

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 امام علی(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 طباطبائی

تاریخ دریافت: ۸۹/۷/۱۷، تاریخ پذیرش: ۸۹/۹/۲۵

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

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

مقدمه

ارتباط^(۱)، شالوده ضروری هرگونه کنش متقابل اجتماعی است؛ (گیدنز، ۱۳۷۷: ۷۷۶) که با آن، ابعاد گوناگون حیات جمعی قوام می‌یابد. (ساروخانی، ۱۳۷۷: ۳۴) 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، ۱۳۷۷: ۳۲۵؛ لی، ۱۳۵۶: ۷۸، ۹۱؛ مولانا، ۱۳۷۱: ۷۸)

در این میان، از آنجا که خط‌مشی‌های ارتباطی، از ایدئولوژی‌های سیاسی، شرایط اجتماعی و اقتصادی هر جامعه و ارزش‌هایی^(۲) که زیربنای آنها را تشکیل می‌دهند، ناشی می‌شود، و از سوی دیگر ارزش‌های اجتماعی (Social Values) نیز خود بنا 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 آن قدر گسترده می‌شود و سازمان می‌یابد که به آرمان تبدیل می‌شود) رابطه نزدیکی دارند، در عمل، به مثابه موجودات زنده‌ای به‌شمار می‌روند که در گروه‌های اجتماعی و جوامع انسانی زندگی می‌کنند. (محسنیان‌راد، ۱۳۷۵: ۲۸ - ۳۱؛ بیرو، ۱۳۷۵: ۲۴۸؛ مندراس، ۱۳۴۹: ۳۷۶؛ 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 معمولی اند و این امر، مانع از مشارکت کامل عامه مردم در امور مربوط به خود و جامعه می شود. (مولانا، ۱۳۷۱: ۹۱-۹۲؛ لی، ۱۳۵۶: ۲۵، ۳۱، ۷۸)

بنابراین، باتوجه به این نکته مهم که فرمان امام علی (ع) در سال ۳۷ قمری به مالک اشتر^(۳)، هنگامی که او را به فرمانروایی مصر برگزید، تجلی گاه بخشی از ارزش ها و هنجارهای سیره حکومتی آن حضرت (ع) است و عهدنامه مالک، یکی از شگفت انگیزترین، نفیس ترین و ارزنده ترین دستورها برای فرمانروایی، حکمرانی، مردم داری و حکومت داری به شمار می رود که آن را منشور حکومتی، منشور کارگزاران و آداب الملوک^(۴) نامیده اند و خوشبختانه امروزه بیشتر از گذشته، در دسترس همگان است.^(۵) اگر محتوای این عهدنامه مرور و از جنبه نحوه ارتباط حکومت ها با شهروندان بررسی شود؛ سؤالی که در این نوشته سعی می شود پاسخی به آن داده شود، این است که حضرت امیرالمؤمنین علی (ع) برای تنظیم خط مشی های ارتباطی حکومت ها با شهروندان، برچه رهیافت هایی (approaches) تأکید داشته و آنها را به عنوان آموزه های مانا، برای بشریت به میراث گذاشته است.

البته باید تأکید کرد، این بررسی صرفاً برای سهولت اندیشه در حوزه مطالعات دین و مدیریت ارتباطات انجام می گیرد و نباید دلیلی بر نیاز معارف و آموزه های اسلامی به این گونه علوم به شمار 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 نهج البلاغه، کتابها، پایان نامه های دوره های تحصیلات تکمیلی و مقالات علمی انتشار یافته و به نوعی در دسترس بوده اند.

از آنجا که سیاستگذاری ارتباطی و برنامه ریزی ارتباطی^(۶) مبتنی بر آن در خلاء انجام نمی شود و فرایندهای آن در هر حکومت و جامعه ای، تحت تأثیر و نفوذ عوامل گوناگونی است، مانند انگاره اجتماعی حاکم بر جامعه، هدف های ارتباطی^(۷) مدنظر حکومت، دسترسی دست اندرکاران حکومتی به منابع ارتباطی مورد نیاز برای ارتباط با مخاطبان هدف، و ... (مولانا، ۱۳۷۱: ۱۵۸-۱۶۱). بررسی توصیفی مباحث و موضوع های مطرح شده در فرمان حضرت امیرالمؤمنین امام علی (ع) به مالک اشتر، بیانگر آن است که در این گنجینه ارزشمند دستورالعمل ها برای تحقق یک فرمانروایی، حکمرانی، مردم داری و حکومت داری 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.

۱. توجه و احترام یکسان به تمامی شهروندان

امام علی(ع) در بخشی از عهدنامه مالک و پیش از تأکید بر گونه‌گونه‌بودن 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. (نهج البلاغه، ۱۳۸۰: نامه ۵۳ / ۳۲۶)

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 به تدریج در زبان فارسی به‌خود گرفته، مفهومی زیبا و انسانی داشته است. واژه «واعی» 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 مسئولید؛ امام و پیشوا، نگهدارنده مسئول مردم است؛ زن نگهدارنده مسئول خانه شوهر خویش است؛ غلام نگهدارنده مسئول مال آقای خویش است. هان! پس همه نگهدارنده و همه مسئولید. (مطهری، ۱۳۵۴: ۱۲۹)

۲. 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 گونه‌گونه 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^(۸) و خراجند^(۹)، 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 عقده‌ها را استوار می‌کنند و آنچه سود مسلمانان است، فراهم می‌آورند، و درکارهای 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 برنیاید، جز با کوشش و از خدا یاری‌جستن و خود را برای اجرای حق آماده‌کردن، و شکیبایی در انجام کار، بر او آسان باشد یا دشوار. (نهج‌البلاغه، ۱۳۸۰: نامه ۵۳/ ۳۲۹ - ۳۳۰)

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.

۳. 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^(۱۰) 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 بشین تا در آن فروتنی کنی خدایی را که تو را آفرید؛ و سپاهیان و یارانت را که نگهبانانند یا تو را پاسبانانند، از آنان بازدار، تا سخنگوی آن مردم با تو گفت‌وگو کند بی‌درماندگی 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 بزرگ‌بینی 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. (نهج‌البلاغه، ۱۳۸۰: نامه ۵۳، ۳۳۷)

امام (ع) در این فراز تأکید دارند که خط‌مشی‌های تنظیم‌شده و حاکم بر نظام‌های ارتباطی هر جامعه‌ای، باید فضایی را به‌وجود 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 ۱) - توجه لازم و کافی داشته باشند. (kumar, 1998: 166) در تبیین این مؤلفه‌ها می‌توان گفت: (فرهنگی، ۱۳۸۹: ۱۱۲ - ۱۲۲)

۳.۱ 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 وانمودکردن 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.

۳.۲ 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. سه‌گام برای به‌کارگیری و بالابردن مهارت‌های مربوط به همدلی عبارتند از: ۱. پرهیز از قضاوت و ارزیابی رفتار طرف مقابل، ۲. درک احساسات و عواطف طرف مقابل (به عبارتی، 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 پی‌ببریم و بهتر بتوانیم با او همدلی کنیم)، ۳. 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).

۳.۳ 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.

۳.۴ مثبت‌گرایی (positiveness)

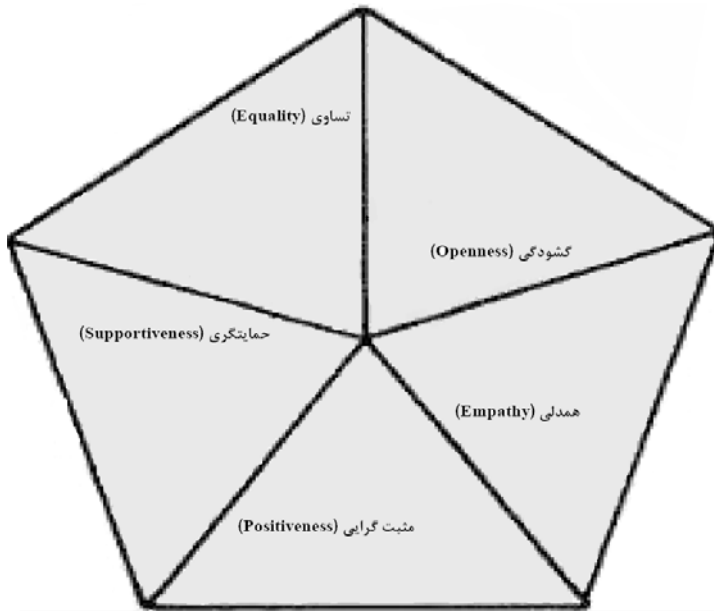
مثبت‌گرایی در یک ارتباط میان فردی حداقل به سه جنبه یا عوامل مختلف تکیه دارد: اول، ارتباط میان فردی زمانی به‌درستی شکل می‌گیرد و پرورش می‌یابد که احترام مثبت و معینی برای خویشتن در نظر داشته باشیم؛ زیرا کسانی که در مورد خود مثبت می‌اندیشند، این احساس مثبت را به دیگران منتقل و آنان را به مثبت‌پنداری وادار 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 بکشد.

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؛ به عبارت دیگر، مشاهده نکردن تمایل و اشتیاق از سوی مخاطب یا مخاطبان، فرستنده پیام را به سوی انصراف از ارتباط و گسستگی ارتباطی می‌کشاند.

۳.۵ 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 به‌نوبه خود می‌تواند برای دیگران ارزشمند باشد.



شکل ۱. مؤلفه‌های تأثیرگذار بر میزان اثربخشی ارتباط‌های میان‌فردی.

مأخذ: (kumar,1998:166)

۴. 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 خواهنده، 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 خوارند 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. (نهج البلاغه، ۱۳۸۰: نامه ۳۳۵/۵۳ - ۳۳۶)

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، پیش‌قدم شود و برای گردآوری تقاضاها و انتظاراتشان، به سراغ آنها برود.

۵. 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 به‌هر حال یکی از دو کس خواهی بود: یا مردی که نفس او در اجرای حق سخاوتمند است، پس چرا خود را بپوشانی و حق واجب 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، ۱۳۸۰: نامه ۵۳ / ۳۳۷ - ۳۳۸)

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 شهروندان 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^(۱۱) و دریافت اطلاعات از شهروندان است.

شایان ذکر است که در اسلام و آموزه‌های آن، به همه مسلمانان دستور داده شده است که درمقابل دیگران احساس مسئولیت کنند و درصورت 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، کارآیی 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، ۱۳۸۶: ۲۵-۲۶)

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 به عنوان یک وظیفه شرعی و تکلیف الهی تأکید شده است. (اخوان کاظمی، ۱۳۸۶: ۳۰)

بررسی‌های الگویی دوران امامت و زمامداری حضرت امام علی (ع) نیز به خوبی 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 بنی تمیم) 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، ۱۳۷۹: ۲۵۴-۲۶۲)

نتیجه‌گیری

دستورها و خواست‌های حضرت علی (ع) از کارگزاران حکومت‌های اسلامی و به‌عبارتی جامع‌تر از تمامی حکومت‌های بشری، که در قالب گنجینه ارزشمندی به نام 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 به‌طورکلی نمی‌تواند بدون ارتباط با شهروندان خود عمل کند و باید جریان مداوم اطلاعات، دستورالعمل‌ها، عقاید، ... بین حکومت (حاکم، نهادها و دستگاه‌های حکومتی) با عموم شهروندان و گروه‌های مختلف جامعه فراهم شود، چنان‌که

از باب اشاره و متناسب با دریافت نگارندگان، می‌توان رهنمودها و به عبارتی رهیافت‌های زیر را در حوزه تنظیم خط‌مشی‌های ارتباطی حکومت‌ها با شهروندان مشاهده کرد:

- توجه و احترام یکسان به تمامی شهروندان.
- مشخص کردن گروه‌های اجتماعی که شهروندان به آنها تعلق دارند و فراهم‌سازی امکان تعامل بین حکومت با اقشار مختلف جامعه.
- فراهم کردن فرصت‌هایی برای برقراری ارتباط مستقیم، مباحثه و گفت‌وگوی عموم شهروندان با بالاترین مقامات حکومتی.
- فراهم کردن فرصت‌هایی برای دسترسی گروه‌های اجتماعی ضعیف‌تر به مراکز قدرت و همچنین انتقال نیازهای آنان به حکومت، بدون آنکه این طبقه از شهروندان در بیان تقاضاها و انتظارات خود پیش‌قدم باشند.
- فراهم کردن فرصت‌های متنوع ارتباطی برای بیان انتقادات و ارائه نظرات شهروندان و یا گروه‌های اجتماعی به مقامات حکومتی.

لذا با توجه به مباحث، موضوع‌ها و آموزه‌های مانای عهدنامه مالک اشتر در حوزه‌های ارتباطات سیاسی (Political Communication) و مدیریت تنظیم خط‌مشی‌های ارتباطی حکومت‌ها با شهروندان^(۱۲)، ضرورت دارد که صاحب‌نظران علوم ارتباطات اجتماعی، مدیریت، حقوق، علوم سیاسی و معارف اسلامی با هم‌اندیشی و تعامل با یکدیگر، زمینه‌توریزه کردن دستورالعمل‌های عهدنامه مالک اشتر را در دو حوزه یادشده فراهم کنند، تا فرصت آشنایی، فهم و استفاده از آموزه‌های آن برای تمامی جوامع بشری، از دست نرود. (ان‌شاءالله)

پی‌نوشت

۱. برای ارتباط (communication) تعاریف گوناگونی ارائه شده است؛ از جمله تعریف میکی اسمیت (M. Smith) که متعقد است: «ارتباط عبارت است از فرایند انتقال اطلاعات، احساس‌ها، حافظه‌ها و فکرها میان مردم». (محسنیان‌راد، ۱۳۷۸: ۴۵) همچنین استفاده از واژه communication به صورت جمع (communications) در رشته علوم ارتباطات، جنبه مطالعه ابزار، لوازم و فن این پدیده را می‌رساند، در حالی که استفاده از آن به صورت مفرد (بدون «s») در آخر واژه، به سیر و جریان محتوا مربوط می‌شود نه وسایل و ابزار آن. (مولانا، ۱۳۷۱: ۱۷)
- نیز ارتباط فرایندی است که می‌تواند با خود (ارتباط درون‌فردی / intrapersonal communication)، با دیگری یا دیگران، به صورت چهره‌به‌چهره (ارتباط میان‌فردی

(interpersonal communication/، و با گروهی بزرگ (ارتباط جمعی / mass communication) برقرار شود. (مایرز و دیگری، ۱۳۸۳: ۲۸ - ۳۱)

۲. در فرهنگ تمامی جوامع بشری، جهت‌گیری‌های انتخابی از قبیل علایق، امیال، دلبستگی‌ها، برتری‌ها، وظایف، تعهدات اخلاقی، آرزوها، خواسته‌ها، نیازها، نفرت‌ها و بیزاری‌ها، کشش‌ها، جذب‌ها 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، ۱۳۶۶: ۴۴؛ محسنیان‌راد، ۱۳۷۵: ۲۸ - ۲۹؛ Pepper, 1970:7)

۳. 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 ۳۷ قمری در مسیر مصر، به توطئه و تحریک معاویه، یکی از مالکان روستاهای بین‌راه مسموم کرد و به‌شهادت رساند. (عباسی، ۱۳۸۲: ۱؛ سعادتی و محمدیان، ۱۳۸۷: ۱ - ۲)

۴. *آداب‌الملوک*، شرحی فارسی بر فرمان‌نامه امیرالمؤمنین علی(ع) خطاب به مالک اشتر به‌هنگام واگذاری حکومت مصر است که میرزا محمد رفیع‌الحسنی‌الحسینی‌الطباطبایی‌التبریزی (۱۳۲۶ق/۱۹۰۸م) نوشته است. (شعار، ۱۳۸۷: ۱)

۵. 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، ۱۳۸۴: ۲۶۹ - ۲۷۰)

۶. 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، فراهم آوردن امکان مشارکت عامه، وجود بازخورد، ... را شامل می‌شود. همچنین برنامه‌ریزی ارتباطی باید پاسخگوی نیاز پیام‌گیران باشد. (لی، ۱۳۵۶: ۹۱ - ۹۲)

۷. 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).

۸. جزیه یا گزیت، مالیاتی است سالیانه که اهل کتاب باید به حاکم مسلمانان بپردازند؛ و در مقابل، حکومت حقوق آنان را محترم شمارد و مال و جانشان را از تعرض محفوظ دارد. (نهج البلاغه، ۱۳۸۰: ۵۳۰)
۹. خراج، مالیاتی بوده است که از زمین کشت شده یا قابل کشت می گرفتند. همچنین، بعضی از خلفا، خراج را از ذمی و مسلمان می گرفتند؛ اما جزیه به عهده غیرمسلمانان بود. (نهج البلاغه، ۱۳۸۰: ۵۳۰)
۱۰. 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 قرار گرفتن در جایگاه گفت‌وگو نیست؛ به عبارتی، اگر یکی از طرفین مباحثه و گفت‌وگو، مست غرور و قدرت باشد 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)
۱۱. ارتباط، فقط انتقال اطلاعات نیست، بلکه تحمیل رفتار را نیز شامل می‌شود؛ به عبارت دیگر، اطلاعات انتقال یافته به‌طور معمول سطح محتوا (content level) را می‌سازند، اما در هر ارتباط، علاوه بر اینکه محتوا منتقل می‌شود، روابط فی ما 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، ۱۳۸۳: ۴۷)
۱۲. 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. ولوین، و دارلین آر. ولوین)

منابع

- ابوالخیر، علی (۱۳۸۴). علی (ع) پیشوای روشنگر، ترجمه سیدحمید طبیبیان، تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- اخوان کاظمی، بهرام (تابستان ۱۳۸۶). «کارآمدی آموزه‌های نهج البلاغه»، فصلنامه مطالعات اسلامی، شماره ۷۶، صص ۹ - ۳۸.

- الهامی نیا، علی اصغر (زمستان ۱۳۷۹). «نظارت بر کارگزاران حکومت علوی»، فصلنامه حکومت اسلامی، شماره ۱۸، صص ۲۳۸ - ۲۶۴.
- برکو، زی ام؛ ولوین، آندرو دی؛ ولوین، دارلین آر. (۱۳۸۲). مدیریت ارتباطات، ترجمه سیدمحمد اعرابی و داود ایزدی، تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی.
- بیرو، آلن (۱۳۷۵). فرهنگ علوم اجتماعی (انگلیسی - فرانسه - فارسی)، ترجمه باقر ساروخانی، تهران: انتشارات کیهان.
- ساروخانی، باقر (۱۳۷۷). جامعه شناسی ارتباطات، تهران: اطلاعات.
- سعادت، ندا و محمدیان، امیر حسین (۱۳۸۷). «مالک اشتر»، دانشنامه الکترونیکی رشد، به آدرس اینترنتی زیر: <http://www.daneshnameh.roshd.ir>
- شعار، ناصر (۱۳۸۷). «آداب الملوک»، دائرةالمعارف بزرگ اسلامی، ج ۱، مقاله شماره ۱۲۶، به آدرس اینترنتی زیر: <http://www.cgie.org.ir/shavad.asp?id=130&avaid=126>
- عباسی، علی اکبر (۱۳۸۲). پژوهشی پیرامون زندگی و عملکرد مالک اشتر، پایان نامه دوره کارشناسی ارشد به راهنمایی صالح پزگاری، تهران: دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه تربیت معلم.
- فرهنگی، علی اکبر (۱۳۸۹). ارتباطات انسانی، تهران: موسسه خدمات فرهنگی رسا.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۷۷). جامعه شناسی، ترجمه منوچهر صبوری. تهران: نشر نی.
- لی، جان ای. آر. (۱۳۵۶). به سوی خط مشی های ارتباطی واقع بینانه، ترجمه خسرو جهانداری، تهران: سروش.
- مایرز، گیل ای. و مایزر، میشله تی. (۱۳۸۳). پویایی ارتباطات انسانی، ترجمه حوا صابر آملی، تهران: دانشکده صدا و سیما.
- محسنی، منوچهر (۱۳۶۶). جامعه شناسی عمومی، تهران: کتابخانه طهوری.
- محسنیان راد، مهدی (۱۳۷۸). ارتباط شناسی، تهران: سروش.
- محسنیان راد، مهدی (۱۳۷۵). انقلاب، مطبوعات و ارزش ها، تهران: سازمان مدارک فرهنگی انقلاب اسلامی.
- مطهری، مرتضی (۱۳۵۴). سیری در نهج البلاغه، تهران: صدرا.
- مندراس، هانری (۱۳۴۹). مبانی جامعه شناسی، ترجمه باقر پرهام، تهران: امیرکبیر.
- مولانا، حمید (۱۳۷۱). گذر از نوگرایی ارتباطات و دگرگونی جامعه، ترجمه یونس شکرخواه، تهران: مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه ها.
- نهج البلاغه (۱۳۸۰). 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.