

سخن سردبیر

اعتماد عمومی در مدیریت دولتی بر مبنای آموزه‌های نامه ۲۵ نهج البلاغه

اعتماد به عنوان یک مفهوم، منعکس کننده اعتبار، شایستگی، مشروعیت و درستکاری ادراک شده از یک فرد، سازمان یا نهاد است (Lewellyn & Brookes, 2013, p.19).^۱ هاردین^۲ (۲۰۰۴) اعتماد را به عنوان موضوعی که با دانش و باور سر و کار دارد، مطرح می‌کند. مورونو^۳ و همکارانش (۲۰۰۹) معتقدند که اعتماد عبارت است از انتظارات، که هسته مرکزی بیشتر تعاریف اعتماد را تشکیل می‌دهد (OECD, 2017, p.37).^۴

در ادبیات مرتبط با مبحث اعتماد، طیف وسیعی از رشته‌های مختلف علمی در علوم اجتماعی همچون علوم سیاسی، جامعه‌شناسی، اقتصاد، روانشناسی و... نقش آفرینی می‌کنند. (OECD, 2017, p.37). در ادبیات علمی مرتبط با اعتماد به حکومت، گرایش به این سمت است که اعتماد را به گونه‌ای مفهوم‌سازی کنند که شامل تنوع وسیعی از رفتارهای اجتماعی باشد و به صورت مستقیم و غیرمستقیم دارای پیامدهای سیاسی همچون اثربخشی و پایداری حکومت است. اعتماد به حکومت مفهومی میان‌رشته‌ای است که رشته‌های مختلف علمی به گسترش نظری آن کمک‌های شایانی کرده‌اند و هر کدام از این زمینه‌ها، به مقوله اعتماد عمومی با رویکردی متفاوت نگریسته‌اند:

۱. دانشمندان سیاسی به مباحثی همچون ماهیت و دلایل اهمیت سیاسی اعتماد عمومی به نهادهایی همچون حکومتها، سیاستمداران، قضات، رسانه‌ها، حرفه‌ای‌ها و نظامیان (Keele, 2007) تمرکز کرده‌اند. این دسته از صاحب‌نظران بر پیامدهای سیاسی اعتماد و نبود آن توجه کرده‌اند. اعتماد یا عدم وجود آن، در قالب پیامد سیاسی از طریق ساز و کارهای نهادی، ساختاری و رفتاری همچون مشارکت مدنی، کمک به کمپین‌ها و رأی‌گیری تفسیر شده است.

۲. اقتصاددانان سیاسی تمایل دارند که به اعتماد عمومی مبتنی بر مفروضات رفتارهای عقلایی و

1. Sue Lewellyn, Stephen Brookes (2013), and Ann Mahon Trust and Confidence in Government and Public Services, Routledge critical studies in public management.

2. Hardin

3. Morrone

4. OECD (2017), OECD Guidelines on Measuring Trust, OECD Publishing, Paris.

استدلالات رسمی نگریسته شود. اعتماد ممکن است هزینه‌های مبادلات اقتصادی بین عامه مردم و دولت را کاهش دهد.

۳. اندیشمندان مدیریت دولتی به سمت موضوعات ابزاری که در زمینه‌های سازمانی همچون اعتماد درون ارتباطی، سنجش و مدیریت عملکرد سازمانی؛ ماهیت، اندازه و کیفیت مشارکت دموکراتیک؛ و اعتماد کردن به مدیران و کارگزاران سوق پیدا کرده‌اند.

۴. در رشته حقوق، گرایش به این صورت است که اعتماد عمومی به‌عنوان مبنا و اساس پذیرش اجتماعی و مشروعیت احکام حقوقی و قانونی بودن نهادهای حکومتی نگریسته شود (Lewellyn & Brookes, 2013, p. 19).

کلارک و لایت^۱ (۲۰۱۳) بر این باورند که اعتماد عمومی به حکومت ملغمه‌ای از ادراکات درخصوص اثربخشی حکومت در:

۱. حل مساله؛

۲. نشانی‌دهی تهدیدات اقتصادی و بین‌المللی؛

۳. عادلانه‌بودن، صادقانه‌بودن و راستگویی است (Clarke and Light, 2013, p.2).

توماس (۱۹۹۸) نتیجه می‌گیرد که باورهای شهروندان درخصوص منصفانه‌بودن و پاسخگو بودن فرایندهای حکومت بسیار حایز اهمیت است. او دو الگو برای معیار سنجش اعتماد که برای حکومت الکترونیک^۳ مهم هستند را مورد شناسایی قرار داده است که عبارت است از: اعتماد فرآیندمدار^۴ و اعتماد نهادی‌مدار^۵. اعتماد فرآیندمدار ریشه در مبادلات تکراری یا تعاملات با حکومت دارد و اعتماد نهادی‌مدار، قضاوت از نهادها به جای تعاملات است که بیانگر انتظارات از نهادهاست که آیا آنچه نهادها انجام می‌دهند، کار درستی است یا خیر؟ (Kim & Kim, 2008, p. 9).

1. Clarke & Light

2. Nerissa Clarke and Paul C. Light (2013), "Global Trust in Government," New York, NY: The Volcker Alliance.

3. E-Government

4. Process-Based Trust

5. Institutional -Based Trust

6. Byong Seob Kim & Jin Hyung Kim (2008), Increasing Trust in Government through more Participatory and Transparent Government, Presidential Committee on Government Innovation & Decentralization, Republic of Korea.

درخصوص چگونگی نگرش به اعتماد، نانستاد^۱ (۲۰۰۸) دو دسته نظریه را مورد شناسایی قرار داده است: ۱. اعتماد عقلایی^۲ ۲. اعتماد اخلاقی^۳

در اعتماد عقلایی، اعتماد باید به‌عنوان یک باور درخصوص قابل اعتماد و مورد وثوق بودن افراد دیگر نگریسته شود؛ درحالی که در اعتماد اخلاقی، اعتماد به‌عنوان یک نُرْم و هنجار در موضوع چگونگی رفتار با افراد دیگر است که ازسوی اشخاص، فرهنگ و محیط دریافت شده است. بر این اساس، اعتماد اخلاقی، به‌جای باور درخصوص رفتار دیگران با شما، باور به چگونگی رفتار یک شخص با دیگران است (OECD, 2017, p.37).

OECD با عنایت به نتایج مطالعات صورت گرفته، بر این باور است که: شهروندان اگر بدانند که سازمانهای دولتی برای کالاهای عمومی به‌خدمت گرفته شده‌اند، به نهادهای عمومی اعتماد می‌کنند. بر اساس پژوهش‌های صورت گرفته توسط OECD برای اعتمادسازی به نهادهای عمومی، گامهای ذیل باید برداشته شود:

۱. تعریف روشن از مأموریت برای خدمات عمومی؛
۲. محافظت از ارزشها در عین انطباق با تغییر؛
۳. توانمندسازی هم کارگزاران دولتی و هم شهروندان برای گزارش دادن سوء رفتارها؛
۴. تلفیق معیارهای درستکاری و کمال در قالب مدیریت جامع (معیارهای درستی هر فعالیت از یکدیگر جدا نیستند)؛

۵. هماهنگی معیارهای درستکاری و کمال به‌عنوان پیش شرط موفقیت؛

۶. تغییر از درمان به پیشگیری؛

۷. پیش‌بینی مشکلات و مسائل؛

۸. بکارگیری مزیت‌های فناوریهای جدید (OECD, 2000, p.3).

کلارک و لایت معتقدند که سه محرک اصلی برای اعتماد به دولت وجود دارد که عبارت

است از:

-
1. Nannestad
 2. Rational trust
 3. Moralistic trust
 6. OECD (2000), Building Public Trust: Ethics Measures in OECD Countries, OECD Public Management Policy Brief, PUMA Policy Brief No. 7.

۱. عملکرد حکومت؛

۲. فسادهای ادراک شده و دوقطبی های سیاسی؛

۳. خوشبختی و سلامتی شخصی (Clarke and Light, 2013, p.2).

دیوید ایستون^۱ در نظریه سیستم کلاسیک سیاسی استدلال می کند که مشروعیت سیستم سیاسی دموکراتیک وابسته به این است که اعتماد شهروندان به حکومتشان برای انجام آنچه درست است، چه اندازه است؟^۲ (Donovan & Denmark & Bowler, 2006, p.2)

بر اساس مطالعات صورت گرفته توسط پژوهشگران، عوامل متعددی بر کاهش اعتماد به دولت تأثیر گذار است که از آن جمله می توان به موارد ذیل اشاره کرد: (Kim & Kim, 2008, pp.7-8)

۱. اتلاف منابع و ناکارآمدی دولت (National performance Review, 1993, Nye, 1997, Baldassare, 2000)

۲. تغییر اقتصادی (Bok, 1997)

۳. ادراکات از عملکرد برنامه های حکومت (Orren, 1997)

۴. کاهش سرمایه اجتماعی (Mansbride, 1997)

۵. تضاد احزاب (King, 1997)

۶. عدم انعکاس امیال شهروندان در درون ارزشهای دموکراتیک در نهادهای سیاسی بوسیله

رهبران سیاسی (McAlister, 1999)

۷. فساد (Thomas, 1998).

عوامل اثرگذار در کاهش اعتماد به حکومت را می توان به دو دسته جنبه های کارکردی و اخلاقی تقسیم کرد. جنبه های کارکردی مرتبط با توانایی حکومت برای انجام کارها بصورت اثربخش است که شامل پاسخگویی به تغییر اجتماعی، ظرفیت حل مسئله، از خود گذشتگی و کارایی است. جنبه های اخلاقی نیز به اعتماد در قصد و نیت حکومت مرتبط است. با عنایت به دیدگاه های صاحب نظران مختلف می توان گفت که کارایی، اثربخشی و ظرفیت می تواند در قالب

1. David Easton

2. Todd Donovan & David Denmark & Shaun Bowler (2006), Trust in Government: The United States in Comparative Perspective.

عناصر کارکردی، درستکاری، خیرخواهی و مسئولیت‌پذیری به‌عنوان عناصر اخلاقی دسته‌بندی شوند (Kim & Kim, 2008, p.8). پژوهشی که در سال ۲۰۰۵ بر روی شهروندان کانادایی انجام شده، نشان می‌دهد که اعتماد شهروندان به حکومت، به عوامل مختلفی بستگی دارد (ICCS, 2005). نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که اعتماد شهروندان به سازمانهای دولتی زمانی ارتقا می‌یابد که:

۱. رهبری و مدیریت خوبی در حکومت وجود داشته باشد (۵۰ تا ۶۵ درصد تاثیر)؛
۲. برخورد عادلانه و اخلاقی بوسیله حکومت اعمال شود (۱۰ تا ۱۵ درصد تاثیر)؛
۳. خدمات کیفی بوسیله حکومت فراهم شود (۱۰ تا ۲۰ درصد تاثیر)؛
۴. خدمات نیازهای شهروندان و جامعه را برآورده سازد (۱۰ تا ۲۵ درصد تاثیر , Eccles, 2015, p.17)

پژوهش نای^۲ در سال ۱۹۹۷ میلادی نشان می‌دهد که شهروندان به حکومتی که نمی‌تواند:

- رشد اقتصادی خلق کند؛
 - اشتغال ایجاد نماید؛
 - و به‌صورت شایسته خدمات اجتماعی ارائه کند؛
- اعتماد کمی دارند (Eccles, 2015, p.17).
- مطالعات فیورینا^۳ در سال ۱۹۷۸ میلادی و مک کوئن^۴ و همکارانش در سال ۱۹۹۲ میلادی نیز نشان می‌دهد حکومتهایی که بتوانند:
- رشد اقتصادی ایجاد کنند؛
 - اشتغال ایجاد نمایند؛
 - دسترسی به آموزش را فراهم کنند؛
 - و خدمات را در حالتی آسان و شفاف عرضه کنند
- بیشتر مورد اعتمادند (Eccles, 2015, p.18).

1. Eccles Chris(2015), Restoring Trust in Government in New Accountabilities, New Challenges, edited by John Wanna , Evert A. Lindquist and Penelope Marshall, published 2015 by ANU Press, The Australian National University, Canberra, Australia.

2. Nye

3. Fiorina

4. Mackuen

ترمیم اعتماد به حکومت برای مدیریت دولتی کاربرد جهانشمول دارد و مرکز ثقل بسیاری از چالشهای اساسی است که حکومت و نهادهای عمومی با آن روبه‌رو هستند (Eccles, 2015, p.17).

برای تبیین جایگاه و اهمیت اعتماد بین دولت - شهروندان در حکومت اسلامی، مروری بر دیدگاه‌های مقام معظم رهبری درخصوص جایگاه اعتماد عمومی و اعتماد به دولت و کارگزاران دولتی راهگشاست. برخی از مهمترین فرمایشات رهبری در این زمینه عبارت است از:

- مایه و سرمایه اصلی ما مردمند، اعتماد مردم و امید مردم، کمک کار همه دولتها است (بیانات در دیدار رئیس‌جمهور و اعضای هیأت دولت، ۱۳۹۵/۶/۳)

- مردم و دولت باید به یکدیگر اعتماد کنند؛ هم دولت، ملت را به معنای واقعی کلمه قبول داشته باشد و ارزش و اهمیتی و تواناییهای ملت را بدرستی بپذیرد، هم ملت به دولت که کارگزار کارهای او است به معنای حقیقی کلمه اعتماد کند (پیام نوروزی به مناسبت آغاز سال ۱۳۹۴).

- برنامه‌ریزی کمک خواهد کرد که مردم بتوانند به آنچه که در پیش روی آنهاست، اعتماد کنند؛ بتوانند در مورد پیشرفت کشور قضاوت کنند (بیانات در مراسم تنفیذ حکم دهمین دوره ریاست جمهوری، ۱۳۸۸/۵/۱۲).

- امروز هر کس که مردم را ناامید کند و به خود، به مسئولین و به آینده بی‌اعتماد کند، به دشمن کمک کرده است (بیانات در اجتماع زائران و مجاوران حرم مطهر رضوی، ۱۳۸۶/۱/۱).

- اعتماد به مسئولین کشور، اعتماد به دولت، همان چیزی است که دشمنان می‌خواهند نباشد (بیانات در اجتماع زائران و مجاوران حرم مطهر رضوی، ۱۳۸۶/۱/۱).

- حقیقتاً وقتی ما با مردم مواجه می‌شویم، می‌توانیم اعتماد مردم را با صدق لهجه و بیان واقعیتها کاملاً جلب کنیم (بیانات در دیدار رئیس‌جمهور و اعضای هیأت دولت، ۱۳۸۳/۶/۴).

- اینکه مردم به معرفی افراد و جناحها و گروه‌ها اعتماد نکنند، ضایعه است (بیانات در دیدار جوانان و دانشجویان سیستان و بلوچستان، ۱۳۸۱/۱۲/۶).

- آنچه مردم را خرسند و خشنود می‌سازد مشاهده اهتمام و جدیت نمایندگان و لمس کردن آثار محسوس آن است و اگر این انتظار برآورده نشود، اعتماد آنان به برگزیده خود نیز دیری نخواهد پایید. مجلس شورای اسلامی می‌تواند سرچشمه و مظهر وفاق ملی و آرامش و اعتماد عمومی و یا خدای نخواستہ منشأ دودستگی و تشویش و اضطراب دل‌ها و فکرها شود (بخشی از پیام رهبری به مناسبت آغاز به کار ششمین دوره مجلس شورای اسلامی، ۱۳۷۹ / ۳ / ۶).

- اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی و قضایی در گرو آن است که این دستگاه‌ها در برخورد با مجرم و متخلف قاطعیت و عدم تزلزل خود را نشان دهند (بخشی از فرمان هشت‌ماده‌ای رهبری به سران قوا درباره مفاصد اقتصادی، ۱۳۸۰/۲/۱۰).

- در هر اجتماعی قوه قضاییه حل و فصل‌کننده اختلافات و حاکم‌کننده عدل در مقابل ظلم و تجاوز و فساد و این‌هاست. برای اینکه قوه قضاییه در این هدف والا موفق بشود به دو چیز احتیاج دارد: یکی قدرت و اقتدار دوم، اعتماد. رکن دوم - که اعتماد مردم است - با تأمین عدالت امکان‌پذیر خواهد شد، با عمل دقیق و حکیمانه به قانون تأمین خواهد شد. مردم باید اعتماد پیدا کنند، وقتی دیدند که قوه قضاییه به قول خود در اجرای عدالت عمل می‌کند، اطمینان پیدا می‌کنند. این اعتماد لازم است. ...یک چیزی که ضدحالت اعتماد مردم است تشکیک کردن است... زیر سؤال بردن فعالیتها، زحمات را ضایع می‌کند. انسان می‌بیند این ایام در مورد آمارهای قوه مجریه خدشه می‌کنند، در مورد اقدام‌های مثبت و فعالیت‌های خوب قوه مقننه و مجلس، القای شبهه می‌کنند؛ این، اعتماد مردم را از بین می‌برد. ...این، اعتماد مردم را از دستگاه‌های نظام، از بدنه‌های نظام، سلب می‌کند، ضایع می‌کند. مسئولین به این نکته توجه داشته باشند. بنابراین، این اعتماد هم خیلی مهم است (بخشی از بیانات رهبری در دیدار رئیس و مسئولان قوه قضاییه، ۱۳۹۰/۴/۶).

با عنایت به اهمیت موضوع اعتماد عمومی در مباحث کلان مدیریت دولتی و اقبالی که اندیشمندان و کارگزاران دولتی در دهه‌های اخیر نشان داده‌اند، به نظر می‌رسد که این موضوع به مسئله مشترک کشورهای دنیا تبدیل شده است و همگان را بر آن داشته تا برای بهبود شکاف اعتماد بین شهروندان و دولت، ضمن اجرای پژوهش‌های علمی و مطالعات پیمایشی، به اقدامات علمی و عملی دست بزنند. گزیده‌های منتخب از فرمایشات رهبری نظام و هم‌چنین شواهد عینی و مطالعاتی، به‌خوبی بیانگر این واقعیت است که پرداختن به موضوع اعتماد عمومی جزء اولویتهای اساسی مدیریت دولتی در ایران است که باید مد نظر همگان قرار گیرد. نامه ۲۵ نهج‌البلاغه که خطاب به مأمور و کارگزار جمع‌آوری‌کننده زکات تنظیم شده است، یکی از جمله منابع ارزشمندی است که می‌تواند به‌عنوان سند بالادستی در طراحی الگوی بومی اعتماد عمومی و ارتقای اعتماد دولت - شهروندان مورد استفاده قرار گیرد. البته بنا به گفته سید رضی تنها بخشی از این نامه در نهج‌البلاغه گنجانده شده است و راقم این سطور نیز بخشی از نامه ۲۵ که در نهج‌البلاغه آمده را مورد بهره‌برداری قرار داده است.

امام علی(ع) در سرآغاز این نامه خطاب به کارگزار جمع‌آوری‌کننده زکات می‌فرماید: "برمبنای تقوای خداوندی که یکتا و بی‌شریک است حرکت کن، مسلمانی را به وحشت نینداز، و بدون رضای او بر وی گذر مکن، و اضافه‌تر از حقی که خداوند در مالش قرار داده از او نگیر. چون به قبیله‌ای رسیدی در منطقه آب آنان درآی و به خانه‌هایشان مرو، با آرامش و وقار به‌جانب آنان برو تا در میانشان قرار گیری، و به آنان سلام کن، و در تحیت به‌ایشان کوتاهی مکن، بگو: بندگان خدا ولیّ و خلیفه خدا مرا به‌سوی شما فرستاده تا حق خدا را که در اموال شما نهفته از شما بگیرم، آیا در اموال شما خداوند را حقی هست تا آن را به ولیّ او ادا کنید؟ اگر کسی گفت: حقی نیست، به او مراجعه مکن. و اگر کسی گفت: هست، همراهش برو بدون اینکه او را به وحشت اندازی یا تهدید کنی یا قرین سختی و فشار نمایی."

امام علی(ع) در بخش دیگری از این نامه می‌فرماید: "و اگر دارای گوسفند یا شتر بود، بدون اجازه اش داخل مشو، که اکثر اموال از آن اوست. آنگاه که داخل شدی مانند اشخاص سلطه‌گر، و سختگیر رفتار نکن، حیوانی را رم مده، و هراسان مکن، و دامدار را مرنجان، حیوانات را به دو دسته تقسیم کن و صاحبش را اجازه ده که خود انتخاب کند، پس از انتخاب اعتراض نکن، سپس باقی‌مانده را به دو دسته تقسیم کن و صاحبش را اجازه ده که خود انتخاب کند و بر انتخاب او خرده مگیر، به همین گونه رفتار کن تا باقی‌مانده، حق خداوند باشد. اگر دامدار از این تقسیم و انتخاب پشیمان است، و از تو درخواست گزینش دوباره دارد، همراهی کن، پس حیوانات را درهم کن، و به دو دسته تقسیم نما، همانند آغاز کار، تا حق خدا را از آن برگیری."

این نامه که به‌منابه دستورالعمل اجرایی برای هر کارگزار حکومت در جمع‌آوری زکات به‌رشته تحریر درآمده است، می‌تواند به عنوان الگوی راهنما در تمامی عرصه‌های فعالیتی دولت، برای جلب اعتماد عمومی توسط کارگزاران دولت سرلوحه مدیران دولتی قرار گیرد. از این نامه می‌توان گام‌های عملیاتی ذیل را برای اعتمادسازی بین دولت و شهروندان استخراج نمود.^۱

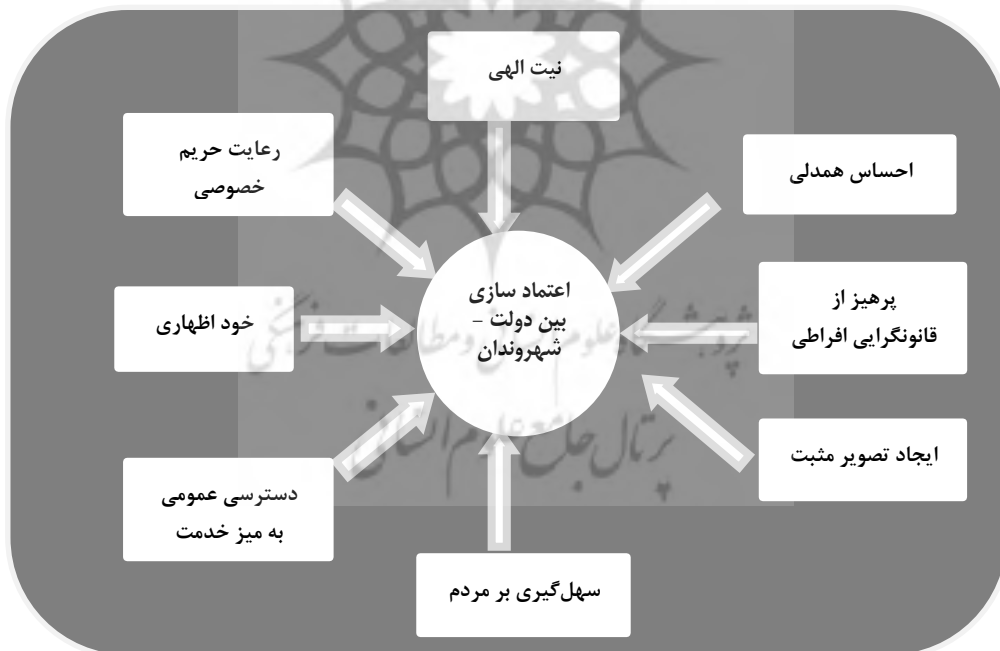
گام اول اعتمادسازی (نیت الهی): امام علی(ع) به کارگزار حکومت سفارش می‌فرماید که در اولین گام باید نیت خود را برای خدای متعال خالص گرداند و به قصد انجام فرمان الهی در

۱. برای تفسیر نامه ۲۵ نهج البلاغه از کتاب پیام امام امیرالمومنین (ع)، جلد ۹، تالیف آیت‌الله مکارم شیرازی و

همکاران بهره گرفته شده است.

عرضه خدمت گام نهد.

گام دوم اعتمادسازی (احساس همدلی): امام علی(ع) عبارتی را به کارگزار حکومت می‌آموزد تا شهروندان احساس کنند فردی از جنس خود آنها به سراغشان آمده است. "ای بندگان خدا! ولیّ خدا و خلیفه‌اش مرا به سوی شما فرستاده تا حق خدا را که در اموالتان است از شما بگیرم." قابل توجه است که در این عبارت روی سه چیز تکیه شده است: یکی اینکه مردم بندگان خدا هستند. دوم اینکه جمع‌آوری کننده زکات فرستاده ولیّ الله و خلیفه الله است. سوم اینکه آنچه را می‌خواهد بگیرد، حق الله است که در اموال آنها وجود دارد. این تعبیرات قلب هر شنونده‌ای را نرم می‌کند و او را برای ادای زکات آماده می‌سازد و تأثیر روانی آن تا حدی است که با عشق و علاقه و شوق زکات را تحویل می‌دهد. پیش خود فکر می‌کند که نماینده ولیّ الله آمده و مرا به‌عنوان بنده خدا معرفی کرده و از من چیزی جز حق خدا نمی‌خواهد.



نمودار ۱: گامهای اعتمادسازی بین دولت - شهروندان مبتنی بر نامه ۲۵ نهج البلاغه

گام سوم اعتمادسازی (پرهیز از قانونگرایی افراطی): یکی از موضوعات کلیدی در تعامل کارگزاران با شهروندان، رعایت قوانین و مقررات در این زمینه است. بسیار دیده شده است که کارگزاران دولت، در تعامل با شهروندان کاسه داغتر از آش شده، و با نادیده گرفتن انعطافهایی که در قانون پیش‌بینی شده است، سخت‌گیرهای بی‌موردی در این زمینه به‌عمل می‌آورند و مردم را به مشقت می‌اندازند. در این نامه، امام علی(ع) به مأموران جمع‌آوری زکات توصیه می‌کند که بیش از حق الهی از کسی مطالبه نکنند و در گزینش حیوانات مشمول زکات، رضایت صاحب آن را جلب کنند. نحوه‌ی اجرای قانون الهی (زکات در این مورد خاص) که عالی‌ترین سطح قانون در حکومت اسلامی است باید سرلوحه کارگزاران حکومت اسلامی در اجرای قوانین باشد. ملاحظه می‌شود که امام علی(ع) درخصوص اجرای قانون الهی (زکات) پیش از آنکه بفرماید حق خدا را به‌طور کامل بگیر، می‌فرماید: بیش از حق خداوند از آنها نگیر و این تأکید بر نهایت تقوا و پرهیز از گرفتن بی‌دلیل اموال مردم است.

گام چهارم اعتمادسازی (ایجاد تصویر مثبت): امام علی(ع) اهمیت چگونگی رویارویی کارگزار دولت با شهروندان را متذکر می‌شود و به نکته‌ای روانشناسانه که همانا ایجاد تصویر اولیه مثبت از کارگزار در ذهن شهروندان است، اشاره می‌فرماید. همکاری شهروندان با دولت نباید از روی ترس و اجبار باشد و لازمه آن ملاحظت و رفتار مهربانانه و دور از خشونت و تندخویی کارگزار است. ایجاد این تصویر مثبت اولیه در ذهن شهروند، زمینه را برای جلب رضایت و همکاری او فراهم می‌سازد. امام علی(ع) تأکید می‌فرماید که نه تنها نباید آنها را بترسانی، بلکه حتی نباید از حضور تو ناخشنود باشند و باید تو را مأمور از طرف امیری بخشنده و مهربان، جواد و کریم بدانند و حضورت را گرامی دارند؛ لذا برخورد اولیه با شهروندان باید آمیخته با نهایت لطف و محبت و ادب باشد. به‌یقین، با آرامش و وقار به‌سوی شهروندان رفتن و سلام و تحیت کامل داشتن سبب آرامش آنان می‌شود و مردم از آمدن چنین مأمورانی وحشت و ناراحتی به‌خود راه نمی‌دهند. این دستورات برای خنثی کردن ذهنیتی است که در گذشته در زمان پادشاهان و امرای ظالم معمول بوده که مأموران خشن را برای گرفتن مالیات و خراج می‌گماردند که مردم وجود آنها را شبیه بلاهای آسمانی تصور می‌کردند.

گام پنجم اعتمادسازی (سهل‌گیری بر مردم): جوهره اصلی و مقوله محوری در این نامه،

رعایت حال مردم و سهل‌گیری بر آنهاست. امام علی(ع) در سرتاسر این نامه رعایت حال مردم را چندین بار مورد تأکید قرار می‌دهد.

گام ششم اعتمادسازی (دسترسی عمومی به میز خدمت): امام علی(ع) استقرار کارگزار حکومت را در کنار سرچشمه یا چاه آب تعیین می‌فرماید و ورود به خانه‌های شهروندان را جایز نمی‌داند. تأکید امام علی(ع) بر اینکه نباید خود را بر مردم تحمیل کنی، بیانگر این موضوع است که شهروندان ممکن است وضع مساعدی نداشته باشند که از میهمان‌پذیری کنند و یا اینکه نخواهند از نزدیک از وضع مالی آنها با خبر شوی و یا اینکه اگر وارد بر شخصی شوی دیگران ناراحت شوند که چرا نماینده امام(ع) به نزد آنها نیامده و یا صاحب خانه توقع امتیازی داشته باشد. بر اساس این جهات، امام علی(ع) دستور می‌دهد در کنار چشمه یا چاه آب وارد شود و انتخاب چشمه یا چاه آب برای این است که عبور همه به آنجا می‌افتد و در واقع مرکزی است که برای همه آشناست. به عبارت دیگر، مکان چشمه می‌تواند استعاره از میز خدمت دولت باشد که در تیررس دید عموم مردم و افکار عمومی است.

گام هفتم اعتمادسازی (خود اظهاری): در تعامل بین دولت و شهروندان، اخذ اطلاعات از شهروندان در خصوص واقعیات زندگی آنان برای اتخاذ تصمیمات، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است که همواره چالشی اساسی در روابط دولت - ملت در تمامی اعصار بوده است. امام علی(ع) مبنای اخذ اطلاعات را خوداظهاری شهروندان قرار می‌دهد و از کارگزار حکومت می‌خواهد که هنگام رویارویی با شهروندان، ضمن تشریح فلسفه مأموریت خود، از آنها درخواست کند تا اطلاعات مرتبط با خود را افشا کنند تا بر مبنای آن تصمیم لازم اتخاذ شود. جمله «فَهَلْ لَّهِ فِي أَمْوَالِكُمْ» به اضافه جمله‌هایی که بعد از آن می‌آید به یکی از مترقی‌ترین روشهای دریافت مالیات اشاره دارد که در دنیای امروز روی آن تکیه می‌شود و آن اعتماد کردن بر خود مردم است؛ یعنی آنها را امین و راستگو و درستکار شناختن و از خودشان درباره زکات اموالشان توضیح خواستن. تجربه نشان داده است که این‌گونه رفتارها بر اعتمادسازی تأثیر مهمی دارد. برعکس اگر مردم را دروغگو و خائن فرض کنند و برخورد یک طلبکار یا یک بدهکار مرموز و نادرست با آنها داشته باشند، سبب می‌شود که آنها اموال خود را مخفی سازند و تا آنجا که ممکن است از پرداختن مالیات اسلامی فرار کنند و به تعبیر امروز برای خودشان دو دفتر درست کنند: دفتری برای حساب و

کتاب واقعی اموال و دفتری هم برای مأموران مالیات. آنچه گفته شد اصلی عمومی درباره همه کسانی است که اموالشان مشمول حکم زکات است. البته ممکن است در این میان افرادی بخواهند با قلدری از اجرای احکام الهی و سایر قوانین سرباز زنند که در این صورت باید از روشهای مناسب برای اجرای قوانین الهی و یا سایر حقوق دولت اسلامی اقدام کرد.

گام هشتم اعتمادسازی (رعایت حریم خصوصی): امام علی(ع) به کارگزار حکومت یادآور می‌شود که بدون اجازه شهروند حق ورود به اموال وی را ندارد و نمی‌تواند برای ارزیابی صحت و سقم اطلاعات داده‌شده و یا دریافت حقوق الهی و حکومت به صورت سرزده وارد حریم خصوصی و زندگی شخصی افراد شود.

با عنایت به مطالعات انجام‌شده بخوبی می‌توان دریافت که موضوع اعتماد به دولت جزء دغدغه‌های اصلی سیاستگذاران و برنامه‌ریزان در سراسر دنیا است و تمامی تلاش به اجرای برنامه‌هایی معطوف است که بستر مدیریت دولتی را برای اعتماد عمومی بیشتر شهروندان به دولت‌ها فراهم سازد. با پیروزی شکوهمند انقلاب اسلامی در ایران، ارتقای اعتماد عمومی در نظام جمهوری اسلامی ایران که برآمده از خواست و اراده توده‌های مردم و شهروندان است، اهمیت مضاعفی پیدا کرده است و به‌رغم تلاشهای صورت گرفته، بررسیهای کارشناسانه و شواهد مختلف نشان می‌دهد که در کشور ما، اعتماد شهروندان به حکومت هنوز نتوانسته است به جایگاه مطلوب و واقعی خود برسد و رتبه جهانی ایران در این حوزه بسیار قابل تأمل است؛ لذا این موضوع به‌عنوان دغدغه اصلی، ذهن سیاستگذاران و مجریان را به‌خود مشغول کرده است و قبل از هر چیز، برای بهبود اعتماد عمومی باید چارچوبی علمی و متناسب با مقتضیات بومی در این خصوص طراحی شود و برنامه‌های ارتقای اعتماد عمومی به حکومت (شامل قوای سه‌گانه و مجموعه نهاد رهبری)، حول این الگوی بومی ساماندهی و به مرحله اجرا درآید. از آنجا که واکاوی منابع غنی اسلامی می‌تواند در تنظیم الگوی بومی کارآمد اعتماد عمومی بسیار مؤثر باشد، امید است که پژوهشگران با عرضه آثار علمی خود در حوزه مطالعات اسلامی، زمینه را برای تقویت اعتماد عمومی و ارتقای روابط دولت - شهروندان که هم‌اکنون با چالشهای جدی روبه‌رو است، فراهم سازند.

سید محمد مقیمی

moghimi@ut.ac.ir

<http://www.prof-moghimi.ir>