

## اصول ایجاد همدلی ملت با دولت از منظر نهج البلاغه با تطبیق بر روانشناسی\*

عباس محمودی\*\*

### چکیده

وحدت و همراهی مردم با حکومت، از مهم‌ترین عوامل موفقیت جوامع است. راهکارهای ایجاد همدلی و هم‌زبانی در دو عرصه عوامل همدلی ملت با دولت و دولت با ملت قابل بررسی است. نهج‌البلاغه به عنوان منشور سیاسی شیعه در این عرصه از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. امیرالمؤمنین (علیه السلام) راهکارهای متعددی برای ایجاد همدلی و هم‌زبانی دولت و ملت بیان داشته‌اند. تطبیق و تحلیل این مبانی با دیدگاه روان‌شناسان بسیار حائز اهمیت است. پژوهش پیش‌رو، از یک طرف، مهم‌ترین اصول و روش‌های مؤثر حاکمان برای همراهی مردم با دولت از منظر نهج‌البلاغه و روان‌شناسی را مورد بررسی قرار داده و از سوی دیگر، هم‌خوانی و تناسب این اصول با دیدگاه روان‌شناسان را به اثبات می‌رساند. هدف این پژوهش، کشف دیدگاه امیرمؤمنان (علیه السلام) در راستای وظایف حاکمان نسبت به مردم به عنوان نظریه برتر در این باره است. کاربرست ملاک‌های ارائه شده در این تحقیق توسط دولت اسلامی که باعث هم‌گرایی مؤثر ملت با دولت می‌شود، از فواید این پژوهش است که در دو بخش اصول و روش‌های ایجاد همدلی ارائه گردیده است.

واژگان کلیدی: همدلی و هم‌زبانی، امیرالمؤمنین (علیه السلام)، رعیت، حاکم، والی، حکومت، نهج البلاغه

\*. تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۴/۱۵ و تاریخ تأیید: ۱۳۹۵/۱۰/۷.

\*\* مدرس مرکز تخصصی علوم حدیث حوزه علمیه قم: olyanasab@tabrizu.ac.ir

## مقدمه

نهج البلاغه، جلوه‌ای است از جمال و جلال انسان کامل که در اوج فصاحت و بلاغت خود، دارای محتوایی گوناگون و متنوع است. یکی از موضوعات مورد ابتلای جامعه اسلامی، همدلی و اتحاد دولت و ملت است. امیرمؤمنان (علیه السلام) که خود بیشترین تلاش‌ها را برای وحدت امت اسلامی و همدلی دولت و ملت انجام داد، اصول و راهکارهای آن را به خوبی تبیین نموده است. همدلی ملت با دولت به پیشرفت کشور کمک شایانی نموده و بسیاری از مشکلات حکومت را حل می‌کند؛ بنابراین، شناسایی عوامل ایجاد همدلی و همزبانی مردم با حکومت ضرورت دارد.

ایجاد همدلی و همزبانی دولت و ملت مسأله‌ای دو جانبه است. برخی عوامل آن مرتبط به دولت و برخی بر عهده مردم است. این پژوهش به شناسایی اصول و عواملی می‌پردازد که کاربست آنها توسط دولت، همدلی و همزبانی ملت با حکومت را در پی دارد. هدف این تحقیق کشف نظریه اسلام در مورد شیوه حکومت داری حاکمان اسلامی نسبت به رعیت و تطبیق آن بر دیدگاه روان‌شناسان است. فایده پژوهش حاضر علاوه بر ایجاد اتحاد بین دولت و ملت، ارائه آن به عنوان الگویی کامل به جوامع بشری است. نکته حائز اهمیت اینکه همه این اصول و روش‌ها با دیدگاه روان‌شناسان مسلمان و غیر مسلمان، تناسب و سازگاری کامل دارد. تاکنون در این عرصه، پژوهشی جامع و مستقل انجام نگرفته است. تحقیق پیش‌رو، در دو بخش تنظیم گردیده است: الف) اصول ایجاد همدلی؛ ب) روش‌های ایجاد همدلی.

## الف) اصول ایجاد همدلی

اصول ایجاد همدلی، دستورالعمل‌ها و بایدهای کلی حاکم بر روش‌هاست. اصول، همواره دارای ثبات و پایداری و تغییرناپذیر است. در این بخش با استقرا و استقصای در کلمات حضرت امیر (علیه السلام) در نهج البلاغه شش اصل از اصول ایجاد همدلی ملت با دولت استخراج و سپس با دیدگاه روان‌شناسان تطبیق می‌گردد. اصل تکریم، عدالت، عدم تکبر، تقدّم خودسازی بر دیگرسازی، خود میزانی و صداقت از اصول مورد بررسی در این پژوهش است.

۱۲۴

### ۱- اصل تکریم

خدای متعال به انسان کرامت و بزرگواری عنایت نموده و هرگز راضی شکستن این کرامت نیست (کلینی، الکافی، ۱۴۰۷: ۵/۶۳، ح ۳). اصل تکریم از اصول پذیرفته شده و قطعی اسلام است. رسول خدا (صلی الله علیه و آله) می‌فرماید: «مَا فِي أُمَّتِي عَبْدٌ أَلْطَفَ أَحَاهُ فِي اللَّهِ بِشَيْءٍ مِنْ لُطْفٍ إِلَّا أَخْدَمَهُ

اللَّهُ مِنْ خَدَمِ الْجَنَّةِ» (همان، ۲۰۶ / ۲، ح ۴)؛ در امت من هیچ بنده‌ای نیست که در راه خدا به برادر دینی خود لطف نماید مگر اینکه خداوند خدمتکاری از خادمان بهشت را برای او می‌گمارد؛ لذا یکی از مهم‌ترین اصول ایجاد همدلی، تکریم ارباب رجوع است. این اصل کرامت که از آن به اصلاح بوروکراسی اداری و تسهیل ارائه خدمات به مردم، یاد می‌شود، مردم را به عنوان مهم‌ترین دریافت‌کنندگان خدمات سازمان‌های دولتی، مورد تکریم قرار می‌دهد و خدمات مورد نیاز آنها را در ساده‌ترین و کوتاه‌ترین شکل ممکن ارائه می‌نماید. یکی از مصادیق تکریم دولت‌مردان نسبت به رعیت، برخورد شایسته و نیکو با ارباب رجوع است. امیرمؤمنان (علیه السلام) در نامه خود به مالک اشتر درباره رعایت مهربانی و عطوفت با عامه مردم می‌فرماید: «أَشْعِرُ قَلْبَكَ الرَّحْمَةَ لِلرَّعِيَّةِ وَالْمَحَبَّةَ لَهُمْ وَاللُّطْفَ بِهِمْ وَلَا تَكُونَنَّ عَلَيْهِمْ سَبْعًا ضَارِيًا تَغْتَنِمُ أَكْلَهُمْ فَإِنَّهُمْ صِنْفَانِ إِمَّا أَخُ لَكَ فِي الدِّينِ وَإِمَّا نَظِيرٌ لَكَ فِي الْخَلْقِ» (خسروی، نهج البلاغه، ۱۳۷۴: نامه ۵۳)؛ «مهربانی و محبت به رعیت را شعار قلب خود قرار ده، بر رعیت همچون حیوان درنده مباش که خوردن آنان را غنیمت دانی، زیرا آنان بر دو گروهند: یا برادر دینی تواند و یا حداقل در انسانیت با تو شریکند).

آن حضرت درباره تأثیر لطف حاکم نسبت به رعیت بر همراهی مردم با حکومت چنین می‌نویسد: «وَلَا تَحْقِرَنَّ لُطْفًا تَعَاهَدْتَهُمْ بِهِ وَإِنْ قَلَّ فَإِنَّهُ دَاعِيَةٌ لَهُمْ إِلَىٰ بَدَلِ النَّصِيحَةِ لَكَ وَحُسْنِ الظَّنِّ بِكَ» (همان، نامه ۳۱)؛ و نباید لطفی که نسبت به آنها متعهد شده‌ای کوچک شماری گرچه کوچک باشد، زیرا لطف تو باعث خیرخواهی و خوش‌گمانی آنها نسبت به تو می‌گردد. در جایی دیگر امام (علیه السلام) چنین می‌فرماید: «... فَإِنَّ عَطْفَكَ عَلَيْهِمْ يُعْطِفُ قُلُوبَهُمْ عَلَيْكَ» (همان، نامه ۳۱)؛ ... به راستی که مهربانی تو نسبت به آنان دل‌هایشان را متوجه تو می‌گرداند) امام (علیه السلام) هنگام انتصاب محمدبن ابی‌بکر به حکومت مصر، وی را چنین وصیت نمود: «فَاخْفِضْ لَهُمْ جَنَاحَكَ وَالْأَسْنَ لَهُمْ جَانِبَكَ وَابْسُطْ لَهُمْ وَجْهَكَ» (همان، نامه ۲۷)؛ با مردم فروتن، نرم‌خو و گشاده‌رو باش. همچنین وقتی عبدالله بن عباس را در بصره به جای خود نشانده، به وی چنین وصیت نمود. «سَعِ النَّاسَ بِوَجْهِكَ وَمَجْلِسِكَ وَحُكْمِكَ وَإِيَّاكَ وَالْغَضَبَ فَإِنَّهُ طَيْرَةٌ مِنَ الشَّيْطَانِ» (همان، نامه ۷۶)؛ با مردم به هنگام دیدار و در مجالس رسمی و در مقام داور، گشاده‌رو باش و از خشم بپرهیز که سبک مغزی، از جانب شیطان است.

مقام معظم رهبری همواره بر این مسئله تأکید دارند. ایشان حکومت‌ها را بر اساس نحوه اداره آنها به سه دسته اصلی تقسیم نمودند. دسته اول نظام‌های پلیسی مانند سیستم‌های استبدادی کمونیستی، سلطنتی و شبه‌سلطنتی با ویژگی‌های خاص خود هستند. دسته دوم دموکراسی‌های غربی هستند که با تزویر و تبلیغات اداره می‌شوند. اما سومین مدل، نظامی است که با محبت و

عظوفت مردم اداره می‌شود. از نگاه ایشان، نظام اسلامی نمی‌خواهد و نمی‌تواند با دو شیوه اول اداره شود و بر این اساس «اعتماد و محبت مردم به نظام» از جایگاهی بنیادین در جمهوری اسلامی برخوردار است. ایشان فرمودند: «یک نوع نظام هم نظامی است که با محبت و عظوفت مردم اداره می‌شود. باید مردم را مورد محبت و احترام قرار داد و به آنها اعتنا کرد، تا به دستگاه حاکمه وصل باشند و پشت سرش قرار گیرند. نظام ما تا حالا این‌گونه بوده است؛ بعد از این هم باید این‌طور باشد» (بیانات مقام معظم رهبری در دیدار کارگزاران نظام ۲۳/۰۵/۱۳۷۰).

این اصل، مورد توجه روان‌شناسان نیز هست. آنها بی‌اعتنایی نسبت به تکریم ارباب رجوع را یکی از عوامل مؤثر ایجاد ناهنجاری در نظام اداری دانسته که احتمال دسترسی یک کشور به سطوح بهینه بهره‌وری ملی را از بین می‌برد (ر.ک: ساتچی، روانشناسی بهره‌وری راهبردی، ۱۳۹۳: ۳۲۹). راجرز می‌گوید: «پذیرش و احترام مثبت و بدون شرط منجر به برقراری یک رابطه عاطفی مناسب می‌شود» (ر.ک: شفیع آبادی، تصمیم‌گیری از دیدگاه قرآن و روان‌شناسی، مجموعه مقالات قرآن و علوم روز، ۱۳۸۹: ۲/۳۶۰). از دیدگاه روان‌شناسی، معمولاً هر فرد کسانی را دوست دارد که او را دوست داشته باشند، با کسی همکاری می‌کند که با او همکاری می‌نماید، به کسی کمک می‌کند که به او کمک کند و بر کسی خشم می‌گیرد که با او رفتاری خشن داشته باشد این همان اصل تقابل است که تحقیقات متعددی آن را تایید کرده است (ر.ک: سالاری‌فر، روان‌شناسی اجتماعی با نگرش به منابع اسلامی، ۱۳۹۳: ۱۴۱).

## ۲- اصل عدالت (برابری و عدم تبعیض)

انسان‌ها ذاتاً طرفدار عدالت و دوستدار و شیفته حاکم عادل هستند؛ بنابراین، عدالت محوری از مهم‌ترین اصول حکومت‌داری در ایجاد همدلی است. امیرمؤمنان (علیه السلام) در نامه خود خطاب به مالک اشتر می‌فرماید: «بیشترین چیزی که باید دوست داشته باشی، همگانی کردن عدالت است؛ زیرا این مایه خشنودی رعیت است... و رنج، زحمت، کوشش و ابتلای صاحبان فعالیت را در نظر داشته باش... سپس کوشش هر یک از آنان را به دقت بشناس. زحمت کسی را به دیگری نسبت مده. در اجر و مزدش به اندازه رنجی که برده، کوتاهی مکن. مقام کسی باعث نشود که تلاش اندک وی را بزرگ شماری و رتبه پایین کسی علت نگردد که کار بزرگش را کوچک به حساب آوری» (همان، نامه ۵۳). این اصل به قدری اهمیّت داشته که امام حتی نسبت به مخالفان هم توصیه به عدالت نموده است. در نامه به عمر بن ابی‌سلمه فرماندار فارس می‌نویسد: «همانا دهقانان مرکز فرمانداریت از خشونت و قساوت و تحقیر کردن مردم و سنگدلی تو شکایت کردند.

من درباره آنها اندیشیدم. آنان را شایسته نزدیک شدن نیافتیم؛ زیرا مشرکند و سزاوار قساوت، سنگدلی و بد رفتاری نیز نیستند، زیرا با ما هم‌پیمانند. پس در رفتار با آنان، نرمی و درستی را به هم‌آمیز، رفتاری توأم با شدت و نرمش داشته باش، اعتدال و میانه روی را در نزدیک کردن یا دور کردن آنان رعایت کن» (همان، نامه ۱۹). آن حضرت هنگام انتساب محمد بن ابی‌بکر به حکومت مصر فرمودند: «وَأَسِ بَيْنَهُمْ فِي اللَّحْظَةِ وَالنَّظَرَةِ» (همان، نامه ۲۷)؛ همه را به یک چشم و نظر ببین.

در جای دیگری وقتی خبر بی‌عدالتی مصقله بن هبیره شیبانی کارگزار خود در اردشیر خره (فیروزآباد) را شنید، با نهایت تندی او را چنین مورد عتاب قرار داد: «بَلَّغْنِي عَنْكَ أَمْرًا إِن كُنْتَ فَعَلْتَهُ فَقَدْ أَسْخَطْتَ إِلَهَكَ وَ عَصَيْتَ إِمَامَكَ أَنْكَ تَقْسِمُ فَيءَ الْمُسْلِمِينَ الَّذِي حَازَتْهُ رِمَاحُهُمْ وَ خِيُولُهُمْ وَ أَرَبَتْ عَلَيْهِ دِمَاؤُهُمْ فِيمَنْ اغْتَامَكَ مِنْ أَغْرَابِ قَوْمِكَ فَوَالَّذِي فَلَقَ الْحَبَّةَ وَ بَرَأَ النَّسَمَةَ لَئِن كَانَ ذَلِكَ حَقًّا لَتَجِدَنَّ لَكَ عَلَيَّ هَوَانًا وَ لَتَخْفَنَّ عِنْدِي مِيزَانًا» (همان، نامه ۴۳)؛ گزارشی از تو به من رسیده است که اگر چنان کرده باشی، خدای خود را به خشم آورده‌ای و امام خویش را نا فرمانی کرده‌ای. خبر رسیده که تو غنیمتی را که مسلمانان با نیزه‌ها، اسب‌ها و ریخته شدن خون‌هایشان به دست آورده‌اند، به اعراب خویشاوند خود و برگزینندگان خود بخشیده‌ای! به خدایی که دانه را شکافت و پدیده‌ها را آفرید، اگر این گزارش درست باشد، جایگاه و منزلت تو نزد من کاهش یافته و خوار گردیده‌ای.

پژوهش‌های نوین روان‌شناختی نیز نشان می‌دهد بین عدالت مدیران دولتی و بالا رفتن اعتماد مردم به آنها رابطه مثبت وجود دارد (ر.ک: مجله پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی، تعهد به تغییر: نقش حمایت، اعتماد، عدالت و عاطفه، ۱۳۹۳: ۴). این مسئله به قدری اهمیت دارد که در رویکرد لیبرال دموکراتیک مبتنی بر اندیشه لیبرالیسم - که قدمت آن به فلسفه ارسطو در یونان باز می‌گردد - نیز اصل تساوی حیثیت، تساوی حرمت و تساوی فرصت‌ها برای تمامی شهروندان از ارزش‌های زیربنایی معرفی شده است (ر.ک: زارعان، مقاله تربیت دینی، تربیت لیبرال، ۱۳۷۹:). نکته مهم که توجه به مقوله عدالت را دوجندان نموده و ظرافت آن را نشان می‌دهد اینکه روان‌شناسان می‌گویند، افراد نه تنها سهم دریافتی خود را با سهم دیگران مقایسه می‌کنند بلکه به شیوه‌های تقسیم پاداش و توجه و ادب مقسّم هم دقت دارند و به عنوان معیار و ملاک عدالت محوری مدنظر قرار می‌دهند (ر.ک: سالاری‌فر، روان‌شناسی اجتماعی با نگرش به منابع اسلامی، ۱۳۹۳: ۳۰۴).

### ۳- اصل تقدّم خودسازی بر دیگرسازی

تأکید بر وحدت قول و عمل، در راستای اصل عملی بودن تربیت اخلاقی است که آیه شریفه ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ﴾ (صف / ۶۱) گواه روشنی بر این مدعاست؛ (ر.ک: سجادی، تربیت اخلاقی از منظر پست مدرنیسم و اسلام، ۱۳۷۹: ۸۵) به عبارت دیگر، ایمان راستین را نمی‌توان به صورت تحکمی و ساختگی پدید آورد، بلکه باید زمینه‌ای فراهم کرد که فرد بتواند آن را از درون احساس کند، نه اینکه از بیرون اقتباس نماید؛ لذا مریبان تربیت دینی و اخلاقی باید خود این احساس را از درون داشته و عمل‌گرا باشند نه اینکه به شیوه بازیگران نمایش، نقش بازی کنند (ر.ک: کریمی، دین‌دهی یا دین‌یابی، تربیت دینی، بی‌تا: ۶۵).

امیرمؤمنان (علیه السلام) تقدم خودسازی بر دگرسازی یا عمل بر گفتار را از اصول مهم تربیتی بیان داشته است: «مَنْ نَصَبَ نَفْسَهُ لِلنَّاسِ إِمَامًا فَلْيَبْدَأْ بِتَعْلِيمِ نَفْسِهِ قَبْلَ تَعْلِيمِ غَيْرِهِ وَ لِيَكُنْ تَأْدِيبُهُ بِسِيرَتِهِ قَبْلَ تَأْدِيبِهِ بِلِسَانِهِ وَ مُعَلِّمٌ نَفْسِهِ وَ مُؤَدِّبُهَا أَحَقُّ بِالْإِجْتِهَادِ مِنَ مُعَلِّمِ النَّاسِ وَ مُؤَدِّبِهِمْ» (بحرانی، نهج‌البلاغه، ۱۳۶۲: حکمت ۷۳)؛ آن که خود را پیشوای مردم سازد، پیش از تعلیم دیگران باید به ادب نمودن خویش بپردازد و پیش از تعلیم نمودن با گفتار، با کردار خود ادب نماید و آن که خود را تعلیم و ادب دهد، شایسته‌تر به تعظیم است از آن که دیگری را تعلیم و ادب دهد. بنابراین، تا مدیر و مسئول دولتی خودساخته نباشد، نمی‌تواند محبت مردم را به خود جلب نماید. مؤید این مطلب سخن امام صادق (علیه السلام) است که می‌فرماید: «كُونُوا دُعَاةَ لِلنَّاسِ بِغَيْرِ أَلْسِنَتِكُمْ لِيَرَوْا مِنْكُمْ الْوَرَعَ وَالْإِحْتِهَادَ وَالصَّلَاةَ وَالْخَيْرَ فَإِنَّ ذَلِكَ دَاعِيَةٌ» (کلینی، کافی، ۱۴۰۷: ۷۸ / ۲، ح ۱۴)؛ «مردم را به غیر زبانتان دعوت نمایید تا از شما پارسایی، کوشش، نماز و کار خیر ببینند، زیرا اینها خودشان دعوت‌کننده خوبی هستند.

در روایتی دیگر از آن حضرت (علیه السلام) آمده است: «كُونُوا دُعَاةَ النَّاسِ بِأَعْمَالِكُمْ، وَ لَا تَكُونُوا دُعَاةَ بِأَلْسِنَتِكُمْ...» (حمیری، قرب الإسناد، ۱۴۱۳: ۷۷). دعوت‌کننده مردم باشید با اعمالتان و دعوت‌کننده زبانی نباشید) امام صادق (علیه السلام) قائلان به ایمان قولی بدون عمل را مورد لعن قرار داده است (ر.ک: کراچکی، کنز الفوائد، ۱۴۱۰: ۱ / ۱۵۰). مطابقت گفتار با کردار از مهم‌ترین عوامل محبوبیت معصومان (علیهم السلام) بود تا جایی که بسیاری از دشمنان مجذوب اخلاق و رفتار نیکوی آنها می‌شدند؛ برای نمونه، زندانبان امام عسکری (علیه السلام) مجذوب و از مریدان آن حضرت گردید (ر.ک: کلینی، کافی، ۱۴۰۷: ۱ / ۵۰۸، ح ۸)؛ بنابراین، فرآیند تربیت اخلاقی در اسلام، فقط محدود در به کارگیری الفاظ، عبارات، قاعده‌های دستور زبانی یا به طور کلی، محدود به قواعد زبان‌شناختی و محاوره‌ای مورد نظر پست مدرنیست‌ها نیست، بلکه عرصه عمل نیز وجود دارد و چه بسا فهم

دقیق دستورات اخلاقی، در ابتدا نیازمند عمل آدمی است (ر.ک: سجادی، تربیت اخلاقی از منظر پست مدرنیسم و اسلام، ۱۳۷۹: ۸۵). روان‌شناسان می‌گویند یک رهبر باید بداند که آنچه می‌گوید، هدف اوست و هدف او آن چیزی است که می‌گوید. بنابراین باید یقین بداند که کلمات و سخنان او اسناد اوست (ر.ک: بیل فیتز، اصول صدگانه رفتار مدرن، ۱۳۸۹: ۹۳). راجرز می‌گوید: «فرد مطلوب کسی است که از همسازی درونی برخوردار باشد و بین آنچه که هست و آنچه که می‌گوید اختلافی وجود نداشته باشد. همین امر باعث ایجاد اطمینان و رابطه حسنه می‌شود» (ر.ک: شفیع‌آبادی، تصمیم‌گیری از دیدگاه قرآن و روان‌شناسی، مجموعه مقالات قرآن و علوم روز، ۱۳۸۹: ۲/ ۳۶۰). با این تعبیر، اگر بین سخن و عمل دولت‌مردان تناقض باشد، نمی‌توانند اعتماد جامعه را جلب نموده، قلوب آنان را به سوی خود معطوف گردانند.

#### ۴- اصل خود میزانی

خودمیزانی یکی از مهم‌ترین معیارهای شناخت حُسن و قُبْح است؛ زیرا انسان پی می‌برد هرآنچه برای او ظلم است، برای دیگران نیز ناپسند است و اگر چیزی برای او خیر است، برای دیگران نیز مقبول و خوشایند است خودمیزانی، توجه به خودنوعی و خوداجتماعی است. خودمیزانی انسان را از خودمحوری و خودپرستی حفظ می‌نماید و او را به منش عالی اجتماعی و خانوادگی نائل می‌سازد. بر اساس همین اصل امیرمؤمنان (علیه السلام) به خود اجازه نمی‌دهد در خوشی و راحتی زندگی نماید؛ هرچند می‌توانست از غسل مرغوب و مغز گندم استفاده نماید و لباس ابریشم بپوشد (ر.ک: شیروانی، نهج البلاغه، ۱۳۹۲: نامه ۴۵). بنابراین، اصل خودمیزانی از بهترین ابزار برای تأدیب نفس است (قال علی (علیه السلام): «كَفَاكَ أَدْبَاءُ لِنَفْسِكَ مَا تَكْرَهُهُ لِعَيْرِكَ وَ عَلَيْكَ لِأَخِيكَ الْمُؤْمِنِ مِثْلُ الَّذِي لَكَ عَلَيْهِ» کلینی، الکافی، ۱۴۰۷: ۸/ ۲۲، ح ۴). این قاعده یک اصل اخلاقی مبتنی بر «سازگاری» است و معمولاً باعث می‌شود انسان با شفقت، رحمت، سخاوت و خیرخواهی با دیگران رفتار نماید.

اگر دولت‌مردان اسلامی مصالح جامعه را منفعت خود بدانند و مفسد آن را مفسده برای خود تلقی نمایند، مورد محبت مردم قرار گرفته و مجذوب آنها می‌گردند. امیرمؤمنان (علیه السلام) به فرزند بزرگوارش امام مجتبی (علیه السلام) فرمودند: «فرزندم خود را میان خویش و دیگری، میزان قرار ده و آنچه برای خود دوست داری، برای دیگران نیز دوست بدار و از آنچه برای خود خوش نداری، برای دیگران مهم مپسند. ستم نکن چنان که دوست نداری بر تو ستم شود و نیکی نما چنان که دوست داری بر تو نیکی نمایند...» (همان، نامه ۳۱). آن حضرت در نامه‌ای به عثمان بن حنیف

می‌نویسد: «... چقدر بعید است که هوای نفسم بر من غلبه کند و حرص و طمع مرا به انتخاب غذاهای لذیذ وادار نماید، در حالی که شاید در حجاز یا یمامه کسی باشد که به یک قرص نان محتاج باشد و شکم او سیر نباشد؛ یا آنکه شب را با شکم سیر صبح کنم، در حالی که در اطرافم شکم‌های گرسنه و جگرهایی سوزان باشد... آیا به همین دلخوش باشم که مرا امیرمؤمنان می‌گویند ولی در سختی‌های روزگار با آنان شریک نباشم یا در تلخی‌های زندگی الگوشان نباشم؟!...» (همان، نامه ۴۵).

بنابراین، آنچه می‌تواند محبت مردم نسبت به والی را پایدار نماید، رعایت اصل خود میزانی است؛ یعنی هنگام تصمیم‌گیری و برخورد با دیگران، خود را جای آنها قرار دهد و هر تصمیمی برای خود اتخاذ می‌کند، برای دیگران هم لحاظ نماید. امیرالمومنین (علیه السلام) با عبارت «واجعل نفسک میزانا» (همان، نامه ۳۱). به صراحت این اصل را مطرح نموده‌اند. از دیدگاه روان‌شناسی آنچه باعث ایجاد حس نوع دوستی برای کمک کردن به دیگران می‌شود، این است که فرد خود را جای دیگری قرار دهد در غیر این صورت هرچند امکان یاری رساندن به شخص نیازمند وجود دارد اما این تلاش به خاطر کاهش دغدغه خود است لذا نوع دوستانه نیست بلکه خودخواهانه است زیرا هدف از این رفتار، کاهش دادن فشار فرد مقابل نیست بلکه کاهش رنج خود است (ر.ک: سالاری‌فر، روان‌شناسی اجتماعی با نگرش به منابع اسلامی، ۱۳۹۳: ۳۰۴).

#### ۵- اصل صداقت و راستی (شفافیت‌سازی)

صداقت و راستی دولتمردان می‌تواند باعث تغییر نگرش<sup>[۱]</sup> در آحاد افراد جامعه گردد؛ زیرا نگرش بر اساس اصول شرطی شدن کلاسیک و شرطی شدن عامل پدید می‌آید و مواجه مکرر با یک پدیده باعث ثبات نگرش می‌گردد. از طرف دیگر، قابل اعتماد و جذاب بودن منبع اطلاع‌رسانی و تخصصی و واقعی بودن اطلاعات، در تغییر نگرش مؤثر است (ر.ک: نیکزاد، دانستنی‌های ضروری روانشناسی، ۱۳۸۲: ۳۲۷). با این بیان می‌توان نتیجه گرفت که صداقت و راستی دولتمردان می‌تواند نگرش منفی جامعه به دولت را به نگرش مثبت تغییر دهد و بالعکس. چنان که این مسئله در دولت‌های مختلف با تجربه ثابت شده است و دیده شده که دولتی در ابتدای شروع کار خود به دلیل ارائه شعارهای جذاب به طرق مختلف، دیدگاه و نگرش مردم را نسبت به خود مثبت نماید، اما پس از مدتی به دلیل عدم صداقت در اجرای برنامه‌ها و پایبندی به شعارهای انتخاباتی خود، در نظر جامعه، نگرش منفی یافته است.

صداقت به قدری در همراهی و همدلی مردم با نهادها و سازمان‌ها مؤثر است که منشور اخلاقی جدید انجمن روابط عمومی آمریکا، یکی از اصول خود را صداقت قرار داده است. در این



بیانیه آمده است: ما به بالاترین استانداردهای دقت و صداقت در پیشبرد منافع و در برقراری ارتباط با عموم مردم تعهد و پای بندیم» (ر.ک: روابط عمومی، نقش؛ فرایند و استراتژی، ۱/ ۱۰۲). امیرمؤمنان (علیه السلام) قرن‌ها پیش، هنگام ارائه کامل‌ترین منشور سیاسی، این مسئله را مد نظر قرار داده و به آن توجه ویژه نموده‌اند؛ «بدانید حق شما بر من است که جز اسرار جنگ چیزی را از شما پنهان ندارم» (ر.ک: شیروانی، نهج البلاغه، ۱۳۹۲: نامه ۳۰). این مطلب به صراحت، شفاف‌سازی امور را جز در موارد خاص از وظایف دولتمردان می‌داند. امام (علیه السلام) در جای دیگری صداقت را از وظایف والی و دولتمردان می‌شمرد: «وَلْيَصْدُقْ رَأْيِدُ أَهْلِهِ» (همان، خطبه ۱۰۸)؛ «هر پیشوایی باید با مردم خود به راستی سخن گوید».

آن حضرت پس از بیعت مردم با ایشان در تشریح اصول حکومت‌داری خود می‌فرماید: «وَاللَّهِ مَا كَتَمْتُ وَشَمْتًا وَلَا كَذَبْتُ كَذِبَةً» (همان، خطبه ۱۶)؛ به خدا سوگند به اندازه سر سوزنی چیزی را از شما پنهان ندارم و هیچ نوع دروغی نگوییم؛ لذا حکومت آن حضرت حکومتی بود که در آن، همه چیز برای مردم آشکار و شفاف بود و هیچ نوع دروغی به مردم گفته نمی‌شد. روان‌شناسان، راستگویی و صداقت را یکی از مهمترین عوامل ایجاد محبت و علاقه‌مندی شمرده‌اند.<sup>[۲]</sup>

#### ع-اصل عدم تکبر و خودپسندی

امیرمؤمنان (علیه السلام) تکبر را از صفات شیطانی شمرده و او را بنیان‌گذار عصبیت و غرور معرفی می‌نماید («فَعَدُوُّ اللَّهِ إِمَامُ الْمُتَعَصِّبِينَ وَ سَلَفُ الْمُسْتَكْبِرِينَ الَّذِي وَضَعَ أَسَاسَ الْعَصَبِيَّةِ» شیروانی، نهج البلاغه، ۱۳۹۳: خطبه ۱۹۲). آن حضرت همواره همه مردم، خصوصاً مدیران دولتی را نسبت به پرهیز از عجب و خودپسندی تنبه داده است: «قَالَ اللَّهُ فِي كِبْرِ الْحَمِيَّةِ وَ فَخْرِ الْجَاهِلِيَّةِ» (همان، خطبه، ۱۹۲)؛ شما را به خدا! از خودپسندی و تفاخر جاهلی پرهیز نمایید. آن حضرت در خطبه دیگری به صراحت مردم را از پیروی متکبران برحذر می‌دارد: «أَلَا فَالْحَذَرَ الْحَذَرَ مِنْ طَاعَةِ سَادَاتِكُمْ وَ كِبْرَائِكُمْ الَّذِينَ تَكْبَرُوا عَنْ حَسَبِهِمْ وَ تَرَفَعُوا فَوْقَ نَسَبِهِمْ» (همان)؛ آگاه باشید و پرهیزید از اطاعت و فرمانبرداری سران و بزرگانان؛ آنان که به اصل و حسب خود می‌نازند و خود را بالاتر از آنچه هستند، می‌پندارند. امام (علیه السلام) تکبر را مایه حسادت و دشمنی و برانگیختن آتش تعصب و کینه معرفی نموده است (همان). علمای اخلاق با توجه به روایات، نشانه‌های متعددی برای شخص متکبر بیان نموده‌اند. برخی از این علامات که بر مدیر دولتی متکبر می‌توان تطبیق نمود، چنین است: به خطاها و اشتباهات خود (هرچند به او تذکر داده شود) اعتنا نمی‌کند، در صدر قرار گرفتن دیگران را در محافل و مجالس تحمل نمی‌کند، همیشه دوست دارد

دیگران بر او تواضع و سلام کنند، دعوت فقرا و بیچارگان را اجابت نمی‌کند، همواره به دنبال پوشیدن لباس‌های فاخر است و با خادمان و زیردستان، در یک سفره غذا نمی‌خورد (ر.ک: نراقی، معراج السعادة، بی‌تا: ۲۹۰-۲۹۵).

یکی از نشانه‌های عدم تکبر و خودخواهی، عذرخواهی آشکار حاکم نسبت به مردم است. این عذرخواهی علاوه بر آنکه باعث از بین رفتن سوء ظن و بدگمانی می‌شود، نوعی ریاضت و مبارزه با نفس برای حاکم است؛ در نتیجه، با عذرخواهی حاکم، مردم به حق گرایش پیدا می‌کنند. امام علیه السلام می‌فرماید: «... وَ إِن ظَنَّتِ الرَّعِيَّةُ بِكَ حَيْفًا فَأَصْحِرْ لَهُمْ بِعُذْرِكَ وَ اعْدِلْ عَنْكَ ظُنُونَهُمْ بِأَصْحَارِكَ فَإِنَّ فِي ذَلِكَ رِيَاضَةً مِنْكَ لِنَفْسِكَ وَ رِفْقًا بِرَعِيَّتِكَ وَ إِعْذَارًا تَبْلُغُ بِهِ حَاجَتَكَ مِنْ تَقْوِيهِمْ عَلَى الْحَقِّ»؛ (نهج البلاغه، نامه ۵۳) ... و اگر زمانی، رعیت بر تو بدگمان گردد، عذر خویش را آشکارا با آنان در میان بگذار و با این کار آنها را از بدگمانی نجات ده. این کار هم ریاضتی برای خودسازی نفس توست و هم مهربانی کردن نسبت به رعیت است و این پوزش خواهی تو، آنان را به حق وای می‌دارد.

یکی دیگر از نشانه‌های تواضع و دوری از خودخواهی، ارتباط مستقیم و بلا واسطه والی با رعیت است. امام علیه السلام خطاب به مالک می‌فرماید: «وَ اجْعَلْ لِدَوَى الْحَاجَاتِ مِنْكَ قِسْمًا تُفْرَعُ لَهُمْ فِيهِ شَخْصَكَ وَ تَجْلِسُ لَهُمْ مَجْلِسًا عَامًّا فَتَتَوَاضَعُ فِيهِ لِلَّهِ الَّذِي خَلَقَكَ وَ تَقْعُدُ عَنْهُمْ جُنْدَكَ وَ أَعْوَانَكَ مِنْ أَحْرَاسِكَ وَ شُرَطِكَ حَتَّى يُكَلِّمَكَ مِنْكَلِمَتِهِمْ غَيْرَ مُتَتَعِعٍ ... ثُمَّ اخْتَمِلِ الْخُرْقَ مِنْهُمْ وَ الْعِي وَ نَحْ عَنْهُمْ الضِّيقَ وَ الْأَنْفَ يَسُطُّ اللَّهُ عَلَيْكَ بِذَلِكَ أَكْنَافَ رَحْمَتِهِ» (نهج البلاغه، نامه ۵۳)؛ از جانب خود وقتی را برای آنان که به شخص تو نیازمندند، قرار ده و در آن وقت وجود خود را برای آنان از هر کاری فارغ کن، و جلوست برای آنان در مجلس عمومی باشد، و برای خداوندی که تو را آفریده تواضع کن، و لشگریان و یاران از پاسبانان و محافظان خود را از این مجلس بر کنار دار تا سخنگوی نیازمندان بدون ترس، نگرانی، لکنت و تردید با تو سخن بگویند... . آنگاه خشونت و صحیح حرف نزدن آنان را تحمل کن. درشتی، غرور و خودپسندی نسبت به آنان را از خود دور کن تا خداوند جوانب رحمتش را بر تو بگشاید.

۱۳۲

روان‌شناسان می‌گویند مجاورت و نزدیکی مکانی موجب ارتباط مکرر می‌شود و ارتباط بین فردی مکرر معمولاً به جاذبه می‌انجامد. زایونگ اظهار می‌کند که ارائه مکرر محرک یا تماس فراوان با آن به ارزیابی مثبت‌تر آن محرک می‌انجامد... . حتی یک نامزد انتخابات در امور سیاسی نیز هرچه بیشتر در معرض دید قرار گیرد، واکنش مثبت به او بیشتر خواهد بود. در تایید این سخن، نتیجه پژوهش مورلند و بیچ آورده می‌شود که از دستیارانشان خواستند به عنوان پژوهشگر

در کلاس درس دانشگاه در یک نیم سال تحصیلی به ترتیب پانزده، ده و پنج جلسه شرکت کنند و نفر چهارم اصلاً شرکت نکند. سپس در پایان نیم سال تحصیلی چهار نفر مذکور به کلاس آمدند و آزمایشگرها از دانشجویان خواستند که در یک مقیاس مدرج، میزان علاقه خود را به هر یک از این چهار نفر بیان کنند. این چهار نفر از جهت ظاهری به هم شبیه بودند و هیچ یک از آنان تعاملی با اعضای کلاس در طول ترم نداشت. با این وجود به میزانی که حضور بیشتر بود، میزان جاذبه افزایش داشت. بنابراین، حضور مکرر در دوست داشتن و ایجاد محبت موثر است (ر.ک: سالاری فر، روان‌شناسی اجتماعی با نگرش به منابع اسلامی، ۱۳۹۳: ۲۰۷). بدیهی است وقتی نفس حضور موثر باشد، ارتباط دوستانه و بی‌واسطه‌ی دولتمردان با شهروندان، تاثیری مضاعف در ایجاد همدلی و هم‌زبانی خواهد داشت.

یکی دیگر از نشانه‌ها و خصوصیات فرد متکبر این است که برای نظر دیگران ارزشی قائل نیست و به نوعی آنها را تحقیر می‌کند. بنابراین، بدیهی است مردم هرگز با کارگزاری که آنها را تحقیر نماید، انس نمی‌گیرند و با او همدل و همراه نمی‌شوند. ویلیام گلاسر می‌نویسد: «بر این باورم که هیچ کس نباید دیگری را تحقیر کند؛ زیرا بیشتر مشکلات و درگیری‌های بین افراد از تحقیر دیگران ناشی می‌شود» (ر.ک: گلاسر، مدیریت بدون زور و اجبار، ۱۳۸۸: ۶۳). شخص متکبر همواره می‌خواهد نظرات و دیدگاه‌های خود را بر دیگران تحمیل کند لذا با واکنش منفی افراد مواجه می‌شود این مطلب که باعث از بین رفتن همدلی و هم‌زبانی می‌گردد در روان‌شناسی به تغییر نگرش منفی معروف است (ر.ک: سالاری فر، روان‌شناسی اجتماعی با نگرش به منابع اسلامی، ۱۳۹۳: ۱۴۱).

### ب) روش‌های ایجاد همدلی

روش‌ها، شیوه پیاده‌سازی و کاربری اصول برای رسیدن به اهداف هستند؛ بنابراین، روش‌ها باید دارای جزئی و معین هستند که همدلی را محقق می‌سازند. روش می‌تواند ناظر به یک ساحت مشخص باشد یا فراساحتی و عام باشد و گاهی با تغییر شرایط زمانی و مکانی متغییر گردد (ر.ک: اصول و روش‌های تربیت اسلامی، ۴۹). در این بخش با استقرا در نهج البلاغه، شش روش ایجاد همدلی ملت با دولت استخراج و با تطبیق بر دیدگاه روان‌شناسان تبیین گردیده است. دلجویی پدران، توجه به امور اندک، تعریف و تمجید از رعیت، برآوردن حاجت‌های رعیت، نیکی و احسان و افزایش مشارکت اجتماعی از مهم‌ترین این روش‌هاست.

## ۱- دلجویی پدرانه

امیرالمؤمنین (علیه السلام) در نامه خود به مالک اشتر، یکی از عوامل مهم برای ایجاد همدلی مردم با حکومت را دلجویی از رعیت معرفی می‌نماید و دلجویی حاکم نسبت به رعیت را به منزله محبت پدر و مادر نسبت به فرزندان می‌داند: «ثُمَّ تَفَقَّدْ مِنْ أُمُورِهِمْ مَا يَتَفَقَّدُ الْوَالِدَانِ مِنْ وَكْدِهِمَا» (نهج البلاغه، نامه ۳۱)؛ سپس از آنان دلجویی کن چنان که پدر و مادر از فرزندشان دلجویی می‌نمایند. راغب اصفهانی «تَفَقَّدْ» را به تعهد و سرپرستی معنا نموده است (راغب اصفهانی، مفردات الفاظ قرآن، ۱۴۰۷: ۷۷/۴). اما مؤلف کتاب توضیح نهج البلاغه در مراد از تَفَقَّدْ، معنایی لطیف‌تر بیان داشته است: «مراد از «مَا يَتَفَقَّدُ الْوَالِدَانِ مِنْ وَكْدِهِمَا» سرپرستی و نظارت بر همه امور آنها است» (ر.ک: بحرانی، توضیح نهج البلاغه، ۱۳۶۲: ۱۶۳/۴)؛ بنابراین، رسیدگی به احوال رعیت، در همه امور باید تا نهایت حد خود باشد. امروزه نیز روان‌شناسان یکی از عوامل مهم همدلی را مهربانی و لطف مدیران نسبت به رعیت می‌دانند تا جایی که منشور اخلاقی جدید انجمن روابط عمومی آمریکا، یکی از ارزش‌های حرفه‌ای خود را حمایت و جانب‌داری از موکلان خود قرار داده است. در این بیانیه آمده است: «ما به عنوان وکلایی که باید از موکلان خود حمایت کنیم، در جهت منافع عموم عمل می‌کنیم» (ر.ک: روابط عمومی، نقش، فرایند و استراتژی، ۱۰۲/۱). پرفسور محمود ساعتچی فقدان روابط مشفقانه دولت با مردم را از جمله عوامل مؤثر در ایجاد ناهنجاری در نظام اداری یک کشور معرفی نموده است. وی معتقد است گاهی این عامل به تنهایی باعث ایجاد ناهنجاری می‌گردد (ر.ک: ساعتچی، روانشناسی بهره‌وری راهبردی، ۱۳۹۳: ۳۲۹). راجرز معتقد است به منظور برقراری ارتباط موثر با دیگران باید با آنان همدلی کرد یعنی مشکل آنها را مشکل خود بدانیم و مسائل را از دیدگاه فرد باید نگریست (ر.ک: شفیع آبادی، تصمیم‌گیری از دیدگاه قرآن و روان‌شناسی، مجموعه مقالات قرآن و علوم روز، ۱۳۹۳: ۳۶۱/۲).

## ۲- توجه به امور اندک

متأسفانه امروزه بسیاری امور ناچیز و اندک مانند کارگاه‌های کوچک زود بازده به بهانه رسیدگی به پروژه‌های بزرگ رها شده و مورد توجه قرار نمی‌گیرند، در حالی که امیرمؤمنان (علیه السلام) اعتنا به این امور را لازم و ضروری شمرده و آن را عاملی مهم در راستای همدلی مردم با دولت معرفی نموده است: «وَلَا تَدَعْ تَفَقُّدَ لَطِيفِ أُمُورِهِمْ اتِّكَالًا عَلَى جَسِيمِهَا فَإِنَّ لِّلْيسِيرِ مِنْ لَطْفِكَ مَوْضِعًا يَنْتَفِعُونَ بِهِ وَ لِلْجَسِيمِ مَوْضِعًا لَا يَسْتَعْنُونَ عَنْهُ» (شیروانی، نهج البلاغه، نامه ۵۳)؛ از بررسی

امور ناچیز آنان به امید بررسی کارهای بزرگشان چشم پوشی نکن؛ زیرا نیکی اندک تو جایی دارد که از آن بهره‌مند می‌گردند و برای احسان بزرگ تو نیز جایگاهی است که از آن بی‌نیاز نیستند. علامه مجلسی «لَطِيفِ أُمُورِهِمْ» را آگاهی و رسیدگی به کوچک‌ترین مشکلات رعیت بیان نموده تا جایی که حاکم باید از دُمَلی که در جسم یکی از آنها واقع شده، اطلاع داشته باشد (ر.ک: بحرانی، شرح نهج البلاغه، ۱۳۶۲: ۳/ ۲۵۵). بنابراین، تنها هم‌زبانی با مردم و تکرار مشکلات آنها برای حاکم کافی نیست، بلکه باید با آنها همدل باشد و به همه وعده‌های داده شده به آنها جامه عمل بپوشاند؛ هرچند کوچک باشند. نظریه‌پردازان ارتباط، شواهد جالبی ارائه کرده‌اند که نشان می‌دهد انسان‌ها از همان روزهای آغازین تولد و نوزادی تا دوران جوانی و بزرگسالی به دنبال ارتباط با یکدیگرند؛ برای نمونه، اینسورت، بالبی و فینی و نولر معتقدند این تلاش‌ها برای ارتباط به شکل دل‌بستگی‌های رمانتیک، دوستی‌های نزدیک، پیوندهای خانوادگی و ارتباطات کاری ظاهر می‌شوند (ر.ک: بلوستین، روان‌شناسی کار، ۱۳۹۱: ۱۳۲). بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که کوچک‌ترین خدمت به هر فرد، در همدل و هم‌زبان نمودن او با خود، مؤثر است.

### ۳- تعریف و تمجید واقعی از آنان

یکی دیگر از روش‌های مهم برای همراهی مردم با دولت، تعریف و تشویق‌های حقیقی والی از موالیان خود است. خدای متعال برای جذب افراد به تشویق و تمجید آنها پرداخته است (ر.ک: بقره/ ۱۵۷). امیرمؤمنان (علیه السلام) در نبرد صفین برای تقویت روحیه سربازان خود به تشویق آنها پرداخته، فرمودند: «أَنْتُمْ لَهَا مِیمُ الْعَرَبِ وَ يَأْفِيحُ الشَّرْفِ وَ الْأَنْفُ الْمَقْدَمِ وَ السَّنَامُ الْأَعْظَمُ وَ لَقَدْ شَفَى وَ حَاوَحَ صَدْرِي أَنْ رَأَيْتُكُمْ بِأَخْرَةِ تَحُورُ وَ نَهْمُ» (شیروانی، نهج البلاغه، ۱۳۹۱: خطبه ۱۰۷)؛ شما از بزرگان و سرشناسان عرب و از سران شرف می‌باشید، برازندگی چشمگیری دارید و قلّه‌های سرفراز و بلند قامتید، سوزش سینه‌ام با مقاومت و حملات دلاورانه شما تسکین یافت؛ زیرا دیدم صف‌های شامیان را در هم شکسته، آنان را فراری دادید.

در جای دیگری در تمجید یاران خود می‌فرماید: «أَنْتُمْ لَهَا مِیمُ الْعَرَبِ وَ السَّنَامُ الْأَعْظَمُ» (همان، خطبه ۱۲۴)؛ شما دلاوران عرب، چابک سواران و شرافتمندان برجسته‌اید. آن حضرت در نامه خود به مالک اشتر، وی را به ستایش نیکو از رعیت سفارش می‌نماید و از آن به عنوان عاملی مهم در همدلی مردم با وی یاد می‌کند. «وَ وَاصِلُ فِي حُسْنِ الثَّنَاءِ عَلَيْهِمْ» (همان، نامه ۳۱)؛ بنابراین می‌توان گفت مراد حضرت، ثنا و تمجید پیوسته آنان است (ر.ک: شیروانی، نهج البلاغه، ۱۳۹۲: ۶۸۵).

از دیدگاه روانشناسی، کلیدهای موفقیت دولتمردان در دست رأی دهندگان است؛ لذا آنها باید از مردم قدردانی و تعریف و تمجید نمایند؛ زیرا افرادی که احساس قدرشناسی می‌کنند، وفادار خواهند ماند (ر.ک: بیل فیتز، اصول صدگانه رفتار مدرن، ۱۳۹۱: ۷۵). لینکلن یکی از نامه‌هایش را این‌گونه آغاز کرده است: «همه از تعریف و تمجید خوششان می‌آید» (ر.ک: کارنگی، آیین دوست‌یابی و تاثیرگذاری بر افراد، ۱۳۹۱: ۴۰). ویلیام جیمز می‌گوید: «عمیق‌ترین اصلی که در ذات بشر هست، این است که از ته دل می‌خواهد از او تعریف و تمجید شود» (ر.ک: کارنگی، آیین دوست‌یابی و تاثیرگذاری بر افراد، ۱۳۹۱: ۴۰). دلیل کارنگی در کتاب خود می‌نویسد: کسی که بتواند صادقانه و صمیمانه مردم را تحسین و از آنها تمجید کند، تمام مردم دنیا را همراه خود ساخته است و کسی که قادر به چنین کاری نباشد، تنها می‌ماند (ر.ک: همان، ۵۳). داویدو می‌نویسد: «تجارب آزمایشگاهی به طور هماهنگ نشان می‌دهد که عواطف مثبت به ارزیابی مثبت از دیگران یعنی دوست داشتن و محبت آنها می‌انجامد و عواطف منفی به ارزیابی منفی یعنی دوست نداشتن منتهی می‌شود» (سالاری‌فر، روان‌شناسی اجتماعی با نگرش به منابع اسلامی، ۱۳۹۳: ۱۹۴). ارونسون می‌گوید: «کسی که از نخستین ساعات روز ما را با تعریف و تمجید صادقانه‌ای شاد کند، بر کسی که با انتقاد غیرمنصفانه ما را ناراحت کند، ترجیح می‌دهیم؛ زیرا ما افرادی را دوست داریم که رفتارشان بیشترین پاداش و کمترین هزینه را برای ما داشته باشد. از این رو تعریف و تحسین طنزآمیز، فریب‌کارانه، غیرصادق، ابلهانه یا به طور غیر موجه مبالغه آمیز، موجب دوست داشتن نمی‌شود. برعکس، انتقادِ تکامل بخش و درست ممکن است اثر بیشتری در ایجاد علاقه داشته باشد (همان).

#### ۴- برآوردن آرزوهای رعیت

یکی از مهم‌ترین ابزارهای ایجاد همدلی و هم‌زبانی مردم نسبت به والی، برآوردن آرزوهای رعیت است. امام علی<sup>علیه السلام</sup> در عبارتی کوتاه اما پرمغز، مالک اشتر را به این امر توجه داده است: «... فَافْسَحْ فِي أَمَالِهِمْ» (شیروانی، نهج البلاغه، ۱۳۹۲: ۴۳۴) ... پس آرزوهای رعیت را بر آور.

۱۳۶ فَافْسَحْ در لغت به معنای توسعه در امور است (ابن فارس، معجم المقاییس اللغة می‌نویسد: «فسح، الفاء و السين و الحاء كلمة واحدة تدلُّ على سعة و اتساع»، ۱۴۱۲: ۴/۵۰۳)؛ چنان که در روایت دیگری از آن حضرت آمده است: «اللَّهُمَّ افْسَحْ لَهُ مَفْسَحاً فِي ظَلِّكَ» (شیروانی، نهج البلاغه، ۱۳۹۳: خطبه ۷۲)؛ خداوندا، جایی وسیع در سایه رحمتت برای او بگشا یعنی احسان و بر خود را بر او فرو فرست) روان‌شناسان می‌گویند: انسان به طور طبیعی به سویی جذب می‌شود که نیازهای او را برآورده سازد یعنی نیاز به کمال برای رفع نقصان است؛ لذا تمایل به برقراری

روابط صمیمانه و دوستانه با کسی که واجد چیزهای دلخواه افراد است، بیشتر است (ر.ک: نیکزاد، دانستنی‌های ضروری روانشناسی، ۱۳۸۲: ۳۴۲-۳۴۳). از نظر راجرز، گرایش در تمام انسانها در جهت کمال و تحقق بخشیدن استعدادها وجود دارد (ر.ک: بررسی انسان کامل از دیدگاه اسلام در نهج البلاغه و دیدگاه‌های روان‌شناسی، مجموعه مقالات قرآن و علوم روز، ۱۳۸۹: ۱/ ۳۵۴). مزلو نیز معتقد است انسان‌ها به طور طبیعی به سمت خودشکوفایی گرایش دارند و نیازهای اساسی آنها را بر انگیزته نموده و در نهایت به رشد و کمال منجر می‌شود (ر.ک: گریگوری جی، نظریه‌های شخصیت، ۱۳۸۶: ۶۲۰). هاولند و سیرز در مطالعه‌ای که به بررسی ابعاد پرخاشگری پرداختند، به این نتیجه رسیدند که پرخاشگری غالباً از ناکامی ناشی می‌شود (ر.ک: سالاری‌فر، روان‌شناسی اجتماعی با نگرش به منابع اسلامی، ۱۳۹۳: ۱۶۹). با توجه به اینکه برآورده نشدن آرزوهای هر شخص، نوعی ناکامی برای او محسوب می‌شود پس می‌توان گفت برآورده نشدن آرزوهای رعیت باعث پرخاشگری با دولتمردان می‌گردد. بر همین مبنا، پژوهشگران یافته‌اند که شرایط نامطلوب اقتصادی ناکامی را افزایش داده و شرایط مناسب اقتصادی آن را کاهش می‌دهد. هاولند و سیرز با کسب اطلاعاتی یافتند که رفتارهای خشونت آمیز در شرایط نامطلوب اقتصادی افزایش یافته و بیشترین آمار قتل‌های غیر قانونی در آمریکا در سالهای با شرایط اقتصادی نامناسب بوده و به دلیل اینکه افراد نمی‌توانستند پرخاشگری خود را متوجه عوامل ناکامی اقتصادی کنند به افراد ضعیف‌تر حمله می‌کردند (ر.ک: همان، ۱۷۰). با این بیان باید گفت از آنجا که دولت قدرتی دارد که تک تک افراد جامعه هیچ‌گاه آن امکانات و قدرت را ندارند، به طور طبیعی، علاقه به نهادهای دولتی با انگیزه محقق شدن آرزوهای مورد علاقه افراد در جهت رسیدن به کمال، وجود دارد که اگر دولت، همّت به تحقق و برآوردن نیازهای رعیت نماید، این همدلی افزایش می‌یابد.

#### ۴- نیکی و احسان به رعیت

نیکی نمودن به طرف مقابل، از مهم‌ترین عوامل جلب محبت است. امام علی (علیه السلام) می‌فرماید: «مَنْ أَحْسَنَ إِلَى النَّاسِ اسْتَدَامَ مِنْهُمْ الْمَحَبَّةَ» (تمیمی آمدی، غررالحکم، ۱۳۹۲: ۶۳۳، ح ۱۰۶۱)؛ هر کس به مردم نیکی و احسان نماید، محبت آنان نسبت به خود را پایدار می‌نماید. امام (علیه السلام) در نامه خود به مالک اشتر بر این مسئله تأکید نموده، بهترین عامل در جلب قلوب رعیت نسبت به مردم را نیکی نمودن به آنها می‌داند: «... وَ اعْلَمْ أَنَّهُ لَيْسَ شَيْءٌ بِأَدْعَى إِلَى حُسْنِ ظَنِّ [وَأَل] رَاعٍ بِرِعْيَتِهِ مِنْ إِحْسَانِهِ إِلَيْهِمْ» (شیروانی، نهج البلاغه، ۱۳۹۲: نامه ۵۳)؛ ... و بدان که برای حسن ظن

رعیت به والی چیزی مهم‌تر از نیکی کردن به آنها نیست. همچنین در کلامی دیگر رابطه مستقیم احسان با حسن ظن را چنین تشریح می‌نماید: «وَإِنَّ أَحَقَّ مَنْ حَسُنَ ظَنُّكَ بِهِ لَمَنْ حَسُنَ بِلَاؤُكَ عِنْدَهُ وَ إِنْ أَحَقَّ مَنْ سَاءَ ظَنُّكَ بِهِ لَمَنْ سَاءَ بِلَاؤُكَ عِنْدَهُ» (همان، نامه ۵۳)؛ کسی که از تو احسان دیده، در خوش‌گمانی به تو شایسته‌تر و آنکه از جانب تو به او ناراحتی رسیده، به بدگمانیت سزاوارتر است. یکی از مصادیق احسان، کم کردن هزینه‌های مالی بر دوش رعیت است. امیر مؤمنان علیه السلام می‌فرماید: «وَتَخْفِيفِ الْمُتُونَاتِ عَلَيْهِمْ وَ تَرْكِ اسْتِكْرَاهِهِ إِيَّاهُمْ عَلَى مَا لَيْسَ لَهُ قِبَلَهُمْ فَلْيَكُنْ مِنْكَ فِي ذَلِكَ أَمْرٌ يَجْتَمِعُ لَكَ بِهِ حُسْنُ الظَّنِّ بِرَعِيَّتِكَ» (همان)؛ آگاه باش که چیزی برای جلب حسن ظن رعیت نسبت به والی، بهتر از ... و سبک کردن هزینه بر دوش ایشان و اجبار نکردنشان به حقی که حاکم بر آنان ندارد، نیست. پس باید چنان رفتار کنی که به واسطه آن، خوش‌گمانی رعیت برایت فراهم آید.

از منظر روان‌شناسی نیز انجام خدمت و مدیون کردن دیگران یکی از راهکارهای متقاعد نمودن افراد است (روانشناسان اجتماعی، روش جای پا باز کردن (گام به گام)؛ روش به مرگ بگیر تا به تب راضی شود (با پنبه سر بریدن) و روش شوت کوتاه یا دبه کردن را از دیگر روش‌های متقاعد سازی برشمرده‌اند. (ر.ک: نیکزاد، دانستنی‌های ضروری روانشناسی، ۱۳۸۲: ۳۴۸)؛ زیرا وقتی فرد، گروه یا نهادی برای انسان کاری انجام دهد، او در مقابل آن خدمت، احساس دین می‌کند و این احساس دین، احتمال پذیرفتن تقاضای طرف مقابل و اطاعت پذیری از وی را بالا می‌برد. بنابراین، هرچه دولتمردان خدمات بیشتری به رعیت خود ارائه دهند، احساس عاطفه و اطاعت‌پذیری بیشتری را از جانب آنها شاهد خواهند بود. چنین دولتی در صحنه‌های مختلف از پشتوانه و حمایت مردمی نیز برخوردار خواهد بود.

#### ۵- افزایش مشارکت اجتماعی و واگذاری امور به مردم

توسعه مشارکت‌های اجتماعی و واگذاری امور به مردم از مهم‌ترین وظایف دولت برای ایجاد همدلی و هم‌زبانی است؛ زیرا انسان فطرتاً اجتماعی است و مشارکت در سرنوشت سیاسی که بخشی از ملزومات زندگی اجتماعی است، حق بدیهی و مسلم اوست. از سوی دیگر، اگر بخش خصوصی در کشور تقویت شود و آحاد ملت شاهد کاهش تصدی‌گری دولت باشند، در مسیر پیشرفت کشور با دولت همکاری و مساعدت بیشتری می‌نمایند. روان‌شناسان کار و محیط آن را به عنوان یکی از منابع مهم پیوند با اجتماع مطرح نموده‌اند؛ برای نمونه، هریوت، پاول، ام.اس. ریچاردسون و یانگ و کولین می‌گویند: یکی از عوامل عمده و تأثیرگذار در رشد رویکرد ارتباط‌محور، افزایش تحقق این مفهوم است که کار، به طور ذاتی در ساختار اجتماعی تجربه



انسان، مفهوم‌سازی می‌شود. جینی و سالیوان، جانسون وارل، وال من و... معتقدند کار از قدیم الایام پیوند عمیقی با بافت‌های ارتباطی و اجتماعی داشته است (ر.ک: بلوستین، روان‌شناسی کار، ۱۳۹۱: ۱/ ۱۲۳. ر.ک: گلاسر، مدیریت بدون زور و اجبار، ۱۳۸۸: ۳۱).

مدیران راهبر که در برابر مدیران رئیس مآبانه قرار دارند، نه تنها به ایده‌های کارکنان خود گوش می‌دهند، بلکه آنان را تشویق می‌کنند تا نظرات و پیشنهادات خود را در مورد چگونگی بهبود کیفیت ارائه نمایند (ر.ک: کلاسر، مدیریت بدون زور و اجبار، ۱۳۸۸: ۳۱). روان‌شناسان اسلامی نیز احساس بی‌نیازی دولت نسبت به مشارکت مردم را یکی از عوامل مهم ایجاد ناهنجاری در نظام اداری کشور شمرده‌اند (ر.ک: ساعتچی، روانشناسی بهره‌وری راهبردی، ۱۳۹۳: ۳۳۰). مردم وقتی رفتار مسئولان خود را از نوع مدیران راهبر ببینند، و به این اعتقاد برسند که خود می‌توانند در سرنوشت و برنامه‌ریزی امور خویش مشارکت نمایند، به مدیران علاقه‌مند می‌شوند و روابط مؤثر و مثبتی بین آنها شکل می‌گیرد. امیرمؤمنان (علیه السلام) یکی از وظایف اساسی حکومت را زمینه‌سازی برای مشارکت همگان در امور بیان می‌دارد به گونه‌ای که هیچ‌کس از مشارکت محروم نشود و هیچ‌کس خود را از آن بی‌نیاز نداند (ر.ک: شیروانی، نهج‌البلاغه، ۱۳۹۲: نامه ۵۰). آن حضرت، مشورت و دخالت مردم در امور مملکت را جزو حقوق آنها بر حکومت می‌داند؛ چنان که در نامه خود به برخی امیران سپاه می‌فرماید: «حق شما این است که بی‌مشورت شما اقدام به انجام کاری ننمایم مگر در احکام الهی» (ر.ک: همان).

یکی دیگر از شواهد دخالت مردم در امور حکومت، حق نظارتی بود که امام (علیه السلام) به رعیت داده بودند تا جایی که مردم به راحتی با رئیس حکومت و خلیفه مسلمین ارتباط مستقیم داشته، گزارش تخلفات والیان و کارگزاران را به محضر آن حضرت عرضه می‌داشتند. در یکی از گزارشات تاریخی آمده است، زنی به نام سوده به دلیل شکایت از مأمور زکات زمانی نزد امام (علیه السلام) رسید که آن حضرت در آستانه اقامه نماز بود، ولی تا چشمش به آن زن افتاد، نماز را به تأخیر انداخت و به خواسته و شکایت او رسیدگی نمود (ر.ک: ابن ابی طیفور، بلاغات النساء، بی‌تا: ۴۸-۴۹؛ اربلی، کشف الغمه فی معرفة الأئمه، ۱۳۸۱: ۱/ ۱۷۴). امیرمؤمنان (علیه السلام) نه تنها اجازه پرسش و تفحص به موافقان و دوستداران خود می‌داد، به مخالفان نیز حق انتقاد می‌داد و در هر حالی نقدهای آنها را می‌شنید و به آنها پاسخ مناسب می‌داد؛ برای نمونه، وقتی در اوج جنگ صفین یکی پرسشی بی‌جا نمود؛ امام (علیه السلام) او را بی‌پاسخ رها ننمود، بلکه فرمودند: «ای برادر اسدی، گرچه اکنون جای پرسش نیست اما چون سؤال پرسیدن حق توست، من به تو پاسخ دادم، تو را از این حالت اضطراب و شبهه خارج می‌نمایم» (ر.ک: شیروانی، نهج‌البلاغه، ۱۳۹۱: خطبه ۱۶۲).

## نتیجه

امیرمؤمنان (علیه السلام) دقیق‌ترین مبانی و روش‌های ایجاد همدلی و هم‌زبانی دولت و ملت را تبیین نموده است. ایجاد همدلی رعیت با دولت از یک طرف نیازمند رعایت اصول ارزشی مهمی است که از یک طرف دولتمردان ملزم به رعایت آنها هستند و از طرف دیگر، با پی‌گیری روش‌های دقیق و کاربردی، محقق می‌گردند. اصل تکریم، عدالت، عدم تکبر، تقدّم خودسازی بر دیگرسازی، خودمیزانی و صداقت از مهم‌ترین این اصول می‌باشند. همچنین دلجویی پدران، توجه به امور اندک، تعریف و تمجید واقعی از رعیت، برآوردن آرزوهای رعیت، نیکی و احسان به رعیت و افزایش مشارکت اجتماعی از مهم‌ترین روش‌های جذب و همراهی می‌باشند. نتیجه مهم دیگری که از این پژوهش حاصل گردید، این است که همه اصول و روش‌های مطرح شده از جانب امام (علیه السلام) امروزه کارایی دارد و سزاوار است که مورد توجه و تأیید روان‌شناسان در دوره معاصر قرار گیرد.

### پی‌نوشت‌ها

- [۱] زمینه‌های آموخته شده در ارائه پاسخ مثبت یا منفی به چیزی را نگرش می‌نامند (ر.ک: نیکزاد، دانستنی‌های ضروری روانشناسی، ۱۳۸۲: ۳۲۶).
- [۲] امام علی علیه السلام برای اطمینان دادن به مخاطب نسبت به آینده، از فعل ماضی استفاده نموده‌اند؛ یعنی در حکومت من قطعا چنین خواهد بود.

## منابع

۱. ابن ابی الحدید، عزالدین أبوحامد، شرح نهج البلاغه، تصحیح محمد ابوالفضل ابراهیم، قم: کتابخانه آیت الله مرعشی، ۱۳۷۷ش.
۲. ابن طیفور، احمد بن أبی طاهر، بلاغات النساء، قم: الشریف الرضی، بی تا.
۳. ابن فارس، ابی الحسین احمد بن فارس بن زکریا، معجم مقاییس اللغة، بیروت: دار احیاء التراث العربی، ۱۴۲۲ق.
۴. ابن منظور، محمد بن مکرم، لسان العرب، تحقیق جمال الدین میردامادی، بیروت: دار الفکر، سوم، ۱۴۱۴ق.
۵. اربلی، علی بن عیسی، کشف الغمه کشف الغمة فی معرفة الأئمة، تصحیح سید هاشم رسولی محلاتی، تبریز: بنی هاشمی، ۱۳۸۱ق.
۶. بحرانی، میثم بن علی بن میثم، شرح نهج البلاغه، بی جا: دفتر نشرالکتاب، چاپ دوم: ۱۳۶۲ش.
۷. بررسی انسان کامل از دیدگاه اسلام در نهج البلاغه و دیدگاه‌های روان‌شناسی، چاپ شده در مجموعه مقالات قرآن و علوم روز، مشهد: بنیاد پژوهش‌های قرآنی حوزه و دانشگاه، ۱۳۸۹ش.
۸. بلاغات النساء پیام امام (شرح تازه و جامعی بر نهج البلاغه)، بلاغات النساء تهران: دارالکتب الاسلامیه، ۱۳۷۵ش.
۹. بلاغات النساء تاج العروس من جواهر القاموس، بلاغات النساء تصحیح علی هلالی و علی سیری، بیروت: دارالفکر، ۱۴۱۴ق.
۱۰. بیل فیتز پاتریک، اصول صدگانه رفتار مدرن، ترجمه ابراهیمی، بهمن، مؤسسه فرهنگی الماس دانش، زمستان ۱۳۸۹ش.
۱۱. ترجمه نهج البلاغه، ترجمه و تحقیق مفردات الفاظ قرآن، ترجمه نهج البلاغه، ترجمه غلامرضا خسروی، تصحیح غلامرضا خسروی حسینی، تهران: مرتضوی، چاپ دوم: ۱۳۷۴ش.
۱۲. تعهد به تغییر: نقش حمایت، اعتماد، عدالت و عاطفه، مجله پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی، دوره ۴، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۳.

۱۳. تمیمی آمدی، عبد الواحد بن محمد، غرر الحکم و درر الکلم، تصحیح سید مهدی رجائی، قم: دارالکتاب اسلامی، چاپ دوم، ۱۴۱۰ق.
۱۴. جس فیست و گریگوری جی. فیست، نظریه‌های شخصیت، ترجمه یحیی سید محمدی، تهران: نشر روان، ۱۳۸۴ش.
۱۵. حمیری، عبد الله بن جعفر، قرب الإسناد، قم: مؤسسه آل البيت (علیهم السلام)، ۱۴۱۳ق.
۱۶. دنیس ال ویلکاکس، گلنت تی، کمرون، فیلیپ اچ اولت، ورن کی ایجی، روابط عمومی، نقش؛ فرایند و استراتژی، ترجمه سید محمد اعرابی، داود ایزدی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ دوم، ۱۳۹۰ش.
۱۷. دیل کارنگی، آیین دوست‌یابی و تأثیرگذاری بر افراد، ترجمه پرنیان خوی، فرشته، تهران: هورمزد، چاپ سوم، ۱۳۹۱ش.
۱۸. دیوید بلوستین، روان‌شناسی کار، ترجمه محمدعلی نظری، احمد حیدرنیا، علیرضا بوستانی‌پور، تهران: نشر علم، ۱۳۹۱ش.
۱۹. زارعان، محمد جواد، تربیت دینی، تربیت لیبرال، قم: موسسه آموزشی پژوهشی امام خمینی ره، مجله معرفت، ش ۳۳، ۱۳۷۹ش.
۲۰. ساعتچی، محمود، روان‌شناسی بهره‌وری راهبردی، تهران: چاپ هشتم، ۱۳۹۳ش.
۲۱. سالاری فر، محمد رضا، روان‌شناسی اجتماعی با نگرش به منابع اسلامی، قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، چاپ پنجم، ۱۳۹۳ش.
۲۲. سجادی، سیدمهدی، تربیت اخلاقی از منظر پست مدرنیسم و اسلام، ش ۲، تابستان ۱۳۷۹ش.
۲۳. شیروانی، علی، ترجمه نهج البلاغه، قم: دفتر نشر معارف، چاپ سوم، ۱۳۹۲ش.
۲۴. صبحی صالح، فرهنگ نهج البلاغه، ترجمه مصطفی رحیمی نیا، تهران: انتشارات اسلامی، ۱۳۷۰ش.
۲۵. صبحی‌الصالح، نهج البلاغه، قم: موسسه دارالهجرة، بی‌تا.
۲۶. طریحی، فخر الدین بن محمد، مجمع البحرين، تصحیح احمد حسینی اشکوری، تهران: مرتضوی، چاپ سوم، ۱۳۷۵ش.
۲۷. فراهیدی، خلیل بن احمد، کتاب العین، قم، هجرت، چاپ دوم، ۱۴۰۹ق.
۲۸. فؤاد افرام بستانی، فرهنگ ابجدی، ترجمه رضا مهیار، تهران: انتشارات اسلامی، چاپ دوم، ۱۳۷۵ش.

۲۹. فیومی، أحمد بن محمد، المصباح المنیر فی غریب الشرح الکبیر، قم: موسسه دار الهجرة، چاپ دوم، ۱۴۱۴ق.
۳۰. قرشی بنابی، سید علی اکبر، مفردات نهج البلاغه، تصحیح محمد حسن بکائی، تهران: موسسه فرهنگی نشر قبله، ۱۳۷۷ش.
۳۱. کراجکی، محمد بن علی، کنز الفوائد، تصحیح عبد الله نعمة، قم: دارالذخائر، ۱۴۱۰ق.
۳۲. کلینی، محمد بن یعقوب، کافی، تصحیح: علی اکبر غفاری و محمد آخوندی، تهران: دارالکتب الإسلامية، چاپ چهارم، ۱۴۰۷ق.
۳۳. کریمی، عبدالعظیم، دین‌دهی یا دین یابی، تربیت دینی.
۳۴. مشایخ، شفیق‌آبادی و مریم، عبدالله، تصمیم‌گیری از دیدگاه قرآن و روان‌شناسی، چاپ شده در مجموعه مقالات قرآن و علوم روز، مشهد: بنیاد پژوهش‌های قرآنی حوزه و دانشگاه، ۱۳۸۹ش.
۳۵. نراقی، احمد بن محمد مهدی، معراج السعادة، تهران: علمیه اسلامیة، بی‌تا.
۳۶. نکیزاد، محمود، دانستنی‌های ضروری روانشناسی، تهران: کیهان، ۱۳۸۲ه.ش.
۳۷. هاشمی خوئی، میرزا حبیب‌الله، منهج‌البراعه فی شرح نهج‌البلاغه، تصحیح سید ابراهیم میانجی، تهران: مکتب‌الاسلامیه، چاپ چهارم، ۱۳۵۸ش.
۳۸. ویلیام گلاسر، مدیریت بدون زور و اجبار، ترجمه: نسرین ملکی، تهران: گندمان، چاپ سوم، ۱۳۸۸ش.