العنوان الرابع عشر

الحوافز

للحافز أثر بارز في النفس البشرية، فهي بطبيعتها تحب أن تُحمل على فعل الخير، وأن تُدفع إليه، بشتى الحوافز، كالثناء مثلاً الذي هو مطلب للنفس، وإن كانت مقصِّرة

يهوى الثناء مقصِّرٌ ومبرِّزٌ   حب الثناء طبيعة الإنسان

عني القرآن الكريم بالحوافز، حتى كأنها عنوان له، فلطالما أعقب التوجيهات القرآنية حوافز دنيوية، وأخروية، تتشوَّق إليها النفس السويَّة، وكذا دأب السنة النبوية.

إن المؤسسات وهي تسعى إلى التجويد، والتميز بحاجة ماسة إلى رواد، رواد بلا قلق، يتقدمون بنسق، كما قيل، حتى يتاح للرائد منهم، أن يُعطي كله، لما هو بصدده فيُحسِّن، ويُجوِّد، ويُبدع، دونما صوارف، أو شواغل.

obeikandl.com

لقد قيل قديماً عن العلم إن أعطيته كلَّك، أعطاك بعضَه، فكيف إذا أضفت إليه التخطيط، والعمل، والمتابعة، ثم أعطيت هؤلاء جميعاً – وهم شركاء متشاكسون – بعضك. فلا ينتظر، والحالة هذه التجويد، الذي نريد.

حين قيل للإمام الشافعي، نفد الطحين من البيت، نسي مسائل عدة كان يفكر فيها، وكان يُرجى منها خير للأمة. ولا عجب، فإن الجائع ينسى في ساعة جوعه، أن له آذاناً، ولساناً ويتذكر فقط أن له فماً وأسناناً، كما قال طاغور، ليس للبطن الجائع آذان، وإنما نعني بالجوع في هذا المقام، صعوبة توفير احتياجات العصر بأنواعها، من ضروريات، وكماليات.

لله در الإمام الرباني، عبد الله بن المبارك، العالم التاجر الغني، فقد تفطن إلى هذه المعاني، في وقت مبكر، فهو الذي توفيَّ سنة (١٨١هـ)، لقد قال هذا العالم، التاجر، لولا فلان، وفلان ما اتَّجرتُ، وكان يبعث بالمال إلى عدد من العلماء المتفرغين لطلب العلم وتعليمه[١].

(١) ابن رجب، *الآداب الشرعية*، ج١، ص ٢٤٧

لقد بدا للمتأمل أنه قلَّ ما اجتمع لشخص واحد، وصفا الغنى والعلم، حتى إذا ما اجتمعا في شخص، وهذا نادر ذكر بهما، وتميز من بين مئات الأقران مثل ابن المبارك. لم تكن هذه الظاهرة المتوارثة، لتغيب عن أفهام العلماء، فقد قال قائلهم في تقريرها:

قلت للفقر أين أنت مقيم　　　قال في عمائم الفقهاء

إن بيني وبينهم لإخاءً　　　وعزيزٌ عليَّ ترك الإخاء

والمراد بالفقهاء هنا العلماء بعامة، في شتى التخصصات، باعتبار أن الفقه لغةً، هو العلم بعامة.

يحتاج رواد الأمة صانعو حضارتها، إلى التخفف من الهموم اليومية، تخفف يصاحبه عفاف، لأن العفاف زينة العلماء[٢]، كان يوفره لهم الأمراء، والأغنياء بطرق تحفظ هيبة هذا العفاف، ومن أبرزها الأوقاف، وكثير من هذا كائن، والحمد لله.

ليس يخفى أن الحوافز متعددة، متنوعة، فمنها ما هو مادي، ومنها ما هو معنوي، وأحسب أنها جميعها ذات أثر بيِّن، وقد تتفاوت في تأثيرها، ووزنها، في ضوء اعتبارات تحكمها ظروف، قد تتغير، وتتبدل.

العفاف زينة العلماء،
يوفره الأغنياء

obeikandl.com

(٢) محمد الراشد، *عبير الوعي*، ص ٨

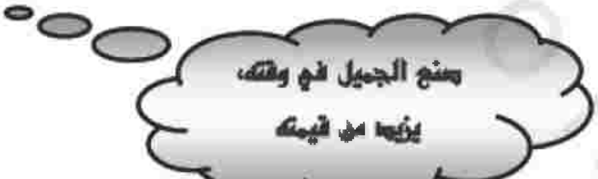
قامت شركة يابانية، كبرى باستطلاع آراء موظفيها، بشأن الحوافز، الأكثر أثراً وإيجابيةً، في حياتهم المهنية، فوجئ القائمون على هذا الاستطلاع أن ٦٨٪ من الموظفين، اختاروا حافز التقدير من قبل المسؤولين، في المرتبة الأولى، في حين ذكر ٢٥٪ منهم، أن الحوافز المادية هي الأكثر أثراً فيهم.

قد تختلف هذه النسب، من مكان لآخر، وربما تختلف في المكان نفسه، حين تتغير الظروف، فقد تهبُّ مثلاً عاصفةٌ مالية فتقصف، وتنسف، والناس على أية حال تجاه الحوافز ألوان، وأجناس من حيث احتياجهم إليها وأثرها فيهم.

فتى يشتري حُسن الثناء بماله إذا السنة الشهباء، أعوزها القطر

الحوافز أياً كان نوعها، تمنح الرضا، وتعزز الانتماء، وتسهم في المزيد من العطاء، والنماء، وهذه كلها معالم لا يتصور حصول الجودة التي يطمح إليها صاحب القرار بدونها.

لقد قيل إن النجاح سُلَّم، لا يمكن تسلُّقه والأيدي في الجيوب وقد يحمل هذا القول، على أن النجاح مرتبط بالحوافز، وهو ما يعني أن يخرج صاحب القرار، يده من جيبه ليدفع بها الحوافز، إلى العاملين معه.



obeikandi.com

لعل الأوضح من هذا، ذاك التناسب العجيب، والنسب القريب، بين كلٍ من كلمات الجواد، والجود، والجودة، فإن أصلها اللغوي الواحد، جعل بينها تلازماً، لا ينفك، فشد الرحال إلى الجودة، يحتاج إلى جواد في همته وكرمه، ولابد أن يجود المسؤول بماله، إن أراد أن يحقق مع فريقه الجودة، بكل مظاهرها. فالجودة تساوي (جواد + جُود).

قد يقوم الحماس الداخلي، مقام الحوافز في مواطن كثيرة، بيد أنه ليس من الحكمة تجاهل أثر الحوافز، بخاصة إذا ضعف الحماس، والشاعر الصنوبري قالها بكل صراحة، ودعا إلى تحمل تبعاتها السيئة حين أنشد:

إن المعلم والطبيب كلاهما   لا ينصحان إذا هما لم يكرما

فاصبر لدائك إن جفوت طبيبه   واقنع بجهلك إن جفوت معلما

على الرغم مما قد يُعد سوء ظن، من الشاعر بهذين الصنفين، الجليلين من البشر، - لأنهم شموع تحترق لتضئ الطريق، وأحسب أنهم هم الذين عناهم الشاعر، المبدع عمر أبو ريشة وهو يقول، على لسانهم

تقضي البطولة أن نمد جسومنا   جسراً فقل لرفاقنا أن يعبروا

obeikandl.com

وعلى الرغم من هذا إلا أنَّا نحترس، فنقول إن الإنسان ابن بيئته، يؤثِّر فيها، يتأثر بها أكثر، مما يعني أن حكم الصنوبري المتقدم واقعي، وله حظ من النظر.

لقد قيل إن الوظيفة غيورة كالزوجة، لا تتيح لمن يتلبس بها، أن يتجه إلى غيرها لتحسين أوضاعه المالية، بخاصة في عصر تزحف فيه كالسلحفاة الرواتب، وتقفز فيه تكاليف الحياة، كالأرانب.

في هذا الزمن، الذي كثرت فيه الصعاب، وطغى فيه بند الاحتساب، يسعى بعض الأساتذة – على سبيل التمثيل لا التأصيل – إلى زيادة ما في الحساب، من خلال التنويع في طرق الاكتساب.

يلجأ بعضهم إلى سوق الأسهم، للاكتتاب، فتلحق به خسارة شديدة المرارة، فيصاب بالاكتئاب. فيضطر إلى البحث عن ساعات زائدات عن النصاب، لا يسأل عن وقتها، ولا عمًّا فيها من طلاب.

في ضوء هذه الأحوال، تصبح مفردات التطوير، والجودة، عند بعض الأفراد مفردات أعجمية، لا معنى لها، ويصبح الاعتذار عن اللجان، والاجتماعات ظاهرة لا يجدي معها عتاب، أو خطاب ولسان الحال يقول يكفي من القلادة ما أحاط بالعنق.

obeikandl.com

يتعزز وجود ظاهرة الإعراض هذه حين يُعطى أعضاء بعض اللجان، مكافآت مادية، ولا ترى لجان أخرى مقابل عملها، إلاَّ الشكر إن حصل، ويُطلب منها بلسان الحال، أو المقال، أن تحتسب عملها، وتدخره ليوم الحساب متجاهلة أن الاحتساب لا يمنع الاكتساب، وعندها يُردد بعض أعضاء هذه اللجان، مستدبراً، ومستنكراً، قول الشاعر:

وإذا تكون كريهةٌ أُدعى لها وإذا يحاس الحوس، يدعى جندبُ

إن شعوراً كهذا كفيل بأن يحاصر الأمل ويطفئ جذوة الحماس إلى العمل بخاصة إذا ارتقى إلى مستوى الظاهرة بيد أن ما قيل على وجاهته لا يأذن بتجاهل الوجه الآخر، لهذا الموضوع، والذي يتمثل في المبالغة بأمر الحوافز، فقد يقال إن بعض الأعمال، والتكاليف، التي تربط بالحوافز المالية، هي جزء من العمل المنوط بهذا الشخص، أو ذاك، لا تبرأ الذمة إلاَّ بالقيام به.

ثم أليست المؤسسات تأخذ موضوع الحوافز، بعين الاعتبار في ضوء رؤى خاصة بها، ولا تتجاهلها كما يتوهم، ثم أليس يحسن أن يهمس في آذان أعضاء اللجان بقول الحكيم بيدبا إن العجل إذا بالغ في مصِّ ضرع أمه، نطحته.

تقتضي الأمانة، حين يأخذ المرء، لطائفه أن يأخذ منها أيضاً، وهذا الأخذ، مأخوذ، من هدايات توجيه نبوي كريم قال فيه النبي ﷺ (ليس الواصل بالمكافئ، ولكن الواصل الذي يصل من قطعه)(٣). إن فعل الخير مأمور به، من حيث هو، دونما اعتبار لدافع، أو مانع، وكأن الحديث يُومئ، إلى أن المرء لا يُمدح، إن قابل عطاءً بأخذ، وإنما الذي يُحمد له أن يقابل القطع بالوصل، والمنع بالعطاء، احتساباً عند الله تعالى، ونعم الاحتساب.

كان شعار الأنبياء الكرام في رحلة الإنسانية الطويلة، ما ذكره الله، تعالى عنهم ﴿ يَٰقَوْمِ لَآ أَسْـَٔلُكُمْ عَلَيْهِ أَجْرًا ۖ إِنْ أَجْرِىَ إِلَّا عَلَى ٱلَّذِى فَطَرَنِىٓ ۚ أَفَلَا تَعْقِلُونَ ﴿٥١﴾ ﴾ سورة هود (الآية: ٥١)، وهو الشعار نفسه، الذي يحسن بالرواد استحضاره – ما أمكنهم ذلك – ساعة البناء، والعطاء، وهذا الذي كان، وطالما أعطى الرواد، ولم يأخذوا في دنياهم، لكن التاريخ لا ينسى، ولا يضيِّع الحقوق.

لقد حفظ التاريخ سير هؤلاء العظماء، النبلاء، حين سجَّل إنجازاتهم، وأعلى من شأنهم، حتى صار كثيرٌ من الناس، يكرر أسماء بعض الروَّاد المصلحين، أكثر مما يُردد أسماء أقرب الناس إليه، من مثل أبيه، وأخيه. وقد وجد في تراثنا عشرات الكتب، التي تعنى بسير هؤلاء النبلاء، الذين أصبحوا علامات فارقة في تاريخنا، وعلى كل لسان، وتوارى الدرهم، وأصحابه في عالم النسيان.

فلتفعل النفس الجميل لأنه خير وأحسن لا لأجل ثوابها

(٣) أخرجه الترمذي في سننه، باب ما جاء في صلة الرحم، حديث رقم ١٩٨، وقال عنه حديث حسن صحيح