

تبلیغ مدیریت

۲

ارتباطات

سید محمود بهشتی نژاد

بویژه کلامش نرم و دلنشین باشد؛ در این صورت است که می‌تواند به هدف خود - که همان ایجاد علاقه و انگیزه نسبت به پایبندی به دین است - نایل شود. امام صادق علیه السلام این واقعیت را در جمله زیبایی بیان می‌کنند، آنجا که می‌فرمایند: «مَنْ كَانَ رَفِيقًا فِي أَمْرِهِ نَالَ مَا يُرِيدُ مِنَ النَّاسِ؛ هر کسی در کار خویش نرم و ملایم باشد، به هر چه از مردم بخواهد می‌رسد.»^۱

آری انسان با اخلاق زیبا می‌تواند

در قسمت قبل، ضمن تبیین اهمیت تبلیغ، مدیریت تبلیغ و ذکر فرآیند پنج مرحله‌ای ارتباطات، برخی از ویژگی‌هایی که برای فرستنده پیام ضرورت دارد، بیان شد. در این شماره، بعد از بیان سومین ویژگی فرستنده پیام، به تشریح دومین مرحله از فرآیند ارتباطات پرداخته می‌شود.

۳- اخلاق خوب

سومین ویژگی که فرستنده پیام باید دارا باشد، اخلاق نیکو و انسانی در برخورد های اجتماعی است. مبلّغی که می‌خواهد پیام دین و معارف الهی را به دیگران منتقل کند باید خوش اخلاق،

۱- اصول کافی، محمد بن یعقوب کلینی، بیروت: دارالأضواء، چاپ اول، ۱۴۱۳ هـ ق، ص ۱۲۷.

دل‌های دیگران را تسخیر کند و محبت خود را در اعماق روح آن‌ها جای دهد. طبیعی است وقتی چنین رابطه عاطفی ایجاد گردید، آن‌ها با علاقه و تمایل درونی آمادگی دارند مطابق کلام گوینده و خواسته او عمل کنند، و بالاتر از آن گاهی حاضرند برای تحقق اهداف او فداکاری و ایثار کنند.

گاهی یک سخن آن قدر نرم و ملایم است که دل انسان می‌خواهد به هر ترتیبی که شده آن را قبول کند، و گاهی بر عکس، یک سخن به گونه‌ای است که گویی اطرافش میخ کوبیده‌اند، همانند سوهان است، آن قدر خار دارد، گوشه و کنایه و تحقیر دارد که مخاطب نمی‌خواهد بپذیرد.

برخی از مبلغین خیال می‌کنند که با خشونت در گفتار و عمل، می‌توانند مردم را مطیع خود و وادار به انجام دستورات اسلامی و پایبند به دین کنند؛ در حالی که چنین برخوردی، سرانجام روحانی را منزوی و تنها، و مردم را از اطراف او پراکنده می‌کند.

قرآن نسبت به پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله - که مدیریت هدایت و رهبری کل جامعه

را به عهده داشت - گوشزد می‌کند که مهربانی و اخلاق ملایمش علت جذب مردم به او شد، و اگر پیامبر خشونت داشت آن‌ها از او فاصله می‌گرفتند. می‌فرماید: «فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَضًّا غَلِيظًا لَفُتُّوا مِنْ حَوْلِكَ»؛ «از پرتو رحمت الهی، در برابر آن‌ها نرم (و مهربان) شدی و اگر خشن و سنگدل بودی از اطراف تو پراکنده می‌شدند.»^۱

همانطور که ملاحظه می‌شود، با وجود این که پیامبر اسلام صلی الله علیه و آله قرآن را - که بیان گویای هدایت بود - در دست داشت، و دارای قدرت بیان فوق العاده و مزایای متعدد دیگری هم بود، ولی اگر در کنار همه این ویژگی‌ها آدم درشت‌خو و خشنی بود، مردم از پیرامون او پراکنده می‌شدند.

البته میان خشونت در عمل و گفتار، با صلابت و قاطعیت تفاوت وجود دارد. رسول گرامی اسلام صلی الله علیه و آله در عین اینکه در برخورد و گفتار خود، نهایت تواضع و نرمش را داشتند؛ اما

۱- آل عمران/ ۱۵۹.

همین شرایط از جرم زنی از قبیله «بنی مخزوم» که مرتکب سرقت شده بود، صرف نظر نکرد. خویشان آن زن که از اشراف قریش بودند و اجرای حد سرقت را توهینی به خود تلقی می‌کردند، بعضی از بزرگان صحابه را واسطه کردند که رسول خدا ﷺ را از اجرای حد منصرف کنند، ولی پیامبر ﷺ در پاسخ فرمود: سوگند به خدایی که جانم در دست اوست، در اجرای عدل، نسبت به هیچ کس سستی نمی‌کنم، اگرچه آن کس از نزدیکترین خویشاوندان خودم باشد.^۱

پیام

دومین مرحله از فرآیند ارتباطات، خود پیام است. پیام عبارت است از مطالب و محتوایی که پیام دهنده می‌خواهد برای دیگران بیان کند.

نکته مهمی که در اینجا لازم به ذکر می‌باشد این است که پیام باید طوری تنظیم شود که مفهوم یکسانی برای فرستنده و گیرنده پیام داشته باشد.

در راستای اصول اسلامی و اجرای قوانین اسلام قاطع بودند و انعطافی از خود نشان نمی‌دادند؛ همانند ریگ‌هایی که در کف رودخانه‌هاست - که سالیان درازی آب از روی آن‌ها عبور کرده و آن‌ها را ساییده است - وقتی انسان یکی از آن‌ها را بر می‌دارد، می‌بیند که از طرفی دارای صلابت و استحکام است و از طرف دیگر آن چنان صاف است که انسان از لمس کردن آن کوچکترین احساس ناراحتی نمی‌کند.

آری پیامبر اکرم ﷺ در مسائل فردی و آنچه که مربوط به شخص خودش بود، نرم و ملایم و باگذشت بود - و همین گذشت‌های بزرگ و تاریخی‌اش یکی از علل بزرگ پیشرفت او بود - ولی در مسائل اصولی و عمومی، آن‌جا که حریم قوانین و مقررات اسلام بود، سختی و قاطعیت از خود نشان می‌داد. پس از فتح مکه و پیروزی بر قریش، تمام بدی‌هایی که آن‌ها در طول سالیان متمادی نسبت به خود او مرتکب شده بودند، نادیده گرفت و همه را یکجا بخشید؛ اما در

۱ - مجموعه آثار، مرتضی مطهری، تهران: انتشارات صدرا، چاپ اول، ۱۳۶۹، ص ۲۵۶.

لازم است قبل از سخنرانی، اطلاعاتی را که برای موضوع مورد نظر، لازم است تنظیم کنند و در هنگام سخنرانی به صورت منظم و حسابشده برای افراد ارائه دهند.

حضرت علی علیه السلام در کلام کوتاهی می فرماید: «خَيْرُ الْكَلَامِ مَا لَا يَسْمَلُ وَلَا يَقِيلُ؛ بهترین سخن آن است که نه ملال آور و نه اندک باشد.»^۱

آری اگر گوینده مطالب خود را در حد نیاز و اعتدال برای دیگران تشریح کند، خواهد توانست آنچه را که در ذهن دارد به همان کیفیت به مخاطبین خود منتقل کند؛ در نتیجه هم مستمعین از سخنرانی لذت و بهره کافی را می برند و هم او به اهداف تبلیغی خود خواهد رسید.

۲- روشن بودن پیام

گاهی سوء تفاهات و سوء برداشت ها، به علت پیچیدگی و بغرنج بودن الفاظ پیام و یا به کاربردن اصطلاحات علمی و فنی به وجود می آید؛ بنابراین برای فاصله گرفتن از این مشکل، در هنگام سخنرانی حتی المقدور باید از عبارت های ساده و روان استفاده کرد. برخی از مبلغین

بسیاری از مشکلات ارتباطی و سوء تفاهات، از کیفیت شکل گیری پیام ناشی می شود؛ یعنی گوینده به گونه ای صحبت می کند که در ذهن شنوندگان، مفهومی غیر از آنچه در ذهن خودش هست، ایجاد می کند. به نظر می رسد برای اینکه پیام به صورت صحیح و کامل به مستمعین منتقل شود، باید دارای ویژگی هایی باشد که ذیلاً به برخی از آن ها اشاره می شود:

۱- اعتدال در بیان مطالب

برخی گمان می کنند که همان طور که خودشان مطلبی را می دانند، دیگران هم اطلاع دارند، لذا در ارسال پیام و بیان مطالب از آگاهی دادن در حد نیاز مخاطب، دریغ می ورزند، و بعضی برعکس، برای فهماندن یک موضوع یا مسأله شرعی، با شرح بیش از حد نسبت به جزئیات، شنونده را گیج و متحیر می کنند و در بسیاری از موارد باعث ملالت و نفرت او می شوند؛ در حالی که معمولاً برای تفهیم موضوعی، نیازی به بیان مطالب حاشیه ای نیست، بلکه اطلاعاتی مفید است که ارتباط مستقیم با موضوع داشته باشد.

بر این اساس بر مبلغین و گویندگان

۱- غرر الحکم و درر الکلم، ح ۴۹۶۹.

و روان، پیام خود را القاء می‌کردند که همه افراد، حتی بی‌سوادترین آن‌ها هم به اندازه ظرفیت خودشان آن را درک می‌کردند. البته در این آیه احتمالات دیگری هم مطرح شده است که با معنای مذکور قابل جمع است؛ مثلاً برخی گفته‌اند مراد از کلمه «مبین» بی‌پرده سخن گفتن است، یعنی پیامبران نه تنها مغلق و پیچیده حرف نمی‌زدند بلکه با مردم، بی‌رو درباستی و بی‌پرده حرف می‌زدند؛ بدین معنا که اگر احساس می‌کردند موضوعی را لازم است مطرح کنند، در نهایت صراحت و روشنی به مردم می‌گفتند.^۲

۳- مقابله پیام

سخنانی که مبلغین، هنگام سخنرانی و یا ارتباطات فردی بر زبانشان جاری می‌شود، باید از هرگونه تند و یا بدزبانی عاری باشد. گاهی گوینده مذهبی، بر اثر ناراحتی‌های خارج از جلسه سخنرانی و یا ناسامانی‌های اجتماعی و فرهنگی، خواسته و یا ناخواسته در اثناء سخن به

همین که مشاهده می‌کنند که چند نفر تحصیل کرده در مجلس سخنرانی آن‌ها شرکت کرده‌اند، اصطلاحات و الفاظ مشکلی را در سخن خود به کار می‌برند؛ در حالی که مدیریت تبلیغ و سخن، اقتضا می‌کند که گوینده به همه مخاطبین خود توجه داشته باشد تا مجلس او از جذابیت و نشاط کافی برخوردار باشد. (البته گاهی ساختار جلسه به گونه‌ای است که گوینده باید از اصطلاحات علمی استفاده کند، مثلاً در محفلی که همه مستمعین از اقشار تحصیلکرده هستند گوینده باید در عین حال که با بیان شیوا و روان بحث می‌کند، در اثناء سخنرانی گاهی واژه‌های علمی و امروزی به کار برد.)

با تدبیر در بعضی از آیات قرآن، مشاهده می‌شود که نسبت به ابلاغ پیام، قرآن تأکید دارد که رساندن پیام به صورت واضح و روشن باشد. در آیه‌ای می‌فرماید: ﴿وَمَا عَلَى الرَّسُولِ إِلَّا الْبَلَاغُ الْمُبِينُ﴾؛ «وظیفه فرستاده خدا فقط ابلاغ آشکار می‌باشد.»^۱ مقصود از واژه «مبین» سادگی و

بی‌پیرایگی پیام است، به طوری که مخاطبین در کمال سهولت و آسانی آن را بفهمند و درک کنند. پیامبران آن چنان ساده

۱- عنکبوت / ۱۸.

۲- رک: حماسه حسینی، مرتضی مطهری، تهران: انتشارات صدرا، چاپ سیزدهم، تابستان ۱۳۷۹، صص ۲۴۱ و ۲۴۲.

می‌شوند و به تدریج آن‌ها را در منجلاب تباهی و فساد می‌کشانند؛ در حالی که متأسفانه برخی از مربیان جامعه هنوز می‌پندارند که با زبان اهانت و تحکم و سخنان سبک، می‌توان دیگران را تربیت کرد؛ در حالی که این روش موجبات شکست و ناکامی مربیان را فراهم می‌سازد. امیرالمؤمنین علیه السلام می‌فرماید: «مَنْ سَاءَ لَفْظُهُ سَاءَ حَقُّهُ؛ هر کس سخنش بد باشد بهره‌بد برد.»^۲

در حقیقت، بد زبانی نه تنها مانع کامیابی می‌شود، بلکه بالاتر از آن، نتیجه معکوس می‌دهد، و چه بسا مشکلات عدیده‌ای را برای گوینده و مردم ایجاد می‌کند. یکی از علت‌های آن، این است که سخنان نامناسب و رکیک، در مخاطبین ایجاد حساسیت و نفرت نسبت به صاحب سخن می‌کند؛ در نتیجه از حالت عادی خارج می‌شوند و اصلاً پیام او را بخوبی درک نمی‌کنند، و گاهی بر اثر همین سوء تفاهات، ضربات غیر قابل جبرانی به جامعه وارد می‌شود.

ادامه دارد

مخاطبین خود یا بخشی از جامعه پرخاش و یا بدزبانی می‌کند؛ در حالی که بینش اسلامی حتی در چنین شرایطی به او اجازه نمی‌دهد با الفاظ رکیک و ناراحت کننده برخورد کند.

اساساً متانت و ادب گوینده در کلام، او را به اهدافش نزدیک می‌کند. حضرت علی علیه السلام در این رابطه می‌فرماید: «مَنْ حَسَنَ كَلَامُهُ كَانَ النَّجْحَ أُنَامَةً؛ هر کس گفتارش نیکو باشد پیروزی در برابر اوست.»^۱

آری انسان‌ها اسیر محبت و حسن برخورد و خوش زبانی هستند؛ لذا به جرأت می‌توان ادعا کرد که مبلغین با این روش به راحتی می‌توانند افراد جامعه، بویژه جوانان را جذب کنند و رسالت خود را در قبال نابسامانی‌های اخلاقی و اجتماعی ایفا کنند.

در شرایط کنونی افراد شیاد و مکاری هستند که در کمین نوجوانان و جوانان نشسته‌اند و با همین تکنیک‌های مدیریت ارتباطی، آن‌ها را در دام خطرناک خود گرفتار می‌کنند، آن‌ها اگر چه هیچ محبت و علاقه حقیقی نسبت به سرنوشت و سعادت جوانان ندارند، ولی در ظاهر با زبان محبت و عاطفه با آن‌ها روبه رو

۱- غرر الحکم و دررالکلم، ح ۸۴۹۵

۲- همان، ح ۹۱۷۳.