

نظارت همگانی از دیدگاه اسلام*

محمدعلی برزنونی**

چکیده

موضوع اصلی این نوشتار کوتاه، نظارت همگانی از دیدگاه اسلام است. در مقاله، ابتدا برای روشن شدن موضوع، مباحثی مقدماتی در باب نظارت آمده است. تعریف نظارت، اهمیت، چرایی، چگونگی و مراحل و نظارت اثربخش از آن جمله است. در ادامه به بحث نظارت در اسلام پرداخته شده است. این نظارت در سه نوع مشخص بررسی شده است: اولین سطح، نظارت عالی سبحان که تمام اعمال، حرکات و سکناات و حتی نیات آدمیان را مورد ثبت، ضبط و رسیدگی دقیق قرار می‌دهد. علاوه بر نظارت نامرئی الهی، دو نظارت دیگر در طول آن وجود دارد. یکی نظارت مستقیم و غیرمستقیم امام و حاکم مسلمین با بهره‌گیری از اهرمهای نظارتی مختلف در جامعه و دیگری نظارت همگانی عموم مردم جامعه بر یکدیگر و نیز بر حاکمان و دستگاه‌های عمومی است. نظارت همگانی در زبان دین با تعبیر «امر به معروف و نهی از منکر» در زمره تکالیف شرعی قرار گرفته و یادآور مسئولیت عظیم اجتماعی آحاد مردم جامعه در برابر عملکرد مردم و نیز دستگاه‌های عمومی است که از منابع بیت‌المال تغذیه می‌کنند. بی‌تفاوتی و سهل‌انگاری در برابر جامعه در دین پذیرفته نیست و به تعبیر پیامبر اعظم (ص) همه نسبت به یکدیگر مسئولند. در ادامه نوشتار نیز در باب همین نوع نظارت توضیح بیشتری داده شده است. موانع نظارت همگانی از قبیل حیای ناروا، ترس، طمع، رفاه‌طلبی، جبرگرایی و... ارائه شده و آثار شوم عدم نظارت همگانی در رده گام شیطانی مطرح شده است. در ادامه نیز شیوه‌های نظارت همگانی از قبیل زمینه‌چینی، آیین‌واری، استفاده از هنر، بازسازی روانی، تحریک عواطف، آموزش، الگوسازی، تدریج، تکرار، مماشات، تغافل، احترام، سکوت، متارکه و... به اجمال ارائه شده است.

واژگان کلیدی

نظارت، نظارت در اسلام، نظارت همگانی، شیوه‌های نظارت همگانی

مقدمه

نظارت یکی از مباحث مهم و اساسی در مدیریت و شرط تحقق اهداف هر سازمان است و در اصلاح امور هر سازمانی اثرگذار است. اسلام عزیز نیز بر آن تأکید تام دارد. اعمال نظارت در خصوص انسان با توجه به پیچیدگیهای آدمی سهل و ممتنع می‌نماید.

در اسلام، موضوع نظارت در همه سطوح مدیریتی و آحاد مردم جامعه از رده بالای نظام اسلامی تا پایین‌ترین رده مورد توجه قرار گرفته است. اولین سطح آن نظارت عالی خدای سبحان است که تمام اعمال، حرکات و سکناات و حتی نیات آدمیان را مورد ثبت، ضبط و رسیدگی دقیق قرار می‌دهد. تعبیر قرآن کریم «مُثَقَّلُ دَرَّةً» است. در این سطح، نظارت نامرئی الهی وجود دارد. هر چه میزان ایمان و اعتقاد انسانها در جامعه اسلامی بیشتر باشد، تقوا یا «خودپایی» فرد نیز بیشتر می‌شود. در این صورت، میان خلوت و جلوت فرق نمی‌نهد. انسان اسلام، چشم بصیر الهی را همواره نظاره‌گر خویش می‌یابد و همه عالم را محضر خدا می‌داند. در متون علمی نیز سخن از نوعی نظارت درونی یا «خودکنترلی» به میان می‌آید که بهترین نوع نظارت در جامعه و سازمانهای اجتماعی است. این نظارت به ایجاد حالتی ثابت و درونی

* این مقاله در تاریخ ۱۳۸۶/۶/۲۵ دریافت شد و در تاریخ ۱۳۸۶/۷/۲۸ تصویب گردید.

** عضو هیأت علمی دانشگاه امام حسین (ع)

برای اجرای درست وظایف و مسئولیتها منجر می‌شود.

دومین سطح آن، نظارت امام و حاکم مسلمین است که با نظارت غیرمستقیم، رفتار تمام دستگاه‌ها و افراد تحت امر را در کنترل خود می‌گیرد و برای این منظور از اهرمهای نظارتی مختلف بهره می‌جوید.

سومین سطح نظارت در اسلام، نظارت همگانی عموم مردم جامعه بر یکدیگر و نیز حاکمان و دستگاه‌های عمومی است. این نوع نظارت، که در ادبیات دینی به‌عنوان «امر به معروف و نهی از منکر» مطرح شده، تکلیفی شرعی بر همگان و رمز سلامت دستگاه‌های خدمتگزار مردم است. پیامبر (ص) همه را نسبت به یکدیگر مسئول می‌داند و بی تفاوتی و سهل انگاری را بر نمی‌تابد.

در این نوشتار پس از تعریف نظارت از اهمیت و ضرورت و نیز فلسفه آن سخن گفته‌ایم. ساختار نظارت، اثر بخشی مراحل نظارت و بالاخره انواع نظارت در اسلام از جمله موضوعات این مقاله است. در ادامه به نظارت همگانی در اسلام، موانع و نیز شیوه‌های آن پرداخته‌ایم.

اجرای دقیق دستورهای اسلامی و توجه به سیره نبوی (ص) و بزرگان دینی در زمینه نظارت در سطوح مختلف جامعه در سالم‌سازی محیط جامعه، دستگاه‌ها و سازمانهای حکومتی و اجتماعی در نظام مقدس جمهوری اسلامی و در نتیجه افزایش کارایی، اثربخشی و بهره‌وری مدیران و کارگزاران در دولت اسلامی نقش مؤثری دارد. امید است این نوشتار کوتاه، مسئولان خدمتگزار در عرصه مدیریتهای خرد و کلان جامعه را مفید افتد.

۱. تعریف نظارت

نظارت به‌طور ساده، مقایسه بین «هست» ها و «باید» ها و نیز به‌کارگیری اقدامات اصلاحی پس از نظارت در جهت از بین بردن شکاف وضع موجود یا «هست» ها با وضع مطلوب یا «باید» ها است. در نظارت با ارزیابی و سنجش عملکرد فرد یا سازمان، نقاط قوت و ضعف عملکرد فرد، گروه یا سازمان در فاصله‌های زمانی معین، مرور، بررسی، بازنگری، تجزیه، تحلیل و ارزیابی می‌شود؛ اقدامات اصلاحی در جهت رفع مشکلات و معضلات، تقویت نقاط قوت و تبدیل نقاط ضعف، نارساییها و تهدیدات به نقاط قوت به‌کارگیری می‌شود تا اهداف و مأموریت‌های سازمان تحقق یابد.

نظارت به‌معنای حفظ و اصلاح موازین، معیارها و ویژگیهایی است که مظهر اقدامات و عملیات مطلوب است. نوربت واینر^۱ آن را ارسال پیامهایی می‌داند که به‌طور مؤثر، رفتار گیرنده پیامها را تغییر دهد (صادق پور، ۱۳۷۸: ۱۷).

بنابراین، نظارت، فعالیتی است که باعث تطبیق و هماهنگی اقدامات و عملیات انجام‌شده با برنامه از پیش تعیین‌شده می‌شود و نظام سازمان در زمینه هدفهای مورد نظر از انحراف و خطا حفظ می‌شود.

دانشمندان مدیریت، آن را فعالیتی دانسته‌اند که باعث انطباق عملیات با برنامه شود؛ یعنی مراقبتی که طی آن، هر عمل مطابق با نقشه‌ای که از پیش برای آن پیش‌بینی شده است، اجرا گردد تا در صورت انحراف نتایج عملیات از هدفها، اقدامات لازم به‌موقع و به‌منظور جلوگیری از وقوع یا تکرار انحراف صورت پذیرد (اصلاتی، ۱۳۷۸: ۵۷).

ارزیابی تصمیم‌گیریه‌ها و برنامه‌ها از زمان اجرای آنها و اقدامات لازم برای جلوگیری از انحراف عملیات نسبت به هدفهای برنامه و تصحیح انحرافات احتمالی به‌وجود آمده یکی دیگر از تعاریف نظارت است (جاسبی، ۱۳۷۸: ۷۹). اگر قرار باشد صاحب این قلم نیز تعریفی دیگر بر تعاریف نظارت بیفزاید به نظر می‌رسد تعریف زیر مناسب باشد:

«نظارت در مفهوم مورد نظر این نوشتار و در تعریف برگزیده صاحب این قلم، اجرای فعالیتی مستمر و منظم برای

^۱. Norbet Wiener

ارزیابی اقدامات و عملکرد فرد و سازمان براساس موازن، معیارها و ویژگیهای مورد نظر در اهداف و مقاصد آن سازمان برای حفظ انطباق و هماهنگی عملیات اجرایی با برنامه‌ها و اهداف به‌منظور بهینه‌سازی عملکرد فرد یا سازمان برای دستیابی به سازمان انسانی، متعالی و مدیریت اثربخش و قابل اطمینان است» (برزنونی، ۱۳۸۳: ۹۲).

۲. ضرورت و اهمیت نظارت

چند نکته اساسی در نظارت مطرح است که باید مورد توجه قرار گیرد: چپستی، چرایی، نظارت‌کننده، نظارت شونده و چگونگی.

در سلسله وظایف هر مدیری، نظارت از مهمترین وظایف او است؛ زیرا مسئولیت نهایی مدیر در هر سازمان در کنار قدرت، اختیار و نفوذ او، حفظ نظام آن سازمان است. نظامی که به هر حال ساخته و پرداخته دست بشر است و براساس قراردادهای و اعتبارات انسانی اداره می‌شود. اصولاً هر نظامی که طرحریزی آن توسط بشر است، سیر اقدامات و نتیجه فعالیت‌های آن نظام، باید به‌طور مستمر و پیگیر مورد نظارت دقیق قرار گیرد. نظام‌های بشری اگر کنترل و محافظت نشود، دیر یا زود از بین می‌رود. این ویژگی در همه نظام‌های تأسیسی بشر، اعم از نهادهای کوچک در اجتماع مانند مهد کودک، مدرسه، کارگاه‌ها و شرکت‌های کوچک و بزرگ یا نظام‌های گسترده‌ای مانند وزارتخانه‌ها، ادارات، شهرداریها، قوای نظامی و انتظامی و در نهایت نظام حکومتی یک کشور مصداق دارد. لذا عامل نظارت با سرنوشت هر سازمان و نظامی وابسته است و توجه جدی، عمیق و دقیق به آن الزامی است. بر این اساس، وظیفه مدیر در اعمال نظارت در واقع هماهنگی، برنامه‌ریزی، سازماندهی، سنجش، ارزیابی و در نهایت اصلاح اقدامات و عملیاتی است که در راه رسیدن به اهداف، مقاصد و برنامه‌های مورد نظر در هر سازمان الزامی است. به همین لحاظ، برنامه‌ریزی با نظارت ارتباط وثیقی با یکدیگر دارد.

این نظارت به‌ویژه هنگامی اهمیت بیشتر می‌یابد که دستگاه‌های عمومی خدمت رسان به مردم از قبیل نیروی انتظامی مورد نظر باشد. نیروی انتظامی، اینک کارکردی فراتر از یک نهاد امنیتی صرف یافته است و با نگاه امنیت جامعه محور (برزنونی، ۱۳۸۴: ۴۹ تا ۹۴) وضعیت خاصی پیدا کرده است. رضایت مردم از خدمات نیروی انتظامی و سایر نهادهای خدمت‌رسان عمومی از قبیل شهرداریها، عامل مهم بقای نظام اسلامی است.

نظارت سالم، فراهم‌آورنده اطلاعات مفید، کارگشا و اثرگذار برای مدیریت سالم و دستیابی به سازمان متعالی و انسانی است. در نظارت از راهکارهای علمی، عملی و انسانی برای حصول اطمینان از انطباق فعالیت‌های اجرایی با قوانین مورد عمل بهره‌برداری می‌شود و در طی آن، نقاط قوت و ضعف در عملکردها بررسی و راه‌حلهای اصلاحی به‌منظور افزایش بهره‌وری و بهره‌دهی در همه ابعاد بویژه نیروی انسانی ارائه می‌گردد.

بر همین اساس، باید توجه داشت که وظیفه نظارتی نباید به‌صورت صوری، تشریفاتی و در حد اجرای وظیفه معمولی ناظران رسمی و غیررسمی تلقی گردد؛ زیرا شرط اساسی تحقق اهداف هر سازمان، نظارت دقیق است. در محیط‌های پویا و متلاطم تر، نظارت جدی و دقیق الزامی است. نقش سیستم‌های نظارتی در این محیط‌ها بسزا است و همانند ترمز عمل می‌کند. نظارت دقیق، راهگشای بسیاری از مشکلات امروز جامعه خواهد بود.

۳. فلسفه نظارت

چگونگی عملکرد عوامل سازمان، یکی از مسائل مهم و در خور توجه در هر سازمان است. رفتار درست و سنجیده

عوامل سازمان در کارایی هرچه بیشتر سازمان اثرگذار است؛ همچنان که رفتار سنجیده و درست کارگزاران نیز در استحکام پایه‌های نظام نقشی شایسته دارد. تأثیر بسیار نظارت در کنترل و مهار رفتار همه کارگزاران و عوامل سازمانی غیرقابل انکار است. نظارت از شیوه‌های بسیار مؤثر در اداره امور اجتماعی و حکومتی است. طبیعی است اگر انسان بداند عملکرد او از راه‌های مختلف مورد کنترل و بازخواست قرار خواهد گرفت در کارها، وظایف و مسئولیتهای خود دقت بیشتری می‌کند. تجربه تاریخ بشری نشان می‌دهد اگر نظارت دقیق بر عملکرد کارگزاران باشد و اینان بدانند کارکردهای آنان مورد بازبینی قرار می‌گیرد، کمتر دچار خطا می‌شوند. به تعبیر مقام معظم رهبری: «احساس وجود ناظری دقیق و امانت‌دار، روحیه مقاومت در برابر فساد و وسوسه‌های آدمهای ناباب را در انسانهای سالم، تقویت، و روحیه متخلفان را تضعیف می‌کند.»

هدف و فلسفه وجودی نظارت، اصلاح و بهبود اوضاع و کمال‌بخشی به فرد و سازمان و در نهایت جامعه است. در نظارت، مشکلات به‌طور دقیق، شناسایی و کشف و سعی در ریشه‌یابی آن می‌گردد. سپس راه حل اصلاحی ارائه می‌شود. راه حلی که همراه با یافتن خطاهای عوامل دست‌اندرکار، اشتباهات فاحش را برملا سازد و برای ادامه مسیر، دستورالعمل مناسب صادر کند؛ ضمن اینکه باید نکات منفی و نقاط قوت و مثبت هر دو مد نظر قرار گیرد. اساساً نظارت سالم و صحیح، نظارتی خواهد بود که در کنار هم ارزیابی شود و هدف از این نظارت، بهبود کل سیستم باشد نه یک جزء خاص. اصولاً هدف از نظارت باید بهینه‌سازی کل سیستم^۲ سازمانی و حکومتی باشد و طی آن جامعه بسامان گردد.

نتایج نظارت نیز باید برای رشد و توسعه ظرفیت نظارت‌شوندگان و سازمان مورد نظر استفاده شود. «شناسایی نقاط قوت و ضعف اقدامات»، «تعیین نیازهای آموزشی ضمن خدمت یا تکمیلی کارکنان»، «بازنگری در فرایند تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری در روند امور سازمان»، «ایجاد تسهیل در فرایند هدفگذاری در سازمان»، «ارائه بازخورد مؤثر نسبت به عملکرد»، «رشد و توسعه ظرفیت سازمان یا افراد مورد نظارت» از جمله اهداف و کارکردهای نظارت است (برزنونی، ۱۳۸۳: ۹۶).

در اثر نظارت تنها افرادی که صلاحیت حضور و اقدام در سازمان را دارند در مقام خود می‌مانند و از حضور افرادی که لیاقت و شایستگی ندارند و با سوءاستفاده از موقعیت شغلی خود به خیانت اقدام می‌کنند، جلوگیری می‌شود. همچنین از زیاده‌طلبی، سوءاستفاده و حیف و میل شخصی اموال عمومی جلوگیری به عمل می‌آید و در نتیجه اعتماد عموم مردم به سازمان در پیگیری، اجرا و برقراری عدالت اجتماعی دو چندان می‌گردد.

علاوه بر این، موجب می‌شود افراد سودجو، هوسران و ناشایست، هوس به دست آوردن پست‌ها و مسئولیتهای را در سر نپروانند. پست‌ها و مسئولیتهایی که به‌واقع «امانت» اند و نه «طعمه» (نهج‌البلاغه، نامه ۵). چه آنها می‌دانند افعال و رویکرد آنان همواره در منظر عموم قرار دارد و ناظران ویژه بر امور آنان نظارت دارند. اساساً تقوا، مدیریت و امانت‌داری صفاتی است که در انتخاب مسئولان و کارگزاران نظام و نیز آنان که به‌گونه‌ای با اموال عمومی و حقوق مردم سرو کار دارند، ضروری است. همچنین تشویق صالحان و کارکنان سالم باعث افزایش انگیزه و ترغیب عاملان و کارگزاران صدیق می‌شود و از دیگر سو، برخورد با طالحان و کارکنان ناسالم و متخلف از ادامه خلاف و فساد فرد، سازمان و در نهایت جامعه جلوگیری می‌کند و به سالم‌سازی اجتماع انسانی مدد می‌رساند.

اصولاً در مدیریت، چه مدیریتهای کوچک و چه مدیریتهای کلان، همچون سازمانهای اجتماعی و خدماتی مانند شهرداریها، نیز سازمانهایی که خدمات انتظامی و امنیتی ارائه می‌کنند مانند نیروی انتظامی، عامل نظارت، نقش عمده‌ای

^۲. Toaloptimizatin

بر عهده دارد. بر این اساس، باید مدیریت از ابزار نظارت دقیق و مؤثری برخوردار باشد. یادآوری این نکته ضروری است که نظارت هر جا گام می‌گذارد، نه برای مشکل آفرینی و به اصطلاح مچ‌گیری، بلکه باید برای اصلاح و حل مشکلات و ارائه راه‌حلهای کاربردی، مفید و مؤثر باشد؛ به عبارت دیگر، نظارت فراهم‌آورنده اطلاعات مناسب، مفید و لازم برای مدیریت اثربخش و قابل اطمینان در هر سازمان انسانی و متعالی است.

در فرهنگ مکتوب جامعه خودمان، یعنی متون و منابع دینی و ملی، نکات برجسته‌ای داریم. اما باید توجه داشته باشیم که این نکات ممتاز در فرهنگ معمول، جاری و روزمره ما کمتر دیده می‌شود. فرهنگ مکتوب ما آن چیزهایی است که در نوشته‌ها و آثار باقیمانده از بزرگان در فرهنگ است. در حالی که فرهنگ معمول ما آن چیزهایی است که در فرهنگ وجود دارد و به آن عمل می‌شود؛ به دیگر سخن باید گفت که فرهنگ معمول همان رفتارهای آموختنی و ریشه‌دار است که در جامعه وجود دارد و بدان عمل می‌شود. در فرهنگ معمول ما بحث نظارت همواره در سازمانهای مدیریتی، کلمه‌ای ترساننده و متأسفانه توأم با بیم و هراس و همراه با مچ‌گیری و ایجاد دشواری برای انجام‌دهنده کار بوده است. این نظر را بیشتر کارکنان و مدیران رده‌های عملیاتی و سرپرستی اظهار داشته‌اند که نظارت برای آنان مترادف با مچ‌گیری است.

پژوهشی میدانی که از ۱۹۳ کارمند و سرپرست صورت گرفته و چهار سازمان ستادی، جامعه آماری آن بوده، بیانگر این نظر بوده است. از ۱۹۳ نمونه ۱۷۶ مورد عمیقاً اعتقاد داشته‌اند که نظارت فقط مچ‌گیری و برای آزار کارکنان در سازمان است که نظارت‌کنندگان را افرادی خشن و مردم‌آزار می‌دانسته‌اند. سابقه تاریخی کشور نیز متأسفانه بیان‌کننده این دیدگاه است که ناظران همواره نظارت را برای کشف خطاهای افراد یا ایجاد فضای رعب و هراس برای آنان می‌دانستند. برای رسیدن از فرهنگ معمول به فرهنگ مکتوب باید به ارزشها و ریشه‌های فرهنگی جامعه توجه، و با ایجاد موقعیت مناسب برای پیاده‌کردن آنها، کار را تسهیل کرد (فرهنگی، ۱۳۸۰: ۳۱۰)

مذهب، هنر و اساطیر ملی در هر جامعه، ریشه‌های فرهنگی آن جامعه به‌شمار می‌رود که باورهای آن جامعه را شکل می‌دهد. ارزشها و به بیان دیگر، بایدها و نبایدها و هنجارهای جامعه به ساقه یا تنه این درخت بر می‌گردد. در شاخ و برگ این فرهنگ، عواملی است تحت‌عنوان گرایشها، طرز تلقی‌ها، صفات و رفتارهای ویژه‌ای که باورداران هر فرهنگ از خودشان بروز می‌دهند.

۴. چگونگی نظارت^۳

به‌طور کلی، اعمال نظارت به‌صورت زیر امکانپذیر است:

۱. ماشین توسط ماشین
۲. ماشین توسط انسان
۳. انسان توسط ماشین
۴. انسان توسط انسان

در صورت‌های نظارتی نوع اول و دوم، می‌توان نظارت را بر اساس فرمولهای از پیش تعیین‌شده و قالبی به‌طور دقیق و منظم اعمال و پیگیری کرد. در نظارت نوع سوم، نظارت متناسب و منطقی نخواهد بود. پیچیدگیها و ظرافتهای انسان، کار نظارت را با ابهام جدی روبه‌رو می‌کند. در این صورت، تنها در قالبهای خاص و گونه‌های ساده فیزیکی امکان نظارت

^۳. Control Mechanism

انسان توسط ماشین قابل بررسی است. اما در ابعاد درونی انسان این نظارت قطعاً کارگشا نخواهد بود. در نظارت نوع چهارم، وقتی سخن از نظارت انسان توسط انسان به میان می‌آید، با ابهام و پیچیدگی زیادی روبه‌رو می‌شویم. اصولاً ارزیابی رفتار سازمانی افراد به‌عنوان بخشی از نظارت سازمانی شامل روابط در هم پیچیده‌ای از عوامل مختلف اعم از عوامل اجتماعی، سازمانی و فردی است. اعمال نظارت، وقتی در رابطه با انسان مطرح می‌شود، سهل و ممتنع می‌نماید. توجه به پیچیدگیهای آدمی در نظارت الزامی است. اصولاً آدمی موجودی تو در تو است. کند و کاو باطن آدمی به‌آسانی امکانپذیر نیست. بر این اساس، نظارتی که در آن امور به آسانی نگریسته، و همه چیز سهل و آسان گرفته شود، موفق نخواهد بود. بر همین اساس، سخن از نوعی نظارت درونی به میان می‌آید که از آن به «خودکنترلی» یاد می‌کنیم. خودکنترلی بهترین نوع کنترل در جامعه و سازمانهای اجتماعی است. خودکنترلی به ایجاد حالتی ثابت در درون فرد منجر می‌شود که طی آن بدون اعمال نظارت بیرونی به اجرای درست وظایف و مسئولیتها رهنمون می‌شود. در این صورت، فرد کنترل را از خود شروع می‌کند. در خودکنترلی، آزادی فرد محدود نمی‌شود بلکه تا جایی است که به آزادی، حقوق و اموال دیگر افراد جامعه لطمه نزند. در زبان و ادبیات دینی از این خودکنترلی به «تقوا» یاد می‌کنیم. فرد متقی و بصیر، خدا را همیشه نظاره‌گر خود می‌داند. احساس حضور و ادراک عظمت الهی، آدمی را از ارتکاب خلاف باز می‌دارد. خلاقی که ممکن است در عرصه‌های فردی یا جمعی صورت بگیرد.

نظارتی که فرد درباره خود اجرا می‌کند، ساخته و انتخاب خود او است. اگر فرد خود را وارد قراردادی می‌کند یا تعهد انجام دادن عملی را بعهده می‌گیرد، خود را مقید و متعهد بر انجام آن ساخته است (صادق پور، ۱۳۷۸: ۲۰ به نقل از: Gorge Odiorne). بویژه اگر این قرارداد میان او و ذات اقدس الهی بسته شود. در این صورت، تقید و تعهد فرد در قالب «تقوا» با رعایت ویژگیهای تعیین‌شده در شرع با درجات مختلف صورت عملی می‌یابد.^۴

توجه به داوری دیگران در مراعات موازین اخلاقی و اهمیت‌دادن به رأی آنان درباره اعمال آدمی، یکی از ویژگیهای روانی انسانها است که براساس آن، سعی در ارائه رفتارهای قابل قبول می‌کند. در تربیت فرزند نیز همین قضاوت و داوری دیگران، مورد توجه قرار می‌گیرد و مثلاً گفته می‌شود که «فلان کار را نکن که اگر کسی تو را ببیند، تو را بی‌ادب خواهد خواند». این روش خوب است. اما مراعات اخلاق در خلوت، همچنان که در حضور دیگران رعایت می‌شود، قطعاً مقام بالاتری دارد. آنجا که هیچ کس نیست و هیچ چشم انسانی او را نظاره‌گر نیست، مراعات اصول اخلاقی به مراتب مهمتر است. برای انسانهای دیندار که خدا را همواره ناظر بر اعمال خویش می‌دانند و خود را در برابر او مسئول و پاسخگو می‌دانند، مراعات این اصول اخلاقی در همه زمانها و در همه مکانها معنا می‌یابد.

اصولاً جهاد با نفس و «خودپایی» فقط در مکتبی که قائل به خدایی ناظر، بصیر و خبیر است، معنا و اهمیت می‌یابد. اما در مکاتبی که انسان، خود را مالک خویش می‌پندارد، صرفاً به تنظیم رابطه خود با دیگران در جمع توجه می‌کند. بگذریم از اینکه در این مکاتب، رعایت اصول اخلاقی بدین دلیل صورت می‌پذیرد که طرف مقابل هم با او نکویی ورزد. در چنین مکاتبی در خلوت آدمیان، نیازی به مراعات اصول اخلاقی و جهاد با نفس نیست.

اما از نظر اسلام، خدا بصیر و خبیر است. هیچ چیز بر او مخفی نمی‌ماند. همه چیز در منظر الهی است. عالم محضر

۱. امیر مومنان علی (ع) در خطبه ۱۹۳ نهج‌البلاغه که به خطبه همام و خطبه متقین مشهور است، بخوبی و به تفصیل از ویژگیهای پارسیان و مشخصه‌های آنها سخن رانده است. صاحب این قلم شرح موجزی بر این خطبه دارد که در فرصت مناسبی انتشار خواهد یافت.

خدا است. فردایی هست و نامه‌خوانان نامه بر می‌خوانند. حساب و کتاب باید پس داد. با این طرز تلقی، انسان مؤمن همواره نگران خویشتنِ خویش است. فقط در شرایع دینی به خود پرداختن و به حساب کار خود رسیدن، جدی‌ترین شغل آدمی است و باید باشد. نوع دیگر نظارت این است که از طریق عوامل خارجی صورت می‌گیرد. در این صورت، ناظران رسمی و غیررسمی به‌عنوان چشمهای دقیق مدیر و فرمانده بر حسن اجرای امور نظارت می‌کنند.

گذشته از نظارت آسان بر سرمایه فیزیکی و ملموس که می‌توان از آن به‌عنوان سرمایه‌های مادی و غیرانسانی و تمام دستگاه‌ها و امکانات و ملزومات یاد کرد، نظارت بر سرمایه‌های غیرفیزیکی و ناملموس^۵ چندان آسان نیست. می‌توان انگیزه شغلی، روحیه کاری، سطح دانش و آگاهی نیروی انسانی، سطح مهارت و تخصص کارکنان، توسعه فناوری سازمان، مباحث مهمی از قبیل تبلیغات و بازاریابی، شناسایی خدمات، توزیع محصولات و غیره را از جمله آنها دانست. این قبیل سرمایه‌ها ساز و کارهای نظارتی خاص خود را می‌طلبند. هزینه نظارت مناسب و شایسته از سرمایه‌های غیرفیزیکی هر قدر هم باشد در مقابل اثر مثبتی که به بهره‌وری سازمان و نیروی انسانی منجر می‌شود، ناچیز است. در این نوشتار کوتاه همین نوع از نظارت مورد نظر است.

از سوی دیگر، اعمال نظارت درست در اجرای طرحها و برنامه‌ها در هر سازمانی علاوه بر وجود قوانین، دستورالعملها، آیین‌نامه‌ها و ضوابط صحیح، صریح و روشن با پیش‌بینی ضمانت اجرایی لازم، بستگی به وجود نیروی انسانی کارآمد، هم برای اجرای عملیات و اقدامات سازمان و هم برای نظارت دارد تا اثر بخشی آن افزون گردد. عوامل یادشده با یکدیگر تعامل دارد و تأثیر و تأثر متقابل می‌پذیرد. ایجاد تعامل منطقی و مناسب بین این عوامل و نیز ساز و کارها و اقتضائات محیط درونی و بیرونی سازمان به اثربخشی نظارت کمک می‌کنند.

۵. نظارت اثر بخش

یکی از دغدغه‌های جدی ناظران و سیستم نظارت، اثربخشی آن است که باید مورد توجه قرار گیرد. انتخاب معیارها و شاخصهای نظارت، اعلام قبلی به نظارت‌شوندگان، حمایت قانونی، انتخاب دوره زمانی متناسب با ماهیت و ویژگیهای سازمان و نیز تعبیه سازوکار بازخورد شایسته در فرایند نظارت برای فراهم آوردن امکان مشارکت نظارت‌شوندگان و آگاهی آنها نسبت به نتایج نظارت از ضروریات نظارت اثربخش است.

«عینیت‌گرایی و واقع‌نگری»، «درست، دقیق و به‌روز بودن اطلاعات»، «اطلاعات و بازخورد بموقع و دقیق درباره عملکرد واقعی»، «نظارت اصلاحگر و مثبت‌نگر»، «قابل درک بودن اطلاعات و بازرسی و داشتن آگاهیهای لازم»، «توجه به نقاط استراتژیکی، حساس و کلیدی نظارت»، «اقتصادی بودن هزینه نظارت»، «جامعیت نظارت و هماهنگی با جریان کار»، «مقبولیت نظام نظارتی» و در نهایت «رعایت حد اعتدال و میانه‌روی در نظارت» از جمله ویژگیهای نظارت اثربخش است (برزنونی، ۱۰۲ تا ۱۰۸).

۶. مراحل نظارت

اصولاً فرایند نظارت^۶ اعم از پیش‌نگر، حالنگر یا پس‌نگر، (همان: ۱۰۸ و ۱۰۹) شامل سه مرحله بازرسی، کنترل و نظارت است.

^۵. Invisible Capital

^۶. Process of Monitoring

بازرسی به فرایند سنجش و اندازه‌گیری عملکرد فرد، گروه یا سازمان در راستای توسعه و بهبود عملکرد سازمانی در دوره‌ای مشخص به‌گونه‌ای که انتظارات و شاخصهای بازرسی که خود منتج از اهداف و استراتژیهای سازمان است و از قبل به بازرسی‌شوندگان ابلاغ شده باشد، اطلاق می‌گردد (طبرسا، ۱۳۸۰: ۱۹۳).

کنترل، کوششی منظم در ایجاد ضوابط عملیاتی بر اساس اهداف برنامه به‌منظور طراحی یک بازخورد اطلاعاتی، برای مقایسه عملیات انجام‌یافته با استانداردهای از پیش تعیین شده است به‌گونه‌ای که در صورت وجود مؤثرترین شکل در رسیدن به اهداف سازمان به‌کار گرفته شده باشد. (Stoner and Wankel، ۱۹۸۶: ۵۷۶).

در بازرسی، شرایط را براساس عملکرد مورد مشاهده قرار می‌دهیم و اطلاعات معتبر و قابل اطمینان را برای کنترل مناسب فراهم می‌کنیم. در کنترل میزان انحراف عملکرد افراد نسبت به برنامه از پیش تعیین‌شده براساس نتایج بازرسی مورد تشخیص قرار داده می‌شود و سرانجام، نتایج کنترل هم زمینه و بستر را برای نظارت اثربخش فراهم می‌سازد. نظارت یعنی ارائه پیشنهادها و اصلاحی و راه‌حلهای کاربردی به‌منظور تسهیل در روند کلی امور و احياناً تصحیح انحرافات که رخ داده است.

در فرایند نظارت، باید مراحل چند از جمله «تعیین شاخصها و معیارهای متناسب با هدفهای برنامه» و «پیش‌بینی برنامه»، «تهیه، تدوین و جمع‌آوری اطلاعات مربوط به اقدامات انجام‌شده توسط کارکنان و کارگزاران»، «مقایسه اطلاعات مدون و جمع‌آوری‌شده با معیارها و شاخصهای مورد نظر توسط ناظران آگاه و ذی‌صلاح»، «تصمیم‌گیری و اجرای اقدامات اصلاحی بموقع برای اصلاح انحرافات، رفع نقایص و از بین بردن مشکلات اجرایی» مورد توجه جدی قرار گیرد (جاسبی، ۱۳۷۰: ۲۷۴ تا ۲۸۱؛ رضائیان، ۱۳۶۹: ۲۳۹ و ۲۴۰؛ برزونی، ۱۳۸۳: ۱۰۹ و ۱۱۰).

۷. نظارت در اسلام

در دین اسلام موضوع نظارت در همه بخشها و لایه‌های جامعه و سازمانها و نیز در همه سطوح مدیریتی و فرماندهی و آحاد مردم جامعه از رده بالای نظام اسلامی تا پایین‌ترین رده به‌عنوان یک اصل ضروری و لازم مورد توجه قرار گرفته است.

برای نمونه واژه‌های کلیدی مثل «محاسبه»: «حَاسِبُوا قَبْلَ أَنْ تُحَاسِبُوا»، «مَنْ حَاسَبَ نَفْسَهُ رِبْحٌ وَ مَنْ غَفَلَ غَنَهَا حَسْرٌ» (نهج البلاغه، حکمت ۱۹۹) «وَ إِنْ تَبَدَّوْا مَا فِی أَنْفُسِكُمْ أَوْ تُخَفَوْهُ يُحَاسِبِكُمْ بِهِنَّ اللّٰهُ» (طلاق: ۲۸۴) «نظارت» «و لَتَنْظُرَنَّ نَفْسٌ مَا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَ اتَّقُوا اللّٰهَ» (حشر: ۱۸) به‌معنی ارزشیابی، حسابرسی، خودپایی در متون دینی بسیار مورد بحث قرار گرفته است. این واژه‌ها در مقوله نظارت بارها مورد استفاده قرار می‌گیرد؛ حتی ذات اقدس الهی خود را «أَسْرَعُ الْحَاسِبِينَ» (انعام: ۶۲) و «سَرِيعُ الْحِسَابِ» (بقره: ۲۰۲؛ آل عمران: ۱۹ و ۱۹۹) خوانده است و با برپایی ترازوهای عدل و داد یا «الْمَوَازِينَ الْقِسْطِ» برای روز قیامت و اعلام «كَفَىٰ بِنَا حَاسِبِينَ» از «مِثْقَالَ حَبَّةٍ مِنْ خَرْدَلٍ» نیز در نخواهد گذشت (انبیاء: ۴۷). «حسابی شدید» (طلاق: ۸) برای بد عملان و «حسابی یسیر» (انشقاق: ۸) برای خوش عملان در پیش است.

در اسلام، نظارت در ابعاد فردی و اجتماعی مطرح است. نظارت فردی یا ارزیابی و حسابرسی خویشتن برای هر فرد مسلمان باید در درجه اول اهمیت قرار گیرد. این ارزیابی تحت‌عنوان «خودپایی» و تقوا (حشر: ۱۸) یا «خودکنترلی» برای هر مسلمان ضروری و برای همه مسلمانان و در تمام سطوح مطرح است. مسلمانان خود را تحت نظارت الهی می‌دانند و عملکرد خود را باید با آداب و شرایط تصریح شده در شریعت همسان سازند. اما نظارت در ابعاد اجتماعی بویژه برای عاملان و کارگزاران جامعه نیز به‌گونه خاص، مطرح و مورد تأکید است که در این نوشتار همین نظارت مورد نظر است.

نظارت اطلاعاتی و عملیاتی بر حرکات و جابه‌جایی‌های نیروهای دشمن در جنگ‌ها و نبردهای نظامی و نیز نظارت نسبت به تحریکات بیگانگان از نظر سیاسی و جلوگیری از نفوذ آنان در جامعه اسلامی و در نتیجه وارد شدن خسارتهای فراوان و جبران ناپذیر بر امت اسلام از ضروریات حکومت داری است. برای این منظور تمام منغذهای اطلاعاتی، سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی دشمن در ابعاد مختلف باید کنترل شود و با تهدیدهای نرم و نیمه‌سخت از سوی دشمن، رویارویی فعال صورت پذیرد.

علاوه بر موارد یادشده، نظارت بر حُسن جریان امور مملکتی از لحاظ اداری و نظارت دقیق و پیوسته در کار کارمندان و کارگزاران نظام از نظر اجرای وظایف اداری و ادای مسئولیتهای محول و نیز کنترل و نظارت جدی بر اجرای دقیق قوانین، ضوابط و مقررات حکومتی برای دستیابی به قسط و عدالت اجتماعی به‌عنوان یکی از اهداف عمده تشکیل حکومت اسلامی نیز مطرح است. این نظارت می‌تواند به صورتهای مختلفی اجرا گردد که در ادامه نوشتار بدان خواهیم پرداخت.

در یک نگاه، اصولاً کارگزاران و عاملان در حکومت اسلامی در مقابل سه مرجع اساسی مسئول و پاسخگو هستند:

۱. نظارت عالی از سوی خدای سبحان

۲. نظارت مستقیم یا غیرمستقیم توسط امام و حاکم مسلمین

۳. نظارت همگانی توسط عموم مردم

۸. نظارت خدای سبحان

خداوند سبحان، نظارت عالی و مطلق بر تمام اعمال، حرکات، سکنتات، گفتار و نیت دارد. تعبیر «أَسْرَعُ الْحَاسِبِينَ» (انعام: ۶۲) «سَرِيعُ الْحِسَابِ» (بقره: ۲۰۲، آل عمران: ۱۹ و ۱۹۹) و بسیاری دیگر (مائده: ۴، رعد: ۴۰ و ۴۱، غاشیه: ۲۶ و...) گویای حسابرسی دقیق و سریع الهی است. رفتار، گفتار و نیت آدمی توسط ناظران و حساب‌رسان دقیق الهی ثبت و ضبط می‌شود (انفطار: ۱۰ تا ۱۲) و در قیامت مورد رسیدگی دقیق قرار می‌گیرد (انبیاء: ۴۷). در کتاب اعمال نیک و بد آدمیان در روز بازپسین از هیچ چیز کوچک و بزرگ فرو گذار نخواهد شد و البته بر هیچ کس ظلمی نخواهد رفت (کهف: ۴۹). لذا نظارت و حسابرسی دقیق خویش ضروری است (ق: ۱۸). چرا که خداوند بر همه چیز شاهد و آگاه است (مجادله: ۶). تعبیر ظریف قرآن کریم «مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا» (زلزال: ۷) و «مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا» (زلزال: ۸) است. بر خطاها عقاب اخروی مترتب است و بر اعمال نیک، ثواب که در روز بازپسین می‌بیند (زلزال: ۶ تا ۸).

امام موسی کاظم^(ع) فرمود: «لَيْسَ مِنَّا مَنْ لَمْ يُحَاسِبْ نَفْسَهُ فِي كُلِّ يَوْمٍ فَإِنَّ عَمَلًا خَيْرًا اسْتَزَادَ اللَّهُ مِنْهُ وَ حَمْدَ اللَّهِ عَلَيْهِ وَإِنْ عَمِلَ شَرًّا اسْتَعْفَرَ اللَّهُ مِنْهُ وَ تَابَ إِلَيْهِ» (مجلسی، بحار، ج ۷: ۷۲).

مسلمان با ایمان به خدا، اعتقاد به معاد و یقین به رسیدگی دقیق به گفتار، رفتار و حتی نیت انسان در روز بازپسین و رؤیت جزای خوب و بد برای اعمال خود در جهتگیریهای اعمال خویش و چگونگی رفتار، گفتار و اندیشه‌ها توجه دقیق می‌کند. بر این اساس، هر چه ایمان و اعتقاد به ذات اقدس الهی و یقین به معاد و حسابرسی دقیق در جامعه اسلامی در عمق دل و جان انسانها بیشتر نفوذ کرده باشد، میزان خطا و گناه عمدی، کاهش چشمگیر می‌یابد. لذا به سایر اهرمهای نظارت و کنترل نیاز کمتری پیدا می‌شود.

اساساً از تفاوت‌های جدی نظارت و کنترل در جامعه اسلامی و جوامع سکولار، همین ایمان و اعتقاد مردم به مبدأ و معاد است که می‌توان آن را نظارت و کنترل نامرئی نامید. هرچه میزان ایمان و اعتقاد انسانها به ذات اقدس الهی و

باورداری معاد در جامعه اسلامی بیشتر باشد، «خودکنترلی» فرد بیشتر می‌شود. خودکنترلی در اسلام، میان خلوت و جلوت فرق نمی‌نهد. انسان اسلام، چشم بصیر الهی را همواره نظاره‌گر خویش می‌یابد و همه عالم را محضر ذات ربوبی می‌داند.

این نوع نظارت را می‌توان «نظارت درونی» نامید. نظارت درونی یا خودکنترلی، ایجاد حالتی ثابت و راسخ در درون فرد است که طی آن فرد بدون اعمال نظارت بیرونی و خارجی به اجرای درست وظایف و مسئولیت‌هایش متمایل می‌شود. نظارت درونی، ایمان و اعتقاداتی است که فرد بر اساس آن، خود را در معرض دید ذات اقدس الهی قلمداد می‌کند. چشمی ناظر و بصیر را همواره بر خود نظاره‌گر می‌بیند. خود را همیشه در محضر اقدس او می‌یابد. در نتیجه همین ایمان و اعتقاد، او را از انجام دادن امور غیر از روند از پیش تعیین شده باز می‌دارد.

۹. نظارت حاکم مسلمین

بی‌تردید سلامت کارگزاران دولت یا فساد آنان در رفتار و نوع نگرش مردم نسبت به حکومت نقش مهمی دارد. درستکاری و وظیفه‌شناسی مسئولان، مدیران و کارکنان دولتی یا انحرافات و آلودگی‌های آنان در جامعه اثرگذار است. بر این اساس، نوع برخورد دولتمردان و کارگزاران در گفتار و رفتار با مردم، در سرنوشت نظام، حکومت و نیز ایمان و اعتقادات دینی مردم تأثیر شگرفی دارد. چه نیکو گفته‌اند که: *أَلْنَأْسُ عَلَى دِينِ مُلُوكِهِمْ*.

بنابراین دولت و مردم باید با فساد اداری و تخلفات پنهان و آشکار مدیران مبارزه کنند. آثار زیانبار و گسترده آلودگی‌های کارگزاران حکومتی، ضرورت و وجوب نظارت به‌طور آشکار و پنهان، همه‌جانبه، پیوسته و مستمر بر کارگزاران و مدیران و در نهایت برخورد با تخلفات، انحرافات و مفسدات آنان در هر پست و موقعیت شغلی را نشان می‌دهد. تشویق مناسب و بجای کارگزاران وظیفه‌شناس و نیز تنبیه و مجازات علنی و عادلانه وظیفه‌شناسان در حکومت، امیدواری مردم به اجرای قسط و عدالت اجتماعی و در نتیجه، حمایت آنان را از نظام افزایش می‌دهد و به بقای دوام و استحکام نظام اسلامی مدد می‌رساند. به‌عکس، کوتاهی و سستی حکومت در مبارزه با آلودگی‌های مدیران و کارگزاران اجرایی، ناامیدی و بی‌اعتمادی مردم را در پی دارد.

در تعالیم قرآنی، سنت نبوی (ص) و سیره بزرگان دینی اهمیت و ضرورت نظارت بر کار مدیران، کارگزاران و فرماندهان و نیز تعیین ناظران مطمئنی که خبرهایی از گفتار و رفتار آنان برای حاکم بیاورد، تبیین شده است. امام علی بن موسی الرضا (ع) فرمود: «کان رسول الله (ص) اذا بعث جيشاً فأتهم امیراً بعث معه من ثقاته من یتجسس له خبره (عاملی، وسایل، ج ۱۱:۴۴). براساس این خبر، پیامبر خدا (ص) هر سپاهی را که می‌فرستاد فرماندهی را برای آن نصب می‌کرد از افراد مورد اعتماد خود کسی را با آن فرمانده می‌فرستاد که برای پیامبر اعظم (ص) خبر کارهای او را به ایشان برساند.

شایان ذکر است که حضرات معصومان (ع) در نصب و عزل فرماندهان و کارگزاران حکومتی با علم غیب الهی خویش عمل نمی‌کردند، بلکه از راه‌های کاملاً عادی، طبیعی و عمومی، انتصابها صورت می‌گرفت. اصولاً اگر حضرات معصومان (ع) که اسوه و الگوی عملی امت هستند، در اجرای امور خویش از علم غیب الهی استفاده کنند، متابعت و پیروی از آنان برای غیر معصومان ناممکن می‌شود (برای توضیح بیشتر ر. ک: برزنونی، ۱۳۷۶: ۱۲۷ تا ۱۴۳). در دوران پیامبر اگر کسی غیر از علی (ع) که معصوم بود از سوی رسول اکرم (ص) به مأموریتی اعزام می‌شد، ارزشیابی و نظارت بر کار او را توسط افراد مطمئن دنبال می‌کردند. این روش پیامبر اعظم (ص) لزوم تجسس و تفحص در کار مدیران و فرماندهان نظامی، قضایی و کارگزاران اجرایی و

بازرسی و کنترل آنان را نشان می‌دهد. امام علی (ع) نیز به اعزام بازرسان ویژه و مخفی برای نظارت بر گفتار و رفتار فرماندهان و کارگزاران منصوب خویش اقدام، و از سوی دیگر، آنان را نیز سفارش می‌کردند بازرسان خوبی برای نظارت و کنترل بر کار کارمندان خود بگمارند.

امام و حاکم اسلامی، هم با نظارت مستقیم و هم با نظارت غیرمستقیم، اعمال تمام دستگاه‌ها و افراد تحت امر را در کنترل خود می‌گیرد و برای این منظور از اهرمهای نظارتی مختلف بهره می‌جوید. در نامه‌های حضرت علی (ع) در نهج‌البلاغه نکات ظریفی در این باره وجود دارد.

در عهدنامه مالک اشتر (نهج‌البلاغه، نامه ۵۳) سند ماندگار علی (ع) در چگونگی حکومت و برنامه مدون و قابل اجرا در نظام اسلامی در همه ابعاد، موارد بسیار مهمی مطرح شده است. ایشان خطاب به مالک بن الحارث الاشتر النخعی می‌نویسد: هرگز نیکوکار و بدکار در نظرت یکسان و به یکپایه نباشند؛ زیرا در این صورت، نیکوکاران در نیکوکاری بی‌رغبت و بدکاران در بدکاری تشویق می‌گردند. پس هر کدام از آنان را براساس کردارشان جزا بده. نیکوکار را پاداش و بدکردار را کیفر ده. در نامه ۲۰ که با عبارت «لئن بلغنی انک خنت...» آغاز می‌شود، خطاب به زیاد بن ابیه، که در حکومت بصره معاون عبدالله بن عباس بود، سوگند می‌خورد که اگر خیانت کوچک یا بزرگ نماید بر او سخت خواهد گرفت. در نامه ۵ خطاب به فرماندهان سپاه خود از آنان پیروی و فرمانبرداری می‌خواهد و کوتاهی را بر آنان نمی‌پسندد و متمرد را به عقوبتی بزرگ هشدار می‌دهد. در جای جای سیره علوی (ع) نکات دقیقی یافت می‌شود و حاکی از این است که امام (ع) نظارت خود را به روشهای گوناگون به کار می‌برد. واژه «بَلَّغْنِي» یعنی «به من گزارش رسیده است» در بسیاری از نامه‌های آن حضرت وجود دارد (همان، نامه، ۱۸، ۳، ۲۰، ۲۷، ۳۴، ۴۵، ۶۳، ۷۰، ۷۱) و حاکی از نظارت و بازرسی مستمر آن حضرت بر اعمال کارگزاران خویش است.

مطالعه در سیره علی (ع) حکایت از فرستادن عیون به منظور بازرسی و نظارت دارد. نامه‌های آن حضرت به زیاد بن ابیه، معاون عبدالله بن عباس در بصره، اشعث بن قیس در آذربایجان، شریح قاضی، عبدالله بن عباس، مصقله بن هبیره شیبانی، قثم بن عباس، عثمان بن حنیف و بسیاری دیگر از جمله این نمونه‌ها است. عهدنامه تاریخی مالک اشتر نیز حاوی نکات بدیع و ظریفی است؛ از جمله در این عهدنامه خطاب به مالک اشتر نخعی، که او را به زمامداری مصر منصوب فرمود، پس از توصیه به دقت در گزینش قاضیان، کارگزاران و دیگر دست‌اندرکاران حکومتی می‌نویسد (همان، نامه ۵۳): «پس از آن از قضاوت او (قاضی) بسیار خبرگیر و واری کن... پس در کارهایشان (اعمال و کارگردانان) کاوش و رسیدگی کن و بازرسهای راستکار و وفادار بر آنان بگمار... و در کار خراج به صلاح خراج‌دهندگان کنجکاو کن... و کارهای ایشان (سوداگران و صنعت‌گران) را در حضور خود و در گوشه‌های شهرهایت واری کن... و رسیدگی و واری کن کارهای کسی از ایشان (زیردستان درمانده، بیچاره و بی‌چیز و نیازمند و گرفتار در سختی و رنجوری و ناتوانی) را که دسترسی به تو ندارد».

حضرت علی (ع) خطاب به یکی از والیان خود نوشت: «ارفع الی حسابک و اعلم ان حساب الله اعظم من حساب الناس» (مجلسی، بحار، ج ۷: ۷۲).

ایشان در دوره حکومت و خلافت کوتاه اما پربار خود، مراقبت و نظارت بر کارگزاران را بخوبی اعمال کرد و از آن برای بهبود و اصلاح امور اجتماعی و حکومتی بهره برد. نامه‌ها و فرمانهای حکومتی به زمامداران خویش حاکی از اهتمام ویژه آن حضرت (ع) به نظارت کارگزاران و کنترل امور آنان است. با توجه به سیره علی (ع) در این دوران و طبق نامه‌های ایشان معلوم می‌شود شخص آن حضرت (ع) به صورت مستقیم و غیرمستقیم کاملاً بر عملکرد کارگزاران حکومتی، نظارت

تام و تمام داشت و در صورت مشاهده تخلف به سرعت با آن برخورد مناسب و بر اساس عدالت می‌نمود. تذکر ارشادی، سرزنش و توبیخ شفاهی و کتبی یا در صورت بزرگی تخلف، برکناری از آن جمله بود. نامه عتاب‌آمیز امام (ع) به عثمان بن حنیف، والی بصره که در ضیافت شام یکی از ثروتمندان این شهر شرکت کرده بود، یکی از شواهد نظارت دقیق ایشان است. در این نامه، امام (ع) پس از حمد و ثنای الهی و درود و سلام بر پیامبر اعظم (ص) خطاب به وی می‌فرماید: «ای پسر حنیف! به من گزارش رسیده که مردی از جوانان بصره تو را به مهمانی خوانده است و تو شتابان به سوی او رفتی. خوردنیهای نیکو برایت آوردند و پی در پی کاسه‌ها پیشت نهادند، گمان نمی‌کردم چنین مهمانی را بپذیری...» (نهج‌البلاغه، نامه ۴۵).

از این نامه و دیگر نامه‌های امیرالمؤمنین (ع) بر می‌آید که حضرت (ع) بدقت بر اعمال و رفتار زمامداران و والیان خویش نظارت داشته و از کارهای کلی و جزئی آنان در عرصه مدیریت نیز باخبر بوده است. قطعاً آن حضرت (ع) بازرسان ویژه‌ای را به صورت پنهانی به منظور بررسی عملکرد کارگزاران حکومتی به کار می‌گرفته و براساس گزارشهای آنان اقدام لازم را به عمل می‌آورده است. آن حضرت (ع) نه تنها خود، امور والیان و استانداران منصوب خود را مورد بازرسی قرار می‌داد، بلکه همیان را نیز به آن سفارش می‌نمود؛ برای نمونه، امام (ع) خطاب به مالک اشتر فرمان می‌دهد: «در کارهای کارگزارانت واریسی کن و افراد شایسته و دارای صداقت و وفا را بر رفتار آنان مراقب‌ساز، نظارت پنهانی بر کار آنان، ایشان را به امانتداری و خوشرفتاری با مردم بر می‌انگیزد» (همان، نامه ۵۳).

بر این اساس، اغلب نصب و عزلهای کارگزاران آن حضرت طبق گزارشهای دقیق و مورد اطمینانی بود که ایشان توسط بازرسان حکومتی دریافت می‌کردند. در این بازرسیها، علی (ع) بدون هیچ‌گونه ملاحظه سیاسی و خویشاوندی براساس گزارش رسیده برخورد می‌کرد؛ برای نمونه، بازرسان حکومتی به امام (ع) گزارش دادند که یکی از پسر عموهای حضرت در مورد اموال مردم ظلمی کرده است. امام (ع) او را چنین تهدید کرد: «از خدا بیم‌دار و مالهای این مردم را برگردان و اگر چنین نکنی و خدا مرا یاری دهد تا بر تو دست یابم، کیفیت دهم و با شمشیری تو را بزنم که کسی را بدان نزده‌ام؛ جز اینکه به آتش جهنم وارد شود» (همان، نامه ۴۱).

حضرت (ع) در نامه ۵۳ درباره انتخاب سایر کارگزاران حکومتی چنین می‌نویسد: سپس در امور کارمندان بیندیش و پس از آزمایش به کارشان گمار و با میل شخصی آنان را استخدام نکن و بدون مشورت با دیگران آنان را به کارهای مختلف وادار نکن. حضرت (ع) در ادامه، صفات آنان را چنین بر می‌شمارد:

۱. توخ منهم اهل التجربة (النصیحه): کارگزاران دولتی را از میان مردمی با تجربه انتخاب کن.

۲. اهل الحیاء: باحیا

۳. من اهل البیوتات الصالحة: از خاندانهای پاکیزه و با تقوا

۴. من اهل القدم فی الاسلام المتقدمه: با سابقه درخشان در مسلمانی

۵. اکرم اخلاقا: خوش اخلاقتر

۶. اصح اعراضا (اغراضا): باآبروتر

۷. اقل فی المطامع اشراقا (اسرافا): طمع‌ورزی کمتر

۸. ابلغ فی العواقب الامور نظرا: آینده‌نگرتر

همچنین حضرت (ع) به عنوان یک ویژگی عمومی برای تمام کارگزاران و دست‌اندرکاران امور حکومتی می‌آورد: «برای هر

یک از کارهایت سرپرستی برگزین که بزرگی کار بر او چیرگی نیابد و فراوانی کار او را درمانده نسازد.»

۱۰. نظارت همگانی عموم مردم

سومین سطح نظارت در اسلام، نظارت همگانی عموم مردم بر یکدیگر است. نظارت همگانی عموم مردم، که در اسلام از آن به امر به معروف و نهی از منکر نیز یاد می‌شود از جمله نظارت بیرونی به‌شمار می‌رود.

اصولاً در اسلام، نظارت و کنترل فقط در چهارچوب وظایف و اختیارات حاکم الهی نیست، بلکه امر به معروف و نهی از منکر تکلیفی شرعی بر همگان است. پیامبر با عبارت مشهور «کلکم راع و کلکم مسئول عن رعیت» (مسلم، ۱۳۳۰، ۱۴۵۹: ج ۳) همه را نسبت به یکدیگر مسئول می‌داند و بی تفاوتی و سهل‌انگاری در برابر یکدیگر را بر نمی‌تابد. رسول اعظم (ص) فرمودند: «کلکم راع و کلکم مسئول فالامام راع و هو مسئول و الرجل راع اهله و هو مسئول و المرأه راعیه علی بیت زوجها و علی ولده فکلکم مسئول عن رعیت» (کلینی، اصول کافی، ج ۴: ۲۰۸)

تعبیر ظریف قرآن کریم نیز «الناس» است. نظارتی عامه و همگانی که مستقیم و غیرمستقیم صورت می‌پذیرد. با عنایت به قرآن کریم، نظارت همگانی افراد جامعه تحت‌عنوان امر به معروف و نهی از منکر در امور اجتماعی و رفتار افراد و اطرافیان مراحل و درجات دارد (آل عمران: ۱۰۴ و ۱۱۰؛ حج: ۴۲؛ تحریم: ۶، توبه: ۷۱ و ۱۱۱) امام صادق (ع) فرمود: «یجب للمؤمن علی المؤمن ان یناصحه» (بخاری، ج ۳۹، باب نکاح)؛ به عبارت دیگر، حق انسان در تعیین سرنوشت و نظارت بر مسائل و امور سیاسی و اجتماعی در قالب امر به معروف و نهی از منکر نهادینه می‌شود. امر به معروف و نهی از منکر به مردم اجازه می‌دهد در امور اجتماعی، فرهنگی و سیاسی خود دخالت معقول، مناسب و منطقی داشته باشند و جریان امور جامعه را پیگیری نمایند. امام علی (ع) امر به معروف و نهی از منکر را از زیر مجموعه‌های ایمان و جهاد دانسته است (نهج البلاغه، حکمت ۳۱)؛ به دیگر سخن، امر به معروف و نهی از منکر یکی از اوصاف مؤمنان است که در افعال بیرونی آنان محقق می‌شود. اتصاف به این صفت به معنی داشتن روحیه حساسیت نسبت به امور سیاسی و اجتماعی کشور است. امام علی (ع) در یکی از نامه‌ها با برشمردن آثار اجتماعی و سیاسی امر به معروف و نهی از منکر می‌فرماید: «امر به معروف و نهی از منکر را ترک نکنید که بدترین شما بر شما مسلط می‌شود و هرچه دعا کنید، مستجاب نمی‌گردد» (همان، نامه ۴۷).

اگر نظارت مردمی و حساسیت همگانی وجود نداشته باشد، انسانهای پلید و بدکار در حکومت به نان و نوا می‌رسند و از مسئولیت خویش سوءاستفاده می‌کنند. پیشگیری از حکومت ناهلان و نامحرمان به تعبیر امام خمینی رحمه الله علیه، روشن‌ترین سند بر اصل نظارت و کنترل است. شاید بتوان گفت بدون این نظارت مردمی و حساسیت عمومی، حاکمان شریف هم ممکن است گرفتار خطاهای بزرگ شوند.

حضرت امیر (ع) از مردم در حکومت و خلافت خود چنین نظارتی را حتی بر خویش طلب می‌کند: «پس با من چنانکه با پادشاهان سرکش سخن می‌گویند، سخن مگویید؛ چنانکه از آدمهای خشمگین کناره می‌گیرند، دوری نجوید و با ظاهرسازی با من رفتار نکنید و گمان مبرید که اگر حقی به من پیشنهاد دهید بر من گران آید... پس از گفتن حق و مشورت در عدالت خودداری نکنید؛ زیرا خود را برتر از اینکه اشتباه کنم و از آن ایمن باشم، نمی‌دانم؛ مگر اینکه خداوند مرا حفظ فرماید» (همان، خطبه ۲۱۶).

این توصیه ماندگار، بسیار ظریف و لطیف است. «جبار» کسانی هستند که احساس می‌کنند هیچ مسئولیتی در برابر مردم ندارند و پاسخگوی کارها و تصمیمات خود نیستند. وقتی امام علی (ع) با وجود داشتن مقام عصمت کبرای الهی از مردم تحت حاکمیت خود درخواست نظارت می‌کند، تکلیف انسانهای معمولی که بر مسند حکومت باشند و کارگزاران

غیرمعصوم، روشن است. نظارت مردمی، راهی مؤثر و ضروری برای استقامت حاکمان و کارگزاران است. اما این نظارت باید نهادینه شود. بیان انتقادات و پیشنهادهای سازنده و برگزاری جلسات بحث و انتقاد آزاد برای تحقق عینی اصل نظارت مردمی و تجسم حساسیت همگانی از جمله راهکارهای این نظارت است.

با وجود این جریان باز و گفتگوی صریح، مردم احساس منزلت و احترام می‌کنند؛ نقاط ضعف و کاستیهای کارگزاران در اداره امور جامعه ناگفته نمی‌ماند و در نتیجه از بروز ضعف، زبونی و فساد جلوگیری می‌شود. شایان توجه است که اصل اسلامی امر به معروف و نهی از منکر به پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری همگانی منجر می‌شود. طبق این اصل، هر فرد مسلمان نسبت به وظایفی که بر عهده دارد به دیگران پاسخگو و به‌عبارت دیگر، مسئول است. مسئولیتی متقابل و عمومی و لذا هر فرد نسبت به جامعه خود مسئول است؛ در نتیجه نمی‌تواند بی‌تفاوتی پیشه سازد.

احساس مسئولیت همگانی از تبدیل‌شدن روابط مناسب انسانی در جامعه امن اسلامی به رابطه سلطه‌گرانه و ظالمانه جلوگیری می‌کند. اگر هر مدیری نسبت به زیردستان از یک سو و بالادستان خود از سوی دیگر، مسئول و پاسخگو باشد، اقتدار حکومتی و دستیابی به قدرت و نفوذ مدیریتی موجب ظلم و بی‌عدالتی دولتمردان نمی‌شود.

دقت در سیره حکومتی حضرت امیر (ع) بسیار درس‌آموز است. تلاش حضرت در مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی به خدا، حاکم و مردم از خلال دستورهای حکومتی آن حضرت هویدا است. امام علی(ع) خطاب به اشعث بن قیس، فرماندار آذربایجان با صراحت تأکید می‌کند که مقام فرمانداری امانت است نه طعمه و او را از استبداد نسبت به مردم بر حذر می‌دارد (همان، نامه ۵).

حضرت علی(ع) خطاب به مالک می‌نویسد: «مبادا هرگز در آنچه با مردم مساوی هستی، امتیازی بخواهی و از اموری که بر همه روشن است، غافل باشی؛ زیرا به هر حال نسبت به آن در برابر مردم مسئول هستی» (همان، نامه ۵۳).

برگزاری جلسات پرسش و پاسخ عمومی و رو در رو با مسئولان، مناسب و ضروری است. در این جلسات، ارزش پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری جلوه می‌کند. از یک طرف، فرد مسئول احساس می‌کند باید پاسخگوی سیاستها، تصمیمات و اقدامات خود باشد. از سوی دیگر در مردم احساس منزلت، احترام، مهم بودن و مورد توجه بودن پدید می‌آید. در این فضا افراد جامعه به‌آسانی و بدون نگرانی از پیامدهای بعدی به اظهار نظر می‌پردازند. این حس مبارک هم ایجاد می‌شود که باید حق را از مسئول مطالبه کرد. اصولاً سلامت و امنیت جامعه در گرو امنیت عمومی مسلمانان در اظهارنظرهای آزادانه ضعفا و محرومان است.

امام علی(ع) در عهدنامه مالک اشتر از زبان پیامبر گرامی اسلام (ص) مطلبی را خطاب به مالک و در واقع، خطاب به همه زمامداران و اولیای امور بیان می‌کند که بسیار درخور توجه و قابل تأمل است: «هرگز جامعه‌ای پاک نمی‌شود مگر اینکه فرد ضعیف بتواند حق خود را بدون لکنت زبان از فرد قوی بگیرد» (همان). در خطبه ۲۱۶ نهج‌البلاغه نیز نکات خوبی در این خصوص آمده و آزادی اظهارنظر را مورد تأکید قرار داده است. آزادی اظهارنظر همان امر به معروف و نهی از منکر است.

همچنین حضرت در نامه ۵۳ به ضرورت نظارت بر امور محرومان و مستضعفان اشاره می‌کنند و نکات بدیعی می‌فرمایند: «همواره در فکر مشکلات آنان باش و از آنان روی بر مگردان بویژه امور کسانی را از آنان بیشتر رسیدگی کن که از کوچکی به چشم نمی‌آیند و دیگران، آنان را کوچک می‌شمارند و کمتر به تو دسترسی دارند. برای این گروه از افراد مورد اطمینان خود که خداترس و فروتنند، فردی را انتخاب کن تا پیرامونشان تحقیق و مسائل آنان را به تو گزارش کنند. سپس در رفع مشکلاتشان به‌گونه‌ای عمل کن که در پیشگاه خدا عذری داشته باشی. پس بخشی از وقت خود را

به کسانی اختصاص ده که به تو نیاز دارند تا شخصاً به امور آنان رسیدگی کنی. در مجلس عمومی با آنان بنشین و در برابر خدایی که تو را آفریده فروتن باش. سربازان و یاران و نگهبانان خود را از سر راهشان دور کن تا سخنگوی آنان بدون اضطراب در سخن گفتن با تو گفتگو کند.»

یکی دیگر از راه‌های نظارت عمومی، ارتباط از طریق نامه، تلفن، پست الکترونیک و سایر فناوریهای نوین ارتباطی است که عموم مردم از این طریق می‌توانند بر کار حاکمان و خدمتگزاران خویش نظارت کنند و از راه کج باز دارند. دایره نظارت همگانی، وسعت تمامی دین شریف است. تمام وزارتخانه‌ها، سازمانها، ارگانها، قوا و... میدان این نظارت است. فرایض دیگر نیز با این نظارت پاس داشته می‌شوند. «بها تقام الفرائض». بر این اساس در انجام دادن تمامی عبادات فردی و جمعی، این نظارت حضور مناسبی دارد؛ حتی ایمنی راه‌ها نیز با این نظارت است: «... و تأمن المذاهب.» در این نظارت از تنفر قلبی، که حد اولیه و ضروری آن در مقابل امور نابهنجار است تا هشدار زبانی و سفارش بیانی به خوبیها و در نهایت، جلوگیری از خلاف با قدرت عمومی وجود دارد.

منقول است که کلام عارف کامل آیت الله میرزا محمد علی شاه آبادی در بین مردم نافذ بود و از همین قدرت نفوذ برای تأمین نظارت همگانی بهره می‌برد. بر این اساس از قدرت مردمی بسیار خوبی برخوردار بودند. فرزندشان حضرت آیه الله حاج شیخ محمد شاه آبادی از والد ماجد خود خاطره‌ای را نقل می‌کردند که شنیدن آن خالی از لطف نیست. ایشان به نقل از آن عارف کامل می‌گفتند: آن زمان که ما تهران بودیم، طیبی بود به نام دکتر ایوب که آلات موسیقی آورده بود و در منزل به دخترانش موسیقی تعلیم می‌داد به طوری که سر و صدایش محله را پر کرده بود. ما کسی فرستادیم که بگو: «این کار خلاف شرع است. نکن!» دکتر جواب داده بود: «اگر قدرت دارید خودتان جلوگیری کنید یا از دولت کمک بگیرید تا جلوگیری کند وگرنه من وظیفه دارم به دخترانم تعلیم دهم.»

گفتیم: خیلی خوب! روزهای جمعه که جلسه داشتیم بعد از منبر به مردم گفتیم: «وظیفه همه شما این است که از فردا هر کدام بروید جلو مطب دکتر ایوب، در را باز کنید و بگویید: سلام علیکم! آن کاری که شما می‌کنید، خلاف شرع است نکن. همین را بگویید و برگردید.» چند روزی پی در پی، مردم یکی پس از دیگری می‌رفتند و همین جمله را می‌گفتند و بر می‌گشتند. بعد از چند روز وقتی در بین راه دکتر ما را دید از شدت خنده نتوانست «سلام علیک» کند و بعد گفت: «حقاً این قدرتی که شما دارید، هیچ‌کس ندارد.»

۱۱. موانع نظارت همگانی

روایت است کسی که در برابر خوبیها و بدیها بی تفاوت است، مرده‌ای است که در میان زنده‌ها نفس می‌کشد (طوسی، تهذیب: ۱۸۱). اساساً سکوت در برابر خلاف، نشانه ضعف، ترس و بی‌تعهدی نسبت به جامعه، دین و اصلاح امور است و نتیجه آن جز خسارت نیست. پیامبر اعظم سکوت، هنگام ضرورت فریادزدن را بدعت دانسته است (مجلسی، بحار، ج ۷۷: ۱۶۵) حتی به تعبیر قرآن کریم، سکوت، زمین را به فساد می‌کشانند (بقره: ۲۵۱).

خلاف در جامعه، قابل سرایت است و خلاف فردی در کل جامعه اثرگذار است؛ همچنانکه سیگار کشیدن یک فرد، محیط را آلوده می‌سازد. دروغ فردی ارتباطات انسانی را خراب می‌کند. نگاه بد، سرچشمه فتنه و فساد است. مگر می‌توان در جامعه زیست و نسبت به خلفاها بی‌توجه بود؟ مگر می‌توان در کشتی نشست و نسبت به سوراخ کردن آن کشتی توسط یک فرد، عکس‌العملی نشان نداد؟ خلاف یک فرد در سرنوشت دیگران اثر دارد.

برخی هم می‌گویند مگر با یک گل هم بهار می‌شود؟ خط‌شکنی همین جا معنا می‌یابد. نه ترس از نیش و نه طمع

نوش نباید آدمی را از نظارت همگانی نسبت به امور دیگران باز بدارد. گذشته از این، برخی چیزهای دیگر هم مانع اجرای درست نظارت همگانی می‌شود. برخی از آنها به قرار ذیل است:

- الف) خجالت و حیای ناروا که در روایات از آن به حیای ضعف یا حمق یا جهل یاد شده و مورد انتقاد است.
- ب) ترس از دست‌دادن دوستان، مشتریان، بی‌اعتنایی، تهدید و...
- ج) طمع مال، جایزه، هدیه و خوشامد دیگران و...
- د) رفاه‌طلبی که پیامبر اعظم (ص) از آن نهی کردند (نهج الفصاحه: خ ۲۰۳۲).
- ه) جبرگرایی به دلیل برداشت غلط از تعالیم دینی
- و) توقع اثر فوری و عدم قناعت به هدایت اندک
- ز) حضور دیگران و بهانه انجام‌دادن آنان
- ح) سوءاستفاده از آزادی و برخی دیگر...

۱۲. آثار شوم عدم نظارت همگانی

اگر نظارت همگانی صورت نپذیرد، خطرهای جدی به دنبال خواهد داشت. مراحل دهگانه زیر بخشی از خطرهای آن است (برای توضیح بیشتر ر.ک: قرائتی، ۱۳۷۵: ۸۳).

گام اول: دیدن خلاف و بی‌تفاوتی و نهی از منکر نکردن

گام دوم: عادی‌شدن خلاف

گام سوم: رضایت به انجام‌دادن خلاف

گام چهارم: کمک به انجام‌دادن خلاف

گام پنجم: ارتکاب خلاف

گام ششم: اصرار در انجام‌دادن خلاف، اعتیاد به آن و حتی لذت‌بردن از آن

گام هفتم: دعوت دیگران به انجام‌دادن خلاف

گام هشتم: سرمایه‌گذاری برای انجام‌دادن خلاف و تبلیغ آن

گام نهم: موضعگیری در برابر کسانی که اهل خلاف نیستند و طرد و تبعید آنان

گام دهم: سنگدل‌شدن و قساوت قلب پیدا کردن

این گامهای دهگانه، گامهای شیطان است و قرآن کریم، امت اسلامی را از پیروی گامهای شیطان برحذر داشته است (بقره: ۱۶۸ و ۲۰۸)؛ زیرا شیطان، آدمی را گام به گام به فساد می‌کشاند (نور: ۲۱).

اساساً هر خلافی، وسیله‌ای برای خلاف دیگر می‌شود. اگر آدمی مراقب حرکات و رفتار خود و دیگران نباشد و به خود و دیگران در مقابل خلافها نهیب نزند، ممکن است یک خلاف، سرچشمه انواع خلافهای دیگر شود.

۱۳. شیوه‌های نظارت همگانی

پیامبر اعظم فرمودند هر که امر به معروف و نهی از منکر می‌کند، باید شیوه اش نیز معروف باشد (مقی هندی، ۱۳۹۷: ح ۵۵۲۳). دردهای جامعه گوناگون است و درمانهای متنوع را نیز می‌طلبد. نمی‌توان یک نسخه پیچید و به همه دردها تعمیم داد. گذشته از توجه‌دادن به مقام و موقعیت انسان به‌عنوان جانشین الهی (بقره: ۳۰) که روح الهی در او دمیده شده (حجر: ۲۹) و مسجودفرشتگان (حجر: ۳۰) است، می‌توان به شیوه‌های مختلفی به اعمال نظارت همگانی در

جامعه همت گماشت. برخی از این شیوه‌ها را می‌توان به شرح ذیل ارائه کرد. شایان ذکر است که در این نوشتار کوتاه، فقط به ذکر نام این شیوه‌ها بسنده می‌کنیم و تشریح آنها را به فرصتی دیگر می‌نهمیم:

۱. آماده‌سازی و زمینه‌چینی
۲. آیین‌واربودن و عیب را رو راست و نزد فرد گفتن و نه عیب‌جویی و تنقیص و غیبت
۳. تلقین صحیح به انجام‌دادن کارهای بهنجار و خیر
۴. استفاده از هنرهای جذاب و زیبای مختلف مانند زیباگویی، طنز، قصه، سرود، شعر، خط، عکس، فیلم و...
۵. ذکر خوبیها در کنار بدیها و نقاط قوت در کنار نقاط ضعف
۶. بازسازی روانی و امیددادن
۷. تغافل عمدی و تظاهر به عدم توجه در مقابل خلافهای جزئی و فردی برای حفظ کرامت و شخصیت
۸. توجه به ظرفیت افراد و تطبیق خود با آنان و توجه به زمان و مکان
۹. رعایت اولویت در تذکرها. همه اشکالات را یکجا نگوییم.
۱۰. تذکر غیرمستقیم؛ به در بگو تا دیوار بشنود!
۱۱. لطف و محبت؛ از محبت خاها گل می‌شود.
۱۲. تحریک عواطف بشری و ملی
۱۳. بیدار کردن وجدان به‌عنوان یگانه محکمه ای که احتیاج به قاضی ندارد.
۱۴. آموزش و آگاهی‌دادن نسبت به خطرها و آثار خلاف
۱۵. آسان‌سازی ترک خلاف، انجام‌دادن امور درست و امکان‌پذیر کردن و شدنی نشان‌دادن آن
۱۶. الگوسازی و معرفی و تشویق چهره‌های موفق و تحقیر چهره‌های منحرف
۱۷. تدریج و استفاده از شیوه گام به گام
۱۸. بیان ثواب و عقاب و وعده و وعید الهی
۱۹. تکرار و تذکرهای پیوسته
۲۰. مماشات و مدارا
۲۱. حکمت، موعظه و جدال نیکو
۲۲. اصلاح عقاید و خیالهای باطل
۲۳. خشکاندن ریشه مفسد و خلافها. مبارزه با علل و عوامل و نه مبارزه صرف با معلولها
۲۴. احترام به اصول و ارزشهای دیگران و توهین‌نکردن
۲۵. افشاگری علنی در موارد خاص
۲۶. علنی کردن خوبیها برای رضای خدا بدون ریا و خودنمایی
۲۷. حرکات دسته‌جمعی و هیأتی یا تهیه طومار و راه‌پیمایی و...
۲۸. تذکر غیرحضور و مکاتبه‌ای
۲۹. سکوت معنادار و سخن‌گویی با زبان نگاه
۳۰. چهره درهم کشیدن و اخم کردن

۳۱. متارکه، اعراض، بی‌اعتنایی و قهر

۳۲. تنبیه خلافکار متناسب با خلاف او

۱۴. سخن پایانی

سخن کوتاه کنیم. نظارت همگانی یا همان امر به معروف و نهی از منکر، یادآور مسئولیت عظیم اجتماعی آحاد مردم جامعه در برابر عملکرد دستگاه‌های عمومی است که از منابع بیت المال تغذیه می‌کنند. ترک نظارت عمومی ملت بر دستگاه‌های حاکم به تعبیر علی (ع) موجب سلطه شرارالناس بر دیگران می‌شود (نهج البلاغه، نامه ۷ و ۴۷). این نوع نظارت همگانی جامعه اسلامی بر حکومت از ضروریات است که به تعبیر استاد شهید آیت الله مرتضی مطهری در اثر فشار حاکمان نالایق سیاسی، بتدریج جایگاه واقعی خویش را از دست داده و در اطراف دکمه لباس و بند کفش مردم و حول و حوش موی سر و دوخت لباس مردم قرار گرفته است (مطهری، حماسه حسینی، ج ۲: ۸۲). تنها راه سالم ماندن دستگاه‌های عمومی که در خدمت مردم و برای مردمند، نظارت همگانی عموم مردم همراه با ایجاد فضای سالم و امن برای ناظران عمومی و آمران به معروف و ناهیان از منکر است.

در پایان مناسب است توصیه جاودانه حضرت علی (ع) را در چگونگی تلقی صحیح مدیر از پست و مدیریت در جامعه اسلامی، خطاب به همه آنانی که به مقامی دست می‌یابند، بیان داریم: «وَإِنَّ عَمَلَكَ لَيْسَ لَكَ بِطُعْمِهِ (مَطْعَمِهِ) وَلَكِنَّهُ فِي عُنُقِكَ أَمَانَةٌ وَأَنْتَ مُسْتَرْعَى لِمَنْ فَوْقَكَ» (نهج البلاغه نامه ۵) همانا پست برای تو وسیله آب و نان نبوده بلکه امانتی در گردن توست. باید از فرمانده و امام خود اطاعت کنی.

این توصیه ماندگار، درس آموز همه مسئولان حکومتی است. عمل کردن به این توصیه‌ها نقش بسزایی در سالم‌سازی جامعه، ایجاد امنیت و آرامش در مردم، جلب اعتماد عمومی، اصلاح مفاسد اداری و در نهایت ایجاد مدینه فاضله انسانی دارد.

منابع و مأخذ فارسی

قرآن مجید

نهج البلاغه

نهج الفصاحه

کنز العمال

۱. اصلانی، رشید؛ نظارت طرح‌های عمرانی؛ وظیفه‌ای فراموش شده در دولت، منتشرشده در جمعی از اساتید مدیریت، کنترل و نظارت، مجموعه یازدهم، تهران: نشر مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ اول، ۱۳۷۸
۲. بخارایی، ابو عبدالله محمد بن اسماعیل بن ابراهیم، الجامع المسند الصحیح المختصر من امور رسول الله (ص) و سننه و ایامه، معروف به صحیح بخاری، ج ۳۹، هند: چاپ ۱۲۷۲
۳. برزونی، محمد علی؛ نظارت و بازرسی در مدیریت با نگاهی به سیره علوی(ع)، منتشرشده در رفتار علوی و راههای تحقق آن، مجموعه مقالات پنجمین همایش نیایش، تهران، دانشگاه امام حسین (ع)، چاپ اول، ۱۳۸۳
۴. برزونی، محمد علی؛ مبانی الگوگیری از فرهنگ عاشورا، منتشر شده در خورشید شهادت، مجموعه مقالات سمینار بررسی ابعاد زندگانی امام حسین (ع)، دفتر چهارم، تهران: دانشگاه امام حسین (ع) چاپ اول، پائیز ۱۳۷۶.
۵. برزونی، محمد علی؛ امنیت جامعه محور با نگاهی به متون دینی در این باره، منتشرشده در دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، نشریه علمی، خبری مرکز مطالعات و تحقیقات آموزش و نیروی انسانی ناجا، سال دوم، ش ۵، فروردین و اردیبهشت ۱۳۸۴.
۶. جاسبی، عبدالله؛ اصول و مبانی مدیریت، تهران، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی، ۱۳۷۰.
۷. جاسبی، عبدالله؛ نظارت و کنترل سازمانی از دیدگاه اسلام، منتشرشده در جمعی از اساتید مدیریت، کنترل و نظارت، مجموعه یازدهم، نشر مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ اول، ۱۳۷۸
۸. حر عاملی، محمد بن الحسن؛ وسائل الشیعه، تصحیح و تحقیق عبدالرحیم ربانی، دار احیاء التراث العربی، ج ۱۱، ۱۴۰۳ ق
۹. رضائیان، علی؛ اصول مدیریت، تهران، نشر سمت، ۱۳۶۹
۱۰. صادق پور، ابوالفضل؛ نظارت یا کنترل کردن، منتشر شده در جمعی از اساتید مدیریت، کنترل و نظارت، مجموعه یازدهم، تهران: نشر مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ اول، ۱۳۷۸
۱۱. طبرسا، غلام علی؛ تبیین ویژگیهای نظام بازرسی اثر بخش، منتشرشده در مجموعه مقالات دومین همایش علمی و پژوهشی نظارت و بازرسی در کشور، تهران: نشر سازمان بازرسی کل کشور و دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، چاپ اول، ۱۳۸۰
۱۲. طوسی، ابو جعفر محمد حسن؛ تهذیب الاحکام، تصحیح و تعلیق سید حسن موسوی خراسان، بیروت: دار صعب و دارالتعاریف، ۱۴۰۱ ق
۱۳. فرهنگی، علی اکبر؛ بررسی تطبیقی و بازرسی از منظر فرهنگ، منتشرشده در مجموعه مقالات دومین همایش علمی و پژوهشی نظارت و بازرسی در کشور، تهران: نشر سازمان بازرسی کل کشور و دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، چاپ اول، ۱۳۸۰
۱۴. قرائتی، محسن؛ امر به معروف و نهی از منکر، تهران: مرکز فرهنگی درسهایی از قرآن. چاپ اول، زمستان ۱۳۷۵.

۱۵. کلینی رازی، محمد بن یعقوب؛ اصول کافی، تهران: المكتبة الاسلاميه، ج ۴، ۱۳۸۸ ق
۱۶. متقی هندی، کنز العمال، حلب: مكتبة التراث الاسلامی، ۱۳۹۷ ق
۱۷. مجلسی، محمد تقی؛ بحار الانوار الجامعه للدرر اخبار الائمة الاطهار، تهران: دارالکتب الاسلامیه، ج ۷ و ۷۷، ۱۳۶۳.
۱۸. قشیری نیشابوری، ابوالحسن مسلم بن حجاج بن مسلم؛ صحیح مسلم، ج ۳، مصر: چاپ ۱۳۳۰.
۱۹. مطهری، مرتضی؛ حماسه حسینی، انتشارات صدرا، ج ۲، چاپ اول، زمستان ۱۳۶۴.

منابع و مأخذ انگلیسی

1. Stoner, James and Wankel , Charls, Management Prentice prentice-hall, International Editions , London, 1986

