

# نگاهی به روابط عمومی در ارتباطات اسلامی: مطالعه‌ای در سیره تبلیغی پیامبر اکرم (ص)

ترجمه آزاد و باز تدوین دکتر ناصر باهنر<sup>□□□</sup>

این نوشتار ترجمه و تنظیم آزادی از مباحث فصل نخست و چهاردهم کتاب "العلاقات العامه و الاعلام فی الاسلام" تألیف دکتر محمود یوسف مصطفی است که در سال ۱۹۸۹ م. توسط مکتب المصباح منتشر شده است و مطالعه آن می‌تواند ابعادی هر چند اجمالی از دیدگاه‌های اسلام و سیره پیامبر عظیم‌الشأن آن در خصوص روابط عمومی و ارتباطات اسلامی تبیین سازد. نباید از نظر دور داشت این دسته از مطالعات گام‌های اولیه در حوزه ارتباطات اسلامی به شمار می‌آید و برای علاقه‌مندان به مباحث حوزه ارتباطات و دین و رسانه‌های دینی می‌تواند سرآغازی برای انجام پژوهش‌های تخصصی و زمینه‌ساز تدوین نظریه ارتباطات اسلامی باشد.

## مقدمه

روابط عمومی و ارتباطات، موضوعی قدیمی است که انسان از زمانهای دور به آن پرداخته است. انسانها از آغاز خلقت تلاش خود را برای توافق با دیگران به کار می‌بستند و گاهی نیز این تلاشها به ثمر می‌نشست و گاه با شکست روبه‌رو می‌شد که از آن به ناتوانی انسان در احساس لذت در برخورد با هم‌نوعان خود تعبیر می‌شد.

۱. روابط عمومی تلاشی است برای دریافت تأثیر افکار عمومی نسبت به یک عملکرد یا قضیه یا مؤسسه از طریق ارتباطات و اقناع و احساس لذت.

مفاهیم و قواعد روابط عمومی در گذار تاریخی خود در اعصار مختلف، روشن‌تر و شفاف‌تر شده است. دوره صدر اسلام (که با ظهور اسلام آغاز می‌شود و با پایان حکومت امام حسن مجتبی - علیه السلام - ختم می‌گردد) تأثیرات ارزشمندی در تبیین بسیاری از قواعد علمی در خصوص روابط عمومی و ارتباطات داشته است. علی‌رغم این مسئله، در خصوص روابط عمومی و ارتباطات در این دوره تاریخی متناسب با سهمی که در افکار و مبادی اسلامی مؤثر در قواعد علمی داشته، مطالعه و بررسی صورت نگرفته است.

از اسلام به عنوان دینی که حامل رسالتی جدید است، انتظار می‌رود با مردم ارتباط مؤثر برقرار کند و پیامبر به این امر همت گمارد تا مردم دین اسلام را بشناسند. خداوند می‌فرماید: «ادع الی سبیل ربک بالحکمه و الموعظه الحسنه»<sup>□□□</sup> یعنی «با حکمت و موعظه نیکو، مردم را به سوی پروردگارت دعوت نما» و دعوت به سوی هر چیز

همان ایجاد رغبت نسبت به آن یا به عبارت دیگر تبلیغات است و برای این رسالت باید با مردم ارتباط برقرار کرد تا نظرات و عقایدشان و نیز روشهای زندگی آنها را تغییر داد. قرآن کریم بسیاری از قواعد علمی روابط عمومی و ارتباطات را در میان آیات خود بیان کرده است؛ همان‌گونه که زندگی، گفتار، کردار و روشهای زندگی پیامبر اسلام الگویی از روابط عمومی و ارتباطات بود که بعدها به صورت یک علم و فن انسانی تدوین و ارائه شد. در این نوشتار سعی خواهد شد از این میراث ارزشمند، برخی اصول دیدگاههای اسلام در بخشی از مبحث روابط عمومی و ارتباطات اسلامی استنتاج شود.

### مختصات ارائه پیام در روابط عمومی اسلامی

در این بخش بر اساس سیره پیامبر اسلام (ص) در حوزه روابط عمومی جامعه صدر اسلام، تلاش خواهد شد تا مختصات به کار رفته در شیوه‌های مؤثر ارائه پیام در این حوزه مطرح شود.

#### ۱. انگیزه بخشی برای کسب توجه

پیامبر کلام خود را با آن دسته از معانی آغاز می‌کرد که سبب توجه مخاطبان و تشویق آنها و در نتیجه تضمین گوش‌سپاری به این گفته‌ها می‌شد.

پیامبر اسلام در برابر قریش، کلام خود را با سؤالی آغاز کرد که مبتنی بر تشویق و تنبیه بود: «آیا اگر به شما خبر دهم که اسبانی از دامنه این کوه خارج می‌شوند که بر شما هجوم آورند، مرا تکذیب خواهید کرد؟ گفتند: ما از تو دروغی نشنیده‌ایم. سپس فرمود: ای مردم قریش! خود را از آتش نجات دهید که در برابر عذاب شدید، بازدارنده‌ای نخواهید داشت. به این صورت، این اندیشه بیش از یک خبر عادی مانند این که بگوید من پیامبر شما هستم، در آنها مستقر می‌شد. گاهی پیامبر از طریق بیان معنایی اجمالی و سپس در ادامه با رفع این اجمال با تفصیلی که ارائه می‌داد، اذهان را برای شنیدن آماده می‌ساخت، مانند این که می‌فرماید: «همه شما چوپانید و همه شما مسئول گله خود هستید. امام چوپان است و مسئول رعیت خود است و مرد چوپان خانه است و مسئول رعیت خود است و زن چوپان خانه همسر خود است و مسئول رعیت خود هستید.» بیان معنا با این اجمال، فرد را شایق می‌سازد تا تفصیل آن را بداند و دقایق آن را بشناسد و آن‌گاه که معنای تفصیلی بیان شود در نفس آدمی نقش می‌بندد و اثری از خود به جای می‌گذارد که از بین نخواهد رفت. پس برای این که محتوای دعوت را اجابت کنند باید توجه مخاطبان جذب شود و این از گونه ارتباط فعال است. در غیر این صورت مشکل خواهد بود که کار ارتباط بدون جلب توجه مخاطبان به موفقیت دست یابد.

امروزه دانش ارتباطات بر این نکته تأکید می‌کند که برای توجه و تعلق خاطر مخاطب به آنچه برایش بازگو می‌شود، پیام باید متضمن ایجاد انگیزه و جلب توجه مخاطب باشد تا او پیام مورد نظر را پیگیری نموده و به مضمون آن آگاهی پیدا کند.

## ۲. رعایت مصالح مخاطب

اسلام تعالیم و اوامر و نواهی خود را ارائه نکرد مگر برای این‌که مصلحت بشر در آن وجود داشت. در اسلام هیچ مسئله‌ای مطرح نیست، مگر این‌که در آن مراقبت از آدمی و مصالح او منظور شده باشد. شاید هیچ چیزی به اندازه تأکید بر مصالح مخاطبان، توجه آنها را به سوی کلام و محتوای پیام جلب نسازد؛ چرا که مردم زمانی به فکر یا نظری تعلق خاطر پیدا می‌کنند که تأثیر مستقیم آن را بر آرزوها و رغبت‌های خود حس کنند. اگر غرض از ارتباط، تأثیر در افکار عمومی یعنی تأثیر در تعداد بسیاری از افراد باشد، راه ساده‌تر برای حصول تأثیر در فرد این است که به مصلحت مخاطبان روی آوریم.

پیامبر تلاش می‌فرمود ارتباط مخاطب را با کلام و محتوای آن از طریق تأکید بر برآورده شدن مصالح و آرزوهای او در آن، برقرار سازد.

پیامبر در برابر قریش، آنان را به ایمان به خدا دعوت کرد و تأکید نمود اگر آنان بر این گمانند که با قبول اسلام، خطری مصلحت‌شان را تهدید می‌کند و سیطره سیاسی و اقتصادی آنان از بین می‌رود، در اشتباه هستند. اسلام عظمت و سیطره آنان را از بین نمی‌برد و می‌توانند همچنان امور اعراب را در دست داشته باشند. بنابراین، پیامبر می‌فرمود: «من از قریش چیزی را خواستم که به واسطه آن عرب وامدار آنها می‌شود یعنی مطیع و خاضعشان می‌گردد. ای کاش به من یک کلمه اعطا می‌کردید که به واسطه آن مالک عرب می‌شدید و عجم نیز وامدار شما می‌شد.»

از این رو، خداوند می‌فرماید: "... أولم نمکن لهم حرمًا آمنًا یجیبی الیه ثمرات کل شیء رزقا من لدنا و لکن اکثرهم لا یعلمون." یعنی «و آیا حرم مکه را برایشان محل آسایش و ایمنی قرار ندادیم تا انواع نعمت و ثروت که ما روزیشان کردیم به این مکان بیاورند.» یا در مقامی دیگر آمده است: «أولم یروا انا جعلنا حرما امنا و یتخطف الناس من حولهم.» یعنی آیا کافران (اهل مکه) ندیدند که ما آن شهر را حرم امن قرار دادیم در صورتی که در اطراف آنها، مردم ضعیف را به قتل و غارت می‌ربایند.»

پیامبر در خطاب به کسانی که از یثرب آمده بودند فرمود: «آیا از آنچه به خاطرش آمده‌اید، خیری به شما می‌رسد؟» در این بخش آنها به گوش خود کلام کسی را شنیدند که از امکان پایان یافتن سختیها و مشقتهایشان سخن می‌گفت و از یآوری بحث می‌کرد که استقلال و امنیت آنها را تضمین می‌نمود. برای هیچ فردی امری مهمتر از امور مربوط به مصالح و امنیت و آینده او وجود ندارد و گویا پیامبر می‌خواست این معنا را برای انصار، حتی بعد

از هجرتش بیان کند که مصلحت‌شان اقتضا می‌کند شیخ جنگ را از زندگی خود بزدایند و ایام گذشته را که با خونریزیهای فراوان همراه بود، فراموش کنند و بر آنان است که حالت ترس و زاری را به حالت امن و سلامتی تبدیل سازند.

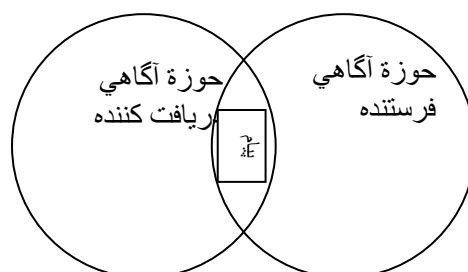
پس مسئله مصلحت (Topic of Interest) امری مهم در ارتباطات اسلامی است و کم پرداختن به علایق و مصحلت‌های مردم در هر موضوعی ممکن است سبب شکست ارتباط شود.

### ۳. احترام به مخاطب

پیامبر مردم بسیاری را با طبايع و صفات گوناگون و در وضعیتها و مراکز اجتماعی متباین مورد خطاب دعوت خود قرار داد و در گفتار او حمله به کسی یا کاستن از منزلت آدمی وجود نداشت. احترام و تقدیر سبب نزدیکی بین مردم و بدگویی و اهانت سبب تنفر و دوری و قطع ارتباط می‌شود. ارتباط‌گر و مبلغ باید پلهای ارتباطی را که سبب نزدیکی او و مردم می‌شود برقرار کند. از این رو، پیامبر به مردم احترام می‌گذارد و می‌فرماید: «به کسری بزرگ فارس ... به مقوقس بزرگ قبطیان ... به هوقل بزرگ روم ...» و در محتوای پیامهایی که برای ایشان فرستاد نکته‌ای که در بردارنده کاستن از شأن آنها باشد وجود نداشت، بلکه احترام و بزرگداشت، ویژگی این پیامها بود.

قرآن کریم ارتباط‌گران مسلمان را به این نکته متوجه می‌کند که نباید در محتوای ارتباط، اهانت و بدگویی وجود داشته باشد و ایشان به امور حاشیه‌ای که سبب ایجاد فاصله میان آنها و مقصود ارتباط باشد نمی‌پردازند. «و لا تسبوا الذین یدعون من دون الله فیسبوا الله عدوا بغير علم.»<sup>۱۱۱</sup> یعنی شما مؤمنان به کسانی که غیر خدا را می‌خوانند دشنام ندهید تا مبدا آنها هم از روی دشمنی خدا را دشنام گویند.»

اگر قرآن کریم از بدگویی درباره مشرکان نهی نموده، به این علت است تا یادآوری کند برای آغاز ارتباط، باید بر نقاط اشتراک دو طرف رابطه تکیه کرد نه بر نقاط افتراق. شاید با استفاده از شکل زیر بتوان این نکته را تبیین ساخت:



شکل ۱: تداخل حوزه آگاهی فرستنده و مخاطب ارتباط

روزی پیامبر با روحانیون یهودی و مسیحی نشست و برای آنان آیاتی را خواند که نسبت به احترام اسلام و برادری پیامبر اسلام با سایر انبیاء تأکید داشت: «... لا نفرق بین احد منهم و نحن له مسلمون»<sup>□□□</sup> یعنی «... فرقی میان هیچ یک از پیامبران خدا نمی گذاریم زیرا ما مطیع فرمان خدا هستیم.»

عقاید و ادیان دارای تأثیرند تا جایی که گفته شده است که انسان با عقیده اش زندگی می کند و از این رو باید حساسیتی که مربوط به عقاید است، در روابط عمومی مراعات شود.

#### ۴. جست و جوی نقاط همراهی میان فرستنده و مخاطب

گاهی فردی با نوعی عقیده در برابر فردی با عقاید متفاوت به گفت و گو می پردازد، در حالی که در برخی مسائل با او هم رأی و در برخی دیگر مخالف است. در اینجا لازم است که گوینده، سخن خود را از نقاطی شروع کند که بین دو طرف مورد اتفاق است و این گونه است که گفت و گو بین آنها تسهیل می شود، اما اگر ارتباط گر با نقاط اختلاف آغاز کند، نتیجه ارتباط به اتفاق نظر ختم نخواهد شد، به ویژه این که اختلافات عمیق باشد.

می توان نقاط همراهی بین پیامبر و مخاطبان دعوت اسلامی را به شکل زیر تقسیم کرد:

۱. نقاط همراهی با بت پرستان

۲. نقاط همراهی با یهود به عنوان اهل کتاب

۳. نقاط همراهی با مسیحیان به عنوان اهل کتاب.

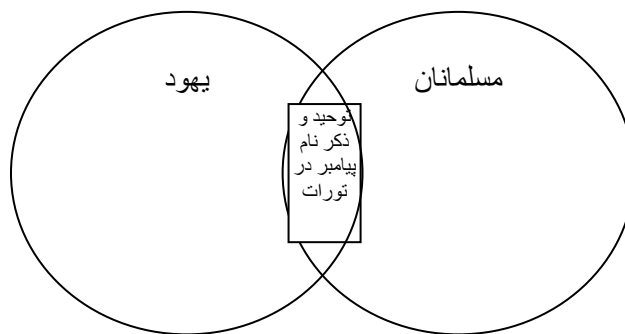
پیامبر در سالی که صلح حدیبیه را برقرار ساخت، در حالی که وارد مکه می شد، تمایل نشان داد که اعراب غیرمسلمان در انجام فریضه حج با او مشارکت کنند؛ چرا که حج فریضه ای بود که اعراب با وجود اعتقاد به خدایان گوناگون، به آن ایمان داشتند. مشرکان نیز مانع انجام حج و طواف نشدند. پیامبر و مسلمانان نقطه ای را جست و جو می کردند که امکان نزدیکی بین طرفین را به وجود آورد و مشرکان را نسبت به مسلمانان منعطف سازد. تا جایی که یکی از سران قریش گفت: «ما در این حال با شما هم پیمان نیستیم، آیا کسی که برای این خانه (کعبه) احترام قائل است، مانع آن می شود؟»

مشرکان	بیت المقدس	مسلمانان
--------	------------	----------

شکل ۲: اشتراک مسلمانان با مشرکان عرب در زیارت خانه خدا

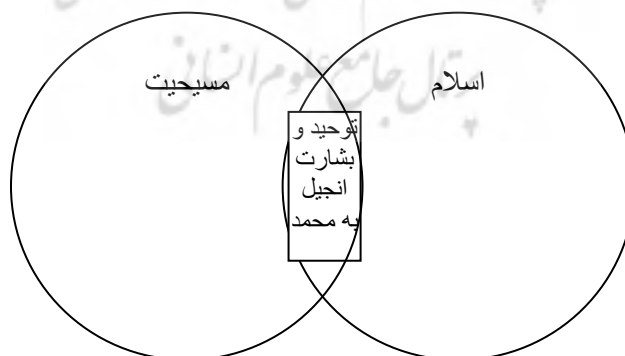
پیامبر اسلام با پیروان موسی - علیه السلام - علاوه بر توحید که بین یهودیت و اسلام همراهی به وجود می آورد، نقطه نزدیک کننده دیگری در دعوت ایجاد کرد که همان بشارت تورات به پیامبری حضرت محمد (ص)

بود. پیامبر به آنها فرمود: آیا شما به من خبر ندادید که در کلام الهی که بر شما نازل شده دستور ایمان به محمد آمده است، پس اگر در کتاب دینی خود آن را نمی‌یابند اجباری در پذیرش آن ندارید» و نیز می‌فرماید: «اسلام بیاورید، شما دانسته‌اید که من پیامبرم و شما آن را در کتابتان و عهد خدا به شما می‌یابید.» مبلغان از اصحاب نیز این نکات را به یهودیان تذکر می‌دادند.



شکل ۳- همراهی یهود با اسلام در توحید و بیان پیامبری حضرت محمد(ص) در تورات

تبلیغات اسلامی در مواجهه با پیروان حضرت عیسی - علیه السلام - نیز با عنایت به نقاط مشترک با آنها ارائه شد. هنگامی که جعفر بن ابی طالب نزد نجاشی رفت و نجاشی از او خواست تا مطلبی از دین اسلام را بازگو کند، جعفر سوره مریم را خواند و نجاشی چنان گریست که محاسنش از اشک تر شد. سپس گفت: قسم به خدا! این آیات و آنچه که عیسی آورده است از یک سرچشمه نشأت می‌گیرند. جعفر با تیزهوشی سوره مریم را که در آن میلاد مسیح و ولادت او آمده است، برگزید چرا که در مقابل او مردی مسیحی قرار داشت که برای هدایت و پذیرش این آیات مناسب‌تر بود. به این ترتیب او نقطه مشترکی بین خود و نجاشی پدید آورد که مؤثر واقع شد.



شکل ۴: همراهی مسیحیت با اسلام در توحید و بشارت انجیل به پیامبر محمد (ص)

زبان وسیلهٔ تعبیر انسان از خود و از افکار و فهم خود است. فکر در سینه صاحبش محبوس می‌ماند و مردم از آن چیزی نمی‌دانند، مگر این که به صورت الفاظ یا خطوط یا تصاویر یا صداها یا اشاره‌ها یا حرکات تجسم یابد. زبان مجموعهٔ رموز یا صداها یا حرکاتی است که برانگیزنده معانی معینی است که انسان را در بیان افکارش کمک می‌کند.

از /بودن نقل شده است که پیامبر فرمود: خداوند هیچ پیامبری را جز به زبان مردم قوم خودش نفرستاده است. پس باید ببینیم که پیامبر چگونه دعوتش را برای گیرندگان بیان نمود و چه‌سان زبان آنها را با به‌کارگیری کلمات مورد فهمشان به‌کار برد. در حالی که زبانهای اعراب گوناگون بود و برای هر کس انتقال به زبان غیر خود سخت می‌نمود، بلکه برخی از آنها ناتوان از این کار بودند.

هر گاه پیامبر سخن می‌گفت، زبان شنوندگان خود را مراعات می‌کرد و با هر کدام به زبان خود او سخن می‌گفت و از زبان قریشی به زبانی دیگر منتقل می‌شد. چه بسا پیامبر با کلماتی برای برخی از مردم سخن می‌گفت که اصحاب قریشی ایشان آن را نمی‌فهمیدند. زمانی که گروهها نزد پیامبر می‌آمدند و با زبان خود سخن می‌گفتند، پیامبر به سخنان آنها گوش فرا می‌داد سپس به همان زبان کلماتی ایراد می‌نمود که گاه فهم آن برای غیر آنها بسیار سخت بود و نیاز به شرح و تفسیر داشت، ولی بلیغ بود.

زمانی که پیامبر مسئله‌ای را برای مردم شرح می‌داد، کلماتی را برمی‌گزید که مردم با آنها آشنایی داشتند. مانند این که در شرح معانی مسئولیت و تأکید بر آن در حدیث «کلکم راع و کلکم مسئول عن رعیت»، از الفاظ برخاسته از نوع محیط زندگی آنان که امکان رساندن معنایی مورد نظر را فراهم می‌ساخت، بهره می‌گرفت. در یک زندگی صحرايي که متکی بر چوپانی است، الفاظ چوپان و گله و گله‌داری نزدیکترین چیز به زندگی آنهاست. عرب رابطه چوپان نسبت با گوسفندان خود را می‌داند و از نیاز آنها به چشم هوشیار و بیداری که از آنها حفاظت کند و این که در صورت غفلت طعمهٔ گرگها خواهند شد، آگاه است. پس تعبیر چوپان از سایر الفاظ برای آنها مناسب‌تر بود.

## ۶. اعتباربخشی ارتباط

پیامبر اسلام در پیام خود برای درستی سخنان و استدلالها و ادعاهایش دلیل اقامه می‌فرمود ولی مقدار آن نسبت به وضعیت مخاطب و میزان اطمینانش به مخاطب پیام تفاوت داشت. مردم، افکار را از کسانی می‌خرند که به ایشان اطمینان دارند و اگر مخاطب به فرستنده پیام اطمینان نداشته باشد، به او گوش نمی‌سپارد و اگر بشنود تصدیق نمی‌کند.

گاهی پیام بدون همراه داشتن دلیل ارائه می‌شد؛ چرا که اطمینان به پیام آفرین به قدری زیاد بود که آوردن دلیل اثری در تصدیق وی نداشت. کسانی بودند که به پیامبر ایمان آوردند، بدون این که منتظر دلیل باشند، مانند

علی (ع) و خدیجه که منتظر قرآن خواندن پیامبر نشدند و ایمان خود را بر اساس شناخت قبلی از حضرت محمد(ص) استوار ساختند.

گاهی دلیلی ارائه می‌شد و مخاطب قانع می‌شد و گاهی نیز دهها دلیل اقامه می‌گشت ولی مخاطب ساکت نمی‌شد، زیرا مخاطب در هر حال مخالف بود بدون توجه به این که دلیلی برای او آورده می‌شد یا خیر.

در اینجا به برخی از روشهای اعتباربخشی به پیام و منبع ارتباط در سیره اسلامی اشاره می‌کنیم:

یکی از این روشها ارائه دلایلی است بر صحت منبع در کلیات و تلاش برای تسری آن به امور جزئی‌تر. در دعوت قریش، پیامبر در پیام خویش بر صداقت خود و نفی وجود هرگونه منفعت ذاتی به جز ترغیب آنها در تغییر اعتقاداتشان، تأکید می‌نمود و دلیلی آورد که نشانگر صداقت او در همه امور قبل از دعوت بود و مخاطبان نیز با پیامبر در رسیدن به این دلیل و تأکید بر آن همراه شدند. پیامبر فرمود: «آیا اگر به شما خبر بدهم گروهی از اسبان از این کوه خارج می‌شوند که قصد هجوم بر شما را دارند، مرا تکذیب خواهید کرد؟ گفتند: ما هرگز از تو دروغی نشنیده‌ایم.»

به این ترتیب، شنوندگان به صداقت منبع پیام در همه امور پیش از این خبر، اعتراف کردند. سپس پیامبر(ص) برای آنان از دعوت خود سخن گفت. گویا پیامبر به دنبال این بود که تصدیق آنها در بسیاری از کلیات و موضع‌گیریهای گذشته را به تصدیق آنها برساند که او رسولی دارای پیامی جدید است که ایشان در پیروی از وی اولی هستند. و شاید این همان چیزی باشد که قرآن از زبان پیامبر بیان داشته است: «فقد لبثت فیکم عمرا من قبله افلا تعقلون»<sup>۳۳۳</sup> یعنی «من عمری پیش از این در میان شما زندگی می‌کردم. آیا اکنون که به رسالت رسیدم، در این قرآن تفکر نمی‌کنید؟» پس پیامبر از خود آنها اقرار گرفت و دلیل را از خلال همین اقرار مخاطب اقامه کرد.

طریق دیگر بیان دلایل از منابع معتبر نزد مخاطب است. گاهی ارتباطگر با فردی روبه‌روست که نسبت به آنچه گفته می‌شود دچار شک یا انکار است و گاه نیز مخاطب برای این گفته‌ها دلیل طلب می‌کند. این تردیدها از سوی کسانی که کتابهایی می‌خواندند که در آنها به خاتم پیامبران بشارت داده شده بود، افزون‌تر می‌گشت و این عده کسانی جز یهود نبودند که پیامبری از اهل یثرب را با ویژگیهایش یاد می‌کردند ولی پس از آن انکارش نمودند.

پیامبر در بسیاری از پیامهای دعوت یهود به اسلام، به ادله‌ای مستند بر حقایق مذکور در تورات اشاره کرده است. پیامبر یهودیان خیر را مورد خطاب قرار داد و به آنها فهماند که نام او و امتش در کتابشان موجود است و تورات قبل از قرآن بر ایمان به پیامبر اقرار کرده است: «ای اهل تورات! شما در کتابتان می‌یابید، محمد رسول خداست و یاران او بر کفار سخت‌گیر و در میان خود مهربان هستند... و من شما را با نام خدا و آنچه که بر شما نازل شده است خواندم.... آیا من را آگاه نمی‌سازید که آیا در آنچه خدا بر شما نازل فرموده است دستور ایمان به محمد وجود دارد، پس اگر آن را در کتابتان نمی‌یابید اجباری در پذیرش آن ندارید.»



این فرموده پیامبر برای دعوت یهودیان خبیر به اسلام، پنج بار مستند به نام *تورات* شده است. یک بار نام *تورات*، دو بار اشاره به *تورات* با لفظ کتاب شما و دو بار با آنچه خدا بر شما نازل کرده، آمده است. علاوه بر این به گفته اهل علم از جمله روحانیون مورد احترام ایشان استفاده می‌فرمود و در این کار اصرار می‌ورزید.

آنچه که پیامبر و یارانش در استشهاد به *تورات* انجام دادند با آنچه که در حال حاضر، ارتباط‌گران در استشهاد به منابع مورد تصدیق در پیام ارتباطی خود پی‌برده‌اند، اختلافی ندارد. امروزه اغلب ارتباط‌گران تلاش می‌کنند که تأثیر پیامهای اقماعی را با ارائه دلایلی از معلومات و نظرات دیگر مراجع استوار سازند.

## ۷. رسوخ با تکرار

پیامهای ارتباطی رسول خدا در مواجهه با مردم بر «تکرار» استوار بود. هر چیزی که تکرار شود در اذهان رسوخی می‌یابد که به قبول حقیقتی خالص می‌انجامد. تکرار در افکار طالبان حقیقت تأثیر دارد و تأثیر آن در افکار جماعتها بیشتر است. با گذشت زمان، انسان فرد تکرارکننده را به فراموشی می‌سپارد و مطلب مورد تکرار را تصدیق می‌کند. فایده بزرگ تکرار تثبیت است.

## در مواجهه با قریش

پیامبر بارها قریش را به اسلام فرا خواند. پیامبر خویشان خود را در دعوت آشکارش با این گفته دعوت کرد: «ای بنی‌هاشم! خود را از آتش نجات دهید...» سپس چند روزی صبر کرد و برای بار دوم آنها را جمع کرد و برایشان سخن گفت ... و همه قریش را در حالی که بر روی کوه صفا ایستاده بود خطاب کرد. پیامبر از قریش اسلام را درخواست کرد و برای آنها لاله الا الله را تکرار کرد: «آیا یک کلمه به من می‌گویید تا به واسطه آن بر عرب حکمفرما شوید و عجم خاضع و مطیع شما گردد.

لا اله الا الله بگویید و از پرستش جز او خود را رها سازید.»

## در مواجهه با جامعه اعراب:

از زمانی که پیامبر دعوت خویش را آشکار ساخت تا زمانی که به مدینه هجرت کرد، دائماً اعراب را دعوت می‌کرد و این کلمه را در گوش آنها مکرر می‌گفت: «لا اله الا الله.» پیامبر سالها مردم را در مکه به اسلام دعوت کرد. هر سال در موسم حج حضور می‌یافت و حجاج را در فصلهای استقرارشان در منی جست‌وجو می‌کرد و از هر قبيله محل استقرارشان را سؤال می‌کرد و در بازارهای موسمی حج در عکاظ، مجنه و ذوالحجاء نزد آنها رفت و می‌فرمود: «ای مردم! خدا به شما فرمان می‌دهد که تنها او را پرستید و به او شرک نورزید.» در این گونه جمعها پیامبر مردم را ندا می‌داد: «قولوا لا اله الا الله تفلحوا» به این ترتیب پیامبر یک پیام را در طول بیش از ده سال در گوش آنها تکرار کرد.

در خطبه غدیر می‌بینیم که ایشان عبارت «اللهم إني قد بلغت اللهم فاشهد، اللهم إني قد بلغت اللهم فاشهد» را بارها تکرار می‌کند تا تأکید کند که این مطالب را همه باید بدانند و آنها که شنیده‌اند به دیگران برسانند. از این رو، پیامبر می‌فرماید: «خداوند رحمت کند کسی را که گفته من را بشنود و تمام آن را دریابد» و می‌فرمود: «حاضران به غایبان برسانند.»

## ۸. بهره‌گیری از قالبهای مأنوس و محبوب مخاطب

انسان عرب در زمان جاهلیت با شعر و نثر، خود را بیان می‌کرد و هویت عربی در عالم شعر متجلی می‌گشت. اعراب مردمانی شاعر هستند و شاعر بودن موهبتی برای آنان است. در آن روزگار این‌گونه نبود که شعر تنها در میان اندکی از مردم رد و بدل شود، بلکه وسیله بیان ادبی بود و قصاید شاعران، سریع‌تر از باد در صحرا حرکت می‌کرد و اثر عمیق خود را در شنوندگان خویش باقی می‌گذارد.

بر این اساس، پیامبر در برخورد با اعراب و دعوت ایشان، از تأثیرگذاری به‌وسیله شعر با درکی که از شاعران قریش و دشمنان خود داشت، غافل نماند و نوعی از ارتباط با افکار عمومی را از خلال شعر به‌وجود آورد. مردم نسبت به آنچه میان پیامبر و دشمنانش می‌گذشت، مشتاق می‌شدند. به این ترتیب، قصاید اسلامی ابزاری برای بیان اخبار برخوردهای میان حق و باطل شد.

پیامبر شعرا را رد نکرد، زیرا او می‌دانست که آنها در میان اعراب از عهد جاهلیت دارای جایگاهی والا بوده‌اند. زمانی که پیامبر شعری در مدح شخصیت خود و دین اسلام و ذم قریش و دشمنان اسلام و یهودیان می‌شنید، فرمود چه چیزی مانع می‌شود قومی که پیامبر خدا را با سلاحشان یاری کردند، با زبانهایشان هم یاری کنند.»

قالب خطابی نیز رنگی شایع از رنگهای بیان ادبی در جاهلیت بود و امری مأنوس در جامعه محسوب می‌شد. خطابه دارای چنان مقام و منزلتی بود که پیامبر در ارتباطات اسلامی خود از این شکل بیان بهره گرفت، پس دعوتش را با این شکل ارائه کرد. پیامبر خطیبی به نام ثابت بن قیس داشت که در میان گروههای مردم خطبه می‌خواند.

پیامبر مردم را با خطبه‌هایی آشکارا به دین اسلام دعوت و تشویق می‌نمود و در مراسم حج و در میان مردم مدینه و در بین نظامیان اعزامی و در استقبال از گروههای مردمی و غیره خطبه خواند. پیامبر هر کس را که در سخنرانی توانا بود تکلیف کرد تا به این وظیفه خود برای دعوت برادرانش به نیکی و امر به معروف و نهی از منکر عمل کند.

## ۹. تصریح به بازخورد مورد انتظار

دعوت پیامبر عاری از پیچیدگی بود. رسول خدا پیام الهی را دریافت کرد تا برای مردم بازگو کرده و آنها را برای قبول و به‌کار بستن در زندگی تشویق کند. روابط عمومی پیامبر با بیان روشن هدفش در پیام همراه بود، به‌گونه‌ای که مخاطب برای فهم آن نیازمند بحثی وراء مفاهیم و کلمات ارائه شده نبود. او نوع بازخورد مطلوب از سوی گیرنده در برابر پیامش را مشخص می‌فرمود، چرا که اگر دریافت‌کننده پیام، مراد‌گوینده را به روشنی دریافت نکند هرگز نمی‌تواند پیامی را که هدفش نامشخص و پیچیده است اجابت کند.

پیامبر بارها در میان اعراب سخن گفت و جز «قولوا لا اله الا الله تفلحوا» و دوری از شرک بنا بر دستور الهی چیزی از ایشان نخواست. پیامبر از یهود جز اسلام آوردن نخواست: «ای یهودیان تقوای خدا پیشه کنید و اسلام آورید. به خدا قسم شما می‌دانید که آنچه من آورده‌ام حق است.»

پیامبر پادشاهان و حکمرانان را به اسلام دعوت کرد و به هرقل فرمود: «اسلام بیاور تا سالم بمانی، خداوند دوبار به تو پاداش خواهد داد» و به مقوقس همان را فرمود و به کسری گفت: «اسلام بیاور تا سالم بمانی و اگر خودداری کردی گناه زردشتیان به گردن تو خواهد بود.»

#### ۱۰. بیم دادن مخاطب نسبت به عدم پذیرش پیام

قرآن دارای آیاتی است مبتنی بر بیم و ترس می‌باشد و احادیث نیز این‌گونه‌اند. پیام تا حدودی باید حاوی بیم دهی به مخاطب باشد. خود ترساندن در اسلام مقصود نیست، بلکه منظور واداشتن مخاطب است به تفکر در خصوص منافعش. خداوند نه از ایمان مؤمن نفع می‌برد و نه از گناه گناهکار ضرر می‌بیند. خداوند می‌فرماید: «ما یفعل الله بعدابکم إن شکرتم و أمتتم»<sup>□□□</sup> یعنی «اگر شما از لطف خدا سپاسگزار بوده و به او ایمان آوردید، خداوند چه غرضی دارد که شما را عذاب کند.» هشدار سبب توجه مخاطب به آنچه که باید از آن دوری کند و آنچه که باید به آن پناه آورد، می‌شود. همان‌گونه که برخی از مردم به ندای حقی که رقیق و ملایم باشد گوش نمی‌سپارند ولی نسبت به زبانی که با قوت همراه شود هشیار می‌گردند؛ هر گاه این بیم دهی از سوی منبع یا ارتباط‌گر مورد اعتماد باشد، پذیرش پیام بیم‌دهنده بیشتر خواهد شد.

استفاده از بیم در ارتباطات اسلامی نه چنان ملایم است که گیرندگان بدان وقعی نهند و نه آنقدر مبالغه می‌شود که شوخی جلوه کند. بلکه متناسب با حال گیرنده پیام و موقعیت صورت می‌پذیرد. پیامبر در برابر قریش بر روی کوه صف فرمود: آیا اگر به شما خبر دهم که گله اسبی از دامنه این کوه خارج می‌شود که بر شما حمله آورد آیا مرا تکذیب می‌کنید؟ گفتند ما از تو دروغی نشنیده‌ایم. پس فرمود: «ای قریش! خود را از آتش دوزخ نجات بخشید. هیچ چیز جز خدا مرا از شما بی‌نیاز نمی‌سازد و من شما را از عذاب شدید بیم می‌دهم.» به این ترتیب، پیامبر در اول خطابه آنها را با تذکر آتش و نجات دادن خود از عذاب شدید ترساند.

زمانی که هشدار دهی با بیان از بین رفتن چیزی که از نظر گیرنده ارزشمند است همراه باشد سبب به فکر فرو رفتن گیرنده پیام می‌شود و این در پیام پیامبر به پادشاهان آشکار است. آنچه که پادشاهان بیش از هر چیز به آن حریص هستند، همان فرمانروایی و تخت و تاج است. ترساندن گاه شامل اشاره به از میان رفتن فرمانروایی می‌شد. ولی پیامبر در همان وقت، اشاره به چیزی داشت که بقای فرمانروایی را تضمین می‌ساخت: «اسلام بیاور تا سالم بمانی و آنچه را که در اختیار توست برایت باقی بگذارم.» پیامبر می‌خواست با این جمله آنها را متوجه عکس قضیه کند که در غیر این صورت آنان حکمرانی‌شان را از دست خواهند داد.

امروز به‌کارگیری هشدارها، امری معمول برای واداشتن مردم به فکر یا اقدام به کاری است. به عنوان نمونه مراکز بهداشتی برای تشویق افراد به بهداشت، حقایق پزشکی را به روشهای نگران‌کننده‌ای به تصویر می‌کشند که سبب انگیزش ترس از امراض در آنها می‌شود.

#### ۱۱. ایجاز در ارائه

یکی از خصایص پیامهای ارتباطی اسلامی ایجاز است. پیامبر در سخنان، خطبه‌ها و نوشته‌های تبلیغی خود نمونه‌ای بود که این موضوع را روشن می‌سازد. پیامبر گفته‌هایش را موجز و روشن بیان می‌کرد. از جمله آنها می‌توان به قصه‌های پیامبر و نوشته‌های ایشان به فرمانروایان بزرگ عالم اشاره داشت.

نوشته‌های پیامبر به فرمانروایان با الفاظ کم ولی الهام‌کننده معانی بسیار بود. پیامبر به هنگام نوشتن نامه برای غیر عرب توجه خاص به ایجاز سخن داشت و از به‌کارگیری کلماتی که هر انسانی قادر به درک آن نباشد، می‌کاست تا بیان سخنان او به زبان مخاطبانش ساده شود.

پیامبر از این ایجاز چنین تعبیر فرمود: «من با شش ویژگی بر سایر پیامبران برتری یافتم. و از جمله آنها به این ویژگی اشاره کرد که: «به من جوامع کلام داده شد» کلمات جامع به معنای عبارتهای اندک با معانی بسیار است. مانند این فرمایشهای او: «الصبر عند الصدمه الأولى» و «الأعمال بالنیات» و «لا ضرر و لا ضرار»، «لا یلدغ المؤمن من جحر مرتین»، «الحرب خدعه».

#### ۱۲. مخاطب قراردادن عقل

عقل در اسلام دارای منزلت ویژه‌ای است. اسلام با هر چیزی که به دنبال جلوگیری از تعقل و هدایت انسان توسط عقل به راه خیر باشد مبارزه کرده است. رسالت پیامبر (ص) از اتخاذ راههایی که سبب ایمان بدون بهره‌گیری از عقل باشد به دور است و رسالت او برهان عقلی است. مثالها و نمونه‌هایی که بیانگر اقتناع مردم به وسیله حقایق مورد پذیرش عقل و مبین جایگاه آن در تبلیغ اسلامی متناسب با کرامت الهی ایشان باشد، بسیار است.

پیامبر وحی الهی را برای مردم بیان می‌کند و پس از این بیان و پیش از اتخاذ تصمیم، برای عقل تردیدی پیش می‌آید که قرآن نیز بدان اعتراف دارد. «و انزلنا الیک الذکر لتبین للناس ما نزل الیهم و لعلهم یتفکرون»<sup>□□□</sup> این آیه از به‌کارگیری عقل و تفکر پس از بیان قرآن و وحی برای مردم تقدیر و تکریم می‌نماید. خداوند می‌توانست ایمان به‌جای عبارت «شاید تفکر کنند» عبارت «شاید ایمان بیاورند» را به‌کار ببرد ولی از آنجا که در اسلام تفکر قبل از ایمان مطرح است، عقل باید در این مسئله تدبیر کند. پس پیامبر برای مردم آنچه را که خداوند به اجمال نازل فرمود توضیح می‌دهد، شاید که آنها در خود اندیشه کنند و هدایت شوند.

قرآن که پیامبر به‌وسیله آن و فصاحتش با عرب مجادله و تحدی نمود، عقل را مورد خطاب قرار می‌دهد. قرآن کسانی را که از عقل خویش بهره نمی‌گیرند و کورکورانه از دیگران پیروی می‌کنند، سرزنش کرده است. «و لقد ذرأنا لجهنم کثیرا من الجن و الانس لهم قلوب لایفقهون بها و لهم اعین لایبصرون بها و لهم آذان لایسمعون بها اولئک کالانعام بل هم اضل اولئک هم الغافلون»<sup>□□□</sup> یعنی «محققاً از جن و انس بسیاری را برای جهنم وا می‌گذاریم. آنان را دل‌هایی است بی ادراک و معرفت و چشم‌هایی است بی‌نور و بصیرت و گوش‌هایی ناشنوی حقیقت. آنها مانند چهارپایان و بلکه پست‌تر هستند. آنها غافلاند» قرآن انسان را مورد خطاب قرار می‌دهد و او را متوجه تدبیر و تفکر می‌کند. «ان فی خلق السموات و الارض و اختلاف اللیل و النهار لآیات الا للباب»<sup>□□□</sup> یعنی «در آفرینش آسمانها و زمین و تفاوت‌های روز و شب نشانه‌هایی برای خردمندان وجود دارد».

هنگام خورشید گرفتگی مقارن مرگ ابراهیم، فرزند پیامبر، مردم گفتند که این به سبب غم و اندوه پیش آمده در مرگ ابراهیم بوده است. پیامبر برای ابطال این ادعا پیش از آن‌که تبدیل به یک اسطوره شود، تسریع فرمود و در خطبه‌ای بیان داشت: «خورشید و ماه دو نشانه الهی هستند که در مرگ یا تولد هیچ انسانی گرفتگی پیدا نمی‌کنند.» او مراقب عقل‌های مردم و تفکر انسان در به دور ماندن از اوهام و خرافات بود. پیامبر وقایع طبیعی را به قدرت خدا و عظمت او منسوب نمود و فرمود: «هنگامی که این نشانه‌ها را مشاهده کردید به ذکر خداوند از طریق نماز روی آورید.»

مخاطبان پیامبر نیز دریافتند که اوامر و نواهی او با عقل تطابق داشته و تناقض بین قول پیامبر و حکم عقل وجود ندارد تا جایی که وقتی از مردی عرب سؤال شد که چرا به محمد ایمان آوردی؟ گفت: من ندیدم که محمد کاری بگوید انجام بده و عقل بگوید انجام نده و محمد بگوید انجام نده و عقل بگوید انجام بده.

### ۱۳. مخاطب قرار دادن عاطفه

انسان آمیزه‌ای است از عقل و عاطفه و اسلام انسان را بنابراین که عاطفه بر او تأثیرگذار است مورد خطاب قرار داده است. چه بسا فردی که دلیل عقلی از طریق ذهن و حافظه او را قانع می‌سازد و فرد دیگری که از طریق احساس و وجدان تحت تأثیر قرار می‌گیرد.

قرآن عاطفه را مدخلی برای عقل بشری و اقتناع وی می‌داند. قرآن نمونه‌ای از عاطفه پدری را بیان می‌کند که در آن حکمتها و پندهای یک پدر به پسرش آورده شده و عاطفه پدری در آن متجلی است و این همان چیزی است که به کلام تأثیر می‌بخشد: «آن گاه که لقمان پسرش را پند داد و گفت ای پسر! به خدا شرک نورز که شرک ظلم بزرگی است... پسر، بدان که خدا اعمال بد و خوب مردم را اگرچه به مقدار خردلی در میان سنگی یا در طبقات آسمانها یا زمین پنهان باشد همه را محاسبه می‌کند، به‌درستی که خدا بر همه چیز آگاه است. پسر! نماز را به پای دار و امر به معروف و نهی از منکر کن و بر مصیبتی که به تو وارد می‌شود صبر کن که این نشانه‌ای از عزم ثابت است.»<sup>۱۱۱</sup> و این صدای یک پدر دلسوز است که جز خیرخواهی قصدی ندارد و حال که چنین است، پس مردم باید از این پندها بهره ببرند و گفته‌های لقمان را به کار بسته و از او پیروی کنند.

قرآن از عواطف برای برانگیختن غیرت مسلمانان به جنگ و دفاع از عقیده و خویشتن استفاده کرده است. در این راه از انگیزش عاطفه و محبت و دلسوزی آنها نسبت به برادران مسلمانان که تحت سلطه قرار گرفته و توانایی خلاصی از آن را ندارند بهره برده است تا بر مسلمانان آشکار شود که جهاد برای نجات ضعیفان و نیکی به هموعان و ایستادگی در برابر طغیان و از میان برداشتن عوامل شر و فساد است: قرآن می‌فرماید: "چرا در راه خدا و برای نجات مردان و زنان و فرزندان مستضعف نمی‌جنگید که می‌گویند پروردگارا ما را از این سرزمینی که اهل آن ظالم هستند خارج ساز و از جانب خود برای ما ولی و مددکاری قرار ده."<sup>۱۱۲</sup> به این ترتیب قرآن صدای کمک طلبی را نقل می‌کند که سبب تحریک عواطف برادری مسلمانان و شتاب برای کمک به ضعیفان می‌شود. «انما المؤمنون اخوه»<sup>۱۱۳</sup> و به این صورت، قرآن آنها را به کمک به پیرمرد، سالخورده و زن ضعیف و کودکان سست بنیان ترغیب می‌سازد.

زمانی که میان انصار شایعاتی پراکنده شد، پس از این که از غنیمتهای جنگ حنین چیزی به آنها نرسید: پیامبر آنها را جمع کرد و با آنها از خلال عاطفه و عقل ایشان سخن گفت: «آیا من هنگامی که شما در گمراهی بودید نزدتان نیامدم و خدا شما را هدایت کرد و تنگدست بودید و خدا شما را بی‌نیاز ساخت و با یکدیگر دشمنی داشتید و خدا میان قلبهایتان الفت برقرار نمود» سپس تار عاطفه ایشان را نواخت و فرمود: «آیا راضی نمی‌شوید که مردم به دنبال گوسفند و شتر رهسپار شوند و شما همراه رسول خدا به خانه‌هایتان بازگردید و چه کسی از این که رسول خدا نصیب و قسمت او گردد، ناراضی باشد.»

خطاب قرار دادن بعد عقلی انسان همراه با بعد عاطفی او راهبرد مهمی در ارائه پیامهای ارتباطی به شمار می‌آید. پیام فعال ارتباطی پیامی است که آمیزه‌ای از ابعاد عقلی - منطقی و عاطفی - وجدانی شد.

#### ۱۴. نگاه به نیازهای دنیوی انسانی

پیام ارتباطی در دعوت اسلامی به‌گونه‌ای شکل یافت که به نیازهای اولیه و دنیوی بشری توجه داشته باشد.

امنیت یکی از نیازهای فردی و اجتماعی هر انسانی است که تأسیس آن برای بشر امری حیاتی است. زمانی که پیامبر وارد مدینه شد و در میان مردم سخن گفت، سخنانش حاوی تأکید بر امنیت و آرامش بود که بیشترین نیاز را به آن داشتند. برای این مردم، برطرف کردن سایه خوفناک جنگ خانمان برانداز میان اوس و خزرج برترین نیاز محسوب می‌شد تا این حالت ترس و وحشت به فضای آرامش و ثبات تبدیل شود. بنابراین پیامبر به مردم مدینه فرمود: ای مردم با صدای بلند سلام کنید و صله ارحام نمایید و از یکدیگر پذیرایی کنید و ...» تا شاید انجام اوامر پیامبر سبب ایجاد زندگی پایداری شود که محبت و علاقه و توافق میان مردم بر آن حکمفرما باشد. همچنین زمانی که پیامبر مکه را فتح کرد و با کسانی که او را اسیر ساخته و اذیت نمودند و اخراجش کردند روبه‌رو شد و علی‌رغم این که قادر بر هر کاری بود برای آنها توضیح داد که ترسشان از شمشیر مسلمانان بی‌جاست و آنها در امان هستند و امنیت مردم و زندگی ایشان اولین چیزی است که مورد توجه اسلام است. پیامبر به آنها فرمود: «امروز چیزی شما را تهدید نمی‌کند، خدا شما را بخشد و او مهربانترین مهربانان است.» با این حرکت مردم مکه دریافتند، دینی که به زندگی مردم آرامش می‌بخشد، حتی اگر دشمنانش باشند، دینی است که می‌توان به آن گردن نهاد.

سایر نیازها نیز مانند نیاز به تعلق و احترام در ارتباطات اسلامی مورد توجه قرار گرفته است که از پرداختن به آنها در این مجال کوتاه صرف‌نظر می‌شود.

## ۱۵. مراقبت در ستایش و انتقاد عمومی

زمانی که پیامبر نسبت به موفقیت و کار پسندیده غیر معمول یکی از یارانش آگاهی می‌یافت، آن را برای همگان آشکار می‌ساخت تا همگان در پیروی از این کار پیشی بگیرند. فردی که مورد ستایش پیامبر قرار می‌گرفت، در انجام نیک اعمال و رشد استعداد و تواناییهایش ترغیب می‌شد. رسول خدا در میان اصحاب خود به دنبال نقاط قوت ایشان بود تا آنها را بروز و پرورش دهد. او مصعب بن عمیر را به عنوان نمونه‌ای از ایثار و خود گذشتگی در راه اسلام به مردم معرفی نمود. مصعب بن عمیر نعمتهای این دنیایی را که در زمان جاهلیت در اختیارش بود در راه خدا کنار گذاشت و سزاوار بود که پیامبر آن را بیان کند. لذا پیامبر فرمود: «من این مصعب را در حالی دیدم که در مکه جوانی برخوردار از نعمتها نزد پدرش بود و او به سبب عشق به خدا و پیامبر او همه آنها را ترک گفت.»

سلمان فارسی در راه کسب علم از محضر رسول خدا تا آنجا کوشش کرد که پیامبر علم او را تحسین فرمود و این تحسین پیامبر سبب ترغیب او در کسب بیشتر علم و معرفت شد. پیامبر فرمود: «سلمان از نظر علمی سیراب شد.»

ابوذر غفاری به اسلام گردن نهاد و در حالی که می‌توانست به مسلمان شدن خود اکتفا کند ولی خود را برای دعوت به اسلام مهیا ساخت و خانواده و سپس قبیله‌اش، غفار را به اسلام دعوت کرد. سپس از قبیله خود به سراغ قبیله اسلم که مجاور آنها بود رفت و در سالی که گروهها به دیدار پیامبر می‌آمدند، ابوذر غفاری دو قبیله مسلمان شده را نزد پیامبر آورد. پیامبر این عمل او و تلاشش در راه دعوت به اسلام و نشر آن در میان مردم را ستایش کرد. همچنین در خصوص او فرمود: «هیچ موجودی بر روی زمین قرار نگرفت و درختان سایه بر او نیفکندند که صادق‌تر از ابوذر باشد.»

در خصوص انتقاد در روابط اسلامی، پیامبر زمانی که با برخی بدکاران مواجه می‌شد، عمل بد ایشان را به روی آنها نمی‌آورد. بلکه می‌فرمود کسانی که چنین می‌کنند و چنین می‌گویند این عمل از نظر من نهی شده است ولی نام آنها را ذکر نمی‌فرمود.

بدون شک، عمومی بیان شدن این انتقادات، از لطافت و تأثیر بیشتری برخوردار بود. پیامبر نهی را عام و انتقاد را شامل هر کسی که احتمال وقوع این فعل از وجود دارد می‌دانست و چنین برخوردی برخاسته از حکمت است. چرا که جبهه‌گیری در برابر فاعل سبب رسوایی اوست و این تکرار سرزنش سبب آشکار ساختن و استمرار عمل می‌شود. اگر معتقد باشیم که نفس آدمی نیازمند ستایش دیگران به صورت علنی است، پس آشکار است که از انتقاد به صورت آشکار و از بین بردن احترام با جریحه‌دار ساختن احساسات متضرر می‌شود.

## ۱۶. بهره‌گیری از فنون مختلف بیان

اعراب امتی بودند که انواع سبکها و فن بیان را به‌خوبی به‌کار می‌بردند و محافل شعر بر پا می‌ساختند و داورانی را برای نقد آن تعیین می‌کردند و فصاحت از ویژگیهای ایشان بود و اشعار و معلقات آن در این زمینه در اوج قرار داشت. از آنجا که پیامبر در صدد بود که سخنانش نسبت به آنها موقعیتی والا داشته باشد تا در آنها اثر گذارد، نسبت به ایشان فصیح‌تر و بلیغ‌تر سخن می‌گفت. عرب نتوانست که میزان بلاغت پیامبر را بسنجد جز این‌که بلاغت خود را قسمی از بلاغت پیامبر دانست.

اسلوب پیامبر الگویی بی‌مانند در خصوص تنوع به‌کارگیری شیوه‌های مختلف و فنون تعبیر در روابط عمومی بود. لازم است که سبک پیام شامل تعدادی از فنون تعبیر باشد تا مخاطب از فنی به فنی دیگر منتقل شود و دلگیری از او دور شده و ذهنش نشاط پیدا کند. یکسان بودن سبک ارائه پیام سبب خستگی و ملامت شنونده می‌شود. حال این‌که حرکت و تنوع به ارتباط حیات می‌بخشد و سبب جذب گیرنده و متابعت آن با حالت سرور و اهتمام



می‌شود. شیوه بیان پیامبر، بین خبر و انشاء و سبکهای بلاغی همچون سجع و جناس و غیره متنوع بود. چه بسا که در شیوه توضیح از تمثیل یا ارائه آن به صورت قصه بهره می‌برد.

عرب جاهلی «سجع» را برتری می‌بخشید و از دلایل آن این است که در بسیاری از نثرهای جاهلیت در خطبه‌ها و امثال و حکم سجع وارد شده است. سجع که توافق دو قافیه از نثر یا نظم در حرفی یکسان است، در آیات قرآن و کلام پیامبر آمده است. پیامبر در میان مردم مدینه این خطبه را (با سجع) خواند: «یا ایها الناس افشوا السلام و اطعموا الطعام و صلوا باللیل و الناس نیام.» یعنی «ای مردم بر شما باد بلندگفتن سلام و دادن طعام و نماز خواندن در شب آن هنگام که مردمند در خواب.»

پیامبر دعا فرمود که: «اللهم انی اعوذبک من علم لا ینفع و قلب لا یخشع و دعاء لا یسمع و نفس لا تشیع.» یعنی «خداوندا! به تو پناه می‌برم از علمی که فایده نمی‌دهد و قلبی که خشوع نمی‌کند و دعایی که شنیده نمی‌شود و نفسی که سیراب نمی‌شود.»

وزن موسیقی در سجع به استقرار فکر در نفس و تثبیت آن کمک می‌کند. چرا که این وزن دارای قدرت تأثیربخشی معنی در نفس آدمی است و نفس در پی آن آرامش می‌یابد و تعبیر کننده به واسطه آن به غرض خود در تأثیر و اقناع دست می‌یابد.

«جناس» به همسان بودن دو کلمه یا نزدیکی آنها در الفاظ و متفاوت بودن در معنا گفته می‌شود. جناس وقتی تمام است که دو کلمه در نوع حرفها و شکل و ترتیب و عددشان یکسان باشند و وقتی غیر تام است که دو کلمه در یکی از این چهار مورد با یکدیگر تفاوت داشته باشند. جناس بر بیان خوب معنا می‌افزاید. جناس در شنونده تأثیر می‌گذارد و شاید سر آن در این ابهام نفس باشد که کلمه تکرار شده دارای معنای واحدی است ولی زمانی که نفس در آن دقت نظر می‌کند، دو کلمه را دارای معنای متفاوتی می‌بیند.

از جمله، این فرمایش پیامبر است که: «اللهم کما حسنت خلقی حسن خلقی.» یعنی «خداوندا همان‌گونه که خَلَقَ (ظاهر جسمانی) من را نیکو ساختی، خَلَقَ (اخلاق) من را نیز نیکو ساز.» یا این که فرمود: «المسلم من سلم المسلمون من لسانه و یده» به این معنا که «مسلمان کسی است که مسلمانان از زبان و دست او در امان بمانند.» همچنین «مطابقه» یا «طباق» این است که یک کلمه یا بیشتر و سپس آنچه که در معنا مقابل آن قرار دارد، آورده شود. زیبایی طباق از ارائه متضادها در ترکیبی مناسب نشأت می‌گیرد که توجه را به آن ایده جلب می‌کند و پذیرش نفس و رسوخ آن ایده در نفس را تشدید می‌کند. ضدها بعضی بعضی دیگر را روشن می‌سازند و به این ترتیب آن فکر وضوح می‌یابد.

از نمونه‌های آن، خطبه پیامبر برای انصار است که از عدم بهره‌مندی از غنایم جنگ حنین ناراحت بودند: «الم اتکم عاله فاغناکم الله و ضاله فهداکم الله.» یعنی «آیا من به‌سوی شما نیامدم در حالی که عائله‌مند بودید و خدا شما

را بی‌نیاز ساخت و گمراه بودید و خدا شما را هدایت کرد.» و نیز این فرمایش پیامبر که «بنده از نفس خود برای خودش و از دنیایش برای آخرتش و از جوانی برای پیری و از زندگی برای مرگ برمی‌گیرد.»

گاه فرموده‌های پیامبر به صورت داستان برای توضیح حقایق و بیان پندها و عبرتها ارائه می‌شد و با اسلوب تشویق‌کننده‌ای همراه بود که شنونده را به تعقیب کلام تا انتها ترغیب می‌ساخت.

چه بسا پیامبر در شیوه ارائه پیام خود به «تمثیل» روی می‌آورد که معنا را به اذهان از طریق بیان آن چیز و نظیرش نزدیک می‌سازد. از جمله این فرمایش پیامبر است که مثل همنشین خوب و همنشین بد همانند حامل مشک و دمنده و دم‌آهنگری است.» به این ترتیب سبک بیان پیامبر میان خبر و انشاء، بهره‌گیری از زیباییهای غیر دشوار و استفاده از شکل داستانی و امثال متنوع بود.

آنچه بیان شد تنها گوشه‌ای اندک از دستاوردها و رهنمودهای بی‌شمار اسلام در حوزه روابط عمومی و ارتباطات است که تحقیق و تدبیر در این میراث ارزشمند، ما را در حل گره‌های ارتباطی و استوار ساختن ارتباطات اجتماعی بر دیدگاهها و هنجارهای اسلامی رهنمون خواهد ساخت. باشد تا نظریه ارتباطات اسلامی در پی این تلاشهای علمی استنتاج و به تشنگان جویای حقیقت در عصر حاضر ارائه شود. □



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

**پی‌نوئیسها:**

۱. نحل/۱۲۵
۲. قصص/۵۷
۳. عنکبوت/۶۷
۴. انعام/۱۰۸
۵. آل عمران/۸۴
۶. یونس/۱۶
۷. نساء/۱۴۷
۸. نحل/۴۴
۹. اعراف/۱۷۹
۱۰. آل عمران/۱۹۰
۱۱. لقمان/۱۳-۱۶-۱۷
۱۲. نساء/۷۵
۱۳. حجرات/۱۰