

رهنمودهای حاصل از عهدنامه مالک اشتر برای تنظیم خط مشی ارتباطی حکومت‌ها با شهروندان

بهرام جبارلوی شبستری*

حسین علی افخمی**

چکیده

اندیشمندان تأکید دارند و مطالعات متعدد نیز نشان داده است که حکومت‌ها برای برقراری تعامل بین عناصر سازنده هر ساختار سیاسی - که قانون، مقامات و مردم را شامل می‌شود - نیازمند و موظف به تهیه و تنظیم خط‌مشی‌های ارتباطی‌اند. در این راستا، بررسی فرمان حضرت امام‌علی(ع) به مالک اشتر، با روش تحقیق اسنادی و در چهارچوب زبان و ادبیات علوم ارتباطات اجتماعی، بیانگر این مهم است که آن حضرت(ع)، به‌نوعی تأکید دارند که هیچ حکومتی نمی‌تواند بدون ارتباط با شهروندان خود عمل کند و باید بین حکومت (حاکم، نهادها و دستگاه‌های حکومتی) با مردم و برعکس، جریان مداوم اطلاعات، دستورالعمل‌ها، عقاید و ... برقرار باشد. در این حوزه می‌توان در بخش‌هایی از محتوای عهدنامه مالک اشتر، رهیافت‌هایی برای تمامی جوامع بشری مشاهده کرد، از جمله: توجه و احترام یکسان به تمامی شهروندان، مشخص کردن گروه‌های اجتماعی که شهروندان به آنها تعلق دارند و فراهم‌سازی امکان تعامل بین حکومت با قشرهای مختلف جامعه، فراهم کردن فرصت‌هایی برای برقراری ارتباط مستقیم، مباحثه و گفت‌وگوی عموم شهروندان با بالاترین مقامات حکومتی، فراهم کردن زمینه‌هایی برای دسترسی گروه‌های اجتماعی ضعیف‌تر به مراکز قدرت و نیز انتقال نیازهای آنان به حکومت، بدون آنکه این طبقه از شهروندان در بیان تقاضاها و انتظارات خود پیش‌قدم باشند،

* دانش‌آموخته کارشناسی‌ارشد علوم ارتباطات اجتماعی از دانشکده صدا و سیما و مدرس دانشگاه جامع علمی - کاربردی (مسئول مکاتبه) b_shabestari@yahoo.com

** استادیار گروه ارتباطات دانشگاه علامه طباطبایی

تاریخ دریافت: 89/7/17، تاریخ پذیرش: 89/9/25

و فراهم کردن فرصت‌های متنوع ارتباطی برای بیان انتقادهای و ارائه نظرات شهروندان و یا گروه‌های اجتماعی به مقامات حکومتی.

کلیدواژه‌ها: امام علی (ع)، عهدنامه مالک اشتر، شهروندان، حکومت، خط‌مشی‌های ارتباطی.

مقدمه

ارتباط⁽¹⁾، شالوده ضروری هرگونه کنش متقابل اجتماعی است؛ (گیدنز، 1377: 776) که با آن، ابعاد گوناگون حیات جمعی قوام می‌یابد. (ساروخانی، 1377: 34) از این‌رو، هر حکومتی برای برقراری تعامل بین سه عنصر سازنده هر ساختار سیاسی (شامل: قانون، مقامات و مردم) و نیز اجرای منظم خط‌مشی‌ها و تصمیم‌های اتخاذشده مقام‌های درون یک نظام سیاسی، نیازمند و موظف به تهیه و تنظیم اصول و هنجارهایی برای راهبری رفتار نظام‌های ارتباطی (Communication Systems) خود است که به مجموعه آنها، خط‌مشی‌های ارتباطی (Communication Policies) گفته می‌شود. (گیدنز، 1377: 325؛ لی، 1356: 91، 78؛ مولانا، 1371: 78)

در این میان، از آنجا که خط‌مشی‌های ارتباطی، از ایدئولوژی‌های سیاسی، شرایط اجتماعی و اقتصادی هر جامعه و ارزش‌هایی⁽²⁾ که زیربنای آنها را تشکیل می‌دهند، ناشی می‌شود، و از سوی دیگر ارزش‌های اجتماعی (Social Values) نیز خود با هنجارها (Norms) (بایدها و نبایدها، یا قواعد نشأت گرفته از ارزش‌ها برای تنظیم روابط و رفتار انسان‌ها)، عقاید عمومی، احکام (کیفرها و پاداش‌ها برای رفتار مرتبط با یک هنجار اجتماعی) و آرمان‌ها (گاهی در یک جامعه یک ارزش آن‌قدر گسترده می‌شود و سازمان می‌یابد که به آرمان تبدیل می‌شود) رابطه نزدیکی دارند، درعمل، به‌مثابه موجودات زنده‌ای به‌شمار می‌روند که در گروه‌های اجتماعی و جوامع انسانی زندگی می‌کنند. (محسنیان‌راد، 1375: 28 – 31؛ بیرو، 1375: 248؛ مندراس، 1349: 376؛ Schaefer, 1983: 59؛ Case, 1977: 44)

حال اگر با دیدگاه انتقادی به مقوله ارتباط‌های اجتماعی (Social Communication) توجه کنیم، معلوم می‌شود که این‌گونه ارتباط‌ها هم خودبه‌خود، میان افراد صورت می‌گیرد و می‌توان آنها را از طریق مجراهای نهادی به‌خصوص وسایل ارتباط جمعی در دنیای معاصر تنظیم و رهبری کرد. یافته‌های مطالعات متعدد و آموزه‌های تاریخی بیانگر آن است که در جوامع بشری، نهادها، سازمان‌ها و مجراهای ارتباطی که بر زندگی مردم تأثیر می‌گذارند،

همواره خارج از دسترس شهروندان معمولی‌اند و این امر، مانع از مشارکت کامل عامه مردم در امور مربوط به خود و جامعه می‌شود. (مولانا، 1371: 91-92؛ لی، 1356: 25، 31، 78)

بنابراین، باتوجه به این نکته مهم که فرمان امام علی(ع) در سال 37 قمری به مالک اشتر⁽³⁾، هنگامی که او را به فرمانروایی مصر برگزید، تجلی‌گاه بخشی از ارزش‌ها و هنجارهای سیره حکومتی آن حضرت(ع) است و عهدنامه مالک، یکی از شگفت‌انگیزترین، نفیس‌ترین و ارزنده‌ترین دستورها برای فرمانروایی، حکمرانی، مردم‌داری و حکومت‌داری به‌شمار می‌رود که آن را منشور حکومتی، منشور کارگزاران و آداب‌الملوک⁽⁴⁾ نامیده‌اند و خوشبختانه امروزه بیشتر از گذشته، در دسترس همگان است.⁽⁵⁾ اگر محتوای این عهدنامه مرور و از جنبه نحوه ارتباط حکومت‌ها با شهروندان بررسی شود؛ سؤالی که در این نوشته سعی می‌شود پاسخی به آن داده شود، این است که حضرت امیرالمؤمنین علی(ع) برای تنظیم خط‌مشی‌های ارتباطی حکومت‌ها با شهروندان، برچه رهیافت‌هایی (approaches) تأکید داشته و آنها را به‌عنوان آموزه‌های مانا، برای بشریت به‌میراث گذاشته است.

البته باید تأکید کرد، این بررسی صرفاً برای سهولت اندیشه در حوزه مطالعات دین و مدیریت ارتباطات انجام می‌گیرد و نباید دلیلی بر نیاز معارف و آموزه‌های اسلامی به این‌گونه علوم به‌شمار آید.

در این مطالعه، از روش تحقیق اسنادی استفاده شده است و برای پاسخگویی به سؤال مدنظر، اطلاعات مورد نیاز پس از مراجعه به محتوای منابع و مآخذ مرتبط با موضوع تحقیق گردآوری و سپس از آنها استفاده شده است؛ منابع و مآخذی که در قالب مجموعه نفیس *نهج‌البلاغه*، کتاب‌ها، پایان‌نامه‌های دوره‌های تحصیلات تکمیلی و مقالات علمی انتشار یافته و به‌نوعی در دسترس بوده‌اند.

از آنجا که سیاستگذاری ارتباطی و برنامه‌ریزی ارتباطی⁽⁶⁾ مبتنی بر آن در خلأ انجام نمی‌شود و فرایندهای آن در هر حکومت و جامعه‌ای، تحت‌تأثیر و نفوذ عوامل گوناگونی است، مانند انگاره اجتماعی حاکم بر جامعه، هدف‌های ارتباطی⁽⁷⁾ مدنظر حکومت، دسترسی دست‌اندرکاران حکومتی به منابع ارتباطی مورد نیاز برای ارتباط با مخاطبان هدف، و ... (مولانا، 1371: 158-161). بررسی توصیفی مباحث و موضوع‌های مطرح‌شده در فرمان حضرت امیرالمؤمنین امام علی(ع) به مالک اشتر، بیانگر آن است که در این گنجینه ارزشمند

دستورالعمل‌ها برای تحقق یک فرمانروایی، حکمرانی، مردم‌داری و حکومت‌داری شایسته و بایسته بر جوامع انسانی، می‌توان رهیافت‌هایی در حوزه تنظیم خط‌مشی‌های ارتباطی حکومت‌ها با شهروندان، به‌عنوان آموزه‌های مانا برای تمامی جوامع بشری مشاهده کرد.

1. توجه و احترام یکسان به تمامی شهروندان

امام علی(ع) در بخشی از عهدنامه مالک و پیش از تأکید بر گونه‌گونه بودن شهروندان هر جامعه‌ای و کارکردهای تعاملی آنها با یکدیگر، ابتدا بر این نکته مهم، اساسی و کلیدی تأکید دارند که:

... و مهربانی بر رعیت را برای دل خود پوششی گردان و دوستی ورزیدن با آنان را و مهربانی کردن با همگان، و مباش همچون جانوری شکاری که خوردنشان را غنیمت شماری! چه، رعیت دو دسته‌اند: دسته‌ای برادر دینی تواند و دسته دیگر در آفرینش با تو همانند. (نهج‌البلاغه، 1380: نامه 53/ 326)

آن حضرت(ع)، توجه و احترام یکسان به همگان را وظیفه حکومت و حاکم دانسته و در واقع آن را انگاره اجتماعی حاکم بر تنظیم روابط حکومت با تمامی شهروندان برشمرده است. شایان ذکر است که واژه «رعیت» علی‌رغم مفهوم منفوری که به‌تدریج در زبان فارسی به‌خود گرفته، مفهومی زیبا و انسانی داشته است. واژه «راعی» در مورد حکمران و واژه «رعیت» در مورد توده محکوم را نخستین بار رسول اکرم(ص) در سخنان خود به‌کار برده است و سپس به‌وفور در سخنان امام علی(ع) - از جمله در عهدنامه مالک - به‌کار برده است. این لغت از ماده «رعی» به معنی «حفظ و نگهداری» است؛ و از آن جهت به مردم «رعیت» اطلاق شده که حکمران عهده‌دار حفظ و نگهداری جان و مال و حقوق و آزادی‌های آنها است؛ چنان‌که حدیث جامعی از نظر مفهوم این کلمه از حضرت محمد(ص) وارد شده است که فرمودند:

همانا هر کدام از شما نگهدارنده و مسئولید؛ امام و پیشوا، نگهدارنده و مسئول مردم است؛ زن نگهدارنده و مسئول خانه شوهر خویش است؛ غلام نگهدارنده و مسئول مال آقای خویش است. هان! پس همه نگهدارنده و همه مسئولید. (مطهری، 1354: 129)

2. مشخص کردن گروه‌های اجتماعی که شهروندان به آنها تعلق دارند و فراهم‌سازی امکان تعامل بین حکومت و گروه‌های مختلف جامعه

امام علی (ع) در بخشی از عهدنامه مالک، پس از اشاره به انگاره اجتماعی مورد نظرشان برای تنظیم روابط حکومت با تمامی شهروندان، بر گونه گونه بودن گروه‌های اجتماعی در هر جامعه و کارکرد تعاملی آنها با یکدیگر و با حکومت تأکید داشته می‌فرمایند:

و بدان که رعیت را صنف‌هاست که کار برخی جز به برخی دیگر راست نیاید، و به برخی از برخی دیگر بی‌نیازی نشاید. از آنان سپاهیان خدایند و دبیران که در نوشتن نامه‌های عمومی و یا محرمانه انجام وظیفه نمایند؛ و از آنها داورانند که کار به عدالت دارند و عاملانند که کار خود به انصاف و مدارا رانند؛ و از آنان اهل جزیه⁽⁸⁾ و خراجند⁽⁹⁾، از زمین و مسلمانان؛ و بازرگانانند و صنعتگران و طبقه فرودین از حاجتمندان و درویشان. و خدا نصیب هر دسته را معین داشته و میزان واجب آن را در کتاب خود یا سنت پیامبرش (ص) نگاشته، که پیمانی از جانب خدا و نگهداری شده نزد ماست.

پس سپاهیان - به فرمان خدا - رعیت را دژهای استوارند، و والیان را زینت و وقار. دین به آنان ارجمند است، و راه‌ها بی‌گزند؛ و کار رعیت جز به سپاهیان قرار نگیرد، و کار سپاهیان جز با خراجی که خدا برای آنان معین فرموده درستی نپذیرد، تا بدان در جهاد با دشمن خود نیرومند شوند و کار خود را سامان دهند. و آنان را از خراج آن اندازه باید که نیازمندیشان را کفایت کند. و این دو دسته - رعیت و سپاهیان - برپای نماند جز با سومین دسته از مردمان که قاضیانند و عاملان و نویسندگان دیوان، که کار عقدها را استوار می‌کنند و آنچه سود مسلمانان است، فراهم می‌آورند، و در کارهای خصوصی و عمومی مورد اعتمادند.

و کار این جمله استوار نشود جز با بازرگانان و صنعتگران که فراهم می‌شوند و با سودی که به دست می‌آرند، بازارها را برپا می‌دارند، و کار مردم را کفایت می‌کنند، در آنچه دیگران مانند آن نتوانند. سپس طبقه فرودینند از نیازمندان و درویشان که سزاوار است بخشیدن به آنان، و یاری کردن ایشان.

و برای هر یک از آنان نزد خدا - از غنیمت - گشایشی است، و هر یک را بر والی حقی، چندان که کارشان را سامان دهد، و والی چنان که باید از عهده آنچه خدا بر او واجب کرده بر نیاید، جز با کوشش و از خدا یاری جستن و خود را برای اجرای حق آماده کردن، و شکیبایی در انجام کار، بر او آسان باشد یا دشوار. (نهج البلاغه، 1380: نامه 329/53 -

330)

به عبارتی، امام علی (ع)، دسته‌بندی قشرهای مختلف جامعه را که در آن زمان هفت گروه بودند (لشگریان خدا/ نظامیان، نویسندگان عمومی و خصوصی، قضات دادگستر/ قضات و داوران، کارگزاران عدل و نظم اجتماعی/ کارگزاران دولتی، جزیه‌دهندگان و خراج‌دهندگان/ مالیات‌دهندگان، تجار و بازرگانان و صاحبان صنعت و پیشه‌وران، نیازمندان

و مستمندان / محرومان و مستضعفان)، مشخص کردن کارکردهای مورد انتظار از آنها و نیز نحوه برقراری ارتباط مطلوب بین حکومت با قشرهای مختلف جامعه و برعکس را از جمله وظایف حکومت و مقامات آن برای تنظیم روابط خود با تمامی شهروندان دانسته و بر آنها تأکید کرده است.

3. فراهم کردن فرصتهایی برای برقراری ارتباط مستقیم، مباحثه و گفت‌وگوی عموم شهروندان با بالاترین مقامات حکومتی

امام علی(ع) در بخشی از عهدنامه مالک به‌طور صریح و شفاف بر ضرورت تلاش حکومت برای ایجاد زمینه‌ها و فرصتهایی که عموم شهروندان بتوانند با بالاترین مقامات حکومتی هر جامعه‌ای ارتباط مستقیم داشته باشند و با آنان مباحثه (discussion) و گفت‌وگو (dialogue) کنند، تأکید کردند و حتی بایدها و نبایدهای فضای روانی - اجتماعی⁽¹⁰⁾ را که مقامات حکومتی باید برای تحقق این مهم، فراهم کنند، تبیین کرده‌اند.

و بخشی از وقت خود را خاص کسانی کن که به تو نیاز دارند. خود را برای کار آنان فارغ دار و در مجلسی عمومی بنشین تا در آن فروتنی کنی خدایی را که تو را آفرید؛ و سپاهیان و یاران را که نگهدارند یا تو را پاسبانانند، از آنان بازدار، تا سخنگوی آن مردم با تو گفت‌وگو کند بی‌درمانگی در گفتار که من از رسول خدا (ص) بارها شنیدم که می‌فرمود: «هرگز امتی را پاک - از گناه - نخوانند که در آن امت - بی‌آنکه بترسند و - در گفتار درمان‌اند، حق ناتوان را از توانا نستانند»؛ و درستی کردن و درست‌سخن‌نگفتن آنان را بر خود هموار کن و تنگخویی بر آنان و خود بزرگی را از خود بران، تا خدا بدین کار درهای رحمت خود را بر روی تو بگشاید و تو را پاداش فرمانبری عطا فرماید؛ و آنچه می‌بخشی، چنان بخش که بر تو گوارا افتد و آنچه بازمی‌داری با مهربانی و پوزش‌خواهی همراه بود. (نهج البلاغه، 1380: نامه 53/336)

امام (ع) در این فراز تأکید دارند که خط‌مشی‌های تنظیم‌شده و حاکم بر نظام‌های ارتباطی هر جامعه‌ای، باید فضایی را به وجود آورد که نظام‌های ارتباطی صرفاً مجرای ارتباط مراکز قدرت با عامه مردم به‌منزله هدف نباشند؛ همچنین، ارزش‌های حاکم بر ساخت‌های نهادهای ارتباطی برای عامه مردم، امکان دسترسی به مراکز قدرت و انتقال جریان تقاضاها و انتظارات را مهیا سازند.

امروزه نتایج مطالعات متعدد در حوزه ارتباطات سیاسی نشان داده است که مقامات حکومتی برای برقراری یک ارتباط میان‌فردی مؤثر و مفید با شهروندان - که در واقع

خود شیوه‌ای برای جذب مشارکت حداکثری آنان در امر حکومت‌داری نیز به‌شمار می‌رود. باید به پنج مؤلفه تأثیرگذار بر میزان اثربخشی ارتباط‌های میان‌فردی - شامل صفات گشودگی، همدلی، حمایتگری، مثبت‌گرایی و تساوی (شکل 1) - توجه لازم و کافی داشته باشند. (kumar, 1998: 166) در تبیین این مؤلفه‌ها می‌توان گفت: (فرهنگی، 1389: 112 - 122)

3.1 گشودگی (openness)

مفهوم کیفی گشودگی، حداقل در سه جنبه اساسی ارتباط میان‌فردی خود را بروز می‌دهد: اول فرستنده پیام در ارتباط میان‌فردی باید فردی باشد که خود را در مقابل طرف‌های ارتباطی خود بگشاید و با یک گشودگی نسبی با آنها مواجه شود؛ به عبارت دیگر، هر کس می‌تواند بخش عظیمی از اطلاعات مربوط به خود را - که می‌تواند در فراگرد ارتباط میان‌فردی مؤثر واقع شود - مخفی کند و در نتیجه فراگرد ارتباطی را از مسیر طبیعی خود خارج سازد. دومین جنبه از گشودگی، اشتیاق فرستنده پیام یا مبدأ ارتباطی به وانمود کردن و بروز دادن صادقانه محرکات وارد بر خود است و اینکه بر او چه تأثیری نهاده‌اند؛ به عبارتی، اغلب انسان‌ها علاقه‌مندند که دیگران در مقابل گفته‌ها و یا اعمال آنها عکس‌العمل روشنی از خود نشان دهند.

سومین جنبه از گشودگی، با مفهوم تملک احساسات و تفکرات مرتبط است؛ و چنین تعبیر می‌شود که شخص مورد نظر، احساسات و تفکرات خود را که کاملاً در اختیار او است و خود به آنها کاملاً واقف است و مسئولیت آنها را برعهده دارد، به اطلاع دریافت‌کننده پیام برساند.

3.2 همدلی (empathy)

شاید یکی از دشوارترین جنبه‌های کیفی ارتباط، به‌کارگیری همدلی در یک رابطه متقابل است. همدلی یعنی اینکه فرستنده پیام و گیرنده پیام، هر دو به یک احساس یگانه دست یافته‌اند. سه گام برای به‌کارگیری و بالابردن مهارت‌های مربوط به همدلی عبارتند از: 1. پرهیز از قضاوت و ارزیابی رفتار طرف مقابل، 2. درک احساسات و عواطف طرف مقابل (به‌عبارتی، درک خواسته‌ها و نیازها، آمال، توانایی‌ها، تجارب، بیم‌ها و هراس‌های طرف مقابل، ما را بر آن می‌دارد که او را بهتر بشناسیم و به احساسات و عواطف او پی ببریم

و بهتر بتوانیم با او همدلی کنیم)، 3. تلاش در جهت کسب آنچه دیگری براساس نگرش و توانایی خود تجربه کرده است (یعنی مهم است که بدانیم این تجربه باید براساس نگرش و احساسات او باشد نه آنچه خود می‌اندیشیم؛ چه، قرارداد خود به جای او و ایفا کردن نقش او، ما را بر آن می‌دارد که وی را بهتر درک کنیم).

3.3 حمایتگری (supportiveness)

ارتباط میان فردی مؤثر و قابل اتکا، ارتباطی است که در یک فضای حمایت‌گرانه شکل گرفته باشد. ارتباط میان فردی باز و همدلانه نمی‌تواند در یک فضای توأم با هراس و تهدید دوام یابد و دیر یا زود به گسستگی رابطه منجر می‌شود.

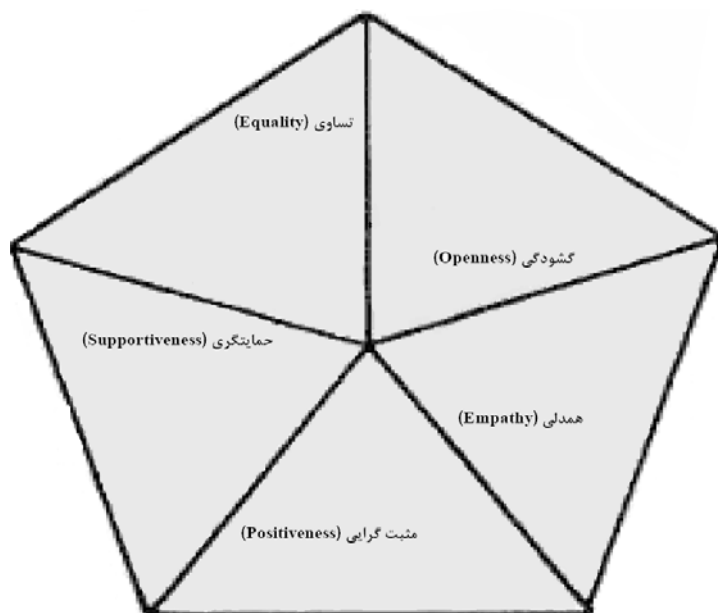
3.4 مثبت‌گرایی (positiveness)

مثبت‌گرایی در یک ارتباط میان فردی حداقل به سه جنبه یا عوامل مختلف تکیه دارد: اول، ارتباط میان فردی زمانی به‌درستی شکل می‌گیرد و پرورش می‌یابد که احترام مثبت و معینی برای خویشتن در نظر داشته باشیم؛ زیرا کسانی که در مورد خود مثبت می‌اندیشند، این احساس مثبت را به دیگران منتقل و آنان را به مثبت‌پنداری وادار می‌کنند. دوم، ارتباط میان فردی زمانی به‌درستی شکل می‌گیرد که احساسات خوشایند خود را به‌طرف مقابل منتقل کنیم. روشن است که این عمل، در وجود شخص مقابل، اثر مثبت می‌گذارد و او را تشویق می‌کند که در ارتباط مورد نظر فعال‌تر برخورد کند و سطح ارتباطی خود را به سطحی بالاتر بکشانند. سوم، یک احساس مثبت و خوشایند در مورد وضعیت عمومی حاکم بر ارتباط، برای تعامل بین دو یا چند نفر بسیار حیاتی و مهم است؛ به‌عبارت دیگر، مشاهده‌نکردن تمایل و اشتیاق از سوی مخاطب یا مخاطبان، فرستنده پیام را به‌سوی انصراف از ارتباط و گسستگی ارتباطی می‌کشاند.

3.5 تساوی (equality)

تساوی، خاصیتی ویژه است. هرگز دو نفر از همه جنبه‌ها با یکدیگر مساوی نیستند؛ فردی ممکن است با هوش‌تر، قوی‌تر، ثروتمندتر و حتی سالم‌تر باشد. لذا با وجود این عدم تساوی، ارتباط میان فردی عموماً زمانی مؤثرتر خواهد بود که فضای حاکم، فضایی مبتنی بر تساوی

باشد؛ به عبارتی، طرفین ارتباط در نظر داشته باشند که هر دو انسان و موجوداتی گرانبها هستند و هر یک خصیصه‌هایی دارد که به نوبه خود می‌تواند برای دیگران ارزشمند باشد.



شکل 1. مؤلفه‌های تأثیرگذار بر میزان اثربخشی ارتباط‌های میان‌فردی.

مأخذ: (kumar,1998:166)

4. فراهم کردن زمینه‌هایی برای دسترسی گروه‌های اجتماعی ضعیف‌تر به مراکز قدرت و نیز انتقال نیازهای آنان به حکومت، بدون آنکه این طبقه از شهروندان در بیان تقاضاها و انتظارات خود پیش‌قدم باشند

امام علی(ع) در بخشی از عهدنامه مالک، توصیه و تأکیدی خاص بر روی گروه‌های اجتماعی ضعیف‌تر و آسیب‌پذیرتر جامعه دارند:

... سپس خدا را! خدا را! در طبقه فرودین از مردم؛ آنان که راه چاره ندانند و از درویشان و نیازمندان و بینوایان و از بیماری برجای ماندگانند، که در این طبقه مستمندی است خواهند، و مستحق عطایی است به روی خود نیاورنده... پس، از رسیدگی به کارشان دریغ مدار و روی ترش بدانان میار، و به کارهای کسی که به تو دسترسی ندارد، بنگر - آنان که

در دیده‌ها خواریند و مردم خردشان می‌شمارند - و کسی را که به او اعتماد داری، برای تفقد حال آن جماعت بگذار که از خدا ترسان باشد و از فروتنان، تا درخواست‌های آنان را به تو رساند. (نهج‌البلاغه، 1380: نامه 335/53 - 336)

آن حضرت (ع)، پس از دسته‌بندی قشرهای مختلف جامعه و تأکید بر فراهم کردن امکان و فرصت یکسان برای برقراری ارتباط عموم شهروندان با حکومت، توجه ویژه‌ای به گروه‌های اجتماعی ضعیف‌تر جامعه دارند که به دلایل گوناگون اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی، سیاسی و حتی تجارب تاریخی، به‌طور معمول نمی‌توانند و یا شرایط برایشان آماده نیست که از فرصت‌های فراهم‌شده برای برقراری ارتباط مستقیم، مباحثه و گفت‌وگو با مقامات حکومتی استفاده کنند و ضرورت دارد که خود حکومت، پیش قدم شود و برای گردآوری تقاضاها و انتظاراتشان، به سراغ آنها برود.

5. فراهم کردن فرصت‌های متنوع ارتباطی برای بیان انتقادات و ارائه نظرات شهروندان و یا گروه‌های اجتماعی به مقامات حکومتی

امام علی (ع) به دلیل اینکه هر شهروند را فی‌نفسه یک ارتباط‌ساز قلمداد می‌کنند، در بخشی از عهدنامه مالک تأکید کرده‌اند که هر حکومتی برای اداره مطلوب امور جامعه، به دریافت مستمر انتقادات و نظرات شهروندان و یا گروه‌های مختلف اجتماعی نیازمند است؛ و حتی در فرازی دیگر، پیامدهای زیانبار توجه‌نکردن مقامات حکومتی به این موضوع را تبیین کرده‌اند:

... فراوان خود را از رعیت خویش پنهان مکن که پنهان‌شدن والیان از رعیت، نمونه‌ای است از تنگخویی و کم‌اطلاعی در کارها؛ و پنهان‌شدن از رعیت، والیان را از دانستن آنچه بر آنان پوشیده است، باز دارد؛ پس کار بزرگ نزد آنان خرد به‌شمار آید، و کار خرد بزرگ نماید، زیبا زشت شود و زشت زیبا، و باطل به لباس حق درآید.

و همانا والی انسانی است که آنچه را مردم از او پوشیده دارند، نداند، و حق را نشان‌هایی نبود تا بدان راست از دروغ شناخته شود، و تو به هر حال یکی از دو کس خواهی بود: یا مردی که نفس او در اجرای حق سخاوتمند است، پس چرا خود را بپوشانی و حق واجبی را که برعهده تو است، نرسانی؟ یا کار نیکی را نکنی که کردن آن توانی؟ یا به بازداشتن حق گرفتاری، که در این صورت، مردم زود خود را از درخواست از تو بازدارند، چه از بخشش تو نومیدند - و چاره ندارند - با اینکه بیشتر نیازمندی مردم بر تو رنجی ندارد، چرا که شکایت از ستم است و عدالت‌خواستن یا در معاملتی انصاف‌جستن ... (نهج‌البلاغه، 1380: نامه 337/53 - 338)

این بخش از فرمان امام علی (ع)، بر این نکته تأکید دارد که هر حکومتی به نظارت عمومی (همگانی) نیازمند است و باید فرصت‌های ارتباطی متنوعی را در دسترس عموم شهروندانش قرار دهد، تا آنان از طریق این فرصت‌های ارتباطی فراهم‌شده، انتقادات، مسائل، مشکلات و نظرات خود را بیان و مقامات حکومتی را از آنها آگاه کنند، چرا که اداره مطلوب امور جامعه، نیازمند عزم جدی حکومت در برقراری ارتباط⁽¹¹⁾ و دریافت اطلاعات از شهروندان است.

شایان ذکر است که در اسلام و آموزه‌های آن، به همه مسلمانان دستور داده شده است که در مقابل دیگران احساس مسئولیت کنند و در صورت مشاهده عملکرد نادرست یا انحراف از اهداف و تخلف از وظایف، تذکر دهند و امر به معروف و نهی از منکر کنند. بنابراین، در سامانه نظارتی اسلام، نظارت و کنترل بر عملکرد، کارایی و کارآمدی سازمان‌ها و نهادها، تنها در چهارچوب وظایف و اختیارات مدیران آنها و حاکمیت خلاصه نمی‌شود و کلیه اعضای یک نظام سیاسی، از جمله شهروندان، موظفند براساس وظیفه شرعی، بر عملکرد مدیران و حکمرانان نظارت داشته باشند. (اخوان کاظمی، 1386: 25-26)

از این رو است که در فرهنگ علوی نیز بر امر به معروف و نهی از منکر و نقد عملکرد حکام و کارگزاران و انتقاد سالم و سازنده و مؤثر و نظارت و پیگیری امور توسط مردم، همواره به‌عنوان یک وظیفه شرعی و تکلیف الهی تأکید شده است. (اخوان کاظمی، 1386: 30)

بررسی‌های الگویی دوران امامت و زمامداری حضرت امام علی (ع) نیز به‌خوبی نشان می‌دهد که آن امام همام، تا چه اندازه به نظارت عمومی و گزارش‌های واصله مردمی توجه داشته‌اند؛ و حتی براساس آنها، با الیان و نزدیکان خویش، از جمله ابن عباس (والی بصره، در پی گزارش بی‌مهری و درشتی وی به بنی‌تمیم) برخورد عتاب‌آمیز کرده‌اند. امام علی (ع) به شکایات و اطلاعاتی که از غیرمسلمانان نیز دریافت می‌کردند، ترتیب اثر می‌دادند (نامه امام علی (ع) به عمر بن ابی سلمه ارحبی، والی بحرین) و آنان را از حقوق اجتماعی که پایه‌پای مسلمانان بود، بهره‌مند می‌ساختند. (الهامی‌نیا، 1379: 254-262)

نتیجه‌گیری

دستورها و خواست‌های حضرت علی (ع) از کارگزاران حکومت‌های اسلامی و به‌عبارتی جامع‌تر از تمامی حکومت‌های بشری، که در قالب گنجینه ارزشمندی به‌نام فرمان امام علی (ع) به مالک اشتر برای بشریت به میراث مانده است. با توجه به مصادیقی که ارائه شد - از

منظر ارتباطی تأکید دارد که هیچ حکومتی به طور کلی نمی تواند بدون ارتباط با شهروندان خود عمل کند و باید جریان مداوم اطلاعات، دستورالعمل ها، عقاید، ... بین حکومت (حاکم، نهادها و دستگاه های حکومتی) با عموم شهروندان و گروه های مختلف جامعه فراهم شود، چنان که از باب اشاره و متناسب با دریافت نگارندگان، می توان رهنمودها و به عبارتی رهیافت های زیر را در حوزه تنظیم خط مشی های ارتباطی حکومت ها با شهروندان مشاهده کرد:

- توجه و احترام یکسان به تمامی شهروندان.
 - مشخص کردن گروه های اجتماعی که شهروندان به آنها تعلق دارند و فراهم سازی امکان تعامل بین حکومت با اقشار مختلف جامعه.
 - فراهم کردن فرصت هایی برای برقراری ارتباط مستقیم، مباحثه و گفت و گوی عموم شهروندان با بالاترین مقامات حکومتی.
 - فراهم کردن فرصت هایی برای دسترسی گروه های اجتماعی ضعیف تر به مراکز قدرت و همچنین انتقال نیازهای آنان به حکومت، بدون آنکه این طبقه از شهروندان در بیان تقاضاها و انتظارات خود پیش قدم باشند.
 - فراهم کردن فرصت های متنوع ارتباطی برای بیان انتقادات و ارائه نظرات شهروندان و یا گروه های اجتماعی به مقامات حکومتی.
- لذا باتوجه به مباحث، موضوعها و آموزه های مانای عهدنامه مالک اشتر در حوزه های ارتباطات سیاسی (Political Communication) و مدیریت تنظیم خط مشی های ارتباطی حکومت ها با شهروندان⁽¹²⁾، ضرورت دارد که صاحب نظران علوم ارتباطات اجتماعی، مدیریت، حقوق، علوم سیاسی و معارف اسلامی با هم اندیشی و تعامل با یکدیگر، زمینه تئوریزه کردن دستورالعمل های عهدنامه مالک اشتر را در دو حوزه یادشده فراهم کنند، تا فرصت آشنایی، فهم و استفاده از آموزه های آن برای تمامی جوامع بشری، از دست نرود. (ان شاء الله)

پی نوشت

1. برای ارتباط (communication) تعاریف گوناگونی ارائه شده است؛ از جمله تعریف میکسی اسمیت (M. Smith) که متعقد است: «ارتباط عبارت است از فرایند انتقال اطلاعات، احساس ها، حافظه ها و فکرها میان مردم». (محسنیان راد، 1378: 45) همچنین استفاده از واژه communication به صورت جمع (communications) در رشته علوم ارتباطات، جنبه مطالعه

ابزار، لوازم و فن این پدیده را می‌رساند، درحالی‌که استفاده از آن به‌صورت مفرد (بدون «s» در آخر واژه)، به سیر و جریان محتوا مربوط می‌شود نه وسایل و ابزار آن. (مولانا، 1371: 17)

نیز ارتباط فرایندی است که می‌تواند با خود (ارتباط درون‌فردی / intrapersonal communication)، با دیگری یا دیگران، به‌صورت چهره‌به‌چهره (ارتباط میان‌فردی / interpersonal communication)، و با گروهی بزرگ (ارتباط جمعی / mass communication) برقرار شود. (مایرز و دیگری، 1383: 28-31)

2. در فرهنگ تمامی جوامع بشری، جهت‌گیری‌های انتخابی از قبیل علایق، امیال، دلبستگی‌ها، برتری‌ها، وظایف، تعهدات اخلاقی، آرزوها، خواسته‌ها، نیازها، نفرت‌ها و بیزاری‌ها، کشش‌ها، جذبه‌ها و بسیاری سوگیری‌های انتخابی وجود دارد که به آنها ارزش (value) می‌گویند؛ و همیشه بین ارزش‌ها با محتوا، نگرش‌ها، انگیزش‌ها، علایق و مدل‌های رفتاری انسان‌ها (فرد، گروه و توده)، ارتباط تنگاتنگی وجود دارد که آنها را به‌نوعی تنظیم می‌کنند. (محسنی، 1366: 441؛ محسنیان‌راد، 1375: 28-29؛ Pepper, 1970: 7)

3. مالک‌بن‌حارث عبدیغوث‌نخعی، معروف به مالک اشتر از اهالی یمن بود که در زمان رسول خدا(ص) به شرف اسلام نایل آمد و چون به دیدار پیامبر(ص) توفیق نیافت، او را جزو تابعین به‌شمار آورده‌اند. وی یکی از شیعیان مخلص امیرالمؤمنین(ع) و از فرماندهان بزرگ و شجاع آن حضرت بود که در جنگ جمل و جنگ صفین، امام علی(ع) را همراهی کرد و رشادت‌ها و جانفشانی‌های او در این پیکارها در تاریخ ثبت شده است. مالک اشتر را در سال 37 قمری در مسیر مصر، به توطئه و تحریک معاویه، یکی از مالکان روستاهای بین‌راه مسموم کرد و به‌شهادت رساند. (عباسی، 1382: 1؛ سعادت‌ی و محمدیان، 1387: 1-2)

4. *آداب‌الملوک*، شرحی فارسی بر فرمان‌نامه امیرالمؤمنین علی(ع) خطاب به مالک اشتر به‌هنگام واگذاری حکومت مصر است که میرزامحمد رفیع‌الحسنی‌الحسینی‌الطباطبایی‌التبریزی (1326ق/1908م) نوشته است. (شعار، 1387: 1)

5. بررسی‌های تاریخی نشان می‌دهد که همه فرمانروایان اموی، عباسی و عثمانی که بر سرزمین‌های مسلمانان فرمانروایی داشتند، این گنج‌شاهوار از سخنان گهربار امیر مؤمنان(ع) را پنهان می‌کردند؛ چرا که به‌مجرد خواندن این فرمان، هر ستمگری درهم می‌شکند. بنابراین، آموزش‌های سودمندی که در این فرمان نهفته است، باید کاملاً از دید مردم پنهان می‌ماند. (ابوالخیر، 1384: 269-270)

6. برنامه‌ریزی واقع‌بینانه ارتباطی را فقط می‌توان در چهارچوب سیاست‌های ارتباطی انجام داد و به‌مفهوم وسیع خود، مواردی مانند توسعه زیربنای انتشار اطلاعات، تعیین چهارچوب قانونی و سازمانی نظام‌های ارتباطی، تأسیس و بهره‌برداری از رسانه‌های ارتباطی، فراهم‌آوردن امکان

- مشارکت عامه، وجود بازخورد، ... را شامل می‌شود. همچنین برنامه‌ریزی ارتباطی باید پاسخگوی نیاز پیام‌گیران باشد. (لی، 1356: 91-92)
7. مانند گردآوری و سازماندهی اطلاعات (نظارت)، انتقال و ارائه اطلاعات (آموزش)، تسهیل مدیریت و گفت‌وگو با جامعه (به‌عنوان یک تبادل ارتباطی و کنش متقابل بین حکومت با قشرهای مختلف جامعه و برعکس).
8. جزیه یا گزیت، مالیاتی است سالیانه که اهل کتاب باید به حاکم مسلمانان بپردازند؛ و درمقابل، حکومت حقوق آنان را محترم شمارد و مال و جانشان را از تعرض محفوظ دارد. (بهج/البلاغه، 530:1380)
9. خراج، مالیاتی بوده است که از زمین کشت‌شده یا قابل کشت می‌گرفتند. همچنین، بعضی از خلفا، خراج را از ذمی و مسلمان می‌گرفتند؛ اما جزیه به‌عهده غیرمسلمانان بود. (بهج/البلاغه، 530:1380)
10. برای تحقق یک مباحثه و گفت‌وگو، شرایطی لازم است؛ از جمله:
- مباحثه و گفت‌وگو در صورتی که یکی از طرفین در موضع قدرت و برخوردار از امنیت باشد و دیگری فاقد پشتوانه و حمایت قانونی و امنیت کافی، معنی ندارد.
 - در مباحثه و گفت‌وگو، هر دو طرف باید به یک اندازه احساس امنیت کنند و در صورتی که یک طرف، نگران برخورد یا هر نوع تهدیدی باشد و طرف دیگر حتی در صورت ارتکاب خطا در امن و آرامش باشد، مباحثه و گفت‌وگو تحقق نمی‌یابد.
 - هر فردی شایسته قرارگرفتن در جایگاه گفت‌وگو نیست؛ به‌عبارتی، اگر یکی از طرفین مباحثه و گفت‌وگو، مست‌غرور و قدرت‌باشد و با طرف دیگر از موضع بالا و با زبان زور سخن گوید، مباحثه و گفت‌وگو دیگر معنی ندارد. (Brookfield and Preskill, 2005: 8-17)
11. ارتباط، فقط انتقال اطلاعات نیست، بلکه تحمیل رفتار را نیز شامل می‌شود؛ به‌عبارت دیگر، اطلاعات انتقال‌یافته به‌طور معمول سطح محتوا (content level) را می‌سازند، اما در هر ارتباط، علاوه بر اینکه محتوا منتقل می‌شود، روابط فی‌ما بین افراد نیز معلوم می‌شود و در اینجا است که سطح رابطه (relationship level) تعریف می‌شود که بر چگونگی حصول پیام، محتوا و رابطه بین افراد دلالت دارد. (مایرز و همکاران، 1383: 47)
12. سازمان‌ها - در معنای وسیع خود - از شالوده‌های اساسی جوامع امروزی به‌شمار می‌روند و در این میان، مدیریت، به‌ویژه مدیریت امور ارتباطات انسانی (human communication management)؛ مهم‌ترین عامل در حیات، رشد و بالندگی و یا نابودی و ضعف سازمان‌ها محسوب می‌شود. (برای مطالعه بیشتر، ← مدیریت ارتباطات تألیف ری ام. برکو، آندرو دی. وولین، و دارلین آر. وولین)

منابع

- ابوالخیر، علی (1384). *علی (ع) پیشوای روشنگر*، ترجمه سیدحمید طبیبیان، تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- اخوان کاظمی، بهرام (تابستان 1386). «کارآمدی آموزه‌های نهج البلاغه»، *فصلنامه مطالعات اسلامی*، شماره 76، صص 9-38.
- الهامی نیا، علی اصغر (زمستان 1379). «نظارت بر کارگزاران حکومت علوی»، *فصلنامه حکومت اسلامی*، شماره 18، صص 238-264.
- برکو، زی ام؛ ولوین، آندرو دی؛ ولوین، دارلین آر. (1382). *مدیریت ارتباطات*، ترجمه سیدمحمد اعرابی و داود ایزدی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- بیرو، آلن (1375). *فرهنگ علوم اجتماعی (انگلیسی-فرانسو-فارسی)*، ترجمه باقر ساروخانی، تهران: انتشارات کیهان.
- ساروخانی، باقر (1377). *جامعه‌شناسی ارتباطات*، تهران: اطلاعات.
- سعادت، ندا و محمدیان، امیر حسین (1387). «مالک اشتر»، *دانشنامه الکترونیکی رشد*، به آدرس اینترنتی زیر:
- <http://www.daneshnameh.roshd.ir>
- شعار، ناصر (1387). «آداب الملوک»، *دائرةالمعارف بزرگ اسلامی*، ج 1، مقاله شماره 126، به آدرس اینترنتی زیر:
- <http://www.cgie.org.ir/shavad.asp?id=130&avaid=126>
- عباسی، علی اکبر (1382). *پژوهشی پیرامون زندگی و عملکرد مالک اشتر*، پایان‌نامه دوره کارشناسی ارشد به‌راهنمایی صالح پرگاری، تهران: دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه تربیت معلم.
- فرهنگی، علی اکبر (1389). *ارتباطات انسانی*، تهران: موسسه خدمات فرهنگی رسا.
- گیدنز، آنتونی (1377). *جامعه‌شناسی*، ترجمه منوچهر صبوری. تهران: نشر نی.
- لی، جان ای. آر. (1356). *به‌سوی خط مشی‌های ارتباطی واقع‌بینانه*، ترجمه خسرو جهاننداری، تهران: سروش.
- مایرز، گیل ای. و مایزر، میشله تی. (1383). *پویایی ارتباطات انسانی*، ترجمه حوا صابر آملی، تهران: دانشکده صدا و سیما.
- محسنی، منوچهر (1366). *جامعه‌شناسی عمومی*، تهران: کتابخانه طهوری.
- محسنیان‌راد، مهدی (1378). *ارتباط‌شناسی*، تهران: سروش.
- محسنیان‌راد، مهدی (1375). *انقلاب، مطبوعات و ارزش‌ها*، تهران: سازمان مدراک فرهنگی انقلاب اسلامی.
- مطهری، مرتضی (1354). *سیری در نهج البلاغه*، تهران: صدرا.
- مندراس، هانری (1349). *مبانی جامعه‌شناسی*، ترجمه باقر پرهام، تهران: امیرکبیر.

58 رهنمودهای حاصل از عهدنامه مالک اشتر برای تنظیم ...

مولانا، حمید (1371). گذر از نوگرایی ارتباطات و دگرگونی جامعه، ترجمه یونس شکرخواه، تهران: مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه‌ها.

نهج البلاغه (1380). ترجمه سیدجعفر شهیدی، تهران: علمی و فرهنگی.

Brookfield, Stephen and Stephen Preskill (2005). *Discussion as a Way of teaching*, San Francisco: Jossey- Bass Publishers.

Case, Clarence M. (1977). *Essays in Social Values*, Manchester: Ayer Publishing.

Kumar, Arvind (1998). *Encyclopaedia of Human Rights, Violence and Non-violence*, New Delhi: Anmol Publications, PVT, LTD

Pepper, Stephen C. (1970). *The Sources of Value*, Berkeley: University of California Press.

Schaefer, Richard T. (1983). *Sociology*, New York: McGraw-Hill Co.

