# ترغيب العمال والموظفين ومن وَلَّاهُمُ الله مسئولية أو عملا لإتقان عملهم، وإعطائه حقه، والقيام بواجبهم، وقضاء حاجات الناس ومصالحهم.

قال الله سبحانه: ﴿ مَنْ يَشْفَعْ شَفَاعَةً حَسَنَةً يَكُنْ لَهُ نَصِيبٌ مِنْهَال وَمَنْ يَشْفَعْ شَفَاعَةً سَيِّئَةً يَكُنْ لَهُ كِفْلٌ مِنْهَا وَكَانَ اللَّهُ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ مُقِيتًا ﴾ [النساء: 85].

والشفاعة: التوسط للغير بجلب منفعة مشروعة له، أو دفع مضرة عنه؛ (العقيدة الصافية؛ للسيد عبدالغني، ص184)

وروى الشيخان عن أبي موسى الأشعري رضي الله عنه قال: (كان رسولُ اللهِ صلَّى اللهُ عليه وسلَّم إذا جاءَه السائلُ، أو طُلِبَتْ إليه حاجَةٌ، قال: اشفَعوا تؤجَروا، ويَقضي اللهُ على لسانِ نبيِّه صلَّى اللهُ عليه وسلَّم ما شاء) رواه البخاري

وروى الشيخان عن جابر بن عبدالله رضي الله عنهما عن النبي صلى الله عليه وسلم، قال: ((كُلُّ معروفٍ صدَقَةٌ)) رواه البخاري

وروى ابن ماجه عن أنس بن مالك رضي الله عنه، قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: ((إنَّ منَ النَّاسِ مفاتيحَ للخيرِ ، مغاليقَ للشَّرِّ، وإنَّ منَ النَّاسِ مفاتيحَ للشَّرِّ مغاليقَ للخيرِ ، فَطوبى لمن جعلَ اللَّهُ مفاتيحَ الخيرِ على يدَيهِ، وويلٌ لمن جَعلَ اللَّهُ مفاتيحَ الشَّرِّ على يديهِ)) حديث حسن؛ (صحيح ابن ماجه 194)

وروى مسلم عن عبد الله بن عمر رضي الله عنهما أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: "ومن كان في حاجةِ أخيه ، كان اللهُ في حاجتِه......" الحديث

وروى مسلم عن أبي هريرة رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: " واللَّهُ في عونِ العَبدِ ، ما كانَ العَبدُ في عونِ أخيهِ..."

وقد روى أبو يعلى والعسكري عن عائشة رضي الله عنها ترفعه إلى النبي صلى الله عليه وسلم أنه قال: (إنَّ اللهَ تعالى يُحِبُّ إذا عمِلَ أحدُكمْ عملًا أنْ يُتقِنَهُ) وأخرجه البيهقي والطبراني نحوه " وسنده حسن .وأنظر صحيح الجامع1880

وعن كُلَيْب أَبو كثير الجُهَنِيّ الحضرمي رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: "إنَّ اللهَ تعالى يُحِبُّ منَ العامِلِ إذا عَمِلَ أن يُحْسِنَ" حديث حسن، صحيح الجامع 1891

وَكان صلى الله عليه وسلم يَقُولُ : لِيُبَلِّغِ الشَّاهِدُ الْغَائِبَ ، وَأَبْلِغُونِي حَاجَةَ مَنْ لاَ يَسْتَطِيعُ إِبْلاَغِي حَاجَتَهُ ، فَإِنَّهُ مَنْ أَبْلَغَ سُلْطَا نًا حَاجَةَ مَنْ لاَ يَسْتَطِيعُ إِبْلاَغَهَا إياه ، ثَبَّتَ اللَّهُ قَدَمَيْهِ يَوْمَ الْقِيَامَةِ ....أخرجه ابن سعد1/422 و"التِّرمِذي" ، في ) الشمائل( 8 و225 و336 و351 .

عن هند بن أبي هالة التميمي، قال البيهقي في دلائل النبوة1/286 [له شواهد تشهد له بالصحة] والزرقاني في مختصر المقاصد9 وقال حسن

وأخرجه الطبراني (22/155)

فقد كَتَبَ عُمَرُ بْنُ الْخَطَّابِ رَضِيَ اللهُ عَنْهُ إِلَى أَبِي مُوسَى الْأَشْعَرِيِّ : إِنَّهُ لَمْ يَزَلْ لِلنَّاسِ وُجُوهٌ يَرْفَعُونَ حَوَائِجَ النَّاسِ إِلَيْهِمْ ؛ فَأَكْرِمْ وُجُوهَ النَّاسِ ، فَبِحَسْبِ الْمُسْلِمِ الضَّعِيفِ مِنَ الْعَدْلِ أَنْ يُنْصَفَ فِي الْحُكْمِ وَالْقِسْمَةِ . ابن عبد البر : المجالسة وجواهر العلم 2/282.

عن عبدالرحمن بن عوف رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: "العاملُ إذا استُعمِل فأخذ الحقَّ وأعطَى الحقَّ لم يزلْ كالمجاهدِ في سبيلِ اللهِ حتّى يرجعَ إلى بيتِه" [إسناده صحيح أو حسن أو ما قاربهما] المنذري في الترغيب والترهيب2/22 وأخرجه الطبراني (1/134) (282)

وخطب عمر بن الخطاب رضي الله عنه ذات يوم في العمال فقال: "إني استعملكم على أمة محمد لتقيموا بهم الصلاة، وتقضوا بينهم بالحق، وتَقسموا بينهم بالعدل، ولا تجلدوا المسلمين فتذلوهم، ولا تضيعوا حقوقهم فتفتنوهم".

وروى ابن أبي الدنيا والطبراني عن ابن عمر رضي الله عنهما، قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: ((أحبُّ الناسِ إلى اللهِ أنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ، وأحبُّ الأعمالِ إلى اللهِ عزَّ وجلَّ سُرُورٌ يدْخِلُهُ على مسلمٍ، أوْ يكْشِفُ عنهُ كُرْبَةً، أوْ يقْضِي عنهُ دَيْنًا، أوْ تَطْرُدُ عنهُ جُوعًا، ولأنْ أَمْشِي مع أَخٍ لي في حاجَةٍ أحبُّ إِلَيَّ من أنْ اعْتَكِفَ في هذا المسجدِ، يعني مسجدَ المدينةِ شهرًا، ومَنْ كَفَّ غضبَهُ سترَ اللهُ عَوْرَتَهُ، ومَنْ كَظَمَ غَيْظَهُ، ولَوْ شاءَ أنْ يُمْضِيَهُ أَمْضَاهُ مَلأَ اللهُ قلبَهُ رَجَاءً يومَ القيامةِ، ومَنْ مَشَى مع أَخِيهِ في حاجَةٍ حتى تتَهَيَّأَ لهُ أَثْبَتَ اللهُ قَدَمَهُ يومَ تَزُولُ الأَقْدَامِ، [وإِنَّ سُوءَ الخُلُقِ يُفْسِدُ العَمَلَ، كما يُفْسِدُ الخَلُّ العَسَلَ)) حديث صحيح، السلسلة الصحيحة ٩٠٦، أخرجه الطبراني في ((المعجم الأوسط)) (6026)، وأبو الشيخ في ((التوبيخ والتنبيه)) (97)، وقوام السنة الأصبهاني كما في ((الترغيب والترهيب)) للمنذري (3/265) واللفظ له

# ترهيب العمال والموظفين من تعطيل مصالح المسلمين، والمماطلة في قضائها، أوالتشديد عليهم، والتضييق على حاجاتهم.

عَنِ الْحَسَنِ، أَنَّ عُبَيْدَ اللهِ بْنَ زِيَادٍ عَادَ مَعْقِلَ بْنَ يَسَارٍ فِي مَرَضِهِ الَّذِي مَاتَ فِيهِ ، فَقَالَ لَهُ مَعْقِلٌ : إِنِّي مُحَدِّثُكَ حَدِيثًا سَمِعْتُهُ مِنْ رَسُولِ اللهِ صلى الله عليه وسلم ، سَمِعْتُ النَّبِيَّ صلى الله عليه وسلم يَقُولُ: (مَا مِنْ عَبْدٍ اسْتَرْعَاهُ اللهُ رَعِيَّةً ، فَلَمْ يَحُطْهَا بِنَصِيحَةٍ، إِلاَّ لَمْ يَجِدْ رَائِحَةَ الْجَنَّةِ) رواه البخاري

وفي رواية: "مَا مِنْ عَبْدٍ يَسْتَرْعِيهِ اللَّهُ رَعِيَّةً يَمُوتُ يَوْمَ يَمُوتُ وَهُوَ غَاشٌّ لِرَعِيَّتِهِ إِلَّا حَرَّمَ اللَّهُ عَلَيْهِ الْجَنَّةَ" رواه مسلم

وفي روايةٍ: "مَا مِن أَمِيرٍ يَلِي أُمورَ المُسلِمينَ، ثُمَّ لا يَجهَدُ لَهُم، ويَنْصحُ لهُم، إلاَّ لَم يَدخُل مَعَهُمُ الجَنَّةَ" رواه مسلم

وعن عَمْرُو بْنُ مُرَّةَ الجهني رضي الله عنه قال: إِنِّي سَمِعْتُ رَسُولَ اللهِ صلى الله عليه وسلم يَقُولُ: "مَا مِنْ إِمَامٍ يُغْلِقُ بَابَهُ دُونَ ذَوِي الْحَاجَةِ ، وَالْخَلَّةِ ، وَالْمَسْكَنَةِ ، إِلاَّ أَغْلَقَ اللهُ أَبْوَابَ السَّمَاءِ دُونَ خَلَّتِهِ ، وَحَاجَتِهِ ، وَمَسْكَنَتِهِ" قال: فجعَلَ مُعاويةُ رَجلًا على حوائجِ النَّاسِ. صحيح لغيره، شعيب الأرناؤوط في تخريج المسند18033 وأخرجه أبو داود (2948) بنحوه، والترمذي (1332) واللفظ له، وأحمد (18033) و"عَبد بن حُميد" 286 باختلاف يسير.

وروى الطبراني عن ابن عمر رضي الله عنهما، قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: ((إنَّ للهِ تعالى أقوامًا يختصُّهم بالنِّعَمِ لمنافعِ العبادِ، يُقرُّها فيهم ما بذلوها، فإذا منعوها نزعها منهم، فحولَّها إلى غيرِهم)) حديث حسن (صحيح الجامع 2164).وأخرجه الطبراني (٣٦٠ هـ)، المعجم الأوسط ٥/٢٢٧

وفي رواية عن عبدالله بن عمرو رضي الله عنهما قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "إنَّ للهِ عندَ أقوامٍ نعمًا أقرَّهَا عندَهُم ؛ ما كانوا في حَوائجِ المسلمينَ ما لَم يَمَلُّوهُم ، فإذا مَلُّوهُم نقلَها إلى غيرِهِم" حديث حسن لغيره، صحيح الترغيب2616

عن عبدالله بن عباس رضي الله عنهما قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "ما من عبدٍ أنعم اللهُ عليه نعمةً فأسبغها عليه ، ثم جعل من حوائجِ الناسِ إليه فتبرَّمَ ؛ فقد عرَّض تلك النعمةَ للزَّوالِ" إسناده جيد، الهيثمي (٨٠٧ هـ) مجمع الزوائد ٨/١٩٥ ومحمد بن محمد الغزي (١٠٦١ هـ)، في إتقان ما يحسن ٢/٥٠٤ وقال سنده حسن.

ومعنى فتبرَّمَ: في مختار الصحاح: أي سئمه، ومله وأضجره، فهو: والتبرم هو: التأفف والسأم، قال المنجد ( كل صاحب نعمة أدت إلى أن يؤول الناس إليه بسببها كالعالم، والمفتي، والداعية، والمربي، والأمير، والقاضي، والمسؤول، والطبيب، والمحامي، والتاجر، والغني- والموظف- ونحوهم من أفراد المجتمع ممن أنعم الله عليهم بنعم جعلت لهم مكانة أو سلطة في المجتمع، أو فيها نفع متعدي لغيرهم من الناس )، فإن مثل هؤلاء إذا تذمروا وتأففوا وضاقوا ذرعاً بالخلق بعد أن صارت حاجة الناس إليهم، وتكبروا عليهم، وأعرضوا عنهم، وسئموا ذلك، فإنهم معرضون لزوال هذا الفضل عنهم كما في الحديث السابق

وروى الترمذي عن عمرو بن مرة الجهني رضي الله عنه أنه قال لمعاوية بن أبي سفيان رضي الله عنهما: إني سمعت رسول الله صلى الله عليه وسلم يقول: ((من ولَّاهُ اللَّهُ شيئًا من أمرِ المسلمينَ فاحتجبَ دونَ حاجتِهم وخَلَّتِهم وفقرِهمُ، احتجبَ اللَّهُ دونَ حاجتِهِ وخلَّتِهِ وفقرِه))ِ وفي روايةٍ ((أغلقَ اللَّهُ لهُ أبوابَ السَّماءِ دونَ خلَّتِهِ وحاجَّتِهِ ومسكنتِهِ))، فجعل معاوية رجلًا على حوائج الناس؛ حديث صحيح؛ (صحيح الترمذي 1071) وحسنه ابن حجر العسقلاني في تخريج مشكاة المصابيح3/475 وأخرجه أبو داود (2948) باختلاف يسير، وأحمد (18033) بنحوه.

\* وهؤلاء العمال والموظفون المعينون من قبل المسئولين يقومون مقام الولاة الذين ولاهم الله أمر المسلمين.

أخرج سعيد بن منصور ـ ومن طريقه البيهقي في السنن الكبير 6/147 ، وابن عساكر في تاريخه 44/ 326 قَالَ عَبْدُ اللَّهِ بْنُ عُمَرَ : اشْتَرَيْتُ إِبِلًا وَارْتَجَعْتُهَا إِلَى الْحِمَى ، فَلَمَّا سَمِنَتْ قَدِمْتُ بِهَا ، قَالَ : فَدَخَلَ عُمَرُ بْنُ الْخَطَّابِ - رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ - السُّوقَ فَرَأَى إِبِلًا سِمَانًا ، فَقَالَ : لِمَنْ هَذِهِ الْإِبِلُ ؟ قِيلَ : لِعَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ ، قَالَ : فَجَعَلَ يَقُولُ : يَا عَبْدَ اللَّهِ بْنَ عُمَرَ بَخٍ بَخٍ ابْنَ أَمِيرِ الْمُؤْمِنِينَ ، قَالَ : فَجِئْتُهُ أَسْعَى ، فَقُلْتُ : مَا لَكَ يَا أَمِيرَ الْمُؤْمِنِينَ ؟ قَالَ : مَا هَذِهِ الْإِبِلُ ؟ قَالَ : قُلْتُ : إِبِلٌ أَنْضَاءٌ ، اشْتَرَيْتُهَا ، وَبَعَثْتُ بِهَا إِلَى الْحِمَى ، أَبْتَغِي مَا يَبْتَغِي الْمُسْلِمُونَ ، قَالَ: فَقَالَ: ارْعُوا إِبِلَ ابْنِ أَمِيرِ الْمُؤْمِنِينَ! اسْقُوا إِبِلَ ابْنِ أَمِيرِ الْمُؤْمِنِينَ! يَا عَبْدَ اللَّهِ بْنَ عُمَرَ: اغْدُ عَلَى رَأْسِ مَالِكَ، وَاجْعَلْ بَاقِيَهُ فِي بَيْتِ مَالِ الْمُسْلِمِينَ . (ويونس بن أبي يعفور: الأقرب أنه ضعيف ، لاسيما إذا تفرد . ووثقه البعض ، وقال عنه الحافظ : صدوق يخطىء كثيرا . وذكره ابن حبان في ثقاته، وأعاده في الضعفاء وقال : يروى عن الثقات ما لا يشبه حديث الأثبات . وضعفه أحمد وغيره .)

قال أبو بكر الصديق رضي الله عنه في خطبة الخلافة : " أَمّا بَعْدُ أَيّهَا النّاسُ فَإِنّي قَدْ وُلّيت عَلَيْكُمْ وَلَسْت بِخَيْرِكُمْ فَإِنْ أَحْسَنْت فَأَعِينُونِي ، وَإِنْ أَسَأْت فَقَوّمُونِي ، الصّدْقُ أَمَانَةٌ، وَالْكَذِبُ خِيَانَةٌ، وَالضّعِيفُ فِيكُمْ قَوِيّ عِنْدِي حَتّى أُرِيحَ عَلَيْهِ حَقّهُ إنْ شَاءَ اللّهُ، وَالْقَوِيّ فِيكُمْ ضَعِيفٌ عِنْدِي حَتّى آخُذَ الْحَقّ مِنْهُ إنْ شَاءَ اللّهُ، لَا يَدَعُ قَوْمٌ الْجِهَادَ فِي سَبِيلِ اللّهِ إلّا ضَرَبَهُمْ اللّهُ بِالذّلّ، وَلَا تَشِيعُ الْفَاحِشَةُ فِي قَوْمٍ قَطّ إلّا عَمّهُمْ اللّهُ بِالْبَلَاء،ِ أَطِيعُونِي مَا أَطَعْت اللّهَ وَرَسُولَهُ، فَإِذَا عَصَيْت اللّهَ وَرَسُولَهُ فَلَا طَاعَةَ لِي عَلَيْكُمْ. قُومُوا إلَى صَلَاتِكُمْ يَرْحَمْكُمْ اللّهُ " السهيلي : الروض الأنف 4/450.

وعن بريدة بن الحصيب الأسلمي رضي الله عنه عن النبي صلى الله عليه وسلم قال: "مَنِ استعملناهُ على عملٍ فَرزقناهُ رزقًا ، فمَا أخذ بعدَ ذلكَ فَهوَ غلولٌ" حديث صحيح، ابن دقيق العيد في الإقتراح 94 وأخرجه أبو داود (2943)، وابن خزيمة (2369) واللفظ لهما، والبزار (4427) باختلاف يسير.

عن معاذ رضي الله عنه: أنه قدم من اليمن فرأى عمر رضي الله عنه عنده غلمانًا قال: ما هؤلاء يا أبا عبد الرحمن؟ قال أصبتهم في وجهي هذا-أي عندما كان واليا على اليمن- فقال عمر من أي وجه؟ قال أُهدُوا إليّ وأُكْرِمتُ بهم، فقال عمر: اذكرهم لأبي بكر؟ فقال معاذ: ما ذكري هذا لأبي بكر؟ ونام معاذ فرأى في النوم كأنه على شفير النار وعمر آخذ بحجزته من ورائه يمنعه أن يقع في النار، ففزع معاذ فقال: هذا ما أمرني به عمر! فقدم معاذ فذكرهم لأبي بكر فسوغه أبو بكر ذلك وقضى بقية غرمائه.... تاريخ دمشق: ابن عساكر ج 58 ص 431

وأخرج الإمام أحمد عَنْ عَبْدِ الرَّحْمَنِ بْنِ شِمَاسَةَ قَالَ أَتَيْتُ عَائِشَةَ زَوْجَ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَسْأَلُهَا عَنْ شَيْءٍ فَقَالَتْ أُخْبِرُكَ بِمَا سَمِعْتُ مِنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ فِي بَيْتِي هَذَا ((اللَّهُمَّ مَنْ وَلِيَ مِنْ أَمْرِ أُمَّتِي شَيْئًا فَشَقَّ عَلَيْهِمْ فَاشْقُقْ عَلَيْهِ، وَمَنْ وَلِيَ مِنْ أَمْرِ أُمَّتِي شَيْئًا فَرَفَقَ بِهِمْ فَارْفُقْ بِهِ))

وورد في الأثر عن حذيفة رضي الله عنه قال: "هدايا العمال حرامٌ كلُها" رواه أبو يعلى. – أي الرشوة التي يأخذونها، والعمال هم الولاة والموظفون من قبل الدولة لقضاء مصالح الناس.

وعن أبي حميد الساعدي رضي الله عنه أنَّ رسولَ اللهِ صلَّى اللهُ عليهِ وسلَّمَ استعمل عاملًا، فجاءه العاملُ حين فرغ من عملِه، فقال : يا رسولَ اللهِ، هذا لكم وهذا أُهديَ لي. فقال له: ( أفلا قعدتَ في بيتِ أبيكَ وأمكَ، فنظرتَ أيُهدى لك أم لا ) ثم قام رسولُ اللهِ صلَّى اللهُ عليهِ وسلَّمَ عشيةً بعد الصلاةِ، فتشهَّد وأثنى على اللهِ بما هو أهلُه، ثم قال: (أما بعد، فما بالُ العاملِ نستعملُهُ، فيأتينا فيقول : هذا من عملِكم، وهذا أُهديَ لي، أفلا قعدَ في بيتِ أبيهِ وأمهِ فنظر : هل يُهدى لهُ أم لا، فوالذي نفسُ محمدٍ بيدهِ، لا يغلُّ أحدُكم منها شيئًا إلا جاء به يومَ القيامةِ يحملهُ على عُنقهِ، إن كان بعيرًا جاء به لهُ رغاءٌ، وإن كانتْ بقرةً جاء بها لها خُوارٌ، وإن كانت شاةً جاء بها تيعرُ، فقد بلغتُ) رواه البخاري

فإن أبى الموظف إلا أخذ الهدية على عمله؛ لسبب قلة راتبه أو كثرة عمله، أو بقصد عمولة، فليطلب الإقالة عن عمله؛ فإنها خير له من أخذه ذلك؛ لأنه محرم وهو من الخيانة؛ والله تعالى يقول :"يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آَمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ"

وعَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ سَلَامٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّهُ قَالَ : إنَّ اللَّهَ تَعَالَى لَمَّا خَلَقَ الْخَلْقَ وَاسْتَوَوْا عَلَى أَقْدَامِهِمْ رَفَعُوا رُءُوسَهُمْ إلَى اللَّهِ وَقَالُوا: يَا رَبِّ مَعَ مَنْ أَنْتَ ؟ قَالَ مَعَ الْمَظْلُومِ حَتَّى يُؤَدَّى إلَيْهِ حَقُّهُ .

وَقِيلَ مَكْتُوبٌ فِي التَّوْرَاةِ : يُنَادِي مُنَادٍ مِنْ وَرَاءِ الْجِسْرِ يَعْنِي الصِّرَاطَ يَا مَعْشَرَ الْجَبَابِرَةِ الطُّغَاةِ ، وَيَا مَعْشَرَ الْمُتْرَفِينَ الْأَشْقِيَاءِ ، إنَّ اللَّهَ يَحْلِفُ بِعِزَّتِهِ أَنْ لَا يُجَاوِزَ هَذَا الْجِسْرَ الْيَوْمَ ظُلْمُ ظَالِمٍ .

\* ويراجع فيما يتعلق بهذا الباب، باب الترغيب في قضاء حوائج الناس

قال الشاعر :

لَا تَظْلِمَنَّ إذَا مَا كُنْتَ مُقْتَدِرًا \* \* \* فَالظُّلْمُ تَرْجِعُ عُقْبَاهُ إلَى النَّدَمِ

تَنَامُ عَيْنَاك وَالْمَظْلُومُ مُنْتَبِهٌ \* \* \* يَدْعُو عَلَيْك وَعَيْنُ اللَّهِ لَمْ تَنِمْ

وقال أبو العتاهية:

ستعلم يا ظلوم إذا التقينا \* \* \* غداً عند الإله من الظلوم

أما والله إنَّ الظُّلم شؤمٌ \* \* \* وما زال المسيء هو الظَّلوم

إلى دياَّن يوم الدّين نمضي \* \* \* وعند الله تجتمع الخصوم

ستعلم في الحساب إذا التقينا \* \* \* غداً عند الإله من الملوم