الإمامُ عليٌّ (ع)
وفن التعامل مع الناس

Imam Ali (A.S) and the Art of dealing with people

الأستاذ المساعد الدكتور
رزاق عبد الأمير مهدي الطيَّار
جامعة الكوفة – كلية التربية الأساسية

المدرس الدكتورة
سهـاد كاظم الموسوي
وزارة حقوق الإنسان

مقدمة:

الحمد لله حق حمده ، والصلاة والسلام على سيد خلقه محمد النبي الأمين وعلى آل بيته الكرام المنتخبين الأئمة الهداة المعصومين وعلى صحبه الميامين ومن تبع شرعه إلى يوم الدين.

لم يزل أمير المؤمنين عليٌّ(ع) مثالا يَقتدي به الطامحون لتحقيق الإنجازات الدنيوية والأخروية ، فكل من يروم النجاح في حقل من الحقول لا يعدم أن يجد في تراث علي (ع) وسيرته العطرة نموذجا للتمييز والنجاح ، وحق للإنسانية أن تفخر بأعظم عظمائها بعد النبي محمد(ص) وأن تنهل من سيرته الطيبة والمميزة رحيقا يمدها بالحياة ، ويوصلها للفوز بالآخرة، وما يميز سيرته (ع) أنها تحقق الغرضين الدنيوي والأخروي ، فالتقدم والتمييز حاصل لا محالة لمن ينتهج سبيله في الدنيا، ورضا الله مضمون في الآخرة .

يُـعدُّ التعامل مع الناس من أصعب الممارسات الاجتماعية التي يمارسها البشر ضمن مجتمعاتهم؛ وذلك لكثرة المتغيرات في النفس البشرية، وتمثل عملية التعامل بين البشر احتكاكا بين نفسيتين مختلفتين أو نفسيات متعددة، ولكل نفس إنسانية خصائصها المتقلبة والمتغيرة من هنا تأتي صعوبة هذه الممارسة ، ويشكل (فن التعامل مع الناس) اليوم واحدا من أسس نجاح الأشخاص والقادة والمتصدين للعمل الاجتماعي، وكلما اكتسب الشخص مهارات التعامل مع الناس وأجاد استعمالها حقق لنفسه ولمؤسسته النجاح والتقدم والفرادة . ويعد هذا الفن من أهم مقومات (إدارة الذات) وتحاول أدبيات الإدارة العامة وضع أسسه العريضة، ولكنه يبقى فنا يتميز به كل شخص بطريقته الخاصة بما يحقق ذاته المتفردة ، ولا تخفى أهمية هذا الفن في العمل المؤسساتي في وقتنا الراهن لتحقيق مقومات النجاح والإنجاز الفعلي لعمارة الأرض واستعمارها وتحقيق معنى الخلافة الإلهية للبشر.

إن تتبع أسس هذا الفن عند أمير المؤمنين(ع) يقدم لنا قواعد رصينة وآمنة، يمكن السير في هداها باطمئنان، لأنها تحقق لنا الغايتين الدنيوية والأخروية . ويحاول هذا البحث رصد أهم أسس النجاح في (فن التعامل مع الناس) من خلال استقراء تراث الإمام علي(ع)، وسينقسم البحث على أربعة مباحث رئيسة تسبقها توطئة من نقطتين، الأولى بعنوان: (حياةُ عليٍّ(ع) مِـثالٌ للإنسانية ومَـنارٌ للحُـريَّة)، والثانية منهما بعنوان: (مفهوم (فن التعامل مع الناس) وأهميته)، وهما بمثابة تمهيد أولي لما يأتي من مباحث، ثم يأتي المبحث الأول الذي يُعنى بـ(مهارات الفهم والتواصل)، ثم المبحث الثاني (مهارات الجذب والتأثير) ثم المبحث الثالث (مهارات الحث والتحفيز)، ثم المبحث الرابع (مهارات بناء العلاقات الناجحة)، وبعدها لخصنا (نتائج البحث والتوصيات) ذكرنا في كل مبحث بعض الوصايا التي يمكن للفرد الإفادة منها متمثلين حياة أمير المؤمنين علي(ع) وأقواله الحكمية المستقاة من كتاب (نهج البلاغة) وكتب التراث المعتبرة الأخرى ، ولكن مما يؤسف له أن البحث محددٌ بعشرين صفحة بحسب ضوابط المؤتمر، وهذا التحديد ضيق علينا ذكر كثير من قواعد هذا الفن، وضيق عينا التوسع في بيان الأمثلة ، فكان البحث بمثابة إنارة للموضوع أمام الباحثين ليكتب فيه المختصون رسائل جامعية، أو كتبا متخصصة، وقد نعود نحن للبحث ونتوسع فيه بحسب ما يقتضي الموضوع لاحقا لنخرجه في كتاب إن وفقنا الله تعالى لذلك.

ويشرفنا أن نكتب هذه الوريقات ونتقدم بها على خجل في حضرة أمير المؤمنين وساحته الرحبة ضمن مؤتمر الغدير الذي تقيمه (العتبة العلوية المشرفة) احتفالا بمهرجان الغدير الأول هذا العام راجيا من مولانا القبول وسائلين الله تعالى أن التوفيق،إنه سميع مجيب.

توطئة :

أولا : حياةُ عليٍّ(ع) مِثالٌ للإنسانية ومَنارٌ للحُريَّة :

لقد جسدت حياة أمير المؤمنين علي(ع) الإرادة الإلهية الحقَّة، ومثلت نموذجا حيًّا واضحا لمعنى خلافة الله في أرضه، فكان (ع) مصداقا لقوله تعالى :﴿وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً ﴾[1]، فهو عَدلُ الله في أرضه، ورَحمتُه بين عباده، وكبرياؤه التي يمنحها للمؤمنين، وقوته التي يمد بها المتوكلين، كانت حياة علي(ع) نبراسا للمتوسمين، وهديا للصالحين، كانت حياته (ع) عبادة العابدين، وزهد الزاهدين، وكفاح المشتغلين، وولَه العاشقين، وجهاد المجاهدين، وصبر الصابرين .

تمثل الإعجاز والتسديد الإلهي منذ يوم ولادته، حين استجارت فاطمة بنت أسد بالبيت العتيق، بيت أبيهم إبراهيم (ع)، ودَعَتْ رَبَّها، وناجته بِسِرٍ تعلمه جيدا، طلبت منه أن يفرج عنها[2]، فاستجاب لها ربُّها، فولدت في محراب الدين نورا إلهيا، وطيفا قدسيا، وروحا علوية، فكانت تلك أولى ميزاته، التي لم يشاركه فيها أحدٌ من البرية أجمعين، وتستمر حياتُه(ع) منذ تلك اللحظة في عبادة خالصة، وعبودية محققة، لخالقها وبارئها، لم تشغله الدنيا طرفة عين، ولم تُلهِهِ ملذاتها بُرهة من الدهر، أرضعته يَدُ السماء وغَذَّتْهُ، وأعدته الإرادة الإلهية وربته، لم تكن ملازمته للنبي محمد(ص) من أول يوم صدفة، ولم يصطحبه النبي معه عبثا، بل كان يصطنعه بعين الله، ويُعده لينجز ما وعد الله من النصرة لدينه ونبيه والدفاع عنهما، ولم يقف المدد الإلهي عنه في لحظة ما، حتى يوم وفاته في محرابه بمسجد بالكوفة .

وأيُّ عناية ورعاية إلهية أكبر من أنَّ خاتم الأنبياء(ص) كان يمضغ الشيء ثم يلقمه لفتاه[3]، ولم يكن ذلك (الشيء) الطعام فحسب، بل لاشكَّ أنه الإيمان، والعلم، والتقى، والهداية، والمكارم الربانية، والأخلاق السماوية، كان النبي (ص) يتلقاها عن السماء، فيمضغها ويلقمها عليا(ع) في كل حين.

ولقد أشرت في بحث سابق[4] أن تلك الخصائص النفسية، والصفات الجسدية، والسمات الروحانية، عند عليٍّ (ع) كانت هي نفسها صفات النبي محمد (ص)، وخصائصه وسجاياه، ومصدرها عند الاثنين (النبي محمد والإمام علي (عليهما السلام)) ذلك النور الإلهي الذي تخيره الله سبحانه وتعالى في عليائه، وأودعه صلب آدم (ع)، ولم يزل ينتقل ويتنزل بين الأصلاب الطاهرة، والأرحام المطهرة من سلاله الأنبياء، وأولادهم، بخُطَّةٍ إلهيةٍ حتى وَصَلَ إليهما ، فقد روى الشيخ الصدوق (ت٣٨١هـ) عن النبي محمد(ص) قال :((قَالَ رَسُولُ اللَّهِ(ص) كُنْتُ أَنَا وَ عَلِيٌّ نُوراً بَيْنَ يَدَيِ اللَّهِ عَزَّ وَ جَلَّ قَبْلَ أَنْ يَخْلُقَ آدَمَ بِأَرْبَعَةِ آلَافِ عَامٍ فَلَمَّا خَلَقَ اللَّهُ آدَمَ سَلَكَ ذَلِكَ النُّورَ فِي صُلْبِهِ فَلَمْ يَزَلِ اللَّهُ عَزَّ وَ جَلَّ يَنْقُلُهُ مِنْ صُلْبٍ إِلَى صُلْبٍ حَتَّى أَقَرَّهُ فِي صُلْبِ عَبْدِ الْمُطَّلِبِ ثُمَّ أَخْرَجَهُ مِنْ صُلْبِ عَبْدِ الْمُطَّلِبِ فَقَسَمَهُ قِسْمَيْنِ فَصَيَّرَ قِسْمِي فِي صُلْبِ عَبْدِ اللَّهِ وَ قِسْمَ عَلِيٍّ فِي صُلْبِ أَبِي طَالِبٍ فَعَلِيٌّ مِنِّي وَ أَنَا مِنْ عَلِيٍّ لَحْمُهُ مِنْ لَحْمِي وَ دَمُهُ مِنْ دَمِي،...)) [5] ، نتلمس في هذا الحديث النبوي الشريف دقة الوصف، وكيف أن الإرادة الربانية شاءت أن تكون نفس النبي محمد (ص) ونفس الإمام علي(ع) من سنخ واحد ومن صنف واحد، إذ كانت جيناتهما الوراثية وحدة واحدة(كروموسوم يحمل صفات نقية)، تنتقل من الآباء الطاهرين إلى البناء المطهرين من ذرية آدم، حتى وصلت إلى صلب عبد المطلب، فانشطرت نسختين متماثلتين، ذهبت واحدة منهما في صلب عبد الله، والثانية في صلب أبي طالب، فخُلِقَ من تلك خاتمُ الأنبياء، وخُلِقَ من هذه سيدُ الأوصياء، ويؤكد النبي (ص) في ختام حديثة الشريف أن لحمهما واحد، ودمهما واحد، متماثل تماما في الخواص الجينية. إن التفسير العلمي لهذه الرواية ومثيلاتها متسق تماما مع ما انتهى إليه العلم الحديث في أن مورثات

الفرد تنتقل إليه من الأسلاف وإن علت ، وإن الجينات قد تبقى تحمل مورثات نقية (جينات لصفات سائدة ليست هجينة) إذا حافظ الأفراد على نمط معين من التناسل والتناسب.

إن التماثل بين خاتم الأنبياء (ص) وسيد الأوصياء(ع) لم يكن في الشكل واللون والسحمة فحسب ، بل كان ذلك التماثل في الصفات النفسية الفريدة، والسجايا الكريمة والخصال الحميدة، والأخلاق الفاضلة، وحتى وإن كانت هذه الخصال تتأثر تأثرا كبيرا بالبيئة والتجربة الشخصية، والاستعداد الذاتي مما يجعل فوارق فرديه بين الأفراد العاديين، إلا أن النبي الأكرم والوصي الأعظم تماثلت صفاتهما الكريمة كلها؛ لأن بيئتهما كانت واحدة، لم تفترق طرفة عين، فَمُذْ وُلِدَ عليٌّ(ع) كان في كَنَفِ سيد الكائنات فقد أشرف (ص) على تربيته، ورعايته، وتنمية مواهبه، وصقل أخلاقه، وكان أمير المؤمنين عليه السلام يتبع النبي(ص) إتباع الفصيل أثر أمه. حتى شهد له الخلق بأنه كان:((أقربهم من رسول الله (صلى الله عليه وآله وسلم) ، أشبههم به هديا وخلقا وسمتا وفعلا.)) [٦] .

وهكذا كانت حياة عليٍّ(ع) مثالا للإيمان كله،الإيمان الذي تريده السماء، وكان عليٌّ القرآن الناطق، الذي لا يأتيه الباطل من بين يديه ولا من خلفه، وكانت حياته الشريفة، نموذجا للسماحة والعدل والاعتدال، كان للمؤمنين عمدا وحصنا، وكهفا وقنة راسية، وعلى الكافرين عذابا صبا ونهبا، وغلظة وغيضا، شديدا في ذات الله بالمؤمنين رؤوف رحيم .

إن الكاتب ليعجز عن وصف حياة عليٍّ(ع) وسيرته العطرة المنيفة ، وأنَّى يحيط العاجزون أمثالُنا بوصف أكثر صفحات الإنسانية إشراقا وبهاء، وما عسانا نقول في وصفها في صفحتين أو ثلاث، وقد عجزت عن الإحاطة بدقائقها عشرات الآلاف من الصفحات التي تزاحمت في ذكر أخبار معاليه، وفضائله، ومكارمه، ومعاجزه ، وقد بذل في محاولة الإلمام بها جهابذة العصور، وعظماء المحققين، وفطاحل المؤرخين، وكبار الأدباء والمبدعين، من المسلمين وغير المسلمين كل الجهد والوسع والطاقة ، لكنهم يعترفون جميعا أن في حياته بقية للقول، وأن فضائله أكثر من أن تحصيها الأوراق، وتحيط بها العنوانات، ليكون ذلك الجهد الضخم على مر العصور برهانا ساطعا أن حياة عليٍّ (ع) لم تكن حكرا على دِينٍ دونَ آخرٍ، ولا على فئة دون سواها، ولا على جماعة مخصوصة، أو شيعة محدودة، وإنما كانت مثالا للإنسانية كلها .

أختم هذا الإيجاز بقوله تعالى :﴿لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيراً ﴾[٧] لقد أمرنا الله تعالى أن نَتأسَّى بالنبي محمد(ص) ، وأول التأسي به إتِّباعُ أخلاقه الكريمة الطيبة، التي امتدحه الله تعالى بها قائلا :﴿وَإِنَّكَ لَعَلى خُلُقٍ عَظِيمٍ ﴾[٨] تلك الأخلاق التي كانت سببا في قبول كثير من الناس دعوته الكريمة للدين الحنيف، وما أخلاق عليٍّ (ع) وسيرته العطرة ببعيدة عن خلق سيد لكائنات، بل هي نفسها حَذو القذة بالقذة، فليس لنا اليوم لعلاج كثير من أزماتنا الاجتماعية - وأولها أزمتنا الأخلاقية - إلا إتِّباعَ سيرتيهما العطرة، والاقتداء بهما، فهما مثالنا الأول للرقي بالقيم الإنسانية، وصلاح مجتمعاتنا المتردية، لعلنا ننهض بواقع أفضل لأبنائنا وأحفادنا، ولقد أمَرنا النبيُّ الأكرم(ص) بأن نأخذ بعليٍّ والأئمة المعصومين من آل بيته في أكثر من موضع، لعل أوضحها حديث الثقلين المتواتر[٩] .

ثانيا : مفهوم (فن التعامل مع الناس) وأهميته:

العمل في اللغة هو الفعل[١٠]، وزعم بعض أئمة اللغة أن العمل أخص من الفعل لأن العمل تصاحبه مشقةٌ، لذا لا ينسب لله تعالى، وقيل أيضا هو ما يصدر بقصد[١١]: والتعامل:هو المعاملة[١٢]، وهو على وزن (تفاعل) وتدل هذه الصيغة في العربية على المشاركة في إيقاع الفعل بين طرفين،أي **يشترك في انجاز الفعل فاعلان في وقت واحد ولا يقع من فاعل واحد**[١٣].

لم أجد فيما وقع بين يدي من أدبيات علم (الإدارة) من يخص مصطلح (التعامل) بتعريف اصطلاحي مختص، ومع ذلك يمكن أن أعرفه ضمن مفهوم (التعامل بين الناس) بأنه: **عملية إنجاز التواصل الناجح بين فردين من أفراد البشر على الأقل أو مجموعة أفراد لتحقيق أهداف معينة** ، ويقصد بالتواصل معناه الأعم أي التوافق الإيجابي والاستمرار في إجراء فعل ما سواء أكان هذا الفعل قوليا(حديث أو نقاش معين) أو عضليا أو عقليا .

ولما كان الإنسان كائنا اجتماعيا بالطبع يعيش في تجمعات منظمة لا منفردا ويخدم بعضه بعضا ، صار لزاما عليه أن يتعامل مع أفراد آخرين من أبناء جنسه، فهو يتعامل مع أفراد عائلته بمراتب مختلفة، ويتعامل مع أقرانه بشكل مختلف، ويتعامل مع زملائه في العمل بشكل ثالث، ويتعامل مع الباعة في الأسواق بشكل رابع، هكذا تتنوع أنماط التعامل بين أفراد البشر لكنها كلها تؤدي إلى إنجاز تواصل معين بينهم، وتحقق لهم أهدافا محددة، قد تكون عاطفية أو اقتصادية أو علمية أو تنظيمية أو غيرها . وكلما زاد نشاط الإنسان في مجتمعه زاد حاجته إلى التعامل مع أفراد جنسه .

إن تركيبة النفس الإنسانية شيء معقد جدا إذ تتحكم بها مجموعة كبيرة من العوامل التي تجعلها متقلبة الأوضاع، غير مستقرة الميول، متغيرة الاتجاهات، بين حين وآخر، بعض هذه العوامل المؤثرة في النفس الإنسانية قد تكون وراثية، يكتسبها الفرد من أسلافه، وبعضها قد يكون كسبيا، يحوزه الفرد من بيئته التي يترعرع فيها، وبعضها يعود للآخر، ولها تأثر ما على تصرفات الفرد، وهكذا يتبين أن التعامل مع الناس أمر معقد جدا وليس يسيرا؛ وذلك لأن النفس الإنسانية معقدة بشكل كبير؛ إذ هي ليست نظاما آليا منطقيا تحكمه القواعد الرياضية الثابتة مثل جهاز الحاسوب أو غيره لنتحكم بها ونتعامل معها بشكل ثابت ومستقر ، إن النفس الإنسانية مزيج من: العواطف الرقيقة، والكبرياء، والعنفوان، والأنا، والحب، والبغض، والغضب، والجشع، وبعض الظلم، وعناصر أخرى كثيرة . وتختلف نسب هذه المكونات عند كل فرد من أفراد البشر، ولا يمكن أن نجد فردين متماثلين تماما في صفاتهما النفسية والوراثية مطلقا، وهكذا فلن نتمكن من إجراء تعامل متماثل تماما مع فردين من أفراد البشر، بل يجب علينا أن نتعامل كل فرد بشكل مناسب، تعاملا منسجما مع نفسيته، ويحقق لنا أهدافنا الاجتماعية .

لقد أولى خبراء الإدارة هذا الجانب(التعامل مع الناس) عناية خاصة، وجعلوه قسما مهما من أقسام (إدارة الذات) التي تشمل أيضا: إدارة العقل، وإدارة الوقت، وأشياء أخرى، وتبينت لهم أهمية تنظيم قواعد عامة يُنصح بها الأفراد عند (التعامل مع الناس) ، إن كل فرد من أفراد البشرية يمكنه أن يفيد كثيرا من معرفة هذه القواعد وتطبيقها، وأكثر من تكون به حاجة لإتقان هذه المهارات هم الإداريون والقادة في المؤسسات أو الشركات العامة والخاصة؛ إذ يرتبط جزء مهم من عمل الإداري أو القائد بالتعامل مع الناس مِنْ حَولِهِ: التعامل مع الأنداد والتعامل مع الرؤساء والتعامل مع الأتباع، والتعامل مع الزبائن، وغيرهم .

إن القيادة هي فن إدارة الناس وتوجيههم نحو الهدف، وإدارة الناس مرتبطة بالتعامل معهم بأسلوب يقنعهم بالتعاون مع القائد، والسير خلفه نحو هدف واحد، ويقول بيلفر شتاين في هذا المجال: ((يظن كثير من رجال الإدارة أن العلاقات الإنسانية فصل في كتاب (تنظيم العمل)، وهم مخطئون في هذا، فالعلاقات الإنسانية هي كل الكتاب))[١٤]. يتطلب التعامل مع الناس مهارات مختلفة ومتعددة، لا يستطيع المرء بدونها أن يطور نفسه، أو يجمع الناس من حوله، وقد وجدت الأبحاث العلمية الحديثة أن نجاح الإنسان في القيادة مرهون بقدرته على إتقان مهارات التعامل، وأن ٨٥% من النجاح في القيادة يعزى إلى مهارات التعامل[١٥] .

وعلى الرغم من الجهد الكبير الذي يبذله خبراء الإدارة في وصف القواعد العامة التي يمكن لها أن تدير تعامل الأفراد، وتحقق التواصل الناجح بينهم، إلاَّ أن هذه القواعد تبقى رهنا بمستعمليها، فهي قواعد عريضة يتفنن في تطبيقها الأفراد، كلٌّ بحسب خبرته وقدراته النفسية والعقلية، وتجاربه الفردية، فلكل فرد أسلوبه الخاص بتطبيق تلك القواعد والوصايا العامة، لذلك سميت (مهارات التعامل مع الناس)، ويتضمن معنى المهارة الإشارة إلى الذاتية الفردية عند

مستعملها، والإشارة أيضا إلى الخبرة الشخصية المتكررة والمختزنة، نتيجة الاستعمالات الكثيرة، والتجارب العديدة، إن سمة الفردية في استعمال تلك النصائح والوصايا جعلت منها نوعا من أنواع الفنون التي يجيدها الفرد، فكل فرد يستعمل تلك المهارات بشكل مميز عن الآخر، بشكل يماثل تماما فنانين يرسمان منظرا واحدا، كل منهما يرسمه بانطباع خاص به، ولا يمكن أن يقلده فيه الآخرون، من هنا أطلق عليها (فن التعامل مع الناس) .

المبحث الأول : مهارات الفهم والتواصل :

أولا : حُسن الاستماع :

تمثل اللغة أفضل وسائل الاتصال والتواصل بين أفراد البشر، وهي الوسيلة الأكثر فاعلية لتحقيق حوار ناجح بين طرفين، والحوار صفة بشرية، من شأنه جذب العقول المباينة، وتقريب النفوس المتنافرة، وترويضها، وكبح جماحها، وإخضاعها لأهداف الجماعة ومعاييرها، ويقوم الحوار الناجح على ميزة مهمة وهي **حُسن الاستماع**، والإصغاء لشريكنا في الحوار؛إذ يشعر الطرف الآخر أنك جاد في التعامل معه باحترام ، وأن غايتك من التواصل معه حل المشكلة، والاقتراب من وجهة نظره بجد.

وقد وصف الله تعالى ذاته المقدسة بـأنه (سميع) في أكثر من موضع[١٦] ، وهي صيغة مبالغة تدل على كثرة السمع، و(السميع) واحدٌ من أسمائه المقدسة. وأمرنا تعالى بالسمع والإنصات للقرآن الكريم في قوله تعالى:﴿ وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُواْ لَهُ وَأَنصِتُواْ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴾[١٧]، ليدلنا سبحانه على أهمية (السمع والإنصات) في العلاقات البشرية والحوار الإنساني الهادف .

وقد جسد أميرُ المؤمنين عليّ (ع) هذا الخلق السماوي على أكمل وجه ، فكان(ع) يستمع للكبير والصغير، للمخالف والمؤالف، وينصت إليهم باهتمام، حتى إذا أتم المتكلم كلامه أبدي له من الجواب أرفقه، وأحسنه مقاما، وأفضله منفعة، وقد جرت في حياته الكريمة حوارات كثيرة وطويلة مع أتباعه وأعدائه ، مع المسلمين وغير المسلمين وفي كل ذلك الحوار كانت سمته حُسنُ الاستماع من شريكه في الحوار والحديث، ولا يقطع على متكلم حديثه حتى يتمه؛ لأن من حق المتكلم أن يتم حديثه ليعرب عما في نفسه .

من ذلك أن الخليفة عثمان لما حُوصر في داره واشتد الموقف عليه استعان بأكثر من شخص ممن كان يعتقد بهم أنهم ينقذوه، فلم يجبه أحد منهم أحدٌ، فبعث لعليَّ (ع) أن يقدم عليه، بعدما كان قد طلب منه أن يترك المدينة، قبل ذلك، وقد استجاب (ع) لطلبه، وعاد إلى المدينة لما علم أن الثائرين عليه يوشكون على الفتك به، ويروي لنا قنبر مولى علي (ع) هذا الخبر: ((قَالَ دَخَلْتُ مَعَ عَلِيِّ بْنِ أَبِي طَالِبٍ عَلَيْهِ السَّلَامُ عَلَى عُثْمَانَ بْنِ عَفَّانَ فَأَحَبَّ الْخَلْوَةَ وَ أَوْمَى إِلَيَّ عَلِيٌّ عَلَيْهِ السَّلَامُ بِالتَّنَحِّي، فَتَنَحَّيْتُ غَيْرَ بَعِيدٍ، فَجَعَلَ عُثْمَانُ يُعَاتِبُ عَلِيّاً عَلَيْهِالسَّلَامُ وَ عَلِيٌّ عَلَيْهِ السَّلَامُ مُطْرِقٌ، فَأَقْبَلَ عَلَيْهِ عُثْمَانُ، فَقَالَ مَا لَكَ لَا تَقُولُ. فَقَالَ إِنْ قُلْتُ لَمْ أَقُلْ إِلَّا مَا تَكْرَهُ، وَ لَيْسَ لَكَ عِنْدِي إِلَّا مَا تُحِبُّ.))[١٨]، نرى من هذه الرواية أن الإمام علي(ع) مع شدة الموقف وحرجه استمع من عثمان مقالته، ولم يقطع عليه حديثه، مع أن له ملاحظات وتعقيبات ومداخلات على حديث عثمان وسياسته في إدارة البلاد والعباد، وكان مطرقا حتى تعجَّبَ عثمان مم سكوت الإمام ؟ فطلب منه أن يقول شيئا في جوابه، فرأى الإمام أن الموقف الساعة لا يحتمل الرد على العتاب، الساعةُ ساعةَ قرار لإنقاذ نفس بشرية فقال له ((إن قلت لم أقل إلا ما تكره)) لأن الحقيقية التي سيواجهه بها ستكون ثقيلة عليه، وكان سينصحه بما يصعب عليه فعله، فآثر الإمام أن يستمع منه ولا يرد عليه، إلا بدفع الضرر المحدق به ساعته تلك، وقد دفع عنه فعلا .

وكان عليٌّ(ع) يأمر ولاته على المدن أن يستمعوا إلى عامة الناس، وفقرائهم، ولا يَحُولنَّ الحجابُ بينهم وبين الرعيَّة، جاء في عهده لمالك الأشتر حين ولاه مصر: ((وَاجْعَلْ لِذَوِي الْحَاجَاتِ مِنْكَ قِسْماً تُفَرِّغُ لَهُمْ فِيهِ شَخْصَكَ وَتَجْلِسُ لَهُمْ مَجْلِساً عَامّاً فَتَتَوَاضَعُ فِيهِ لِلَّهِ الَّذِي خَلَقَكَ وَتُقْعِدُ عَنْهُمْ جُنْدَكَ وَأَعْوَانَكَ مِنْ أَحْرَاسِكَ وَشُرَطِكَ حَتَّى يُكَلِّمَكَ مُتَكَلِّمُهُمْ غَيْرَ مُتَتَعْتِعٍ فَإِنِّي سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ (صلى‌الله‌عليه وآله وسلم) يَقُولُ فِي غَيْرِ مَوْطِنٍ (لَنْ تُقَدَّسَ أُمَّةٌ لَا يُؤْخَذُ لِلضَّعِيفِ فِيهَا حَقُّهُ مِنَ الْقَوِيِّ غَيْرَ مُتَتَعْتِعٍ) ثُمَّ احْتَمِلِ الْخُرْقَ مِنْهُمْ وَالْعِيَّ وَنَحِّ عَنْهُمُ الضِّيقَ وَالْأَنَفَ يَبْسُطِ اللَّهُ عَلَيْكَ بِذَلِكَ أَكْنَافَ رَحْمَتِهِ وَيُوجِبْ لَكَ ثَوَابَ طَاعَتِهِ))[١٩] يتضح جليا من هذا العهد أن أمير المؤمنين (ع) يوجب على ولاته أن يستمعوا وينصتوا بإمعان لعامة الناس، وأن لا يرهبوهم بالشرطة والحجاب والحمايات، حتى يتكلم الناس بحوائجهم بدون خوف أو رهبة من الحاكم، بل أمرهم أن يحتملوا من عامة الناس الخُرقَ، وهو العُنفُ في القول، والعيَّ وهو عُسرُ الكلام، وأن يكون صدرهم رحبا لهم، يمنحونهم ما يكفي من الوقت للكلام وعرض حالهم بما يريدون

ولابد أن يرافق حُسنَ الاستماع سعةُ الصدرِ، وقد قال(ع) في غير موضع :((آلَةُ الرِّيَاسَةِ سَعَةُ الصَّدْرِ))[٢٠] ولا بد أن يرافقَ حُسنَ الاستماع عدمُ الأنف من الناس والرحمةُ والرفقُ بهم ، ثم إن من يُحسِنُ الاستماعَ يكون قادرا على فهم الكلام على وجهه الصحيح ولا يَخطئ بتفسيره لتعجله بسماعه على شكل غير سليم، ويكون قادرا على موازنة الأمور أثناء استغراقه بالسماع الجيد والإنصات للمتكلم، والمستمع الجيد يُشعرُ الآخرين بالاهتمام بهم، وهو أقلُّ عُرضَةً لزلّة اللسان، وأقل تصادماً مع الناس في النقاشات أو المشادات الكلامية، وبمقدار إجادتنا للاستماع والإنصات يكون نجاحنا في الحوار وتميزنا في تواصلنا مع الآخرين.

ثانيا : فهم النفسية الإنسانية:

تتجاذب النفس الإنسانية عوامل عدة بعضها غريزي وبعضها يكتسبه الإنسان من بيئته، ونصف تلك العوامل يعدُّ في علم الأخلاق سلبيا،والنصف الآخر ايجابيٌّ، وهكذا صار على الحكماء تهذيب النفس الإنسانية لتسير بين الخوف والأمن، والزهد والطمع، والقناعة والجشع والأقدام والإحجام، والعدل والظلم، والكرم والبخل ومثل ذلك عشرات الصفات التي يسعى الروحانيون إلى تنميتها عن الفرد لتهذيب المجتمعات والرقي بها في طريق السمو الأخلاقي .

وإذا أراد الإنسان التواصل الناجح والفعال مع الآخرين عليه أن يفهم النفس البشرية وما فيها من ضيق قد يلم بها وعليه أن يعي تماما تلك النزعات السلبية السفلية التي تجذبها نحو الشُّح والبخل والخوف والطمع والجشع ، عليه أن يراعي أننا نتعامل مع بشر لا ملائكة .

كانت وصايا الإمام علي (ع) تراعي النفس الإنسانية دوما وتطلب منا التعامل مع الناس بما فيهم من سلبيات وأخطاء، وأن يكون تعاملنا مبنيا على أسس أخلاقية سامية وصحيحة، ولا نغفل طبيعة النفس الإنسانية . فلا نلوم الناس على حب الدنيا فقد جبل الإنسان على ذلك قال أمير المؤمنين (ع) : ((النَّاسُ أَبْنَاءُ الدُّنْيَا وَ لَا يُلَامُ الرَّجُلُ عَلَى حُبِّ أُمِّهِ))[٢١] ففي تواصلنا يجب أن نراعي أن كل فرد يحب أن يكون له من هذه الدنيا حظ كبير، وأن تحقيق المنافع المادية شيء مشروع للأفراد، ومثلما نريد تحقيق مصالحنا الذاتية يجب أن نتيح للآخرين فرصة كريمة لتحقيق مصالحهم أيضا، ونبه إمامنا (ع) قائلا :((مَنْهُومَانِ لَا يَشْبَعَانِ طَالِبُ عِلْمٍ وَ طَالِبُ دُنْيَا))[٢٢] فطلب الدنيا قد يصاحبه النَهَمُ وهو الإفراط في الشهوة[٢٣]، وهنا تبلغ المباحات حد الخطر، فقد يظلم الإنسان، وقد يجور في طلب ما ليس له به حق، وعندها يقع في المحرم ، ومن يجيد التعامل الناجح مع الآخرين عليه تلمس ذلك الخيط الفاصل بين المشروع من حب الدنيا وطلبها والتجاوز على حقوق الآخرين وأخذها منهم باطلا. ومتى ما راعى الإنسان حصول الآخرين على حقوقهم كان أثيرا عندهم ومحبوبا لديهم. وقد أوصى أمامنا عليّ(ع) ابنه الحسن بهذه

الوصية قائلا:((يَا بُنَيَّ اجْعَلْ نَفْسَكَ مِيزَاناً فِيمَا بَيْنَكَ وَبَيْنَ غَيْرِكَ فَأَحْبِبْ لِغَيْرِكَ مَا تُحِبُّ لِنَفْسِكَ وَاكْرَهْ لَهُ مَا تَكْرَهُ لَهَا وَلا تَظْلِمْ كَمَا لا تُحِبُّ أَنْ تُظْلَمَ وَأَحْسِنْ كَمَا تُحِبُّ أَنْ يُحْسَنَ إِلَيْكَ وَاسْتَقْبِحْ مِنْ نَفْسِكَ مَا تَسْتَقْبِحُهُ مِنْ غَيْرِكَ وَارْضَ مِنَ النَّاسِ بِمَا تَرْضَاهُ لَهُمْ مِنْ نَفْسِكَ))[٢٤] إن فهم نفسية الآخر والتفكير فيما يحبه الآخرون طريق طريق ناجح وفعال للوصول إلى تواصل ناجح معهم[٢٥].

ومن صفات النفس البشرية الجهل والمحدودية، فالإنسان قاصرٌ ومحدودٌ وليس له أن يحيط إلا بما وسعه جَهده ، لكن هذه النفس تأبى أن تكشف عن جهلها ومحدوديتها، فقد يسعى الفرد إلى محاربة ما لا يعلم لأنه جاهل به ليس إلاَّ، قال أمير المؤمنين (ع):((النَّاسُ أَعْدَاءُ مَا جَهِلُوا))[٢٦] والعلة في ذلك أن الفرد قد يخشى من بيان نقصه أو تقريعه بعدم معرفته بأمر ما فيعاديه، وأكثر ما يكون ذلك إذا كان في محفل ما فتراه يعادي الحقيقة أو ينكرها، وقد يذهب به عداؤه إلى الإفراط أو التفريط قال عليٌّ (ع) :((لا تَرَى الْجَاهِلَ إِلاَّ مُفْرِطاً أَوْ مُفَرِّطاً))[٢٧] وعندها سيقع في الخطأ الأكبر، إذ سيَنكشف جهله بين الناس لأنه سيكون ممن يصارعون الحق، وقد قال أمير المؤمنين(ع) :((من صَارَعَ الحقَّ صَرَعَهُ))[٢٨] ، فإذا أردنا تواصلا ناجحا مع الآخرين علينا مراعاة هذه الصفة من صفات النفس فنبتعد عن كشف جهل الآخرين أو جرهم إلى العناد ثم الابتعاد عن الحقيقة . أما إذا كُنَّا نحن نجهل شيئا فعلينا أن نجنب أنفسنا الخوض فيه فينكشف جهلنا ويصغر مقامنا، وينبه أمير المؤمنين (ع) ابنه الحسن(ع) على ذلك يقوله له في وصية له: ((ولا تقلْ ما لا تعلم وإن قلَّ ما تعلمُ ، ولا تقلْ ما لا تُحب أن يُقالَ لك))[٢٩]، فالقول بما لا نعلم خصلة مُهلكة للفرد قال أمامنا (ع) :((من ترك قول (لا أدري) أُصِيبت مَقاتلهُ))[٣٠] .

إن نجاح تعاملنا مع الناس رهنٌ بتواصلنا الفعال معهم ولابد لنا لتحقيق تواصل ناجز أن نراعي صفات النفس البشرية فنفهم ما لها وما عليها ، وهناك العشرات من صفات النفس الإنسانية يجب التنبه لها ومراعاتها عند تعاملنا معهم، وقد كانت لأمير المؤمنين (ع) وصايا قيمة في مراعاتها وتنظيمه ولكن ضيق المقام هنا يجبرنا على الاقتصار على مثال أو مثالين لكل عنوان .

ثالثا : ترك (الأنا)

الاعتزاز بالنفس شيء مشروع، ولابد للفرد أن يكون معتزا بنفسه وشخصه وهي سمة من سمات النفس الإنسانية ، ولكن هذا الاعتزاز بالنفس قد يزيد عن الحد الطبيعي فينقلب (أنانية) وعُجْبَا من المرء بنفسه، ويتخيل أنه ليس بين الناس مثله، وليس منهم من يدانيه، قال أمير المؤمنين(ع) : ((عُجْبُ المرء بنفسه أحدُ حُسَّادُ عقله.))[٣١] وحذر منه ولاته، قال في عهده لمالك الأشتر: ((وَإِيَّاكَ وَالإِعْجَابَ بِنَفْسِكَ وَالثِّقَةَ بِمَا يُعْجِبُكَ مِنْهَا وَحُبَّ الإِطْرَاءِ فَإِنَّ ذَلِكَ مِنْ أَوْثَقِ فُرَصِ الشَّيْطَانِ فِي نَفْسِهِ لِيَمْحَقَ مَا يَكُونُ مِنْ إِحْسَانِ الْمُحْسِنِين.))[٣٢]، وهذه آفة تصيب المرء فتمنعه من التواصل مع الآخرين؛ إذ يأخذ الفرد بالاهتمام بنفسه، ولا يراعي الآخرين، حتى وإن كانوا شركائه، ولقد أجرت شركة اتصالات أمريكية دراسة في نيويورك لمعرفة أكثر الكلمات استعمالا في الاتصالات الهاتفية، فكانت تلك الكلمة ضمير المتكلم (أنا)؛ إذ وردت ٣٩٩٠مرة في ٥٠٠ مكالمة فقط [٣٣] أي بمعدل ٨ مرات تقريبا في كل مكالمة ، ويظهر من هذه النتيجة مدى إعجاب الفرد بنفسه ،هذا الإعجاب الذي يولد الغرور يدفع الفرد إلى الاستبداد بالرأي، وترك مشاورة الآخرين، مما يعرضه للتهلكة قال أمير المؤمنين(ع):((مَنِ اسْتَبَدَّ بِرَأْيِهِ هَلَكَ وَمَنْ شَاوَرَ الرِّجَالَ شَارَكَهَا فِي عُقُولِهَا))[٣٤]، إن الإنسان الناجح في تعامله مع الآخرين عليه أن يترك (الأنا) ويهتم بأخيه الإنسان قبل الاهتمام بنفسه ((إن الشخص الذي لا يهتم بأخيه الإنسان يعاني من مصاعب جمَّة في الحياة ، وفي مثل هذا الشخص يتجلى الفشل الإنساني في مختلف صوره))[٣٥] ومتى ما أراد الفرد أن يكون ناجحا في تواصله مع أبناء جنسه عليه أن يظهر الاهتمام بمشاكلهم أولا، ويترك العُجْبَ و(الأنا).

رابعا : طِيبُ لُغَةِ الخطابِ وحُسْنُ استعمالِ الكَلِم :

لقد سنَّ الإسلام قواعد الأخلاق النبيلة من أول يوم لنزوله، وبدأ بالكلام، فالكلم الطيب يؤتي ثماره كل حين قال تعالى:﴿أَلَمْ تَرَ كَيْفَ ضَرَبَ اللَّهُ مَثَلاً كَلِمَةً طَيِّبَةً كَشَجَرَةٍ طَيِّبَةٍ أَصْلُهَا ثَابِتٌ وَفَرْعُهَا فِي السَّمَاءِ تُؤْتِي أُكُلَهَا كُلَّ حِينٍ بِإِذْنِ رَبِّهَا وَيَضْرِبُ اللَّهُ الأَمْثَالَ لِلنَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَتَذَكَّرُونَ﴾[٣٦]، وأوصى نبينا المصطفى (ص) أبا ذر الغفاري بالكلمة الطيبة فقال (ص):((الكلمةُ الطيبةُ صدقةٌ))[٣٧]، وذهبت هذه القولة مثلا ، لترسم للإنسان طريق التواصل الناجح مع أبناء جلدته ، فيختار لهم من الكلم أطيبه منطقا، وأعذبه مسمعا، وأحلاه في نفوسهم، وأن الله تعالى يحتسب ذلك بمثل ما يحتسب إنفاق الأموال في سبيله .

وهكذا كان خُلقُ نبينا محمد المصطفى(ص)، ومثله تماما خُلُقُ أميرِ المؤمنين(ع)، فتلك سيرته العطرة وكلماته البهية التي حفظتها أكثر صفحات الإنسانية روعة وجمالا، وخطتها بمداد الخلود تشهد له بذلك وتُذكرنا دوما بالكلمة الطيبة التي كان يفتح بها أميرُ المؤمنين (ع) مغاليق النفوس الشريرة، ويُنزلُ بها الطمأنينة والسكون على ضعفاء الناس وفقرائهم، كان (ع) يتلطف لهم بالقول، ويترفق بهم في الفعل، حتى كان أبا رحيما لهم، يتفقد منهم ما يتفقده الوالد من ولده، لم يُسمعْ (ع) أحدا منهم خشنا من القول أو غليظا ، بل كلُّ كلامه عذوبةٌ ورقةٌ.

وقد حثَّ (ع) في وصاياه وحكمه على أن يكون كلامُ المرء طيبا حسنا؛ لأن الكلام صورة لعقل الإنسان قال (ع) :((رسولك ترجمان عقلك ، وكتابك أبلغ ما ينطق عنك))[٣٨] وقال أيضا: ((تكلموا تعرفوا فإن المرء مخبوء تحت طَيِّ لسانه))[٣٩]، وإذا كان الكلام عنوان عقل الرجل، فيجب عليه أن يُحسن اختيار الكلمات التي سيرسلها إلى الآخرين، ليَنْفُذَ بها إلى عقولهم وضمائرهم، ثم إنَّ أمير المؤمنين (ع) يُحذِّرُ من التَعَجُّل بالكلام، فيقول: ((لسانُ العاقل وراء قلبه، وقلب الأحمق وراء لسانه))[٤٠]، فالتأني بالكلام دليلٌ على التفكُّر به قبل أن يُرسله المتكلم؛ وسبب ذلك التأني أن :((اللسان سَبُعٌ إنْ خُلِيَّ عنه عَقَر))[٤١]، وقال في وصيته لابنه محمد بن الحنفية :((واعلم أن اللسان كلبٌ عقورٌ إن خليته عَقَر، ورُبَّ كلمةٍ سلبت نعمةً، فاخزن لسانك، كما تخزنُ ذهبك وورقك))[٤٢]، فكم من موقف قال فيه القائل قولا قد يندم عليه بعد حين.

إذا رامَ المرءُ النجاحَ في تواصله مع الآخرين فما له إلاَّ أن يلتزم وصايا عليٍّ (ع)، ولا يُكثر من الكلام، وأنْ يكون كلامه بمقدار ما به من حاجة إليه، فليس على المرء أن يُفرغ ما في جُعبته، وقد أوصى أمير المؤمنين(ع) بذلك إذ يقول:((لا تقُلْ ما لا تعلم، بل لا تقل كل ما تعلم، فإن الله فرض على جوارحك فرائضَ يَحتجُ بها عليك يوم القيامة))[٤٣]، ويعدُّ أمير المؤمنين(ع) قِلَّة الكلام من سمات تمام العقل، فيقول(ع): ((إذا تمّ العقل نقص الكلام))[٤٤]، ولكن إذا جدت ساعة الحق يجب على المرء أن يقول قولة الحق، وقد يكون القول عندها أمضى من السلاح قال (ع): ((رُبَّ قولٍ أنفذ من صولٍ))[٤٥] وقال:((لا خير في الصمت عن الحكم، كما أنه لا خير في لا قول بالجهل.))[٤٦].

مما سبق ذكره يرسم لنا أميرُ المؤمنين عليٌّ (ع) الطريق الواضح والناجح في تحقيق التواصل والتفاهم بيننا، وإذا أراد المرء أن يحقق تقدما في تعامله مع الآخرين فحسبه العمل بتلك النصائح، وما أكثرها ولكن ضيق المقام يمنعنا من الإطالة والإكثار ويلجئنا إلى الإشارة والاختصار

المبحث الثاني : مهارات الجذب والتأثير

سنذكر في هذا المبحث بعض المهارات التي يجب أن يتحلى بها الأفراد القياديون، ومن يتصدون للتعامل مع الناس بصورة مباشرة أكثر من غيرهم، وهذه المهارات تكفل لهم التأثير في المقابل، وجذب الآخر إلى ساحتهم لتحقق لهم النجاح في عملهم والتقدم في مؤسساتهم، منها:

أولا : الاهتمام بالآخرين و الإحساس الصادق بمشاعرهم

لقد كرم الله تعالى الإنسان بما هو إنسان قال تعالى :﴿وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُم مِّنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلاً ﴾[٤٧]، فرزقُ اللهِ يصلُ المؤمنَ وغيرَ المؤمنِ يجودُ عليهم المنَّانُ برزقه، ويهبهم من الطيبات، وقد حثنا ديننا على التعامل مع الناس بوصفهم بشرٌ من خلق الله وأن نكرمهم لإنسانيتهم ، فنهتم بهم، ونراعي مشاعرهم، ونواسيهم بصدق، وإذا أردنا أن نتلمس تلك المواساة والمساواة الصادقة، فحسبنا بسيرة أمير المؤمنين مثالا : وهو يأمر مالكا الأشتر أن يرفق بالرعية قائلا :((وَأَشْعِرْ قَلْبَكَ الرَّحْمَةَ لِلرَّعِيَّةِ وَالْمَحَبَّةَ لَهُمْ وَاللُّطْفَ بِهِمْ وَلَا تَكُونَنَّ عَلَيْهِمْ سَبُعاً ضَارِياً تَغْتَنِمُ أَكْلَهُمْ فَإِنَّهُمْ صِنْفَانِ إِمَّا أَخٌ لَكَ فِي الدِّينِ وَإِمَّا نَظِيرٌ لَكَ فِي الْخَلْقِ يَفْرُطُ مِنْهُمُ الزَّلَلُ وَتَعْرِضُ لَهُمُ الْعِلَلُ وَيُؤْتَى عَلَى أَيْدِيهِمْ فِي الْعَمْدِ وَالخطأ فَأَعْطِهِمْ مِنْ عَفْوِكَ وَصَفْحِكَ مِثْلِ الَّذِي تُحِبُّ وَتَرْضَى أَنْ يُعْطِيَكَ اللَّهُ مِنْ عَفْوِهِ وَصَفْحِه.))[٤٨] ولا يدلك على معنى الرحمة والرفق بالرعية، مثلُ هذا العهد الذي وثق به أمير المؤمنين ولاته يأمرهم بالقسط والمحبة الصادقة للرعية كلهم، لم يخص منهم المسلم دون سواه، فإن لم يكن مسلما فهو إنسان، مثلك تماما، وقد كرم الله تعالى بني آدم، فلا يحق لك أن تمتهن كرامته، وأي عدل أكثر من هذا؟ وأي كرامة يريدها الناس غير هذه ؟

لم يقف عليٌّ (ع) عند التنظير بل كان في سيرته العطرة مثالا للشعور بهموم الرعية وحاجاتهم فقد ((مَرَّ شَيْخٌ مَكْفُوفٌ كَبِيرٌ يَسْأَلُ فَقَالَ أَمِيرُ الْمُؤْمِنِينَ (ع) مَا هَذَا فَقَالُوا يَا أَمِيرَ الْمُؤْمِنِينَ نَصْرَانِيٌّ، قَالَ فَقَالَ أَمِيرُ الْمُؤْمِنِينَ (ع) اسْتَعْمَلْتُمُوهُ حَتَّى إِذَا كَبِرَ وَعَجَزَ مَنَعْتُمُوهُ أَنْفِقُوا عَلَيْهِ مِنْ بَيْتِ الْمَالِ))[٤٩] إنَّ دولة يرأسها عليٌّ (ع) يأمن فيها الفقراء ، ويشبع بعدلها الجياع .

ومن يتصفح سيرةَ عليٍّ (ع) يجد في كل صفحة منها مواساة للفقراء، ورحمة بهم وحسبنا تلك الرسالة التي أنفذها لعثمان بن حنيف عامله على البصرة بعد أن نما إليه نبأ الوليمة التي أُعدت له، ومما جاء فيها :((أَمَّا بَعْدُ يَا ابْنَ حُنَيْفٍ فَقَدْ بَلَغَنِي أَنَّ رَجُلا مِنْ فِتْيَةِ أَهْلِ الْبَصْرَةِ دَعَاكَ إِلَى مَأْدُبَةٍ فَأَسْرَعْتَ إِلَيْهَا تُسْتَطَابُ لَكَ الأَلْوَانُ وَتُنْقَلُ إِلَيْكَ الْجِفَانُ وَمَا ظَنَنْتُ أَنَّكَ تُجِيبُ إِلَى طَعَامِ قَوْمٍ عَائِلُهُمْ مَجْفُوٌّ وَغَنِيُّهُمْ مَدْعُوٌّ،(إلى أن يقول)، أَلا وَإِنَّ إِمَامَكُمْ قَدِ اكْتَفَى مِنْ دُنْيَاهُ بِطِمْرَيْهِ، وَمِنْ طُعْمِهِ بِقُرْصَيْهِ، أَلا وَإِنَّكُمْ لا تَقْدِرُونَ عَلَى ذَلِكَ وَلَكِنْ أَعِينُونِي بِوَرَعٍ وَاجْتِهَادٍ وَعِفَّةٍ وَسَدَادٍ، فَوَ اللَّهِ مَا كَنَزْتُ مِنْ دُنْيَاكُمْ تِبْراً، وَلا ادَّخَرْتُ مِنْ غَنَائِمِهَا وَفْراً، وَلا أَعْدَدْتُ لِبَالِي ثَوْبِي طِمْراً، وَلا حُزْتُ مِنْ أَرْضِهَا شِبْراً،(إلى أن يقول)، وَلَوْ شِئْتُ لاهْتَدَيْتُ الطَّرِيقَ إِلَى مُصَفَّى هَذَا الْعَسَلِ، وَلُبَابِ هَذَا الْقَمْحِ، وَنَسَائِجِ هَذَا الْقَزِّ، وَلَكِنْ هَيْهَاتَ أَنْ يَغْلِبَنِي هَوَايَ، وَيَقُودَنِي جَشَعِي إِلَى تَخَيُّرِ الأَطْعِمَةِ، وَلَعَلَّ بِالْحِجَازِ أَوْ الْيَمَامَةِ مَنْ لا طَمَعَ لَهُ فِي الْقُرْصِ، وَلا عَهْدَ لَهُ بِالشِّبَعِ، أَوْ أَبِيتَ مِبْطَاناً وَحَوْلِي بُطُونٌ غَرْثَى وَأَكْبَادٌ حَرَّى، أَوْ أَكُونَ كَمَا قَالَ الْقَائِلُ :

وَحَسْبُكَ دَاءً أَنْ تَبِيتَ بِبِطْنَةٍ ... وَحَوْلَكَ أَكْبَادٌ تَحِنُّ إِلَى الْقِدِّ

أَأَقْنَعُ مِنْ نَفْسِي بِأَنْ يُقَالَ: هَذَا أَمِيرُ الْمُؤْمِنِينَ، وَلا أُشَارِكُهُمْ فِي مَكَارِهِ الدَّهْرِ أَوْ أَكُونَ أُسْوَةً لَهُمْ فِي جُشُوبَةِ الْعَيْشِ ...))[٥٠]

إني لأجد الكلماتَ عاجزةً عن وصف هذا الكتاب، الذي أنفذه عليٌّ إلى عامله، وشحنه بألوان العتاب المر، لأن عامله لم يواسي الفقراء في بلده، ولم يتأس بسيرة خليفة الله في أرضة، ووصيه على عباده، ولنا أن نسأل:

كيف لا يدخل حبُ عليٍّ قلبَ كلَّ فقير وهو لسانهم والمدافع عنهم ؟

كيف لا يدخل حبُّ عليٍّ قلب كل إنسان وهو يشعر أنه يحترمه لكونه إنسانا، نظيره في الخلق ؟

لم يبتعد حبُّ عليٍّ إلا عن قلوب غير الأسوياء والشذاذ من البشر، ممن أعمى الطمع والجشع والظلم قلوبهم، فلم يبصروا إلى إخوانهم، ولم يستشعروا الرحمة للبشرية .

ثانيا : الإقناع والمشاورة:

إذا أردت أن تجذب الآخرين إلى ساحتك فعليك أن تقنعهم برأيك ، وإذا أردت ذلك فيمكن أن تبدأ معهم بالمشتركات، التي تتفقون عليها، فإنها تجنبك الخلاف، وتبعد كلمة (لا) عن ساحة النقاش، ثم يمكن استدراج الآخر إلى قول (نعم) إلى أن تصل به إلى ساحتك، فيقول بقولك. وهذه هي طريق سقراط الحكيم، ((إنَّ كلمة (لا) هي معضلة يصعب التغلب عليها فحين يقول الشخص (لا) لا يتراجع عنها بل يظل مصرا عليها، وحتى لو شعر فيما بعد أن (لا) هي الجواب الخاطئ؛ لأن كبريائه يمنعه عن الاستسلام للرأي الآخر))[٥١]، ومن يُجيدُ فن التعامل مع الناس عليه أن يحصل على أكبر قدر من الأجوبة الإيجابية من خصمه، ليكون مناخ النقاش كله ايجابيا، وتكون الغاية منه الوصول إلى الحقيقة .

وإذا أردنا أن نذكر مثالا لـلإقناع من سيرة عليٍّ - والمُثْلُ كثيرةٌ - فحسبنا بأوضحها، وهو حديث الجاثليق الذي قدم المدينة بعد وفاة النبي (ص) يرأس مئة من كبار علماء النصارى، وقد أوفدهم ملك الروم، لتحري أمر نبوة محمد (ص)، فقد أجاب الإمام عليٌّ عن مسائلهم المعقدة والمتشعبة، بإجابات مقنعة لم يتمكن الجاثليق من ردها، وكان عليٌّ (ع) يبدأ معه بالثوابت المشتركة التي يقرون بها، فيلزمهم بها ، ثم يتسلسل معهم إلى أن يلزمهم الحجة تلو الحجة، حتى أذعن لحججه الوفد كله فآمنوا لقوله ، والحديث مشهورٌ وطويلٌ، لا مجال لسرده[٥٢] .

أما المشاورة فكان (ع) يقول:((مَنِ اسْتَبَدَّ بِرَأْيِهِ هَلَكَ وَمَنْ شَاوَرَ الرِّجَالَ شَارَكَهَا فِي عُقُولِهَا)) [٥٣]

ويقول (ع):((مَنِ اسْتَقْبَلَ وُجُوهَ الآرَاءِ عَرَفَ مَوَاقِعَ الْخَطَأِ))[٥٤]، فالمشاورة تقي الفرد من الخطأ؛ لأنه سيجمع لعقله مجموعة من عقول الرجال، فتصوب له ما خفي عنه، وتسدد رأيه، وأمر أمامنا (ع) مالكا الأشتر بمشاورة العلماء قائلا له :((وَأَكْثِرْ مُدَارَسَةَ الْعُلَمَاءِ، وَمُنَاقَشَةَ الْحُكَمَاءِ فِي تَثْبِيتِ مَا صَلَحَ عَلَيْهِ أَمْرُ بِلادِكَ، وَإِقَامَةِ مَا اسْتَقَامَ بِهِ النَّاسُ قَبْلَكَ))[٥٥]، وفي الوقت نفسه، أمره أن يُبعدَ من مجال مشورته مَنْ تَشحُّ نفسُهُ بالخير قائلا :((وَلا تُدْخِلَنَّ فِي مَشُورَتِكَ بَخِيلا يَعْدِلُ بِكَ عَنِ الْفَضْلِ، وَيَعِدُكَ الْفَقْرَ، وَلا جَبَاناً يُضْعِفُكَ عَنِ الأُمُورِ، وَلا حَرِيصاً يُزَيِّنُ لَكَ الشَّرَهَ بِالْجَوْرِ، فَإِنَّ الْبُخْلَ وَالْجُبْنَ وَالْحِرْصَ غَرَائِزُ شَتَّى يَجْمَعُهَا سُوءُ الظَّنِّ بِاللَّهِ))[٥٦] وهكذا يربي الإمامُ عليٌّ (ع) ولاته وعماله على السخاء والجود وأن تكون مشاورتهم في أمور الرعية للعلماء والمختصين في كل مجال، وأن يكون المستشارين من الكِرَام لا من اللِئَام. وإذا كان القائد يتبع سبيل الإقناع والمشاورة، فسيكون أكثر تأثيرا في أتباعه، ويستجيب الآخرون لقراراته، ويؤيدون مواقفه، لأنهم سيشعرون أنها قراراتهم، وهم شركاء فيها، وليست هي قرارات القائد والمدير لوحده .

ثالثا : الوفاء :

الوفاء : خلق أصيل في النفس البشرية السوية ، يدل على سُموٍّ في النفس، وعُلوٍ في

الهمة، وهو من أعمدة منظومة الأخلاق الإسلامية، وقد أمرنا الله تعالى بالوفاء بالعهود في أكثر من موضع في كتابه العزيز، منها قوله تعالى:﴿وَأَوْفُواْ بِعَهْدِ اللّهِ إِذَا عَاهَدتُّمْ﴾[٥٧]، وقوله عَزَّوجل: ﴿وَأَوْفُواْ بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْؤُولاً﴾[٥٨]، وعاتب أُمَما سالفة؛ أنها لم تلتزم بعهودها، وتتخلف عن الوفاء بها[٥٩]، وتظهر الحاجة ملحة للوفاء بالعهد وقت الشدائد والأزمات ، وقد أمر النبي(ص) بالوفاء بالعهود حتى ما عقد منها في الجاهلية، روى الترمذي في سننه ((أن رسول الله (ص) قال في خطبته: (أوفوا بحلف الجاهلية فإنه لا يزيده يعنى الإسلام إلا شِدَّةً ، ...).))[٦٠].

أما أمير المؤمنين عليّ(ع) فنراه يشدد على الوفاء بالعهود يقول في خطبة له :((أوفوا بالعهود إذا عاهدتم . فما زالت نعمة عن قوم، ولا عيش، إلا بذنوب اجترحوها ، إن الله ليس بظلام للعبيد))[٦١]، ونراه يحذر مالكا الأشتر بشدة عن الخُلفْ في العهد فيقول:((وَإِيَّاكَ وَالْمَنَّ عَلَى رَعِيَّتِكَ بِإِحْسَانِكَ، أَوِ التَّزَيُّدَ فِيمَا كَانَ مِنْ فِعْلِكَ، أَوْ أَنْ تَعِدَهُمْ، فَتُتْبِعَ مَوْعِدَكَ بِخُلْفِكَ، فَإِنَّ الْمَنَّ يُبْطِلُ الإِحْسَانَ، وَالتَّزَيُّدَ يَذْهَبُ بِنُورِ الْحَقِّ،وَالْخُلْفَ يُوجِبُ الْمَقْتَ عِنْدَ اللَّهِ وَالنَّاسِ،قَالَ اللَّهُ تَعَالَى:﴿كَبُرَ مَقْتاً عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا ما لا تَفْعَلُونَ﴾.))[٦٢]، وهكذا يُهذِّبُ أميرُ المؤمنين أتباعه على الوفاءِ، الوفاءُ بكل أنواعه: الوفاء بالعهد، والوفاء بالعقود، والوفاء للأخ، والوفاء للصديق، قال(ع): ((لا يَكُونُ الصَّدِيقُ صَدِيقاً حَتَّى يَحْفَظَ أَخَاهُ فِي ثَلاثٍ: فِي نَكْبَتِهِ وَغَيْبَتِهِ وَوَفَاتِهِ))[٦٣] وقال أيضا : ((مَنْ أَطَاعَ التَّوَانِيَ ضَيَّعَ الْحُقُوقَ وَمَنْ أَطَاعَ الْوَاشِيَ ضَيَّعَ الصَّدِيقَ))[٦٤]، فمن الوفاء للصديق أنك لا تسمع فيه وشاية واشٍ، ولا قول قائل . ومن الوفاء له أن تتعاهده إذا أصابته مصيبة من مصائب الدهر، وترعى عياله إذا سافر، بل تحفظه في عياله إذا رحل من هذه الدنيا. وهذه هي أوقات الشدائد التي يكون الفرد بأمس الحاجة فيها للوفاء من أصدقائه وأهله ومجتمعه ومؤسسته التي قد يكون قضَّى فيها عمره كله يخدم ويطور ويحقق النجاح لها ، فإذا ما مرَّ بمحنة، فمن الوفاء أن تبادر له بالعون والرعاية ، وخير مثال على ذلك من سيرة عليٍّ (ع) تفقده لذلك الرجل النصراني العجوز، فما أن رآه يتكفف ما في أيدي الناس، حتى أمر له بالرعاية من بيت مال المسلمين، وهذا بعض الوفاء لفرد من أفراد المجتمع خدم فيه بعض عمره، فلابد أن يكرمه المجتمع في نكبته .

وإنَّا على يقين أن من يتولى التعامل المباشر مع الناس كلما أظهر قدرا كبيرا من الوفاء للآخرين زاد حبهم لهم، وتفاعلهم معه، وحقق لنفسه ولمؤسسته التميز والنجاح.

رابعا : الرقة واللين :

أمتدح الله تعالى نبيه محمد المصطفي (ص) باللين والرقة، فقال عزوجل:﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللّهِ لِنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنتَ فَظّاً غَلِيظَ الْقَلْبِ لاَنفَضُّواْ مِنْ حَوْلِكَ ﴾[٦٥]، ومع شدة العرب وبداوتهم في ذلك الوقت إلاَّ أن النبي الأكرم(ص) كان بغاية اللين واللطف معهم

وهذا عليٌّ (ع) يوصي ابنه الحسن (ع) باللين قائلا:((وَ لِنْ لِمَنْ غَالَظَكَ فَإِنَّهُ يُوشِكُ أَنْ يَلِينَ لَكَ))[٦٦]، ويقول (ع) :((مَنْ لانَ عُودُهُ كَثُفَتْ أَغْصَانُه))[٦٧]وهذا تجسيد لقوله تعالى : ﴿وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ﴾[٦٨]، وقد قالت العرب : ((إذا عزَّ أخوك فهُنْ))[٦٩] فإن مُياسرتك لأخيك وصديقك والعاملين معك ليس من الهوان، بل

من مُدارة الناس، وقد قال أمير المؤمنين (ع):((مُقَارَبَةُ النَّاسِ فِي أَخْلاقِهِمْ أَمْنٌ مِنْ غَوَائِلِهِم))[٧٠].

وكلما كثر تعامل الشخص مع الآخرين كان لزاما عليه أن يرفق بهم، ويرق لهم، ولا يشدد عليهم، ويخفف عنهم ما تمكن من ذلك سبيلا، ولنمعن النظر في وصية أمير المؤمنين لمالك الأشتر ونأخذ منها العبرة، إذ يوصيه في أن تكون الغاية من أخذ الخراج من مستحقيه إصلاح المجتمع ولا تكون الغاية جمع الثروة للدولة والحاكم على حساب الإضرار بالمجتمع ، يقول(ع): ((وَتَفَقَّدْ أَمْرَ الْخَرَاجِ بِمَا يُصْلِحُ أَهْلَهُ، فَإِنَّ فِي صَلاحِهِ وَ صَلاحِهِمْ صَلاحاً لِمَنْ سِوَاهُمْ، وَلا صَلاحَ لِمَنْ سِوَاهُمْ إِلاَّ بِهِمْ؛ لأَنَّ النَّاسَ كُلَّهُمْ عِيَالٌ عَلَى الْخَرَاجِ وَأَهْلِهِ، وَلْيَكُنْ نَظَرُكَ فِي عِمَارَةِ الأَرْضِ أَبْلَغَ مِنْ نَظَرِكَ فِي اسْتِجْلابِ الْخَرَاجِ؛ لأَنَّ ذَلِكَ لا يُدْرَكُ إِلاَّ بِالْعِمَارَةِ، وَمَنْ طَلَبَ الْخَرَاجَ بِغَيْرِ عِمَارَةٍ أَخْرَبَ الْبِلادَ، وَأَهْلَكَ الْعِبَادَ، وَلَمْ يَسْتَقِمْ أَمْرُهُ إِلاَّ قَلِيلاً، فَإِنْ شَكَوْا ثِقَلاً أَوْ عِلَّةً أَوِ انْقِطَاعَ شِرْبٍ أَوْ بَالَّةٍ أَوْ إِحَالَةَ أَرْضٍ اغْتَمَرَهَا غَرَقٌ أَوْ أَجْحَفَ بِهَا عَطَشٌ خَفَّفْتَ عَنْهُمْ بِمَا تَرْجُو أَنْ يَصْلُحَ بِهِ أَمْرُهُمْ، وَلا يَثْقُلَنَّ عَلَيْكَ شَيْءٌ خَفَّفْتَ بِهِ الْمَئُونَةَ عَنْهُمْ، فَإِنَّهُ ذُخْرٌ يَعُودُونَ بِهِ عَلَيْكَ فِي عِمَارَةِ بِلادِكَ، وَ تَزْيِينِ وِلايَتِكَ، مَعَ اسْتِجْلابِكَ حُسْنَ ثَنَائِهِمْ،...، وَإِنَّمَا يُؤْتَى خَرَابُ الأَرْضِ مِنْ إِعْوَازِ))[٧١]، إنَّ هذه الوصية تعقد موازنة دقيقة بين أمور يبنى بعضها على بعض وتأتي في الأهمية في المنظور الإسلامي على النحو الآتي : عمارة الأرض أولا ولا تتحقق مع العوز الذي يصيب أهلها، لذا يجب التخفيف عنهم في الأوقات غير الطبيعية أو الحالات غير الطبيعية، وليس هناك حد لهذا التخفيف بل تحكمه الغاية التخفيف حتى لا يصيب أصحاب الأرض العوز الذي يمنعهم من استصلاح أرضهم وزراعتها ثانية ، بعد ذلك يأتي الخراج ، ومع أهميته في تكوين خزينة الدولة ومعاش الجند وموظفي الخدمة العامة الآخرين إلا أنَّه يجب أن لا يلحق الضرر بمن يؤخذ منه .

ويوصي الإمام علي(ع) مالكا باللين حتى في العبادات العامة،إذ يقول : ((وَإِذَا قُمْتَ فِي صَلاتِكَ لِلنَّاسِ فَلا تَكُونَنَّ مُنَفِّراً، وَلا مُضَيِّعاً، فَإِنَّ فِي النَّاسِ مَنْ بِهِ الْعِلَّةُ، وَلَهُ الْحَاجَةُ، وَقَدْ سَأَلْتُ رَسُولَ اللَّهِ (صلى‌الله‌عليه وآله وسلم) حِينَ وَجَّهَنِي إِلَى الْيَمَنِ: كَيْفَ أُصَلِّي بِهِمْ؟ فَقَالَ: صَلِّ بِهِمْ كَصَلاةِ أَضْعَفِهِمْ، وَكُنْ بِالْمُؤْمِنِينَ رَحِيما))[٧٢]، إن الإثقال في العبادات على الناس عند اجتماعهم، قد يسبب نتائج سلبية عندهم، فقد يكون فيهم ضعافا أضر بهم المرض، أو تقدم السن، فعلى الإمام يرحمهم ولا ينفرهم، وقد يكون في المصلين من يرتبط بعمل، أو جيرا في مؤسسة ما، وإن إطالة وقت الصلاة قد تضر بهؤلاء؛ لذا على الإمام أن يتنبه لحاجات الناس، وأن يصلي بهم صلاة لينة، كصلاة أضعفهم. وقد يتحسس الموظفون في الدائر والمعامل إلى أهمية هذه الوصية، التي تكفل لهم أداء العبادات وعدم الإضرار بأعمالهم .

خامسا : التواضع والألفة :

التواضعُ صفة المتقين قال(ع) :((فَالْمُتَّقُونَ فِيهَا هُمْ أَهْلُ الْفَضَائِلِ، مَنْطِقُهُمُ الصَّوَابُ، وَمَلْبَسُهُمُ الاقْتِصَادُ، وَمَشْيُهُمُ التَّوَاضُعُ))[٧٣]، وقد دلت التجارب البشرية أنَّ التواضعَ عاملُ جذبٍ ترقُ له أكثرُ النفوسِ عُنجهيةً وقسوة، ومن يريد التأثير بالناس فلابدَّ له من التواضع، وحتى إذا كان الموقف يتطلب الحزم والقطع والقرار الصعب، فإن ذلك لا يمنع من التواضع، وقد كتب الإمام عليٌّ(ع) إلى محمد بن الحنفية حين ولاه مصر كتابا جاء فيه: ((وَاخْلِطِ الشِّدَّةَ بِضِغْثٍ مِنَ اللِّينِ وَارْفُقْ مَا كَانَ الرِّفْقُ أَرْفَقَ، وَاعْتَزِمْ بِالشِّدَّةِ حِينَ لا تُغْنِي عَنْكَ إِلاَّ الشِّدَّةُ، وَاخْفِضْ لِلرَّعِيَّةِ جَنَاحَكَ، وَابْسُطْ لَهُمْ وَجْهَكَ، وَأَلِنْ لَهُمْ جَانِبَكَ، وَآسِ بَيْنَهُمْ فِي اللَّحْظَةِ، وَالنَّظْرَةِ وَالإِشَارَةِ وَالتَّحِيَّةِ، حَتَّى لا يَطْمَعَ الْعُظَمَاءُ فِي حَيْفِكَ، وَلا يَيْأَسَ الضُّعَفَاءُ مِنْ عَدْلِكَ، وَالسَّلام))[٧٤]، إذا هناك موازنة دقيقة بين اللين والشدة وبين التهاون والحزم، ولكن التواضع يمكن له أن يؤطر تلك العلاقة بين كل رئيس ومرؤوس وكل قائد وأتباعه وكل مدير وموظفيه.

وأوصى مالكا الأشتر بالتواضع لرعيته وخصوصا الفقراء منهم، قائلا:((ولا تُصَعِّرْ خدكَ لَهُم، وتَواضَعْ لله يَرفَعك اللهُ، واخفِضْ جَنَاحَكَ للضُّعَفاءِ))[٧٥]، فحري بمن يكون مديرا أو قائدا أو متصديا لعمل اجتماعي أن يتواضع، وأن لا تغره الدنيا إذ أقبلت عليه، ليطمع بعدله ضعفاء الناس وفقرائهم؛ إذ يُخشى عليهم أن تضيعَ حقوقهم ، ويفرط عليهم الأقوياء أو يبخسوهم أموالهم، إذا كان قائدهم متكبرا .

لقد ضَمَّن الإمامُ (ع) كتبه وعهوده إلى عماله مجموعة من الوصايا التي تحضهم على التواضع، وخفض الجناح لمن يعملون معهم، أو يقعون تحت رعايتهم، وإن أحَسَنَ الفردُ تطبيق تلك الوصايا، فإنها كفيلة له بحب الناس وطاعتهم، وضمانة لتحقيق الرخاء في البلاد، إنها مهارات لجذب الناس والتأثير فيهم، قال (ع) :((مَنْ لانَ عُودُهُ كَثُفَتْ أَغْصَانُهُ))[٧٦]، وما أحوجنا اليوم إلى نبذ الشِّدَّةِ والعُنفِ؛ لأنهما سبيل التنافر والفرقة، والتوسل باللين والتواضع؛ لأنهما سبيل التوحد والاجتماع قال أمير المؤمنين (ع):((قُلُوبُ الرِّجَالِ وَحْشِيَّةٌ فَمَنْ تَأَلَّفَهَا أَقْبَلَتْ عَلَيْه))[٧٧]، ولا يكون هذا التألُّف إلا بالتواضع واللين، فهما عاملان لجذب الناس والتأثير فيهم.

سادسا : الصبر:

لقد عرض القرآن الكريم للصبر في أكثر من ستة وعشرين موضعا[٧٨]، فقد حثت الآيات الكريمة على الصبر، وامتدح الله الصابرين، وشرفهم، وأخبر:﴿إِنَّ اللّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ ﴾[٧٩]، ثم توج الله تعالى الصابرين بحبه، قائلا:﴿وَاللّهُ يُحِبُّ الصَّابِرِينَ ﴾[٨٠]، وكان النبي المصطفى (ص) مثالا للصبر، صابرا صبورا محتسبا،وقد قال (ص) :((ما أوذي نبيٌّ مثل ما أوذيتُ))[٨١]، ومع شديد الأذى الذي تعرض له من قومه كان يدعو ربه قائلا :((اللهمَ اغفِرْ لِقَومِيَ، فإنَّهُم لا يَعلَمُون))[٨٢]، ولم يُعَجِّل بالدعاء على قومه أو أعدائه، بل صَبَرَ على أذاهم ، فكانت العاقبة الحميدة للنبي(ص)، فقد ساد العرب والعجم، وانتشرت دعوته، وعمت آفاق الأرض، بفضل خلقه الكريم، وهذا شأن الصابرين قال عليٌّ (ع): ((لا يَعْدَمُ الصَّبُورُ الظَّفَرَ وَإِنْ طَالَ بِهِ الزَّمَانُ))[٨٣] ، فالظفر ونيل المراد يُتَحَصَّلُ بالصبر.

أما عليٌّ(ع) فلم يكن خُلقهُ إلاَّ نسخة من خلق النبي الأعظم (ص) وقد بينا ذلك آنفا ، وإذا أردنا أن نتذكر ما لقيه عليٌّ في سبيل دين الله نجده أذىً لا يقلُّ عن أذى النبي محمد(ص) وخاصة بعد رحيل المصطفى (ص)، فصبر على تلك المصائب كلها: صبر على دفعه عن حقه في خلافة النبي الخاتم(ص)، بعد إقرارهم له بذلك، ومبايعتهم إياه بالخلافة وبإمرة المؤمنين يوم غدير خم بحضور النبي (ص) عند عودتهم من حجة الوداع، وقال (ع):((فَرَأَيْتُ أَنَّ الصَّبْرَ عَلَى هَاتَا أَحْجَى فَصَبَرْتُ وَفِي الْعَيْنِ قَذًى وَفِي الْحَلْقِ شَجًا أَرَى تُرَاثِي نَهْبا،...))[٨٤]، وصبر على أخذهم (فدكا) التي نحلها النبي لابنته فاطمة الزهراء (ع)،قال (ع):((بَلَى كَانَتْ فِي أَيْدِينَا فَدَكٌ مِنْ كُلِّ مَا أَظَلَّتْهُ السَّمَاءُ فَشَحَّتْ عَلَيْهَا نُفُوسُ قَوْمٍ وَ سَخَتْ عَنْهَا نُفُوسُ آخَرِينَ وَ نِعْمَ الْحَكَمُ اللَّه،...))[٨٥] وصبر على رد شهادته وشهادة الحسنين(ع) وشهادة أم أيمن[٨٦]، وصبر على تحكيم الحكمين، الذي أباه وارتضاه القوم، وصبر على قتال المارقين والخارجين والقاسطين[٨٧]، وصبر وصبر وصبر، وكانت العلة في طول صبره(ع) الحفاظ على دين الله قائما ، وأن لا يرتد الناس الى الجاهلية بعد رحيل النبي(ص).

أما إذا أردنا أن نتتبع أقواله في الصبر، فقد أحصيت (٢٢) اثنين وعشرين موردا عرض فيها أمير المؤمنين للصبر في كلامه المجموع في (نهج البلاغة)، ويدل هذا على أن

الصبر ركن متين الأخلاق الإسلامية، وساذكر بعض تلك المواضع قال (ع) :((رَحِمَ اللَّهُ امْرَأً سَمِعَ حُكْماً فَوَعَى وَدُعِيَ إِلَى رَشَادٍ فَدَنَا ،...، جَعَلَ الصَّبْرَ مَطِيَّةَ نَجَاتِهِ وَالتَّقْوَى عُدَّةَ وَفَاتِهِ)) [٨٨]، فيصف لنا أمير المؤمنين (ع) الصبر بأنه مطية النجاة والنجاة هنا الدنيوية والأخروية فمن ركب الصبر نال ما يريد ،ومن لم يصبر فسرعان ما يهلكه الجزع قال (ع) :((مَنْ لَمْ يُنَجِّهِ الصَّبْرُ أَهْلَكَهُ الْجَزَعُ))[٨٩] ، ويصف (ع) الصبر بوصف عظيم قائلا :((وَعَلَيْكُمْ بِالصَّبْرِ، فَإِنَّ الصَّبْرَ مِنَ الإِيمَانِ كَالرَّأْسِ مِنَ الْجَسَدِ، وَلا خَيْرَ فِي جَسَدٍ لا رَأْسَ مَعَهُ، وَلا فِي إِيمَانٍ لا صَبْرَ مَعَهُ))[٩٠]، ويبين لنا هذا الوصف مكانة الصبر في الإسلام، فهو من شرائط الإيمان ومتمماته، بل هو رأسه ، وليس الصبر علامة خَوفٍ أو جُبْنٍ يقول أمير المؤمنين (ع) :((الْعَجْزُ آفَةٌ، وَالصَّبْرُ شَجَاعَةٌ، وَالزُّهْدُ ثَرْوَةٌ، وَالْوَرَعُ جُنَّةٌ))[٩١]، فالصابر قادر على الفعل ولكن حلمه يمنعه من العجلة، وهذه شيمة الكرماء وسمة الحكماء، وإذا كانت كذلك فلاشكَّ أن من يكثر تعامله مع الناس يكون ناجحا بقدر ما يمتلك من الصبر، وإلا فالعجلة ستكون الآفة التي تقضي عليه .

هذه بعض المهارات التي يجب أن يتحلى بها القادة والمدراء والعاملين على مباشرة الناس بأعمالهم وليست هي كل ما يمكن أن يقال في هذا الباب ولكن هذا ماسمح به المقام ووسعه الوقت.

المبحث الثالث : مهارات الحث والحفز

يتمتع القادة والمدراء الناجحون بمجموعة من المهارات التي يتوسلون بها لتحقيق أهدافهم، وتبرز أهمية حكمة القائد وحنكته أثناء أوقات الأزمات، والأوقات الحرجة، وهنا يعتمد قادة المجتمعات، ومدراء المؤسسات على خبرتهم في التفاعل مع الأحداث، وتحويل النقاط الحرجة إلى عناصر إيجابية، يمكن أن تخدم المصالح الإستراتيجية لمجتمعهم أو مؤسساتهم، وكلما كان هؤلاء الأشخاص متدربين، ويمتلكون خبرة عالية في التعامل مع الآخرين تمكنوا من حثهم، وحفزهم لتحقيق أفضل الانجازات، وعلى المستويات كلها ، وهناك الكثير من المهارات التي لها شأن في حث الآخرين وحفزهم، نذكر منها:

أولا : بث الطاقة الإيجابية والتفاؤل في لحظات الضعف

لابدَّ للقائد من أن يدفع الناس نحو الأمل والتفاؤل في أوقات الرخاء، وأوقات البلاء، بل حتى في أشد اللحظات صعوبة، كأوقات الهزيمة والألم، وفي المحن والشدائد، وليفعل ذلك يجب أن يمتلك رؤية واضحة ودقيقة وأن يكون مؤمنا بها، وأن يشعر أتباعه بذلك.

ولقد تعاهد الله تعالى أنبياءه في أوقات الشدائد والمحن، وأنزل عليهم السكينة والطمأنينة، ورفع من معنوياتهم، مثال ذلك ما حدث بعد معركة أحد وقتل حمزة وتمثيلهم بجسده وأثر تلك الأفعال الشنيعة على نفس النبي الأكرم (ص) فأنزل الله تعالى على نبيه قوله تعالى:﴿وَاصْبِرْ وَمَا صَبْرُكَ إِلاَّ بِاللّهِ وَلاَ تَحْزَنْ عَلَيْهِمْ وَلاَ تَكُ فِي ضَيْقٍ مِّمَّا يَمْكُرُونَ﴾[٩٢]، فأمر الله نبيه بالصبر، وأخبره بأنه تعالى شنه قد مدَّ نبيه بطاقة نفسية إلهيه تمكنه من تحمل تلك الضغوط النفسية، وأن ذلك كله في سبيل الله وبعينه ورعايته، ثم رفع من عزيمته وأمره ان لا يحزن من فعل الكافرين ، وأن يرفع عن صدره الضيق مما يمكرون ، وهناك كثير من الآيات التي تبشر نبيه بالنصر، وأن الله تعالى يدافع عن الذين آمنوا، وأن الله ينصر من ينصره، وغيرها[٩٣]، كان لها الأثر الأكبر في رفع

معنويات المسلمين الأوائل وحفزهم لتحقيق نشر الدين الجديد.

ويستعمل النبي الأكرم هذه الطريقة في هجرته إلى المدينة وهما في الغار وكان صاحبه يرتعد من الخوف، فما كان من النبي إلا أن طمأنه :﴿إِلاَّ تَنصُرُوهُ فَقَدْ نَصَرَهُ اللّهُ إِذْ أَخْرَجَهُ الَّذِينَ كَفَرُواْ ثَانِيَ اثْنَيْنِ إِذْ هُمَا فِي الْغَارِ إِذْ يَقُولُ لِصَاحِبِهِ لاَ تَحْزَنْ إِنَّ اللّهَ مَعَنَا فَأَنزَلَ اللّهُ سَكِينَتَهُ عَلَيْهِ وَأَيَّدَهُ بِجُنُودٍ لَّمْ تَرَوْهَا وَجَعَلَ كَلِمَةَ الَّذِينَ كَفَرُواْ السُّفْلَى وَكَلِمَةُ اللّهِ هِيَ الْعُلْيَا وَاللّهُ عَزِيزٌ حَكِيمٌ ﴾[٩٤]، إن استشراف المستقبل ينفع في رفع معنويات الأشخاص ويحفزهم لتحمل الصعاب والمتاعب مهما كبُر حجمها .

ولقد استعمل أمير المؤمنين (ع) هذه الطريقة مع أتباعه في معركة النهروان التي قاتل فيها الخوارج انتشر الإشاعات بين جيش الإمام أن الأعداء قد عبروا نهر النهروان وقد وأخبروا الإمام بهذا الخبر أكثر من مرَّة ولكن الإمام (ع) كان على بصيرة من أمره فيقول لهم : ((مَصَارِعُهُمْ دُونَ النُّطْفَةِ، وَاللَّهِ لا يُفْلِتُ مِنْهُمْ عَشَرَةٌ وَلا يَهْلِكُ مِنْكُمْ عَشَرَةٌ)) [٩٥] ، فلما انتهت المعركة كان كما قال (ع) فلم يقتل من جيش الإمام إلا ثمانية ولم يفلت منهم إلا تسعة رجال[٩٦]، ولم يعبروا النهر ، لقد كانت كلمات الإمام عاملا إيجابيا حث المقاتلين على النيل من عدوهم وتحقيق النصر بأفضل الصور. والمثل في هذا الباب كثيرة لكن المقام يمنعنا من الإطالة.

ثانيا : شعور الأتباع بالأمن والاطمئنان للحق:

أكثر ما يحفز الأفراد إلى العمل بجدٍّ شعورهم بحب قائدهم أو مديرهم لهم، وعلمهم بذلك الحب، واستشعارهم لهم، وبعد ذلك ثقتهم بعلمه وحكمته ، وخير مثال على ذلك ما حدث في حرب عليٍّ (ع) في صفين، فكان في الجيشين مَنْ يُقاتل وفي قلبه شَكٌّ أهو على الحق أم على الباطل؟ ولكن رجلا مثل عمار بن ياسر كان يقاتل على بصيرة من أمره، ثقته بقائده راسخة، وعمله به نافذٌ، وروى ابن عساكر عن عبد الله بن سلمة ذلك قائلا :((رأيت عمارا يوم صفين شيخا كبيرا، آدم طوالا، آخذ الحربة بيده، ويده ترعد، فقال: والذي نفسي بيده، لقد قاتلت بهذه الراية مع رسول الله (صلى الله عليه وسلم) ثلاث مرات، وهذه الرابعة، والذي نفسي بيده، لو ضربونا حتى يبلغوا بنا سعفات هجر لعرفت أن مصلحتنا على الحق، وأنهم على الضلالة)) [٩٧] إن شعور عمار بالأمن والاطمئنان كونه مع عليٍّ (ع) جعله يخوض الحرب وهو شيخ كبير بعزم وقوة إرادة لا نظير لها ، بل كان معيارا للحق يقول وروى الطبري عن أبي عبد الرحمن السلمي قوله:((رأيت عمارا لا يأخذ واديا من أودية صفين إلاَّ تبعه من كان هناك من أصحاب محمد)) [٩٨]، وهكذا كان أصحاب النبي تهفو نفوسهم إلى إتباع عمار ؛ لأنهم على يقين أن عمار تقتله الفئة الباغية ، فما كان منهم إلا إتباعه ، قال البلاذري :((شهد خزيمة الجمل، فلم يسل سيفا، وشهد صفين فقال: لا أقاتل أبدا حتى يقتل عمار، فأنظر من يقتله، فإني سمعت رسول الله (صلى الله عليه وسلم) يقول : (تقتله الفئة الباغية)، قال : فلما قُتل عمار، قال خزيمة: قد أبانت الضلالة . ثم اقترب فقاتل حتى قتل.)) [٩٩]، وهكذا نرى أن الفرد متى ما شعر بالأمن والطمأنينة ، فعل ما يقتضيه منه الموقف وإن كان الفعل الإقدام على الموت في المعركة فإنه سيقدم بكل شجاعة ، ويقاتل ببسالة لثقته بقائده وقضيته.

إن على القادة أن يشعروا الأتباع بالأمن والطمأنينة وعلى المدراء أن يوفروا مناخا آمنا للعمل في مؤسساتهم؛ لأن النتيجة الإيجابية التي سيحصلون عليها من تلك الأجواء تحقق لهم التقدم والنجاح والتميز في مؤسساتهم ، وهذا عليٌّ يأمر مالكا الأشتر بذلك قائلا:((وَأَشْعِرْ قَلْبَكَ الرَّحْمَةَ لِلرَّعِيَّةِ، وَالْمَحَبَّةَ لَهُمْ، وَاللُّطْفَ بِهِمْ، وَلا تَكُونَنَّ عَلَيْهِمْ سَبُعاً ضَارِياً، تَغْتَنِمُ أَكْلَهُمْ، فَإِنَّهُمْ صِنْفَانِ: إِمَّا أَخٌ لَكَ فِي

الدِّينِ وَإِمَّا نَظِيرٌ لَكَ فِي الْخَلْقِ))[١٠٠]، إن هذه الكلمات تشعر الناس بالانجذاب والاطمئنان ، وتحفزهم على الطاعة والعمل بإخلاص مهما كان العمل صعبا وشاقا ، ولقد كان جنود نابليون يثقون بأنه لا يقودهم إلا إلى الانتصارات فيقولون: إن بإمكانه أن يأخذنا معه إلى نهاية العالم[١٠١] .

ثالثا : منح الآخرين الصلاحيات :

من سمات القائد الناجح أن يكون قادرا على رسم الخطط الإستراتيجية، وتحديد الأهداف المستقبلية، وتخطيط الطرق العامة لتنفيذ ما يرمي إليه، وأن يخلق طبقة من المدراء الناجحين، اللذين يتولون تنفيذ تلك الخطط ، ويزداد نجاحه كلما كان مؤثرا فيهم فيكونوا قادرين على إدارة الأمور وتنفيذها بطرقهم الخاصة وعلى القادة إعطاء معاونيهم حرية أداء أعمالهم بالطريقة التي يرونها مناسبة ، بتعبير آخر منحهم الصلاحيات التامة التي تمكنهم من تنفيذ سياساتهم في إنجاز الأعمال الموكلة بهم ، أما إذا كان القائد متحكما في كل شيء فسينفر منه العاملون معه، وسيفشل سريعا لأنه محدود الطاقة والجهد ومتابعة الأعمال كلها في وقت واحد مربك لمن يتصدى لها ، لذا منح الصلاحيات للآخرين تجعلهم أكثر إبداعا في إنجاز الأعمال الموكل بهم وسينفذون تلك الأعمال بطاقة وحماس وبروح مبادرة عالية.

وهكذا كان منهج عليٍّ (ع) مع عماله وولاته على البلاد الإسلامية ، فهو يختار الشخص المناسب ويمنحه الصلاحيات التامة، ويرسم له الطريق، ويحدد له الأهداف، ويتركه ينفذ العمل بطاقاته الخاصة،فيحفز بالآخرين الجد والاجتهاد، وليميز المبدع من غيره ، وإذا نظرنا في كتبه إلى عماله مثل (محمد بن الحنفية) أو عهده إلى (مالك الأشتر) أو بعض كتبه إلى عمال الخراج نرى بوضوح سعة الصلاحيات التي يمنحها لهم ، فمن تلك الصلاحيات[١٠٢] :

١- منح العفو في العقوبات التي ليس بها حدٌّ محدود بموجب الشريعة
٢- اختيار المستشارين والوزراء
٣- منح الشكر بحسب ما يراه مناسبا للعمل الذي يقوم به الأفراد
٤- تعيين قادة الجند
٥- تعيين القضاة ورواتبهم
٦- تحديد الأرزاق والمعاشات للجند والموظفين العموميين
٧- تعيين جهاز رقابة نزيه لمراقبة ضعاف النفوس.
٨- تخفيف الخراج عن أصحابه بما يضمن عدم إلحاق الحيف بهم أو بأراضيهم.
٩- تعيين الكُتاب وكبار موظفي الدولة وتحديد هيكل الإدارة في البلد الموكل بإدارته
١٠- إنزال العقوبة بالمفسدين والمحتكرين .
١١- تحديد قسم من بيت المال للفقراء والمساكين والمحتاجين
١٢- عقد الصلح أو إعلان الحرب بحسب المصلحة بما يحقق عز الإسلام والرخاء للبلاد

لقد رسم أمير المؤمنين(ع) خارطة واضحة للحكم في البلاد الإسلامية، من خلال ذلك العهد الذي كتبه لمالك الأشتر، إن الالتزام ببنوده كفيلٌ بتحقيق النجاح لكل مدير، في أي مؤسسة، مهما كان حجمها، أو عدد العاملين فيها ، ومع سعة هذه الصلاحيات التي فوضها أمير المؤمنين (ع) لبعض عماله، فإنه يبقى مراقبا لأمورهم، ولا يغفل عن متابعة أداء كل فرد منهم، حتى إذا نما إليه خبرٌ عن زلة، أو فعل غير مرضي، أسرع إلى عامله بكتاب، ينبهه فيه على الخطأ، أو يعاتبه على ما لا يَحُسن أن يقوم به، أو قد يعزله، إذا كان الأمر فاحشا أو خطيرا، وحسبنا كتابه إلى (عثمان بن حنيف) مثالا[١٠٣] ، إن أي مدير يخول كل هذه الصلاحيات سيشعر بثقة عالية ممن كلفه بالعمل، ولابدَّ أنه سيجتهد في عمله، ويعمل بفريق يجتهد كثيرا في اختياره، يسعى معه لتحقيق النجاح في مهامه .

رابعا : الحلم وعدم تعجيل المحاسبة :

قرن الله تعالى الحلم بالغفران في وصف ذاته المقدسة في أكثر من خمسة مواضع[١٠٤] في القرآن الكريم ، منها قوله عزوجل:﴿وَاعْلَمُواْ أَنَّ اللّهَ غَفُورٌ حَلِيمٌ﴾[١٠٥]، وكذلك قرن الحلم بالعلم في أكثر من موضع[١٠٦]، منها:﴿وَاللّهُ عَلِيمٌ حَلِيمٌ﴾[١٠٧]، وقرن الحلم بالغنى، قال تعالى :﴿وَاللّهُ غَنِيٌّ حَلِيمٌ﴾[١٠٨]، وقرنه بالشكر أيضا في قوله :﴿وَاللّهُ شَكُورٌ حَلِيمٌ﴾[١٠٩]، والحلم:الأناة والعقل، وهو ضد السفه[١١٠]،ومن حِلم الله تعالى أنه يغفر ذنوب العباد مع علمه بها، وإنما يغفر ما صدر من العباد من الذنوب؛ لكونه الغني المطلق، رقاب الخلق بيده، وأرزاقهم من عندهم، لا تضره معصية العاصين، ولا تنفعه عبادة العابدين، ومن كان هذا شأنه، فلِمَ يعجل؟ و((إنما يعجل من يخاف الفوت، وإنما يحتاج إلى الظلم الضعيف))(١١١).

على الفرد إذا أراد الارتقاء في سلم الأخلاق ويُحْسِنَ تعامله مع الآخرين أن يكون حليما، فلا يعاجلهم بالعقوبة، ولا يبادرهم بالمحاسبة، بل يقبل منهم كل عذر ممكن، ويجد لهم كل مخرج، حتى وإن كان الحق له ، قال عليٌّ(ع):((لا يُعَابُ الْمَرْءُ بِتَأْخِيرِ حَقِّهِ، إِنَّمَا يُعَابُ مَنْ أَخَذَ مَا لَيْسَ لَه)) [١١٢]، فالحليم لا يُلام بسبب التأني والروية، ومن هنا نرى أمير المؤمنين (ع) صبر على حقوق له أُخذت بغير وجه حق، مثل حقه في (خلافة النبي(ص)) وحق الزهراء في (فدك) وغيرهما، فلم يستعمل القوة، لإنقاذ تلك الحقوق، بل تركها بيد غيره، عسى أن يتبين لهم الحق، فيعيدوها لهم .

وقال (ع) :((الْحِلْمُ وَالأَنَاةُ تَوْأَمَانِ يُنْتِجُهُمَا عُلُوُّ الْهِمَّةِ)) [١١٣]، إذا كلما تصدر الشخص للمناصب، وأصبح أكثر عرضة للتعامل مع الناس، وجب عليه أن يتحلى بالحلم، والروية، وعدم العجلة، وكل سمة من هذه السمات ستحفز الآخرين على حُسن التعامل معه، وتجبرهم إلى الانقياد للحليم ، وَقَالَ (ع) ((أَوَّلُ عِوَضِ الْحَلِيمِ مِنْ حِلْمِهِ أَنَّ النَّاسَ أَنْصَارُهُ عَلَى الْجَاهِلِ))[١١٤]، لأن الجاهل والمتسرع سرعان ما سيقع في الخطأ، ويظهر فحش عمله أو قوله، ويفضح أمره بين الآخرين، في حين الحليم سيفكر بتأنٍ ويصل إلى القرار السليم .

وقال (ع) :((الْحِلْمُ غِطَاءٌ سَاتِرٌ وَالْعَقْلُ حُسَامٌ قَاطِعٌ فَاسْتُرْ خَلَلَ خُلُقِكَ بِحِلْمِكَ وَقَاتِلْ هَوَاكَ بِعَقْلِكَ))[١١٥]، وقال:((الْجُودُ حَارِسُ الأَعْرَاضِ، وَالْحِلْمُ فِدَامُ السَّفِيهِ، وَالْعَفْوُ زَكَاةُ الظَّفَرِ))[١١٦] ، فجود الانسان يغطي كل عيب ويحرس عرضه من أن يتناوله المعيبون، أما الفدام فهو خرقة توضع في فوهة الإبريق لتصفي ما يخرج منه وتمنع القذى من الكأس، فإذا كان الإنسان حليما فسيصفي كلامه وأفعاله من القذى، وبذلك يقل الخطأ عنده ويحفز الآخرين على الالتفاف حوله وإنجاز الأهداف المشتركة الجامعة لهم.

بعد ذلك فالحليم يجب عليه ن يعفو عن الآخرين ، وأن يتغافل عما يصدر من سوء كلما كان ذلك ممكنا، قال (ع) :((مِنْ أَشْرَفِ أَعْمَالِ الْكَرِيمِ غَفْلَتُهُ عَمَّا يَعْلَمُ))[١١٧]، وينصح أمير المؤمنين (ع) من يتعاملون مع الناس بأن يكونوا أكثر مرونة، فيحملوا كلام الناس على المحمل الحسن، ولا يتربصون بهم ويتصيدون كلامهم، لينكلوا بهم، أو ينزلوا بهم العقوبة، قال (ع): ((لا تَظُنَّنَّ بِكَلِمَةٍ خَرَجَتْ مِنْ أَحَدٍ سُوءاً وَأَنْتَ تَجِدُ لَهَا فِي الْخَيْرِ مَحْتَمَلا))،إذا على المرء أن يكون مرننا في تقبل الكلام وأن ينظر إلى الناحية الإيجابية منه ولا يميل إلى تفسيره السلبي.

وكان من ضمن نصائحه (ع) لمالك الأشتر في عهده له قوله (ع):((وَلْيَكُنْ أَبْعَدَ رَعِيَّتِكَ مِنْكَ، وَأَشْنَأَهُمْ عِنْدَكَ، أَطْلَبُهُمْ لِمَعَايِبِ النَّاسِ؛ فَإِنَّ فِي النَّاسِ عُيُوباً، الْوَالِي أَحَقُّ مَنْ سَتَرَهَا، فَلا تَكْشِفَنَّ عَمَّا غَابَ

عَنْكَ مِنْهَا، فَإِنَّمَا عَلَيْكَ تَطْهِيرُ مَا ظَهَرَ لَكَ، وَاللَّهُ يَحْكُمُ عَلَى مَا غَابَ عَنْكَ، فَاسْتُرِ الْعَوْرَةَ مَا اسْتَطَعْتَ، يَسْتُرِ اللَّهُ مِنْكَ مَا تُحِبُّ سَتْرَهُ مِنْ رَعِيَّتِكَ، أَطْلِقْ عَنِ النَّاسِ عُقْدَةَ كُلِّ حِقْدٍ، وَاقْطَعْ عَنْكَ سَبَبَ كُلِّ وِتْرٍ، وَتَغَابَ عَنْ كُلِّ مَا لا يَضِحُ لَكَ)) [١١٨]، يرسم الإمام لواليه على مصر الخطوط الدقيقة التي تكفل له حب رعيته ، وتحفزهم للعمل الصالح، وتدفع ولايته للرخاء والاستقرار، إن العمل بهذه الوصية موصل للنجاح وكل من يحتك بالناس في عمله عليه أن يلتزم نهج أمير المؤمنين(ع) .

وليس العفو عن المذنبين والخاطئين إمارة ضعف و علامة وهن ، بل هي شيمة الكرام وإنما يكون العفو ، بعد الإمكان والظفر، قال أمير المؤمنين(ع) :((أَوْلَى النَّاسِ بِالْعَفْوِ أَقْدَرُهُمْ عَلَى الْعُقُوبَةِ)) [١١٩]، فكلما كان الفرد متمكنا من العقوبة ، كان العفو من أجمل، وهذا شأن الله تعالى ، فهو القادر المقتدر القدير على عباده ، وهو العفو والمتجاوز عنهم، فحري بكل مدير لمؤسسة أم رئيس لدائرة ، أو قائد لمجموعة أن يتحلى بآداب السماء ، وأن يكون عالي الهمة سامي النفس، يعفو عمن يصدر منهم الخطأ بلا قصد، أو عندما يظهروا الوبة والندم.

ولا يشمل العفو الأصدقاء والمقربين فحسب ، بل أجمل العفو ما كان مع الأعداء أو المنافسين لنا في العمل، قال عليٌّ:((إِذَا قَدَرْتَ عَلَى عَدُوِّكَ، فَاجْعَلِ الْعَفْوَ عَنْهُ شُكْراً لِلْقُدْرَةِ عَلَيْهِ))[١٢٠]، هذه شيمة كرام الناس ، ومن يريد النجاح في حياته العملية والاجتماعية ، فالطريق أمامه واضح رسمه له أمير المؤمنين (ع) بأقواله ،أفعاله الكريمة .

خامسا : الشكر والثناء

الشكر طريق من الطرق التي تحث الإنسان لكل فعل جميل وتبعده عن كل قبيح ، وقد ركز القرآن الكريم على هذا المبدأ ووعد الله بثوابهم في قوله تعالى :﴿وَسَيَجْزِي اللّهُ الشَّاكِرِينَ﴾ [١٢١]، وقد قال أمير المؤمنين(ع) :((إِذَا وَصَلَتْ إِلَيْكُمْ أَطْرَافُ النِّعَمِ فَلا تُنْفِرُوا أَقْصَاهَا بِقِلَّةِ الشُّكْرِ))[١٢٢]، ولما كانت طاعة الناس نعمة واستجابتهم لك نعمة ، فيجب عليك أن تشكر لهم ذلك، وكلما أحسن المدير و القائد شكرَ الناس، حصل منهم على الطاعة، والمزيد من العمل الصالح .

ويجب على المدراء والقادة والولاة أن يجيدوا تقديم الشكر لأتباعهم والعاملين معهم ، فلا ينتظرون منهم المطالبة بالشكر، أو يطيلوا عليهم الانتظار، وأن تكون نفوسهم سخية بالخير، قال عليٌّ (ع):((السَّخَاءُ مَا كَانَ ابْتِدَاءً فَأَمَّا مَا كَانَ عَنْ مَسْأَلَةٍ فَحَيَاءٌ وَ تَذَمُّمٌ)) [١٢٣]، إن الكلمة الطيبة قد تفعل بالنفوس ما لا تفعله الأموال ، وإن من نفوس الناس من تتوق الى تكريمهم أمام زملائهم بكلمة طيبة فمن يتعامل مع الناس بكثرة يجب أن يحسن استعمال كلمة الشكر في الوقت المناسب وأن يجود بها في كل مكان لمن معه ولا يستصغرها معتقدا أنها قليلة الأثر ، قال (ع):((لا تَسْتَحِ مِنْ إِعْطَاءِ الْقَلِيلِ، فَإِنَّ الْحِرْمَانَ أَقَلُّ مِنْهُ))[١٢٤]، وقد تكون كلمة الشكر أكثر نفعا في حث الآخرين للعمل الصالح والجاد من كثير من العلاقات الإنسانية الأخرى بما فيها صلة الرحم، قال عليٌّ (ع) :((الْكَرَمُ أَعْطَفُ مِنَ الرَّحِمِ)) [١٢٥]، فإذا أكرمت بعض الناس بشكرهم فقد تنال منهم من الاستجابة أكثر مما تناله من استجابة بعض أرحامك .

وأوصى عليٌّ مالكا الأشتر بقوله:((وَ لا يَكُونُ الْمُحْسِنُ وَالْمُسِيءُ عِنْدَكَ بِمَنْزِلَةٍ سَوَاءٍ، فَإِنَّ فِي ذَلِكَ تَزْهِيداً لأَهْلِ الإِحْسَانِ فِي الإِحْسَانِ، وَتَدْرِيباً لأَهْلِ الإِسَاءَةِ عَلَى الإِسَاءَةِ، وَأَلْزِمْ كُلاًّ مِنْهُمْ مَا أَلْزَمَ نَفْسَه))[١٢٦]، إن التفريق بين المحسن والمسيء فيه إحقاق للحق، وحث للأفراد على فعل الخير، والجد والاجتهاد، وأبسط صور التفريق بين المحسن والمسيء أن تشكر المحسن على فعله ، وقد تعاقب المسيء

على فعله .

وقد يكون الشكر نفسه طريقا نافعا لمعاقبة المسيء، يقول سيد الحكماء عليُّ بن أبي طالب(ع): ((إِزْجُرِ الْمُسِيءَ بِثَوَابِ الْمُحْسِنِ)) [١٢٧]، فإذا أثاب المدير أو القائد المحسن ففيه حث وتحفيز للمسيء بأن يترك الإساءة طمعا في الثواب، ولعل هذه الطريقة تكون أكثر نفعا في حفز بعض الأفراد للعمل الصالح، فنفوس البشر تختلف منهم من لا تردعه إلا العقوبة الشديدة، ومنهم من يرجع ويؤوب إذا شكرت زميله المحسن فسيحز ذلك في نفسه ويحثه للعمل الطيب .

ويجب على المدراء أيضا التنبه الى أمر خطير أشار إليه أمير المؤمنين (ع) بقوله : ((الثَّنَاءُ بِأَكْثَرَ مِنَ الاسْتِحْقَاقِ مَلَقٌ، وَالتَّقْصِيرُ عَنِ الاسْتِحْقَاقِ عِيٌّ وَحَسَدٌ)) [١٢٨]، إذا هناك موازنة دقيقة بين الشكر وأمرين خطيرين، فالزيادة فيه قد تكون تملقا، والنقصان منه قد يكون عيٌّ وهو عدم القدرة على النطق، أو قد يكون حسدا لما يقوم به الآخر من فعل جميل، ولا الحسد من شيم الكرام، ولا العيُّ من صفات القادة الجيدين، فيجب أن يوزن الأمور بموازينها الصحيحة، ويكمن نجاح القائد بين أتباعه، أو المدير في مؤسسته في إجادته لاستعمال هذه المهارة .

ولا ينتظر القائد أو المدير أو الشخص الناجح أن يكال له الشكر والثناء ليفعل المعروف، بل يجب عليه فعل ما تقتضيه المروءة منه في كل حين سواء تنبه لحُسن عمله الآخرون أو لم يتنبهوا شكروه على ذلك أو لم يشكروه يقول عليٌّ: ((لا يُزَهِّدَنَّكَ فِي الْمَعْرُوفِ مَنْ لا يَشْكُرُهُ لَكَ، فَقَدْ يَشْكُرُكَ عَلَيْهِ مَنْ لا يَسْتَمْتِعُ بِشَيْءٍ مِنْهُ، وَقَدْ تُدْرِكُ مِنْ شُكْرِ الشَّاكِرِ أَكْثَرَ مِمَّا أَضَاعَ الْكَافِرُ، وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ))[١٢٩]، فنجاح المرء يحصل بالعمل الصالح وبعمل المعروف ، وسيحصل على ثمرة أعماله تلك عاجلا أم آجلا.

في ختام هذه الصفحات نقول: إن ما ذكرناه من مسائل في كل مبحث من المباحث لم تستوف حقه وليس هي كل المهارات التي يجب أن يحوزها من يريدون إتقان فن التعامل مع الناس بل هناك الكثير غيرها مما يمكن أن يقال في كل مبحث ، وليست هذه المباحث الثلاث هي كل ما يمكن أن يقال في فن التعامل مع الناس بل يمكن إضافة مباحث أخرى مثل مبحث (مهارات بناء العلاقات الناجحة) وغيره من المباحث ، وليس ما ذكرناه من أمثلة لأقوال الإمام عليٍّ(ع) أو مواقف عملية هي كل ما موجود في حياته الشريفة ، بل لا يمثل ما ذكرناه من أمثلة إلا نزرا يسيرا جدا ، والمُثل وافرة كثيرة لمن أراد التوسع في الموضوع، وقد ذكرنا ما سمح به المقام، وتحديد عدد الصفحات، وهذا عذرنا إذا ما كنا قصرنا في جانب من جوانب الموضوع.

نتائج البحث والتوصيات

النتائج :

١- تمثل حياة الإمام عليٍّ (ع) وسيرته العطرة مثالا للطامحين نحو تحقيق حياة إنسانية عادلة .

٢- التعامل مع الناس فن يحتج الى أن يحوز الفرد مهارات عديدة منها مهارات للفهم والتواصل مع الآخرين ، ومهارات لجذبهم والتأثير فيهم ومهارات لحثهم وحفزهم ، ومهارات لبناء العلاقات الناجحة معهم.

٣- ترك لنا ألإمامُ عليٌّ (ع) مجموعة كبيرة من المهارات التي يمكن مراعاتهما لتحقيق تواصل ناجز مع الآخرين من أهمها :حُسنُ الاستماع لهم، وفهم النفسية الإنسانية، وترك (الأنا)، واختيار الطيب من الكلام وحُسْنُ استعمالِ اللغة .

٤- أما مهارات الجذب والتأثير، فيمكن أن نحدد فيها المهارات الآتي :الاهتمام بالآخرين والإحساس الصادق بمشاعرهم، والإقناع والمشاورة، والوفاء، والرقة واللين، والتواضع والألفة، والصبر.

٥- ومهارات الحث والحفز ، فأهمها: بث الطاقة الإيجابية والتفاؤل في لحظات الضعف، وشعور الأتباع بالأمن والاطمئنان للحق، ومنح الآخرين الصلاحيات، والحلم وعدم تعجيل المحاسبة، والشكر والثناء،

التوصيات:

يوصي البحث كل القادة ومدراء المؤسسات ومن يتعاملون بشكل مباشر مع الآخرين ، بإتباع منهج أمير المؤمنين عليٍّ بن أبي طالب واكتساب المهارات اللازمة لذلك ، مما ورد ذكر بعضها في البحث ؛لتحقيق النجاح في تعاملهم مع الآخرين ، وتحقيق المكتسبات العملية لمجتمعاتهم ومؤسساتهم، وتحقيق التقدم في سيرتهم العلمية والاجتماعية .

ويوصي البحث الباحثين بالتوسع في الموضوع واستقصاء جوانبه البحثية بالشكل الذي يستحقه ، إذ يصلح ان يكتب فيه دراسات أكاديمية متخصصة.

الهوامش:

---

١ ـ البقرة :٣٠

٢ ـ ينظر: الأمالي للصدوق : ١٩٢، وينظر مصادر الرواية كاملة : الغدير :٦\٢١

٣ ـ قال أمير المؤمنين (ع): ((وَقَدْ عَلِمْتُمْ مَوْضِعِي مِنْ رَسُولِ اللَّهِ (صلى‌الله‌عليه وآله) بِالْقَرَابَةِ الْقَرِيبَةِ وَالْمَنْزِلَةِ الْخَصِيصَةِ وَضَعَنِي فِي حِجْرِهِ وَأَنَا وَلَدٌ يَضُمُّنِي إِلَى صَدْرِهِ وَيَكْنُفُنِي فِي فِرَاشِهِ وَيُمِسُّنِي جَسَدَهُ وَيُشِمُّنِي عَرْفَهُ وَكَانَ يَمْضَغُ الشَّيْءَ ثُمَّ يُلْقِمُنِيهِ وَمَا وَجَدَ لِي كَذْبَةً فِي قَوْلٍ وَلَا خَطْلَةً فِي فِعْلٍ وَلَقَدْ قَرَنَ اللَّهُ بِهِ (صلى‌الله‌عليه وآله) مِنْ لَدُنْ أَنْ كَانَ فَطِيماً أَعْظَمَ مَلَكٍ مِنْ مَلَائِكَتِهِ يَسْلُكُ بِهِ طَرِيقَ الْمَكَارِمِ وَمَحَاسِنَ أَخْلَاقِ الْعَالَمِ لَيْلَهُ وَنَهَارَهُ وَلَقَدْ كُنْتُ أَتَّبِعُهُ اتِّبَاعَ الْفَصِيلِ أَثَرَ أُمِّهِ يَرْفَعُ لِي فِي كُلِّ يَوْمٍ مِنْ أَخْلَاقِهِ عَلَماً وَيَأْمُرُنِي بِالِاقْتِدَاءِ بِهِ وَلَقَدْ كَانَ يُجَاوِرُ فِي كُلِّ سَنَةٍ بِحِرَاءَ فَأَرَاهُ وَلَا يَرَاهُ غَيْرِي وَلَمْ يَجْمَعْ بَيْتٌ وَاحِدٌ يَوْمَئِذٍ فِي الْإِسْلَامِ غَيْرَ رَسُولِ اللَّهِ (صلى‌الله‌عليه وآله) وَخَدِيجَةَ وَأَنَا ثَالِثُهُمَا أَرَى نُورَ الْوَحْيِ وَالرِّسَالَةِ وَأَشُمُّ رِيحَ النُّبُوَّةِ))
نهج البلاغة : (محمد عبده) ٢\١٧٥، شرح نهج البلاغة : ابن أبي الحديد:١٣\١٩٧

٤ ـ ينظر : الأثر الأدبي للإمام علي(ع) في حِكَمِ الإمامين الكاظم والجواد (عليهما السلام) (بحث):٤-٦

٥ ـ الخصال : الصدوق :٤٦٠ وللاطلاع على مزيد من الروايات في هذا الشأن ينظر : الأثر الأدبي للإمام علي(ع) في حكم الإمامين الكاظم والجواد(عليهما السلام) : ٤-٦.

٦ ـ من لا يحضره الفقيه : الصدوق : ٢\٥٩٤

٧ ـ الأحزاب:٢١

٨ ـ القلم :٤

٩ ـ ينظر في شأن حديث الثقلين وتفاصيل أسانيده وتحقيق شروط تواتره:الغدير:٧\١٧٥،عبقات الأنوار:النيسابوري مجلد:٢،١، وما أدراك ما علي : الفرطوسي:١\٤٠٩-٤٢٣

١٠ ـ لسان العرب : مادة (عمل) ١١\٤٧٥.

١١ ـ ينظر :تاج العروس : مادة (عمل) ١٥\٥٢١

١٢ ـ ينظر : نفسه : ١٥\٥٢٤

١٣ ـ ينظر : العين :مادة (طعن)٢\١٥ ، شرح شافية ابن الحاجب : ١\١٠٠

١٤ ـ التعامل مع الناس (الفهم والاتصال) : د. طارق السويدان : (بحث إلكتروني).

١٥ ـ ينظر : نفسه .

١٦ ـ ينظر : ﴿ إِنَّ اللّهَ كَانَ سَمِيعاً بَصِيراً ﴾ النساء:٥٨ ، والنساء: ١٣٤، النساء:١٤٨ .

١٧ ـ الأعراف : ٢٠٤ .

١٨ ـ معاني الأخبار: الصدوق:٣٠٨-٣٠٩، وينظر معه :شرح نهج البلاغة :٩\١٤ ، تاريخ مدينة دمشق:ابن

١٩ ـ تحف العقول : ١٤٢-١٤٣، وينظر معه : نهج البلاغة :٤٣٠ .

٢٠ ـ شرح نهج البلاغة :١٨\٤٠٦ .

٢١ ـ شرح نهج البلاغة :١٩\٢٠٩ ، نهج البلاغة :٤\٧٣.

٢٢ ـ الكافي : ١\٤٦، نهج البلاغة :٤\١٠٥ ،شرح نهج البلاغة :٢٠\١٧٤ .

٢٣ ـ ينظر لسان العرب : مادة (نهم) : ١٢\٥٩٣

٢٤ ـ نهج البلاغة :٣\٤٥-٤٦، شرح نهج البلاغة :١٦\٨٤

٢٥ ـ ينظر: فن التعامل مع الناس :دايل كارنيغي: ٣٥-٤١ .

٢٦ ـ شرح نهج البلاغة :١٨\٤٠٣ ، نهج البلاغة :٤\٤٢.

٢٧ ـ شرح نهج البلاغة :١٨\٢١٦ ، نهج البلاغة :٤\١٥، لسان العرب مادة (فرط):٧\٣٦٨.

٢٨ ـ شرح نهج البلاغة :٢٠\٤٥ ، نهج البلاغة :٤\٩٥ وينظر معهما :الإرشاد :المفيد:١\٣٠٠،

٢٩ ـ نهج البلاغة :٣\٤٥-٤٦، شرح نهج البلاغة :١٦\٨٤

٣٠ ـ نهج البلاغة : ١٤\١٩، وينظر : المحاسن : البرقي:١\٢٠٥ ،

٣١ ـ نهج البلاغة :٤\٤٩، شرح نهج البلاغة :١٩\٣٣ ، وسائل الشيعة :١\١٠٥،

٣٢ ـ تحف العقول : ١٤٥، نهج البلاغة :٣\١٠٨، شرح نهج البلاغة :١٧\١٠٣

٣٣ ـ فن التعامل مع الناس: دايل كارنيغي :٤٦
٣٤ ـ نهج البلاغة :٤١\٤، شرح نهج البلاغة :٣٨٢\١٨ ، وسائل الشيعة :٤٠\١٢،
٣٥ ـ فن التعامل مع الناس : دايل كارنيغي : ٤٧
٣٦ ـ إبراهيم ٢٤-٢٥
٣٧ ـ مسند أحمد:٣١٦\٢ ، صحيح البخاري :٨٠\٧، بحار الأنوار : ٨٥\٧٤ ، وسائل الشيعة :٢٣٤\٥،
٣٨ ـ نهج البلاغة : ٧٢\٤
٣٩ ـ نهج البلاغة : ٩٣\٤
٤٠ ـ نهج البلاغة : ١١\٤
٤١ ـ نهج البلاغة : ٩١\٤-٩٢
٤٢ ـ الاختصاص : المفيد :٢٢٩
٤٣ ـ نهج البلاغة : ٩١\٤-٩٢
٤٤ ـ نهج البلاغة : ١٥\٤
٤٥ ـ نهج البلاغة : ٩٤\٤
٤٦ ـ نهج البلاغة : ٤٣\٤
٤٧ ـ الإسراء : ٧٠
٤٨ ـ نهج البلاغة : ٨٤\٣
٤٩ ـ تهذيب الحكام :الطوسي :٢٩٢\٦ ، وسائل الشيعة: ٦٦\١٥
٥٠ ـ نهج البلاغة : ٧٠\٣ ، شرح نهج البلاغة :٢٨٧\١٦.
٥١ ـ فن التعامل مع الناس : دايل كارنيغي : ٩١
٥٢ ـ للاطلاع على حديث الجاثليق وتفاصيله ينظر:الكافي:١٢٩\١،التوحيد : الصدوق :١٨٢،٢٨٦، الأمالي :الطوسي:٢١٨، بحار الأنوار: ٥٤\١٠
٥٣ ـ نهج البلاغة :٤١\٤ ، شرح نهج البلاغة : ٣٨٢\١٨
٥٤ ـ نهج البلاغة :٤٢\٤ ، شرح نهج البلاغة : ٤٠٤\١٨
٥٥ ـ نهج البلاغة :٨٧\٣ ، شرح نهج البلاغة : ٣٦\١٧
٥٦ ـ نهج البلاغة :٤٢\٤ ، شرح نهج البلاغة : ٤٠٤\١٨
٥٧ ـ النحل : ٩١
٥٨ ـ الإسراء : ٣٤
٥٩ ـ ينظر : البقرة : ٤٠، الأعراف : ٨٥ ، هود:٨٥
٦٠ ـ سنن الترمذي : ٧٣\٣
٦١ ـ تحف العقول : ١١٤
٦٢ ـ تحف العقول : ١٤٧، نهج البلاغة : ١٠٩\٣، شرح نهج البلاغة : ١٧\ ٩٧ .
٦٣ ـ نهج البلاغة : ٣٣\٤، شرح نهج البلاغة : ١٨\ ٣٣٠ .
٦٤ ـ نهج البلاغة :١٨٩\٤، شرح نهج البلاغة : ١٩\ ٧٠ .
٦٥ ـ آل عمران : ١٥٩
٦٦ ـ تحف العقول : ٨٢، نهج البلاغة : ٥١\٣، شرح نهج البلاغة : ١٦\ ٩٦ .
٦٧ ـ تحف العقول : ١٤٧، نهج البلاغة : ١٠٩\٣، شرح نهج البلاغة : ١٧\ ٩٧ .
٦٨ ـ فصلت : ٣٤ .
٦٩ ـ هذا مثل من الأمثال الشائعة ، يعني : إذا عاسرك صديقك فياسره ، فإن مياسرتك إياه ليست بضيم يركبك منه ، إنما هو حسن خلق وتفضل عليه ، ويقال إن أول من قال ذلك الهذيل بن هبيرة أخو بني ثعلبة التغلبي ، وكان أغار على بني ضبة، فغَنِمَ فأقبل بالغنائم ، فقال له أصحابه : أقسمها بيننا ، فقال : إني أخاف إن تشاغلتم بالاقتسام أن يدرككم الطلب ، فأبوا ، فعندها قال : إذا عز أخوك فهن ، ثم نزل فقسم بينهم الغنائم . ،ينظر :مجمع الأمثال :الميداني : ١\ ٢٤
٧٠ ـ نهج البلاغة : ٢٣٠\٤، شرح نهج البلاغة : ٢٠\ ٣ .
٧١ ـ تحف العقول : ١٣٨، نهج البلاغة : ٩٧\٣، شرح نهج البلاغة : ١٧\ ٧١.
٧٢ ـ تحف العقول : ١٤٤، نهج البلاغة : ١٠١\٣، شرح نهج البلاغة : ١٧\ ٨٩ .
٧٣ ـ نهج البلاغة : ١٦٠\٢، شرح نهج البلاغة : ١٣\ ١٤٧ .
٧٤ ـ نهج البلاغة : ٧٥\٣، شرح نهج البلاغة : ١٧\ ٣ .
٧٥ ـ تحف العقول : ١٤١، نهج البلاغة : ٧٥\٣
٧٦ ـ نهج البلاغة : ١٨٥\٤، شرح نهج البلاغة : ١٩\ ٣٥ .
٧٧ ـ نهج البلاغة : ١٥٠\٤، شرح نهج البلاغة : ١٨\ ١٨٠ .
٧٨ ـ البقرة:٢٤٩،١٧٧،١٥٥،١٥٣،آل عمران:١٤٦،١٤٢،١٧،الأنفال:٦٦،٤٦، الأنبياء:٨٥،الحج:١٣٥،الأحزاب:١٣٥،الصافات:١٠٢،محمد:٣١،القصص:٨٠،الزمر:١٠
٧٩ ـ البقرة : ١٥٣ .
٨٠ ـ آل عمران : ١٤٦ .

٨١ ـ مناقب آل أبي طالب :ابن شهر آشوب:٣\٤٢، بحار الأنوار :٣٩\٥٦ .
٨٢ ـ إقبال الأعمال: ابن طاووس:١\٣٨٥، بحار الأنوار:٩٥\١٦٧، مسند أحمد:١\٤٤١، صحيح البخاري:٤\١٥١، صحيح مسلم:٥\١٧٩ .
٨٣ ـ نهج البلاغة : ٤\٤٠، شرح نهج البلاغة : ١٨\٣٦٦ .
٨٤ ـ نهج البلاغة : ١\٣١
٨٥ ـ نهج البلاغة : ٣\٧٠
٨٦ ـ ينظر: تقريب المعارف أبو الصلاح الحلبي:٣٣٨
٨٧ ـ ينظر : كتاب الغدير : الأميني :١\١٩٦ وما بعدها.
٨٨ ـ نهج البلاغة : ١\١٢٥
٨٩ ـ نهج البلاغة : ٤\١٧٩
٩٠ ـ نهج البلاغة : ٤\١٥٤
٩١ ـ نهج البلاغة : ٤\١٣٩
٩٢ ـ النحل : ١٢٧
٩٣ ـ ينظر : غافر: ٥١، الحشر:١١، الحج:١٥، ٤٠، الحديد:٢٥
٩٤ ـ التوبة : ٤٠
٩٥ ـ قال الرضي رحمه الله يعني بالنطفة ماء النهر، و هي أفصح كناية عن الماء و إن كان كثيرا جما ، ينظر : شرح نهج البلاغة:٥\٣
٩٦ ـ ينظر : نهج البلاغة : ١\١٠٧ـ١٠٨
٩٧ ـ تاريخ مدينة دمشق : ٤٣\٣٦٢ـ٣٦٣
٩٨ ـ تاريخ الطبري ٤\٣٠٥
٩٩ ـ أنساب الأشراف : ٣١٣ـ٣١٤
١٠٠ ـ نهج البلاغة : ٣\٨٢
١٠١ ـ ينظر : فن التعامل مع الآخرين – تحفيز الإنسان د. طارق السويدان :(بحث إلكتروني)
١٠٢ ـ ينظر : نهج البلاغة : ٣\٨٢ ـ ١١١
١٠٣ ـ نهج البلاغة : ٣\٧٠ ، شرح نهج البلاغة :١٦\٢٨٧.
١٠٤ ـ البقرة : البقرة :٢٢٥، ٢٣٥، آل عمران: ١٥٥، المائدة:١٠١،الإسراء:٤٤،فاطر:٤١
١٠٥ ـ البقرة : ٢٣٥
١٠٦ ـ النساء: ١٢، الحج: ١٩، الأحزاب :٥١
١٠٧ ـالنساء: ١٢ .
١٠٨ ـ البقرة : ٢٦٣
١٠٩ ـ التغابن : ١٧
١١٠ ـ ينظر : العين مادة (حلم) : ٣\٢٤٦، لسان العرب: مادة (حلم) :١٢\١٤٥
١١١ ـ من لا يحضره الفقيه : ١\٤٩١
١١٢ ـ نهج البلاغة : ٤\٤١
١١٣ ـ نهج البلاغة : ٤\١٠٥
١١٤ ـ نهج البلاغة : ٤\١٨٣
١١٥ ـ نهج البلاغة : ٤\٩٩
١١٦ ـ شرح نهج البلاغة ١٩\٣١
١١٧ ـ نهج البلاغة : ٤\٨٤ ، شرح نهج البلاغة :١٩\٤٤.
١١٨ ـ نهج البلاغة : ٣\٨٢ ، شرح نهج البلاغة :١٧\٣٠ .
١١٩ ـ نهج البلاغة : ٤\١٤ ، شرح نهج البلاغة :١٨\١٨٣ .
١٢٠ ـ نهج البلاغة : ٤\١٤٠ ، شرح نهج البلاغة :١٨\١٠٩ .
١٢١ ـ آل عمران : ١٤٤ .
١٢٢ ـ نهج البلاغة : ٤\١٤١ .
١٢٣ ـ نهج البلاغة : ٤\١٤ ، شرح نهج البلاغة :١٤\١٨٤ .
١٢٤ ـ نهج البلاغة : ٤\١٤١ .
١٢٥ ـ نهج البلاغة : ٤\٥٤ .
١٢٦ ـ نهج البلاغة : ٣\٨٧ ، شرح نهج البلاغة : ١٧\٣٦.
١٢٧ ـ نهج البلاغة : ٤\٤٢ .
١٢٨ ـ نهج البلاغة : ٤\٨١ شرح نهج البلاغة : ١٩\٢٦٢.
١٢٩ ـ نهج البلاغة : ٤\١٨٢ ، شرح نهج البلاغة :١٩\٢٤ .

المصادر والمراجع :

خير ما تشرفنا بالجوع إليه : القرآن الكريم

- الأثر الأدبي للإمام علي(ع) في حِكَمِ الإمامين الكاظم والجواد (عليهما السلام)، د. رزاق عبد الأمير الطيار،بحث مشارك في مؤتمر العتبة الكاظمية الثالث ٢٠١٢
- الاختصاص ، محمد بن محمد بن النعمان البغدادي المفيد(ت٤١٣هـ)، تحقيق: علي أكبر غفاري ، دار المفيد، بيروت لبنان، ط-٢، ١٩٩٣م.
- الإرشاد في معرفة حجج الله على العباد، محمد بن محمد بن النعمان البغدادي المفيد(ت٤١٣هـ)، تحقيق: مؤسسة آل البيت ، دار المفيد، بيروت لبنان، ط-٢، ١٩٩٣م.
- الأمالي،أبي جعفر محمد بن علي بن الحسين بان بابويه القمي الشيخ الصدوق(ت٣٨١هـ)،تحقيق:مؤسسة البعثة،قم،إيران ،ط-١ ، ١٤١٧هـ
- بحار الأنوار ،محمد باقر المجلسي(ت١١١١هـ)،مؤسسة الوفاء ، بيروت لبنان ، ط-٢ ، ١٤٠٣هـ-١٩٨٣م.
- تاج العروس ، مرتضى الزبيدي، تحقيق علي شيري، دار الفكر ، ١٩٩٣-١٩٩٤.
- تاريخ الطبري (تاريخ المم والملوك)، محمد بن جرير الطبري(ت٣١٠هـ) ، مؤسسة الأعلمي ، بيروت لبنان، ط-٤، ١٩٨٣
- تاريخ مدينة دمشق:ابن عساكر،ابن عساكر(ت٥٧١هـ) ، تحقيق:علي شيري، دار الفر، بيروت لبنان،١٤١٥-١٩٩٥
- تحف العقول عن آل الرسول : أبو محمد الحسن بن علي بن الحسين بن شعبة الحراني ، عني بتصحيحه والتعليق عليه علي أكبر الغفاري، الطبعة الثانية ١٣٦٣ - ش ١٤٠٤ - ق مؤسسة النشر الإسلامي (التابعة) لجماعة المدرسين بقم المشرفة (إيران).
- التعامل مع الناس (الفهم والاتصال) : د. طارق السويدان : (بحث إلكتروني).
- التوحيد ، أبي جعفر محمد بن علي بن الحسين بان بابويه القمي الشيخ الصدوق(ت٣٨١هـ)، تحقيق : هاشم الحسيني الطهراني ،منشورات جماعة المدرسين قم المقدسة إيران .
- الخصال للصدوق أبي جعفر محمد بن علي بن الحسين بن بابويه القمي (ت٣٨١هـ) صححه وعلق عليه علي أكبر الغفاري منشورات جماعة المدرسين في الحوزة العلمية قم
- سنن الترمذي :الجامع الصحيح للإمام الحافظ أبي عيسى محمد بن عيسى بن سورة الترمذي(٢٠٩ – ٢٧٩هـ)، حققه عبد الوهاب عبد اللطيف ، دار الفكر للطباعة والنشر.
- شرح شافية ابن الحاجب ، رضي الدين الأستراباذي(ت٦٨٦هـ)، تحقيق:محمد محي الدين عبد الحميد وآخرون، دار الكتب العلمية ،بيروت لبنان،١٣٩٥-١٩٧٥
- شرح نهج البلاغة ، ابن أبي الحديد، تحقيق : محمد أبو الفضل إبراهيم ، مؤسسة إسماعيليان، لطباعة والنشر والتوزيع.
- صحيح البخاري الإمام أبي عبد الله محمد بن إسماعيل بن إبراهيم ابن المغيرة بن بردزبة البخاري الجعفي ، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، ١٤٠١ هـ - ١٩٨١ م
- صحيح مسلم : الجامع الصحيح للإمام أبي الحسين مسلم بن الحجاج ابن مسلم القشيري النيسابوري ، دار الفكر بيروت لبنان
- عبقات الأنوار:النيسابوري
- العين ،الخليل بن حمد الفراهيدي، تحقيق مهدي المخزومي وإبراهيم السامرائي، مؤسسة دار الهجرة ط-٢، ١٤١٠
- الغدير، عبد الحسين أحمد الأميني، دار الكتاب العربي، بيروت لبنان ، ط-٤، ١٣٩٧-١٩٧٧
- فن فن التعامل مع الناس :دايل كارنيغي
- الكافي، أبو جعفر محمد بن يعقب بن اسحق الكليني(ت٣٢٩هـ)،تحقيق: علي أكبر غفاري،دار الكتب الإسلامية، طهران ط-٣، ١٣٨٨هـ
- لسان العرب:للإمام العلامة أبى الفضل جمال الدين محمد بن مكرم ابن منظور الإفريقي المصري(ت٩١١هـ)، نشر أدب الحوزة قم- إيران (١٤٠٥ هق)
- مجمع الأمثال :الميداني، دار الفكر ، بيروت لبنان
- المحاسن ، أحمد بن محمد البرقي، تصحيح: السيد جلال الدين الحسيني، دار الكتب العلمية الإسلامية ، طهران ١٣٧٩
- مسند أحمد، الإمام أحمد بن حنبل(ت٢٤١هـ)، دار صادر ، بيروت لبنان.
- معاني الأخبار: للشيخ الصدوق أبي جعفر محمد بن علي بن الحسين بن بابويه القمي (ت٣٨١هـ) صححه وعلق عليه علي أكبر الغفاري ، منشورات جماعة المدرسين في الحوزة العلمية في قم المقدسة
- من لا يحضره الفقيه للشيخ الصدوق أبي جعفر محمد بن علي بن الحسين بن بابويه القمي (ت٣٨١هـ) صححه وعلق عليه علي أكبر الغفاري ، منشورات جماعة المدرسين في الحوزة العلمية في قم المقدسة
- مناقب آل أبي طالب، محمد بن علي ابن شهر آشوب(ت ٥٨٨هـ)، تحقيق : لجنة من أساتذة النجف الأشرف ، المطبعة الحيدرية ، النجف الأشرف، ١٣٧٦هـ- ١٩٥٦م

- نهج البلاغة : اختاره الشريف الرضي من كلام سيدنا أمير المؤمنين علي بن أبي طالب عليه السلام شرح الأستاذ الإمام الشيخ محمد عبدة ، دار المعرفة للطباعة والنشر بيروت لبنان.
- وسائل الشيعة إلى تحصيل مسائل الشريعة :الشيخ محمد بن الحسن الحر العاملي (١١٠٤ ه) ، تحقيق مؤسسة آل البيت عليهم السلام لإحياء التراث ، مطبعة مهر - قم ، إيران ،الطبعة الثانية (١٤١٤ هـ ق)
- وما أدراك ما علي، د. صلاح الفرطوسي ، منشورات العتبة العلوية، ٢٠١٢