنفسه و منهم مقتصد و منهم سابق بالخيرات باذن الله ذلك هو الفضل الكبير﴾^۱

«سپس کتاب آسمانی را به بندگان خود که برگزیده بودیمشان به میراث دادیم؛ و از ایشان [بعضی] ستمکار در حق خویش، و بعضی از ایشان میانه رو، و بعضی از ایشان پیشتاز در نیکوکاری‌ها به اذن الهی است؛ این همانا فضل بزرگ است.»

برندگان مسابقه در نیکی‌ها (خدمت رسانی)

خداوند متعال در سوره مؤمنون بعد از مقایسه دو گروه از انسان‌ها، برندگان واقعی را معرفی کرده است. اینک مروری خواهیم داشت به این آیات.^۱

از آنجا که در آیات گذشته سخن از احزاب و گروه‌های لجوج و متعصب و خودخواهی به میان آمده که تنها به عقاید خود چسبیده‌اند و خوشحال‌اند و راه هر گونه تحقیق را به روی عقل خود بسته‌اند، در آیات مورد بحث به بعضی دیگر از پندارهای خودبینانه آنان اشاره کرده، می‌گوید:

«آیا آنان گمان می‌کنند اموال و فرزندی را که به آنان داده‌ایم
برای این است که درهای خیرات را به سرعت به روی آنان
بگشاییم؟»

آیا آنان داشتن اموال سرشار و فرزندان بسیار را دلیل بر حقانیت روش
خود می‌پندارند و نشانه قرب و عظمت در درگاه خدا می‌دانند؟
نه، هرگز چنین نیست «بلکه آنان نمی‌فهمند».

بعد از نفی پندارهای این غافلان خود خواه، چگونگی حال مؤمنان و
سرعت کنندگان در خیرات را ضمن چند آیه بازگو می‌کند و صفات اساسی
آنها را تشریح می‌نماید:

نخست می‌گوید:

۱- ﴿ایحسبون انما نمدهم به من مال و بنین، نسارع لهم فی الخیرات بل لا یשמعون ان الذین هم من خشية ربهم مشفقون، و الذین هم بایات ربهم یؤمنون، و الذین هم برّهم لایشکون و الذین یؤتون ما اتوا و قلوبهم و جلة انهم الی ربهم راجعون اولئک یشارعون فی الخیرات و هم لها سابقون﴾ سوره مؤمنون (۲۳) آیات ۵۵ - ۶۱.

« کسانی که از خوف پروردگارشان بیمناک و نگرانند.»

سپس اضافه می‌کند:

« کسانی که به آیات پروردگارشان ایمان می‌آورند.»

بعد از مرحله ایمان به آیات پروردگار، مرحله تنزیه و پاک شمردن او از هر گونه شبیه و شریک فرا می‌رسد و می‌گوید:

« کسانی که نسبت به پروردگارشان شرک نمی‌ورزند.»

بعد از این، مرحله ایمان به معاد و رستخیز و توجه خاصی که مؤمنان راستین به این مسأله دارند، فرا می‌رسد. توجهی که آنان را در عمل، کاملاً کنترل می‌کند، می‌فرماید:

« کسانی که نهایت تلاش و کوشش را در انجام اطاعات و ادای حقوق مردم و حق پروردگار دارند، اما با این حال، خود را مقصر می‌دانند و دلهایشان ترسان است از این که سرانجام به سوی پروردگارشان باز می‌گردند.»

اینان همچون افراد کوتاه فکر و دون همت نیستند که با انجام یک عمل کوچک خود را از مقربان درگاه خدا پندارند و چنان حالت عجبی پیدا کنند که همه را در برابر خود کوچک و بی مقدار ببینند، بلکه اگر برترین اعمال صالح و خدمات را انجام دهند، عملی که معادل تمام عبادت انس و جن باشد، علی‌وار می‌گویند:

«آه از کمی زاد و توشه و طولانی بودن سفر آخرت!»^۱

بعد از شرح این صفات چهارگانه می‌فرماید:

«چنین کسانی هستند که در خیرات سرعت می‌کنند و از دیگران

پیشی می‌گیرند.»

در واقع، خیرات و نیکی‌ها و سعادت واقعی، آن نیست که غرق شدگان در ناز و نعمت و غافلان مغرور به دنیا می‌پندارند، خیر و سعادت و برکت برای گروه مؤمنان است که دارای ویژگی‌های اعتقادی و اخلاقی بالا هستند و به دنبال آن در انجام اعمال صالح و خدمت رسانی به دیگران پیش قدمند.

آیات بالا ترسیم جالب و تنظیم کاملاً منطقی برای بیان صفات این گروه از مؤمنان پیشگام است، نخست از ترس آمیخته با احترام و تعظیم که انگیزه ایمان به پروردگار و نفی هر گونه شرک است شروع کرده و به ایمان و معاد و دادگاه عدل خدا که موجب احساس مسؤولیت و انگیزه هر کار نیک و خدمت رسانی است، منتهی می‌شود و مجموعاً چهار ویژگی و یک نتیجه را بیان می‌کند.

شتاب در کارهای نیک در سخنان معصومان - علیهم السلام -

در سخنان معصومان - علیهم السلام - با تعبیرهای گوناگون به شتاب در کارهای نیک سفارش شده است، مانند «شتاب در فعل خیر»، «مبادرت به کارهای نیک» و ...

در این جا چند نمونه از این دست روایات را نقل می‌کنیم:

امام صادق - علیه السلام - فرمودند:

«إذا هممت بخير فبادر فإنيك لاتدري ما يحدث.»^۱
«آن گاه که به انجام کار نیکی تصمیم گرفتی، شتاب کن! همانا تو نمی دانی چه پیش خواهد آمد.»

چه بسا ممکن است رخدادهایی شما را از انجام کار نیک باز دارد. پس از فرصت به دست آمده کمال بهره را ببرید و در انجام کار نیک شتاب کنید. ابن جارود گوید: از امام باقر - علیه السلام - شنیدم که می فرمود:

«من همّ بشيء من الخير فليعجله فإن كل شيء فيه تأخير فإن للشيطان فيه نظرة.»^۲

«کسی که بر انجام کار نیکی تصمیم دارد، باید شتاب کند؛ زیرا در هر کاری که به تأخیر افتد، شیطان نظر دارد.»

معنی کلمه «نظرة» ممکن است این باشد که در صورت تأخیر، شیطان فرصت می یابد تا به نیرنگ بنده را از انجام کار نیک باز دارد.

حضرت امیر - علیه السلام - در فرمان معروف خود به مالک اشتر نوشتند:

«و منها اصدار حاجات الناس عند ورودها عليك.»^۳
«از وظایف توست که نیازهای مردم را در همان روز مراجعه شان بر آوری و با امروز و فردا کردن سرگردان شان نکنی.»

«لايستقيم فضاء الحوائج إلا بثلاث باستصغارها لتعظم و باستكثامها لتظهر و بتعجيلها لتهنؤ.»^۴

۱- الاصول من الكافي، ج ۲، ص ۱۴۲، ح ۳.

۲- همان، ص ۱۴۳، ح ۹.

۳- الاصول من الكافي، ج ۲، ص ۱۴۲، ح ۳.

۴- نهج البلاغه، نامه ۵۳.

«برآوردن نیازهای مردم جز با رعایت سه اصل نباید: کوچک شمردن آن تا خود ببالد، پنهان داشتن‌اش تا به طبیعت خود آشکار شود، و شتاب در برآوردن آن تا گوارا گردد.»

شایان ذکر است که در روایت‌های یاد شده منظور از شتاب، سرعت و سبقت در انجام کار نیک است و این با نفی عجله که در دیگر روایت‌ها آمده منافاتی ندارد؛ زیرا عجله مذموم، خواستن چیزی یا دست زدن به کاری است پیش از آن که وقت آن برسد.

مرحوم طبرسی نوشته است:

«فرق میان "سرعت" و "عجله" این است که سرعت، پیشی گرفتن در چیزی است که سبقت در آن جایز است و سرعت در آن پسندیده است و ضدّ سرعت، کندی است که مذموم و ناپسند است. عجله به معنی سبقت گرفتن در چیزی است که تقدّم و پیشی جستن در آن سزاوار نیست و عجله از کارهای ناپسند است و ضدّ عجله، آرامش و وقار است که از امور پسندیده است.»^۱

خلاصه

یکی از عواملی که شور و نشاط در عرصه خدمت رسانی به وجود می‌آورد، ایجاد رقابت و مسابقه میان دستگاه‌های مختلف در زمینه خدمت رسانی است. خداوند متعال در آیات متعدد به مسابقه و سرعت در کارهای نیک و خدمت رسانی سفارش کرده است.

خداوند متعال انسان‌ها را در میدان مسابقه نیکی‌ها و خدمت رسانی به سه گروه تقسیم کرده است:

گروه اول کسانی‌اند که در انجام وظیفه خدمت رسانی و عمل به احکام الهی کوتاهی کرده‌اند. از نگاه قرآن این گروه به خویشتن ستم کرده است. گروه دوم کسانی‌اند که در میانه راه هستند.

گروه سوم گروه ممتازی هستند که در مسابقه خدمت و نیکی پیش‌تاز بوده‌اند. اینان از نگاه قرآن به فضیلتی بزرگ دست یافته‌اند.

در روایات نیز سفارش فراوان به شتاب در امور خیر و خدمت رسانی شده است. امام صادق - علیه السلام - فرمود پدرم سفارش می‌کرد: «آن‌گاه که به انجام کار نیکی تصمیم گرفتی، شتاب کن. همانا تو نمی‌دانی چه پیش خواهد آمد.»

پرسش

۱- دو آیه درباره مسابقه و شتاب در کارهای نیک و خدمت رسانی ذکر کنید.

۲- از نگاه قرآن، انسان‌ها در میدان مسابقه نیکی‌ها و خدمت رسانی به چند گروه تقسیم می‌شوند؟ توضیح دهید.

۳- از نگاه قرآن برندگان در مسابقه نیکی‌ها و خدمت رسانی دارای چه ویژگی‌هایی هستند؟

۴- دو روایت از سخنان معصومان - علیهم السلام - درباره شتاب در نیکی‌ها و خدمت رسانی را ذکر کنید.

در این بخش، به بررسی عوامل مؤثر در خدمت رسانی می‌پردازیم. این عوامل شامل عوامل داخلی و خارجی سازمان، عوامل انسانی، عوامل فنی و عوامل اقتصادی می‌باشد. در ادامه، به بررسی عوامل مؤثر در خدمت رسانی می‌پردازیم. این عوامل شامل عوامل داخلی و خارجی سازمان، عوامل انسانی، عوامل فنی و عوامل اقتصادی می‌باشد. در ادامه، به بررسی عوامل مؤثر در خدمت رسانی می‌پردازیم. این عوامل شامل عوامل داخلی و خارجی سازمان، عوامل انسانی، عوامل فنی و عوامل اقتصادی می‌باشد.

درس سیزدهم

عوامل مؤثر در خدمت رسانی (۶)

۵- تعاون و همکاری در خدمت رسانی

یکی از عوامل مؤثر در خدمت رسانی، تعاون، همکاری و همفکری بلکه همدلی در جهت خدمت رسانی است. مسئولان، دلسوزان، مؤمنان و ... باید همه دست به دست هم‌دیگر بدهند و هماهنگ و همدل نهضت خدمت رسانی را ایجاد کنند. خدمات خدمت گزاران باید بر اساس سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و برای رسیدن به هدف واحدی باشد. یکی از آفت‌های خدمت رسانی آن است که خدمت گزاران هر کدام طبق سلیقه خود عمل کنند و خدمتی را در گوشه‌ای انجام دهند بدون آن که با دیگر خدمت گزاران هماهنگ و هم داستان باشند، شاید یکی از عوامل نابسامانی در خدمت رسانی و سازندگی و توسعه کشور عدم وجود

تعاون و همکاری در میان دستگاههای مختلف خدمت رسانی باشد. به سبب عدم همکاری گاهی مشاهده شده که خدمت رسانان خدمات یکدیگر را خنثی کرده‌اند.

خداوند متعال به تعاون و همکاری در کارهای نیک سفارش اکید کرده و فرموده است:

«... و لا یجرمنکم شنئان قوم أن صدوکم عن المسجد الحرام أن تعتدوا و تعاونوا علی البرِّ و التَّقوی و لاتعاونوا علی الاثم و العداوان و اتقوا الله إِنَّ اللهَ شَدِیدُ الْعِقَابِ»^۱

«... دشمن با مردمی که شما را از مسجدالحرام باز می‌دارند، شما را بر آن ندارد که تجاوزکاری کنید؛ و در نیکی و پارسایی همدستی کنید نه در گناه و ستمکاری؛ و از خدا پروا کنید که خداوند سخت کیفر است.»

پیام آیه

لزوم تعاون و همکار در انجام کارهای نیک و خدمت رسانی آنچه در آیه بالا در زمینه تعاون آمده، یک اصل کلی اسلامی است که سراسر مسایل اجتماعی و حقوقی و اخلاقی و سیاسی را در بر می‌گیرد. طبق این اصل مسلمانان موظف‌اند در کارهای نیک تعاون و همکاری کنند ولی همکاری در اهداف باطل و اعمال نادرست و ظلم و ستم، مطلقاً ممنوع است. هر چند مرتکب آن دوست نزدیک یا برادر انسان باشد.

این قانون اسلامی درست ضد قانون است که در جاهلیت عرب - و حتی در جاهلیت امروز - نیز حکومت می‌کند:

«انصر اخاک ظالماً او مظلوماً»

«برادر (یا دوست و هم پیمان) را حمایت کن خواه ظالم یا مظلوم!»

در آن روز اگر افرادی از قبیله‌ای به افراد قبیله دیگر حمله می‌کردند بقیه افراد قبیله به حمایت آنان بر می‌خاستند، بدون این که تحقیق کنند حمله عادلانه بوده است یا ظالمانه، این اصل در مناسبات بین المللی امروز نیز حکومت می‌کند و بیشتر کشورهای هم پیمان، و یا آنها که منافع مشترک دارند، در مسایل مهم جهانی به حمایت یکدیگر بر می‌خیزند، بدون این که اصل عدالت را رعایت کنند و ظالم و مظلوم را از هم تفکیک کنند.

اسلام بر این قانون جاهلی خط بطلان کشیده است و دستور می‌دهد تعاون و همکاری مسلمانان با یکدیگر تنها در کارهای نیک و برنامه‌های مفید و سازنده باشد نه در گناه و ظلم و تعدی.

جالب توجه این که «بر» و «تقوا» هر دو در آیه بالا با هم ذکر شده‌اند که یکی جنبه اثباتی دارد و به اعمال مفید اشاره دارد و دیگری جنبه نفی دارد و به جلوگیری از اعمال خلاف اشاره دارد. به این ترتیب، تعاون و همکاری باید هم در دعوت به نیکی‌ها و خدمت رسانی و هم در مبارزه با بدی‌ها انجام گیرد.

تأمین زندگی خدمت گزاران

یکی دیگر از عواملی که در خدمت رسانی تأثیر فراوان دارد و موانع خدمت رسانی را به حداقل می‌رساند، تأمین زندگی خدمت گزاران و پرداخت اجر و مزد مناسب به خدمت گزاران و رعایت حقوق آنان است. خداوند متعال در قرآن به مسأله اجر و مزد خدمت گزاران توجه ویژه‌ای مبذول داشته است.

در داستان حضرت موسی و شعیب آمده است:

آن هنگام که موسی برای دختران شعیب جهت سیراب کردن گوسفندانشان آب کشید و در گوشه‌ای به استراحت مشغول شد، یکی از دو دختر شعیب با نهایت حیا و شرم گفت:

﴿... إِنَّ أُنثَىٰ يَدْعُوكَ لِجِزْيِكَ أَجْرُ مَا سَقَيْتَ لَنَا...﴾^۱

«پدرم شما را دعوت کرده است که پاداش آب‌دهی‌ات را برای

[چارپایان] ما به شما بدهد.»

در ادامه داستان آمده است پس از این که موسی نزد شعیب^۲ آمد و داستان فرار خویش را از مصر بازگو کرد، یکی از دختران شعیب به پدر پیشنهاد کرد:

﴿يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوَى الْأَمِينُ﴾^۳

«پدرم! او را استخدام کن، چرا که بهترین کسی را که می‌توانی

۱- سورة قصص (۲۸) آیه ۲۵.

۲- نام شعیب در قرآن نیامده است، و لیکن در روایت این مرد را شعیب پیامبر بیان فرموده‌اند.

۳- سورة قصص (۲۸) آیه ۲۶.

استخدام کنی کسی است که قوی و امین باشد.

قرآن در ادامه می‌فرماید:

«مهر و کابین دختر شعیب» این بود.

«أَنْ تَأْجُرَنِي ثَمَانِي حَجَاجٍ»^۱

«هشت سال برای من کار کنی.»

در این آیات سه مرتبه از مزد و پاداش (در برابر کار و کوشش) سخن به میان آمده است.

نکته مهم این است که مردان خدا هیچ خدمتی - به ویژه خدمت زحمت کشان - را بی مزد نمی‌گذارد و به همین دلیل شعیب پیامبر تا خدمت این جوان ناشناس را شنید، آرام نگرفت و بی درنگ به سراغ او فرستاد تا مزدش را بدهد.^۲

پیامبر گرامی اسلام - صلی الله علیه و آله و سلم - نیز فرمودند:

«مَنْ ظَلَمَ أَجِيرًا أَجْرَتَهُ أَحْبَطَ اللَّهُ عَمَلَهُ وَ حَرَّمَ اللَّهُ عَلَيْهِ وَ رِيحَ

الْجَنَّةِ وَ إِنَّ رِيحَهَا لَتُوجَدُ مِنْ مَسِيرَةِ خَمْسِمِائَةِ عَامٍ»^۳

«کسی که نسبت به اجرت کارگری ستم کند (از حق او کم گذاشته

یا اصلاً نپردازد) خداوند نیز عمل او را از بین می‌برد و بوی بهشت

را - که از فاصله پانصد سال استشمام می‌شود - بر او حرام

می‌گرداند.»

در این حدیث شریف در واقع، انتظار پاداش از خداوند متعال با پاداش

۱- همان، آیه ۲۷.

۲- تفسیر نمونه، ج ۱۶، ص ۶۱.

۳- وسائل الشیعة، ج ۱۳، ص ۲۴۷، ح ۱.

دادن فرد به کارگری که به کار می‌گمارد، ارتباط پیدا کرده است. پس اگر کسی می‌خواهد در مقابل اعمال خود پاداش به دست آورد، باید او نیز نسبت به سایر افراد چنین کند و اگر ظلمی کند، خداوند عملش را باطل می‌کند و بویی از بهشت و پاداش به او نخواهد رسید.

حضرت در حدیث دیگری فرمودند:

«ظلم الاجیر أجره من الكبائر»^۱

«پرداخت نکردن حقوق کارگر ستم است و یکی از گناهان کبیره محسوب می‌شود.»

تعیین اجرت

در اسلام سفارش زیادی بر تعیین اجرت قبل از انجام هر عملی شده است.

«من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فلا يستعملن أجيراً حتى يعلمه ما أجره.»^۲

«کسی که به خداوند و روز جزا ایمان دارد به کار نمی‌گیرد کسی را تا این که اجر و مزد او را مشخص و به او اعلام کند.»

امام رضا - علیه السلام - و سلیمان بن جعفر بن جعفری روزی به دنبال کاری با هم بیرون رفته بودند، غروب شد و سلیمان خواست به منزل خویش برود، علی بن موسی الرضا - علیه السلام - به او فرمود: به خانه ما بیا و امشب با ما باش. وی اطاعت کرد و به اتفاق امام به خانه رفتند.

۱- بحارالانوار، ج ۱۰۳، ص ۱۷۰، ح ۲۷؛ علاوه بر آن رك: وسائل الشیعه، ج ۱۳، ص ۲۴۸؛

مستدرک الوسائل، ج ۲، ص ۵۰۸.

۲- تهذیب، ج ۷، ص ۱۹۱.

امام، غلامان خود را دید که مشغول گل کاری بودند. در ضمن چشم امام به یک نفر بیگانه افتاد که او هم با آنان مشغول گل کاری بود، پرسید، «این کیست؟»

غلامان عرض کردند: این را ما امروز اجیر گرفته ایم تا به ما کمک کند. حضرت فرمود: «بسیار خوب چه قدر مزد برایش تعیین کرده اید؟» عرض کردند: «مزدی به او می دهیم و او را راضی خواهیم کرد.» آثار ناراحتی شدیدی در امام رضا - علیه السلام - پیدا شد. سلیمان جعفری جلو آمد و عرض کرد: چرا خودت را نارحت می کنی؟ امام فرمود:

«من مکرر دستور داده ام که تا کار و مزد آن را معین نکنید، هرگز کسی را به کار نگمارید، اول مزد طرف را تعیین کنید، بعد او را به کار بگیرید. اگر مزد کار را معین کنید، آخر کار هم، می توانید چیزی علاوه به او بدهید. او هم که ببیند شما بیش از اندازه ای که معین شده به او می دهید، از شما خشنود می شود، و شما را دوست می دارد و علاقه بین شما و او محکم تر می شود. اگر هم فقط به همان اندازه، که قرار گذاشته اید اکتفا کنید، شخص از شما ناراضی نخواهد بود، ولی اگر مزد تعیین نکنید و کسی را به کار بگمارید، آخر کار هر اندازه که به او بدهید باز گمان نمی برد که شما به او محبت کرده اید، بلکه می پندارد شما از مزدش کمتر به او داده اید.»^۱

پیامبر - صلی الله علیه و آله و سلم - درباره زمان پرداخت حقوق

فرمودند:

«أعطوا الاجير أجره قبل أن يجف عرقه وأعلمه أجره و هو فى عمله.»^۱

«حقوق کارگزار را قبل از این که عرقش خشک شود، پرداخت کنید و در حالی که او مشغول انجام وظیفه است، مزدش را به او گوش زد کنید.»

امام صادق - علیه السلام - درباره اجیر فرمودند:

«فى العمال و الاجير، قال: لا يجف عرقه حتى تعطيه أجرته.»^۲
 «تا عرق بدنش خشک نشده، حقوقش را پرداخت کنید.»
 «عن شعيب قال: تكارينا لأبى عبد الله - صلى الله عليه و آله و سلم - قوماً يعملون له فى بستان له و كان أجّلهم الى العصر، قال فلما فرغوا قال لمعتب: أعطهم أجورهم قبل أن يجف عرقهم.»^۳
 «... شعيب می‌گوید: چند نفری را اجیر کردیم تا برای امام صادق - علیه السلام - در باغ کار کنند و مدت هم تا عصر قرار شده بود، وقتی کارشان به پایان رسید، امام فرمودند: مزد آنان را بپردازید، قبل از این که عرق بدنشان خشک شود.»

خلاصه

یکی از عوامل مؤثر در خدمت رسانی، تعاون، همکاری و همفکری در امر خدمت رسانی است. خداوند متعال به تعاون در نیکی‌ها و تقوا سفارش کرده و از تعاون در گناهان و ستم نهی کرده است. آیه‌ای که درباره تعاون

۱- کنز العمال، ج ۳، ص ۹۰۷.

۲- تهذیب، ج ۷، ص ۱۹۰.

۳- همان.

نازل شده است، یک اصل کلی اسلامی است که همه مسایل اجتماعی و حقوقی و اخلاقی و سیاسی را در بر می‌گیرد. طبق این اصل، مسلمانان موظف اند در کارهای نیک تعاون و همکاری کنند.

یکی دیگر از عوامل مؤثر در خدمت رسانی، تأمین زندگی خدمت گزاران و پرداخت اجز و مزد مناسب به آنان است. در داستان حضرت موسی و شعیب آمده است که یکی از دو دختر شعیب با نهایت شرم نزد موسی آمد و گفت: پدرم از تو دعوت می‌کند که در عوض سیراب کردن گوسفندانمان به تو پاداش و اجرت دهد.

پیامبر خدا فرموده است: «کسی که نسبت به اجرت کارگری ستم کند، بوی بهشت به مشامش نمی‌رسد.»

پرسش

- ۱- آیه‌ای که درباره تعاون در نیکی هاست را بنویسید.
- ۲- از کدام آیه قرآن تأمین مزد خدمت گزار استفاده می‌شود.
- ۳- دو روایت درباره ضرورت تأمین اجرت و مزد خدمت گزار بنویسید.

درس چهاردهم

عوامل مؤثر در خدمت رسانی (هماهنگی گفتار با کردار) (۷)

۶- همگامی مسؤولان در خدمت رسانی

یکی دیگر از عواملی که تأثیر فراوانی در بر پایی نهضت خدمت رسانی دارد، همراهی، همگامی حتی پیشگامی مسؤولان در عرصه خدمت گذاری به مردم است. زمانی فراخوانی به ایجاد نهضت خدمت رسانی مؤثر واقع می شود که خود متصدیان در عرصه عمل پیشگام باشند و کردار شان با گفتارشان همخوانی داشته باشد. از بدترین بلاهایی که ممکن است بر جامعه مسلط شود، بلای سلب اطمینان است، و عامل اصلی آن جدایی گفتار از کردار است. مسؤولانی که می گویند و خود عمل نمی کنند، هرگز مردم به آنان اعتماد نمی کنند و حاضر به همکاری و همراهی با آنان نخواهند شد. خداوند متعال در این باره فرموده است:

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ

تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ^۱

«ای مؤمنان! چرا چیزی می‌گویید که انجام نمی‌دهید، نزد خداوند
بس منفور است که چیزی را بگویید که انجام نمی‌دهید.»

شأن نزول آیه

مفسران برای آیه‌های بالا شأن نزول‌های متعددی ذکر کرده‌اند که تفاوت
چندانی با هم ندارند از جمله این که:

۱- جمعی از مؤمنان بودند که می‌گفتند: بعد از این هر وقت با دشمن
روبه رو شویم، پشت نخواهیم کرد و فرار نمی‌کنیم، ولی به گفته خود وفا
نکردند و در روز احد فرار کردند تا آنجا که پیشانی و دندان پیامبر شکسته
شد.

۲- هنگامی که خداوند ثواب شهیدان بدر را بیان کرد، جمعی از صحابه
پیامبر گفتند: حال که چنین است ما در جنگ‌های آینده، تمام نیروی
خود را به کار خواهیم گرفت، ولی در احد فرار کردند، آیه بالا نازل شد و آنان
را سرزنش کرد.

۳- جمعی از مؤمنان پیش از آن که حکم جهاد نازل شود، می‌گفتند: ای
کاش خداوند بهترین اعمال را به ما نشان می‌داد تا عمل کنیم، چیزی
نگذشت که خداوند به آنان خبر داد که «افضل اعمال ایمان خالص و جهاد
است»، اما از این خبر خوشحال نشدند و تعلل ورزیدند، آیه نازل شد و آنان

را ملامت کرد.^۱

پیام آیه

مهم‌ترین پیام آیه ضرورت هماهنگی گفتار با کردار است. علاوه بر قرآن، در سخنان معصومان نیز بر این اصل تکیه شده است. هنگامی که غارتگران لشکر شام به عراق حمله کردند، حضرت امیر - علیه السلام - خطبه‌ای خواند.

علی - علیه السلام - در این گفتار که از سوز دل مبارکش حکایت می‌کند به مردم عراق می‌گوید:

«ای مردمی که بدن‌هایتان جمع و دلها و افکارتان پراکنده است! سخنان داغ شما سنگهای سخت را در هم می‌شکند، ولی اعمال سست شما دشمنانتان را به طمع وا می‌دارد، در مجلس‌ها و محفل‌ها چنین و چنان می‌گویید، اما به هنگام پیکار فریاد می‌زنید: ای جنگ از ما دور شو.»^۲

در حدیثی از امام صادق - علیه السلام - می‌خوانیم که فرمود:

«عالم کسی است که عملش گفتارش را تصدیق کند، و هر کس عملش گفتارش را تصدیق نکند، عالم نیست.»^{۳، ۴}

۱- مجمع البیان، ج ۱۰ - ۹، ص ۲۷۸.

۲- نهج البلاغه، خطبه ۲۹.

۳- اصول کافی، ج ۱، (باب صفه العلماء، حدیث ۲).

۴- یکی از شاعران معاصر سرنوشت ملت‌هایی را که اهل سخنانند و نه اهل عمل و به همین دلیل همیشه اسیر چنگال دشمنان‌اند در داستان زیبایی از زبان بلبل و باز شکاری مطرح کرده و مجسم ساخته است. (بقیه در صفحه بعدی)

الگوی قرآنی

خداوند متعال الگوی کسانی که کردارشان با گفتارشان هماهنگی ندارد، عالمان یهود معرفی کرده است. اینان کسانی بودند که قبل از بعثت پیامبر گرامی اسلام بشارت ظهور آن حضرت را به مردم داده بودند، ولی بعد از بعثت از آوردن ایمان به آن حضرت سرپیچی کردند. خداوند متعال در مقام مذمت آنان فرموده است:

﴿أَتَأْمُرُونَ النَّاسَ بِالْبِرِّ وَتَنْسَوْنَ أَنْفُسَكُمْ وَأَنْتُمْ تُلَوْنِ الْكِتَابَ أَفْلا تَعْقِلُونَ﴾^۱

«آیا شما مردم را به نیکوکاری دستور می‌دهید و خود فراموش می‌کنید. در صورتی که شما کتاب خدا را می‌خوانید. پس چرا در آن اندیشه نمی‌کنید.»

تشویق و تنبیه

یکی از عواملی که در امر خدمت رسانی مؤثر است و انگیزه خدمت‌گزاران را در انجام خدمت رسانی تقویت می‌کند، استفاده از دو اصل تشویق و

کز چه حال تو خوشتر است از من!
تو که لالی و گنگ و بسته دهن!
با دو صد ناز می‌کنی مسکن
با خوش اندامی و ظریفی تن
بهرام غصه است و رنج و محن!
لیک سرش بود بسی روشن
خوی من کردن است و ناگفتن

دوش می‌گفت بلبل‌ی با باز
تو که زشتی و بد عبوس و مهیب
مست و آزاد روی دست شهان
من بدین ناطقی و خوشخوانی
قفسم مسکن است و روزم شب
باز گفتا که راست می‌گویی
دأب تو گفتن است و ناکردن

۱- سورة بقره (۲) آیه ۴۴.

تنبیه است.

تشویق و تنبیه از اصول مهم اخلاقی است که مورد پذیرش و تأکید مکتب اسلام است، بلکه بارزترین ویژگی و صفت انبیا «مبشر بودن و منذر بودن» است. در قرآن متجاوز از ۱۲۰ مرتبه مشتقات «انذار» و متجاوز از ۴۰ مرتبه مشتقات «بشارت» به کار رفته است. قسمت مهمی از آیات قرآن توصیف نعمت‌های معنوی و مادی بهشت است که تشویقی برای حرکت به سوی نیکی‌ها و پاکی‌هاست و در بخش عظیمی از آیات آن درباره مجازات‌های روحانی و جسمانی دوزخیان سخن می‌گوید که عامل بازدارنده است.

قرآن کریم در توصیف رسول اکرم - صلی الله علیه و آله و سلم - چنین می‌فرماید:

«يا ايها النبي انا ارسلناك شاهداً و مبشراً و نذيراً و داعياً الى الله

بإذنه و سراجاً منيراً.»

«ای پیامبر! به درستی که ما تو را گواه، بشارت و بیم دهنده

فرستادیم و داعی به سوی خدا به اذنش و چراغی نور بخش.»

کارگزاران نظام اسلامی باید دارای روحیه تشویق و تنبیه باشند تا به وسیله آن، خدمت خدمتگزاران را ارجی بیشتر بخشند و جلو نابسامانی‌ها را بگیرند، تلاش تلاشگران را ارزش نهند، قابلیت‌ها را دقیقاً زیر نظر بگیرند و فعالیت هر یک از افراد شاغل در سازمان را بر پایه قابلیت آنها بسنجند. به تعبیر دیگر، کارگزاران اسلامی باید در شیوه مدیریت، همانند پیامبران از روش «تبشیر» و «انذار» استفاده کنند:

«فَبَعَثَ اللَّهُ النَّبِيِّينَ مُبَشِّرِينَ وَمُنْذِرِينَ»^۱

«آن گاه خداوند پیامبران مژده آور و هشدار دهنده برانگیخت.»

هدف از «تبشیر» مژده دادن و ایجاد شوق و رغبت به نیکی کردن هاست و مقصود از «انذار» بر حذر داشتن از کارهای زشت است.

امام علی - علیه السلام - در منشور تاریخی خود، به مالک اشتر، این موضوع را به عنوان دستورالعمل، توصیه فرمودند:

«ای مالک! هرگز نباید نیکوکار و بدکار در پیشگاه تو یکسان باشند که همانا چنین حرکتی نیکوکاران را در نیکی کردن بی رغبت کند و تبهکاران را به بدکاری وا دارد و هر کدام از آنها را بنابر آن چه که خود انتخاب کرده اند، برخورد نما (الزام کن).»^۲

هم چنین در بخش دیگری از این نامه در مورد قدر دانی از تلاش نیروها آمده است:

«سپس بشناس برای هر شخصی از آنان، تلاشی را که در انجام وظایف خود انجام داده است و هرگز تلاش یک انسان را به حساب دیگری در میاور و هیچ گونه کوتاهی درباره حد نهایی شناخت و پاداش و تقدیر درباره تلاش شخص تکاپوگر مکن.»

سیره پیامبر اسلام در تشویق و تنبیه

شیوه رسول گرامی اسلام در اداره جامعه اسلامی بهترین الگو و سرمشق کارگزاران نظام اسلامی است. آن حضرت انسان های وظیفه شناس را

۱- سورة بقره (۲) آیه ۲۱۳.

۲- نهج البلاغه، فیض الاسلام، نامه ۵۳.

تشویق و افراد متخلف و قانون شکن را تنبیه و توبیخ می‌کرد.

اینک به دو نوع از برخوردهای تشویقی و تنبیهی پیامبر اسلام اشاره می‌کنیم که در قرآن نیز آمده است:

۱- خداوند به پیامبر دستور داد که هرگاه مسلمانی برای پرداخت زکات به نزد تو می‌آید و بنابر وظیفه شرعی، زکات مالش را می‌پردازد، تو بعد از دریافت زکات، او را دعا کن، چون دعای تو موجبات آرامش خاطر و مشوقی برای کار خیر اوست.

﴿خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ، إِنَّ

صَلَوَاتِكَ سَكُنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ﴾^۱

«از اموال ایشان صدقه‌ای بگیر که بدان پاکیزه‌شان کنی و در حق

آنان دعا کن که دعای تو مایه آرامش آنان است و خداوند شنوای

دانا است.»

۲- در سال نهم هجری هنگامی که پیامبر اسلام مسلمانان را در بسیج عمومی برای جنگ با کافران در سرزمین تبوک دعوت کرد، سه نفر از مسلمانان به نام‌های «هلال بن امیه»، «کعب بن مالک» و «مرارة بن ربیع» با عذر تراشی در این جهاد شرکت نکردند، حتی به وعده‌ای که دادند به فاصله چند روز پس از آن که به وضع محصول خود سر و صورتی بدهند به ارتش اسلام در میدان تبوک پیوندند، عمل نکردند.

پیامبر اسلام ناچار بود پس از بازگشت، چنین افرادی را تنبیه کند تا از گسترش این عمل ناپسند در جامعه اسلامی جلوگیری به عمل آورد.

وقتی که پیامبر اسلام با لشکریان خود به مدینه بازگشتند مردم مدینه برای استقبال از لشکریان اسلام به خارج شهر رفتند، آن سه مسلمان متخلف نیز در جمع استقبال کنندگان بودند، به خدمت رسول خدا رسیدند تا عذر خواهی کنند، پیامبر اسلام روی از آنان برتافت و کوچک‌ترین اعتنایی به آنان نکرد. و وقتی به مدینه رسید در آن اجتماع باشکوه و در میان غریو شادی و هلهله مردم، پیامبر لب به سخن گشود و دستور داد احدی حق ندارد با این سه نفر سخن بگوید.^۱

این گفتار و رفتار پیامبر در مورد این به سرعت در میان مسلمانان پخش شد، مردم روابط خود را با آنان قطع کردند، همه حتی زنان و خانواده شان به تبعیت از پیامبر با آنان صحبت نکردند، به هر کجا می‌رفتند و با هر کس که رو به رو می‌شدند، چهره از آنان بر می‌گرداندند تا جایی که به قول قرآن زمین پهناور مدینه بر آنها تنگ شد:

«نیز بر سه تنی که [از پیوستن به مجاهدان تبوک] باز پس مانده شدند، تا آن گاه که عرصه زمین با آن که گسترده است، بر آنان تنگ آمد، و تنگدل شدند و دانستند که پناهی از خداوند جز به او نیست، سپس به آنان توفیق توبه داد تا توبه کنند، که بی گمان خداوند توبه‌پذیر مهربان است.»^۲

برخی از مفسران می‌گویند: این وضع پنجاه روز ادامه داشت، بعضی از

۱- تاریخ طبری، ج ۲، ص ۳۷۴؛ سیره حلبی، ج ۳، ص ۲۶۵؛ بحارالانوار، ج ۲۱، ص ۲۰۴-۲۰۵.

۲- سوره توبه (۹) آیه ۱۱۸.

عوامل مؤثر در خدمت رسانی (هماهنگی گفتار با کردار) (۷) ۱۶۷

این سه نفر به کوه‌ها پناه بردند تا این که از جانب خدا آیه نازل شد و توبه شان قبول شد و مورد عنایت پیامبر و مسلمانان قرار گرفتند.^۱ از این گونه برخوردهای تشویقی و تنبیهی در زندگی پیامبر و پیشوایان معصوم فراوان می‌توان یافت که بحث مستقل و گسترده را طلب می‌کند.

آثار تشویق و تنبیه در خدمت‌گزاران

تشویق، نیکوکار را تقویت می‌کند و دیگران را برای عمل به کارهای نیک راغب می‌گرداند و تنبیه موجب تنبه و ترک عمل زشت از سوی متخلف می‌شود و نیز مایه عبرتی برای دیگران می‌شود، در یک سطح جامع‌تر و کلی‌تر همه کارگزاران و حتی افراد جامعه از تشویق‌ها و توبیخ‌ها و تنبیه‌ها درس خواهند گرفت. کارمند وقتی ببیند که همکارش در اثر انجام اعمال خوب مورد تشویق مسؤؤلان قرار گرفت خود به خود انگیزه خوب شدن و فعال بودن در او ایجاد خواهد شد، و همین طور وقتی فردی مشاهده کند که شخص متخلف مورد توبیخ و مذمت و تنبیه مقام مدیریت قرار می‌گیرد، خود به خود تنبیه و بیدار باشی برای او خواهد بود. علی - علیه السلام - دربارهٔ زیر دستان به مالک اشتر این چنین توصیه فرمودند:

«واصل فی حسن الثناء علیهم و تعدیه مأبلی ذوالبلاء منهم فانّ

۱- تفسیر المیزان، ج ۹، ص ۴۳۱، ذیل آیه ۱۱۸ سوره توبه.

كثرة الذكر لحسن افعالهم تهز الشجاع و تحرض النّاکل ان شاء
الله تعالى»^۱

«با تحسین و حق شناسی، خویشتن را با مأموران درستکار خود
مربط کن، خدمات صادقانه آنان را به زبان بیاور، (و صریحاً قدر
دانی نما)؛ زیرا تحسین و حق شناسی، مردان شجاع را در راه
نیکوکاری تهییج می‌کند و مسامحه کاران را به خواست خدا به
جنبش و حرکت وا می‌دارد.»

تشویق مستقیم از افراد مخلص و وظیفه شناس به طور غیر مستقیم
تنبيه و ملامت است برای افراد خطا کار، به همین سبب در بعضی از
شرایط بهتر است با نیروهای خطا کار و متخلف مبارزه منفی کنیم و به
جای ملامت و سرزنش آنان، نیروهای فعال و خدمت گزار را تشویق کنیم.
بنابراین، تقویت نیکی‌ها و خوبی‌ها و از بین بردن زشتی‌ها و کجی‌ها و
نیز تقویت نیکوکاران و فعالان و تضعیف خطا کاران و بیداری آنان از آثار
تشویق و تنبيه است.

شرایط تشویق

۱- تشویق باید متناسب با کار باشد، از این رو اگر تشویق به صورت قولی
است باید در استخدام کلمات، ترکیب جملات مراقبت شود و نیز اگر به
صورت عملی است، نباید زیاده روی شود، و در هر حال، سلسله مراتب و
کیفیت لحاظ گردد؛

علی - علیه السلام - فرمودند:

«ثناگویی و تمجید بیش از حد شایستگی و لیاقت، تملق و

چاپلوسی است، و کمتر از حد لازم ناشی از عجز یا حسد است.»^۱

۲- به موقع انجام گیرد؛

۳- بیشتر مبتنی بر ارزشهای آفریده شده باشد تا بر اشخاص؛

۴- هماهنگ با معیارهای عقیدتی، اخلاقی و شرایط فرهنگی باشد؛

۵- حالت قدردانی داشته باشد نه رشوه؛

۶- تنها برای خدا باشد؛^۲

۷- تشویق نباید به کیفیتی باشد که مایه غرور و غفلت تشویق شوند،

یا خاموش شدن شعله فعالیتها و نظم و انضباط وی شود، یعنی عامل

رشد باشد نه وسیله انحطاط؛

۸- اساساً تشویقها باید بر جنبه‌های معنوی باشد تا به افراد شخصیت

والا دهد، اما این بدان معنا نیست که از تشویقهای مادی به کلی چشم

پوشیده شود؛

۹- تشویق فرد نباید مفهوم مخالفی برای دیگران داشته موجب تحقیر

و توهین آنان شود، این از کارهای ظریف و دقیقی است که ذوق و سلیقه

مسئولان ضامن اجرای آن است.

۱۰- تشویق نباید پرخرج و دارای هزینه فراوان باشد؛ زیرا محور

شخصیت و افتخار را از مسایل معنوی به مادی می‌کشاند، و عملاً در مورد

۱- نهج البلاغه، حکمت ۳۳۹.

۲- نگرشی بر مدیریت اسلامی، ص ۱۵۶ - ۱۵۷.

افراد کمتری صورت می‌گیرد، در حالی که تشویق باید حتی الامکان گسترده و شامل باشد؛

۱۱- باید تشویق بر اساس ضوابط باشد نه روابط، حاکم بودن روابط به جای ضوابط مایه دلسردی و بدبینی و فقدان نشاط در تشکیلات است؛
۱۲- تشویق‌ها معمولاً یا در حضور جمع صورت می‌گیرد یا نتیجه‌اش به اطلاع عموم می‌رسد، ولی در مواردی باید تشویق به طور خصوصی و محرمانه باشد، و مدیران شایسته با ذکاوت خود این موارد استثنایی را تشخیص می‌دهند؛^۱

۱۳- تشویق عادلانه باشد. علی - علیه السلام - در این باره فرمودند:

«هرگاه شخصی رنجی را بر خویش هموار ساخت، به مقدار زحمتش از وی قدر دانی کن. هرگز زحمت و رنج شخصی را به دیگری نسبت نداده، کمتر از مقدار لازم و شایسته او را تحسین ننما. (سنگ کم در ترازوی تشویق نگذار) و کار و زحمت کوچک فردی سرشناس و شرافتمند سبب ستودن بیش از حد لازم نگردد و نیز عمل شگفت فرد گمنام و بی نام و نشان سبب کوچک شماری کار او و عدم تحسین وی نگردد.»^۲

شرایط تنبیه

۱- به منظور آگاهی دادن باشد نه انتقام‌گیری؛

۲- متناسب با تخلف باشد؛

۱- مدیریت و فرماندهی در اسلام، ص ۱۳۶ - ۱۳۸.

۲- نهج البلاغه، نامه ۵۳.

۳- اصلاح کننده باشد نه مخرب؛

۴- به موقع باشد؛

۵- به گونه‌ای باشد که شخص، استحقاق تنبیه را نسبت به خویش متوجه شود نه به گونه‌ای که خیال کند به وی ظلم می‌شود؛

۶- دارای مراتب باشد (تذکر، اخطار، احضار، تعلیق، اخراج، ...)

۷- وسیله‌ای برای طرد یا حذف دیگران نباشد؛

۸- با توجه به جمیع معیارهای اعتقادی، اخلاقی و لحاظ مقتضیات

جامعه صورت پذیرد؛^۱

۹- همراه با قاطعیت باشد، آن گونه که امام علی - علیه السلام -

فرمودند:

«ای مالک! خود را از یاران (خیانتکار) دور بدار و اگر یکی از

ایشان خیانتی کرد و خبرهای بازرسانت نسبت به خیانت وی

گردد آمد، به گواهی همان خبرها اکتفا کن و باید او را کیفر بدنی

بدهی و بدان کردارش مؤاخذه کنی و بی مقدار و خوارش گردانی،

و داغ خیانت بر او زنی، و ننگ تهمت و بدنامی را (چون طوق) به

گردنش نهی (تا نادرستان را عبرت و پند باشد).»^۲

۱۰- با صلاح‌دید مدیر، تنبیه در حضور دیگران نباشد، چه در این

صورت، تنها موجب احساس خجالت و خفت و خواری می‌شود و نه

موجب اصلاح؛

۱- نگرشی بر مدیریت اسلامی، ص ۱۵۶ - ۱۵۷.

۲- نهج البلاغه، نامه ۵۳.

۱۱- تنبیه نه در باره شخص خود، بلکه در ارتباط با خطای شخص صورت پذیرد. علی - علیه السلام - فرمودند:

«اضرب خادمک اذا عصی الله و اعف عنه اذا عصاک»^۱

«اگر زیر دستت از خدا نافرمانی کند تنبیهش نما، ولی اگر از تو،

وی را ببخشای!»

خلاصه

یکی از عوامل مؤثر در خدمت رسانی، همراهی، همگامی و حتی پیشگامی مسؤولان در عرصه خدمت رسانی است. زمانی فرا خوانی به نهضت خدمت رسانی مؤثر واقع می شود که متصدیان کردارشان با گفتارشان همخوانی داشته باشد. مسؤولانی که می گویند و خود عمل نمی کنند هرگز مردم به آنان اعتماد نکرده و حاضر به همکاری با آنان نخواهند بود. خداوند متعال کسانی را که می گویند، ولی عمل نمی کنند، مورد سرزنش قرار داده است.

یکی از عوامل مؤثر در خدمت رسانی، استفاده از دو اصل تشویق و تنبیه است.

قرآن پیامبران را مبشر و منذر معرفی می کند. سیره پیامبر اسلام - صلی الله علیه و آله و سلم - آن بود که اصحابی را که در امور خیر و نیکی پیشگام بودند، تشویق می کرد و افرادی را که در انجام وظایف کوتاهی می کردند، تنبیه می کرد.

۱- غرر الحکم، (شرح فارسی مجموعه ۷ جلدی)، ج ۲، ص ۱۹۴.

عوامل مؤثر در خدمت رسانی (هماهنگی گفتار با کردار) (۷) ۱۷۳

در تشویق و تنبیه باید شرایطی را رعایت کرد. مهم‌ترین شرایط تشویق عبارت است از: تناسب با عمل، به موقع بودن، مبتنی بر ارزش‌ها، بر اساس ضوابط، عادلانه و ... باشد. تنبیه‌ها نیز به منظور آگاهی دادن، متناسب با تخلف، اصلاح‌کننده، به موقع و ... باشد.

پرسش

- ۱- آیه‌ای که بر همراهی و همگامی مسئولان در گفتار و کردار دلالت دارد را بنویسید و توضیح دهید.
- ۲- اصل تشویق و تنبیه را نوشته و تأثیر آن دو در بهبود خدمت رسانی را بیان کنید.
- ۳- شرایطی را که در تشویق و تنبیه باید رعایت کرد، بنویسید.

درس پانزدهم

گستره میدان خدمت رسانی

خدمت رسانی میدان بسیار گسترده‌ای دارد، خدمت خالصانه و بی منت که مردم و جامعه از آن سود ببرند در هر یک از عرصه‌های فرهنگی، اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و... که باشد، مصداق عمل صالح و برّ است. پیامبر گرامی اسلام - صلی الله علیه و آله - فرمودند:

«دو خصلت است که چیزی بالاتر از آن دو نیست: یکی ایمان به خدا، دیگری سود رساندن و خدمت به بندگان خدا.»^۱

امام علی - علیه السلام - خدمت رسانی را عنایت خدا به بندگان معرفی کرده و فرموده است:

«خداوند، برخی از آفریده‌های خود را برای بندگان خلق کرده است. آنان را مورد توجه مردم و شایسته نیکوکاری قرار داده و

۱- بحار الانوار، ج ۶، ص ۵۸۸.

مردم در نیازمندی‌هایشان به آنان روی می‌آورند، آنان در روز قیامت، ایمن و آسوده‌اند.»^۱

گستره خدمت رسانی به قدری است که حتی شامل نیت خدمت و کار نیک نیز می‌شود. در فرهنگ اسلامی برای نیت خدمت و کار نیک نیز ثواب مشخص شده است.

خداوند، حتی به نیت هم پاداش می‌دهد. از این رو، پیوسته باید در اندیشه خیر رسانی به دیگران بود، که خود این اجر دارد و اگر توفیق جامه پوشانیدن بر اندام این نیت فراهم شد، چه بهتر.

در حدیثی از حضرت رضا - علیه السلام - روایت شده است:

«روز قیامت، مؤمن را در پیشگاه خدا نگه می‌دارند تا از او حساب بکشند، عهده دار حسابرسی خداست. پرونده عملش را بر او عرضه می‌کنند. با اولین نگاهی که به گناهانش می‌افکند، رنگش از چهره می‌پرد و به لرزه می‌افتد، آن گاه حسناش را می‌بیند و شادمان می‌شود و چشمش روشن می‌گردد. وقتی به پاداش‌های الهی چشم می‌دوزد، خوشحال‌تر می‌شود. آن گاه خداوند به فرشتگان دستور می‌دهد: پرونده‌هایی را بیاورید که مربوط به کارهایی است که انجام نداده‌اند. آن‌ها را می‌خوانند. می‌گویند: خدایا! به عزت سوگند، خودت می‌دانی که هیچ یک از این کارهای خیر را انجام نداده‌ایم. خداوند می‌فرماید: درست است و راست می‌گویید، ولی نیت انجام آن‌ها را داشتید، ما هم در پرونده اعمالتان نوشتیم. آن گاه بر همان نیت‌ها هم پاداششان

می‌دهند.^۱

چه چیزی از این بهتر که انسان، در نیت و در دل، در اندیشه خدمت رسانی و گره‌گشایی باشد، تا از پاداش همین نیت هم بی بهره نماند. پس، دامنه «صالحات و خیرات» بسی گسترده است. از خدمت به ظاهر ناچیز و کوچک هم نباید چشم پوشید، که همان نزد خداوند متعال، عظیم است.

حضرت رسول - صلی الله علیه و آله - فرمودند:

«من اماط اذى عن طريق المسلمين كتب له حسنة و من تقبلت له

حسنة دخل الجنة.»^۲

«هر کس چیزی را که مایه رنج و آزار مسلمانان است، از سر راهشان بر دارد، برای او یک "حسنة" نوشته می‌شود و هر کس یک کار نیک از او قبول شود، به بهشت می‌رود.»

این حدیث نیز، به گونه دیگری گستره خدمت رسانی و صدقات و خیرات را نشان می‌دهد. از این رو، برای هر کس امکان خوشه چینی از خرمن نیکی‌ها وجود دارد، حتی با برداشتن سنگی از سر راه، یا خاری از مسیر روندگان، یا غمی از دلی اندوهگین، یا باری از دوش مستمند و ناتوان.^۳

با این حال، خدمت رسانی و فعالیت و تلاش در بعضی از عرصه‌ها مورد

۱- بحار الانوار، ج ۴، ص ۲۸۹.

۲- کنز العمال، ج ۶، ص ۴۳۰.

۳- فرهنگ جهاد، شماره ۳۱، با تلخیص و تصرف.

عنایت ویژه خداوند متعال و معصومان - علیهم السلام - است و سفارش ویژه و تأکید فراوانی شده است که برای رعایت اختصار به دو مورد اشاره‌ای می‌کنیم.

یک: خدمت در عرصه فرهنگی و هدایت‌گری

خداوند متعال در قرآن مجید هدایت انسان را به مثابه احیای همه انسان‌ها شمرده و فرموده است:

﴿وَمِنْ آيَاتِنَا أَنْحْيَا النَّاسَ جَمِيعًا﴾^۱

«هر کس انسانی را زنده کند، گویا همه انسان‌ها را زنده کرده است.»

از امام صادق - علیه السلام - درباره تفسیر آیه بالا سؤال شد، حضرت فرمودند:

«کسی که انسان گمراهی را هدایت کند، گویا او را زنده کرده و هر کس انسانی را گمراه کند، گویا او را کشته است.»^۲

رسول گرامی اسلام به هنگام فرستادن امام علی - علیه السلام - به یمن فرمود:

«یا علی! با هیچ کس جنگ نکن، مگر پس از آن که او را به حق دعوت کنی، سوگند به خدا، اگر با دست تو یک انسان را هدایت کند، بهتر است تو از آنچه خورشید بر او می‌تابد.»^۳

۱- سوره مائده (۶) آیه ۳۲.

۲- الاصول من الکافی، ج ۲، ص ۲۱۰.

۳- الفروع من الکافی، ج ۵، ص ۲۸.

امام علی - علیه السلام - در پاسخ عده‌ای که نسبت به تأخیر انداختن جنگ با شامیان اعتراض داشته، فرمود:

«اما در پاسخ دیگر سخنتان که می‌گویید من در مورد مردم شام و گمراهیشان در تردیدم، به خدا سوگند اگر هر روز - به بهانه‌ای - جنگ را به تأخیر می‌اندازم، آزمندانه امیدوارم که شاید گروهیشان فراخود آیند و به سوی من روی نهند و به یاری من هدایت شوند و در روشنای حق، از ظلمت برهند، که این برای من بسی خوشایندتر از آن است که آنان را در حال گمراهی، راهی دیار مرگ کنم، هر چند که به هر روی خود، بار گناهان خویش را بر دوش می‌کشند. اما این که می‌گویید: "چرا در حکمیت میان خود و آنان مهلتی تعیین کرده‌ای؟" باید بدانید که تنها فلسفه‌اش این بود که نادان را فرصت پرس و جو باشد و آگاه، بیش از پیش، ثبات یابد، که ضمن متارکه جنگ چه بسا که خداوند جریان کار امت را سامان بخشد و مردم چنان تحت فشار قرار نگیرند و جو چنان گلوشان را بفشرد، که در جست و جوی حق ناگزیر از شتاب شوند و با اولین جلوه‌های فریب، تسلیم گمراهی گردند.»

پیامبر گرامی اسلام - صلی الله علیه و آله و سلم - فرمودند:

«من أَعَانَ ضَعِيفاً فِي فَهْمِهِ وَ مَعْرِفَتِهِ، فَلَقَّنَهُ حِجَّتَهُ عَلَى خَصْمِ الدِّينِ طَلَابِ الْبَاطِلِ أَعَانَهُ اللَّهُ عِنْدَ سَكْرَاتِ الْمَوْتِ عَلَى شَهَادَةِ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ... حَتَّى يَكُونَ خُرُوجُهُ مِنَ النِّيَا وَ رَجُوعُهُ إِلَى اللَّهِ عَزَّوَجَلَّ عَلَى أَفْضَلِ أَعْمَالِهِ وَ أَجَلِ أَحْوَالِهِ، فَيَحْيِي عِنْدَ ذَلِكَ بَرُوحَ وَ رِيحَانَ وَ يَبْشُرُ بِأَنَّ رَبَّهُ عَنْهُ رَاضٍ وَ عَلَيْهِ غَيْرِ

غضبان.^۱

«کسی که انسانی صاحب حقّی که کند فهم و کم دان است را در اقامهٔ برهان در برابر دشمن دین و طالبان باطل یاری دهد، خداوند هنگام جان سپردن، در گرفتن شهادتین یاری اش می دهد، تا بدین گونه در بهترین حال و در حال بهترین عمل از دنیا به سوی خدا باز گردد. در این هنگام با روح و ریحان به او تهنیت می گویند و بشارت می دهند که خدایش از او خشنود است و بر او خشمگین نیست.»

دو: خدمت برای عمران و آبادانی

خداوند متعال یکی دیگر از عرصه های خدمت رسانی که مورد توجه ویژه خداوند متعال و معصومان - علیهم السلام - است، عرصه عمران و آبادانی است می فرماید:

﴿هوانشأکم من الارض واستعمرکم فیها...﴾^۲

در تفسیر قول خداوند ﴿استعمرکم﴾ چندین نظر نقل شده است. در تفسیر قرطبی آمده است: ﴿واستعمرکم فیها﴾ یعنی خداوند شما را آباد کننده و ساکن روی زمین قرار داد ... زید بن اسلم می گوید: یعنی شما را به آبادانی آن چه که بدان نیاز دارید از قبیل: ساخت مسکن و کاشت درخت دستور داده است و گفته شده که معنی عبارت این است که خداوند آبادانی زمین از قبیل کشت، درخت کاری، حفر نهر و غیر آن را به انسان الهام کرده

۱- بحار الانوار، ج ۷۵، ص ۲۱.

۲- سوره هود (۱۱) آیه ۶۱.

است ... ابن عربی می‌گوید: بعضی از دانشوران شافعی مذهب گفته‌اند: استعمار، درخواست آبادانی است و درخواست مطلق از طرف خدا، بر وجوب آن کار دلالت می‌کند.

شیخ طوسی در توضیح این آیه نوشته است: «واستعمرکم فیها» یعنی شما را بر آباد سازی زمین توانمند قرار داده و امکان آبادانی و نیاز به سکونت در آن را برای شما ممکن ساخته است... این آیه بر نادرستی باور کسانی که کسب را حرام می‌شمارند، دلالت می‌کند؛ چرا که خداوند توانمند سازی انسان بر آبادانی زمین را موجب امتنان خویش بر آنان قرار داده است، و اگر کسب و کار حرام بود، برای این امتنان توجیهی در کار نبود.

از دیدگاه امام علی - علیه السلام - یکی از فلسفه‌های وجودی انسان بر روی کره خاکی و وظیفه اصلی و عمده وی در این دنیا، آباد سازی زمین است.

تخریب و از بین بردن سرسبزی و طراوت زمین و تبدیل آن به مخروبه غیر قابل سکونت، حرکتی خلاف جهت فلسفه وجودی انسان بر روی کره خاکی است.

امام علی - علیه السلام - در خطبه‌ای که موضوع آن بحث خدا شناسی است، فرمودند:

«... فاهبطه بعد التوبة لیعمّر ارضه بنسله»^۱

«خداوند در پی توبه آدم - علیه السلام - او را فرود آورد تا زمین

را با نسل خود آباد سازد.»

اگر این بخش از کلام آن حضرت را با بخش دیگری از کلام وی در باره آباد سازی آسمان در نظر آوریم، به خوبی به وظیفه سنگین و با اهمیت انسان بر روی زمین پی خواهیم برد.

امام علی - علیه السلام - درباره آباد سازی آسمان و وظیفه فرشتگان فرمودند:

«ثم خلق سبحانه لاسكان سماواته و عمارة الصفيح الاعلى من

ملكوته خلقاً بديعاً من ملائكة و ملائيم فروج فجاجها و حشابههم

فتوق اجوائها.»

«آن گاه پروردگار سبحان برای سکونت در آسمان ها و آبادانی

برترین سطوح ملکوتش، از فرشتگان، آفریدگانی نو بیافرید:

فرودین جایگاه های آسمان را با آنان پر کرد و پارگی های جو را

ترمیم کرد.»

بنابراین، آبادانی و ترمیم خرابی ها و پارگی های جو بر عهده فرشتگان

آسمان گذاشته شده و تعمیر و آبادانی زمین بر عهده فرزندان آدم نهاده شده است.

امام علی - علیه السلام - در نامه اش به مالک اشتر نوشته است:

«این فرمان بنده خدا، امیرمؤمنان به مالک بن حارث اشتر است،

به هنگامی که وی را فرماندار مصر قرار داد و بر او عهد کرد بر

گردآوری خراج آن، مبارزه با دشمنان آن، اصلاح مردم آن و

آبادانی شهرهایش.»

در این دستور چهار وظیفه بر عهده مالک گذاشته شده که دو وظیفه نخست از وظایف مقدماتی برای دست یابی به دو وظیفه دیگر است. گردآوری خراج و مبارزه با دشمن در واقع، برای ایجاد زمینه تحقق اصلاح مردم و آبادانی شهرهاست. گردآوری خراج برای تأمین بودجه لازم برای آبادسازی شهرها و اصلاح مفاسدی چون فقر و نداری از زندگی مردم و یا تأمین امکانات رشد فکری، فرهنگی و اخلاقی آنان است و جهاد با دشمن برای ایجاد امنیت و ثبات است تا در سایه آن شهرها آباد و مفاسد از زندگی مردم دور شود.

تحقق چنین وظیفه‌ای بر دو پایه قرار دارد: نخست آن که حاکمان همواره بر این وظیفه توجه داشته باشند و بر آن پای بفشارند و هیچ گاه و در هیچ شرایطی آن را از نظر دور ندارند، و دو دیگر آن که مردم در انجام و تحقق آن یار و همدوش حاکمان باشند.

امام علی - علیه السلام - در نامه مزبور تأکید می‌کند که حاکم باید توجه عمده بر آبادانی حوزه مأموریت خود کند و در برابر مالیاتی که از مردم می‌گیرد، محیط زندگی آنان را آباد سازد. کلام امام علی - علیه السلام - به این شرح است:

«در کار خراج چنان بنگر که صلاح خراج دهندگان در آن است؛ زیرا صلاح خراج و خراج دهندگان به صلاح دیگران است، و کار دیگران سامان نگیرد تا کار خراج دهندگان سامان نپذیرد، که مردمان همگان، هزینه خوار خراج‌اند و خراج دهندگان؛ و باید نگرستن آن به آبادانی زمین بیشتر از ستدن خراج بود، که

ستدن خراج جز با آبادانی میسر نشود؛ و آن که خراج خواهد و به آبادانی نپردازد، شهرها را ویران کند و بندگان را هلاک سازد و کارش جز اندکی راست نیاید.^۱

خلاصه

خدمت رسانی میدان گسترده‌ای دارد و در هر عرصه‌ای که باشد، پاداش بسیار زیادی دارد.

گسترده‌ی خدمت رسانی به قدری است که شامل نیت عمل نیز می‌شود به این معنی که کسی نیت کار خیر و خدمت را داشته باشد، به او پاداش داده می‌شود ولو در خارج موفق به تحقق آن عمل نباشد.

خدمت رسانی در بعضی از عرصه‌ها مورد عنایت ویژه خداوند متعال است، یکی از آن عرصه‌ها، عرصه فرهنگی و هدایت‌گری است. خداوند متعال هدایت یک انسان را معادل زنده کردن همه انسان‌ها معرفی کرده است. پیامبر گرامی اسلام ارزش هدایت انسان را بهتر از آنچه خورشید بر او می‌تابد، معرفی کرده است. یکی دیگر از عرصه‌هایی که مورد توجه ویژه خداوند متعال است، عرصه عمران و آبادانی است. خداوند متعال توانایی انسان به عمران و آبادانی را یکی از نعمت‌های ویژه‌ای خود به انسان برشمرده و امام علی - علیه السلام - هدف از آمدن آدم به زمین را عمران و

۱- نهج البلاغه، نامه ۵۳. برای آگاهی بیشتر نسبت به سفارش‌های مولی علی - علیه السلام - درباره عمران و آبادانی ر.ک: به مقالة «عمران و آبادانی از دیدگاه امام علی - علیه السلام -» محمد علی سلطانی، فرهنگ جهاد، شماره ۲۲ و ۲۱، ص ۲۸۲.

آبادانی زمین بر شمرده و این مهم را به عنوان وظیفه اصلی حکومت بر شمرده است.

پرسش

- ۱- گستره میدان خدمت و ارزش آن را با دلیل ذکر کنید.
- ۲- ارزش و اهمیت خدمت در عرصه فرهنگی و هدایت گری را توضیح دهید.
- ۳- اهمیت ویژه خدمت در عرصه عمران و آبادانی را با ذکر آیه و روایت توضیح دهید.

درس شانزدهم

آفات خدمت رسانی (۱)

از مباحث گذشته معلوم شد که خدمت رسانی در فرهنگ قرآن از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و با عنوان‌هایی که بار ارزشی بسیار بالایی دارند، یاد شده است.

در این درس با الهام از آیات قرآن مجید دربارهٔ آفت‌هایی که ارزش خدمات را نابود ساخته و انسان را از برکات خدمات ارزشمندش محروم می‌سازد، بحث خواهیم کرد.

از نگاه قرآن چند آفت خطرناک در کمین خدمت رسانی است و خدمات را از بار ارزشی تهی می‌سازد ما در این جا به ذکر دو آفت اکتفا می‌کنیم آن دو آفت خطرناک عبارت‌اند از:

الف: مت و آزار؛

ب: ریا و خودنمایی.

الف: آفت منت و آزار

خداوند متعال فرموده است:

﴿الَّذِينَ يَنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ ثُمَّ لَا يُتَّبَعُونَ مَا أَنْفَقُوا مَنًّا
وَلَا أَذَى لَهُمْ أَجْرُهُمْ عِنْدَ رَبِّهِمْ وَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ.
قَوْلَ مَعْرُوفٍ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِنْ صَدَقَةٍ يَتْبَعُهَا أَذَى وَاللَّهُ غَنِيٌّ
حَلِيمٌ﴾^۱

«کسانی که اموالشان را در راه خدا می‌بخشند و به دنبال بخشش
خود منت و آزاری در میان نمی‌آورند، پاداششان نزد
پروردگارشان [محفوظ] است، نه بیمی بر آنهاست و نه اندوهگین
می‌شوند. زبان خوش و پرده پوشی بهتر است از صدقه‌ای که
آزاری در پی داشته باشد، و خداوند بی‌نیاز بردبار است.»

پیام‌های آیه

یک: ارزش خدمت بی منت

از این آیات به خوبی استفاده می‌شود که خدمت به دیگران در صورتی در
پیشگاه پروردگار مورد قبول واقع می‌شود که به دنبال آن منت و چیزی که
موجب آزار و رنجش نیازمندان است، نباشد. بنابراین، کسانی که در راه
خداوند جل جلاله خدمت می‌کنند ولی به دنبال آن منت می‌گذارند و یا با
رفتار و کردارشان آزار می‌رسانند، اجر و پاداش خود را از دست می‌دهند.
مضمون آیه بالا در روایات معصومان - علیهم السلام - نیز نقل شده است.

پیامبر گرامی اسلام فرموده است:

«کسی که به مؤمنی خدمتی کند، آن گاه او را با سخن آزار دهد و یا منتی بر او گذارد، به یقین ارزش عمل و انفاق خود را باطل کرده است.»^۱

دو: حفظ حرمت و شخصیت انسان‌ها

از آیه استفاده می‌شود که قرآن سرمایه زندگی انسان را به سرمایه‌های مادی منحصر نمی‌داند بلکه سرمایه‌های روانی و اجتماعی جایگاه ویژه‌ای در فرهنگ قرآنی دارد.

کسی که چیزی به دیگری می‌دهد و منتی بر او می‌گذارد و یا با آزار و اذیت خود او را شکسته دل می‌سازد، در حقیقت، چیزی به او نداده است؛ زیرا اگر سرمایه‌ای به او داده سرمایه‌ای هم از او گرفته است و چه بسا آن تحقیرها و شکست‌های روحی به مراتب بیش از مالی باشد که به او بخشیده است.

بنابراین، اگر چنین اشخاصی اجر و پاداش نداشته باشند کاملاً طبیعی و عادلانه خواهد بود بلکه می‌توان گفت چنین افرادی در بسیاری از موارد بدهکارند نه طلبکار؛ زیرا آبروی انسان به مراتب برتر و بالاتر از ثروت و مال است.

سه: برتری گفتار پسندیده از خدمت همراه با منت

آیه بالا منطق اسلام را در مورد ارزشهای اجتماعی اشخاص، و حیثیت

مردم روشن می‌سازد و عمل آنها را که در حفظ این سرمایه‌های انسانی می‌کوشند و ارباب حاجت را با گفتار نیکو و احیاناً راهنمایی‌های لازم بهره‌مند کرده، و هرگز اسرار آنان را فاش نمی‌سازند، از بخشش افراد خود خواه و کوتاه نظری که در برابر کمک مختصری هزار گونه زخم زبان به افراد آبرومند می‌زنند و شخصیت آنان را در هم می‌شکنند، برتر و اولتر می‌شمرد. در حقیقت، این گونه اشخاص بیش از اندازه که نفع می‌رساند ضرر می‌زنند و اگر سرمایه‌ای می‌دهند، سرمایه‌هایی را نیز به باد می‌دهند. خداوند متعال در چند آیه دیگر به گفتار نیک سفارش اکید کرده است:

﴿قُولُوا لِلنَّاسِ حَسَنًا﴾^۱

«با مردم با زبان خوش سخن بگویید.»

از امام باقر - علیه السلام - در تفسیر آیه بالا چنین نقل شده است:

«قُولُوا لِلنَّاسِ أَحْسَنَ مَا تَحِبُّونَ أَنْ يُقَالَ لَكُمْ: فَإِنَّ اللَّهَ عَزَّوَجَلَّ

يُبْغِضُ السَّبَّابَ اللَّعَانَ الطَّعْنَ عَلَى الْمُؤْمِنِينَ، الْفَاحِشَ الْمَفْحُشَ

السَّائِلَ، وَ يُحِبُّ الْحَيَّ الْحَلِيمَ الْعَفِيفَ الْمُتَعَفِّفَ.»^۲

«بهترین سخنی که دوست دارید درباره شما گفته شود، به مردم

بگویید. همانا خداوند عزوجل انسان‌هایی را که دشنام و لعن و

طعن بر مؤمنان گویند، دشمن دارد و انسان‌های زنده، بردبار، پاک

و پاکیزه را دوست دارد.»

ظاهر آیه دلالت دارد که مسلمانان باید با همه انسان‌ها اعم از کافر و مسلمان با عفت کلام و به نیکی، سخن بگویند. بعضی گفته‌اند آیاتی که بر

۱- سورة بقره (۲) آیه ۸۳.

۲- المیزان، ج ۱، ص ۲۲۰.

واجب بودن ناسزا بر کافران و جنگ با آنان دلالت می‌کنند، این آیه را نسخ کرده یا تخصیص زده است.^۱

فخر رازی پس از آن که سخنان امام باقر - علیه السلام - را نقل کرده است ظاهر آیه را بر عموم‌اش باقی دانسته و هیچ نیازی به تخصیص نمی‌بیند؛ وی گفته است:

«اقوی، عام بودن آیه است و دلیل‌اش این است که خداوند به موسی و هارون دستور می‌دهد که با فرعون با ملایمت سخن بگویند، و پیامبر اسلام - صلی الله علیه و آله و سلم - نیز مأمور می‌شود که با مشرکان با مدارا سخن گوید؛ هم چنین قرآن دستور می‌دهد که مسلمانان با حکمت و موعظه حسنه مردم را به اسلام دعوت کنند. خداوند متعال نیز فرمودند: "به مشرکان دشنام مدهید؛ زیرا از روی دشمنی و نادانی به خدا دشنام خواهند داد. از کنار کارهای بیهوده، با بزرگواری بگذرید. از نادانان روی بگردانید."»

امام صادق - علیه السلام - در تفسیر این آیه فرمودند:

«فی قوله تعالی: ﴿قُولُوا لِلنَّاسِ حَسَنًا﴾ أی للناس کلهم، مؤمنهم و مخالفهم؛ اما المؤمنون فیبسط لهم وجهه، واما المخالفون فیکتمهم بالمدارة لاجتذابهم إلی الإیمان؛ فإِنَّه بأیسر من ذلک یکف شرورهم عن نفسه و عن إخوانه المؤمنین».^۲

«منظور از سخن خداوند متعال "با مردم نیکو سخن گوید" همه مردم اند چه مؤمن و چه مخالف. با مؤمنان با چهره گشاده و با

۱- تفسیر الکبیر، ج ۳، ص ۱۶۸.

۲- تفسیر الامام العسکری - علیه السلام -، ص ۵۴۰.

مخالفان با مدار سخن گویند تا آنان را به ایمان جذب کنید.
کمترین تأثیر مدارا آن است که شر آنان را از خود و برادران دینی
بر طرف می‌کند.»

هم چنین فخر رازی درباره این آیه نوشته است:

«انسان باید در هر گفت و شنودی، نیکو سخن گفتن و عفت کلام
را رعایت کند؛ زیرا گفت و گوی انسان‌ها یا در امور دینی است یا
در دنیایی، و در امور دینی یا دعوت به ایمان است یا به طاعت، و
دعوت به ایمان باید با کلام نیکو باشد. چنان که خداوند به موسی
و هارون فرمود: "با فرعون به نرمی سخن گویند، شاید متذکر
شود و یا از خدا بترسد." خداوند به آن دو بزرگوار دستور می‌دهد
که با فرعون به نرمی سخن گویند، با این که فرعون در نهایت کفر و
گردن کشی نسبت به خدا بود ... و دعوت فاسقان به اطاعت الهی
نیز باید با سخن نیکو باشد. خداوند متعال فرمودند: "با حکمت و
موعظه مردم را به راه خدا دعوت کن." و یا گفت و گو در مورد امور
دنیایی است؛ روشن است که در این امور هم تا آن جا که امکان
دارد انسان با نرم‌گویی به مقصد برسد نباید راه دیگری را برود.
بدین سان ثابت شد که در این آیه تمام آداب دین و دنیا جمع
است.»^۱

خداوند متعال در آیه دیگری فرموده است:

﴿قُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ﴾^۲

«ای پیامبر! به بندگانم بگو: در هنگام سخن گفتن، سخن بهتر

۱- تفسیر الکبیر، ج ۳، ص ۱۶۹.

۲- سورة اسراء (۱۷) آیه ۵۳.

آورند.»

مرحوم طبرسی در تفسیر آیه نوشته است:

«خداوند سبحان به بندگان اش فرمان داده است که از بهترین سخنان و افعال پیروی کنند ... و گفته شده منظور از بهترین گفتار، گفتن شهادتین است؛ و گفته شده منظور این است که هنگام سخن گفتن با یک دیگر از بهترین کلمات استفاده کنید، مانند گفتن خدا تو را بیامرزد و ...»^۱

علامه طباطبایی - رحمة الله علیه - نوشته است:

«گفتار احسن گفتاری است که مشتمل بر ادب زیبا و عاری از هر خشنونت، دشنام و بدعاقبتی باشد.»^۲

رسول گرامی اسلام - صلی الله علیه و آله و سلم - فرمودند:

«من أكرم أخاه المسلم بلکمة یلطفه بها و فرّج عنه کربته، لم یزل فی ضلّ الله الممدودة علیه الرحمة ماکان فی ذلک»^۳
هر که برادر مسلمانش را با سخن محبت آمیز احترام کند، و گرفتاریش را بر طرف سازد، تا زمانی که در این کار نیک باشد، زیر سایه رحمت بی انتهای خدا قرار دارد.»

امام صادق - علیه السلام - فرمودند:

«من قال لإخیه المؤمن مرحباً کتب الله له مرحباً إلى یوم القيامة»^۴

۱- مجمع البیان، ج ۳، ص ۴۲۱.

۲- المیزان، ج ۱۳، ص ۱۱۷.

۳- الاصول من لاکافی، ج ۱۳، ص ۱۱۷.

۴- الاصول من الکافی، ج ۲، ص ۲۰۶، ح ۲.

«کسی که به برادر مؤمن خود آفرین گوید، خداوند متعال تا روز

قیامت برای او آفرین می‌نویسد.»

از نگاه اسلام به همان اندازه که نرم‌گویی و سخن‌نیکوگفتن پسندیده است، شنیدن درد دل مردم و خوب‌گرش دادن نیز مورد سفارش است. گوش دادن به سخنان مراجعه‌کنندگان موجب می‌شود که مشکل او را بهتر درک کنی؛ افزون بر این که این کار نوعی تسکین برای اوست.

امام علی - علیه السلام - فرمودند:

«عَوْدُ اذْنِكَ حَسَنُ الْاِسْتِمَاعِ.»

«گوش خود را به خوب گوش دادن عادت بده.»

چهار: برتری مدارا با ارباب رجوع از خدمت با منت

مطلب بالا از واژه «مغفرة» در آیه شریفه استفاده می‌شود؛ زیرا «مغفرة» به معنی «عفو و گذشت» در برابر خشونت ارباب حاجت است.

آنها که بر اثر هجوم گرفتاری‌ها پیمانه صبرشان لبریز شده و گاهی بدون هیچ‌گونه تمایل درونی سخنان خشونت‌آمیزی بر زبان جاری می‌سازند. این افراد در واقع از اجتماع ظالمی که حق آنها را نداده به این وسیله می‌خواهند انتقام بگیرند و کمترین جبرانی که اجتماع و افراد متمکن در برابر محرومیت آنان می‌توانند بکنند، همین است که سخنان آنان را که جرقه‌های آتش درون آنان است با تحمل بشنوند و با ملایمت خاموش سازند.

بدیهی است که تحمل خشونت آنان و گذشت از برخوردهای زننده

آنان از عقده‌هایشان می‌کاهد. از این رو، اهمیت این دستور اسلامی روشن تر می‌شود.

بعضی کلمه «مغفرة» را در اینجا به معنی ریشه اصلی آن که پوشانیدن و مستور ساختن است، گرفته‌اند و این کلمه را اشاره به پرده پوشی به اسرار حاجتمندان آبرومند دانسته‌اند.

این تفسیر با آنچه در بالا گفتیم منافاتی ندارد؛ زیرا اگر مغفرت به معنی وسیع تفسیر شود هم «عفو و گذشت» را در بر خواهد گرفت و هم «پوشانیدن و مستور داشتن» اسرار نیازمندان را.

در تفسیر مجمع البیان حدیثی از پیامبر اکرم -صلی الله علیه و آله -نقل شده که گوشه‌ای از آداب خدمت رسانی را روشن ساخته است:

«هنگامی که حاجتمندی از شما چیزی بخواهد، گفتار او را قطع نکنید تا تمام مقصود خویش را شرح دهد، سپس با وقار و ادب و ملایمت به او پاسخ بگویید، یا چیزی که در قدرت دارید در اختیارش بگذارید و یا به طور شایسته‌ای او را باز گردانید؛ زیرا ممکن است پرسش کننده فرشته‌ای باشد که مأمور آزمایش شما باشد تا ببیند در برابر نعمت‌هایی که خداوند به شما ارزانی داشته چگونه عمل می‌کنید.»^۱

خلاصه

یکی از اموری که ارزش خدمات را از بین برده و انسان را از برکات خدماتش محروم می‌سازد، منت و آزار است. در این بخش به بررسی این موضوع پرداخته می‌شود. از آیه ۲۶۲ و ۲۶۳ سوره بقره چند پیام مهم درباره خدمت رسانی استفاده می‌شود:

- ۱- خدمت در صورتی مورد قبول خداوند متعال است که بی منت و بدون آزار باشد؛
- ۲- به هنگام خدمت به دیگران حرمت و شخصیت آنان باید حفظ شود؛ زیرا در صورتی که خدمت همراه با منت باشد در حقیقت، اگر سرمایه‌ای به او داده سرمایه‌ای هم از او گرفته است؛
- ۳- گفتار پسندیده و نیک از خدمت با منت ارزشمندتر است؛
- ۴- مدارا با ارباب رجوع از خدمت همراه با منت ارزشمندتر است.

پرسش

- ۱- درباره خدمت بی منت آیه‌ای را نقل کرده توضیح دهید.
- ۲- چرا خدمت همراه با منت فاقد ارزش است؟ توضیح دهید.
- ۳- به چه دلیل گفتار نیک از خدمت و انفاق با منت بهتر است؟
- ۴- به چه دلیل مدارا با ارباب رجوع از خدمت و انفاق با منت بهتر است.

درس هفدهم

آفات خدمت رسانی (۲)

ب: ریا و خود نمایی

یکی دیگر از آفات خدمت رسانی ریا و خود نمایی است. در فرهنگ قرآنی ریا در کارهایی که باید با انگیزه الهی انجام گیرد، نشانه بی ایمانی به خدا و روز قیامت معرفی شده است.

خداوند متعال در سوره بقره در سه آیه پیاپی حقایق بسیار جالب و ارزشمندی را درباره خطرات و آفات ریا، منت و آزار بیان داشته است. در این آیات، عمل انفاق (خدمت رسانی مالی) را که در ظاهر عملی انسانی و ارزشمند است کالبد شکافی کرده است و انفاق کنندگان را با توجه به انگیزه‌ها و رفتارشان به سه گروه تقسیم کرده و واقعیت انفاق آنان را با استفاده از شیوه تشبیه معقول به محسوس بیان کرده است.

گرچه این تقسیم بندی و حقایقی را که ذکر فرموده، در مورد انفاق

است، لیکن روشن است که هر کار نیک و هر خدمتی می‌تواند با توجه به انگیزه‌ها و نحوه رفتار خدمت‌گزاران همین سه حالت را پیدا کند و آنچه خداوند در باره خدمت مالی به نیازمندان بیان فرموده، در مورد سایر خدمات قابل انطباق است.

اینک به سراغ قرآن می‌رویم و با مطالعه و تأمل در آیات قرآن با چهره واقعی این سه گروه آشنا می‌شویم.

گروه اول: انفاق همراه با خودنمایی

خداوند متعال عمل این گروه را تشبیه کرده است به پاشیدن بذر بر روی صخره صافی که بر روی آن قشر خاکی باشد و رگباری تند بر آن برسد و همه خاک‌ها را بشوید و آن سنگ را کشت‌ناپذیر کند، بنگرید:

«ای کسانی که ایمان آورده‌اید! صدقه‌های خود را به منت‌نهادن و رنجاندن تباه نکنید، مانند آن کسی که مال خویش را برای نمایاندن به مردم انفاق می‌کند و به خدا و روز واپسین ایمان ندارد [و نتیجه‌ای از انفاق خود نمی‌یابد]، مثل او چون مثل سنگ سخت صافی است که بر آن خاکی - غباری - باشد و تند بارانی به آن برسد [و آن خاک را ببرد] و سنگ را همچنان سخت و صاف - بدون خاک - بگذارد، [ریاکاران نیز] بر هیچ چیز از آنچه کرده‌اند دست نمی‌یابند، و خداوند مردم کافر را راه ننماید.»^۱

۱. «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَبْطُلُوا صَدَقَاتِكُمْ بِالْمَنِّ وَالْإِذْيِ كَالَّذِي يُثْفِقُ مَالَهُ وَرِثَاءَ النَّاسِ وَلَا يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَمَثَلُهُ كَمَثَلِ صَفْوَانٍ عَلَيْهِ تُرَابٌ فَأَصَابَهُ وَابِلٌ فَتَرَكَهُ صَلْدًا لَا يَقْدِرُونَ عَلَى شَيْءٍ مِّمَّا كَسَبُوا وَاللَّهُ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ» سورة بقره (۲) آیه ۲۶۴.

چه تعبیر رسا و گویایی! قطعه سنگ محکمی را در نظر بگیرید که قشر رقیقی از خاک روی آن را پوشانده باشد و بذره‌های متعددی نیز در آن خاک افشانده شود و در معرض هوای آزاد و تابش آفتاب قرار گیرد، سپس باران دانه درشت پربرکتی بر آن ببارد، با این که تمام وسایل نمو و رشد در اینجا فراهم است، ولی برای یک کمبود، همه چیز از بین می‌رود و این باران کاری جز این نمی‌کند که آن قشر باریک را همراه بذرها می‌شوید و پراکنده می‌سازد و سنگ سخت غیر قابل نفوذ را که هیچ گیاهی بر آن نمی‌روید با قیافه خشونت بارش آشکار می‌سازد؛ چرا که بذرها در محل نامناسبی افشانده شده بود، ظاهری آراسته و درونی خشن و غیر قابل نفوذ داشت و تنها قشر نازکی از خاک روی آن را گرفته بود، در حالی که پرورش گیاه و درخت نیاز به خاک عمیقی دارد که برای پذیرش ریشه‌ها و ذخیره آب و تغذیه گیاه آماده باشد.

این گونه است اعمال ریاکارانه و انفاق‌های آمیخته با منت و آزار که از دل‌های سخت و قساوت‌مند سرچشمه می‌گیرد و صاحبانش هیچ بهره‌ای از آن نمی‌برند و تمام زحماتشان بر باد می‌رود.
خداوند متعال در پایان آیه می‌فرماید:

«خداوند گروه کافران را هدایت نمی‌کند.»

این آیه به این نکته اشاره دارد که خداوند توفیق هدایت را از آنان می‌گیرد؛ چرا که با پای خود، راه کفر و ریا و منت و آزار را پویدند؛ و چنین کسانی شایسته هدایت نیستند، و به این ترتیب انفاق‌های ریایی و آمیخته

با متّ و آزار، همه در یک ردیف قرار گرفته‌اند.

تشبیه عمل ریاکارانه به قطعه سنگی که قشر نازکی از خاک روی آن را پوشانیده است، بسیار گویاست؛ زیرا افراد ریاکار باطن خشن و بی ثمر خود را با چهره‌ای از خیر خواهی و نیکوکاری می‌پوشانند و اعمالی که هیچ‌گونه ریشه‌ی ثابتی در وجود آنها ندارد، انجام می‌دهند اما حوادث زندگی به زودی پرده را کنار می‌زند و باطن آنها را آشکار می‌سازد.

گروه دوم: انفاق برای خوشنودی خدا

گروه دوم کسانی‌اند که با انگیزه الهی و برای کسب خوشنودی خدا و با تداوم نیت خالص انفاق می‌کنند. ملکوت زیبا و سرسبز این عمل ارزشمند به باغ و بوستانی پر طراوت و سرسبز تشبیه شده است که در زمینی حاصل خیر قرار گرفته و با بارش بموقع باران به ثمر نشیند و دو چندان میوه دهد. بنگرید:

«مثل کسانی که مال‌های خود را برای جستن خوشنودی خدا و استوار کردن [باور و اخلاص] دل‌های خویش انفاق می‌کنند، چون داستان بوستانی است بر جایی بلند که تند بارانی بدان رسد، پس باروبر خود را دو چندان دهد و اگر باران درشت و تندی بدان نرسد، باران خرد و نرمی می‌رسد، و خداوند به آنچه می‌کنید بیناست.»^۱

۱- ﴿وَمِثْلَ الَّذِينَ يَنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ وَ تَشْبِيهًا مِّنْ أَنْفُسِهِمْ كَمِثْلِ جَنْتَيْ بَرْزَخٍ أَصَابَهَا وَابِلٌ فَاتَتْ أَكْثُلَهَا ضَعْفَيْنِ فَإِن لَّمْ يُصْبِهَا وَابِلٌ فَطُلَّ وَ اللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ﴾ سورة بقره (۲) آیه ۲۶۵.

گروه سوم: انفاقی که بعد از عمل آلوده به ریا، منت و آزار شود

گروه سوم افرادی اند که چه بسا با انگیزه الهی انفاق کرده اند اما بعد از عمل کار نیک و خدمت خود را با منت و آزار و خود نمایی می آلاینند و آفت زده می سازند. خداوند متعال این گروه را به کسی تشبیه کرده است که باغ و بوستان خرمی از خرما و انگور دارد و جوی ها در پای درختانش جاری و هر گونه میوه ای دهد و خود پیر شده و فرزندان ناتوان داشته باشد و ناگهان، گرد بادی آتش زابر آن بوستان افتد و آن را بسوزاند.

«آیا یکی از شما دوست دارد که او را بوستانی باشد از خرما و انگور، که جوی ها از زیر آن روان باشد و او را در آن هر گونه میوه ای باشد، و پیری بدو فرا رسد و او را فرزندی خرد و ناتوان باشند، پس ناگهان گردبادی آتش بار به آن بوستان رسد و بسوزد؟ خدا آیات خود را برای شما این چنین روشن بیان می کند شاید بیندیشید.»^۱

ترسیمی است بسیار زیبا از حال این گونه اشخاص که با ریا و منت و آزار، خطّ بطلان بر انفاق خویش می کشند. پیر مرد سالخورده ای را در نظر مجسم می کند که فرزندان خرد سالی و کوچکی اطراف او را گرفته اند تنها راه تأمین زندگی حال و آینده آنان، باغ سرسبز و خرمی است با درختان خرما و انگور و میوه های دیگر، درختانی که پیوسته آب جاری از کنارش می گذرد و زحمتی برای آبیاری ندارد. ناگهان گردباد آتش باری می وزد و

۱- ﴿إِبْرَةِ أُحْدَكُم اِنْ تَكُونُ لَهُ جَنَّةٌ مِنْ نَخِيلٍ وَاعْنَابٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْاَنْهَارُ لَهُ فِيهَا مِنْ كُلِّ الثَّمَرَاتِ وَاصَابَهُ الْكِبَرُ وَ لَهُ ذُرِّيَّةٌ ضُعَفَاءُ فَأَصَابَهَا اِعْصَابٌ فِيْهِ نَارٌ فَاحْتَرَقَتْ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللّٰهُ لَكُمْ الْاَيَاتِ لَعَلَّكُمْ تَتَفَكَّرُونَ﴾ سورة بقره (۲) آیه ۲۶۶.

آن را به خاکستر مبدل می‌کند، چنین انسانی چه حسرت و اندوه مرگباری دارد؟

حال کسانی که اعمال نیکی انجامی می‌دهد و سپس با ریا و منت و آزار آن را از بین می‌برند، چنین است، زحمت فراوانی کشیده‌اند، و در آن روز که نیاز به نتیجه آن دارند، همه را خاکستر می‌بینند؛ چرا که گرد باد آتش بار ریا و منت و آزار آن را سوزانده است.

آلودگی‌های نیت

ضمیمه‌های نیت را به چند قسم می‌توان تقسیم کرد:

الف: مطلوب شرعی

اگر چیزی که مطلوب شرعی است با نیت خالص انسان همراه شود، تأیید کننده اخلاص خواهد بود؛ مثل کسانی که مدیریت سازمانی را به عهده گرفته‌اند و یا در هر پست و مقامی به مردم و جامعه خویش خدمت می‌کنند، نیت شان هم رضای خدا باشد و هم به دست آوردن درآمدی برای اداره زندگی و... این قبیل کارها تأیید کننده اخلاص است و نه تنها از ثواب عمل کاسته نمی‌شود بلکه گاهی موجب افزایش ثواب نیز می‌شود.

مردی بر رسول خدا -صلی الله علیه و آله و سلم- گذر کرد، اصحاب او را مردی با نشاط و فعال یافتند. به حضرت عرض کردند، چه خوب بود این شخص نیرو و نشاطش را در راه خدا مصرف می‌کرد.

حضرت رسول -صلی الله علیه و آله و سلم- فرمودند:

«اگر سعی و عمل او برای کودکان صغیرش باشد، کار او در راه خداست و اگر سعی و عمل او برای پدر و مادر پیرش باشد، کار او در راه خداست. اگر سعی او برای زندگی شرافت مندانه خودش باشد، کارش در راه خداست. اما اگر کار و تلاش اش برای ریاکاری و فخر فروشی به دیگران باشد، کارش در راه شیطان است.»

ب) غیر مطلوب

اگر چیزی که مطلوب شرع نیست با نیت انسان همراه شود، عملی که انجام خواهد شد، ارزشمند نخواهد بود؛ مثلاً کار را برای ریاست طلبی، نفوذ در دل مردم و ریا انجام دهد.

آلودگی عمل به ریا نه تنها عمل را باطل و بی ارزش می کند بلکه یکی از گناهان بزرگ نیز به شمار می آید.^۱

عده ای از فقیهان بر این باورند که ریای حرام، به عبادات اختصاص دارد و در غیر عبادات گرچه عمل را بی روح و فاقد ارزش معنوی می کنند، اما باعث آلودگی شخص به گناه نمی شود.

آیه الله حکیم - رحمه الله علیه - در صدق عنوان ریا قید دیگری را نیز افزوده است:

«از نصوصی که متضمن حرمت ریا است استفاده می شود که ریای حرام جایی است که عبادتی را انجام دهد و با انجام آن عمل بخواهد پیش مردم منزلتی پیدا کند. پس منزلتی که پیش مردم پیدا می کند، برای این است که مردم گمان دارند این شخص پیش

خدا منزلتی و قربی دارد. بنابراین، اگر عملی انجام دهد به قصد این که خود با آن عمل در دل مردم منزلتی پیدا کند نه به عنوان این عمل عبادت خداست، حرام نخواهد بود. پس اگر با سلطانی معاشرت کند به قصد این که در دل رعیت منزلتی پیدا کند، ریای حرام نخواهد بود.^۱

طبق این نظر، اگر خدمت‌گزاری کاری کند تا در دل بالا دست نفوذ کند یا دل مردم را به دست آورد، این کار او ریای حرام نخواهد بود. مگر این که عبادتی را وسیله نفوذ در دل مردم قرار دهد.

خلاصه

یکی از آفات خدمت رسانی، ریا و خود نمایی است. در فرهنگ قرآنی ریا در کارهایی که باید با انگیزه الهی انجام گیرد، نشانه بی ایمانی به خدا و روز قیامت معرفی شده است.

خداوند متعال انفاق کنندگان را با توجه به انگیزه‌های شان به سه دسته تقسیم کرده است:

گروه اول: انفاق همراه با خود نمایی، خداوند متعال عمل این گروه را تشبیه کرده است به پاشیدن بذر بر روی صخره صافی که بر روی آن قشری از خاک باشد و رگبار تندی بر آن وزیده و همه خاک‌ها را بشوید و ماهیت آن سنگ را نمایان سازد.

گروه دوم: کسانی‌اند که به انگیزه الهی و برای خوشنودی خدا انفاق

کنند، ملکوت زیبا و سرسبز این عمل ارزشمند را به باغ و بوستانی
پرطراوت و سرسبز تشبیه کرده است که در سرزمین حاصل خیز قرار
گرفته و با بارش بموقع باران به بار نشسته و دو چندان میوه دهد.
گروه سوم: افرادی اند که چه بسا با انگیزه الهی اتفاق کرده اند اما بعد از
عمل کار نیک خود را به ریا و منت می آلاینند و آفت زده می سازند. خداوند
متعال اعمال این گروه را به باغی تشبیه کرده است که گرد بادی آتش زا بر
آن بوستان افتد و آن را به تل خاکی مبدل سازد.

پرسش

- ۱- خداوند متعال اتفاق همراه با خود نمایی را به چه چیزی تشبیه کرده است؟
- ۲- ملکوت اتفاق خالصانه از نگاه قرآن چگونه است؟
- ۳- چرا خداوند متعال ریا بعد از عمل را به بوستانی که دچار آفت شده باشد، تشبیه کرده است؟
- ۴- ریا در چه صورتی و در چه نوع اعمالی آفت محسوب می شود؟

درس هجدهم

موانع خدمت رسانی

در درس گذشته درباره آفات خدمت رسانی بحث کردیم. در این درس درباره موانع خدمت رسانی بحث خواهیم کرد. فرق میان آفات با موانع در آن است که آفات خدمت رسانی در حقیقت، خدمات انجام شده را از ثواب و ارزش‌های معنوی تهی می‌کند، اما موانع خدمت رسانی آن دسته عواملی هستند که باعث رکود در خدمت رسانی شده و مانع ارائه خدمات شایسته می‌باشند. موانع خدمت رسانی را به دو دسته می‌توان تقسیم کرد. یک: موانع فکری و فرهنگی؛ دو: آسیب‌های اداری و سازمانی.

یک: موانع فکری و فرهنگی

از نگاه قرآن دو مانع زیر از موانع فکری و فرهنگی در مسیر خدمت رسانی

محسوب می‌شوند.

الف: وسوسه‌های شیطان؛

ب: دلبستگی شدید به دنیا.

در این قسمت از بحث با الهام از آیات قرآن دربارهٔ این دو مانع مهم بحث خواهیم کرد.

الف: وسوسه‌های شیطان^۱

از نگاه قرآن شیطان، دشمنی‌کارِ دانا و ماهر است و شناختنش از انسان، نیز دقیق و همه‌جانبه است. قوا، تجهیزات، گرایش‌ها و عواطف آدمی را می‌شناسد؛ ضعف‌ها و توانایی‌هایش را محاسبه می‌کند و بر این اساس، راه‌های ورود به حریم دل را پیش‌بینی می‌کند، متناسب با آن‌ها، مهارت‌ها و نیروهایش را به کار می‌گیرد. از آیات قرآن استفاده می‌شود که زینت‌گری، القای وسوسه‌های زشت، تباه کردن و گسستن پیوندها و ... از جمله مهارت‌های شیطان در فریب انسان‌هاست.

شیطان برای جلوگیری از خدمت رسانی در عرصه‌های مختلف از بهانه‌ای مناسب با همان عرصه استفاده می‌کند. به عنوان مثال، برای جلوگیری از اتفاق که نوع کمک رسانی و خدمت مالی به تهیدستان است انسان را از فقر و تنگدستی می‌ترساند. خداوند متعال فرموده است:

﴿الشَّيْطَانُ يَعِدُكُمُ الْفَقْرَ وَيَأْمُرُكُم بِالْفَحْشَاءِ وَاللَّهُ يَعِدُكُم مَّغْفِرَةً

۱- دربارهٔ شیطان و وسوسه‌های و به سلسله مقاله‌های «دشمن فراموش شده» در نشریه فرهنگ جهاد، سال پنجم، شماره چهارم، شماره پیاپی ۲۰، مراجعه کنید.

مَنَّهُ وَفَضْلًا وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ»^۱

«شیطان شما را از تهیدستی بیم می‌دهد و به ناشایستی [بخل] فرمان می‌دهد؛ و خداوند به شما بخشایش و بخشش خویش را نوید می‌دهد و خدا گشایشگر داناست.»

سیاست‌های اصولی شیطان

شیطان در مبارزه‌اش از سیاست تدافعی، و نیز سیاست ضربه و گریز، استفاده نمی‌کند بلکه سیاست‌های اصولی وی عبارت‌اند از:

۱- سیاست هجوم همه جانبه؛

۲- سیاست کمین و بهره‌گیری از غفلت؛

۳- سیاست گام به گام و تدریج؛

۴- سیاست پی‌گیری و دوام؛

۵- سیاست هجوم جمعی؛

۱- سیاست هجوم همه جانبه

دشمن، یورش از چهار جانب را برنامه ریزی می‌کند: از رو به رو، از پشت سر، طرف راست و طرف چپ؛ چنین هجوم همه جانبه‌ای را قرآن کریم گزارش داده و فرموده است:

﴿قَالَ فَبِمَا أَغْوَيْتَنِي لَأَقْعُدَنَّ لَهُمْ صِرَاطَكَ الْمُسْتَقِيمَ ثُمَّ لَآتِيَنَّهُمْ مِنْ بَيْنِ أَيْدِيهِمْ وَمِنْ خَلْفِهِمْ وَعَنْ أَيْمَانِهِمْ وَعَنْ شَمَائِلِهِمْ وَلَا تَجِدُ

۱- سوره بقره (۲) آیه ۲۶۸.

اکثر هم شاکرین»^۱

«گفت: پروردگارا! از آنجا که مرا فریفتی، بر سر راه راست تو در کمین آنان [بندگان] می‌نشینم، آن‌گاه از پیش و پس و راست و چپشان به سروقتشان می‌روم، و بیشترشان را سپاسگزار نخواهی یافت.»

منظور از این چهار طرف چیست؟ حدیثی ژرف از امام پنجم باقر العلوم - علیه السلام - این پرسش را پاسخ می‌دهد:

«خود شیطان هجوم از چهار طرف را تفسیر و تبیین کرده است.»^۲

در مورد هجوم از رو به رو می‌گوید:

«آخرت را برای آدمی سهل و ساده می‌نمایانم.»

شیطان، در مورد هجوم از پشت سر می‌گوید:

«مردمان را به جمع آوری مال‌ها فرمان می‌دهم، و آنان را از دادن حقوق - واجبی که خدا در اموال‌شان قرار داده - باز می‌دارم، تا برای وارثان و بازماندگان در پشت سر خود، به ارث گذارند.»

در مورد هجوم از سمت راست می‌گوید:

«با آراستن بی راهه‌ها، و نیکو سازی شبهه‌ها، دین آنان را تباه خواهیم کرد.»

۱- سورة اعراف (۷) آیه‌های ۱۶- ۱۷.

۲- «... من بین ایدیهام اهون علیهم امر الاخرة و من خلفهم امرهم بجمع الاموال و منعها عن الحقوق لتبقى لورثتهم و عن ایمانهم افسد علیهم امر دینهم بتزین الضلالة و تحسین الشبهة و عن شمائلهم بتحبيب اللذات الیهم و تغلب الشهوات علی قلوبهم.» تفسیر المیزان، ج ۸، ص ۷۳.

حال به هجوم دشمن از طرف چپ می‌پردازیم؛ شیطان در تفسیر این هجوم می‌گوید:

«من، لذات‌های - حرام - را برای انسان، خواستنی و دوست داشتنی می‌کنم؛ و خواهش‌های نفس را بر جان‌ها چیره می‌سازم.»

فخر رازی در تفسیرش نوشته است:

«شیطان چون چنین گفت (که از هر چهار طرف انسان را محاصره می‌کنم) دل فرشتگان بر بشر به رحم آمد و گفتند: ای خدای ما! [پس] انسان از چه جهتی نجات می‌یابد، با آن که شیطان از هر چهار طرف به او حمله می‌کند؟ به آنان خطاب شد: دو جهت برای انسان باقی است؛ بالا، و پایین اگر دستش را به طرف بالا ببرد و خاضعانه دعا کند، یا پیشانی‌اش را بر زمین گذارد و خاشعانه سجده کند، گناهان هفتاد سال او را می‌آمرزم.»^۱

۲- سیاست کمین و بهره‌گیری از غفلت

دشمن در کمین نشسته و به انتظار غفلت ماست.

شیطان در کمین گاه‌های راه راست می‌نشیند تا حمله ور شود. خداوند این انتظار را چنین بیان فرمود: ﴿... لا قعدن لهم صراطك المستقیم...﴾^۲
«... [شیطان گفت]: ... من برای فریفتن آنان بر سر راه مستقیم تو خواهم نشست.»^۳

۱- مفاتیح الغیب، فخر رازی، ج ۱۳، ص ۴۲.

۲- سورة اعراف (۷) آیه ۱۶.

۳- این که شیطان می‌گوید: در راه مستقیم تو [در کمین] می‌نشینم؛ نشان می‌دهد که آنان که در

۳- سیاست گام به گام و تدریج

هر چند دشمن، سیاست هجومی همه جانبه دارد اما در این هجوم، قدم به قدم پیشروی می‌کند و با اجرای یک یورش، زمینه را برای گام بعدی آماده می‌سازد تا نوبت به یورش دیگر رسد و همین طور

از آن جاکه فطرت توحیدی انسان، صاف و بی‌آلایش است و گرایش به پاکی و کمال در سرشت اوست، ارتکاب جرم‌های سنگین، آن هم به صورت بی‌پرده، برای او دشوار و حتی در آغاز راه غیر ممکن است؛ چون چنین حیای ذاتی، مانع تباهی است و دشمن پلید ما با در نظر گرفتن همین روحیه است که از سیاست گام به گام استفاده می‌کند، و با بهره‌گیری از مهارت‌های گوناگون، آرام آرام آدمی را به آلودگی‌های بزرگ می‌کشاند. سیاست گام به گام دشمن، دو جانبه است:

جنبهٔ اول: پوشش دادن به گناهان بزرگ و آسان نمایی جرم گناه است؛ گفتیم که برای آدمی در آغاز راه ارتکاب گناهان بزرگ، بسیار سخت است؛ راه حل دشمن در این سیاست نردبانی، پوشش دادن و زینت آرای گناه، و آسان نشان دادن جرم سنگین آن است، تا گناه دلربا شود و ترس از عذاب از میان رود و انسان آرام آرام در مرداب فرو رفته، به گروگان دشمن درآید؛ دشمن هم آن گاه که کار از کار گذشت، پرده را کنار می‌زند، و واقعیت زشت معصیت و جرم سنگین آن را نشان می‌دهد.

(ادامهٔ صفحهٔ قبلی) راه‌اند ممکن است گرفتار کمین شوند، اما آنان که به کلی در بی‌راهه سرگردان آن اسیر دشمن خواهند شد.

امیر بیان، امام علی - علیه السلام - در ترسیمی بسیار زیبا در این باره چنین فرمودند:

«شما را به تقوای از خدا سفارش می‌کنم، خدایی که با بیم‌هایی که داده، جای عذری نگذاشته، و با راهی که پیش پا نهاده حجت را بر بندگان تمام کرده است؛ و شما را از دشمنی ترسانده که پنهانی در سینه‌ها راه‌گشاید، و رازگویان در گوش‌ها بدمد و سخن سراید، تا آدمی را گمراه کند و تباه سازد، و وعده دهد و به دام هوشش اندازد؛ زشتی گناهان را در دیده بیاراید، و گناهان بزرگ را کوچک و آسان نماید؛ تا آن‌گاه که همنشین خود را بفریبد، و راه چاره را بر روی او ببندد، و به گروگانش بگیرد - در آن جا - زشتی آن چه را آراسته بود، نشان دهد، و آن چه را کوچک شمرده بود بزرگ نماید، و از انجام آن چه را که ایمنش کرده بود، بترساند.»^۱

جنبه دوم: وسوسه بر گناهان کوچک تا بردن به گردنه‌های دشوار است؛ دشمن، گام‌های ابتدایی ورود به جاده خود را، کوچک و آسان نشان می‌دهد تا رفته رفته آدمی را به گردنه‌های دشواری هدایت کند. یعنی با وسوسه بر انجام کارهای مکروه و ترک کارهای مستحبی گرفته، تا انجام گناهان بزرگ و بعد از آن دستبرد به اعتقادات آدمی و باز کردن آن‌ها، و با گذشت زمان و پاره شدن حجب و حیا،^۲ تصاحب حرم دل. در این باره باز

۱- نهج البلاغه، خطبه ۸۳.

۲- «إذا أراد الله عز وجل هلاك عبد نزع منه الحياء ...»؛ «هنگامی که خداوند بخواهد بنده‌ای را - که بر اثر سوء اختیار، مستحق مجازات است - هلاک کند، حیا را از او می‌گیرد.» اصول کافی، ج ۲، ص ۱۱.

می‌نگریم به فرمایش امیر مؤمنان امام علی - علیه السلام - حضرت فرمودند:

«آگاه باشید شیطان راه‌هایش را برای شما آسان می‌نماید، تا - به

تدریج - گردنه‌های دشواریش را بپیماید.»^۱

«... وَ يُرِيدُ أَنْ يَحِلَّ دِينَكُمْ عَقْدَةَ عَقْدَةٍ وَيُعْطِيَكُمْ بِالْجَامِعَةِ

الْفِرْقَةِ ...»^۲

«شیطان می‌خواهد دین شما را گره‌گره باز کند، و به اجتماع شما

تفرقه و جدایی بخشد.»

صفت شکنی و تفرق سازی دشمن برای آن است که بتواند افراد را از

اجتماع مؤمنان جدا کرده طعمه خود کند؛ همان طور که گرگ، گوسفند

وامانده از گله را، سهم خود می‌داند.^۳

۱- نهج البلاغة، خطبة ۱۵.

۲- نهج البلاغة، خطبة ۳۱؛ در قرآن کریم نیز آمده است: «لَاتَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ...»؛ «گام شیطان را پیروی نکنید.» سوره نور (۲۳) آیه ۲۱. برای شرح و تفسیر این گام‌ها، رک: المیزان، ج ۲، ص ۱۰۱ (عربی).

۳- امیر مؤمنان امام علی - علیه السلام - فرموده است:

«... دست خدا با جماعت است و بر جذر باشید از تفرقه چون آن که از

جمع مسلمانان جدا شود، طعمه شیطان است چنان که گوسفند چون از

گله دور ماند، نصیب گرگ بیابان است.»

۴- سیاست پی‌گیری و دوام

به نظر می‌رسد، این اصل با توجه به اصول قبلی نیاز به توضیح ندارد؛ چون برای هر کس آشکار شد، وسوسه‌گری و جنگ بی پایان دشمن ادامه خواهد داشت. اگر از یک راه ناامید شود راهی دیگر برمی‌گزیند و همین‌طور... آن قدر با جدیت کار خود را پی می‌گیرد تا به اهدافش دست یابد. مگر آن که با عنایت خداوند، قیدها و بندها پاره شوند، و انسان با معراج خویش در جرگه کسانی در آید که «در دنیا با مردم همراه‌اند ولی با روح‌هایی هستند که این روح‌ها مجذوب و شیفته بالاهاست»^۱ اگر به این قله نرسیم، دشمن هرگز مأیوس نشده و دست از ما نمی‌کشد تا مگر بتواند انسان بیگانه و دشمن‌انش را مانند خود کرده - اخوان الشیاطین -^۲ و باز هم در گمراهی هم پیمانش آن قدر می‌کوشد تا در نهایت بر کرسی فرماندهی تکیه زند و این اسیر زیر دست مانند تفاله‌ای بی ارزش، در خدمت مقصدهای شیطان سر از پا نشانسد؛ و در آخر خط هم با فرمانده خود رهسپار دوزخ شود.

۵- سیاست هجوم جمعی

هجوم جمعی یعنی فراخوانی شیطان از سپاهیان، برای صف آرایی و خونریزی در برابر حق طلبان. خداوند متعال فرمود:

۱- نهج البلاغه، حکمت ۱۴۷.

۲- تعبیر «اخوان الشیاطین» برگرفته از آیات و روایات است؛ مانند سوره اسراء (۱۷) آیه ۲۷.

﴿إِنَّ الشَّيْطَانَ لَكُمْ عَدُوٌّ فَاتَّخَذُوهُ عَدُوًّا إِنَّمَا يَدْعُوا حِزْبَهُ لِيَكُونُوا

مِنَ أَصْحَابِ السَّعِيرِ﴾^۱

«بی‌گمان شیطان دشمن شماست، شما هم او را دشمن گیرید؛ جز

این نیست که او حزبش را دعوت می‌کند که سرانجام از دوزخیان

باشند.»

این آیه کریمه نشان می‌دهد، شیطان تنها نیست؛ بلکه حزب دارد. یعنی با جمعی است که هدف‌های شیطانی را پذیرفته و با آیین و شیوه او هم خوانی دارند؛^۲ حزب شیطان، از آدمیان و جنیان تشکیل می‌شود. آنان به صورت فردی به شکار می‌روند تا هر کس را به نوبه خود با اشاره‌های مرموز ابلیس، وسوسه کنند، و هر گاه هم موقعیت مناسب بود با فراخوانی شیطان بزرگ یک جاگرد آیند و برای پیکار با حق طلبان، جبهه واحدی تشکیل دهند.^۳

ب: دلبستگی شدید به دنیا

یکی از موانع خدمت رسانی، دلبستگی شدید به دنیا است؛ زیرا کسانی که به دنیا دل بسته‌اند همه امکانات را برای خود می‌خواهند و حاضر نمی‌شوند در راه خدمت به دیگران از عمر و سرمایه خود هزینه کنند.

۱- سورة فاطر (۳۵) آیه ۶.

۲- «حزب» در لغت به معنی طایفه و جماعتی از مردم و نیز سپاه و یاران شخص که با عقیده او همراه‌اند، می‌باشد؛ و هر قومی که دل‌ها و رفتارهایشان همانند یکدیگر است «احزاب» نامیده می‌شوند؛ اقرب الموارء، ج ۱، ص ۸۶، ماده ح ز ب.

۳- «دشمن فراموش شده»، فرهنگ جهاد، سال ششم، شماره سرم، ص ۵۶، با تصرف و تلخیص.

خداوند متعال فرموده است:

﴿الَّذِينَ يَسْتَحِبُّونَ الْحَيَاةَ الدُّنْيَا عَلَى الْآخِرَةِ وَيَصُدُّونَ عَنْ سَبِيلِ اللَّهِ وَيَبْغُونَهَا عِوَجًا أُولَئِكَ فِي ضَلَالٍ بَعِيدٍ﴾^۱

«همان کسانی که زندگانی دنیا را از [زندگانی] آخرت خوشتر دارند، و از راه خدا باز مدارند و آن را کج می‌شمارند؛ اینان در گمراهی دور و درازی هستند.»

در آیه بالا سه نشانه برای کسانی که به دنیا دل بسته و آن را بر آخرت ترجیح داده‌اند، ذکر کرده و آن سه عبارت‌اند از:

الف: ﴿يَصُدُّونَ عَنْ سَبِيلِ اللَّهِ﴾ «کسانی که از راه خدا باز می‌دارند»: راه خدا معنی وسیعی دارد و بی‌گمان خدمت رسانی خالصانه و بی‌منت از مصادیق راه خداست. آیه بالا می‌فرماید آنان که به دنیا دل بسته‌اند، نه تنها خود به دیگران خدمت نمی‌کنند بلکه مانع دیگران نیز می‌شوند.

ب: دگرگون نشان دادن راه حق؛

ج: گمراهی بسیار دور.

خلاصه

موانع خدمت رسانی به موانع فکری و فرهنگی و آسیب‌های اداری و سازمانی تقسیم شده است.

از نگاه قرآن و سوسه‌های شیطانی و دلبستگی شدید به دنیا از موانع فکری و فرهنگی خدمت رسانی محسوب می‌شوند.

۱- سورة ابراهيم (۱۴) آیه ۳.

شیطان برای جلوگیری از خدمت رسانی در عرصه‌های مختلف از بهانه‌های مناسب با همان عرصه استفاده می‌کند، مثلاً برای جلوگیری از انفاق انسان را از فقر و تنگدستی می‌ترساند.

شیطان در مبارزه‌اش از سیاست تدافعی سیاست ضربه و گریز، استفاده نمی‌کند بلکه سیاست‌های اصولی وی عبارت‌اند از:

- ۱- سیاست هجوم همه جانبه؛
- ۲- سیاست کمین و بهره‌گیری از غفلت؛
- ۳- سیاست گام به گام و تدریج؛
- ۴- سیاست پی‌گیری و دوام؛
- ۵- سیاست هجوم جمعی.

پرسش

- ۱- موانع خدمت رسانی را به چند دسته می‌توان تقسیم کرد؟
- ۲- دو مانع از موانع فکری و فرهنگی را نام ببرید.
- ۳- سیاست‌های اصولی شیطان در مبارزه با انسان چیست؟ توضیح دهید.

درس نوزدهم

موانع خدمت رسانی (۲)

۲- آسیب‌های اداری و سازمانی

الف: معرفی آسیب‌های اداری و سازمانی

شناسایی دقیق آسیب‌های اداری و سازمانی نیازمند مطالعات کارشناسی گسترده و تحقیقات میدانی وسیع است و ما برای رعایت اختصار تنها فهرست بعضی از این آسیب‌ها را در اینجا ذکر می‌کنیم، مانند: کم‌کاری و کوتاهی در ارائه خدمات به مردم، استفاده شخصی از وسایل و اموال دولتی، گزارش مأموریت کاذب، صرف وقت برای انجام کارهایی که وظیفه‌اش نیست، مشکلات در توزیع حقوق و مزایا فرصت‌های شغلی، سوء استفاده در فروش اموال و املاک دولتی و خریدهای سازمانی از بخش خصوصی، سوء استفاده مالی و ... آسیب‌های بالا و غیر آنها از جمله موانع مهم در مسیر نهضت خدمت رسانی است و متصدیان خدمت رسانی

باید به فکر چاره جهت بر طرف کردن آن‌ها باشند.

ب: شیوه مبارزه با آسیب‌های اداری

عالم‌ان برنامه ریزی و مدیریت شیوه‌های گوناگونی برای مبارزه با آسیب‌های اداری و سازمانی ارائه داده‌اند و کتاب‌های مختلفی در این موضوع نوشته‌اند که علاقه‌مندان می‌توانند به این کتاب‌ها مراجعه کنند.^۱ آنچه در این درس مورد نظر است استفاده از پیام‌های قرآنی در مسیر مبارزه با آسیب‌های اداری است. بخشی از این پیام‌ها را در درس‌های گذشته به ویژه درس‌هایی که درباره نهادینه کردن خدمت رسانی و عوامل مؤثر در خدمت رسانی بود، ملاحظه فرمودید. به عقیده ما این اصولی که از آیات قرآن استفاده می‌شود در جهت مبارزه با آسیب‌های اداری بسیار کار آمد است. برای رعایت اختصار در این درس به سه اصل از این اصول اشاره خواهیم کرد.

یک: توجه به اصل حلال و حرام

از آیات قرآن استفاده می‌شود که هر گونه درآمدی از راه سوء استفاده از امکانات دولتی و پست و مقام و ... به دست آید، حرام و مصداق «اکل مال به باطل» است.

خداوند متعال فرموده است:

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ

۱- مانند کتاب فساد اداری و روش‌های مبارزه با آن.

تجارة عن تراض منكم»^۱

«ای مؤمنان! اموال همدیگر را به ناروا مخورید، مگر آن که داد و ستدی به توافق خودتان باشد.»

در روایات افرادی که برای ارائه خدمات به مردم توقع کمک از طرف مردم دارند، مورد لعن قرار گرفته‌اند. یوسف بن جابر نقل کرده است:

«رسول خدا لعنت کرد کسی را که مردم به دانش و تخصص او نیازمند باشد و او از آنان درخواست رشوه کند.»^۲

در بعضی از روایات به حق و حساب‌هایی که خدمت‌گزاران از مراجعان می‌گیرند تا بر خلاف مقررات، کار آنان را راه اندازی کنند، عنوان رشوه داده است. از جمله صیرفی نقل کرده است:

«شنیدم امام صادق - علیه السلام - در پاسخ پرسش حفص اعلو که پرسید: کارمندان سلطان از ما مشک و ظروف آبی می‌خرند و اشخاصی را وکیل می‌کنند تا آن اجناس را از ما تحویل گیرند، ما به آنان رشوه می‌دهیم تا به ما ستم نکنند. حضرت فرمود: هر کاری که برای اصلاح مال خود انجام دادی، اشکال ندارد. آن‌گاه امام مدتی سکوت کرد سپس فرمود: هنگامی که تو رشوه می‌دهی کمتر از آن شرط و عهده‌ای که کرده‌ای می‌گیری؟ گفتیم: بله! فرمود: «رشوه‌ات فاسد است.»^۳

۱- سورة نسا (۴) آیه ۲۹.

۲- لعن رسول الله (ص) ... رجلاً احتاج الناس اليه الفقه فسألهم الرشوة. وسائل الشیعة، ج ۱۸، ص ۱۶۳.

۳- وسائل الشیعة، ج ۱۸، ص ۴۰۹، ح ۱.

با توجه به این که روایات رشوه را به منزله شرک به خدا دانسته‌اند (وسائل الشیعة، ج ۱۲، ص ۶۳، ح ۱۰) و رشوه دهنده و رشوه گیرنده را مورد لعن قرار داده‌اند (بحارالانوار، ج ۱۰۴، ص

بعضی برای سرپوش نهادن بر قبح دادن و گرفتن حق حساب، آن را به عنوان هدیه به مسؤولان می‌دهند و مسؤولان هم آن را می‌پذیرند. در صورتی که، در واقع، نوعی رشوه و حق حساب است و این هدیه برای تزییع حقوق دیگران داده شده است. از این رو، در روایات آمده است که هدیه کارگزاران حرام است.^۱

ابوحامد ساعدی نقل کرده است که رسول خدا - صلی الله علیه و آله - ابولیبیه از قبیله بنی اسد را برای جمع آوری صدقات میان مردم فرستاد و چون برگشت عرضه داشت: این مبلغ از شما و این مقدار را مردم به من هدیه داده‌اند، رسول خدا - صلی الله علیه و آله - روی منبر رفت و فرمود:

«چرا کارگزارانی که جهت جمع آوری صدقات می‌فرستیم پس از بازگشت می‌گویند این حق شما و این حق من است که مردم به من هدیه کرده‌اند. آیا اگر در گوشه خانه خویش یا خانه مادرش می‌نشست، کسی چیزی به او هدیه می‌داد؟ سوگند به کسی که جان من در اختیار اوست هر کس از این هدیه‌ها چیزی را بگیرد، روز قیامت می‌آید در حالی که همه اموال را به دوش می‌کشد. اگر شتر است صدای شتر و اگر گاو است صدای گاو و اگر هدیه گوسفند است صدای گوسفند سر می‌دهد.»

سپس دستش را بالا برد به گونه‌ای که سفیدی زیر بغلش نمایان شد و دوباره فرمود:

(ادامه صفحه قبلی) ۲۷۴) قبح عمل بالا به خوبی روشن می‌شود.

۱- وسائل الشیعه، ج ۱۸، ص ۱۶۳.

«بار خدایا آیا پیام را فرستادم؟»^۱

اهمیت کسب حلال

انسان مؤمن در طلب و جست و جوی هر رزق و روزی نیست بلکه فقط به دنبال روزی حلال و پاکیزه است. در این باره نیز رهنمودهای بسیار ارزشمندی وجود دارد که هر کدام برنامه‌ای برای زندگی به حساب می‌آید. قرآن کریم می‌فرماید:

﴿وَرَزَقَكُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ﴾^۲

«شما را از پاکیزه‌ها روزی داد.»

معنا و مفهوم آیه آن است که پاکیزه‌ها، روزی انسان است نه پلیدها، هر چند که بعضی‌ها، روزی پاکیزه خود را به حرام و پلید بدل می‌سازند. رسول اکرم - صلی الله علیه و آله و سلم - فرمود:

«طلب الحلال فریضة علی کل مسلم و مسلمة.»^۳

«جست و جوی حلال بر هر مرد و زن مسلمان واجب و لازم

است.»

۱- صحیح بخاری، ج ۹، ص ۸۸. شهید ثانی برای هدیه به کارگزاران اقسامی را فرض کرده و حکم هر قسم را بیان کرده و فقط در صورتی که انگیزه هدیه دهنده مسؤولیت کارگزار و منصب و قضاوت او نباشد و حقی تضيع نشود، حلال دانسته و در پایان فرموده است: در این صورت هم اگر چیزی را اضافه بر موارد پیش از قبول منصب باشد، بهتر است آن را در بیت المال قرار دهد. مسالک الافهام، ج ۱۳، ص ۴۲۱.

۲- سورة نحل (۱۶) آیه ۷۲.

۳- جامع الاخبار، فصل ۹۹، ص ۱۶۲.

«من بات کالاً من طلب الحلال بات مغفوراً له»^۱

«هر که در اثر کار و جست و جوی حلال، خسته شود و سر بر بالین
بستر بگذارد و بخوابد، شب سحر کند در حالی که بخشوده شده
است.»

امیر المؤمنین علی - علیه السلام - فرمود:

«خوشا به حال کسی که رام و آرام است و کسب و کاری پاکیزه
دارد.»^۲

«الكاذ على عياله من حلال كالمجاهد في سبيل الله»^۳

«کسی که برای خانواده‌اش زحمت می‌کشد و از طریق حلال رنج
تحصیل رزق را تحمل می‌کند، همانند کسی است که در راه خدا
جهاد می‌کند.»

از پیامبر اکرم - صلی الله علیه و آله و سلم - نقل شده که فرمود:

«هر کس چهل روز به طور مداوم، حلال بخورد خداوند قلب وی را
روشن می‌گرداند.»^۴

امام ابوالحسن اول - علیه السلام - فرمود:

«هر کس این روزی را از طریق حلال بجوید تا مؤنه خود و
خانواده‌اش را تأمین کند، او مانند مجاهد در راه خداست و اگر در
کسب و کارش موفق نبود و چیزی به دست نیاورد، منت بر خدا و
رسول نهد و از مردم قرض بگیرد تا خانواده‌اش را اداره کند و اگر

۱- بحار الانوار، ج ۱۰۳، ص ۲.

۲- همان.

۳- سلسلة الینایع الفقہیة، ج ۱۳، ص ۱۷؛ رك: الهدایة بالخیر، محمد بن علی صدوق، این
حدیث در برخی منابع دیگر چنین آمده: الشاخص...؛ بحار الانوار، ج ۱۰۳، ص ۱۷.

۴- بحار الانوار، ج ۱۰۳، ص ۱۶.

پیش از پرداخت وام در گذرد و مرگ او فرا رسد، بر حاکم و زمامدار است که وام او بپردازد و هر گاه نپرداخت او مدیون خواهد بود.»

آن گاه امام - علیه السلام - آیه ۶۰ سورة توبه را تلاوت فرمود که در آن بدهکاران را از بهره‌وران بیت المال می‌شمارد.^۱

امام صادق - علیه السلام - فرمود:

«جست و جوی روزی از راه حلال را رها مکن؛ زیرا آن، کمکی است برای تو بر حفظ دین تو. پای مرکب خود را ببند و توکل کن.»^۲

امام سجاد - علیه السلام - برای مال و دارایی بی جان هم حق می‌شناسد و فرمودند:

«حق مال، آن است که آن را جز از راه حلال به دست نیاوری و جز در حلال خرج نکنی.»^۳

از نظر اولیای معصوم، کسب حلال و تحصیل روزی از راه مشروع، پاداش دارد و در این خصوص، استدلالی معقول، فرموده‌اند:

«مگر نه آن است که اگر مرتکب حرام می‌شدی، کیفر می‌دیدى و ادب می‌شدی؟ همین طور اگر کار حلال انجام دهی اجر و پاداش می‌گیری و تشویق می‌شوی.»^۴

امیر المؤمنین - علیه السلام - ده بار با ده کلمه که پیشاپیش ده صدقه نیز پرداخته بود، با پیامبر - صلی الله علیه و آله و سلم - سخن گفته است. از

۱- همان، ص ۳.

۲- امالی، محمد بن حسن طوسی، نجف اشرف، ۱۳۸۴ هـ ق، ج ۱، ص ۱۹۶.

۳- بحار الانوار، ج ۷۴، ص ۸ - ۱۷.

۴- همان، ج ۸۱، ص ۱۶۰.

جمله آن سخنان این بود: چه کنم که جانم را نجات بخشم؟ رسول اکرم فرمود:

«کل حلالاً و قل صدقاً»^۱

«حلال بخور و راست بگو.»

امام جعفر صادق - علیه السلام - در توضیح این که طیب و طاهر برای خداست و خبیث و پلیدی برای جز خداست، فرمود: کسب و رزی پاکیزه و حلال برای خداست و ربا که پلید و ناپاکیزه است برای دیگران و جز خداست.^۲

عبادت را چندین جزء دانسته‌اند که جزء با فضیلت تر آن، کسب حلال است^۳ و کسب و جمع مال حلال را نه تنها خوب دانسته‌اند بلکه آن را مایه حفظ شرف و آبرو، تلقی کرده‌اند.

امام صادق - علیه السلام - فرمود:

«لاخیر فیمن لایحب جمع المال من حلال فیکف به وجهه و

یقضی به دینه»^۴

«خیری ندارد کسی که گردآوری مال را از راه حلال، دوست

نمی‌دارد تا بدان وسیله آبرویش را حفظ کند و قرضش را

بپردازد.»

هم چنان که در توصیه‌های اساسی اولیای دین بر کسب روزی از راه صحیح، تأکید شده و از حرام خوری و گام نهادن در راه‌های نادرست نیز

۱- همان، ج ۳۵، ص ۳۸۳.

۲- معانی الاخبار، ص ۱۷۵.

۳- همان، ص ۳۶۷؛ ثواب الاعمال، ص ۲۱۵.

۴- ثواب الاعمال، ص ۲۱۵.

نهی شده است.

امام ششم در حدیثی، نقش اغواگر ابلیس را در قرار دادن انسان در باتلاق کسب حرام و آلودگی به فساد در امر هزینه کردن مال و خرج کردن آن در راه‌های نادرست و یا منع از صرف آن در راه‌های مورد رضای خدا، چنین بیان کرد:

«شیطان هنگامی که نفرین شد، گفت: اگر فرزند آدم را در هیچ موردی نتوانم فریب دهم و به انحراف بکشانم، در یکی از سه جا او را فریب می‌دهم. اول: گرفتن مال از راه حرام؛ دوم: منع مال از صاحب حق؛ سوم: صرف مال در جای نامناسب و به ناحق.»^۱

۲- توجه به عواقب وخیم کار شکنی و کم کاری

در روایات مذمت‌های فراوانی از کم کاری، کار شکنی و کناره‌گیری از راه اندازی کار مردم شده است. از امیر مؤمنان (ع) نقل شده است که فرمود:

«هر صاحب منصبی که از راه اندازی و رفع مشکلات مردم کناره‌گیری کند، خداوند در روز قیامت از او کناره‌گیری خواهد کرد ... و اگر از مردم رشوه بگیرد، مشرک است.»^۲

امام صادق - علیه السلام - فرمودند:

«هر مؤمنی که نیاز برادر مؤمنش را برنیآورد با آن که خود یا به یاری دیگران بر آن توانا باشد، خداوند در روز قیامت، با روی سیاه و چشمان کبود و دست‌های به گردن بسته در صحرای

۱- خصال، محمد بن علی صدوق، تهران، مکتبة الصدوق، ص ۱۳۲.

۲- وسائل الشیعه، ج ۱۲، ص ۶۳، ح ۱۰.

محشر نگاهش دارد، سپس خطاب آید: «این است خیانت کاری که به خدا و پیامبرش خیانت کرده است». آن گاه دستور رسد که به دوزخ اش برند.^۱

۳- توجه به عواقب وخیم سستی و تنبلی

سستی و تنبلی یکی از موانع خدمت رسانی است و به عنوان یکی از آسیب‌های اداری محسوب می‌شود. در روایات ائمه اطهار - علیه‌السلام - از آن نهی و نکوهش شده است. در این جا شماری از این دست احادیث را زینت بخش این اوراق می‌کنیم:

«پیامبر - صلی الله علیه و آله و سلم - فرمودند: یا علی! از دو خصلت بپرهیز: تنگ حوصلگی و تنبلی، که چون تنگ حوصله شوی هیچ حقی را نمی‌پذیری، و چون تنبل باشی حق هیچ چیز را ادا نمی‌کنی.»^۲

«امام صادق - علیه‌السلام - فرمودند: تنبلی و سستی دشمن کار است.»^۳

«امام صادق - علیه‌السلام - فرمودند: (از جمله سپاهیان عقل و نیروهای خرد) نشاط است و پرکاری که ضد آن تنبلی است...»^۴

«امام علی - علیه‌السلام - فرمودند: ای همام! مؤمن از تنبلی به دور است، و فعال و پر نشاط است...»^۵

۱- الاصول من الکافی، ج ۲، ص ۳۶۷، ح ۱.

۲- الحیة، ج ۱، ص ۲۹۹.

۳- الحیة، ج ۱، ص ۲۹۹.

۴- همان.

۵- همان، ص ۳۰۰.

«امام صادق - علیه السلام - فرمودند: از تنگ حوصلگی و تن آسانی پرهیز، که این دو کلید هر بدی است؛ زیرا آن که تنبل و تن آسان باشد هیچ حقی را ادا نمی‌کند، و آن که بی حوصله باشد هیچ حقی را بر نمی‌تابد.»^۱

«امام صادق - علیه السلام - فرمودند: خدا ترس باشید، و از کار نیک خسته نشوید، و به تن آسانی تن مدهید.»^۲

«امام علی - علیه السلام - فرمودند: در کارهای خود بر آدم تنبل تکیه مکن.»^۳

«امام صادق - علیه السلام - فرمودند: تنبلی به دین و دنیا هر دو زیان می‌رساند.»^۴

پیامبر - صلی الله علیه و آله و سلم - فرمودند:

«بر امت خویش بیشتر از هر چیز از شکم پرستی و پرخوابی و سستی (کاهلی) و بی ایمانی بیمناک‌ام.»^۵

خلاصه

یکی دیگر از موانع خدمت رسانی آسیب‌های اداری و سازمانی است. شناسایی دقیق این آسیب‌ها نیازمند مطالعات کارشناسی گسترده است. از آیات قرآن اصولی استفاده می‌شود که توجه به آن اصول در مسیر

۱- وسائل الشیعه، ج ۱۲، ص ۳۹.

۲- الحیة، ج ۱، ص ۳۰۰.

۳- همان.

۴- همان، ص ۳۰۱.

۵- نهج الفصاحه، ص ۱۹.

مبارزه با آسیب‌ها بسیار کار آمد است از جمله:

- ۱- توجه به اصل حلال و حرام و توجه به خطرات مال حرام و خوردن لقمه حرام در آسیب‌زدایی و ایجاد وجدان کاری بسیار مؤثر است؛
- ۲- توجه به عواقب وخیم کارشکنی و کم‌کاری؛
- امام علی - علیه السلام - فرمودند: هر صاحب منصبی که از راه اندازی کار مردم و رفع مشکلات مردم کوتاهی کند، خداوند در روز قیامت از او کناره‌گیری خواهد کرد.
- ۳- توجه به عواقب وخیم سستی و تنبلی.

پرسش

- ۱- توضیح دهید چگونه توجه به اصل حلال و حرام در آسیب‌زدایی مؤثر است.
- ۲- دو روایت درباره عواقب وخیم کارشکنی و کم‌کاری بنویسید.
- ۳- سه روایت درباره خطرها و ضررهای تنبلی بنویسید.

کتابنامه

- ۵- الاصول من الکافی، کلینی، بیروت، دار صعب
- ۶- فرهنگ معین، محمد معین، چاپخانه سپهر تهران، چاپ دهم، ۱۳۷۵.
- ۷- المیزان فی تفسیر القرآن، محمد حسین طباطبائی، بیروت، منشورات اعلمی للمطبوعات.
- ۸- نهج البلاغه، فیض الاسلام، کتاب فروشی اسلامیة، تهران.
- ۹- تفسیر نور الثقلین، عبد علی بن جمعه العروسی الحویزی، قم، موسسه مطبوعاتی اسماعیلیان، ۱۴۱۵ ق.
- ۱۰- تفسیر فی ضلال القرآن، سید قطب، بیروت، چاپ ۲۴، ۱۴۱۵ ق.
- ۱۱- قاموس القرآن، علی اکبر قرشی، تهران، دارالکتب الاسلامیه، ۱۳۷۲ ق.
- ۱۲- مجمع البیان فی تفسیر القرآن، امین الاسلام طبرسی، بیروت، منشورات اعلمی، ۱۴۱۵ ق.
- ۱۳- میزان الحکمة، محمد محمدی ری شهری، دارالحديث، تهران، طبع اول.
- ۱۴- تفسیر قرطبی (الی مج لاحکام القرآن)، ابی عبدالله محمد بن احمد انصاری القرطبی، بیروت، دارالفکر، ۱۴۱۹ ق.
- ۱۵- مجمع البحرين، فخرالدین طریحی، تهران، المكتبة المرتضوية، ۱۳۹۵.
- ۱۶- لسان العرب، ابن منظور، بیروت، داراحیاء التراث العربی، ۱۴۰۸ ق.
- ۱۷- کاربرد اصول مدیریت در جوامع
- ۱۸- بحار الانوار، محمد باقر مجلسی، داراحیاء التراث العربی، لبنان، طبع سوم، ۱۴۰۳ ق.
- ۱۹- غررالحکم و دررالحکم، خوانسار، بیروت، اعلمی.
- ۲۰- مدیریت اسلامی، نبوی، قم، دفتر تبلیغات اسلامی، چاپ ۵، ۱۳۷۸ ش.
- ۲۱- روح البیان، محمد بن اسماعیل برسوی.
- ۲۲- مکارم الاخلاق، طبرسی، بیروت، موسسه اعلمی.
- ۲۳- الحیة، محمد رضا و علی و محمد حکیمی، دفتر نشر فرهنگ اسلامی، تهران، چاپ ۶، ۱۴۱۱ ق.
- ۲۴- مفردات الفاظ القرآن الکریم، راغب اصفهانی، مكتبة المرتضوی، تهران.
- ۲۵- تفسیر الصافی، ملا محسن فیض کاشانی، بیروت، اعلمی، ۱۳۹۹ ق.

- ۲۶- تفسیر نمونه، ناصر مکارم، تهران، دارالکتب الاسلامیه، چاپ ۲۵، ۱۳۷۹ق.
- ۲۷- وسائل الشیعه، حر عاملی، داراحیاء التراث العربی، ۱۳۹۱ق.
- ۲۸- مدیریت عمومی.
- ۲۹- مستدرک الوسائل، میرزا حسین نوری، قم، موسسه آل البیت، ۱۴۱۰ق.
- ۳۰- تهذیب الاحکام، ابن جعفر طوسی، بیروت، دارالاصفاء، ۱۴۱۳ق.
- ۳۱- کنز العمال، علی متقی هندی، بیروت، دارالکتب الاسلامیه، ۱۴۱۹ق.
- ۳۲- تاریخ طبری، محمدبن جریر طبری، دارالفکر، بیروت، طبع اول ۱۴۱۸ق.
- ۳۳- سیره حلبی.
- ۳۴- نگرشی بر مدیریت اسلامی.
- ۳۵- مدیریت و فرماندهی در اسلام.
- ۳۶- فرهنگ جهاد، مرکز مطالعات و تحقیقات حوزه نمایندگی ولی فقیه در وزارت جهاد کشاورزی.
- ۳۷- الفروع من الکافی، کلینی، بیروت، دارصعب.
- ۳۸- تفسیر الکبیر، تفسیر مفاتیح الغیب، امام فخر رازی، قم، انتشارات دفتر تبلیغات اسلامی، چاپ ۴، ۱۴۱۳ق.
- ۳۹- تفسیر الامام العسکری.
- ۴۰- المستمسک فی شرح عروة الوثقی، محسن حکیم، داراحیاء، بیروت.
- ۴۱- اقرب الموارد.
- ۴۲- فساد اداری و روش های مبارزه با آن.
- ۴۳- صحیح بخاری، بیروت، داراحیاء التراث العربی، ۱۳۵۸.
- ۴۴- مسالک الافهام، شهید ثانی.
- ۴۵- جامع الاخبار.
- ۴۶- الینابیع الفقهی، علی اصغر مروارید.
- ۴۷- الهدایة بالخیر.
- ۴۸- امالی، شیخ صدوق.
- ۴۹- معانی الاخبار، شیخ صدوق، بیروت، منشورات اعلمی، ۱۴۱۰ق.
- ۵۰- ثواب الاعمال، شیخ صدوق، منشورات اعلمی، بیروت، ۱۴۱۰ق.
- ۵۱- خصال، شیخ صدوق، بیروت، اعلمی، ۱۴۱۰ق.
- ۵۲- نهج الفصاحه، تهران، مترجم، احمد آرام.