

چگونگی ارتباط و رفتار با مردم

تألیف:

عبدالله خاطر رحمۃ

این کتاب از سایت کتابخانه عقیده دانلود شده است.

www.aqeedeh.com

book@aqeedeh.com

آدرس ایمیل:

سایت‌های مفید

www.aqeedeh.com

www.islamtxt.com

www.ahlesonnat.com

www.isl.org.uk

www.islamtape.com

www.blestfamily.com

www.islamworldnews.com

www.islamage.com

www.islamwebpedia.com

www.islampp.com

www.videofarda.com

www.nourtv.net

www.sadaislam.com

www.islamhouse.com

www.bidary.net

www.tabesh.net

www.farsi.sunnionline.us

www.sunni-news.net

www.mohtadeen.com

www.ijtehadat.com

www.islam411.com

www.videofarsi.com

بسم الله الرحمن الرحيم

فهرست مطالب

۷	چگونگی ارتباط با انسان
۸	انگیزه‌های برخورد درست با مردم
۹	انگیزه‌هایی که انسان مسلمان را تحریک می‌کند
۱۲	شروط اخلاق پسندیده
۱۳	رفتارهایی که مردم آن‌ها را دوست دارند و آن‌هایی را که دوست ندارند
۱۶	مردم دوست ندارند که مستقیماً مورد انتقاد یا عیبجویی قرار بگیرند
	مردم کسی را که همیشه نقصان‌ها را در نظر می‌گیرد و خوبی‌ها را مورد توجه قرار نمی‌دهد، دوست ندارند
۲۰	
۲۳	مردم کسانی را که خطا و اشتباهات را فراموش نمی‌کنند، دوست ندارند
۲۵	مردم کسی را که با آنان مغرورانه و متکبرانه برخورد می‌کند دوست ندارند
	مردم کسی را که با وجود مشخص بودن اشتباه و مرتکب شدن به آن مجدداً به اشتباه و خطای خود ادامه می‌دهد، دوست ندارند
۲۸	
۲۹	مردم کسی را که از خود تعریف و خودستایی می‌کند، دوست ندارند
۳۰	نوع رفتارهایی که مردم آن را دوست دارند
۳۳	مردم کسی را که به حرف‌های آنان گوش می‌دهد، دوست دارند
۳۶	مردم دوست دارند که از جدل و منازعه و مباحثه بدور باشند
	مردم کسی را که برای آنان ارزش قائل می‌شود و به آنان احترام می‌گذارد دوست دارند
۳۷	

- مردم کسی را که به آنان فرصت می‌دهد تا توانایی‌های خود را ثابت کنند، دوست دارند..... ۳۸
- مردم دوست دارند مورد تشویق دیگران قرار گیرند و هرگاه کاری را انجام دادند از آنان تشکر و سپاسگزاری کرد..... ۳۹
- مردم کسی را که اشتباهات و خطاهای آنان را بدون جریحه‌دارکردن احساسات آنان اصلاح می‌نماید دوست دارند..... ۴۲
- مردم کسی که آنان را با بهترین و زیباترین نام صدا می‌زند دوست دارند..... ۴۳

بسم الله الرحمن الرحيم

برادران عزیزم،

بخاطر تشکیل این سخنرانی و همچنین حضور در این جلسه از همگی شما تشکر می‌کنم و از خداوند -سبحانه و تعالی- خواهانم چیزی را که شایسته این مجلس است، تقدیم کنم چرا که بر هر سخنران واجب است که مقدار درک و فهم شنوندگان خود احترام گذاشته و آنچه را که شایسته آنان است، تقدیم کند. وقتی که برای این سخنرانی آماده می‌شدم خود را در مقابل توده‌ای عظیم و مقدار زیادی از حقایق دیدم این سخن شاعر برای من صدق پیدا کرد.

تکاثرت الطبء علی خراش فمایدري خراش ما یصید
تعدادی آهو اطراف گرگ گرد هم آمدند لذا گرگ نمی‌دانست کدام را شکار کند. در حقیقت موضوع چگونگی ارتباط با انسان جداً موضوعی مهم و قابل توجه است که تمام ملت‌های جهان از جمله ملت‌های اسلامی به آن توجه خاصی دارند. در کشورهای غربی موسسه‌های مخصوصی وجود دارند که در آن‌ها مهارت‌های اجتماعی تدریس می‌شود. از جمله اینکه انسان چگونه صحبت کند؟ چگونه چطور برای خود یا به نسبت خود اعتماد و اطمینان حاصل کند؟ چگونه می‌تواند ماهرانه، زیبا، دلنشین با مردم صحبت کند؟ در قوانین اسلامی، آداب زیادی از جمله چگونگی آداب ارتباط، وجود دارد که پیامبران و خاتم آن‌ها رسول الله ﷺ بطور کامل کیفیت آن را برای ما تعلیم داده‌اند. متأسفانه مسلمانان نتوانسته‌اند از آن استفاده کنند و تا حال از مرحله نظر، فکر، صحبت، تجاوز نکرده‌اند. مثلاً می‌گویند: آداب دوستی، آداب معاشرت، آداب سخن گفتن، چنین است و خیلی کم هستند کسانی که یاد بگیرند و یاد بدهند.

لذا تعلیم عملی خیلی کم بوده و بیشتر تعلیم بدون عمل وجود دارد در حالیکه آنچه مورد نظر است تعلیم عملی است^(۱) و این همان موضوعی است که در این سخنرانی روی آن بحث خواهیم کرد. ان شاء الله.

۱- تربیت به نسبت تعلیم عمومی تر است. تعلیم، رساندن معلومات و معارف و تاکید بر حفظ آنها نزد متعلم است اما تربیت علاوه بر موارد فوق معلومات را به مهارت‌های عملی تبدیل می‌کند و این مهارت‌ها یا اجتماعی هستند یا علمی.

چگونگی ارتباط با انسان

همانطور که مشخص است انسان از چند جزء تشکیل شده است پس او یک وسیله نیست بلکه مخلوقی است شامل روح، جسم، عقل و اندام‌های حسی لذا او به تغذیه و پرورش تمام قسمت‌های مذکور نیازمند است بعضی از مردم به اشتباه هنگام ارتباط باهم مثلاً پیرامون موضع‌گیری یا اثبات ادعایی احساس می‌کنند فقط با فکر یا عقل می‌توانند باهم ارتباط و تبادل پیدا کنند و به سایر مشاعر دیگر انسان اهمیت نمی‌دهند، تا آنجا که صاحبان صنایع یا کارخانه‌داران فکر می‌کنند فقط با جسم انسان ارتباط دارند که مثلاً چقدر نتیجه می‌دهد؟ یا چند ساعت می‌تواند کار کند؟ و جانب فکر، عقل و جنبه‌های دیگر قضیه را در نظر نمی‌گیرند و آنان از گونه‌های مختلف یا بسیاری از راه‌های ارتباط با انسان اطلاع و آگاهی ندارند. لذا اجباراً در مورد شیوه‌های مختلف ارتباط با انسان باید بحث کرد تا این ارتباط، کامل، جامع و موثر واقع شود ارتباطی که من می‌خواهم در مورد آن بحث کنم، اثر ناشی از آن با توجه به متن کلام، طرز بیان و راه‌های مناسب برای بیان آن، متفاوت است بعضی وقت‌ها یک نفر سخنی می‌گوید احساس می‌کنی که آن را از صمیم قلب می‌گوید^(۱) و بعضی وقت‌ها شخص دیگری همان سخن را بر زبان می‌آورد و تو احساس می‌کنی که به ظاهر این حرف را می‌زند. مثلاً شخصی می‌گوید: «جزاك الله خيراً»، و دومی می‌گوید: «الله یجزیک الخیر» و سومی می‌گوید: «جزاك الله»^(۱) خیراً احساس می‌کنی که

۱- و این چیزی است که قلباً احساس می‌شود و به وسیله زبان و یا کلام نمی‌توان آن را درک کرد.

۲- با مشدداً ادا کردن و مکث روی حرف لام در لفظ جلاله «الله» دوباره صداقت و راستی گوینده را می‌رساند.

دومی و سومی از صمیم قلبشان این حرف را می‌زنند. و این فهمیدن، نیاز به تمرین و یادگیری دارد. یا شخصی صحبت کرده و به تو نگاه می‌کند با این عمل به تو احترام می‌گذارد و برای تو ارزش قائل است و این فرق می‌کند با کسی که با تو صحبت می‌کند در حالی که به نوشته جلوی خود و به جای دیگری نگاه می‌کند. حتی زمانیکه سکوت می‌کنی به تو می‌گوید: بفرما، تمامش کن و او در همان حال به زمین نگاه می‌کند و به تو توجه نمی‌کند. این‌ها نمونه‌هایی در رابطه با راه‌های مناسب برای بیان می‌باشند. مثال‌هایی هم در رابطه با خود کلام یا طرز بیان بطور مفصل خواهند آمد. و آنچه که مهم است اینکه آموزش و تعلیم عملی باید طوری باشد که کیفیت تبادل و ارتباط را کامل کند.

انگیزه‌های برخورد درست با مردم

انگیزه‌ها با توجه به اختلاف عقاید مردم و دیدگاه آن‌ها به زندگی متفاوت است. همچنین انگیزه‌های شخص مسلمان با غیر مسلمان فرق می‌کند، انگیزه‌های یک فرد غیرمسلمان بعضی وقت‌ها مصلحتی است - با تو صادق است، چهره بشاشی دارد به وعده‌ای که می‌دهد وفا می‌کند - در وقت تعیین شده حاضر می‌شود - انگیزه او از این کارها، بخاطر مصلحت شخصی است که به آن نیاز دارد یا انگیزه‌اش بخاطر ترس از ضرر و زیان یا تنبیه و جریمه است. بعضی وقت‌ها انسان امانت‌دار است و بخاطر انگیزه ترس از مراقبت‌های بیرونی دزدی نمی‌کند. با وجود این می‌بینیم با کمال تعجب در مورد امانت داری در آمریکا صحبت می‌کند ولی در اصل زمانیکه آن مراقبت‌های خارجی (بیرونی) وجود نداشته باشند، اخلاق واقعی شخص ظاهر می‌شود. به این مثال توجه کنید: قطار

۱- در این حالت تقدیم لفظ جلاله «الله» و بصورت مدّ آن را ادا کردن، صداقت و راستی گوینده را می‌رساند.

برقی برای ۸ ساعت در یکی از ایالات آمریکا از کار انداخته شد اتفاق مشهوری بود بطوریکه در این مدت، ۵ هزار دزدی در این استان ثبت گردید زیرا دوربین‌های مخفی که مردم را زیر نظر داشتند از کار افتاده بودند حتی برای انسان میسر بود که یک تختخواب را از جای اثاثیه یا وسایل بدزد و بدون اینکه کسی یا وسیله‌ای او را ببیند یا مراقب او باشد از آن قطار خارج کند. اما انگیزه‌های دیگری انسان مسلمان را تحریک می‌کنند.

انگیزه‌هایی که انسان مسلمان را تحریک می‌کند

اولاً، می‌خواهد که از بهترین مردم باشد:

مسلمان همیشه دنبال کسب رضایت خدا و محبت اوست و می‌خواهد صفت خیرخواهی، نیکوکاری را در خود ایجاد کند و بهترین مردم باشد. رسول اکرم صلی الله علیه و آله می‌فرماید:

«خیر الناس أحسنهم خلقاً»^(۱).

«بهترین مردم بااخلاق‌ترین آنهاست». یا کسی است که اخلاقش از همه مردم بهتر و زیباتر باشد و از پاداش بزرگی که از داشتن اخلاق خوب و زیبا بدست می‌آید، صحبت می‌کند مسلمان بخاطر مصلحت، اخلاق خود را نیکو نمی‌کند، بلکه بخاطر رضایت الله -سبحانه و تعالی- این کار را انجام می‌دهد. به همین ترتیب، خوش اخلاقی او ادامه دارد و برای او فرقی نمی‌کند که مردم را راضی کند یا نه و این خوش اخلاقی پیوند مهر و محبت را بهتر کند یا موثر واقع نشود، دوستی و علاقه‌مندی کسب شود یا نه؟ اما اجر و پاداش خداوند -سبحانه و تعالی- در هر حالتی باقی است و این انگیزه باعث کسب اخلاق نیکو می‌شود.

۱- السلسلة الصحيحة للشيخ ناصر الألبانی، وهو فی الصحیحین بلفظ قریب.

قال رسول الله ﷺ: «إن الرجل ليدرك بحسن خلقه درجات قائم الليل وصائم النهار»^(۱)

رسول اکرم ﷺ می فرماید: براستی انسان به سبب اخلاق زیبایش به درجه آن بندگان می رسد که روزها را روزه و شبها نمازگزار بوده اند. به سبب اخلاق نیک مسلمان درجه کسی را که در شب در نماز و روز را روزه می گیرد، کسب می کند و این صفتی از صفات مومنین است. رسول الله ﷺ می فرماید:

«المؤمن يألف ويؤلف ولا خير فيمن لا يألف ولا يؤلف وخير الناس أنفعهم للناس»^(۲).

«مومن انس و الفت می کند و موردانس و الف قرار می گیرد و در کسی که انس و الفت نمی کند و مورد انس و الفت واقع نمی شود هیچ خیری وجود ندارد و بهترین مردم کسانی هستند که بیشترین نفع و سود را برای دیگران داشته باشند.»
ثانیا: مسلمان به داشتن اخلاق پسندیده دستور داده شده است.

خداوند -سبحانه و تعالی- به ما دستور داده است در ارتباط با مردم با حکمت رفتار کنیم و این نشانه خردمندی است. خداوند -عزوجل- می فرماید:

﴿ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَدِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ﴾ [النحل: ۱۲۵].

«ای پیغمبر! مردمان را با سخنان استوار و بجا و اندرزه های نیکو و زیبا به راه پروردگارت فرا خوان، و با ایشان به شیوه هرچه نیکوتر و بهتر گفتگو کن؛ چرا که (بر تو تبلیغ رسالت الهی است با سخنان حکیمانه و مستدلانه و آگاهانه، و بگونه بس زیبا و گیرا و پیدا و بر ما هدایت و ضلال و حساب و کتاب و جزا و

۱- رواه أحمد، ومن حديث أم المؤمنين عائشة رضي الله عنها.

۲- صحيح الجامع الصغير، من حديث سهل بن سعد.

سزا است) بی گمان پروردگارت آگاه تر (از همگان) به حال کسانی است که از راه او منحرف و گمراه می شوند و یا اینکه رهنمود و راهیاب می گردند»

اندرزهای نیکو ﴿وَالْمَوْعِظَةُ الْحَسَنَةُ﴾ [النحل: ۱۲۵]. همان متن یا مضمون کلام است که انسان را به چیزهای خوب دعوت می کند و اینکه حکمت چیست؟ حکمت راهی است که انسان به واسطه آن افکار و دستورات خود را عرضه یا اجرا می کند. خداوند -سبحانه و تعالی- رسول خود را ﷺ به خاطر اینکه، نرمخو و نیک رفتار بود، توصیف و تعریف می کند و اگر این خصلت در پیامبر وجود نداشت، مردم را از دست می داد و از پیرامون او پراکنده می شدند و آنان صحابه رسول اکرم و خود رسول الله ﷺ بودند. رسول الله ﷺ نمی گفت: هر کس دوست داشته باشد هدایت و رستگاری را انتخاب می کند و هر کس هم دوست نداشته باشد کار او برای ما مهم نیست. به حقیقت رسول خدا ﷺ به نسبت هدایت آن ها خیلی حریص و مشتاق بود.

خداوند تبارک و تعالی در این باره می فرماید:

﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ﴾

[آل عمران: ۱۵۹].

«از پرتو رحمت الهی است که تو با آنان (که سر از خط فرمان کشیده بودند) نرمش نمودی. و اگر درشتخویی و سنگدل بودی از پیرامون تو پراکنده می شدند.»

﴿فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ﴾ [آل عمران: ۱۵۹].

«پس از آنان درگذر و برایشان طلب آمرزش نما و در کارها با آن مشورت کن.»

در حقیقت از راه های برقراری ارتباط شایسته و خوب با مردم آن است که از آنان گذشت کرده و برایشان طلب استغفار نمود و در کارها با آنان مشورت کنی.

یعنی از اشتباهات گذشته مردم چشم پوشی کنی و از خداوند متعال برای آنان طلب بخشش کنی. و این یکی از راه‌های تشویق و ترغیب و تقویت روحی و همچنین ایجاد رفتار و منش درست در بین مردم است. یعنی به رای و نظر آنان احترام بگذار و از آنان قدردانی کن و زمانی که با مردم ارتباط برقرار می‌کنی برای آنان ارزش قائل شو، چرا که هیچ چیزی به اندازه مشورت کردن تو با مردم نمی‌تواند تسکین دهنده باشد و هیچ چیزی به اندازه قدردانی تو از مردم نمی‌تواند آنان را به تو نزدیک کند.

میمون پسر مهران می‌گوید: عشق ورزیدن و محبت نشان دادن به مردم نصف عقل است. بنابراین کسی که با مردم دوستی و محبت می‌کند این طریقه و روش او نصف عقل است به شرط آنکه واقعاً فهمیده و با شعور و مخلص و علاقمند واقعی باشد.

شروط اخلاق پسندیده

همانطور که برای داشتن اخلاق نیک و پسندیده انگیزه‌هایی وجود دارد همچنین برای آن قواعد و قوانینی هم وجود دارد که آن را ضبط، کنترل، تعدیل می‌کند و شرع حد و حدود این قواعد و قانون را تعیین می‌کند و ما آن را به کمک عقل و به میل خود نمی‌توانیم آن را مشخص کنیم. انجام دادن رفتار حرام درست نیست و رفتار و اخلاق واجب هیچ مجالی برای ترک کردن آن وجود ندارد مانند نیکی در حق پدر و مادر، صله ارحام، و امثال این‌ها که انجام دادن آن‌ها واجب است. ولی بحث در اینجا در مورد اخلاق و رفتارهای مستحبی است که تا جایکه امکان دارد باید بر انجام آن‌ها حریص بود، نباید گفت این سنت است یا مستحب، بطور کلی سنت در هر حال خوب است مخصوصاً زمانی که

انجام دادن آن باعث بوجود آمدن جامعه‌ای پاک و علاقمند به هم بشود. و در ارتباط با مردم نباید خود را در دایره «يثاب فأعلها ولايعاقب تاركها» [به انجام‌دهنده آن پاداش داده می‌شود و ترک‌کننده آن مجازات نمی‌شود] محدود کنیم چرا که هر چیزی رسول اکرم ﷺ انجام داده است برای ما خوب و مفید است.

هرگاه مدیری که مسئول تو است و به تو بگوید: بهتر است در رابطه با وظیفه خود اینگونه رفتار کنی، تو حتماً می‌گویی: بله و خیلی حریصی که آن را انجام دهی؛ زیرا می‌بینی که او از تو تواناتر، و با تجربه‌تر است. پس تصور کن کسی که تو را به راه و روش و کار بهتر راهنمایی می‌کند، رسول الله ﷺ است پس چطور رفتار می‌کنی؟ اینجا بحث در مورد چیزهایی نیست که انجام دادن و یا انجام ندادن آن‌ها یکی است، و یا هدف در اینجا آموزش و تعلیم موضوعات مختلف و بحث و تفصیل آن‌ها از جهت مباح بودن، جایز بودن و یا مستحب بودن نیست بلکه آنچه توجه ما را به خود جلب می‌کند، تعلیم و آموزش یکسری آداب و رفتار بصورت درست و شایسته است تا وسیله‌ای برای اصلاح هرچه بهتر جامعه و مردم شوند.

رفتارهایی که مردم آن‌ها را دوست دارند و آن‌هایی را که دوست ندارند

هدف اینجا بحث و گفتگو در رابطه با بعضی قواعد و قاعده‌های کلی ثابت و مشترک در بین همه ملت‌هاست قواعدی که جزء فطرت و ذات انسان است و در این رابطه ارتباط و تبادل و برخورد با مسلمان و غیرمسلمان یکسان است، مسلمان شرق یا غرب، همگی ما باید این سری قواعد و قوانین را یاد بگیریم و عملاً بر آن‌ها تمرین و ممارست کنیم. و چه بسا این تمرینات چندین سال طول بکشد تا بتوانیم به واسطه آن صفات یا خصوصیتی را که مردم آن را دوست

ندارند، از خود دور کنیم و چیزی را که مردم دوست دارند به دست آوریم. پس موضوع برخورد، ارتباط، تبادل با افراد سالم جامعه بطور یکسان چنین است. اما افراد منحرف و غیرعادی باید بصورت فردی معالجه شوند. انسان سالم کسی است که اگر به او احترام گذاشتی، خوبی و محبت را می‌شناسد و ناسالم و غیرعادی کسی است که او را هراندازه اکرام کردی و به او احترام بگذاری، طغیان و سرپیچی می‌کند.

شاعری گوید:

إذا أكرمت الكريم ملكته وإن أكرمت التميم تمردا
هرگاه تو به انسان بخشنده و سالم احترام بگذاری مالک او می‌گرددی و بر او مسلط خواهی شد و اگر به انسان پست و فرومایه احترام بگذاری باز نافرمانی و طغیان خواهد کرد.

باید نسبت به احترام گذاشتن به تمام مردم به اعتبار اینکه باهم یکی هستند و برابرند، حریص بود، اما افرادی غیرعادی یا منحرف هستند که باید فردی و بصورت خاص مورد معالجه قرار گیرند. با وجود اختلاف پیوندها، رابطه‌ها با هم عملاً چطور، می‌توانیم با مردم ارتباط پیدا بکنیم؟ روش برخورد تبعاً با وجود اختلاف پیوندها فرق می‌کند؛ ارتباط والدین با فرزند، زن و شوهر با هم، رئیس با کارمندان خود، و برعکس. قواعد کلی مورد نظر، تمامی این روابط را در برمی‌گیرد، و این ارتباط و برخورد همچنین با توجه به اختلاف درک و فهم افراد، فرق می‌کند. مثلاً طریقه و روش برخورد و ارتباط با یک انسان زیرک، فهمیده هوشمند، در مقابل یک فرد نفهم، تنبل و ناآگاه فرق می‌کند، لذا باید متناسب با خصوصیت و قدرت درک و فهم هرکسی با او صحبت کرد.

پسر مسعود^{رضی الله عنه} می گوید: هرگاه حدیثی را برای قومی که قدرت درک و فهم آن را ندارند، مطرح کنی باعث فتنه و مصیبت خواهد شد^(۱). پس اگر کسی به نسبت ظرفیت شنوندگان خود صحبت نکند باعث بوجود آوردن فتنه و مصیبت برای بعضی ها خواهد شد، چون به حقیقت بعضی ها آن را نمی فهمند و به غلط به دیگران تفهیم می کنند در این حالت حدیث مورد نظر دچار ابهام و شک و تردید خواهد شد. موضوع دیگر اینکه روش برخورد و ارتباط به نسبت شخصیت ها، فرق می کند مثلاً برخورد و ارتباط با یک شخص شکاک و حساس با شخصی که سالم است فرق می کند؛ در نتیجه روش برخورد و ارتباط با توجه به شخصیت های مختلف و صفاتی که در آن ها موجود و مشهود است، فرق می کند. نوع رفتارهایی که مردم آن ها را دوست ندارند:

۱- مردم دوست ندارند آشکارا در بین دیگران نصیحت شوند.

هیچگونه اختلاف نظری در اینکه مردم نصیحت کردن، در بین دیگران را دوست ندارند، وجود ندارد. زیرا آنان نمی خواهند که عیب هایشان پیش دیگران مطرح شود. تمامی مردم اعم از مسلمان و غیرمسلمان دوست ندارند که در حضور دیگران نصیحت شوند ولی اگر با آنان خلوت شود و به تنهایی نصیحت شوند، بهتر و راحت تر مساله را قبول کرده و درک می کنند و تو را به حقیقت دوست خواهند داشت چون به این طریق با نصیحت کردن مردم اشتباهاتشان را اصلاح کرده و خدمت بزرگی به آنان کرده ای.

امام شافعی^{رحمته الله} در این باره می فرماید:

تعمدني بنصحك في اتفرادي	وجنبني النصيحة في الجماعة
فإن النصح بين الناس نوع من	التوبيخ لا أرضي إستماعه
فإن خالفتني وعصيت قولي	فلا تجزع إذا لم تعط طاعة

۱- رواه مسلم موقوفاً.

خواستی که بتن‌هایی من را نصیحت کنی و از نصیحت کردن در بین مردم خودداری کرد در حقیقت نصیحت کردن در بین مردم نوعی سرزنش است که در این حالت دوست ندارم به آن گوش کنم اگر با من مخالفت کنی و به حرف‌هایم گوش ندهی، پس ناراحت نباش اگر جواب تو را ندادم یا از تو اطاعت نکردم. یعنی: هرگاه در یکی از کارها با من مخالفت کنی و خواستی در بین مردم مرا نصیحت کنی اگر جواب تو را ندادم و از تو اطاعت نکردم ناراحت و دلتنگ مباش؛ این خصلت جزء ذات بشری است مگر برای کسی که به حد پختگی رسیده و نصیحت‌پذیر باشد اگر چه او هم این روش نصیحت کردن را دوست ندارد. ضمناً افرادی که تا این حد نصیحت‌پذیر باشند واقعاً کم هستند؟!

بعضی از مردم دوست دارند نتیجه کارشان را خیلی زود ببینند لذا انتظار دارند که مردم همان زمان که نصیحت می‌شوند، همان لحظه خودشان را تغییر بدهند. بعضی‌ها دوست دارند که در مجالس مردم را نصیحت کنند و می‌خواهند که مردم به آن‌ها گوش کنند و در همان مجلس اخلاق و رفتار خود را تغییر بدهند، اینگونه افراد به لحاظ اینکه از طبیعت و ذات بشری ناآگاهند، نمی‌توانند ظرفیت‌ها را تشخیص بدهند، چرا که برای هر تغییر و تحول درونی باید مردم فرصت کافی برای فکرکردن و تغییر دادن اخلاق و رفتار خود داشته باشند.

مردم دوست ندارند که مستقیماً مورد انتقاد یا عیبجویی قرار بگیرند

مردم دوست ندارند که مستقیماً مورد امر و نهی واقع شوند، اینکار را انجام بده یا اینکار را انجام نده، انسان ذاتاً از این نوع برخوردها بی‌زار است. بعضی وقت‌ها انسان کاری را که به او می‌سپارند، خواسته یا ناخواسته انجام می‌دهد ولی اگر این دستور به یک شیوه مهربانانه و غیرآمرانه به او گفته شود، پذیرش و انجام آن راحت‌تر و بهتر خواهد بود اگرچه دستور مورد نظر از طرف رئیس به کارمندان و زیردستان خود باشد. با وجود اینکه در بین کارها گفته‌های رسول

الله ﷺ دستور مستقیم به انجام آنها وجود داشت ولی رسول الله ﷺ برای گفتن آنها شیوه‌های دیگری غیر از امر مستقیم به کار می‌برد و قبل از هر چیز خبر مورد نظر را می‌داد و مردم منظور و هدف او را می‌فهمیدند. مثلاً در مورد فقرای مُضَرکه رسول الله ﷺ از شدت فقر و نداری آنها متأثر و ناراحت شده بود، بلند شد و برای مردم در مورد آنها صحبت کرد، فرمودند: مردی از پول و ثروت و لباس و مقدار خرمایش صدقه داد... تا آخر حدیث^(۱). تصدق فعل ماضی است. پیامبر ﷺ نگفت: «تصدقوا» (صدقه بدهید) بلکه فرمود: «تصدق من صاع تمره...» (از مقدار خرمایش...). بلافاصله مردی از انصار کیف پولی را که به سختی آن را حمل می‌کرد، تقدیم رسول الله ﷺ کرد و شاد شد، بعد از او تمام مردم بلند شدند صدقه دادند تا حدی که مقدار زیادی صدقه نزد رسول الله جمع شد و رسول اکرم ﷺ خوشحال شد و فرمود: «من سن فی الإسلام سنة حسنة... الحدیث»^(۲)

هرکسی در اسلام سنت و روش نیکو ایجاد کند تا آخر حدیث...

آن زمان مسائلی وجود داشته که رسول الله ﷺ اصلاً بصورت مستقیم امر نکرده است بلکه به شیوه خیر مطرح کرده است همانطور که در حدیث وجود داشت از آن جهت که فرمود تصدق: صدقه داد. سپس بعد از اینکه آن مرد آن کار را انجام داد برای جبران شجاعت او رسول الله ﷺ فرمود: «من سن سنة حسنة...» تا آخر حدیث.

هرکس سنت حسنه ایجاد کند... و این باعث تقویت و تحکیم و پشتیبانی کردن از کار نیک و عمل صالح است. مثال‌های دیگری در صحیح بخاری وجود

۱- رواه أحمد فی مسنده، من حدیث المنذر بن جریر عن أبیه.

۲- همان

دارد. مثلاً مردی با پوشش کامل نمازش را خواند سپس رسول الله ﷺ فرمود: «صلي رجل في أزار ورداء» «مردی با لباس و شلوار نماز می‌خواند» «صلوا في أزار ورداء» «شما هم با لباس و شلوار نماز بخوانید» و با توجه به این مثال‌ها خواسته مورد نظر به صورت دستور مطرح شود یا بصورت پیشنهادی، تفاوت زیادی است. اینکه مسئولی در رابطه با مسئله‌ای بگوید: به نظر من (أ) بهتر از (ب) می‌باشد، با این طرز گفتار زیردستان به خوبی کار مورد نظر را انجام داده و گزینه (أ) را انتخاب و انجام می‌دهند. تا اینکه بگوید: (أ) بهتر است آن را انجام دهید. مسلماً کارمندان یا زیردستان به طریقه اول درخواست مورد نظر را جواب داده و آن را بطور کامل انجام می‌دهند. مثال دیگری که مسئله را بیشتر توضیح می‌دهد: مثلاً معلمی می‌خواهد که میز جلوی خود را تغییر مکان دهد و از شاگردان خود می‌خواهد که همراه او این کار را انجام دهند و بین اینکه بگوید: نظر شما در اینکه این میز را به آن قسمت تغییر مکان دهیم چیست؟ یا اینکه بگوید: این میز را با من به آن جا ببرید. طریقه اول مقبول‌تر و پسندیده‌تر است اگرچه در هر دو حالت یک نتیجه به وجود می‌آید. مسئله دیگر این است، زمانی که به یک نفر دستور می‌دهی باید طوری باشد که محبت و عشق به انجام دادن آن کار را در او ایجاد کنی و این عادت و رفتار رسول اکرم ﷺ بود زمانی که می‌خواست به آن‌ها دستور بدهد، ابتدا آن‌ها را به انجام دادن آن تشویق می‌کرد، مثلاً هنگامی که می‌خواست لشکری را برای جهاد با کفار بفرستد می‌گفت:

«لأعطين الراية غدا رجلا يحبه الله ورسوله»^(۱) «فردا این پرچم را به دست مردی می‌دهم که خدا ورسولش او را دوست دارند».

۱- متفق علیه من حدیث سلمة بن الأكوع.

با این سخن وضعیتی پیش می‌آمد که هرکس دوست داشت و آرزو می‌کرد که فردا مورد نظر او باشد. همچنین رسول الله ﷺ زمانی که خواست یکی از یاران خود را نصیحت کند، فرمود: «إني أحب لك ما أحب لنفسي لا تأمّن علي إثنين»^(۱) «هرآنچه را که برای خود دوست دارم، برای توهم دوست دارم، پس هیچگاه بر دو نفر بصورت مستبدانه و آمرانه رفتار نکن».

و این شیوه برخورد باعث می‌شود کسی که به او دستور داده می‌شود، آن کار را دوست داشته باشد احساس محبت و عشق به انجام دادن آن کار در او بوجود آید.

یا مثلاً هرگاه رئیسی به زیردست خود بگوید: من مطمئن هستم که تو می‌توانی اینکار را انجام دهی، این شیوه گفتن مقبول‌تر و پسندیده‌تر است از اینکه بگوید: اینطور و آنطور انجام بده. همیشه مامور دوست دارد که برای انجام هر کاری رئیس به او اعتماد و اطمینان داشته باشد. پس در حالت کلی نمی‌توان دعوت‌کننده خوبی و یا همسر خوبی بود مگر اینکه در هر حالتی برای پیشبرد کارهای خود راه و روش مناسبی را به کار برد. تجربه نشان داده است زمانی دستور به خوبی اجرا می‌شود که زیردستان فکر و هدف رئیس خود را از انجام این کار بدانند، در اینصورت تلاش و شور و شوق آن‌ها برای انجام آن کار زیاد شده و مسائل عمومی را مانند مسائل شخصی خود در نظر می‌گیرند. انسان وقتی می‌تواند خود را به مردم نزدیک کند و اعتماد آنان را کسب کند که هر مساله‌ای و قضیه‌ای که در ارتباط با مردم برای او پیش می‌آید سود و زیان مردم را از آن خود بداند و این نشان‌دهنده آن است که آن شخص، دعوت‌کننده خوب، مقبول و یا شریک و همسر خوبی است و در هر مقام و شخصیتی که باشد به عنوان انسانی خوب و سالم به حساب می‌آید.

۱- رواه مسلم من حدیث ابي ذر الغفاري رضی الله عنه

مثلاً هرگاه تعدادی به عنوان میهمان به منزل کسی بروند و مستقیماً به همسر خود بگویند: پرتقال را فراموش کردید برای چه آن را برای مهمان‌ها نیاوردید، و این وضعیت فرق می‌کند با اینکه بگویند تعدادی میهمان قرار است که بیایند، می‌خواهیم که ما را روسپید کنید و فراموش نکنید که مساله غذا، منعکس کننده و بیانگر، شخصیت خانه و اهل خانه است. در این حالت، همسرش می‌فهمد که قضیه شخصی است و جدی بودن در این حالت نشان‌دهنده شخصیت او در خانه است، این توضیح ابتدائی و تذکر قبل از ورود میهمان باعث می‌شود که همسر خانه، مساله را جدی بگیرد و نهایت دقت را در کار خود داشته باشد. به حقیقت مشخص کردن کار و مسئولیت مامور قبل از اینکه شروع به انجام دادن آن بکند، باعث می‌شود که نتایج خوبی به دنبال داشته باشد مثلاً یک فرمانده برای سربازان خود صحبت می‌کند و می‌گوید: شما قرارگاه خود را با یک وضعیت مرتب و خوب ترک خواهید کرد. تا جایی که من با خیال آسوده آن را تحویل سربازان جدید می‌دهم، و به حقیقت شما سربازان ممتازی بودید و این شاء الله تا آخرین لحظه اینگونه خواهید ماند.

در حقیقت در بیان این موضوع فرمانده مساله مرتب کردن قرارگاه و پاکیزه کردن و تمییز کردن آن را به عنوان قضیه‌ای شخصی برای سربازان مطرح کرده در نتیجه آنان سربازخانه را برای روز بعد با پاک‌ترین وضعیت و زیباترین شکل ترک می‌کنند.

مردم کسی را که همیشه نقصان‌ها را در نظر می‌گیرد و خوبی‌ها را مورد توجه قرار نمی‌دهد، دوست ندارند

یا به عبارت دیگر کسی که همیشه قسمت خالی لیوان را در نظر می‌گیرد و قسمت پر آن را فراموش می‌کند، مورد پسند مردم نیست. کسی که همیشه دنبال

عیبجویی است و فقط عیب مردم را می‌بیند و خوبی‌های آنان را ندیده گرفته و اغلب فراموش می‌کند، مورد پسند مردم نیست.

مثلاً ارتباط و علاقه زن مسلمان با همسر مسلمان خود باید در برگیرنده تمامی مسائل زناشویی موجود در بین آن دو باشد، رسول الله ﷺ می‌فرماید:

«لا یفرک مؤمن مؤمنة إن کره منها خلقا رضی منها آخر»^(۱)

«هیچگاه مومن اگر یکی از رفتارهای همسر خود را دوست نداشته باشد ولی در موارد دیگر از او راضی باشد با او دشمنی و بدرفتاری نمی‌کند».

پس هیچ انسانی خالی از عیب نیست هیچ زنی، دوستی، رئیسی و زیردستی خالی از عیب و نقص وجود ندارد.

سعید بن مسیب می‌گوید:

«لیس من شریف ولا عالم ولا ذی فضل إلا فیه عیب ولکن من الناس من لا ینبغی أن تذکر عیوبه».

«هیچ انسان شریفی و هیچ عالم و صاحب فضلی یافت نمی‌شود مگر اینکه دارای عیب و نقص است ولی نباید عیب‌های بعضی از مردم را بیان کرد».

هرکس که فضیلتش بیشتر از عیب و نقصش باشد این عیب و نقص او بخاطر فضیلتش از بین می‌رود، و عیب‌های اهل فضل را نباید به عنوان تقدیر و تعریف از آنها ذکر کرد. شاعر می‌گوید:

لا یزهـدک فی أخ مامن أخ لک لا یعاب
لک أن تره زل زلة ولو حرصت الحرص کله

۱- رواه مسلم من حدیث ابي هريره.

«هرگاه دیدی که برادرت دارای رفتار و یا اخلاق بدی است باعث کناره‌گیری تو از او نشود، زیرا هر اندازه در انتخاب دوست دقت کنی نمی‌توانی کسی را بیابی که خالی از عیب و نقص باشد».

بسیاری از رفتارها و اخلاق‌هایی که بعضی مردم دارند، دوست نداریم اما زمانی که آن‌ها را از دست می‌دهیم و با بدتر از آن‌ها مواجه می‌شویم می‌بینیم که آن‌ها خیلی بهتر بودند ولی ما به آن‌ها توجه نکرده و به آن اهمیت ندادیم. شاعر می‌گوید:

بکیت علی عمرو فلما ترکته وجربت أقواما بکیت علی عمرو
از دست عمرو گریه می‌کردم اما زمانیکه او را ترک کردم و با مردمی دیگر آشنا شدم بخاطر از دست دادن عمرو گریه می‌کردم.

در کتاب [لمحات في فن القيادة] (نگاهی گذرا در رابطه با چگونگی ارشاد و هدایت مردم) از «کورتو» که ارتشی است در این کتاب تجربه‌ها و آزموده‌هایی را جمع کرده است که می‌توان از آن‌ها استفاده کرد. در کتاب مورد نظر به این نکته اشاره می‌کند که دو روش برای زندگی کردن وجود دارد:

روش اول طریق منفی است که در پی اشتباه مردم است و آن را برای اصلاح کردن مورد توجه قرار نمی‌دهند بلکه اشتباهات را جمع کرده تا در موقعیت مناسب یا نامناسب، درست یا نادرست، به او گوشزد کند و روش دوم اینکه همیشه و در هر حال با دید مثبت و رضایت به کارها نگاه کرد و از خوبی‌های مردم برای رشد و شکوفایی هرچه بیشتر آن‌ها و تحسین و آفرین گفتن بر این ارزش‌ها بحث شود و ضعف و کاستی‌ها و اشتباهات آنان را نادیده گرفت، و همیشه برای رفع و اصلاح آن‌ها کوشش نمود.

رسول اکرم ﷺ در این رابطه به عنوان مثال فضیلت و برتری انصار را متذکر می‌شود زیرا انسان‌ها بنا به طبیعت ذاتی خویش معمولاً خوبی‌ها را فراموش

می‌کنند. بخاری رضی الله عنه این فرموده رسول الله صلی الله علیه و آله را در صحیح خود آورده که می‌فرماید:

«أوصيكم بالأنصار فإنهم كرشى وعيبتي»^(۱)

[در مورد انصار شما را سفارش می‌کنم زیرا آن‌ها مورد اطمینان و اعتماد من هستند، یعنی (یار و یاور من، نزدیکان من و افراد خاص من هستند) در حقیقت وظیفه‌ای را که برعهده داشتند انجام دادند (در بیعت عقبه به وعده خود وفا کردند) و آنچه را که متعلق به آنان است از جزا و پاداش باقیمانده است خوبی‌ها و نیکی‌های آنان را مورد توجه قرار بدهید و از اشتباهات آنان چشم‌پوشی کنید].
براستی این نهایت عدالت و انسانیت است. بعضی از مردم زمانی که خوبی در حق آن‌ها انجام می‌گیرد به سرعت آن نیکی و کسی را که در حق آن‌ها خوبی کرده است، فراموش می‌کنند ولی رسول الله صلی الله علیه و آله تاکید می‌فرماید کسی که کار خوبی انجام می‌دهد و او از اهل فضل است باید فضیلت و برتری او ذکر شده و از گناه و اشتباه او چشم‌پوشی شود.

مردم کسانی را که خطا و اشتباهات را فراموش نمی‌کنند، دوست ندارند

مردم معمولاً از کسانی که اشتباه و خطاهای آنان را فراموش نمی‌کنند و همیشه آن را تذکر داده و اگر از کسی گذشت می‌کنند بر او منت می‌گذارند، تنفر داشته و بیزارند. و چنین کسانی را دوست ندارند در حالی که خداوند تبارک و تعالی می‌فرماید:

﴿وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ﴾ [آل عمران: ۱۳۴].

«پرهیزکاران کسانی هستند که از مردم گذشت می‌کنند». همانطور که ملاحظه

می‌کنید:

۱- رواه بخاری من حدیث أنس بن مالک.

خداوند -تبارک و تعالی- کسانی را که در حق مردم گذشت کرده و از اشتباهات آنان چشم پوشی می‌کنند. مورد تعریف و مدح قرار می‌دهد، کسی که در حق او خوبی انجام گرفته، نباید فراموش کند و اگر از مردم گذشت می‌کند نباید آن را مطرح کند بلکه باید خطاها و اشتباهات آنان را ببوشاند.

رسول اکرم صلی الله علیه و آله می‌فرماید:

«من ستر مسلماً ستره الله فی الدنيا والآخرة»^(۱)

«هرکس عیب و اشتباه مسلمانی را ببوشاند خداوند عیب و اشتباه او را در دنیا و آخرت می‌پوشاند.»

مثالی که در این رابطه برای شما ذکر می‌کنم این است که مثلاً در یک مجلسی که حاکم یا قاضی یا بزرگ مجلس حضور دارد آن حاکم احساس بوی بدنی از طرف کسانی که در آن مجلس حضور دارند به مشام او می‌رسد، سپس مستقیماً به کسی که فکر می‌کند که آن بوی بدی از طرف او خارج شده می‌گوید: می‌خواهم که بیرون بری، و وضو بگیری (و این طرز بیان، بصورت مستقیم در بین مردم که در حقیقت عیب کسی را گفتن است، درست نیست)

همین مساله را مثلاً مرد عالم و فاضلی چنین بیان می‌کند که تصمیم گرفتم که همگی بیرون برویم و مجدداً وضو بگیریم، همگی بیرون می‌روند و مساله بدین صورت خاتمه پیدا می‌کند. این نوع برخورد واقعاً حکیمانه، نیک و مورد پسند و همچنین احسان و نیکوکاری است که در حق شخصی که آن بوی بد را خارج کرده، انجام می‌گیرد و در حقیقت با این نوع برخورد او را از موقعیت سخت ناخوشی بیرون آورده و نجات داده است.

۱- رواه مسلم من حدیث ابي هريره رضی الله عنه.

مردم کسی را که با آنان مغرورانه و متکبرانه برخورد می‌کند دوست ندارند

مردم معمولاً کسی را که بصورت مغرورانه و متکبرانه با آنان برخورد می‌کند و با دید کوچک و محقرانه به مردم نگاه می‌کند دوست ندارند، داعی (دعوت‌کننده) عالم، معلم و یا هرکس دیگری که باشد، زیرا انسان در هر مقام و منزلتی که هست باید متواضع و فروتن باشد، اگر چه در مقام تعلیم و ریاست باشد.

هارون بن عبدالله جمال می‌گوید: شبی امام احمد پسر حنبل پیش من آمد (نوع برخورد را نگاه کنید) و می‌خواست اشتباهی را که از من سر زده آن را اصلاح کند. در منزل مرا زد، گفتم کیستی؟ گفت: احمد هستم، نگفت شیخ احمد. بیرون رفتم و در را باز کردم با همدیگر احوالپرسی کرده ودست دادیم. گفتم: چه کار داری؟ گفت: امروز فکر من را به خود مشغول کردی، گفتم: به چه چیز تو را مشغول کردم؟ گفت: امروز از کنار تو می‌گذشتم و در حالیکه زیر سایه نشسته بودی برای مردم صحبت می‌کردی ولی آن‌ها زیر گرمای آفتاب سوزان در حالی که دفتر و قلم در دست داشتند، نشسته بودند.

بار دیگر از این کارها نکن (این جمله بیانگر نوعی خواهش و دلسوزی است مثل اینکه می‌گوید: خواهش می‌کنم که دیگر از این کارها نکن) هرگاه خواستی بنشیننی همراه مردم و در کنار آن‌ها بنشین. نگاه کن نصیحت کردن بایستی چگونه باشد کسی که این حادثه و اتفاق را بازگو می‌کند، شخص امام احمد نیست بلکه همان شخصی است که از طرز نصیحت کردن امام احمد متأثر شده بود. این نوع برخورد نیک و پسندیده را بنگر؛ اولاً شب پیش هارون می‌رود، دوماً احساس خود را با گفتن: فکرم را به خود مشغول کردی، نسبت به اصلاح او بیان می‌کند، زیرا دوست دارد که او اصلاح شود.

نگفت: که در حق مردم بدی کردی، و این نوع برخورد، روشی برای بیان احساسات خود در حق دیگران است. مثلاً می‌گویی: من احساس می‌کنم که موضوع اینطور نیست. لذا شخص با این طرز گفتار پی به اشتباه خود برده و بهتر نصیحت تو را قبول می‌کند. پس نگاه به مردم باید نوعی نگاه محبت‌آمیز و مهربانانه باشد. مانند نگاه پزشک در حق مریض خود، و نباید محقرانه و بی‌اعتنا به دیگران نگاه کنیم، چرا که ما هم انسان هستیم، همانطور که دوست داریم در حق ما مهربانانه رفتار شود ما هم باید در حق دیگران مهربان باشیم و محقرانه با آنان رفتار نکنیم.

مردم کسی را که در توبیخ و سرزنش دیگران بدون در نظر گرفتن زمان و مکان آن، عجله می‌کنند، دوست ندارند.

معمولاً مردم کسی را که بدون در نظر گرفتن زمان و مکان و بدون فکرکردن و بدون سوال و جواب، دیگران را سرزنش و توبیخ می‌کنند، دوست ندارند. چه بسا بعد از سوال و جواب، برای او مشخص شود که تصمیم درستی در این رابطه گرفته شده و آنچه که باقی می‌ماند همان برخورد اجتماعی نادرستی است که در این میان جلوه خارجی پیدا کرده است.

بدین معنی که بعضی از مردم احساس می‌کنند روش برخورد درست با کسی که مقصر است باید با سرزنش و توبیخ شدید با او رفتار کنند مثلاً به او بگویند: برای چه تو را نمی‌بینم؟ مدت زیادی است! دو سال است تو را ندیده‌ام! و اگر شخص سرزنش شده، بخواهد عذرخواهی کند باز این دوست ما همین طور به سرزنش کردن و توبیخ کردن خود ادامه می‌دهد و فراموش می‌کند که چه بسا جواب برخورد او داده شود یعنی احتمال دارد که طرف مورد نظر متقابلاً به سرزنش کردن او جواب دهد.

و اگر کسی که به این نوع برخورد عادت کرده باشد، باید انتظار داشته باشد که متقابلاً با او برخورد شود. کسی که اینگونه برخورد می‌کند، فکر می‌کند که نوع رفتار او بخاطر دوست داشتن و علاقه‌مندی است. در حالیکه نمی‌داند که ذاتاً این نوع برخورد درست نیست، زیرا طبیعت بشری اقتضا می‌کند که گاهی باهم هستند و گاهی از همدیگر جدا هستند و دوست داشتن بدین معنا نیست که همیشه طرفین یکدیگر را ببینند چه بسا انسان بعضی وقت‌ها مجبور است کسی را که دوست ندارد، هر روز ببیند و این دلالت بر دوست داشتن او نمی‌کند.

اگر طرف ملامت‌کننده مسن‌تر باشد در این حالت تا حدی قضیه راحت‌تر و سبک‌تر است، اما اگر دو طرف هم سن و سال باشند، و یا ملامت‌کننده به لحاظ سن کم‌تر باشد در این حالت ناخوش‌تر و سنگین‌تر است. از جمله نتایج بد این نوع برخورد با این وضعیت این است که اعتماد مردم را از دست داده و از او دوری می‌کند و اگر کسی با کنایه‌های سوزنده و ناراحت‌کننده با مردم برخورد کند نتایج او بدتر از حالت قبلی است مثلاً بگویید: آنقدر در را زدی که درب منزلمان خراب شد، یا آنقدر از ما چیز خواستی که زنگ منزلمان خراب شد. در این رابطه داستانی آمده که: ابو عبید پسر سلام پیش احمد پسر حنبل رفت و گفت:

ای پدر عبدالله (امام احمد حنبل) اگر آنطوری که شایسته است پیش تو می‌آمدم، می‌بایست هر روز پیش تو بیایم، اما احمد پسر حنبل گفت: اینطور نگو، به حقیقت من دوستانی دارم که سالی یکبار آن‌ها را می‌بینم در حالیکه من دوستی با آن‌ها را از دوستی با کسی که هر روز او را می‌بینم بیشتر دوست دارم. پس منظور از دوستی این نیست که هر روز همدیگر را ملاقات کنیم. و ندیدن یکدیگر دلالت بر عدم محبت با یکدیگر نیست، اگر چه انسان اوقات فراغتی

برای دیدن دوستان بدست بیاورد، آن را صرف اداء واجبات دیگر مانند طلب علم یا تربیت فرزندان بکند، بهتر است.

مطالعه و بررسی که آقای مهندس سویسری بر روی تعداد زیادی از کارگران انجام داده، نشان می‌دهد که بسیاری از آنان معتقدند: سرزنش و توبیخ ایشان بدون ارتکاب گناه یا اشتباه در مقابل دوستان سخت‌تر و ناخوش‌تر از ناراحتی‌ها و سختی‌هایی است که در حین کارکردن برای آن‌ها پیش می‌آید و این‌ها جداً نکات بسیار مهمی هستند، برای کسانی که در هر زمینه‌ای با دیگران در ارتباط می‌باشند. حال در زمینه دعوت دیگران یا در زمینه کارهای اجرایی و غیره به همین خاطر نتیجه مطالعات دقیقی که در این رابطه انجام شده و باید مورد توجه قرار گیرد همان «الأرتیاح الوظيفی» یا آسان‌گیری یا جلب رضایت دیگران در هنگام انجام وظیفه بدون لطمه به خود کار می‌باشد. علاوه بر رفع نیازهای طبیعی از غذا، آب، مسکن، انسان در انجام وظیفه شخصی خود با دیگران باید سهل‌گیر و با گذشت باشد، و بداند در انجام مسئولیت و کار باید از او راضی باشند و به سبب همین آسان‌گیری و مدارا با زیردستان خود که در روند کاری خویش داشته است، هرگاه وظیفه‌ای را به دیگری واگذار کند با حداقل امکانات و هزینه موجود آن‌ها را به نحو احسن انجام می‌دهد.

مردم کسی را که با وجود مشخص بودن اشتباه و مرتکب شدن به آن مجدداً به اشتباه و خطای خود ادامه می‌دهد، دوست ندارند

معمولاً مردم کسی را که اگر اشتباهی انجام دهد بر انجام آن اصرار داشته باشد و حتی به اشتباه خود اعتراف نکند دوست ندارند، کسی که به گناه خود اعتراف نمی‌کند شجاع نیست چرا که هر اندازه انسان از لحاظ تربیت شخصی و از لحاظ علم و آگاهی در سطح بالایی قرار داشته باشد به همان اندازه به خطا و اشتباهات خود اعتراف کرده و به سرعت از آن‌ها روی گردان خواهد شد، و بی‌جهت به

توجیه کار خود نمی‌پردازد و هیچگاه دوست ندارد که از اشتباهات خود سخن بگوید. اگر علماء بزرگی مانند شیخ بن باز می‌گویند: «سأنظر سابح المسألة» اول نگاه خواهم کرد بعد در مورد مساله خاص بحث خواهم کرد. جای اعتراض و خرده‌گیری نیست و این نوع عقیده و نظر از درجه و ارزش او اصلاً کم نخواهد کرد، ... و چه بسا غیر او، خیلی سریع فتوی صادر کرده و در مورد مساله‌های خاص بحث می‌کنند و برای یک عالم هر اندازه به لحاظ علم و آگاهی در درجه عالی قرار داشته باشد اگر بگوید نمی‌دانم و یا اشتباه کردم، نشان‌دهنده نقص و عیب نیست.

مردم کسی را که از خود تعریف و خودستایی می‌کند، دوست ندارند

معمولاً مردم کسی که خود را تعریف و تمجید و خودستایی می‌کند و هرگاه خطا و اشتباه و یا شکستی روی می‌دهد، آن را به دیگران نسبت داده و اگر موفقیتی حاصل می‌شود به خود نسبت می‌دهد، دوست ندارند. همه مردم از چنین افرادی بدشان می‌آید و چنین فردی در هر مقام و منزلتی که باشد خواه همسر، رئیس، و یا دوست در هر حال مطرود و متروک است. رئیس شایسته و بحق کسی است که شکست را به خود نسبت داده و بجای دیگران خود را زیر سوال می‌برد. هرگاه خواستی که در یک موسسه اقتصادی و تجاری، دعوی، رئیس را بشناسی، سوال کن: کسی که در هنگام شکست و عدم موفقیت مورد سوال و جواب قرار می‌گیرد، کیست؟ انسان سالم و عاقل کسی است که دوست دارد مردم از افکار و عقاید او استفاده کنند، یعنی تا حدی در بین مردم مطمئن و معتمد باشد که مردم از افکار و عقاید او در حل مشکلات خود استفاده کنند. ضمناً انسان عاقل کسی است که اهل عمل باشد و هیچ وقت از خود و کارهای خود تعریف و تمجید نمی‌کند.

سید قطب رحمته در یکی از نامه‌های خود به خواهرش می‌گوید: تجّار کسانی هستند که همیشه در فکر ایجاد ارتباط‌های تجاری برای فروش کالاهای خود می‌باشند تا دیگران سرمایه‌گذاری کنند و آنان سود و منفعت خود را بدست بیاورند، اما کسانی که اهل فکر هستند و دارای عقاید بخصوصی می‌باشند (اهل دین) (کسانی که مدافع افکار و عقاید مردم هستند) تمام خوشی و رضایت خود را در این می‌بینند که مردم افکار و عقاید آنان را قبول کرده و در بین خود منتشر کنند، تا حدی به آن افکار و عقاید، ایمان و اطمینان داشته باشند که آن را نشات گرفته از عقاید و افکار خود بدانند. لذا بر هر انسانی واجب است که تا حدی نسبت به دین و عقاید دینی اعتقاد و اطمینان ایجاد کند که مردم احساس کنند افکار و عقائد خود آنان است، و طوری آن را در خود پرورش دهند که از آن دفاع کرده و به آن عمل کنند.

نوع رفتارهایی که مردم آن را دوست دارند

معمولا مردم کسی را که به آنان توجه کرده و غمخوار آنان است و بخاطر آنان تلاش می‌کند و سعی می‌کند، بدانند مردم در چه فکری هستند و چه چیزی فکر آنان را بنخود مشغول کرده است و زمانی که صحبت می‌کنند، به حرف‌هایشان گوش فرا دهد، آنچه را که مردم می‌گویند خلاصه و روشن گرداند، و در رابطه با مطالبات مردم دقت و خردبینی و مناقشه می‌کند، دوست دارند. روش‌های مذکور در بالا اگر بخوبی انجام گیرد به حقیقت راه‌های دعوت‌کننده قوی و خوبی برای جلب رضایت مردم هستند.

همچنین کسی که حاجت و نیاز مردم را برآورده می‌کند و به آنان هدایای فراوانی تقدیم می‌دارد، می‌تواند جزء کسانی باشد که مردم او را دوست دارند، و همه این‌ها نشان‌دهنده توجه و اهتمام و تلاش برای مردم است و در حدیث شریف آمده است که:

«تهادوا تحابوا»^(۱)

«به همدیگر هدیه بدهید تا یکدیگر را دوست داشته باشید».

بعضی وقت‌ها هدیه از لحاظ قیمت خیلی کم است ولی نوعی سرور و شادی ایجاد می‌کند و نهایت توجه و عنایت به طرف مقابل را نشان می‌دهد و همین توجه و اهتمام مورد نظر است. می‌خواهم در این رابطه داستانی برای شما تعریف کنم: دوستی داریم که در بریتانیا با یک دوست دیگر انگلیسی ملاقات می‌کند، و گویا او مسلمان شده بود، و این دوست ما او را به زبان انگلیسی به یک جلسه درسی دعوت می‌کند تا شاید او هم یاد بگیرد، ولی آن مرد انگلیسی اول مرتبه دعوت او را قبول نمی‌کند بار دیگر او را دعوت می‌کند باز قبول نمی‌کند ولی این دفعه او را جهت صرف غذا به میهمانی دعوت می‌کند، آن مرد قبول می‌کند و در این فاصله در باره مسلمان شدنش با او صحبت می‌کند. این نوع برخورد، نزد هر مسلمان جدیدی مهم و قابل توجه است.

گویا تنهایی با پدر و مادرش که هیچگونه اهتمام و توجهی به مسلمان شدن او نداشته‌اند، زندگی می‌کرد، و بعضی وقت‌ها به مسجد می‌رفت و بنا به گفته خود با بودن در مسجد احساس آرامش عجیبی می‌کرد، زیرا در رابطه با حالت درونی خاصی که برایش بوجود آمده بود، صحبت می‌کرد. او از زندگی کردن با پدر و مادر کافر خود احساس ناراحتی و دلتنگی می‌کرد چون هیچکسی به او توجه نمی‌کرد. بعد از این گفته‌ها دوست ما به او می‌گوید: که جلسه درسی با زبان انگلیسی و عربی وجود دارد، اگر دوست داشته باشی. و آن مرد مسلمان درس عربی را انتخاب کرده بود و زمانی که به او می‌گوید: می‌ترسم که درس را نفهمی. می‌گوید: سعی می‌کنم که یاد بگیرم و قسمت‌هایی که را نمی‌فهمم سوال

۱- (ارواء الغلیل): من حدیث أبو هريرة، وحسنه الألبانی. وهو فی الموطأ، ومجمع الزوائد، والسنن

الکبری للبيهقي من حدیث نفر من أصحاب رسول الله ﷺ.

می‌کنم. از آن وقت تا حالا جلسه درس انگلیسی و جلسه درس عربی هیچکدام را ترک نکرده است، و او الان حدود ۱۵ ساعت در روز وقت خود را صرف دعوت به دین الله -سبحانه و تعالی- می‌کند. زیرا کسی را یافته است که به حرف‌ها و درد دل‌های او و مسائل او گوش می‌دهد، و می‌تواند در مورد آنچه که فکر او را به خود مشغول کرده است، صحبت کند. مردم نیاز مند کسی هستند که بداند چه چیزی فکر آن‌ها را به خود مشغول کرده است؟ و تا حدی نیاز درونی آن‌ها را بشناسد و همچنین بداند علاقات، دل مشغولی‌ها، نگرانی‌ها، و دغدغه‌های فکری آن‌ها چیست؟ نیازمند این نیستند که به آن‌ها بگویی بر شما واجب است که این و آن را بدانید یا بشناسید. این نوع برخورد مهم نیست بلکه آنچه که مهم است محبت و پذیرش چنین کاری را در آنان ایجاد کنی. بطوری که سعی بر یادگیری آن بشود.

رسول اکرم ﷺ در حدیث صحیحی می‌فرماید:

«أحب الناس إلى الله عز وجل أنفعهم للناس وأحب الأعمال إلى الله عز وجل سرور تدخله على مسلم، تكشف عنه كربة، أو تقضي عنه ديناً، أو تطرد عنه جوعاً؟ ولو أن تمشي مع أخيك في حاجة أحب إلي من أن تعتكف في المسجد شهراً»^(۱).

محبوب‌ترین مردم نزد الله -عزوجل- نافع‌ترین آن‌ها برای مردم است و محبوب‌ترین اعمال نزد الله عزوجل شادی شادی است که در دل مسلمان ایجاد می‌کنی، ناراحتی و سختی که از سر او رفع می‌کنی یا قرض او را ادا می‌کنی یا گرسنگی او را برطرف می‌کنی، و اگر بخاطر رفع نیاز و برطرف کردن مشکل برادرت با او همراه شوی و قدم برداری، نزد من از اعتکاف یک ماه در مسجد محبوب‌تر و خوش‌تر است.

۱- الطبرانی فی الکبیر و الصغیر، و مجمع الزوائد و كشف الخفاء، من حدیث ابن عمر رضی الله عنهما.

اگر مسئولین بدانند که نهایت ارتباط آن‌ها با مردم رفع نیازهای آن‌ها است، مطمئناً کارشان را در اسرع وقت انجام می‌دهند و اگر متقابلاً مردم در مورد اسلام اطلاع و آگاهی داشته باشند و به دستورات آن عمل کنند جامعه را بصورت جامعه‌ای نمونه و الگو خواهی دید، و این چیز مطلوب ماست. اتفاقی که به عنوان تجربه در کشور فرانسه پیش آمد، این بود که:

کارگران کارخانه‌ها در آن کشور اعتصاب کردند ولی در میان آنان بعضی از کارگران دست برنداشتند، مشخص شد که این دسته از کارگران با رؤسای خود در ارتباط بوده‌اند، لذا آن دسته از کارگرانی که رؤسایشان با آنان ارتباط شخصی و نزدیک داشته‌اند و به آنان عنایت خاص داشته و آنان را یاری و مساعدت می‌کردند، همان کسانی بودند که اعتصاب نکردند، در حالیکه از جانب کارگرانی که رؤسایشان، آنان را آلت دست خود قرار داده و نسبت به مساعدت و یاری آنان توجه و عنایت خاص نداشتند، کینه و دشمنی عمیقی که از قبل در درونشان بود، ظاهر شد.

مردم کسی را که به حرف‌های آنان گوش می‌دهد، دوست دارند

معمولاً مردم کسی را که به حرف‌های آنان گوش فرا می‌دهد و به آنچه که فکر آنان را مشغول کرده، توجه می‌کند و هدف او از این کار این نیست که در مورد خود برای آن‌ها صحبت کند، بلکه به آن‌ها گوش فرا می‌دهد تا آنان را تشویق کند در باره خود و مشاغل و مطالبات خود با او حرف بزنند، تا نوعی ارتباط نزدیک در بین خود و دیگران ایجاد کنند و دیگران بتوانند راحت مسائل خود را با او مطرح کنند، دوست دارند. و به این نوع افراد، سخنگوی با ادب با تربیت و ماهر و کاردان گویند. می‌گویند اگر می‌خواهی سخنگوی ماهر و کاردان باشی، باید مستمع و شنونده خوبی باشی. و این صفتی از صفات بشری است. انسان همیشه می‌خواهد، در باره چیزهایی که فکر او را به خود مشغول کرده‌اند،

صحبت کند و دنبال کسی می‌گردد که او را در غم و اندوه خود شریک کند، یعنی با او درد دل کند، ما هم بنابر سیره و روش رسول اکرم ﷺ یاد گرفته‌ایم که فقط مستمع و شنونده نباشیم، بلکه باید به شیوه خیلی زیرکانه و ماهرانه و نیکو، سخنگو را وادار به سخن گفتن بکنیم. یکی از راه‌های طول دادن به سخن، این است که طرف سخنگو را طوری ماهرانه و زیبا تحریک و تشویق کنیم تا هیچگونه ابهامی در کلام او باقی نماند. به عنوان مثال، به داستان رسول اکرم ﷺ با عبدالرحمن بن عوف دقت کنید، زمانی که رسول اکرم ﷺ او را دید و بوی عطری به مشام آن حضرت رسید، رسول اکرم ﷺ به او گفت: موضوع چیست؟ عبدالرحمن پسر عوف گفت: ازدواج کرده‌ام. و همچنین داستان جابر با رسول اکرم ﷺ وقتی که رسول الله ﷺ از او سوال کرد که آیا ازدواج کرده‌ای و جابر به او جواب داد: که ازدواج کرده‌ام، رسول الله ﷺ فرمودند: «بَكَرًا أَمْ ثَيِّبًا؟ قَالَ بَلْ ثَيِّبًا قَالَ هَلَا بَكَرًا تَلَاعِبَهَا وَتَلَاعِبُكَ»^(۱) باکره است یا بیوه، گفت: بیوه، فرمود: چرا با دختر باکره ازدواج نکردی که تو با او بازی کنی و او هم با تو بازی کند. سپس جابر دلیل ازدواج خود را با زن بیوه توضیح می‌دهد، که بهتر می‌تواند از پسران او که از زن قبلی هستند، مراقبت و سرپرستی کند در حالیکه زن باکره و دوشیزه نسبت به این مسائل کم تجربه‌تر است.

(البته لازم به ذکر است که داستان مورد نظر در جای دیگر بدین صورت آمده است که وقتی جابر بن عبدالله رضی الله عنه می‌خواهد دلیل ازدواج خود را با زن بیوه توضیح دهد، می‌گوید که پدرم فوت کرد، هفت یا نه دختر از خود به جا گذاشت من هم بازن بیوه‌ای ازدواج کردم، دوست نداشتم زنی بگیرم که مانند دوشیزه، کم سن و بی تجربه باشد، زنی گرفته‌ام که آنان را سرپرستی کند، تربیتشان بدهد. پیغمبر ﷺ گفت: «مبارک باشد» یا گفت: «خیر باشد» نگاه کنید طرز گفتگوی

۱- متفق علیه من حدیث جابر بن عبدالله رضی الله عنه.

رسول اکرم صلی الله علیه و آله با جابر که چطور او را بر حرف زدن تحریک می‌کند؛ چرا با دوشیزه ازدواج نکردی با او بازی کنی... تا آخر حدیث به همین خاطر نویسنده کتاب «فن القيادة» می‌گوید: انسان معمولاً اتفاقات شخصی مانند پیشرفت، بدست آوردن مقام، نقل و انتقال از جایی به جای دیگر، ولادت و وفات که برای او پیش می‌آید، این‌ها را به عنوان اتفاقات مهمی در نظر می‌گیرد، لذا رئیس، مربی، راهنما، مدیر، مسول زیرک و باهوش کسی است که با این اتفاقات با گفتن کلمه‌ای که بیانگر تشویق، ترغیب، دلگرمی و یا قوت قلبی شخص مورد نظر است، احساس همدردی و مشارکت نماید. مثلاً بگوید: مبارک باد و یا خداوند عزاداری شما را نیک گرداند. پس مشارکت و همدردی و صحبت کردن با انسان در رابطه با مسائل و مشکلاتی که فکر او را بخود مشغول کرده است، باعث می‌شود که با فرد مورد نظر احساس نزدیکی کرده و این نوع رفتار عهد و پیمان و محبت بین آنان را ثابت و استوار می‌گرداند و با او احساس آرامش و راحتی می‌کند. نمونه دیگری که می‌خواهم برای شما تعریف کنم داستان جوانی است که شخصی بعد از مدت زیادی که او را در حرم ندیده بود، ناگهان در حرم او را ملاقات کرد و آن شخص در مورد خود با او مشورت می‌کرد که روش خود را در زندگی تغییر داده و احساس تازه‌ای به نسبت دین و مسائل دینی در او ایجاد شده ولی همسرش در این رابطه با او همکاری و مشارکت نمی‌کند. سپس جوان به آن شخص گفت: ای برادرم تعدادی از مردم هستند که احساس وابستگی شدیدی به اسلام پیدا می‌کنند، بعد از مدتی سختی و ناراحتی زیادی در زندگی زناشویی خود، احساس می‌کنند یعنی دچار ناراحتی می‌شوند و احتمالاً آنان دچار اشتباه می‌شوند، زیرا در این راه، گرفتار افراط بیش از حد شده و علاوه بر این از همسران خود نیز می‌خواهند که سریعاً آنان هم روش زندگی خود را تغییر دهند، و این همان چیزی است که باعث ایجاد تنفر و بدی ارتباط در بین آن دو

می‌شود. آن شخص در جواب می‌گوید: این همان اتفاقی است که برای من افتاده است، به همین ترتیب جوان به سخنان آن شخص گوش می‌داد و تا زمانی که آن شخص از او نخواست که جواب او را بدهد و موضوع را بیشتر و بهتر برای او توضیح دهد، اجازه داد که در این باره صحبت کند، یعنی کاملاً مستمع حرف‌های آن شخص بود. و اگر از همان اول می‌خواست که به او جواب بدهد، به احتمال زیاد از این کار خودداری می‌کرد. الله اعلم.

مردم دوست دارند که از جدل و منازعه و مباحثه بدور باشند

آیات و احادیث صحیحی در رابطه با تشویق و تحریک کردن مردم به دوری از جدل و منازعه آمده است. از جمله فرموده رسول اکرم ﷺ است که:

«أنا زعيم ببیت فی ربض الجنة لمن ترك المراء ولو كان محققاً»^(۱)

«من ضامن و کفیل خانه‌ای در بهشت هستم برای کسی که نزاع و مباحثه و جدل را ترک کند اگر چه حق با او باشد».

راه‌هایی وجود دارد که انسان را از جدل و نزاع بدور می‌کند از جمله تحریک صفات پاک درونی موجود در انسان است مثلاً به او بگوید: می‌دانم اگر حقیقت مساله برای تو مشخص شود حتماً آن را قبول می‌کنی و هرگز آن را ترک نمی‌کنی. بدین ترتیب او را از این تنگنا و وضعیت بد نجات داده و او را تشویق کرده‌ای که جدل و نزاع را ترک کند.

۱- رواه أبوداود فی سنة، والطبرانی فی المعجم الكبير. ورجه الألبانی فی السلسلة الصحيحة من حدیث
أبی أمامة.

مردم کسی را که برای آنان ارزش قائل می‌شود و به آنان احترام می‌گذارد دوست دارند

انسان طبیعتاً کسی که او را دوست دارد و برای او ارزش قائل است و به او احترام می‌گذارد، دوست دارد. و اگر نسبت به خود ارزش و احترامی نبیند او هم متقابلاً برای کسی ارزش و احترام نمی‌گذارد. پس کوچک‌تر زمانی برای بزرگ‌تر خود ارزش قائل است که متقابلاً بزرگ برای کوچک‌تر، ارزش و احترام بگذارد. بهمین خاطر یکی از مسائل مهم، بحث و گفتگو در باره صفات درونی پاک و سالم در انسان و تحریک و تشویق و بکارگیری آن‌ها است. دوم اینکه انسان را کوچک و خوار ندانیم بلکه برای او ارزش و احترام بگذاریم؛ و با او در کارها مشورت کنیم اگر چه مطابق رای و نظر او عمل نشود، کافی است که با او مشورت کرد و درباره مسأله‌ای خاص از رای و نظر او استفاده کرد، به همین دلیل خداوند سبحان و تعالی می‌فرماید:

﴿وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ﴾ [آل عمران: ۱۵۹].

«و در کارها با آنان مشورت کن و هنگامی که (پس از شور و تبادل آراء) تصمیم به انجام کاری گرفتی (قاطعانه دست بکار شود) بر خدا توکل کن.»

قطعاً با آن‌ها مشورت کن و هر گاه نظر یا پیشنهادی غیر از آنچه که آنان ارائه دادند، انتخاب کردی (پس از شور و تبادل آراء و تصمیم به انجام کاری گرفتی، قاطعانه دست بکار شو و بر خدا توکل کن. نویسنده کتاب «لمحات في فن القيادة» می‌گوید: ضرورت احساس به تقدیر و تشکر از دیگران، از نیازهای اثبات شخصیت و توانایی انسان، بنخاطر دوست داشتن موفقیت و پیروزی اوست. لذا کسی که کار خوبی انجام می‌دهد دوست دارد که از طرف بزرگان او مورد تقدیر و تشکر قرار گیرد، و این کار باعث اعتماد و اطمینان قلبی او شده و باعث می‌شود که با نیرو و انرژی تازه‌ای به کار خود ادامه دهد. بدین ترتیب می‌توان با

دادن احساس در درون کسی که کار خوبی انجام داده است، اعتماد و اطمینان ایجاد کنی، ولی بعضی‌ها عکس این موضوع را می‌گویند، معتقدند: برای اینکه فرد مورد نظر احساس غرور و تکبر نکند، نباید به او بفهمانی که کار خوبی انجام داده است. در حالیکه نویسنده کتاب مذکور می‌گوید: هراندازه که صفات نیک کسی برای شما اثبات شود به همان اندازه نرم‌خویی و خوش رفتاری شما در ارتباط و برخورد با او افزایش پیدا می‌کند. پس هر گاه که خواستی ارتباط تو با شخصی خوب باشد، از صفات و اخلاق حسنه او صحبت کن، در این صورت حسنات زیادی در هر شخصی خواهی یافت که مستحق تقدیر و تشکر خواهد بود.

نویسنده کتاب «فن القيادة» نیز می‌گوید:

انسان ذلت و خواری را قبول نمی‌کند ولی او از خدمت کردن و کارکردن ناراضی نیست حتی آن را با اخلاص انجام می‌دهد، به شرطی که از طرف رئیس خود، مورد احترام، تقدیر و تشکر قرار گیرد و همچنین دوست دارد که مورد اعتماد و اطمینان رئیس خود قرار گرفته و با او مانند یک انسان برخورد شود.

مردم کسی را که به آنان فرصت می‌دهد تا توانایی‌های خود را ثابت کنند، دوست دارند

یکی از مسائل مهم اینست برای اینکه کسی مهم و موثر واقع باشد باید فرصت کافی برای اثبات توانایی‌ها و استعدادهای ذاتی به او داده شود. انسان نمی‌پذیرد که دارای صفات مهمل و سست و سهل‌انگار باشد و هرگاه احساس کند که دارای چنین صفاتی بوده و مورد شک و تردید دیگران است، اول به رؤسای خود هجوم آورده و از آنها اطاعت نمی‌کند. بعضی از رؤسا نسبت به همه چیز شک می‌کنند یعنی فکر می‌کنند. کسی که زیر نظر اوست نمی‌تواند کار یا مسئولیت سپرده شده را انجام دهد، در نتیجه کسانی که زیردست او هستند

اعتماد به نفس خود را از دست می‌دهند. ضمناً رئیس، مسئول از بین بردن توانایی‌ها و استعدادهای افراد می‌باشد، زیرا او با این روش در تربیت عملی آنان، ناتوان و باعث عدم ظهور توانایی‌ها و استعدادهای کارمندان خود شده است. و همین طرز فکر، باعث می‌شود که به دیگران ظن اشتباه ببرد، بدین شکل که هر گاه خود به عنوان عضو اصلی مداخله نکند، کار و مسئولیت مورد نظر، با موفقیت انجام نمی‌گیرد.

مردم دوست دارند مورد تشویق دیگران قرار گیرند و هرگاه کاری را انجام دادند از آنان تشکر و سپاسگزاری کرد

مردم معمولاً دوست دارند که همیشه مورد تشویق و ترغیب دیگران قرار گیرند و هرگاه کار و یا مسئولیتی را انجام دادند از آنان تشکر و سپاسگزاری گردد؛ اگر چه در اصل مسلمان باید هر کاری را که انجام می‌دهد فقط بخاطر جلب رضایت الله ﷻ باشد و هیچوقت نباید از مردم انتظار تشکر و سپاسگزاری داشته باشد، ولی این طبیعت و ذات بشری است و شرعاً هیچگونه اشکالی ندارد. امام احمد ترمذی روایت کرده‌اند که «من لم یشکر الناس لم یشکر الله»^(۱) «هرکس از مردم در مقابل انجام کاری تشکر و قدردانی نکند در حقیقت از خداوند تبارک و تعالی تشکر نکرده است».

و همچنین بنا به فرموده رسول اکرم ﷺ در غزوه خندق: «اللَّهُمَّ لَا عِيشَ إِلَّا عِيشَ الْآخِرَةِ فَأَكْرَمُ الْأَنْصَارِ وَالْمُهَاجِرَةِ»^(۲). خداوند هیچ زندگی بهتر از زندگی آخرت نیست پس از انصار و مهاجر اکرام و قدردانی کن به حقیقت دعای خیر

۱- رواه أحمد من حديث أبي هريرة، وقال الألبانی صحیح الأسناد.

۲- متفق علیه من حديث سهل بن سعد.

نوعی مدح و ثنا و تعریف و حتی از آن هم بالاتر است. همانطور که رسول اکرم صلی الله علیه و آله می فرماید:

«من صنع إليه معروف فقال لصاحبه: جزاك الله خير فقد أبلغ في الشناء»^(۱).

«هر کس که کار نیکی در حق او انجام گیرد سپس به انجام دهنده آن بگوید: خداوند به تو پاداش نیک بدهد به حقیقت از او نهایت تشکر و قدردانی کرده است یا به عبارت دیگر وظیفه شکرگذاری را بجای آورده است.»

پس هنگامیکه تو برای کسی دعای خیر می کنی مثلاً می گویی: «خداوند تو را توفیق دهد. خداوند تو را عزیز و محترم گرداند» این کلمات قشنگ و زیبا و دلنشین مردم را تشویق و ترغیب می کند. پس دعای خیر، چیز بزرگی است.

دعای خیر در حق کسی، چیز کمی نیست و دعای «جزاك الله خيراً» به حقیقت دعای بزرگی است و مثال های زیادی برای تشکر و تشویق از دیگران وجود دارد. مثلاً مرد به همسرش می گوید: «جزاك الله خيراً» «خداوند به تو جزای خیر دهد» شام دیروز خوب و تمیز بود. و یا به فرزندش می گوید: «أحسن» «آفرین بر تو - فوق العاده عالی - بی نظیر» و یا کلمات قشنگ و زیبای دیگر.

هیچوقت مدیر و مسول موفق نمی شود مگر از زیردستان و کارمندان خود به نحوی بعد از انجام مسئولیت های محوله تشکر و قدردانی کند، تا باعث (تشویق و ترغیب و تقویت روحی آنان برای انجام مسئولیت های بعدی شود) و این تشکرچه به صورت شفاهی یا مخصوصاً کتبی فقط نوشتن یک برگ کاغذ است که هیچگونه زحمتی هم ندارد اما نزد مردم مخصوصاً کارمندان و زیردستان اثر مطلوب و خوبی به دنبال خواهد داشت.

۱- مشکاة المصابیح من حدیث اسامة بن زید، قال الألبانی: حدیث جید.

باید توجه داشت بین تشکر و قدردانی و تعریف و تمجیدی که از لحاظ شرعی مذموم است، فرق زیادی وجود دارد.

از جمله کارهای رسول الله ﷺ تشکر و قدردانی بخاطر انجام کارهای نیک و همچنین تشکر و سپاسگذاری از فاعل آن (کننده آن کار) بود به این امید که در انجام کارهای نیک و صالح بیشتری، پیش قدم باشند، و از مدح و تعریف کسانی که آن صفات و خصوصیات در آنان موجود نیست و یا باعث بوجود آمدن غرور و تکبر در آنان می شود، نهی فرموده اند.

رسول الله ﷺ می فرماید: «إِذَا رَأَيْتَ الْمَدَاحِينَ فَأَحْثُوا فِي وُجُوهِهِمُ التَّرَابَ»^(۱)
«هرگاه ثناگویان و چاپلوسان را دیدید به رخسار آنها خاک بپاشید».
و همچنین می فرماید:

«إِيَّاكُمْ وَالتَّمَادِحَ»^(۲) «از ثناگویی و چاپلوسی برحذر باشید».

همانطور که در حدیث قبلی در مورد مرد انصاری که رسول الله ﷺ برای تشویق و ترغیب از او تعریف می کرد تا آنجا که فرمود: «مَنْ سَنَّ سَنَةَ حَسَنَةً»^(۳) هرکسی سنت و روش نیک پایه ریزی کند... و همچنین رسول اکرم ﷺ در باره مدح و تعریف از یاران خود می فرماید:

«أَرْحَمُ أُمَّتِي بِأُمَّتِي أَبُو بَكْرٍ وَأَشْدَهُمْ فِي أَمْرِ اللَّهِ عُمَرُ، وَأَصْدَقَهُمْ حَيَاءُ عَثْمَانَ وَأَقْرَبَهُمْ لِكِتَابِ اللَّهِ أَبِي بَنِي كَعْبٍ وَأَفْرَضَهُمْ زَيْدُ بْنُ ثَابِتٍ وَأَعْلَمَهُمْ بِالْحَلَالِ وَالْحَرَامِ مَعَاذُ بْنُ جَبَلٍ وَلِكُلِّ أُمَّةٍ أَمِينٌ وَأَمِينُ هَذِهِ الْأُمَّةِ أَبُو عُبَيْدَةَ بْنُ الْجَرَّاحِ» رواه احمد والترمذی.

۱- رواه مسلم من حدیث المقداد بن الأسود.

۲- صحیح ابن ماجه، من حدیث معاویه.

۳- جزء من حدیث، رواه مسلم.

«مهربان‌ترین کس نسبت به امتم حضرت ابوبکر رضی الله عنه است و سخت‌ترین آنان در اجرای دستورات الهی حضرت عمر رضی الله عنه و صادق‌ترین آنان از نظر حیا و حشمت عثمان رضی الله عنه است و قاری‌ترین آنان به کتاب الله (قرآن) ابی بن کعب است، داناترین و عارف‌ترین آنان به واجبات زید بن ثابت و آگاه‌ترین آنان به حلال و حرام معاذ بن جبل است و در هر امتی امینی است، امین این امت ابو عبیده بن جراح است.» همانطور که مشاهده می‌کنید: حضرت رسول اکرم صلی الله علیه و آله هر کدام از اصحاب و یاران خود با صفتی که او را از دیگری جدا می‌سازد، مدح و تعریف کرده است.

مردم کسی را که اشتباهات و خطاهای آنان را بدون جریحه‌دار کردن احساسات آنان اصلاح می‌نمایند دوست دارند

معمولاً مردم کسی که یا کسانی را که بدون جریحه دار کردن احساسات و عواطف، خطا و اشتباهات آنان را اصلاح می‌نمایند، دوست دارند. در یکی از کتاب‌ها مثالی در این رابطه آمده است که شخصی در میان تعداد زیادی سخنرانی می‌کرد، ولی آن خطابه و سخنرانی طولانی و مفصل بود، مردم خسته شدند زمانی که سخنران به منزلش برگشت از همسرش سوال کرد و گفت: نظر تو در رابطه با سخنرانی چه بود؟ همسرش گفت: این موضوع می‌بایست بصورت یک مقاله کاملاً داغ و پرترفدار در یکی از مجله‌های علمی نوشته شود، سخنران از گفته همسرش فهمید که این موضوع مورد خوبی برای سخنرانی نبوده است. این نوع برخورد روش خوبی است که علاوه بر رعایت جوانب یعنی جریحه‌دار نکردن احساسات شخص، مساله و موضوع را نیز مورد انتقاد قرار می‌دهد و یا مثلاً شخصی برای مشورت کردن پیش شما می‌آید که می‌خواهد در زمینه تجارت کار کند و شما به او می‌گویید: کسی هستید که توانایی نوشتن را داشته و دارای فکر و اندیشه خوبی هستید این فرصت پیش آمده را از دست ندهید البته هرگاه دیدید که واقعا او در زمینه تجارت موفق نخواهد شد، بلکه در زمینه نوشتن

پیشرفت خواهد کرد. و این مساله را بدین شکل مطرح نکن که: تو صلاحیت این کار را نداری بلکه به این صورت که تو در زمینه کار دیگری موفق شده و پیشرفت خواهی کرد، یا شخصی در یک مجلسی در رابطه با اینکه مردم با هم به شیوه صحیحی صحبت و گفتگو کنند سخنرانی می‌کند سپس در پایان سخنرانی دچار اشتباهی می‌شود! بعضی‌ها که متوجه خطا و اشتباه سخنران می‌شوند از او می‌خواهند که سخنرانی خود را متوقف کند. ولی روش صحیح این است کسی که می‌خواهد نقد و عیبی از شخصی بگیرد اول محاسن و نکات مثبت شخص مورد نظر را باید در نظر داشته باشد و آن‌ها را مطرح کند سپس در کمال ادب و احترام بگوید: من در این موارد موافق سخنران هستم و در رابطه با مساله آخر نکاتی مورد نظر من هست. بدین ترتیب اول نکات مثبت و محاسن سخنرانی را مطرح می‌کند سپس اگر مورد خطا و اشتباهی باشد آن را اصلاح می‌نماید و در این حالت حتی سخنران نیز نکات اشاره شده را بدون اینکه وارد جدل و نزاع شود که هیچگونه ثمره و نتیجه‌ای هم به دنبال نخواهد داشت، قبول خواهد کرد.

بدین ترتیب قاعده -از مسائلی که در آن هم باهم متفق و هم نظر هستیم، شروع خواهیم کرد- چرا خواهد شد پس هرگاه خواستیم قصد مباحثه و گفتگو داشته باشیم، ابتدا در باره آنچه که باهم متفق و هم نظر هستیم، صحبت کنیم، سپس در باره مسائل دیگر باهم مجادله و مباحثه خواهیم داشت. یعنی (مباحثه و گفتگو را باید از مسائلی که در آن هیچگونه اختلاف نظری وجود ندارد، شروع کرد سپس به مسائل اختلافی پردازیم، زیرا این روش طریقه خوبی برای قبول نکات اشاره شده توسط طرفین خواهد بود).

مردم کسی که آنان را با بهترین و زیباترین نام صدا می‌زند دوست دارند

معمولاً مردم دوست دارند که آنان را با نام‌های قشنگشان صدا کنند، مثلاً یا محمد ای پدر فلان کس رسول اکرم صلی الله علیه و آله اصحاب و یاران خود را با بهترین اسم

صدا می‌کرد، حتی بعضی وقت‌ها بچه‌های کوچک را با کنایه‌های قشنگ و دلنشین صدا می‌زد، مثلاً رسول اکرم ﷺ می‌فرمود: «یا ابا عمیر ما ذا فعل النغیر» (انس رضی الله عنه می‌گوید: رسول الله ﷺ اخلاقش از همه زیباتر و نیکوتر بود برادری داشتم که به او ابوعمیر می‌گفتند: تازه از شیر مادر گرفته شده بود. انس می‌گوید: زمانیکه رسول الله ﷺ آمد و او را دید) فرمود: ای ابا عمیر نغیر چکار می‌کند؟ (نغیر اسم مصغر نغیر است به معنای بلبل، بچه گنجشگ) و پیامبر به جهت شوخی و محبت کردن او را با این کنایه قشنگ صدا زد. و بعضی‌ها معتقدند که موفقیت بعضی از رؤسا در این است که اسامی زیردستان را حفظ و آنان را با اسم‌های خود صدا می‌کنند، و اگر رئیسی اسامی زیردستان خود را نداند و یا فراموش کند، در موقعیت او اثر بد می‌گذارد.

(این موضوع در باره کسی است که با مردم در ارتباط است و با آن‌ها سر و کار دارد بهتر آن است که اسامی آنان را بداند و با اسم آنان را صدا کند. تجربه ثابت کرده است این نوع رفتار و برخورد باعث دلگرمی و تقویت روحی دیگران خواهد شد).

و بدتر اینکه هرگاه با مردم روبرو شود، از اسم آنان سوال نکند و این نوع برخورد نشان‌دهنده عدم اهتمام و توجه به دیگران است، برعکس سوال کردن از نام‌های دیگران، دلالت بر اهتمام و توجه و علاقه به دیگران می‌کند.

در پایان می‌توان گفت یکی از مهم‌ترین مسائل آن است که تعلیم عملی این نوع رفتارها باید تکمیل گردد و تمرین و ممارست شود، تا نزد هر کسی تبدیل به مهارت‌های عملی اجتماعی گردد (یعنی هرکس بتواند این نوع مسائل اخلاقی را یاد گرفته، تمرین کند و آن را در تعامل و ارتباط با مردم بصورت اجتماعی به مرحله عمل درآورد).

وصلی الله علی نبینا محمد وعلی آله وصحبه أجمعین