

## آسیب‌شناسی خدمت‌رسانی از منظر قرآن و روایات

محمود ابوترابی<sup>۱</sup>

آمنه درویشی کولایی<sup>۲</sup>

### چکیده

در بینش موحدان، رابطه «خلق» با «خالق»، رابطه «عیال الله» بودن است و بنده‌ای نزد او محبوب‌تر است که مظهر بیشتری از لطف و خدمت به «عیال الله» باشد. کم توجهی به مقوله خدمت و خدمات‌رسانی از آسیب‌های عمده مشهود در جامعه کنونی بشر است که سبب بروز مشکلات فردی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی در میان خلق و «خانوار الهی» شده است. خدمت‌رسانی از منظر کلامی، تفسیری، فرهنگی، اقتصادی و غیر آن، قابل پژوهش است و از امور پسندیده‌ای است که هر انسانی فطرتاً تمایل به انجام آن دارد؛ گرچه روش و نوع اجرای آن نسبت به افراد متفاوت است.

این مقاله رویکردی است آسیب‌شناسانه به موضوع خدمت‌رسانی با تکیه بر قرآن و سخنان گوهر بار ائمه اطهار(ع) است که ناب‌ترین نکته‌ها را در معرفی و تبیین موانع خدمت‌رسانی ارائه کرده‌اند. در این مقاله، ضمن طرح آیات و روایات و بیانات دانشمندان؛ موانع و آسیب‌های عرصه خدمت‌رسانی مورد پژوهش قرار گرفت و سرانجام این نتیجه به دست آمد که برخی عوامل درونی مانند ضعف معرفتی و برخی عوامل بیرونی مانند ثروت‌اندوزی، مانع راه خدمت‌رسانی‌اند.

**واژه‌های کلیدی:** قرآن، روایات، خلق، خدمت، خدمات‌رسانی، آسیب.

---

۱. عضو هیأت علمی دانشگاه علوم و معارف قرآن کریم، استادیار دانشکده علوم قرآنی آمل، jannat\_ein@yahoo.com

۲. کارشناس ارشد علوم قرآن و حدیث، نویسنده مسئول (۰۹۱۱۲۵۵۲۰۴۰) Darvishiamene@yahoo.com

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۶/۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۳/۲۶

## مقدمه

از منظر اعتقادی، رابطه آفریده‌گان با آفریننده، رابطه «عیال‌الله» بودن است و آنان، محل ظهور صفات حسنای «محب و لطیف» الهی هستند و محبوب‌ترین انسان‌ها نزد او، پر لطف‌ترین‌شان به بندگان اویند. همان‌گونه که عواملی، موجب تقویت روحیه خدمات‌رسانی به خلق اویند؛ متأسفانه، عواملی آسیب‌رسان به این شجره طیبه شده و جامعه بشری را از سلوک در مسیر نیل به «محبیت الهی» محروم می‌سازند. خداوند فرمود: «الْخَلْقُ عِيَالِي، فَأَحْبِبُّهُمْ إِلَيَّ الْأَطْفَالُ مِنْهُمْ بِهِمْ وَ أَسْعَاهُمْ فِي حَوَائِجِهِمْ» (حر عاملی، ۱۴۰۹ق، ج ۱۶: ۳۶۷ و کلینی، ۱۴۲۹ق؛ ج ۳: ۵۰۷): آفریده‌گان «عیال» و خانوار منند که محبوب‌ترین آنان نزد من، پر لطف‌ترین به ایشان و کوشاترین در رفع نیازها و (خدمت) به آنان هستند».

بر این اساس، انسان‌ها به علت مسئول بودن در قبال یکدیگر، موظف به خدمت‌رسانی به یکدیگرند. از طرفی، به لحاظ این که بودن جامعه بشری، یک واحد به هم پیوسته است، همه ملزمند از به هم خوردن تعادل آن جلوگیری نمایند. لذا عدم توجه به تأمین نیازها و کوتاهی در انجام خدمت‌رسانی به موقع، موجب به خطر افتادن کیان جامعه می‌شود. سرشت و طبع اولی انسان‌ها، تمایل به کمک به یکدیگر داشته و دل‌بسته خیررسانی به همدیگرند، اما در این مسیر ممکن است آسیب‌هایی او را از این لطافت و لطف کردن مانع شود. در این نوشتار تلاش می‌شود بعضی از این آسیب‌ها از منظر قرآن و احادیث اهل بیت علیهم السلام مورد کنکاش قرار گیرد.

## ۱. مفهوم شناسی واژه خدمت

واژه خدمت و مشتقات آن به طور مستقیم در قرآن کریم نیامده است، اما به معنای آن به شیوه‌های مختلف اشاره شده است. بر این اساس، در کلام الهی، در مقام توصیه و اهمیت خدمت‌رسانی به مردم، از واژه‌هایی مانند احسان، اکرام، انفاق، انعام، ایثار، تعاون، صدقه، رحمت، قرض و... استفاده شده است.

«خدمت» اسم مصدر از «خدم» است و به معنای پرستاری و تعهد، انجام عملی از سر بندگی و دلسوزی برای کسی است. (دهخدا، ۱۳۷۳ش، ذیل واژه خدمت) در فرهنگ

معین واژه «خدمت» و «خدمتگزار» چنین معنی شده است: «خدمت» یعنی کار کردن برای کسی، بندگی، چاکری کردن، کار، ماموریت، هدیه، سلام، تعظیم، و... . «خدمتگزار» یعنی نوکر، مهربان، مشفق، مستخدمی که در ادارات و موسسات به خدمات کوچک مشغول است. (معین، ۱۳۸۵ش: ۳۹۹) «خادم» به شخصی گفته می‌شود که به قومی و یا گروهی از روی دوستی خدمت می‌کند (طریحی، ۱۳۷۵ش، ج ۶: ۵۵). با توجه به آنچه که اهل لغت آورده‌اند «خدمت» به معنای بندگی، کنیزی و کار کردن برای کسی از روی دوستی است.

اما در اصطلاح، به هر کار شایسته و نیکی گویند که به مردم سود رساند و در جهت کمک و حمایت و راه اندازی کار مردم باشد. این اصطلاح در قرآن و حدیث معنای عام و گسترده‌ای داشته و هر نوع کار خیر و نیکی در هر بعدی از ابعاد همچون فرهنگی، معنوی و اقتصادی و ... را شامل می‌شود (برجی، ۱۳۸۲ش: ۱۹)؛ و به هر کاری که کسی برای دیگری و یا دستور دیگری یا به صورت داوطلبانه و خیرخواهانه صورت دهد، خواه با مزد باشد یا بدون مزد، خواه رسمی یا غیر رسمی خدمت گویند. (جعفری لنگرودی، ۱۳۷۸ش، ج ۳: ۱۸۰۱) و از سوی دیگر، خدمت‌رسانی در اصطلاح عرف اجتماعی، به معنی ابراز همدردی، همبستگی، همکاری، همگامی و کمک به افراد و خانواده‌هایی است که به نوعی گرفتار نیازمندی و نارسایی اقتصادی، فرهنگی و ... در تامین زندگی روزانه خود هستند. (غفاری و آژگان، ۱۳۸۹ش: ۷)

## ۲- مهم‌ترین آسیب‌های خدمت‌رسانی

۱-۲. **ضعف معرفت:** انسانی که در بینش و معرفت به خود و مبدأ هستی به این جایگاه اعتقادی نرسیده باشد که «هرچه دارد، داده خالق است» و در نهایت «آن خالق، وارث همه چیز» در این عالم است و «این انسان، امانت‌دار و جانشین» در مصرف است: *ءَامِنُوا بِاللّٰهِ وَرَسُولِهِ وَأَنْفِقُوا مِمَّا جَعَلَكُمْ مُسْتَخْلِفِينَ فِيهِ (حدید/ ۷):* به خدا و پیامبرش ایمان آورید، و از اموالی که خدا شما را در آن جانشین خود قرار داده انفاق کنید؛ پس برای کسانی از شما که ایمان آورده و انفاق کرده‌اند، پاداش بزرگی خواهد بود.

و فرمود: وَ مَا لَكُمْ أَلَّا تُنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَ لِلَّهِ مِيرَاثُ السَّمَاوَاتِ وَ الْأَرْضِ (حدید/۱۰): و شما را چه شده که در راه خدا انفاق نمی‌کنید؟ در حالی که میراث آسمان‌ها و زمین مخصوص خداست [و کسی مالک حقیقی چیزی نیست]»

و از طرفی، وجود طبیعت «پرخواه و حریص» تربیت نشده‌اش؛ این انسان، از خدمت و اعانت و دستگیری دیگران تعلق ورزیده و امساک می‌کند.

بین این معرفت و آن خدمت و ایثار و گذشت در اشکال مختلف، رابطه معناداری برقرار است؛ هر اندازه باور معرفتی شدیدتر باشد، روحیه خدمت بالاتر و بالعکس. لذا قرآن و فرهنگ اهل بیت (ع) اصرار دارند تا بشر توجه پیدا کند که همه چیز داده و رزق اوست:

«وَ مِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنْفِقُونَ» (بقره/۳) و فرموده است: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَ مِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ» (بقره/۲۶۷): ای اهل ایمان! از پاکیزه‌های آنچه از راه داد و ستد [به دست آورده‌اید، و آنچه از گیاهان و معادن] برای شما از زمین بیرون آورده‌ایم! و در گزارش از طبیعت خاکی و ملکی اش فرموده است: «قُلْ لَوْ أَنْتُمْ تَمْلِكُونَ خَزَائِنَ رَحْمَةِ رَبِّي إِذًا لَأَمْسَكْتُمْ خَشْيَةَ الْإِنْفَاقِ وَ كَانَ الْإِنْسَانُ قَتُورًا» (اسرا/۱۰۰): اگر شما مالک خزائن رحمت پروردگار من بودید. در آن صورت، (به خاطر تنگ نظری) امساک می‌کردید، مبدا انفاق، مایه تنگدستی شما شود و انسان تنگ نظر است!»

«قتور» از ماده «قتر» بر وزن «قتل» به معنی امساک در خرج کردن است و از آنجا که «قتور» صیغه مبالغه است معنی شدت امساک و تنگ نظری را می‌رساند. (مکارم، ۱۳۷۳ش، ج ۱۲: ۳۰۱)

بنابراین، انسان دلبسته به دنیا همیشه به دنبال منافع شخصی خود بوده و به نیازهای هموعان خود، توجه و نظری نکرده و از انجام مسئولیت انسانی‌اش، غافل مانده و در خدمت کردن سستی می‌ورزد.

۲-۲. دلبستگی شدید به دنیا: کسانی که به دنیا دل بسته‌اند و همه امکانات را برای خود می‌خواهند، تمایل خدمت به دیگران نداشته و از خود هزینه نمی‌کنند. خداوند در مورد دلبستگان و غرق‌شدگان در «محببت زندگی دنیا» می‌فرماید: «الَّذِينَ يَسْتَحِبُّونَ الْحَيَاةَ الدُّنْيَا عَلَى الْآخِرَةِ وَ يُصَدُّونَ عَنْ سَبِيلِ اللَّهِ وَ يَبْغُونَهَا عِوَجًا أُولَئِكَ فِي ضَلَالٍ بَعِيدٍ

(ابراهیم/ ۳)؛ همان‌ها که زندگی دنیا را دوست دارند و بر آخرت ترجیح می‌دهند و (مردم را) از راه خدا بازمی‌دارند و آن را کج و منحرف می‌طلبند؛ آنان در گمراهی دور و درازی هستند».

نکته مهم در آیه آن است که محبت شدید به دنیا، به گونه‌ای انسان را منحرف می‌کند که هر راه خدایی را و خداپسندانه را می‌بندد و حتی دیگران را از آن منع می‌کند و هر چه را که چهره «آن سویی» و آخرتی داشته باشد پذیرا نمی‌شود مگر در مواردی که تأمین‌کننده و تقویت‌کننده «تعلقات خاطرش» باشد:

«هَأَنْتُمْ هَؤُلَاءِ تَدْعُونَ لِنَفْسِكُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ فَمِنْكُمْ مَنْ يَبْخُلُ وَمَنْ يَبْخُلْ فَإِنَّمَا يَبْخُلُ عَنْ نَفْسِهِ (سوره محمد / ۳۸): شما همان [مردمی] هستید که برای انفاق در راه خدا فرا خوانده شده‌اید. پس برخی از شما بخل می‌ورزند، و هر کس بخل ورزد تنها به زیان خود بخل ورزیده.» و یا در آیه دیگر در توصیف متکبران و فخر فروشان می‌خوانیم: «الَّذِينَ يَبْخُلُونَ وَ يَأْمُرُونَ النَّاسَ بِالْبُخْلِ (نساء/ ۳۷): آن‌ها کسانی هستند که بخل می‌ورزند، و مردم را به بخل دعوت می‌کنند».

انفاق می‌تواند جهت خدمت‌رسانی به رزمندگان در جهاد (نک: قرشی، ۱۳۷۷ش، ج ۱۰: ۲۰۸) و یا به صورت زکات در خدمت به فقیران و درماندگان و غیره (نک: فیض کاشانی، ج ۵: ۳۱) تحقق یابد. شاید این تعبیر در تفسیر «انفاق در راه خدا» زیباست: «و الصحيح انه يشمل كل ما فيه لله رضا، و للناس صلاح بجهة من الجهات؛ (مغنیه، ۱۴۲۴ق، ج ۷: ۸۰) تفسیر درست آن است که «انفاق در راه خدا» هر نوع تلاشی را که در مسیر جلب خشنودی الهی بوده و به‌گونه‌ای خیر و صلاحی را برای مردم به‌دنبال داشته باشد را در بر می‌گیرد».

**۲-۳. وسوسه‌های شیطان:** بدون تردید شیطان نقش بسزایی در ایجاد دگرگونی در بینش و گرایش انسان‌ها داشته و همواره به دنبال به انحراف و انحطاط کشاندن او است. لذا فرد می‌تواند با شناخت وسوسه‌های شیطان و جدیت در میدان مبارزه با او، مورد عنایت و حمایت الهی قرار گرفته و بر ابلیس پیروز گردد. درباره عملکرد شیطان بحث فراوان است. لذا مختصر به چند نکته اشاره می‌شود:

وسوسه‌های تخریبی شیطان، در همه ابعاد نظری و عملی و گفتاری ساری و جاری است. از جمله وسوسه‌های شیطان، ممانعت از کار خیر و خدمات‌رسانی و گره‌گشایی از مشکلات دیگران است. او برای جلوگیری از خدمت، از بهانه‌های مناسب با همان عرصه استفاده می‌کند. در این درباره در قرآن کریم آمده است: «الشَّيْطَانُ يَعِدُكُمُ الْفَقْرَ وَ يَأْمُرُكُم بِالْفَحْشَاءِ وَاللَّهُ يَعِدُكُم مَّغْفِرَةً مِنْهُ وَ فَضْلًا وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ (بقره/ ۲۶۸): شیطان، شما را (به هنگام انفاق)، وعده فقر و تهیدستی می‌دهد و به فحشا (و زشتی‌ها) امر می‌کند؛ ولی خداوند وعده «آمزش» و «فزونی» به شما می‌دهد و خداوند، قدرتش وسیع، و (به هر چیز) داناست».

از امام صادق علیه السلام روایت است که: در این آیه، دو وعده از خدا و دو وعده از شیطان است. اما دو وعده خدا، مغفرت و آمزش گناهان، و زیادت در رزق و روزی است و دو وعده شیطان، فقر و فحشاء. (طبرسی، ۱۳۷۲ش، ج ۲: ۶۵۸)

از دیگر نیرنگ‌های شیطان، دخالت در عرصه القاء «کلمات» به شکل گفتاری و یا نوشتاری و یا اشکال دیگر است. «کلمات»، در حوزه خدمات آموزشی، پژوهشی، رسانه‌ها و تبلیغات و غیره نقش آفرین است. تأثیر مثبت و منفی عمیق «کلمات» صادره از هر فرد بر دل و روان مخاطبان، امری بدیهی است. «کلمات»، از پرکاربردترین ابزار در زندگی بشری است. بدین سبب، شیطان دشمن قسم خورده انسان، از آن در تخریب روابط بین او و خدایش یا هموعانش، بیشترین بهره را می‌گیرد. از این رو، پروردگار مهربان به بندگان خود هشدار می‌دهد تا در دام شیطان در عرصه انتقال «کلمات» یعنی: پیام‌آوران محبت یا عداوت، رشد یا هلاکت، هدایت یا گمراهی و خالی کردن عرصه خدمت یا حضور گرم در آن، گرفتار نشوید که اگر موفق شود، روابط گرم بین شما را فاسد؛ و روح بغض و دشمنی و تنفر را جایگزین رشته روحیه خدمت‌رسانی، محبت، دوستی و دلدادگی به یکدیگر خواهد کرد. در کلام نورانی قرآن می‌خوانیم: «و قُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ بَيْنَهُمْ إِنْ الشَّيْطَانُ كَانَ لِلْإِنْسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا (اسراء/ ۵۳)، به بندگانم بگو: سخنی بگویند که بهترین باشد! چرا که (شیطان به وسیله سخنان ناموزون، میان آن‌ها فتنه و فساد می‌کند همیشه شیطان دشمن آشکاری برای انسان بوده است!» آری، سخن و قول می‌تواند «بهترین از نظر محتوا،

بهترین از نظر طرز بیان، و بهترین از جهت توأم بودن با فضائل اخلاقی و روش‌های انسانی» باشد. (مکارم، ۱۳۷۳ ش، ج ۱۲: ۱۵۷)

۲-۴. **بخل و حرص:** بخل و حرص از صفات رذیله‌ای هستند که مورد نکوهش عقل و شرع می‌باشد و آدمی را از هر کار خیر و شایسته‌ای محروم می‌سازد. این صفات باعث امساک و پرهیز از خدمت‌رسانی شده و خلق و خوی کریمانه و شوق به خدمت را از انسان می‌زداید.

در قرآن کریم آمده است: «إِنَّ الْإِنْسَانَ خُلِقَ هَلُوعًا؛ إِذَا مَسَّهُ الشَّرُّ جَزُوعًا؛ وَإِذَا مَسَّهُ الْخَيْرُ مَنُوعًا (معارج / ۲۱-۱۹): به یقین، انسان حریص و کم‌طاقت آفریده شده است؛ هنگامی که بدی به او رسد بی‌تابی می‌کند؛ و هنگامی که خوبی به او رسد مانع دیگران می‌شود (و بخل می‌ورزد)».

رسول خدا (ص) فرمود: اهل سخاوت و بخشش، به خداوند و مردم و بهشت نزدیک می‌باشد، ولی بخیل از خدا و مردم دور است و به جهنم نزدیک (ابن‌بابویه، ۱۳۷۸ ش، ج ۲: ۱۲) روحیه بخشندگی موجب پیدایش و پرورش روحیه گذشت و ایثار و خدمت به مردم شده و زمینه تقویت پیوند بین خلق و خالق می‌گردد. به همین تناسب، روحیه بخل، خشکاننده روحیه خدمات‌رسانی و آثار معنوی و مادی بخشش و سخاوت است.

از امام همام حضرت رضا علیه السلام روایت است: «السَّخِيُّ يَأْكُلُ طَعَامَ النَّاسِ لِیَأْكُلُوا مِنْ طَعَامِهِ وَ الْبَخِيلُ لَا يَأْكُلُ مِنْ طَعَامِ النَّاسِ لِئَلَّا يَأْكُلُوا مِنْ طَعَامِهِ» (مجلسی، ۱۴۰۴ ق، ج ۱۶: ۱۷۰): اهل سخاوت از غذای مردم می‌خورند تا مردم از طعام آنان بخورند و اهل بخل از طعام و تغذیه مردم نمی‌خورند تا مردم از طعامشان نخورند».

در این حدیث مبارک، این نکته قابل توجه است: اهل جود و سخا به طرقی از جمله بهره‌گرفتن از گذشت و خدمت‌رسانی دیگران، در پی زمینه‌سازی در راستای خدمت‌رسانی و بخشندگی مانند اطعام دادن بیشتر به مردم‌اند اما اهل بخل و حرص با بهره‌نگرفتن از اطعام و ایثار دیگران، خواهان خشکاندن و از بین بردن روحیه گذشت هستند.

آیه ۱۸۰ سوره مبارکه آل‌عمران سرنوشت بخیلان را در روز رستاخیز، توضیح می‌دهد: «وَلَا يَخْسِبَنَّ الَّذِينَ يَبْخُلُونَ بِمَا آتَاهُمُ اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ هُوَ خَيْرٌ لَّهُمْ بَلْ هُوَ شَرٌّ لَّهُمْ سَيُطَوَّقُونَ مَا بَخُلُوا بِهِ يَوْمَ الْقِيَامَةِ وَ لِلَّهِ مِيرَاثُ السَّمَاوَاتِ وَ الْأَرْضِ وَ اللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ»

کسانی که بخل می‌ورزند و آنچه را خدا از فضل خویش به آنان داده، انفاق نمی‌کنند، گمان نکنند این کار به سود آن‌ها است بلکه برای آنها شر است بزودی در روز قیامت، آنچه را نسبت به آن بخل ورزیدند، همانند طوقی به گردنشان می‌افکنند و میراث آسمان‌ها و زمین، از آن خداست و خداوند، از آنچه انجام می‌دهید، آگاه است.»

نهایت آن که، انسان بخیلی که فقط در پيله خود محصور و از نگاه مهر و خدمت به دیگران خود را بریده؛ شایسته لقبی است که امیرمؤمنان درباره آنان فرموده است: «بخیل مروت ندارد». (لیثی واسطی، ۱۳۷۶ش: ۵۳۲)

**۲-۵. تکبر و فخر فروشی:** رشد روحیه تکبر و فخرفروشی در فرد، آثار مخرب فردی و اجتماعی فراوانی به دنبال دارد. تکبر از کبر به معنی خود بزرگ بینی و خود را از دیگران برتر دیدن است. لذا طبیعی است این چنین انسانی در مقام خدمت رسانی نمی‌تواند وارد شود یا اگر اقدام کند، خدمت صادقانه نخواهد بود.

در انتهای آیه: *وَاعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ*؛ این جمله هشدار دهنده آمده است: *إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَنْ كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا* (نساء/ ۳۶)؛ «که هر کس از فرمان خدا سرپیچی کند و به خاطر تکبر از رعایت حقوق خویشاوندان و پدر و مادر و یتیمان و مسکینان و ابن السبیل و دوستان سرباز زند؛ محبوب خدا و مورد لطف او نیست و آن کس که مشمول لطف او نباشد، از هر خیر و سعادت محروم است.» (مکارم، ۱۳۷۳ش، ج ۳: ۳۸۴) و حتی مانع خدمت در عرصه عبودیت حق تعالی و ابتلا به بدترین نوع آسیب یعنی شرک در آن عرصه ریشه در تکبر و فخرفروشی دارد.

گواه بر این معنی، روایتی است که در ذیل این آیه وارد شده است. یکی از یاران پیامبر می‌گوید: «در محضرش این آیه را خواندم، پیامبر (ص) زشتی تکبر و نتایج سوء آن را برشمرد به حدی که من گریه کردم، فرمود: چرا گریه می‌کنی؟ گفتم: من دوست دارم لباسم، جالب و زیبا باشد و می‌ترسم با همین عمل جزء متکبران باشم. فرمود: نه تو اهل بهشتی و این‌ها علامت تکبر نیست، تکبر آن است که انسان در مقابل حق، خاضع نباشد و خود را بالاتر از مردم بداند و آن‌ها را تحقیر کند (و از ادای حقوق آن‌ها سرباز زند)». (نوری، ۱۴۰۸ق، ج ۱۲: ۳۴)



«مختال» از ماده «خیال» یعنی کسی که با «تخیلات»، خود را بزرگ می‌پندارد، و به اسب «خیل» گفته شده، چون شبیه متکبران گام بر می‌دارد. (راغب اصفهانی، ۱۴۱۳ق، ۳۰۴)، و «فخور» از ماده «فخر» یعنی کسی که فخرفروشی می‌کند، «تفاوت میان این دو کلمه آن است که یکی اشاره به تخیلات کبرآلود ذهنی دارد و دیگری به اعمال تکبرآمیز خارجی». (مکارم، ۱۳۷۳ش، ج ۳: ۳۸۵) نکته جالب توجه آن که چون تکبر و فخرفروشی با هم ملازمند در سه مورد استعمال این دو اسم در قرآن؛ همیشه با هم یاد شده‌اند. (نساء/ ۳۶، لقمان/ ۱۸، حدید/ ۲۳)

مختال کسی است که به ثروت یا به هر امتیاز دیگر خویش مغرور است و فخور کسی است که به این ثروت تظاهر می‌کند و بر مردم دیگر فخر و تکبر می‌فروشد. انسان با نعمت‌هایی که خداوند به او ارزانی داشته، می‌خواهد بر دیگران فخر فروشی کند و به کمک آن دست سلطه به سوی دیگری دراز کند. یکی از عوارض این صفت ناپسند و نکوهیده بخل است. زیرا کسی که به مال خود مفاخرت می‌کند و باد غرور در سرش افتاده، همواره بیم آن دارد که این مال نقصان یابد یا از دستش به در رود، و شخصیت خود را از دست بدهد؛ پس در حقیقت حرص و آزمندی او به مال، حرص و آزمندی اوست به بقای زندگی و شخصیت خود. بخیل خودپسند فخر فروش آن گاه که می‌بیند دیگران اموال خود را انفاق می‌کنند و در نزد مردم شهرت و اعتبار فراوان کسب کرده‌اند، آن‌ها را از انفاق باز می‌دارد تا آنان نیز از شهرت و اعتبار محروم مانده، همانند او شوند. از این رو یکی از وظایفی که بخیل برای خود قایل شده آن است که نیکوکاران را از انفاق منع نماید. (مدرسی، ۱۳۷۷ش، ج ۲: ۷۶) لذا در آیه بعدی، در تفسیر «مختال و فخور» می‌خوانیم: **الَّذِينَ يَبْخُلُونَ وَيَأْمُرُونَ النَّاسَ بِالْبُخْلِ وَ يُكْتُمُونَ مَا آتَاهُمُ اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَ ...؛ [همان] کسانی که خود بخل می‌ورزند و مردم را [نیز] به بخل فرمان می‌دهند و آنچه را که خداوند از فضل خویش به آنان داده است، نهان می‌دارند و ...».**

۲-۶. چشم داشت: خدمت‌رسانان واقعی کسانی هستند که برای خدمت به دیگران، نه پیش شرطی می‌گذارند که مانع از انجام خدمت گردد، و نه چشم‌داشتی از آنان دارند. توصیه بزرگان دین آن است که اگر در خدمت به دیگران با خداوند معامله کردید، دیگر چشم‌انتظار پاسخ‌گویی و عرض تشکر و جبران آن از مردم نباشید و اجر خود را از خداوند طلب کنید. مسلمانان مدینه مکرر به محضر پیامبر اکرم (ص) شرفیاب می‌شدند

تا اجر رسالت و هدایت رسول خدا (ص) را عطا نمایند و عرض تشکر و سپاسی داشته باشند. آیه زیر نازل شد که رسول من بگو: «لَأَسْأَلَنَّكُمْ عَلَيْهِ أَجْرًا إِنْ هُوَ إِلَّا ذِكْرِي لِلْعَالَمِينَ (انعام/۹۰)؛ در برابر این (رسالت و تبلیغ)، پاداشی از شما نمی‌طلبم! این (رسالت)، چیزی جز یک یادآوری برای جهانیان نیست». چنین نعمت عمومی و همگانی، همانند نور آفتاب و امواج هوا و بارش باران است که جنبه عمومی و جهانی دارد و هیچ گاه خرید و فروش نمی‌شود و کسی در برابر آن اجر و پاداشی نمی‌گیرد. (مکارم، ۱۳۷۳ش، ج ۵: ۳۳۶) در قرآن کریم بعد از یادکرد خدمت بسیار بزرگ ذوالقرنین به برخی اقوام و ملل، و با وجود «کار بسیار مهمی که انجام داده بود، و طبق روش مستکبران می‌بایست به آن مباحثات کند و بر خود ببالد، و یا منتی بر سر آن گروه بگذارد، اما چون مرد خدا بود، با نهایت ادب چنین اظهار داشت: «هَذَا رَحْمَةٌ مِنْ رَبِّي (کهف/ ۹۸)؛ این از رحمت پروردگار من است». (همان، ج ۱۲: ۵۳۶) و در آغاز، در پاسخ پیشنهاد گرفتن دستمزد از آنان فرمود: «مَا مَكَّنِي فِيهِ رَبِّي خَيْرٌ؛ آنچه پروردگارم در اختیار من گذارده، بهتر است (از آنچه شما پیشنهاد می‌کنید)».

منت‌گذاری و چشم‌داشت در قبال انجام خدمت، از آسیب‌هایی جدی است که می‌تواند دامن خدمت‌رسانان را آلوده نماید. لذا در معارف دینی به این آسیب توجه داده و از ابتلای به آن اخطار داده‌اند. از امام باقر(ع) می‌خوانیم: «چیزی هدیه و عطا مکن بدین منظور که در قبال آن مقدار بیشتری طلب نمایی». (مجلسی، ۱۴۰۳ق، ج ۱۴۴:۹۶)

چه بسا خدمتی در مرحله انگیزه و صحنه عمل، صحیح و با نیت الهی انجام پذیرد و از لحاظ شکل و قالب به شایستگی به فرجام برسد ولی پس از اتمام، گرفتار آفت شده و به ضد ارزش تبدیل شود. مانند: بذری که در زمین آماده پاشیده می‌شود و به محصول دهی هم می‌رسد؛ اما پیش از بهره برداری، دچار آفت می‌گردد. منت، نیشی است که نوش خدمت را از بین می‌برد. خداوند، ضمن فرمان به انجام صدقه و انفاق، از هرگونه عملی که ارزش و مقدار آن را نابود سازد نهی می‌کند: «لَا تَبْتَطِلُوا صَدَقَاتِكُمْ بِالْمَنِّ وَالْأَذَى (بقره/ ۲۶۴)؛ بخشش‌های خود را با منت و آزار، باطل نسازید».

امام علی(ع) خطاب به مالک و همه دولتمردان هشدار می‌دهد که مبدا خدمات عمومی و فعالیت‌های مردمی را با منت آلوده سازند. می‌فرماید: «بپرهیز که با نیکی خود بر رعیت، منت بگذاری و یا آنچه کرده‌ای بزرگ شماری یا آنان را وعده‌ای دهی و در

وعدۀ خلاف آری، که منت نهادن ارج نیکی را ببرد» (نهج البلاغه/ نامه ۵۳). امام سجاد(ع) یکی از مکارم اخلاق را، خدمت بی منت دانسته و از خداوند طلب می‌کند: «وَأَجْرٌ لِلنَّاسِ عَلَىٰ يَدَيْ الْخَيْرِ وَ لَا تَمُحِّقُهُ بِالْمَنِّ (الصَّحِيفَةُ السَّجَّادِيَّةُ/ الدعاء ۲۰)؛ خدایا! خیر و نیکی (و خدمت) به مردم را به دست من روان ساز و آن را به منت نهادن تباه مساز».

از حضرت امیرمؤمنان علی (ع) منقول است که: «أَحْيُوا الْمَعْرُوفَ بِإِمَاتَتِهِ فَإِنَّ الْمِنَّةَ تَهْدِمُ الصَّيِّعَةَ. (آمدی، ۱۴۱۰ق: ۱۵۴) خدمات نیکو را به میراندنش احیا کنید چون منت، کار نیک و خیر را از بنیان منهدم می‌سازد».

**۲-۷. خروج از میانه‌روی:** اسراف و خروج از اعتدال از جمله آسیب‌هایی که ممکن است دامن هر رفتار و از جمله خدمت‌رسانی را آلوده نماید. اسلام در همه برنامه‌های فردی و اجتماعی، اصل میانه‌روی را پذیرفته و به پیروانش سفارش کرده است و اسراف و تبذیر را در پیرامون خدمات و کارهای خیر پذیرا نیست؛ لذا باید از این صفت مذموم در عرصه خدمت‌رسانی‌ها اجتناب شود.

آفت اسراف و تبذیر در هر کجا که راه‌یابد، تباهی آورده، یک عمل را هر چند که مقدس و ارزشمند باشد از اوج به حضيض آورده و چه بسا، تبدیل به ضد ارزش می‌کند. قرآن مجید، ضمن تاکید و تشویق به انفاق و خدمت به مردم در عرصه اقتصادی (سبأ/ ۳۹) و یاد کردن آ به عنوان عاملی جهت «نیل به مقام ابرار» (آل عمران/ ۹۲) معرفی کرده، «عدم خروج از اعتدال و رعایت میانه‌روی و پایداری بر آن» را از صفات «عباد الرحمن» دانسته است (فرقان/ ۶۷)؛ و در مقابل خروج از اعتدال و میانه‌روی و عدم پایداری بر آن را نهی و مذمت فرده است: «وَلَا تَجْعَلْ يَدَكَ مَغْلُولَةً إِلَىٰ عُنُقِكَ وَ لَا تَبْسُطْهَا كُلَّ الْبَسْطِ فَتَقْعُدَ مَلُومًا مَّحْسُورًا (اسراء/ ۲۹)؛ هرگز دستت را بر گردنت زنجیر مکن [و ترک انفاق و بخشش منما] و بیش از حد [نیز] دست خود را مگشای، تا مورد سرزنش قرار گیری و از کار فرومانی»

در سخنان معصومان علیهم السلام به آفات خدمت‌رسانی و کارهای پیشگیرانه از آن توجه داده‌اند. از حضرت امیرمؤمنان(ع) روایت شده است: «إِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِعَبْدٍ خَيْرًا أَلْهَمَهُ الْإِقْتِصَادَ وَ حُسْنَ التَّدْبِيرِ وَ جَبَبَهُ سَوْءَ التَّدْبِيرِ وَ الْإِسْرَافَ (آمدی، ۱۴۱۰ق: ۲۹۱)؛ هرگاه

خداوند به بنده‌ای خواهان خیری شود او را به میانه‌روی و نیکویی در تدبیر و گریز از ناهنجاری در تدبیر و زیاده‌روی، الهام می‌نماید».

و در بیان نورانی دیگر، حضرت علی (ع) در مذمت و آثار عدم دقت در میانه‌روی فرمودند: «مَنْ لَمْ يُحْسِنِ الْاِقْتِصَادَ اَهْلَكَهُ الْاِسْرَافُ». (لیثی، ۱۳۷۶: ۴۴۵): آنان که اعتدال در امور را به نیکویی توجه نکنند؛ اسراف موجب هلاکتشان می‌شود». درد اجتماعی امروز آن است که تندی و کندی در عرصه خدمت به هم‌نوعان حتی در بین موحدان، زمینه‌ساز بروز نارسایی‌ها و انحرافات در عرصه اقتصاد و فرهنگ شده است.

**۲-۸. حب ثروت اندوزی:** در دین مبین اسلام، بهره‌برداری صحیح از اموال و سرمایه گذاری به شکل مشروع و منطقی، مورد توجه و تشویق است ولی ثروت و مال‌دوستی و مال‌اندوزی مورد مذمت قرار گرفته و با این پدیده مذموم به شدت مبارزه شده است. روحیه ثروت‌اندوزی، از موانع برجسته در عرصه خدمات‌رسانی اجتماع انسانی و ایمانی است.

در همین رابطه، خداوند متعال در بر خورد با این پدیده می‌فرماید: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنَّ كَثِيرًا مِنَ الْأَخْبَارِ وَالرَّهْبَانِ يَأْكُلُونَ أَمْوَالَ النَّاسِ بِالْبَاطِلِ وَيَصُدُّونَ عَنْ سَبِيلِ اللَّهِ وَالَّذِينَ يَكْتَرُونَ الذَّهَبَ وَالْفِضَّةَ وَلَا يَنْفِقُونَهَا فِي سَبِيلِ اللَّهِ فَبَشِّرْهُمْ بِعَذَابٍ أَلِيمٍ (توبه/ ۳۴): هان ای مومنان، بی گمان بسیاری از زعما و علمای یهود و نصاری اموال مردم را به باطل می‌خورند و از راه خدا باز می‌دارند و آنان که طلا و نقره را ذخیره کرده و آن را در راه خدا انفاق نمی‌کنند به عذابی دردناک بشارت ده».

فیض کاشانی در ذیل آیه در حدیثی از امام صادق علیه السلام در بیان «زکات باطن» آورده است: «فَلَا تَسْتَأْثِرْ عَلَىٰ أَخِيكَ بِمَا هُوَ أَحْوَجُ إِلَيْهِ مِنْكَ». (فیض کاشانی، ۱۴۱۵ق، ج ۲: ۳۴۱): خودت را از آنچه برادر دینی‌ات به آن نیازمندتر است، ترجیح نده؛ بلکه آنچه را برادر دینی‌ات به آن نیازمندتر از توست، او را انتخاب و ترجیح ده. ثروت‌اندوزی موجب بازدارندگی از انفاق و خدمت به هم‌نوعان می‌شود و حتی می‌تواند مانع ادای خدمت در عرصه حقوق واجب به همکیشان گردد؛ لذا در روایتی می‌خوانیم: «وَلَا تَغِيْطُ أَحَدًا بِكَثْرَةِ الْمَالِ فَإِنَّ مَعَ كَثْرَةِ الْمَالِ تَكْثُرُ الذُّنُوبُ لِوَجِبِ الْحُقُوقِ (مجلسی، ۱۴۰۴ق، ج ۸: ۳۰۹)؛ بر احدی نسبت به فراوانی اموالش غبطه نخور؛ چون با فراوانی اموال، نافرمانی نسبت به حقوق واجب بسیار می‌شود».

طبیعی است اگر اندوختن مال فراوان و حتی حلال در راستای خدمات رسانی، واجب و ضروری باشد؛ اما معلوم نیست که چنین انسانی توفیق عمل به این سفارش پیامبر، پیدا کند که: «انَّ اللَّهَ فَرَضَ عَلَىٰ اغْنِيَاءِ الْمُسْلِمِينَ فِي أَمْوَالِهِمُ الْقَدْرَ الَّذِي يَسَعُ فُقَرَاءَهُمْ. (سیوطی، ۱۴۰۴ق، ج ۳: ۲۳۳)؛ خداوند، در مال مسلمانان ثروتمند، مقداری را واجب کرده که کفاف فقرا را بدهد».

در قرآن کریم در تحلیل شخصیت ثروت‌اندوزان می‌خوانیم: «وَيَلِّ لِكُلِّ هُمَزَةٍ لُّمَزَةٍ؛ الَّذِينَ جَمَعَ مَالًا وَعَدَّدَهُ؛ يَحْسَبُ أَنَّ مَالَهُ أَخْلَدَهُ؛ كَلَّا لَيُنْبَذَنَّ فِي الْحُطَمَةِ (همزه/ ۱-۳)؛ وای بر هر عیبجوی مسخره‌کننده‌ای! همان کس که مال فراوانی جمع‌آوری و شماره کرده؛ او گمان می‌کند که اموالش او را جاودانه می‌سازد!»

آیه ناظر به بدخلقان ثروت‌اندوزی است که مال را نه به عنوان یک وسیله، بلکه به عنوان یک هدف می‌نگرند، و در جمع‌آوری آن هیچ قید و شرطی قائل نیستند، از حلال و حرام و تجاوز بر حقوق دیگران، از طریق شرافتمندانه و یا طریق پست و رذیلانه، آن را جمع‌آوری می‌کنند و آن نشانه عظمت و شخصیت می‌دانند. آن‌ها مال را برای رفع نیازهای زندگی نمی‌خواهند و به همین دلیل، هر قدر بر اموالشان افزوده شود حرصشان بیشتر می‌گردد و گرنه مال در حدود معقول و از طرق مشروع نه تنها مذموم نیست، بلکه در قرآن مجید گاهی از آن به عنوان «فضل الله» تعبیر شده، آن‌جا که می‌فرماید: ... وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ (جمعه/ ۱۰)؛ و از فضل خدا بطلبید.» (مکارم، ۱۳۷۳ش، ج ۵: ۵۷۹)

خلاصه آن که کیفیت نگرش به مال و چگونگی تعامل با آن تأثیر مستقیمی در خدمات‌رسانی در عرصه‌های مختلف اجتماعی دارد.

### جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

بدون تردید، دین مبین اسلام، بر حفظ کرامت و شخصیت انسان تأکید ورزیده و سعادت و خوشبختی‌اش را در چارچوب خاصی که خداوند و ائمه اطهار(ع) ترسیم نموده‌اند، ارائه داشته، وظایف انسانی و الهی فراوانی برایش مقرر کرده است. در این مقاله به آسیب‌های حوزه خدمت و خدمات‌رسانی پرداخته شده و نتایج و رهیافت‌های ذیل بدست آمد:

- برخی از آسیب‌های مهم در زمینه خدمت‌رسانی، با تکیه بر آموزه های قرآن و سنت مورد بررسی قرار گرفت تا ماهیت و اهمیت و جایگاه این فریضه اجتماعی، روشن تر شود و آحاد جامعه به این سیره پسندیده انسانی-اسلامی، تشویق و ترغیب شوند.

- از مطالعه آیات و روایات چنین بر می‌آید که امر خدمت‌رسانی بسیار مقدس و محترم و دارای جایگاه و ارزش والای دینی بوده و همواره انسان‌ها به انجام چنین امر خطیری توصیه و نسبت به آسیب‌ها و موانع خدمت‌رسانی اخطار داده شدند تا افراد جامعه، از خدمت کردن به خلق خدا، با نیت الهی غفلت نکرده و در نتیجه، از «قرب الهی» و تکامل معنوی محروم نمانند.

- و نتیجه نهایی آن که در مسیر «قرب الی الله» و تعالی بخشی به جامعه بشری، معرفت و آگاهی به عوامل پیدایی روحیه خدمت و تقویت و رشد آن و اجتناب از علل تضعیف و آسیب‌های آن مانند ضعف معرفت، حب دنیا و وسوس شیطانی و ... بسیار ضروری است.

#### فهرست منابع

۱. قرآن کریم، ترجمه ناصر مکارم شیرازی.
۲. نهج‌البلاغه، تحقیق: صبحی صالحی.
۳. الصحیفة السجادیة، ۱۳۷۶ش، ج ۱، قم: دفتر نشر الهادی.
۴. آمدی تمیمی، عبد الواحد، ۱۴۱۰ق، غرر الحکم و درر الکلم، ج ۲، قم: دار الکتب الاسلامی.
۵. ابن بابویه، محمد، الصدوق، ۱۳۷۸ش، عیون أخبار الرضا، نشر جهان، چ اول، تهران.
۶. برجی، یعقوبعلی، ۱۳۸۲ش، خدمت رسانی از دید گاه قرآن، انتشارات شقایق روستا، بی جا
۷. جعفری لنگرودی، محمد جعفر، ۱۳۷۸ش، مبسوط در ترمینولوژی حقوق.
۸. حر عاملی، محمد بن حسن، ۱۴۰۹ق، وسائل الشیعة، چ ۱ مؤسسه آل‌البیت(ع)، قم.
۹. دهخدا، علی اکبر، ۱۳۷۳ش، لغت نامه دهخدا، انتشارات دانشگاه تهران، تهران.
۱۰. راغب اصفهانی، حسین بن محمد، ۱۴۱۳ق، مفردات الفاظ القرآن، چ ۱، الدار الشامیة، بیروت.
۱۱. سیوطی، جلال الدین، ۱۴۰۴ق، الدر المنثور فی تفسیر المأثور، کتابخانه آیه الله مرعشی نجفی، قم.

۱۲. طباطبایی، سیدمحمد حسین، ۱۴۱۷ق، المیزان فی تفسیر القرآن، چ ۵، انتشارات اسلامی جامعه مدرسین، قم.
۱۳. طبرسی، فضل بن حسن، ۱۳۷۲ش، مجمع البیان فی تفسیر القرآن، چ ۳، انتشارات ناصر خسرو، تهران.
۱۴. طریحی، فخر الدین، ۱۳۷۵ش، مجمع البحرین، چ ۳، کتابفروشی مرتضوی، تهران.
۱۵. غفاری، طاهره، و آژگان، صدیقه، ۱۳۸۹ش، خدمت‌رسانی میراثی ماندگار، نشر ضریح آفتاب، مشهد.
۱۶. فیض کاشانی، ملامحسن، ۱۴۱۵ق، تفسیر الصافی، چ ۱، مکتبه الصدر، تهران.
۱۷. قرشی، سید علی اکبر، ۱۳۷۷ش، احسن الحدیث، چ ۳، بنیاد بعثت، تهران.
۱۸. کلینی، محمد بن یعقوب، ۱۴۲۹ق، الکافی، چ ۱، دار الحدیث، قم.
۱۹. لیثی واسطی، علی بن محمد، ۱۳۷۶ش، عیون الحکم و المواعظ، چ ۱، دار الحدیث، قم.
۲۰. مجلسی، محمد باقر، ۱۴۰۳ق، بحار الأنوار، چ ۱، دار إحياء التراث العربی، بیروت.
۲۱. مجلسی، محمد باقر، ۱۴۰۴ق، مرآة العقول فی شرح أخبار آل الرسول، چ ۲، دار الکتب الإسلامية، تهران.
۲۲. مدرسی، سید محمد تقی، ۱۳۷۷ش، تفسیر هدایت، مترجمان، چ ۱، بنیاد پژوهش‌های اسلامی آستان قدس رضوی، مشهد.
۲۳. معین، محمد، ۱۳۸۵ش، فرهنگ فارسی معین، انتشارات امیر کبیر، تهران.
۲۴. مغنیه، محمد جواد، ۱۴۲۴ق، تفسیر الکاشف، چ ۱، دار الکتب الإسلامية، تهران.
۲۵. مکارم شیرازی، ناصر، ۱۳۷۳ش، تفسیر نمونه، انتشارات دارالکتب الاسلامیه، تهران.
۲۶. نوری، حسین، ۱۴۰۸ق، مستدرک الوسائل و مستنبط المسائل، چ ۱، مؤسسه آل‌البتیت(ع)، قم.