**حسن المعاملة**

**أهميتها وأمثلة لها:**

حسن المعاملة واجب شرعي ، يدل عليه قول الله سبحانه: ((وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا)) البقرة 83. وقوله عز وجل ((فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظّاً غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ)) آل عمران 159. وقوله صلى الله عليه وسلم: (إِنَّكُمْ لا تَسَعُونَ النَّاسَ بِأَمْوَالِكُمْ وَلَكِنْ يَسَعُهُمْ مِنْكُمْ بَسْطُ الْوَجْهِ وَحُسْنُ الْخُلُقِ)، وقوله صلى الله عليه وسلم (ما كان الرفق في شيء إلا زانه وما نزع من شيء إلا شانه).

وسيرته صلى الله عليه وسلم العطرة فائضة بحسن معاملته، شهد له بها العدو قبل الصديق.

وموقفه المشهور في العفو عن أعدائه من المشركين، بعد فتحه مكة، حين وقف أمام الكعبة شرفها الله، وقال: (ما تظنون أني فاعل بكم؟ قالوا: أخ كريم، وابن أخ كريم، فقال: اذهبوا فأنتم الطلقاء).

**أنواع حسن المعاملة: تتعدد أنواع حسن المعاملة، منها:**

* في بشاشة اللقاء والترحيب الحار؛ لقوله سبحانه: ((الَّذِينَ تَتَوَفَّاهُمُ الْمَلَائِكَةُ طَيِّبِينَ ۙ يَقُولُونَ سَلَامٌ عَلَيْكُمُ ادْخُلُوا الْجَنَّةَ بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ)) النحل:32. وقوله صلى الله عليه وسلم: (تبسمك في وجه أخيك صدقة).

وقوله صلى الله عليه وسلم: ( لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه).

وحسن المعاملة يحتاجه الموظف مع رؤسائه وزملائه، ومرؤوسيه، والمراجعين.

فالرؤساء والمديرون في العمل لهم حق المعاملة الحسنة؛ لأنهم أقدر وأكثر خبرة في العمل غالباً، وحسن التعامل معهم يظهر في تنفيذ رغباتهم وأوامرهم ؛ لأنهم من اولياء الأمور شرعاً، ونحن مأمورون بطاعتهم في الكتاب والسنة، وحسن التعامل معهم يظهر أيضاً في العلاقة الحسنة معهم: لأن لها مردوداً على جودة الآداء وفي إحسان الن بهم، وعدم نشر الإشاعات الكاذبة عنهم، أو التشهير بهم، أو غيبتهم، أو إساءة سمعتهم.

والروح الإيجابية الاجتماعية إذا سادت العلاقة بين الرئيس والموظفين أنعكس ذلك تلقائياً على كسر الروتين الوظيفي والتجديد في العمل، والتشجيع على النقد البناء لمصلحة العمل، ومنع التشنجات في العلاقات، وتعطيل مصالح الموظفين.

والزملاء في العمل لهم حق المعاملة الحسنة؛ لأنهم شركاء في المصلحة، ونصحاء في العمل، فيرشد الواحد منهم أخاه، ويسهل له مهمته، ويكون مرآة له، لذا فإن التعامل الحسن واجب من كل منهم لزملائه، لما يعود على الموظف بالراحة النفسية، وعلى العمل الأداء الجيد.

وحسن التعامل معهم يظهر في التحية والإبتسامة والملاطفة، والتعاون وخدمة بعضهم البعض، والنصح السديد، والتقاضي عن العيوب والأخطاء غير المقصودة.

وهذا لا يمنع التنافس الشريف، ودخول المسابقات الوظيفية لا يؤثر على المعاملة الحسنة مع الزملاء لأن هذا من فعل الأسباب المشروعة في الوظيفة، وهو حق لكل موظف كحقه في الراتب والترفيه، فلا تأثير لها في المعاملة، وأيضاً فإن الصحابة رضي الله عنهم كانوا يتنافسون في أمور الخير والطاعات ويحسنون التعامل مع بعضهم بعضاً، بل يحب بعضهم بعضاً.

فالواجب أن يسعى كل موظف لما يفيد أخاه الموظف، ويدعو له بالتوفيق دائماً.

والمرؤوسون لهم حق المعاملة الحسنة، لأنهم مساعدون للرئيس والمدير في عمله، فلولاهم ما استطاع الرئيس أن ينجز مهامه، إضافة إلى أن المنطقي أن يكون الرئيس والمدير قدوة لهم في التعامل الحسن، فإذا كان يتعامل معهم بالملاطفة والتبسم وترك التكلف، وتسهيل المهمات، والتقاضي عن الهفوات والصدق والعدل، فإنهم سيكونون كذلك مع بعضهم، ومع غيرهم، بل وسيظهر مردود ذلك في عملهم وإنتاجهم.

وإذا كان بعكس ذلك متعالياً عليهم، شديداً في محاسبتهم، جامداً في استخدام الأنظمة، فإن عطاءهم سيضعف، وستتوتر نفسياتهم معه ومع الآخرين.

والمراجعون لهم حق الحسنة؛ لأنهم المقياس الذي يقاس به نجاح المؤسسة، فإنطباعهم عن المؤسسة أو المصلحة يعكس رأيهم في تعامل موظفيها، ولأنهم أصحاب حاجة، فإن لم تستطع أن تقضي لهم حاجتهم فلا أقل من ينصرفوا مسرورين بما وجدوه من حسن التعامل.

إن حسن التعامل هو الإكسير الذي تكسب به القلوب، مع انه لا يكلف شيئاً كثيراً، ولكن آثاره عظيمة جداً على مستوى النفس والمؤسسة والمجتمع.

وقد تطورت علوم الاتصال الإنساني، وأصبحت تقدم للموظفين على شكل دورات إدارية مفيدة في كيفية التعامل مع المراجعين، وعلى سبيل المثال ذكر الدكتور ألبرت مهرابيان أننا أثناء اتصالنا بالآخرين نرسل ما نسبته 7% عن طريق الصوت، بينما نرسل ما نسبته 55% من رسائلنا للمقابل عبر الاتصال غير اللفظي كالإيماءات والحركات والإرشادات.

فالموظف بحاجة إلى أن يتعرف على هذه المهارات التي تحقق هدف حسن المعاملة مع الناس.