

روش‌شناسی مدیریت نفوذ در دیگران با تأکید بر سیره پیامبر اعظم (ص)

علی باقی نصرآبادی
مربی پژوهشکده تحقیقات اسلامی

چکیده

انسان موجودی اجتماعی است و در کنار سایر هم‌نوعانش به صورت گروهی زندگی می‌کند. بقا و تداوم زندگی اجتماعی در گرو پیوند نیرومند میان آحاد جامعه است که از طریق محبت، تفاهم و احترام متقابل میسر و امکان‌پذیر خواهد بود. شالوده ارتباطات موفق میان انسانها را نیازهای گوناگون مادی و معنوی تشکیل می‌دهد. در نتیجه رفع نیازها، در پرتو مهارت‌ها و رفتارهای اجتماعی میسر است و کسب مهارت‌های اجتماعی، این امکان را برای انسانها فراهم می‌سازد تا بر هم‌نوعان خود اعمال نفوذ کنند. نویسنده بر آن است تا با تکیه بر سیره نبوی به سؤالات زیر پاسخ دهد:

ضرورت نفوذ در دیگران چیست؟

چگونه می‌توان در دیگران نفوذ کرد؟

موانع نفوذ کدامند؟

ویژگی‌های یک نافذ برجسته چیست؟

از کدام راهکارها و روش‌ها می‌توان برای نفوذ در دیگران بهره برد؟

کلید واژه‌ها: مدیریت، نفوذ، سیره نبوی و روابط اجتماعی

مقدمه

عالم هستی مجموعه‌ای از ارتباطات است و آن عالی‌ترین دستاورد بشری است که سنگ بنای جامعه را تشکیل داده. در پرتو ارتباطات، بقا و تداوم زندگی اجتماعی انسان - با برقراری روابط متقابل اجتماعی با دیگران - تضمین می‌گردد. انسان موجودی نیازمند و وابسته ارتباطات

اجتماعی است. او هویت و شخصیت خویش را در پناه این مهم تکمیل، و نیازهای مادی و معنوی خود را بر طرف می‌سازد.

روابط اجتماعی و شیوه نفوذ در دیگران، در چگونگی تعاملات اجتماعی افراد با یکدیگر ریشه دارد. شالوده ارتباطات موفق با مهارت‌ها و رفتارهای اجتماعی به جود می‌آید. مهارت‌های اجتماعی این امکان را برای انسانها فراهم می‌سازد که بر هموعان خود اعمال نفوذ کنند. این نفوذ گاهی به تغییر و اصلاح نگرش‌ها، ارزش‌ها و باورهای آنان می‌انجامد. بدین روی، اساسی‌ترین عاملی که هر مدیر باید در حوزه مدیریت خود به کار گیرد، عامل تأثیر گذاری و نفوذ در نیروهای انسانی است. ناموفق‌ترین مدیران، کسانی هستند که از به کارگیری، حرکت دادن و نفوذ در نیروهای زبردست و تابع ناتوان باشند. عکس این قضیه نیز صادق است؛ بالطبع، مدیرانی که به خوبی از ارتباط با عوامل انسانی خود بهره‌برداری می‌کنند، نیروهای تحت مدیریت خود را فعال می‌نمایند و توانایی‌های بالقوه و بالفعل آنها را به خوبی شکوفا می‌سازند. اگر به سیره فردی و اجتماعی پیامبر اکرم (ص) بنگریم، خواهیم دید که یکی از علل اساسی موفقیت آن حضرت در تحریض و ترغیب مردم و غلبه بر مشکلات گسترده و فعلیت بخشیدن به توانایی‌های اصحاب خود، با استفاده از عامل نفوذ بر دیگران است. ایشان به خوبی توانستند در میان مردم و پیروان خود، انگیزه‌های قوی ایجاد کند و به مدیریت صحیح و الهی خویش عینیت بخشد.

مبانی نفوذ

سنگ بنای عظیم فرهنگ انسانی را ارتباطات میان انسانها تشکیل می‌دهد. انسان به عنوان یک موجود ذاتاً اجتماعی، با دیگران ارتباط و تعامل متقابل برقرار می‌کند و از این طریق نیازهای خود را تأمین می‌نماید. بنابراین، تعامل و ارتباط متقابل، مقدمه تأثیر گذاری و نفوذ اجتماعی بر یکدیگر را فراهم می‌سازد. برای کسب این مهارت بسیار مهم اجتماعی، ابتدا باید با مبانی آن آشنا شد. مبانی نفوذ را بطور خلاصه به شرح زیر می‌توان مورد توجه قرار داد:

الف. مفهوم نفوذ

در افواه برخی از مردم، اصطلاح «نفوذ اجتماعی» بیانگر کوشش‌هایی عمومی است که فرد یا گروه معینی - به منظور تغییر عقاید و رفتارهای دیگران - به آن مبادرت می‌کنند؛ اما روان‌شناسان اجتماعی آن را این‌گونه تعریف کرده‌اند:

نفوذ اجتماعی، توانایی یک فرد یا یک گروه به تأثیر یا کنترل بعضی از جنبه‌های فرد یا گروه دیگر است.^۱

در تعریفی دقیق‌تر گفته‌اند نفوذ عبارت است از:

تغییرات شناختی، نگرشی یا رفتاری شخص (یا اشخاص) که معلول کنش‌های دیگری (نفوذ کننده) است.^۲

ب. ضرورت نفوذ

در پاسخ به این سؤال که: چرا افراد می‌خواهند در دیگران نفوذ کنند؟ باید بگوییم که یکی از فواید مهم مهارت نفوذ اجتماعی، تغییر نگرش (Attitude) دیگران است؛ اما نفوذ در دیگران، همیشه با قصد تغییر نگرش انجام نمی‌پذیرد. گاهی هدف بارز نفوذ کننده، شکل دادن به نگرش و یا تقویت نگرش‌های طرف مقابل است.^۳ هدف تمام اقدامات پیامبر (ص)، در سیره فردی و اجتماعی، تغییر در محتوای باطنی انسانها بود که منجر به تغییر در افکار و رفتار آنها می‌شد. در نتیجه انسانها بیشتر متوجه ایده آل مطلق، یعنی خدا، شوند و زندگی آنان آهنگ و جهت الهی پیدا کند.^۴ با توجه به سه لایه بودن فرهنگ - چه در بعد فردی و چه در بعد اجتماعی - هدف نفوذ، صرفاً تغییر یا تقویت نگرش‌ها نیست. هر چند منشأ اصلی گرایش‌ها و رفتارها در واقع نگرش‌هاست، ولی گاهی استنباطات انسانها از نگرش‌های خود، ممکن است منحرف یا اشتباه باشد. لذا انبیای الهی - بویژه پیامبر اعظم (ص) - هم در بعدهای نگرشی، گرایشی و رفتاری، تفکرات متعددی داشته و تعالیم خود را ارائه نموده است.

موانع نفوذ

برادری، صلح و صفا از ارکان اصلی جامعه انسانی است که رشته صمیمیت، محبت، یک‌دلی و پیوند را میان هموعان استحکام می‌بخشد. از طرف دیگر، آنچه میان ایشان، ایجاد اختلاف کرده و آنان را نسبت به یکدیگر بدبین سازد و الفت و علاقه آنها را از بین ببرد، ناپسند و منفور انسانهاست.

از جمله عواملی که در دنیای متمدن و ماشینی امروز، ارتباط سالم اجتماعی، میان انسانها را سست و فاصله‌دار کرده، عبارت است از:

۱. بدخلقی

بدخلقی، بدترین همنشینی انسان و نشانه پستی، فرومایگی و بدبختی است. این ویژگی ناپسند،

خیر دنیا و آخرت را از انسان سلب می‌کند. از این رو در تعالیم اسلامی، مورد نکوهش قرار گرفته است. پیامبر اکرم(ص) می‌فرماید:

خوش خلقی از سعادت مرد و بد خلقی از شقاوت و بدبختی اوست.^۵

و در جای دیگر از ایشان روایت شده است که:

اگر تندخویی آفریده می‌شد، به گونه‌ای زشت بود که خداوند مخلوقی زشت‌تر از آن نیافریده است.^۶ در فضیلت خوش خلقی پیامبر نقل می‌کنند:

روزی آن حضرت در جمع اصحاب خود نشسته بود. ناگاه اعرابی‌ای وارد مسجد شد؛ در حالی که شمشیر خود را حمایل کرده بود و صدا می‌زد: «ای محمد! تو ساحر و دروغ‌گویی.» اصحاب از شنیدن سخنان بی‌هوده اعرابی بی‌تاب شدند و تصمیم به قتل او گرفتند. لیکن پیامبر آنان را منع کرد و با روی گشاده و با زبان نرم متوجه اعرابی شد... پس از این برخورد اعرابی به پیامبر عرضه داشت: «یا رسول‌الله! وقتی که به مسجد وارد شدم برای تو از من دشمن تری نبود و اینک برای خود از تو دوست تر سراغ ندارم.»^۷

۲. سخن چینی

از جمله رفتارهایی که پیوندهای جامعه انسانی را در هم می‌ریزد و سبب آشوب و فتنه می‌شود، سخن چینی است. این صفت مذموم از نظر عقل، زشت و ناپسند بوده و اسلام آن را نهی کرده است. تفرقه‌افکنی، از مهم‌ترین عواقب سخن چینی است. هر جا آتش سخن چینی شعله‌ور گردد، به شراره‌های تفرقه دامن می‌زند و خانواده‌های بسیاری را متلاشی می‌کند. رسول خدا(ص) می‌فرماید:

دشمن‌ترین شما نزد خدا سخن‌چینانند.^۸

همچنین در سفارش و نصیحت به ابوذر می‌فرمایند:

ای ابوذر! سخن چین وارد بهشت نمی‌شود. ای ابوذر! سخن چین در آن دنیا از عذاب خداوند راحتی نیابد. ای ابوذر! هر مجلسی امانتی است و بر ملا کردن راز برادرت خیانت است. پس از این کار پرهیز و از مجلس طعنه‌زنی و عیب‌جویی اجتناب کن.^۹

۳. بدگمانی

بدگمانی، اندیشه ناروا درباره رفتار و گفتار دیگران است. کسی که غبار بدگمانی، آیینۀ دلش را مکدر کرد، دیگر بینش زیبایی نخواهد داشت؛ پس از درک واقعیت‌ها ناتوان خواهد ماند. پیامبر اکرم(ص) می‌فرماید:

همانا خداوند تجاوز به خون، مال و آبروی مسلمان را حرام شمرده و گمان بد بردن به مسلمان را اجازه نمی‌دهد.^{۱۰}

گاهی بعضی از افراد، خود را در معرض ظنّ و گمان بد قرار می‌دهند؛ یعنی کارهایی می‌کنند که مشاهده آنها به گمان بیراه در مورد آنها منتهی می‌شود. در چنین صورتی، انسان به اراده خود، گمان ناروای دیگران را متوجه خود ساخته و اسباب آن را فراهم ساخته است. روایت است که روزی رسول خدا(ص) با همسر خود، صفیه مشغول گفت‌وگو بود. مردی از انصار از آن جا عبور می‌کرد، رسول خدا(ص) او را صدا زد و فرمود: «این زن، همسر صفیه است.» مرد انصار گفت: «ای رسول خدا! ما در حقّ شما، جز گمان خوب نخواهیم داشت.» حضرت فرمود: «شیطان مانند خون در بدن فرزند آدم جریان دارد؛ بیم آن داشتیم که بر تو وارد شود.»^{۱۱}

۲. همنشین بد

دوست و همنشین، نقش مهمی در شکل‌گیری شخصیت انسان دارد تا آنجا که بسیاری معتقدند افکار و صفات آدمی بازتاب صفات دوستان اوست. دوستان ناهل و فاسد، بسیار مضر و خطرناکند. آنها در واقع دشمنان دوست‌نمایی هستند که در اندیشه و رفتار انسان دخل و تصرف می‌کنند. بنابراین انسان، نقش‌پذیر، اثرپذیر و انفعالی است و همنشینان بد می‌توانند شخص را از پذیرفتن حق و حقیقت باز دارند و به پذیرفتن ناصواب ترغیب کنند. قرآن یکی از موانع نفوذ را دوستان فاسد و ناباب می‌داند و از زبان شخص مغبون در این وادی می‌فرماید:

ای وای بر من! ای کاش فلان شخص را دوست خود انتخاب نمی‌کردم.^{۱۲}
پیامبر اکرم(ص) می‌فرماید:

روش آدمی بر طبق مذهب و سیره دوست و همنشین او خواهد بود.^{۱۳}

در این جا، نقش عالمان و مبلغان دینی بسیار مهم و تأثیرگذار است. ایشان باید بکوشند تا با تأسی از سیره نبوی، مخاطبان خود را -که عمده آنها را نسل جوان تشکیل می‌دهند، در انتخاب دوست خوب یاری نمایند. باشد که آنان با انتخاب صحیح و اصولی در پیمودن راه حق بیش از پیش مصمم شوند. همچنین در هدایت و راهنمایی افرادی که از همنشینان بد تأثیر پذیرفته‌اند نهایت دلسوزی و همراهی را بنمایند.

۵. کبر و غرور

کبر و غرور، خودخواهی و خود بزرگ‌پنداری است. این صفت ناپسند، خصلتی درونی است که

رشته محبت انسانها را از هم می‌گسلد و کینه دشمنی را میان آنان حاکم می‌کند. قرآن کریم از تکبر و استکبار به عنوان زشت‌ترین صفات و بدترین اعمال انسانی یاد می‌کند؛ و یادآور می‌شود که چنانچه مهار نشود، سرچشمه کفر و بی‌ایمانی می‌گردد. از همین رو درباره شیطان می‌فرماید: همگی سجده کردند، جز ابلیس که سر باز زد و تکبر ورزید و از کافران شد.^{۱۴}

آری، اولین گناه از مخلوقی سر زد که سالیانی دراز در درگاه الهی عابد و ساجد بود. این گناه - سرپیچی از فرمان حق - دلیلی جز تکبر و خودخواهی نداشته است. نمونه تاریخی دیگر، در این زمینه، داستان ولید بن مغیره مخزومی در عصر پیامبر است. او پشت به حق کرد و تکبر ورزید و گفت: «این قرآن چیزی جز سحر نمی‌باشد.»^{۱۵}

۶. لجاجت و تعصب باطل

دو صفت دیگری که مانع پذیرش پیام حق می‌شود، تعصب و لجاجت است. تعصب به معنای وابستگی به چیز یا امری غیر منطقی و پافشاری بر آن است که انسان را از حق باز می‌دارد. تعصب، رشته‌های ایمانی انسان را نسبت به حق سست می‌کند. رسول خدا می‌فرماید: هر کس تعصب ورزد یا دیگران به خاطر او تعصب بورزند، رشته‌های ایمان را از گردن خود باز کرده است.^{۱۶}

لجاجت یعنی اصرار و پافشاری؛ به گونه‌ای که شخص، منطقی و حق را زیر پا گذارد. لجاجت تا جایی پیش می‌رود که شخص لجوج، حتی بعد از آشکار شدن حق، باز هم بر سخن باطل یا عمل نادرست خود پافشاری کند. پیامبر اکرم (ص) می‌فرماید: از لجاجت پرهیزید که آغازش جهل و پایانش پشیمانی است.^{۱۷}

ضرورت‌ها و اهداف نفوذ

پیامبر اعظم (ص) در فرصتی اندک و با امکاناتی ناچیز، تغییرات چشمگیری در سطح فرد و جامعه به وجود آورد. این قدرت و هنر نبوت بود که پس از مدتی، جامعه‌ای کاملاً متفاوت با آن چه پیش از آن بود، پدید آورد. تغییر در محتوای باطنی انسانها و تبدیل آنها به انسانهای مؤمن و متعهد، نخستین هدف والای پیامبر بود که ارائه مدلی رفتاری و گفتاری برای گرامیداشت هموعان و ایجاد روابط انسانی پایدار در عصر بعثت به دنبال داشت. حضرت رسول در دوره بیست و سه سال رسالت خود، بیشترین اقدامات خود را متوجه مسائل فرهنگی و معنوی نمود.

چنین بود که انسانها متوجه خدای تبارک و تعالی شدند و زندگی آنها آهنگ و قصد الهی پیدا کرد. اهدافی که پیامبر اکرم (ص) در سیره اخلاقی - اجتماعی خود، برای نفوذ در دیگران دنبال کرده است، عبارتند از:

الف . دعوت به فطرت و اندیشه

از آنجا که انسان دارای فطرت است، قطعاً پیام‌های دینی‌ای که در جهت رشد و هدایت اوست، باید با فطرتش هماهنگ باشد؛ زیرا از اهداف مهم یک پیام دینی، هدایت و رشد استعدادها و ویژگی‌های انسانی است؛ و این در صورتی میسر است که با آن استعدادها همخوانی داشته باشد. بنابراین پیام دهنده ابتدا باید آشنایی کامل با نحوه رشد و تعالی خلقت انسان داشته باشد تا بتواند برای رشد و هدایت آن مؤثر باشد. استاد مطهری یکی از ویژگی‌های مهم پیام جاودانه اسلام را هماهنگ بودن با فطرت می‌داند و می‌فرماید:

اسلام در وضع قوانین و مقررات خود، رسماً احترام فطرت و وابستگی خود را به قوانین فطری اعلام نموده است. به این جهت است که به قوانین اسلام، امکان جاویدانی بودن داده است.^{۱۸} استاد مطهری، فطری بودن احکام، ارزش‌ها و مقررات دینی را، یکی از اصول کارآمد دین اسلام معرفی می‌کند. ایشان به این باور بود که اگر جمال حقایق و معارف دین بر جان پاک و خرد سالم بشر عرضه شود و احساس نیاز انسانها به دین زنده گردد، خود به دین روی خواهند آورد؛ هم پاسدار آن خواهند شد و هم پیاده کننده آن؛ و وظیفه ما این است که این احساس احتیاج به دین را در بشر بیدار کنیم و این امر مورد نیاز را به این بشر محتاج عرضه بداریم.^{۱۹} استاد در ادامه می‌افزاید:

پیغمبران آمده‌اند به مردم بگویند: «ایها الناس! آن پیمانی که در سرشت خود با خدای خود بسته‌اید، ما وفای به آن پیمان را از شما می‌خواهیم، نه چیز دیگر.» وَ يُذَكِّرُوهُمْ مَنِّسِي نِعْمَتِهِ^{۲۰}؛ پیامبران یاد آوراند. وَ يَحْتَجُّوا عَلَيَّوْم بِالْتَّبْلِيغِ؛ و برای این که پیام خدا را به مردم ابلاغ کنند و از این راه با مردم اتمام حجت نمایند.^{۲۱}

استاد مطهری به این جمله از حضرت علی (ع) اشاره می‌کند که می‌فرماید: «وَ يُبَيِّرُوا لَكُمْ دَفَائِنَ الْعُقُولِ^{۲۲}؛ در عقل‌های مردم [در فکر مردم، در روح مردم، در اعماق باطن مردم] گنج‌هایی مدفون است.» گنج‌هایی عقلانی در عقل مردم وجود دارد؛ ولی این گنجها را خاک و غبار پوشانیده است. هدف از بعثت پیامبران، زدودن این غبار فراموشی و بی‌خبری است. هر فردی

در خانه روح و روان خود گنجی دارد و از آن بی‌خبر است. پیغمبران آمده‌اند تا هر گنجی را به صاحبش بنمایانند؛ و هر کس با کمال شوق و شور و ابتهاج در صدد بیرون آوردن گنج خودش باشد.

ب. ارائه جهت الهی به اندیشه‌ها

رسالت مهم پیام دهنده دینی دین است که در مردم ایجاد انگیزه نماید و آنان را به سوی حق سوق دهد. این هدف در صورتی تحقق‌پذیر است که مبلّغ - به عنوان پیام‌رسان الهی - فقط آنچه از خداست بگوید و به اموری که ربطی به دین ندارند، ولی در بین مردم شایع و رایجند، توجهی نکند. هدف اصلی پیامبر گرامی اسلام (ص) در روابط اجتماعی، تنها تغییر نگرش مردم از غیر خدا به خدا نبود، بلکه شکل دادن، پروراندن و تقویت نگرش‌های انسانهای غافل از ارزش‌های الهی به سوی کمال مطلق نیز از اهداف ایشان به شمار می‌رفت. لذا تمام همت و تلاش خود را در رسیدن به این مهم به کار گرفت و به منظور تغییر محتوای فکری و باطنی انسانها، انقلابی فکری و درونی ایجاد کرد و زندگی آنان را در مسیر الهی جهت داد و هدایت نمود.^{۲۳}

ج. دعوت به شناخت و پرستش خدا

پس از بعثت، پیامبر (ص) به «ابلاغ وحی»، «انذار» و «دعوت» به سوی خدا مأمور می‌شود. و در این راستا، تغییر در محتوای باطنی و اندیشه مردم را محور کار و فعالیت خویش قرار می‌دهد. در این مرحله، مهم‌ترین اقدام پیامبر، ایجاد یک انقلاب اعتقادی بود که با آن به معرفی خداوند تبارک و تعالی به مردم - با تمامی خصوصیات و صفات نفی شرک و بسط تفکر خداپرستی و توحید - پرداخت. قرآن کریم هدف اصلی پیامبران را آشنایی بشر با خداوند و دعوت او به بندگی و عبودیت می‌داند و می‌فرماید:

در هر امتی رسولی را برانگیختیم تا به آنان بگوید: خدا را پرستید.^{۲۴}

در رسالت پیامبر، - تثبیت خدامحوری در قلمرو عبادات فردی؛ نظام اجتماعی انسان و پی‌ریزی حکومت و رهبری جامعه؛ - در نظر گرفتن رضایت الهی؛ - حرکت در جهت تقرب به خداوند. اساس فعالیت‌های آن بزرگوار را تشکیل می‌داد و هدف وی از نفوذ در دیگران بود.

د. ترویج فرهنگ برادری

جامعه اسلامی، به مثابه پیکری واحد، نیازمند پیوند و همبستگی اعضا و عناصر خود است. هر چه این همبستگی و اخوت ایمانی فزونی یابد، امکان تحقق فضایل بیشتری در میان مردم

میسر می‌گردد؛ زیرا بسیاری از قوانین اخلاقی اسلام در اجتماع به منصفه ظهور می‌رسد. جامعه دینی مجموعه‌ای مرکب از انسانهای مؤمن و باتقوا است که به سبب ایمان با یکدیگر پیوند خورده و یکپارچگی و وحدتی تام یافته‌اند.^{۲۵} بر اساس رهنمودهای روشنگر قرآن کریم، این پیوند و یکپارچگی، در حد ارتباط عاطفی و حقیقی برادرانه توسعه و تعمیق یافته است:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ^{۲۶}

رسول خدا (ص) از راههای مختلف می‌کوشید تا فرهنگ برادری اسلامی، در تفکر، گفتار و عمل مسلمانان تجلی یابد. لذا در نظام نبوی، درگیری‌های برخاسته از انگیزه‌های خرافی شخصی، سودطلبی و منفعت‌جویی مغبوض است و با آن مبارزه می‌شود. فضای اجتماعی، فضای صمیمیت، اخوت، همدلی و عاطفه است؛ محبت به خدا و محبت خدا به مردم (يُحِبُّهُمْ وَ يُحِبُّونَهُ)^{۲۷}؛ (قُلْ إِنْ كُنْتُمْ تُحِبُّونَ اللَّهَ فَاتَّبِعُونِي يُحْبِبْكُمُ اللَّهُ)^{۲۸} از شاخص‌ها و اهداف برجسته نظام حکومتی پیامبر (ص) بود.

ه. دعوت به کرامت‌های اخلاقی

مبلغان دینی موظفند تا اخلاق نیک و صفات عالی انسانی را ترویج کنند و خود و مردم را از ردائیل اخلاقی پاک نمایند. پیامبر (ص) روی یکایک افراد، کار تربیتی و انسان‌سازی کرد. انسانهای مستعد را تزکیه و از مفساد و ردائیل اخلاقی پیراسته و پاک کرد. از آنها شخصیتی با اخلاق و مزگی ساخت که قرآن این عمل مقدس را یکی از رسالت‌های پیامبر اسلام دانسته و می‌فرماید:

و يُزَكِّيهِمْ وَ يُعَلِّمُهُمُ الْكِتَابَ وَ الْحِكْمَةَ^{۲۹}

رسول خدا، خود در این باره می‌فرماید:

من برانگیخته شده‌ام، تا کرامت‌های اخلاقی را به حد کمال و اتمام رسانم.^{۳۰}

و. برقراری روابط حسنه برای حل مشکلات اجتماعی

برقراری روابط حسنه پیوند عمیقی است که اسلام میان پیروان خود برقرار کرده است؛ تا در کنار هم با محبت و مهربانی زندگی کنند و در سایه آن، مشکلات اجتماعی حل و جامعه اسلامی به رشد و کمال مطلوب نایل گردد. اسلام به روابط دوستانه و برادرانه میان مسلمانان اهمیت زیادی می‌دهد. به همین دلیل دستورات اخلاقی بی‌شماری برای تحکیم روابط برادرانه میان مسلمانان صادر شده و مورد تأکید قرار گرفته است. امام صادق (ع) می‌فرماید:

مؤمن برادر مؤمن است؛ همچون یک بدن، که اگر عضوی از اعضایش دردمند شود، این درد را در سایر اعضا نیز احساس می‌کند؛ و روح آن دو نیز از یک روح است.^{۳۱}

انسان به دلیل اجتماعی بودن، نیاز به ارتباط دوستانه با دیگران دارد و بدون این ارتباط نمی‌تواند به سعادت دست یابد. از سوی دیگر مشکلات زندگی، آن قدر زیاد است که اگر انسان برای همکاری متقابل و مستمر دوستانی نداشته باشد، گذران زندگی سخت و طاقت‌فرسا خواهد بود. از این رو، طبیعت انسان به وی حکم می‌کند که در طی مسیر زندگی، ارتباط قوی و محکمی با دیگران داشته باشد. اسلام بر اساس این نیاز فطری بشر، مؤمنان را برادر یکدیگر خوانده و از آنها خواسته است که در هر شرایطی در کنار هم و با هم باشند. پیامبر اکرم (ص) می‌فرماید:

مؤمن حتماً در کنار مؤمن آرامش پیدا می‌کند؛ همان گونه که دل تشنه با آب خنک آرامش می‌یابد.^{۳۲}

منابع نفوذ

انسان به عنوان یک موجود اجتماعی، نیازمند همکاری، تعامل و روابط اجتماعی با هموعان خویش است. در روابط متقابل اجتماعی و تأمین نیازها، اثر گذاری و اثرپذیری افراد جامعه متفاوت است. این تفاوت به نظر روان‌شناسان اجتماعی، ناشی از سه منبع مهم در نفوذ اجتماعی است که در این جا به شرح آنها خواهیم پرداخت.

● قدرت

صاحب نظران تعاریف مختلفی برای «قدرت» ذکر کرده‌اند. به برخی از آنها اشاره می‌کنیم: برتراند راسل معتقد است:

قدرت را می‌توان به عنوان تولید تأثیرات مورد نظر تعریف کرد. به این ترتیب قدرت مفهومی کمی است.^{۳۳}

در تعریف دیگری گفته شده است:

قدرت را می‌توان به عنوان ظرفیت یک فرد یا گروهی از افراد در جهت تعدیل رفتار دیگر افراد یا گروهها - در جهت هدفی که خود می‌خواهند - دانست.^{۳۴}

ماکس وبر، جامعه‌شناس آلمانی، از زاویه دیگری به قدرت نگریسته و از عامل شانس در

قدرت سخن گفته و نوشته است:

به طور کلی، قدرت، شانس یک فرد یا گروهی از افراد، در برآوردن خواسته‌های خود در یک جامعه، در مقابله و یا مبارزه با کسانی است که مانع کار او می‌شوند.^{۳۵}

این تعاریف نشان می‌دهد که قدرت، تسلط یک فرد بر فرد دیگر است؛ به عبارت دیگر رابطه‌ای است که در آن، یک فرد، دیگری را به کار دلخواه خود وامی‌دارد. در مورد «نفوذ» نیز همین رابطه برقرار می‌شود؛ اما این رابطه در «قدرت» رابطه‌ای مستقیم و علنی است؛ در حالی که در «نفوذ» این رابطه غیر مستقیم و غیر علنی است. تحقیقات روان‌شناسان اجتماعی نشان می‌دهد که کارآمدی و نفوذ رهبران، به شش نوع قدرت اجتماعی بستگی دارد که به طور خلاصه عبارتند از:

الف. قدرت مشروع (Legitimate Power)

این نوع قدرت ریشه در مقام افراد دارد. مثل قدرت والدین، معلمان و کافر میانه؛ که هر یک در افراد تحت حمایت و کفالت خویش، اعمال نفوذ می‌کنند. واقعیت این است که استفاده از قدرت مشروع وقتی نفوذ را به قلب‌ها می‌رساند که معقول و منطقی باشد.

ب. قدرت تخصصی

قدرت مشروع به افراد اعطا می‌شود، در حالی که قدرت تخصصی را باید کسب و تحصیل کرد. چنین قدرتی در کلمات و اعمال افراد نهفته است. مثلاً قدرت وکلای در توصیه‌های حقوقی و قدرت پزشکان در معاینات و دستورهای پزشکی آنها نهفته است.^{۳۶}

ج. قدرت پاداش دهی

یکی از راههای ادامه ترغیب و نفوذ، پاداش (Reward) است. قدرت این روش منوط به ارائه پاداش‌هایی است که ترغیب‌شونده مایل به دریافت آن است. از دیدگاه عوام، وقتی به کسی پاداش می‌دهیم، در واقع به نوعی از رفتارش قدردانی می‌کنیم و با این کار می‌خواهیم فرد مذکور در آینده نیز این‌گونه اعمال را تکرار نماید.^{۳۷}

د. قدرت قهرآمیز

بر خلاف قدرت پاداش دهی، که به دنبال افزایش رفتار فرد بودیم، در این جا به دنبال کاهش و یا حذف رفتار مورد نظر هستیم. تنبیهات جسمی و غیر جسمی، محروم کردن (Time out) و جریمه کردن (Response cost) انواعی از قدرت قهرآمیز هستند.^{۳۸}

ه. قدرت ارجاعی (Referent power)

مردم، معمولاً با اشخاصی تعامل می‌کنند که از نظر آنان جذاب و قابل تحسین هستند. به همین خاطر دارای قدرتی هستند که ما به آن قدرت ارجاعی می‌گوییم.^{۳۹}

و. قدرت اطلاعاتی (Information power)

یکی دیگر از منابع قدرت، دسترسی به اطلاعات است؛ به ویژه اطلاعاتی که دیگران از آن بی‌خبر و محرومند. بنگاه‌های اطلاع‌رسانی و شبکه‌های خبری به دلیل ارائه اطلاعات و اخبار، نفوذ بسیار زیادی در بین مردم دارند. البته عامل صداقت و شفافیت، نقش عمده‌ای در میزان نفوذ قدرت اطلاعاتی دارد.^{۴۰}

ز. قدرت کاریزماتیک (Charismatic power)

تاریخ بشر گواهی می‌دهد که رهبران دینی نزد مردم جذابیت و محبوبیت خاصی داشته‌اند؛ سخنانشان هزاران نفر را تحت تأثیر خود قرار می‌دهند. این رهبران که با شیوه‌های خاصی - نه تنها جامعه خویش - بلکه دنیا را متحول می‌کنند، فرهمند نامیده می‌شوند. فرهمندی مبتنی بر دیدگاه پیروان است؛ از این رو رهبری را فرهمند می‌دانند که اکثر مردم و یا اعضای یک گروه درباره او چنین دیدگاهی داشته باشند. ماکس وبر، جامعه‌شناس آلمانی، معتقد است که قدرت کاریزماتیک بر کیفیت‌های شخصی از قبیل ویژگی‌ها و خصلت‌های شخصیتی افراد مبتنی است. افراد منحصر به فردی که پیروان بی‌شماری را به خود جلب می‌کنند، دارای اقتدار فرهمندی هستند.^{۴۱}

● اعتبار

منظور از اعتبار این است که مخاطب تا چه اندازه، اظهاراتمان را باور دارد. بنابراین اعتبار شخص معتبر دو بعد دارد: ۱- کفایت؛ ۲- قابلیت اعتماد. وقتی سخنگو با دانش و آگاهی خود ما را تحت تأثیر قرار می‌دهد، اعتبار او نشأت گرفته از کفایت اوست که ما آن را تخصص، مرجعیت یا قابلیت می‌نامیم. از سوی دیگر، قابلیت اعتماد است و مبرهن آن است که سخنگو تا چه میزان صادق است.^{۴۲}

افزایش اعتبار سخنگویان یا رهبران و مدیران به ویژگی‌هایی بستگی دارد که عبارتند از:

الف. شغل

شواهد نشان می‌دهد که اعتبار پیام‌دهندگان - چه از لحاظ قابلیت اعتماد و چه از لحاظ تخصص - در نظر مخاطب، به شغل و آموزش‌های قبلی آنان بستگی دارد؛ به عبارت دیگر، مخاطبان، افرادی را که متخصص یا صاحب‌نظر معرفی می‌شوند، قابل اعتمادتر و با کفایت‌تر تصور می‌کنند.^{۴۳}

ب. شواهد

پیام دهنده برای ترغیب و نفوذ بیشتر در دیگران، می‌بایست به شواهد حقایق و اطلاعات معتبر استناد کند و از کلی‌گویی و مبهم‌گویی بپرهیزد.

ج. ارائه پیام

چگونگی ارائه پیام بر اعتبار سخنگو تأثیر می‌گذارد. به عبارت دیگر، سلامت گفتاری بر کفایت و اعتبار سخنگویان می‌افزاید.

د. علاقه‌مندی به پاسخگو

تحقیقات نشان می‌دهد که علاقه‌مندی شنونده به سخنگو، بر قابلیت اعتماد و اعتبار سخنگو می‌افزاید.

عوامل متعددی، همچون سخنان طنز و ظریف، می‌تواند علاقه‌مندی شنونده را نسبت به سخنگو افزایش دهد.^{۴۴}

● جذابیت

یکی از عواملی که موجب ایجاد علاقه بین افراد می‌شود، جذابیت است. آشنایی با عوامل مؤثر بر جذابیت و انجام یک سری اعمال، تا حدود زیادی به افزایش جذابیت کلی یاری می‌رساند. بدین ترتیب، می‌توان هنگام تعامل با دیگران، از نفوذ بیشتری برخوردار بود.

عوامل مؤثر در جذابیت عبارتند از:

۱. جذابیت جسمانی

تحقیقات روان‌شناسان نشان داده است که جذابیت جسمانی، نقش مؤثری در علاقه‌مندی افراد به یکدیگر دارد و باعث نفوذ اجتماعی در دیگران می‌شود. بر اساس یافته‌های دیون و برشید، پسران و دختران جذاب (۵ یا ۶ ساله) بین همسالان خود محبوبیت بیش‌تری دارند تا کودکانی که از جذابیت کم‌تری برخوردارند. به طور کلی اشخاص خوش‌سیمای در جامعه ما نفوذ زیادی دارند. افراد زیبا عاطفه مثبت را بر می‌انگیزند و عاطفه مثبت عامل بسیار مهمی در جاذبه است.^{۴۵} اسلام در آموزه‌های خود - در زمینه جذابیت جسمانی - بر موارد زیر تأکید بسیار زیادی کرده است:

الف. رعایت نظافت

مراعات تمیزی، نظافت و پاکی ظاهری موجب جلب توجه و تمایل دیگران می‌شود. پیامبر

اکرم(ص) می‌فرماید:

خداوند پاک است و پاکی را دوست دارد، پاکیزه است و پاکیزگی را دوست دارد.^{۴۶}

ب. آراستگی

زینت، آراستگی و عطر زدن، هنگام ملاقات با مردم، از ویژگی‌های مؤمنان شمرده شده و به طور طبیعی موجب جلب محبت دیگران می‌شود. پیامبر در آینه می‌نگریست؛ موهای خود را مرتب می‌کرد؛ شانه می‌زد و گاهی در آب می‌نگریست و موهایش را می‌آراست. ایشان علاوه بر خانواده‌اش، در کنار اصحاب و یارانش نیز آراسته بود و می‌فرمود:

خداوند از بنده‌اش می‌پسندد که، برای رفتن نزد برادرانش، خود را برای آنها آماده کند و بیاراید.^{۴۷}

ج. زیبایی

جمال ظاهری از خصوصیتی است که به طور طبیعی، موجب جلب توجه افراد می‌شود. خداوند زیباست، زیبایی را دوست دارد و دوست دارد آثار نعمتش را بر بنده‌اش ببیند.^{۴۸}

امام علی (ع) می‌فرماید:

چهره زیبا می‌تواند زمینه‌ساز سعادت انسان باشد.^{۴۹}

د. مشابهت

تحقیقات روان‌شناسان نشانگر آن است که مردم، تحت تأثیر کسانانی قرار می‌گیرند که لباس‌ها، نگرش‌ها، علایق و اعتقادات مشابه آنان دارند. شاید این سؤال به ذهن متبادر شود که چرا افراد به دنبال شباهت‌های خود در دیگران هستند؟ در پاسخ باید گفت که یکی از علل به وجود آمدن علاقه‌مندی - بر اثر شباهت - ارزشی است که افراد برای عقاید و سلیقه‌های خود قایلند و از معاشرت با کسانانی که انتخاب‌های آنها را تأیید می‌کنند، لذت می‌برند. چه بسا از این راه عزت نفس آنها تقویت می‌شود.^{۵۰}

در واقع، انسان از طریق انتخاب و معاشرت با افرادی که از جهاتی به او شباهت دارند، ضمن تأیید آن چه که دارد، به تقویت عزت نفس خویش نیز می‌پردازد. در منابع اسلامی نیز این اصل روان‌شناختی اجتماعی مورد توجه و تأکید قرار گرفته است که به شرح نمونه‌هایی از آن خواهیم پرداخت:

- تشابه دوستان^{۵۱}

امام علی (ع) می‌فرماید:

اشخاص چون با یکدیگر سازگار باشند، الفت خواهند گرفت^{۵۱}؛ هر کس به همانند خودش

گرایش دارد.^{۵۲}

- همتایی زن و شوهر

هم کفو بودن و سنخیت و تناسب میان زن و شوهر از رموز زندگی‌های موفق و پایدار است.^{۵۳} مردی از پیامبر اکرم (ص) پرسید: «با چه کسی ازدواج کنیم؟» حضرت فرمود: «هم‌شان‌ها و هم‌سنخ‌های خودتان.» پرسید: «کفوها چه کسانی هستند؟» فرمود: «مؤمنان؛ برخی کفو و هم‌شان برخی دیگر هستند.»^{۵۴}

ه. آشنایی

ما بیشتر تحت تأثیر کسانی قرار می‌گیریم که بیش از دیگران با آنها تماس داریم. بنابراین عامل آشنایی می‌تواند به نفوذ بیشتر فرد در دیگران کمک نماید. در جریان بعثت نیز پیامبر اکرم (ص) مأموریت می‌یابد که ابتدا از اقوام و نزدیکان خود دعوت به عمل آورد.

و. هم‌جواری

مجاورت و نزدیکی مکانی موجب ارتباط مکرر می‌شود؛ ارتباط مکرر بین فردی، معمولاً به افزایش جاذبه فرد و نفوذ در دیگران خواهد انجامید. در آموزه‌های اسلامی، دستورها و توصیه‌های فراوانی برای تحقق و ایجاد رابطه بین افراد آمده است. هم‌جواری نتیجه طبیعی عمل به این تعالیم است. هم‌جواری از عوامل اساسی جاذبه میان فردی است. توصیه‌ها و مصادیق اسلام در هم‌جواری بدین ترتیب است:

۱. زیارت مؤمنان

پیامبر اکرم (ص) می‌فرماید:

دید و بازدید، دوستی را به وجود می‌آورد.^{۵۵}

۲. صله رحم

رسول خدا (ص) می‌فرماید:

دیدار خویشان، مایه دوستی در خاندان، افزایش دارایی و به تأخیر انداختن مرگ است.^{۵۶}

۳. ترغیب بر الفت و دوستی

از جمله ملزومات انگیزش، در تعالیم اسلامی، ارتباط و دوستی با دیگران، به ویژه برادران

ایمانی است. امام صادق (ع) می‌فرماید:

مؤمنان با یکدیگر انس می‌گیرند و با ایشان انس گرفته می‌شود؛ و خانه آنان محل رفت و آمد

دوستان است.^{۵۷}

ویژگی‌های افراد صاحب نفوذ

مدیران و افراد صاحب نفوذ در پرتو ویژگی‌های درونی و اخلاقی پسندیده، می‌توانند قلوب انسانها را فتح نمایند. این ویژگی‌ها عبارتند از:

۱. ایمان و عمل شایسته

مهمترین ویژگی درونی مدیران موفق در جامعه، ایمان و عمل صالح است. این دو عنصر جاذبه و کشش بسیار زیادی دارد. اعتقاد به یگانگی خدا، دعوت پیامبران و پایبندی عملی به دستورات الهی - که بازتابش در روح، فکر، گفتار و کردار انسان به صورت تقوا، پاکی، درستی، امانت، شجاعت، ایثار و... تجلی می‌کند - همچون نیروهای مغناطیس جذب کننده است و دل‌های دیگران را به طرف خود می‌کشاند. ایمان و عمل صالح، موجب محبوبیت انسان نزد خدا و خلق می‌شود. قرآن کریم می‌فرماید:

کسانی که ایمان آورده و عمل صالح انجام می‌دهند، خداوند رحمان، محبت آنها را در دلها می‌افکند. ۵۸

خداوند، محبت خود و پیامبرش و مؤمنانش را در دل بندگانش قرار می‌دهد؛ بدون آن که اسباب و شرایط عادی محبت - مانند خویشاوندی و دوستی - وجود داشته باشد. ۵۹ پیامبر اکرم (ص) می‌فرماید:

هرگاه خداوند بنده‌ای را دوست بدارد، به فرشته‌ی خاص خود ندا می‌دهد: «من فلان را دوست دارم؛ پس تو هم او را دوست بدار. سپس محبت او در دل زمینیان فرود می‌آید. ۶۰

بنابراین، ایمان، روح برادری را در جامعه جاری کرده و پایداری می‌بخشد. مؤمنان نیز بر اثر ایمان، اخلاق پسندیده، مهربانی و نرمخویی با هم‌نوعان خود انس می‌گیرند.

۲. خوش خلقی

دین مقدس اسلام، همواره پیروان خود را به نرمخویی و ملایمت در رفتار با دیگران دعوت می‌کند و آنان را از درشتی و تندخویی باز می‌دارد. قرآن کریم در ستایش پیامبر اکرم (ص) می‌فرماید:

به درستی که تو به اخلاق پسندیده و بزرگی آراسته شده‌ای. ۶۱

انسانهای بزرگ با برخورد و خلق و خوی بزرگشان از دیگران متمایز می‌شوند. حسن خلق و گشاده‌رویی از بارزترین صفاتی است که در معاشرت‌های اجتماعی، باعث نفوذ محبت شده و

در تأثیر سخن اثری شگفت‌انگیز دارد. به همین جهت، خدای مهربان، پیامبران و سفیران خود را از انسانهایی عطف و نرم‌خو قرار داد تا بهتر بتواند در مردم اثر گذارند و آنان را به سوی خود جذب نمایند. این مردان بزرگ، برای تحقق اهداف الهی خود - با برخورداری از حسن خلق و شرح صدر - آن قدر با ملامت و گشاده‌رویی با مردم برخورد می‌کردند که نه تنها مؤمنان را شیفته خود می‌ساختند و آنان را از زلال هدایت می‌چشانند، بلکه دشمنان را نیز شرمنده و منقلب می‌کردند. مصداق کامل این فضیلت، وجود مقدس رسول گرامی اسلام (ص) است که قرآن درباره آن می‌فرماید:

در پرتو رحمت و لطف خدا، با آنان مهربان و نرم‌خو شده‌ای، و اگر خشن و سنگدل بودی، از گردت پراکنده می‌شدند.^{۶۲}

پیامبر حسن خلق را لازمه زندگی اجتماعی انسان با هموعانش می‌داند و می‌فرماید: اگر بنده می‌دانست که چه (ارزش‌هایی) در خوش‌خویی نهفته است، در می‌یافت که به خلق نیکو نیازمند است.^{۶۳} اخلاق خوب و شایسته در برخورد با دیگران موجب جلب محبت و دوستی افراد است.^{۶۴}

۳. فروتنی

تواضع و فروتنی یکی از ویژگی‌های والای مسلمان و یکی از صفات ضروری صاحبان نفوذ است. فروتنی سبب می‌شود تا دلها به سوی مبلغ و پیام دهنده مایل، و آماده پذیرش تعلیمات او شوند. تواضع از مقاومت شنونده می‌کاهد و نفرت دشمن را در هم می‌شکند. شریعت مقدس اسلام، تواضع را یکی از صفات کمال انسان دانسته و پیروان خویش را بدان سفارش کرده است. قرآن مجید، فروتنی را از نشانه‌های بندگان شایسته خدا دانسته و می‌فرماید:

بندگان خدای رحمان، کسانی هستند که در روی زمین متواضعانه قدم بر می‌دارند.^{۶۵}

همچنین خطاب به پیامبر اسلام (ص) می‌فرماید:

با پیروان با ایمانت، متواضع و فروتن باش.^{۶۶}

پیامبر اکرم (ص) می‌فرماید:

فروتنی بر مقام صاحبش می‌افزاید، پس متواضع باشید تا خداوند مرتبه شما را بلندگرداند.^{۶۷}

با این وصف، روشن می‌شود که اسلام به تواضع انسان تأکید دارد و آن را یکی از ارزش‌های والا می‌داند. خداوند دوست ندارد که بندگان به جای آرایش تواضع، به ردیلت تکبر آلوده گردند.

۴. محبت

انسان‌ها تشنه محبت هستند؛ و تحت تأثیر عواطف دیگران قرار می‌گیرند. دل‌های آنان اسیر محبت می‌شود و از دیگران انتظار برخوردی خوش و دوستانه دارند. در سیره تبلیغی و منشی اخلاقی پیامبر اکرم (ص) جلوه‌های محبت بیش از هر چیز هویدا است. از این رو بود که وجه بارز این اسوه بشری را رحمت می‌دانیم. او بذر محبت می‌کاشت و اعتماد و اعتقاد درو می‌کرد؛ و البته میوه محبت، بسیار سریع‌الوصول و سهل‌الوصول است. پیامبر (ص)، برای نجات انسانها - به ویژه عادات مؤمنان - الحاح و پافشاری زیادی دارد. قرآن مجید در این باره می‌فرماید:

قطعاً برای شما پیامبر از خودتان آمده که بر او دشوار است شما در رنج افتید. به [هدایت] شما حریص و نسبت به مؤمنان، دلسوز و مهربان است.^{۶۸}

رأفت و دلسوزی پیامبر (ص)، نسبت به مردم، به حدی بود که قرآن می‌فرماید:

چه بسا تو از پی [اعراض] آنها، اگر به این گفتار ایمان نیاوردند، خود را از اندوه هلاک کنی.^{۶۹}

البته محبت، مهربانی و عطف پیامبر (ص) تنها در حق انسانها نبود. حیوانات، درختان و گیاهان نیز مورد مهر و عنایت آن حضرت قرار می‌گرفتند. از جمله توصیه‌های آن حضرت به فرماندهان و سران هیأت‌های اعزامی به سوی دشمن و قبایل غارتگر چنین بود:

پیران، کودکان و زنان را نکشید و درختان را جز هنگام ضرورت قطع نکنید.^{۷۰}

روش‌های نفوذ در دیگران

از نظر اسلام شیوه و چگونگی ابلاغ پیام دین اهمیت فراوانی دارد و بهره‌گیری از شیوه‌های جذاب و کارآمد، نقش مهمی در تأثیر پیام دینی بر مخاطبان دارد. جذب اقشار مختلف جامعه، به ویژه نسل جوان به دین، منوط به اعمال روش‌های نفوذ است که عبارتند از:

۱. جدال احسن

اسلام یکی از مسائل مهمی را که در برخوردها و نفوذ در دیگران رعایت آن را لازم می‌داند، جدال احسن است. خداوند در قرآن کریم، خطاب به پیامبر (ص) می‌فرماید:

و با آنان (مخالفان) به روشی که نیکوتر است مجادله کن.^{۷۱}

این شیوه، اسلوب دیگری از استدلال است که در آن بر مقدمات مسلم تکیه می‌شود.^{۷۲} مبلغ

دینی، در پیام خود، کوشش برای کشف و ارائه حقیقت را رعایت می‌کند؛ و در پی مغلوب ساختن خصم و اظهار خودی نیست. از این رو، مجادله بایستی دارای ویژگی‌هایی چون نرمش، مهربانی، رعایت اخلاق اسلامی، سخن بجا و اجازه اظهار عقیده به مخالف باشد.^{۷۳}

۲. موعظه حسنه

در آفرینش انسان، کانونی به نام احساسات به ودیعه نهاده شده است که از کانون عقل جداست. بخش بزرگی از فعالیت بشری، بر محور احساسات او مبتنی است. تأثیر نیروی احساس در گرداندن چرخ زندگی، نه تنها کمتر از نیروی عقل نیست، بلکه در مواردی گوی سبقت از عقل می‌رباید و آدمی را تحت فرمان خود به پیش می‌راند. در تشریح معارف دین، چنان که سازگاری با عقل لحاظ شده است، هماهنگی با احساس و عواطف عالی بشری نیز مورد عنایت بوده است. قرآن، موعظه حسنه را به عنوان یکی از راههای تبلیغ معرفی می‌کند و خطاب به رسول گرامی اسلام می‌فرماید:

با حکمت و موعظه حسنه، مردم را به راه پروردگارت فرا خوان.^{۷۴}

قید «حسنة» که در قرآن به موعظه تخصیص یافته است، از همین ویژگی احساسی موعظه نشأت گرفته است. چون گوینده می‌تواند احساس و خیال مخاطب را گمراه کند و به سوی هدفهای باطل بکشانند؛ کاری که در مورد عقل، کمتر اتفاق می‌افتد. مقید کردن موعظه به «حسنة»، راهنمایی مبلغان به این نکته است که پیام و عظمانی مبلغان دینی، هدایت مردم به سوی حقایق است، نه گمراه کردن و سوء استفاده از احساسات مردم. علامه طباطبایی در تفسیر «موعظه حسنة» می‌فرماید:

... و از این که موعظه به قید حسنة مقید شده است، می‌رساند که بعضی از موعظه‌ها حسنة نیستند... اعتبار صحیح هم این معنا را تأیید می‌کند؛ زیرا راه حق، اعتقاد و عمل به حق است و بر واضح است که دعوت به وسیله موعظه از کسی که خودش به موعظه عمل نمی‌کند، عملاً دعوت به خلاف حق است.^{۷۵}

۳. دفع بدیها به خوبیها (خوبی در حق بدی)

یکی از روش‌های مفید تبلیغی، برای ایجاد تحول و دگرگونی، پاسخ بدی به نیکی است. این شیوه رفتار، یکی از روش‌های عملی اولیای دین بوده است. حضرت رسول اکرم (ص) پس از آن

همه اذیت و آزار مشرکان مکی، پس از فتح مکه همه را با روی گشاده عفو کرد و با آغوش باز پذیرفت. دستور قرآن نیز چنین است؛ آن جا که می‌فرماید:

بدی را به شیوه‌ای نیکو دفع کن، ما به آنچه وصف می‌کنند، داناتریم.^{۷۶}

یکی از نشانه‌های افراد صاحب کرامت، این است که در مقابل بدی و جفای دیگران نه تنها مقابله به مثل نمی‌کنند، بلکه با احسان و نیکی، پاسخ آنان را می‌دهند. سخن حضرت علی (ع) در این باره مؤید همین مطلب است:

انسان با کرامت، بدی را به وسیله نیکی کردن جواب می‌دهد.^{۷۷}

۴. حربه احترام

نخستین گام برای جلب عواطف و محبت دیگران، رعایت ادب و احترام در مقابل آنان است. در روایتی آمده است:

احترام میان خود و برادرت را از بین مبر؛ و از آن، چیزی باقی بگذار؛ زیرا از میان رفتن آن،

موجب از میان رفتن شرم است و بر جای بودن احترام، عامل ثبات دوستی است.^{۷۸}

در سیره هیچ شخصیتی در طول تاریخ، به اندازه سیره درخشان پیامبر (ص)، احترام و ادب به چشم نمی‌خورد. احترامی که برخاسته از عمق جان بود. او در مقام دعوت، حتی در مواجهه با کافران نیز با نهایت احترام و ادب، سخن می‌گفت و با ایشان به نیکی رفتار می‌کرد. قرآن مجید می‌فرماید:

و با مردم به زبان خوش سخن بگوئید.^{۷۹}

۵. لطف سلام

تقدم در سلام دادن، از نشانه‌های ادب و تواضع است. باید قبل از شروع هر صحبت و هر برخورد سلام داد.

سلام نوعی ابراز محبت و دوستی و اظهار مهر و آشتی است. که البته با حالتی عاطفی و خوشایند همراه است. از جمله خصلت‌های ویژه رسول اکرم (ص) که کاملاً صبغه تبلیغی دارد، سلام و احترام به کودکان است. کودکان در برابر محبت، ادب و احترام عکس‌العمل‌های ویژه‌ای بروز می‌دهند که نشان دهنده درک کامل آنها از سوی اوست. بر این اساس، پیامبر (ص) هیچ‌گاه احترام به کودکان را فراموش نمی‌کرد و حتی گاهی چندان ایشان را مورد لطف قرار می‌داد که با آنان همبازی می‌شد. پیامبر می‌فرماید:

یکی از پنج خصلتی که تا پایان عمر هرگز ترک نخواهم کرد، سلام کردن به کودکان است. تا پس از من به صورت سنت درآید.^{۸۰}

۶. هدیه و بخشش

در راه دعوت اسلامی، یکی از راههای نفوذ در روح و جان مخاطبان و خانه کردن در دل آنان، هدیه و بخشش مالی بوده است. هدیه، سمبل عاطفه و محبت است و موجب افزایش محبت افراد به یکدیگر می‌شود. پیامبر (ص) می‌فرماید:

هدیه دادن، دوستی را به بار می‌آورد؛ برادری را تازه می‌سازد و کینه را می‌زداید.^{۸۱}

بنا به نقل کتب سیره، پیامبر به «وفد بنی تمیم» که برای تشرّف به دین اسلام، به حضورش شرفیاب شد، جوایز نیکویی اهدا کرد. همچنین به وفد، جرش، همدان، سلمان، و طیّ، که برای ملاقات و شنیدن دعوت پیامبر آمده بودند، عطایای ارزشمندی مانند طلا، نقره، آب و زمین هدیه داد.^{۸۲}

۷. امانت‌داری

امانت‌داری از خصال پسندیده‌ای است که بسیار بدان سفارش شده است. به موقع بازگرداندن امانت و نگهداری نیکو از آن، از اصول امانت‌داری است. زندگی انسان ایجاب می‌کند که گاه در پی انسانی امین باشد تا مال، وسیله، راز یا مطلب مهمی را به او بسپارد. امانت‌گذاری حاکی از اعتماد به امانت‌گیرنده است. مراقبت از امانت دیگران، احترام به اعتماد آنها و احساسات پاک انسانی، ضامن قوام و بقای روابط اجتماعی است. اگر در جامعه، امانت‌داری گسترش یابد، سایه رحمت «دیگر دوستی» را بر سر مردم می‌گستراند و پیوند میان افراد اجتماع را محکم‌تر می‌کند. پیامبر (ص) می‌فرماید:

اَمّت من همیشه در خیر و سلامت است؛ تا زمانی که به یکدیگر خیانت نورزند و ادای امانت نکنند.^{۸۳}

۸. دست دادن و در آغوش کشیدن

فشردن دست یکدیگر، هنگام سلام و احوال‌پرسی، موجب رفع کینه‌ها^{۸۴} و زمینه‌ساز ازدیاد محبت است.^{۸۵} دست دادن از نشانه‌های تکامل دوستی است.^{۸۶} هنگامی که این عمل با در آغوش کشیدن از سر محبت تکمیل شود، علاقه و ابراز عواطف کامل می‌شود.

نتیجه

به طور کلی، از آنچه در این نوشتار بیان گردید، می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد:

۱. مدیران موفق کسانی هستند که با تکیه بر نیروی انسانی، توانایی‌های بالقوه و بالفعل آنها را شکوفا می‌کنند و در نفوذ در دیگران، انگیزه‌های الهی را مد نظر دارند.
۲. تغییر در نگرش و رفتار، قلوب هزاران انسان تشنه محبت را دگرگون می‌سازد.
۳. هدف از نفوذ رهبران دینی - چون پیامبر (ص) - تغییر محتوای باطنی انسانها، از انسان معمولی به انسان متعهد بوده است.
۴. رسالت مهم پیام‌دهندگان دینی، ایجاد انگیزه الهی در مردم و سوق دادن آنها به سوی حق است.
۵. ترویج فرهنگ محبت، اخوت و عاطفه انسانی، مورد اهتمام پیامبر (ص) بود.
۶. مدیران اسلامی باید برقراری روابط حسنه را جهت حل مشکلات فردی و اجتماعی مردم و جهت همت خویش قرار دهند.

پی‌نوشتها:

۱. فرهنگ علوم رفتاری، علی اکبر شعاری نژاد، تهران، نشر سپهر، ۱۳۶۴، ص ۴۱۴.
۲. مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی، ترجمه خشایار بیگی و مهرداد فیروزبخت، هارچی اون و دیگران، تهران، رشد، ۱۳۷۷، ص ۲۷۲.
۳. همان، ص ۲۷۵.
۴. ر.ک: مقاله پیامبر اسلام و شیوه گذر از جامعه جاهلی به جامعه اسلامی، نشریه تاریخ اسلام، ش ۱، بهار ۱۳۶۹، ص ۲۷.
۵. مستدرک الوسائل، ج ۸، ص ۴۴۸.
۶. اصول کافی، ج ۴، ص ۱۱.
۷. بحارالانوار، ج ۱۷، ص ۴۰۶-۴۱۵.
۸. محجة البيضاء، ج ۵، ص ۲۷۵.
۹. وسایل الشیعه، ج ۸، ص ۶۱۷.
۱۰. محجة البيضاء، ج ۵، ص ۲۶۸.
۱۱. جامع السعادات، ج ۱، ص ۳۱۸.
۱۲. فرقان (۲۵)، آیه ۲۸.
۱۳. بحارالانوار، ج ۷۴، ص ۲۰۱.
۱۴. بقره (۲)، آیه ۳۴.
۱۵. مدثر (۷۴)، آیه ۲۲-۲۴.
۱۶. میزان الحکمة، محمد محمدی ری شهری، ج ۴، قم نشر مکتب الاعلام الاسلامی، ۱۳۶۳، ص ۲۷۷۰.
۱۷. همان، ج ۳، ص ۱۹۹۲.
۱۸. مجموعه آثار، مرتضی مطهری، ج ۳، تهران، صدرا، ۱۳۷۲، ص ۱۸۹.
۱۹. رمز موفقیت استاد مطهری، علی باقی نصرآبادی، قم، مؤسسه انتشاراتی امام عصر (عج)، ۱۳۸۴، ص ۱۰۴.
۲۰. نهج البلاغه، فیض الاسلام، ص ۳۳.

۲۱. حماسه حسینی، مرتضی مطهری، ج ۱، تهران، صدرا، ۱۳۷۵، ص ۱۹۴-۱۹۵.
۲۲. نهج البلاغه، فیض الاسلام، خطبه ۱، ص ۳۳.
۲۳. ر.ک: مقاله پیامبر اسلام و شیوه گذار از جامعه جاهلی به جامعه اسلام، نشریه تاریخ اسلام، ش ۱، بهار ۱۳۶۹، ص ۲۱-۲۷.
۲۴. نحل (۱۶)، آیه ۳۶.
۲۵. سیره نبوی، مصطفی دلشاد تهرانی، دفتر دوم (سیره اجتماعی)، تهران، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، ۱۳۷۲، ص ۴۴۸.
۲۶. حجرات (۴۹)، آیه ۱۰.
۲۷. مانده (۵)، آیه ۵۴.
۲۸. آل عمران (۳)، آیه ۳۱.
۲۹. جمعه (۶۲)، آیه ۲.
۳۰. بحار الانوار، ج ۱۶، ص ۲۱۰.
۳۱. همان، ج ۷۴، ص ۲۶۸.
۳۲. میزان الحکمة، ج ۱، ص ۴۲.
۳۳. قدرت، برتراند راسل، ترجمه نجف دریابندری، تهران، خوارزمی، ۱۳۶۱، ص ۳۱.
۳۴. روانشناسی نفوذ اجتماعی خاتمی، محمدرضا حنفی، تهران، انتشارات روزنامه سلام، ۱۳۷۹، ص ۵۴.
۳۵. مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی، اون هاجری و همکاران، ترجمه خشایار بیگی و مهرداد فیروزبخت، تهران، رشد، ۱۳۷۷، ص ۲۷۶.
۳۶. همان، ص ۲۷۶.
۳۷. همان، ص ۲۷۷.
۳۸. همان، ص ۲۷۷.
۳۹. همان، ص ۲۷۸.
۴۰. همان، ص ۲۷۹.
۴۱. مبانی جامعه‌شناسی، کونن بروس، ترجمه غلامعباس توسلی و رضا فاضل، تهران، سمت، ۱۳۷۵، ص ۳۸۹.
۴۲. مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی، اون هاجری و همکاران، ترجمه خشایار بیگی و مهرداد فیروزبخت، ص ۲۸۰.
۴۳. همان، ص ۲۸۰.
۴۴. همان، ص ۲۸۲.
۴۵. زمینه روان‌شناسی، ل ریئا اتکنیسون و همکاران، ترجمه محمدتقی براهنی و همکاران، ج ۲، چاپ پنجم، تهران، رشد، ۱۳۷۲، ص ۳۶۲.
۴۶. میزان الحکمة، محمدی ری شهری، ج ۱۰، ص ۹۲.
۴۷. وسائل الشیعه، ج ۳، ص ۳۴۰.
۴۸. کنزالعمال فی سنن الاقوال و الافعال، حسام الدین هندی، بیروت، مؤسسه الرساله، ۱۴۰۹ ق، حدیث ۱۷۱۶۶.
۴۹. شرح غررالحکم، ج ۳، ص ۳۸۲.
۵۰. زمینه روان‌شناسی، ل ریئا اتکنیسون و همکاران، ترجمه محمدتقی براهنی و همکاران، ج ۲، ص ۳۶۰.
۵۱. شرح غررالحکم، ج ۲، ص ۴۹۰.
۵۲. همان، ج ۴، ص ۵۳۲.

۵۳. برای مطالعه بیشتر ر.ک: جوانان و انتخاب همسر، علی اکبر مظاهری، قم، انتشارات پارسایان، ۱۳۸۴، ص ۱۳۴ - ۱۴۸.
۵۴. وسایل الشیعه، ج ۱۴، ص ۵۱.
۵۵. بحارالانوار، ج ۷۴، ص ۳۵۵.
۵۶. کنز العمال، ج ۳، ص ۳۵۸.
۵۷. تاریخ یعقوبی، احمد بن اسحاق یعقوبی، بیروت، [بی تا]، ج ۲، ص ۳۸۲.
۵۸. مریم (۱۹)، آیه ۹۶.
۵۹. ر.ک: التفسیر الکبیر، محمد بن عمر، ج ۱۱، بیروت، دارالاحیاء التراث العربی، [بی تا] ص ۲۵۵.
۶۰. کنز العمال، ج ۲، ص ۸.
۶۱. قلم (۶۸)، آیه ۴.
۶۲. آل عمران (۳)، آیه ۱۵۹.
۶۳. بحارالانوار، ج ۱۰، ص ۳۶۹.
۶۴. همان، ج ۷۷، ص ۱۴۸.
۶۵. فرقان (۲۵)، آیه ۶۳.
۶۶. شعراء (۲۶)، آیه ۲۱۵.
۶۷. بحارالانوار، ج ۷۵، ص ۱۱۹.
۶۸. توبه (۹)، آیه ۱۲۸.
۶۹. کهف (۱۸)، آیه ۶.
۷۰. وسایل الشیعه، محمد بن الحسن حر العاملی، ج ۱۱، تهران، کتابفروشی اسلامی، ۱۴۰۳ هـ، ص ۴۳.
۷۱. نحل (۱۶)، آیه ۱۲۵.
۷۲. المنطق المظفر، محمد رضا مظفر، قم، نشر اسماعیلیان [بی تا]، ص ۳۷۴.
۷۳. تبلیغ دین از منظر دین، حمید نگارش و دیگران، قم، زمزم هدایت، ۱۳۸۳، ص ۱۴۲.
۷۴. نحل (۱۶)، آیه ۱۲۵.
۷۵. تفسیر المیزان، محمد حسین طباطبایی، ترجمه محمد باقر موسوی، ج ۱۲، ص ۵۷۱-۵۷۲.
۷۶. مؤمنون (۲۳)، آیه ۹۷.
۷۷. میزان الحکمة، محمدی ری شهری، ج ۸، ص ۳۶۵.
۷۸. اصول کافی، محمد بن یعقوب کلینی رازی، ترجمه سید جواد مصطفوی، ج ۲، تهران، نشر فرهنگ اهل بیت (ع)، ۱۳۶۰، ص ۶۷۲.
۷۹. بقره (۲)، آیه ۸۳.
۸۰. بحارالانوار، ج ۱۶، ص ۲۱۵.
۸۱. همان، ج ۷۷، ص ۱۶۶.
۸۲. السیرة النبویه، ابن هشام، ج ۴، ص ۱۶۸.
۸۳. بحارالانوار، ج ۷۵، ص ۱۷۲.
۸۴. اصول کافی، ج ۲، ص ۱۸۳.
۸۵. مستدرک الوسائل و مستنبط المسائل، حسین بن محمد تقی نوری، ج ۹، بیروت، مؤسسه آل البیت، ۱۴۰۸ ق، ص ۵۷.
۸۶. جامع الاحادیث، حسین طباطبایی بروجردی، قم، ۱۴۰۷ ق، ص ۱۲۲.