

مدیریت خدمت‌مدار

محمدعلی برزنونی

عضو هیأت علمی دانشگاه امام حسین (ع)

دکتر محمدرضا رضوان طلب

استادیار دانشگاه تهران

چکیده

نظام اداری توأم با بوروکراسی زیاد و سرگردانی‌های پیچیده و رو به تزاید مردم در سازمان‌های مختلف دولتی، دعاوی خدمتگزاری در سیستم را با تردید و ابهام مواجه می‌نماید. این نوشتار، اهمیت خدمتگزاری را با ذکر برخی مصادیق آن از جمله نفع‌رسانی، نوع‌دوستی، برآوری نیاز سایرین، مدد‌رسانی به خانواده‌های بی‌سرپرست و نیز برخی شیوه‌های عملی آن مانند نفی تبعیض، ارتباط بی‌واسطه، تبسم و محبت و کارگشایی را از منظر قرآن و حدیث مورد بررسی اجمالی قرار می‌دهد. با این امید که مورد توجه عموم طبقات قرار گیرد و این روحیه و فرهنگ از شعار به عمل تبدیل گردد و سرلوحه کار خدمتگزاران در نظام اداری کشور قرار گیرد تا با الهام از رهنمودهای مقام معظم رهبری (مد ظله العالی) و چشاندن طعم شیرین خدمات‌رسانی، زمینه‌ساز تقویت پایه‌های نظام از طریق افزایش حمایت و وابستگی‌های مردمی نسبت به جمهوری اسلامی باشند.

کلید واژه‌ها: مدیریت، خدمتگزاری، خدمات‌رسانی، نفع‌رسانی، برآوری نیاز، کارگشایی

مقدمه

در یک بررسی مشاهده‌ای در نظام اداری کشور جمهوری اسلامی، متأسفانه بی‌توجهی مفرط این نظام به شدت بوروکرات، نسبت به ناخشنودی عموم شهروندان از عملکرد مدیران دیده می‌شود. شاید اگر درک این نارضایتی عمومی، وجدان دیوان‌داران را کمی می‌آزرد، رفتارها با مراجعه‌کنندگان در ادارات و روابط اجتماعی از قواعد و قواره‌های مناسب و انسانی دیگری برخوردار می‌شد.

در شرایطی که جمع کثیری از خواص و عوام این کهن مرز و بوم، لباس زیبای صدارت در نظام جمهوری اسلامی بر تن آراسته‌اند تا از فراز تخت ریاست بر جمهوریت، با نگاه مسئولانه، در روند اجرایی نظام تسهیل ایجاد کنند و مردم را یاری بخشند، مناسب است اهمیت خدمتگزاری، نمودها و نمادهای آن، در نظام اداری کشور مورد بررسی قرار گیرد و در معرض دید عزم‌آهنیان عرصهٔ سکانداری اداری و اجرایی کشور در قوای مختلف نهاده شود. باشد که عزمی هم برای مردم‌داری جزم‌گردد که بدون شک، مدیریت‌مدار نشان دین‌داری و ضمان و قوام آن است.

شعار همگانی

همه ادعا می‌کنند که خدمتگزارند! حتی خائن‌ترین عناصر عالم وجود (شیطان) آن‌گاه که با نیای آدمیان؛ حضرت آدم (ع) روبرو می‌گردد تا بدو خیانت و او را اغوا نماید، خود را خیرخواه معرفی می‌کند و همراه با سوگند می‌گوید: «انی لکما لمن الناصحین». (اعراف / ۲۱) من خیرخواه شما هستم که شما را به خیر و صلاح راهنمایی می‌کنم.

شاید به چرایی استفادهٔ عموم از این نقاب خدمتی و شعار همگانی کمتر اندیشیده یا بدان اذعان داشته باشیم. مسلماً فقر و نیاز انسان و وابستگی روحی او به خدمتگزاران، عامل مهمی در این نقاب‌گزینی است. به سبب همین نیاز دایمی و محدودیت منابع جایگزین انسانی، خدمتگزاران مخلص را بیش‌تر مورد توجه قرار می‌دهد و از سوی دیگر خدمتگزاران را وامی‌دارد که ادعای اخلاص نمایند و به‌ظاهر توقع و پاداشی را مطرح نکنند. اما به‌دلیل ضرورت‌های زندگی مادی که همه با آن دست به‌گریباندند، بدون تردید همه‌جا بی‌اجری در برابر خدمت‌ها ممکن نیست، همان‌گونه که همهٔ اجر، در پاداش مادی خلاصه نمی‌شود.

خدمت ناب

تنها کسی می‌تواند در ادعای بی‌اجری مطلق راستگو باشد، بلکه تصور اجر و پاداش مادی در مورد او ناممکن گردد که جنس خود را از زندگی مادی بریده و فراتر از جهان ماده تعریف گردد. او کیست؟ خالق تمامی خوبی‌ها، خیرات و خدمات، تنها خدمتگزاری است که سمتی جز خدمتکاری به ضعیفان و محتاجان و افاضهٔ فیض ربوبی نپذیرفته و در این راه صادقانه همه چیز را در طبق اخلاص نهاده است. حتی وقتی ابراهیم خلیل (ع) در دعای خود از مبدأ فیض رحمانی می‌خواهد خدمات خود را در جهان مادی به مؤمنان محدود گرداند: «و ارزق اهل من الثمرات من امن منهم بالله و الیوم الاخر». (بقره / ۱۲۶) یعنی خدایا! روزی اهل این شهر را که به خدا و روز قیامت ایمان آورده‌اند، فراوان کن. خدای منان فوراً الغای شرط کرده و می‌فرماید: «و من کفر فامتعه قليلا». (همان) یعنی هر که با وجود نعمت، سپاس نگذاشت و راه کفر پیمود، در دنیا او را اندکی بهره‌مند می‌کنم.

در بررسی میان اسما و صفات حسناى الهى، نامى را نمى‌یابیم که مستقیم یا غیر مستقیم به صفت خدمت‌رسانى خداوند متعال، اشاره نداشته است. او بوده است برای افاضه و ما آمده‌ایم تا وام بگیریم و خود را به برتری و کمال برسانیم و کاستی‌های وجودی خود را ترمیم نماییم. او نه تنها خود همواره مفیض و مکمل است بلکه اگر احدی از دریافت‌کنندگان فیض، سهمی از آن‌چه را دریافت کرده به دیگران واگذار و به آنان خدمت نماید، بر او نیز پاداش و جبرانی مضاعف افاضه خواهد نمود.

او ازلی است، لکن ابدیت را به ذره‌ای می‌بخشاید که در مسیر خدمتگزاری به ممکنات گام گذارد. قطع فیض، منع و هرگونه بخل و امساکى در حق او محال و ناممکن است. به همین دلیل، فیض خلق و ایجاد، رزق و هدایت، پذیرش توبه و مغفرت بر او واجب است که منع آن بخل است و بخل از ذات بی‌نقص و وجود کامل خداوندی به دور است.

ذات اقدس الهى، با فضل خویش بر عموم بندگان، مبدع مکتب خدمت‌رسانى عمومى و مشوق آن است: «کنتم خیر امة اخرجت للناس» (آل عمران / ۱۱۰) یعنی شما نیکوترین امتی هستید که بر آن قیام کردند که خلق را سعادت بخشند و به منظور فرهنگ‌سازی صحیح خدمت‌رسانى بی‌شایبه و ترویج آن، به پیامبر خود دستور می‌دهد اعلام کند در برابر خدمات خود هیچ‌گونه اجر و مزدی توقع نمى‌دارد: «قل لا اسئلكم علیه اجرا» (انعام / ۹۰) یعنی بگو که من مزد رسالت را از شما نمى‌خواهم. حتى تعبیر «إلا الموده فى القربى» در پاره‌ای آیات که شایبه‌اجر و مزدخواهی را مى‌نمایاند، با اندک تأملی صورت دیگر و مفهوم متفاوتی مى‌یابد و آن، تداوم هدایت نبی با امامت ولی و تکمیل دین و تممیت نعمت الهی است. ترویج

این مکتب و این فرهنگ متعالی از نخستین اصول مورد توجه ادیان آسمانی و دین مبین اسلام است. در این‌جا به اهمیت خدمت‌رسانی در اسلام اشاره می‌کنیم.

اهمیت خدمت‌رسانی

اصول و فروع دین اسلام هر کدام به‌نوعی با نهضت خدمت‌رسانی وابسته بلکه هم‌معنا است. در عرصه اصول دین، توحید یعنی اقرار به مبدأ فیاض هستی که تمامی ذرات هستی وام‌دار او در حدوث و بقایند. عدل، بیان‌گر قانون‌مندی فیض در ممکنات؛ نبوت و امامت، بر ضرورت فیض معنوی هدایت دلالت دارد و معاد، عرصه‌ای برای پاداش نیک‌اندیشان و نیکوکاران و مجازات خائنان به حیات، آرمان‌ها و نیازهای بنیادین بشری است.

در عرصه فروع دین با مفاهیم متنوع دیگری روبرویم. نماز، سرای عرضه نیاز و روزه، هم‌دردی با نیازمندان و حج، متارکه‌ی موقت با دارایی‌های دنیایی و با خودنگری و تمرین هم‌دوشی و هم‌رنگی با عموم و قبول ساده‌ترین شرایط زندگی است و جهاد، ستیز با دشمنان انسان و انسانیت و امر به معروف، ترویج روحیه خدمتگزاری و سودرسانی و نهی از منکر، مبارزه با فرهنگ سودجویی و خیانت به انسان و تولی و تبری، اعلام هم‌بستگی با خدمتگزاران به انسانیت و برائت از دشمنان آن است.

با این تعبیر می‌توان ادعا کرد که اومانیست، تراز مکتب اسلام مکتبی نیست زیرا محور همه چیز، انسان است؛ اما کدامین انسان؟ انسانی که با خدا معنا و مراد می‌یابد تا آن‌جا که خدا نیز خود را وقف انسان نموده و عالم را به تسخیر او در آورده است: «و سخر لکم ما فی السموات و ما فی الارض جمیعاً» (جائیه / ۱۳) یعنی آن‌چه در

آسمان‌ها و زمین است، تمام را مسخر شما گردانید تا از همه‌ی موجودات عالم به علم و عمل بهره‌ی معرفت یابید. اساساً در بیان قرآن کریم، انسان کرامت ذاتی خدادادی دارد: «و لقد کرّمنا بنی آدم». (اسرا / ۷۰) یعنی آدمیان را کرامت بخشیدیم. و این کرامت ذاتی، هنگامی که با کرامت اکتسابی انسان در مدار تقوا همراه گردد: «إن أکرّمکم عند الله أتقیکم». (حجرات / ۱۳) یعنی گرامی‌ترین شما نزد خدا پرهیزگارترین شما است. آدمی به مقام خلافت الهی ارتقا می‌یابد. در این مرحله، خدای سبحان، همه چیز انسان می‌گردد. تقرب انسان به این درجه متعالی، نوع خدمت‌رسانی خدا را به او تغییر می‌دهد.

به همین دلیل، مفهوم خدمت‌رسانی از مفاهیمی است که در اسلام عالی‌ترین تعابیر در مورد آن در کلام و سخن معصومان علیهم السلام ارائه شده است. در میان تعابیر موجود در منابع روایی در باب خدمت‌رسانی و مصادیق آن، می‌توان به نکات زیر اشاره نمود:

الف) سودمندی و نفع‌رسانی

در مقایسه بین انسان‌ها و تشخیص مزیت‌ها و برتری‌ها، یکی از ملاک‌هایی که روایات و منابع اسلامی در اختیار می‌نهد، روحیه خدمتگزاری به انسان‌ها یا نفع‌رسانی به آن‌ها است.

در روایتی از پیامبر اکرم (ص) آمده است: «أحب عباد الله الی الله جل جلاله انفعهم لعباده». (مجلسی، ۱۴۰۴ ه. ق، ج ۷۷: ۱۵۴) یعنی محبوب‌ترین افراد نزد خداوند متعال، کسی است که برای بندگان او سودمندتر باشد.

در روایت دیگری در تبیین این که چگونه ممکن است محبوب‌ترین افراد نزد

خداوند متعال، نفع‌رساننده‌ترین آنان نسبت به مردم باشند، پیامبر اکرم (ص) می‌فرماید: «الخلق عيال الله فاحب الخلق الى الله من نفع عيال الله». (کلینی، بی‌تا، ج ۳: ۲۳۹) یعنی همهٔ مردمان، اعضای خانوادهٔ حق تعالی هستند. پس محبوب‌ترین آن‌ها نزد خدا کسی است که به عیال خدا سود دهد. بنا بر این حدیث، هر کس به این خانواده بیشتر سود رساند، نزد سرپرست این خانواده ارزشمندتر است.

ب) تحمل بار مسئولیت و زحمت دیگران

در روایتی شریف، حضرت رسول (ص) سیادت در میان یک قبیله را از آن کسانی می‌داند که بیشتر به آن قبیله خدمت نمایند: «سید القوم خادمهم». (مجلسی، ۱۴۰۴ هـ. ق، ج ۷۶: ۲۷۳) این نوع خدمت‌رسانی، با تحمل بار زحمات مسئولیت و بردباری در قبال انجام درست آن همراه است. در سخن دیگری امیرالمؤمنین (ع) می‌فرماید: «السید من تحمل ائقال اخوانه و احسن مجاوره جيرانه» (آمدی تمیمی، ۱۴۰۷ هـ. ق، ج ۱: ۱۰۵) یعنی آقایی و برتری از آن کسی است که بار سنگین زحمات برادران خود را متحمل گردد و با همسایگان خود به نیکویی رفتار نماید.

ج) برآوردن نیاز مؤمن

برخی از آموزه‌های دینی در تبیین اهمیت خدمت‌گزاری، این کار نیکو را با عبادات مختلف مقایسه و آن را برتر از هر عبادتی معرفی می‌نماید.

برای نمونه در روایتی از امام صادق (ع) چنین می‌خوانیم: هر طواف شش هزار حسنه دارد و شش هزار سیئه را محو می‌کند و شش هزار درجه او را بالا می‌برد... و شش هزار حاجت او را روا می‌کند. اما قضای حاجت مؤمن از ده طواف برتر است.

(کلینی، بی تا، ج ۳: ۲۷۹)

از سوی دیگر، با آن که در دیوان محاسبات الهی همه چیز به دقت ثبت و برای هر عملی در دنیا مکافات یا ردالفعل آن و در آخرت، مجازات یا پاداش آن منظور می‌گردد و در بسیاری از موارد میزان اجر و پاداش از سوی خداوند متعال مشخص و اعلام گردیده است، اما در برخی از اعمال به جای تعیین نرخ پاداش، کرم و فضل الهی را مرجع رسیدگی و تعیین پاداش و نرخ عمل می‌داند. امام صادق (ع) می‌فرماید: «ما قضی مسلم لمسلم حاجه الا ناداه الله تبارک و تعالی: علی ثوابک و لا ارضی لک بدون الجنه» (مجلسی، ۱۴۰۴ هـ. ق، ج ۷۴: ۳۱۲) یعنی هیچ مسلمانی در راه خدمت به مسلمانی کوشش نمی‌کند مگر آن که خداوند متعال به او ندا می‌دهد که تعیین پاداش تو به عهده من است و من به کمتر از بهشت برای تو رضایت نمی‌دهم.

سخن دیگری از امام علی (ع) کوشش گران در خدمت‌رسانی به خلق را به داشتن ضمانت و اطمینان کامل در روز قیامت، وعده و پاداش شادمان نمودن مؤمن را بهشت می‌داند: «ان لله عبداً فی الارض یسعون فی حوائج الناس هم الامنون یوم القیامه و من ادخل علی مؤمن سروراً فرح الله قلبه یوم القیامه». (کلینی، بی تا، ج ۳: ۲۸۳) یعنی برای خدا در زمین، بندگانی است که برای رفع نیازهای مردم کوشش می‌کنند، اینان روز قیامت در امانند و هر که به مؤمنی شادی رساند، خدا روز قیامت دلش را شادمان سازد.

اگر خدمت یک فرد، جامعه یا مجموعه‌ای را تحت پوشش قرار دهد در روایتی از پیامبر اکرم (ص) آمده است خداوند به تعداد دریافت‌کنندگان این خدمت،

خادمانی را روز قیامت برای ارائه‌کننده این خدمت، موظف می‌گرداند تا عمل او را جبران نمایند: «ایما مسلم خدم قوماً من المسلمین الا اعطاه الله مثل عددهم خداما فی الجنة». (همان، بی‌تا، ج ۳: ۲۹۶) یعنی هر مسلمانی که به جماعتی از مسلمین خدمتگزاری کند، خدا به شماره آن‌ها در بهشت به او خدمتکار دهد.

حتی اگر کسی نیت خدمتگزاری به انسانی را داشته باشد اما وسایل انجام این کار برای او مهیا نگردد، به صرف اهتمام به امر خدمت‌رسانی جزو راه‌یافتگان به بهشت قرار می‌گیرد. امام باقر (علیه‌السلام) در این مورد می‌فرماید: «ان المؤمن لترد علیه الحاجه لایخیه فلا تكون عنده فیهتم بها قلبه فیدخله الله تبارک و تعالی بهمه الجنة». (همان، بی‌تا، ج ۳: ۲۸۱) یعنی به مؤمن، برای رفع حاجتی از سوی برادرش بدو مراجعه شود که نمی‌تواند انجام دهد، ولی بدان همت می‌گمارد و دل می‌بندد. خدای تبارک و تعالی او را به سبب همتش به بهشت وارد می‌کند.

در برخی روایات دیگر، قضای حاجت مؤمن را موجب حمایت و دعای ملائک و شادمانی پیامبر دانسته است. برای نمونه امام صادق (علیه‌السلام) در روایتی می‌فرماید: «تنافسوا فی المعروف لاخوانکم و کونوا من اهله فان للجنة بابا یقال له المعروف لا یدخله الا من اصطنع المعروف فی الحیاه الدنیا فان العبد لیمشی فی حاجه اخیه المؤمن فیوکل الله عزوجل به ملکین واحداً عن یمینه و آخر عن شماله یستغفران له ربه و یدعوان بقضاء حاجته ثم قال: و الله لرسول الله اسر بقضاء حاجه المؤمن اذا وصلت الیه من صاحب الحاجه». (همان، بی‌تا، ج ۳: ۲۸۰) یعنی برای خدمت‌رسانی به برادران دینی خود از یکدیگر سبقت بگیرید و خوی خدمتکاری را برگزینید؛ زیرا برای بهشت، دری است که نام آن «نکی» است و از آن داخل

نمی‌شود مگر کسی که در زندگی دنیا «نیکی کردن» به دیگران را پیشه خود نموده باشد. خداوند برای کسی که در راه خدمت‌رسانی به مردم گام گذارد، دو ملک را موظف می‌کند که یکی از سمت راست و دیگری از سمت چپ او حرکت می‌کنند و از خداوند برای او طلب آمرزش می‌نمایند و موفقیت او را در انجام خدمت، مسئلت می‌دارند. سپس فرمود: به خدا سوگند که هنگام انجام خدمت و رفع مشکل مسلمانی، پیامبر اکرم (ص) بیشتر از کسی که خدمت برای او انجام شده، شادمان می‌گردد.

د) نوع دوستی و یاری هم‌نوعان

در برخی روایات سخن از نوع دوستی، دردمندی در قبال هم‌نوعان و یاری رساندن به آنان به میان آمده است. از جمله در روایتی، ضمن یادآوری خاطره عابد سخت کوش قوم بنی اسرائیل آمده است که وی آن گاه که به اوج عبادت می‌رسید محراب عبادت را ترک و به یاری هم‌نوعان خویش می‌شتافت و آن را برتر از هر عبادتی می‌شمرد (کلینی، بی تا، ج ۳: ۲۸۵).

اساساً در بینش اسلامی، نوع دوستی و دردمندی هنگام بروز حادثه برای هم‌نوعان، شرط اصلی حضور در عرصه دین و احراز عنوان مسلمانی قرار گرفته است. در روایات بسیاری حتی یک‌روز بی تفاوتی در برابر نگرانی‌ها و کاستی‌های جامعه اسلامی و مسلمانان مردود و محکوم به کفر شمرده شده است. امام کاظم (علیه السلام) می‌فرماید: هر کس صبح گاهی را با بی تفاوتی در برابر مصالح جامعه اسلامی سپری کند، بهره‌ای از اسلام ندارد و هر کس شاهد یاری جویی انسانی باشد و به یاری او نشتابد، مسلمان نیست (مجلسی، ۱۴۰۴ هـ. ق، ج ۷۵: ۲۱).

در روایت اول از بی‌تفاوتی در قبال جامعه اسلامی نهی شده و در روایت دوم، سکوت نسبت به مددجویی سایر انسان‌ها به نحو اعم، آدمی را از مدار مسلمانی خارج می‌سازد.

فردوسی شاعر معروف ایرانی که شعرش زینت‌بخش سر در سازمان ملل متحد است، چه زیبا می‌گوید:

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| بنی آدم اعضای یکدیگرند | که در آفرینش ز یک گوهرند |
| چو عضوی به درد آورد روزگار | دگر عضوها را نماند قرار |
| تو کز محنت دیگران بی‌غمی | نشاید که نامت نهند آدمی |

ه) کمک به خانواده‌های بی‌سرپرست

در پاره‌ای روایات، امداد رسانی به خانواده‌های بدون سرپرست از نمونه‌های خدمت‌رسانی نام برده شده است.

برای نمونه در حدیثی از امام باقر (ع) آمده است: یک حج بهتر است از هفتاد بنده در راه خدا آزاد کردن و یک کمک به خانواده‌ای بی‌سرپرست از هفتاد حج نزد خداوند منان ارزشمندتر است (مجلسی، ۱۴۰۴ هـ. ق، ج ۷۴: ۳۲۹).

در روایتی نیز پیامبر (ص) با نام‌بردن از خلق به عنوان «عیال الله»، محبوب‌ترین آن‌ها را نزد خدا، کسی دانسته است که به آنان سود رساند و به اهل خانواده‌ای شادی رساند: «فأحب الخلق إلى الله من نفع عیال الله و أدخل علی أهل بیت سروراً» (کلینی، بی‌تا، ج ۳: ۲۳۹).

خدمت‌رسانی به دیگران، رمز رابطه با ولی خدا

علی بن یقظین از ارادتمندان و موالیان امام موسی بن جعفر (ع) است که با پنهان‌داشتن دلبستگی خود به امام و با اذن ایشان، در حال تقیه به وزارت دربار هارون الرشید در آمده است تا گره‌گشای کارهای شیعیان باشد. روزی مردی شترچران به وی مراجعه کرد. چون وقت مراجعه، مناسب نبود او را نپذیرفت. پس از مدتی با محنت و تحت شرایط سخت امنیتی، پس از انجام مراسم حج، وزیر پوششی دربار هارون، خدمت امام (ع) رسید تا گزارشی تقدیم و توشه‌ای از محضر آن بزرگوار برگیرد. امام (ع) از پذیرفتن او خودداری کردند. هر چه اصرار کرد مفید واقع نشد. پرسید که دلیل این محرومیت چیست؟ فرمودند: به خاطر نپذیرفتن مرد شترچران! سپس افزودند: خداوند حج تو را نمی‌پذیرد مگر آن که رضایت او را جلب کنی. او عذرخواهی کرد و دلایل این عمل را عرضه داشت. فرمودند رضایت من مبتنی بر رضایت او است. عرض کرد: آقا! این جا مدینه است و ابراهیم شترچران در کوفه، چگونه می‌توانم رضایت او را جلب کنم و سپس خدمت شما شرفیاب شوم. فرمودند شبانگاه از دوستانت جدا شو به بقیع برو در پشت دیوار بقیع اسبی است، آن را سوار شو به قدرت خداوند فوراً تو را به خانه ابراهیم شترچران می‌رساند. از او عذرخواهی کن و برگرد. شبانگاه مأموریت را همان‌گونه که امام فرموده بودند، انجام داد. در خانه‌ی ابراهیم را کویید و خود را معرفی نمود و ماجرا را برایش تعریف و تقاضای عفو کرد. ابراهیم گفت: «یغفر الله لک». خدا تو را ببخشد. وزیر گفت: این مقدار کفایت نمی‌کند، باید پایت را روی صورت من بگذاری! ابراهیم نپذیرفت وزیر اصرار کرد. همین که ابراهیم پا روی صورت وزیر گذاشت وزیر با صدایی آرام گفت: «اللهم اشهد» خدایا تو شاهد باش. سپس از مسیری که رفته بود

برگشت. وقتی به خانه امام رسید، در گشوده شد و امام سرباز خود را در آغوش کشید و او را بوسید (مجلسی، ۱۴۰۴ هـ. ق، ج ۴۸: ۸۵) و اعلام رضایت فرمود و بدین‌سان عملاً آموخت که خدمت‌رسانی به مردم و توجه به آنان، رمز رابطه با ولی خدا است.

برخی شیوه‌های عملی

معمولاً در برداشت عمومی، وقتی بحث خدمت‌رسانی مطرح می‌شود، بیشترین توجه به سوی خدمات مادی و پولی نشانه می‌رود. در حالی که خدمت‌رسانی، مصادیق متنوع دیگری دارد که به مراتب ارزشمندتر و مهم‌تر از خدمت مالی و پولی است. ما در این‌جا به منظور ارائه دستورالعمل و راه‌کار عملی، به چند نمونه از آن اشاره می‌کنیم:

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. امیرالمؤمنین (ع) در سخن زیبایی تأکید می‌فرمایند که عدالت، پایه استقرار زندگی انسان‌ها است: «العدل حیاة» (آمدی: ذیل واژه) و در سخن دیگری، عدالت را نخستین آرمان و عمل‌الایمان می‌دانند و آن را رمز محبوبیت والی در جامعه می‌شمرند. (رضی، نامه ۵۳) و در کلامی دیگر آن‌را رمز استواری عالم معرفی می‌کنند: «العدل اساس به قوام العالم» (مجلسی، ۱۴۰۴ هـ. ق، ج ۷۸: ۸۳).

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 (مجلسی، ۱۴۰۴ ه. ق، ج ۷۲: ۲۷).

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(ع) بر دست وی آهن تفتیده نهد تا توقع استثنای و ترجیح‌دادن وابستگان بر دیگران منتفی گردد.

۲- ارتباط مستقیم و بی‌واسطه با دیگران

یکی دیگر از خدمات فراموش شده در سیستم اداری ما، 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 چه غیرحضوری، 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(ع) در نامه‌ای به نماینده خود در مکه می‌نویسد: پس از نماز ظهر و عصر در مسجد بنشین و به مراجعات مختلف شرعی، شهری و شکوائیه‌ها پاسخ بده و واسطه بین مردم و تو فقط چهره تو باشد و هیچ کس را از ملاقات با خود محروم مدار؛ زیرا اگر کسی از پشت در اتاق تو به‌عنوان این که وقت ملاقات نیست، رانده شود هر چند بعداً مشککش به دست تو مرتفع گردد، موجبات شادمانی و رضایت او فراهم نخواهد شد. (رضی، نامه ۶۷) بنا بر این مدیر اگر بتواند ظرفیت بیشتری را برای

ملاقات با ارباب رجوع ایجاد کند، به شادابی و طراوت روحی و رضایت‌مندی زیرمجموعه خویش کمک کرده است؛ حتی اگر چه در برآوردن خواسته‌های آنان امکانات و توان لازم را در اختیار نداشته باشد.

در توصیه دیگری حضرتش به والی مصر می‌نویسد: «و لاتطولن احتجاجک عن رعیتک فان احتجاج الولاة عن الرعیة شعبه من الضیق و قلة علم بالامور». (همان، نامه ۵۳) یعنی خود را دور از دسترس فرمانبران در مدت طولانی قرار نده؛ زیرا این کار نوعی در تنگنا نهادن آنان و بی‌اطلاعی تو از امور را موجب خواهد شد. هم‌چنین این دوری، بزرگ را کوچک، کوچک را بزرگ، خوب را بد و بد را خوب جلوه می‌دهد و حق و باطل را در هم می‌آمیزد و حاکم که بشری است همانند دیگران، آن‌چه را از او پنهان کنند، به سادگی باز نمی‌یابد.

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

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

۳- تبسم و محبت

در بسیاری از موارد در مراجعه به قسمت‌های مختلف اداری یا در بازار و کوچه با چهره‌هایی عبوس و بدعق مواجه می‌شویم که از تمامی هستی و زندگی قطع امید می‌کنیم. افرادی عبوس، خشن، بدخلق و خسته که حتی سلام ارباب رجوع را پاسخ نمی‌دهند. خدمتی را که مراجعان از چنین مدیران و کارمندانی توقع می‌کنند، آن است که تبسم را به‌عنوان یک هدیه بی‌هزینه از آنان دریغ نکنند.

فرهنگ تبسم و لبخند، یادگاری است از سیمای نورانی پیامبر اکرم (ص) که اسوه نیکویی برای مدیران و ملت ما معرفی گردیده است. در روایات حضرات معصومان (ع) بر «گشاده رویی» و «خوش برخوردی» تأکید شده و در بیان پیامبر اعظم (ص)، «ادخال سرور بر مؤمنان» از محبوب ترین اعمال نزد خدا خوانده شده است: «إن أحب الأعمال إلى الله عز و جل إدخال السرور على المؤمنين» (کلینی، بی تا، ج ۳: ۲۷۲) یعنی بهترین اعمال نزد خداوند، وارد ساختن سرور و خوشحالی بر مؤمنان است. امیرالمؤمنین (ع) نیز تأکید می فرمایند: «المومن... بشره فی وجهه و حزنه فی قلبه». (کلینی، بی تا، ج ۳: ۳۲۱) یعنی مؤمن چهره اش غرق در تبسم و قلبش خانه غم او است.

در روایتی از امام باقر (ع) رسیده است که: «تبسم الرجل فی وجهه أخیه حسنه و صرف القذی عنه حسنه». (کلینی، بی تا، ج ۳: ۲۷۱) یعنی لبخند شخص به روی مؤمنان دیگر حسنه است و برداشتن خاشاکی از روی وی حسنه است.

تصور کنید اگر این خدمت در ادارات ما رایگان شود، پزشکان، متخصصان، استادان، فرماندهان و مسئولان ما با زیردست های خود با محبت برخورد کنند، سلامت روانی و روحی جامعه ما از چه تحولی برخوردار می شود. بدون هیچ گونه هزینه ای، پرهزینه ترین پروژه ها یعنی پروژه سلامت روانی جامعه انجام می پذیرد.

۴- کارگشایی و رفع حاجت

انسان ها بر سه نوعند: گره دار، گره گذار، گره گشا.

افراد گره دار سردرد دارند و کار مردم را با گیجی و تنبلی انجام می دهند و تا

انسان از محضرشان مرخص شود جان به لب می گردد.

افرادی که گره‌گذارند، همواره در فکر دردسر آفریدن برای مردم و پیچیده کردن کارهایی هستند که به آنان ارجاع می‌شود و اگر برای حل یک مشکل به آنان مراجعه کنی، صد مشکل برایت می‌آفرینند و تو را از در می‌رانند.

گروه سوم افراد گره‌گشا هستند که سرشان برای کار درد می‌کند و در برابر مراجعه 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 (ع) فرمودند که: «من أتاه أخوه المؤمن في حاجة فإنما هي رحمة من الله تبارك و تعالی ساقها إليه». (کلینی، بی‌تا، ج ۳: ۲۸۱) هر که برادر مؤمنش برای حاجتی نزد او آید، رحمتی باشد که خدای تبارک و تعالی به سوی او کشانیده است.

شایان ذکر است که خداوند متعال خود قادر است به نحو آبرومندی نیاز عیال و بندگان خود را برطرف نماید. اگر کسی را به عنوان واسطه این امر خیر 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 قویم الهی، شکرگزاری باید. در پاره‌ای روایات از حاجات دیگران تحت عنوان «نعمت الهی» نام برده شده است. امام حسین (ع) می‌فرمایند: «اعلموا ان حوائج الناس اليكم من نعم الله عليكم فلا تملوا النعم فتتحول الي غيركم». (مجلسی، ۱۴۰۴ هـ. ق، ج ۷۴: ۳۱۸) یعنی بدانید که نیازهای مردم به شما نعمتی است که خدا به شما داده است. از آن احساس ملالت نکنید که این نعمت به غیر شما منتقل می‌گردد.

ائمه 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» (مجلسی، ۱۴۰۴ هـ. ق، ج ۹۲: ۳۳۲).

خاتمه و نتیجه

در این نوشتار، تلاش این بود که اهمیت، نمورها و نمادهای خدمتگزاری و خدمت‌رسانی در نظام اداری کشور با تأملی در متون دینی ارائه شود. در بحث از شیوه‌های عملی به‌ویژه نمونه‌هایی از خدمات معنوی و حقوقی اربابان امر نسبت به ارباب رجوع در مراجعات اداری و فردی مورد بحث قرار گرفت.

نتیجه این که اگر چه خدمت‌رسانی و خدمتگزاری، شعاری همگانی است و همه به‌دنبال خدمت ناب و بی‌ادعایند، اما چگونگی روی آوردن به آن و خلاصه کردن پاداش یا خدمت‌رسانی به خدمات مادی، از آسیب‌هایی است که گاه در این عرصه راه پیدا می‌کند.

اسلام عزیز در بحث از اهمیت خدمت‌رسانی به مواردی نظیر سودمندی و نفع‌رسانی، تحمل بار مسئولیت و زحمت دیگران، بر آوردن نیاز مؤمن، نوع دوستی و یاری هم‌نوعان و نیز کمک به خانواده‌های بی‌سرپرست تأکید می‌ورزد و خدمت‌رسانی را ملاک برتری، برترین عبادت و شرط مسلمانی دانسته است که موجب حمایت و دعای ملایک و شادمانی پیامبر(ص) می‌گردد و در قیامت نیز خداوند سبحان، جبران بی حساب آن را به خویشتن واگذار کرده است.

در بحث از شیوه‌های عملی خدمت‌رسانی، به جز خدمات مادی و پولی، می‌توان از مصادیق دیگری نام برد که به مراتب ارزشمندتر و مهم‌تر از خدمات مالی و مادی است. عدالت نسبت به همگان و نفی تبعیض، ارتباط مستقیم و بی‌واسطه با ارباب رجوع و پرهیز از حاجبان بسیار، روی گشاده و تبسم همراه با تقدیم محبت انسانی و عاطفه دینی نسبت به مراجعان و نیز گره‌گشایی از کار گره‌داران و رفع حاجت نیازمندان از جمله توصیه‌های عملی در این زمینه است.

منابع

قرآن کریم

نهج‌البلاغه (سید رضی)

آمدی تمیمی، عبدالواحد، (۱۴۰۷ هـ. ق). *غررالحکم و درر الکلم*. بیروت: مؤسسه الاعلمی للمطبوعات، الطبعة الاولى.

مجلسی، محمدتقی (۱۴۰۴ هـ. ق). *بحار الانوار*. بیروت: مؤسسه الرقاع، مجلدات مختلف.

کلینی، محمدبن یعقوب (بی‌تا). *اصول کافی*. ترجمه و شرح سید جواد مصطفوی، تهران: دفتر نشر فرهنگ اهل‌البیت (علیهم‌السلام)، جلد سوم.



پرويشگاه علوم انساني و مطالعات فرهنگي
پرتال جامع علوم انساني