



اصول اعتمادسازی در روابط اجتماعی از منظر امام علی (ع)

محمد مولوی ۱، محسن نورایی ۲

۳۲

دوره ۱۲، شماره ۴، پیاپی ۳۲
زمستان ۱۴۰۲

مقاله پژوهشی

تاریخ دریافت:
۱۹-۷-۱۴۰۰
تاریخ پذیرش:
۷-۱۱-۱۴۰۳
صص: ۴۹-۲۷

شاپا چاپی: ۵۵۹۹-۲۳۲۲

رتبه علمی



پورتال صفت گواهی در:
JOURNALS.MSRT.IR

چکیده

انسان موجودی اجتماعی است از این رو سخت نیازمند ارتباط با دیگران است. کسب اعتماد افراد و استمرار آن نقش بسزایی در موفقیت و کامیابی انسان دارد. تعالیم اسلام به اقتضای جاودانگی و جهان شمولیش به این موضوع توجه نموده و اشارات و تصریحات واضحی در این باره بیان نموده است. بخشی از آموزه های اسلام در این موضوع را می توان در سیره معصومان (ع) مشاهده نمود. میان سخنان و سیره برجای مانده از حضرت امام علی (ع) موارد پرشماری به چگونگی اعتمادسازی در روابط اجتماعی معطوف است. پژوهش پیش رو می کوشد تا با گردآوری، تبویب و تحلیل این موارد؛ اصول اعتمادسازی از منظر آن حضرت را به بحث نشیند. نتایج پژوهش حاضر که به روش توصیفی - تحلیلی سامان یافته بیانگر دو دسته از اصول ایجابی و سلبی برای اعتمادسازی است. برخی از مهم ترین این اصول عبارتند از: مهرورزی و دوستی خالصانه نسبت به دیگران داشتن، پایبندی به آداب پسندیده اجتماعی، پرهیز از بدبینی نسبت به مردم، پرهیز از عیب جویی و سرزنش کردن دیگران، اجتناب از غیبت و تهمت زدن به دیگران.

کلیدواژه ها: اعتمادسازی، روابط اجتماعی، امام علی (ع)، سبک زندگی اسلامی.

۱. دانشیار گروه علوم قرآن و حدیث دانشگاه بین المللی امام خمینی (ره)، قزوین، ایران، (نویسنده مسئول) molavi@isr.ikiu.ac.ir

۲. دانشیار گروه علوم قرآن و حدیث دانشگاه مازندران، مازندران، ایران

۱- مقدمه و بیان مسئله

اعتماد سازی در معنای جدید و اصطلاحی آن اصطلاحی نوظهور است. این پدیده نخست در علمی مانند روان‌شناسی و جامعه‌شناسی مورد توجه قرار گرفت و سپس در حوزه دانش مدیریت "بویژه مدیریت سازمانی" راه یافت. هرچند تعاریف گوناگونی از اعتماد در علوم مختلف ارائه شده است اما می‌توان در یک نگرش عام؛ اعتماد را عبارت از اتکاء و اطمینان متقابل تعریف نمود. بر این اساس اعتمادسازی به مجموعه اموری اطلاق می‌شود که به پیدایش، گسترش و استمرار اعتماد بینجامد. اعتماد در سطوح گوناگون و در صورتهای مختلف مطرح است. مانند اعتماد بنیادین، اعتماد بین شخصی، اعتماد اجتماعی و اعتماد نهادی (شارع‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۴۰ - ۴۳).

اهمیت اعتماد سازی از این جهت است که زندگی انسان در بستر اجتماع و ارتباط با دیگران شکل می‌گیرد. آدمی تنها در سایه روابط اجتماعی با دیگران می‌تواند نیازهای اساسی مادی مانند تغذیه و مسکن و نیز نیازهای غیر هادیش مانند؛ امنیت، عزت نفس، حفظ هویت را فراهم سازد و میزان تاب‌آوری خود در برابر تنش‌های پر شمار زندگی را افزایش دهد. روابط اجتماعی هنگامی می‌تولند تا مین نیازهای انسان را تضمین نماید که مبتنی بر اعتماد متقابل باشد. بر این اساس؛ اعتماد رکن بنیادین در حفظ حیات اجتماعی، نظم و استمرار تعاملات سازنده جامعه است.

اعتماد، امری اکتسابی و برآیند رفتار متقابل افراد است. رفتار افراد نیز متأثر از شرایط اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و باورهای دینی در جامعه است. بنابراین شناسایی عناصر اعتماد ساز در تعالیم دینی امری ضروری است. این ضرورت در حوزه مطالعات اسلامی دو چندان است زیرا دین اسلام بر اهمیت اجتماع تأکید فراوان دارد. بر اساس تعالیم اسلام داشتن رابطه مؤثر با مردم و دوستی با آنها اساس عقل (سیدرضی، ۱۴۱۴ق، حکمت ۱۴۲) و رکن دینداری (ابن شعبه حرانی، ۱۴۰۴، ۶۰) است. همچنین کسی که در روابط اجتماعی پیش‌قدم باشد، (آمدی، ۱۴۱۰، ۲۰۰) و به طور مؤثرتر رفتار نماید سالم‌تر و از نظر دینی بالاتر است. (برقی، ۱۳۷۱، ۱/ ۲۶۴) در تعالیم دینی به آثار چنین روابط اجتماعی سالم نیز تأکید شده است. برای مثال سود دنیا و آخرت، (صدوق، ۱۴۰۲، ۵۶) حمایت مادی و معنوی

۱. نسخه نهج البلاغه مورد استفاده در این پژوهش مربوط به صبحی صالح است و در ترجمه فرازهای نهج البلاغه نیز،

از ترجمه حسین انصاریان بهره گرفته شده است. بعلاوه لزوماً تمام روایات امام علی (ع) از نهج البلاغه نیست بلکه از

بسیاری از کتب حدیثی دست اول استفاده شده است.

افراد از همدیگر، (لیثی، ۱۳۷۶، ۶۵) ایمنی و آرامش و حمایت‌های اجتماعی به شکل‌های گوناگون از جمله نتایج رفتار و روابط اجتماع افراد از منظر آموزه‌های وحیانی است. (سالاری فر و همکاران، ۱۳۹۰، ۳۴۸).

علی‌رغم تاکید فراوان اسلام بر مباحث اجتماعی، جوامع اسلامی و شخصیت‌های برجسته مسلمان در زمینه فهم، توجه و پیاده سازی نگرش اسلامی عملکرد یکسانی ندارند. کج فهمی، بی‌توجهی و کم‌توفیقی جوامع اسلامی و حاکمان مسلمان در پیاده سازی این تعالیم قابل انکار نیست. بی‌تردید تعالیم برجای مانده از حضرت امام علی (ع) در این زمینه حائز اهمیت ویژه است. زیرا آن حضرت از یکسو آگاه‌ترین شخص به ابعاد معارف قرآن و احادیث نبوی "به عنوان اساس تعالیم اسلام" است. از این رو سخنان گهربارشان بیانگر معارف اصیل اسلام می‌باشد. از سوی دیگر قرار گرفتن آن حضرت در جایگاه زمامدار اسلامی نیز سبب شد تا بسیاری از معارف نظری اسلام در این زمینه به صورت عملی و عینی پیاده گردد. موفقیت آن حضرت در عرصه حکمرانی سبب شد تا - دست کم به صورت نسبی - اعتماد اجتماعی پس از حدود سه دهه به جامعه اسلامی برگردد.

بر اساس آن چه گذشت روشن می‌گردد که، استخراج، دسته‌بندی و تحلیل اصول اعتماد سازی در سیره و سخنان امام علی (ع)؛ بیانگر نگاه دقیق و جامع اسلام به موضوعات اجتماعی است. آن سان که می‌توان با تکیه بر آن مشکل ضعف اعتماد اجتماعی در جامعه اسلامی روزگار معاصر را مدیریت نمود و با ابتنای برآن به بسط اعتماد در سبک زندگی اسلامی همت گمارد.

۲. هدف و پرسش‌های پژوهش

هدف این پژوهش تبیین دیدگاه امام علی (ع) به عنوان حاکم جامعه اسلامی و به عنوان امام و راهنمای مسلمانان برای تقویت اعتماد اجتماعی در روابط اجتماعی و تعاملات میان آنان است. امام (ع) به مناسبت‌های گوناگون به بیان اصول و کیفیت اعتماد سازی در روابط اجتماعی در میان مردم پرداخته‌اند. این پژوهش با این هدف در پی پاسخ به سوالات ذیل است:

سوال اول: مؤلفه‌های تقویت‌کننده روابط اجتماعی از منظر اسلام و شریعت مقدسه چه هستند؟

سوال دوم: اصول ایجابی در فرایند تقویت اعتماد اجتماعی در رفتارها و تعاملات میان مردم در نظر

امام علی (ع) چگونه است؟

سوال سوم: اصول سلبی در فرایند تقویت اعتماد اجتماعی در رفتارها و تعاملات میان مردم در نظر امام علی (ع) چگونه است؟

۳. پیشینه پژوهش

از آنجایی که مسأله اعتماد سازی و اصول آن از موضوعات علوم اجتماعی و برخی دیگر دانش‌ها مانند مدیریت است، در این آثار کم و بیش به این مسأله پرداخته شده است. (شارع‌پور و همکاران ۱۳۸۹ش: ۴۰) برای نمونه برخی از مهمترین آنها عبارتند از: اعتماد و اعتمادسازی در سازمان (۱۳۸۷): پناهی؛ اعتمادسازی در سازمان (۱۳۹۲) جهانگیری؛ نقش اعتمادسازی در افزایش مشارکت عمومی از دیدگاه امام خمینی (ره) (۱۳۸۵): ح سینی به شتی و همکاران؛ اعتماد پایه امنیت (۱۳۸۲) موذن جامی؛ بررسی رابطه انواع اعتماد با اعتماد اجتماعی (۱۳۸۹): شارع‌پور و همکاران؛ ارتباط ابعاد مختلف اعتماد سازمانی با رضایت شغلی کارکنان (۱۳۹۴)، شمس و همکاران؛ و تحلیل فازی رابطه اعتماد اجتماعی با توسعه انسانی، (۱۳۹۲)، صادقی و همکاران. همان‌گونه که مشاهده می‌شود در این آثار " و دیگر آثاری که ارتباط ضعیفتری با مسأله مورد پژوهش دارند " بیشتر مطالعات هم‌سو با رویکرد مطرح در دانش علوم اجتماعی، مدیریت و ... به سامان رسیده است. در این آثار - به اقتضای ادبیات مقبول در حوزه مطالعاتی خود ممکن است به گونه ای جزئی و گذرا به ابعاد اسلامی توجه نموده‌اند، ولی برحسب جستجوی نگارندگان، اثر پژوهشی مستقلی درباره اعتماد سازی در روابط اجتماعی از منظر دینی مخصوصاً از دیدگاه امام علی (ع) نگاشته نشده است. از این رو، به نظر می‌رسد مقاله حاضر را باید جزء نخستین کوشش‌های علمی و مسأله محور در این عرصه دانست.

۴. مفهوم شناسی

۴.۱. اعتماد

اعتماد در زبان فارسی مترادف با تکیه کردن، واگذاشتن کار به کسی، اطمینان، وثوق، باور و اعتقاد به کار گرفته می‌شود (عمید، ۱۳۶۹، ص ۲۰۱). در زبان لاتین نیز اعتماد، معادل کلمه ایمان مورد استفاده قرار گرفته است. در ریشه کلمه ایمان، مفهوم وثوق و اعتماد، تسلیم در برابر اراده دیگری و اطمینان به شخص مستتر است (زین آبادی، ۱۳۸۷، ص ۱۲). اعتماد یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و اجتماعی در میان افراد، گروهها و نهادهای اجتماعی است و در جریان تعاملات

اجتماعی و کوشش‌های متقابل بین افراد و گروه‌های اجتماعی، نقش مهمی را در ایجاد نظم و همبستگی اجتماعی و نیز حفظ آنها بر عهده دارد. در عین حال، اعتماد اجتماعی، از عناصر مهم در پذیرش و هم‌مدلی اجتماعی محسوب می‌شود و در عین حال، بستر ساز تعاملات اجتماعی - عامی و کانون مفهوم سرمایه اجتماعی است (محسنی تبریزی، ۱۳۹۰، ص ۴۱).

محققان علوم اجتماعی بر این باورند که «اعتماد در روابط اجتماعی شکل می‌گیرد و تقویت می‌شود و یکی از جنبه‌های آن است. در این راستا حسن ظن از مهمترین عناصر و هسته اعتماد و هسته مرکزی آن است، چرا که با وجود عدم قطعیت‌ها و وجود خطر در روابط، افراد به خاطر حسن ظن و احساس مثبتی که به یکدیگر دارند به هم اعتماد می‌کنند. اعتماد اکتسابی است و در طی جریان جامعه‌پذیری و از همان سال‌های اولیه زندگی پدید می‌آید و طی تجارب اجتماعی تقویت شده و به نسل‌های بعدی انتقال می‌یابد (زین‌آبادی، ۱۳۸۷، ص ۱۶).

۲.۴. روابط اجتماعی از منظر اسلام و اهمیت آن

از سان موجودی اجتماعی است از این رو نمی‌تواند بدون ارتباط با دیگران و حضور در گروه اجتماعی به زندگی خود ادامه دهد. روانشناسان؛ گروه اجتماعی را مرکب از دو یا چند نفر می‌دانند که کنش متقابل یا تعامل با همدیگر دارند؛ در هدف‌ها مشترکند، روابط اجتماعی پایدار دارند، و به نوعی به یکدیگر وابسته‌اند (ستوده، ۱۳۹۱، ۱۰۴).

چنین جامعه‌ای ابتدا از خانواده شروع می‌شود و سپس گروه همسالان، دوستان، آشنایان، همشهریان و در نهایت بیگانگان را شامل می‌شود (بارون، ۱۳۹۲، ۴۳۹). مطابق آیه ۳۶ سوره نساء نیز چنین سلسله مراتبی وجود دارد: «وَأَعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ».

از نظر اسلام جامعه همچون خانواده بزرگی است که همسالان و دوستان مانند برادر و خواهر، کهنسالان و پیران قوم به مثابه پدر و مادر و خردسالان و کودکان در جایگاه فرزندان یک خانواده محسوب می‌شوند (صدوق، ۱۳۷۵، ۳۷۵) از این رو، نه تنها باید مردم با همدیگر تعامل و معاشرت نیکو داشته باشند بلکه در آموزه‌های اسلامی راهکارهای تقویت و استحکام روابط اجتماعی حتی در جزئیات نیز بیان شده است. وجود باب‌ها و بخش‌هایی با عنوان «کتاب العشرة» (کلینی، ۱۴۰۷، ۲: ۶۳۷)، «باب العشرة» (برقی، ۱۳۷۱، ۱: ۱۳)، «باب حسن العشرة» (ابن‌الشعث، بی‌تا: ۱۶۹) و دیگر

عناوین از این قبیل در منابع معتبر روایی که هر یک حاوی صدها روایت و مستندهای قرآنی درباره احکام و آداب معاشرت با مردم مدعای مورد بحث را اثبات می‌کند.

توجه در این آموزه‌ها نشان می‌دهد بیشتر احکام اسلام ناظر به رفتارها و مسئولیت‌های اجتماعی افراد نسبت به همدیگر است و از روش‌های گوناگون به تقویت این رفتارها و ایجاد اعتماد میان آنها کمک می‌کند. برای نمونه گاهی از طریق حمایت مالی و اقتصادی مانند تشویق به پرداخت خمس، زکات، صدقه و انفاق، و زمانی دیگر به صورت روحی و عاطفی مانند رفتار همراه با رفق و مدارا با مردم، به عبادت مریض رفتن، تنها نگذاشتن آنها در مشکلات و گرفتاری‌ها، در برخی اوقات نیز از طریق حمایت فکری و دانشی مانند امر به معروف و نهی از منکر و گاهی دیگر نیز به صورت جانی همچون جهاد و دفاع از مظلوم است. (کلینی، ۱۴۰۷ق، ۲: ۶۳۷؛ برقی، ۱۳۷۱ش، ۱: ۱۳؛ ابن‌الشعث، بی‌تا: ۱۶۹). در منابع اسلامی، حمایت اجتماعی که ثمره روابط صحیح اجتماعی است را می‌توان در قالب این مفاهیم بررسی کرد: برادری، یاری‌رساندن، فریادرسی غم‌دیدگان، گشایش از کار گرفتاران، برآوردن نیازهای دیگران، همکاری و تعاون، نیکوکاری، رفت و آمد، عاطفه‌ورزی، ارتباط با خویشاوندان و صلح و رحیم، وام و قرض دادن، عیادت یا پرستاری از بیماران، نگهداری از کهنسالان و احترام به آنها، به برادران مؤمن هدیه دادن، اصلاح بین مردم، دعا برای دیگران و ... (آذربایجانی و همکاران، ۱۳۹۰، ۳۳۳)

تمرکز این پژوهش ارائه دیدگاه اسلام و به طور خاص دیدگاه امام علی (ع) درباره اصول و عوامل افزایش اعتماد میان مردم در روابط بین آنها است، لذا در ادامه به ارائه مؤلفه‌های تقویت‌کننده روابط اجتماعی از منظر اسلام پرداخته می‌شود و سپس اصول اعتمادسازی و عوامل تقویت‌کننده روابط را از نگاه امام علی (ع) به طور ویژه مورد بررسی قرار می‌دهیم.

۵. روش پژوهش

پژوهش پیش‌رو با روش توصیفی - تحلیلی و منابع کتابخانه‌ای و با بهره‌گیری از منابع دست اول حدیثی، تاریخی و سیره علوی به تبیین دیدگاه امام علی (ع) درباره اصول و مبانی اعتمادسازی در روابط اجتماعی می‌پردازد. در این مسیر نرم‌افزارهای «جامع الاحادیث»، «دانشنامه علوی»، «سیره

مع صومان» و برخی دیگر کمک شایانی در شناخت روایات و سیره امام علی (ع) در مسأله مورد پژوهش داشته است.

۶. یافته های پژوهش

یافته های پژوهش در حقیقت در پاسخ به سوالات و پرسش های پژوهش سامان می یابد. لذا در ادامه ضمن طرح سوالات پژوهش به آنها پاسخ داده می شود.

۶.۱. مؤلفه های تقویت کننده روابط اجتماعی از منظر اسلام

اولین پرسش در صد است تا مؤلفه های تقویت کننده روابط اجتماعی از منظر اسلام را بکاود. پیش از آنکه به بیان اصول اعتماد سازی از منظر امام علی (ع) پرداخته شود لازم است به طور کلی و به صورت اجمالی به بیان مؤلفه های تقویت کننده روابط اجتماعی از منظر دین و شریعت ناب اسلامی پرداخته شود،

در متون اسلامی روابط اجتماعی با عناوینی مانند دوستی، همنشینی، برادری و ... طرح گردیده است. با بررسی این مفاهیم می توان مؤلفه های رابطه اجتماعی مؤثر را این امور دانست: خیرخواهی، محبت و احترام نامشروط، تساوی، صداقت و یکرنگی، رفق و مدارا و اعتماد اجتماعی.

از نظر اسلام پایه نخست و اساسی یک رابطه، قصد و هدف افراد از آن است. قصد مناسب و خیر، پیش از برقراری رابطه، در حین آن و برای استمرار آن ضروری است. متون اسلامی خیرخواهی برای دیگران را بالاترین عمل، (کلینی، ۱۴۲۹، ۳/۵۳۱) و افراد خیرخواه تر را دیندارترین مردم معرفی کرده است. (طبرسی، ۱۳۸۵، ۱۸۱)

دومین مؤلفه، محبت و احترام نامشروط نسبت به دیگران است؛ به گونه ای که یکی از نشانه های عقل پس از ایمان به خدا دوستی با مردم است. (صدوق، ۱۳۶۲، ۱/۱۵) سیره زندگی معصومان (ع) نیز بیانگر آن است که آنان محبت و احترامی نامشروط به همه مردم داشتند.

احساس مساوات، مؤلفه سوم رابطه اجتماعی مؤثر است که نقش فراوانی در ایجاد و استمرار اعتماد میان طرفین دارد. بی تردید در روابط اجتماعی معمولاً افراد هم سطح نیستند و در مراتب اجتماعی، علمی و اقتصادی با هم تفاوت دارند، با این حال شرط برقراری رابطه مؤثر و نقش آفرین میان افراد، آن

است که افراد خود را از لحاظ اخلاقی و دینی از دیگران برتر ندانند، بلکه خود را از دیگران فروتر بدانند که در اصطلاح دینی از آن با عنوان تواضع یاد می‌کنند (لقمان / ۱۸؛ الاسراء / ۳۷).

چهارمین مؤلفه در تقویت روابط اجتماعی صداقت و یکرنگی در رابطه است. تعبیر از هماهنگی ظاهر و باطن انسان که در روایات فراوانی بدان اشاره شده است ناظر به یکرنگی است. و اما پنجمین مؤلفه مدارا و تسامح در رفتار با دیگران است. مدارا در مقابل رفتارهای نامناسب طرف دیگر می‌تواند نقش مهمی در افزایش اعتماد میان مردم شود. هر چه مدارا بیشتر باشد فرد از سلامت روانی بالاتری برخوردار خواهد بود، به گونه‌ای که عاقل‌ترین مردم کسی دانسته شده که مدارای بیشتری با دیگران داشته باشد (صدوق، ۱۴۱۳، ۴ / ۳۹۵). در متون اسلامی رفق و مدارا در روابط اجتماعی اساس دینداری و زندگی (ابن شعبه حرانی، ۱۴۰۴، ۴۲) و دریچه ورود به ایمان (حر عاملی، ۱۴۰۹، ۱۵ / ۲۷۰) و وسیله کسب دوستی خدا شمرده شده است. (سالاری فر و همکاران، ۱۳۹۰، ۳۶۵) بنابراین، اگر این مؤلفه‌ها در روابط اجتماعی میان افراد حاکم باشد روابط مستحکم‌تر و اعتماد بین آنها افزایش می‌یابد. آخرین مؤلفه، اعتماد اجتماعی است که به تحکیم روابط اجتماعی میان مردم و تقویت آن می‌پردازد. از آنجایی که اعتمادسازی و تداوم آن و در نتیجه روابط اجتماعی مستحکم‌تر نیاز به اصولی دارد لذا در ادامه به تبیین این اصول از منظر امام علی (ع) پرداخته می‌شود.

۲.۶. اصول اعتمادسازی در روابط اجتماعی از منظر امام علی (ع)

اعتمادسازی همانند بسیاری از تعاملات اجتماعی دیگر انسان نیازمند اصول ثابت و معین است. آشنایی با این اصول جهت کسب اعتماد و نیز تحکیم آن ضروری است. این اصول را می‌توان از منظرهای گوناگون تقسیم نمود. یکی از این گونه تقسیم‌بندی‌ها، تقسیم این اصول به اصول ایجابی و سلبی است. آنچه در پی آمده، برخی از مهمترین اصولی است که پژوهش حاضر بدان دست یافت. این قلم هرگز مدعی انحصار این اصول به موارد یاد شده نیست.

۲.۶.۱. اصول ایجابی

سوال دوم پژوهش حاضر این بود که اصول ایجابی در فرایند تقویت اعتماد اجتماعی در رفتارها و تعاملات میان مردم در نظر امام علی (ع) چگونه است؟ پیش از پاسخ سوال باید گفت: مقصود از اصول ایجابی به مجموعه اصولی گفته می‌شود که رعایت آنها در اعتمادسازی و تداوم آن نقش مهمی دارد. برخی از مهمترین آنها که در گفتار امام علی (ع) وجود دارد در زیر اشاره شده است.

۶.۲.۱.۱. محبت و دوستی خالصانه و خیرخواهی نسبت به دیگران

مردم دوستی و محبت با آنان، زیربنای اصول اخلاقی روابط اجتماعی اسلام را تشکیل می‌دهد که البته دوستی بندگان خدا در راستای دوستی و عشق به خداست. حضرت علی (ع) سراسر وجودش مملو از مهر و محبت به مردم بود، تمام رفتار و گفتارش در جهت منفعت دین و دنیای مردم و برپایی محبت و مهربانی با آنان بوده است. (برزگر، ۱۳۸۴، ۷۳)

از نظر امام، قلوب انسان‌ها همچون زمین سختی است که فقط با محبت نرم می‌شود: «إِنَّ الْقُلُوبَ جُنُودٌ مُجَنَّدَةٌ، تَتَلَحَّظُ بِالْمَوَدَّةِ»، (طوسی، ۱۴۱۰، ۵۹۵) این امر در رفتار حاکمان و مدیران جامعه نقش مهم‌تری دارد. امام در عهدنامه خود به مالک اشتر نقش و اهمیت محبت به مردم در تقویت روابط و ایجاد اعتماد بین آنان را گوشزد کرده و می‌فرماید: «وَأَشْعُرُ قَلْبِكَ الرَّحْمَةَ لِلرَّعِيَّةِ وَالْمَحَبَّةَ لَهُمْ وَاللُّطْفَ بِالْإِحْسَانِ إِلَيْهِمْ وَلَا تَكُونَنَّ عَلَيْهِمْ سَبْعًا ضَارِيًا تَغْتَنِمُ أَكْلَهُمْ»، (ابن شعبه حرانی، ۱۴۰۴، ۱۲۶) مهربانی با مردم را پوشش دل خود قرار بده و با همه آنها دوست و مهربان باش و همچون حیوانی شکاری نباش که خوردن شکار را غنیمت می‌داند. در جای دیگری در همین نامه امام با صراحت بیشتری به اهمیت محبت و نقش آن در افزایش اعتماد بین مردم اشاره می‌کند و می‌فرماید: «ای مالک، هیچ وسیله‌ای برای جلب اعتماد والی به رعیت بهتر از نیکوکاری به مردم و تخفیف مالیات و عدم اجبار مردم به کاری که مردم دوست ندارند نمی‌باشد، پس در این راه آنقدر بکوش تا به وفاداری رعیت خوش بین شوی و به آنان که بیشتر احسان کردی بیشتر خوش بین باش». (سیدرضی، ۱۴۱۴ق، نامه ۵۳)

در نامه ۴۶ نهج البلاغه که امام آن را برای یکی از کارگزاران خود نگاشته است، بر رعیت مهربانی و عطف با مردم برای جلب رضایت آنها و اعتماد سازی تأکید می‌کند. در قسمت‌هایی از نامه آمده است: «وَإِخْفِضْ لِلرَّعِيَّةِ جَنَاحَكَ، وَأَبْسُطْ لَهُمْ وَجْهَكَ، وَأَلِنْ لَهُمْ جَانِبَكَ»، یعنی: «پر و بلالت را برای مردم بگستران و با مردم گشاده رو و نرم‌خو باش». هشدار امام به فرماندار فارس ایران به خاطر خشونت در رفتار با توده مردم و تشویق او به مهربانی و عطف نمونه دیگری از این دست توصیه‌های امام در این باره است. (برزگر، ۱۳۸۴، ۷۵) از نظر امام باز کردن گره‌های وحشت از دل مردم و مأنوس کردن آنها با حاکمان و در نتیجه افزایش اعتماد مردم بر مدیران جامعه از نتایج اجتماعی اخلاق پسنديده با مردم است. (نامه ۱۸) امام علی (ع) بر اساس آموزه‌های قرآن - که انسان‌ها دارای کرامت هستند - معتقد بود

که نه تنها مردم در رفتار با همدیگر بلکه حکومت‌ها هم باید کرامت و عزت انسان‌ها را حفظ کنند، در این صورت باعث جلب اعتماد بین مردم و حاکمان می‌شود و در نهایت رضایت عمومی و پیشرفت جامعه را در پی خواهد داشت.

بنابراین، از منظر امام علی (ع) مهر و محبت به مردم و دوستی ورزیدن با دیگران از اصول اعتمادسازی میان مردم است و در این مسأله نیز فرقی میان عموم مردم و والیان و حاکمان نیست.

۶.۲.۱.۲. پایبندی به آداب و رسوم اجتماعی

جامعه‌پذیری یا اجتماعی شدن فرایندی است که طی آن فرد شیوه‌های رفتاری، باورها، ارزش‌ها و الگوهای فرهنگ خاص جامعه را یاد می‌گیرد و آنها را جزو شخصیت خود می‌کند و در واقع «هویت» یا «من اجتماعی» خود را باز می‌یابد. (ستوده، ۱۳۹۱، ۶۳). آداب و رسوم اجتماعی از عناصر معنوی فرهنگ و از هنجارهای درونی در هر جامعه است که بدون احساس اجبار بیرونی خود را موظف به پیروی از آن می‌دانیم و با میل خود آن را رعایت می‌کنیم. این هنجارها قسمت اعظم زندگی اجتماعی ما را دربر می‌گیرند مثل رفتن به مجلس ختم، لباس سیاه پوشیدن، مراسم ازدواج و معاشرت در مراسم خاص و در موقعیت‌های ویژه. از دیگر ویژگی‌های مهم این هنجارها این است که در هیچ‌جا ثبت نشده‌اند و مجازات رسمی ندارند. مجازات آنها از طرف جمع از قبیل پوزخند، تمسخر، طرد شدن و... است که تأثیر آن قوی‌تر از مجازات‌های رسمی است؛ چراکه آبرو و عزت نفس و روابط اجتماعی فرد را خدشه‌دار می‌سازد (رفیع پور، ۱۳۶۸، ۲۱۹).

بنابراین، بین مراعات آداب و رسوم اجتماعی و به دست آوردن شخصیت اجتماعی رابطه نزدیکی است. به هر حال افراد از طریق فرایندی به نام جامعه‌پذیری آداب، رسوم، سنت‌ها، عقاید و رفتارهای اجتماعی را می‌پذیرند و به آن عمل می‌کنند تا امکان زندگی اجتماعی میسر شود (سیف‌اللهی، ۱۳۷۳، ۱۳۱). نکته دیگر آنکه رعایت این سلسله از آداب اجتماعی همدلی و همگرایی بین مردم ایجاد می‌کند، و باعث اتحاد بیشتر می‌شود. بر این اساس یکی از امور مؤثر در اعتمادسازی اجتماعی پایبندی به فرهنگ و آداب اجتماعی است (مرتضوی، ۱۳۸۴، ۱۵۹).

در آموزه‌های دینی نیز به رعایت آداب و رسوم اجتماعی تأکید شده و عواقب و نتایج اجتماعی بی‌توجهی به این آداب و رسوم نیز در بیان معصومان (ع) تبیین شده است. روایات فراوانی درباره معاشرت با همدیگر، رفتن به عیادت مریض، داشتن تعاون و همکاری، شرکت در مراسم عزاء و کفن و

دفن، شرکت در شادی‌ها، استقبال و بدرقه از مسافر و صدها روایت دیگر در کتب روایی جمع‌آوری شده است. برای نمونه کلینی در کتاب العشره در کافی حدود ۲۰۰ روایت را درباره آداب معاشرت نقل نموده است، بخش مهمی در کتاب و سائل ال شیعیه و مجلدات ۷۱ و ۷۲ بحار الانوار نیز در این باره است. در آموزه‌های علوی نیز پیامدهای عدم توجه به این آداب بیان شده است: امام علی (ع) در جایی ضمن توصیه به حاکمان رعایت آداب و رسوم اجتماعی را امری ضروری دانسته و می‌فرماید: «آداب پسندیده‌ای که بزرگان این امت به آن عمل کردند و ملت اسلام با آن پیوند خورده و رعیت با آن اصلاح شدند، بر هم مزین و آدابی که به سنت‌های خوب گذشته زیان وارد می‌کند پدید نیآور چرا که پاداش برای آورنده سنت خوب و کیفر آن برای تو باشد که آن سنت خوب را در هم شکستی» (ابن حیون، ۱۳۸۵، ۱/۳۵۶). چنانکه ملاحظه می‌شود در اندیشه امام نه هر سنت پیشینی مطلوب است و نه هر سنت جدیدی پسندیده، بلکه باید آداب اجتماعی را با عقل، شرع و عملکرد صالحان سنجید و در صورت درست بودن، آنها را پاس داشت و گرنه آنها را کنار نهاد.

نکته دیگر آنکه باید مواظب آسیب‌های احتمالی در رفتارهای اجتماعی بود زیرا منجر به سلب اعتماد می‌شود. کلینی در کافی ذیل بابی با عنوان «بَابُ مَنْ تَكَرَّهُ مُجَالَسَتَهُ وَ مُرَافَقَتَهُ» ضمن بیان یازده روایت در این باره از دو سستی و رابطه با دروغ‌گویان، فاجران، از سان احمق، پست فکر، شرور، ناجوانمرد، فاسق، بخیل، قاطع رحم، و به طور کلی افرادی که داری صفات نکوهیده هستند منع می‌کند (کلینی، ۱۴۲۹، ۴/۶۸۸ - ۶۹۶) زیرا رابطه با این گونه افراد باعث سلب اعتماد اجتماعی دیگران به ما می‌شود: پیامبر اکرم (ص) در این باره می‌فرماید: «الْمَرْءُ عَلَي دِينِ خَلِيلِهِ وَ قَرِينِهِ»، (همان، ۶۹۵) «از سان‌ها همانند دو ستان و همنشینان خود هستند». امام علی (ع) در این باره می‌فرماید: «پس سرم، از دو سستی با احمق برحذر باش، که می‌خواهد تو را سود دهد ولی زیان می‌رساند. از رفاقت با بخیل بپرهیز، چه اینکه آنجا که به شدت به او نیازمندی از تو دریغ خواهد کرد. و از دو سستی با بدکار کناره بگیر، زیرا تو را به اندک چیزی می‌فروشد. و از رفاقت با دروغگو حذر کن، چرا که مانند سراب است، دور را در نظرت نزدیک، و نزدیک را دور می‌کند» (سیدرضی، ۱۴۱۴ق، حکمت ۳۸). در کلامی دیگر از امام علی (ع) دو سستی و رابطه با فاسق را جمع شدن شر بر روی شر می‌داند، (مفید، ۱۴۱۳، ۳۳۸) و نتیجه دوستی با انسان تنبل و سخن‌چین را ضایع شدن دوستی معرفی کرده است (سیدرضی، ۱۴۱۴ق،

حکمت (۲۳۹) بنابراین، توجه به آداب اجتماعی و رعایت حقوق دیگران موجب می شود که روابط اجتماعی استحکام بیشتری پیدا کنند و اعتماد عمومی مردم نسبت به همدیگر افزایش یابد.

۶.۲.۲. اصول سلبی

سوال سوم پژوهش حاضر این بود که اصول سلبی در فرایند تقویت اعتماد اجتماعی در رفتارها و تعاملات میان مردم در نظر امام علی (ع) چگونه است؟ مقصود از اصول سلبی نیز به آن دسته از اصول گفته می شود که مردم باید از انجام آنها پرهیز کنند. برخی از مهمترین این اصول عبارتند از:

۶.۲.۲.۱. پرهیز از بدبینی نسبت به دیگران

بدبینی، بدگمانی یا سوء ظن از جمله رذائل اخلاقی است که به چهار حالت می تواند ظاهر شود: سوء ظن به خدا، سوء ظن به خود، سوء ظن به دشمنان، و سوء ظن به دیگران. حالت چهارم؛ که مورد بحث در پژوهش حاضر نیز هست؛ سوء ظن به مردم است. بدبینی یا سوء ظن یعنی حمل کردن رفتار یا گفتار کسی بر آنچه که مقصود او نبوده و یا انجام نداده است. گاهی نیز مخالفان برای تخریب شخصیت فردی، کاری را که او انجام نداده به او نسبت می دهند. گاهی دیگر نیز، شخصی کاری را انجام داده ولی انگیزه او چیزی بوده که رقیبانش برای حذف یا تضعیف کردن او، انجام کار را با انگیزه ای خاص به او نسبت می دهند؛ در همه موارد آنچه آسیب می بیند اعتماد اجتماعی است، زیرا اعتماد چنین فردی نسبت به دیگران سست خواهد شد و در آن صورت او نمی تواند برای انجام کاری به کسی اعتماد کند و برای انجام کارهای بزرگ تنها خواهد هلند. از بین رفتن امنیت و آرامش افراد جامعه، کنجکاوای در امور دیگران جهت تأیید سوء ظن، مبتلا شدن به غیبت دیگران، از بین رفتن عبادات، از دیگر آثار سوء ظن به دیگران است. با گسترش چنین پدیده ای ضعف و سستی بر کارهای اجتماعی حاکم خواهد شد و در نتیجه پیشرفت در جامعه اتفاق نمی افتد. بر این اساس یکی از ضروریات جامعه سالم، اعتمادسازی افراد نسبت به یکدیگر می باشد تا بتواند در صلح و صفا به زندگی ادامه دهند. (مرتضوی، ۱۳۸۴: ۱۵۱) بدبینی چنان آثار مخرب بر دین و ایمان فرد دارد که در آموزه های دینی، سوء ظن به مردم با از بین رفتن ایمان برابر دانسته شده است (کلینی، ۱۴۰۷، ۲/ ۳۶۱). امام علی (ع) در جایی می فرماید: «امر برادر دینی خود را به بهترین وجه حمل کن و گفتار وی را تا جایی که قابل حمل بر امور نیکوست تفسیر سوء نکن» (کلینی، ۱۴۰۷، ۲/ ۳۶۲؛ آقا جمال خوانساری، ۱۳۶۶، ۲: ۳۰۸)

از نظر اسلام آبروی شخص مسلمان دارای احترام و ارزش خاصی است و خداوند برای حفظ آبروی مسلمان، سوء ظن را نهی نموده است. بنابراین، شخص مسلمان باید اعمال دیگران را حمل بر درستی و صحت نماید، هرچند در ظاهر نادرست به نظر رسد و حملش بر کارهای درست دشوار باشد. در روایتی پیامبر (ص) می‌فرماید: «اطْلُبْ لِأَخِيكَ عُذْرًا فَإِنْ لَمْ تَجِدْ لَهُ عُذْرًا فَالْتَمِسْ لَهُ عُذْرًا»، (صدوق، ۱۳۶۲، ۲/۶۲۲) «برای گفتار و کرداری که از برادرت سر می‌زند عذری بجوی و اگر نیافتی عذری بتراش».

امام علی (ع) یکی از اصول اعتماد سازی اجتماعی را پرهیز از بدبینی و سوءظن نسبت به مردم می‌داند (خطبه ۱۴۱) و می‌فرماید: «ای مردم، آن کس که از برادرش استواری در دین و درستی راه را می‌داند نباید گفتار بیهوده‌ای را در حق او بشنود. بدانید که تیرانداز گاهی تیر می‌اندازد و تیرش به خطا می‌رود، سخن هم (هر چه باشد) اثر می‌گذارد ولی نادرست آن از بین می‌رود، و خداوند شنوا و شاهد است. آگاه باشید که بین حق و باطل جز چهار انگشت فاصله نیست». در گفتاری دیگر سوءظن را موجب از دست دادن دو ستان و تنهایی و انزوا، (لیثی، ۱۳۷۶، ۴۳۴) و از بین رفتن عبادات به شمار آورده است. (آمدی، ۱۴۱۰، ۱۷۱) از این رو، نه تنها باید از بدبینی نسبت به دیگران پرهیز کرد بلکه باید نسبت به همه مردم و مخصوصاً خویشاوندان احترام و محبت نمود، چرا که: «مَنْ تَلَّنَ حَاشِيَتَهُ يَسْتَدِمُّ مِنْ قَوْمِهِ الْمَوَدَّةَ»، (سیدرضی، ۱۴۱۴ق، خطبه ۲۳) «کسی که با اقوام خود نرمی کند از عشیره‌اش همیشه محبت و دوستی خواهد دید».

مطابق تعالیم علوی نباید حتی نسبت به کسانی که در برابر ما ناسپاسی می‌کنند بدبین بود. در این باره امام می‌فرماید: «کسی که سپاس نیکی‌ات را به جا نیاورد تو را در نیکی کردن بی‌رغبت نکند، بسا کسی که از احسان تو بهره‌مند نشده از کارت سپاسگزاری کند و تو از قدردانی او بیش از بی‌اعتنایی آن ناسپاس استفاده ببری». (سیدرضی، ۱۴۱۴ق، حکمت ۲۰۴) در منطق علوی باید چنان رابطه قوی و مستحکمی بین مردم باشد و چنان خوش‌بینی نسبت به هم داشته باشند که اگر از سان بمیرد بر او بگریند و اگر در میان آنها زندگی کند به رفتار و معاشرت با او روی آورند. (سیدرضی، ۱۴۱۴ق، حکمت ۱۰) از نظر امام نه تنها باید نسبت به مردم بدبین نبود بلکه باید با همه نرم‌خو بود. امام علی (ع) در این باره بیان بسیار لطیف و نغزی دارد. ایشان می‌فرماید: «مَنْ لَانَ عَوْدَهُ كُنْفَتَ أَغْرِ صَلْنَه»، (سیدرضی، ۱۴۱۴ق، حکمت ۲۱۵) یعنی: «هر که چوب درخت وجودش نرم باشد شاخه‌هایش بسیار

می‌گردد». امام در این بیان استعاره لطیفی به کار برده است. ایشان وجود از سان را به درخت لطیفی تشبیه نموده است، از این نظر که هر چه تنه درخت آب سرشار بخورد و یا ذاتاً نرم و لطیف باشد شاخه‌ها و فروع آن بیشتر می‌شود. همین‌طور درخت وجود انسان هرچه گشاده‌روتر و نرم‌خوتر باشد دوستان و رفقا در اطراف او بیشتر گرد می‌آیند. (مصطفوی، ۱۳۸۶، ۱۴۸) این کلام امام ریشه در آیه قرآن دارد که خداوند دربارہ پیامبر (ص) می‌فرماید: «فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَ لَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظًا لَفُضُّوا مِنْ حَوْلِكَ». (آل عمران/ ۱۵۹)

در سیره عملی حضرت موارد فراوانی از این نوع برخورد و تلاش ایشان برای اعتمادسازی وجود دارد. برای نمونه امام علی (ع) عبدالله بن عباس "کارگزار خویش در بصره" را که با خانواده و قبیله بنی تمیم به واسطه سوء ظن رفتار نامناسبی داشته توبیخ می‌کند و از او می‌خواهد که به گونه‌ای رفتار کند که اعتماد امام به وی را مخدوش ن‌سازد و می‌فرماید: «سعی کن که حسن ظن من به تو پایدار بماند». (سیدرضی، ۱۴۱۴ق، نامه ۱۸) همان‌گونه که مشاهده می‌شود حضرت علی (ع) فرصتی دیگر برای بازسازی و جبران به ابن عباس می‌دهد تا خود را اصلاح نماید و در حقیقت او را تشویق به اعتمادسازی میان وی و حضرت و همچنین کسب و تداوم اعتماد میان ابن عباس و قبیله بنی تمیم می‌نماید. بنا بر آنچه گذشت پرهیز از سوء ظن نسبت به گفتار و رفتار دیگران منجر به کسب اعتماد و تداوم آن میان افراد جامعه می‌شود و شکوفایی و پیشرفت جامعه را نتیجه می‌دهد.

۶.۲.۲. پرهیز از عیب‌جویی دیگران

تجسس و عیب‌جویی در گفتار و رفتارهای دیگران منجر به از بین رفتن روابط اجتماعی و اعتماد بین مردم می‌شود. از این رو، یکی دیگر از اصول اعتمادسازی در روابط اجتماعی، پرهیز از عیب‌جویی از دیگران می‌باشد. زیرا هنگامی که از سان در صدد عیب‌جویی از دیگران برمی‌آید، عیب‌های خود را نادیده می‌گیرد و در صدد رفع آنها بر نمی‌آید. از طرفی ممکن است گاه افراد را به عیب‌هایی که ندارند متهم کنند، یا عیب آنها را بیش از آنچه که هستند نشان دهند، یا عیب پنهان آنها را افشاء کنند. و بالاخره ممکن است از سان به جایی برسد که عیبی که در وجود خود است را نبیند و همان را در دیگران عیب بشمارد، از نظر امام علی (ع) عیب‌جویی از دیگران خود بزرگ‌ترین عیب است. (سیدرضی، ۱۴۱۴ق، حکمت ۳۵۳) در قرآن نیز در سوره هُمَزَه عیب‌جو و مسخره‌کننده به شدت مورد سرزنش قرار گرفته است (الهمزه/ ۱-۹).

امام علی (ع) نه تنها این رذیله اخلاقی را موجب سلب اعتماد عمومی می‌داند، بلکه در نگاهی عمیق‌تر به از سان‌ها تو صیه می‌کند که در درجه اول به خود سازی پرداخته و همواره عیب خود را در مقابل چشمان خود حاضر و به رفع آن عیوب پردازند (سیدر ضی، ۱۴۱۴ق، خطبه ۱۷۶). از نظر امام علی (ع)، انسان باید چنان به جستجوی عیوب خویش پردازد که در جستجوی شناخت دشمن خود است، (ابن ابی الحدید، ۱۴۰۴، ۲/ ۳۰۵) لذا خردمندترین مردم نزد امام کسی است که به عیوب خویش بینا و از دیدن عیوب دیگران نابینا ست. (آمدی، ۱۴۱۰، ۲۰۷) همچنین ناآگاهی و جهل به عیوب خود انسان از بزرگ‌ترین گناهان شناخته شده است. (کراجکی، ۱۴۱۰، ۱/ ۲۷۹) از این رو، امام دستور می‌دهد که هر که در پی کنجکاوای عیوب دیگران است باید اول از خود شروع کند. (آمدی، ۱۴۱۰، ۶۱۰)

امام نه تنها عیب‌جویی از دیگران را ناپسند می‌داند بلکه از معاشرت با افرادی که در جستجوی عیوب دیگران هستند نیز نهی می‌کند (لیثی، ۱۳۷۶، ۹۷)، زیرا فردی که عیوب دیگران را پیش ما بازگو می‌کند روزی عیوب ما را نزد دیگران باز خواهد کرد، لذا امام دستور می‌دهد با کسی که خوبی‌هایت را می‌پوشاند و عیب‌هایت را - برای دیگران - آشکار می‌سازد برادری مکن و معاشرت نداشته باش (آقاجمال خواز ساری، ۱۳۶۶، ۱۶/ ۳۴۰). علت این همه نهی امام آن است که عیب‌جویی دیگران لطمه جبران‌ناپذیری به آبروی دیگران می‌زند و باعث می‌شود اعتماد اجتماعی در روابط مردم کم شود. از این رو، بنیادی‌ترین روش ارشاد جامعه و برقراری روابط حسنه و اعتماد سازی بین مردم، روی آوردن به شناخت عیوب خود و اصلاح نفس است (غلامعلی، ۱۳۹۱، ۲۶۹). از منظر امام چنین فردی خوشبخت و سعادتمند محسوب می‌شود: «طُوبَى لِمَنْ شَغَلَهُ عَيْبُهُ عَنْ عَيْبِ النَّاسِ» (سیدر ضی، ۱۴۱۴ق، خطبه ۱۷۶)، زیرا کسی که عیوب خود را ببیند و در صدد رفع آنها باشد به فکر دیدن عیوب دیگران برنمی‌آید و فرصت برای عیب‌جویی دیگران ندارد. (حکمت ۳۴۹) بنابراین، امام مریبان جامعه را سفارش می‌کند که اول به تهذیب خود پردازند، و سپس هم‌سانی گفتار و کردار را در نظر گیرند (سیدر ضی، ۱۴۱۴ق، حکمت ۷۳).

از این رو، از نظر امام بدترین مردم کسی است که در جستجوی عیوب مردم است، (شهید ثانی، ۱۳۹۰، ۴۲) و پر واضح است که چنین کاری صدمات جبران‌ناپذیری به اعتماد میان مردم می‌زند. در دیدگاه امام (ع) بزرگ‌ترین عیب آن است که عیبی را در مردم ببینی و آن را زشت و ناپسند بشماری و زبان به انتقادش بگشایی، در حالی که خودت نیز، شبیه همان عیب را داشته باشی، ولی به آن توجه

نکنی. (سیدر ضی، ۱۴۱۴ق، حکمت ۳۵۳) البته، منظور امام این نیست که وقتی در دیگران عیبی را دیدی که مانند عیب خودت است در این صورت از عیب آن فرد چشم‌پوشی و همین را کافی بدانی، بلکه منظور آن است که وقتی، عیب دیگران، باعث ناراحتی ما می‌شود، باید هوشیار بود و خود را مورد حساسی قرار دهیم و در صدد برطرف کردن عیب خود برآییم، زیرا آن عیب، همان‌طور که در وجود دیگران، ما را ناراحت کرده، در وجود ما نیز باعث ناراحتی دیگران خواهد شد.

بنابراین، برای داشتن جامعه‌ای سالم مبتنی بر اعتماد اجتماعی در ارتباطات و تعاملات میان مردم باید افراد در فکر اصلاح خود باشند و در جستجوی عیوب دیگران نباشند و اگر عیبی را هم در کسی ببیند به خود او و نه در مقابل مردم به او بگوید تا به اصلاح خود پردازد و این نیست مگر اعتمادسازی متقابل.

۶. ۲. ۲. ۳. پرهیز از غیبت و تهمت زدن به دیگران

غیبت نمودن و تهمت زدن به مردم از جمله رذایل اخلاقی است که موجب سلب اعتماد عمومی در روابط اجتماعی می‌شود. تهمت زدن عبارت است از اینکه انسان چیزی را به دروغ به دیگری نسبت دهد و شخصی را که مرتکب گناه و عمل زشتی نشده به انجام آن متهم کند و یا عیب و نقصی را که در او نیست به او بچسباند و فرقی نیست که این نسبت دروغ در حضور او باشد یا در غیاب. در حقیقت تهمت و بهتان بدترین نوع دروغ است و چنانچه اتهام شخص در غیاب وی باشد غیبت هم به شمار می‌آید و انسان در واقع مرتکب دو گناه شده است یکی دروغ و دیگری غیبت و بزرگترین ظلم در حق برادر مؤمن آن است که او را متهم به ارتکاب گناهی کنی که هرگز آن را انجام نداده است (ورام بن ابی فراس، ۱۴۱۰ق، ۱: ۱۱۸) و به فرموده رسول اکرم (ص) سنگینی تهمت از آسمان سنگین‌تر است (دیلمی، ۱۴۱۲، ۱: ۱۹۲).

در قرآن این اعمال به شدت مورد نهی قرار گرفته است. قرآن غیبت‌کننده را به کسی تشبیه نموده که گوشت برادر مرده خود را می‌خورد، چرا که در منطق قرآن همه مؤمنان همچون برادر از سان محسوب می‌شوند: «یا ایُّهَا الَّذِینَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا کَثِیراً مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا وَلَا یَغْتَبَ بَعْدَ بَعْضِکُمْ بَعْضًا أیُّحِبُّ أَحَدُکُمْ أَنْ یَأْکُلَ لَحْمَ أَخِیهِ مِیتًا فَکَرِهْتُمُوهُ وَاتَّقُوا اللَّهَ» (الحجرات/ ۱۲) درباره تهمت نیز آمده است: «لَوْلَا إِذْ سَمِعْتُمُوهُ ظَنَّ الْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بِنَفْسِهِمْ خِیرًا وَ قَالُوا هَذَا إِفْکٌ مُّبِینٌ» (النور/ ۱۲) «آیا سزاوار این نبود که شما زنان و مردان با ایمان، هنگامی که از منافقان چنین

بهتانی شنیدید، حسن ظنّتان درباره یکدیگر بیشتر شده و گوئید که این دروغی آشکار است؟ در این آیه نیز به مؤمنان دستور می‌دهد که نباید به همدیگر بهتان بزنند و اگر بهتانی شنیدند باید آن را انکار کنند و نباید به شیوع آن پردازند.

غیبت نمودن و تهمت‌زدن آثار سوء فراوانی در جامعه و روابط اجتماعی ایجاد می‌کند و موجب سلب اعتماد میان مردم می‌شود چرا که منجر به از بین رفتن سلامت جامعه و نابودی عدالت اجتماعی می‌شود، در این صورت حق و باطل به هم آمیخته و افراد جامعه بدون دلیل مجرم شناخته می‌شوند و آبرو و حیثیت مردم به بازیچه گرفته می‌شود. در چنین جامعه‌ای حسن ظن به سوء ظن تبدیل شده و مردم نسبت به همدیگر بی‌اعتماد می‌شوند، جامعه دچار هرج و مرج شده و تهمت و فحشا رو به ازدیاد می‌گذارد. در چنین فضایی به جای دوستی و صمیمیت دشمنی و عداوت و کینه‌ورزی جامعه را می‌گیرد و محبت‌ها کم می‌شود و افراد نگران آن هستند که هر لحظه مورد اتهام قرار می‌گیرند. به خاطر چنین آثار و پیامدهایی است که معصومان و از جمله امام علی (ع) مؤمنان را از غیبت و تهمت‌زدن به همدیگر باز می‌دارند، چرا که تهمت موجب زدودن ایمان از قلب افراد می‌شود (کوفی اهوازی، ۱۴۰۴، ۶۷؛ کلینی، ۱۴۲۹، ۳/۴۲۸) و مطابق روایتی از امام صادق (ع) گناه آن از کوها سنگین‌تر معرفی شده است. (صدوق، ۱۳۶۲، ۲: ۳۴۸) در دیدگاه امام علی (ع) گناه تهمت چنان سنگین است که حتی از سان از رفتن به مکان‌هایی که احتمال تهمت‌زدن وجود دارد بازداشته شده است (سیدرضی، ۱۴۱۴ق، حکمت ۱۵۱؛ اربلی، ۱۳۸۱، ۱/۵۳۶). از نظر امام صادق (ع) کسی که به موضعی از مواضع تهمت برود و متهم شود نباید جز خودش را ملامت کند (حرعاملی، ۱۴۰۹، ۱۲/۳۶). به همین جهت در اخبار و روایات تأکید شده است که مؤمنان باید از دوستی و هم‌نشینی با فاسقان و گناهکاران پرهیزند، زیرا رابطه داشتن با آنان موجب می‌شود که مردم نسبت به مؤمنان بدبین و در نتیجه به آنها تهمت بزنند. بنابراین، برای وجود جامعه‌ای سالم و برقراری روابط اجتماعی خوب و معتمدانه باید از این رذایل اخلاقی پرهیز کرد.

۶.۲.۲.۴. انتظار بیجا از دیگران نداشتن

گاهی، افراد به دلایلی انتظارات نامعقول و بی‌انابجا از دیگران دارند و چون انتظار آنان از سوی دیگران برآورده نمی‌شود روابطشان با آنها تیره شده، اعتمادشان از یکدیگر سلب می‌شود. بر این اساس یکی از اصول اعتماد سازی انتظار معقول و بیجا از دیگران است. به این معنی که توقع ارائه خدمت یا

محبت و ... از سوی دیگران باید در حد توان عقلی، شرعی و یا عرفی آنان باشد. (مرتضوی، ۱۳۸۴، ۱۵۷)

در مکتب امام علی (ع)، راهکار عشق به مردم، شیوه و روش جایگزینی است، یعنی اگرچه رفتار نیک با مردم در برخی موارد دشوار است، ولی کافی است یک لحظه انسان خویش را به جای دیگران بگذارد. در چنین حالتی انسان به آن اندازه از دیگران انتظار دارد که برای خود می‌پسندد. (غلامعلی، ۱۳۹۱، ۲۶۸) امام علی (ع) در این باره می‌فرماید: «پس سرم! خود را میزان بین خود و دیگران قرار بده، بنابراین آنچه برای خود دو ست داری برای دیگران هم دو ست بدار، و هر چه برای خود نمی‌خواهی برای دیگران هم نخواه، به کسی ستم مکن چنانکه دوست داری به تو ستم نشود، و نیکی کن چنانکه علاقه داری به تو نیکی شود، آنچه را از غیر خود زشت می‌دانی از خود نیز زشت بدان. از مردم برای خود آن را را ضعیف باش که از خود برای آنان را ضعیف هستی، هر آنچه را نمی‌دانی مگو اگر چه دانسته‌هایت اندک است، و آنچه را دوست نداری درباره تو بگویند تو هم درباره دیگران مگو» (ابن شعبه حرانی، ۱۴۰۴، ۷۴).

بنابراین، یکی از اصول اعتماد سازی، رفتار افراد در قبال همدیگر و انتظارات آنها نسبت به هم می‌باشد. رفتار انسان باید عادلانه و فضل‌گونه باشد. منظور از رفتار عادلانه بدین معنی است که انسان به میزانی که به دیگران خدمت می‌کند از آنها نیز انتظار خدمت داشته باشد و به اندازه‌ای که بر آنان حقی دارد، ادا کردن حق خودش را از آنان بطلبد. در رفتار فضل‌گونه شخص در مقابل خدمتی که به دیگران می‌کند هیچ انتظاری از دیگران ندارد و اگر دیگران به او خدمتی کنند چند برابر آن خدمت را جبران می‌کند. این مفهوم در کلام حضرت علی (ع) منعکس شده است آنجا که می‌فرماید: «وقار به کثرت خاموشی است، پیوستگان با به کارگیری از صاف، زیاد می‌شوند، منزلت‌ها با بخشش عظیم می‌گردد، نعمت با فروتنی کامل می‌شود، با تحمل رنج‌ها سروری ثابت می‌گردد، با روش عادلانه دشمن مغلوب می‌شود، با بردباری در برابر نادان، یاران انسان علیه او زیاد می‌گردد» (کراجکی، ۱۳۹۴، ۷۲).

از منظر امام علی (ع) بدترین برادران دینی کسی است که برای او شخص به رنج و مشقت بیفتد. (سیدرضی، ۱۴۱۴ق، حکمت ۴۷۱) در کلامی دیگر فرمودند: هرگاه مؤمن برادر دینی خود را به خشم بیاورد از او جدا شده است. (سیدرضی، ۱۴۱۴ق، حکمت ۴۷۲) معنای این گفتارهای امام این است که انتظار بیجا از دیگران باعث به درد سر انداختن دیگران می‌شود و در نتیجه در روابط تاثیر منفی دارد.

نکته‌ای که نباید از آن غفلت نمود این است که منشأ بسیاری از انتظارات بیجای افراد از همدیگر تکبر و خود بزرگ‌بینی نسبت به دیگران است. تکبر عنصر ضد اخلاقی و موجب گسستن روابط عاطفی و انسانی است. امام با سیره عملی خویش این نکته را به همه مردم و مخصوصاً کارگزاران یادآوری می‌کرد: «إِيَّاكَ وَالْإِعْجَابَ بِنَفْسِكَ وَالثَّقَّةَ بِمَا يُعْجِبُكَ مِنْهَا»، «خویش را از خودپسندی برکنار دار و نسبت به نقاط ضعف خود خوش‌بین مباش». (سید رضی، ۱۴۱۴ق، نامه ۵۳؛ و نیز شایسته‌نژاد، ۱۳۸۵، ۱۴۵) بنابراین، یکی دیگر از راه‌های اعتمادسازی پرهیز از انتظارات بیجا و نامعقولانه است.

۷. نتیجه‌گیری

مدیریت صحیح روابط اجتماعی اهمیت فراوانی در توسعه و تعالی جوامع بر عهده دارد. به همین سبب بخش قابل توجهی از تعالیم دین اسلام - که آیینی به شدت اجتماعی است - بدان معطوف است. اعتماد به عنوان عنصر مهم در قوام ارتباطات اجتماعی به نحوه تعاملات اعضای جامعه وابسته است. شکل‌گیری اعتماد و گسترش آن مبتنی بر آگاهی از اصول اعتمادسازی و مستلزم پایبندی اعضای جامعه به اصول یاد شده است. مطالعه سیره و سخنان امام علی (ع) ما را به این اصول ایجابی و سلبی رهنمون می‌گردد.

مهرورزی نخستین اصل ایجابی در اعتمادسازی است. دوستی با مردم و مهرورزی به ایشان نتایج مهمی به دنبال دارد که اعتمادسازی یکی از مهم‌ترین آنها است. بدیهی است دوستی با دیگران هنگامی به اعتمادی سازی می‌انجامد که خالصانه و بر مبنای کرامت از سانی ابراز گردد. پایبندی به رسوم اجتماعی دومین اصل اعتمادسازی محسوب می‌گردد. ناگفته پیداست همراهی با رسوم به صورت مطلق نیست و تبعیت از رسوم نادرست نه تنهت سودمند نیست بلکه به شدت در تعالیم علوی نکوهش و منع شده است.

افزون بر اصول ایجابی، پرهیز از برخی امور نادرست نیز گسترش اعتماد را در پی دارد. همانگونه که ارتکاب این موارد سبب تخریب اعتماد می‌گردد. بدگمانی نخستین اصل سلبی که باید از آن به شدت پرهیز نمود، زیرا این ویژگی با صفت حسن ظن به عنوان یک اصل مورد تاکید اسلام در روابط اجتماعی ناسازگار است و سبب تخریب زیر ساختهای اخوت و برادری به مثابه بستر اساسی روابط اجتماعی می‌گردد. عیب‌جویی نیز به عنوان دومین اصل مورد تاکید است. امام علی (ع) از مسلمانان

می خواهد تا نخست به یافتن و اصلاح عیب خود همت گمارند و پس از آن به رفع رفتار ناپسند دیگران به نحو شایسته دست یازند. به هر روی عیب جویی در هر شکل آن امری مذموم و سبب کاهش اعتماد می گردد. اجتناب از غیب و نسبت ناروا و نیز نداشتن انتظار نامعقول از دیگران دیگر اصول قابل ذکر در این عرصه است

ضرورت پابندی به اصول مورد تاکید در بیانات گهربار امام علی (ع) برای اعتماد سازی در زمینه تعاملات بین افراد و احاد جامعه با یکدیگر محدود نمی شود بلکه حاکمان اسلامی نیز به التزام به این اصول فراخوانده شده اند. و چه بسا ناپابندی حاکمان به اصول یاد شده عواقب ناگوارتری را به دنبال داشته باشد و سبب کاهش یا انهدام اعتماد اجتماعی به عنوان یک سرمایه اساسی گردد.

پیشنهاد پژوهشی

پیشنهاد می شود که محققان و پژوهشگران اصول اعتمادسازی از منظر امام علی (ع) را در حوزه های گوناگون همچون مدیریت، جامعه شناسی، علوم سیاسی، روانشناسی و ... بررسی و تحلیل نمایند تا هم جامعیت آموزه های اسلامی و وحیانی به اثبات برسد و هم پژوهشگران دیگر عرصه ها از راهبرهای نظری و عملی امام (ع) در ایجاد اعتماد در آن زمینه ها بهره بگیرند.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

منابع و مأخذ

۱. -----، (۱۳۶۲ ش)، الخصال، محقق: علی اکبر غفاری، چاپ اول، قم، جامعه مدرسین.
۲. -----، (۱۳۹۴ ق)، معدن الجواهر وریاضة الخواطر، محقق: احمد حسینی، چاپ دوم، تهران، المكتبة المرتضویة.
۳. -----، (۱۴۰۳ ق)، معانی الاخبار، محقق: علی اکبر غفاری، چاپ اول، قم، دفتر انتشارات اسلامی وابسته به جامعه مدرسین حوزه علمیه قم.
۴. -----، (۱۴۱۳ ق)، من لا یحضره الفقیه، محقق: علی اکبر غفاری، چاپ دوم، قم، دفتر انتشارات اسلامی وابسته به جامعه مدرسین حوزه علمیه قم.
۵. ابن ابی الحلید، عبد الحمید بن هبة الله، (۱۴۰۴ ق)، شرح نهج البلاغة، محقق: محمد ابوالفضل ابراهیم، قم، کتابخانه آیت الله مرعشی نجفی
۶. ابن حیون، نعمان بن محمد، (۱۳۸۵ ش)، دعائم الإسلام، محقق: آصف فیضی، چاپ دوم، قم، مؤسسه آل البيت علیهم السلام
۷. ابن شعبه حرانی، حسن بن علی، (۱۴۰۴ ق)، تحف العقول، محقق: علی اکبر غفاری، چاپ دوم، قم، انتشارات جامعه مدرسین.
۸. اربلی، علی بن عیسی، (۱۳۸۱ ش)، كشف الغمة فی معرفة الأئمة، محقق: سید هاشم رسولی محلاتی، تبریز، بنی هاشمی.
۹. ارونسون، البوت، (۱۳۹۱ ش)، روانشناسی اجتماعی، مترجم: حسین شکرکن، چاپ هفتم، تهران، رشد
۱۰. آذربایجانی، مسعود، (۱۳۹۰ ش)، همکاران، روانشناسی اجتماعی با نگرش به منابع اسلامی، چاپ چهارم، قم، پژوهشگاه حوزه دانشگاه
۱۱. آقاجمال خوانساری، محمد بن حسین، (۱۳۶۶ ش)، شرح غررالحکم و دررالکلم، چاپ چهارم، تهران، دانشگاه تهران
۱۲. آمدی، عبد الواحد بن محمد، (۱۴۱۰ ق)، غرر الحکم و درر الکلم، محقق: سید مهدی رجائی، چاپ دوم، قم، دار الکتاب الإسلامی.
۱۳. بارون، رابرت؛ همکاران، (۱۳۹۲ ش)، روانشناسی اجتماعی، مترجم: یوسف کریمی، چاپ هفتم، تهران، نشر روان.
۱۴. برزگر، محمد علی، (۱۳۸۴ ش)، اخلاق و سیاست در اندیشه و رفتار سیاسی امام علی (ع)، قم، زمزم هدایت.
۱۵. برقی، احمد بن محمد بن خالد، (۱۳۷۱ ق)، المحاسن، محقق: جلال الدین محدث، چاپ دوم، قم، دار الکتب الإسلامیة.
۱۶. پناهی، بلال؛ (۱۳۸۸ ش)، اعتماد و اعتمادسازی در سازمان، مجله پیک نور، شماره ۲۸، صص ۸۸-۱۰۳.
۱۷. جابر اذصاری، نجف بیگی، رضا؛ الوانی، سید مهدی، (۱۳۹۵)، عوامل زمینه‌ای موثر بر اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی، مجله مطالعات الگوی پیشرفت اسلامی ایرانی، دوره ۴، شماره ۸، پیاپی ۸، صص ۱۱۱-۱۲۴
۱۸. جهانگیری، داود، (۱۳۹۲ ش)، اعتماد سازی در سازمان: انواع اعتماد (فردی - اجتماعی)، مدیریت در اسلام، سال هشتم، شماره ۱۹، صص ۹۵-۱۲۲.
۱۹. چلبی، مسعود، (۱۳۷۵ ش). جامعه‌شناسی نظم: تشریح و تحلیل نظری نظم اجتماعی. تهران: نشرنی.
۲۰. حر عاملی، محمد بن حسن، (۱۴۰۹ ق)، وسائل الشیعة، چاپ اول، قم، مؤسسه آل البيت علیهم السلام.

۲۱. حسینی بهشتی، سیدعلی رضا، هادوی، حسین، (۱۳۸۵ش)، نقش اعتمادسازی در افزایش مشارکت عمومی از دیدگاه امام خمینی، نشریه نامه علوم اجتماعی، دوره ۲۹، شماره پیاپی ۱۶۷۶، صص ۱۱۳ - ۱۳۲.
۲۲. دیلمی، حسن بن محمد، (۱۴۱۲ق)، إرشاد القلوب إلی الصواب، چاپ اول، قم، الشریف الرضی
۲۳. رفیع پور، فرامرز، (۱۳۶۸ش)، کندوکاوها و پنداشته‌ها، چاپ سوم، تهران، شرکت سهامی انتشار
۲۴. زین آبادی، مرتضی، (۱۳۸۷)، تئوری‌ها و نظریات مربوط به اعتماد اجتماعی در جامعه، مجله اعتماد اجتماعی، شماره ۱۶، صص ۹ - ۳۳.
۲۵. سالاری فر، محمدرضا؛ همکاران، (۱۳۹۰ش)، بهداشت روانی با نگرش به منابع اسلامی، چاپ دوم، قم، پژوهشگاه حوزه و دانشگاه
۲۶. ستوده، هدایت الله، (۱۳۹۱ش)، روانشناسی اجتماعی، چاپ پانزدهم، تهران، آوای نور.
۲۷. سیدرضی، محمد بن حسین، (۱۳۸۸ش)، نهج البلاغه، مترجم: حسین انصاریان، چاپ اول، قم، دارالعرفان.
۲۸. سیدرضی، محمد بن حسین، (۱۴۱۴ق)، نهج البلاغه، محقق: صبحی صالح، چاپ اول، قم، هجرت.
۲۹. سیف الهی، سیف الله، (۱۳۷۳ش)، جامعه شناسی (اصول، مبانی و مسایل اجتماعی) چاپ اول، گناباد، مرندیز.
۳۰. شارع‌پور و همکاران، (۱۳۸۹ش)، بررسی رابطه انواع اعتماد با اعتماد اجتماعی در بین دانشجویان دانشگاه مازندران، مجله مطالعات اجتماعی ایران، صص ۴۰ - ۵۳.
۳۱. شایسته نژاد، علی اکبر، (۱۳۸۵ش)، نغمه‌ای از ملکوت، چاپ اول، تهران، دانشگاه شهید رجایی.
۳۲. شمس، شهاب‌الدین، اسفندیاری مقدم، امیر تیمور، (۱۳۹۴ش)، ارتباط ابعاد مختلف اعتماد سازمانی با رضایت شغلی کارکنان، مطالعات مدیریت بهبود و تحول، صص ۱۷۱ - ۱۸۵.
۳۳. صادقی، حسین و همکاران، (۱۳۹۲ش)، تحلیل فازی رابطه اعتماد اجتماعی با توسعه انسانی، پژوهش‌های رشد و توسعه اقتصادی، دوره ۳، شماره ۱۲، صص ۹ - ۲۰.
۳۴. صدوق، محمد بن علی، مصادقه الاخوان، محقق: سید علی خراسانی کاظمی، چاپ اول، کاظمین، مکتبه الإمام صاحب الزمان العامه.
۳۵. طبرسی، علی بن حسن، (۱۳۸۵ق)، مشکاة الأنوار فی غرر الأخبار، چاپ دوم، نجف، المکتبه الحیدریه.
۳۶. طوسی، محمد بن حسن، (۱۴۱۰ق)، الامالی، چاپ اول، قم، دار الثقافة.
۳۷. غلامعلی، احمد، (۱۳۹۱ش)، شناخت نامه نهج البلاغه، چاپ اول، تهران، سمت.
۳۸. قرآن کریم، ترجمه مکارم شیرازی، تهران، دفتر مطالعات تاریخ و معارف اسلامی
۳۹. کافی، مجید، (۱۳۹۴ش)، نظریه اجتماعی ارتباط در قرآن، قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
۴۰. کراجکی، محمد بن علی، (۱۴۱۰ق)، کنز الفوائد، محقق: عبدالله نعمه، چاپ اول، قم، دارالذخائر.
۴۱. کلینی، محمد بن یعقوب، (۱۴۲۹ق) کافی، چاپ اول، قم، دار الحدیث.
۴۲. لیبی واسطی، علی بن محمد، (۱۳۷۶ش)، عیون الحکم و المواعظ، محقق: حسین حسینی، چاپ اول، قم، دار الحدیث.

۴۳. محسنی تبریزی، علیرضا، معیدفر، سعید، گلابی، فاطمه؛ (۱۳۹۰)، بررسی اعتماد اجتماعی با نگاهی نسلی به جامعه، مجله جامعه شناسی کاربردی، سال ۲۲، پیاپی ۴۱، شماره اول، صص ۴۱ - ۷۰.
۴۴. مرتضوی، سید محمد، (۱۳۸۴ ش)، مروری بر نهج البلاغه، چاپ اول، بی‌جا، خیر البریه.
۴۵. مصطفوی، سید جواد، (۱۳۸۶ ش)، رابطه نهج البلاغه با قرآن، چاپ چهارم، تهران، بنیاد نهج البلاغه.
۴۶. مؤذن جامی، محمد هادی، (۱۳۸۲)، اعتماد پایه امنیت (بررسی معنا، ابعاد و مؤلفه های اعتماد)، مجله دانش انتظامی، شماره ۱۷، صص ۴۹ - ۹۵.

