العنوان الحادي عشر

الوضوح

يتبوأ الوضوح، مكانة في الثقافة الإسلامية، فقد قدَّمه القرآن الكريم على القول، والعمل، باعتبار أن الوضوح مفتاح العلم، وقرين الفهم، فقد قَالَ تَعَالَىٰ:﴿ فَٱعْلَمْ أَنَّهُۥ لَآ إِلَٰهَ إِلَّا ٱللَّهُ وَٱسْتَغْفِرْ لِذَنۢبِكَ وَلِلْمُؤْمِنِينَ وَٱلْمُؤْمِنَٰتِ ﴾ سورة محمد(الآية: ١٩).

لقد أولى النبي ﷺ الوضوح عناية فائقة، وحرص عليه أشدَّ الحرص في أقواله، وأفعاله، فقد صح عنه، أنه كان إذا خاطب أصحابه، يُعيد العبارة ثلاث مرات، حتى تُفهم عنه، وتتضح لسامعيه[1].

يتضمن هذا المسلك النبوي الكريم، توجيهاً بضرورة الاهتمام بالوضوح، من حيث هو طريق للفهم، ومعلم من معالم جودة العمل.

(١) رواه البخاري في صحيحه، باب من أعاد الحديث، حديث رقم ٩٤

لا يحسن بالمسؤول أن يفترض أن كلامه واضح، وأن المستمعين قد فهموا كلامه، وقصده لأدنى مسوغ بدا له، فإن أقل ما يُقال في هذا المقام إن ما كان واضحاً لدى صاحب القرار، ليس بالضرورة أنه واضح لدى الآخرين، بمجرد بيان مختصر.

إن صاحب القرار، حين يكلف الآخرين بعملٍ ما دون توضيح فهو كصاحب البيت، الذي يحسب أن الناس تعرف بيته، كما يعرفه هو، فيوجز في الوصف، ويطوي بعض التفاصيل.

إن هذا الافتراض من المسؤول، يؤدي إلى بعض إشكالات لا تخفى، مثل الاجتهادات الفردية في الفهم، والتطبيق، أو القيام بالعمل كيفما اتفق، أو عدم القيام به أصلاً، لأعذار يسوغها لصاحبها عدم وضوح التكليف في الأصل.

إن نبي الله موسى، عليه السلام، حين بدأ منه الإصرار على مواصلة طريقه، كان عليه السلام واضحاً في هذا الأمر، تمام الوضوح مع فتاه ليكون فتاه على بيِّنة من أمره، وربما ليقطع الطريق على الفتى، إن هو حدَّث نفسه أن لا يواصل المسير معه[٢] قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿ وَإِذْ قَالَ مُوسَىٰ لِفَتَىٰهُ لَآ أَبْرَحُ حَتَّىٰٓ أَبْلُغَ مَجْمَعَ ٱلْبَحْرَيْنِ أَوْ أَمْضِيَ حُقُبًا ﴿٦٠﴾ ﴾ سورة الكهف (الآية: ٦٠).

(٢) ابن عاشور، *انظر التحرير والتنوير*، ج١٥، ص ٣٦١

يحدث أحياناً، أن المسؤول – رغبةً منه، في تخفيف التكليف، – يطوي بعض تفاصيله، لترغيب المكلفين فيه، أو بغية تسهيله في عيونهم حتى لا يعتذر أحد أو يطالب آخر بمقابل أو من أجل سرعة انجازه، فتكون النتائج سلبية.

يغلب على الظن، أن يأتي الإنجاز والحالة هذه، على غير ما يشتهي صاحب القرار، والمكلفون معذورون، فقد وجدوا أنفسهم في موقف فُرض عليهم الاجتهاد فيه، هذا مع حُسن الظن بهم، أو الاتجاه إلى التخلص من العمل، بأدنى مستويات الأداء، إن كان لسوء الظن مكان.

إن الحرص على التوضيح، للمسوغات التي سبق عرضها، لا يعني الخوض في التفاصيل، وطرح الجزئيات، التي لا يتوقف على العلم بها ثمرة، ذات صلة بالأداء، فقد قيل إن الشيطان يكمن في التفاصيل، والاسترسال يجلب أموراً، لم تكن في البال، إنما هو التوازن، الذي لا يغيب عن فطنة المسؤول.

يرتبط الوضوح بالجودة، ارتباطاً وثيقاً، سواءً أكان هذا الوضوح، في بيان مفهوم الجودة، ووضوح معالمها، ومظاهرها، أم في الأمور المصاحبة لها، والمعينة على تحقيقها، حتى إن المرء ليقول دون حرج، إن عدم الوضوح يعني عدم الجودة.

لو طفق المرء يستحضر الآثار الإيجابية للوضوح على الأعمال، والتكاليف، لبرزت أمامه إيجابيات، عديدة منها:

١- يُعرِّف الوضوح المكلفين، بالعمل المطلوب منهم، تماماً.

٢- يُسهم الوضوح في إتقان العمل، والقيام به على الوجه الذي ينبغي.

٣- يحول الوضوح دون تقديم الأعذار، أياً كان سببها.

٤- يؤدي الوضوح إلى السرعة في الانجاز؛ لأن الطريق المستقيم، هو أقصر الطرق، وإن بدا عكس ذلك.

٥- يحاصر الوضوح الاختلاف؛ لأنه يقضي في الغالب، على أسبابه.

٦- يكشف الوضوح الجادين ويميز بين الحريصين على أداء العمل، وبين غيرهم من أصحاب الأعذار الواهية، والقلوب الساهية.

٧- يساعد الوضوح العاملين على مواصلة الطريق، فلا يستوي بحال، من يبدأ والنهاية ماثلة أمامه، وبين مَنْ هم على نقيضه، على اختلاف توجهاتهم.

٨- يجعل الوضوح الأشخاص المحيطين بالمسؤول، شركاء له في العمل.

٩- يسهم الوضوح في تهيئة المناخ؛ لظهور الطموح.

١٠- يُمكِّن الوضوح المسؤول من المحاسبة، الدقيقة لفريق العمل.

ليس يخفى أن رحلة الحصول على الجودة طويلة، ولا تخلو من مفاجئات، والعمل في ميدان الجودة، يبدو كمن يأخذ من حفرة، كلما أخذ منها اتسعت عليه، فيحسن والحالة هذه أن تكون القضايا كلها، واضحة المعالم، لمن يسلك هذا الطريق.

لا أحسب أن البيئة، سوف تكون مناسبة ومهيأة لرسم معالم واضحة على طريق التجويد، إذا كان حال العاملين في ميدانه كحال الذي "سرح مع أخواله"، وهذا مثل مشهور، له قصة طريفة، لا بأس بإيرادها.

يُحكى إن فتىً عرض عليه أخواله، أن يرعى لهم غنماً، في أحد مواسم الرعي، فأجابهم إلى طلبهم، دون الخوض في التفاصيل، ودون الحديث عن الأجرة، من قِبل الطرفين.

كان الفتى إذا توجه بالأغنام إلى المرعى، صباحاً، جلس على صخرة يرقب الأغنام، ويحدِّث نفسه فيقول لها إن أصحاب هذه الأغنام، هم أخوالي، ولا شك أنهم حريصون على مصلحتي، ويحبون الخير لي، ولهذا أتوقع أن يدفعوا لي أجراً مجزياً، ولن يتعاملوا معي، كالغريب عنهم.

يسترسل الفتى في حديثه لنفسه، فيقول: بعد انتهاء الموسم سوف أتزوج، وأعمل لي مشروعاً مناسباً.

كان أخوال الفتى في هذه الأثناء، جالسين يتحادثون، ويقول بعضهم لبعض، إن الذي يرعى غنمنا في هذا الموسم، هو ابن اختنا، وهو منَّا، ولمَ لا والنبي ﷺ يقول: (ابن أخت القوم منهم) [٣].

(٣) رواه مسلم في صحيحه، باب ابن اخت القوم منهم، حديث رقم ٣٥٢٥

إننا نتوقع – والكلام لأخوال الفتى، – أن ابن اختنا لن يطلب منَّا أجراً مقابل عمله، حتى قال قائلهم: إنه لمن العيب أن ندفع له أجرة، حتى لا يظن أننا نعامله كالغريب عنَّا، وختموا حديثهم بالقول إن هذا الموسم سيكون، قليلَ الكلفةِ علينا وموسماً مباركاً.

لا أخفي على القارئ الكريم، أني لا أعلم ما الذي حدث بينهم، بعد انتهاء الموسم، ويبدو أنه لن يكون من الصعوبة، توقع نهاية المشهد في ضوء هذا الغموض.

بيد أن الذي أتوقعه، وأجزم به، هو أن أم الفتى ستكون في وضع لا تُحسد عليه، فعينٌ لها على ابنها، وأخرى على إخوانها، وبهذه المناسبة، فإن رؤساء الأقسام في المؤسسة التعليمية تمرُّ بهم أحوال ومواقف شبيهة بموقف أم الفتى الراعي.

لست مبالغاً إن قلت: إن هذا الموقف يتكرر، في حالات عديدة، فكم من لجنة كُلفت بعمل، من قبل جهة عُليا في مؤسسةٍ ما، كان الغموض السمة الغالبة عليه من جهتين:

الأولى: من حيث طبيعة هذا التكليف، فقد يُعرض في أسطر، وبعبارات عامة، محتملة، تتعدد فيها الأفهام، وتتسرب إليها الأوهام، وتمضي الأيام تلو الأيام، دون إتمام العمل، وإن قُدِّر أنه أُنجز منه شيء، فلن يكون على ما يُرام.

الثانية: من حيث المكافأة عليه، جرت العادة أن خطابات التكليف، التي توجَّه لأعضاء اللجان، لا تُشير لا من قريب، ولا من بعيد إلى مسألة المقابل المادي على هذا العمل، حتى لو كان هناك شيء من هذا.

ولطالما شوهد المجتمعون، وقد أقبل بعضهم، على بعض يتساءلون، أو يتهامسون، هل على هذا العمل من أجر؟ وتمضي الاجتماعات، وتتوالى معها الهمسات، ولا من مجيب، ويبقى عدم الوضوح سيدَ الموقف، ويُفتح الباب على مصراعيه، أمام الظنون والتوقعات، والعمل هو الضحية، إذ لا يتصور بروز عمل مجوَّد في بيئة كهذه.

يبرز في هذه الأثناء، شقيق الفتى الراعي، فيقول لا يُعقل بحال أن عملاً كهذا لا يُكافئ عليه، ولا يُظن بالمسؤول أن يغفل عن المكافأة، وهو يعلم بالجهد، الذي يُبذل من أجل إتمام هذا العمل.

يتم المشهد، ويلتقي الماء على أمر قد قُدر، حين يكون المسؤول في هذه الأثناء يفكّر في الموضوع نفسه، أو يحدِّث به غيره، فيقول: إن هذه الأعمال هي جزء من العمل المنوط بالأعضاء، وهو ضمن الساعات الأسبوعية المكلفين بها، فلا أرى مسوغاً للحديث عن صرف مكافآت، على هذا العمل.

لا يختلف اثنان، ولا ينتطح عنزان، في أن الحماس للعمل يغيب في مثل هذه الأجواء الملبدة بغيوم عدم الوضوح، وتكثر الأعذار، ويقل الإتقان، ويبدأ التسرب من اللجان.

ويتكرر المشهد، في مواطن متعددة مع لجان عدة، وتتكرر النتائج، حتى تصبح ظاهرةً يصعب التخلص منها، فتكون عقبة كأداء في طريق التجويد، والتحسين. والمشاهد شاهد.

قد يبدو الذي تقدم، في مجمله متوجه إلى صاحب القرار، أو ما يمكن أن يُسمى بلغة العصر جهة الإرسال. وهذا كلام متجه مسوَّغ، بيد أن اكتمال التصور، يظهر حين الإشارة إلى المكلفين بالتنفيذ، وهو ما يسمى بجهة الاستقبال.

ليس يبعد في أحايين متعددة، أن الوضوح يكون بادياً في الأمر، والتكليف، لكن المشكلة تكمن في عدم فهمه، لعدم توفر أدوات الفهم لدى المكلفين لأسباب متنوعة.

لقد عانى بعض السلف، من مشكلة كهذه، مع بعض أعوانه، فقال معبراً عن حجم المعاناة، وطبيعتها (أقول له زيداً، فيسمعني عمراً، فيكتبه سعداً، فيقرأه بكراً)، وهذا يفرض على صاحب القرار، حُسن الاختيار، وأن يجيد اختيار مستمعيه كما يحسن اختيار عباراته أو قراراته.