

# تبلیغ مدیریتی

## ارتباطات

۳

سید محمود بهشتی نژاد

### کانالهای ارتباطی

یکی از چیزهایی که معمولاً از طرف روحانیون و مبلغین، مورد غفلت قرار می‌گیرد و یا کمتر مورد توجه آنهاست، چگونگی ابلاغ پیام و سخن دین است؛ یعنی آنها بیشتر به محتوای پیام توجه دارند و برای قالب و ساختار آن اهمیت و نقشی قائل نیستند؛ در حالی که اهمیت نحوه ارائه پیام، کمتر از خود موضوع پیام نیست. بسیاری از افرادی که از دانش و اطلاعات زیادی برخوردارند، ولی چون در فن سخنوری یا نویسندگی ناتوانند، مطالب را هر چند مهم، به گونه‌ای بیان

در شماره‌های قبلی، با توجه به اهمیت تبلیغ و مدیریت آن، مطالبی در این زمینه بیان شد و پس از ذکر فرایند پنج مرحله‌ای ارتباطات، برخی از ویژگیهایی که برای اعتبار بخشیدن به فرستنده پیام ضرورت داشت (مهارتهای علمی، قدرت بیان، اخلاق خوب) و همچنین بعضی از ویژگیهای مربوط به پیام (اعتدال در بیان مطالب، روشن بودن پیام، متانت پیام) تبیین شد. در این شماره سومین مرحله از فرایند ارتباطات، یعنی «کانالهای ارتباطی» مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرد.

این صورت است که مبلغین، هم عزت و موقعیت روحانیت را در جامعه افزایش می‌دهند و هم زیبایی و حلاوت معارف قرآن و پیشوایان معصوم علیهم‌السلام را به منصفه ظهور می‌رسانند. بر همین اساس ذیلاً به برخی از روشهای ارسال پیام اشاره می‌شود:

#### ۱- استفاده از هنر

«تحقیقات نشان داده است که با شنیدن مطلبی، فقط ده تا پانزده درصد آن را به خاطر می‌سپاریم، ولی اگر آن را مشاهده کنیم در آینده بین سی تا سی و پنج درصد آن را به خاطر خواهیم آورد، حال اگر از دو جنبهٔ سمعی و بصری یکجا استفاده کنیم، طبیعی است که میزان به‌خاطر سپردن مطالب، مجموعهٔ این دو نسبت خواهد بود و ماندگارترین تأثیر را در ذهن ما خواهد گذاشت.»<sup>۱</sup>

از ایسن رو، در دنیای کنونی، سازمانها و نهادهایی که زمام مسائل

می‌کنند که در دیگران تأثیر قابل توجهی برجای نمی‌گذارد و در مواردی تأثیر منفی در آنها ایجاد می‌کند. به عکس، برخی از گویندگان و نویسندگان قوی و نیرومند، مطالب کم اهمیت و پیش پا افتاده را به گونه‌ای به تصویر می‌کشند و با لطائف هنری می‌آمیزند که در نهاد و روح مخاطبین خود، تأثیر عمیقی می‌گذارد.

اساساً یکی از شرایط موفقیت در هر کاری، انتخاب روش و اسلوب صحیح است؛ مثلاً ممکن است فرد نابغه و باهوش و پرکاری در رأس یک سازمان قرار گیرد، ولی به لحاظ نداشتن روش مناسب، نتواند آن را بخوبی اداره کند؛ اما فرد دیگری که به اندازه فرد اول، هوش و استعداد ندارد، به علت برخورداری از سبک و روش مناسب و کارا، همان سازمان را به نحو شایسته اداره کند.

ارسال پیام، بویژه تبیین معارف اسلامی نیز، اسلوب و روش صحیح می‌طلبد و تنها با استفاده از روشها و کانالهای مناسب می‌توان پیام و سخن را با موفقیت به مخاطبین القاء کرد. در

۱. کلید طلایی ارتباطات، کریس کول، مترجم: محمد رضا آل یاسین، تهران: هامون، چاپ ششم، پاییز ۱۳۷۹، ص ۷۸.

روشها بسنده کرد و در همه موقعیتها و برای همه مخاطبین در سنین گوناگون از آن استفاده برد. طبیعی است که یک سخنرانی رسمی برای یک کودک ده ساله ملال آور و گاهی نفرت‌انگیز است؛ در حالی که اگر محتوای همین سخنرانی در قالب داستان یا نمایشی برای همین کودک عرضه شود، مسرت بخش و جذاب است.

گاهی از طریق یک نمایش کوتاه و شیرین می‌توان مفاهیم بلند اعتقادی و اخلاقی را به طور همزمان، به کودکان چند ساله القاء کرد؛ مثلاً مبلغی در یک اردوی تفریحی کنار استخر بایستد و در حالی که فرزندان خردسال به حرکات او نگاه می‌کنند، خروسی را برای چند لحظه در آب بیندازد و همین که شروع به دزدن و سر و صدا کرد، آن را از آب بیرون آورد. بچه‌ها با دیدن چنین منظره‌ای و قیافه بدترکیب خروس، شروع به خندیدن می‌کنند. سپس آقای مبلغ، اردکی را در آب بیندازد، کودکان می‌بینند که آب نه تنها اردک را به وحشت نمی‌اندازد، بلکه موجب نشاط و زیبایی او می‌شود.

فرهنگی و تبلیغاتی را در دست دارند، همواره تلاش می‌کنند که از طریق مظاهر هنری و نمایشی، ارزشها و ضد ارزشهای فکری و اخلاقی را به جوامع بشری القاء کنند و همانگونه که ملاحظه می‌شود دشمنان دین و اخلاق، توانسته‌اند با تولید انواع و اقسام فیلم و سریال و کارتن، ضربه‌های مهلکی را بر پیکر انسانیت وارد سازند؛ در حالی که هنوز در جامعه ما افرادی وجود دارند که از نقش حیاتی هنر غافل هستند و گمان می‌کنند با همان روشهای سنتی می‌توان به نیازهای فکری و فرهنگی جامعه، بویژه نسل جوان پاسخ مناسب داد.

البته ما در صدد نادیده گرفتن اثرات سازنده روشهای سنتی، همانند منبر و سخنرانی و گفتگوهای چهره به چهره نیستیم؛ زیرا بسیاری از مبلغین با بهره‌برداری صحیح از همین روشها، معارف ارزشمند دینی را در اعماق روح انسانها نفوذ داده‌اند؛ ولی سخن در این است که در شرایط پیچیده ارتباطی امروز، آیا می‌توان به این

دینی روشن می‌شود که یکی از کارآمدترین ابزارهایی که اسلام برای رساندن پیام سعادت به گوش انسانها از آن استفاده کرده است، روش تمثیل و نمایش است. در این ارتباط به موارد زیادی می‌توان استشهاد کرد؛ ولی چون از حوصله این نوشتار بیرون است، تنها به ذکر یک مورد از آن اکتفا می‌شود:

رسول اکرم ﷺ در یکی از مسافرتها با اصحابش در سرزمین خالی و بی‌علف فرود آمدند، به هیزم و آتش احتیاج داشتند، به یارانش فرمود: «هیزم جمع کنید»، آنها عرض کردند: «یا رسول الله، ببینید این سرزمین چقدر خالی است، هیزمی دیده نمی‌شود»، آن حضرت فرمود: «در عین حال، هر کسی هر اندازه می‌تواند جمع کند». اصحاب روانه صحرا شدند، با دقت به روی زمین نگاه می‌کردند و اگر شاخه کوچکی می‌دیدند برمی‌داشتند. هر کس هر اندازه توانست ذره ذره جمع کرد و با خود آورد. همین که همه افراد، هرچه جمع کرده بودند روی هم ریختند، مقدار زیادی هیزم جمع شد.

به دنبال این حرکت‌های نمایشی چند دقیقه‌ای، مبلغ خطاب به بچه‌ها بگوید: فرزندان عزیزم، خداوند به هر موجودی هر چیزی را که نیاز داشته است داده است، چون اردک در کنار آب زندگی می‌کند، خداوند روی پوست او غدد چربی قرار داده است؛ در نتیجه آب را از خود دور می‌کند و آب تنها باعث طراوت آن می‌شود، ولی خروس چون در خشکی زندگی می‌کند به صورت دیگری خلق شده است. فرزندان عزیزم، خداوند به ما انسانها نیز، هر چیزی را که لازم داشته‌ایم، عطا کرده است، به ما نعمتهای زیادی داده است؛ بنابراین باید از خداوند مهربان، اطاعت کنیم، او را عبادت کنیم و همچنین به حقوق دیگران تجاوز نکنیم.

همانطور که ملاحظه می‌شود در پرتو این نمایش کوتاه هم می‌توان درس توحید و خداشناسی به خردسالان آموخت و هم درس اخلاق عملی.

جالب این است که با مطالعه متون اسلامی و نیز، سیره عملی پیشوایان

در این وقت رسول گرامی ﷺ فرمود: «گناهان کوچک هم مثل همین هیزمهای کوچک است، ابتدا به نظر نمی‌آیند، ولی هر چیزی جوینده و تعقیب کننده‌ای دارد، همان طور که شما جستید و تعقیب کردید، این قدر هیزم جمع شد، گناهان شما هم جمع و احصا می‌شود، و یک روز می‌بینید از همان گناهان خرد که به چشم نمی‌آمد، انبوه عظیمی جمع شده است.»<sup>۱</sup>

آری پیامبر اسلام ﷺ برای تبیین اهمیت و خطر گناهان کوچک، از این نمایش کوتاه و گویا بهره جستند، و پیام خود را به صورت یک خاطره به یادماندنی در ضمیر مخاطبین خود جای دادند، و هنوز این حادثه در تارک تاریخ می‌درخشد؛ در حالی که اگر این واقعیت را با روش عادی بیان می‌کردند قطعاً اینگونه در روح و جان انسانها نقش نمی‌بست.

بر همین اساس، مبلغین گرانقدر می‌توانند در موقعیتهای مناسب، پیامهای قرآن و اهل بیت علیهم‌السلام را در قالب هنر به نمایش بگذارند، تا از این رهگذر فضای پذیرش بهتری را در

مخاطبین خود به وجود آورند. به عبارت دیگر، تبلیغات اسلامی را به گونه‌ای مدیریت کنند که گاهی در شکل سخنرانی و همراه با فنون خطابه تبلور یابد، و در شرایطی نیز، به صورت داستانسرایی، نمایش، نقاشی، بازی با کلمات و غیره تنظیم شود.

البته با توجه به اینکه در شرایط فعلی، برخی از شاخه‌های هنر مانند: فیلم و تئاتر، معمولاً آمیخته به روابط ناسالم و آموزه‌های غیرشرعی است، ذهنیت بعضی از روحانیون نسبت به این قبیل هنرها کاملاً منفی است؛ در نتیجه ورود طلبه‌ها به این صحنه را، برخلاف شئون روحانیت می‌دانند، ولی به نظر می‌رسد که این باور و نتیجه‌گیری صحیح نیست، زیرا صحنه‌های جلف و زننده، جزو لاینفک فیلم و نمایش نیست، بلکه می‌توان فیلمهایی را تولید کرد که در عین حال که مسرت بخش و لذت آفرین است، پیام و عوارض منفی

۱. بحار الانوار، محمد باقر مجلسی، بیروت: مؤسسه الوفاء، چاپ دوم، ۱۴۰۳ ه.ق، جلد ۷۰، ص ۳۴۶.

نداشته باشد.

برای روحانیت که به حق از ناهنجاریهای فیلمهای تلویزیون می‌نالند و شکوه دارد - اگر چه فیلمهای پر محتوا و سازنده هم پخش می‌شود - شایسته است که خود به این معرکه مخاطره‌آمیز قدم بگذارد و با سلاح علم و تعهد، از گردنه‌های پریچ و خم آن به سلامت بگذرد. الان که دشمنان انسانیت و اخلاق، با تمام توان از همین راه به دین و اخلاق نونهالان و جوانان ما ضربه می‌زنند، آیا نباید با همین سلاح جذاب و جوان پسند، در مقابل تهاجمات ناجوانمردانه آنها ایستاد؟

ما می‌توانیم با به تصویر کشیدن گفتار، رفتار و روش بزرگان، بویژه ائمه معصومین علیهم‌السلام، فطرت پاک نسل جوان را زنده و آنها را شیفته ارزشهای اسلامی کنیم؛ از باب نمونه، چه خوب بود در این سال که مقام معظم رهبری (ادام الله ظلّه) آن را «سال عزت و افتخار حسینی» نامیدند، صحنه‌های زیبا و هدایتگر حرکت کربلا و عاشورا به تصویر کشیده می‌شد و آثار افتخارآمیز و عزت آفرین این حرکت

تاریخی، با زبان فیلم و نمایش برای جامعه تبیین می‌شد، تا اینکه مردم، بخصوص جوانان با الگو گرفتن از آن، یک زندگی همراه با افتخار و عزت اسلامی را در مقابل ستمگران و دشمنان اسلام، شکل دهند.

در اینجا تذکر دو نکته لازم است: یکی اینکه: برای حفظ جایگاه و شئون روحانیت، نقش روحانیون نسبت به فیلم و نمایش، باید نقش محتوایی باشد، یعنی از طرفی محتوا و پیام فیلم را تنظیم کنند و از طرفی معیارهای ارزشی را برای بازیگران تعیین نمایند، و اگر احیاناً طلبه‌های جوان استعداد و علاقه به بازیگری دارند به گونه‌ای باشد که اولاً: خدشه‌ای به متانت روحانیت وارد نشود و ثانیاً: مانع رشد علمی و تحصیلی آنها نشود.

نکته دوم اینکه: اگر مبلغینی که در مناطق مختلف هستند، بخواهند در محدوده تبلیغی خود، برای تبیین معارف اسلامی در کنار روشهای دیگر، از روش تئاتر و نمایش نیز استفاده کنند، باید مکانی غیر از مساجد

را جهت این امر انتخاب کنند، تا اینکه هم قداست و شرافت مسجد حفظ شود و هم در بین مردم، تنش به وجود نیاید.

#### ۲- روش غیر مستقیم

در برخی از موارد برای ابلاغ پیام، اگر از روش مستقیم استفاده شود، ممکن است در میان مردم ایجاد تنش و درگیری شود، بویژه در مواردی که مبلغ بخواهد رفتار نامناسب و منفی مردم را تغییر دهد؛ لذا در چنین مواردی لازم است که از روش غیر مستقیم استفاده شود. از این طریق، روحانی می تواند نظرات و احساسهای مثبت یا منفی خود را به افراد منتقل کند و آنها را به تجدید نظر در رفتارشان و یا به استمرار آن ترغیب کند، بدون اینکه آنها را تحقیر کرده باشد و موجب رنجش خاطر آنها شود و یا اینکه تأثیر معکوس بر آنها بگذارد. جریان زیبای تاریخی زیر، اثر شگرف این روش را بازگو می کند:

پیرمردی مشغول وضو بود، اما طرز صحیح وضو گرفتن را نمی دانست، امام حسن و امام حسین علیه السلام که در آن هنگام طفل بودند، وضو گرفتن پیرمرد را دیدند.

جای تردید نبود، تعلیم مسائل و ارشاد جاهل واجب است، باید وضوی صحیح را به پیرمرد یاد داد. این دو طفل اندیشیدند تا به طور غیر مستقیم او را متوجه اشتباهش کنند. در ابتدا با یکدیگر به مباحثه پرداختند

و پیرمرد می شنید، یکی گفت: وضوی من از وضوی تو کاملتر است. دیگری نیز، گفت: وضوی من از وضوی تو کاملتر است، بعد توافق کردند که در حضور پیرمرد، هر دو نفر وضو بگیرند و پیرمرد قضاوت کند. طبق قرار عمل کردند و هر دو نفر، وضوی صحیح و کاملی در مقابل پیرمرد گرفتند. پیرمرد تازه متوجه شد که وضوی صحیح چگونه است و به فراست، مقصود اصلی آنها را دریافت و سخت تحت تأثیر محبت بی شائبه و هوش و فطانت آنها قرار گرفت؛ رو به آنها کرد و گفت: وضوی شما صحیح و کامل است، من پیرمرد نادان، هنوز وضو گرفتن را نمی دانم، شما به خاطر محبتی که به امت جلد خود دارید، مرا متوجه ساختید، متشکرم.<sup>۱</sup>

آری در بسیاری از موارد، روش

۱. بحار الانوار، ج ۴۳، ص ۳۱۹.

کلیشه‌ای عمل کرد، بلکه باید به اصطلاح مدیریتی، اقتضائی برخورد کرد، یعنی در هر شرایطی، متناسب با همان شرایط عمل کرد.

قرآن مجید، با توجه به تنوع شرایط روحی و فکری انسان، روشهای سه‌گانه‌ای را جهت تبلیغ و رساندن پیام مطرح می‌کند و چنین می‌فرماید: «أَذْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِيَأْتِيهِمْ أَحْسَنُ»؛ «با حکمت و اندرز نیکو به راه پروردگارت دعوت نما و با آنها به طریقی که نیکوتر است استدلال و مناظره کن.»<sup>۱</sup> در این آیه، رسول گرامی صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مأمور شده است که به یکی از سه طریق - حکمت، موعظه حسنه و جدال احسن - مردم را به حق دعوت کند. حکمت یعنی سخن متقن و محکم که قابل خدشه و تردید نباشد، موعظه حسنه یعنی موعظه خوب و پسند و اندرزهای دلپسند، و جدال یعنی مناظره به واسطه همان چیزهایی که مورد قبول مخاطب است، و در جایی مورد استفاده قرار می‌گیرد که انسان با کسی روبرو شود که هدفش کشف حقیقت نیست،

غیر مستقیم در تبلیغ و امر به معروف و نهی از منکر، نه تنها از آبروریزی افراد و از بین رفتن شخصیت آنها جلوگیری می‌کند، بلکه محبت، صفا و صمیمیت بیشتری را میان روحانی و مردم به وجود می‌آورد.

۳- روشهای استدلالی، موعظه‌ای و

### مناظره‌ای

متأسفانه برخی از روحانیون گمان می‌کنند که همیشه می‌توانند با اهرم فشار و تحکم، پیامهای خود را در قالب دستورالعمل، به افراد جامعه تحمیل کنند، و مردم هم حتماً پیام را دریافت می‌کنند و بر اساس آن عمل می‌کنند؛ در حالی که تجربه نشان داده است که این روش نمی‌تواند روحانی را به اهدافش برساند و گاهی هم نتیجه معکوس داده است؛ بنابراین به نظر می‌رسد که برای ابلاغ پیام دین، باید مطابق شرایط زمانی و مکانی و همچنین شرایط روحی افراد، عمل کرد؛ بدین معنا که گاهی فضا، فضای عقل و منطق است، گاهی عرصه، عرصه احساسات و عواطف است و گاهی برخی از افراد در شرایط لجبازی و مقابله قرار دارند. طبیعی است در این موقعیتهای گوناگون، نمی‌توان یکسان و به صورت

باید از روشهای استدلالی و علمی بهره برد؛ ولی بعضی از افراد، استعداد بیان عقلی و علمی را ندارند، به همین جهت اگر مسائل علمی و تخصصی برای آنها مطرح شود، گیج و ملول می‌شوند. راه هدایت چنین افرادی پند و اندرز است و اگر در چنین مواردی نیاز به استدلال بود، باید از منطق ساده و روان استفاده کرد، و همچنین با توجه به جوّ و فضای کنونی جامعه، مبلغین باید علاوه بر قدرت علمی، از فنون مناظره و مجادله کاملاً باخبر باشند، تا بتوانند در مقابل افرادی که می‌خواهند با غوغا سالاری ذهن جوانان را آلوده کنند، از مبانی اسلام بخوبی دفاع کنند، یا در بحثهای آزادی که احیاناً بدون اغراض سیاسی شکل می‌گیرد، ابهامات موجود را برطرف نمایند.

ادامه دارد...

نمی‌خواهد حقیقتی را بفهمد؛ بلکه فقط مجادله می‌کند و ایراد می‌گیرد، در کمین است تا کلمه‌ای را بشنود و آن را دست‌آویز قرار دهد و طرف مقابل را هو کند، با چنین فردی باید مجادله کرد، ولی به روش احسن، یعنی نباید از راه حق و حقیقت خارج شد.<sup>۱</sup>

به عبارت دیگر، هدایت از طریق حکمت، یعنی به حرکت درآوردن فکر و اندیشه افراد و بیدار ساختن عقلهای خفته، و موعظه در مواردی به کار می‌رود که تحریک عواطف انسانی در پذیرش پیام، تأثیر بیشتری نسبت به استدلال دارد؛ چون موعظه و اندرز، بیشتر جنبه عاطفی دارد، و مجادله در شرایطی به کار می‌رود که ذهن افراد از مسائل نادرستی انباشته شده و باید از طریق مناظره، ذهنشان را خالی کرد تا آمادگی برای پذیرش حق را پیدا کنند.<sup>۲</sup>

البته آیه شریفه از این جهت که مورد استفاده هر کدام از این سه روش، در کجاست ساکت است؛ بنابراین تشخیص مورد هر کدام به عهده خود دعوت کننده است. هر طریقی که اثر بهتری داشت و حق را بهتر ظاهر کرد، باید از همان طریق استفاده کرد.<sup>۳</sup> مثلاً در مجامع علمی، بیشتر

۱. رک: ده گفستار، مرتضی مطهری، تهران: انتشارات صدرا، چاپ دوازدهم، ۱۳۷۵، صص ۱۹۸-۱۹۶.

۲. رک: تفسیر نمونه، ناصر مکارم شیرازی و دیگران، تهران: دارالکتب الاسلامیه، چاپ دهم، تابستان، ۱۳۷۴، جلد ۱۱، صص ۴۵۵ و ۴۵۶.

۳. المیزان فی تفسیر القرآن، علامه طباطبائی، قم: مؤسسه اسماعیلیان، چاپ پنجم، جلد یازدهم، ۱۳۷۱، ص ۳۷۳.