



تکریم ارباب رجوع در کلام حضرت علی (ع)

در دیدگاه حضرت علی (ع) خشونت و بدرفتاری با مردم و ستم بر بندگان خدا، جنگ با خدا تلقی می‌شود. حضرت در این خصوص در نامه معروف خود به مالک اشتر می‌نویسند:

"با خشونت نسبت به مردم، خود را در موضع جنگ با خدا قرار مده که تو را نیروی مقاومت در برابر نعمت (و قهر) او نیست و از بخشایش و مهربانی او (خالق یکتا) بی‌نیاز نیستی، هرگز از گذشت و بخشایش (نسبت به رعیت) پشیمان مباش و از کیفر دادن، احساس شادی به خود راه مده و به هیچ‌وجه در هنگام غضب (که باعث رفتاری خشن و غیرمنطقی می‌شود) شتاب مکن". یا در جای دیگر مالک را به انصاف با مردم دعوت می‌کند. انصاف در رابطه با مردم یعنی این که حق هر کسی را به درستی ادا نمایی و حقوق انسان‌ها به‌طور کامل و به گونه‌ای مساوی رعایت شود.

از نظر حضرت علی، جامعه به دو گروه اکثریت و اقلیت تقسیم می‌شود. اکثریت جامعه را مردم عادی اجتماع و به اصطلاح همان توده مردم تشکیل می‌دهند که از امکانات رفاهی و قدرت و منزلت کمتری برخوردارند. در مقابل، گروه کوچک دیگری هستند که از امکانات مادی فراوانی برخوردارند و به همین دلیل خود را برگزیدگان و خواص جامعه می‌پندارند و برای خود امتیازی بیش از عامه مردم قایلند.

در چنین جامعه‌ای، کارمند دچار نوعی سردرگمی خواهد شد و نمی‌تواند به گونه‌ای رفتار کند که هر دو گروه راضی باشند. بدیهی است که در مقام مقایسه، تلاش جهت تقویت پایگاه مردمی و جلب رضایت اکثریت عظیم مردم به سود حکومت و به نفع حاکم خواهد بود و نارضایی عده‌ای قلیل، کاری از پیش نخواهد برد.

از ویژگی‌های حاکمان اسلامی و کارمندان شاغل در نظام اسلامی، این است که مردم را از خود می‌دانند و خود را از مردم. بنابراین حاضر نیستند بین خود و مردم مانع و حجاب ایجاد کنند، بلکه می‌خواهند با مردم و در کنار مردم زندگی کنند. این روش علاوه بر این که مردم را نسبت به حاکمان خوشبین و دلگرم می‌کند، باعث می‌شود نیروها و عوامل فرصت طلب نتوانند ذهن مسوولان امور را نسبت به مردم بدبین کنند و از این طریق، حاکمان را در مقابل مردم قرار دهند.

امام علی (ع) در فرازی از نامه خود به مالک می‌فرماید:

"سعی کن که با آگاهی، بر خوردهای تندشان را تحمل کنی و تنگ حوصلگی و خودخواهی را از خود دور کن تا خدا درهای رحمت خود را به رویت بگشاید و صواب طاعتت را به تو ارزانی فرماید".

یا امام در فرازی دیگر از نامه خود به مالک می‌فرماید:

"پاره‌ای از وقت خود را به نیازمندان اختصاص بده که با تو به‌طور مستقیم ارتباط برقرار کنند و برای آنان ملاقات ترتیب ده و برای خدایی که تو را آفریده با این نشست فروتنی و تواضع کن".

یا در فرازی دیگر می‌فرمایند:

"پس از این همه دستورات، مبادا خود را برای مدت طولانی از ملت و مردم بیوشانی، زیرا اختفای زمامداران و حکمرانان از رعیت و ملت، موجب نوعی فشار و کم‌اطلاعی از امور حیاتی و اجتماعی مردم می‌شود. غیاب و دوری مسؤولان از ملت و مردم باعث جدا شدن مسؤولان و مردم از یکدیگر می‌شود."

امام در این دو فراز از سخنان خود، ارتباط مستقیم با مردم و تکریم آنان را از دو جهت بررسی فرموده‌اند:

الف: جنبه مثبت آن و آثار خوب و مفیدی که به دنبال دارد.

ب: جنبه منفی آن و هشدارهای لازم نسبت به آثار خطرناکی که بر اثر قطع ارتباط مستقیم پیش می‌آید.

نکات عمده قابل توجه در این دو فراز را می‌توان شامل موارد ذیل دانست:

۱. اختصاص دادن زمانی مشخص برای ملاقات با مردم

۲. پرهیز از فاصله گرفتن از مردم

۳. بروز مفاسدی پس از فاصله گرفتن از مردم

۴. فاصله گرفتن مسؤولان از مردم موجب فشار بر ملت و رعیت خواهد شد

۵. فاصله گرفتن مسؤولان از مردم سبب بی‌اطلاعی از حالات و امور حیاتی جامعه می‌شود

۶. این فاصله باعث می‌شود مسایل حیاتی جامعه، کوچک و بی‌اهمیت به نظر برسد

۷. این فاصله باعث ایجاد اختلال بین حق و باطل و زمینه بروز سوءاستفاده می‌شود

۸. حفظ حقوق مردم

۹. تأکید شدید بر مراعات حال طبقات ضعیف

منابع و مأخذ:

۱. موسوی، سیدمحمد. اهمیت و نقش روابط عمومی در توسعه سازمانی، سازمان جهاد سازندگی استان اصفهان، ۱۳۷۸، ص ۱.
۲. آقادات، سیدرسول، وظایف روابط عمومی در درون سازمان، ماهنامه پیام روابط عمومی وزارت جهادسازندگی، ش ۷، سال ۱۳۷۲، ص ۷.
۳. آقادات، سیدرسول، افکار عمومی، ماهنامه افرا، خبرنامه انجمن فرهنگی روابط عمومی استان اصفهان، سال ۱۳۸۱، ش ۴.
۴. طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری کشور، سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، معاونت امور مدیریت و منابع انسانی مصوبه ش ۱۳/۱۸۵۴۰/ط مورخ ۱۰/۲/۸۱
۵. آقادات، سیدرسول، سرپرستی اثربخش در کارخانه های صنعتی، اصفهان: انتشارات غزل، سال ۱۳۸۱، صص ۷۶-۷۵.
۶. آقادات، سیدرسول. کارآفرینی خلاق و ویژگی مدیران روابط عمومی، فصلنامه کارگزار روابط عمومی (زیر چاپ).
۷. باقریان، مهدی. فلسفه روابط عمومی کاربردی در روابط عمومی (اصالت انسانی) تهران: نشریه کارگزار روابط عمومی، بهار ۸۱، ص ۸۷
۸. برای مطالعه بیشتر به مقاله سرمایه اجتماعی و روابط عمومی نوشته سیدرسول آقادات، فصلنامه هنر هشتم (فصلنامه مطالعاتی و تحقیقاتی روابط عمومی)، سال ۶، ش ۴، زمستان ۱۳۸۰، ص ۴۶ مراجعه فرمایید.
۹. برای مطالعه بیشتر به مقاله روابط عمومی و بحران های سیاسی، نوشته سیدرسول آقادات، فصلنامه کارگزار روابط عمومی، ش ۱، زمستان ۱۳۸۰ مراجعه فرمایید.
۱۳. فقیهی، ابوالحسن. نظام های پاسخگویی در بخش دولتی: دیدگاهی تطبیقی، فصلنامه مطالعات مدیریت، سال ۱۳۸۱، صص ۶۳-۵۴
۱۴. برای مطالعه بیشتر به مقاله تأملی راهبردی بر موضوعات اخلاقی در روابط عمومی، نوشته سیدرسول آقادات، فصلنامه تحقیقات روابط عمومی، ش ۱۱، سال ۱۳۸۰، ص ۱۰ مراجعه نمایید.