

عوامل رفتاری برقراری ارتباط مؤثر در گفتار و رفتار امام رضا(ع)

علی خیاط* - علی جانفزا**

چکیده

معصومان^(ع) به‌عنوان تبیین‌کنندگان کلام وحی، در گفتار و رفتار خود با مخاطبان، به شیوه‌ای اثربخش ارتباط برقرار می‌کردند. با بررسی احادیث ایشان، این شیوه‌ها را در شرایط گوناگون انتقال پیام می‌توان استخراج و دسته‌بندی کرد. هدف از تدوین این نوشتار استخراج و دسته‌بندی بعضی از عوامل رفتاری ارتباط مؤثر در گفتار و رفتار امام رضا(ع) است. این عوامل در باب‌های مختلف حدیثی امام^(ع) و نه صرفاً باب‌های تربیتی وجود دارد. این نکته مورد تأکید است که دوران امامت آن حضرت به خصوص تنوع سه دوره مختلف و به تبع آن مخاطبان مختلف این دوران می‌تواند الگویی برای شیوه رفتاری مدیران در عصر حاضر باشد. در این مقاله که به شیوه کتابخانه‌ای نگاشته شده، در چند عنوان به عواملی چون بهره‌گیری از نشانه‌های غیرکلامی، انتقال غیرمستقیم پیام، ادب و احترام متقابل، همگامی، هماهنگی قول و عمل، موقعیت‌شناسی در سخن گفتن و سکوت و ارتباط نزدیک اشاره شده است.

معاشرت، زمینه‌سازی برای پیام اصلی، اولویت‌شناسی و موقعیت‌شناسی و بالاخره سطح‌بندی ارتباط از دیگر عوامل رفتاری دارای شاهد مثال در احادیث رضوی است.

واژه‌های کلیدی

ارتباط مؤثر، عوامل رفتاری، امام رضا(ع)، مخاطب

تاریخ پذیرش: ۹۳/۱۲/۱۷

khayyat313@gmail.com

janfaza@razavi.ac.ir

تاریخ دریافت: ۹۳/۱۰/۲۰

*. استادیار دانشگاه علوم اسلامی رضوی

** کارشناس ارشد علوم حدیث - تفسیر اثری

❖ مقدمه

سال دوم، شماره هشتم، زمستان ۱۳۹۳

انسان برای انتقال مفاهیم مورد نظر خود به مخاطب یا مخاطبان، از ابزارهای مختلفی می‌تواند بهره برد. بیان یا کلام به‌عنوان مهم‌ترین عامل برقراری ارتباط مؤثر و البته در دسترس‌ترین آنها به‌عنوان یکی از نعمت‌های الهی مورد تأکید خداوند قرار گرفته است به‌طوری‌که در آیات ۳ و ۴ سوره مبارکه رحمن می‌فرماید: «انسان را آفرید و به او بیان آموخت.» اما آیا گفتار به تنهایی می‌تواند موجب ارتباطی اثربخش باشد؟

بدون شک همواره نمی‌توان از سخن و کلام به‌عنوان ابزار انتقال مفاهیم بهره برد. بهره‌گیری از ابزارها و عوامل رفتاری از بدو کودکی تا ایجاد پیچیده‌ترین ارتباطات انسانی همواره، همگام و همراه انسان بوده و هست. از گریه کودک برای نشان دادن مفهوم مورد تقاضا گرفته تا بهره‌گیری بزرگسال از این ابزار انتقال، محققان علوم ارتباطات اجتماعی را به‌نوعی دیگر از دسته‌بندی درخصوص ابزارها و عوامل ارتباطی رهنمون می‌سازد.

این سؤال مطرح است که آیا این عوامل و ابزارها در فرایند ارتباطی معصومان^(ع) و به‌خصوص امام هشتم^(ع) جایگاهی دارد یا با بررسی شواهد حدیثی امام رضا^(ع) می‌توان به شاهدمثالی در این خصوص دست یافت؟

در صورت وجود و بهره‌گیری امام رضا^(ع) از این ابزارها، عوامل رفتاری ارتباط مؤثر از دیدگاه ایشان چیست؟

پیش‌زمینه ذهنی ما بر اساس اعتقاد کلامی و همچنین آموزه‌های قرآنی بر این است که خداوند متعال، قرآن کریم را از طریق پیامبر^(ص) برای بهتر زیستن نازل فرموده و ایشان و معصومان^(ع) تبیین‌کنندگان آموزه‌های وحی هستند. از طرفی هنر معصومان^(ع) در برقراری همین ارتباط مؤثر با مخاطبان برای تبیین و فهماندن پیام الهی است و البته با واکاوی در احادیث رسیده از این گوهران تابناک می‌توان به عواملی چند در برقراری ارتباط اثربخش و موانع آن دست یافت.

نکته مهم در این خصوص این است که شیوه برقراری ارتباط مؤثر با مخاطبان که عمدتاً

عوامل رفتاری برقراری ارتباط مؤثر در ... ❖ ۱۶۳

با هدف تربیت مخاطب، تذکار، تبیین کلام وحی و احادیث اجداد گرامی ایشان بوده در متن احادیث نهفته است و پژوهشگر می‌تواند با مطالعه، دسته‌بندی و واکاوی احادیث در تمامی باب‌ها، زیرساخت‌های ارتباطی ایشان با مردم آن عصر را استخراج و دسته‌بندی کند. در منابع علوم ارتباطات اجتماعی و روان‌شناسی، عواملی برای برقراری ارتباط مؤثر برشمرده شده‌اند که از جمله در این آثار، از «گشودگی» یا «افشای خود» نام برده شده است (فرهنگی، ۱۳۸۹، ج ۱: ۱۱۴). همچنین رعایت ادب و احترام مخاطب از عناوین دیگر است. در توضیح این مورد آمده است حرمت شکنی در گام نخست، حالتی روانی برای مخاطب ایجاد می‌کند که مانع از پذیرش سخنان گوینده و حتی شعله‌ور شدن آتش خشم و تنفر در وی می‌شود (گروه پژوهشی علوم قرآنی و حدیث، ۱۳۸۷، ج ۲: ۴۴۹).

مثبت‌اندیشی (وود، ۱۳۷۹: ۷۴-۷۳)، اعتمادآفرینی، همگامی (ریچاردسون، ۱۳۸۱: ۴۸-۴۷)، رازداری که در روابط میان‌فردی از دو جنبه قابل بررسی است: حفظ اسرار خود و دیگران، اولویت‌شناسی و توجه به سطح فهم مخاطب (گروه پژوهشی علوم قرآنی و حدیث، ۱۳۸۷، ج ۲: ۴۵۶-۴۵۴)، گوش دادن فعال (بولتون، ۱۳۸۸: ۶۱)، حمایت‌گری (فرهنگی، ۱۳۸۹، ج ۱: ۱۱۸) و بالاخره سخن گفتن شایسته را می‌توان از عوامل برقراری ارتباط مؤثر برشمرد (گروه پژوهشی علوم قرآنی و حدیث، ۱۳۸۷، ج ۲: ۴۶۳).

در این منابع، دسته‌بندی خاصی برای این عوامل شمرده نشده، ولی در مقاله پیش‌روی آن دسته از عوامل که ناظر به رفتار کنشگر است به‌عنوان عوامل رفتاری با ذکر شواهد از میراث حدیثی امام رضا^(ع) دسته‌بندی و عرضه شده است.

خصوصیت این عوامل نشان‌دهنده دقت نظر بهره‌گیرنده آن در استفاده به‌جا و تأثیرگذار در انتقال مفاهیم والای مورد نظر آن امام همام^(ع) در برهه خاص امامت ایشان است.

البته نباید از نظر دور داشت عوامل برقراری ارتباط مؤثر بیش از اینهاست و در این نگاشته تلاش شده با محوریت احادیث امام رضا^(ع)، مواردی که دارای شاهد مثال مربوط به عوامل رفتاری است دسته‌بندی و ذکر شود. همچنین بعضی از عوامل برقراری ارتباط مؤثر،

درونی است که خواننده می‌تواند برای اطلاع از شواهد میراث احادیث رضوی به مقاله‌های دیگر که در همین خصوص نگاشته شده مراجعه کند (جانفزا و دیگران، ۱۳۹۳: ۵۰-۲۵).

بهره‌گیری از نشانه‌های غیر کلامی

پاره‌ای از پیام‌ها، کلامی و پاره‌ای دیگر غیر کلامی هستند. در بعضی از کتاب‌ها به نوع غیر کلامی، زبان تن گفته می‌شود (بولتون، ۱۳۸۸: ۱۲۳). اولین ارتباط انسان، با زبان تن است، به طوری که ما با نخستین علائم و اشاره‌هایی که مخابره می‌کنیم درک می‌شویم، چراکه دوستانه نبودن حرکت‌ها، صحبت خوب و خوشایند را دشوار می‌سازد. به‌طور کل مواردی چون تبسم، بازوان از هم باز، خم شدن به جلو، لمس کردن، تماس چشمی و سر تکان دادن (گابور، ۱۳۸۹: ۱۹-۱۳) از جمله تسهیل‌کنندگان بُعد غیر کلامی ارتباط هستند.

توضیح این نکته در متون حدیثی گرچه مشکل است و گاهی نیز توضیح اشتباه حالت‌های غیر کلامی، جزء آسیب‌های فهم حدیث به‌شمار می‌رود (مسعودی، ۱۳۸۶: ۲۵۲)، در عین حال با اندکی دقت و تدبر در فحوای کلام راوی می‌توان به پیام‌های غیر کلامی نقل شده از معصوم^(ع) دست یافت. چه بسا اتفاق می‌افتاد امام^(ع) بدون رد و بدل کردن کلام و با اقدامی ویژه، به بهترین شکل پیام خود را به فرد منتقل فرموده است. اکنون نمونه پیام‌های غیر کلامی امام رضا^(ع) را در ادامه بنگرید:

۱. تبسم

بهره‌گیری از تبسم در فرایند ارتباط، بسیار بااهمیت می‌نماید. گرچه برای لبخند معانی چون تمسخر هم می‌توان در نظر گرفت ولی عمدتاً لبخند حاکی از رضایت است (هارجی، ۱۳۸۶: ۶۴) و طبیعتاً چون می‌تواند باعث قضاوت مثبت درباره افراد شود، در ادامه ارتباط تأثیری بسزا دارد.

در بعضی از احادیث امام رضا^(ع) به‌خصوص زمانی که می‌خواهند به مخاطب آرامش خاطر عنایت فرمایند، تبسم، نمود پیدا کرده و حضرت بعد از فرازهایی، با تبسمی سخن خود را

عوامل رفتاری برقراری ارتباط مؤثر در ... ❖ ۱۶۵

ادامه می‌دهند. به‌طور مثال قبل از یکی از مناظره‌ها که مأمون برای حضرت تدارک دیده بود، امام^(ع) هنگامی که نگرانی نوفلی، یکی از یاران همراهش را دید با تقدیم تبسمی به او وعده پیروزی دادند (ابن بابویه، ۱۳۹۸ق: ۴۱۸).

۲. گریه

اخبار کوچ توأم با اکراه امام رضا^(ع) از مدینه به مرو بسیار نقل شده است. نکته اینکه امام^(ع) برای نشان دادن اکراه از رفتن به سفر، به زیارت قبر پیامبر^(ص) رفتند و در هنگام بازگشت، با صدای بلند گریه کردند (همان، ۱۳۸۷ ق، ج ۲: ۲۱۸). همچنین امام^(ع) ضمن اینکه خانواده خود را به این سفر بی‌بازگشت نبردند (جعفریان، ۱۳۸۷: ۴۳۷) به آنها نیز فرمودند تا بر ایشان گریه کنند. بعد از تقسیم ۱۲ هزار دینار بین خانواده، پیام خود را در خصوص عدم بازگشت از سفر به اطلاع حاضران رساندند (ابن بابویه، ۱۳۸۷ق، ج ۲: ۱۴۰). در این زمینه استفاده هوشمندانه امام^(ع) از رسانه گریه در پایان دادن به بعضی گمانه‌زنی‌های شیعیان از یک طرف و ناکام گذاشتن پیام فریبکارانه مأمون نقش بسیار مؤثری دارد.

قرائتی دیگر از این روایت از محول سجستانی نقل شده است. در این روایت بر گریستن امام^(ع) با صدایی بلند تأکید شده است:

من در مدینه منوره بودم که مأمورین مأمون وارد شدند و در نظر داشتند که آن حضرت را به خراسان ببرند، حضرت رضا^(ع) وارد مسجد حضرت رسول^(ص) شدند و با جلدشان تودیع کردند، هنگامی که می‌خواستند از مسجد بیرون شوند چند بار به طرف قبر مبارک حضرت رسول اکرم^(ص) برگشتند و با صدای بلند گریه کردند. در این هنگام من خدمت آن جناب رسیدم، سلام کردم و حضرت جواب سلام مرا دادند، من او را تسلی دادم. حضرت رضا^(ع) فرمودند: از من دیدن کنید زیرا من از جوار جدم خارج خواهم شد، در سرزمین غربت از دنیا خواهم رفت و در کنار هارون دفن خواهم شد (همان: ۲۱۷).

۳. حرکتها و حالت‌های بدن

برای نشان دادن اوج احساس، چه بسا با یک حرکت به اندازه ده‌ها کلمه بتوان ناراحتی یا خوشحالی خود را به مخاطب منتقل کرد. بر کسی پوشیده نیست که این کار می‌تواند دارای اثربخشی بیشتری نسبت به کلام باشد. روایان احادیث امام رضا^(ع) گاهی اوقات به زیبایی، این‌گونه پیام‌ها را روایت کرده‌اند.

در روایتی از اباصلت هروی، شبهه علی بن جهم در خصوص شبهه سهل‌انگاری حضرت داود^(ع) نسبت به نماز و آلوده شدن ایشان به زنا (العیاذ بالله) در حضور حضرت رضا^(ع) مطرح می‌شود و ایشان با زدن دست به پیشانی اوج ناراحتی خود را از این سخن ابراز می‌کنند:

قَالَ فَضْرَبَ الرَّضَا^(ع) يَدَهُ عَلَى جَبْهَتِهِ وَقَالَ إِنَّا لِلَّهِ وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ لَقَدْ نَسَبْتُمْ نَبِيًّا مِنْ أَنْبِيَاءِ اللَّهِ إِلَى التَّهْأُونِ بِصَلَاتِهِ حَتَّى خَرَجَ فِي آثَرِ الطَّيْرِ ثُمَّ بِالْفَاحِشَةِ ثُمَّ بِالْقَتْلِ؟!؛
حضرت رضا^(ع) پس از شنیدن این سخن ناراحت شدند و دست خود را بر پیشانی‌اش زدند و فرمودند: شما یکی از پیامبران خداوند را به سهل‌انگاری نسبت به نماز متهم کردید به‌گونه‌ای که با قطع نماز، در پی پرنده‌ای روان شده و عاشق زنی می‌شود، بعد با نقشه و فریب، شوهرش را می‌کشد و زن او را تصاحب می‌کند!! (ابن بابویه، ۱۳۷۶: ۹۲).

همچنین امام رضا^(ع) در توضیح حالت‌های پیامبر اکرم^(ع) در توصیف قیامت می‌فرمایند: هر گاه ذکر قیامت بر زبان مبارک پیامبر^(ع) جاری می‌شد، صدایشان بلند شده، رخسارشان به سرخی می‌گرایید:

وَكَانَ إِذَا خُطِبَ قَالَ فِي خُطْبَتِهِ: أَمَّا بَعْدُ. فَإِذَا ذَكَرَ السَّاعَةَ أَشْتَدَّ صَوْتُهُ وَاحْمَرَّتْ وَجْهَتَاهُ، ثُمَّ يَقُولُ: صَبَّحْتُمْ السَّاعَةَ أَوْ مَسْتَكُم، ثُمَّ يَقُولُ: بُعِثْتُ أَنَا وَالسَّاعَةَ كَهَذِهِ مِنْ هَذِهِ- وَ يَشِيرُ بِإِصْبَعِهِ؛ و هر گاه خطبه می‌خوانند در خطبه‌هایشان می‌گفتند: اما بعد و هر گاه ذکر قیامت بر زبان مبارکشان جاری می‌شد، صدایشان بلند می‌شد و رخسارشان قرمز می‌شد و سپس فرمودند: قیامت صبح و شب با شما همراه و بعثت من با قیامت توأم است (طوسی، ۱۴۱۴ق: ۳۳۷).

۴. نحوه لباس پوشیدن

بحث شکل ظاهری از دو جنبه حائز اهمیت است. نحوه لباس پوشیدن در مراسم‌های رسمی یا در نزد عموم می‌تواند دارای پیام باشد. این نکته از دید ائمه هدی^(ع) پنهان نبوده است، چه آن زمان که امیرالمؤمنین^(ع) کفش وصله‌زده به پا می‌کنند (ابن‌عقده، ۱۴۲۴ق: ۸۴) و چه آن زمان که امام رضا^(ع) در ظاهر، لباس خز می‌پوشند ولی لباس زیرین را برای تربیت نفس خود خشن به تن می‌کنند (ابن‌شهر آشوب‌مازندرانی، ۱۳۷۹ق، ج ۴: ۳۶۰). در همه حال تک رفتارهای ایشان مبتنی بر هدایت بشریت است (ابن‌بابویه، ۱۴۰۴ق، ج ۲: ۶۱۰). باید توجه داشت که توقع از امام امت این است که عدل و داد برقرار کند، چنان‌که از امام رضا^(ع) منقول است که گروهی از صوفیه خدمت حضرت می‌رسند و می‌گویند:

اکنون که مأمون امور خلافت را به تو واگذار کرده است و تو از همگان به این امر شایسته‌تر هستی، اینک باید لباس پشمی بپوشی و جامه‌های خشن در بر کنی. امام^(ع) فرمودند: از امام، عدل و داد مورد انتظار است. امام هر گاه سخن گفت راست بگوید، هر گاه حکم کرد عدالت داشته باشد و هر گاه وعده کرد به وعده خود عمل کند. خداوند متعال می‌فرماید: «قُلْ مَنْ حَرَّمَ زِينَةَ اللَّهِ الَّتِي أَخْرَجَ لِعِبَادِهِ وَالطَّيِّبَاتِ مِنَ الرِّزْقِ؛ بگو: چه کسی زینت‌های الهی را برای بندگان خود آفریده و روزی‌های پاکیزه را حرام کرده است؟!» (اعراف/۳۲).

یوسف صدیق^(ع) لباس‌های زیبا و گرانبها می‌پوشیدند و بر مخده‌ها و کرسی‌های فرعون تکیه می‌کردند (اربلی، ۱۳۸۱ق، ج ۲: ۳۱۰).

درخصوص نوع شیوه لباس پوشیدن در مکان‌های رسمی، امام^(ع) در زمان اخذ بیعت، با پوشیدن لباس سبز و عمامه‌ای سفید (مفید، ۱۴۱۳ق، ج ۲: ۲۶۱) مطابق سنت نبوی سعی در نشان دادن جایگاه والای خود در بین مردم دارند. دیگر بار در بحث اصرار مأمون به اقامه نماز عید به وسیله آن حضرت است که امام^(ع) بعد از رد اولیه درخواست مأمون، آن‌را به شرط اجرای این امر مانند رسول الله^(ص) می‌پذیرند و سپس مانند ایشان، عمامه‌ای سفید بر تن کرده، جامه خود را تا زانو بالا می‌زنند و به اطرافیان خود نیز چنین دستور می‌دهند

(کلینی، ۱۴۰۷ق، ج ۱: ۴۸۹؛ ابن بابویه، ۱۳۸۷ق، ج ۲: ۱۵۰) و به حرکت می‌افتند. همه این موارد دلالت بر تلاش امام^(ع) به انتقال پیام به این صورت دارد. لازم به تذکر است که ایشان تنها از بُعد لباس از پیامبر^(ص) تبعیت نکردند، بلکه در بُعد کلامی نیز مانند ایشان با تکبیر و تسبیح الهی به سوی مصلی حرکت کردند. اما تأثیر لباس به گونه ای بود که اطرافیان نیز به تبعیت به این شکل درآمدند.

۵. آراستن ظاهر

آراستن ظاهر به روش‌های مختلف حاوی پیام‌هایی گوناگون است. همان‌طور که آراستن ظاهر با زیورهای مختلف و نشستن بر فرش‌های گران‌بها می‌تواند باعث غرور و فخرفروشی شود، در زبان احادیث، بعضی از ابزار آراستن، می‌تواند ارتباطی اثربخش برای استفاده‌کننده به ارمغان آورد. امام رضا^(ع) در حدیثی به نقل از دایی خود هندیب ابی‌هاله، به تفصیل، شمایل و خصوصیات ظاهری پیامبر^(ص) را توصیف می‌کند و نکته مورد توجه در این حدیث نسبتاً طولانی، نظم و موجه بودن شکل ظاهری پیامبر^(ص) است (ابن بابویه، ۱۳۸۷ق، ج ۱: ۳۱۶)

همچنین در حدیثی دیگر، ایشان تأثیر خضاب کردن را در ارتباطات و مؤثر بودن بعضی از ارتباطات انسانی برمی‌شمرند (کلینی، ۱۴۰۷ق، ج ۶: ۴۸۱).

۶. استفاده از بوی خوش

استفاده از عطری خاص می‌تواند حاوی پیام باشد و حتی در فرایند ارتباط نیز تأثیر بگذارد. در آموزه‌های اسلامی به استفاده از بوی خوش تأکید شده است. این موضوع چنان تأثیری دارد که احکام فقهی متنوعی درباره آن وارد شده که دقت نظر اسلام در استفاده از بوی خوش درباره زنان به سبب آثار ارتباطی آن جالب توجه است.

در تعالیم رضوی نیز این مهم به چشم می‌خورد، به طوری که از امام رضا^(ع) مروی است جای امام صادق^(ع) از بوی خوش ایشان شناخته می‌شد.

عوامل رفتاری برقراری ارتباط مؤثر در ... ❖ ۱۶۹

❖ سال دوم، شماره هشتم، زمستان ۱۳۹۳

«كَانَ يَعْرِفُ مَوْضِعَ جَعْفَرٍ^(ع) فِي الْمَسْجِدِ بِطَيْبِ رِيحِهِ وَ مَوْضِعَ سُجُودِهِ؛ جایگاه امام جعفر صادق^(ع) در مسجد، از بوی خوش آن و از جای سجودش شناخته می‌شد» (طبرسی، ۱۴۱۲ق: ۴۲).

۷. تأثیر نمادها

امام رضا^(ع) بعد از پذیرش ولایتعهدی تلاش کردند اعمال قراردادی راجع به بیعت را نیز از پیامبر اکرم^(ص) اخذ و بدین وسیله سنت نبوی را اطلاع‌رسانی کنند. منقول است زمانی که مردم برای بیعت نزد حضرت آمدند و به شیوه‌ای غیر از شیوه پیامبر^(ص) با آن حضرت بیعت کردند که البته نشانه فسخ غیبت در زمان حضرت رسول^(ص) بوده نکته جالب توجه در این خصوص این است که امام^(ع) تا پایان مراسم بیعت، عکس‌العملی از خود نشان ندادند تا اینکه جوانی از فرزندان انصار به شکل صحیح با آن حضرت بیعت کرد. اینجاست که امام^(ع) به مأمون فرمودند: «کسانی که امروز با ما بیعت می‌کردند از روی حقیقت و عقیده نبود، جز این جوان انصاری که از روی ایمان با ما بیعت نمود.»

مأمون دلیل این سخن را که می‌پرسد امام^(ع) در پاسخ می‌فرمایند: «عقد بیعت از آخر انگشت کوچک است تا ابهام و فسخ بیعت از ابهام تا انگشت کوچک است.»

مأمون دوباره دستور داد مردم حاضر شده و به شیوه مورد نظر امام^(ع) بیعت کنند (ابن شهر آشوب مازندرانی، ۱۳۷۹ق، ج ۴: ۳۹۶).

در بهره‌گیری امام^(ع) از نشانه‌های قراردادی و غیرکلامی ۱. تاکید ایشان بر تبعیت از سنت رسول الله^(ص) است؛ ۲. رعایت تشریفات مرسوم حتی با لحاظ سنت نبوی بودن آن. اولویت اول در خصوص ارتباط ایشان با مخاطبان نبوده است، چراکه نه تنها موجب خشم و کدورت ایشان نشد بلکه با تبسم و با حوصله عمل درست یک نفر را تشویق و کار اشتباه دیگران را که ممکن است به نظر بعضی باعث وهن نیز باشد با ظرافت تذکر دادند.

از دیگر سو امام رضا^(ع) رعایت نمادی که سنت رسول الله^(ص) است را ملاک صحیح یا غیر صحیح بودن بیعت قلمداد می‌فرمایند.

❖ ۸. هدیه

از دیگر عوامل غیرکلامی ارتباط مؤثر، هدیه دادن است. هدیه، تداوم بخش ارتباط و به نوعی تضمین کننده آن تلقی می شود. در گفتار معصومان^(ع) به ویژه امام رضا^(ع) هدیه دادن جایگاه ویژه ای دارد. ایشان از پیامبر^(ص) روایت می فرمایند که هدیه مفتاح نیکی ها است. «نِعْمَ الشَّيْءُ الْهَدِيَّةُ وَ هِيَ مِفْتَاحُ الْحَوَائِجِ؛ یکی از چیزهای خوب هدیه است و هدیه کلید گشایش نیازهاست» (ابن بابویه، ۱۳۸۷ق، ج ۲: ۷۴).

همچنین می فرمایند: «الْهَدِيَّةُ تُذْهِبُ الضَّغَائِنَ مِنَ الصُّدُورِ؛ هدیه، کینه ها را از دل بیرون کند» (همان).

امام^(ع) با ارسال پیش کشی، پیام مورد نظرشان را به شخص انتقال می دادند. در روایت است که امام رضا^(ع) برای یکی از غلات که بر ایشان دروغ می بست و شراب نیز می نوشید یک جانماز و یک دانه خرما فرستادند که شخص فهمید منظور امام^(ع) از ارسال جانماز، توصیه ایشان به نماز خواندن و از فرستادن دانه خرما توصیه ایشان به ترک شراب خواری اوست (کشی، ۱۴۰۹ق: ۵۵۴) بدون اینکه امام^(ع) حتی کلامی به آن فرد ابراز کنند.

۹. ارتباط نداشتن

برقرار نکردن ارتباط یا رفت و آمد نکردن با شخصی خاص خود دارای پیام است. گاهی اوقات به مصلحت نیست که به صورت کلامی دیگران را از ارتباط با شخصی خاص بر حذر داشت بلکه با انجام رفتاری می توان پیام مورد نظر را در آن خصوص انتقال داد.

در حدیثی از امام رضا^(ع) است که در حضور ایشان از محمد بن جعفر عموی آن حضرت سخن به میان می آید و امام^(ع) می فرمایند مرا با او کاری نیست. راوی با خود می گوید این شخص ما را به نیکی کردن به ارحام امر می کند چرا خود با عمویش چنین رفتاری دارد. در این هنگام امام^(ع) به وی می فرمایند: «این قطع ارتباط، خود صله ارحام است، محمد هر گاه نزد من بیاید مردم او را تصدیق خواهند کرد، هر گاه نزد من نیاید و من نزد او نروم مردم گفته های او را نخواهند پذیرفت» (ابن بابویه، ۱۳۸۷ق، ج ۲: ۲۰۴).

عوامل رفتاری برقراری ارتباط مؤثر در ... ❖ ۱۷۱

انتقال غیرمستقیم پیام

گاهی اوقات انتقال غیرمستقیم پیام به مراتب مؤثرتر از انتقال مستقیم پیام است. در فرایند انتقال پیام چه بسا فضای حاکم بر جلسه به خوبی می تواند مشابَهت معنایی در ذهن گیرنده ایجاد کند. امام رضا^(ع) به این نکته توجه داشتند، به طوری که روزی یکی از اصحابشان از ایشان تقاضای هدیه‌ای به اندازه جوانمردی امام^(ع) می کند و حضرت این شرط را امکان پذیر نمی داند و بعد از آنکه فرد مطابق با جوانمردی خودش از ایشان تقاضا می کند، ایشان به غلامشان دستور پرداخت ۲۰۰ دینار می دهند (مجلسی، ۱۴۰۳ق، ج ۴۹: ۱۰۰).

همچنین از نکات ظریف در احادیث رضوی در این خصوص می توان به روایت علی بن محمد بن سیار در خصوص دعای باران به وسیله امام رضا^(ع) اشاره کرد. در این حدیث، امام^(ع) بعد از دعای باران و گذشتن زمان و آماده تر شدن مخاطبان و در نهایت بعد از نزول باران، از موقعیت به وجود آمده برای انتقال پیام های عالی دین استفاده کردند (ابن بابویه، ۱۳۸۷ق: ۱۷۲-۱۶۸).

ادب و احترام متقابل

یکی از مهارت های رفتاری ارتباط مؤثر، رعایت ادب و احترام است. رعایت این مقوله، در نفوذ کلام در مخاطب تأثیر فراوانی دارد. این تأثیر در اطرافیان که به عنوان شخص سوم، این فرایند را مشاهده می کنند نیز جاری است. رعایت نکردن ادب و احترام چه بسا، با وجود اقناع طرف مقابل باعث کینه در دل مخاطب یا شکست وی در بحث های مناظره ای شود.

در منش ارتباطی امام رضا^(ع) به تکرار، مؤلفه ادب و احترام را می توان مشاهده کرد. نمونه بارز آن در مناظره حضرت با جاثلیق رومی است. آنجا که امام^(ع) ابتدا از وی اعتراف می گیرند که لوقاء، مرقابوس و متی از علمای/نجیل هستند و سپس با استفاده از فرایندی عقلی، نظر جاثلیق را از صدق ایشان برمی گردانند. در نهایت با توجه به تقدسی که مسیحیان

برای این افراد فائند و تقاضای جاتلیق از صرف نظر کردن از این بحث، در نهایت ادب به عقاید وی احترام گذاشته و از ادامه بحث در این خصوص صرف نظر می کنند.

جاتلیق گفت ای عالم مسلمانان دوست دارم مرا در این مورد و از گفتگو در باره این اشخاص معاف بدارید و از این بحث درگذرید.

فرمودند ما از این گذشتیم اینک هر چه در نظر داری سؤال کن، گفت دیگری سؤال های خود را مطرح کند به مسیح سوگند در میان علماء مسلمانان مانند شما کسی نیست (همان، ۱۳۹۸ق: ۴۲۷)

همگامی

در متون ارتباطات اجتماعی، از همگامی به همدلی نیز تعبیر می شود. در شرایط بحرانی، انسان نیازمند یاری دیگران است تا خود را از بحران نجات دهد (شرفی، ۱۳۸۸: ۶۸). با توجه به اینکه برخورد با باورهای اشخاص در واقع برخورد با حقیقت آنهاست. انگیزه و نظر ما هر چند قرین به خیرخواهی و حتی درست باشد آنگاه که برای بیان اشتباه طرف مقابل باشد چه بسا در ادامه روند ارتباط اختلال ایجاد کرده و واکنش مخاطب را به دنبال داشته باشد که برای جبران این امر می توان از این روش استفاده کرد (ریچاردسون، ۱۳۸۱: ۴۷-۴۸).

در کلام رضوی این مهارت را می توان در دلداری امام رضا^(ع) با یونس بن عبدالرحمن که از بدگویی اهل قبیله اش دلگیر بود مشاهده کرد (کشی، ۱۴۰۹ق: ۴۸۷).

همچنین یسع بن حمزه از امام^(ع) نقل می کند روزی مردی که در سفر حج زاد و توشه خود را از دست داده بود مشکل را با امام^(ع) مطرح و از ایشان درخواست کمک می کند. امام^(ع) به منزل رفته و از پشت در بدون اینکه آن مرد چهره حضرت را ببیند به او مبلغی پرداخت می کنند (ابن شهر آشوب مازندرانی، ۱۳۷۹ق، ج ۴: ۳۶۱). چنان که در این واقعه مشاهده می شود امام رضا^(ع) با درک وضعیت فرد، به گونه ای عمل می کنند که ضمن ابراز همدردی و امداد به وی، از شرمندگی او نیز جلوگیری شود.

عوامل رفتاری برقراری ارتباط مؤثر در ... ❖ ۱۷۳

نمونه قرآنی همگامی را می‌توان در محاجه پیامبر اکرم^(ص) با مشرکان دید. آنگاه که قرآن کریم به ایشان می‌فرماید: «قُلْ مَنْ يَرْزُقُكُمْ مِنَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ قُلِ اللَّهُ وَإِنَّا أَوْ إِيَّاكُمْ لَعَلَىٰ هُدًى أَوْ فِي ضَلَالٍ مُّبِينٍ؛ بگو: کیست که شما را از آسمان‌ها و زمین روزی می‌دهد؟ بگو: خدا و در حقیقت یا ما یا شما بر هدایت یا گمراهی آشکاریم» (سبأ/۲۴).

با اینکه می‌دانیم گوینده سخن به‌خوبی مهتدین و گمراهان را از یکدیگر بازمی‌شناسد، با اتخاذ شیوه همگامی، مخاطب را از گارد تدافعی خارج می‌کند و با در نظر داشتن اینکه مخاطب تنها اندیشه و خرد نیست و بلکه گرد آمده‌ای از عواطف و احساسات است سعی در اقناع بُعد عاطفی وی با استفاده از این شیوه دارد (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۱۸: ۸۷).

هماهنگی قول و عمل

هماهنگی قول و عمل به‌خصوص در پایداری ارتباط اثربخش، تأثیری بسزا دارد. خداوند متعال می‌فرماید: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ؛ ای کسانی که ایمان آورده‌اید، چرا چیزی می‌گویید که انجام نمی‌دهید؟» (صف/۲).

خطاب آیه به مؤمنان است نه همه مردم. پس این مطالبه‌ای است از جانب خداوند برای مؤمنان. از طرفی در فرهنگ رضوی نیز ایمان تنها اقرار به زبان نیست بلکه شرط ایمان، عمل به ارکان نیز است:

«الایمان عقد بالقلب و لفظ باللسان، و عمل بالجوارح، لا یكون الايمان إلا هكذا؛ ایمان دارای سه رکن است: پیوند قلبی، تلفظ به زبان و عمل به اعضاء و جوارح، ایمان بدون اینها تحقق نمی‌پذیرد» (ابن بابویه، ۱۳۸۷ق، ج ۱: ۲۲۷).

به راستی سخن فردی که قول و عملش با یکدیگر یکی نیست فاقد اثربخشی لازم است. حدیث معروف پیامبر^(ص) درباره اکل رطب نیز گویای همین مطلب است.

از طرفی، انسان عقایدی بر زبان جاری می‌سازد که نشان از اعتقاد قلبی وی به آنهاست. چنانچه در فرایند ارتباط، مخاطب بین دل و زبان گوینده ناهماهنگی ببیند طبیعتاً نیز از قول

او تأثیری نمی‌گیرد. در رفتار امام رضا^(ع) این موضوع در حساس‌ترین مواقع نیز بروز می‌کند. منقول است که در یکی از مناظره‌های امام رضا^(ع) با اصحاب ادیان، ایشان ضمن حوصله فراوان در مناظره، از هنگام صبح تا اذان ظهر، به محض رسیدن وقت نماز بحث را تعطیل و نماز می‌گزارند. سپس به دلیل وعده‌ای که با کسی کرده بودند مکان بحث را ترک می‌کنند و طبق قولی که به اصحاب مناظره داده بودند فردای آن روز به محل بحث بازمی‌گردند (طوسی، ۱۴۱۹ق: ۱۹۳).

در حدیثی از امام رضا^(ع) به نقل از نبی اکرم^(ص) آمده است: «لَا قَوْلَ إِلَّا بِعَمَلٍ، وَلَا قَوْلَ وَ عَمَلٍ إِلَّا بِنِيَّةٍ، وَلَا قَوْلَ وَ عَمَلٍ وَ نِيَّةٍ إِلَّا بِإِصَابَةِ السُّنَّةِ؛ گفتار بدون عمل بی‌فایده است و عمل بدون نیت، نتیجه‌ای ندارد و نیت هم باید مطابق سنت باشد» (همان، ۱۴۱۴ق: ۳۳۷).

موقعیت‌شناسی سخن و سکوت

مسلم است که برای برقراری ارتباط، اولین مسئله‌ای که به ذهن متبادر می‌شود سخن گفتن است. بیان، نعمتی بزرگ است که خداوند آنرا شایسته یادآوری به انسان می‌داند. «خَلَقَ الْإِنْسَانَ، عَلَّمَهُ الْكَلِمَاتِ» (رحمن/۴-۳). در عین حال این سؤال مطرح است که آیا در آموزه‌های دینی، سخن گفتن اولی است یا سکوت؟ امام رضا^(ع) در توصیف سکوت می‌فرماید:

من علامات الفقه الحلم و الصمت، إن الصمت باب من أبواب الحكمة، إن الصمت يكسب المحبة و هو دليل على الخير؛ از نشانه‌های فقه و بصیرت، حلم و بردباری و سکوت است. سکوت یکی از درهای حکمت بوده، ایجاد محبت کرده و راهنمایی به سوی خیرات است (حمیری، ۱۴۱۳ق: ۳۶۹؛ کلینی، ۱۴۰۷ق: ۱: ۳۶).

از دیگر سو باید گفت سخن و سکوت هر یک جایگاه خود را دارند و نمی‌توان هیچ‌یک را بر دیگری رجحان داد. در عین اینکه می‌دانیم زبان خود در معرض آسیب‌های مختلفی است و تأکید معصومان^(ع) بر سکوت به دلیل همین خطرهای مترتب بر سخن گفتن است نه اینکه نفس سخن گفتن مورد مذمت باشد، چراکه امام رضا^(ع) از قول جدشان

عوامل رفتاری برقراری ارتباط مؤثر در ... ❖ ۱۷۵

علی^(ع) می فرماید: «الْمَرْءُ مَخْبُوءٌ تَحْتَ لِسَانِهِ؛ مردم در زیر زبان خود مستور هستند» (ابن بابویه ۱۳۷۶: ۲۴۷). مقصود این است که تا انسان سخن نگوید قدر و اندازه اش معلوم نمی شود.

پس می توان گفت به شرط احتراز از آسیب های سخن، گفتگو بر سکوت رجحان دارد. در هر صورت باید گفت انسان بصیر، موقعیت سخن یا سکوت خود را باید به خوبی تشخیص دهد. نمونه بارز این رفتار، معصومان^(ع) هستند. در گفتار و رفتار رضوی نیز این عامل مؤثر ارتباطی را می توان یافت، به طوری که امام کاظم^(ع) در توصیف فرزندشان امام رضا^(ع) می فرماید: «قَوْلُهُ حُكْمٌ وَ صَمْتُهُ عِلْمٌ لِلنَّاسِ مَا يَخْتَلِفُونَ فِيهِ؛ هنگام سخن گفتن، بهترین سخنگو و هنگام سکوت، بهترین دانشمند است و برای مردم اختلافاتشان را بیان می کند» (کلینی، ۱۴۰۷ق، ج ۱: ۳۱۴؛ ابن بابویه، ۱۳۸۷ق، ج ۱: ۲۴).

البته باید توجه داشت بهره گیری به موقع از سخن و سکوت، لازمه حکمت معصومان^(ع) است و طبیعتاً به وسیله خودشان تصریح نمی شود ولی پژوهشگر علوم حدیث از فحوای کلام و در نظر گرفتن موقعیت ذکر حدیث می تواند به این موضوع دست یابد.

این موضوع را به خوبی می توانیم در مناظره های حضرت یا تعامل ایشان با مأمون ببینیم. چه آنجا که امام^(ع) به جای اینکه خود وارد مناظره با سلیمان مروزی شوند پاسخ ها را به یکی از صحابه نومسلمان واگذار می کنند (امینی فر، ۱۳۸۹: ۶۷) و چه آنجا که به هنگام مراجعت، به مرو ضمن پاسخگویی به سؤال های مردم، از ذکر اموری که حساسیت ضحاک نماینده مأمون را تحریک کند، صرف نظر کردند (ابن بابویه، ۱۳۷۲، ج ۲: ۴۲۹).

از دیگر سو هنگامی که امام^(ع) مصلحت در عدم سکوت می بینند با صراحت تمام مأمون را به تغییر شیوه حکومت داری و عزیمت به مرکز بلاد مسلمین فرامی خوانند (همان، ۱۳۸۷ق، ج ۲: ۱۶۰).

ارتباط نزدیک

نزدیکی به مخاطبان یکی از عوامل رفتاری در مهارت های ارتباطی است. مجاورت از

دو جنبه قابل اشاره است: ۱. از جنبه فیزیکی، به طوری که هر چه قرب مکان بیشتر باشد، ارتباط نیز بیشتر خواهد بود؛ ۲. مجاورت عملکردی است که بستگی به استفاده دو یا چند نفر از محیط یا وسایلی خاص دارد.

قرب جوار در متون دینی ما نیز از جنبه‌های مختلف مورد تأکید بوده است. نحوه انتخاب مکان‌ها به وسیله بزرگان دین می‌تواند تأکید بر این نکته باشد. مشاهده می‌کنیم امیرالمؤمنین علی^(ع) زمانی که ضرورت انتقال پایتخت مسلمین را از مدینه احساس می‌کنند ۱. اینکه پایتخت را به مکانی مسلط به مناطق آزادشده انتقال می‌دهند؛ ۲. مکانی را انتخاب می‌کنند که به سبب وجود مکان‌های شریف دارای اهمیت است.

تفاوت نگرش را می‌توان در نحوه انتخاب پایتخت به وسیله امیرالمؤمنین^(ع) در کوفه، عباسیان در بغداد و سامراء و معاویه در دمشق دید. همچنین در مورد پیامبر اکرم^(ص) که پایتخت خود را به منظور تداوم ارتباط ناشی از عهدی که با انصار بسته بودند مدینه در نظر گرفتند، جای دقت دارد.

بحث مجاورت در آموزه‌های رضوی نیز قابل مشاهده است. در چگونگی هجرت ایشان به مرو، امام^(ع) به همین سادگی راضی به ترک جوار مرقد مطهر پیامبر^(ص) نمی‌شوند. وقتی که با در نظر گرفتن مصالح مسلمین قدم به مرو می‌گذارند بعد از مدتی که می‌توانند با مأمون ارتباط پایدارتری برقرار کنند در واقعه‌ای که مأمون، ایشان را از فتحی در کابل آگاه می‌کند، امام^(ع) موقعیت را برای انتقال این مؤلفه کلیدی به وی مناسب می‌یابند و توصیه می‌کنند به جای اینکه به دور از مرکز قلمرو مسلمین به سر برد برای سروسامان دادن به اوضاع حکومت به مرکز بلاد اسلامی نقل مکان کند و در نهایت می‌فرمایند: «مگر نمی‌دانی که والی مسلمانان مانند ستون است و همواره باید در وسط جمعیت باشد و هر کس بخواهد، بتواند او را ملاقات کند و دردهای خود را به او بگوید» (همان).

در اینجا امام^(ع) به خوبی اولویت‌های مکانی را برای حکومت و راهبری امت اسلام برای مأمون تشریح می‌کنند.

معاشرت (ارتباط چهره به چهره)

یکی از مهارت‌های ارتباطی، معاشرت و حشر و نشر با مردم است. این صفت، از خصوصیات معصومان^(ع) به‌شمار می‌رود، به‌طوری‌که ایشان علاوه بر تأکید بر عبادت خداوند و رسیدگی به خانواده، وقتی نیز برای معاشرت با مردم می‌گذاشتند. امام رضا^(ع) از پدران خود روایت فرمودند که پیامبر^(ص) اوقات روزانه خود را به سه قسمت تقسیم می‌کرده‌اند: زمانی به ارتباط با خالق، زمانی به خانواده و زمانی نیز به مراوده با مردم اختصاص می‌داده‌اند.

فاذا أوى إلى منزله جزاً دخوله ثلاثة أجزاء، جزء لله تعالى و جزء لأهله و جزء لنفسه، ثم جزاً جزء بينه و بين الناس فيرد ذلك بالخاصة على العامة؛ حضرت رسول^(ص) هر گاه وارد منزلشان می‌شدند، اوقات خود را به سه قسمت تقسیم می‌کردند، قسمتی برای خداوند متعال، قسمتی برای خانواده خود و قسمتی برای خود اختصاص می‌دادند. وقت خود را نیز برای مردم تقسیم کرده بودند. از این وقت چند لحظه برای خواص خود گذاشته بود و با آنها درباره کارهای روزانه مشورت می‌کردند (ابن بابویه، ۱۳۸۷ق، ج: ۱، ۳۱۷).

همچنین ایشان از پیامبر^(ص) روایت می‌کنند:

امت من همواره در خیر و خوشی هستند مادامی‌که با همدیگر دوست باشند، رفت و آمد کنند، امانت‌ها را ادا نمایند، از حرام دوری کنند، از میهمانان پذیرائی نمایند، نماز بیادارند، زکات بدهند و هر گاه از این اعمال خودداری کنند به قحط و غلا مبتلا می‌گردند (همان، ج: ۲، ۲۹).

در احوال امام رضا^(ع) آمده است طی سفر ایشان به مرو، هنگامی که به قادسیه می‌رسند از احمد بن ابی نصر بزنطی می‌خواهند خانه‌ای اجاره کند که دارای دو در باشد. دری به حیاط و دری به بیرون که مراجعان به راحتی رفت آمد کنند (صفار، ۱۴۰۴ق، ج: ۱، ۲۴۶). این در حالی است که توصیه مأمون به رجاء این بود که امام^(ع) از اماکن حضور شیعیان مانند کوفه عبور داده نشوند (ابن بابویه، ۱۳۸۷ق، ج: ۲، ۱۸۰).

نکته دیگر در این خصوص تأکید معصومان^(ع) و به تبع آن، امام رضا^(ع) بر صله رحم است. اهمیت معاشرت و صله ارحام به قدری است که پیامبر اکرم^(ص) سوگندی که برای قطع رحم خورده می شود را جایز نمی داند (کلینی، ۱۴۰۷ق، ج ۵: ۴۴۰؛ امام رضا^(ع)، ۱۴۰۶ق: ۲۷۰). طبق احادیث حضرت رضا^(ع)، صله رحم باعث افزایش روزی، دوستی خداوند و ورود به بهشت می شود (امام رضا^(ع)، ۱۴۰۶ق: ۳۷) و عمر وی را نیز افزایش می دهد (کلینی، ۱۴۰۷ق، ج ۲: ۱۵۰). این موضوع به قدری ارزشمند است که امام رضا^(ع) در دعایی می فرماید:

اللهم صل من وصلنی و اقطع من قطعنی ثم هی جاریة بعدها فی ارحام المؤمنین
ثم تلا هذه الآية: وَ اتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي تَسَاءَلُونَ بِهِ وَالْاَرْحَامَ؛ بار خدایا هر کس با من
ارتباط برقرار کند تو با او ارتباط برقرار کن و هر کس با من قطع رابطه کند تو با او
قطع رابطه کن، سپس همین روش در ارحام مؤمنین نیز برقرار است (همان: ۱۵۱؛
نساء/۱).

در این خصوص امام رضا^(ع) از پیامبر اکرم^(ص) روایت می فرماید که بدترین مردم کسانی هستند که مردم را از عطای خود دور کرده و به تنهایی غذا می خورند: «یا علی إن شر الناس من منع رفده، و أكل وحده، و جلد عبده؛ ای علی بدترین مردم آن کس است که مردم را از عطاهای خود دور کند، به تنهایی غذا بخورد و بنده خود را تازیانه بزند (ابن شعبه حرانی، ۱۴۰۴ق: ۴۴۸). این نکته نیز حائز اهمیت است که برای پایداری معاشرت می بایست از سخت گیری پرهیز کرد. امام رضا^(ع) از امیرالمؤمنین علی^(ع) روایت می کنند روزی مردی امام^(ع) را به خانه خود دعوت کرد و ایشان در جواب فرمودند در صورتی دعوت شما را می پذیرم که از بیرون چیزی تهیه نکنی و آنچه در منزل داری نزد ما بیاوری و بر عیال خود سخت نگیری (ابن بابویه، ۱۳۸۷ق، ج ۲: ۲۵۸؛ طوسی، ۱۴۱۴ق: ۱۸۸).

زمینه سازی برای پیام اصلی

در مطالعه جای جای زندگی حضرت، بحث بر خورد دوستانه ایشان با اهل منزل و دوستانشان مشهود است. ولی در هنگام ورود ایشان به نیشابور هنگام مواجهه با اهل این

عوامل رفتاری برقراری ارتباط مؤثر در ... ❖ ۱۷۹

❖ سال دوم، شماره هشتم، زمستان ۱۳۹۳

شهر، برخورد و مواجهه از سنخ دیگری است. وصف مردم نیشابور در زمان حضور امام^(ع) از حیث علم و حدیث بر کسی پوشیده نیست. در ورود ایشان به نیشابور چند پیام غیرکلامی جلب نظر می‌کند: ۱. اینکه امام^(ع) برای باز کردن پرده کجاوه خود عجله نکردند و تا تقاضای اهل حدیث آن شهر بر قرائت حدیث از پدرانشان، رخ بر مخاطبان نگشادند؛ ۲. پاسخ به ابراز احساسات مردم حاضر به قدر کافی و وافی است، به طوری که گروهی از اهل حدیث مردم را به گوش فرادادن به پیام حضرت و اذیت نکردن ایشان فراخواندند (اربلی، ۱۳۸۱ق، ج ۲: ۳۰۸). اینجاست که امام^(ع) بعد از این مقدمه چینی غیرکلامی، پیام اصلی خود را که حدیث سلسله‌الذهب بود بر مردم عالم این شهر املاء کرده و بدین وسیله پیام ولایت را با نقل سلسله سند ائمه اطهار^(ع) تا رسول الله^(ص) با مؤثرترین شکل به مردم اعلام کردند (ابن بابویه، ۱۳۸۷ق، ج ۲: ۱۳۴).

اولویت‌شناسی و موقعیت‌شناسی

استفاده به موقع از زمان و مکان برای ارائه کلام یکی از مهارت‌های ارتباطی است. چه بسا در نظر نگرفتن این مورد موجب اشکال در فرایند ارتباط و حتی بروز سوءبرداشت از سخن فرد شود. لذا مدار بحث بلاغیان در دانش معانی بر همین محور استوار بوده و شرط اساسی بلاغت، رعایت مقتضای حال دانسته شده است (تفتازانی، ۱۴۱۱ق: ۲۰). ضرب‌المثل: هر سخن جایی و هر نکته مقامی دارد (تمیمی آمدی، ۱۴۱۰ق: ۵۴۲) نیز گویای همین مهارت است.

با تدقیق در احادیث امام رضا^(ع) نیز می‌توان این عامل ارتباطی را دریافت. در بحث ارائه حدیث سلسله‌الذهب به مردم نیشابور، امام^(ع) با مقدمه چینی غیرکلامی در حضور جمع کثیری از مردم و اهل حدیث، این روایت شریف را به مردم حاضر ارائه کردند. جالب اینکه این مطالبه حدیث در مواقع دیگر از امام^(ع) صورت می‌پذیرفت و برخورد ایشان با این موضوع یکسان نبود.

به طور مثال هنگام خروج امام^(ع) از سرخس فردی ایشان را مشایعت می کرد. مسافتی که گذشت، امام^(ع) او را مورد تفقد قرار دادند و از وی خواستند بیش از این به زحمت نیافتد. فرد از ایشان مطالبه حدیث کرد. امام^(ع) قبل از قرائت حدیث به این نکته اشاره کردند که تو از من حدیث می خواهی حال آنکه من با جدا شدن از قبر رسول الله^(ص) از عاقبت خود و رفتار مأمون با خود خبری ندارم. سپس حدیث سلسله الذهب را قرائت کردند (ابن بابویه، ۱۳۸۷ق، ج ۲: ۱۳۷).

نکته در اینجاست که امام^(ع) حدیث سلسله الذهب را در دو موقعیت مختلف با در نظر گرفتن اولویت هایی با تقدم و تاخر بیان می فرماید.

سطح بندی ارتباط

سطح بندی ارتباط در تعامل با افراد مختلف امری ضروری است. این مورد حتی در شیوه لباس پوشیدن که نوعی ارتباط غیرکلامی بوده مورد تأکید ائمه^(ع) است. حدیثی از امام صادق^(ع) معروف است که بر داشتن لباسی که برای حفظ آبرو مورد استفاده انسان است در منزل تأکید دارند و آن را مصداق اسراف نمی دانند (کلینی، ۱۴۰۷ق، ج ۶: ۴۴۱).

در فرهنگ رضوی نیز می خوانیم تعامل امام رضا^(ع) در قبال اطرافیان نزدیک حتی تیمارداران و خدمت گزاران با سایر افراد متفاوت بوده و تبلور آن در حدیث یاسر خادم است. در این حدیث، امام^(ع) با اهل منزل، تیمارداران و دلاکان به طور صمیمی و بر سر یک سفره مشغول غذا خوردن بودند که مأمون از در مخصوص وارد شد و امام^(ع) به ایشان دستور دادند فوراً از سر سفره برخاسته و متفرق شوند (ابن بابویه، ۱۳۸۷ق، ج ۲: ۱۵۹).

این حدیث نمونه تفاوت قائل شدن برای شئون مختلف است که در شاهد مثال فوق، امام^(ع) بین شأن ولایتعهدی و مدیریت در منزل تفاوت قائل شده است.

نتیجه گیری

از آنچه گفته شد به خوبی تأثیر مهارت رفتاری در ارتباط مؤثر با مخاطبان هویدا است که

عوامل رفتاری برقراری ارتباط مؤثر در ... ❖ ۱۸۱

❖ سال دوم، شماره هشتم، زمستان ۱۳۹۳

۱۱ مورد از آن با تأمل در باب‌های مختلف روایت‌های امام هشتم^(ع) به‌عنوان چراغ هدایت به‌دست آمد. این نکات گرچه در احادیث معصومان^(ع) دیگر نیز به چشم می‌خورد ولی - چنان‌که گذشت - در احادیث امام رضا^(ع) با توجه به تنوع مخاطبان آن حضرت و شرایط خاص دوران امامت ایشان، با توجه به دسته‌بندی موجود در علوم ارتباطات مثال‌های ارزنده‌ای یافت می‌شود که برای مخاطبان امروز به‌خوبی نمایانگر این عوامل در ارتباط اثربخش است و می‌تواند برای خوانندگان گرامی الهام‌بخش باشد.

منابع و مأخذ

- قرآن کریم، (۱۴۱۵ق). مترجم محمدمهدی فولادوند، تهران: دارالقرآن کریم (دفتر مطالعات تاریخ و معارف اسلامی).
- ابن بابویه، محمد بن علی، (۱۳۷۲). *عیون أخبار الرضا^(ع)*. مترجم حمید رضا مستفید و علی اکبر غفاری، چاپ اول، تهران: صدوق.
- ابن بابویه، محمد بن علی، (۱۳۹۸ق). *التوحید*. مصحح هاشم حسینی، قم: جامعه مدرسین.
- ابن بابویه، محمد بن علی، (۱۳۷۶). *الامالی*. چاپ ششم، تهران: کتابچی.
- ابن بابویه، محمد بن علی، (۱۳۸۷ق). *عیون اخبار الرضا^(ع)*. مصحح مهدی لاجوردی، تهران: جهان.
- ابن شعبه حرانی، حسن بن علی، (۱۴۰۴ق). *تحف العقول*. تصحیح علی اکبر غفاری، چاپ دوم، قم: جامعه مدرسین.
- ابن شهر آشوب مازندرانی، محمد بن علی، (۱۳۷۹ق). *مناقب آل ابی طالب^(ع)*. قم: علامه.
- ابن عقده کوفی، احمد بن محمد، (۱۴۲۴ق). *فضائل امیر المؤمنین^(ع)*. مصحح حرزالدین، قم: دلیل ما.
- اربلی، علی بن عیسی، (۱۳۸۱ق). *کشف الغمه فی معرفه الائمه*. تبریز: بنی هاشمی.
- امام رضا^(ع)، (۱۴۰۶ق). *الفقه المنسوب الی الامام الرضا^(ع)*. مشهد: آل البيت^(ع).

عوامل رفتاری برقراری ارتباط مؤثر در ... ❖ ۱۸۳

امینی فر، حسن، (۱۳۸۹). «روش‌شناسی مناظرات حضرت رضا^(ع)». *مجموعه مقالات همایش زلال اندیشه رضوی*: ۵۷-۷۸.

بولتون، رابرت، (۱۳۸۸). *روان‌شناسی روابط انسانی*. مترجم حمیدرضا سهرابی، چاپ پنجم، تهران: رشد.

تفتازانی، سعدالدین، (۱۴۱۱ق). *مختصر المعانی*. چاپ اول، قم: دارالفکر.

تمیمی آمدی، عبدالواحدین محمد، (۱۴۱۰ق). *غررالحکم و دررالکلم*. قم: دارالکتب الاسلامیه.

جانفزا، علی و علی خیاط، (۱۳۹۳). «زیرساخت‌های درونی ارتباط مؤثر در احادیث امام رضا^(ع)».

فرهنگ رضوی، شماره ۵، سال دوم: ۲۵-۵۰.

جعفریان، رسول، (۱۳۸۷). *حیات فکری امامان شیعه*. چاپ یازدهم، قم: انصاریان.

حمیری، عبدالله بن جعفر، (۱۴۱۳ق). *قرب الاسناد*. قم: آل البیت^(ع).

ریچاردسون، جری، (۱۳۸۱). *معجزه ارتباط و ان‌ال‌بی*. مترجم مهدی قراچه‌داغی، چاپ هفتم، تهران:

پیکان.

شرفی، محمدرضا، (۱۳۸۸). *مهارت‌های زندگی در سیره رضوی*. چاپ سوم، مشهد: آستان قدس رضوی.

صفار، محمدبن حسن، (۱۴۰۴ق). *بصائر الدرجات فی فضائل آل محمد^(ص)*. مصحح محسن کوجه‌باغی، چاپ دوم، قم: کتابخانه آیت‌الله مرعشی نجفی.

طبرسی، حسن بن فضل، (۱۴۱۲ق). *مکارم الاخلاق*. چاپ چهارم، قم: شریف رضوی.

طوسی، ابن حمزه، (۱۴۱۹ق). *الثاقب فی المناقب*. مصحح نبیل رضا علوان، قم: انصاریان.

طوسی، محمدبن حسن، (۱۴۱۴ق). *الامالی*. قم: دارالتقافه.

فرهنگی، علی‌اکبر، (۱۳۸۹). *ارتباطات انسانی*. چاپ هفدهم، تهران: رسا.

کشی، محمدبن عمر، (۱۴۰۹ق). *اختیار معرفه الرجال*. مصحح محمدبن حسن طوسی و حسن

مصطفوی، مشهد: انتشارات دانشگاه مشهد.

کلینی، محمدبن یعقوب بن اسحق، (۱۴۰۷ق). *کافی*. مصحح علی‌اکبر غفاری و محمد آخوندی، چاپ

چهارم، تهران: دارالکتب الاسلامیه.

گابور، دون، (۱۳۸۹). *مهارت‌های گفتگو*. مترجم مهدی قراچه‌داغی، چاپ هفتم، تهران: پیک بهار.

گروه پژوهشی علوم قرآنی و حدیث، (۱۳۸۷). *فرهنگ روابط اجتماعی*. مشهد: انتشارات دانشگاه

علوم اسلامی رضوی.

- ❖ سال دوم، شماره هشتم، زمستان ۱۳۹۳
- مجلسی، محمدباقر بن محمد تقی، (۱۴۰۳ق). *بحار الأنوار الجامعة لدرر أخبار الأئمة الأطهار*. چاپ دوم، بیروت: دار إحياء التراث العربی.
- مسعودی، عبدالهادی، (۱۳۸۶). *روش فهم حدیث*. چاپ سوم، تهران: سمت.
- مفید، محمد بن محمد، (۱۴۱۳ق). *الإرشاد فی معرفة حجج الله علی العباد*. مصحح مؤسسه آل البيت^(ع)، قم: کنگره شیخ مفید.
- مکارم شیرازی، ناصر و دیگران، (۱۳۷۴). *تفسیر نمونه*. چاپ دوازدهم، تهران: دارالکتب الاسلامیه.
- وود، جولیان، (۱۳۷۹). *ارتباطات میان فردی روان شناسی تعامل اجتماعی*. مترجم مهرداد فیروزبخت، تهران: مهتاب.
- هارجی، اون و دیگران، (۱۳۸۶). *مهارت های اجتماعی در ارتباطات میان فردی*. مترجم خشایار بیگی و مهرداد فیروزبخت، چاپ چهارم، تهران: رشد.