

تبیین خدمت رسانی در کلام و سیره معصومین (ع)

عبدالمؤمن حکیمی*

چکیده

خدمت رسانی از جمله اعمال صالحی است که در اسلام مورد توجه و عنایت خاص قرار گرفته است. از آنجا که خدمت رسانی به عنوان یک صفت عالی نفسانی نقش هدایت‌گری را در حیات آدمی دارد، فی نفسه سازنده اندیشه پاک آسمانی است که در زندگی انسان آثار و برکات فراوان مادی و معنوی به جای می‌گذارد.

در راستای تحقق چنین امر مهمی است که نخبگان و اندیشمندان جامعه باید در اولین گام تلاش کنند تا «خدمتگزاری» در روح و جان انسان‌ها به عنوان یک هنجار و ارزش اجتماعی و فرهنگ عمومی، جایگاه خود را بیابد و در مقابل خیانت، به عنوان امری ضد ارزش و ضد باورهای دینی مورد نکوهش قرار گیرد، در این صورت است که می‌توان سرمایه‌های مادی و معنوی جامعه را به تحرک و پویایی واداشت و آنها را شکوفا نمود. این نوشتار در صدد است تا جایگاه ارزشمند خدمت رسانی و شاخص‌های آن در فرهنگ اسلامی و باورهای دینی را نشان دهد.

واژگان کلیدی: خدمت، خدمت رسانی، خدمتگزاری، نفع‌رسانی، کارگشایی، وظیفه دینی، اهتمام به امور مسلمین، نوع دوستی.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی



مقدمه

بر اساس مطالعات تاریخی، زندگی بشر از دیرباز به صورت اجتماعی بوده است. بدون زندگی اجتماعی، امکان دستیابی به نیازمندی‌های متنوع انسان میسر نیست. زندگی اجتماعی، علاوه بر وجود قانون دقیق و مجریان توانمند و همین‌طور ضامن اجرایی مطمئن که بتوانند حقوق افراد را به‌طور کامل تعیین و حفظ کنند، نیاز به برخورداری تک‌تک مردم و مدیران از یک روحیه همکاری متقابل و احساس ضرورت خدمت به یکدیگر دارد؛ چرا که بدون وجود چنین تعهدی، هم در روند اجرای قانون مشکلاتی بروز خواهد کرد و هم در استحکام پیوندهای اجتماعی خللی پدید خواهد آمد. بر این اساس، در تمام جوامع، اندیشمندان به دنبال راه‌کارهایی هستند تا حس خدمت به یکدیگر و احساس مسئولیت بیش‌تر در انجام وظایف را تقویت کنند. بررسی‌ها گویای این حقیقت است که در طول تاریخ، موفق‌ترین جوامع آن‌هایی بوده‌اند که حس همکاری و خدمت به هم‌نوع و پای‌بندی به انجام وظیفه در آن‌ها بیش‌تر بوده است.

از این‌رو کار نیک، احسان به مردم، خدمت صادقانه به دیگران، لذت بردن از کمک‌رسانی به محتاجان، ابزار و مصالحی است که «سرای آخرت» را برای انسان بنیان می‌نهد و آباد می‌سازد و این توفیقی است که در همه کس نیست و لطفی است الهی که بر دست برخی از بندگان شایسته جاری می‌شود و به مردم می‌رسد.

سیادت و سروری نیز به فرموده حضرت رسول (صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم) در سایه خدمت به مردم و دلسوزی برای آنان است: «سید القوم خادمهم؛ رئیس هر قوم خادم آن قوم است»^۱، لذا از نقاط قوت اخلاق اسلامی، توجه به انسانها، حس همکاری، نیکوکاری و خدمت‌رسانی به مردم؛ به‌ویژه خدمت به مؤمنان و صالحان است. نگاهی اجمالی به روایات و سیره انبیا و امامان معصوم (علیهم‌السلام) و اولیا به خوبی این امر را ثابت می‌کند که بعد از انجام واجبات، هیچ امری، مانند نیکی و خدمت به بندگان خداوند باعث تقرب انسان به درگاه الهی نمی‌شود. بدین سبب است که انبیا و ائمه معصومین (علیهم‌السلام) و اولیای الهی، همواره در خدمت مردم بوده‌اند.

^۱ - شیخ صدوق، من لا یحضره الفقیه، ج ۴، ص ۳۷۸

از آن جا که دین، برنامه هدایت انسان است، کامل‌ترین دین آن است که همه ابعاد وجودی انسان را در نظر بگیرد و در هر مورد، رهنمودهای لازمی ارائه کند و از سویی آیین الهی اسلام، به عنوان آخرین و در عین حال کامل‌ترین برنامه هدایت انسان در مجموعه آموزه‌های خود، هم بعد فردی و هم بعد اجتماعی بشر را لحاظ کرده است که در این راستا، یکی از تکالیف مهم اسلامی ضرورت توجه و اهتمام به امور مسلمانان است؛ یعنی هر فرد مسلمان موظف است آماده خدمت به دیگران باشد و همواره در راه حل مشکلات و گرفتاری‌های آن‌ها بکوشد. بنابراین پرسش ما این است: خدمت‌رسانی از دیدگاه اهل بیت (ع) دارای چه جایگاهی بوده و از چه گستره، ویژگی‌ها و آفات برخوردار است؟

آنچه پیش رو دارید، نگاهی اجمالی و گل‌چینی از سیره و سخنان امامان معصوم (علیهم‌السلام) درباره خدمت‌رسانی به هم‌نوعان و انسان‌های صالح می‌باشد.

شرح واژگان و اصطلاحات

۱. خدمت

«خدمت» همان کمک کردن و سود رسانی است که هر فردی براساس شرایط زمانی، مکانی و فکری، و نیز توانایی‌ها و امکاناتش، می‌تواند در حق دیگران انجام دهد؛ رهانیدن دیگری از سختی و اندوه و رسانیدن وی به جایگاه مطلوب.^۱ به عبارت دیگر خدمت، کاری است که شخصی برای بهره‌مند شدن دیگران انجام می‌دهد. این کار (خدمت)، به حسب اثر، فایده و نوع بهره‌برداری دیگران از آن، دو گونه است. یکی خدمات اولیه؛ مانند تأمین امنیت، بهداشت، راه، ارزاق و تمام خدمات اجتماعی که دولت برای مردم انجام می‌دهد، و وزارتخانه‌هایی برای

^۱ - مهیار رضا، فرهنگ ابجدی عربی-فارسی، ص ۳۵؛ فیومی، احمد بن محمد، مصباح المنیر، ج ۲،

ارائه‌ی آنها برپا شده‌اند و دیگر خدمات عالییه، یا آنچه موجب هدایت و رشد و تعالی دیگران است.^۱

۲. خدمت‌رسانی

خدمت‌رسانی، مفهوم وسیع و گسترده‌ای دارد. این واژه، تمام فعالیت‌های مثبت و مفید انسانها را در زمینه‌های: اجتماعی، اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و معنوی شامل می‌شود.

خدمت‌رسانی عملی است که عامل در آن، با اندیشه و انگیزه‌ی گره‌گشایی به رفع و فتق امور مربوط به مردم می‌پردازد. علاوه بر انگیزه‌ی یاوری و احسان به هم نوعان، در حد طاقت، خویش را مسؤول گره‌گشایی و رفع نیاز بندگان خداوند می‌داند.

پس خدمت‌رسانی غیر از انجام وظیفه است، لذا برای روشنی و وضوح معنای خدمت‌رسانی، لازم است، مرز این دو مشخص شود.

خدمت‌رسانی، مفهومی است که با چگونگی عمل و نیت فرد ارتباط دارد.^۲ بنابراین مراد از خدمت‌رسانی، عزم برای گره‌گشایی از مشکلات روزمره‌ی مربوط به مردم و رفع احتیاجات و نیازمندی‌های آنان و گشودن راه پیشرفت جامعه، با هدف و انگیزه‌ی یاوری و احسان به هم نوعان، در جهت عمل به وظیفه‌ای است که از ناحیه خداوند مورد توجه قرار گرفته است.

گستره‌ی خدمت‌رسانی

از آن جا که طرف حساب انسان‌های خدمتگزار، پروردگار کریم است، در حوزه خدمت، مجال گسترده گشوده شده است. حتی به فردی که نیت خدمت می‌کند پاداش تعلق می‌گیرد. امام رضا(علیه‌السلام) می‌فرماید: «روز قیامت، مؤمن را در پیش گاه الهی می‌آورند تا از او حسابرسی نمایند. پرونده عملش را بر او عرضه می‌کنند. با دیدن حسناتش شادمان و با دیدن گناهانش ناراحت می‌شود. آن گاه

^۱ - مجله اندیشه حوزه، شماره ۴۳ و ۴۴

^۲ - یوسفیان، نعمت ا...، خدمت‌رسانی از منظر اخلاق اسلامی، مجله حصون، شماره ۱



خداوند به فرشتگان دستور می‌دهد پرونده‌هایی را که مربوط به کارهایی است که انجام نداده بیاورند. آنها را می‌خوانند. او می‌گوید: خدایا به عزتت سوگند، خود می‌دانی که هیچ یک از این کارهای خیر را انجام نداده‌ام. خداوند می‌فرماید: درست است ولی نیت انجام آنها را داشته‌ای، ما هم در پرونده اعمال نوشتیم. آن گاه به همان نیت‌ها هم به او پاداش می‌دهند.^۱

دامنه خیرات و نیکی‌ها بسیار گسترده است. پس از خدمت به ظاهر ناچیز هم نباید چشم پوشید. رسول اکرم (صلی‌الله‌علیه‌وآله) می‌فرماید: «إِنَّ عَلَى كُلِّ مُسْلِمٍ فِي كُلِّ يَوْمٍ صَدَقَةً، قِيلَ: مَنْ يُطِيقُ ذَلِكَ؟ قَالَ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ: إِمَاطَتُكَ الْأَذَى عَنِ الطَّرِيقِ صَدَقَةٌ؛ بر هر فردی از مسلمانان لازم است هر روز کار نیکی انجام دهد. گفته شد: چه کسی قادر است هر روز کار نیک انجام دهد؟ رسول خدا (ص) پاسخ دادند: همین که از سر راه و معابر عمومی مسلمانان، موانع و اشیای مزاحم را بردارید، این عمل شما صدقه است و کار نیک محسوب می‌شود.»^۲

این روایت، گستره خدمت‌رسانی را بیان می‌کند و نشان می‌دهد در همه زمینه‌ها اعم از فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی، روانی و... خدمت‌رسانی صدق می‌کند. البته برداشتن سنگی از سر راه مسلمانان، حداقل خدمتی است که برای یک فرد بدون امکانات، میسر است. وگرنه برای کسانی که از جهات گوناگون امکانات وسیعی دارند، باید به نسبت موقعیت و وضع خود، به کار نیک اقدام کنند، چرا که بین افراد و کارهای آنها یک رابطه نسبی وجود دارد. پس، هر کس می‌تواند از خرمن نیکی‌ها خوشه‌ای برچیند، گرچه با برداشتن سنگی از سر راه مسلمانان یا خاری از مسیر روندگان یا غمی از دل غم‌زدگان و یا باری از دوش مستمندان باشد. از نظر اسلام، خدمت به مردم و هم‌نوع، عملی است مطلوب و شایسته و در هر جا و به هر کس که خدمت شود پسندیده و مورد ستایش است. پیامبر اسلام (ص)

^۱ - علامه مجلسی، بحار الانوار، ج ۴، ص ۲۸۹

^۲ - علامه مجلسی، بحار الانوار، ج ۱۵، ص ۱۳۱

می‌فرماید: «پس از ایمان به خدا، سرآمد عقل، بشر دوستی و نیکی به مردم است، چه خوب باشند و چه بد.»^۱

در این روایت، خدمت به مردم، مطلقاً ارزشمند دانسته شده و محدودیتی در آن قائل نشده است. پس معلوم می‌شود که خدمت رسانی، ارزش ذاتی دارد و به غیر مؤمن خدمت کردن نیز، نیکوست. حتی از نظر قرآن کریم به کافر هم می‌توان احسان و خدمت کرد، ولی به شرط این که به ضرر مصالح بشری نباشد. قرآن می‌فرماید: « لَا يَنْهَاكُمُ اللَّهُ عَنِ الَّذِينَ لَمْ يُفَاتِلُوكُمْ فِي الدِّينِ وَ لَمْ يُخْرِجُوكُمْ مِنْ دِيَارِكُمْ أَنْ تَبَرُّوهُمْ؛ خدا شما را از نیکی کردن و رعایت عدالت نسبت به کسانی که در راه دین با شما پیکار نکردند و از خانه و دیارتان بیرون نراندند نهی نمی‌کند.»^۲

گرچه در احسان و خدمت کردن، مرزی وجود ندارد، اما نباید از نظر دور داشت که کمک به ستم‌گران، در حیطة وظایف مسلمان نیست، بلکه گناه محسوب می‌شود.

وقتی خدمت به مردم، خاستگاهی الهی داشته باشد، حجم و کمیت آن مهم نخواهد بود. پس هیچ خدمت خالصانه‌ای را نباید کوچک شمرد. گاه خدمت با یک نگاه محبت‌آمیز، می‌تواند خدمتی ارزشمند به حساب آید. به همین دلیل امام سجاد(علیه‌السلام) می‌فرماید: « نَظَرُ الْمُؤْمِنِ فِي وَجْهِ أَخِيهِ الْمُؤْمِنِ - لِلْمُودَّةِ وَ الْمُحَبَّةِ لَهُ عِبَادَةٌ؛ نگاه مؤمن به چهره برادر مؤمنش از روی دوستی و محبت، عبادت است.»^۳

بنابراین خدمت به دیگران، به صورت‌های مختلفی ظاهر می‌شود. از این رو احادیث و روایات اسلامی، هر نوع خدمتگزاری را با هر عنوانی تشویق و ترغیب کرده است که در اینجا به چند نمونه از آن اشاره می‌شود:

^۱ - نوری، میرزا حسین، مستدرک الوسائل، ج ۲، ص ۶۷

^۲ - ممتحنه / ۸

^۳ - علامه مجلسی، بحار الأنوار، ج ۷۵، ص ۱۴۰

۱- عدالت و مبارزه با تبعیض

یکی از ضرورت‌های زندگی جمعی، رعایت عدل و نفی تبعیض به منظور حفظ امید و آرمان عمومی به رشد و پویایی است. امیر المؤمنین (علیه السلام) در سخن زیبایی تأکید می‌فرماید که عدالت، پایه‌ی استقرار زندگی انسان‌ها است: «الْعَدْلُ حَيَاةٌ»^۱ و در سخن دیگری، عدالت را نخستین آرمان و عمل والیان می‌داند و آن را رمز محبوبیت والی در جامعه می‌شمردند.^۲ و در کلامی دیگر آن را رمز استواری عالم معرفی می‌کنند: «العدل اساس به قوام العالم؛ عدل شالوده‌ای است که بر سر پا ایستادن جهان به آن است».^۳

در دستورهای ائمه دین آمده است که برای عموم مردم همان‌گونه باش که برای خودت و خانواده‌ات هستی؛ زیرا چنین رفتار بالسویه‌ای، قاطعیت سخن تو را افزایش می‌دهد و زیردستان را آرامش می‌بخشد.^۴ نخستین خدمت شایسته به عموم کارمندان و افراد در جامعه، آن است که شخص مسئول از اعمال هرگونه نظر و ارفاقی بدون رعایت موازین عامه در حق افراد خاص اجتناب نماید و حتی اگر برادر فردی که مسئول است از او تقاضایی خارج از قانون کرده، چونان علی (علیه السلام) بر دست وی آهن تفتیده نهد تا توقع استئثار و ترجیح دادن وابستگان بر دیگران منتفی گردد.

۲- ارتباط مستقیم و بی‌واسطه با دیگران

یکی دیگر از خدمات فراموش شده در سیستم اداری امروزی، ارتباط مستقیم مسئولان با مرئوسان است. متأسفانه در عرف موجود، شخصیت افراد به تعداد گماشتگان دربار و حاجبان دیدار سنجیده می‌شود و هر تماسی؛ چه حضوری و

^۱ - عبد الواحد تمیمی آمدی، تصنیف غرر الحکم و درر الکلم، ص ۹۹

^۲ - نهج البلاغه، نامه ۵۳

^۳ - اخوان حکیمی - احمد آرام، الحیاء با ترجمه احمد آرام، ج ۶، ص ۵۶۳

^۴ - علامه مجلسی، بحار الانوار، ج ۷۲، ص ۲۷



چه غیر حضوری، با فیلتر افراد بسیاری کنترل می‌گردد و در نهایت به نتیجه نمی‌رسد. در حالی که این نوع مدیریت‌ها، ارمغانی جز نفرت و خشم مردم و بیگانگی مسئولان از واقعیات و محبوس بودن در پس تاریک‌خانه‌های بی‌خبری و خودسانسوری ندارد.

حضرت علی (علیه‌السلام) در نامه‌ای به نماینده‌ی خود در مکه می‌نویسد: «پس از نماز ظهر و عصر در مسجد بنشین و به مراجعات مختلف شرعی، شهری و شکوائیه‌ها پاسخ بده و واسطه‌ی بین مردم و تو فقط چهره‌ی تو باشد و هیچ‌کس را از ملاقات با خود محروم مدار؛ زیرا اگر کسی از پشت در اتاق تو به عنوان این‌که وقت ملاقات نیست، رانده شود هرچند بعداً مشکلش به دست تو مرتفع گردد، موجبات شادمانی و رضایت او فراهم نخواهد شد.»^۱

بنابراین مدیر اگر بتواند ظرفیت بیشتری را برای ملاقات با ارباب رجوع ایجاد کند، به شادابی و طراوت روحی و رضایت‌مندی زیرمجموعه‌ی خویش کمک کرده است؛ حتی اگرچه در برآوردن خواسته‌های آنان امکانات و توان لازم را در اختیار نداشته باشد.

در توصیه‌ی دیگری حضرتش به والی مصر می‌نویسد: «فَلَا تُطَوِّلَنَّ احْتِجَابَكَ عَنْ رَعِيَّتِكَ فَإِنَّ احْتِجَابَ الْوَلَاءِ عَنِ الرَّعِيَّةِ شُعْبَةٌ مِنَ الضِّيْقِ وَقَلَّةٌ عِلْمٍ بِالْأُمُورِ؛ خود را دور از دسترس فرمانبرداران در مدت طولانی قرار نده؛ زیرا این کار نوعی در تنگنا نهادن آنان و بی‌اطلاعی تو از امور را موجب خواهد شد.»^۲ هم‌چنین این دوری، بزرگ را کوچک، کوچک را بزرگ، خوب را بد و بد را خوب جلوه می‌دهد و حق و باطل را درهم می‌آمیزد و حاکم که بشری است همانند دیگران، آن‌چه را از او پنهان کنند، به سادگی باز نمی‌یابد.

^۱ - نهج البلاغه، نامه ۶۷

^۲ - نهج البلاغه، نامه ۵۳

کوتاه سخن اینکه، از مهم‌ترین خدمات کم‌خرج که مدیر می‌تواند به همکاران خود داشته باشد، محروم نساختن خود و دیگران از فیض ارتباط مستقیم، ملاقات و زیارت متقابل است.

۳- تبسم و محبت

در بسیاری از موارد در مراجعه به قسمت‌های مختلف اداری یا در بازار و کوچه با چهره‌هایی عبوس، خشن، بدخلق و خسته مواجه می‌شویم که حتی سلام ارباب رجوع را پاسخ نمی‌دهند. خدمتی را که مراجعان از چنین مدیران و کارمندان توقع می‌کنند، آن است که تبسم را به عنوان یک هدیه‌ی بی‌هزینه از آنان دریغ نکنند.

فرهنگ تبسم و لبخند، یادگاری است از سیمای نورانی پیامبر اکرم (صلی‌الله علیه و آله) که اسوه‌ی نیکویی برای مدیران و ملت‌های جهان معرفی گردیده است. در روایات حضرات معصومان (علیهم‌السلام) بر «گشاده‌رویی» و «خوش برخوردی» تأکید شده و در بیان پیامبر اعظم (صلی‌الله علیه و آله)، «ادخال سرور بر مؤمنان» از محبوب‌ترین اعمال نزد خدا خوانده شده است: «إِنَّ أَحَبَّ الْأَعْمَالِ إِلَى اللَّهِ عَزَّ وَجَلَّ إِدْخَالَ السُّرُورِ عَلَى الْمُؤْمِنِينَ؛ بهترین اعمال نزد خداوند، وارد ساختن سرور و خوشحالی بر مؤمنان است.»^۱ امیرالمؤمنین (ع) نیز تأکید می‌فرماید: «الْمُؤْمِنُ بِشْرُهُ فِي وَجْهِهِ وَ حَزْنُهُ فِي قَلْبِهِ؛ مؤمن چهره‌اش غرق در تبسم و قلبش خانه‌ی غم او است.»^۲

در روایتی از امام باقر (علیه‌السلام) رسیده است که: «تَبَسُّمُ الرَّجُلِ فِي وَجْهِهِ أَحَبُّ حَسَنَةٍ وَ صَرَفُ الْقَدَى عَنْهُ حَسَنَةٌ وَ مَا عُبِدَ اللَّهُ بِشَيْءٍ أَحَبَّ إِلَيَّ اللَّهُ مِنْ إِدْخَالِ السُّرُورِ عَلَى الْمُؤْمِنِينَ؛ لبخند شخص به روی مؤمنان دیگر حسنه است و برداشتن

^۱ - شیخ کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۱۸۹

^۲ - شیخ کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۲۲۶

خاشاکی از روی وی حسنه است. و پرستش نگریدید خداوند بعبادتی که محبوبتر باشد بسوی او از داخل نمودن سرور و خوشحالی بر مؤمن.^۱

۴- کارگشایی و رفع نیاز

یکی از جلوه‌های خدمت، برآوردن نیازهای مادی و معنوی مردم است که اسلام بدان سفارش اکید نموده است، تا جایی که در کتاب‌های روایی عنوانی به نام «فضای حاجت مؤمن» به چشم می‌خورد.^۲

افراد گره‌گشا کسانی هستند که سرشان برای کار درد می‌کند و در برابر مراجعه‌ی افراد، همراه آنان به راه می‌افتند و خود داوطلب خدمت به برادران مسلمان خود هستند و تا خدمت را به پایان نبرند قرار نمی‌گیرند. اینان مصداق روی آوردن رحمت الهی‌اند. امیر مؤمنان (علیه‌السلام) فرمودند که: «مَنْ آتَاهُ أَخُوهُ الْمُؤْمِنُ فِي حَاجَةٍ فَإِنَّمَا هِيَ رَحْمَةٌ مِنَ اللَّهِ تَبَارَكَ وَتَعَالَى سَاقَهَا إِلَيْهِ؛ هر که برادر مؤمنش برای حاجتی نزد او آید، رحمتی باشد که خدای تبارک و تعالی به سوی او کشانیده است.»^۳

شایان ذکر است که خداوند متعال خود قادر است به نحو آبرومندی نیاز بندگان خود را برطرف نماید. اگر کسی را به عنوان واسطه‌ی این امر برمی‌گزیند، نه از سر درماندگی است، بلکه توان خیررسانی و خدمتگزاری، منتی است که بر او نهاده و فضلی است که به او اختصاص یافته است. پس در قبال این منت عظیم خداوندی و نعمت بزرگ الهی، شکرگزاری باید. در پاره‌ای روایات از حاجات دیگران تحت عنوان «نعمت الهی» نام برده شده است. امام حسین (علیه‌السلام) می‌فرماید: «اعْلَمُوا أَنَّ حَوَائِجَ النَّاسِ إِلَيْكُمْ مِنْ نِعْمِ اللَّهِ عَلَيْكُمْ - فَلَا تَمَلُّوا النِّعْمَ فَتَتَحَوَّلَ إِلَيْ غَيْرِكُمْ؛ بدانید که نیازهای مردم به شما نعمتی است که خدا به

^۱ - میرزا احمد آشتیانی، طرائف الحکم یا اندرزهای ممتاز، ج ۱، ص ۴۱۱

^۲ - علامه مجلسی، بحار الانوار، ج ۷۱، صص ۲۸۳ - ۳۴۲

^۳ - شیخ کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۱۹۶

شما داده است، از آن احساس ملالت نکنید که این نعمت به غیر شما منتقل می‌گردد.»^۱

امام کاظم (علیه‌السلام) نیز می‌فرماید: «آنکه برادر دینی‌اش نیازی پیش او می‌برد، رحمتی است الهی که خداوند به سوی او فرستاده است. اگر آن نیاز را برآورد، به ولایت ما رسیده و ولایت ما به ولایت خداوند پیوسته است و اگر آن نیاز را رد کند، به خود ستم کرده و بدی رسانده است.»^۲

بدیهی است که بر طرف کردن نیازهای مردم شامل هرگونه اقدام مثبت و خیرخواهانه در مسائل مادی و معنوی می‌شود مانند: نابینایی را دست‌گیری کردن، یتیمی را سرپرستی نمودن، گمراهی را هدایت کردن، جاهلی را ارشاد نمودن و منحرفی را به راه آوردن.

ائمه‌ی بزرگوار ما در دعاهای خود از انتقال این نعمت به دیگران اظهار نگرانی کرده و از خداوند خواسته‌اند غیر آنان را برای این نعمت برنگزینند. در پاره‌ای از دعاها خواسته شده که خداوند یاری دینت را از طریق من انجام ده و غیر مرا برای این کار انتخاب نکن. در برخی از دعاها افزوده شده که: «جایگزینی دیگران به جای من برای تو کاری آسان و بر من امری دشوار است.»^۳

ویژگی‌های خدمت‌رسانی

خدمت‌رسانی ارزشمند ویژگی‌هایی دارد که برخی از آنها را به اختصار بیان می‌شود:

۱- اخلاص

ممکن است عملی در ظاهر خدمت محسوب شود؛ ذات آن عمل، کاری پسندیده و عقلائی باشد، از عواطف انسان دوستانه ناشی شود، آثار و برکاتی داشته باشد و تحسین دیگران را نیز برانگیزد، ولی نزدیک کننده انسان به خدا

^۱ - علامه مجلسی، بحار الانوار، ج ۷۵، ص ۱۲۷

^۲ - همان، ج ۷۱، ص ۳۱۳

^۳ - همان، ج ۹۲، ص ۱۱۲

نبوده، در رساندن انسان به کمال بُرد نداشته باشد. چنین عملی از دیدگاه اسلام چندان ارزشی ندارد. بنابراین میزان ارزشمندی خدمتگزاری به نیت و انگیزه بستگی دارد. هر چه انگیزه، خالص‌تر باشد، عمل ارزشمندتر خواهد بود. کارهایی که با «صبغه الهی» رنگ آمیزی شده ارزشمندتر، اثرگذارتر و ماندگارتر است. به همین دلیل «حُسْنُ فَعْلَى» در ارزش‌گذاری عمل به تنهایی کفایت نمی‌کند، آنچه مهمتر است «حُسْنُ فاعلی» است. عمل، بایستی از پشتیبانی جانی سالم، اندیشه‌ای الهی و دستی رحمانی برخوردار باشد تا بالا رود و صاحبش را با خود به همراه ببرد؛ چرا که خدمت‌رسانی عرصه بروز ادب با ربّ الارباب است و صبغه الهی دادن به کارها. برای کسی که با خدا معامله می‌کند توقع شنیدن تعریف و تمجید دیگران نیز دور از شأن است.

شکوه این ادب در ایشارگری امام علی (علیه‌السلام) و خاندان بزرگوارش در دستگیری از مسکین، یتیم و اسیر به خوبی تجلّی کرده که داستانش را خداوند سبحان در سوره «هَلْ أَتَى» به نمایش گذاشته است.

حضرت علی (علیه‌السلام) نیز شرط اوج گرفتن عمل و قبولی آن را اخلاص بر می‌شمارد: «بِإِلَّا خُلَاصِ تُرْفَعُ الْأَعْمَالُ؛ کارهای نیک، با [بال و پر] اخلاص بالا می‌روند [و قبول می‌شوند].»^۱

امام صادق (علیه‌السلام) فرمود: «الْعَمَلُ الْخَالِصُ الَّذِي لَا تُرِيدُ أَنْ يَحْمَدَكَ عَلَيْهِ أَحَدٌ إِلَّا اللَّهُ عَزَّوَجَلَّ؛ عمل خالص آن است که نخواهی کسی جز خدا تو را برای انجام آن ستایش کند.»^۲

البته خدماتی که کارگزاران و خدمتگزاران مردم در نظام اداری اسلامی انجام می‌دهند خواه ناخواه در معرض دید مردم قرار می‌گیرد، و مردم از کم و کیف آن مطلع می‌شوند. طبیعی است که از آنها مسرور گردند و خدمتگزاران نظام را مورد تحسین و ستایش قرار دهند. ولی باید توجه داشت که این سرور و شادمانی مردم

۱ - عبد الواحد تمیمی آمدی، تصنیف غرر الحکم و درر الکلم، ص ۱۵۵

۲ - اخوان حکیمی - احمد آرام، الحیة با ترجمه احمد آرام، ج ۱، ص ۴۹۱

و تحسین و ستایش آنان، مادامی که انگیزه اصلی خدمتگزاران، خدا و تحصیل رضایت او باشد و در اصل عمل و کیفیت آن تأثیری نکند، خللی در اخلاص ایجاد نمی‌کند.

حال، اگر عملی بظاهر خوب و پسندیده از جانی ناسالم، اندیشه‌ای ناپاک و توأم با ریاکاری و خودنمایی صادر شود و چنان بُردی نداشته باشد که انجام دهنده را به خدا نزدیکتر کند، چنین کاری آفت زده است و چندان ارزشی ندارد. امام علی(علیه‌السلام) فرمود: «الْعَمَلُ كُلُّهُ هَبَاءٌ إِلَّا مَا أُخْلِصَ فِيهِ؛ عمل همه‌اش همچون ذرات غبار (پراکنده در هوا) است، مگر آن مقداری که مخلصانه باشد.»^۱ امام صادق(علیه‌السلام)، ریا و خودنمایی را آفتِ عبادات و عمل نیک می‌داند: «كُلُّ الْبِرِّ مَقْبُولٌ إِلَّا مَا كَانَ رِيَاءً؛ تمام کارهای نیک مورد قبول خداست جز عملی که از روی ریا باشد.»^۲

علاوه بر دخالت اخلاص در اصل عمل،^۳ از دیدگاه امام جواد(علیه‌السلام) در تداوم اعمال نیز باید اخلاص جاری باشد. چه بسا عملی که انجام آن با خلوص است، ولی عامل به آن بعد از عمل، آن را به ریا و ناخالصی آلوده و از درجه مقبولیت الهی ساقط می‌کند؛ لذا امام جواد(علیه‌السلام) فرمود: «الْإِبْقَاءُ عَلَى الْعَمَلِ أَشَدُّ مِنَ الْعَمَلِ؛ بقای بر عمل سخت‌تر از خود عمل است.»^۴ و آن گاه که پرسیدند بقای بر عمل یعنی چه؟ فرمود: «يَصِلُ الرَّجُلُ بِصَلَةٍ وَيُنْفِقُ نَفَقَةً لِلَّهِ وَحَدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ فَكُتِبَ لَهُ سِرًّا ثُمَّ يَذْكُرُهَا وَتَمْحَى فَتُكْتَبُ لَهُ عَلَانِيَةً، ثُمَّ يَذْكُرُهَا فَتَمْحَى وَتُكْتَبُ لَهُ رِيَاءً؛ مردی هدیه‌ای می‌دهد و برای خدای یگانه بی شریک انفاق می‌کند، پس برایش به عنوان «عمل پنهانی» نوشته می‌شود. سپس او

۱ - عبد الواحد تمیمی آمدی، تصنیف غرر الحکم و درر الکلم، ص ۱۵۵

۲ - علامه مجلسی، بحار الأنوار، ج ۷۵، ص ۲۸۲

۳ - قال علی علیه السلام: «لَا يَسْتَقِيمُ قَضَاءُ الْخَوَائِجِ إِلَّا بِثَلَاثٍ بَأْسْتَصْغَارِهَا لِتَعْظُمَ وَبِاسْتِكْتَامِهَا لِتُظَهَرَ وَبِتَعْجِيلِهَا لِتَهْتَوَى.» (نهج البلاغه، فیض، ص ۱۱۳۱).

۴ - شیخ کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۲۹۶

کارش را یادآوری می‌کند، در این وقت عنوان قلبی محو می‌شود و «عمل آشکار» برایش نوشته می‌شود. آن مرد دوباره عملش را یادآوری می‌کند پس عنوان قلبی محو می‌شود و برایش «عمل ریایی» نوشته می‌شود.^۱ بنابراین، میزان ارزشمندی عمل به نیت و انگیزه انجام دهنده آن وابسته است. کارهای نیک ریائی که انسان برای رضایت نفس خود انجام می‌دهد یا متوقع پاداشی است، ارزشی در پیشگاه خداوند و اثری در تربیت و سعادت و کمال صاحبش ندارد!

حال، چه کنیم که در این مسیر گام برداریم و کارهایمان را به گونه‌ای انجام دهیم که هم خود قبول درگاه الهی گردند و هم ما را به خدای سبحان نزدیک کند؟ این کار به دیدبانی، مراقبت شدید و رعایت کردن اخلاق و آداب اسلامی نیازمند است؛ بایستی به گونه‌ای خدمت کنیم که بتوانیم رضایت خداوند را جلب نماییم و هیچ انگیزه‌ای را جز رضای او در انجام کارها دخالت ندهیم.

۲- عبودیت و بندگی

ویژگی دیگر خدمت‌رسانی آن است که خدمت به خلق، انسان را غافل از خدای سبحان و مطیع شیطان نکند؛ در عین سودرسانی به خلق از خالق نبرد. در متن مردم باشد و در محضر خدا. در خدمت مردم باشد و مطیع فرمان خدا. سودرسانی به مردم، اگر با انگیزه الهی انجام گیرد، عبادت است؛ لیکن شرط است که خدمتگزار، برای عبودیت، انجام تکالیف شرعی و انس و خلوت با خدا بهترین ساعات شبانه روزش را اختصاص دهد و خدمت‌رسانی، او را از انجام فرایضش باز ندارد! همین ارتباط و توجه و انس الهی است که شور و نشاط می‌آفریند و انسان را در مسئولیت‌های اجتماعی موفق می‌کند. حضرت علی (علیه‌السلام) به مالک اشتر توصیه می‌کند: «نیکوترین وقتها و بهترین ساعات شب و روزت را برای خود و خدای خود انتخاب کن، اگرچه همه وقت برای خداست، اگر نیت درست و رعیت در آسایش قرار داشته باشد. از کارهایی که به خدا اختصاص دارد

^۱ - علامه مجلسی، بحار الانوار، ج ۶۷، ص ۲۳۳

و باید با اخلاص انجام دهی، انجام واجباتی است که ویژه پروردگار است، پس در بخشی از شب و روز، وجود خود را به پرستش خدا اختصاص ده و آنچه تو را به خدا نزدیک می‌کند بی‌عیب و نقصانی انجام ده، اگر چه دچار خستگی جسم شوی.»^۱

۳- محبت به مردم

مردم عایله خدای‌اند و خداوند دوست داشتنی و عشق ورزیدنی است. کسی که می‌خواهد از طریق سودرسانی به عایله خدا به معشوقش برسد، باید دلش را از هرگونه کینه و دشمنی با مردم تهی و در عوض آن را سرشار از محبت به آنان سازد. این ادب در روایتی قدسی، در بیان خداوند متعال چنین آمده است: «الْخَلْقُ عِیَالِی، فَأَحَبُّهُمْ إِلَیَّ الْطَفُّهُمُ بِهِمْ وَ أَسْعَاهُمْ فِی حَوَائِجِهِمْ؛ مردم عایله و جیره خواران من‌اند، محبوب‌ترین آنها نزد من کسی است که به عایله ام مهربان‌تر و در برآوردن نیازمندیهایشان کوشاتر باشد.»^۲

وقتی خدمت‌رسانی، با مهر و محبت همراه گردد، مشکلات خدمت‌رساندن هم آسان‌تر می‌شود و تحمل سختی‌های این راه، سهل‌تر می‌گردد. خدمت‌رسانی گرچه با توکل بر خدا و از روی اخلاص انجام گرفته اما مهربانی و محبت مردم، دشواری‌های راه را به همواری بدل می‌کند.

بخش مهمی از خدمت‌رسانی، از طریق کارگزاران و مسئولان نظام اداری اسلامی انجام می‌پذیرد. اما این خدمت‌رسانی نیز باید با عطفیت همراه باشد. حضرت علی (علیه‌السلام) به مالک اشتر توصیه می‌کند: «وَأَشْعِرْ قَلْبَكَ الرَّحْمَةَ لِلرَّعِيَّةِ، وَالْمَحَبَّةَ لَهُمْ، وَاللُّطْفَ بِهِمْ، وَ لَا تَكُونَنَّ عَلَيْهِمْ سَبْعًا ضَارِيًا تَغْتَنِمُ أَكْلَهُمْ...؛ [ای مالک!] قلب خود را از عطفیت به رعیت مالا مال ساز! و دوستدارشان باش! وبه

^۱ - نهج البلاغه، نامه ۵۳

^۲ - شیخ کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۱۹۹

آنان نیکی کن! مبادا نسبت به آنها همچون درنده ای باشی که خوردنشان را غنیمت شمری!»^۱

۴- ارتباط مستقیم با مردم

از دیگر ویژگی‌های خدمت‌رسانی، حضور در متن مردم، ارتباط مستقیم با آنان، شنیدن درد دل‌های‌شان و گرهی از کارشان گشودن، ریاست‌ها و مدیریت‌ها را استحکام و تداوم می‌بخشد و ایام تصدی‌ خادمان به مردم را قرین شور و نشاط می‌کند.

امام علی (علیه‌السلام) به قُثم ابن عباس که از جانب حضرت حکمران مکه بود، می‌نویسد: «...و لَا يَكُنْ لَكَ إِلَى النَّاسِ سَفِيرٌ إِلَّا لِسَانُكَ، وَ لَا حَاجِبٌ إِلَّا وَجْهُكَ، وَ لَا تَحْبِنَ ذَا حَاجَةٍ عَنِ لِقَائِكَ بِهَا...؛ باید سفیر و پیغام‌رسانی میان تو و مردم جز زبانت و دربانی جز چهره‌ات نباشد (هر چه می‌خواهی خودت به آنان بگو و هر که می‌خواهد بدون مانع تو را ببیند) و هیچ درخواست‌کننده‌ای را از ملاقات و دیدار خود جلوگیری مکن»^۲

۵- تواضع و گشاده‌رویی

خودپسندی، تکبر، ترش‌رویی و کج خلقی نفرت‌انگیز است و مردم را نسبت به نظام اداری اسلامی مأیوس می‌کند و منکری بالاتر از مأیوس کردن دل‌های امیدوار مردم نیست. فروتنی، اخلاق کریمانه و نرم‌خویی با مردم، شمیم جان‌شان را می‌نوازد و به زندگی امیدوارشان می‌سازد.

امام علی (علیه‌السلام) رعایت این ویژگی را ضمن نامه به یکی از کارگزارانش این گونه توصیه می‌کند: «وَ اخْفِضْ لِلرَّعِيَّةِ جَنَاحَكَ، وَ ابْسُطْ لَهُمْ وَجْهَكَ، وَ اَلِنْ لَهُمْ جَانِبَكَ، وَ اَسْ بَيْنَهُمْ فِي اللَّحْظَةِ وَالنَّظَرَةِ وَالْأَشَارَةِ وَالتَّحِيَّةِ، حَتَّى لَا يَطْمَعَ الْعُظْمَاءُ فِي حَيْفِكَ، وَ لَا يَيْئَسَ الضُّعَفَاءُ مِنْ عَدْلِكَ؛ در برابر مردم متواضع و گشاده‌رو باش، نرم‌خویی و ملایمت را به کارگیر و در ملاقات، نگاه‌ها و اشاره و تحیت و

^۱ - نهج البلاغه، نامه ۵۳

^۲ - احمد آرام، الحیاة، ج ۴، ص ۵۰۷

درود، مساوات را میان همگان رعایت کن تا بزرگان درستم کردن تو طمع نکنند (درصد دشمنی با تو برنمایند) و زیردستان از دادگری ات نومید نشوند.^۱

۶- استقامت در کار

بدون تردید خدمت‌رسانی شایسته به مردم با مشکلات و سختی‌های بسیار توأم است. خدمتگزاران نباید از این مرارتها بهراسند. آنان باید از هجوم کارها و مواجهه با کثرت ارباب رجوع ملول و آزرده خاطر نشوند و همه آنها را به دیده لطف و عنایت و نعمت از جانب پروردگارشان بدانند و با سوردسانی به خلق خدا رضایت خالق را جلب کنند.

اگر کسی بخواهد بر کارها مسلط شود و به گونه‌ای شایسته سامانش دهد، بایستی بر رخش چالاک صبوری سوار شود و پیش بتازد. صبر و استقامت است که ناگواریهای کار را در کام انسان گوارا می‌سازد.

حضرت امیر(علیه‌السلام) پس از توصیه به عدل و انصاف به یکی از کارگزارانش می‌فرماید: «... وَأَصْبِرُوا لِحَوَائِجِهِمْ فَإِنَّكُمْ خُزَّانُ الرَّعِيَّةِ، وَكُلَاءُ الْأُمَّةِ وَ سَفَرَاءُ الْأُمَّةِ؛ در برابر درخواست‌های مردم صبور باشید؛ زیرا شما خزانه داران مردم هستید و وکیل‌های آنان و نمایندگان پیشوایانید.»^۲

۷- تحمل نیش و نوشها

در خدمت‌رسانی، گذشته از تحمل سختی کار و استقامت در خوب انجام دادن آن، تحمل نیش‌ها، زخم زبانها و نسبت‌های ناروا و فرو خوردن خشم در این هنگام بسیار ضروری است. کسی که حلیم و خویشان‌دار نباشد و با شنیدن حرفی از کسی زود از کوره در رود، رنگ ببازد و رو ترش کند، نخواهد توانست توفیقی در خدمتگزاری به دست آورد. یکی از توصیه‌های امام علی(علیه‌السلام) به «حارث همدانی» این است که می‌فرماید: «وَأَكْظِمِ الْغَيْظَ وَ تَجَاوَزْ عِنْدَ الْمَقْدُرَةِ، وَأَحْلِمْ عِنْدَ الْغَضَبِ، وَأَصْفَحْ مَعَ الدَّوْلَةِ تَكُنْ لَكَ الْعَاقِبَةُ؛ خشم خود را فرو نشان،



^۱ - نهج البلاغه، نامه ۴۶

^۲ - نهج البلاغه، نامه ۵۱

هنگام توانایی (از کیفر) بگذر، در وقت غضب خوشتن دار باش و با وجود تسلط داشتن (از انتقام) دوری کن تا پاداش نیکو برایت باشد.»^۱

۸- وفا به عهد و پیمان

خداوند متعال به وفای به عهد، سفارش فراوان می‌کند و تخلف نکردن از عهد و پیمان را در چهار آیه قرآن کریم جزو ویژگی‌های خود برمی‌شمارد؛ «إِنَّ اللَّهَ لَا يُخْلِفُ الْمِيعَادَ»^۲. بدیهی است خدمت‌رسانی چه در بعد فردی و چه اجتماعی و چه از موضع مقام و مسئولیت، هرگز نباید با وعده‌های پوچ همراه باشد. فرد خدمت‌رسان تنها به اموری وعده می‌دهد که مطمئن است می‌تواند از عهده آن برآید. انسان‌های بی‌شخصیتی که برای رسیدن به آرزوهای خود، وعده‌های توخالی خدمت‌رسانی می‌دهند و به جای عمل، به شعار روی می‌آورند، هرگز در شمار خدمت‌رسانان واقعی قرار نمی‌گیرند: «وَإِيَّاكَ... وَ أَنْ تَعِدَهُمْ فَتَتَّبِعَ مَوْعِدَكَ بِخُلْفِكَ، فَإِنَّ... الْخُلْفَ يُوجِبُ الْمَقْتَّ عِنْدَ اللَّهِ وَالنَّاسِ، قَالَ اللَّهُ تَعَالَى: «كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ؛ بهره‌یز از اینکه به مردم وعده‌ای بدهی و وفا نکنی؛ زیرا خلف وعده خشم خدا و مردم را برمی‌انگیزد چنان که فرمود: خداوند سخت به خشم می‌آید از اینکه سخن بگویند که عمل نمی‌کنند!»^۳

۹- بهره‌یز از منت‌گذاری

ادب اسلامی اقتضا می‌کند برای کارهای نیکی که انسان انجام داده بر کسی منت نهد و به رخس نکشد؛ چرا که این عمل کار نیک را از ارزش می‌اندازد. خدمت‌رسانی بی‌منت به مردم شکر نعمتی است که خدا به خدمتگزاران داده است.

^۱ - نهج البلاغه، نامه ۶۹

^۲ - آل عمران / ۹

^۳ - نهج البلاغه، نامه ۵۳

حضرت علی(علیه السلام) می‌فرماید: «وَإِيَّاكَ وَالْمَنْ عَلَى رَعِيَّتِكَ بِإِحْسَانِكَ... فَإِنَّ الْمَنْ يُبْطِلُ الْإِحْسَانَ؛ ازمَنّت نهادن به مردم در برابر کارهای نیکت بر حذر باش! زیرا مَنّت نیکی‌ها را از بین می‌برد.»^۱

امام سجاد(علیه السلام) می‌فرماید: «لم تمش بها علی احد لانها لك، فاذا امننت بها لم تامن ان تكون بها مثل تهجين حالك منها الى من مننت بها عليه لان في ذلك دليلا على انك لم ترد نفسك بها و لو اردت نفسك بها لم تمتن بها على احد؛ به خاطر صدقه‌ای که داده‌ای، بر کسی مَنّت نگذاری؛ زیرا قدمی به سود خود برداشته‌ای در صورتی که اگر مَنّت‌بگذاری، در امان نیستی از اینکه روح او را آزرده و خود را معیوب کرده‌ای. زیرا این عمل تو دلیل آن است که تو این کار را به خاطر خود نکرده‌ای، در صورتی که اگر برای خودت می‌خواستی، بر کسی مَنّت نمی‌نهادی.»^۲

۱۰- کوچک نشمردن خدمت

آن گاه که خدمت‌به مردم خاستگاهی الهی داشته باشد، حجم آن مهم نخواهد بود، بلکه کیفیت خدمت و رعایت خلوص و داشتن رنگ الهی، ارزشمند خواهد بود. از این رو گاه خدمت با یک نگاه و ایجاد آرامش روحی در قلب یک فرد، می‌تواند خدمتی ارزشمند شمرده شود. لذا امام علی(علیه السلام) فرمود: «نَظَرُ الْمُؤْمِنِ فِي وَجْهِ أَخِيهِ الْمُؤْمِنِ لِلْمَوَدَّةِ وَالْمَحَبَّةِ لَهُ عِبَادَةٌ؛ نگاه مؤمن به صورت برادر مؤمنش از روی دوستی و محبت، عبادت است.»^۳

نهایت ظرافت و دقت نظر امام سجاد(علیه السلام) را در این جمله ببینیم که فرمود: «حق کسی که خداوند او را باعث شادی تو کرده و تو را به دست او شاد کرده، این است که اگر واقعا قصد خوشحال کردن تو را داشت، خدا را شکر کنی و به اندازه کافی از او سپاسگزار باشی و به خاطر آغاز چنین خدمتی از طرف او،

^۱ - همان

^۲ - ابن شعبه حرانی، تحف العقول عن آل الرسول(ص)، ص ۲۵۹

^۳ - همان، ص ۲۸۲

متقابلاً تو هم باعث خشنودی او شوی و در صدد جبران برآیی. و اگر قصد نداشت، باز خدا را شکر و سپاس گویی و بدانی از جانب خداست که باعث شادی تو شده است و آن شخص نیز یکی از عوامل نعمتهای خدا بر تو گردیده است. دوست‌بداری و خیرخواه او باشی زیرا وسایل نعمتهای الهی هر جا باشند، خود موجب برکت هستند، هر چند از روی قصد نباشد...^۱

به این ترتیب، خدمتگزار نباید به حجم کار توجه کند؛ بلکه هر نوع خدمتی را که در توان دارد، نثار دیگران کند.

۱۱- شتاب در خدمت‌رسانی

یکی از ویژگی‌های دیگر خدمت‌رسانی، شتاب و عجله در انجام آن است. از دست دادن دقت و منتظر نگه داشتن خدمت‌جویان، سبب پشیمانی و حسرت می‌شود. امام علی (علیه‌السلام) می‌فرماید: «بر طرف کردن نیازهای مردم (که جلوه‌ای از خدمت‌رسانی است) پایدار نیست، مگر به سه چیز: کوچک شمردن خدمت تا خدا آن را بزرگ نماید، پنهان داشتن آن تا خدا آن را آشکار سازد و شتاب در بر آوردن نیاز تا برای محتاج، گوارا باشد.»^۲

آفات خدمت‌رسانی

خدمت به مردم، همچون عبادات دیگر، ممکن است در حین انجام یا پس از آن، دچار آفاتی شود. در اینجا به برخی از مهم‌ترین آفات خدمت‌رسانی اشاره می‌شود.

۱- ریا و خودنمایی

اخلاص، شرط صحت عبادت است و هر عملی که با ریا همراه باشد از ارزش می‌افتد. ریا، روح عمل را می‌میراند و آن را قالبی بی‌محتوا جلوه می‌دهد. خدمتی که برای شهرت و مقام و زیبا جلوه دادن اعمال و خوش نامی صورت گیرد، در پیش گاه حق، پذیرفتنی نیست. قرآن مجید می‌فرماید: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا

^۱ - ابن شعبه حرانی، تحف العقول عن آل الرسول (ص)، ص ۲۷۱

^۲ - نهج البلاغه فیض الاسلام، ص ۱۱۳۱

تُبْطَلُوا صَدَقَاتِكُمْ بِالْمَنِّ وَالْأَذَى كَالَّذِي يُنْفِقُ مَالَهُ رِئَاءَ النَّاسِ وَ لَا يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَ
 الْيَوْمِ الْآخِرِ فَمَثَلُهُ كَمَثَلِ صَفْوَانٍ عَلَيْهِ تُرَابٌ فَأَصَابَهُ وَابِلٌ فَتَرَكَهُ صَلْدًا لَا يَقْدِرُونَ
 عَلَى شَيْءٍ مِّمَّا كَسَبُوا وَ اللَّهُ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ؛ ای کسانی که ایمان
 آورده‌اید! بخششهای خود را با منت و آزار، باطل نسازید! همانند کسی که مال
 خود را برای نشان دادن به مردم، انفاق می‌کند و به خدا و روز رستاخیز، ایمان
 نمی‌آورد (کار او) همچون قطعه سنگی است که بر آن، (قشر نازکی از) خاک
 باشد (و بذرهایی در آن افشانده شود) و رگبار باران به آن برسد، (و همه خاکها و
 بذرها را بشوید)، و آن را صاف (و خالی از خاک و بذر) رها کند. آنها از کاری که
 انجام داده‌اند، چیزی به دست نمی‌آورند و خداوند، جمعیت کافران را هدایت
 نمی‌کند.»^۱

این آیه نیز تشبیهی را با خود دارد و نمایانگر باطن اشخاصی است که به قصد ریا
 و تظاهر انفاق می‌کنند. ظاهر عمل اینان همچون خاک، نرم ولی باطن آن چون
 سنگ، سفت است که قابلیت نفوذ ندارد. به خاطر سفتی و سختی دل‌های
 سنگین‌شان، از انفاق خود بهره‌ای نمی‌برند.^۲

امام صادق (علیه السلام) می‌فرماید: «خداوند می‌فرماید: من بهترین شریک هستم،
 هر کس که دیگری را در عمل خود شریک قرار دهد، قبول نمی‌کنم، مگر عمل
 خالص را.»^۳

۲- منت گذاری

اخلاص در آغاز عمل و شروع به خدمت، کافی نیست. چه بسا ممکن است
 خدمتی برای خدا انجام گیرد، ولی پس از اتمام، دچار آفت شود و ارزش خود را از
 دست بدهد؛ مانند بذری که به مرحله محصول دهی هم برسد اما پیش از
 برداشت محصول، دچار آفت گردد. منت در این مرحله، تأثیر منفی خود را به جا

^۱ - بقره/ ۲۶۴

^۲ - قرآنی، محسن، تفسیر نور، ج ۱، ص ۴۲۶

^۳ - علامه مجلسی، بحار الانوار، ج ۷، ص ۲۴۳

می‌گذارد و مانند نیشی است که نوش خدمت را از بین می‌برد. قرآن مجید به نیکوکاران هشدار می‌دهد که صدقات خود را با منت گذاشتن و اذیت کردن باطل نکنند.^۱

امام علی (علیه‌السلام) خطاب به مالک اشتر و همه کارگزاران جامعه هشدار می‌دهد که مبادا خدمات عمومی را با منت آلوده سازند و می‌فرماید: منت نهادن، ارج نیکی را می‌برد.^۲ امام سجاده (علیه‌السلام) نیز در دعای خود از خداوند می‌خواهد که خیر و نیکی و خدمت را به منت نهادن، تباه نسازد.^۳

خدمتی که با منت همراه باشد، مورد قبول پروردگار واقع نمی‌شود. خدمت به دیگران، در واقع خدمت به خود است. بنابر این جایی برای منت باقی نمی‌ماند. توضیح آن که ثمره خدمت به دیگران، به خود خدمت کننده، هم در دنیا و هم در آخرت باز می‌گردد. در دنیا به آقایی و سروری می‌رسد و محبوب واقع می‌شود و در آخرت به پاداش الهی دست پیدا می‌کند. از این رو، امام علی (علیه‌السلام) می‌فرماید: «هر کس کار نیکی کند، به خودش نیکی کرده است و از دیگری پاداش و سپاس آن نیکی را که به خود کرده است، نخواهد.»^۴

همچنین امام سجاده (علیه‌السلام) نیز می‌فرماید: «برای صدقه‌ای که داده‌ای، بر کسی منت نگذار، زیرا قدمی به سود خود برداشته‌ای.»^۵

۳- زیاده روی

اسلام در همه برنامه‌های فردی و اجتماعی، اصل میانه‌روی را پذیرفته و به پیروانش سفارش نموده است. تشریفات، اسراف و تبذیرها که در پیرامون خدمات و کارهای خیرانجام می‌گیرد. مورد امضای اسلام نیست و از آن نهی شده است.

۱ - بقره/ ۲۶۴

۲ - نهج البلاغه، نامه ۴۵

۳ - صحیفه سجادیه، دعای مکارم الاخلاق

۴ - دعائم الاسلام، ج ۲، ص ۳۲۰

۵ - ابن شعبه حرانی، تحف العقول، ص ۲۵۹

در خدمات عمومی و مردمی، باید کوشش شود که این آفت بنیاد برافکن راه نیابد.

اسراف و تبذیر در هر کجا که راه یابد، تباهی آفرین است و عمل را، هر چند مقدس و ارزشمند از اوج به حضيض می‌آورد و چه بسا، تبدیل به ضد ارزش می‌کند. قرآن کریم، ضمن تأکید و تشویق به انفاق و هرگونه کار نیک اجتماعی، به این نکته نیز اشاره می‌کند: «وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا؛ و کسانی که هر گاه انفاق کنند، نه اسراف می‌نمایند و نه سخت‌گیری بلکه در میان این دو، حد اعتدالی دارند.»^۱

امام رضا(علیه‌السلام) مقدار هزینه و انفاق معتدل را همان مقدار معروفی دانستند که در سوره بقره آمده: «عَلَى الْمَوْسَى قَدْرَهُ وَعَلَى الْمُقْتِرِ قَدْرَهُ مَتَاعًا بِالْمَعْرُوفِ»^۲ یعنی توانگر در شأن توانمندی خود و تهیدست در حد توان خود مطابق عرف پسندیده و شأن خود بدهد.^۳

در جای دیگر از قرآن کریم نیز می‌خوانیم: «لَا تَجْعَلْ يَدَكَ مَغْلُولَةً إِلَىٰ عُنُقِكَ وَلَا تَبْسُطْهَا كُلَّ الْبَسْطِ»^۴ نه دستت را به گردنت غل و زنجیر کن و بخیل باش و نه کاملاً آن را باز بگذار و ولخرجی و اسراف کن.

امام صادق(علیه‌السلام) مقداری سنگریزه از زمین برداشت و مشت خود را بست و فرمود: «این اقتار (سختگیری و بخل ورزیدن) است، سپس مشت دیگری برداشت و دست خود را چنان گشود که همه سنگریزه‌ها به زمین ریخت، آن گاه فرمود: این اسراف است. بار سوم مشت دیگری برداشت و دست خود را کمی باز

۱ - فرقان/ ۶۷

۲ - بقره/ ۲۳۶

۳ - شیخ کلینی، کافی، ج ۴، ص ۵۶

۴ - اسراء، ۲۹

کرد به طوری که مقداری از سنگریزه‌ها ریخت و مقداری در دستش باقی ماند، سپس فرمود: این، قوام و اعتدال و حد وسط است.^۱

نتیجه‌گیری

از مجموع آنچه بیان شد نتیجه می‌گیریم که خدمت به دیگران جایگاهی بس والا و ارزشمند در نظام فکری اسلام دارد و این خدمت‌رسانی البته گستره و شمول فراوانی دارد بطوریکه از حوزه خانواده و همسایگان شروع می‌شود و تمامی عرصه‌های حیات اجتماعی و حتی بین‌المللی را شامل می‌گردد و انحصار به یک کار مشخص و معینی هم ندارد، بلکه هر کار خیر و صحیح و مشروعی که مورد نیاز فرد یا جامعه باشد را شامل می‌شود، از غذا دادن و سیراب کردن و پوشاندن که نمونه‌های ساده و اولیه خدمت‌رسانی است تا تعلیم و تربیت و محبت کردن و عیب‌پوشی و احترام گذاشتن به دیگران.

از نمونه‌های مصداقی خدمت به دیگران اینکه: قرآن کریم ۲۳ بار از اطعام یتیمان یاد کرده است و در روایت پیامبر اکرم (صلی‌الله‌علیه‌وآله) می‌خوانیم: «مِنْ أَفْضَلِ الْأَعْمَالِ عِنْدَ اللَّهِ إِبْرَادُ الْكِبَادِ الْحَارَّةِ - وَ إِشْبَاعُ الْكِبَادِ الْجَائِعَةِ؛ از بهترین کارها نزد خداوند سیراب کردن جگرهای تشنه و سیر کردن شکم‌های گرسنه است.»^۲ و در روایت دیگری می‌خوانیم جبرائیل امین به پیامبر اکرم فرمود: ای محمد(ص) اگر قرار بود ما روی زمین خدا را عبادت کنیم به این سه کار او را عبادت می‌کردیم: «آب دادن به مسلمانان، کمک به مردان عیالوار، پوشاندن گناهان و عیوب دیگران.»^۳ «توم انسانی و مطالعات فرهنگی»

و در حدیث قدسی می‌خوانیم که وقتی خداوند از موسی کلیم الله پرسید: «هل عملت لی عملاً خالصاً؛ چه کار خالصانه‌ای برای من انجام داده‌ای» موسی پاسخ داد نماز خواندم و روزه گرفتم و تسبیح و تهلیل تو را گفتم و خدا پاسخ داد: اینها

^۱ - قرائتی، محسن، تفسیر نور، ج ۸، ص ۲۸۰

^۲ - علامه مجلسی، بحار الأنوار، ج ۷۱، ص ۳۶۹

^۳ - جنتی، احمد، نصاب، ص ۱۶۴

که برای خودت بود (فایده‌اش برای خودت است) بگو بخاطر من آیا عربیانی را پوشاندی یا گرسنه‌ای را سیر کردی یا مظلومی را یاری رساندی یا عالمی را اکرام نمودی؟^۱ که البته می‌دانیم اینها همه از باب نمونه و جزو مصادیق اولیه و ساده خدمت‌رسانی محسوب می‌گردد.

بنابراین، فرد مسلمان هیچگاه نباید نسبت به ناراحتی و گرفتاریهای سایر مسلمانان بی‌تفاوت و از اوضاع و احوال آنها بی‌خبر باشد، چون کسی که در این گونه مسائل بی‌تفاوت باشد به طریق اولی در مورد مسائل مهمتری که در اجتماع رخ می‌دهد نیز عکس‌العملی از خود نشان نخواهد داد. این گونه افراد، خودآگاه یا ناخودآگاه، دچار خودخواهی خاصی هستند که جز به خود به هیچ کس نمی‌اندیشند و از روح تعاون و نیکوکاری برخوردار نیستند. با اینکه قرآن مجید مسلمین را به همکاری و تعاون در کارهای خیر دعوت می‌کند و می‌فرماید: «تَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى...» در راه نیکی و پرهیزکاری به یکدیگر کمک کنید...^۲

افراد بی‌تفاوت و خودخواه لزوم تعاون و همکاری در نیکوکاری و سالم‌سازی اجتماع را که یک اصل مهم اسلامی است نادیده می‌گیرند با اینکه طبق این اصل تمام مسلمین وظیفه دارند در کارهای نیک و پسندیده به کمک یکدیگر بشتابند. بنابراین، کسی که می‌خواهد متخلق به اخلاق حسنه باشد باید بکوشد تا روح همیاری و همدردی را در خود ایجاد کند و با ریاضت و اقدام عملی، حالت بی‌تفاوتی و خونسردی را به خونگرمی و سوز و گداز و حس فردگرایی را به روح اجتماعی مبدل سازد؛ یعنی همین که احساس ناراحتی و نیاز در برادر دینی خود کرد بی‌درنگ وارد عمل شود و در رفع مشکل او اقدام مقتضی معمول دارد و چه بهتر آنکه پیش از تقاضا و استغاثه او در مقام یاری و اغاثه برآید تا برادر دینی به ذلّ سوال دچار نشود.

^۱ - مشکینی، علی، تحریر المواعظ العدیدة، ص ۲۲۸

^۲ - مائده/۲

و بدین ترتیب خدمت‌رسانی به مردم، اجتماع را در عبادت و بندگی خدا، خودسازی، اخلاق، عرفان و معنویت، ترویج معروف و ریشه‌کنی مفسد و... کمک می‌کند و نور خدا و توحید را در جامعه می‌گستراند. عزت و شرافت می‌آفریند، اتحاد و همبستگی ایجاد می‌کند و از مردم بنیانی مرصوص می‌سازد که بتوانند در برابر توطئه‌های دشمنان اسلام پایداری کنند و در صحنه‌های نبرد حماسه بیافرینند.



منابع

- ۱- قرآن
- ۲- نهج البلاغه
- ۳- ابن شعبه حرانی، تحف العقول عن آل الرسول، جامعه مدرسین، قم، دوم، ۱۴۰۴ق
- ۴- اخوان حکیمی- احمد آرام، الحیاة با ترجمه احمد آرام، دفتر نشر فرهنگ اسلامی، تهران، ۱۳۸۰ش
- ۵- ابن حیون، نعمان بن محمد، دعائم الاسلام و ذکر الحلال و الحرام و القضايا و الاحکام عن اهل بیت رسول الله علیه و علیهم افضل السلام، قاهره، دارالمعارف، ۱۳۸۳ق
- ۶- تمیمی آمدی، عبدالواحد، تصنیف غرر الحکم و درر الکلم، دفتر تبلیغات، قم، اول، ۱۳۶۶ش
- ۷- جنتی، احمد، نصایح، الهادی، قم، بیست و چهارم، ۱۳۸۲ش
- ۸- صدوق، من لایحضره الفقیه، جامعه مدرسین، قم، دوم، ۱۴۰۴ق
- ۹- فیومی، احمد بن محمد، المصباح المنیر، مؤسسه دارالهجره، قم، ۱۴۱۴ق
- ۱۰- قرائتی، محسن، تفسیر نور، مرکز فرهنگی درسهای از قرآن، تهران، یازدهم، ۱۳۸۳ش
- ۱۱- کلینی، محمد بن یعقوب، اصول کافی، تهران، مکتبه الصدوق، دوم، ۱۳۸۱ق
- ۱۲- مجلسی، محمدباقر، بحارالانوار، بیروت، مؤسسه الوفاء، ۱۴۰۳ق
- ۱۳- میرزا احمد آشتیانی، طرائف الحکم یا اندرزه‌های ممتاز، کتابخانه صدوق، تهران، سوم، ۱۳۶۲ش
- ۱۴- مشکینی، علی، تحریر المواعظ العدیدیه، الهادی، قم، هشتم، ۱۴۲۴ق
- ۱۵- مهیار، رضا، فرهنگ ابجدی عربی فارسی، ناشر اسلامی، تهران، دوم، ۱۳۷۵ش
- ۱۶- مجله اندیشه حوزه، شماره ۴۳ و ۴۴
- ۱۷- مجله حصون، پاییز ۱۳۸۳، شماره ۱
- ۱۸- نوری، میرزا حسین، مستدرک الوسائل، بیروت، مؤسسه آل البيت لاحیاء التراث، ۱۴۰۸ق