العنوان الخامس عشر

الأعذار

يُعد الاعتذار أمراً فطرياً لدى الناس، فمن طبيعتهم، اللجوء إليه، لحماية أنفسهم من اللوم، والعتاب، وكثيراً ما يكون الاعتذار، عند حُسن ظن مَنْ يستعين به، حين يراه منقذاً له ويدفع عنه ما يكره.

أحسن التوصيف جيمس إم حين قال: عندما يُسمح بتقديم الأعذار، يصبح العالم مكاناً جميلاً، وهذا بيِّن ظاهر، فالسماح بتقديم الأعذار يعني أن لكل شخص الحق، في التنصل من مسؤولياته، وفي إلقاء تبعات أخطائه على الآخرين[1]، وأن يُماطل في تنفيذ المهام المنوطة به، ما دامت الأعذار جاهزةً، للدفاع عنه، وحمايته من المحاسبة.

(١) انظر كتاب أعطني نتائج لا أعذار، ص ٨٢، وما بعدها، جميس إم وصديقه، وقد اقتبسنا بعض عبارات من هذا الكتاب الجميل

يتفهم في ضوء هذا الدور، الذي تقوم به الأعذار، قولُ من يرى أن الأعذار موجودة في كل مكان، وهي منتشرة مثل الهواء، الذي نتنفسه.

يبدو أن هناك فيروساً للأعذار يختفي في أشكال متعددة، قد يصعب اكتشافه، في حالات كثيرة؛ لأن الأعذار صممت لتحمي مقدميها أو صانعيها بتعبير أدق فهم لذلك حريصون، أشد الحرص عليها، وعلى إخفائها، في أشكال متعددة فذاك أدعى لقبولها وأدنى لحمايتها.

يلزم الاحتياط القول، إن قبول العذر، والتماسه فضيلة، يحسن وجودها بين الناس، ولكن مالا يحسن بحال استدعاء هذه الفضيلة، في كل مقام، لتسويغ التهاون، والتقصير، فتتحول بهذا من فضيلة إلى شاهد زور مكروه.

يستدعي الناس في هذا المقام، بعض الفضائل، والعبارات، التي تحسِّن الأعذار، والتي غالباً ما توضع في غير موضعها، فيصح أن يقال بحقها إنها كلمة حق، أريد بها باطل، وذلك حين يكثر الحديث عن محاسن قبول الأعذار، ويذكر في الترغيب فيها حديث لا أصل له، جاء فيه التمس لأخيك، سبعين عذراً، فإن لم تجد، فقل لعل له عذراً.

يؤدي هذا المسلك غير المحمود إلى اختزال المصالح العامة، في زاوية المصلحة الشخصية، وتتلاشى المحاسبة، ويُرفع اللوم، ويُصبح العالم جميلاً، وردياً، كما ذكرنا، عند هؤلاء، ويصبح تقديم الأعذار أسهل، ما فيه، وأجمل، ولتذهب مصالح الناس بعد هذا.

إلى حيث يأوي الذئب من شدة الظما   إلى حيث ألقت رحلَها أمُ عامر

يُستقبح خلطُ الأوراق عند الحديث عن الأعذار، حين يُقال من باب تقدير الظروف، والإشفاق إن الله تعالى يقبل الأعذار، وإن الشرع رتَّب لها أحكاماً خاصة بها، وتلكم قضية لا يُماري فيها أحد، ويحمد الله تعالى عليها.

بيد أن ثمة فرقاً، ينبغي أن يستحضر بين حقوق الله تعالى، التي تقوم على التسامح، وهو سبحانه أعلم بالنيات، مطَّلع على أحوال الخلق، وبين حقوق العباد التي تقوم على المشاحة، وتحكمها ظواهر الأمور، وتترتب عليها مصالح البلاد، والعباد.

يوم ينتظر الطلاب أستاذهم في القاعة، ولا يأتي. ثم يعتذر لهم بأنه نسي موعد المحاضرة، فهذا النسيان إهمال، وحين يدع الطبيب مرضاه، في حالة لا يعلمها إلاَّ الله، ولا يحضر لمعاينتهم، بحجة الانشغال، فهذا تقصير فاضح، وعندما يجتمع أصحاب المصالح، أمام مكتبٍ في مؤسسةٍ عامةٍ، ثم لا يحضر الموظف، لأن لديه موعداً خارج المؤسسة، فهذا استهتار، ولا يحسن في هذه الحالات استحضار الأعذار.

حين تتكرر هذه المشاهد، وأمثالُها في أزمنة، وأمكنة مختلفة، ويُختزل الحديث عنها بقول القائل التمسوا للأستاذ عذراً، ولعل للطيب عذراً، ويُقال في حق الموظف إن الغائب عذره معه.

حين يحدث هذا، فلا يتوقع أحد إنتاجاً يُذكر، أو إنجازاً يُشكر، ولا تجويداً يُرجى، وليُفسح المجال للتقصير، والإهمال، وضياع المصالح، واستواء الصالح، بالطالح.

يُدلل على صحة هذا، الواقع المشاهدُ، فإن الشخص البارع في تقديم الأعذار، نادراً ما يبرع، في تقديم أي شيء آخر، كما قال بنيامين فرانكلين، إذ لا يتصور أن يُبدع شخصٌ ما، في شيئين متضادين، سلبي وإيجابي في آن واحد.

يقول أدولت: إننا جميعاً نصنع الخير، أو نصنع المشكلات، أو نصنع الأعذار، وهذا حق مشاهد، فالإنسان محدود الوقت، والإمكانات، فإما أن يشتغل في تزويق الأعذار، وتنميقها، والتفنن في عرضها، وإما أن يصرف وقته، في القيام بالعمل المنوط به.

يُسوِّغ ما سبق بيانه، وجوب إعلان الحرب على الأعذار، من قبل أصحاب القرار، بخاصة بعد أن يدرك المسؤول، تمام الإدراك أنه لا يمكنه بحال من الأحوال، أن يجمع بين قبول الأعذار، والحصول على نتائج، في آن واحد.

إن هذا يملي على المسؤول أن يرفع شعار "أعطني نتائج لا أعذار"، وهو عنوان لكتاب، قيِّم، وضعه جيمس إم، وديفيد جي، اقتبسنا منه بعض عبارات، في هذا العنوان.

إن أول مظاهر هذا الإعلان، – أعني إعلان الحرب – تتبع الدوافع الكامنة، وراء هذه الأعذار، والعمل على محاصرتها، والقضاء عليها، وليس الاقتصار على التقريع، والتشنيع، فإنها أمور لا تُجدي نفعاً يذكر.

قد تصبح ثقافة الأعذار ظاهرة، سريعة الانتشار، وهي ثقافة معادية، لثقافة الإنجاز، وثقافة الجودة، بخاصة أن للأعذار أصدقاء سوء يصاحبونها، دائماً، وهم قادرون على محاصرة الجودة، والتضييق عليها.

إن أشد أصدقاء الأعذار الكذب، فإنه لا يكاد يفارقه، والعذر كثيراً ما يكون أشد قبحاً من الكذب، لأن العذر كذب، حوله سياج يحميه، في حين يغلب على الكذب أنه مكشوف.

يرى أهل الشأن أن للأعذار دوافعَ كثيرة، تجعلها مرغوبة محبوبة، نورد بعضها، دون الخوض في التحليل، والتفصيل، بغية التنبه إليها، ومنها:

١– التهربُ من العمل، أو الرغبة في تأجيله.

٢– عدمُ وضوح العمل المكلف به، أو عدم القدرة على القيام به.

٣- الرغبة في التخلص من تحمل المسؤولية عن التقصير، والخطأ، والسعي إلى إلقاء اللوم على الآخرين.

٤- عدم تحديد التكاليف، والصلاحيات، بخاصة عندما يكون العمل جماعياً.

٥- حضور حظ النفس، فإنه يولد الأعذار.

يحسن بالقائد الرائد أن يتوجه إلى هذه الدوافع، وأمثالها، كما أسلفنا، ويعمل بمعونة أهل الشأن على إغلاق الشقوق التي تخرج منها الأعذار، وهي بعدد الدوافع، أو تزيد.

حين يفترض أن عدم الوضوح في التكاليف يُعد دافعاً لظهور الأعذار، وشقاً في جدار النظام، تخرج منه، فإنه يحسن بالمسؤول أن يولي الوضوح عنايةً خاصةً لأهميته، وقد أفردنا له عنواناً، في هذا الكتاب.

ينبغي تجنب التكاليف الجماعية، والأوامر العامة، والتوجه إلى توزيع الأعمال، وتحديد الواجبات، للأفراد بأعيانهم، وتحديد أوقات محددة للإنجاز، وتجنب التكاليف المفتوحة، وحبذا لو كانت كتابةً، وهكذا يسلك المسؤول مع بقية الدوافع، فيعمل على القضاء عليها، وعندها لن تجد الأعذار مطيةً تركبها.

استقر في الأذهان أن الحصول على الاعتماد الأكاديمي، المبني على تحقيق الجودة، يمر بمراحل متتابعة، وعمليات يُبنى بعضها على بعض، لا تحتمل بحال من الأحوال، تقديم الأعذار بدلاً من النتائج، وهو ما يأذن لنا بأن نؤكد أن ثقافة الجودة لا تلتقي تحت أي ظرف، مع ثقافة الأعذار، ولصاحب القرار، بعد هذا أن يقرر، ويختار.

أذكر جيداً أنه قبل أربعين عاماً، حين كنت في المرحلة الثانوية، كانت مدرستنا أكثر مدارس المنطقة انضباطاً، وانتظاماً، والسبب بكل بساطة، يعود إلى رفض مديرها – وكان من بلاد الشيشان – للأعذار، مهما كانت.

حدث مرَّة، أن تأخر قرابة عشرة طلاب من أبناء الصف، بسبب تعطل الحافلة، التي كانت تُقلهم من قرية مجاورة، فعمد المدير إلى معاقبتهم، أمام طلاب المدرسة، قائلاً لهم: لماذا تركبون في حافلة، سوف تتعطل في الطريق !؟

استغل خصومه هذا التصرف منه، وقالوا فيه ما لم يقل مالك في الخمر، وصارت هذه الحادثة، حديث المدرسة، ومحيطها.

وها أناذا أدرك بعد أربعين عاماً، لمَ تصرَّف المدير هذا التصرف، الذي جعله عرضة للسخرية، أراد باختصار، إغلاق باب الأعذار، وقد يكون لهذا بعض ضحايا، وليكن، فإن المصلحة العامة هي الأصل، ودفع المفسدة مقدم على جلب المصلحة.