

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



درسنامه

# فرصت خدمت

مروری بر اخلاق کارمندی و بایسته‌های خدمت‌رسانی در اسلام

مؤلف:

ابو طالب خدمتی

و جمعی از نویسندگان و پژوهشگران رادیو معارف

**شناسه:** خدمتی، ابوطالب، ۱۳۵۰ - khidmati, Abutalib عنوان و نام پدیدآور؛ درسنامه فرصت خدمت: ضروری بر اخلاق کارمندی و بایسته‌های خدمت‌رسانی در اسلام / مولف ابوطالب خدمتی، جمعی از نویسندگان و پژوهشگران رادیو معارف. **مشخصات نشر:** قم: نهاد نمایندگی مقام معظم رهبری در دانشگاه‌ها، دفتر نشر معارف **مشخصات ظاهری:** ۱۰۸ ص: ۲۷، ۱۴/۵ × ۲۷، ۵ م. س. **شابک:** ۹۷۸-۶۰۰-۴۴۱-۵۳۴-۷ - ۹۷۸-۶۰۰-۴۴۱-۵۳۴-۷ **یادداشت:** کتابخانه: ص. ۱۰۶ - ۱۰۸؛ همچنین به صورت زیرنویس. **وضعیت فهرست نویسی:** فیبا عنوان دیگر: مروری بر اخلاق کارمندی و بایسته‌های خدمت‌رسانی در اسلام. **موضوع:** خدمات اجتماعی -- جنبه‌های مذهبی -- اسلام -- Religious aspects -- Social service -- خدمات اجتماعی -- جنبه‌های مذهبی -- اسلام -- Religious aspects -- Social service -- احادیث -- Islam -- Hadiths -- اخلاق اجتماعی -- جنبه‌های مذهبی -- اسلام -- Social ethics -- اخلاق حرفه‌ای -- جنبه‌های مذهبی -- اسلام -- Religious aspects -- Professional ethics -- شناسه **افزوده:** صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران، شبکه رادیویی معارف **شناسه افزوده:** نهاد نمایندگی مقام معظم رهبری در دانشگاه‌ها **زده‌بندی کنگره:** PBF45/1؛ **زده‌بندی دیویی:** ۲۹۷/۶۵؛ **شماره کتابشناسی ملی:** ۹۲۷۳۱۵۵



## درسنامه فرصت خدمت

مروری بر اخلاق کارمندی و بایسته‌های خدمت‌رسانی در اسلام

□ □ □

- **مؤلف:** ابوطالب خدمتی و جمعی از نویسندگان و پژوهشگران رادیو معارف
- **ویراستار:** خدیجه آسیمه (گروه متنوک) ■ **صفحه‌آرایی:** محمدصادق صالحی
- **طراح جلد:** استودیو پازل ■ **ناشر:** دفتر نشر معارف ■ **نوبت چاپ:** اول، ۱۴۰۲
- **تیراژ:** ۱۰۰۰ جلد ■ **شابک:** ۹۷۸-۶۰۰-۴۴۱-۵۳۴-۷ - ۹۷۸-۶۰۰-۴۴۱-۵۳۴-۷ ■ **قیمت:** ۶۵۰۰۰/۶۵ تومان

دفتر نشر معارف قم، خیابان شهدا، کوچه ۳۲، شماره ۳، تلفن و نامبر: ۰۲۵-۳۷۷۴۰۰۰۴

مدیریت پخش (مرکزی) قم، شرکت پاتوق کتاب، تلفکس: ۰۲۵-۳۱۰۷۷

### مراکز پخش

- اراک: ۰۸۶-۳۲۲۲۹۰۳۸ ■ ارومیه: ۰۹۱۰-۷۷۵۵۱۶۶ ■ اصفهان: ۰۹۱۰-۷۷۵۵۱۶۳ ■ اهواز: ۰۶۱-۳۲۲۳۸۰۰۰
- ایلام: ۰۸۶-۳۲۳۶۴۲۸۲ ■ بجنورد: ۰۵۸-۳۲۲۵۱۲۲۱ ■ بردسکن: ۰۵۱-۵۵۴۳۰۱۲۱ ■ بندرعباس: ۰۷۶-۳۳۶۱۷۵۵۷
- بیرجند: ۰۵۶-۳۲۴۵۸۵۱۲ ■ تربت حیدریه: ۰۵۱-۵۲۲۸۶۵۰۰ ■ تهران: ۰۲۱-۸۹۱۱۲۱۲۱۲ ■ رشت: ۰۱۳-۳۲۳۳۴۵۶۹
- زاهدان: ۰۵۴-۳۲۲۲۸۸۷۹ ■ زنجان: ۰۲۴-۳۳۳۶۶۴۲۵ ■ ساری: ۰۱۱-۳۳۲۵۳۰۲۰ ■ سبزوار: ۰۵۱-۴۴۲۲۴۰۰۴
- سمنان: ۰۲۳-۳۲۴۵۳۲۱۱ ■ سیرجان: ۰۲۴-۴۲۳۶۸۰۵۸ ■ شهرکرد: ۰۲۸-۳۲۲۴۳۲۲۲ ■ شیراز: ۰۷۱-۳۲۳۴۴۶۱۱۴
- قزوین: ۰۲۸-۳۲۳۴۰۰۷۶ ■ قم: ۰۲۵-۳۷۷۳۵۰۰۳ ■ کازرون: ۰۷۱۴-۲۳۴۴۳۳۰ ■ کرمان: ۰۲۴-۳۲۳۲۱۴۶۶
- کرمانشاه: ۰۸۳-۳۷۲۳۸۴۱۱ ■ گرگان: ۰۱۷-۳۲۳۳۷۸۸۰ ■ مشهد: ۰۵۱-۳۲۵۰۷۹۶۳۳ ■ ملایر: ۰۸۱-۳۳۳۰۱۲۷۶
- مهر: ۰۹۹۰-۳۱۸۴۱۰۰۰ ■ نیریز: ۰۷۱-۵۲۸۲۱۶۹۰ ■ یاسوج: ۰۷۶-۳۲۲۲۸۱۲۲ ■ یزد: ۰۳۵-۳۷۳۳۳۹۵۰

www.nashremaaref.ir ; E-mail: info@nashremaaref.ir



NashreMaaref\_Official



کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است



## فهرست



۷	پیش‌گفتار
۹	مقدمه

### فصل اول

#### اخلاق اداری؛ اهمیت، آسیب‌ها و راه‌های اصلاح

۱۳	اهمیت اخلاق پسندیده
۱۵	خداشناسی، پیش‌نیاز خودشناسی
۱۶	خودشناسی، مقدمه خودسازی
۱۶	هدف بعثت، اصلاح رفتارهای اخلاقی
۱۷	ارتباط با خدا
۱۷	مراتب یاد خدا
۱۸	آثار یاد خدا
۲۰	نماز، بزرگ‌ترین مصداق یاد خدا

### فصل دوم

#### بایسته‌های اخلاق در نهضت خدمت‌رسانی

۲۵	خوش اخلاقی، لازمه نهضت خدمت‌رسانی
۲۶	اصالت ارباب رجوع
۲۷	صبر و حوصله در خدمت
۲۸	اخلاص در خدمت
۳۰	توکل در خدمت
۳۱	رعایت تقوا
۳۲	آثار تقوا

### فصل سوم

#### انضباط اداری و برنامه‌ریزی

۳۹	انضباط کاری
۴۱	عوامل بی‌نظمی
۴۱	عوامل زیستی
۴۱	عوامل روانی
۴۱	عوامل عاطفی
۴۱	عوامل اجتماعی
۴۲	عوامل تربیتی
۴۲	عوامل فرهنگی
۴۲	پیامدهای بی‌انضباطی
۴۴	برنامه‌ریزی
۴۵	مراحل برنامه‌ریزی

### فصل چهارم

#### ارزش کار، مسئولیت و خدمت

۴۹	ارزش کار در اسلام
۵۲	کار، وظیفه‌ای اجتماعی



### فصل پنجم

#### تکریم ارباب رجوع

۷۱	پاسداشت حقوق ارباب رجوع
۷۳	روش‌های تکریم ارباب رجوع
۸۲	بایدها و نبایدها

### فصل ششم

#### اخلاق در اداره

۹۱	اخلاق در اداره
۹۲	مدیریت و راهبری
۹۳	اخلاق مدارانه
۹۷	الزامات مدیریت کریمانه
۱۰۶	کتاب‌نامه

## پیش‌گفتار

«ای مالک، بر نفس خود مالک باش و آن را از هر بدی بازدار که همانا سخت‌گیری بر خود عین انصاف است، چه پسندی و چه برایت ناپسند باشد»<sup>۱</sup>



در آموزه‌های دینی به ما گفته‌اند که عمر و فرصت، مانند ابر در آسمان، می‌گذرد. تقویم‌ها نیز به ما گفته‌اند و ما باور نکرده‌ایم که «ناگهان چقدر زود دیر می‌شود». در این میان، بزرگ‌ترین افسوس ما در زندگی برای فرصت‌هایی است که بیهوده از دست می‌روند. چاره آن است که گهر عمر و دُر گران‌مایهٔ وقت را به نیکوی و با نیکوی قدر بدانیم تا به اندوه تبدیل نشود و تا فرصت خدمت باقی است، به دیگران مهر بورزیم، خواه به دَمی یا دِرَمی یا قدمی یا قلمی، وگرنه به قول سنایی:

آن دست و آن زبان که در او نیست نفع خلق  
جز چون زبان سوسن و دست چنار نیست

به‌راستی مگر می‌توان به چیزی مباحات کرد، جز کار برای خدا و خدمت به خلق خدا و گره‌گشایی از کار فروبستهٔ آنان؟ مگر پیام‌آور مهر و رحمت ﷺ نفرموده‌اند

---

۱. نهج‌البلاغه، نامهٔ حضرت علی علیه السلام به مالک اشتر، فرماندار مصر.

که «سَيِّدُ الْقَوْمِ خَادِمُهُمْ؛ کسی بر گروه و تبار خویش سروری دارد که خدمت‌گزار آن‌ها باشد»<sup>۱</sup>؟

رادیو معارف در کنار کارویژه خود (عرضه هرچه بهتر معارف اسلامی در قالب برنامه‌های شنیداری رادیویی)، از دیرباز نشر هرچه بیشتر این آموزه‌ها را در قالب‌های دیگری مانند کتاب نیز وجهه همت خویش قرار داده است و این یکی از کارکردهای نه‌چندان آشکار این رسانه دینی است. تاکنون بسیاری از برنامه‌های این شبکه، پس از پخش از رادیو، جامه کتاب به خود پوشیده و راهی خانه‌ها و کتابخانه‌ها شده‌اند. آنچه در این درس‌نامه فراهم آمده نیز چنین فرایندی را پیموده است. «فرصت خدمت»، عنوان سلسله برنامه‌هایی رادیویی است با محوریت اخلاق کارمندی که پیش‌تر برای کارمندان اداره‌های دولتی تهیه گردیده و از رادیو معارف پخش شده بودند و اکنون گزیده آن‌ها در قالب نوشتاری عرضه می‌شود.



درود می‌فرستیم بر روح و روان شهیدان و عالمان ربانی و همه فرزانه‌گانی که در بارور شدن و بالیدن رادیو معارف و دیگر رسانه‌ها و نهادهای دینی نقش آفریدند. از کارشناسان، مدیران و برنامه‌سازان گران‌مایه و ناشر گرامی و کسانی که در تبدیل متن گفتاری این برنامه به متن نوشتاری نقش آفریده‌اند قدردانی می‌کنیم و امیدواریم که خداوند متعال این خدمت را به لطف و کرم خود، از همه ما به نیکی بپذیرد و توفیق روزافزون برای خدمت‌گزاری به بندگان خویش را عطایمان فرماید. و همه سپاس خدا را سزاست.

مسعود کاویانی، مدیر رادیو معارف



## مقدمه



اخلاق کریمانه لازمه زندگی اجتماعی است و هرچه قلمرو فعالیت‌های اجتماعی گسترده‌تر باشد، آراسته شدن به خوش اخلاقی ضروری‌تر می‌نماید. از این روی، حاکمیت ارزش‌های اخلاقی در نهضت خدمت‌رسانی مورد توجه همه ساحت‌های اسلام، از جمله علم اخلاق، قرار گرفته است و نظام دینی بر نهادهای سازای تکریم ارباب رجوع تأکید ویژه دارد.

اخلاق کریمانه به انسان کرامت می‌بخشد و موجب رشد و شکوفایی فکری و معنوی او در جامعه می‌شود. البته مهم‌ترین اصل در ترویج اخلاق کریمانه، تغییر و اصلاح بینش افراد جامعه درباره خویش است. این اصل در سازمان‌ها، به دلیل ارتباطات چهره‌به‌چهره فراوان افراد با یکدیگر، آسان‌تر و دردسترس‌تر می‌نماید. بنابراین یکی از مأموریت‌های سازمانی دست‌اندرکاران، ایجاد بینش اسلامی در رفتارهای فردی، خانوادگی و اجتماعی کارکنان است.

اصلاح بینش زمانی رخ می‌دهد که انسان برای خود در منظومه آفرینش، جایگاه درستی را تصور کند. این نگرش در رویکرد او به کار و مسئولیت اثرگذار است. اگر انسان با نگاه توحیدی و پاک به خود و مردم بنگرد و براساس آن عمل کند، کار برایش عبادت تلقی می‌شود، زیرا خود را بنده خدا می‌بیند و اطاعت از دستورات او را واجب می‌داند. بنده‌ای که به معاد و عالم غیب ایمان دارد خدمت مشفقانه و مسئولانه به

مخلوقات خدا را وظیفه خود می‌داند و برای رضای الهی قدم و قلم می‌زند. خلاصه، کسی که خود را می‌شناسد همواره خویش را در محضر خدا و در خدمت خلق خدا می‌بیند و کار را عبادت می‌داند.

نوشتار پیش‌رو با عنوان «درس‌نامه فرصت خدمت»، در یک مقدمه و شش فصل گردآوری شده است. در این نوشتار کوشیده‌ایم جنبه ارزشی و عبادی خدمت‌رسانی به مردم را از دیدگاه اسلام تبیین کنیم و به بایسته‌های اخلاق اسلامی در نهضت خدمت‌رسانی پردازیم. همچنین در تلاشیم نگرش کارمندان به خود، حیطة اختیارات و حقوق همکاران و ارباب‌رجوع را ارتقا دهیم تا «کار برای خشنودی خدا» بینش مشترک کارکنان، و «رفتار کریمانه با یکدیگر» الگوی رفتاری آنان تلقی شود و همگان شغل و مسئولیت را امانت الهی و فرصت خدمت بدانند. همچنین آثار شایسته‌سالاری در واگذاری مسئولیت‌ها و حاکمیت اخلاق در رفتار و فرهنگ سازمانی را تحلیل می‌کنیم و بحث را پایان می‌بخشیم.



با توفیق الهی