

تکریم ارباب رجوع و محرومان از دیدگاه قرآن و اسلام

تکریم و گرامی داشتن مردم در تمامی ادیان و فرهنگ ها جایگاه والایی دارد و تمامی بزرگان دین و صاحبان اندیشه برآن تأکید نموده اند. رعایت حرمت انسان ها بنیادی ترین ارزش نظام اسلامی است. بین رضایت مردم و رضایت خداوند و بین تکریم انسان ها و تکریم خداوند، ارتباط مستقیم وجود دارد. در جهان بینی اسلامی راه خدا از میان خلق می گذرد یعنی بدون تکریم انسان ها و جلب رضایت آنها، رضایت و بندگی خداوند امکان پذیر نیست.

بحث تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع یکی از مباحث مهمی است که در دستگاه های دولتی مطرح است. در واقع طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع یکی از هفت برنامه تحول کشور است که به منظور ایجاد تحول در نظام اداری کشور به تصویب شورای عالی اداری رسیده و در حال اجراست.

اساساً احترام و تکریم ارباب رجوع و به دست آوردن رضایتمندی مردم در سیستم اداری نظام اسلامی ایران، هدف نهایی طرح تکریم است و آن، نیاز نهفته ای میان دستگاههای اجرایی بود که سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور این نیاز را به همه دستگاهها ابلاغ نمود.

برای یک کارمند و کارشناس و مدیر مسلمان مشتری مداری و تکریم ارباب رجوع نه بخاطر دستورالعمل و بخشنامه، بلکه یک وظیفه انسانی و دینی است: نه یک وظیفه اضافی در کنار سایر وظایف، بلکه باید در دل امور قرار گیرد.

هرگونه خدمت و تلاش در جهت جلب رضایت ارباب رجوع، رضایت و خشنودی خداوند را فراهم می کند. برای یک فرد مسلمان تکریم مردم، عبادت به شمار می رود و بهترین روش برای نزدیکی به خداوند است. بخصوص اگر ارباب رجوع از محرومان جامعه باشد. در مقاله زیر به بررسی اهمیت تکریم ارباب رجوع و نیازمندان از منظر قرآن، احادیث و روایات می پردازیم. اصولاً طرح تکریم ارباب رجوع را می توان در امور زیر خلاصه کرد:

۱. پایبندی به اخلاق اسلامی:

قرآن کریم از انسان های با ایمان و نیکوکار به «بهترین مخلوقات عالم» یاد می کند و می فرماید: (ان الذین آمنوا و عملوا الصالحات اولئک هم خیر الیویه)

در واقع ارزش وجودی یا کمال هستی انسان در سنجش و مقایسه با موجودات مشخص می گردد و اگر انسان ها به کمال واقعی خود درسایه اخلاق و رفتار رسیدند، در آن هنگام است که دارای ارزش شده و از موجودات دیگر برتر و والاتر خواهند بود.

همانطور که می دانیم اشرف مخلوقات خداوند، وجود مقدس رسول اکرم (ص) است.

وجودمبارکش از نظر «حسن خلق» در چنان درجه اعلائی قرار دارد که قرآن کریم درباره اش می

فرماید: (انک لعلی خ لق عظیم) و در جای دیگر وی را به عنوان الگوی تمام مومنان معرفی

می نماید و می فرماید: (لقد کان لکم فی رسول الله أسوه حسنه).

لذا برای کسانی که در راه خدمت به مردم بوده و همواره با آنان در ارتباط هستند، سزاوار است که به آن بزرگوار و نیز معصومان (علیهم السلام)، از نظر کردار و سکنات اقتدا کرده تا هم خشنودی خداوند را جلب و هم رضایت مردم را فراهم آورند.

الف) متصف بودن به صفت تقوا و خداترسی

خداوند در قرآن کریم می فرماید (وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي أَنْتُمْ بِهِ مُؤْمِنُونَ)

اساساً هر پست و منصبی در اسلام، عنوان مسئولیت، وظیفه و امانت را در بر دارد. کسانی که منصبی و مسئولیتی را در جامعه به عهده دارند باید افرادی امانتدار باشند و هیچ گاه از مسئولیت خود سوء استفاده ننمایند و حقوق دیگران را ضایع نکنند. همچنین آنان باید با ناظر دانستن خداوند متعال بواعمال خود از اقدام یا رفتار عملی که باعث رنجش یا بی احترامی نسبت به دیگران شود پرهیز کنند و همیشه خداوند و رضایت مردم را مد نظر داشته باشند. و این همه حاصل نمی شود جز با خصیصه «تقوا و خداترسی». همانطور که امیرمومنان (علیه السلام) به مالک اشتر می فرماید: «افرادی را که پاک بتین هستند برگزین».

از این رو از مهمترین ویژگی های اخلاقی که کارکنان ادارات و سازمانها باید بدان آراسته باشند، داشتن تقواست. چراکه در سایه آن، اعمال و گفتار و رفتارشان را تحت تأثیر قرار می دهند که باعث رنجش و نارضایتی ارباب رجوع نشوند یا با بی احترامی، تندخویی با آنها رفتار نمی کنند و همواره سعی در جلب رضایت الهی و خشنود کردن آنها دارند.

ب) خلوص نیت در انجام وظیفه

همانطور که می دانیم، دین شامل هر عبادت و عمل صالحی می شود. براین اساس خداوند در سوره زمر، پیامبرش را به اخلاص در دین فرمان می دهد:

(إِلَّا أَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ فَلَعْنَةُ اللَّهِ عَلَى الْمُخْلِصِينَ)

بنابراین مخلصین هدف از خدمت به مردم و جامعه اسلامی را خشنودی خداوند می دانند. در نتیجه کار و وظیفه شان، ارزش معنوی به خود می گیرد چراکه زیبایی ارزش معنوی آن است و ارزش معنوی نیز در گرو اطاعت خدا و کار را به خاطر خدا انجام دادن.

امام خمینی (ره) در فرازی از وصیت نامه خویش به مسئولان می فرماید: «شما قصد خود را برای خدا خالص کنید که این عبادت است».

ج) خوش رفتاری با ارباب رجوع

امیرمومنان (علیه السلام) در نامه خویش به مالک اشتر می نویسد: «پس نیکوترین خود را کردار شایسته (خوش رفتاری) بدان».

یکی از اصول مردم داری که ائمه اطهار (علیهم السلام) تأکید خاصی بر آن دارند «حسن خلق» است. خداوند نیز اخلاق نیکوی رسولش را باعث استحکام حق و جذب مردم دانسته و می فرماید:

(فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ).

از آنجایی که ارباب رجوعان یکسان نبوده و از قشر خاصی نیز نیستند، بلکه خصایص انسانی و اخلاقی با یکدیگر متفاوتند، به همین لحاظ کارکنان ادا رت نیز باید از سعه صدر، حلم و بردباری، عطف و مهربانی و ... برخوردار باشند تا با ارباب رجوع برخورد توأم با احترام و

عظوفت و در خور شأن و مقام آنان نمایند. همواره باید به توقعات قانونی و شرعی شان نیز توجه بنمایند.

د) داشتن صبر و بردباری

خداوند در کتاب آسمانی خویش می فرماید: **(وَاصْبِرْ وَ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ)** «صبر» همیشه در وجود انسان، بین انگیزه دین و انگیزه هوس، آتش جنگ بر می انگیزد. جنگی در نهایت شدت و میدان این معرکه قلب آدمی است. ظرف وجود کارمندان ادارات و سازمانها در هیچ حالی نباید از صبر تهی باشد. قشرهای زیادی از مردم همه روزه با انواع رفتارهای متفاوت به آنان مراجعه می کنند، اگر با کوچکترین برخورد نادرستی از طرف ارباب رجوع، خود نیز برخورد نامعقول اخلاقی کنند، نه تنها موجبات سخط الهی رافراهم می آورند بلکه کسانی نیز که در این میان بی تقصیر هستند مورد اهانت و بی احترامی قرار می گیرند. در نتیجه با این کار خود، مردم را به نظام اسلامی بدبین می کنند. آنان با ایمان داشتن به وعده های الهی که **(أُولَئِكَ عَلَيْهِمْ أَجْرُهُمْ مَرَّتَيْنِ بِمَا صَبَرُوا)** صبر را سرلوحه اعمال خویش قرار دهند.

ه) برخورد توأم با تواضع و احترام با ارباب رجوع

امام موسی بن جعفر فرمود: «تواضع، آن است که با مردم چنان رفتار کنی که دوست داری رفتار کنند».

تواضع و فروتنی به زیردستان، یکی از اوصاف پسندیده ای است که کسانی که در راه خدمت به مردم هستند، باید به آن مزین باشند. کارکنان نظام اداری نیز که دائماً با مردم در ارتباطند باید به آن توجه لازم را مبذول دارند و هیچ گاه با ارباب رجوع برخورد توأم با غرور نداشته باشند. اساساً در شریعت اسلام، هر فرد مسلمان دارای احترام بوده و هیچ کس، حق توهین یا بی اعتنایی به او را ندارد. همه باید نسبت به یکدیگر با احترام برخورد کنند و هرگز نباید پست و مقام، باعث خودپسندی یا بی احترامی نسبت به دیگران شود. خداوند خطاب به پیامبرش می فرماید: **(وَاحْفَظْ جَنَاحَكَ لِمَنِ اتَّبَعَكَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ)**

از این رو کارمند و مسئولان ادارات باید همواره با کمال تواضع و احترام با زیردستان و ارباب رجوع برخورد کنند، خصوصاً اگر ارباب رجوع از محرومان جامعه باشند.

ر) مهر و محبت نسبت به ارباب رجوع

رسول خدا (صلی الله علی وآله) فرمود: «با مردم دوستی کن تا مردم تو را دوست بدارند» انسان به عنوان یک موجود ذاتاً اجتماعی، در روابط اجتماعی خویش ناگزیر است که به دیگران محبت بورزد تا در پرتو این محبت و ارتباط، زندگی خوشی را با هم سپری کنند. مولا علی (علیه السلام) نیز به مالک فرمان می دهد که: «احساس مهر و محبت به مردم و ملاحظت با آنها را در دلت بیدار کن... و از گذشت به آنان بهره ای بده».

یکی از صفات برجسته و پسندیده ای که مسئولان در ادارات و ارگان ها باید مزین به آن باشند، مهر و محبت داشتن به ارباب رجوع است تا مردم نیز آنها را دوست داشته و بدین وسیله، رضایت قلبی آنان حاصل شود. چراکه کارکنان در ادارات بیشتین ارتباط را با مردم دارند و هر

روز افراد زیادی برای برطرف کردن مشکلات خود به آنها رجوع می کنند و از آنان برای رفع نیازهایشان استمداد می طلبند.

۲. برخورداری از توانمندی و تخصص

اساساً حکومت ها زمانی از استحکام بیشتری برخوردار خواهند بود که در بخش سیاست گذاری و اجرا، افراد متخصص و مجرب حضور داشته باشند. در واگذاری کارها از روی تعهد و ایمان، داشتن دانش و تخصص نیز شرط است، چرا که اگر کسی بدون داشتن تخصص اقدام به انجام کاری کند نه تنها عملش سبب بازدهی نخواهد شد، بلکه موجب کاستی و آسیب رسانی نیز بشود. از دیدگاه امیرمومنان (علیه السلام) ارزش هر کس به توانایی انجام اموری است که به او محول می شود:

«ارزش هر کس همسنگ کاری است که انجام آن را به نیکویی تواند».

بر همین اساس آن حضرت (علیه السلام) به مالک سفارش می کند تا در کارگزاران خود، از متخصصان و افراد باتجربه استفاده کند: «در کارهای کارگزاران دقت کن... و افراد با تجربه و با حیاء را از میان آنان برگزین».

بنابراین، کسانی که در ادارات خدمت می کنند باید نسبت به کار خود آگاهی و تبحر داشته باشند و زمانی که ارباب رجوع، برای امور خود به آنها مراجعه می کند، بدرفتاری نکنند و بدانند چه وظیفه ای برعهده شان است تا بدین سان رضایت ارباب رجوع را فراهم نمایند.

۳. رعایت عدل و انصاف

عدالت امر نیکو و پسندیده ای است که دین آن را محترم و ارزشمند داشته است و ارسال رسالت را تحقق عدالت و قسط در جامعه می داند. خداوند در قرآن، یکی از صفات والای پیامبران الهی را برقراری قسط و عدل در جامعه معرفی فرموده است:

(لَقَدْ أَرْسَلْنَا رُسُلَنَا بِالْبَيِّنَاتِ وَأَرْسَلْنَا مَعَهُمُ الْكِتَابَ وَالْمِيزَانَ لَعَلَّوْا بِالْقِسْطِ)

امیرمومنان (علیه السلام) به مالک می فرماید :

«انصاف را در رابطه با خدا و مردم و در مورد خود و نزدیکان، رعایت کن که اگر عادل نباشی ستم کرده ای».

خدمت کنندگان در سازمانها و مؤسسات باید با کمال عدل و انصاف با ارباب رجوع برخورد کنند و هیچ گاه نباید -خدا را ناکرده- با گرفتن رشوه یا به صرف آشنایی طرف مقابل، از مقام خطیر خود سوء استفاده کرده و حق دیگران را زیر پا بگذارند، چه در آخرت در پیشگاه خداوند شرمنده خواهند بود.

از دیگر سو، مسئولان با رعایت عدل و انصاف در محیط های کاری نه تنها سبب گسترش عدالت در کل جامعه می شوند، بلکه به وظیفه بزرگ و الهی خویش به درستی عمل کرده و هدف خداوند و انبیاء الهی را که برقراری قسط در میان توده مردم مسلمان و مملکت اسلامی است، تحقق می بخشند.

۴. داشتن نظم و انضباط در کارها

امیرمومنان (علیه السلام) می فرماید: «به شما دو تن «حسن و حسین» سفارش می کنم که تقوا پیشه سازید و به کارهای خود نظم دهید».

اسلام با تشویق به نظم در امور زندگی، مسلمانان را به سرعت بخشیدن در رسیدن به هدف خویش تشویق کرده است. به طور کلی، دینداری با بی نظمی تضاد دارد. «نظم»، جامعه را به صورت یک سیستم با اجزای به هم مرتبط، سرزمان می دهد و وظایف هر عنصر را معین می کند. اگر نظم و انضباط در هر اجتماعی بر تمام افراد و مؤسسات آن حاکم باشد، آرامش و امنیت و رضایت مندی تمام مردم را به دنبال خواهد داشت. از این رو برای برقراری نظم در جامعه، باید همه کارکنان در ادارات و سازمانها به این مقوله توجه لازم را مبذول دارند و چنان نباشد زمانی که ارباب رجوع به آنها رجوع می کند، مشغول کارهای شخصی خود یا کارهایی که مربوط به آنها نیست باشند. در چنین وضعیتی بی گمان ارباب رجوع را خسته و سرگردان کرده و موجبات نارضایتی فراهم می آورد. بلکه آنان باید در کارهای خویش نظم را رعایت کنند و زمان فعالیت در اداره را فقط به مردم و ارباب رجوع اختصاص دهند. چرا که برقراری نظم و انضباط در جامعه، باید از مؤسسات و ارگانها شروع کرد و برقراری نظم در همین وادی کوچک مملکتی، باعث آرامش روانی کل جامعه شده و عدم رعایت آن، امنیت و آرامش را مختل می سازد.

الف) برنامه ریزی در کارها

برنامه ریزی در ادارات و مؤسسات باید با نیازهای مردم هماهنگ باشد و دارای برنامه زمانی بوده و مرحله به مرحله پیش برود تا نتیجه مطلوب حاصل شود، چراکه برنامه خوب بر مبنای واقعیتها و امکانات موجود، سبب می شود که کارکنان نظام اداری به خواسته های واقعی ارباب رجوع ها پی برده و نیازهای آنان را سریع تر و با دقت بیشتری برطرف کرده و در نه ایت، موجبات خشنودی و رضایت آنان را حاصل نمایند. امیرمومنان (علیه السلام) می فرماید: «دقت در برنامه ریزی از وسیله و امکانات، مهم تر است».

ب) رعایت اولویتها

حضرت امیرمومنان (علیه السلام) می فرماید: «آنکه به چیز غیرمهم مشغول دارد، کار مهم تر را از دست می دهد».

هنگام تراکم کارها باید آنها را اولویت بندی نمود و ابتدا کارهای مهم تر را انجام داد و کارهای کم اهمیت تر را به فرصت های بعد موکول کرد. اولویت بندی کارها باعث متحیر ماندن در هنگام تراکم کارها شده و باعث از دست رفتن فرصت ها در انجام کارهای با اهمیت می شود.

تکریم مردم (جلب رضایت ارباب رجوع) در آئینه وحی و گفتار

جامعه ما جامعه ای سازمانی است که فعالیت های از قبیل تولید، تحصیلات، کار، تفریح، رشد معنوی، رعایت حرمت انسان، بنیادی ترین ارزش نظام تکریم ارباب رجوع است. حکومت اسلامی در تعیین نظام ارزشی خود، به تصویری خاص از انسان متکی است. بر طبق این تصویر، هر فرد حرمت انسانی دارد. حاکمیت اسلامی با به رسمیت شناختن حرمت انسان به مشابه پایه ای ترین ارزش، این

هدف را دنبال کند که برای هر شهروند خود، به شیوه ای یکسان آزادی و شکوفایی شخصیتی را برای تحقق مسئولانه زندگی میسر و پیش شرط های اجتماعی آن را فراهم کند. بنابراین، دستگاه ایران سالاری در نظام اسلامی وظیفه ای بس خطیر دارد و آن حفظ حرمت شهروندان در تمامی ابعاد آن است. یکی از مصادیق این مهم، تکریم انسان در مقام ارباب رجوع است.

در کلام وحی، رسول اکرم، ائمه اطهار، امام خمینی و رهبر معظم می توان جملات بسیار زیادی در بحث تکریم مردم، خدمت به مردم و ... جهت افزایش رضایتمندی آنان پیدا نمود. تکریم در کلام وحی:

تو خود حقوق خویشاوردان و ارحام خود را ادا کن و نیز فقیران و رهگذران بیچاره را به حق خودشان برسان و هرگز اسراف رومدار- نه هرگز دست خود محکم بسته دار و نه بسیار باز و گشاده که هرکدام به نکوهش و خزان خواهد نشست. (اسراء: ۲۶ و ۲۹)

و ما فرزندان آدم را بسیار گرامی داشتیم (سوره ۱۷ آیه ۷۰)

*

ما انسان را به بهترین شکل آفریدیم (سوره ۹۵ آیه ۴)

*

هنگامی که آن را نظام بخشیدم واز روح خود در آن دمیدم، برای اوسجده کنان در افتادند (سوره ۳۸ آیه ۷۲)

*

من در زمین جانشینی خواهم آفرید. (سوره ۲ آیه ۳۰)

*

پس بزرگ است خدایی که نیکوترین آفرینندگان است. (سوره ۲۳ آیه ۱۴)

*

واگر عفو کنید و چشم بپوشید و ببخشید، همانا خداوند بخشنده و مهربان است. (سوره ۶۴ آیه ۱۴)

*

و با مردم به زبان خوش سخن بگویید. (سوره ۲ آیه ۸۳)

*

و زمین را برای مردم نهاد. (سوره ۵۵ آیه ۱۰)

*

مومنان برادر یکدیگرند پس میان برادرانتان را سازش دهید و تقوای الهی پیشه کنید، باشد که مشمول رحمت او شوید. (سوره ۴۹ آیه ۱۰)

تکریم در کلام رسول اکرم(ص)

هر کسی برادر مسلمان خود را با کلمه ای لطف آمیز تکریم کند و غم او را بزداید همواره در سلسله جاودان لطف الهی خواهد بود.

بهترین مردم کسی است که برای مردم سودمندتر است.

بهترین کارها پس از ایمان به خدا، دولتی با مردم است.

مدارا کردن با مردم نیمی از ایمان است.

پیام تکریم در کلام حضرت علی (ع)

با مردم فروتن باش، با همه مهربان باش، گشاده رو و خندان باش.

کمال سعادت، تلاش برای اصلاح امور مردم است.

در دیدگاه حضرت علی علیه السلام) خشونت و بدرفتاری با مردم و ستم بر بندگان خدا، جنگ با خدا تلقی می شود. حضرت در این خصوص در نامه معروف خود به مالک اشتر می نویسد:

"با خشونت نسبت به مردم، خود را در موضع جنگ با خدا قرار مده که تورا نیروی مقاومت در برابر نعمت و قهر او نیست. از بخشایش و مهربانی او (خالق یکتا) بی نیاز نیستی. هرگز از گذشت و بخشایش نسبت به رعیت پشیمان مباش و از کیفو دادن، احساس شادی به خود راه مده و به هیچ وجه در هنگام غضب (که باعث رفتار خشن و غیرمنطقی می شود) شتاب مکن"

یا در جای دیگر مالک را به انصاف با مردم دعوت می کند. انصاف در رابطه با مردم یعنی اینکه حق هرکسی را به درستی ادا نمایی و حقوق انسان ها به طور کامل و به گونه ای مساوی رعایت شود.

از نظر حضرت علی، جامعه به دو گروه اکثریت و اقلیت تقسیم می شود. اکثریت جامعه را مردم عادی اجتماع و به اصطلاح همان توده مردم تشکیل می دهند که از امکانات رفاهی و قدرت و منزلت

کمتری برخوردارند. در مقابل، گروه کوچک دیگری هستند که از امکانات مادی فراوانی برخوردارند و به همین دلیل خود را برگزیدگان و خواص جامعه می پندارند و برای خود امتیازی بیش از عامه مردم قائلند.

پیام تکریم در کلام امام حسین (ع)

به درستی که نیازهای مردم بر شما، از جمله نعمت های خداست بر شما. از نعمت های خدا ملول نشوید.

پیام تکریم مقام معظم رهبری

رقابت صحیح، مشروع و مقبول، رقابت خدمات رسانی به مردم است.

مسئولین اداری باید رضایت خدا و عموم مردم مسلمان را در وظایف و مسئولیتها مد نظر داشته باشند نه اینکه رضایت خود را بر خشم عامه مردم کوچه و بازار ترجیح دهند.

پیام تکریم در کلام امام خمینی (ره)

ما می خواهیم ادارات را متحول کنیم. مردم محق اند و مسئولین مکلف.

امام خمینی در اهمیت قدردانی و خدمت به مردم (ولی نعمت) می فرمایند: شما باید توجه به این معنا کنید که ما را اینجا آورده اند و وکیل کرده اند و وزیر کرده اند، رئیس جمهور کرده اند. اینها ولی نعمت ما هستند و ما باید از ولی نعمت خودمان قدردانی کنیم.

ایشان در باب حسن رفتار با مردم می فرمایند: باید اخلاق اسلامی، آداب اسلامی درست مراعات بشود. همانطوری که شیوه ائمه ما و اولیای خدا و انبیاء خدا بوده است که خودشان را خدمت گذار مردم می دیدند و با چنین معاشرت و با رفتار انسانی، با رفتار الهی رفتار می کرده اند و کارهایی را که باید انجام بدهند با همین حسن رفتار انجام می دهند و شما هم بندگان همان خدا و امت همان پیامبر و شیعه همان امیرالمومنین هستید و شیوه های شما باید به همان طور باشد.

ایشان در جاهای دیگر (خدمت به مردم را خدمت به اسلام) (هدف را، خدمت نه پست و مقام) (خدمت از مرحله شعار به مرحله عمل باید برسد) می دانند.

رفتار امام رضا (علیه السلام) با مردم

امامان با مردم نشست و برخاست داشتند و در تعاملات اجتماعی به نیکوترین صورت با آنان برخورد می نمودند. این سیره چنان نیکو بود که با الگو قرار دادن آنان، ما می توانیم روش صحیح برخورد اسلامی با افراد گوناگون را بیاموزیم.

با بررسی آیات درمی یابیم برخورد با انسان های مختلف باید هماهنگ و متناسب با روحیه آنها باشد. خداوند عزوجل در قرآن فرموده است:

(محمد رسول الله و الذین معه اشداء علی الکفار رحماء بینهم «۳۸») - محمد فرستاده

خداست و کسانی که با او هستند در برابر کفار سخت و شدید و در میان خود مهربانند.

در آیه دیگری چنین فرموده است: **(یا ایها النبی جاهد الکفار و المنافقین و اغلظ علیهم)** - ای پیامبر با کافران و مجاهدان جهاد کن و بر آنها سخت بگیر.

از این آیات چنین نتیجه گیری می شود که برخورد قرآن و اسلام با انسان های مختلف فرق می کند. در بعضی جاها دستور به برخورد نیک و پر محبت می دهد، «با مردم سخن نیک بگوید» (۴۰) و در جای دیگر دستور به برخورد میانه می دهد «محمد فرستاده خداست و کسانی که با او هستند در برابر کفار سرسخت و شدید و در میان خود مهربانند» (۴۱)

امام رضا (علیه السلام) به عنوان اسوه کانون مهر و عاطفه نسبت به بندگان خدا بود. در زیارت آمده است: **(السلام علی الامام رئوف)** - سلام بر امام و پیشوای با رأفت و مهربان. این لقبی است که از طرف خداوند به ایشان داده شده است. ایشان بیشتری محبت و مهربانی را نسبت به مردم و اهل خانه و خدمت گزارانشان داشتند. در روزی که ایشان مسموم شدند در آن روز به شهادت رسیدند، بعد از آنکه نماز ظهر را خواندند به فردی که نزدیکشان بود فرمودند: مردم (منظور اهل خانه و کارکنان و خدمتگزارانشان بودند) غذا خورده اند؟ آن فرد جواب داد: آقای من در چنین وضعیتی کسی می تواند غذا بخورد؟ در این لحظه که امام (علیه السلام) متوجه می شوند کسی غذا نخورده، می نشینند و دستور آوردن سفره را می دهند. همه را سر سفره دعوت می کنند و آنها را یکی یکی مورد محبت قرار می دهند.

ایشان در جایی که مربوط به شخص خودشان بود بزرگترین گذشت ها، عالی ترین ایثارها و بیشترین محبت را نسبت به دیگران داشتند. رفتار عملی امام رضا (علیه السلام) (نشانه شخصیت انسانی کامل و نمونه است که هیچ علاقه ای به دنیا و ظواهر آن ندارد).

اگر فردی حتی کوچکترین خدمتی برای امام رضا (علیه السلام) انجام می داد، ایشان نهایت تشکر و قدردانی را به جا می آوردند و حتماً خدمت آن فرد را جبران می نمودند. آن حضرت به مستضعفان و

گرفناران توجه خاصی می کردند. اگر آنها گرفتاری و ناراحتی داشتند، سعی می کردند مشکل آنان را حل کنند. زیاد بودند افرادی که در سایه یاری رسانی های امام (علیه السلام) به خیری دست یافتند.

در پناه خداوند رحیم باشید