

مصادیق امر به معروف ونهی از منکر در ادارات

سوره آل عمران، آیه ۱۱۰

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ ۗ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ ۚ مِنْهُمْ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ

شما (مسلمانان حقیقی) نیکوترین امتی هستید که پدیدار گشته‌اید (برای اصلاح بشر، که مردم را) به نیکوکاری امر می‌کنید و از بدکاری باز می‌دارید و ایمان به خدا دارید. و اگر اهل کتاب همه ایمان می‌آوردند بر آنان چیزی بهتر از آن نبود، لیکن برخی از آنان با ایمان و بیشترشان فاسق و بدکارند. مصادیق امر به معروف ونهی از منکر در ادارات

مقدمه:

نقش هر مسلمان در تعیین سرنوشت جامعه و تعهدی که باید در پذیرش مسئولیت‌های اجتماعی داشته باشد، ایجاب می‌کند که او ناظر و مراقب همه اموری باشد که پیرامون وی اتفاق می‌افتد. این مطلب در فقه اسلامی تحت عنوان "امر به معروف و نهی از منکر" مطرح شده و از مهم‌ترین مبانی تفکر یک مسلمان به شمار می‌آید. در واقع اقامه این فرایض الهی در جامعه زمینه اجرای سایر واجبات الهی را نیز فراهم می‌سازد. لذا بر ماست که در راستای توسعه این فرایض تمامی تلاش خویش را به کار بندیم چرا که ترک آن باعث بروز عواقب زیان‌باری است به گونه‌ای که پیامبر اکرم (ص) می‌فرماید:

"مردم همواره در خیر و برکت هستند تا هر زمان که امر به معروف و نهی از منکر کنند و یکدیگر را بر کارهای خیر کمک رسانند. پس هرگاه آن را به جای نیاوردند، برکات آن از آنان سلب می‌شود و گروهی بر گروهی دیگر مسلط می‌شوند به طوری که برای آنان نه یآوری در زمین باشد و نه در آسمان."

از سویی اداره و محل کار محیطی است که ما بخش قابل توجهی از زندگی خود را در آن سپری می‌کنیم و پیوسته با انسان‌هایی از جنس خودمان در ارتباط هستیم. انسانهایی که یا همکار ما هستند و یا برای انجام کاری و دریافت خدمتی به اداره مراجعه می‌کنند. ما نیز برای تعالی و رشد این بخش مهم از زندگی لازم است مسئولانه برخورد کنیم و همواره مراقب باشیم که این محیط مهم و حساس زندگی ما روز به روز متعالی‌تر گردد.

در نوشتار حاضر در ابتدا مصادیق امر به معروف و نهی از منکر در اداره و سپس اصول و مراحل اجرای این دو فریضه الهی به زبانی گویا بیان می‌شود. امید است این مطالب بر دانش و مهارت کلیه همکاران در راستای اجرای این فرایض بیفزاید.

مصادیق معروفات در ادارات

- ۱- ترویج فرهنگ اقامه نماز اول وقت
- ۲- رعایت شئون و شعائر اسلامی در گفتار، کردار، پوشش و برخورد با دیگران
- ۳- توکل به خداوند متعال در انجام وظایف شغلی
- ۴- ترویج روحیه مردم داری و نهادینه نمودن اخلاق اسلامی در بین همکاران
- ۵- افزایش بهره وری، اصلاح الگوی مصرف، صرفه جویی و استفاده بهینه از امکانات و منابع
- ۶- رعایت عدل و انصاف در برخورد با همکاران و ارباب رجوع
- ۷- داشتن تعهد و مسئولیت پذیری در انجام وظایف محوله
- ۸- توسعه و توانمندی همکاران از طریق انتقال تجارب و تسهیم اطلاعات
- ۹- همکاری، مشورت و مشارکت در انجام بهینه وظایف شغلی، امانتداری و حفظ اسرار
- ۱۰- حضور به موقع در محل کار و تعیین جایگزین برای انجام امور مراجعین در اوقات عدم حضور در محل کار
- ۱۱- رعایت قوانین، مقررات، ضوابط اداری و آراستگی محیط کار
- ۱۲- ارتقای دانش و مهارت مورد نیاز شغلی
- ۱۳- صداقت در رفتار، گفتار و کردار
- ۱۴- داشتن روحیه انتقادپذیری

مصادیق نهی از منکر در ادارات

- ۱- کم کاری و سهل انگاری در انجام کار
- ۲- ارائه گزارشات غیر واقعی، غیبت، دروغگویی و شایعه پراکنی
- ۳- سوءاستفاده از مقام و موقعیت شغلی
- ۴- ترک محل خدمت جهت انجام امورات شخصی در ساعات اداری
- ۶- تکبر نسبت به ارباب رجوع و همکاران

۷- قصور در یادگیری امور مرتبط با شغل مورد تصدی

۸- اعمال نفوذ برای نيل به منافع شخصی و گروهی

۹- افشای اطلاعات موجود در دستگاه

۱۰- اسراف در برگزاری جلسات، جشنواره ها و همایش ها

۱۱- تجسس در امور شخصی همکاران و ارباب رجوع

۱۲- خیانت در امانت و عدم وفای به عهد

۱۳- پیش داوری و قضاوت یک طرفه

۱۴- تجمل گرایی و ترویج فرهنگ مصرفی

مراحل اجرای امر به معروف و نهی از منکر

۱- روبرو شدن...الف) معروف و منکر ب) اصل برخورد ج) چگونگی تذکر د) آمادگی پذیرش در طرف مقابل

۲- تشخیص

۳- اجرا

۴- پاسخ به واکنش مخاطب

مراحل اجرای امر به معروف و نهی از منکر

گام اول: روبرو شدن

ما هر روز با ورود به محیط اداری با دهها رفتار و کردار مواجه می شویم که به طور کلی میتوان آن ها را در دو گروه

شایسته (معروف) و ناشایست (منکر) قرار داد، زندگی اجتماعی و روابط بین انسان ها حتی در محیط کار به گونه ای

تعریف شده است که ما نمی توانیم چشمان خود را بر اعمال دیگران ببندیم و از کنار آنها بی تفاوت گذر کنیم،

نخستین گام در امر به معروف و نهی از منکر را شاید بتوان تنها گامی دانست که نیاز به ارائه قبلی ندارد و فقط

کافی است خود را مسئول بدانیم. در این مرحله به چند نکته باید توجه داشت:

۱- مبنای عمل در تذکر فقط دیدن و توجه کردن است به همین جهت صرفاً آن دسته از اعمال و رفتارهایی از مخاطب ملاک عمل خواهد بود که نیاز به جستجو و کشف نداشته باشد.

۲- باید توجه ما به عمل باشد نه عامل یعنی باید تلاش کنیم خوبی یا زشتی عمل را به او گوشزد کنیم یعنی به جای آنکه به سمت و پست وی توجه داشته باشیم اصل عمل را مطرح کنیم و این طور نشان دهیم که این کار از هر کسی سربزند و در هر پست و مقامی که باشد و ما هر رابطه ای با وی داشته باشیم، کاری پسندیده یا ناپسنداست .

گام دوم: تشخیصی

این گام کلیدی ترین مرحله میباشد مانند پزشک که پس از روبرو شدن با بیمار و معاینه وی باید بیماری او را تشخیص دهد و چنانچه تشخیص وی ناصحیح باشد ده ها نوع دارو هم که تجویز کند نه تنها موجب سلامتی بیمار نمی شود بلکه چه بسا موجب وخیمتر شدن حال وی گردد. در این مرحله چند مهم باید تشخیص داده شود:

۱. تشخیص معروف و منکر

برای این کار لازم است ما اطلاعات و آگاهی قابل قبولی از کارهای خوب و بد و ملاکهای آن ها داشته باشیم این ملاک ها شامل فقه اسلامی، عقل، قوانین و مقررات اداری است.

۲. تشخیص اصل بر خورد

هرگز نباید به اطلاعات ناقصمان اعتماد کنیم و اگر نسبت به معروف یا منکر بودن عملی تردید داریم بهتر است که اقدامی نکنیم. در این مرحله با توجه به موقعیت زمانی و مکانی و شرایطی که شما در آن به سر میبرید و یا مخاطب با آن روبروست این تصمیم گرفته میشود که آیا باید تذکر داد یا بهتر است چیزی گفته نشود. در شرایط و موقعیت های زیر حتی المقدور از امر به معروف و نهی از منکر اجتناب کنید:

۱- وقتی شدیداً عصبانی، گرسنه، تشنه و ناراحت هستید

۲- وقتی خسته و بی حوصله هستید

۳- وقتی نسبت به مسأله ناآگاه هستید

۴- وقتی موجب هتک حرمت و ضایع کردن همکاران میشود

۵- وقتی همکاران خسته و عصبی و ناراحت و گرسنه است

۶- وقتی از کسی تنفر دارید

۷- وقتی همکاران آمادگی روحی ندارد

۸- وقتی همکاران سرش شلوغ است

۹- وقتی همکاران تویخ شده است

فراموش نکنیم که گاهی اوقات چشم پوشی کردن از اشتباه یک نفر میتواند به اندازه تذکر دادن یا حتی بیشتر از آن مؤثر واقع شود، به شرط آنکه مخاطب از چشم پوشی و قصد خیرخواهی مان مطلع گردد.

۳. تشخیص چگونگی تذکر

در این بخش شما با توجه به موقعیت و شرایطی که برقرار است یکی از راههای کلی را ترجیح می دهید.

الف- برخورد مستقیم (کلامی یا غیر کلامی)

ب- برخورد غیر مستقیم (کلامی یا غیر کلامی)

بنابراین چهار مسیر کلی وجود خواهد داشت:

* مستقیم کلامی

* مستقیم غیر کلامی

* غیر مستقیم کلامی

* غیر مستقیم غیر کلامی

که از بالا به پایین از شدت برخورد کاسته میشود.

۴. تشخیص آمادگی پذیرش در طرف مقابل

این مرحله نیز به نوبه ی خود حائز اهمیت است زیرا اگر طرف مقابل از آمادگی اولیه برخوردار نباشد و در یک وضعیت نامتعادل و یا بحرانی به سر ببرد شاید بهتر باشد که ابتدا زمینه پذیرش را فراهم کنیم و آن گاه اقدام به تذکر نماییم.

گام سوم: اجرا

بعد از آنکه یکی از چهار روش کلی پیشین انتخاب شد مرحله اجرا، آغاز می شود. (در این نوشتار به دو دلیل اهمیت و محدودیت فقط به روش مستقیم کلامی پرداخته می شود.)

در اجرای این مرحله توجه به نکات زیر ضروری بوده و تأثیرگذاری اقدام شما را بیشتر میکند:

* بکوشید تذکر، علنی و در حضور دیگران نباشد

* جمله خود را با سلام و لطفاً آغاز کنید

* رفتاری صمیمانه داشته باشید و سعی کنید تا آنجا که ممکن است اعتماد طرف مقابل را به خود جلب کنید

* قاطعانه اما مؤدبانه صحبت کنید

* از جملات و عبارات روشن و خالی از ابهام استفاده کنید

* جملات شما باید از هر گونه تحقیر، منت گذاشتن، اهانت و ضایع کردن به دور باشد

* هنگام تذکر دادن حواس خود را کاملاً متوجه مخاطب کنید

* از افعال مثبت به جای افعال منفی استفاده کنید (برای مثال، به جای آنکه بگوئید بیت المال را هدر ندهید بگوئید از بیت المال درست استفاده کنیم.)

به یاد داشته باشیم که:.

در محیط اداری چون همکاران یکدیگر را تقریباً به خوبی می شناسند، تذکر دهنده باید تلاش کند که خلاف آنچه

می گوید عمل نکند زیرا حتماً بی تأثیر خواهد بود. مثلاً اگر همکاری را به انضباط در محیط کار دعوت میکند خود

نباید فردی بی نظم و انضباط باشد.

گام چهارم: پاسخ به واکنش مخاطب

بدون تردید با تذکر شما مخاطب واکنشی از خود نشان خواهد داد. پس بهتر آن است که از قبل خود را در مقابل

واکنش های احتمالی آماده سازید نکته مهم آنکه واکنش طرف مقابل را بدون پاسخ نگذارید.

واکنش هایی که طرف مقابل نشان خواهد داد معمولاً یکی از موارد زیر خواهد بود که مناسبترین پاسخی که

متناسب با هر واکنش می توان داشت به شرح ذیل است:

واکنش مخاطب / مناسبترین پاسخ به واکنش مخاطب

۱. تذکر را می پذیرد و به آن عمل می کند

از او تشکر کنید

۲. تذکر را در ظاهر می پذیرد اما به آن عمل نمی کند.

به طور مختصر تشکر کنید بدون اینکه بر تذکر خود اصرار بورزید به کارتان ادامه دهید.

۳- تذکر را نمی پذیرد اما بر خوردی هم انجام نمیدهد و احتمالاً با سکوت قضیه را پشت سر می گذارد .

سکوت او را با سکوت پاسخ دهید و اصرار نوزید.

۴. تذکر را نمی پذیرد و با پاسخ های سر بالا یا بهانه گیری موضوع را از سر خود باز می کند.

از همان بهانه ها و یا مشابه آن برای قانع کردن وی استفاده شود یا اینکه عملاً بهانه و عذر وی را از میان بردارید.

۵. تذکر را نمی پذیرد اما نسبتاً با تندی پاسخ می دهد .

مقابله به مثل نکنید و تلاش کنید با حفظ آرامش و متانت از محیط دور شوید.

۶. تذکر را نمی پذیرد و برخورد تند خود را با ناسزا و دشمنام همراه می سازد.

مقابله به مثل نکنید و تلاش کنید با حفظ آرامش و متانت از محیط دور شوید.

۷. تذکر را نمی پذیرد و درگیر می شود.

تا آنجا که میتوانید از درگیری پرهیزید و مراتب را به مراجع ذیصلاح در اداره اطلاع دهید.

احادیثی پیرامون امر به معروف و نهی از منکر

رسول خدا (ص) فرمودند: کسی که امر به معروف و نهی از منکر کند جانشین خدا و پیامبر در روی زمین است. منبع :

تفسیر مجمع البیان، ج ۱، ص ۴۸۴؛ ذیل آیه ۱۰۴ آل عمران

امام علی (ع) فرمودند: تمام کارهای نیک و حتی جهاد در راه خدا در برابر امر به معروف و نهی از منکر چون آب دهان

است در برابر دریای پهناور. منبع : نهج البلاغه، کلمات قصار، ۳۷۴

امام علی (ع) فرمودند: بهترین کار مردم امر به معروف می باشد. منبع : غرر الحکم موضوعی، ج ۲، ص ۱۰۰

رسول خدا (ص) فرمودند: گروهی هستند که نه پیامبرند و نه شهید ولی مردم به مقامی که خداوند به خاطر امر به

معروف و نهی از منکر به آنان عطا فرموده غبطه می خورند. منبع : مستدرک الوسائل، ج ۱۲، ص ۱۸۲

امام باقر (ع) فرمودند: امر به معروف و نهی از منکر دو واجب بزرگ الهی می باشند که سایر واجبات با آنها بر پا می

مانند و بوسیله این دوراها امن و کسب و کار مردم حلال می شود. با این دو واجب است که داد ستمدیدگان ستانده می

شود و زمین آباد می گردد. منبع : وسائل الشیعه، ج ۱۱، ص ۳۹۵، ح. ۶

امام صادق (ع) فرمودند: در غیرتمندبودن مؤمن همین بس که هرگاه کار زشت و ناپسندی مشاهده کرد خدای متعال از نیتش درمورد ناخوش داشتن آن منکر آگاه باشد. منبع: وسائل الشیعه، ج ۱۱، ص ۴۰۹، ح ۱

علی (ع) فرمودند: به کار نیک امر کن و از منکر (کار زشت) بازدار، و با کسی که از تو بریده پیوند کن، و به کسی که تو را محروم کرده عطا کن.. منبع: غرر الحکم موضوعی، ج ۱، ص ۹۹

جمع آوری مطالب: کمیته امر به معروف و نهی از منکر استانداری همدان

مهدی احمدی: مسؤل گروه تخصصی رسانه فضای مجازی

منبع: شبکه بهداشت و درمان بهارستان