

1.net/fa/Magazine/View/۵۴۱۵/۵۴۱۶/۵۰۶۵۷/%D۸%AE%D۸%AF%D۹%۸۵%D۸%AA-%D۸%B۱%D۸%B۳%D۸%AY%D۹%۸۶%DB%۸C-%D۸%AY%D۸%B۲-%D۹%۸۵%D۹%۸۶%D۸%B۸%D۸%B۱-%D۸%AY%D۸%AE%D۹%۸۴%D۸%AY%D۹%۸۲-%D۸%AY%D۸%B۳%D۹%۸۴%D۸%AY%D۹%۸۵%DB%۸C

مجله (fa/Magazine/List/) / حصون (fa/Magazine/View/۵۴۱۵/۵۴۱۶) پاییز

۱۳۸۳، شماره ۱ (fa/Magazine/View/۵۴۱۵/۵۴۱۶/پاییز-۱۳۸۳-شماره-۱)

خدمت رسانی از منظر اخلاق اسلامی
نویسنده: نعمت ا... یوسفیان

چکیده مقاله

مقاله حاضر از یک مقدمه و شش مطلب و یک خاتمه و نتیجه گیری تشکیل شده است. نهضت خدمت رسانی در همه ساحت‌های مختلف اسلام از جمله اخلاق اسلامی، مورد تاکید فراوان قرار گرفته و در نظام دینی موضوع خدمت رسانی به صورت نهادینه شده مطرح می‌گردد.

فلسفه وجودی حکومت دینی، برقراری عدالت و خدمت به مردم، و واگذاری و پذیرش مسئولیتها نیز در همین راستاست. از این رو، هر چه مسئولیت، مهمتر و بالاتر باشد، وظیفه خدمت رسانی نیز سنگین تر می‌شود.

مقاله، در ادامه مطالب فوق، ارزشی و فعل اخلاقی بودن خدمت رسانی از دیدگاه اسلام را مورد بررسی قرار می‌دهد و معیارهای ارزشمندی آن را به بحث می‌گذارد. پس از آن آداب خدمت ارزشمند و آثار اخلاقی، تربیتی آن را مطرح می‌کند و بدین ترتیب با خاتمه و نتیجه گیری پایان می‌یابد.

کلید واژه‌ها: خدمت رسانی - اهتمام به امور مسلمین - ارزش اخلاقی - نوع دوستی و غیر خواهی - حسن فعلی - حسن فاعلی.

مقدمه

خدمت رسانی در اسلام را می‌توان در ساحت‌های مختلفی مورد بحث قرار داد؛ خدمت رسانی در دیدگاه آیات، روایات و ادعیه، سیره معصومین(ع)، سیره فقها، خدمت رسانی در ادبیات و هنر و شعر شاعران، خدمت رسانی از منظر کلامی، فقهی و از جمله اخلاقی.

منظور ما از ارائه این مقاله، پاسخ به این پرسش است که آیا خدمت رسانی فعلی اخلاقی و ارزشی است یا خیر؟ و در صورت مثبت بودن پاسخ، معیارها، آداب و آثار آن چیست؟

بی تردید، با ثابت شدن ارزشی بودن بحث خدمت رسانی، ضرورت و اهمیت آن نیز روشن تر می‌شود و خدمتگزاران را در خدمت بیشتر و بهتر، با انگیزه جلب رضایت خداوند متعال شایق تر و در خودسازی، تهذیب نفس و قرب الهی بهره مند خواهد کرد.

مفهوم خدمت رسانی

مفهوم گسترده خدمت رسانی را در متون دینی می توان در لابه لای مفاهیمی از قبیل: تلاش در برآوردن نیازهای مؤمنان، ادخال سرور در قلوب آنان، احسان، اهتمام به امور مسلمانان، اعانت مسلمین، یاری رساندن به گرفتاران، گشودن گرفتاری مؤمنان و مانند آن جست و جو کرد.

این مفهوم گسترده شامل سود رسانی افراد نسبت به یکدیگر و یا هموعان می شود و به صورت وام دادن، سیر کردن، پوشاندن، رفع گرفتاری از یکدیگر و نیز همکاری زن و شوهر در محیط خانه و خدمات عام المنفعه از قبیل مدرسه سازی، تأسیس دانشگاه، ساختن خوابگاه های دانشجویی، وقف کردن اموال برای محرومان و اقشار آسیب پذیر و... بروز می کند، چنان که خدمتگزاری به مردم در نظام دینی به صورت نهادینه شده نیز نوعی دیگر از مصادیق خدمت رسانی است.

آنچه در این نوشتار بیشتر مورد توجه است نوع اخیر خدمت رسانی است که خدمات کارگزاران، دولتمردان، مسئولان مملکتی در هررده ای رادبرمی گیرد وهرکس براساس نوع مسئولیت و وظایف محوله می بایست در یاری نظام و مردم از هیچ کوششی دریغ نوزرد.

حکومت دینی، مسئولیت ها و خدمت رسانی

فلسفه وجودی حکومت دینی و حاکمیت اسلامی، برقراری عدالت و خدمتگزاری به مردم، به ویژه، محرومان و پابرهنگان است، تا اینکه تحت حمایت این حاکمیت، زندگی سالمی داشته، در آسایش و امنیت به سر برند؛ ستمی بر آنان روا نشود؛ حقی از آنها ضایع نگردد و به عزت و اقتدار اسلامی برسند.

واگذاری و پذیرش مسئولیت ها نیز در اسلام، در راستای استقرار و گسترش عدالت اجتماعی و خدمت رسانی به هموعان در همه عرصه های اجتماعی است و «مسئولیت» در نگرش اسلامی بار امانتی سنگین بر گرده افراد است که اگر نتوانند به شکل شایسته به مقصدش برسانند و حقی را ادا کنند، سخت مورد بازخواست قرار خواهند گرفت. امام علی(ع) به یکی از کارگزارانش نوشت:

... إِنَّ عَمَلَكَ لَيْسَ لَكَ بِطُعْمَةٍ وَ لَكِنَّهُ فِي عُنُقِكَ أَمَانَةٌ.

همانا مسئولیت [و منصب] تو، طعمه و شکار نیست، بلکه بار امانتی در گردن تو است.

هر چه مقام و جایگاه بالاتر و مهمتر، وظیفه خدمتگزاری بیشتر و سنگین تر! بر همین مبنا وظیفه پیامبران الهی در قبال مردم بالاترین بود و خدماتشان شایان توجه تر. اولیای گرامی اسلام و پیشوایان دینی نیز این گونه بوده اند. زندگی آن بزرگواران مملو از خدمات شایسته به بشریت از زمان حضور و تا همیشه تاریخ است و هر کدام در این میدان صحنه هایی بس بزرگ و با شکوه از حماسه و ایثار خلق کرده اند.

رهبران الهی نیز که مشروعیت حاکمیت خویش را از کانال الهی دریافت کرده اند و بازوان اجرایی شان و زنجیره ای که به آنان وابسته است همه و همه بایستی این گونه باشند. چنان که بنیانگذار جمهوری اسلامی ایران، حضرت امام خمینی(ره) این گونه بودومی فرمود:

من خادم شما هستم. من خادم ملت هستم، من آمده ام که بزرگواری شما را حفظ کنم. من آمده ام که دشمنان شما را زمین بزنم. من آمده ام که ملت را یک ملت مستقل کنم.

... به من اگر خدمتگزار بگویند بهتر از این است که رهبر.

سیل نیازهایی که از جانب آحاد مردم به سوی مسئولان مملکتی در هر رده ای سرازیر می شود، هدیه و نعمتی الهی است که شکرانه اش، تعهد، دلسوزی، وظیفه شناسی، تلاش پیگیر در رفع این نیازمندیها و احساس ملامت و خستگی نکردن در خدمت رسانی شایسته به مردم است.

امام حسین علیه السلام در بیان این نکته مهم چنین می فرماید:

إِنَّ حَوَائِجَ النَّاسِ إِلَيْكُمْ مِنْ نِعَمِ اللَّهِ عَلَيْكُمْ فَلَا تَمْلُوا النَّعْمَ.

همانا نیازمندیهای مردم به شما از نعمتهای خدا بر شماست. بنابراین از این نعمتها دلگیر نشوید.

من معتقدم که اندر آن سزی هست
با دست دگر ز بی کسان گیری دست

دانی که خدا چرا تو را داده دو دست؟
یک دست به کار خویشتن پرداختن

خدمت رسانی، ارزشی اخلاقی

بدون تردید خدمت به بندگان خدا یک ارزش صد در صد اسلامی و اخلاقی است. آیات و روایات فراوانی درباره اش وارد شده است. سیره عملی رسول اکرم(ص) و امامان معصوم(ع) نیز به خوبی گویای آن است و شاید عملی ارزشمندتر از خدمت به خلق درگفتار و سیره آن بزرگواران نیابیم. پیامبر اکرم(ص) آن را در ردیف ایمان به خدا آورده، می فرماید:

دو خصلت است که چیزی بالاتر از آن دو نیست: یکی ایمان به خدا، دیگری سود رساندن به بندگان خدا.

حضرت علی علیه السلام نیز می فرماید:

به همه مردم نیکی کن؛ چرا که ارزش هیچ عملی در پیشگاه خداوند سبحان با فضیلت کارهای نیک برابری نمی کند.

بنابراین، از نظر ارزشی و حسن فعلی کمتر عملی به پای خدمت به مردم می رسد. از نظر حسن فاعلی نیز هر کس برای اجتماع و مردم سودمندتر باشد از بهترین مردم به حساب می آید. از رسول خدا صلی الله علیه و آله پرسیدند: خدا چه کسی را بیشتر دوست دارد؟ فرمود: کسی که برای دیگران سودمندتر باشد. علی علیه السلام می فرماید:

أَفْضَلُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ.

بهترین مردم کسی است که برای مردم مفیدتر باشد.

امام صادق علیه السلام کسانی را که مرجع مردم در گرفتاریها و مشکلات هستند، مؤمن حقیقی شمرده، می فرماید:

خداوند در روی زمین بندگانی دارد که مردم در انجام خواسته های دنیایی و آخرتی خود به آنان پناه می برند. آنها مؤمنان حقیقی و روز قیامت در امان اند.

خدمت رسانی در آثار مکتوب علمای اخلاق نیز در شمار فضیلتی اخلاقی مورد بحث قرار گرفته است. از جمله مرحوم نراقی در کتاب جامع السعادات روایات متعددی درباره این موضوع آورده و در مقابل، بی اعتنایی به امور مسلمانان، ترک یاری و سهل انگاری در آن را از صفات رذیله و دلیل ضعف ایمان دانسته و آن را نتیجه کینه و دشمنی، کسالت، حسادت، بخل و ضعف نفس انسان شمرده است.

معیارهای ارزشمندی

بیان شد که خدمت رسانی کاری اخلاقی و ارزشی است. حال سؤال این است که چرا چنین فعلی ارزشی است؟ آیا اصل آن ذاتاً خوب و پسندیده است؟ یا خوب بودنش جهات دیگری دارد؟

در ارزشمندی خدمت رسانی می توان معیارهای زیر را برشمرد:

۱ - ارزش ذاتی

براساس بیان آیات و روایات اصل خدمت رسانی کاری پسندیده، عقلایی و تحسین برانگیز، همچنین کاری ماندگار و دارای اثری جاودان است، از قرآن کریم استفاده می شود که آنچه به سود مردم باشد جاودانی و آنچه سودمند نباشد، همانند کف روی آب از بین رفتنی است:

... فَأَمَّا الزَّبَدُ فَيَذْهَبُ جُفَاءً وَ أَمَّا مَا يَنْفَعُ النَّاسَ فَيَمْكُثُ فِي الْأَرْضِ كَذَلِكَ يَضْرِبُ اللَّهُ الْأَمْثَالَ (رعد: ۱۷)

اما کف به کناری می افتد و نابود می شود، ولی آنچه به مردم سود می رساند [مثل آب یا فلز خالص] در زمین می ماند. خداوند این گونه مثال می زند.

امام صادق علیه السلام در تفسیر آیه شریفه «وَجَعَلَنِي مُبَارَكًا أَيْنَ مَا كُنْتُ...» که درباره حضرت عیسی(ع) نازل گشته، می فرماید: مقصود از «جَعَلَنِي مُبَارَكًا»، این است خداوند او را برای مردم بسیار سودمند قرارداد.

پیامبر اکرم(ص) این سودرسانی را عملی شایسته و ریشه عقلانیت شمرده، می فرماید:

ریشه عقلانیت، پس از دین (و ایمان به خدا) عبارت است از بشر دوستی و نیکی به مردم؛ اعم از نیک و بد.

۲ - حس نوع دوستی

معیار دیگر ارزشمندی خدمت رسانی، حس نوع دوستی و غیر خواهی است. عواطف انسان دوستانه حکم می کند که خدمت به هموعان، به فریاد آنان رسیدن، رفع گرفتاری آنان و شاد کردن آنان کاری بسیار پسندیده و اخلاقی است. پیامبر اکرم(ص) می فرماید:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ فِي تَرَاحِمِهِمْ وَ تَعَاطُفِهِمْ بِمَنْزِلَةِ الْجَسَدِ الْوَاحِدِ إِذَا اشْتَكَى مِنْهُ عَضْوٌ وَاحِدٌ تَدَاعَى لَهُ سَائِرُ الْجَسَدِ بِالْحَمَى وَالسَّهْرِ.

مؤمنان از نظر مهرورزی و عطوفت نسبت به یکدیگر مانند یک پیکرند که هر گاه عضوی از آن دچار درد می شود سایر اعضا از راه تب و بیداری و ناراحتی همدردی خود را با آن عضو ابراز می دارند و به کمکش می شتابند.

و به قول سخنسرای شیراز:

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 بی غمی	نشاید که نامت نهند آدمی

سخن گهربار رسول اکرم(ص) نیز در همین راستاست که فرمود:

مَنْ أَصْبَحَ لَا يَهْتَمُّ بِأُمُورِ الْمُسْلِمِينَ فَلَيْسَ مِنْهُمْ وَ مَنْ سَمِعَ رَجُلًا يُنَادِي يَا لَلْمُسْلِمِينَ فَلَمْ يُجِبْهُ فَلَيْسَ بِمُسْلِمٍ.

کسی که در هر صبحگاهی به امور مسلمانان همت نگمارد و در اندیشه کارهای آنان نباشد از آنها نیست، و کسی که بشنود مردی فریاد می زند و کمک می طلبد و به او کمک نکند مسلمان نیست.

۳ - بهره های دنیایی

معیار دیگر ارزشمندی خدمت رسانی، آثار و برکاتی است که در همین دنیا از آن به دست می آید. در پرتو خدمت رسانی، جامعه اسلامی بهره مند می گردد و برکات بر مسلمانان سرازیر شده، به نظم و امنیت و آرامش و رفاه می رسند. خود خدمتگزاران نیز اعتبار اجتماعی پیدا می کنند، مورد ستایش و تحسین مردم قرار می گیرند، حمایت و یاری مردم را به خود جلب می کنند، آوازه آنان بلند می شود و از رهاوردهای دیگر خدمت رسانی نیز در همین دنیا برخوردار می شوند.

سخنان گهربار امیر بیان حضرت علی علیه السلام را در این باره با هم می خوانیم:

– مَنْ أَحْسَنَ إِلَى النَّاسِ حَسُنَتْ عَوَاقِبُهُ وَ سَهَّلَتْ لَهُ طُرُقَهُ.

هر کس به مردم، نیکی کند، عاقبتش نیکو می شود و کارهایش به آسانی انجام می گیرد.

– كَثْرَةُ اضْطِنَاعِ الْمَعْرُوفِ تَزِيدُ فِي الْعُمْرِ وَ تَنْشُرُ الذُّكْرَ.

فراوانی کار نیک، عمر (نیکوکار) را زیاد و یاد و آوازه اش را منتشر می کند.

– ... مَنْ كَثَرَ إِحْسَانَهُ كَثُرَ خَدَمُهُ وَ أَعْوَانُهُ.

کسی که فراوان نیکی کند، خدمتگزاران و یارانش فراوان شوند.

– صَنَائِعُ الْمَعْرُوفِ تَدْرِ التَّعْمَاءَ وَ تَدْفَعُ الْبَلَاءَ.

کارهای نیک نعمتها را سرازیر می کند و بلا را برطرف می سازد.

۴ - پادشاهی اخروی

در این زمینه نیز روایات فراوانی وجود دارد. پادشاهی از قبیل آمرزش گناهان، ورود به بهشت، دریافت مدال و درجه بهشتی، ثبات قدم و ایمنی در قیامت، برخورداری از شفاعت و غیر اینها بیانگر میزان ارزشمندی خدمتگزاری است.

امام صادق علیه السلام فرمود: هر مؤمنی که برای برآوردن حاجت برادر مؤمن خود گام بردارد خداوند برای هر قدمی یک ثواب می نویسد و یک گناه از او کم می کند و یک درجه در بهشت به مقام او می افزاید.

همچنین فرمود: کسی که یکی از خواسته های برادر دینی خود را برآورد خداوند بزرگ روز قیامت صد هزار خواسته او را برمی آورد که نخستین آنها بهشت است. از جمله این پادشاهی آن است که خویشان و آشنایان و برادران دینی او را نیز وارد بهشت می کند به شرط آنکه ناصبی نباشند.

در جای دیگر فرمود: هر مسلمانی که حاجت مسلمان دیگر را برآورد خداوند متعال به او ندا دهد که ثواب تو با من است و به کمتر از بهشت برای تو راضی نمی شوم.

۵ - قرب الهی

خدمت رسانی یکی از بهترین راههای تقرب به خدای سبحان است. هر کاری که انسان را در رسیدن به این کمال یاری کند ارزشمند است. امام صادق علیه السلام به یکی از یارانش فرمود: بر تو باد که برای خدا خیرخواه بندگانش باشی و بدان که هیچ گاه خدا را به کاری برتر از این دیدار نخواهی کرد.

همچنین فرمود: از جمله محبوب ترین کارها در پیشگاه خداوند این است که مؤمن گرسنه ای را سیر کنی، غم و اندوه او را برطرف سازی، یا بدهی اش را بپردازی.

چنان که رسول اکرم(ص) نیز فرمود:

همانا مردم، عایله و جیره خواران خداوندند، محبوب ترین آنان نزد خدا کسی است که سودش به عایله خدا برسد و خانواده ای را خوشحال کند.

۶ - هموردی با اعمال عبادی

معیار دیگر برای بیان ارزشمندی خدمت رسانی، آن است که در پاره ای روایات برای خدمت رسانی، ارزشی همسان و حتی بالاتر از برخی عبادات در نظر گرفته شده است.

پیامبر اکرم(ص) فرمود: کسی که حاجت برادر دینی خود را برآورد، مانند کسی است که همه عمر خدا را عبادت کرده باشد. در جای دیگر فرمود: کسی که برای برآوردن حاجت برادر مؤمن خود بکوشد مانند آن است که نه هزار سال خدا را عبادت کرده باشد به گونه ای که روزها را به روزه داری و شب را به شب زنده داری بگذراند.

امام صادق(ع) نیز فرمود: کسی که هفت بار خانه خدا را طواف کند خدای بزرگ برای او ثواب شش هزار حسنه می نویسد و شش هزار گناه از نامه عمل او محو می کند و شش هزار درجه به او می دهد (در روایتی دیگر دارد: شش هزار حاجت او را نیز برمی آورد). سپس حضرت فرمود: برآوردن حاجت مؤمن از ده طواف برتر است.

در جای دیگر نیز فرمود: روا ساختن حاجت مؤمن از آزاد ساختن هزار بنده و بار کردن هزار اسب در راه خدا (= برای فرستادن به جهاد) بهتر است.

آداب خدمت رسانی

خدمت رسانی ارزشمند آدابی دارد که برخی از آنها را به اختصار بیان می کنیم.

۱ - اخلاص

ممکن است عملی در ظاهر خدمت محسوب شود؛ ذات آن عمل، کاری پسندیده و عقلایی باشد، از عواطف انسان دوستانه ناشی شود، آثار و برکاتی داشته باشد و تحسین دیگران را نیز برانگیزد، ولی نزدیک کننده انسان به خدا نبوده، در رساندن انسان به کمال بُرد نداشته باشد. چنین عملی از دیدگاه اسلام چندان ارزشی ندارد. بنابراین میزان ارزشمند خدمتگزاری به نیت و انگیزه بستگی دارد. هر چه انگیزه، خالص تر باشد عمل، ارزشمندتر خواهد بود. کارهایی که با «صبغه الهی» رنگ آمیزی شده ارزشمندتر، اثرگذارتر و ماندگارتر است.

به همین دلیل «حُسن فعلی» در ارزش گذاری عمل به تنهایی کفایت نمی کند، آنچه مهمتر است «حُسن فاعلی» است. عمل، بایستی از پشتیبانی جانی سالم، اندیشه ای الهی و دستی رحمانی برخوردار باشد تا بالا رود و صاحبش را با خود به همراه ببرد؛ چرا که خدمت رسانی عرصه بروز ادب با ربّ الارباب است و صبغه الهی دادن به کارها. برای کسی که با خدا معامله می کند توقع شنیدن تعریف و تمجید دیگران نیز دور از شأن است. به قول مولوی:

با قبول و ردّ خلقانت چه کار

خدمتی می کن برای کردگار

شکوه این ادب در ایثارگری امام علی علیه السلام و خاندان بزرگوارش در دستگیری از مسکین، یتیم و اسیر به خوبی تجلی کرده که داستانش را خداوند سبحان در سوره «هَلْ أَتَى» به نمایش گذاشته است.

حضرت علی(ع) نیز شرط اوج گرفتن عمل و قبولی آن را اخلاص برمی شمارد:
بِالْإِخْلَاصِ تُرْفَعُ الْأَعْمَالُ.

کارهای نیک، با [بال و پر] اخلاص بالا می روند [و قبول می شوند].
امام صادق علیه السلام 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.

همچنین فرمود: هیچ بنده ای به حقیقت اخلاص نمی رسد، مگر اینکه دوست نداشته باشد که مردم او را در کارهایی که برای خدا انجام داده، ستایش کنند.

البته خدماتی که کارگزاران و خدمتگزاران مردم در نظام اسلامی انجام می دهند خواه ناخواه در معرض دید مردم قرار می گیرد، و مردم از کم و کیف آن مطلع می شوند. 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 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 نمی کند.

پیامبر اکرم(ص) در روایتی ستایش مردم در این گونه موارد را مژده دنیایی مؤمن برشمرده که به صورت نقد نصیب او می شود، و فرموده: مژده دیگرش در آخرت است که پادشاهای اخروی را برایش بشارت می دهند.

زراره گوید: از امام باقر علیه السلام پرسیدم: شخصی مشغول انجام کار نیکی است و در این حال شخص دیگری او را می بیند و از اینکه از کار نیک او آگاه شده است خوشحال می شود (آیا این سرور و شادمانی دلیل بر ریا است؟) حضرت فرمود:

عیبی ندارد؛ زیرا همه دوست دارند محاسن و خوبیهای آنها در میان مردم آشکار شود؛ البته به شرط آنکه کار خیر را به قصد ستایش و تمجید مردم انجام نداده باشند.

حال، اگر عملی بظاهر خوب و پسندیده از جانی ناسالم، اندیشه ای 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. علی(ع) فرمود:

الْعَمَلُ كُلُّهُ هَبَاءٌ إِلَّا مَا أُخْلِصَ فِيهِ.

عمل همه اش همچون ذرات غبار (پراکنده در هوا) است، مگر آن مقداری که مخلصانه باشد.

امام صادق(ع)، ریا و خودنمایی را آفت عبادات و عمل نیک می دانند:

كُلُّ الْبِرِّ مَقْبُولٌ إِلَّا مَا كَانَ رِيَاءً.

تمام کارهای نیک مورد قبول خداست جز عملی که از روی ریا باشد.

همچنین فرمود: هرگونه ریایی شرک است. هر کس برای مردم کار کند، پاداشش با مردم است و هر کس برای خدا کار کند ثوابش بر خداست!

بنابراین، میزان ارزشمندی عمل به نیت و انگیزه انجام دهنده آن وابسته است. کارهای نیک ریائی که انسان برای رضایت نفس خود انجام می دهد 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 گونه ای 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 گونه ای خدمت کنیم که بتوانیم رضایت خداوند را جلب نماییم و هیچ انگیزه ای را جز رضای او در انجام کارها دخالت ندهیم.

۲ - توکل

سامان یافتن کارها و نتیجه دادن آنها گذشته از تلاش و اخلاص، به توکل انسان به خداوند بستگی دارد. در امر خدمت رسانی، باید بر خداوند توکل کرد. پیامبر اکرم(ص) تفسیر توکل را از جبرئیل پرسید! جبرئیل فرمود:

معنای توکل این است که انسان یقین کند به اینکه سود و زیان و بخشش و حرمان به دست مردم نیست و باید از آنها نا امید بود. اگر بنده ای به این مرتبه از معرفت برسد که جز برای خدا کاری انجام ندهد و جز او به کسی امیدوار نباشد و از غیر او نهراسد و به غیر خدا چشم نداشته باشد، این همان توکل بر خداست.

حضرت علی(ع) به امام حسن مجتبی(ع) فرمود:

در همه امور، نفس خود را به خدا پناهنده دار؛ زیرا در پرتو این پناهندگی، خود را به پناهگاهی مطمئن و نیرومند سپرده ای!

امام خمینی قدس سره می فرماید:

تا اوست غبار چون و چندی نبود
نیکوتر از این دو حرف، پندی نبود

تا دوست بود تو را گزندی نبود
بگذار هر آنچه هست و او را بگزین

۳ - عبودیت و بندگی

ادب دیگر خدمت رسانی 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. به قول سعدی:

این هر دو قرن، اگر بگرفتی سکندری

فرمانبر خدای و نگهبان خلق باش

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 خدمت رسانی، او را از انجام فرایضش باز ندارد! همین ارتباط و توجه و انس الهی است که شور و نشاط می آفریند و انسان را در مسئولیت های اجتماعی موفق می کند. حضرت علی(ع) به مالک اشتر توصیه می کند:

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 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 می کند بی عیب و نقصانی انجام ده، اگر چه دچار خستگی جسم شوی.

۴ - محبت به مردم

مردم عایله خدای اند و خدا دوست داشتنی و عشق ورزیدنی است. کسی که می خواهد 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 چنین آمده است:

أَلْخَلْقِ عِيَالِي، فَآحْبُهُمْ إِلَيَّ الْطُفْهُمُ بِهِمْ وَ أَسْعَاهُمْ فِي حَوَائِجِهِمْ.

مردم عایله و جیره خواران من اند، محبوب ترین آنها نزد من کسی است که به عایله ام مهربان تر و در برآوردن نیازمندیهایشان کوشاتر باشد.

وقتی خدمت رسانی، با مهر و محبت همراه گردد، مشکلات خدمت رساندن هم آسان تر می شود و تحمل سختی های این راه، سهل تر می گردد. خدمت رسانی گرچه با توکل بر خدا و از روی اخلاص انجام گرفته اما مهربانی و محبت مردم، دشواری های راه را به همواری بدل می کند.

بیان گردید که بخش مهمی از خدمت رسانی، از طریق کارگزاران و مسئولان نظام اسلامی انجام می پذیرد. اما این خدمت رسانی نیز باید با عطوفت همراه باشد. حضرت علی(ع) به مالک اشتر توصیه می کند:

وَ أَشْعِرْ قَلْبَكَ الرَّحْمَةَ لِلرَّعِيَّةِ، وَالْمَحَبَّةَ لَهُمْ، وَاللُّطْفَ بِهِمْ، وَ لَا تَكُونَنَّ عَلَيْهِمْ سَبْعًا ضَارِبًا تَعْتَنِمُ أَكْلَهُمْ... .

[ای مالک!] قلب خود را از عطوفت به رعیت مالمال ساز! و دوستدارشان باش! و به آنان نیکی کن! مبادا نسبت به آنها همچون درنده ای باشی که خوردنشان را غنیمت شمری!

اقبال لاهوری می گوید:

از محبت جذبه ها گردد بلند	ارج می گیرد از او نا ارجمند
بی محبت زندگی، ماتم همه	کار و بارش زشت و نامحکم، همه
عشق صیقل می زند فرهنگ را	جوهر آئینه بخشد سنگ را

۵ - عدل و انصاف با مردم

از آداب آن است که از رفیق بازی، ملاحظه دوستان، فرزندان و مریدان و ستم روا داشتن بر دیگران به شدت برحذر باشد و از تبعیض میان ارباب رجوع، فرق گذاشتن، موافق و مخالف درست کردن و پایمال کردن حقوق دوری کند. در عهدنامه علوی می خوانیم:

نسبت به خدا، مردم، نزدیکان و هواداران خود در رابطه با نوع برخورد و ادای حقوق آنان، انصاف را از نظر دور مدار و گرنه ستمکار خواهی بود، ... و چیزی در تغییر نعمت و دوری از رحمت الهی مؤثرتر از ستمگری نیست؛ زیرا خدا دعای ستمدیدگان را می شنود و در کمین ستمکاران است (و انتقام آنان را خواهد گرفت).

و شهریار چه زیبا سروده است:

خوشا انصاف کز صافی ترین اوصاف انسان است ترازویی که هر کمیتی با وی به میزان است

۶ - ارتباط مستقیم با مردم

از دیگر آداب خدمت رسانی مسئولان، حضور در متن مردم، ارتباط مستقیم با آنان، شنیدن درد دل‌هایشان و گرهی از کارشان گشودن، ریاست‌ها و مدیریت‌ها را استحکام و تداوم می بخشد و ایام تصدی خادمان به مردم را قرین شور و نشاط می کند و گرنه به قول حافظ:

دائم گل این بستان، شاداب نمی ماند
درباب ضعیفان را، در وقت توانایی
امام علی(ع) به قثم ابن عباس که از جانب حضرت حکمران مکه بود، می نویسد:

... وَ لَا يَكُنْ لَكَ إِلَى النَّاسِ سَفِيرٌ إِلَّا لِسَانُكَ، وَ لَا حَاجِبٌ إِلَّا وَجْهُكَ، وَ لَا تَحْبِنَنَّ ذَا حَاجَةٍ عَنْ لِقَائِكَ بِهَا...

باید سفیر و پیغام رسانی میان تو و مردم جز زبانت و دربانی جز چهره ات نباشد (هر چه می خواهی خودت به آنان بگو و هر که می خواهد بدون مانع تو را ببیند) و هیچ درخواست کننده ای را از ملاقات و دیدار خود جلوگیری مکن.

۷ - تواضع و گشاده رویی

مسئولان موظف اند براساس آموزه های دینی این ادب اسلامی را به خوبی مراعات کنند. خودپسندی، تکبر، ترشرویی و کج خلقی نفرت انگیز است و مردم را نسبت به نظام اسلامی مأیوس می کند و منکری بالاتر از مأیوس کردن دل‌های امیدوار مردم نیست.

فروتنی، اخلاق کریمانه و نرمخویی با مردم، شمیم جانشان را می نوازد و به زندگی امیدوارشان می سازد.

امام علی(ع) رعایت این ادب را ضمن نامه به یکی از کارگزارانش این گونه توصیه می کند:

وَ اخْفِضْ لِلرَّعِيَّةِ جَنَاحَكَ، وَ ابْسُطْ لَهُمْ وَجْهَكَ، وَ اَلِنْ لَهُمْ جَانِبَكَ، وَ اِسْبِئْنَهُمْ فِي اللَّحْظَةِ وَالنَّظْرَةِ وَالْاِشْرَارَةِ وَالتَّحِيَّةِ، حَتَّى لَا يَطْمَعَ الْعُظْمَاءُ فِي حَيْفِكَ، وَ لَا يَيْئَسَ الضُّعَفَاءُ مِنْ عَدْلِكَ.

در برابر مردم متواضع و گشاده رو باش، نرم خوبی و ملایمت را به کارگیر و در ملاقات، نگاه و اشاره و تحیت و درود، مساوات را میان همگان رعایت کن تا بزرگان درستم کردن تو طمع نکنند (درصد دشمنی با تو برنمایند) و زبردستان از دادگری ات نومید نشوند.

۸ - استقامت در کار

بدون تردید خدمت رسانی شایسته به مردم با مشکلات و سختی های بسیار توأم است. مسئولان و کارگزاران نظام اسلامی نباید از این مرارتهای 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 سودرسانی به خلق خدا رضایت خالق را جلب کنند. به قول سعدی:

حاصل نشود رضای سلطان
تا خاطر بندگان نجویی

خواهی که خدای، بر تو بخشد
با خلق خدا، کن نکویی

اگر کسی بخواهد بر کارها مسلط شود و به گونه ای شایسته سامانش دهد، بایستی بر رخس چالاک صبوری سوار شود و پیش بتازد. صبر و استقامت است که ناگواریهای کار را در کام انسان گوارا می سازد.

حضرت امیر(ع) پس از توصیه به عدل و انصاف به یکی از کارگزارانش می فرماید:

... وَاضْبِرُوا لِحَوَائِجِهِمْ فَإِنَّكُمْ خُزَّانُ الرَّعِيَّةِ، وَكَلَاءُ الْأُمَّةِ وَ سَفَرَاءُ الْأُمَّةِ.

در برابر درخواست های مردم صبور باشید؛ زیرا شما خزانه داران مردم هستید و وکیل های آنان و نمایندگان پیشوایانید.

۹ - تحمل نیش و نوشها

در خدمت رسانی، گذشته از تحمل سختی کار و استقامت در خوب انجام دادن آن، تحمل نیش ها، زخم زبانها و نسبت های ناروا و فرو خوردن خشم در این هنگام بسیار ضروری است. کسی که حلیم و خویشتن دار 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 توصیه های امام علی(ع) به «حارث همدانی» این است که می فرماید:

وَإِكْظِمِ الْغَيْظَ وَ تَجَاوَزْ عِنْدَ الْمَقْدُورَةِ، وَاحْلَمْ عِنْدَ الْغَضَبِ، وَاصْفَحْ مَعَ الدَّوْلَةِ تَكُنْ لَكَ الْعَاقِبَةُ.

خشم خود را فرو نشان، هنگام توانایی (از کیفر) بگذر، در وقت غضب خویشتن دار باش و با وجود تسلط داشتن (از انتقام) دوری کن تا پاداش نیکو برایت باشد.

مولوی گوید:

واخرید از تیغ، چندین حلق را
بل ز صد لشکر ظفر انگیزتر

او به تیغ حلم، چندین خلق را
تیغ حلم از تیغ آهن تیزتر

۱۰ - وفا به عهد و پیمان

خداوند متعال به وفای به عهد، سفارش فراوان می کند و تخلف نکردن از عهد و پیمان را در چهار آیه قرآن کریم جزو ویژگی های خود برمی شمارد؛ «إِنَّ اللَّهَ لَا يُخْلِفُ الْمِيعَادَ». بدیهی است خدمت رسانی چه در بعد فردی و چه اجتماعی و چه از موضع مقام و مسئولیت، هرگز نباید با وعده های پوچ همراه باشد. فرد خدمت رسان تنها به اموری وعده می دهد که مطمئن است می تواند از عهده آن برآید. انسانهای بی شخصیتی که برای رسیدن به آرزوهای خود، وعده های توخالی خدمت رسانی می دهند و به جای عمل، به شعار روی می آورند، هرگز در شمار خدمت رسانان واقعی قرار نمی گیرند:

وَإِيَّاكَ... وَ أَنْ تَعِدَهُمْ فَتُتْبِعَ مَوْعِدَكَ بِخُلْفِكَ، فَإِنَّ... الْخُلْفَ يُوجِبُ الْمَقْتَّ عِنْدَ اللَّهِ وَالنَّاسِ، قَالَ اللَّهُ تَعَالَى: «كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ.»

پرهیز از اینکه به مردم وعده ای بدهی و وفا نکنی؛ زیرا خلف وعده خشم خدا و مردم را برمی انگیزد چنان که فرمود: خداوند سخت به خشم می آید از اینکه سخن بگویند که عمل نمی کنید!

نظامی گنجوی گوید:

خدمتی از عهد، پسندیده تر
تا نشوی عهد شکن، جهد کن

نیست بر مردم صاحب نظر
دست وفا در کمر عهد کن

۱۱ - پرهیز از منت گذاری

ادب اسلامی اقتضا می کند برای کارهای نیکی که انسان انجام داده بر کسی مَنّت نهد و به رخس نکشد؛ چرا که این عمل کار نیک را از ارزش می اندازد. خدمت رسانی بی مَنّت به مردم شکر نعمتی است که خدا به خدمتگزاران داده است. به قول سخنسرای شیراز:

شکر خدای کن که موفق شدی به خیر
مَنّت منه که خدمت سلطان همی کنی
ز انعام و فضل او، نه معطل گذاشتت
مَنّت شناس ازو که به خدمت بداشتت
حضرت علی(ع) می فرماید:

وَإِيَّاكَ وَالْمَنَّ عَلَى رَعِيَّتِكَ بِإِحْسَانِكَ... فَإِنَّ الْمَنَّ يُبْطِلُ الْإِحْسَانَ.

ازمَنّت نهادن به مردم در برابر کارهای نیکت برحذر باش! زیرا مَنّت نیکی هارا ازبین می برد.

۱۲ - پرهیز از مردم آزاری و ایجاد مزاحمت

ناصر خسرو می گوید:

اگر باری ز دوشم برنداری
چرا باری سرِ بارم گذاری

مردم آزاری تنها این نیست که ارباب رجوع را معطل و بلا تکلیف بگذاری، یا کارش را به بهانه های واهی به امروز و فردا بیندازی، یا جواب سربالا به او بدهی و مانند اینها؛ بلکه گاهی بی اعتنایی و تحویلش نگرفتن، در برابر سخنانش سکوت کردن و پاسخش را ندادن، با بی رغبتی کارهایش را پیگیری کردن نیز مردم آزاری است.

از دستورالعمل های علوی به کارگزارانش، آنگاه که لشکری به سوی آنان روانه کرد، این است که می نویسد:

پس از حمد خدا و درود بر پیغمبر اکرم(ص)، من به خواست خدا لشکری را روانه کردم که از زمینهای شما عبور خواهد کرد و آنها را به آنچه خدا بر آنان واجب گردانیده از آزار و بدی نرساندن به مردم، سفارششان کردم.

۱۳ - مشکل گشایی

مشکل گشایی، برطرف کردن غم و اندوه، برآوردن نیازهای مردم و شاد کردن آنان از بهترین شیوه های خدمت رسانی است که در سیره پیشوایان معصوم نیز به وفور دیده می شود.

سعید بن قیس همدانی گوید: روزی در شدت گرما، امیر مؤمنان(ع) را کنار دیواری دیدم. عرض کردم: اما ما! در این ساعت و هوای گرم اینجا چه می کنید؟ فرمود: تنها به این دلیل از خانه خارج شده ام که ستمدیده ای را یاری برسانم و یا به فریاد بیچاره ای برسم!

اگر سری به ادارات بزنید خواهید دید که هر کدام روزانه رقم بالایی ارباب رجوع دارند. پذیرش این خیل عظیم جمعیت، شنیدن درد دلهاشان، پاسخگویی مناسب و رفع مشکل آنان در فرهنگ اسلامی بر بسیاری از عبادت های مستحب ترجیح دارد.

امام حسن(ع) مشغول طواف خانه خدا بود که شخصی به آن حضرت مراجعه و درخواست کمک کرد. امام(ع) طواف را رها کرد و به حل مشکل او پرداخت. شخصی اعتراض کرد و گفت: آیا طواف خانه خدا را به خواهش یک نفر، ترک می کنی؟ حضرت پاسخ داد:

چرا چنین نکنم؟ پیامبر اکرم(ص) فرموده است: «هر کس در پی حاجت برادر مسلمانش برود و آن را برآورده سازد، ثواب یک حج و عمره دارد و اگر برآورده نشد، ثواب عمره دارد.» من، هم ثواب حج و عمره را بردم و هم بازگشته، به طوافم می رسم.

افزون بر آنچه ذکر شد آداب دیگری نیز در خدمت رسانی وجود دارد که اهتمام در پیشی گرفتن کارهای خوب و کوچک شمردن کارهایی که در برآوردن نیازهای مردم انجام می شود، از جمله آنهاست. دولتمردان و خدمتگزاران هر چه در قبال ملت قهرمان و نمونه ایران انجام دهند کم است. نباید این احساس به فرد دست دهد که برای مردم بسیار کار کرده است. تکالیف، بسیارسنگین و پاسخگویی درپیشگاه پروردگارتیسی دشوار است.

ادب دیگر، تظاهر نکردن به کارهاست. لزومی ندارد به رخ مردم کشیده شود. اگر چه موارد، گوناگون و گاهی بیلان کار دادن برای تنویر افکار عمومی و یا جهات دیگر ضروری است. امام علی(ع) در این باره می فرماید:

لَا يَسْتَقِيمُ قَضَاءُ الْخَوَائِجِ إِلَّا بِثَلَاثٍ: بِاسْتِضْغَارِهَا لِتَعْظُمَ، وَ بِاسْتِكْتَامِهَا لِتُظْهَرَ، وَ بِتَعْجِيلِهَا لِتُهْنَأَ.

شایسته نیست روا نمودن حاجتها مگر به سه چیز: (نخست) به کوچک شمردن آن تا (نزد پروردگار) بزرگ گردد. (دوم) به پنهان داشتن آن تا (هنگام پاداش) آشکار شود. (سوم) به شتاب در انجام آن تا گوارا باشد.

آثار تربیتی خدمت رسانی

خدمت به مردم به ویژه محرومان و قشر آسیب پذیر جامعه افزون بر آثار و برکات و پاداشهای فراوان اخروی، آثار تربیتی و اخلاقی مطلوبی نیز در پی دارد که در دو محور فردی و اجتماعی تقدیم می گردد:

الف - آثار فردی

۱ - پرورش روحی و تکامل معنوی؛ بدون تردید خدمت به خلق از جمله بهترین راههای سلوک الی الله و رسیدن به قرب الهی است. از آموزه های اسلامی در این باره استفاده می شود که خدمت به مسلمانان و انسانها سبب تکامل روحی و معنوی انسان می شود. اسلام از پیروانش خواسته تا نفوس خود را با خدمت مخلصانه به مردم تکامل بخشند. از این رو، در پاره ای از روایات چنین کاری عبادت شمرده شده و خدمتگزاران محبوب ترین مردم معرفی شده اند. در واقع راز و رمز محبوبیت در پیشگاه خداوند همین است که انسان به مردم خوبی کند و در رفع مشکلات آنان بکوشد تا رضایت خداوند جلب شود و دست انسان را بگیرد و به خواسته های درونی اش برساند؛ به قول شاعر:

خدای خلق، با تو مهربان است

تو با خلق خدا، چون مهربانی

هر که خواهان پیوند الهی است و شوق الهی در دل دارد، باید در این راه گام بردارد. حضرت علی علیه السلام می فرماید:

مَنْ اِشْتَقَّ حَدِمَ وَ مَنْ حَدِمَ اِتَّصَلَ... .

هرکس شوق داشته باشد خدمت می کند و آن که خدمت کند (به قرب الهی) واصل می شود.

۲ - نشاط معنوی؛ اثر وضعی خدمت به مردم و شادمان کردنشان این است که خداوند با این کار الطافش را شامل حال انسان می کند و روحیه و نشاطی معنوی در او می آفریند؛ به گونه ای که هر چه در این راه گام برمی دارد بیشتر لذت می برد و سختی های آن را به جان می خورد. به قول مرحوم ملا هادی سبزواری:

تا نکنی ترک سر، پای در این ره منه
خود ره عشق است این، هر قدمی صد بلا
حضرت علی(ع) پس از آنکه به کمیل توصیه می کند خویشانت را به تحصیل خوبیهای نیک و خدمتگزاری به مردم فرمان ده، می فرماید:

کسی که دلی را شاد کند خداوند عوض آن شادی و خرمی، برایش لطف (و خوشی معنوی) می آفریند (که بر اثر انجام کارهای نیک به او روی می آورد).

۳ - جلوگیری از لغزشهای ذلت بار؛ خدمت مخلصانه به مردم، از فرو افتادن انسان در لغزشگاههای خوار کننده که فرومایگی او را در پی دارد، جلوگیری می کند؛ چرا که خدمتگزار به انگیزه نیک به مردم و جلب رضایت خداوند قدم برمی دارد و همین قصد و نیکو مدد الهی را شامل حالش کرده، او را از لغزش باز می دارد و چنانچه لغزش نیز از او صورت گیرد به برکت همان نیت و انگیزه الهی مورد آمرزش قرار می گیرد.

امام علی(ع) می فرماید:

صَاحِبُ الْمَعْرُوفِ لَا يَغْتَرُّ وَ إِذَا عَثَرَ وَجَدَ مُتَّكِّئًا.

نیکوکار نمی لغزد و هرگاه بلغزد تکیه گاهی می یابد (که به آن پناه می برد و لغزشش بخشیده می شود).

حضرت در بیانی دیگر، این تکیه گاه را معرفی می کند:

صَنَائِعُ الْمَعْرُوفِ تَقَى مَصَارِعَ الْهَوَانِ.

کارهای نیک صاحبش را از سقوط در لغزشگاههای خوار کننده ننگ می دارد.

۴ - حمایت الهی بدرقه راه خدمتگزاران؛ خادمان به مردم از حمایت و کمک خداوند برخوردار و همواره در پناه او خواهند بود. پیامبر اکرم(ص) می فرماید:

إِنَّ اللَّهَ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا دَامَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ.

همانا بنده تا وقتی که در راه کمک رسانی به برادر دینی اش باشد خدایش کمک می فرماید.

هر کس ز کار خلق یکی عقده وا کند

صدها فرشته بوسه بر آن دست می زنند

۵ - بزرگواری و سروری؛ خدمت به مردم در روح خدمتگزار تأثیر گذاشته، احساس بزرگی و بزرگواری

و شخصیت اجتماعی را برایش به ارمغان می آورد و در انجام مسئولیت ها و مأموریتهای محوله موفقش می کند. امام علی(ع)، کارهای نیک را مایه سعادت می داند:

الْمَعْرُوفُ سِيَادَةٌ.

۶ - محبوبیت اجتماعی: امام علی(ع) نتیجه خدمتگزاری مخلصانه را تسخیر قلوب مردم و محبوبیت نزد آنان می داند:

مَنْ بَدَلَ مَعْرُوفَهُ مَالَتْ إِلَيْهِ الْقُلُوبُ.

کسی که به مردم نیکو کند دلها را به او جذب می شود.

ب - آثار اجتماعی

۱ - شکوفایی اخلاق و معنویت مردم: خدمت به مردم مقدمه ایمان، عبادت و شکوفایی اخلاق و معنویت و آرامش روانی در گستره اجتماع است. بسیاری از تیرگیهای اخلاقی، کج خلقی ها، فاصله گرفتن از معنویت ها، از ناحیه فقر و محرومیت، معضلات اجتماعی، بیکاری، فساد حاکم بر ادارات و دستگاہهای دولتی و لاینحل ماندن گره های زندگی ناشی می شود. امکان دارد شدت فقر و بیکاری و مشکلات زندگی انسان را تا سر حد کفر و بی دینی بکشد!

بدون تردید خدمت رسانی زمینه شکوفایی اخلاق الهی و روی آوری به ارزشهای دینی را در جامعه فراهم می سازد، وقتی مردم از نظر معیشت و زندگی شخصی و اجتماعی دغدغه خاطر نداشته باشند و ناچار نباشند برای به دست آوردن لقمه ای نان تن به گناه و کارهای خلاف شرع دهند، وقتی ببینند کارها با تدبیر دولتمردان و کارگزاران نظام به خوبی پیش می رود، وقتی به هر اداره ای قدم می نهند با روی گشاده انسانی خدوم رو به رو می شوند و ناگزیر نمی شوند برای حل مشکل خویش تملق بگویند، وقتی زمینه اشتغال و ازدواج را برای فرزندان خود و دیگران فراهم می بینند و سرانجام وقتی هیچ گونه تبعیضی در ادارات مشاهده نکنند، قطعاً نشاط می گیرند؛ اعصابشان آرامش دارد؛ اضطراب و دلهره نمی گیرند؛ از کوره در نمی روند و بدخلقی نمی کنند. آنگاه که در جمع خانواده نیز حاضر می شوند عقده ای ندارند تا آن را روی زن و فرزندان خالی کنند. لذا خود به خود محیط زندگی با نور ایمان، پرستش و اخلاق اسلامی عطرآگین می گردد.

مردم در چنین جامعه ای بهتر خدا را می پرستند. بیشتر حال عبادت و تضرع پیدا می کنند و توفیق بیشتری برای تهذیب نفس می یابند و بهتر از گذشته در صحنه های اجتماعی حضور یافته، ایثار و فداکاری می کنند. اینان، انسانیت، نوع دوستی و اخلاق اسلامی را به نمایش خواهند گذاشت و همگام با خدمتگزاران مخلص زمزمه خواهند کرد: «قَوِّ عَلَى خِدْمَتِكَ جَوَارِحِي وَاشْدُدْ عَلَى الْعَزِيمَةِ جَوَانِحِي وَ هَبْ لِي الْجِدَّ فِي خَشِيَّتِكَ وَالِدَّوَامَ فِي الْإِتِّصَالِ بِخِدْمَتِكَ...»

۲ - دمیدن روح امید؛ فقر و بیکاری، فساد، تبعیض، مشکلات معیشتی، دست و پنجه نرم کردن با انواع گرفتاریها و نیافتن راه چاره برای گریز از مشکلات، روح امید و نشاط را از مردم می گیرد و جامعه را به کالبدی بی جان مبدل می سازد و زمینه بی ایمانی، رشد مفاسد اجتماعی و انواع نابسامانیهای اجتماعی را فراهم می کند.

وقتی مردم از مسئولان و مدیران و دولتمردان نظام اسلامی صداقت، تعهد و دلسوزی و تلاش پیگیر برای رفع مشکلات را مشاهده کنند و آثار و برکات خدماتشان را در صحنه اجتماعی ببینند، روح امید، نشاط، عشق و ایمان در جانشان دمیده می شود و آنان را به زندگی امیدوار می کند و جنبش و تحولی دوباره می گیرند.

۳ - رشد عزت اسلامی؛ مردم وقتی پا در هر اداره ای نهند و با افرادی زحمت کش، خدمتگزار و مخلص رو به رو شوند، اخلاق اسلامی، برخورد کریمانه و عزت و احترام آنان را ببینند در خود احساس شرافت و بزرگی خواهند کرد. دیگر ناچار نمی شوند برای مشکل گشایی خود به پول و پارتی متوسل گردند و خود را به ذلت دچار کنند و زبان به التماس بگشایند.

این احساس عزت اسلامی روح آنها را به گونه ای پرورش می دهد که در فراز و نشیب های زندگی همواره احساس کرامت و شرافت کنند. در برابر هر کس و ناکسی سر فرود نیاورند و رفته رفته به ملتی سرفراز و آزاده مبدل می شوند که بتوانند از استقلال و آزادی خود و مملکتشان دفاع کنند.

امام علی(ع) فرمود:

مَنْ عَدَلَ فِي سُلْطَانِهِ وَ بَدَلَ إِحْسَانَهُ أَعْلَى اللَّهِ شَأْنَهُ وَ أَعَزَّ أَعْوَانَهُ.

هر که در تصدّی و مسؤلیت‌ش دادگری کند و نیکی‌های خود را بذل نماید، خداوند او را بلندمرتبه و اعوان و انصارش را عزیز و غالب گرداند.

و به قول فردوسی:

کسی را که ایزد کند ارجمند دهد مایه و پایگاه بلند

۴ - ریشه کنی بسیاری از مفاسد اجتماعی؛ در سایه خدمت‌رسانی به موقع و مفید و حل معضلات اجتماعی و سامان یافتن کارها، زمینه بسیاری از مفاسد اجتماعی و نیز اخلاقی از بین می‌رود. از این رو، مردم برای گذران زندگی دنبال شغل‌های کاذب و غیر مشروع نمی‌روند، جوانان به مواد مخدر، مشروبات الکلی، فحشا و منکرات پناهنده نمی‌شوند، اوقات خود را سر خیابانها، کوچه‌ها و گذرها سپری نمی‌کنند و تن به سرقت اموال، دزدی و دیگر بزهکاریها نمی‌دهند.

۵ - برانگیختن حسّ سپاسگزاری؛ سودرسانی به مردم، حسّ سپاسگزاری را در آنها برمی‌انگیزد. دلها در اصل بر پایه دوستی نیکوکاران سرشته شده است و انسان همواره در برابر خوبیها و خدمات نیکوکاران زبان به نیکی می‌گشاید و از آنان قدردانی می‌کند. انسانهای خدوم همواره در خاطره‌ها زنده می‌مانند و شاید هیچ عملی به اندازه نیکی و خدمت به مردم حسّ سپاسگزاری آنان را برنینگیزد. به تعبیر امام(ع):

مَا اكْتَسَبَ الشُّكْرَ بِمِثْلِ الْمَعْرُوفِ.

هیچ چیزی همانند کارهای نیک تشکر و سپاس (دیگران) را بر نمی‌انگیزد.

و: مَنْ بَدَّلَ بِرَّهُ انْتَشَرَ ذِكْرُهُ.

هر کس کارهای نیکش را (به مردم) بذل کند آوازه می‌یابد.

سعدی گوید:

چنان صرف کن دولت و زندگانی که نامت به نیکی بماند مخلّد

۶ - اتحاد و همبستگی و استحکام روابط اجتماعی؛ رواج نیکی، سودرسانی به یکدیگر، صفا و صمیمیت، حسّ انسان دوستی در جامعه، روابط مردم را نسبت به یکدیگر استحکام می‌بخشد و روح برادری را زنده می‌کند. اتحاد و انسجام آنها را بیشتر می‌کند و تفرقه و دو دستگی و حتی چند دستگی‌ها را از میان می‌برد و جامعه را به جامعه‌ای قرآنی مبدّل می‌سازد. خداوند متعال چنین جامعه‌ای را، «جامعه‌ای در حال رشد» دانسته و این گونه به نمایش گذاشته است:

مُحَمَّدٌ رَسُولُ اللَّهِ وَالَّذِينَ مَعَهُ أَشِدَّاءُ عَلَى الْكُفَّارِ رُحَمَاءُ بَيْنَهُمْ تَرَاهُمْ رُكَّعًا سُجَّدًا يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِنَ اللَّهِ وَ رِضْوَانًا سِيمَاهُمْ فِي وُجُوهِهِمْ مِنْ أَثَرِ الشُّجُودِ ذَلِكَ مَثَلُهُمْ فِي التَّوْبَةِ وَ مَثَلُهُمْ فِي الْإِنجِيلِ كَرَزَعٍ أُخْرِجَ شَطَأُهُ فَأَرْزَرَهُ فَأَسْتَعْلَظَ فَأَسْتَوَى عَلَى سُوْقِهِ يُعْجِبُ الزَّرَّاعَ لِيَغِيْظَ بِهِمُ الْكُفَّارَ... (فتح: ۲۹)

محمد(ص) فرستاده خداست؛ و کسانی که با او هستند در برابر کفار سرسخت و شدید و در میان خود مهربان اند؛ پیوسته آنها را در حال رکوع و سجود می‌بینی در حالی که همواره فضل خدا و رضای او را می‌طلبند؛ نشانه آنها در صورتشان از اثر سجده نمایان است؛ این توصیف آنان در تورات است و توصیف آنها در انجیل همانند زراعتی است که جوانه‌های خود را خارج ساخته، سپس به تقویت آن پرداخته تا محکم شده و بر پای خود ایستاده است و به قدری رشد و نمو کرده که زارعان را به شگفتی وامی‌دارد؛ این برای آن است که کافران را به خشم آورد!

شایستگی دولتمردان، تدبیر آنان، صداقت، تلاش خستگی ناپذیر، تعهد و دلسوزی، روحیه ایثار و فداکاری و خدمتگزاری آنان، از مردم و اجتماع اسلامی سدی پولادین و بنیانی مرصوص می سازد که امواج سهمگین، توان در هم شکستن آن را ندارد.

۷ - پرورش روحیه شهادت طلبی؛ خدمت رسانی مخلصانه به مردم روح حماسه آفرینی و شهادت طلبی را در آنان زنده می کند. به گونه ای که برای حضور در صحنه دفاع صف می کشند. از یکدیگر سبقت می گیرند و به آسانی از چرب و شیرین دنیا دست برمی دارند و از آرمانهای دینی و نظام اسلامی حمایت می کنند و زمزمه شان این شعر سعدی است:

من سری دارم و در پای تو خواهم بازید خجل از ننگ بضاعت، که سزاوار تو نیست
نمونه این صفات مخلصانه و پرورش روحیه حماسی را در زمان حضور امام خمینی(ره) و صحنه های هشت سال دفاع مقدس به خوبی می توان مشاهده کرد.

و بدین ترتیب خدمت رسانی به مردم، اجتماع را در عبادت و بندگی خدا، خودسازی، اخلاق، عرفان و معنویت، ترویج معروف و ریشه کنی مفساد و... کمک می کند و نور خدا و توحید را در جامعه می گستراند. عزت و شرافت می آفریند، اتحاد و همبستگی ایجاد می کند و از مردم بنیانی مرصوص می سازد که بتوانند در برابر توطئه های دشمنان اسلام پایداری کنند و در صحنه های نبرد حماسه بیافرینند.

حسن ختام مقاله بیان جامعی از امیر مؤمنان علیه السلام است که برخی از آثار و برکات خدمت رسانی از آن استفاده می شود. بخشی از سخنان گهربار حضرت چنین است:

... فَإِذَا آدَّتِ الرَّعِيَّةُ إِلَى الْوَالِي حَقَّهُ، وَ آدَى الْوَالِي إِلَيْهَا حَقَّهَا، عَزَّ الْحَقُّ بَيْنَهُمْ، وَ قَامَتْ مَنَاهِجُ الدِّينِ، وَاعْتَدَلَتْ مَعَالِمُ الْعَدْلِ، وَ جَرَتْ عَلَى أَدْلَالِهَا السُّنَنُ. فَصَلَحَ بِذَلِكَ الزَّمَانُ، وَ طُمِعَ فِي بَقَاءِ الدَّوْلَةِ، وَ بَيَّسَتْ مَطَامِعُ الْأَعْدَاءِ. وَ إِذَا غَلَبَتِ الرَّعِيَّةُ وَالْيَهَاءِ، أَوْ أَحْجَفَ الْوَالِي بِرِعِيَّتِهِ، اخْتَلَفَتْ هُنَالِكَ الْكَلِمَةُ، وَ ظَهَرَتْ مَعَالِمُ الْجَوْرِ، وَ كَثُرَ الْأُدْغَالُ فِي الدِّينِ، وَ تَرَكْتُ مَحَاجُّ السُّنَنِ، فَعَمِلَ بِالْهَوَى، وَ عَطَلَتْ الْأَحْكَامُ، وَ كَثُرَتْ عِلَلُ النُّفُوسِ، فَلَا يُسْتَوْحَشُ لِعَظِيمِ حَقِّ عَطَلٍ، وَ لَا لِعَظِيمِ بَاطِلٍ فَعِلٍ. فَهُنَالِكَ تَذَلُّ الْأَبْرَارُ، وَ تَعَزُّ الْأَشْرَارُ، وَ تَعْظُمُ تَبِعَاتُ اللَّهِ عِنْدَ الْعِبَادِ.

پس هر گاه ملت حق والی را بپردازد و زمامدار نیز حقوق ملت را پاس دارد، حق در میانشان شکوه یابد، راههای دین استوار گردد. شناسه های عدالت راست شود و سنتها در روندی فراخور جریان یابد. بدین سان، زمانه اصلاح می شود. به ماندگاری دولت امید می رود، و آزمندی دشمنان به نومیدی مبدل می گردد. ولی هنگامی که ملت بر زمامدار خود چیره خو شود و زمامدار با ملت خود از در زورگویی درآید، اختلاف کلمه رخ می دهد، نشانه های جور آشکار می شود، دغلکاری در دین فزونی می یابد و راههای اصلی سنت بی رهرو می ماند. هوا و هوس مبنای عمل قرار می گیرد و احکام به تعطیل کشیده می شود. بیماریهای نفسانی فزونی می گیرد. چنان که از تعطیل حق، هر چند بزرگ باشد، و عملی شدن باطل، هر چند چشمگیر، کسی احساس نگرانی نمی کند. از این رو، نیکان به ذلت می افتند و بدان عزت می یابند و بندگان از خدا کیفری گران می بینند.

نتیجه گیری

از مجموع آنچه در این مقاله از آن بحث شد نتیجه گیری می شود که:

۱ - خدمت رسانی، فعلی اخلاقی و ارزشی است. آیات و روایات فراوانی به این مطلب دلالت دارد. در آثار و کتابهای اخلاقی علمای بزرگ اخلاق نیز از آن به عنوان فضیلتی اخلاقی تحت عناوینی مانند اعانت مسلمانان، سعی در قضای حاجت مؤمنان و غیر آن بحث شده است.

۲ - معیارهای ارزشمندی خدمت رسانی به مردم چنین است: ارزش ذاتی دارد، کاری عقلایی، پسندیده و تحسین برانگیز است و کمتر عملی در ارزشمندی به پای آن می رسد. همچنین مبتنی بر احساس انسان دوستانه و غیرخواهی است. برکات فراوان دنیوی و اخروی دارد. از جمله بهترین راههای تقرب به خداوند است و بالاخره ارزشی همسان و چه بسا بالاتر از بعضی عبادت ها دارد.

۳ - خدمتی ارزشمند است که توأم با اخلاص، توکل، عبودیت و بندگی، محبت به مردم، عدل و انصاف، ارتباط مستقیم با مردم، تواضع و گشاده رویی، استقامت در کار، تحمل نیش و نوشها، وفا به عهد و پیمان، پرهیز از منت گذاری و آزار رسانی، مشکل گشایی و مانند آن باشد.

۴ - خدمت به مردم، گذشته از آثار و برکات دنیوی و اخروی، آثار تربیتی و اخلاقی فراوانی دارد. به عنوان نمونه در پرورش روحی و تکامل معنوی، نشاط معنوی، جلوگیری از لغزشهای خوار کننده، محبوبیت اجتماعی خدمتگزار تأثیر می گذارد.

شکوفایی اخلاق و معنویت مردم، دمیدن روح امید، رشد عزت اسلامی، ریشه کنی بسیاری از مفاسد اجتماعی، برانگیختن حس سپاسگزاری، وحدت و همبستگی و پرورش روحیه شهادت طلبی از آثار تربیتی اجتماعی است.

۵ - اگر کارگزاران و دولتمردان نظام اسلامی در خدمت رسانی به مردم سهل انگاری کنند، وحدت مردم به اختلاف کلمه مبدل می شود، نشانه های ستم آشکار می گردد و جامعه به هلاکت و سقوط دچار خواهد شد.

کلمات کلیدی:

اخلاق (fa/Magazine/List/?keyword=۷/)

خدمت رسانی (fa/Magazine/List/?keyword=۹۸۲۱/)

خدمت (fa/Magazine/List/?keyword=۵۳۸۰/)

اخلاق اسلامی (fa/Magazine/List/?keyword=۵۳۲۹/)

من (fa/Magazine/List/?keyword=۲۳۶۳/)

خدا (fa/Magazine/List/?keyword=۳۵/)

مردم (fa/Magazine/List/?keyword=۱۰۴۷/)

امام (fa/Magazine/List/?keyword=۱۷۹/)

خداوند (fa/Magazine/List/?keyword=۸۸/)