

The trust-building character of government agents at the standard of Islamic civilization according to the teachings of Nahj al-Balaghah

Mohsen Raddadi *

Received: 2021/05/30

Accepted: 2021/09/24

Abstract

The purpose of this article is to achieve a model of the Alawi government for building trust by government agents. The thought of Imam Ali (as) can reveal approaches to trustworthy behavior between the people and the government. If the components of political trust are discovered and categorized in the thought of the Amir al-Mo'menin (as), it can be used in the direction of policy-making and governance in the new Islamic civilization. This article is written with the method of comparative study of Islamic political thought. The findings of the article show that the Alawi government uses four important components to gain political trust: "Compliance with the demands of the people", "Predictability of government behavior for the people" (by implementing policies such as transparency, appreciation, refraining, apologizing to the people, maintaining the government's credibility), "feedback and compensation mechanism" (with It was used to send inspectors and undercover agents, as well as to receive public complaints directly) and to "promote and strengthen trust-building norms" (norms such as fidelity, trustworthiness, gentleness and sociability, respect for the people, and honesty). The agents of the government of the Islamic Republic should also try to build trust by institutionalizing these components.

Keywords: Imam Ali (Peace be upon him), Islamic Political Thought, Behavior of agents, government building, modern Islamic civilization, political trust

* Assistant Professor of Islamic Culture and Thought Institute, Tehran, IR Iran.

منش اعتمادساز کارگزاران دولت در تراز تمدن اسلامی بر اساس آموزه‌های

نهج البلاغه

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۳/۰۹

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۷/۰۲

محسن رادادی *

چکیده

هدف از این مقاله «الگویابی از دولت علوی برای اعتمادساز شدن ارتباط کارگزاران دولتی» است. اندیشه‌ی امام علی (علیه‌السلام) می‌تواند رهیافت‌هایی را برای رفتار اعتمادآمیز میان مردم و دولت آشکار سازد. اگر مؤلفه‌های اعتماد سیاسی در اندیشه‌ی امیرالمؤمنین (علیه‌السلام) کشف و دسته‌بندی شود، در مسیر سیاست‌گذاری و حکمرانی در تمدن نوین اسلامی می‌توان آن را به کار گرفت. این مقاله با روش مطالعه‌ی تطبیقی اندیشه‌ی سیاسی اسلام نوشته‌شده است. یافته‌های مقاله نشان می‌دهد که حکومت علوی برای کسب اعتماد سیاسی از چهار مؤلفه‌ی مهم بهره می‌برد: «سازگاری با خواسته‌های مردم»، «پیش‌بینی‌پذیر بودن رفتارهای حکومت برای مردم» (با اجرای سیاست‌هایی مانند شفاف‌سازی، قدرشناسی، خودداری از رسوا کردن شهروندان خطاکار، عذرخواهی از مردم، آبروداری و حفظ اعتبار حکومت)، «بازخورد گرفتن و مکانیسم جبران» (با اعزام بازرس و مأمور مخفی و نیز دریافت شکایت‌های مردمی به‌صورت مستقیم) و «ترویج و تقویت هنجارهای اعتمادساز» (هنجارهایی مانند وفای به عهد، امانت‌داری، نرم‌خویی و حسن معاشرت، تکریم مردم، راست‌گویی) بهره می‌گرفت. کارگزاران دولت جمهوری اسلامی نیز باید تلاش کنند با نهادینه کردن این مؤلفه‌ها، منش خود را اعتمادساز نمایند.

واژگان کلیدی: امام علی (علیه‌السلام)، اندیشه سیاسی اسلام، رفتار کارگزاران، دولت‌سازی، تمدن نوین اسلامی، اعتماد سیاسی.

* استادیار پژوهشگاه فرهنگ و اندیشه اسلامی، تهران، جمهوری اسلامی ایران.

مقدمه

هدف یک تمدن، برقراری مناسبات بین انسان‌هاست. به بیانی دیگر، تمدن زمانی شکل می‌گیرد که در جامعه، مناسبات انسانی برقرار شود و این مناسبات باعث شکوفایی ظرفیت‌های انسانی شود. (تاملین، ۱۳۸۵، ص ۴۹) «اعتماد» است که مناسبات انسانی را قوام و دوام می‌بخشد. بنابراین باید تلاش کرد که تا حد ممکن روابط میان کارگزاران دولتی و مردم مبتنی بر اعتماد باشد تا زمینه‌ی تمدن‌سازی فراهم گردد.

این مقاله تلاش می‌کند تا چارچوب اعتماد سیاسی در اندیشه‌ی امام علی (علیه‌السلام) را بررسی کند تا الگویی برای تربیت کارگزاران دولت در تراز تمدن اسلامی کشف شود. پرسش اصلی این نوشته عبارت است از: «اعتمادسازی کارگزاران دولت در تراز تمدن اسلامی بر اساس اندیشه‌ی امام علی (علیه‌السلام) چه مؤلفه‌هایی دارد؟» در این مقاله، ابتدا مفهوم «تمدن نوین اسلامی» و «اعتماد سیاسی» بررسی می‌شود، سپس جنبه‌ها و عناصری از اندیشه‌ی امیرالمؤمنین (علیه‌السلام) ردیابی می‌شوند که به مفهوم «اعتماد سیاسی» نزدیک‌اند. روش تحقیق این مقاله نیز مقایسه‌ی تطبیقی است. الگوی استخراج‌شده از اندیشه‌ی امام علی (علیه‌السلام) می‌تواند برای اصلاح رفتار دولت‌مردان جمهوری اسلامی قابل کاربست باشد.

تمدن نوین اسلامی

به نظر رهبر معظم انقلاب اسلامی، «خط کلی نظام اسلامی، رسیدن به تمدن اسلامی است.» (آیت‌الله خامنه‌ای، ۱۳۷۹) انقلاب اسلامی و تأسیس جمهوری اسلامی برای رسیدن به «تمدن نوین اسلامی» است. تداوم انقلاب اسلامی و برپایی نظام جمهوری اسلامی، طلیعه‌ی تمدن نوین اسلامی است. در این نظام، دو بُعد اصلی تمدن یعنی «نرم‌افزاری و سبک زندگی» و «سخت‌افزاری و مظاهر توسعه و پیشرفت» در کنار هم تعریف شده است. (خزاعی و همکاران، ۱۳۷۹، ص ۶۷) با این حال برای تحقق تمدن نوین اسلامی لازم است مؤلفه‌های این تمدن مهیا شود. شاخص‌های دولت اسلامی در رفتار کارگزاران و نیز در کارکردهای حکومت اسلامی مشاهده می‌شود. (بهمنی، ۱۳۹۳، ص ۲۲۳)

یکی از این ارکان و مؤلفه‌ها، «کارگزاران دولت اسلامی» هستند. در اندیشه‌ی رهبر معظم انقلاب اسلامی، نمی‌توان بدون توجه به رکن کارگزاران حکومت، دولت اسلامی را تصور کرد. ایشان معتقد است این کارگزاران باید بر اساس الگوی آرمانی دولت علوی رفتار کنند. (قربانی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۹، ص ۱۴۲) در این تحقیق تلاش می‌شود با رجوع به دولت علوی، منش اعتمادسازِ کارگزاران بیان شود تا با التزام به آن‌ها، دولت‌های جمهوری اسلامی بیشتر به دولت علوی نزدیک شوند. رهبر معظم انقلاب اسلامی تأکید دارد که باید برای نزدیک شدن به دولت علوی تلاش بیشتری کرد. (آیت‌الله خامنه‌ای، ۱۳۸۳)

برای شکل‌گیری دولت اسلامی که ایستگاهی در مسیر تمدن نوین اسلامی است، شاخص‌ها و معیارهای دولت اسلامی باید نهادینه شود. به نظر رهبر انقلاب اسلامی، نام دولت اسلامی کافی نیست؛ بلکه کارگزاران باید رفتارشان با مردم را به معیارها و ضوابط اسلامی نزدیک‌تر کنند. (آیت‌الله خامنه‌ای، ۱۳۸۴) برای نزدیک شدن رفتار کارگزاران به معیارها و ضوابط اسلامی، لازم است شاخص‌هایی رعایت شود. در غرب، شاخص‌های مطلوب برای بهبود کیفیت حکمرانی را در نظریه‌ی «حکمرانی خوب» بیان می‌کنند. کارگزاران دولت و حاکمیت باید تلاش کنند که شاخص‌های بیان‌شده در الگوی حکمرانی خوب را رعایت کنند.

در الگوی اسلامی - ایرانی، به جای حکمرانی خوب، از «حکمرانی شایسته» سخن گفته می‌شود. شاخص‌های «حکمرانی شایسته» از مدل دولت‌های نبوی و علوی اقتباس می‌شود و در مقایسه با نظریه‌ی «حکمرانی خوب» که یک نظریه‌ی وارداتی است، از جامعیت نظری و عملی کامل‌تری برخوردار است. (نجفی و نیکونهاد، ۱۳۷۹، ص ۱۹۶) شاخص‌های حکمرانی شایسته عبارت‌اند از: پاسخ‌گویی، قانون‌گرایی، شفافیت، مبارزه با فساد، کارایی و اثربخشی. (حسینی‌تاش و علی‌واثق، ۱۳۹۳، ص ۲۶)

اعتمادسازی که در این مقاله مورد بررسی قرار می‌گیرد، در بهبود بسیاری از این شاخص‌ها اثر دارد و به این ترتیب امکان دولت‌سازی با لحاظ حکمرانی شایسته، برای نزدیک شدن به تمدن نوین اسلامی فراهم می‌گردد.

اعتماد سیاسی

به صورت کلی، اعتماد را می‌توان چنین تعریف کرد: تصمیم آزادانه‌ی کسی برای اختیار بخشیدن به فرد دیگری که بر اساس سنجش واکنش احتمالی فرد مقابل تعیین می‌شود. اعتماد یک سطح خاص ذهنی است که یک فرد، با ارزیابی یک کنشگر یا گروهی از کنشگران، رفتار خاصی را به نمایش می‌گذارد. (Wilcox, 2010) اعتماد یک رابطه‌ی دوطرفه است. یکی از طرف‌ها متعهد می‌شود که اقدامی را انجام دهد یا از انجام آن خودداری کند و فرد مقابل نیز بر مبنای پذیرش این تعهد، امتیازهایی به فرد اول می‌دهد. در صورت رعایت این تعهد، می‌توان گفت که اعتماد شکل گرفته است. البته در همین چارچوب، اعتماد را می‌توان مردّد بودن نسبت به کنش‌های احتمالی دیگران در آینده (زتومکا، ۱۳۸۶، ص ۵۰) تعریف کرد. در این صورت اعتماد، اطمینان داشتن به اقدام و کنشی است که از دیگران انتظار می‌رود (اوفه، ۱۳۸۴، ص ۲۱۱).

برای درک مفهوم اعتماد سیاسی باید به «انتظارات هنجاری» (Normative Expectations) توجه کرد. (Gershtenson, Ladewig & Plane, 2006) انتظارات هنجاری حکایت از این دارد که دولت تا چه اندازه بر اساس انتظارات هنجاری مردم عمل می‌کند. (Ulbig, 2002) اعتماد سیاسی بر مبنای تطبیق رفتار حکومت با انتظارات هنجاری مردم تعریف می‌گردد. (Hetherington, 1998) هرچقدر دولت مطابق انتظارات هنجاری مردم رفتار کند، اعتماد بیشتری جلب خواهد کرد.

انتظارات هنجاری، به طیف وسیعی از انتظارات اشاره دارد. برای مثال، مردم انتظار دارند که سیاستمداران پاکدست باشند و مطابق اصول اخلاقی رفتار کنند. همچنین آن‌ها انتظار دارند که حکومت برای محقق کردن اهداف و وظایفی که برعهده گرفته است کارآمد به نظر برسد. مردم زمانی به حکومت اعتماد خواهند کرد که دولتمردان ترجیحات آن‌ها را در سیاست پیگیری کنند. هرچه پیوستگی میان ترجیحات مردم و نتایج بیشتر باشد، اعتماد سیاسی افزایش خواهد یافت. (Kimball & Patterson, 1997)

بنابراین، اگر حکومتی «رفتاری پیش‌بینی‌پذیر و سازگار با خواست مردم» داشته باشد، قابلیت

اعتماد بالا می‌رود. در این تعریف، دو عنصر اصلی پیش‌بینی‌پذیری و سازگاری با خواسته‌های مردم وجود دارد که لازم است آن را در فرمایش‌های حضرت علی (علیه‌السلام) بررسی کنیم و ببینیم که تأمین این مؤلفه‌ها در اندیشه‌ی حضرت علی (علیه‌السلام) چگونه تدبیر شده است. الگوی به‌دست‌آمده از دولت علوی می‌تواند راهنمای مؤثری برای تربیت کارگزاران جمهوری اسلامی باشد.

مؤلفه‌های اعتماد سیاسی در اندیشه امام علی علیه‌السلام

۱- سازگاری با خواسته‌های مردم

حکومتی قادر به جلب اعتماد مردم است که خروجی‌ها، آیین‌نامه‌ها، رفتارها، سیاست‌ها و عملکرد آن در جهت تحقق بخشیدن به خواسته‌های مردم و نه خواسته‌های حاکمان باشد. «از کاری که تو را خشنود و عموم مسلمانان را ناخوشایند است بپرهیز». (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۹۷) اگر بسیج منابع کشور در جهت تأمین منافع حاکمان باشد و حکومت به منافع آن‌ها زیان وارد نکند، در این صورت مردم به نظام سیاسی اعتماد نمی‌کنند. حضرت علی (علیه‌السلام) در نامه به مالک اشتر می‌فرماید: «بدان ای مالک! هیچ وسیله‌ای برای جلب اعتماد والی به رعیت بهتر از نیکوکاری به مردم و کاستن از زحمت و عدم اجبار مردم به کاری که دوست ندارند، نمی‌باشد». (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۶۴) تأکید بر این است که حکومت نباید مردم را مجبور کند تا به آنچه وظیفه‌شان نیست عمل کنند؛ بلکه وظایف مشخصی وجود دارد که تمام اعضای جامعه و نظام سیاسی باید در قبال بهره‌مندی از امنیت انجام دهند. اگر حکومت فارغ از این موارد، وظایفی را به مردم تحمیل کند، به سرعت اعتماد مردم را از دست خواهد داد. به‌عنوان مثال، مردم باید میزان مشخصی مالیات حکومت پرداخت کنند تا برای اداره‌ی کشور و تأمین امنیت به کار گرفته شود. اگر مالیاتی بیش از این به مردم تحمیل شود، باعث «افزایش زحمت» آن‌ها شده و با خواسته‌ی مردم سازگاری ندارد.

مجبور نکردن مردم و نادیده نگرفتن خواسته‌های مردم در فرازهای گوناگون از سخنان امام علی (ع) تکرار شده است. امام (علیه‌السلام) تأکید می‌کنند که از ابتدا «مردم بدون اکراه و اجبار، با

من بیعت کردند» (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۳۸۷) و هیچ زور و اجباری در شکل‌گیری حکومت علوی وجود نداشت. سازگاری با خواسته‌ی مردم تا آنجا در حکومت امام علی (ع) جریان دارد که ایشان برای جنگیدن نیز اجبار و تحمیل را به کار نمی‌گیرند. ایشان در زمان تشکیل سپاه، مردم را به حضور در جنگ «دعوت» می‌کند. (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۳۸۷) اعتقاد حضرت علی (علیه‌السلام) این بود که اگر افراد بااراده‌ی خود در سپاه حضور پیدا نکرده باشند، کارآمدی لازم را نخواهند داشت. (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۳۹۰) پس اگر فردی با اعتماد و اعتقاد خویش در جنگ شرکت کند، حتماً بسیار مؤثر و کارآمد خواهد بود؛ اما فردی که از روی کراهت و بدون اعتماد به زمامدار در رکابش بجنگد، نه تنها مؤثر نخواهد بود، بلکه مانع کارآمدی سایرین نیز می‌شود.

همان‌طور که اجبار نمی‌تواند اعتمادآفرین باشد، ترساندن و هراس‌افکنی نیز باعث کاهش اعتماد می‌شود. در حکومت علوی، راهبرد اصلی برای جلب همکاری مردم، نه ترساندن، بلکه کسب اعتماد مردم است. این راهبرد حضرت علی (علیه‌السلام)، پس از جنگ جمل در شهر بصره قابل مشاهده است. کانون فتنه‌ی جمل، شهر بصره بود و اهل بصره، شورش‌یانی به شمار می‌رفتند که پس از شکنجه و اخراج والی امیرالمؤمنین از آن شهر، سلاح به دست گرفته بودند و به رهبری طلحه و زبیر و عایشه با حضرت علی (علیه‌السلام) جنگیدند. درنهایت پس از شکست، به خانه خود خزیدند و هراسان بودند که آیا انتقام حکومت شامل حال آن‌ها خواهد شد یا خیر؟ حضرت علی (علیه‌السلام) در این فضای مملو از ترس و بی‌اعتمادی و سوءظن، والی جدید خود را به بصره اعزام کردند و به او دستور دادند تا سیاست کاهش ترس و وحشت را در این شهر طغیانگر در پیش گیرد. حضرت علی (علیه‌السلام) به فرماندار خود دستور می‌دهد که با مردم آن‌چنان به‌خوبی رفتار کند که ترس و وحشت از آن‌ها دور شود. ایشان در ادامه سفارش می‌کند: «و اعتماد مردم را با مهربانی و احسان جلب کن با مردان شجاع بنی تمیم سخت‌گیری نکن». (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۰۱) خوش‌رفتاری با مردم باید به عادت حکومت تبدیل شود. در این راستا، حضرت علی (علیه‌السلام) سفارش می‌کند که حکومت باید بخشنده‌گی و آسان‌گیری را سرلوحه‌ی خود قرار دهد. (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۶۰)

یکی از مهم‌ترین ابزارهایی که به وسیله آن می‌توان رابطه‌ی میان مردم و حکومت را تقویت کرد، اعتماد متقابل است. به این معنا، اگر حاکمی طالب جلب اعتماد مردم باشد، باید خود به مردم اعتماد کند. اعتماد است که اعتماد می‌آفریند و بی‌اعتمادی باعث افزایش بی‌اعتمادی می‌شود. در واقع، اعتماد (بی‌اعتمادی) رابطه‌ای «خودتقویتی» (Self-Amplifying) دارند. حضرت علی (علیه‌السلام) به کارگزار خود دستور می‌دهد که تلاش کند تا به مردم خوش‌بین شود. (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۶۴) اگر حاکمی به مردم خود اعتماد نکند و به آنان حسن ظن نداشته باشد، قطعاً مردم نیز به او خوش‌بین نخواهند شد.

مأمور جمع‌آوری مالیات در تمام دنیا با سوءظن به اظهارات ارباب رجوع گوش می‌کند و با ترفندهایی تلاش می‌کند تا میچ شهروندان را بگیرد و اموال پنهان‌شده را کشف کند و مالیات آن را بگیرد؛ اما حضرت علی (علیه‌السلام) در راستای همان اعتماد متقابل، به کارگزار خود دستور می‌دهد که وقتی برای دریافت زکات و مالیات مراجعه کردی، دوستانه و متواضعانه با او رفتار کن و اگر گفت که من مالیات بدهکار نیستم، مزاحمش نشو. (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۷۰)

برای اینکه اعتماد مردم را بهتر بتوان جلب کرد، حاکم باید معاشرت نیکو با شهروندان داشته باشد. از نظر امام علی (ع) ملاک اعتماد متقابل مردم و حکومت خوش رفتاری است. «به آنان که بیشتر احسان کردی بیشتر خوش‌بین باش و با آنان که بدرفتاری کردی بدگمان‌تر باش» (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۶۴). این قانونی است که مطابق آن، اگر کسی با مردم بدرفتاری کرد، انتظار اعتماد متقابل نمی‌تواند داشته باشد. البته این اعتماد متقابل، نباید به ساده‌لوحی تعبیر شود. هیچ عقل سلیمی اعتماد مطلق را تجویز نمی‌کند. حضرت علی (علیه‌السلام) نیز همان‌طور که در میان مسلمانان اعتماد را ترویج می‌کنند، اکیداً توصیه می‌کنند که باید به دشمن (حتی پس از آشتی) بی‌اعتماد بود. (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۷۸)

به‌رحال ابزار مهم حضرت علی (علیه‌السلام) برای اعتمادآفرینی، سازگار کردن سیاست‌ها و راهبردهای حکومت با خواسته‌های مردم است. سیاست‌های دولت باید به‌گونه‌ای طراحی شود که بیشترین میزان عدالت را برای بیشترین افراد جامعه به همراه داشته باشد و گسترده‌ترین میزان

خشنودی را برای اکثریت جامعه فراهم سازد. «دوست‌داشتنی‌ترین چیزها در نزد تو، در حق، میانه‌ترین و در عدل، فراگیرترین و در جلب خشنودی مردم، گسترده‌ترین باشد که همانا خشم عمومی مردم، خشنودی خواص (نزدیکان) را از بین می‌برد؛ اما خشم خواص را خشنودی همگان بی‌اثر می‌کند. خواص جامعه، همواره بار سنگینی را بر حکومت تحمیل می‌کنند، زیرا در روزگار سختی یاری‌شان کمتر و در اجرای عدالت از همه ناراضی‌تر و در خواسته‌هایشان پافشارتر و در عطا و بخشش‌ها کم‌سیاس‌تر و به هنگام منع خواسته‌ها دیر عذر پذیرتر و در برابر مشکلات کم‌استقامت‌تر می‌باشند. در صورتی که ستون‌های استوار دین و اجتماعات پرشور مسلمین و نیروهای ذخیره دفاعی، عموم مردم می‌باشند، پس به آن‌ها گرایش داشته و اشتیاق تو با آنان باشد.» (دستی، ۱۳۷۹، ص ۶۶۲) دقت در عبارت‌های امیرالمؤمنین بسیار مهم است: «...أَوْسَطُهَا فِي الْحَقِّ، وَأَعْمَمُهَا فِي الْعَدْلِ، وَأَجْمَعُهَا لِرِضَى الرَّعِيَّةِ» حضرت علی (علیه‌السلام) خشنودی اکثریت مردم را به‌عنوان یک شاخص مطرح می‌کند. حاکم باید گزینه‌ای را از میان سیاست‌های مختلف انتخاب کند که «میانه‌ترین به حق» باشد (نه نزدیک‌ترین به حق)، «فراگیرترین در عدل» باشد و بیشترین عدالت را به ارمان آورد (اینکه فقط مطابق عدالت باشد کافی نیست؛ بلکه گزینه‌ای باید انتخاب شود که علاوه بر عادلانه بودن، عدل را در جامعه گسترش دهد)، خشنودی بیشترین افراد را فراهم کند (پس مهم است که گزینه‌ای انتخاب شود که مطابق میل بیشترین افراد جامعه باشد). اگر حاکمی با میانه‌روی (و نه سخت‌گیری) حق را رعایت کند، بیشترین میزان عدالت و برابری را در جامعه ایجاد کند و سیاست‌های او برای بیشتر مردم رضایت‌بخش باشد، اعتماد عمومی را جلب خواهد کرد.

خوب است این نکته را هم یادآوری کرد که حاکم اسلامی به دنبال جلب نظر و کسب محبوبیت نیست؛ بلکه هدف حقیقی او قرار دادن مردم در مسیر معقول حیات است. اگرچه این کار نه باعث محبت مردم باشد و توجه آنان را به زمامدار جلب نکند. باین‌حال انسان‌های بزرگ به جهت علم به عظمت و ارزش چنین کاری (قرار دادن مردم در مسیر حیات معقول) نه‌تنها به حاکم محبت می‌ورزند بلکه حقیقتاً عاشق او نیز می‌شوند. (جعفری، ۱۳۷۸، ص ۱۰۷).

۲- پیش‌بینی پذیرش حکومت برای مردم

دومین عامل مهم در جلب اعتماد مردم، «پیش‌بینی پذیر بودن» حکومت برای مردم است. روش حکومت‌داری امام علی (ع) نشان می‌دهد که چند گزاره‌ی مهم در ذهن مردم باید نقش ببندد تا بتوان گفت که حکومت قابل پیش‌بینی است:

۱. پرسش‌ها و ابهام‌های مردم توسط حاکم شفاف‌سازی می‌شود.

روش امام علی (ع) این بود که اگر شبهه‌ای برای جامعه پیش آمد و تبلیغات دشمنان نیز بر اساس همین شبهه‌ها و ابهامات شکل گرفت، حاکم، مسئله را به صورت شفاف با مردم در میان بگذارد. پنهان کردن، سکوت کردن، بی‌توجهی به پرسش‌های جامعه به این بهانه که باطل است و ارزش پاسخ‌گویی ندارد، در روش و منش ایشان نبود. به‌عنوان مثال امام علی (ع) از سوی دشمنانش به خصوص معاویه در مورد حضور در قتل عثمان متهم شده بود. حضرت علی (علیه‌السلام) به جای اینکه بفرماید «الباطل یموت بترک ذکرة» (باور غلط و باطل با سکوت و تکرار نکردن از بین می‌رود)، برای مردم شفاف توضیح داد که نقشی در قتل عثمان نداشته است. (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۳۸۷) در جای دیگری نیز به مالک اشتر توصیه می‌کند که (با توضیح دادن و شفاف کردن) کینه‌ها و عقده‌هایی را که در باور عمومی شکل گرفته از بین ببرد: «گره هر کینه‌ای را در مردم بگشای و آنچه باعث می‌شود تنها بمانی و دشمن داشته باشی را از بین ببر». (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۶۳)

حضرت علی (علیه‌السلام) در راستای شفاف‌سازی تلاش می‌کرد که چیزی را از مردم پنهان نکند. (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۵۶) مردم باید اطمینان داشته باشند که جز اسرار جنگی، چیز دیگری محرمانه نخواهد بود؛ البته پنهان کردن اسرار جنگی نیز پوشیده داشتن از جاسوسان دشمن است نه از مردم. در حکومت علوی اصالت بر آشکار کردن اطلاعات و شفافیت در بیان حقایق است. پذیرش مسئولیت در حکومت اسلامی، شرایط و الزاماتی دارد که از جمله‌ی آن ساده‌زیستی است. در همین راستا، حکومت لازم است درباره‌ی شرایط زندگی مسئولین به مردم گزارش بدهد و به آن‌ها اطمینان خاطر دهد که هیچ مسئولی از پست و مقام خود سوءاستفاده نمی‌کند.

امام علی (ع) در نامه‌ای به عثمان بن حنیف که از کارگزاران برگزیده و شاخص ایشان بود، تذکر می‌دهد که این شیوه‌ی زیست، مناسب کارگزار نیست (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۴۳). درجایی دیگر به‌صراحت از زندگی ساده‌ی خود پرده برمی‌دارد و آشکارا می‌گوید که زندگی ساده و همراه با عسرت را سپری می‌کند. (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۵۰) برای جلب اعتماد مردم، لازم است حاکمان وضعیت معیشت خود را شفاف به مردم اطلاع دهند. نباید تصور کرد که این ریاکاری، سالوس‌گری یا زاهدنمایی است. این نوع اطلاع‌رسانی‌ها باعث دلگرم‌شدن مردم می‌شود و مردم اطمینان و اعتماد می‌یابند که کلید خزانه‌ی کشور را به افراد منفعت‌طلب و سودجو نسپرداند.

۲. حاکم، هر نوع تلاش و انجام‌وظیفه‌ی مردم را می‌بیند و قدر می‌شناسد

وقتی مردم با حضرت علی (علیه‌السلام) بیعت کردند، تعهد کردند که در رکاب او بجنگند و با دشمنانش پیکار کنند. پس از جنگ، حضرت علی (علیه‌السلام) به سربازانش فرمود این وظیفه‌ی شما بود، بلکه از آن‌ها قدردانی کرد. (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۳۸۸) این نوع برخورد حاکم چقدر می‌تواند باعث جلب اعتماد مردم شود؟ و تا چه میزان قدرت پیش‌بینی مردم در برابر حکومت را بالا می‌برد؟ آن‌ها می‌دانند که اقدام آن‌ها در حمایت و پشتیبانی از حکومت، بی‌پاداش نخواهد ماند و از آنان قدرشناسی خواهد شد.

۳. حکومت دنبال مچ‌گیری از مردم نیست و رسواکننده‌ی خطاهای غیر آشکار شهروندان نیز نخواهد بود.

این گزاره به مردم اطمینان خاطر می‌دهد که می‌توانند به حکومت اعتماد کنند و تا زمان ارتکاب گناهی علنی، مؤاخذه نخواهند شد. حضرت علی (علیه‌السلام) بر مردمی معصوم و عاری از خطا و گناه حکومت نمی‌کرد. او می‌دانست که مردم حتماً گرفتار گناه و خطا هستند؛ اما از مالک اشتر می‌خواهد که گناه مردم را آشکار نکند. حضرت علی (علیه‌السلام) لطیف و مهربانانه سفارش مردم خطاکار را به کارگزار خود می‌کند: «مردم عیوبی دارند که رهبر امت در پنهان داشتن آن از همه سزاوارتر است، پس مبادا آنچه بر تو پنهان است آشکار گردانی [مردم را رسوا نکن] و آنچه [از گناهان مردم] که خداوند بر تو آشکار کرد را [با حد زدن و مجازات و تنبیه] تظہیر کن که

داوری در آنچه از تو پنهان است با خدای جهان می‌باشد [یعنی اگر گناهای را خدا از تو پنهان کرده در پی فاش کردنشان نباش؛ زیرا مسئول رسیدگی به آن گناهان خداوند است، نه تو و قرار است در روز قیامت به آن‌ها رسیدگی شود نه در دنیا]، پس هر چه می‌توانی زشتی‌های مردم را بپوشان.» (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۶۲) حضرت علی (علیه‌السلام) به زیبایی اصل برائت را بیان می‌فرماید. به راستی، کجاست حاکمی که امروز با مردم خود به این شکل سخن بگوید: ای مردم فقط من گناهایی را مجازات می‌کنم که آشکارا مرتکب شوید و این مجازات هم باعث تطهیر و پاکیزگی شما خواهد شد. در مورد سایر گناهایی که از چشم من پنهان مانده، خیالتان جمع باشد! در صدد جستجو و کشف و رسوا کردنشان بر نخواهم آمد. این گناهایی است که باید با خدای خودتان حل کنید! این نوع تعامل حکومت و مردم چقدر می‌تواند اعتمادآفرین باشد؟ غیر از این است که با مشاهده‌ی بزرگواری و بزرگ‌منشی رهبر جامعه، مردم حیا می‌کنند و از گناه دوری می‌جویند و به حکومت اعتماد بیشتری خواهند ورزید؟

به‌علاوه حضرت علی (علیه‌السلام) به مالک اشتر سفارش می‌کند که سخن‌چینان و جاسوسانی را که گناهان مردم را به او اطلاع می‌دهند، از خود دور کند: «و از آن [گناهایی که مردم مخفیانه انجام داده‌اند] و برای واضح و آشکار نشده تغافل کن [یعنی خود را به ناگاهمی و عدم اطلاع بزن و در مواجهه با مردم آن‌ها را به رخشان نکش]. در تصدیق سخن‌چین شتاب مکن، زیرا سخن‌چین گرچه در لباس اندرز دهنده ظاهر می‌شود اما خیانت‌کار است.» (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۶۳) البته منظور این نیست که بازرس و گزارشگر و حسابرس در حکومت وجود نداشته باشد. خود حضرت علی (علیه‌السلام) برای پایش کارگزاران خود از این افراد بهره می‌برد. تأکید بر این است که حکومت نباید بر پایه‌ی سخن‌چینی و جاسوسی اداره شود، بلکه باید بر اساس تحقیق و جستجو و کشف حقیقت تصمیم‌گیری کند. ایشان می‌فرماید: «هر چه شنیدی بازگو مکن که نشانه‌ی دروغ‌گویی است و هر خبری را دروغ مپندار که نشانه‌ی نادانی است.» (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۹۷) اگر والی هر خبر و گزارش را نیز دروغ بداند و مردود بخواند، نشانه‌ی ساده‌لوحی و نادانی اوست. البته خوش‌بینی افراطی نیز نباید در حکومت وجود داشته باشد.

۴. حکومت اگر خطایی کرد عذرخواهی می کند

هرچند حضرت علی (علیه السلام) معصوم و بری از اشتباه است، حکومت علوی معصوم نیست. در این حکومت که افراد متعددی در اداره‌ی آن دخیل‌اند، ممکن است اشتباهی رخ دهد و ظلمی به مردم برود. در این موقعیت‌ها، حضرت علی (علیه السلام) به کارگزاران خود می‌گوید که از مردم عذرخواهی کرده و با این وسیله، اعتماد ازدست‌رفته را ترمیم کنند. (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۷۷) تأکید بر این است که اشتباه از سوی حکومت ممکن است سر بزند؛ اما نباید آن را انکار کرد و نادیده گرفت و ذهنیت بی‌اعتمادشده‌ی مردم را رها کرد. بلکه باید درصدد جبران اشتباه برآمد.

در همین راستا آیت‌الله خامنه‌ای پاسخ‌گویی را وظیفه‌ی کارگزاران در جمهوری اسلامی می‌داند: «نظام پاسخ‌گویی را برای خودتان متحتم بدانید. واقعاً وزیر در حوزه‌ی کار خودش، مدیران وزارتی در حوزه‌ی کار خودشان، معاونان هر کدام در حوزه‌ی کار خودشان پاسخ‌گو باشند. یعنی هم در برابر خطایی که انجام می‌گیرد، واقعاً پاسخ‌گو باشند؛ هم در برابر کار لازمی که باید انجام می‌گرفته و انجام نمی‌گیرد، پاسخ‌گو باشند. در خیلی از موارد خلافی انجام نگرفته؛ اما خلاف این بوده که کارهای زیادی باید انجام می‌گرفته، ولی انجام نگرفته. کار نکردن به مقدار لازم هم یک نوع تخلف است.» (آیت‌الله خامنه‌ای، ۱۳۸۴)

۵. حکومت برای آبرو و اعتبار خود نزد مردم اهمیت قائل است

در ساحت روابط اجتماعی، مردم به افرادی اعتماد می‌کنند که «آبرودار» باشند و برای اعتبار خود ارزش قائل‌اند؛ درحالی‌که مردم به افرادی اعتماد نمی‌کنند که آبرو و اعتبار ندارند یا حتی برای حفظ آن تلاش نمی‌کنند. دلیل این امر این است که آبروداری باعث افزایش «پیش‌بینی‌پذیری» فرد می‌شود. کسی که اعتبار و آبرو دارد از برخی خط‌قرمزها عبور نمی‌کند، برای کسب منفعت حاضر نیست دست به هر اقدامی بزند و حتی برای حفظ آبرو گاهی اوقات هزینه‌ی مالی و جانی می‌دهد تا اعتبار خود یا خانواده‌اش را حفظ کند. اگر همین نگاه به حکومت وجود داشته باشد باعث افزایش اعتماد می‌شود. اگر حکومتی که برای اعتبار و آبروی خود شأنی قائل باشد، حاضر به خدشه‌دار کردن آن نخواهد بود. به همین دلیل هم قابل‌اعتمادتر می‌شود. حضرت علی

(علیه‌السلام) به کارگزار حکومتی خود سفارش می‌کند که خلاف‌کاران و کم‌خردان را از خود دور کند تا اعتبار حکومت از دست نرود. (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۹۸) حکومت نباید جولانگاه افراد بی‌آبرو و شهره به بدی باشد؛ زیرا اعتبار حکومت از دست می‌رود.

همان‌طور که اشاره شد، رخ دادن اشتباه در حکومت، امکان‌پذیر است و حکومت باید برای جبران آن عذرخواهی کند، اما بهتر از آن، پیشگیری است، یعنی کارگزاران حکومت تقوا به خرج دهند و اصلاً نزدیک موقعیت‌هایی نشوند که امکان وقوع خطا و اشتباه در آن وجود دارد. (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۹۷) مردم اگر به این باور برسند که حکومت عادت دارد که از آبرو و اعتبار خود مراقبت کند، بیشتر به آن اعتماد خواهند کرد.

۲- بازخورد گرفتن و مکانیسم جبران

از مهم‌ترین ویژگی‌هایی که حکومت باید برای حفظ اعتماد جامعه در نظر بگیرد، تعبیه‌ی مکانیسمی برای جبران خطاهاست. بازهم تأکید می‌شود که با تمام مراقبت‌ها و تدبیرها، این امکان وجود دارد که در هر حکومتی خلاف‌های کوچک و بزرگ رخ دهد، حتی در حکومت علوی، اما مهم است که تدبیری اندیشیده شود که به شکل مناسبی این خطا جبران شود و اعتماد مردم ترمیم گردد.

در سیره‌ی حضرت علی (علیه‌السلام) موارد زیادی وجود دارد که نشان می‌دهد ایشان در پی گرفتن بازخوردی از نظام حکومتی هستند تا نقص‌ها و ایرادها را برطرف سازند و مانع از بی‌اعتمادی مردم شوند. امیرالمؤمنین دو ابزار در این زمینه به کار گرفته‌اند. نخست، افرادی که از نظر ایمان و اخلاق مورد اعتمادند و در ظاهر شغل رسمی ندارند را در میان مردم می‌گمارند تا به جستجو بپردازند و کمبودها و نواقص را بی‌کم‌وزیاد به اطلاع متصدیان امر برسانند. دوم، خودشان و کارگزارانشان زمانی را برای گفت‌وگوی بدون واسطه با مردم اختصاص می‌دادند تا نیازها و شکایات آنان را از زبان خودشان بشنود. (معرفت، ۱۳۸۰، ص ۲۱۴).

۱. اعزام بازرس و مأمور مخفی

امام در نامه‌های متعددی که به کارگزاران خویش می‌نوشتند، به گزارش‌هایی اشاره می‌کردند که از

جانب بازرسان مخفی می‌رسید. به‌عنوان مثال، در نامه‌ی ۳۳ به گزارش‌هایی پرداخته‌اند که از بازرسان مخفی دریافت شده است. (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۳۷) همچنین، نامه‌ی ۴۳ شرح گزارشی از دست‌درازی یکی از کارگزاران به بیت‌المال است. (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۴۶) معروف‌ترین نامه، خطاب به عثمان بن حنیف است که حضرت او را به دلیل شرکت در یک مهمانی تشریفاتی سرزنش می‌کنند. (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۴۸) به‌هرحال مشخص است که حضرت علی (علیه‌السلام)، سازوکار مشخص و معینی را طراحی کرده بودند تا کوچک‌ترین رفتار و اقدام کارگزاران به ایشان گزارش شود و بر اساس این گزارش‌ها بود که اقداماتی در مورد کارگزاران می‌گرفتند.

البته حضرت صرفاً بر اساس این گزارش‌ها تصمیم نمی‌گرفتند و چنان‌که قبلاً اشاره شد، امام علی (ع) بدون تحقیق هر گزارشی را نمی‌پذیرفتند و از کارگزاران خود توضیح می‌خواستند. مثلاً در نامه‌ی ۴۰ خطاب به کارگزار خود می‌فرماید: «از تو خبری رسیده است که اگر چنان‌کرده باشی پروردگار خودت را به خشم آورده‌ای... پس هرچه زودتر حساب اموال را برای من بفرست.» (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۴۳)؛ یعنی فرصت می‌دادند تا فرد مسئول از خود دفاع کند و دلایل خود را بیان کند.

۲. دریافت شکایت‌های مردمی به‌صورت مستقیم

از دیگر روش‌های حضرت علی (علیه‌السلام) برای جبران و دریافت بازخورد، ارتباط بی‌واسطه با مردم و دریافت گزارش از آن‌ها بود. کارگزارانی که احیاناً مرتکب خطا می‌شدند، بر اساس گزارش‌های مردمی از آنان تحقیق می‌شد. ایشان در یکی از جنگ‌ها، خطاب به مردم شهر می‌نویسند که شکایت‌های خود از سپاهیان را به ایشان برسانند تا به آن‌ها رسیدگی شود. (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۸۷)

۳- ترویج هنجارهای اعتمادساز

هنجارهای اعتمادساز، قواعدی هستند که در میان مردم رواج دارند و روابط اعتمادآميز میان افراد را تقویت می‌کنند. در باور پاتنام، این هنجارها در زمان نیاز مردم، آن‌ها را مطمئن می‌سازد که

دیگران کاری مشخص را برای آن‌ها انجام خواهند داد (Putnam, 2000, p21). گلندر (Gouldner) این هنجارها را قواعدی می‌داند که فرد را موظف می‌کند تا به کسانی یاری کند که به او کمک کرده‌اند یا به کسانی آسیب نرساند که پیش‌ازین او را یاری کرده‌اند. (Gouldner, 1960)

دین اسلام پر است از هنجارهایی که زندگی اجتماعی را اعتمادآمیز و پرمهر می‌سازد و به این ترتیب، به نظم اجتماعی نیز دوام می‌بخشد. این نوشته در ادامه، با مرور سخنان امیرالمؤمنین (علیه‌السلام)، تلاش می‌کند تا به هنجارهایی در اندیشه‌ی علوی اشاره کند که به جلب و افزایش اعتماد منجر می‌شود.

۱. وفای به عهد

یکی از مهم‌ترین هنجارهایی که باعث تقویت اعتماد می‌شود، وفای به عهد است. اگر این اطمینان خاطر در مردم به وجود آید که کارگزاران حکومت به آنچه وعده داده‌اند، عمل خواهند کرد و در صدد عهدشکنی و نقض وعده‌ها بر نخواهند آمد، رفتارهای حکومت برای آن‌ها پیش‌بینی‌پذیر خواهد شد و بر اساس تعریفی که قبلاً از اعتماد داشتیم، نظام سیاسی، قابل اعتماد می‌شود. بر طبق این آموزه، باید به عهد و پیمان رسمی و غیررسمی استوار بمانیم. حضرت علی (علیه‌السلام) نیز وفای به عهد را موضوعی فرادینی تلقی می‌کنند. (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۷۸) وفای به عهد، هنجار و قانونی بین‌المللی و بین‌الادیانی است و هنگامی که عهدی که با دشمن و غیرمسلمان بسته شود، به اندازه‌ی عهدنامه میان مسلمانان، محترم و ارزشمند است. امیرالمؤمنین تأکید می‌کند که خداوند «عهدنامه» را به عنوان پناهگاهی در میان تخاصم زندگی سیاسی و اجتماعی بشر قرار داده است تا در پناه آن، اطمینان خاطر و آسودگی برای بندگانش فراهم شود. عهدنامه، «حریم الهی» به شمار می‌رود و هرکس آن را نقض کند، مرتکب هتک حرمت الهی شده است و این گستاخی از سوی خدا قابل گذشت نخواهد بود. (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۷۸) خداوند ناقض پیمان را بی‌اعتبار و بی‌آبرو خواهد کرد و ناقض عهد نیز هرگز مورد اعتماد مردم قرار نمی‌گیرد و این بی‌اعتمادی در اندک زمانی زمینه‌ی شکست و نابودی او را فراهم خواهد کرد؛ بنابراین، با حداقل عقلانیت هم می‌توان

پی برد که نباید عهدشکنی کرد و به همین دلیل، حضرت علی (علیه‌السلام) عهدشکنان را نادان خطاب می‌کند که حتی از درک سود کوتاه‌مدت خود نیز عاجزند.

حیله در جنگ و سیاست، روشی قابل‌قبولی است و ایرادی ندارد که فرماندهی جنگ یا سیاستمدار، دشمن خود را فریب دهد، اما «عهد و پیمان» هرگز نباید به‌عنوان ابزار فریبی تلقی شود که به‌وسیله‌ی آن می‌توان با دشمن پیمان بست، سپس آن را نقض کرد و به‌سوی پیروزی شتافت. (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۷۸) تأکید امیرالمؤمنین این است که برای استواری و حفاظت پیمانی که با دشمن بست، هیچ ایرادی ندارد که جان خود را از دست بدهی. به‌عبارت‌دیگر پیمانی که با دشمن بست، از جان و سربازانت ارزشمندتر است و حتی اگر متوجه شدی که در صورت آتش‌بس و استواری بر حفظ پیمان، شکست خواهی خورد و تلفات زیادی متحمل خواهی شد، باز هم حق نداری امان‌نامه‌ای را که بسته‌ای نقض کنی. البته لازم است که در بستن قرارداد و عهدنامه دقت و ذکاوت کامل به خرج داد. نباید هر پیمانی را پذیرفت و به‌راحتی به هر عهدی تن داد، اما پس از انعقاد پیمان، باید بدون هیچ بهانه‌ای تمام مسئولیت آن را پذیرفت و به تک‌تک مفاد آن عمل کرد. (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۷۹) حضرت علی (علیه‌السلام) تأکید می‌فرمایند که نه‌تنها در آخرت از پیمان‌شکنی سؤال می‌شود، بلکه در همین دنیا هم تبعات بدی دارد. از دست رفتن اعتماد شاید مهم‌ترین و شدیدترین پیامد این عهدشکنی باشد.

بنابراین جهت حفظ اعتماد، لازم است که حاکم به عهد و پیمانی که با مردم و حتی با دشمنان خود بسته، پایبند بماند و تا پای جان از آن مراقبت کند. لازم نیست که برای انعقاد عهد و پیمان، حتماً یک عهدنامه‌ی رسمی نوشته شود. هر گفته و وعده‌ای که کارگزاران حکومت می‌دهند، یک عهد به شمار می‌رود.

۲. امانت‌داری

الزام به حفظ امانت نیز یکی از عوامل مهم جلوگیری از بی‌اعتمادی است. خیانت‌درامانت در همه‌ی ادیان و فرهنگ‌ها نکوهش می‌شود و از اعتماد مردم به یک‌دیگر جلوگیری می‌کند. از دیدگاه حضرت علی (علیه‌السلام)، خیانت‌درامانت هم در آخرت عقوبت دارد و هم در این دنیا،

خواری و بی‌اعتباری را به دنبال خواهد داشت. (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۱۰) همچنین فرمودند: «امانت را ادا کنید حتی در مورد قاتل فرزند پیامبران». (القبانچی، ۱۴۲۱، ص ۲۳۸) این نشان می‌دهد که قانون رعایت امانت، باید نسبت به دشمن‌ترین کفار هم رعایت شود.

۳. نرم‌خویی و حسن معاشرت

نرم‌خویی کارگزاران با مردم، یکی از هنجارهایی است که می‌تواند اعتماد مردم را جلب کند. ایجاد وحشت و ترساندن و تهدید نمی‌تواند اعتمادآفرین باشد. اگر مواجهه‌ی کارگزاران با مردم همراه با مهربانی باشد، عامل مهمی در جلب اعتماد مردم خواهد بود. حضرت علی (علیه‌السلام) به کارگزار خود دستور می‌دهد که «با مردم فروتن باش، نرم‌خو و مهربان باش، گشاده‌رو و خندان باش. در نگاه‌هایت و در نیم‌نگاه و خیره شدن به مردم، به تساوی رفتار کن تا بزرگان در ستمکاری تو طمع نکنند و ناتوان‌ها از عدالت تو مأیوس نگردند». (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۱۰)

جمله‌ی کلیدی و جاودانه‌ی حضرت علی (علیه‌السلام) به مالک اشتر به همین موضوع اشاره می‌کند. با توجه به این عبارات، باید با مسلمان و غیرمسلمان به مهربانی رفتار کرد: «مهربانی با مردم را پوشش دل خویش قرار ده و با همه دوست و مهربان باش. مبادا هرگز، چونان حیوان شکاری باشی که خوردن آنان را غنیمت دانی، زیرا مردم دودسته‌اند، دسته‌ای برادر دینی تو و دسته دیگر همانند تو در آفرینش می‌باشند». (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۶۰) درعین حال لازم است تعادل رعایت شود. نرم‌خویی بیش از حد در حکومت ممکن است به ساده‌لوحی و ناتوانی تعبیر شود و به جای اعتمادآفرینی، کارگزاران را ضعیف و غیرقابل اعتماد نشان دهد، زیرا افراد ضعیف و فاقد اراده، غیرقابل اعتماد شناخته می‌شوند و سرمایه‌ی اجتماعی بالایی ندارند. «درشت‌خویی را با اندک نرمی بیامیز. در آنجا که مدارا کردن بهتر است مدارا کن و درجایی که جز با درشتی کار انجام نگیرد، درشتی کن...». (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۵۳)

کمترین مقدار نرم‌خویی این است که حاکم با زبانی ملایم و آمیخته به تعارف با مردم سخن گوید. از این جهت شاید بتوان گفت که تملق گفتن حاکمان به مردم رواست و نشانه‌ی فروتنی نسبت به مردم است: «از بنده خدا، علی امیرمؤمنان، به مردم کوفه که در میان انصار پایه‌ای

ارزشمند و در عرب مقامی والا دارند...» (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۳۸۷) حضرت خود را «بنده‌ی خدا» معرفی کرده و مخاطبان خود (انصار) را مدح می‌کند.

امیرالمؤمنین به کارگزار خود فرمان می‌دهد که با تعارف و مهربانی با مردم مواجه شود: «در سر راه هیچ مسلمانی را نترسان، یا با زور از زمین او نگذر و افزون‌تر از حقوق الهی از او مگیر، به آن‌ها سلام کن و در سلام و تعارف و مهربانی کوتاهی نکن.» (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۰۶) البته حکومت کردن، فقط سخن گفتن با مردم نیست. گاهی حاکم لازم است تصمیم‌هایی بگیرد، مجازات کند و در این موارد، اگر «مهربانی و نرم‌خویی» به عادت کارگزار حکومتی تبدیل شده باشد، لازم است احساسات خود را در همین مسیر سامان دهد. حضرت علی (علیه‌السلام) در مورد مدیریت احساساتی که فرد حاکم باید در موقعیت‌های مختلف به خرج دهد، بازم‌محور را ملایمت و نرم‌خویی قرار می‌دهد (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۶۱) به عبارت دیگر، فرمانروا پس از بخشیدن، نباید پشیمان شود، پس از مجازات کردن نباید شاد شود و پس از خشمگین شدن باید صبر کند. حاکم خالی از احساس نیست و ماشینی نیست که بدون احساس باشد، اما لازم است در تمام حالات خود مهربان باشد و این توصیه‌ها در این زمینه است.

۴. تکریم مردم

برخورد کریمانه با مردم و بزرگ شمردن آن‌ها، باعث می‌شود که مردم حکومت را قابل اعتماد بدانند. در مقابل، اگر حکومتی مردم را تحقیر سازد و به آن‌ها بی‌اعتنایی کند، سرمایه‌ی اجتماعی خود را از دست خواهد داد. حضرت علی (علیه‌السلام) به کارگزار خود سفارش می‌کند که با مردم تندخویی نکند و به آن‌ها بی‌اعتنا نباشد. (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۰۹) در مجموع نرم‌خویی، راست‌گویی و اعتنا به مردم، به تکریم آن‌ها منجر می‌شود. اگر کارگزاری مردم را کوچک شمارد، در نتیجه به آن‌ها اعتنا نمی‌کند و آن‌ها را صاحب شأنی نمی‌داند که بخواهد حقیقت را با آن‌ها در میان بگذارد یا گفت‌وگویی از روی ادب با مردم داشته باشد.

در نظر امام علی (علیه‌السلام) انسان دانستن مردم، یعنی حاکم آن‌ها را محترم و محبوب بشمارد و نسبت به آن‌ها دلسوزی نماید و حقوق آن‌ها را ادا کند. (جردق، ۱۴۲۳، ص ۲۰۶) در

جامعه‌ی مردسالار عرب، زنان به‌عنوان بخشی از امت اسلامی همواره تحقیر می‌شدند. در مقابل، حضرت علی (علیه‌السلام) به‌صورت خاص در مورد زنان تأکید می‌کند که لازم است به آن‌ها احترام شود: «فقط کریمان [و افراد محترم] زنان را تکریم می‌کنند و فقط افراد پست به زنان اهانت می‌کنند...» (القباچی، ۱۴۲۱، ص ۳۱۳)

امام علی (ع) به کارگزاران سفارش می‌کند که مردم را وادار نکنید تا برای پرداخت مالیات، لباس‌های زمستانی و تابستانی خود را بفروشند یا مرکب خود را بفروشند و حتی خدمتکار خود را از دست بدهند. (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۴۵۷) حضرت علی (علیه‌السلام) تأکید دارد که به شکلی رفتار نکنید که مردم از بیان خواسته‌ی خود خودداری کنند: «و لاتحشمو احدًا». عبارت «تحشمو» به معنای عصبانیت و حیا است و معنای آن این است که با عصبانیت رفتار نکنید که فرد مراجعه‌کننده، شرم‌منده شود و از حیا و شرم و ترس نتواند تقاضایش را مطرح کند. (ابن ابی‌الحدید، ۱۴۲۵، ص ۱۶) در اینجا نیز تکریم مردم کاملاً مشخص است. مردم شأن قابل‌احترامی دارند و حق دارند که خواسته‌ی خود را بدون خجالت و ترس به گوش حاکم برسانند. این مردم دارای احترام هستند و باید از حداقل امکانات زندگی آبرومندانه برخوردار باشند. کارگزاران حق ندارند به دلیل مبلغی اندک، حرمت افراد را زیر پا بگذارد. تمام این موارد به تعظیم و بزرگ شمردن مردم ختم می‌شود.

به‌علاوه، میزان دارایی و درآمد مردم باید به‌اندازه‌ای باشد که احساس حقارت و نیاز نکنند. اشتباه است تصور کنیم که اسلام طرفدار فقر و گدایی است و انبیا مردم را به رهبانیت و دنیاگریزی دعوت می‌کنند. درحالی‌که انبیا مردم را از دنیای مذمومی منع می‌کنند که در آن جمع‌آوری مال از راه‌های نامشروعی مانند دزدی، قمار، ربا، ظلم و رشوه به دست می‌آید. (الهاشمی الخویی، ۱۳۶۴، ص ۱۳۵)

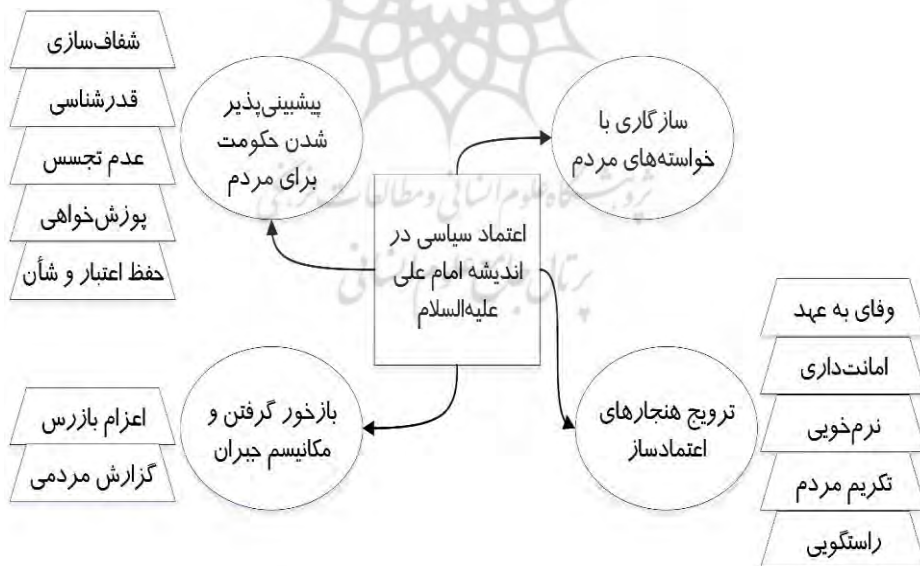
مردمی که تحقیر شوند و اعتماد به‌نفس خود را از دست بدهند، به هیچ‌کس اعتماد نخواهند کرد، بنابراین سرمایه‌ی اجتماعی حکومت کاهش می‌یابد. شهروندانی برای حکومت می‌توانند سرمایه‌ی اجتماعی فراهم کنند که صاحب احترام و منزلت باشند. به همین دلیل، عزت‌نفس

شهروندان باید حفظ شود تا بتوان انتظار ارتباط مناسبی میان حکومت و مردم داشت. در نتیجه، این امر نیز می‌تواند حامل سرمایه‌ی اجتماعی باشد.

۵. راست‌گویی

راست‌گویی یکی دیگر از هنجارهای متقابلی است که در کلام حضرت علی (علیه‌السلام) بسیار بر آن تأکید شده است و در ایجاد اعتماد مؤثر است. امام علی (ع) راست‌گویی را نتیجه‌ی حقیقی بودن ایمان افراد می‌داند: «یک بخش از حقیقت ایمان این است که باعث شود بنده، راستی که به ضررش است را بر دروغی که به نفعش است ترجیح دهد.» (القبانچی، ۱۴۲۱، ص ۲۷۳)

بسیاری از افراد، عمل نامشروع خود را با این بهانه‌ها توجیه می‌کنند که مجبور به دروغ گفتن شده‌اند و اگر راست می‌گفتند، در معرض خطر قرار می‌گرفتند. در حالی که امیرالمؤمنین می‌فرماید: «به صدق و راست‌گویی پایبند باشید، زیرا باعث نجات است.» (القبانچی، ۱۴۲۱، ص ۲۷۴) به علاوه دروغ‌گویی و شهره به آن، اعتبار افراد را از بین می‌برد و مانع از اعتماد دیگران به آن‌ها می‌شود.



شکل ۱: مؤلفه‌های اعتماد سیاسی در اندیشه‌ی امام علی (علیه‌السلام)

نتیجه‌گیری

اعتماد سیاسی برای همه‌ی دولت‌ها ارزشمند و ضروری است و بدون وجود آن، امکان جلب مشارکت شهروندان و پیشبرد برنامه‌ها وجود ندارد. برای کسب اعتماد سیاسی شهروندان، کارگزاران دولتی باید رفتار اعتمادساز در پیش بگیرند. در حکومت علوی، راهبردهای چهارگانه‌ای برای کسب و انباشت اعتماد سیاسی می‌توان مشاهده کرد که در این مقاله، بدان پرداختیم. این راهبردها می‌تواند الگویی در مورد رفتار اعتمادسازِ کارگزاران معرفی نماید تا برای دولت‌سازی در گام دوم «خودسازی، جامعه‌پردازی و تمدن‌سازی» ملت ایران به کار گرفته شود. در مرحله‌ی تشکیل دولت اسلامی، تعالی رفتار کارگزاران باید اصلاح شود (بهمنی، ۱۳۹۳، ص ۲۲۶) و آموزه‌های امام علی (علیه‌السلام) الگویی مناسب برای این اصلاح را در اختیار ما قرار می‌دهد.

امام علی (علیه‌السلام) «منطبق کردن کارویژه‌های حکومت با خواسته‌های مردم» و «قابل پیش‌بینی بودن رفتارهای حکومت برای مردم» را زمینه‌ی کسب اعتماد سیاسی می‌داند. مردم به حکومتی اعتماد می‌کنند که کارویژه‌های آن مطابق با خواست آن‌ها باشد. به‌علاوه، سرنزدن رفتار غیرمتعارف و غیرمنتظره از سوی حکومت و سیاستمداران، باعث می‌شود که مردم با اطمینان بیشتری با حکومت همکاری کنند.

علیرغم تأکید بر این دو راهبرد، ممکن است ایرادهایی خارج از اراده‌ی حاکمیت شکل بگیرد و به اعتماد مردم لطمه وارد کند. برای همین، امام علی (علیه‌السلام) به‌صورت مدام بازخورد دریافت می‌کردند و با اعزام بازرس‌ها و دریافت شکایت‌های مردمی، نقاط خلأ و کج‌کارکردی‌های سیستم را کشف و برطرف می‌کردند.

برای حفظ اعتماد و دوام رابطه‌ی اعتماد آمیز میان مردم و حکومت، باید هنجارهای اعتمادساز توسط حکومت علوی مورد تأکید قرار گرفته و تقویت شوند. این هنجارها باعث می‌شوند که رابطه‌ی اعتمادآمیز میان مردم و حکومت پابرجا بماند.

جمهوری اسلامی می‌تواند این الگو و سیره‌ی امیرالمؤمنین (علیه‌السلام) را به کار بگیرد. برای این منظور، لازم است اصول و مؤلفه‌های سیره‌ی امیرالمؤمنین در قوانین،

آیین‌نامه‌ها و سیاست‌گذاری‌های کلان وارد شوند و همه‌ی عوامل متضاد با این اصول و مؤلفه‌ها، مرتفع شوند. مخصوصاً در این دوره، تقویت هنجارهای اعتمادساز می‌تواند زمینه‌ی احیاء و تقویت اعتماد سیاسی را فراهم سازد.



کتابنامه

- ابن ابی الحدید المعتزلی (۱۴۲۵)، شرح نهج البلاغه، با توضیحات شیخ حسین الاعلمی، ج ۱۷، بیروت، لبنان، موسسه الاعلمی للمطبوعات.
- اوفه، کلاوس (۱۳۸۴)، چگونه می‌توان به شهروندان اعتماد کرد؟، سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه، گردآورنده: کیان تاجبخش، ترجمه ی افشین خاکباز و حسن پویان، تهران، شیرازه.
- جردق، جرج (۱۴۲۳)، علی و حقوق الانسان، ج ۱، بحرین، جدحفص، صعصعه.
- جعفری، محمدتقی (۱۳۷۸)، ترجمه و تفسیر نهج البلاغه، ج ۲۱، تهران، دفتر نشر فرهنگ اسلامی.
- دشتی، محمد (۱۳۷۹)، ترجمه نهج البلاغه، اصفهان، انتشارات آثار فرهنگ برتر.
- زتومکا، پیتر (۱۳۸۶)، اعتماد نظریه‌ی جامعه‌شناسی، ترجمه غلامرضا غفاری، تهران، نشر شیرازه.
- القباچی، سیدحسن (۱۴۲۱)، مسند الامام علی علیه السلام، ج ۱۰، بیروت، موسسه اعلمی للمطبوعات.
- معرفت، محمدهادی (۱۳۸۰)، حقوق متقابل مردم و حکومت، دانشنامه امام علی علیه السلام، جلد ۵، زیر نظر علی اکبر رشاد، تهران، مرکز نشر آثار پژوهشگاه فرهنگ و اندیشه اسلامی.
- الهاشمی الخویی، میرزا حبیب‌الله (۱۳۶۴)، منهاج البراعه فی شرح نهج البلاغه، گردآوری شیخ حسن حسن زاده آملی، تصحیح سید ابراهیم میانجی، ج ۱۷، تهران، مکتبه الاسلامیه بطهران.
- قربانی زاده، وجه‌الله، بیسه، مجید، جهان بین، فرزاد (۱۳۹۹)، شایستگی‌های کارگزاران تراز دولت اسلامی ایران با رویکرد تملک نوین اسلامی، فصلنامه مطالعات مدیریت راهبردی دفاع ملی، ۴، (۱۵)، ۱۳۷ تا ۱۶۶.
- آیت‌الله خامنه‌ای، سیدعلی (تیر ۱۴۰۰)، «بیانات در جمع اساتید، فضلا و طلاب حوزه علمیه قم در مدرسه فیضیه ۱۴ مهر ۱۳۷۹» <https://farsi.khamenei.ir>
- آیت‌الله خامنه‌ای، سیدعلی (تیر ۱۴۰۰)، «بیانیه «گام دوم انقلاب» خطاب به ملت ایران ۲۲ بهمن ۱۳۹۷» <https://farsi.khamenei.ir>
- آیت‌الله خامنه‌ای، سیدعلی (تیر ۱۴۰۰)، «بیانات در دیدار رئیس‌جمهور و اعضای هیأت دولت ۸ شهریور ۱۳۸۴» <https://farsi.khamenei.ir>
- آیت‌الله خامنه‌ای، سیدعلی (تیر ۱۴۰۰)، «بیانات در دیدار کارگزاران نظام ۱۶ آبان ۱۳۸۳» <https://farsi.khamenei.ir>
- بهمنی، محمدرضا (۱۳۹۳)، تمدن نوین اسلامی در اندیشه آیت‌الله خامنه‌ای (چیستی و چگونگی تکامل تمدنی جمهوری اسلامی ایران)، نقد و نظر، ۱۹، (۷۴)، ۱۹۸ تا ۲۳۷.
- تاملین، فردریک (۱۳۸۵)، گزیده آثار توین‌بی، ترجمه محمدحسین آریا، تهران، انتشارات امیرکبیر.

خزاعی، علی، خسروی، محمدرضا، رجیبی دوانی، محمدحسین (۱۳۹۷)، شناسایی تجربیات موفق نظام جمهوری اسلامی ایران در نیل به تمدن نوین اسلامی، *مطالعات بین‌رشته‌ای دانش راهبردی*، ۸، (۳۲)،

۸۳ تا ۶۵

نجفی سیار، رحمان، نیکونهاد، ایوب (۱۳۹۹)، شاخص‌های حکمرانی مطلوب «دولت تراز انقلاب اسلامی» مطابق با بیانیه گام دوم، *مطالعات بین‌رشته‌ای دانش راهبردی*، ۱۰، (۴۱)، ۱۷۳ تا ۲۰۰.

حسینی تاش، سیدعلی، علی‌واثق، قادر (۱۳۹۳)، حکمرانی خوب و ارائه حکمرانی شایسته: بررسی و شاخص‌های این دو از دیدگاه امیرالمؤمنین علی (ع)، *اسلام و پژوهش‌های مدیریتی*، ۳، (۲)، ۲۸ تا ۲۸.

Gershtenson, J., Ladewig, J., Plane, D. , (2006) , Parties, Institutional Control, and Trust in Government, *Social Science Quarterly*, 87,(4), 882.

Gouldner, Alvin (1960), The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement” *American Sociological Review*, 25,161–178.

Hetherington, M. J. , (1998), The political relevance of political trust, *American political science review*, 92 ,(4), 791-808.

Kimball, D. C., & Patterson, S. C., (1997) , Living up to expectations: Public attitudes toward Congress, *The Journal of Politics*, 59, (3), 701-728.

Putnam, Robert D. , (2000) , *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*, New York , Simon & Schuster.

Ulbig, S. G. , (2002) , Policies, procedures, and people: Sources of support for government?, *Social Science Quarterly*, 83 , (3), 789-809.

Wilcox, L. (2010) , Secularists and Islamists in Morocco: Prospects for building trust and civil society through human rights reform , *Journal for the Study of Religions and Ideologies*, 7 , (20), 3-25.