من أخلاقيات العمل التطوعي (١)

قال الله تعالى: ﴿**قَدْ أَفْلَحَ مَنْ تَزَكَّى**﴾ [الأعلى: ١٤]، وقال: ﴿**قَدْ أَفْلَحَ مَنْ زَكَّاهَا**﴾ [الشمس: ٩].

وقال رسول الله ﷺ: «**أَقْرَبِكُمْ مِنِّي مَجْلِساً يَوْمَ الْقِيَامَةِ أَحَاسِنَكُمْ أَخْلاَقاً**»[١]، وقال رسول الله ﷺ: «**إنكم لن تَسَعوا الناس بأموالكم، فليسعهم منكم بسط الوجه وحسن الخلق**»[٢]، وعن رافع بن خديج رضي الله عنه قال: سمعت رسول الله ﷺ يقول: «**العامل على الصدقة بالحق كالغازي في سبيل الله حتى يرجع إلى بيته**»[٣].

وعن الحسن رحمه الله قال: (من دُفعت إليه الصَّدقة فوضعها مواضعَها فله أجر صاحبها).

أيها الإخوة:

كَثُر في أيَّام الأزمة –التي نرجو الله كشفها– العاملون في مساعدة المتضرِّرين، والمتطوعون بالجهد إذ لم يُسعفهم المال، وربما جَمع الله لقوم الخَيرَين، فبذلوا جهداً ومالاً.

كان من هؤلاء العاملين والمتطوِّعين للخير رجالٌ ونساء، طلابٌ وحرفيون، مثقفون وأقلّ ثقافة، فقراء وأغنياء ...

ومع طول الأزمة، ومع كثرة حاجات المتضررين، ومع الشِّدَّة النَّفسية الَّتي أصابت الكثير من النَّاس ... راحَت تظهر في العاملين والمتطوِّعين مظاهرُ للتأفُّف حيناً وللتذمُّر حيناً آخر، وأقوال وأفعال لَبِقَة مَرة وغيرُ لَبِقَةٍ أخرى، وربما سوَّلت لامرئ نفسُه لمدِّ اليد إلى ما لا يَحلُّ أو لِفعل ما لا يَجوز، الأمر الذي دعا لإعداد هذه الخطبة والتي بَعدها.

اعلموا –أيها الإخوة– أن هذه المادة –أخلاقيات العمل– باتت اليوم مُصطلحاً عالمياً تتنافس على تطبيقه والعملِ عليه الدُّول والمؤسَّسات والشَّركات المتقدِّمة؛ فأكثر من ثمانين بالمائة من الشركات العالمية النَّاجحة تعمل وفق قانون واضح للأخلاقيات، وبدأت الآن تتشكَّل نظريَّة جديدة في الإدارة تقوم من حيث المبدأ على القيم والأخلاق.

---

[١]– أخرجه الترمذي في سننه.

[٢] – أخرجه أبو يعلى والبزار.

[٣] – أخرجه الترمذي وأبو داود.

واعلموا أن مادة أخلاقيات العمل التَّطوُّعي باتت مُقرَّراً من مُقرَّرات التَّدريب والتَّأهيل على الأعمال التَّطوُّعية، وليس غائباً عنكم أنَّ ثلث الإسلام أخلاق، فالدِّين: عقيدة وشريعة وأخلاق؛ لذلك فالحديث عن أخلاقيَّات العمل التَّطوُّعي حَديثٌ عن الدِّين والنَّجاح والصَّواب.

جاء في المقرَّر المعتَمَد للتَّدريب على أخلاقيَّات العمل في جمعية البركة للتنمية الاجتماعية: (أخلاقيات العمل بالتعريف: هي المبادئ والمعايير الَّتي تُعتَبَر أساس السلوك المستَحَبّ من أفراد العمل، ويتعهد الأفراد بالالتزام بها).

ومن أهمِّ القيَم والأخلاقيات المطلوب زرعُها عند العاملين عامَّة والعاملين في التَّطوُّع والأعمال الخيرية خاصَّة: (الصدق، والأمانة، والاحترام، واللباقة، وتحمُّل المسؤولية، والإتقان، والالتزام بالنظام، والصبر، والفطنة، والتعاون، والمرونة).

وأحدِّثكم اليوم عن: الأمانة والصدق، والاحترام واللباقة.

أولاً: الأمانة والصِّدق:

تذكرون –أيها الإخوة– أنَّ رسول الله ﷺ كان معروفاً قبل الإسلام بين الناس بلقبين اثنين، تَحلَّى بهما رسول الله ﷺ حتى صارا عَلَماً عليه، إنَّه الصَّادق الأمين.

ويتحدَّث المدرِّبون اليوم عن أهمية هذين الخُلُقَين بالذَّات للقادة والمدراء والعلماء والعاملين، ولئن كنَّا نَتحدث عن الصدق والأمانة في العمل التطوُّعي فهذه بعض صورهما فيه:

- الأمانة المالية: والمراد بها أعلى درجات النزاهة والشفافية المالية، فقد قال النبي ﷺ: «**إنَّ الخازِنَ المسلِمَ الأمينَ الذي يُعطي ما أمِرَ به، فيعطيه كاملاً مُوَفَّراً، طَيِّبَةً به نَفْسُهُ، فيدفَعهُ، إلى الذي أمِرَ له به، أحدُ المتَصَدِّقِين**»[٤]، وقال رسول الله ﷺ: «**الخازنُ الأمينُ الذي يُعطي ما أمِرَ به طَيِّباً به نفسُهُ، أحَدُ المتصدِّقين**»[٥]، وقال رسول الله ﷺ: «**من استعملناه منكم على عملٍ فكتَمَنَا مِخْيَطا فما فوقه، كان غُلُولاً، يأتي به يوم القيامة**»[٦].

---

[٤] – أخرجه البخاري ومسلم في صحيحيهما.

[٥] – أخرجه النسائي.

[٦] – أخرجه مسلم في صحيحه.

- وتعني الأمانة في العمل التطوُّعي: أمانة الحفاظ على الموارد والتجهيزات، واستخدامها للأغراض المخصصة لأجلها.

- وتعني: أمانة استثمار وقت العمل.

- وتعني: أمانة الحفاظ على سرِّية البيانات والمعلومات المتعلِّقة بالعمل، والخاصة بالأسر المتضرِّرة.

- وتعني: أمانة الإشراف على الموظفين الأدنى رتبة، والتعامل معهم بعدل وإنصاف، وتقييم أدائهم ومتابعة أعمالهم اليومية.

- وتعني: الأمانة في تقييم عمل المؤسَّسات المماثلة والأعمال المشابهة، وإحالة الدَّاعمين والمستفيدين الباحثين عنها إليها.

- وتعني: أمانة إعلام الإدارة بالأخطاء والمشكلات التي تؤثر على مصلحة العمل التطوعي.

- ويعني الصدق في العمل التطوعي في أسمى ما يَعنيه الصدقَ مع الله بتصحيح النية في العمل الخيري؛ إذ لا يريد العامل به سمعة ولا شهرة ولا شهادة ممارسة ولا لقباً اجتماعياً كعضو مجلس إدارة أو رئيس هيئة أو مفوض سامي.

قال الجرجاني: (الإخلاص ألَّا تَطلب لِعملك شاهداً غير الله تعالى).

وقال قائل: (دلوني على عمل لا أزال به عاملاً لله تعالى؟ فقيل له: انوِ الخير، فإنك لا تزال عاملاً وإنْ لم تَعملْ، فالنية تعمل ولو عُدم العمل).

رُوي أن الإمام الشافعي كان جَالساً مع تلاميذه، فطُرِق عليهم الباب، فنهض أحدهم، فقال الشافعي: لماذا قُمت؟ قال: لأفتح الباب، فقال له مُفسحاً دائرة نِيته ليزداد أجره وتَعظم مثوبته: (انوِ إن كان سائلاً أعطيتَه، وإن كان مُستفتياً أفتيتَه، وإن كان مُستغيثاً أغثتَه).

والصدق مع الله هو الذي يُسميه القرآن والسُّنة "الإخلاص"، وإن الأجور العاليات -أيها الإخوة المتطوعون والمتطوعات- ملازمة للنوايا الصالحات، وإنما الأعمال بالنيات.

- والصدق في العمل التطوعي يعني ألَّا تُعطي المتضرر مواعيد لاستلام المعونات ثمَّ لا تفي بها لغير اضطرار، وألَّا تُؤمله بعطاء كبير لستَ قادراً على بذلِه.

- والصدق في العمل التطوُّعي يعني أن تَفي للمؤسَّسة الَّتي تَطوَّعت بها بالتزاماتك الَّتي رَضيتَ بها، وتصدق في انضباطك بشروطها، فكم سَمعت عن مُتطوعين يأتون اليوم ويَتغيَّبون غداً من دون عذر، يعملون اليوم ويتوقفون غداً.

هذا شيء عن الصدق والأمانة.

ثانياً: الاحترام واللباقة:

موظفو المؤسسة الخيرية والمتطوعون فيها بالإضافة إلى المستفيدين منها هم أهم أصولها وثرواتها؛ لذلك كان احترام الموظف أو المستفيد قيمة مقدَّسة لا يجوز الإساءة لها من قِبَل أيّ شخصٍ كان، وأيّاً كانت مَرتبته، وإن احتيج للحزم في مَسألة ما فَيُمكن التَّعامل مع التعليمات الإدارية المنصوص عليها بما فيها العقوبات من دون المساس بالكرامة الشَّخصية.

قال الله تعالى: ﴿**وَأَمَّا السائل فَلاَ تَنْهَرْ**﴾ [الضحى: ١٠] قال الآلوسي في تفسيره: (أي: فلا تزجره، ولكن تفضَّل عليه بشيءٍ أو رُدَّه بقولٍ جميل) وقال ابن كثير: (قال ابنُ إِسحاق: ﴿وَأَمَّا السائل فَلاَ تَنْهَرْ﴾ أَي: فَلَا تَكُنْ جَبَّاراً وَلَا مُتَكَبِّراً وَلَا فَحَّاشاً وَلَا فَظّاً عَلَى الضُّعَفَاء من عِبَادِ الله. وَقَالَ قَتَادَة: يَعْنِي رُدَّ الْمِسكِينَ برحمةٍ ولين).

وكم من مرَّة جُرِحَ مُستفيدٌ بكلمة مُتطوّعٍ أو عاملٍ في مؤسسة خيرية جرحاً كان أَدمى لقلبه من جراح الأزمة ...!.

جراحاتُ السِّنان لها التئامٌ ... ولا يلتَام ما جَرَحَ اللِّسانُ

قال الله تعالى في مَعرض الحديث عن أوامره لبني إسرائيل: ﴿**وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْناً**﴾ [البقرة: ٨٣]، وعن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله ﷺ: «**مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللهِ وَالْيَوْمِ الآخِرِ فَلْيَقُلْ خَيْراً أَوْ لِيَصْمُتْ**»[٧].

فمراعاةُ قواعدِ الاحترام واللَّباقة والتهذيب في التعامل مع الآخرين قيمةٌ عليا، ومن صور ذلك:

- الابتعاد عن الألفاظ أو الإيحاءات أو التصرفات المحتوية على الفحش والبذاءة.
- الابتعاد عن صور التعامل الفظة أو الخشنة.
- مراعاة أصول اللباقة والحشمة والمعايير الاجتماعية المقبولة في المظهر واللباس.

---

[٧] - أخرجه البخاري ومسلم في صحيحيهما.

- مراعاة أحكام الشَّرع وقواعد التعامل الأخلاقي والمحترم بين الجنسين.

واعلموا -أيها الإخوة- أن الأذى الَّذي يَلحَق المستفيد من الأخطاء المتعمَّدة في العمل التَّطوعي مُذهِبٌ للثَّواب والأجر عند الله، والدليل قول الله تعالى: ﴿**يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تُبْطِلُوا صَدَقَاتِكُمْ بِالْمَنِّ وَالْأَذَى**﴾ [البقرة: ٢٦٤]، قالوا: الأذى أن يُعيِّره بالفقر، والمنُّ أن يتكبر عليه لأجل عطائه. وقالوا: الأذى أن يَنتهره أو يُوبِّخه بالمسألة. وقال الإمام الغزالي: (الأذى التوبيخ والتعيير وتخشين الكلام وتقطيب الوجه وهتك الستر بالإظهار وفنون الاستخفاف).

وكان بعضهم يَبسط كفه ليأخذ الفقير مِن كفِّه، وتكون يَدُ الفقير هي العليا.

عن أنس رضي الله عنه أن النبي ﷺ قال: «**المعتدي في الصَّدقة كمانِعِها**»[٨]، وقال رسول الله ﷺ: «**وَمَنْ كَانَ فِي حَاجَةِ أَخِيهِ كَانَ اللَّهُ فِي حَاجَتِهِ**»[٩].

والحمد لله رب العالمين

* * *

[٨] - أخرجه أحمد، وأبو داود، وابن ماجه.

[٩] - أخرجه البخاري ومسلم في صحيحيهما.